ФЕДЕРАЛЬНОЕ АГЕНТСТВО

ПО ТЕХНИЧЕСКОМУ РЕГУЛИРОВАНИЮ И МЕТРОЛОГИИ

НАЦИОНАЛЬНЫЙ СТАНДАРТ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ

ГОСТ Р 70996— 2023

УСЛУГИ В ОБЛАСТИ РАЗВЛЕЧЕНИЙ И ОТДЫХА ДЕТЕЙ

Общие требования

Издание официальное

Москва
Российский институт стандартизации
2023

gost.e-ecolog.ru

Предисловие

1 РАЗРАБОТАН Ассоциацией предприятий индустрии детских товаров «АИДТ» (Ассоциация «АИДТ»)

2 ВНЕСЕН Техническим комитетом по стандартизации ТК 181 «Игрушки и товары для детства»

3 УТВЕРЖДЕН И ВВЕДЕН В ДЕЙСТВИЕ Приказом Федерального агентства по техническому регулированию и метрологии от 11 октября 2023 г. № 1106-ст

4 ВВЕДЕН ВПЕРВЫЕ

*Правила применения настоящего стандарта установлены в статье 26 Федерального закона от 29 июня 2015 г. № 162-ФЗ «О стандартизации в Российской Федерации». Информация об изменениях к настоящему стандарту публикуется в ежегодном (по состоянию на 1 января текущего года) информационном указателе «Национальные стандарты», а официальный текст изменений и поправок — в ежемесячном информационном указателе «Национальные стандарты». В случае пересмотра (замены) или отмены настоящего стандарта соответствующее уведомление будет опубликовано в ближайшем выпуске ежемесячного информационного указателя «Национальные стандарты». Соответствующая информация, уведомление и тексты размещаются также в информационной системе общего пользования — на официальном сайте Федерального агентства по техническому регулированию и метрологии в сети Интернет (*gost.e-ecolog.ru

© Оформление. ФГБУ «Институт стандартизации», 2023

Настоящий стандарт не может быть полностью или частично воспроизведен, тиражирован и распространен в качестве официального издания без разрешения Федерального агентства по техническому регулированию и метрологии

НАЦИОНАЛЬНЫЙ СТАНДАРТ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ

УСЛУГИ В ОБЛАСТИ РАЗВЛЕЧЕНИЙ И ОТДЫХА ДЕТЕЙ

Общие требования

Services in the field of entertainment and recreation for children.
General reguirements

Дата введения — 2024—04—01

1 Область применения

Настоящий стандарт устанавливает общие требования к услугам в области развлечения и отдыха детей (далее — услуги).

Стандарт распространяется на организации и физические лица, зарегистрированные в качестве индивидуальных предпринимателей, предоставляющих услуги в области развлечений детей или организующих их досуг и отдых.

Стандарт не распространяется на услуги в области развлечений и отдыха детей в бассейнах для плавания.

2 Нормативные ссылки

В настоящем стандарте использованы нормативные ссылки на следующие стандарты:

ГОСТ Р 50646 Услуги населению. Термины и определения

ГОСТ Р 52603 Аттракционы водные. Безопасность конструкции. Общие требования

ГОСТ Р 52604 Аттракционы водные. Безопасность при эксплуатации. Общие требования

ГОСТ Р 55515 Оборудование надувное игровое. Требования безопасности при эксплуатации

ГОСТ Р 57486 Услуги населению. Требования к информационному обеспечению

ГОСТ Р 70310 Оборудование и покрытия игровых площадок. Дополнительные требования безопасности и методы испытаний многоуровневых лабиринтов

ГОСТ Р 71005 Услуги в области развлечений и отдыха детей. Термины и определения

ГОСТ Р ЕН 15602 Национальный стандарт Российской Федерации. Услуги населению. Провайдеры услуги безопасности. Терминология

