

РЕГЛАМЕНТ ДІЯЛЬНОСТІ АРТШКОЛИ «Подих Кольору®» ФІЗИЧНА ОСОБА-ПІДПРИЄМЕЦЬ СВІНТИЦЬКА ІННА СЕРГІЇВНА

(затверджено наказом № 1-ОД від 04.05.2026)

Версія: 1.0

Дата введення в дію: 04.05. 2026

РОЗДІЛ 1. ВСТУПНА ЧАСТИНА ТА ЗАГАЛЬНІ ПОЛОЖЕННЯ

1.1. Сфера застосування

1.1.1. Цей Регламент є внутрішнім нормативним документом, який визначає порядок організації, управління, забезпечення якості та надання послуг у сфері творчої освіти, саморозвитку та артпрактик.

1.1.2. Дія цього Регламенту поширюється на всі напрямки діяльності, онлайн-платформи, спеціалістів, залучених на умовах цивільно-правових договорів (інструкторів, коучів, майстрів), та адміністративний персонал.

1.1.3. Регламент регулює процеси проектування, розробки та реалізації навчальних програм, курсів підвищення кваліфікації, терапевтичних артпрактик, майстер-класів, а також індивідуального та групового коучингу.

1.2. Нормативні посилання

Цей Регламент розроблено з урахуванням вимог та положень таких нормативно-правових актів та міжнародних стандартів:

- ДСТУ ISO 9001:2015 (ISO 9001:2015, IDT) «Системи менеджменту якості. Вимоги»;
- Закон України «Про освіту» (у частині позашкільної освіти та освіти дорослих);
- Закон України «Про захист прав споживачів»;
- Закон України «Про захист персональних даних»;

1.3. Терміни, визначення та скорочення

У цьому Регламенті використовуються такі терміни, поняття та скорочення:

- **СМЯ (система менеджменту якості)** — частина загальної системи управління школою, яка спрямована на досягнення результатів відповідно до цілей якості у сфері артосвіти.

- **Послуга (навчальна/артпрактика)** — комплекс дій, спрямованих на передачу теоретичних знань, практичних навичок малювання, розкриття творчого потенціалу слухача або надання естетичного супроводу.
- **Слухач (клієнт або учень)** — фізична або юридична особа, яка уклала договір (у тому числі шляхом акцепту публічної оферти) на отримання послуг артшколи.
- **Інструктор / Естетичний коуч** — кваліфікований фахівець, який безпосередньо проводить заняття, володіє затвердженими методиками викладання та сертифікований відповідно до стандартів школи.
- **Авторська методика** — структурована система навчання або трансформаційних артпрактик, яка є інтелектуальною власністю школи або її засновника та затверджена для використання в навчальному процесі.
- **Невідповідна послуга** — послуга, що надана з порушенням затвердженого таймінгу, програми, етичних норм або технічних умов, що призвело до обґрунтованої скарги з боку Слухача.
- **НД (нормативна документована інформація)** — журнали відвідуваності, програми курсів, чек-листи, анкети зворотного зв'язку та інші документи, які підтверджують виконання вимог якості ISO.

1.4. Порядок внесення змін та перегляду

1.4.1. Цей Регламент затверджується наказом ФОП Свінтіцької І.С. та вводиться в дію з дати його затвердження.

1.4.2. Перегляд Регламенту на відповідність актуальним процесам організації проводиться не рідше одного разу на рік під час проведення аналізу СМЯ з боку керівництва.

1.4.3. Позачергові зміни можуть бути внесені у разі зміни законодавства України, виявлення системних невідповідностей за результатами внутрішніх чи зовнішніх аудитів, або у разі впровадження нових масштабних напрямків діяльності школи.

1.4.4. Усі зміни фіксуються в «Листі реєстрації змін», який є невід'ємною частиною цього документа, із присвоєнням нового номера версії (наприклад v.1.1, v.2.0).

РОЗДІЛ 2. КОНТЕКСТ ОРГАНІЗАЦІЇ ТА СТРАТЕГІЧНИЙ НАПРЯМОК

2.1. Розуміння організації та її контексту

2.1.1. Артшкола «Подих Кольору®» є спеціалізованим простором, що надає послуги у сфері терапевтичного малювання, трансформаційних артпрактик, марафонів, вебінарів та естетичного коучингу, спрямованих на глибоке самопізнання, розвиток внутрішніх ресурсів та емоційну трансформацію особистості.

