

**Общество с ограниченной ответственностью  
«Академия персонального сервиса»**

**У Т В Е Р Ж Д А Ю**  
Генеральный директор

\_\_\_\_\_  
А.Ю.Шаповалов

" \_\_\_\_ " \_\_\_\_\_ 2011 г.

**СТАНДАРТ ПРЕДПРИЯТИЯ**  
**Сертификация коучей ВНВ.**  
**Положение о системе добровольной**  
**сертификации.**  
**СТП 001-11**

Экземпляр № \_\_\_\_

г. Санкт-Петербург  
2011



## ПРЕДИСЛОВИЕ

Разработан заместителем директора Бойцовым А.А.

Утвержден и введен в действие Приказом Генерального директора ООО "Академия персонального сервиса" №\_\_\_\_\_ от \_\_.\_\_.2011 г.

Введен впервые.

Дата введения в действие: \_\_.\_\_.2011 г.

Периодическая проверка производится заместителем директора не реже одного раза в 3 года.

Настоящий стандарт предприятия является интеллектуальной собственностью ООО «Академия персонального сервиса» и не может быть передан сторонней организации, юридическому или физическому лицу без разрешения Генерального директора ООО «Академия персонального сервиса».



## СОДЕРЖАНИЕ

1. ОБЛАСТЬ ПРИМЕНЕНИЯ.....	4
2. НОРМАТИВНЫЕ ССЫЛКИ .....	4
3. ТЕРМИНЫ И ОПРЕДЕЛЕНИЯ.....	4
4. ОБОЗНАЧЕНИЯ И СОКРАЩЕНИЯ .....	8
5. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ .....	8
6. УЧАСТНИКИ СИСТЕМЫ.....	9
7. ТРЕБОВАНИЯ К соискателям.....	10
8. СЕРТИФИКАЦИЯ КОУЧЕРОВ.....	11
ПРИЛОЖЕНИЯ .....	13



## 1. ОБЛАСТЬ ПРИМЕНЕНИЯ

1.1. Настоящий Стандарт устанавливает цели, назначение, принципы, структуру, функции участников и правила Системы добровольной сертификации «Коуч ВНВ» (далее - Система).

Настоящий Стандарт предназначен для применения участниками настоящей Системы, включая коучей ВНВ, а также соискателями и заявителями сертификации.

## 2. НОРМАТИВНЫЕ ССЫЛКИ

В настоящем стандарте предприятия использованы ссылки на следующие нормативные документы:

Федеральный закон "О внесении изменений и дополнений в Закон Российской Федерации "О защите прав потребителей" (в редакции Федерального закона от 17 декабря 1999 г. N 212-ФЗ);

Правилам по проведению сертификации в Российской Федерации (утверждены Постановлением Государственного комитета Российской Федерации по стандартизации и метрологии от 10 мая 2000 г. N 26 и зарегистрированы Минюстом России 27 июня 2000 г., регистрационный N 2284);

Правилам проведения государственной регистрации систем сертификации и знаков соответствия, действующих в Российской Федерации (утверждены Постановлением Государственного комитета Российской Федерации по стандартизации и метрологии от 22 апреля 1999 г. N 18 и зарегистрированы Минюстом России 1 июня 1999 г., регистрационный N 1795);

ГОСТ Р 51000.9-97 "Государственная система стандартизации Российской Федерации. Система аккредитации в Российской Федерации. Общие критерии для органов, проводящих сертификацию персонала";

ГОСТ Р ИСО 10011-2-93 "Руководящие указания по проверке систем качества. Часть 2. Квалификационные критерии для экспертов - аудиторов";

ГОСТ Р 1.0-92 "Государственная система стандартизации РФ. Основные положения";

ГОСТ Р 1.4-92 "Государственная система стандартизации РФ. Стандарты предприятия. Общие положения";

ГОСТ Р 1.5-92 "Государственная система стандартизации РФ. Общие требования к построению, изложению, оформлению и содержанию стандартов";

ГОСТ 6.38-90 "Система организационно-распорядительной документации. Требования к оформлению документов";

Федеральный закон от 27.12.2002 N 184-ФЗ "О техническом регулировании".

