

**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 подтверждение компетенции
коуча ВНВ.
СТП 005-11

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. Требования к объекту сертификации	
7. Порядок проведения работ по сертификации уполномоченного лица	
8. Критерии соответствия	
9. Критерии допуска к сертификации уполномоченного лица	
10. Проверка соответствия профессиональных навыков и знаний заявителя критериям настоящего Стандарта	
ПРИЛОЖЕНИЯ	13



1. ОБЛАСТЬ ПРИМЕНЕНИЯ

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

Настоящий Стандарт предназначен для применения участниками настоящей Системы, 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);

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 специалиста, 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 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.



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

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

Учебный центр - организация, осуществляющая подготовку заявителей к сдаче теста на соответствие требуем компетенциям коучера ВНВ по соответствующим направлениям деятельности, а также осуществляющая повышение профессиональных компетенций действительных коучеров ВНВ.

Ресурсный центр – система организаций, осуществляющих профессиональную подготовку специалистов в области индустрии здоровья и эстетических услуг, коучеров ВНВ, осуществляющих исследовательскую и консалтинговую деятельность в области СПА&ВЕЛНЕСС и эко- направлениях, осуществляющих рекрутинговые услуги для предприятий индустрии.

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 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.

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

Аккредитация учебного или экзаменационного центра - процедура, посредством которой Центральный орган системы в соответствии с правилами Системы официально признает возможность выполнения учебным 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

5. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

5.1. Настоящий стандарт системы добровольной сертификации коучеров ВНВ устанавливает обязательные требования, предъявляемые к органам по сертификации Системы при проведении сертификации коучеров ВНВ.

5.3. Стандарт применяется при сертификации коучеров не зависимо от схемы и направления (объекта) сертификации.



5.4. Целью сертификации является разъяснение и информирование специалистов о правовых, нормативных, законодательных, медицинских и прочих ограничениях, правилах и нормах оказания услуг в индустрии здоровья и эстетических услуг. Задачей настоящего стандарта является регламентирование проверки и оценки профессиональных знаний и навыков заявителей на соответствие гордому званию коучера ВНВ.

5.5. Стандарт устанавливает для органов сертификации обязательные критерии оценки соответствия (анализ соответствия) деятельности заявителей установленным настоящим Стандартом требованиям при проверке (оценке) компетенций и проведении сертификации коучеров ВНВ, независимо от формы ведения ими профессиональной деятельности.

5.6. Стандарт так же конкретизирует основания принятия решений о допуске заявителей к участию в сертификации.

6. Требования к объекту сертификации

6.1. Объектом сертификации Системы является специалист, ведущий деятельность в индустрии здоровья и эстетических услуг. Предметом сертификации являются компетенции такого специалиста.

6.2. Стандарт распространяется на физические лица, изъявившие желания стать коучерами ВНВ и ведущие свою деятельность на законных основаниях, независимо от правового или административного статуса. При сертификации персонала юридического лица, включая зарегистрированных индивидуальных предпринимателей, плата за сертификацию может вноситься как физическим лицом, так и юридическим лицом.

6.3. Сертификат соответствия коучера ВНВ удостоверяет, что его обладатель знаком, соблюдает, следит за соблюдением его коллегами и организациями, где он работает, правил, норм и ограничений оказания услуг в индустрии здоровья и эстетических услуг.

6.4. Обязательным условием сертификации уполномоченного лица является наличие у заявителя диплома или удостоверения (свидетельства) государственного образца о профессиональном образовании и/или повышения квалификации в области индустрии здоровья и эстетических услуг.

6.5. В исключительных случаях Уполномоченный орган по сертификации имеет право провести сертификацию коуча ВНВ, если он не имеет удостоверения (свидетельства) государственного образца о соответствующем образовании, если заявителем будут представлены письменные обязательства по обучению с указанием конкретных сроков. При неисполнении обязательств по обучению в установленный срок сертификат аннулируется.



6.6. Направление деятельности коуча ВНВ:

7. Порядок проведения работ по сертификации уполномоченного лица

7.1. Сертификация коуча ВНВ в Системе включает:

- подачу заявителем заявки на сертификацию;
- рассмотрение заявки и документов, представленных заявителем;
- принятие решения по заявке;
- оценку соответствия (тестирование);
- принятие решения о выдаче (отказе в выдаче) сертификата соответствия;
- выдачу сертификата соответствия;
- контроль за сертифицированным коучем ВНВ.

Порядок и документирование процесса сертификации регламентированы в СТП 001-11 «Сертификация коучей ВНВ. Положение о системе добровольной сертификации».

8. Критерии соответствия

8.1. Уровень профессиональных знаний и навыки коучера ВНВ должны соответствовать целям его деятельности. Цели деятельности коучера ВНВ определяются потребностями клиентов, нормативными правовыми актами Российской Федерации, правовыми, нормативными, законодательными, медицинскими и прочими ограничениями, правилами и нормами оказания услуг в индустрии здоровья и эстетических услуг.

8.2. Требования к компетенции коучера ВНВ приведены в таблице «Состав компетенций коучеров ВНВ» Приложение А.

9. Критерии допуска к сертификации уполномоченного лица:

- Свидетельство о регистрации индивидуального предпринимателя, заверенное заявителем, если уполномоченное лицо осуществляет свою деятельность на возмездной основе или копия трудового контракта, заверенная работодателем.
- Средне - специальное профессиональное образование или высшее образование.
- Стаж работы в индустрии здоровья и эстетических услуг не менее 3 лет. Сертификат соответствия может быть выдан при отсутствии стажа работы только по специальному решению Экспертного совета Системы.