2.1.2. Школа здійснює діяльність як в офлайн, так і в онлайн-форматах, забезпечуючи доступність послуг для слухачів в Україні та за її межами.

2.1.3. Моніторинг зовнішнього контексту включає аналіз тенденцій на ринку творчої освіти, психологічної підтримки та арттерапії, а також технологічних інновацій для онлайн-навчання.

2.1.4. Моніторинг внутрішнього контексту включає контроль за дотриманням авторських методологічних стандартів, підвищенням кваліфікації інструкторів, відповідністю навчальних матеріалів та розвитком інфраструктури (сайту, платформ для трансляцій, студій).

2.2. Місія та політика у сфері якості артшколи «Подих Кольору®»

2.2.1. Місія школи: Створення безпечного, екологічного та надихаючого простору, де через творчі практики та авторські методики кожен Слухач може трансформувати внутрішні обмеження, кристалізувати власну самоцінність та розкрити свій масштаб і потенціал.

2.2.2. Стратегічні цілі у сфері якості:

- **Стандартизація та безпека практик:** Забезпечення високої методологічної точності при проведенні занять, екологічність та психологічна безпека клієнта під час емоційних трансформацій.
- **Унікальність та авторське право:** Використання ліцензованих та офіційно зареєстрованих торгових марок бренду («Подих Кольору», «НейроВібрації»), захист інтелектуальної власності.
- **Орієнтація на результат:** Побудова програм (таких як марафони, курси підвищення кваліфікації, індивідуальні сесії) за принципом покрокового супроводу — від виявлення прихованих опор до повної трансформації та кристалізації особистісного росту слухача.
- **Постійне вдосконалення:** Регулярне оновлення лінійки продуктів на основі зворотного зв'язку від випускників та внесення їх до Публічного реєстру виданих сертифікатів школи для верифікації здобутої кваліфікації.

2.3. Розуміння потреб та очікувань зацікавлених сторін

З метою забезпечення стабільної якості послуг, артшкола «Подих Кольору®» веде постійний моніторинг вимог ключових зацікавлених сторін:

Зацікавлена сторона	Очікування та вимоги (вхідні дані для якості)	Механізм моніторингу / Підтвердження
Слухачі (учні, клієнти)	Доступність викладу (навчання без обов'язкових попередніх навичок), видимі емоційні та практичні результати, якісні матеріали, зручність онлайн-платформи, легітимність сертифікатів.	Анкети зворотного зв'язку, аналіз динаміки під час марафонів, Публічний реєстр виданих сертифікатів на сайті.

Засновник та керівництво	Збереження репутації бренду, масштабування школи, дотримання авторських прав, фінансова стабільність.	Внутрішні аудити СМЯ, аналіз показників задоволеності клієнтів.
Інструктори / естетичні коучі	Чіткі методичні інструкції, алгоритми проведення занять, прозорі критерії оцінки робіт учнів.	Атестація, методичні наради, супервізії.
Державні та сертифікаційні органи	Дотримання законодавства України (ФОП/Юр.особа), публічність оферти, захист персональних даних, відповідність критеріям ISO 9001.	Зовнішні аудити, перевірка юридичної інформації на сайті.

2.4. Ризики та можливості

Школа впроваджує практику попередження невідповідностей через оцінку ризиків:

- 1. Ризик порушення авторських методик:** Вирішується шляхом чіткого сертифікування викладачів та ведення Публічного реєстру виданих сертифікатів.
- 2. Ризик технічних збоїв під час онлайн-трансляцій (марафонів/вебінарів):** Вирішується дублюванням каналів зв'язку, наданням доступу до записів занять та наявністю технічного супроводу.
- 3. Ризик незадоволеності клієнта результатом трансформаційної практики:** Мінімізується через детальне інформування на етапі оферти про характер практик та надання кваліфікованого екологічного фідбеку інструктором у процесі навчання.

