|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Приложение № 101  к приказу Заместителя Председателя Правления Национальной палаты предпринимателей  Республики 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 услуг  96 Предоставление прочих индивидуальных услуг  96.0 Предоставление прочих индивидуальных услуг  96.04 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 карточек  профессий: | | 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 | Честность  Порядочность  Исполнительность  Ответственность  Внимательность  Аккуратность  Клиентоориентированность  Уравновешенность  Коммуникабельность  Аналитические способности  Отличное 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:  Менеджмент  Маркетинг  Маркетинг и бизнес  Предпринимательство и управление проектами  Экономика | | 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 | Аккуратность  Коммуникабельность  Исполнительность  Ответственность | | | | | |
| 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](mailto:nii_region@mail.ru), 8-701-725-40-46  Исполнители:  1.Ташенова Лариса Владимировна, эксперт-разработчик НИИ регионального развития  контактные данные:  [larisatash\_88@mail.ru](mailto:larisatash_88@mail.ru) +7 701 512 0348  2.Аганина Галина Викторовна, эксперт-разработчик НИИ регионального развития  контактные данные:  [aganina86@mail.ru](mailto:aganina86@mail.ru), +7 777 239 9800  3.Феодориди Нина Павловна, Союз Парикмахеров Казахстана  контактные данные:  [fnina01kz@gmail.com](mailto:fnina01kz@gmail.com), +7 777 335 5555 | | | | | |
| Экспертиза предоставлена: | 1.РОО «Профессиональная лига специалистов массажа», Шепоренко А.Б.,  контактные данные:  [atrakson.m@gmail.com](mailto:atrakson.m@gmail.com) +7 707 8327754  2.Клуб Красоты «Esperanza», Директор Олина Н.В.,  контактные данные:  [olina.nv@yandex.kz](mailto:olina.nv@yandex.kz) +7 701 7720441  3.ТОО «Ellen Cosmetics», Генеральный директор Сафиуллин Р.Р.,  контактные данные:  [info@ellencosmetics.kz](mailto:info@ellencosmetics.kz), +7-7212-511-170 | | | | | |
| Номер версии и год выпуска: | Версия 1, 2019 год | | | | | |
| Дата ориентировочного пересмотра: | 2022 год | | | | | |