

Государственный стандарт РФ ГОСТ Р 52024-2003 "Услуги физкультурно-оздоровительные и спортивные. Общие требования" (принят постановлением Госстандарта РФ от 18 марта 2003 г. N 80-ст)

Physical culture, health-improvement and sport services. General requirements

Введен впервые

Дата введения 1 июля 2003 г.

1 Область применения

Настоящий стандарт устанавливает классификацию физкультурно-оздоровительных и спортивных услуг, общие требования, требования безопасности услуг, включая методы их контроля.

Требования настоящего стандарта распространяются на организации и индивидуальных предпринимателей, оказывающих физкультурно-оздоровительные и спортивные услуги (далее - спортивные услуги).

2 Нормативные ссылки

В настоящем стандарте использованы ссылки на следующие стандарты:

ГОСТ 12.1.004-91 Система стандартов безопасности труда. Пожарная безопасность. Общие требования

ГОСТ 12.1.005-88 Система стандартов безопасности труда. Общие санитарно-гигиенические требования к воздуху рабочей зоны

ГОСТ Р 12.4.026-2001 Система стандартов безопасности труда. Цвета сигнальные, знаки безопасности и разметка сигнальная. Назначение и правила применения. Общие технические требования и характеристики. Методы испытаний

3 Определения

В настоящем стандарте применяют следующие термины с соответствующими

определениями:

3.1 физкультурно-оздоровительная услуга: Деятельность исполнителя по удовлетворению потребностей потребителя в поддержании и укреплении здоровья, физической реабилитации, а также проведении физкультурно-оздоровительного и спортивного досуга.

3.2 спортивная услуга: Деятельность исполнителя по удовлетворению потребностей потребителя в достижении спортивных результатов.

3.3 потребитель услуги: Гражданин (организация), имеющий намерение заняться (занимающийся) физическими упражнениями и спортом для поддержания и укрепления здоровья, профилактики заболеваний, поддержания высокой работоспособности, а также принять участие в различных видах активного отдыха и проведения досуга при посещении спортивно-зрелищных, культурно-массовых и развлекательно-игровых мероприятиях.

3.4 исполнитель услуги: Организация независимо от ее организационно-правовой формы, а также индивидуальный предприниматель, оказывающие спортивные услуги.

3.5 процесс обслуживания: Совокупность операций, выполняемых исполнителем при непосредственном контакте с потребителем в процессе оказания спортивных услуг.

3.6 условия обслуживания: Совокупность факторов, воздействующих на потребителя в процессе оказания услуги.

3.7 качество услуги: Совокупность характеристик услуги, определяющих ее способность удовлетворять физкультурно-оздоровительные и спортивные потребности потребителя.

3.8 физкультурно-оздоровительные и спортивные сооружения: Здания, сооружения, оборудованные площадки и помещения, оснащенные специальными техническими средствами и предназначенные для физкультурно-оздоровительных, спортивных услуг, спортивно-зрелищных мероприятий, а также для организации физкультурно-оздоровительного и спортивного досуга.

3.9 спортивное оборудование: Приборы, аппараты, устройства, которыми оборудуют места проведения соревнований и тренировочных занятий [1].

3.10 спортивное снаряжение и инвентарь: Комплект предметов, приспособлений, необходимый для обеспечения процесса обслуживания потребителей услуг [2].

3.11 обслуживающий персонал: Лица, занимающиеся физкультурно-оздоровительной и спортивно-педагогической работой и имеющие установленную законодательством спортивную и профессиональную квалификацию [3].

4 Классификация физкультурно-оздоровительных и спортивных услуг

4.1 К спортивным услугам относят:

- проведение занятий по физической культуре и спорту;
- проведение спортивно-зрелищных мероприятий;
- организацию и проведение учебно-тренировочного процесса;
- предоставление физкультурно-оздоровительных и спортивных сооружений населению;
- информационно-консультативные и образовательные услуги;
- прочие спортивные услуги.

4.1.1 Проведение занятий по физической культуре и спорту предусматривает:

- занятия в группах общей физической подготовки и оздоровительной физической культуры;
- разработку индивидуальных (групповых) рекомендаций по режиму занятий;
- организацию соревнований в учебных группах, командах, школах и клубах по видам спорта;
- восстановительные мероприятия и методические консультации;
- реализацию различных видов досуга с учетом особенностей оказываемых услуг, включая культурно-массовые и развлекательно-игровые мероприятия, а также различные виды активного отдыха с учетом требований безопасности, в том числе медицинского обеспечения.

