ФЕДЕРАЛЬНОЕ АГЕНТСТВО

ПО ТЕХНИЧЕСКОМУ РЕГУЛИРОВАНИЮ И МЕТРОЛОГИИ

НАЦИОНАЛЬНЫЙ СТАНДАРТ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ

ГОСТ Р 55594— 2013

Услуги населению

УСЛУГИ ПО ОБУЧЕНИЮ НАСЕЛЕНИЯ НА КУРСАХ И В КРУЖКАХ

Общие требования

Издание официальное

Москва
Стандартинформ
2014

gost.e-ecolog.ru

Предисловие

1 РАЗРАБОТАН Открытым акционерным обществом «Всероссийский научно-исследовательский институт сертификации» (ОАО «ВНИИС»)

2 ВНЕСЕН Техническим комитетом по стандартизации ТК 342 «Услуги населению»

3 УТВЕРЖДЕН И ВВЕДЕН В ДЕЙСТВИЕ Приказом Федерального агентства по техническому регулированию и метрологии от 6 сентября 2013 г. № 872-ст

4 ВВЕДЕН ВПЕРВЫЕ

Правила применения настоящего стандарта установлены в ГОСТ Р 1.0—2012 (раздел 8). 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 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.ru)

© Стандартинформ, 2014

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 населению

УСЛУГИ ПО ОБУЧЕНИЮ НАСЕЛЕНИЯ НА КУРСАХ И В КРУЖКАХ

Общие требования

Services for people. Additional training services for people. General requirements

Дата введения — 2015–01–01

1 Область применения

Настоящий стандарт устанавливает общие требования к услугам по обучению населения на курсах и в кружках.

Стандарт распространяется на услуги по обучению населения на курсах и в кружках, оказываемые юридическими лицами, индивидуальными предпринимателями и физическими лицами.

2 Нормативные ссылки

В настоящем стандарте использованы нормативные ссылки на следующие стандарты:

ГОСТ Р 50646—2012 Услуги населению. Термины и определения

ГОСТ Р 52113—2003 Услуги населению. Номенклатура показателей качества

ГОСТ Р 52614.2—2006 Системы менеджмента качества. Руководящие указания по применению ГОСТ Р ИСО 9001—2001 в сфере образования

ГОСТ Р 54610—2011 Услуги населению. Классификация и основные требования к услугам, предоставляемым на муниципальном уровне

ГОСТ ISO 9001—2011 Системы менеджмента качества. Требования

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.

3 Термины и определения

В настоящем стандарте применены термины и определения по ГОСТ Р 50646, ГОСТ Р 52113, а также следующие термины с соответствующими определениями:

3.1 **клубное формирование:** Добровольное объединение группы людей, основанное на общности интересов, запросов и потребностей в занятиях любительским художественным и техническим творчеством, в совместной творческой деятельности, способствующей развитию дарований его участников, освоению и созданию ими культурных ценностей, а также основанное на единстве стремления

Издание официальное

людей к получению актуальной информации, прикладных знаний в различных областях общественной жизни, культуры, науки и техники, к овладению полезными навыками в области культуры быта, здорового образа жизни, организации досуга и отдыха.

3.2 **кружки:** Клубные формирования, в которых творческо-исполнительская деятельность предваряется учебно-тренировочными занятиями, составляющими преобладающую часть всех занятий.

Примечание — Возглавляет кружок руководитель-педагог или куратор, значительно превосходящий участников по подготовке.

3.3 **курсы:** Клубные формирования, задачей которых является обучение людей прикладным навыкам и умениям.

3.4 **клубы по интересам:** Клубные формирования, создаваемые в целях организации общения людей с единым глубоким и устойчивым интересом к чему-либо, характеризующиеся отсутствием деятельности по созданию культурных ценностей.

3.5 **клубы по контингенту:** Клубные формирования, создаваемые в целях организации досуга определенных социально-демографических групп населения.

3.6 **любительские объединения:** Клубные формирования, объединяющие людей с глубоким и устойчивым интересом к общему занятию, стремящихся обменяться результатами и навыками такого занятия; характеризующиеся преобладанием среди учебных форм самообразования, обмена знаниями и умениями, первостепенной ролью поисков, накопления информации, изготовления предметов, имеющих культурное и прикладное значение.

3.7 **студия:** Коллектив любительского творчества, сочетающий в своей работе учебные, экспериментальные и производственные задачи.

3.8 **программа клубного формирования:** Документ, отражающий целевые установки и содержательную основу процесса передачи специальных знаний, умений, навыков в рамках конкретного клубного формирования.

