

**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 Экспертном совете системы
добровольной сертификация коучеров ВНВ.**

СТП 004-11

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 ЗАЯВИТЕЛЯМ.....	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 «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 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 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. Экспертный совет (далее Совет) создается как коллегиальный общественный орган при Центральном органе Системы добровольной сертификации коучеров ВНВ на основании приказа директора Центрального органа Системы. Целью деятельности ЭС является проведение независимой экспертизы документов Системы, рассмотрение жалоб на участников Системы, нахождение решений по урегулированию спорных и конфликтных



ситуаций с участниками Системы и заинтересованными лицами, разработка рекомендаций по развитию и совершенствованию Системы.

В своей деятельности Совет руководствуется настоящим Положением и другими стандартами Системы, законодательными и иными нормативными актами Российской Федерации, приказами Центрального органа Системы.

Решения Совета носят рекомендательный характер для Центрального органа системы, участников и заинтересованных сторон Системы.

Функции и задачи Совета

Задачами Совета являются:

1. Анализ трендов индустрии здоровья и эстетических услуг для выработки рекомендаций по развитию и совершенствованию Системы добровольной сертификации коучеров ВНВ.
2. Внесение на рассмотрение Центрального органа Системы рекомендаций по изменениям и дополнениям в действующие документы Системы.
3. Участие в разработке нормативных актов, регулирующих функционирование Системы.
4. Анализ результатов контроля за деятельностью коучеров ВНВ и их отчетов для выработки рекомендаций по совершенствованию программы профессиональной подготовки коучеров ВНВ.
5. Рассмотрение апелляций, предложений и жалоб, поступающих в Совет
6. Содействие в подготовке и повышении квалификации коучеров ВНВ, в том числе и оценка качества деятельности Учебных и Ресурсных центров Системы.

Основные функции Совета:

1. Обсуждение и принятие решений по проектам нормативных и методических документов по вопросам оценки соответствия квалификации коучеров ВНВ, деятельности органов управления Системы, в том числе стандартов, правил, положений, методик и регламентов;
2. Подготовка предложений по совершенствованию сертификационной деятельности и развитию Систем;
3. Рассмотрение и обсуждение учебных планов, программ в области профессиональной переподготовки и аттестации коучеров ВНВ, преподавателей Учебных центров и специалистов Ресурсных центров Системы;
4. Рассмотрение жалоб и обращений участников Системы, клиентов коучеров ВНВ, работодателей коучеров ВНВ, по вопросам, относящимся к функционированию Системы.
5. Участие в контроле за деятельностью коучеров ВНВ.

Для осуществления своих задач Совет имеет право:

1. В пределах своей компетенции запрашивать и получать в установленном порядке от организаций, учреждений, предприятий, должностных лиц и граждан, входящих в Систему необходимые документы и материалы;



2. В пределах соевй компетенции представлять в Центральный орган Системы соответствующие экспертные заключения, аналитические материалы, предложения;
3. Приглашать на свои заседания руководителей и специалистов органов по сертификации, Учебных и Ресурсных центров, коучеров ВНВ, специалистов индустрии, а также других заинтересованных организаций и граждан;
4. Привлекать для консультаций, проведения и участия в рассмотрении вопросов на заседаниях Совета экспертные организации (коллективы) и экспертов, допущенных Центральным органом Системы для работы в Системе.
5. Направлять своих представителей в Учебные и Ресурсные центры Системы для оценки эффективности их функционирования в Системе.
6. Проводить выездные заседания в организациях-участниках Системы.
7. Оказывать консультативную и научно-методическую помощь коучерам ВНВ, разработчикам, производителям и распространителям продуктов, оборудования, технологий и услуг в индустрии здоровья и эстетических услуг.
8. Рассматривать заявления и предложения граждан и организаций по вопросам эффективности, безопасности и качества оказания услуг в индустрии здоровья и эстетических услуг.
9. Помогать коучерам ВНВ в закреплении и передаче профессионального опыта и знаний через Учебные и Ресурсные центры Системы.

Члены Совета несут ответственность за достоверность и объективность даваемых экспертных заключений.

Состав Совета

1. В состав Совета включаются действующие коучеры ВНВ, члены НП «Агентство «ВНВ», представители органов по сертификации, испытательных лабораторий, экспертных организаций, научно-исследовательских, проектных и образовательных учреждений, предприятий индустрии здоровья и эстетических услуг, общественных организаций предпринимателей и потребителей.

2. Председателем Совета является руководитель Центрального органа Системы.

3. Заместитель председателя назначается председателем Совета из числа членов Совета.

4. Обязанности секретаря Совета возлагаются председателем Совета на одного из членов Совета.

5. Количественный и персональный состав Совета утверждается сроком на 3 года приказом Центрального органа Системы и может быть изменен по ходотайству Председателя Совета.

6. Прием в члены Совета и исключение из состава членов Совета осуществляется на основании приказа Центрального органа Системы.

