

**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 об оказании услуг коучами ВНВ.**  
**СТП 003-11**

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 .....	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), 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** - 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

Настоящий стандарт представляет собой свод основополагающих принципов и правил, которыми должен руководствоваться каждый коучер ВНВ, 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.

Коучер ВНВ 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.

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

Нарушения положений настоящего Стандарта могут быть предметом разбирательства со стороны Экспертного Совета и других участников Системы, со стороны клиентов, поставщиков, общественных организаций и других членов общества.

## **6. КОУЧЕР ВНВ**

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

Коучер ВНВ 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.

Коучер ВНВ 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;
- Ежегодно направлять в Экспертный совет Системы отчет о своих профессиональных достижениях.





## 7. ОБЩЕСТВЕННАЯ ПОЗИЦИЯ КОУЧЕРА ВНВ

Коучер ВНВ всегда должен стремиться поддерживать высокие стандарты профессионализма.

Коучер ВНВ обязан соблюдать не только требования и положения профессиональных стандартов и настоящего Стандарта, но и традиции общества, где он живет и ведет свою профессиональную деятельность.

## 8. ОТНОШЕНИЕ КОУЧЕРА ВНВ С КЛИЕНТОМ

Основа взаимоотношений коучера ВНВ и клиента определяется положениями соответствующих законодательных и нормативно-правовых актов.

Коучер ВНВ 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.

Коучер ВНВ 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 коучера ВНВ с учетом его согласия;
- на достоверную информацию о качестве предоставляемой услуги и её возможных последствиях с учетом возможностей коучера ВНВ в предоставлении указанной информации;
- на то, что никакие отклонения от оговоренного состава услуги без его ведома не будут допущены без его согласия.

Взаимоотношения между коучером ВНВ и клиентом должно строится на принципе информированного согласия.

## **9. ОТНОШЕНИЯ КОУЧЕРА ВНВ С КОЛЛЕГАМИ**

Коучер ВНВ должен:

- способствовать развитию сообщества коучеров ВНВ и других 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, в том числе и в Экспертный Совет Системы;



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.

## **10. ИНФОРМАЦИЯ И РЕКЛАМА УСЛУГ КОУЧЕРА ВНВ**

Реклама услуг коучера ВНВ, 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 коучеры ВНВ должны заботиться о престиже индустрии, своей профессии и Системы.

Репутация коучера ВНВ и его публичный имидж должны основываться на признании его профессиональных способностей со стороны Экспертного Совета Системы и профессионального сообщества.

## **11. СОЦИАЛЬНАЯ ОТВЕТСТВЕННОСТЬ КОУЧЕРА ВНВ**

Коучер ВНВ поддерживает политику государства по обеспечению, сохранению жизни и здоровья граждан.

Деятельность коучера ВНВ позволяет потребителю удовлетворять его естественную потребность выглядеть и чувствовать себя здоровым и привлекательным вне зависимости от возраста.

Деятельность коучера ВНВ носит организационный характер и направлена на удовлетворение субъективных потребностей клиента. Для коучера ВНВ приоритетом является профилактика возможных болезней, а не их лечение.

Коучер ВНВ является не просто исполнителем услуг, а наставником и консультантом по здоровому образу жизни. В этом его важная социальная роль.

Соблюдение норм настоящего Стандарта обеспечивает коучеру ВНВ достойное выполнение своей высокой социальной задачи – содействие не только физическому, но и духовному развитию личности.



### 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 003-11

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