|  |
| --- |
| Приложение № 101к приказу Заместителя Председателя Правления Национальной палаты предпринимателейРеспублики Казахстан «Атамекен»от 26.12.2019г №263 |
| **Профессиональный стандарт:** **«Предоставление СПА-услуг»** |
| **Глоссарий**В настоящем профессиональном стандарте применяются следующие термины и определения:**«Влажная» зона** – группа помещений, расположенных в непосредственной близости друг от друга и предназначенных для проведения водных процедур, а также некоторых термопроцедур и мануальных процедур с использованием влажных сред.**«Сухая» зона** – совокупность помещений, предназначенных для оказания всех видов СПА-услуг, не связанных с использованием влажных сред.**Административная функциональная зона** – помещения для управляющего СПА (СПА-менеджера), дежурных администраторов и менеджеров сопровождения.**Водные процедуры** – процедуры, связанные с применением пресной, морской или минеральной воды, в виде купания в бассейне любого вида или купели, а также в виде приема ванны, душа, обливания, влажного укутывания или обтирания.**Зона ожидания** – отдельное помещение или часть помещения, расположенное в непосредственной близости от процедурных кабинетов или стойки администратора, предназначенное для клиентов, ожидающих приема.**Зона релаксации** – помещение или совокупность помещений, предназначенных для отдыха клиентов между процедурами и после них.**Клубное СПА** – структурное подразделение клуба или СПА при фитнес-клубе или веллнесс-клубе, предоставляющее разнообразные СПА-услуги и ориентированное, в первую очередь, на клиентов клуба.**Мануальные процедуры** – процедуры в СПА, выполняемые СПА-специалистами вручную, без применения аппаратов, с использованием косметических средств и согласно определенным стандартам**Потребитель СПА-услуг** – физическое лицо, получающее, заказывающее либо имеющее намерение получить или заказать СПА-услуги.**Релаксирующие процедуры** – процедуры в СПА, проводимые с целью как физического, так и психологического расслабления клиентов, снятия мышечного и эмоционального напряжения и стресса.**СПА-бар** – подразделение СПА или предприятие питания при СПА, предоставляющее услуги общественного питания с меню из разнообразных безалкогольных напитков и соответствующих принципам здорового, сбалансированного питания блюд.**СПА-директор** – руководящий административный работник, определяющий и реализующий бизнес-процессы в СПА.**СПА-исполнитель** – юридическое лицо или индивидуальный предприниматель, оказывающие разнообразные СПА-услуги.**СПА-менеджер** – работник из числа административного персонала, осуществляющий координацию деятельности СПА-объекта.**СПА-пакет** – набор нескольких сочетаемых между собой СПА-процедур, проводимых в один день в определенной последовательности в одном или нескольких кабинетах.**СПА-программа** – набор СПА-процедур, нацеленных на достижение общего единого результата (общеоздоровительного, косметического или релаксирующего), проводимых в разных кабинетах и зонах СПА как в течение одного дня, так и на протяжении нескольких дней.**СПА-процедура** – комплекс действий, относящихся к одной или нескольким СПА-технологиям, направленных на получение запланированного результата.**СПА-салон** – СПА, специализирующийся на оказании широкого спектра СПА-услуг в комфортной обстановке, без проживания клиентов.**СПА-специалист** – работник СПА, непосредственно участвующий в технологическом процессе исполнения СПА-услуги.**СПА-услуга** – услуга общеоздоровительного, косметического характера, оказываемая в условиях высокой комфортности и относящаяся к одной или нескольким СПА-технологиям.**СПА-центр в отеле (гостинице, средстве размещения)** – структурное подразделение отеля или СПА, расположенное на его территории, предоставляющее разнообразные СПА-услуги и ориентированное на обслуживание клиентов отеля.**Талассопроцедуры** – процедуры в СПА, основанные на применении морской воды, продуктов моря и оздоровительного воздействия морского климата.**Термопроцедуры** – профилактические и общеоздоровительные процедуры в СПА, основанные на использовании естественных или искусственных источников тепла.**Функциональная зона** – совокупность административных или производственных помещений, используемых при оказании СПА-услуг и объединенных общим функциональным назначением.**Эстетическая зона** – совокупность помещений, предназначенных для оказания эстетических услуг, включая услуги парикмахерских. |
| **1. Паспорт Профессионального стандарта (ПС)** |
| Название Профессионального стандарта: | Предоставление СПА-услуг |
| Номер Профессионального стандарта: |  |
| Названия секции, раздела, группы, класса и подкласса согласно ОКЭД: | SПредоставление прочих видов услуг96 Предоставление прочих индивидуальных услуг96.0 Предоставление прочих индивидуальных услуг96.04 Физкультурно-оздоровительная деятельность: деятельность турецких бань, саун и парных, соляриев, салонов для сбавления веса тела и похудения, массажных салонов и т.д.96.04.0 Физкультурно-оздоровительная деятельность |
| Краткое описание профессионального стандарта | Выполнение профилактического вида массажа и косметического ухода по телу и лицу. |
| **2. Карточки профессии** |
| Перечень карточекпрофессий: | Менеджер-администратор СПА-салона | 6 уровень ОРК  |
| СПА-специалист | 5 уровень ОРК |
| **КАРТОЧКА ПРОФЕССИИ** **«МЕНЕДЖЕР-АДМИНИСТРАТОР СПА-САЛОНА»** |
| *Код:* | - |
| Код группы: | -  |
| Профессия:  | Менеджер-администратор СПА-салона |
| Другие возможные наименования профессии: | 1439-9-013 Заведующий парикмахерской |
| Квалификационный уровень по ОРК: | 6  |
| Цель деятельности: | Осуществление координации деятельности СПА. |
| **Трудовые функции:** | Обязательные трудовые функции: | 1. Координирование бизнес-процессов в СПА.