Примечание — При пользовании настоящим стандартом целесообразно проверить действие ссылочных стандартов в информационной системе общего пользования — на официальном сайте Федерального агентства по техническому регулированию и метрологии в сети Интернет или по ежегодному информационному указателю «Национальные стандарты», который опубликован по состоянию на 1 января текущего года, и по выпускам ежемесячного информационного указателя «Национальные стандарты» за текущий год. Если заменен ссылочный стандарт, на который дана недатированная ссылка, то рекомендуется использовать действующую версию этого стандарта с учетом всех внесенных в данную версию изменений. Если заменен ссылочный стандарт, на который дана датированная ссылка, то рекомендуется использовать версию этого стандарта с указанным выше годом утверждения (принятия). Если после утверждения настоящего стандарта в ссылочный стандарт, на который дана датированная ссылка, внесено изменение, затрагивающее положение, на которое дана ссылка, то это положение рекомендуется применять без учета данного изменения. Если ссылочный стандарт отменен без замены, то положение, в котором дана ссылка на него, рекомендуется применять в части, не затрагивающей эту ссылку.

Издание официальное

3 Термины и определения

В настоящем стандарте применены термины по ГОСТ Р 50646 и ГОСТ Р 71005.

4 Классификация объектов в области развлечений и отдыха детей

4.1 Объекты развлечений и отдыха детей подразделяют:

а) на развлекательные объекты (аттракционы, аквапарки, развлекательные детские парки, развлекательные детские центры);

б) развивающе-познавательные объекты (детские игровые площадки, детские игровые комнаты, детский автодром, детский парк-автодром, детский картинг-центр, детский боулинг, многоуровневый лабиринт для детей);

в) объекты развития творческого потенциала (детские танцевальные классы, хоровые студии, группы театрального искусства, художественные студии);

г) тематическо-досуговые объекты (город профессий, детские квест-комнаты, детские интерактивные театры, океанариум, экспериментариум и т. п.).

4.2 Объекты развлечений и отдыха детей по типу размещения подразделяют:

- на уличные;
- в помещениях.

5 Перечень услуг, предоставляемых в объектах развлечений и отдыха детей

Перечень основных услуг указан в таблице 1.

Таблица 1

Услуги по организации развлечений, досуга и отдыха детей	Место оказания услуги	
	в помещениях	уличные
1 Услуги в развлекательных объектах		
1.1 Аттракционы для детей	+	+
1.2 Аквапарк	+	+
2 Услуги в развивающе-познавательных объектах		
2.1 Многоуровневые лабиринты	+	–
2.2 Детские игровые комнаты	+	–
2.3 Детские игровые площадки	–	+
2.4 Детский автодром	+	+
2.5 Детский картинг-центр	+	+
2.6 Детский боулинг	+	–
2.7 Научный музей (экспериментариум)	+	–
2.8 Океанариум	+	–
3 Услуги в объектах развития творческого потенциала		
3.1 Детские танцевальные классы, хоровые студии	+	–
3.2 Детские группы театрального искусства, художественные студии	+	–
3.3 Занятия по прикладному мастерству (бисероплетение, вышивка, вязание, роспись и т. п.)	+	–
3.4 Детские клубы занятости (кулинарного искусства, любителей чтения книг и т. п.)	+	–

Окончание таблицы 1

Услуги по организации развлечений, досуга и отдыха детей	Место оказания услуги	
	в помещениях	уличные
4 Услуги в тематическо-досуговых объектах		
4.1 Город профессий	+	+
4.2 Детские квест-комнаты	+	–
4.3 Интерактивные театры	+	–
4.4 Семинары развлекательной науки, специальные музейные программы или выставки, магические шоу	+	–
4.5 Проведение детских праздников (например, дней рождений с арендой зала, привлечением аниматоров/актеров, организацией банкетов) или детских дискотек	+	–
4.6 Фотосессия с использованием реквизита	+	+
4.7 Ярмарки, фестивали для детей	–	+
5 Сопутствующие услуги		
5.1 Прокат/аренда спортивного инвентаря (коньков, роликовых коньков, скейтбордов, велосипедов и т. п.)	–	+
5.2 Прокат/аренда электромобилей для детей	–	+
5.3 Аренда сцены	–	+
5.4 Аренда помещений	+	–
5.5 Предоставление туалета, комнаты матери и ребенка	+	+
5.6 Предоставление беспроводного доступа в информационно-телекоммуникационную сеть Интернет (Wi-Fi)	+	+
5.7 Услуги общественного питания	+	+
Условные обозначения: «+» — допустимый вариант места расположения; «–» — не предусмотрено оказание услуг.		