## 3. ТЕРМИНЫ И ОПРЕДЕЛЕНИЯ

**Стандарт** - нормативный документ по стандартизации, разработанный, как правило, на основе согласия, характеризующегося отсутствием возражений по существенным вопросам у большинства заинтересованных сторон, утвержденный признанным органом.

**Стандарт предприятия** - стандарт, утвержденный предприятием и применяемый только на данном предприятии (ГОСТ Р 1.0, п. 3.7).

**Документ** - средство закрепления различными способами на специальном материале информации о фактах, событиях, явлениях деятельности человека.



**Подлинник документа** - экземпляр документа, имеющий подлинные подписи разработчика, согласующих отделов и реквизиты утверждения.

**Копия** - документ, идентичный с подлинником или дубликатом, предназначенный для непосредственного использования.

**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. (Устав (Конституция) Всемирной организации здравоохранения)

**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 (Современный экономический словарь)

**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 (Глоссарий Всемирной организации здравоохранения)

**Инфраструктура** – совокупность сооружений, зданий, систем и служб, необходимых для функционирования отраслей материального производства и обеспечения условий жизнедеятельности общества (Большая Советская энциклопедия)

**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 здоровым людям продуктов и услуг соответствующих их стремлению сохранять и укреплять здоровье, внешнюю привлекательность, находиться в процессе личностного роста и развития, состоянии психологического и душевного благополучия, замедлять старение, продлевать активный период жизни, а так же способствующих продвижению и пропаганде здорового образа жизни в целом.

**Индустрия красоты** – часть индустрии сервиса (сферы услуг) обеспечивающая 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.

**Индустрия здоровья и эстетических услуг** – деятельность направленная на повышение качества жизни, находящаяся на пересечении велнесс индустрии, индустрию красоты, системы здравоохранения, массового спорта, деятельности в области обеспечения психологического благополучия человека, оздоровительной и эко рекреации.

**Компетентность** – соответствие профессиональному статусу специалиста, подтвержденное документами о профессиональной подготовке и опыте работы. Степень компетентности определяется совокупностью знаний, умений и практического опыта индивида, проявляемых им во взаимоотношениях с клиентами, коллегами по профессиональному сообществу и обществом в целом.

**Индустрия** - сфера деятельности, сектор экономики, включающий в себя производство, сбыт товаров какого-то рода (в том числе и услуг как товара), сопряжённые 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** – философское понятие, определение 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.

**Эстетические услуги** – услуги оказываемые человеку в индустрии красоты, а так же прочие услуги косвенно или напрямую способствующие достижению целей и задач индивида по повышению своей внешней физической привлекательности.

**Коучинг** (англ. coaching) — метод непосредственного обучения менее опытного сотрудника более опытным в процессе работы; форма индивидуального наставничества, консультирования.

**Коуч** – специалист, имеющий необходимую подготовку и право на осуществление коучинга.

**Система** - совокупность участников сертификации коучей ВНВ, осуществляющих сертификацию по установленным правилам.

**Сертификация коучей ВНВ** - деятельность третьей стороны по оценке и подтверждению компетентности заявителей установленным требованиям.

**Компетентность коуча ВНВ** - совокупность знаний, умений, навыков и личных качеств специалиста, необходимых для выполнения им деятельности коучера ВНВ.

**Соискатель (сертификации)** - физическое лицо, которое желает подтвердить свою компетентность посредством прохождения процедуры сертификации в органе по сертификации коучеров ВНВ.

**Коуч ВНВ** - физическое лицо, прошедшее процедуру сертификации на соответствие компетентности по одному или нескольким направлениям коученга, имеющее действующий сертификат компетентности коучера ВНВ и внесенное в реестр действующих коучеров ВНВ.

**Исключенное лицо** – коуч ВНВ, не продливший сертификат компетенции или выбывший из системы, в частности по причине временной приостановки действия или отзыва сертификата компетенции.

**Заявитель (сертификации)** – юридическое лицо, которое желает войти в систему в качестве аккредитованного органа и подтвердить свою компетентность посредством прохождения процедуры аккредитации в Центральном органе Системы.

