

Этический кодекс специалистов индустрии здоровья и эстетических услуг

Кодекс принят на Первом Балтийском форуме WNW по проблемам менеджмента wellness (вэлнесс) направлений (оздоровление, рекреационные и эстетические услуги) Санкт-Петербург, 24 мая 2011 года

Содержание:

Введение.....	1
1. Термины и определения.....	1
2. Общие положения.....	3
3. Специалист индустрии здоровья и эстетических услуг.....	4
4. Общественная позиция специалиста индустрии здоровья и эстетических услуг.....	5
5. Отношения с клиентом.....	5
6. Отношения с коллегами.....	6
7. Информация и реклама своих услуг.....	7
8. Социальная ответственность	7

Введение

Данный кодекс разработан экспертами WNW на основе проведенных исследований трендов развития индустрии здоровья и эстетических услуг с целью развития и совершенствования механизмов регулирования социальных, экономических и морально-этических отношений юридических и физических лиц в индустрии здоровья и эстетических услуг с позиции норм профессиональной морали и этики.

Кодекс представляет собой свод основополагающих принципов и правил, которыми должен руководствоваться каждый специалист, не зависимо от его профессионального и/или административного статуса и членства в WNW при оказании персональных услуг в индустрии здоровья и эстетических услуг, ведущих профессиональную деятельность в индустрии здоровья и эстетических услуг, оздоровления и городской рекреации, экологического и медицинского туризма и/или оказывающих услуги в области здравоохранения, профилактики и охраны здоровья граждан, пропаганды здорового образа жизни, улучшения морально-психологического состояния граждан, массовой физической культуры и содействие указанной деятельности, а также содействие духовному развитию личности.

1. Термины и определения

Индустрия здоровья и эстетических услуг - деятельность, направленная на удовлетворение потребностей конкретного человека, находящихся на стыке его культурных, эстетических, социальных и психологических представлений о возможностях разумного использования потенциала своего тела для повышения качества и продолжительности жизни. Понятие, объединяющее велнесс-индустрию и индустрию красоты.

Индустрия сервиса (сфера услуг) - совокупность отраслей, предоставляющих услуги населению. В сферу услуг принято включать культуру, образование, здравоохранение, бытовое обслуживание, пассажирский транспорт, связь, общественное питание.

Специалист индустрии здоровья и эстетических услуг – человек, ведущий профессиональную деятельность в индустрии здоровья и эстетических услуг, оздоровления и городской рекреации, экологического и медицинского туризма и/или оказывающих услуги в области здравоохранения, профилактики и охраны здоровья граждан, пропаганды здорового образа жизни, улучшения морально-психологического состояния граждан, массовой физической культуры и содействие указанной деятельности, а также содействие духовному развитию личности, не зависимо от специалист, не зависимо от его профессионального и/или административного статуса.

Здоровье – состояние полного физического, социального и душевного благополучия, а не только отсутствие болезней и физических дефектов.

Качество жизни - обобщающая социально-экономическая категория, включает в себя не только уровень потребления материальных благ и услуг, но и удовлетворение духовных потребностей, здоровье, продолжительность жизни, условия окружающей человека среды, морально-психологический климат, душевный комфорт.

Инфраструктура для укрепления здоровья – людские и материальные ресурсы, организационные и административные структуры, политика, регламентирующие правила и положения, а так же стимулы, способствующие обеспечению организованного в плане укрепления здоровья отклика, реагирования на вопросы общественного здравоохранения.

Инфраструктура – совокупность сооружений, зданий, систем и служб, необходимых для функционирования отраслей материального производства и обеспечения условий жизнедеятельности общества.

Wellness (вэлнесс) – понятие, означающее приверженность к здоровому образу жизни, позитивному взгляду на мир и стремлению сохранить молодость и энергию, гармонию духа и тела в любом возрасте. По мнению ряда источников было впервые введено американцем, доктором Хэлбертом Даном в 1959 г. В основе его подхода лежит представление о здоровье человека определяемом помимо физического благополучия, благополучием души и разума.

Велнесс-индустрия (синоним Индустрия Wellness) – индустрия здорового образа жизни – совокупность отраслей направленных на разработку, производство, и предоставление обеспечение здоровым людям продуктов, способствующих им сохранять и укреплять здоровье, внешнюю привлекательность, замедлять старение и продлевать молодость, продвижение и пропаганду здорового образа жизни,

Индустрия красоты – часть индустрии сервиса (сферы услуг) направленная на бытовое обслуживание населения по предоставлению персональных эстетических услуг нацеленных на повышение внешней физической привлекательности человека, осуществляемых специалистом и не требующих вмешательства во внутренние процессы организма.

Компетентность - соответствие профессиональному статусу специалиста, подтвержденная документами о профессиональной подготовке и определяется знаниями, умением и опытом, проявляемыми во взаимоотношениях с клиентами, коллегами по профессиональному сообществу и обществу в целом.

Индустрия - сфера деятельности, сектор экономики, включающий в себя производство, сбыт товаров какого-то рода (в том числе и услуг как товара), сопряженные секторы и потребительскую аудиторию.