4.1.2 Проведение спортивно-зрелищных мероприятий включает в себя:

- спортивные и оздоровительные мероприятия для участников турниров, кроссов, марафонов, турниров по спортивным играм;
- спортивные праздники;
- спортивно-зрелищные вечера и концерты;
- встречи с выдающимися спортсменами;
- показательные выступления ведущих спортсменов и представителей спортивных учреждений.

4.1.3 Организация и проведение учебно-тренировочного процесса предусматривает:

- обучение потребителей услуг рациональной технике двигательных действий, формирование умений, навыков и связанных с этим знаний в избранной

спортивной дисциплине;

- педагогическое воздействие, направленное на развитие и совершенствование двигательных способностей, соответствующих требованиям спортивной деятельности, в области которой ведется подготовка;

- педагогическое воздействие, направленное на компенсацию у потребителя услуг недостающих компонентов тактической, технической, физической и др. видов готовности к потреблению услуги;

- организацию комплексного контроля за уровнем разносторонней подготовленности и состоянием здоровья потребителя услуги;

- консультативную помощь по различным направлениям построения и содержания учебно-тренировочного процесса.

4.1.4 Предоставление физкультурно-оздоровительных и спортивных сооружений (объектов) населению включает в себя:

- использование физкультурно-оздоровительных и спортивных сооружений, оборудованных для проведения соответствующих занятий (физкультурно-оздоровительных упражнений, спортивных тренировок) по выбранному виду услуг и соревнований;

- использование объектов для оздоровительного отдыха;

- пользование спортивным оборудованием (тренажерами, снарядами, инвентарем);

- обеспечение квалифицированным обслуживающим персоналом и создание условий для восстановления сил и здоровья, а также для активного отдыха, проведения досуга;

- создание повышенного уровня комфортности в сочетании с организацией досуга.

4.1.5 Информационно-консультативные и образовательные услуги предусматривают:

- информацию общего характера (через Интернет, средства массовой информации, рекламу и др.) о структуре и содержании спортивных услуг, о законодательно-нормативной базе сертификации в отрасли;

- консультации потребителей услуг специалистами по вопросам, связанным с предстоящим оказанием услуг, исключающим в дальнейшем потерю или нарушение здоровья и получение травмы;

- консультации специалистов в области питания (врача, диетсестры) по вопросам рационального режима питания и приема пищевых добавок, витаминов для потребителей услуги;

- консультации специалистов по проведению медико-восстановительных мероприятий, а также тестирования спортсменов;

- подготовку рекомендаций для потребителей программ занятий, а также

общих правил по их эффективному использованию;

- профессиональная подготовка (переподготовка) и повышение квалификации в области физической культуры и спорта.

4.1.6 Прочие спортивные услуги предусматривают:

- организацию ремонта и подготовки (подгонки) спортивного оборудования, снаряжения и инвентаря;

- организацию ремонта одежды и обуви;

- прокат спортивного инвентаря;

- обеспечение стоянки транспортных средств потребителей услуг;

- прием на хранение вещей потребителей услуг;

- вызов такси по заказу потребителей;

- другие виды услуг.

5 Общие требования

5.1 Спортивные услуги должны соответствовать требованиям настоящего стандарта, нормативной и технической документации на услуги конкретного вида.

5.2 Требования к спортивным услугам должны учитывать интересы потребителей и обеспечивать:

- формирование здорового образа жизни потребителей;

- безопасность и экологичность;

- систему подготовки спортсменов различной квалификации;

- точность и своевременность исполнения;

- эргономичность и комфортность;

- эстетичность;

- зрелищность услуг;

- этичность обслуживающего персонала;

- социальную адресность;

- информативность.

5.2.1 Формирование здорового образа жизни потребителей предусматривает:

- соответствие оказываемой услуги потребностям и физическим возможностям потребителя услуги;

- доступность и обеспеченность населения спортивными услугами;
- использование исполнителем услуги индивидуальных методик (планов) занятий и индивидуальной системы тренировок по выбранным видам услуг;
- использование различных видов общеукрепляющих и оздоровительных мероприятий по поддержанию здоровья, включая закаливание, массаж, правильное питание и пр.;
- систематическое врачебно-педагогическое обеспечение спортивных услуг в процессе их оказания потребителю;
- распространение знаний о спортивных услугах как важнейшем средстве формирования здорового образа жизни.

