

**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**

**Положение о знаке соответствия системы  
добровольной сертификации коучеров ВНВ.**

**СТП 002-11**

Экземпляр № \_\_\_\_

г. Санкт-Петербург  
2011

Бойцов Андрей Александрович [www.ismss.ru](http://www.ismss.ru)

Статус документа: Проект



## 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 .....	7
5. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ .....	7
6. КОУЧЕР ВНВ.....	7
7. ОБЩЕСТВЕННАЯ ПОЗИЦИЯ КОУЧЕРА ВНВ .....	7
8. ОТНОШЕНИЕ КОУЧЕРА ВНВ С КЛИЕНТОМ.....	7
9. ИНФОРМАЦИЯ И РЕКЛАМА УСЛУГ КОУЧЕРА ВНВ .....	7
10. СОЦИАЛЬНАЯ ОТВЕТСТВЕННОСТЬ КОУЧЕРА ВНВ .....	7
ПРИЛОЖЕНИЯ.....	18



## 1. ОБЛАСТЬ ПРИМЕНЕНИЯ

1.1. Настоящий Стандарт устанавливает основные принципы профессиональной деятельности коучеров ВНВ и их отношения с коллегами, клиентами и обществом в целом.

Настоящий Стандарт предназначен для применения участниками Системы сертификации коучеров ВНВ, коучерами ВНВ, а также 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);

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.

**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.

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

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

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

**Сертификат компетентности коучера 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.

**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.

**Контроль за компетентностью коучеров ВНВ** - контрольная оценка компетентности (результаты тестирования), осуществляемая с целью подтверждения того, что коучеры 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 коучеров ВНВ** (за деятельностью органа по сертификации коучеров ВНВ, учебных и экзаменационных центров) - проверка, осуществляемая с целью установления того, что деятельность органа по сертификации коучеров ВНВ, учебных и экзаменационных центров продолжает соответствовать установленным требованиям.

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

#### 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

#### 5. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

Настоящее Положение устанавливает форму Знака соответствия, требования к нему и правила его применения в Системе добровольной сертификации коучей ВНВ и является обязательным для использования участниками Системы.



Знак соответствия Системы является собственностью Центрального органа Системы – ООО «Академия персонального сервиса».

Сертификат соответствия коуча ВНВ с нанесенным на него Знаком соответствия Системы, так же является собственностью Центрального органа Системы – ООО «Академия персонального сервиса». Сертификат 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. В случае невозврата сертификата соответствия и использования ссылок на сертификат после окончания срока его действия, Центральный орган Системы может потребовать у исключенного лица возврата Сертификата Соответствия и публичного информирования об исключении бывшего коуча из состава участников Системы.

## **2. Область применения Знака соответствия Системы**

2.1 Знак соответствия предназначен для доведения до клиентов, коллег, работодателей и других заинтересованных лиц факта соответствия коучера ВНВ предъявляемым к нему требованиям, что подтверждено сертификацией в Системе.

2.3 Знак соответствия используется участниками Системы на сертификатах соответствия, печатях и штампах, а также может применяться на официальных бланках и вывесках, печатных изданиях, в электронных СМИ и интернет-сайтах, в рекламных целях.

2.4 Знак соответствия может наноситься любым способом, не искажающим изображение знака.

2.5 Знак соответствия Системы обладает изобразительным отличием, исключающим его полное сходство со знаками соответствия других систем сертификации и иными знаками, применение которых предусмотрено законодательством Российской Федерации.

## **3. Описание Знака соответствия**

Знак соответствия Системы представляет собой стилизованное графическое изображение земного шара с нанесенными линиями широт и со смещенным центром земной оси в левый верхний угол. В окружности, по линии экватора, вписаны буквы WNW - аббревиатура слов «Welkom New World» («Добро пожаловать в новый мир») (рисунок [1](#)). Все буквы заглавные.

## **4. Требования к изображению Знака соответствия Системы**

4.1. Размеры Знака соответствия устанавливаются на документах Системы устанавливается Центральным органом Системы. В остальных случаях он устанавливается участниками Системы, с сохранением установленных пропорций. Участник Системы, получивший право на его применение, должен гарантировать полное сохранение его пропорций, а также четкость и различимость его элементов невооруженным глазом. Минимальный размер Знака соответствия Системы коучеров ВНВ не должен быть менее 12 мм.

4.2. Знак используется в восьми основных цветовых гаммах изображения:

- черный;



- белый;
- голубой;
- серебрянный;
- золотой;
- желтый;
- светло-зеленый;
- синий.

Цвет подложки должен контрастировать с цветовой гаммой Знака.

4.3. Знак соответствия Системы наносится полностью согласно его изображению. Не допускается использование или нанесение на отдельных элементов изображения Знака.

4.4. Не допускается нанесение знака Системы на:

- продукцию и/или упаковку продукции;
- документацию и бланки компаний, за исключением документов коуча как индивидуального предпринимателя и личных бланков коуча.



Рис.1. Общий вид знака соответствия WNW.



## 5. Правила применения Знака соответствия Системы

5.1. Срок применения знака коучерами ВНВ оговаривается в Договоре на сертификацию, но не должен превышать срока действия Сертификата соответствия.

5.2. О применении Знака соответствия Системы коучер ВНВ должен уведомлять орган по сертификации в ежегодном отчете о своей деятельности.

5.3. В случае досрочного отзыва Сертификата соответствия (в порядке, оговоренном в Правилах Системы добровольной сертификации коучеров ВНВ), коуч ВНВ обязан прекратить нанесение Знака соответствия Системы с момента получения уведомления об отзыве Сертификата, а в отдельных случаях, по требованию Центрального органа Системы, отозвать рекламные материалы и другие носители с уже нанесенным Знаком, до выяснения и устранения причин отзыва Сертификата. При необходимости, провести массовое информирование общественности о факте приостановки действия Сертификата и соответственно Знака соответствия Системы. Возобновление действия и правомерности использования Знака соответствия Системы возможно только после возобновления действия Сертификата.

5.4. Использование Знака соответствия Системы после окончания срока действия Сертификата соответствия коуча ВНВ является незаконным и влечет правовые последствия согласно действующему законодательству.

5.5. Использование Знака соответствия Системы не должно противоречить действующему законодательству РФ, в частности, ФЗ «О рекламе», ФЗ «О защите прав потребителей».



### 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 РЕГИСТРАЦИИ ПЕРИОДИЧЕСКИХ ПРОВЕРОК**

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





### ЛИСТ ОЗНАКОМЛЕНИЯ

Должность	Фамилия, инициалы	Дата	Подпись