Здравоохранение - отрасль деятельности государства, целью которой является организация и обеспечение доступного медицинского обслуживания населения; совокупность мер политического, экономического, правового, социального, культурного, научного, медицинского, санитарно-гигиенического и противоэпидемического характера, направленных на сохранение и укрепление физического и психического здоровья каждого человека, поддержание его долголетней активной жизни, предоставление ему медицинской помощи в случае утраты здоровья.

Красота - это качества человека, животного или предмета, которые делают этот предмет (человека, животное) приятным для окружающих.

Стандарты и правила профессиональной деятельности - это требования к осуществлению профессиональной деятельности в индустрии здоровья и эстетических услуг.

Эстетика - наука, основным предметом изучения которой является эстетическое и его действительность, его законы и нормы, его формы и типы (прекрасное, возвышенное и др.), его отношение к природе и искусству, его происхождение и роль в художественном творчестве и наслаждении.

2. Общие положения

Здоровье современного человека начинается с разумного отношения к своему телу. А точнее, с регулярного разумного отношения к своему телу. Изменения российского рынка, произошедшие в период экономического спада 2008-2009 годов, показали, что структура потребления персональных услуг сферы обслуживания по направлениям платная медицина, wellness, эстетические услуги имеет не только колоссальный экономический потенциал, но и свою исключительно российскую специфику.

При этом отсутствие сформированной культуры обслуживания и преемственности профессиональных стандартов качества оказания персональных услуг, отсутствие системы специализированной подготовки руководителей данной сферы – являются основным препятствием для роста и развития данных направлений, особенно в крупных экономических центрах России.

Россиян всё активнее призывают вести здоровый образ жизни, т.е. ответственно относиться к себе, своей жизни, своему здоровью. Воспитание в стиле здорового образа жизни во многом должно опираться и на эстетические ориентиры – более наглядные, чем угрожающие, но абстрактные (особенно с точки зрения молодежи) заболевания.

Но дело не только в здоровье и оздоровлении. Ведь качество нашей жизни определяет не только отсутствие болезней. Качество жизни – это и удовлетворение духовных потребностей, и морально-психологический климат, и душевный комфорт и, конечно же,

уровень потребления необходимых товаров и услуг. И индустрия здоровья и эстетических услуг находится на пересечении всех этих путей, сегодня она не только меняет мир, но и меняется сама, активно осваивая новые форматы.

Настоящий Кодекс должен способствовать деятельности профессионалов в индустрии здоровья и эстетических услуг, направленная на удовлетворение потребностей конкретного человека для повышения качества и продолжительности его жизни.

Специалист индустрии должен постоянно совершенствовать свои знания, оказывать услуги и вести профессиональную деятельность в строгом соответствии с действующими законодательными, нормативно-правовыми актами Российской Федерации и настоящим кодексом.

Кодекс составлен с учетом реальных отношений, складывающихся в Российском обществе между специалистами и клиентами индустрии на основе принципов взаимного уважения и взаимопонимания.

Решение о принятии и соблюдении положений настоящего Кодекса и этических принципов профессионального поведения принимаются добровольно.

Положения настоящего Кодекса рекомендованы для общественных и профессиональных объединений в качестве основного свода этических норм и правил.

Нарушения положений данного Кодекса могут быть предметом обсуждения со стороны членов профессионального сообщества, со стороны клиентов, поставщиков, общественных организаций и других членов общества.

3. Специалист индустрии здоровья и эстетических услуг

Главной профессиональной обязанностью специалиста Индустрии является оказание компетентной, качественной и своевременной помощи клиентам в выборе услуги и/или оказании данной услуги.

Специалист не должен:

- Предоставлять недостоверную или заведомо ложную информацию о своем образовании, квалификации или компетенции;
- Ссылаться и использовать не имеющие места награды, дипломы, пр.
- Оказывать медицинские услуги без наличия медицинского образования и соответствующего права.

Специалист должен:

- Работая по трудовому соглашению разделять моральную и профессиональную ответственность за оказание услуги с коллегами и руководством компании;
- Соблюдать свою профессиональную независимость и принимать на себя всю полноту ответственности за свои действия;

- Высказывать свою точку зрения и отстаивать её в дискуссиях при обсуждении профессиональных проблем как в кругу своих коллег, так и в профессиональном сообществе.

4. Общественная позиция специалиста индустрии здоровья и эстетических услуг

Специалист индустрии всегда должен стремиться поддерживать высокие стандарты профессионализма. WNW выступает за равные возможности для всех специалистов в повышении квалификации и прилагает для этого все усилия.

WNW декларирует независимости профессиональных действий специалистов от необоснованных претензий юридических и физических лиц.

Специалист индустрии обязан соблюдать не только требования и положения профессиональных стандартов и настоящего Кодекса, но и традиции общества, где он живет и ведет свою профессиональную деятельность.

5. Отношения с клиентом

Основа взаимоотношений специалиста индустрии и клиента определяется положениями соответствующих законодательных и нормативно-правовых актов.

