

ИНТЕГРИРОВАННАЯ СИСТЕМА ДОБРОВОЛЬНОЙ СЕРТИФИКАЦИИ В ИНДУСТРИИ ЗДОРОВЬЯ И ЭСТЕТИЧЕСКИХ УСЛУГ

Осуществляем проект «Сертификация» в 4 этапа:

1. Этический кодекс специалиста индустрии здоровья и эстетических услуг, далее «Кодекс». Разработчик – Бойцов А.А. Старт этапа – 01.03.20011. Выход на публичность – на первом форуме по менеджменту в СПА и Велнесс направлениях, публикация после совещания в ЦКК и приглашения всех на конкурс.

2. Система добровольной сертификации физических лиц, официально зарегистрированная в Росстандарте, далее «Система ВНВ» (во всех документах ссылаемся только на законы «О сертификации» и «О защите прав потребителя»). Заявитель (владелец) Системы (представившая организация) – ООО «Академия персонального сервиса». Аккредитованные органы по сертификации не определяем. Орган по урегулированию конфликтов - НП «Агентство «ВНВ» (после официальной регистрации).

Старт этапа – 03.06.2011г. Выход на публичность – в момент получения выписки из реестра о государственной регистрации системы добровольной сертификации «ВНВ». Выход из этапа и переход на 3 этап – в момент заключения соглашений между держателями Систем ДС и ДС2.

3. Система добровольной сертификации юридических лиц, официально зарегистрированная в Росстандарте, далее «Система КЛАСС» (во всех документах ссылаемся только на законы «О сертификации» и «О защите прав потребителя»). Маркетинговое название «Золотое зеркало»). Заявитель (владелец) Системы (представившая организация) – СПбГУ ЦКК ТРУ. Аккредитованные органы по сертификации: ООО «Академия персонального сервиса». Орган по урегулированию конфликтов - НП «Агентство «ВНВ» (после официальной регистрации).

Старт этапа – 03.06.2011г. Выход на публичность – в момент получения выписки из реестра о государственной регистрации системы добровольной сертификации «КЛАСС». Выход из этапа и переход на 3 этап – в момент заключения соглашений между держателями Систем ВНВ и КЛАСС.

4. Интегрированная система добровольной сертификации. Оформляется договорными обязательствами без дополнительной государственной регистрации (кроме изначальной регистрации ООО «АПС» как аккредитованной организации). Включает в себя две независимые Системы добровольной сертификации: Систему ВНВ (коучеров) и Систему КЛАСС (предприятий).

Старт этапа – в момент подписания с СПбГУ ЦКК ТРУ протокола и намерении совместной работы по созданию Системы КЛАСС. Выход на публичность – в момент получения выписки из реестра о государственной регистрации систем добровольной сертификации «КЛАСС» и «ВНВ». Выход из этапа – в момент создания рейтингового агентства (через портал).

Этап 1. Система ценностей индустрии здоровья и эстетических услуг

Инициатор – ЧП «Елатанцев Д.Г.», он же утверждает все документы как результат общественного мнения в результате мероприятия в ЦКК.

Документы:

- Этический кодекс специалиста индустрии здоровья и эстетических услуг;

- Заявление (образец) о добровольном соблюдении Этического кодекса ИЗЭ;

- Реестр специалистов ИЗЭ

Вспомогательные информационные материалы Системы:

- Открытая оферта для руководителей компаний-участников Конкурса по качеству «Высокий Петербургский стиль» (далее «Конкурс») по льготной подготовке коучеров WNW и наоборот;

- План рекламных и конгрессных акций WNW на год;

- Договор о вступлении в члены НП «Агентство «ВНВ».

Этап 2. Государственная система добровольной сертификации ВНВ

Система добровольной сертификации, официально зарегистрированная в Росстандарте, далее «Система ВНВ» (во всех документах ссылаемся только на законы «О сертификации» и «О защите прав потребителя». Обходим молчанием «Закон о техническом регулировании» и смотрим, чтобы по документам не попасть под его нормы). Владелец Системы – ООО «АПС», оно же утверждает все документы по Системе, ведет реестр коучеров WNW, курирует Экспертный совет Системы и урегулирует претензии по тестированию. Конфликты по несоблюдению Этического кодекса урегулирует Экспертный совет.

УК Экспертного совета по договору - НП «Агентство «ВНВ».

Объект добровольного подтверждения соответствия – уровень подготовки (компетенции) специалистов (коучеров), 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.