РОЗДІЛ 3. ОРГАНІЗАЦІЙНА СТРУКТУРА ТА УПРАВЛІННЯ РЕСУРСАМИ

3.1. Керівництво та організаційна структура

3.1.1. Найвищим керівництвом у межах Системи менеджменту якості (СМЯ) арт-школи є її засновник та керівник — Свінтіцька І. С., яка несе персональну відповідальність за стратегічний розвиток, затвердження Політики у сфері якості, забезпечення школи ресурсами та впровадження цього Регламенту.

3.1.2. Організаційна структура школи є лінійно-функціональною та включає такі ключові ролі (підрозділи):

- **Керівник школи:** Затверджує програми, координує команду, приймає фінальні рішення щодо стратегії та фінансів.

- **Методичний відділ (провідні інструктори/естетичні коучі):** Відповідають за розробку, супервізію та якість викладання курсів, марафонів і вебінарів.
- **Адміністративний персонал (служба турботи/технічна підтримка):** Забезпечує комунікацію зі слухачами, ведення реєстру сертифікатів, технічний супровід онлайн-платформ та закупівлю матеріалів.

3.2. Компетентність та управління персоналом

3.2.1. До проведення навчальних програм, спеціалізованих курсів підвищення кваліфікації та індивідуальних сесій допускаються лише особи, які мають підтверджену кваліфікацію:

- **Для викладання авторських технік** (наприклад, методик «НейроВібрації») — наявність офіційного сертифіката курсу, виданого безпосередньо засновником школи.
- **Для проведення трансформаційних занять** — знання основ арттерапії, інтуїтивно-інтуїтивного малювання, навички екологічного коучингу та психологічного супроводу клієнтів, та відповідний підтвердний документ, не обов'язково школи «Подих Кольору®».

3.2.2. Порядок допуску до роботи та адаптації: Кожен новий інструктор або залучений спеціаліст проходить обов'язковий інструктаж щодо дотримання етичного кодексу школи, конфіденційності, а також тестування на знання методологічних алгоритмів «Подих Кольору®».

3.2.3. Підвищення кваліфікації: З метою підтримання високого рівня послуг, керівництво школи забезпечує регулярні супервізії для команди, методичні наради та участь у профільних заходах/фестивалях творчого потенціалу.

3.3. Інфраструктура та виробниче середовище

Артшкола забезпечує та підтримує в належному стані інфраструктуру, необхідну для якісного надання послуг у двох форматах:

3.3.1. Онлайн-інфраструктура (основна платформа діяльності):

- **Офіційний вебсайт (podyhkologu.com.ua):** Має функціонувати безперебійно, містити актуальну юридичну інформацію, Договір публічної оферти, Політику конфіденційності та Публічний реєстр виданих сертифікатів.
- **Платформи для трансляцій та навчання:** Школа використовує ліцензійне програмне забезпечення для проведення вебінарів та марафонів (Zoom, YouTube, Kwigа), що гарантує якість звуку, чіткість відео та збереження записів занять для слухачів.
- **Канали комунікації:** Закриті чати підтримки (Telegram) для надання екологічного зворотного зв'язку від інструкторів.

3.3.2. Офлайн-інфраструктура (у разі проведення живих подій, інтенсивів, майстер-класів):

- **Приміщення (студії) повинні відповідати** санітарно-гігієнічним нормам, мати належний рівень природного та штучного освітлення, вентиляцію та безпечні умови перебування Слухачів.

3.4. Управління ресурсами для моніторингу та вимірювань (матеріальне забезпечення)

3.4.1. Результат та задоволеність Слухача в артпроцесах напряду залежать від якості інструментів. Школа встановлює рекомендовані вимоги до матеріалів, які використовуються інструкторами або рекомендуються учням для закупівлі:

- **Папір:** Спеціалізований щільний папір, стійкий до лінерів, маркерів та фарб, що запобігає перебиванню кольору на зворотний бік.
- **Графічні інструменти:** Маркери, лінери, що мають сертифікати безпеки, не виділяють токсичних речовин і забезпечують чітку, безперервну лінію.
- **Кольорові олівці:** Професійні або напівпрофесійні олівці з високим вмістом пігменту для створення яскравих ефектів та сяння на темних поверхнях.

3.4.2. Адміністратор школи здійснює перевірку наявності та якості матеріалів перед кожним офлайн-заходом або формує чіткий чек-лист рекомендацій («Вам знадобиться») для онлайн-учасників перед стартом марафонів чи курсів.