5.2.2 Система подготовки спортсменов различной квалификации включает в себя:

- соревнования с учетом цели и направленности спортивной подготовки;
- программно-нормативное, научно-методическое и медико-биологическое обеспечение многолетней подготовки спортсменов;
- соответствие тренировочных нагрузок текущему уровню общей и социальной подготовленности спортсменов;
- использование в практике тренировочного процесса современных достижений научно-технического прогресса.

5.2.3 Точность и своевременность исполнения услуг

Оказываемые потребителям услуги по срокам и условиям обслуживания должны соответствовать требованиям нормативной, технической и другой документации на услуги конкретного вида.

Исполнитель должен оказывать выбранный потребителем вид услуги в сроки, установленные действующими правилами оказания услуг или договором об оказании услуг [3].

5.2.4 Эргономичность и комфортность

При оказании услуг должно быть учтено требование эргономичности, которое характеризует соответствие условий обслуживания и применяемого спортивного оборудования, снаряжения и инвентаря гигиеническим, антропометрическим, физиологическим возможностям потребления. Соблюдение требований эргономичности обеспечивает комфортность обслуживания и способствует сохранению здоровья и работоспособности потребителя.

5.2.5 Эстетичность

Оказываемая услуга должна соответствовать требованиям эстетичности. Оформление спортивных сооружений, мест оказания спортивных услуг и их интерьеров (включая оформление спортивно-зрелищных мероприятий) должно соответствовать информационно-композиционной целостности и гармоничности, обеспечивать удобство и комфортность при их использовании,

а также не должно противоречить обычаям и традициям населения данного региона.

5.2.6 Зрелищность услуг

Обеспечение зрелищности услуг предусматривает:

- доступность спортивно-зрелищных мероприятий для зрителей и его участников;
- рекламное обеспечение предстоящих спортивно-зрелищных мероприятий;
- всестороннюю информацию о ходе спортивно-зрелищных мероприятий;
- торговлю сопутствующими товарами;
- удобство и оформительскую привлекательность спортивных сооружений для зрителей и участников мероприятий;
- привлекательность дизайна спортивной формы для зрителей и участников мероприятий.

5.2.7 Этичность обслуживаемого персонала

При оказании спортивных услуг обслуживающий персонал, включая тренеров, инструкторов, медицинских работников, должен быть приветливым, доброжелательным, коммуникабельным и уметь создавать для потребителей комфортные условия при реализации этих услуг.

5.2.8 Социальная адресность

Требования социальной адресности должны предусматривать:

- доступность и обеспеченность населения спортивными услугами;
- соответствие услуги ожиданиям и физическим возможностям различных групп потребителей, в том числе инвалидов;
- установление режима оказания услуг, а также выбор методов обслуживания потребителей.

5.2.9 Информативность услуг

При оказании спортивных услуг исполнитель обязан предоставить потребителям услуг исчерпывающую информацию об оказываемых услугах.

5.2.9.1 Потребителям спортивных услуг должна предоставляться следующая информация о физкультурно-оздоровительной и спортивной организации:

перечень оказываемых услуг;

условия оказания услуг;

перечень необходимых документов для получения выбранного вида услуг;

медицинские противопоказания для соответствующих видов услуг;

правила поведения в физкультурно-оздоровительных и спортивных сооружениях;

место общего пользования;

правила поведения граждан во внештатных ситуациях;

место нахождения пункта медицинской помощи;

соблюдение правил техники безопасности;

квалификация обслуживающего персонала;

правила поведения на территории спортивных сооружений с целью исключения дисциплинарных нарушений и снижения риска травматизма при оказании услуги;

дополнительная информация.

5.2.9.2 Обслуживающий персонал должен провести собеседование (консультацию, инструктаж) с потенциальным потребителем услуг:

о правилах личной безопасности;

об особенностях выбранного вида услуг;

о порядке и правилах оказания выбранного вида услуг;

о факторах риска для здоровья, исходя из климатических и природных условий;

о полноте и правильности заполнения обязательных документов;

о режиме труда и отдыха, личного поведения потребителя в обществе (для определенного вида услуг).

6 Требования безопасности

6.1 Спортивные услуги и условия обслуживания потребителей должны быть безопасными для жизни, здоровья и имущества потребителей и окружающей среды.

6.2 Спортивное оборудование, снаряжение и инвентарь должны соответствовать требованиям безопасности, установленным в нормативной документации на них, и использоваться в соответствии с правилами, изложенными в эксплуатационной документации предприятия-изготовителя. На спортивный инвентарь импортного производства, применяемый при оказании спортивных услуг, должны быть сопроводительные (эксплуатационные) документы на русском языке.