3.9 **организация культурно-досугового типа:** некоммерческая организация, предусмотренная законодательством Российской Федерации, основной деятельностью которой является предоставление населению разнообразных услуг социально-культурного, просветительного, оздоровительного и развлекательного характера, создание условий для занятий любительским художественным творчеством.

4 Основные положения

4.1 К клубным формированиям относят: кружки, творческие коллективы, секции и студии художественного, декоративно-прикладного, изобразительного и технического творчества, курсы прикладных знаний и навыков, любительские объединения, клубы по интересам, клубы по контингенту, творческие лаборатории.

4.2 Классификация услуг, предоставляемых организациями культурно-досугового типа, соответствует [1].

4.3 В соответствии с целями деятельности клубные формирования подразделяют:

- на ориентированные на развитие знаний, умений и навыков;
- на ориентированные на совместную организацию и проведение досуга в среде единомышленников.

4.4 Услуги по обучению на курсах и в кружках, ориентированных на развитие знаний, умений и навыков, предоставляются по следующим направлениям:

- культуры;
- литературы;
- психологии;
- журналистики;
- архитектуры;
- истории религий;
- краеведения;
- научно-технических знаний;
- библиотечно-библиографических знаний;
- исторических знаний;
- правовых знаний;
- естествознания;

- музыкального искусства (в т. ч. вокального творчества, игры на музыкальных инструментах и др.);
- театрального творчества (в т. ч. актерского мастерства и др.);
- хореографического творчества (классическим, народным, бальным и современным танцам);
- изобразительного искусства (в т. ч. декоративно-прикладного, изобразительного творчества и др.);
- циркового искусства и акробатического мастерства;
- кино- и фотоискусства, операторского мастерства;
- эстетического развития;
- фольклора и народных ремесел;
- культурной и психолого-социальной адаптации;
- русского языка, иностранных языков;
- техники речи;
- развития мышления;
- информатики и компьютерной грамоты;
- компьютерной графики, моделирования и анимации;
- здоровья;
- физкультурно-спортивная направленность;
- культуры быта;
- молодой семьи.

4.5 Услуги по обучению на курсах и в кружках, ориентированных на совместную организацию и проведение досуга в среде единомышленников, предоставляются по следующим направлениям:

- по профессиональному признаку;
- семейного отдыха;
- молодежные;
- детские;
- граждан пожилого возраста, ветеранов;
- эрудитов;
- знакомств;
- историко-краеведческие;
- историко-патриотические и поисковые;
- художественные (вт.ч. вокальные, театральные, хореогра-фические, вокально-инструментальные, дизайнерские и др.);
- естественнонаучные;
- технические;
- декоративно-прикладные, изобразительные;
- авторские (поэты, композиторы, писатели и т. д.);
- коллекционеров-собирателей;
- развития прикладных навыков в области культуры быта (ведения домашнего хозяйства, шитья, вязания, вышивания, моделирования и конструирования одежды, кулинарии и др.);
- спортивно-оздоровительные;
- туризма;
- экологические;
- любителей животных;
- растениеводства;
- рыболовов-любителей;
- охотников-любителей.

4.6 Перечень направлений по обучению может быть расширен исполнителем услуг в зависимости от специфики определенных категорий населения, их возрастного и гендерного состава и условий функционирования организации культурно-досугового типа.

4.7 Непосредственное руководство клубным формированием осуществляет руководитель коллектива, кружка (секции), любительского объединения, клуба по интересам и т. д.

4.8 Потребителями услуг по обучению на курсах и в кружках являются физические лица.

4.8.1 Услуги по обучению на курсах и в кружках могут быть предоставлены всем гражданам вне зависимости от пола, возраста, национальности, образования, социального положения, политических убеждений, отношения к религии.

4.8.2 Предоставление услуг отдельным категориям потребителей (детям и юношеству, людям с ограниченными физическими возможностями, пенсионерам) осуществляется в рамках действующего законодательства Российской Федерации и специальных нормативных правовых актов.

4.9 Услуги по обучению на курсах и в кружках, ориентированных на развитие знаний, умений, навыков, предусматривают:

- организацию систематических занятий в формах и видах, характерных для данного клубного формирования (репетиции, лекции, тематические семинары, уроки, тренинги, тренировки, погружения и т. д.);
- проведение творческих отчетов о результатах своей деятельности (концерты, выставки, конкурсы, соревнования, показательные занятия и открытые уроки, творческие лаборатории, мастер-классы и т. д.);
- участие в общих программах, мероприятиях и акциях организации культурно-досугового типа;
- участие в муниципальных, региональных, общероссийских и международных фестивалях, смотрах, конкурсах, выставках и т. д.