6 Общие требования

При оказании услуг в области развлечения и отдыха детей должны соблюдаться требования нормативных правовых актов Российской Федерации, нормативных документов федеральных органов исполнительной власти (см. [1] и [2]) и требования настоящего стандарта.

Общими требованиями к услугам в области развлечения и отдыха детей являются требования социальной адресности, функционального назначения, эргономичности, эстетичности, информативности, культуры обслуживания, экологичности услуги.

Требования социальной адресности услуг в области развлечения и отдыха детей предусматривают:

- соответствие услуг в области развлечения и отдыха детей потребителю, включая ассортимент и качество услуг в области развлечения и отдыха детей, методы и формы их предоставления, профессиональный уровень предоставления услуги, номенклатуру оказываемых услуг;

- наличие на объектах развлечений и отдыха детей определенных условий для предоставления услуг специальным категориям потребителей, например детям с ограниченными физическими возможностями.

Социальную адресность услуг в области развлечения и отдыха детей учитывают при проектировании, обустройстве и оборудовании объектов развлечений и отдыха детей, установлении режима работы, выборе объектов развлечения и отдыха, ассортименте услуг в области развлечения и отдыха детей.

Требования функциональной пригодности услуг в области развлечения и отдыха детей содержат:

- точность и своевременность оказания услуг в области развлечения и отдыха детей, включая соблюдение установленного режима работы объектов развлечения и отдыха, обеспечение разнообразия оборудования для развлечения и отдыха детей, соответствие времени оказания услуг и ожидания оказания услуги;

- обеспечение удобных условий для нахождения потребителя услуг в области развлечения и отдыха детей, а также для выбора и принятия решения об оказании услуги различных видов;

- соответствие обслуживающего персонала профессиональному назначению, в том числе компетентность и квалификацию персонала, умение общаться с потребителями, знание и соблюдение профессиональной этики поведения.

Требования функциональной пригодности услуг в области развлечения и отдыха детей устанавливает необходимый минимум характеристик услуг, которые способны удовлетворить потребителя при оказании услуги.

Требование информативности услуг в области развлечения и отдыха детей предусматривает наличие необходимой достоверной информации об услугах в области развлечения и отдыха, номенклатуре оказываемых услуг, исполнителе услуг, о правилах и условиях оказания услуг.

Требования эргономичности и комфортности услуг в области развлечения и отдыха детей:

- комфортность и удобство потребителя при оказании ему услуг, включая удобное расположение объектов развлечения и отдыха детей, удобное расположение входов, выходов, секций, оборудования, мебели, наличие лифтов, эскалаторов, травалаторов;

- соблюдение гигиенических норм к уровню освещенности, воздухообмена, запыленности, шума, температуры в торговом зале, содержанию помещений, рабочих мест, оборудования согласно действующим санитарным правилам и нормам;

- доступность и достоверность информации, получаемой потребителями.

Требования эстетичности услуг в области развлечения и отдыха детей: стилевое единство, целостность композиции и гармоничность дизайна, в том числе архитектурно-планировочных решений помещений и интерьера объектов развлечений и отдыха детей; оформление фасада здания, вывески, рекламных материалов, фирменных товарных знаков и указателей, оформление внешнего вида персонала.

Требования культуры оказания услуг в области развлечения и отдыха детей содержат требования к профессиональной подготовке и этике поведения персонала, в том числе такие характеристики, как вежливость, компетентность, доступность персонала для потребителя услуг, уровень мастерства и обеспечение комфорта потребителя услуги.

Требования к экологичности услуг в области развлечения и отдыха детей содержат услуги, при которых не оказывается воздействие на окружающую среду.

6.1 Требования к размещению, к помещениям и их оборудованию для оказания услуг в области развлечений и отдыха детей

Уличные территории и помещения для предоставления услуг в области развлечения и отдыха детей должны обеспечивать безопасность жизни и здоровья пользователя услуг в соответствии с [3] и [4].