**Сертификат компетентности коуча ВНВ** - документ, выданный органом по сертификации экспертов по правилам Системы, удостоверяющий, что указанное в нем лицо обладает необходимой компетентностью.

**Центральный орган Системы** - орган, возглавляющий Систему – ООО «Академия персонального сервиса».

**Орган по сертификации коучеров ВНВ** - орган, проводящий сертификацию коучеров ВНВ и выдающий сертификат компетентности коучера ВНВ.



**Область сертификации коучера ВНВ** - сфера деятельности коучера ВНВ по определенным направлениям в отношении которых его компетентность подтверждена сертификатом компетентности коучера ВНВ.

**Учебно-консультационный центр (УКЦ)** - организация, осуществляющая подготовку соискателей к сдаче теста на соответствие требованиям по компетенции коуча ВНВ по соответствующим направлениям деятельности, а также осуществляющая повышение профессиональных компетенций действительных коучей ВНВ и специалистов индустрии здоровья и эстетических услуг.

**Ресурсный центр** – система организаций, объединенных по территориальному признаку, осуществляющих профессиональную подготовку и переподготовку специалистов в области индустрии здоровья и эстетических услуг и коучей ВНВ, осуществляющая консультационную и/или аналитическую деятельность в области ведения деятельности и развития веллнесс индустрии и эко направлений в области рекреационных услуг, осуществляющих рекрутинговые услуги для предприятий индустрии здоровья и эстетических услуг.

**Экспертный совет Системы** – орган общественного контроля и рассмотрения конфликтов в Системе, объединяющих признанных экспертов, 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.

**Управляющая компания Экспертного совета** – организация, осуществляющая по договору с Центральным органом системы, функции обеспечения организационного и хозяйственного обеспечения деятельности Экспертного совета системы.

**Экзаменационный центр** - организация, проводящая оценку компетентности заявителей (тестирование), ведущая реестр результатов тестирования коучеров ВНВ и выдающая выписки из данного реестра.

**Контроль за компетентностью коучей ВНВ** - контрольная оценка компетентности (результаты тестирования), осуществляемая с целью подтверждения того, что коучи продолжают соответствовать требованиям в установленной им области сертификации. Проводится с целью принятия решения о продлении срока легитимности сертификата коучера ВНВ.

**Инспекционный контроль за соблюдением правил сертификации коучей ВНВ** (за деятельностью органа по сертификации коучеров ВНВ, учебно-консультационных и экзаменационных центров) - проверка, осуществляемая с целью установления того, что деятельность органа по сертификации коучеров ВНВ, учебно-консультационных и экзаменационных центров продолжает соответствовать установленным требованиям.





**Схема сертификации коучеров ВНВ** - определенная совокупность действий, официально принимаемая в качестве доказательства соответствия компетентности коучера ВНВ установленным требованиям.

**Аккредитация** - процедура, посредством которой Центральный орган системы в соответствии с правилами Системы официально признает возможность выполнения учебно-консультационным или экзаменационным центром конкретных работ в заявленной области.

#### 4. ОБОЗНАЧЕНИЯ И СОКРАЩЕНИЯ

ВНВ	WNW («Wellness Nord West») Проект объединения профессионалов индустрии здоровья и эстетических услуг НП «Агентство «ВНВ»
РФ	Российская Федерация
РСС	Регистр системы сертификации
УК	Управляющая компания
НД	Нормативная документация
ГОСТ Р	Государственный стандарт РФ
ООО	Общество с ограниченной ответственностью
СТП	Стандарт предприятия
НП	Некоммерческое партнерство
УКЦ	Учебно-консультационный центр

#### 5. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

5.1. Система создана для организации и осуществления деятельности по оценке и подтверждению компетентности коучей ВНВ, необходимой для эффективного ведения ими профессиональной деятельности 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.

5.2. Сертификации коучей ВНВ направлены на достижение следующих целей:

- повысить эффективность деятельности профессионалов в индустрии здоровья и эстетических услуг, направленной на удовлетворение потребностей конкретного человека для повышения качества и продолжительности его жизни;
- усовершенствовать механизмы регулирования социальных, экономических и морально-этических отношений юридических и физических лиц в индустрии здоровья и эстетических услуг с позиции норм профессиональной морали и этики;
- защитить клиентов и предприятия индустрии здоровья и эстетических услуг от некомпетентного и недобросовестного специалиста.