4.10 Услуги по организации деятельности любительских объединений, групп, клубов по интересам предусматривают:

- организацию форм работы, характерных для данного клубного формирования (встречи, чаепития, вечера отдыха, групповые занятия, тренинги, привлечение профессионалов для консультаций и проведения встреч, занятий и т. д.);
- участие в пропаганде научно-технических знаний, достижений отечественной и мировой культуры, литературы, искусства (в зависимости от вида любительской деятельности) и др.

4.11 Услуги по обучению на курсах и в кружках могут предоставляться за счет бюджетного финансирования как государственные (муниципальные) услуги и на платной (хозрасчетной) основе. Услуги по обучению на курсах и в кружках, предоставляемые населению на муниципальном уровне органами местного самоуправления и органами исполнительной власти, должны соответствовать требованиям ГОСТ Р 54610.

4.12 В своей деятельности исполнитель услуг по обучению на курсах и в кружках руководствуется следующими основными документами:

- действующим законодательством Российской Федерации в сфере культуры [2];
- уставом организации и/или Положением о клубной организации;
- договорами с потребителями услуг;
- программой клубного формирования.

4.13 Программа клубного формирования

4.13.1 Программа клубного формирования должна отражать:

- цель творческой и учебно-воспитательной работы клубного формирования;
- категорию и возраст участников;
- продолжительность обучения;
- режим занятий;
- виды занятий (лекции, семинары, тренинги, игровые занятия и др.);
- конечные результаты обучения и др.

4.13.2 Программа клубного формирования должна быть ориентирована на современные технологии и средства обучения и направлена на саморазвитие и самосовершенствование, обеспечивающее развитие творческих способностей обучаемых.

4.13.3 Программа клубного формирования должна периодически обновляться с учетом внедрения новых технологий и инноваций культурно-творческой деятельности.

4.14 Организация культурно-досугового типа должна располагать необходимой материально-технической базой, включая:

- наличие методического обеспечения (учебно-программной и методической документации) и программного обеспечения;
- оснащенность специальным современным оборудованием;
- оснащенность учебно-наглядными пособиями, учебной литературой, информационными материалами;
- применение современных информационно-коммуникационных технологий (аудиовизуальные средства, Интернет-ресурсы);
- наличие квалифицированного персонала (педагогов, кураторов-специалистов, творческих работников).

4.15 Исполнитель услуг по обучению на курсах и в кружках может разрабатывать, документально оформлять, внедрять и поддерживать в рабочем состоянии систему менеджмента безопасности предоставляемых услуг в соответствии с требованиями ГОСТ ISO 9001, ГОСТ Р 52614.2.

5 Общие требования к услугам

5.1 Номенклатура показателей качества услуг по обучению на курсах и в кружках устанавливается в соответствии с ГОСТ Р 52113 с учетом специфики предоставляемых услуг.

5.2 Услуги по обучению на курсах и в кружках должны соответствовать следующим общим требованиям:

- соответствия услуг целевому назначению;
- социальной адресности услуг;
- эргономичности и комфортности услуг;
- эстетичности услуг;
- точности и своевременности предоставления услуг;
- информативности услуг;
- безопасности услуг для жизни и здоровья обучаемого населения и персонала исполнителя, а также сохранности имущества населения;
- к персоналу организации — исполнителя услуг.

5.2.1 Соответствие услуг целевому назначению

Услуги по обучению на курсах и в кружках должны соответствовать своему целевому назначению — приобщению населения к творчеству, самообразованию, культурному развитию и культурным ценностям [3]. При этом должны отсутствовать внешние препятствия к предоставлению услуг.

5.2.2 Социальная адресность

Социальная адресность услуг по обучению на курсах и в кружках предусматривает:

- обеспеченность услугами и доступность для потребителей различных категорий и групп населения (в т. ч. детей, молодежи, пенсионеров, людей с ограниченными физическими возможностями, малообеспеченных слоев населения и др.);
- соответствие услуг ожиданиям и физическим возможностям различных групп населения, включая профессиональный уровень персонала, номенклатуру и содержание оказываемых услуг;
- обеспечение определенных льгот и условий для социально значимых категорий потребителей.

5.2.3 Эргономичность и комфортность услуг

При организации обучения на курсах и в кружках должны быть обеспечены комфортные условия для обучаемых, включая удобство мест проведения занятий, оснащение специальным оборудованием и аппаратурой, соответствие мебели, оборудования гигиеническим, антропометрическим и физиологическим возможностям потребителей услуг.