Объекты должны быть оборудованы удобными пешеходными доступами к выходу, необходимыми справочно-информационными указателями, инструкциями о действиях в аварийной ситуации, а также хорошо заметными информационными указателями, обеспечивающими свободную ориентацию пользователя услуг как в обычной, так и в чрезвычайной ситуации.

Информация о нахождении ближайшего пункта медицинской помощи должна быть доступна для пользователя услуг и указана на информационном стенде.

Материалы, применяемые для декораций, внутренней отделки помещений и т. п. должны быть устойчивыми к проведению уборки влажным способом и обработки дезинфицирующими средствами.

Электрооборудование, отопительные приборы (любое оборудование, представляющее опасность для пользователей, применяемое для оказания развлекательных услуг, проведения мероприятий) должны быть снабжены ограждениями, выполненными из материалов, отвечающих требованиям безопасности.

6.2 Санитарно-эпидемиологические требования для оказания услуг в области развлечений и отдыха детей

Санитарно-эпидемиологические требования для оказания услуг в области развлечений и отдыха детей — в соответствии с [3], раздел VI.

6.3 Требования к исполнителю услуг в области развлечения и отдыха детей

Для оказания услуг в области развлечения и отдыха детей привлекаются работники, прошедшие соответствующую подготовку (далее — персонал).

Функции, права и обязанности персонала устанавливаются в должностных инструкциях и других внутренних документах организации, которые она разрабатывает самостоятельно с учетом действующих нормативных документов, собственного опыта и требований настоящего стандарта. Должностная инструкция персонала должна определять уровень его компетентности, необходимый для выполнения трудовых обязанностей.

К персоналу, задействованному в предоставлении услуг в области развлечения и отдыха детей, относятся:

- административный персонал — ответственные работники, руководящие всем процессом предоставления услуг области развлечения и отдыха детей, в обязанности которого входит контроль за работой всего персонала, контроль за соблюдением порядка и при необходимости взаимодействие с потребителями услуг (например, администраторы, распорядители, менеджеры, заведующие и т. д.);
- оперативные работники (оперативный персонал) — специалисты, непосредственно участвующие в процессе предоставления потребителю услуги в области развлечения и отдыха детей (например, операторы аттракционов, инструкторы, наблюдатели, тренеры, аниматоры, профильные педагоги, профессиональные мастера и т. д.);
- технический персонал — специалисты узкого профессионального профиля, отвечающие за техническое состояние объекта, эксплуатация которого входит в состав предлагаемой услуги в области развлечения и отдыха детей (например, механики, электрики, техники, настройщики и т. д.), и занимающиеся его техническим обслуживанием;
- вспомогательный персонал — работники, участвующие в создании необходимых условий для оказания услуг области развлечения и отдыха детей (например, помощники операторов аттракционов, ассистенты, кассиры, гардеробщики, уборщики помещений и т. п.).

Персонал исполнителя услуг должен соответствовать требованиям, указанным в [4], и обладать следующими умениями и навыками:

- иметь соответствующую профессиональную квалификацию, подтвержденную документами (при необходимости);
- иметь специальную подготовку необходимого уровня и квалификации, соответствующую занимаемой должности и выполняемой работе;
- проходить регулярную оценку профессиональных компетенций;
- владеть навыками оказания первой помощи в установленном законодательством порядке (см. [5]);
- знать правила эксплуатации оборудования и инвентаря;
- соблюдать санитарные нормы и правила.

Персоналу необходимо соблюдать профессиональную этику поведения, такую как доброжелательность, коммуникабельность, создание комфортных условий для потребителей услуг в области развлечения и отдыха детей.

Персонал услуг в области развлечения и отдыха детей должен быть подготовлен к действиям в условиях чрезвычайных ситуаций и/или в случае технических проблем (неисправность оборудования, поломка оборудования и т. д.).

Численность персонала должна быть достаточной:

- для минимизации рисков;
- осуществления контроля действий потребителей услуг;
- обеспечения эвакуации потребителей услуг в случае возникновения такой необходимости.