РОЗДІЛ 4. РЕГЛАМЕНТАЦІЯ ОСНОВНИХ ПРОЦЕСІВ (ЖИТТЄВИЙ ЦИКЛ ПОСЛУГИ)

4.1. Процес 1: Взаємодія з клієнтами, маркетинг та продаж послуг

4.1.1. Маркетингові комунікації та інформування:

- **Уся інформація про актуальні події, марафони, спеціалізовані курси та індивідуальні сесії** оприлюднюється на офіційному сайті **podyhcoloru.com.ua** та офіційних сторінках артшколи в соціальних мережах.
- **Інформація має бути чіткою, однозначною та містити:** дату старту, тривалість, формат (онлайн/офлайн), перелік необхідних матеріалів для роботи та очікувані результати практики.

4.1.2. Порядок приймання та обробки заявок:

- **Заявки від слухачів приймаються** автоматично через форму реєстрації на сайті або через повідомлення зворотнього зв'язку адміністратору на електронну пошту школи або месенджер Telegram .
- **Адміністратор зобов'язаний** обробити заявку протягом однієї доби (в робочий час), надіслати підтвердження та інструкції щодо подальших кроків.

4.1.3. Укладання договору та оплата:

- **Юридичною підставою для надання послуг є Договір публічної оферти, розміщений у відкритому доступі на сайті школи.**
- **Акцептом договору вважається заповнення реєстраційної анкети курси та здійснення Слухачем повної або часткової оплати послуги.**
- **Усі розрахунки здійснюються виключно в безготівковій формі відповідно до чинного законодавства України.**

4.2. Процес 2: Проектування, розробка та затвердження навчальних програм

4.2.1. Ініціація та розробка продукту:

- **Створення нових вебінарів, марафонів чи курсів підвищення кваліфікації базується на авторських методиках та ліцензованих торгових марках («Подих Кольору», «НейроВібрації»), що належать засновнику школи.**
- **Кожна програма повинна мати задокументовану структуру (навчальний план), де чітко розписано:**
 - Мета курсу та на яку аудиторію він розрахований.
 - Покроковий алгоритм занять
 - Методичні рекомендації для інструктора щодо екологічного супроводу та фідбеку.
 - План оцінювання та видачі сертифікату

4.2.2. Верифікація та затвердження програми:

- **Перед запуском у роботу будь-яка нова програма чи оновлений курс проходять внутрішню верифікацію на відповідність цінностям та стандартам безпеки арт-школи.**
- **Програма вважається затвердженою та готовою до реалізації після її затвердження наказом ФОП Свінтіцької І. С.**

4.3. Процес 3: Надання послуг та проведення занять

4.3.1. Підготовчий етап (вхідний контроль занять):

- **Для онлайн-формату:** За 24 години до початку марафону/вебінару технічний адміністратор перевіряє готовність онлайн-кімнати, якість звуку та відеокамери інструктора, а також надсилає Слухачам нагадування та повний чек-лист матеріалів.
- **Для офлайн-формату:** Адміністратор за 1 годину до початку готує студію, перевіряє освітлення, розкладає інструменти відповідно до кількості зареєстрованих учасників.

4.3.2. Регламент проведення занять (основний процес):

- **Інструктор зобов'язаний** суворо дотримуватися затвердженого таймінгу та етичних норм викладання.
- Процес малювання будується за принципом: **Теорія — Демонстрація техніки інструктором — Самостійна робота Слухачів — Консультація та екологічна підтримка**
- **Під час проведення трансформаційних артпрактик** інструктор забезпечує м'який психологічний супровід, допомагаючи учням екологічно проживати емоційні стани, інтегрувати «тіньові» сторони та трансформувати внутрішні обмеження в ресурс.