При предоставлении услуг по обучению на курсах и в кружках должно быть обеспечено соблюдение требований комфортности и эргономичности, установленных действующим законодательством для организаций культурно-досугового типа.

5.2.4 Эстетичность услуг

Эстетичность услуг по обучению на курсах и в кружках должна обеспечиваться:

- стилевым единством, гармоничностью дизайна помещений и территорий организаций культурно-досугового типа для потребителей услуг;
- гармоничностью оформления информационных и других материалов, используемых в процессе предоставления услуг;
- внешним видом и поведением персонала, занятого предоставлением услуг.

5.2.5 Точность и своевременность предоставления услуг

Услуги по обучению на курсах и в кружках должны отвечать требованиям точности и своевременности предоставления, включая соблюдение установленного режима работы организации культурно-досугового типа, сроков предоставления услуг и условий договора о предоставлении услуг.

5.2.6 Информативность услуг

Информативность услуги по обучению на курсах и в кружках предполагает полное, достоверное и своевременное информирование потребителя о предоставляемых услугах.

Исполнитель услуг должен своевременно предоставлять потребителю необходимую и достоверную информацию об услугах, обеспечивающую возможность их правильного выбора [4].

Указанная информация в наглядной и доступной форме должна доводиться до сведения потребителей при заключении договоров о предоставлении услуг.

Информирование об услугах по обучению на курсах и в кружках осуществляется исполнителем:

- непосредственно в помещениях организации культурно-досугового типа (стенды с расписанием занятий, программой обучения и т. д.);

- с использованием информационных средств (афиши, плакаты, проспекты, стенды, щиты и т.д.);
- с использованием средств телефонной связи;
- на сайтах в информационно–коммуникационной сети Интернет и др.

Информация об услугах в обязательном порядке должна содержать:

- сведения о номенклатуре, содержании и назначении услуг;
- сроки и время оказания услуг, включая режим занятий (расписание);
- цену в рублях (в случае платного предоставления услуг);
- информацию о правилах и условиях предоставления услуг;
- сведения о номерах телефонов, адресах официальных сайтов и электронной почты для получения дополнительной информации о предоставлении услуг;
- адрес (место нахождения), фирменное наименование (наименование) клубного формирования — исполнителя услуг, номера телефонов и график работы исполнителя услуг.

5.2.7 Безопасность услуг для жизни и здоровья потребителей услуг и персонала организаций культурно-досугового типа

Услуги по обучению на курсах и в кружках должны быть безопасными для жизни и здоровья населения, а также персонала организаций культурно-досугового типа.

Безопасность услуг обеспечивается безопасностью зданий, помещений, конструкций, оборудования и инвентаря организаций культурно-досугового типа, условий обслуживания потребителей и соблюдением персоналом санитарных и других установленных требований [5], [6], [7], [8], [9].

При проектировании, выборе места расположения, строительстве и эксплуатации организаций культурно-досугового типа должны соблюдаться установленные требования:

- к месту расположения и прилегающей территории, архитектурно-планировочному и конструктивному решению;
- к инженерным коммуникациям (отоплению, вентиляции, водоснабжению и канализации);
- к пожарной и охранной сигнализации.

При предоставлении услуг по обучению на курсах и в кружках должна также обеспечиваться сохранность имущества участников и обучаемых и гарантии компенсации ущерба в случае его утраты.

5.2.8 При проектировании и строительстве новых и реконструкции ранее введенных в эксплуатацию организаций культурно-досугового типа необходимо предусматривать условия для предоставления услуг людям с ограниченными физическими возможностями в соответствии с требованиями действующего законодательства [10].

5.2.9 Персонал исполнителя услуг

Исполнители услуг по обучению на курсах и в кружках должны обладать следующими умениями и навыками:

- иметь среднее или высшее профессиональное образование (культуры и искусства, педагогическое, техническое), подтвержденное документально;
- иметь профессиональную подготовку необходимого уровня и квалификации, соответствующую должности и выполняемой работе;
- иметь навыки, умения и опыт предоставления информации по предмету обучения в конкретном клубном формировании;
- знать методику клубной работы;
- знать основы психологии и педагогики.

Исполнители услуг должны соблюдать профессиональную этику поведения. Профессиональными этическими нормами поведения педагога и творческого работника при предоставлении услуг по обучению являются доброжелательность, коммуникабельность, культура поведения в пределах своих должностных обязанностей.