5.3. Система обеспечивает проведение сертификации коучей ВНВ аккредитованным (уполномоченными) органом по сертификации коучеров ВНВ и внесение соответствующей информации в Регистр системы сертификации коучей ВНВ (ведение Регистра Системы).



5.4. В Системе проводится сертификация коучеров ВНВ по следующим направлениям деятельности:

- велнесс коуч (wellness coach);
- сити лайф коуч (city life coach);
- мастер салонных продаж (expert salon selling)
- звуко-фитнесс коуч (sound-fitness coach).

5.5. Сертификация коучей ВНВ на территории Российской Федерации и за рубежом, проводится по единым правилам.

5.6. Объективность и достоверность сертификации в Системе обеспечивается:

- независимостью и компетентностью членов Экспертного совета Системы, органа по сертификации коучей, учебных и экзаменационных центров;
- инспекционным контролем за соблюдением правил сертификации и контролем за деятельностью коучей ВНВ.

5.7. Система обеспечивает подготовку соискателей (в том числе и дистанционно) в аккредитованных УКЦ.

5.8. Система обеспечивает проверку компетентности соискателей (в том числе и дистанционно) в аккредитованном Экзаменационном центре.

5.7. Система имеет собственную форму прилагаемого сертификата компетентности коуча ВНВ и знака соответствия (приложение В).

## 6. УЧАСТНИКИ СИСТЕМЫ

6.1. Участниками Системы являются:

- Центральный орган Системы;
- органы по сертификации коучей ВНВ;
- экзаменационные центры;
- учебно-консультационные центры;
- Экспертный совет Системы;
- коучи ВНВ;

6.2. Центральный орган Системы осуществляет следующие основные функции:

- формирует и реализует политику в области сертификации коучей ВНВ;
- публикует официальную информацию о правилах сертификации;
- в установленном порядке заключает договора и соглашения с участниками системы;
- устанавливает правила и процедуры проведения сертификации коучей ВНВ, схемы сертификации и области сертификации коучей ВНВ;
- устанавливает процедуры аккредитации (уполномочивания) и аккредитует экзаменационные и учебные центры Системы;
- ведет реестр участников Системы;
- устанавливает правила признания сертификатов коучей ВНВ, протоколов экзаменов (тестов) и знаков соответствия систем сертификации коучей ВНВ;
- осуществляет инспекционный контроль за деятельностью участников Системы;
- утверждает состав Экспертного совета системы и курирует его работу;
- утверждает требования, предъявляемые к компетентности коучей ВНВ;
- утверждает документы Системы;
- организует работы по формированию Системы и осуществляет руководство ею, координирует деятельность учебных и экзаменационных центров, входящих в Систему;
- организовывает работы по аккредитации УКЦ и экзаменационных центров;
- участвует в работах по совершенствованию нормативной базы Системы;



- утверждает протоколы Экспертного совета системы;
- обеспечивает ведение реестра Системы;
- осуществляет контроль за соблюдением правил сертификации коучеров ВНВ;
- согласовывает обучающие программы по подготовке коучеров ВНВ
- подготавливает рекомендации по запросам учебных заведений по совершенствованию образовательных программ (региональная составляющая) по профессиональной подготовке и повышению квалификации специалистов индустрии здоровья и эстетических услуг;
- выполняет и/или делегирует функции сертифицирующего органа Системы;
- делегирует функции УКЦ;
- выполняет и/или делегирует функции Экзаменационного центра
- выполняет и/или делегирует функции УК Экспертного совета Системы.

### 6.3. Орган по сертификации коучей ВНВ.

Функции органа по сертификации коучеров ВНВ выполняет Центральный орган Системы и аккредитованные им организации.