4.3.3. Супровід та екологічний зворотний зв'язок:

- Після завершення онлайн-уроку адміністратор забезпечує завантаження запису заняття у закритий особистий кабінет Слухачів протягом 24 годин.
- **Перевірка робіт** («домашніх завдань») та надання супервізій/фідбеків у закритих чатах підтримки здійснюється сертифікованими інструкторами школи у чітко визначені терміни протягом 48 годин з моменту публікації малюнка учнем. Якщо курс проходить у запису, чи учень відстав від загального темпу групи, відповідь на домашнє завдання надається протягом 72 годин з моменту публікації роботи

4.4. Процес 4: Оцінювання результатів та сертифікація слухачів

4.4.1. Критерії успішного завершення навчання:

- Для **марафонів та вебінарів самопізнання** — факт виконання практичних робіт та участь у заходах.
- Для **спеціалізованих курсів** та курсів підвищення кваліфікації — надання фінального кейсу робіт (портфолію) на перевірку методичному відділу, що підтверджує правильність засвоєння алгоритмів та техніки малювання. Більш детальніші умови надані в кожній програмі курсу.

4.4.2. Видача та верифікація сертифікатів:

- **Слухачам, які успішно виконали всі вимоги** навчальної програми, випускається іменний сертифікат артшколи «Подих Кольору®».
- **Кожен виданий сертифікат** має свій унікальний реєстраційний номер.
- **Адміністратор школи зобов'язаний** внести дані випускника та номер документа до Публічного реєстру виданих сертифікатів на сайті podyhkolory.com.ua для можливості публічної перевірки та верифікації кваліфікації. Дані реєстру на сайт оновлюються один раз на місяць

РОЗДІЛ 5. МОНІТОРИНГ, ОЦІНЮВАННЯ ТА ЗВОРОТНІЙ ЗВ'ЯЗОК

5.1. Оцінка задоволеності слухачів

5.1.1. Артшкола «Подих Кольору®» впроваджує постійний моніторинг інформації, що стосується сприйняття Слухачами рівня якості наданих послуг. Оцінка задоволеності є головним індикатором ефективності СМЯ.

5.1.2. Методи та інструменти збору даних:

- **Анкетування після марафонів/курсів:** Автоматизоване надсилення онлайн-анкети зворотного зв'язку усім учасникам після завершення програми.
- **Аналіз емоційного фону в чатах підтримки:** Інструктори та куратори здійснюють щоденний моніторинг повідомлень у закритих чатах для виявлення можливих труднощів чи незадоволення на ранніх етапах малювання.
- **Збір та фіксація відгуків:** Усі текстові, аудіо- та відеовідгуки клієнтів, які надходять до служби турботи, реєструються та аналізуються.

5.1.3. Критерії оцінювання: Слухачам пропонується оцінити за 10-бальною шкалою такі параметри:

- **Зручність онлайн-платформи** та якість відео/звуку під час трансляцій.
- **Зрозумілість та доступність** викладу авторського алгоритму інструктором.
- **Екологічність, м'якість та безпека** психологічного/коучингового супроводу.
- **Рівень досягнення особистих цілей** самопізнання (трансформаційний ефект).

5.1.4. Результати анкетування оцифровуються адміністратором раз на місяць і передаються керівнику школи для ухвалення управлінських рішень.

5.2. Моніторинг та вимірювання процесів навчання

5.2.1. Контроль якості самих процесів навчання здійснюється за допомогою таких показників:

- **Завершення курсу:** Відсоток учнів, які успішно завершили курс/марафон та здали фінальні роботи, відносно кількості тих, хто стартував.
- **Статистика реєстру сертифікатів:** Співвідношення кількості виданих та внесених до реєстру сертифікатів на сайті **podyhcoloru.com.ua** до загальної кількості випускників.
- **Аналіз динаміки робіт:** Методичний зріз — оцінка кураторами перших та фінальних малюнків учнів у межах одного продукту для фіксації технічного та естетичного прогресу.

5.3. Внутрішні аудити

5.3.1. З метою перевірки того, чи відповідає реальна робота артшколи вимогам цього Регламенту та стандарту ISO 9001, у школі проводяться внутрішні аудити.

5.3.2. Періодичність: Планові внутрішні аудити проводяться не рідше **одного разу на 6 місяців**.

5.3.3. Позапланові аудити призначаються керівником школи у разі:

- **Різкого зниження** показників задоволеності клієнтів.
- **Появи повторюваних скарг** на конкретного інструктора чи якість онлайн-трансляцій.
- **Впровадження нових** авторських технік чи масштабних онлайн-продуктів.