2. Проведение кадровой политики.
3. Взаимодействие с потребителями.
 |
| Дополнительные трудовые функции: | **–** |
| **Трудовая функция 1:**Координирование бизнес-процессов в СПА. | **Задача 1:**Управление бизнес-процессами СПА-салона. | **Умения:** |
| 1. Разрабатывать СПА-программы.
2. Применять эффективные способы реализации задач и решения проблем СПА-предприятия.
3. Разрабатывать стратегию СПА-предприятия по созданию доходов.
4. Обосновывать необходимость корректировки в направлениях предоставления услуг.
5. Предоставлять анализ продаж потребительского сегмента.
6. Управлять стандартами охраны труда и техники безопасности СПА-предприятия.
7. Управлять материально-техническим обеспечением СПА-предприятия.
8. Составлять и контролировать бюджет СПА-предприятия.
9. Проводить учет косметических средств.
 |
| **Знания:**1. Задачи и политику СПА- предприятия.2. Принципы коммуникации СПА- предприятия.3. Нормативные документы РК по требованиям к оказанию СПА-услуг.4. Основы обслуживания клиентов СПА- предприятия.5. Критерии поиска и выбора поставщиков косметических средств и бьюти-товаров.6. Основы бюджетирования.7. Основы бухгалтерского учета. |
| **Задача 2:** Изучение основных услуг организации бьюти-индустрии на рынке и потребностей клиентов | **Умения:** |
| 1. Проводить анализ актуальных услуг СПА.
2. Готовить отчетность.
 |
| **Знания:** |
| 1. Тренды в бьюти-индустрии.
2. Стандарты оказания СПА-услуг в салонах красоты и организациях бьюти-индустрии.
 |
| **Трудовая функция 2:** Проведение кадровой политики. | **Задача 1:** Поиск и развитие кадров. | **Умения:** |
| 1. Подбирать подходящий по квалификации персонал.
2. Организовывать собеседование с директором наиболее успешных кандидатов.
3. Проводить курсы повышения квалификации персонала.
 |
| **Знания:** |
| 1. Правила и условия заключения и расторжения трудовых договоров.
2. MS Word, MS Excel.
3. Методы оценки уровня квалификации и личностных качеств.
 |
| **Трудовая функция 3:**Взаимодействие с потребителями. | **Задача 1:** Сбор обратной связи от потребителей | **Умения:** |
| 1. Консультировать клиентов по спектру услуг.
2. Решать проблемные ситуации при работе с клиентами.
3. Вести базу постоянных клиентов.
4. Осуществлять связь с активными потребителями.
 |
| **Знания:** |
| 1. Основы маркетинга, SMM, психологии.
2. Особенности поведения потребителей.
 |
| Требования к личностным компетенциям | ЧестностьПорядочностьИсполнительностьОтветственностьВнимательность АккуратностьКлиентоориентированностьУравновешенностьКоммуникабельностьАналитические способностиОтличное знание пакета  |
| Связь с другими профессиями в рамках ОРК | 5  | СПА-специалист |
| Связь с ЕТКС или КС | - | - |
| Связь с системой образования и квалификации | Уровень образования:Высшее образование  | Специальность:МенеджментМаркетингМаркетинг и бизнесПредпринимательство и управление проектамиЭкономика | Квалификация:-  |
| **КАРТОЧКА ПРОФЕССИИ** **«СПА-СПЕЦИАЛИСТ»** |
| Код: | - |
| Код группы: | - |
| Профессия: | СПА-специалист |
| Другие возможные наименования профессии: | - |
| Квалификационный уровень по ОРК: | 5 |
| Цель деятельности: | Непосредственное исполнение технологического процесса оказания СПА-услуги. |
| **Трудовые функции:** | Обязательные трудовые функции: | 1. Предоставление услуг массажа и косметологических уходов на высокопрофессиональном уровне.