Срок действия – 3 года с ежегодным продлением (оплата взносов за поддержание реестра)

Документы Системы ВНВ:

1. Базовые документы

- СТП «Сертификация коучеров ВНВ» (Положение о сертификации);

- СТП «Положение о знаке «Коучер ВНВ» (Сертификат (образец) коучера WNW по направлениям - wellness coach wnw (вэллнесс коуч), city life wnw coach, wnw sound-fitness coach, мастер салонных продаж);

- СТП «Оказание услуг коучерами ВНВ» (Этический кодекс коучера WNW);

- СТП «Урегулирование конфликтов при оказании услуг коучерами ВНВ» (Положение об экспертном совете);

- СТП «Подтверждение компетенции коучера ВНВ» (Перечень вопросов теста коучера WNW по направлениям - wellness coach wnw (вэллнесс коуч), city life wnw coach, wnw sound-fitness coach, мастер салонных продаж; порядок тестирования и выдачи результатов теста);

- СТП «Ведение реестра коучеров ВНВ» (включая формы выписок);

- СТП «Документация системы добровольной сертификации коучеров ВНВ»; надо сделать в виде сборника, а не стандарта

- СТП «Аудит системы добровольной сертификации коучеров ВНВ» сделано в рамках других СТП

2. Документы для сертификации (заявитель-орган по сертификации)

- Заявление (образец) о добровольной сертификации и соблюдении Этического кодекса коучера WNW;
- копия документов о профессиональном образовании и профессиональной подготовке;
- копия паспорта;
- копия результатов тестирования (рег.номер).
- копия документа об оплате регистрационного взноса;
- выписка из протокола решения экспертного совета (форма);
- выписка из реестра коучеров ВНВ (форма);
- сертификат коучера ВНВ (wellness coach wnw (вэлнесс коуч), city life wnw coach, wnw sound-fitness coach, мастер салонных продаж)

3. Документы для аккредитации (держатель системы-обучающая организация или тренер)

- лицензионное соглашение о праве пользования знаком системы;
- соглашение об уполномочивании в подготовке коучеров для прохождения тестирования (при условии обучения тренеров в ВНВ)

Вспомогательные информационные материалы Системы:

- Рекламные тексты на различных носителях, показывающие преимущества коучеров WNW для клиентов и владельцев салонов;
- Алгоритм действий заявителя по прохождению процедуры сертификации коучера WNW;
- Алгоритм действий заявителя по прохождению процедуры аккредитации как органа по сертификации коучера WNW (для регионов);
- Расписание семинаров по подготовке коучеров WNW для прохождения тестирования;
- Расписание сессий для тренеров по подготовке коучеров WNW для прохождения тестирования (для аккредитованных органов);
- Открытая оферта для руководителей компаний-участников Конкурса по качеству «Высокий Петербургский стиль» (далее «Конкурс») по льготной подготовке коучеров WNW и наоборот (для Санкт-Петербурга);
- План рекламных и конгрессных акций WNW на год и условия участия в них с преференциями для коучеров WNW, членов НП «Агентство «ВНВ» и участников Конкурса;
- инструкция по оплате мероприятий и тестов WNW;
- Договор о вступлении в члены НП «Агентство «ВНВ»;
- Положение о **Членстве в Академии персонального сервиса**;
- удостоверение «Член Академии персонального сервиса»

Договора о сотрудничестве с базовыми стекхолдерами в рамках Системы ДС:

- с УК СПб КРИК – об информационном обмене и льготах по оплате подготовки к тестированию (стоимость тестов для всех одинакова);
- с ЧП «Елатанцев Д.Г.» на аккредитацию в качестве уполномоченного органа с правом проводить подготовку к тестированию, и выдавать сертификаты прошедшим тестирование (тест проводится только через портал);
- с Виноградовой Е.А., Шаповаловым А.Ю., Буновой Г.Г., Бойцовым А.А. на право подготовки к тестированию и проведение проверок соблюдения коучерами норм Этического кодекса (с выдачей сертификата коучера) с вхождением в Экспертный совет и Совет аудиторов Системы ДС;
- с ООО «Ладья» и другими владельцами помещений на проведение семинаров (консультаций) по подготовке к тестированию.

Этап 3. Государственная система добровольной сертификации КЛАСС

Система добровольной сертификации, официально зарегистрированная в Росстандарте, далее «Система Класс» (во всех документах ссылаемся только на законы «О сертификации» и «О защите прав потребителя». Обходим молчанием «Закон о техническом регулировании» и смотрим, чтобы по документам не попасть под его нормы). Владелец Системы – СПбГУ ЦКК ТРУ, оно же утверждает все документы по Системе. По договору передает в ООО «АПС» функции сертификации, ведения реестра.

По договору передает в НП «Агентство «ВНВ» функции ведения дел Экспертного совет Системы и урегулирует претензии по сертификации. Конфликты по несоблюдению Этического кодекса урегулирует Экспертный совет.

Объект добровольного подтверждения соответствия Системы КЛАСС – услуги предприятий индустрии красоты. Оценивается уровень восьми факторов составляющих услуг, определяющие соответствие предприятия одному из 4-х КЛАССОВ социально-бытового обслуживания населения.