Орган по сертификации коучеров ВНВ выполняет следующие функции:

- сертифицирует коучей ВНВ, выдает сертификаты компетентности;
- осуществляет контроль за деятельностью коучей ВНВ;
- приостанавливает, отменяет, продлевает действие выданных сертификатов компетентности на основании решения Экспертного совета Системы;
- формирует предложения по актуализации фонда нормативной базы Системы;
- представляет соискателю по его требованию необходимую информацию в пределах его компетенции;
- является держателем сертификатов соответствия компетенций коучей (ведет Реестр сертифицированных им коучей ВНВ).

### 6.4. Экзаменационные центры.

Функции Экзаменационного центра коучеров ВНВ выполняет Центральный орган Системы и аккредитованные им организации.

Экзаменационные центры осуществляют проведение оценки компетентности заявителей путем тестирования и выдают протоколы результатов тестирования (экзаменов) для целей сертификации.

### 6.5. Учебно-консультационные центры.

УКЦ осуществляют:

- подготовку соискателей к сдаче теста на соответствие требованиям по компетенции коуча ВНВ по соответствующим направлениям деятельности;
- повышение профессиональных компетенций действительных коучей ВНВ и специалистов индустрии здоровья и эстетических услуг.

### 6.6. Ресурсный центр.

РЦ осуществляет:

- профессиональную подготовку и переподготовку специалистов в области индустрии здоровья и эстетических услуг и коучей ВНВ;
- консультационную и/или аналитическую деятельность в области ведения деятельности и развития веллнесс индустрии и эко направлений в области рекреационных услуг;
- оказание рекрутинговых услуг и аутстафинга для предприятий индустрии здоровья и эстетических услуг.

6.7. Экспертный совет Системы выполняет функции по рассмотрению конфликтов между участниками Системы и клиентских претензий к сертифицированным коучерам ВНВ.



Функции УК Экспертного совета выполняет Центральный орган Системы или уполномоченная им организация.

## 7. ТРЕБОВАНИЯ К соискателям

7.1. К сертификации допускаются соискатели, которые должны:

- иметь высшее или среднее профессиональное образование, подтвержденное документом государственного образца;
- пройти тестирование и получить положительный результат, подтвержденный выпиской из реестра результатов тестирования в аккредитованном Экзаменационном центре;
- иметь положительную репутацию в профессиональном сообществе специалистов индустрии, что подтверждается характеристикой с места работы и/или профессиональными наградами, а при их отсутствии - решением Экспертного совета, оформленного соответствующим протоколом.

Для принятия решения о допуске Экспертный совет может пригласить заявителя на собеседование и/или затребовать у претендента дополнительно необходимые данные (отсутствие судимости, наркозависимости, алкоголизма, психических нарушений) за достоверность которых заявитель несет ответственность в соответствии с действующим законодательством РФ.

7.1. Допускается прохождение подготовки соискателей и тестирования их компетенций до предоставления ими документов, подтверждающих их соответствие установленным требованиям, при условии гарантированного предоставления этих документов после прохождения тестирования. В случае не предоставления данных документов в сертифицирующий орган в течении месяца с момента прохождения тестирования, результаты экзамена автоматически аннулируются.

## 8. СЕРТИФИКАЦИЯ КОУЧЕЙ

### 8.1. Схемы сертификации коучей ВНВ

Для оценки и подтверждения компетентности заявителей предъявляемым требованиям используются следующие схемы сертификации:

Схема 1 - оценка компетентности соискателя по результатам экзамена (в форме тестирования) и рассмотрения представленных документов, проведение контроля за деятельностью коучера ВНВ.

Схема 2 - оценка компетентности заявителя по результатам рассмотрения документов, проведение контроля за коучера ВНВ.

8.2. По схеме 2 проводится сертификация заявителей, которые имеют высшее профессиональное образование, имеют документально подтвержденные выдающиеся достижения в области, подлежащей сертификации и имеющие признанный авторитет в профессиональном сообществе индустрии здоровья и эстетических услуг.

К сертификации по этой схеме допускаются заявители, рекомендуемые Экспертным советом Системы. В остальных случаях сертификация экспертов проводится по схеме 1.

8.3. Сертификация и регистрация коучеров ВНВ осуществляется на договорной основе между заявителем и сертифицирующим органом Системы.