2. Консультирование клиентов по предоставляемым услугам.
3. Обеспечение надлежащей чистоты, порядка рабочего места.
 |
| Дополнительные трудовые функции: | **–** |
| **Трудовая функция 1:**Предоставление услуг массажа и косметологических уходов на высокопрофессиональном уровне. | **Задача 1:**Предоставление услуг массажа. | **Умения:** |
| 1. Выполнять процедуры и услуги в соответствие с принятыми стандартами и квалификацией.
2. Разрабатывать и использовать новые СПА-уходы.
3. Выполнять процедуры профилактического массажа.
4. Оказывать первую медицинскую помощь.
5. Разрабатывать индивидуальный план массажа.
6. Обсуждать историю болезни клиента.
7. Определять потребности клиента с учетом существующих проблем с опорно-двигательным аппаратом.
 |
| **Знания:** |
| 1. Анатомия человека.
2. Теория массажа.
3. Анатомия опорно-двигательного аппарата.
4. Типы кожи.
5. Показания и противопоказания к проведению СПА-процедуры.
6. Техники и методики профилактического массажа, принятые нормативными документами.
7. Основы законодательства РК относительно оказания СПА услуг.
8. Правила первой медицинской помощи РК.
 |
| **Задача 2:**Предоставление косметических услуг. | **Умения:** |
| 1.Выполнять маски и обертывания по телу и лицу.2.Выполнять пилинги по телу и лицу.3. Оказывать первую медицинскую помощь.4. Соблюдать нормы профессионального этикета. |
| **Знания:** |
| 1. Основы законодательства РК относительно оказания СПА услуг.2. Показания и противопоказания к проведению косметических услуг.3.Техники и методики косметических услуг, принятые нормативными документами РК. |
| **Трудовая функция 2:** Консультирование клиентов по предоставляемым услугам. | **Задача 1:**Предоставление развернутой информации по СПА-услугам. | **Умения:** |
| 1. Консультировать по СПА-услугам.
2. Вести программы потребителей.
3. Вносить предложения дополнительных товаров и услуг.
4. Использовать методы и методики СПА-услуг.
 |
| **Знания:** |
| 1. Услуги СПА-предприятия.
2. Противопоказания и показания на проведения СПА-услуг.
 |
| **Трудовая функция 3:**Обеспечение надлежащей чистоты и порядка рабочего места и дисциплины. | **Задача 1:**Соблюдение правил внутреннего распорядка. | **Умения:** |
| 1. Обеспечивать чистоту рабочего места.
2. Соблюдать санитарно-гигиенические правила.
 |
| **Знания:** |
| 1. Нормативные и методические материалы по оказанию СПА-услуг.
2. Санитарные требования в СПА-услугах.
3. Правила дезинфекции приборов и материалов.
 |
| Требования к личностным компетенциям | АккуратностьКоммуникабельностьИсполнительностьОтветственность |
| Связь с другими профессиями в рамках ОРК | 6 | Менеджер-администратор СПА-салона |
| Связь с ЕТКС или КС | - | - |
| Связь с системой образования и квалификации | Уровень образования: Послесреднее образование, (прикладной бакалавриат),практический опыт | Специальность:«Медицина»«Косметология» | Квалификация: |
| **3. Технические данные Профессионального стандарта** |
| Разработано: | Организация: ЧУ «НИИ регионального развития»Руководитель проекта: Таубаев Аяпберген Алданаевич,Контактные данные: nii\_region@mail.ru, 8-701-725-40-46Исполнители:1.Ташенова Лариса Владимировна, эксперт-разработчик НИИ регионального развитияконтактные данные:larisatash\_88@mail.ru +7 701 512 03482.Аганина Галина Викторовна, эксперт-разработчик НИИ регионального развитияконтактные данные:aganina86@mail.ru, +7 777 239 98003.Феодориди Нина Павловна, Союз Парикмахеров Казахстанаконтактные данные:fnina01kz@gmail.com, +7 777 335 5555 |
| Экспертиза предоставлена: | 1.РОО «Профессиональная лига специалистов массажа», Шепоренко А.Б.,контактные данные:atrakson.m@gmail.com +7 707 83277542.Клуб Красоты «Esperanza», Директор Олина Н.В.,контактные данные:olina.nv@yandex.kz +7 701 77204413.ТОО «Ellen Cosmetics», Генеральный директор Сафиуллин Р.Р.,контактные данные:info@ellencosmetics.kz, +7-7212-511-170 |
| Номер версии и год выпуска: | Версия 1, 2019 год |
| Дата ориентировочного пересмотра: | 2022 год |