- Отсутствие не устраненных претензий потребителей, органов государственного контроля и надзора и администраций муниципальных образований.

Заявитель не соответствующий данным критериям не допускается к сертификации.

10. Проверка соответствия профессиональных навыков и знаний заявителя критериям настоящего Стандарта

10.1. Анализ и оценка профессиональных навыков и знаний заявителя осуществляется путем тестирования в Экзаменационном центре. Тестирование осуществляется в автоматизированном режиме дистанционно или явочно. В исключительных случаях допускается тестирование в ручном режиме в присутствии представителя Экспертного совета Системы. Тесты и критерии их оценки разрабатывает Центральный орган Системы. Состав тестов должен соответствовать перечню компетенций (Приложение А). Текст тестов согласовывается Экспертным советом Системы. Содержание тестов пересматриваются и актуализируются ежегодно. При необходимости, корректировка тестов может производиться внепланово.

10.2. Оценка профессиональных знаний и навыков заявителя проводится с целью проверки его возможностей оказывать услуги клиентам с соблюдением требуемого уровня их качества и безопасности.

10.3. Оценка профессиональных навыков и знаний заявителя на соответствие критериям, установленным настоящим Стандартом, осуществляется на возмездной основе.

10.4. При выявлении несоответствий, уполномоченный орган по сертификации имеет право отказать заявителю в сертификации или приостановить сертификацию и установить ему срок (не более 2 месяцев) для устранения выявленных недостатков. После устранения выявленных недостатков сертификация возобновляется.

10.5. При соответствии профессиональных навыков и знаний заявителя критериям, установленными настоящим Стандартом заявителю выдается сертификат соответствия коучера ВНВ.

10.6. Решение о необходимости и форме оценки компетенции коучера ВНВ при продлении сертификата компетентности коучера (или об отказе в продлении) принимается с учетом анализа результатов деятельности коучера, повышения квалификации и других форм подтверждения компетентности коучера, включая, в первую очередь, его ежегодные отчеты, установленные Положением СТП 001-11.



10.7. Уведомление коучера ВНВ о необходимости и форме оценки компетенции коучера ВНВ при продлении сертификата компетентности направляются коучеру за месяц до истечения срока действия его сертификата соответствия.

Приложение А

Состав компетенций коучеров ВНВ

Раздел (структура раздела, объем вопросов и проч. в соответствии с ГОСТ)	coach wnw wellness	city life coach	Мастер салонных продаж	wnw sound-fitness coach
Основные понятия	x	x	x	X
Этические нормы ведения деятельности	x	x		X
Знание этических норм индустрии персонального сервиса в области эстетики и здорового образа жизни.	x	x	x	X
Правовые основы деятельности	x	x	x	X
Основы анатомии и физиологии человека - строение и функции - этапы развития (возрастная физиология)	x	x	x	X
Эстетика	x	x	x	X
Стилистика, колористика			x	
Психология человека - возрастная психология - психология заботы о себе - возрастная	x	x	x	X
психофизиология стресса	x	x		X
Безопасность качества жизни (знание правил получения товаров и услуг)				
Курортно-оздоровительные учреждения	x	x		
СПА и городской курорт	x	x		X
Косметологические услуги, манник. педик.	x	x	x	
Бытовые эстетические услуги (парикмахерская, визаж)		x	x	
Здоровое питание и основы диетологии	x	x		X



Любительские виды спорта и фитнес	x	x		X
Виды и состав косметической продукции чтение прописей	x	x	x	
Бытовая химия		x		
Экология города (кондиционеры, пыль, и проч. Аллергены шумы и т.д. и т.п.)		x		
Эко отдых безопасность на природе	x	x		
Релаксационные практики виды и проч.	x	x		X
Умение различать Традиционные, нетрадиционные виды оздоровления, техника безопасности	x	x		X
Возрастные и прочие ограничения скопом (возраст, беременность, основные системные заболевания) – сводная информация.	x	x		X
Технические средства оздоровления – аппаратные методы	x	x		X
Безопасность одежды и обуви		x		X
Одежда, обувь для активного отдыха	x	x		X
Поведение в ЧС и на транспорте.		x		
Природные зоны и мировые курорты	x	x		X
Методы психологической и социальной помощи в городе (структура учреждений, виды групп тренигов и прч.)		x		X
Гордская рекреация		x		
Культура заботы о себе	x	x	x	X
Технологии продаж	x	x	x	X
Я-технология (саморазвитие и личностный рост)	x	x	x	X
Мерчендайзинг и оформление витрин			x	
Культура обслуживания			x	
Культура общения (переговоры, телефон, переписка и проч.)	x	x		X
Презентация и само-презентация	x	x	x	X
Годовой цикл	x	x	x	X
Основные традиционные системы оздоровления (славянская, ведическая, китайская, тибетская, и проч.)	x	x		X
Признаки тоталитарных сек и деструктивных культов, оздоровительных сект	x	x		X



Правовые риски		x	x	
Индустрия моды		x	x	
Типы клиентов Сложные клиенты	x	x	x	X
Самовосстановление	x	x	x	X
Специальные знания по вибрационной медицине, звукотерапии и музыкотерапии Для wnw sound-fitness coach				X



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 005-11

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