Классы предприятий индустрии красоты: социальные объекты, объекты бытового обслуживания, объекты салонного обслуживания, объекты клубного уровня. Наш интерес - только социальные и бытовые, т.к. именно они интересны городу и могут служить предметом поддержки (дотации) со стороны не только городских, но и в первую очередь муниципальных органов власти. В перспективе разработка методик дотации таких объектов со стороны муниципалитетов.

Срок – 1 год с упрощенной формой сертификации (продления) начиная со второго года при условии отсутствия неурегулированных конфликтов (жалоб в Экспертный совет).

Законодательная база - Законы «О сертификации», «О защите прав потребителя», «об оказании услуг населению». Нормативная база – ГОСТы по оказанию бытовых услуг, прежде всего парикмахерских.

Документы Системы КЛАСС:

1. Базовые документы

- СТП «Сертификация предприятий индустрии красоты»;
- СТП «Положение об органе по сертификации»; Орган по сертификации деятельности руководствуется Положением об органе и выполняет следующие функции
- СТП «Положение о знаке «Предприятие индустрии красоты»;
- СТП «Оказание услуг предприятиями индустрии красоты» **Порядок оценки;**
- СТП «Урегулирование конфликтов при оказании услуг населению предприятиями индустрии красоты»;
- СТП «Ведение реестра предприятий индустрии красоты»;
- СТП «Документация системы добровольной сертификации предприятий индустрии красоты»;
- СТП «Аудит системы добровольной сертификации предприятий индустрии красоты».

2. Документы для сертификации (заявитель-орган по сертификации)

- Заявление (образец) о добровольной сертификации;
- копия документов о регистрации юридического лица, о праве пользования помещением, другой разрешительной документации (СЭС, пожарники, мед. лицензия)
- копии документов о профессиональном образовании и профессиональной подготовке сотрудников.

- копия документа об оплате регистрационного взноса;
- выписка из протокола аудита предприятия-заявителя (форма);
- выписка из решения экспертного совета (форма);
- выписка из реестра предприятий индустрии красоты (форма);
- сертификат предприятия индустрии красоты с указанием типа предприятия (социальный объект, объект бытового обслуживания, объект салонного обслуживания, объект клубного уровня).
- договор (лицензионное соглашение) на право пользования знаком «Предприятие индустрии красоты».

3. Документы для аккредитации (держатель системы-орган по сертификации)

- договор об уполномочивании;
- лицензионное соглашение о праве пользования знаком системы;
- акт аудита органа по сертификации (форма).

Вспомогательные информационные материалы Системы:

- Рекламные тексты на различных носителях, показывающие преимущества сертификации в интегрированной системе для клиентов и владельцев салонов;
- Алгоритм действий заявителя по прохождению процедуры сертификации;
- Открытая оферта для руководителей компаний-участников Конкурса по качеству «Высокий Петербургский стиль» (далее «Конкурс») по льготной подготовке к сертификации (для Санкт-Петербурга);
- Открытая оферта для специалистов компаний-участников Конкурса по качеству «Высокий Петербургский стиль» (далее «Конкурс») по льготной подготовке к сертификации на коучера WNW (для Санкт-Петербурга);
- Объединенный план рекламных и конгрессных акций на год и условия участия в них с преференциями для сертифицированных предприятий, коучеров WNW, и участников Конкурса;
- инструкции по оплате сертификации и участия в мероприятиях.

Этап 4. Интегрированная система добровольной сертификации

Интегрированная система добровольной сертификации создается для формирования полноценной бизнес-инфраструктуры в социальной сфере, поддерживающей высокие стандарты качества оказания услуг населению. Такая инфраструктура должна поддерживать качество в трех основных составляющих услуги: люди, «стены» и технологии. Однако опыт функционирования полиобъектных систем сертификации показал их основной существенный недостаток – доминирование одной из составляющих в ущерб остальным. Это обуславливается еще и принципом добровольной избирательности, когда сертификат выдается по одному или двум выбранным параметрам. Создаваемые монообъектные системы добровольной сертификации не страдают подобным системным дефектом, однако и не в состоянии предоставить стандарты качества и системы гарантий их выполнения по всем перечисленным направлениям. Однако совокупность таких систем добровольной сертификации с их узкопрофильными стандартами и заточенной системой аудита в купе с системой Конкурсов по качеству даст требуемый результат. Координация действий организаций, представляющих системы добровольной сертификации, позволит заявителям снизить организационные и финансовые издержки при прохождении сертификации до приемлемого уровня, что должно способствовать популярности всех участвующих в союзе систем сертификации. Оформляется данная координация договорными обязательствами сторон-участников без дополнительной государственной регистрации. Главное – распределение функционала и денежных расчетов. Предлагаемая интеграция включает в себя две независимые Системы

добровольной сертификации: Систему ВНВ (коучеров) и Систему добровольной сертификации предприятий КЛАСС.