8.4. Сертификация коучей ВНВ включает:

- подачу заявления на сертификацию в орган по сертификации коучей (форма заявления приведена в приложении А). К заявлению прилагаются ксерокопии документов, указанные в приложении А;



- принятие сертифицирующим органом мотивированного решения по заявлению, в том числе назначение/изменение схемы сертификации, заключение договора на сертификацию;
- сдача заявителем экзаменов (тестирование) в случае сертификации по схеме 1, представление выписки по результатам тестирования;
- рассмотрение в установленном порядке полного комплекта документов заявителя и принятие решения о выдаче (об отказе в выдаче) сертификата;
- выдачу сертификата компетентности коучеру ВНВ и его регистрацию в Реестре Системы;
- распространение информации о результатах сертификации коучеров ВНВ;
- проведение контроля за деятельностью коучеров ВНВ;
- приостановление действия сертификата компетентности, проведение корректирующих мероприятий;
- продление действия сертификата компетентности по результатам контроля за деятельностью коучей ВНВ.

8.5. Сертифицирующий орган Системы сертификации рассматривает заявление и не позднее 30 дней после его получения сообщает соискателю свое решение.

8.6. Экзамен в форме тестирования проводится в аккредитованном на компетентность и независимость Экзаменационном центре по всем вопросам в соответствии с требованиями, предъявляемыми к компетентности коуча ВНВ в заявленной области сертификации.

8.7. При положительном решении о соответствии компетентности соискателя установленным требованиям, орган по сертификации коучей ВНВ оформляет сертификат компетентности коуча ВНВ и регистрирует его в реестре Системы.

Срок действия сертификата компетентности эксперта составляет 3 (три) года с ежегодным контролем деятельности коуча ВНВ. Сертификат соответствия коуча ВНВ является собственностью Центрального органа Системы добровольной сертификации коучей WNW, он выдается коучу на время срока действия и должен быть возвращен коучем по истечении срока действия по требованию Центрального органа Системы, а также в случае досрочного отзыва и приостановке его действия.

При отрицательных результатах сертификации (не прохождении тестирования, не соответствие предъявляемым к соискателю требованиям), орган по сертификации коучей ВНВ выдает решение об отказе в выдаче сертификата с указанием причин.

8.8. Контроль за деятельностью коучей проводится в течение всего срока действия сертификата не реже одного раза в год по фактам жалоб и нареканий на деятельность коучера ВНВ, направленных в Центральный орган системы, а так же добровольных отчетов самих коучеров ВНВ и отзывов об их деятельности. Формы контроля определены в СТП 005-11 «Положение о подтверждении коуча ВНВ».

8.9. Могут проводиться также внеплановые проверки в случаях поступления информации от участников Системы о претензиях к деятельности коучей ВНВ.

8.10. Результаты контроля за деятельностью экспертов и внеплановых проверок оформляются актом в случае выявления нарушений положений настоящей сертификации. В этом случае дается оценка результатов, делается заключение о сохранении, приостановлении или отмене действия и отзыве выданного сертификата компетентности. Данные процедуры подробно определены в СТП 005-11 «Положение о подтверждении коуча ВНВ».

8.11. Решение о приостановлении действия сертификата компетентности коуча ВНВ принимается в том случае, если путем предложенных корректирующих мероприятий коуч ВНВ может устранить обнаруженные причины некомпетентности и подтвердить без повторного экзамена (тестирования) или собеседования свою компетентность. Условия, при которых может быть отказано в сертификации или её продлении определены в СТП 005-11 «Положение о подтверждении коуча ВНВ».



8.12. Действие сертификата компетентности коуча ВНВ может быть прекращено в случаях, если коуч допускает нарушения правил Системы сертификации, а также если орган по сертификации нарушил правила сертификации и/или выдал документы о сертификации в области, выходящей за пределы области сертификации коуча ВНВ.

8.13. Информация об отмене действия сертификата компетентности коуча ВНВ доводится до сведения заинтересованных организаций и участников Системы сертификации. Порядок информирования определены в СТП 005-11 «Положение о подтверждении коуча ВНВ».

8.14. Апелляции заявителей сертификации коуча ВНВ рассматриваются Экспертным советом Системы, и ее решения утверждаются Центральным органом Системы.