Требования к экипировке персонала:

- персонал должен быть легко узнаваем;
- экипировка должна быть яркой и контрастной.

6.4 Требования безопасности

Услуги в области развлечений и отдыха детей должны быть безопасными в течение всего периода их оказания.

При оказании услуг должны быть исключены или минимизированы опасности и сопутствующие им риски и обеспечена защита посетителей:

- от падения;
- протекания опасных токов через тело человека;
- изменения устойчивости используемого при оказании услуги оборудования;
- воздействия двигающихся и перемещающихся элементов конструкции и предметов, применяемых при оказании услуг;
- возникновения и распространения огня;
- ошибок посетителей или нарушений ими правил посещения;
- воздействия материалов и веществ;
- воздействия погодных явлений;
- возникновения нештатных ситуаций.

На все игровые элементы, размещаемые в объектах развлечения и отдыха детей, изготовитель/поставщик обязан предоставить эксплуатационные и иные документы, которые должны содержать данные для идентификации конкретного изделия, технические характеристики, комплектность, ограничения для пользователей, правила для пользователей и инструкции по техническому обслуживанию.

Требования безопасности при эксплуатации аттракционов, в том числе водных, — по [6].

Требования безопасности конструкций водных аттракционов — по ГОСТ Р 52603.

Требования безопасности при эксплуатации водных аттракционов — по ГОСТ Р 52604.

Требования безопасности при эксплуатации детских игровых площадок — по [7].

Требования безопасности для многоуровневых лабиринтов — по ГОСТ Р 70310.

Требования безопасности надувного игрового оборудования — по ГОСТ Р 55515.

Требования по обеспечению безопасности уличной территории и помещения для предоставления услуг — по ГОСТ Р ЕН 15602.

6.4.1 Требования к средствам пожаротушения

Объекты оказания услуг в области развлечений и отдыха детей должны быть оснащены первичными средствами пожаротушения. Инструкции по использованию средств пожаротушения должны быть приведены во внутренних документах организации, оказывающей эти услуги. Первичные средства пожаротушения должны располагаться на видном месте. Средства пожаротушения необходимо содержать в работоспособном состоянии.

6.5 Требования к внутренней документации организации, оказывающей услуги в области развлечений и отдыха детей

Внутренняя документация организации, оказывающей услуги в области развлечений и отдыха детей, должна содержать всю необходимую информацию, позволяющую обеспечить безопасность оказания услуг.

К внутренней документации относятся: внутренние регламенты, правила оказания услуг, требования к применяемому оборудованию и инвентарю, журналы учета, должностные инструкции, регистрационно-учетная документация и другие документы, подтверждающие выполнение процедур безопасного оказания услуг.

Внутренняя документация выполняется на русском языке, а также дополнительно может быть выполнена на языке субъекта Российской Федерации или родных языках народов Российской Федерации путем аутентичного перевода текста документа с русского языка и утверждается руководителем организации.

Учет и хранение внутренней документации организацией обеспечиваются самостоятельно.

6.6 Услуги по организации культурно-массовых мероприятий для детей

Услуги по организации культурно-массовых мероприятий для детей (праздники, фестивали, смотры, конкурсы, концерты, ярмарки, олимпиады народного творчества, выставки, театрализованные представления, семинары, лекции, экскурсии, конференции, мастер-классы, круглые столы и другие, в том числе комбинированные, формы мероприятий) оказываются в соответствии с действующим законодательством.

6.7 Оказание услуг в области развлечений и отдыха детей посетителям с ограниченными возможностями здоровья

Для создания условий пребывания посетителей с ограниченными возможностями здоровья и детей-инвалидов рекомендуется проведение мероприятий по созданию доступной (безбарьерной) среды.

Услуги для развлечений и отдыха для такой категории посетителей оказываются в соответствии с действующим законодательством, а при его отсутствии — на основании внутренних норм и правил, разработанных организатором услуг самостоятельно. Внутренние документы для оказания услуг посетителям с ограниченными возможностями здоровья составляются на основании опыта и оценки рисков. При этом запрет на пользование определенными аттракционами посетителями с ограниченными возможностями здоровья не должен рассматриваться как ограничение их прав.