6.3 Спортивное оборудование, снаряжение и инвентарь, подлежащие обязательной сертификации, должны быть сертифицированы в установленном порядке.

6.4 Спортивное оборудование, снаряжение и инвентарь, не подлежащие

обязательной сертификации, должны иметь документ изготовителя, подтверждающий их пригодность и безопасность применения.

6.5 При оказании спортивных услуг следует соблюдать требования:

- пожарной безопасности по ГОСТ 12.4.004, [4], [5];
- санитарно-гигиенических норм;
- медицинского обеспечения;
- профилактики и предупреждения травматизма.

6.6 Требования к физкультурно-оздоровительным и спортивным сооружениям

6.6.1 Физкультурно-оздоровительные и спортивные сооружения, используемые при оказании услуг, должны соответствовать требованиям [6] - [17], а также иметь условия для обслуживания инвалидов. Рекомендуются оборудовать входы и выходы для инвалидов колясок [6].

6.6.2 Содержание территории физкультурно-оздоровительных и спортивных сооружений должно обеспечивать свободный проезд (подъезд) технических средств специальных служб (пожарная, спасательная, санитарная и др. техника) [9], [10].

6.6.3 При оказании услуг физкультурно-оздоровительные и спортивные сооружения, а также территория вокруг них должны иметь рабочее, дежурное и аварийное освещение в соответствии с требованиями [16] и [17].

6.6.4 Показатели микроклимата (температура, относительная влажность, вентиляция) в физкультурно-оздоровительных и спортивных сооружениях должны соответствовать требованиям ГОСТ 12.1.005 и другим установленным требованиям [11] и [12].

6.6.5 Предельно допустимое содержание вредных веществ и пыли в воздухе физкультурно-оздоровительных и спортивных сооружений не должно превышать норм, установленных в ГОСТ 12.1.005 (раздел 3, приложение 2).

6.6.6 Допустимый уровень шума в физкультурно-оздоровительных и спортивных сооружениях должен соответствовать установленным требованиям [12].

6.6.7 Участки территории физкультурно-оздоровительных и спортивных сооружений, на которых проводятся земляные, строительные-монтажные работы должны быть огорожены и обозначены соответствующими знаками по ГОСТ Р 12.4.026.

6.6.8 Исполнители услуг должны осуществлять регулярную уборку внутри и на прилегающей территории. Используемые препараты для дезинфекции, дезинсекции, дезодорации, моющие средства, подлежащие обязательной сертификации, должны иметь сертификат соответствия и применяться в соответствии с нормативными требованиями.

6.7 Требования к обслуживающему персоналу

6.7.1 Обслуживающий персонал, оказывающий спортивные услуги, должен

иметь соответствующую спортивную и профессиональную квалификацию, подтвержденную документами, оформленными в установленном порядке.

6.7.2 Обслуживающий персонал должен обеспечить безопасность жизни, здоровья потребителей, сохранность их имущества при оказании услуги, а также уметь действовать во внештатных ситуациях (пожар, несчастный случай, ухудшение самочувствия, резкое изменение погодных условий и т.д.).

6.7.3 Обслуживающий персонал, оказывающий спортивные услуги, должен:

обеспечивать безопасность процесса оказания спортивных услуг для жизни и здоровья потребителей и охраны окружающей среды;

соблюдать правила эксплуатации спортивного оборудования, снаряжения и инвентаря; охраны труда и техники безопасности и своевременно проходить соответствующие инструктажи;

знать и соблюдать действующие законы, иные нормативные правовые акты, касающиеся профессиональной деятельности персонала, должностные инструкции, соответствующие программы проведения мероприятий по оказанию услуг;

иметь навыки к организационно-методической и преподавательской деятельности;

изучать и учитывать в процессе оказания услуги индивидуальные различия потребителей услуги.

7 Требования охраны окружающей среды

7.1 Оказание спортивных услуг не должно вызывать ухудшения характеристик окружающей природной среды (засоренность территорий, запыленность и загазованность воздуха и т.п.) [18].

7.2 Экологическая безопасность спортивных услуг должна обеспечиваться соблюдением установленных требований охраны окружающей среды согласно государственным стандартам, строительным нормам и правилам, санитарным правилам и нормам, другой нормативной документации.