8.15. Апелляции рассматриваются в случаях:

- отказа в приеме документов заявителя или коуча ВНВ при их правильном оформлении и наличии всех приложений;
- отказа в выдаче сертификата компетентности коуча ВНВ при положительном результате тестирования компетенций (экзамена);
- приостановления или прекращения действия сертификата компетентности коуча ВНВ по инициативе сертифицирующего органа без согласования с Экспертным советом Системы;
- отказа в продлении действия сертификата компетентности коуча ВНВ при выполнении им своих обязательств перед Системой и отсутствия жалоб и рекламаций на его деятельность.

8.16. Автоматическое продление срока действия сертификата компетентности коуча ВНВ проводится Центральным органом Системы сертификации по заявлению, поданному коучером ВНВ не позднее чем за три месяца до истечения срока действия его сертификата.

Решение о продлении сертификата компетентности коуча (или об отказе в продлении) принимается с учетом анализа результатов деятельности коуча, повышения квалификации и других форм подтверждения компетентности коуча, включая его ежегодные отчеты, установленные настоящим положением.

8.17. Информация о коучах ВНВ, внесенных в Реестр об аккредитованных экзаменационных и учебных центрах, сертифицирующих органах, УК Экспертного совета и правилах сертификации коучей ВНВ публикуется на сайте Центрального органа Системы. Состав публичной информации об участнике Системы, процедура информирования участников Системы и оформления согласия участника на публичное информирование об изменении его статуса в Системе и причинах данного изменения определяются договором участия в Системе.

8.18. Публичная информация об участнике Системы и его статусе, включая номер сертификата коуча ВНВ, сроки его действия, область аккредитации, ФИО коуча ВНВ, могут быть сообщены всем заинтересованным сторонам по их письменному запросу в Центральный орган Системы.



Приложение А

ФОРМА ЗАЯВЛЕНИЯ  
ДЛЯ ПРОВЕДЕНИЯ СЕРТИФИКАЦИИ КОУЧЕРА ВНВ

Руководителю  
Системы сертификации  
коучеров ВНВ

от \_\_\_\_\_  
(Ф.И.О., паспортные данные,  
адрес, телефон и e-mail)

ЗАЯВЛЕНИЕ

Представляю документы для проведения сертификации в качестве  
Коучаа Системы сертификации коучей ВНВ в области:

сити лиф коуч (city life coach);

мастер салонных продаж (expert salon selling);

велнесс коуч (wellness coach);

звуко-фитнесс коуч (wnw sound-fitness coach).

(лишнее зачеркнуть)

Обязуюсь добровольно соблюдать положения этических принципов профессионального поведения и Стандарта оказания услуг коучей ВНВ.

Приложение:

1. Справка о соискателе по установленной форме
2. Ксерокопия документа о базовом образовании
3. Ксерокопия документа о прохождении специальной подготовки в заявленной области сертификации
4. Выписки из экзаменационного центра с результатами тестирования
5. Ксерокопия паспорта (ФИО, прописка)



6. Договор на сертификацию (два подписанных соискателем экземпляра)
7. Характеристика с места работы - представление от организации-работодателя. При отсутствии – копия документа, подтверждающего законность ведения профессиональной деятельности (свидетельство индивидуального предпринимателя).
8. Ксерокопия трудовой книжки (желательно).
9. Ксерокопии документов о повышении квалификации и профессиональных достижениях (желательно)

\_\_\_\_\_

Дата

\_\_\_\_\_

Подпись заявителя

\_\_\_\_\_

Расшифровка подписи (ФИО полностью)

Примечание. Документы по пп. 7 и 8 заверяются печатью организации.