5.3.4. Процедура проведення: Аудитор (особа, призначена керівником, яка не є розробником процесу, що перевіряється) здійснює перевірку:

- **Наявності та актуальності** Договору оферти на сайті.
- **Вчасності перевірки** домашніх завдань у чатах підтримки.
- **Правильності ведення** Публічного реєстру виданих сертифікатів.
- **Кваліфікаційних документів інструкторів.**

5.3.5. За результатами перевірки складається акт внутрішнього аудиту, де фіксуються всі виявлені відхилення від регламенту.

5.4. Аналіз СМЯ з боку керівництва

5.4.1. ФОП Свінтіцька І.С. раз на рік проводить аналіз системи менеджменту якості з боку керівництва.

5.4.2. Вхідними даними для аналізу є: звіти про відгуки клієнтів, результати внутрішніх аудитів, ступінь досягнення цілей якості та статус виконання коригувальних дій.

5.4.3. Вихідними даними аналізу є: рішення щодо оновлення лінійки курсів, залучення нових інструкторів, модернізації сайту чи онлайн-платформ, а також зміни до цього Регламенту.

РОЗДІЛ 6. УПРАВЛІННЯ НЕВІДПОВІДНОСТЯМИ ТА ПОКРАЩЕННЯ

6.1. Управління невідповідними послугами

6.1.1. Невідповідною послугою в артшколі «Подих Кольору®» вважається будь-яке відхилення від затверджених стандартів якості, навчальних програм або технічних умов, яке знижує цінність продукту для Слухача.

6.1.2. Типові види невідповідностей в діяльності школи та процедури реагування:

- **Технічний збій під час онлайн-трансляції вебінару чи марафону :**
 - **Дія:** Адміністратор або інструктор негайно інформує слухачів у закритому чаті підтримки. Заняття переноситься на резервний час, або слухачам надається повноцінний якісний відеозапис уроку. Термін доступу до матеріалів для цієї групи автоматично подовжується.

- **Порушення таймінгу надання зворотного зв'язку** (затримка перевірки робіт у чаті понад 48 годин):
 - **Дія:** Служба турботи залучає резервного сертифікованого інструктора для оперативного розбору малюнків учнів.
- **Виявлення несанкціонованого копіювання чи використання авторських методик** («НейроВібрації», «Подих Кольору») сторонніми особами без ліцензії або відсутність випускника в Публічному реєстрі виданих сертифікатів:
 - **Дія:** Справа передається керівнику школи для юридичного врегулювання (захист інтелектуальної власності) або адміністратору для негайного виправлення технічної помилки в реєстрі на сайті.

6.2. Порядок розгляду скарг та рекламаций клієнтів

6.2.1. Будь-яка скарга, що надходить від Слухача (через сайт, соціальні мережі, месенджери чи службу турботи), є вхідним квитком для покращення якості. Школа гарантує доброзичливе, екологічне та оперативне вирішення будь-яких конфліктів.

6.2.2. Регламент обробки скарг:

1. **Реєстрація:** Адміністратор фіксує скаргу в електронному «Журналі обліку невідповідностей та скарг» у день її надходження.
2. **Розгляд:** Керівник школи спільно з методичним відділом аналізує причину претензії. Термін розгляду — **до 48 годин**.
3. **Рішення та компенсація:** Керівник приймає рішення щодо врегулювання. Варіанти компенсації (залежно від обґрунтованості скарги):
 - Безкоштовний доступ до додаткового вебінару/марафону.
 - Заміна куратора/інструктора для індивідуального супроводу.
 - Повне або часткове повернення коштів відповідно до умов Договору публічної оферти.
4. **Відповідь клієнту:** Служба турботи надає клієнту офіційну екологічну відповідь із запропонованим рішенням.

6.3. Коригувальні дії та постійне покращення

6.3.1. Артшкола «Подих Кольору®» постійно підвищує придатність, адекватність та ефективність своєї СМЯ.

6.3.2. На основі аналізу скарг, технічних збоїв та результатів внутрішніх аудитів (згідно з Розділом 5), розробляються коригувальні дії — заходи, спрямовані на усунення *причини* виникнення помилки, щоб вона ніколи не повторилася.

6.3.3. Ефективність коригувальних дій оцінюється керівником під час щорічного аналізу системи менеджменту якості з боку керівництва. Якщо аналогічні помилки протягом наступних 6 місяців не виникали — коригувальна дія вважається успішною.