Специалист обязан:

- Уважать права и человеческое достоинство клиента;
- Сохранять сведения личного характера, которые узнал о клиенте;
- Испрашивать любую необходимую ему для оказания услуги информацию для предотвращения риска нанесения вреда клиенту при оказании услуг;
- Обращаться к более компетентным коллегам и/или не оказывать услуги, если запросы клиента превышают уровень его собственных профессиональных возможностей.
- Обсудить с клиентом возможности и последствие оказания услуги, включая преимущества, степень риска и прогноз в каждом случае, возможные осложнения, рациональность, соответствующую стоимость с тем, чтобы предоставить клиенту право самому принять решение и сделать обоснованный выбор.
- При обнаружении своих ошибочных действий, приведших к неправильному либо некачественному оказанию услуги и/или обнаружении таковых его коллегами, приложить все усилия для исправления ошибки и компенсации морального ущерба клиента.

Специалист не имеет права:

- Прекращать оказание услуги или изменять её состав, не уведомив об этом клиента;
- Давать негативную оценку или комментарии по отношению к качеству услуги, оказанной клиенту другим специалистом;

- Применять технологии, методики оказания услуг, косметические средства и т.п., которые не получили общественного признания со стороны коллег, не имеют установленных законом разрешительных документов;

- Препятствовать решению клиента получать услугу у другого специалиста;

- Заниматься саморекламой, несовместимой с этическими нормами;

- Навязывать клиенту свои личные взгляды и предубеждения;

Поведение специалиста должно способствовать развитию у клиента чувства ответственности за свое здоровье, его личностному росту и ответственности перед обществом.

Клиент имеет право:

- выбора для получения услуги специалиста с учетом его согласия;

- на достоверную информацию о качестве предоставляемой услуги и её возможных последствиях с учетом возможностей специалиста в предоставлении указанной информации;

- на то, что никакие отклонения от оговоренного состава услуги без его ведома не будут допущены без его согласия.

Взаимоотношения между специалистом индустрии и клиентом должно строиться на принципе информированного согласия.

6. Отношения с коллегами

Специалист индустрии должен:

- способствовать развитию сообщества специалистов индустрии здоровья и эстетических услуг;

- регулярно следить за инновациями в профессиональной сфере;

- отстаивать честь и достоинство коллег и престиж индустрии;

- активно препятствовать практике бесчестных и некомпетентных коллег, а также различного рода непрофессионалов, наносящих ущерб престижу индустрии и здоровью населения;

- быть честным и порядочным во взаимоотношениях с коллегами, с уважением относиться к их знаниям и опыту;

- быть готовым передать им свой опыт и знания;

- не повышать свой авторитет путем дискредитации коллег, негативных высказываний в их адрес в присутствии клиентов;

- переманивать нечестным путем клиентов у своих коллег;

- сообщить в установленном порядке о случаях непрофессионального поведения и некачественного оказания услуг своими коллегами;

Критика в адрес коллеги должна быть аргументированной и не унижать их человеческого достоинства. Критика не должна распространяться за пределы обсуждения профессиональных компетенций на личные качества.

7. Информация и реклама своих услуг

Реклама услуг специалиста, вне зависимости от рекламодателя, должна носить объективный характер, не ущемлять интересы других лиц, не нести в себе элементы восхваления и тем самым не вводить в заблуждение клиентов, предполагая неоправданные ожидания.

При подаче информации через публичные источники специалисты должны заботиться о престиже индустрии и своей профессии.

Репутация специалиста и его публичный имидж должны основываться на признании его профессиональных способностей со стороны профессионального сообщества.

8. Социальная ответственность

Предметом особой заботы государства и общества являются обеспечение, сохранение жизни и здоровья граждан. Полноценная охрана здоровья народа и обеспечение условий, позволяющих ему достойно существовать и развиваться, являются критериями нравственной политики государства. В осуществлении этой социальной задачи большая роль принадлежит специалисту индустрии здоровья и эстетических услуг, его профессиональной деятельности и нравственной позиции.

Оказание населению услуг в области здоровья и эстетики становится все более важным направлением бизнеса в социальной сфере. Деятельность специалистов индустрии позволяет потребителю удовлетворять его естественную потребность выглядеть и чувствовать себя здоровым и привлекательным вне зависимости от возраста.

Несмотря на близость к медицине, это направление разительно отличается от нее. Медицина направлена, прежде всего, на оказание населению специализированной медицинской помощи по объективным показаниям. Индустрия здоровья и эстетических услуг «работает» с субъективными потребностями клиента и направлена скорее на профилактику возможных болезней, нежели на их лечение. Причем профилактика это носит не медикаментозный, а организационный характер. Роль специалиста индустрии приобретает особое значение – он становится не просто исполнителем услуг, а наставником и консультантом по здоровому образу жизни. В этом его важная социальная роль.

Соблюдение норм настоящего Кодекса обеспечит специалисту индустрии достойное выполнение своей высокой социальной задачи – содействие не только физическому, но и духовному развитию личности.