Приложение Б

Форма справки о заявителе

**СПРАВКА  
О СОИСКАТЕЛЕ ДЛЯ СЕРТИФИКАЦИИ В КАЧЕСТВЕ КОУЧА  
СИСТЕМЫ СЕРТИФИКАЦИИ КОУЧЕЙ ВНВ**

1. Ф.И.О. \_\_\_\_\_
2. Место работы \_\_\_\_\_
3. Должность \_\_\_\_\_
4. Базовое образование \_\_\_\_\_  
(наименование учебного заведения, год

\_\_\_\_\_

окончания, специальность по диплому)

5. Производственный стаж \_\_\_\_\_  
(общий стаж и стаж работы в

\_\_\_\_\_

Индустрии здоровья и эстетических услуг, должность и место  
работы в этой области)

6. Профессиональная переподготовка \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

(наименование учреждения, год окончания, квалификация)

7. Специальная подготовка (повышение квалификации) \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

(наименование организации, проводившей подготовку,  
дата прохождения)

8. Данные о подготовке в заявленной области сертификации \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

(дата и место прохождения, наименование аккредитованной организации)





Сертификация коучей WNW.  
Положение о системе добровольной сертификации.  
СТП 001-11

Изменение:

Лист: 17 из 23

Дата

Подпись заявителя

Расшифровка подписи (ФИО полностью)



Приложение В

**СИСТЕМА СЕРТИФИКАЦИИ КОУЧЕЙ WNW**

N 000000

**СЕРТИФИКАТ КОМПЕТЕНЦИИ КОУЧЕРА**

Область сертификации: \_\_\_\_\_

*сити лиф коуч (city life coach); мастер салонных продаж (expert salon selling); велнесс коуч (wellness coach);  
звуко-фитнесс коуч ( sound-fitness coach).*

**СЕРТИФИКАТ КОМПЕТЕНТНОСТИ ЭКСПЕРТА**

N \_\_\_\_\_ Действителен до " \_\_ " \_\_\_\_\_ 20\_\_ г.

Орган по сертификации коучей WNW удостоверяет, что

\_\_\_\_\_  
(фамилия, имя, отчество)  
соответствует требованиям, предъявляемым к \_\_\_\_\_  
(область сертификации)

Руководитель Органа  
по сертификации  
Коучей WNW

\_\_\_\_\_  
(подпись) (фамилия, имя, отчество)

М.П. Зарегистрирован в Реестре коучей WNW

Данный сертификат является собственностью Центрального органа Системы добровольной сертификации коучей WNW и должен быть возвращен по истечении срока действия.



Сертификация коучей ВНВ.  
Положение о системе добровольной сертификации.  
СТП 001-11

Изменение:

Лист: 18 из 23



### ЛИСТ СОГЛАСОВАНИЯ

#### РАЗРАБОТАЛ

Зам.генерального директора

\_\_\_\_\_

подпись

\_\_\_\_\_

дата

Бойцов А.А.

\_\_\_\_\_

ФИО

#### СОГЛАСОВАНО

Зам.генерального директора

\_\_\_\_\_

подпись

\_\_\_\_\_

дата

Виноградова Е.А.

\_\_\_\_\_

ФИО

Зам.генерального директора

\_\_\_\_\_

подпись

\_\_\_\_\_

дата

Бунова Г.Г.

\_\_\_\_\_

ФИО



### ЛИСТ ЗАМЕЧАНИЙ К СТП 001-11

Основание для разработки СТП \_\_\_\_\_

Дата передачи на согласование \_\_\_\_\_

Срок исполнения \_\_\_\_\_

Номер раздела, пункта, использованная в СТП формулировка	Раздел, пункт изложить в редакции (предлагаемая формулировка)	Заключение (отклонить - принять)*

Примечания:

- 1) Проект СТП передается под роспись.
- 2) \*Заполняется с обоснованием.

ПЕРЕДАЛ:

\_\_\_\_\_ должность \_\_\_\_\_ подпись \_\_\_\_\_ дата \_\_\_\_\_ ФИО

СОГЛАСОВАНО:

\_\_\_\_\_ должность \_\_\_\_\_ подпись \_\_\_\_\_ дата \_\_\_\_\_ ФИО



**ЛИСТ РЕГИСТРАЦИИ ПЕРИОДИЧЕСКИХ ПРОВЕРОК**

№ п/п	Дата проверки	Должность и Ф.И.О. исполнителя	Результаты проверки	Подпись





### ЛИСТ ОЗНАКОМЛЕНИЯ

Должность	Фамилия, инициалы	Дата	Подпись