7.3 Система санитарной очистки и уборки территории должна соответствовать требованиям СанПиН 42-128-4690.

7.4 Исполнители услуг должны обеспечить:

- безопасность при проведении организационно-хозяйственных, технических и иных мероприятий для обеспечения выполнения условий и требований по предупреждению случаев ухудшения характеристик окружающей среды и ликвидации их последствий;

- наличие необходимого уровня знаний обслуживающего персонала в области охраны окружающей среды для предотвращения действий, приводящих к загрязнению окружающей среды.

7.5 Не должно наблюдаться вредных воздействий на окружающую среду как в процессе оказания услуг, так и при их потреблении.

8 Методы контроля

8.1 Для оценки качества и безопасности спортивных услуг используют следующие основные методы контроля:

визуальный - проверка состояния физкультурно-оздоровительных и спортивных сооружений, спортивного оборудования, снаряжения, инвентаря, трасс, маршрутов и пр.;

аналитический - проверка наличия и сроков действия обязательных документов на предоставление услуг, анализ правильности и своевременности заполнения этих документов, врачебно-педагогическое наблюдение за состоянием готовности к оказанию спортивных услуг, проверка профессиональной квалификации обслуживающего персонала, оказывающего услуги и др.;

измерительный - проверка, поверка с использованием средств измерений и испытаний технического состояния спортивного оборудования, снаряжения и инвентаря, средств спасения утопающих (в бассейнах), оборудования спортивных сооружений (зданий, помещений, площадок, используемых при оказании услуг и пр.);

экспертный - опрос тренеров, преподавателей и др. (высшей квалификации) о состоянии качества и безопасности услуг, оценка результатов опроса;

социологический - опрос или интервьюирование потребителей услуг, оценка результатов опроса.

Приложение А

(справочное)

Библиография

[1] Толковый словарь спортивных терминов. Издательство "Физкультура и спорт", 1993 г.

[2] Федеральный закон "О физической культуре и спорте в Российской Федерации". Принят Государственной Думой 13 января 1999 г. N 80-ФЗ

[3] Закон Российской Федерации "О защите прав потребителей" от 7 февраля 1999 г. N 2003-1 (с изменениями и дополнениями, внесенными федеральными законами от 9 января 1996 г. N 2-ФЗ, от 17 декабря 1999 г. N 212-ФЗ)

[4] Закон Российской Федерации "О пожарной безопасности" от 21 декабря 1994 г. N 69-ФЗ (с изменениями и дополнениями, внесенными Федеральными Законами от 22 августа 1995 г. N 151-ФЗ, от 18 апреля 1996 г. N 32-ФЗ, от 24 января 1998 г. N 13-ФЗ)

[5] ППБ-0-148-87 Правила пожарной безопасности для спортивных сооружений

[6] СП 31-102-99 Свод правил по проектированию и строительству. Требования доступности общественных зданий и сооружений для инвалидов и маломобильных посетителей

[7] СНиП 11-07-85 Физкультурно-спортивные сооружения

[8] СНиП 10-01-94 Система нормативных документов в строительстве

[9] ВСН 46-86 Спортивные и физкультурно-оздоровительные сооружения

[10] ВСН 2-85 Нормы проектирования планировки и застройки Москвы. Подраздел: Физкультурные и спортивные сооружения

[11] СНиП 11-64-80 Строительство и проектирование. Детские дошкольные учреждения. Раздел: Спортивные и физкультурные залы, помещения, спортивные и игровые площадки

[12] СНиП 11-65-73 Общеобразовательные школы и школы-интернаты. Раздел: Физкультурно-спортивные залы, бассейны, спортивные и игровые площадки

[13] СНиП 2.08.02-89 Общественные здания и сооружения. Раздел: "Здания и сооружения физкультурные и спортивные"

[14] СНиП 2.09.04-95 Административные и бытовые здания. Раздел: "Физкультурно-спортивные здания и сооружения"

[15] МГСН 1.01.99 Нормы и правила проектирования планировки и застройки г.Москвы. Раздел физкультурно-спортивные сооружения

[16] ВСН 1-73 Нормы электрического освещения спортивных сооружений

[17] "Новости светотехники". Раздел: "Освещение спортивных сооружений". Журнал. Вып.3 423-24. - М., 2000

[18] Закон об охране окружающей среды N 2060-1 от 19 декабря 1991 г. "Комплексное планирование охраны окружающей среды". Обзорная информация. Вып.1. ЦНТИ по гражданскому строительству и архитектуре, М., 1979