6.8 Информационное обеспечение услуг в области развлечений и отдыха детей

Информация об оказываемых услугах в области развлечений и отдыха детей должна предоставляться исполнителем услуг в соответствии с [1] на информационном стенде.

Требования к информационному обеспечению — по ГОСТ Р 57486.

7 Контроль качества услуг в области развлечения и отдыха детей

7.1 Государственный контроль (надзор) за деятельностью организаций, предоставляющих услуги в области развлечения и отдыха детей, осуществляют уполномоченные органы государственной власти субъектов Российской Федерации в пределах своей компетенции (см. [8]).

7.2 Общественный контроль за качеством предоставления услуг в области развлечения и отдыха детей осуществляют общественные организации и объединения в сфере защиты прав потребителей.

7.3 Для оценки качества и безопасности услуг в области развлечения и отдыха детей используют следующие методы контроля: визуальный, экспертный, социологический.

7.4 Визуальный метод основан на применении органов чувств оценщиков (экспертов и/или специалистов) при оценке объекта развлечений и отдыха детей, проверке состояния помещения, оборудования, инвентаря, тренажеров, игрушек, интерьера, санитарно-эпидемиологического состояния объектов, прилегающих территорий, а также при определении посторонних запахов в помещениях, шума, вибрации и др.

7.5 Экспертный метод представляет собой внешний аудит по заказу исполнителя услуг (администрации или собственника) и основывается на качественных и количественных оценках специалистов. Применение экспертного метода предполагает проверку наличия и выполнения технических документов на оказание услуг в области развлечения и отдыха детей, оценку профессиональных компетенций персонала и пр.

7.6 Социологический метод предполагает проведение социологических обследований (анкетирование, опросы, наблюдения, анализ записей в книге отзывов пользователя услуг) с последующей обработкой полученных данных.

Контроль осуществляется в соответствии с планами и графиками, утвержденными организацией, в установленном порядке.

Библиография

[1] Закон Российской Федерации от 7 февраля 1992 г. № 2300-1 «О защите прав потребителей»

[2] Федеральный закон от 30 марта 1999 г. № 52-ФЗ «О санитарно-эпидемиологическом благополучии населения»

[3] СП 2.1.3678—20 Санитарно-эпидемиологические требования к эксплуатации помещений, зданий, сооружений, оборудования и транспорта, а также условиям деятельности хозяйствующих субъектов, осуществляющих продажу товаров, выполнение работ или оказание услуг

[4] СП 2.4.3648—20 Санитарно-эпидемиологические требования к организациям воспитания и обучения, отдыха и оздоровления детей и молодежи

[5] Федеральный закон от 21 ноября 2011 г. № 323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации»

[6] Технический регламент Евразийского экономического союза ТР ЕАЭС 038/2016 О безопасности аттракционов

[7] Технический регламент Евразийского экономического союза ТР ЕАЭС 042/2017 О безопасности оборудования для детских игровых площадок

[8] Федеральный закон от 26 декабря 2008 г. № 294-ФЗ «О защите прав юридических лиц и индивидуальных предпринимателей при осуществлении государственного контроля (надзора) и муниципального контроля»

УДК 658.64:006.354

ОКС 97.190
03.080

Ключевые слова: услуги, развлечения, общие требования безопасности, классификация

Редактор *З.А. Лиманская*
Технический редактор *В.Н. Прусакова*
Корректор *Р.А. Ментова*
Компьютерная верстка *Л.А. Круговой*

Сдано в набор 12.10.2023. Подписано в печать 31.10.2023. Формат 60×84⅛. Гарнитура Ариал.
Усл. печ. л. 1,40. Уч.-изд. л. 0,90.

Подготовлено на основе электронной версии, предоставленной разработчиком стандарта

Создано в единичном исполнении в ФГБУ «Институт стандартизации»
для комплектования Федерального информационного фонда стандартов,
117418 Москва, Нахимовский пр-т, д. 31, к. 2.

gost.e-ecolog.ru gost.e-ecolog.ru

gost.e-ecolog.ru