7. Исключение из состава членов Совета осуществляется по собственному желанию, а также в случае нарушения положений правил функционирования Системы и /или иных нормативных документов Системы, а так же за пассивность и не участие в работе Совета.

Руководство и организация деятельности Совета

8. Руководство деятельностью Совета осуществляет Председатель Совета.



9. В отсутствие Председателя Совета его функции выполняет заместитель Председателя Совета.

10. Председатель Совета:

- приказом Центрального органа Системы утверждает и вносит изменения в персональный состав Совета;
- утверждает годовые планы работы Совета;
- утверждает повестку дня и протоколы заседаний Совета;
- в пределах компетенции Совета направляет соответствующие запросы в учреждения, организации и должностным лицам;
- представляет Совет в государственных, муниципальных, общественных и иных организациях, учреждениях, ведомствах по вопросам, входящим в компетенцию Совета;
- согласовывает документы Системы в рамках компетенции Совета.

11. Председатель Совета вправе передавать отдельные полномочия заместителю председателя и другим членам совета.

12. Делопроизводство Совета, в том числе оформление протоколов заседаний, ведет назначенный секретарь Совета.

13. Организационное, материально-техническое и информационное обеспечение деятельности Совета осуществляет исполнительный орган Совета. Исполнительным органом Совета является Центральный орган Системы или утвержденная им организация, с которой заключается соответствующее соглашение.

Регламент работы Совета

1. Совет собирается на свои заседания по мере необходимости, но не реже 1 раза в год.

2. Внеочередные заседания могут проводиться по решению председателя Совета как в очной, так и в заочной форме. При проведении заседания в заочной форме делается рассылка членам Совета материалов заседания Совета и бюллетеней для голосования электронной почтой.

3. Документы к заседанию Совета готовятся назначенным секретарем Совета и не позднее, чем за 3 дня до заседания, рассылаются членам Совета.

4. Заседание Совета считается состоявшимся, если на нем присутствуют более двух его членов.

5. Заседание Совета проводит Председатель Совета, а в случае его отсутствия - заместитель Председателя Совета.

6. Решения Совета принимаются простым большинством голосов открытым голосованием, либо заочным голосованием путем заполнения бюллетеней для голосования и направлением их назначенному секретарю Совета в течение не позднее 15 дней с даты рассылки электронной почтой материалов Совета. В случае равенства голосов, голос Председателя Совета считается решающим.

7. Решения Совета оформляются протоколом. Протокол подписывается Председателем Совета и назначенным секретарем Совета.

Контроль за деятельностью действительных коучеров ВНВ

Контроль за деятельностью коучеров ВНВ, имеющих действующий сертификат соответствия Системы, осуществляется Центральным органом Системы с привлечением членов Экспертного Совета Системы.



2.6. Формы инспекционного контроля

Контроль за деятельностью коучеров ВНВ осуществляется в форме:

- планового контроля;
- внепланового контроля .

2.7. Плановый контроль осуществляется в двух формах: выездной - непосредственно на месте деятельности коучера ВНВ, и безвыездной – на основании представленных коучером ВНВ отчетов о своей деятельности.

В процессе контроля определяется соответствие коучера ВНВ требованиям Системы.

При установлении во время проверки фактов несоответствия требованиям положений Системы - выдает рекомендации по их устранению.

Плановый контроль осуществляется по одной из двух схем:

- ежегодной, через каждый год с момента получения сертификата;
- итоговой, через три года после выдачи сертификата соответствия.

Схема и форма контроля определяется коучером ВНВ при подписании договора на сертификацию. По результатам планового контроля принимается решение о продлении срока действия сертификата соответствия коучера ВНВ.

2.8. Внеплановый инспекционный контроль проводится при получении официальных сообщений государственных органов контроля, независимых организаций, клиентов или работодателей о фактах нарушения со стороны коучеров ВНВ положений Системы, жалоб и претензий со стороны потребителей на деятельность коучеров ВНВ.

Форма внепланового контроля определяется индивидуально. При рассмотрении жалоб на действия коучеров ВНВ, Совет обязан приглашать на свои заседания лиц, направивших такие жалобы, а также коучера ВНВ, в отношении которых эти жалобы поданы.

Эксперт осуществляет анализ представленных для контроля отчетов и/или иных документов коучера ВНВ. За достоверность и содержательную часть представленных для контроля документов несет ответственность их представивший коучер ВНВ. Непредставление отчета коучером ВНВ, является основанием приостановления, отмены или не продления действия сертификата соответствия.

Рекомендации по результатам планового контроля оформляются решением Совета в форме протокола.

Рекомендации по результатам внепланового контроля оформляются решением Совета в форме акта.



5.2. На основании протокола или акта контроля, сертифицирующий орган принимается решение о подтверждении действия сертификата соответствия, либо о приостановлении или отмене его действия.

7. Решения Центрального органа Системы, принятые на основании рекомендаций Совета, могут быть обжалованы в Экспертном Совете в течении одного месяца с момента получения этого решения. Коучеры ВНВ и другие участники Системы вправе оспаривать такие действия (бездействие) и (или) решения в судебном порядке.



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