Исполнитель услуг должен проводить необходимые мероприятия по обеспечению соответствия профессиональной пригодности персонала занимаемой должности в рамках установленной организационно-функциональной структуры, в т. ч.:

- обучение и аттестацию персонала на базе специальных учебных организаций;
- организацию повышения квалификации и профессиональной переподготовки педагогов и творческих работников клубных формирований;
- проверки, обучение и аттестацию персонала силами самой организации культурно-досугового типа.

Исполнители услуг должны проходить аттестацию в целях подтверждения профессионального уровня в соответствии с законодательством и нормативными правовыми актами Российской Федерации, а также требованиями, установленными руководителем клубного формирования.

Исполнители услуг по обучению на курсах и в кружках должны иметь письменные стандарты работы персонала.

Персонал организаций культурно-досугового типа должен быть подготовлен к действиям в чрезвычайных обстоятельствах.

6 Оценка и контроль качества услуг

6.1 Для оценки и контроля качества услуг по обучению на курсах и в кружках используют следующие методы контроля:

- визуальный контроль исполнения процессов оказания услуг путем проверки наличия нормативных и технических документов (программа клубного формирования, должностные инструкции персонала, профессиональные стандарты, планы мероприятий и т. д.);

- визуальный контроль соответствия документированных процедур реально действующим процессам, процедурам и объектам организаций культурно-досугового типа (проверка состояния помещений и территории, специалистов, оборудования, информационного обеспечения и т. д.);

- - экспертный метод контроля, основанный на экспертизе документации в части объективности, достоверности, функциональной взаимосвязи элементов процесса предоставления услуг по обучению на курсах и в кружках (анализ договоров, достоверности информации, полноты показателей качества услуги, оценка полноты реализации программ клубных формирований и результативности работы, оценка полноты и своевременности предоставления услуг);

- социологический метод путем проведения социологических обследований населения определенных групп, проходящих обучение на курсах и в кружках (опрос, анкетирование и/или интервьюирование потребителей услуг, Интернет-отзывы), с последующим анализом полученных данных.

6.2 Контроль безопасности и качества услуг по обучению на курсах и в кружках осуществляют органы исполнительной власти и местного самоуправления в сфере культуры в пределах их компетенции [2], [3].

Библиография

[1] Общероссийский классификатор услуг населению ОК 002-93, утвержден постановлением Госстандарта России от 28 июня 1993 г. № 163 с дополнениями и изменениями

[2] Основы законодательства Российской Федерации о культуре, утверждены Верховным Советом Российской Федерации от 09 октября 1992 г. № 3612-1 с дополнениями и изменениями

[3] Решение Коллегии Минкультуры России от 29 мая 2002 г. № 10 «О некоторых мерах по стимулированию деятельности муниципальных учреждений культуры» (с Примерным положением о государственном и муниципальном учреждении культуры клубного типа, Примерным положением о клубном формировании культурно-досугового учреждения)

[4] Закон Российской Федерации от 07 февраля 1992 г. № 2300-1 «О защите прав потребителей» с дополнениями и изменениями

[5] Федеральный закон от 30 декабря 2009 г. № 384-ФЗ «Технический регламент о безопасности зданий и сооружений»

[6] Санитарно-эпидемиологические правила и нормативы. СанПиН 2.4.4.1251-03 «Санитарно-эпидемиологические требования к учреждениям дополнительного образования детей (внешкольные учреждения)»

[7] Санитарно-эпидемиологические правила и нормативы. СанПиН 2.1.2.2645-10 «Санитарно-эпидемиологические требования к условиям проживания в жилых зданиях и помещениях»

[8] Федеральный закон от 22 июля 2008 г. № 123-ФЗ «Технический регламент о требованиях пожарной безопасности»

[9] Приказ Минкультуры России от 01 ноября 1994 г. № 736 «Правила пожарной безопасности для учреждений культуры Российской Федерации ВППБ 13-01-94»

[10] Свод правил. СП 59.13330.2012 Доступность зданий и сооружений для маломобильных групп населения (актуализированная редакция СНиП 35-01-2001)

УДК 658.386:006.354 ОКС 03.100.30 Т50

Ключевые слова: услуги по обучению на курсах и в кружках, клубное формирование, общие требования к услугам, соответствие целевому назначению, социальная адресность, эргономичность и комфортность, эстетичность, точность и своевременность предоставления, информативность, персонал

Подписано в печать 01.04.2014. Формат 60×84 1/8.
Усл. печ. л. 1,40. Тираж 31 экз. Зак. 1408.
Подготовлено на основе электронной версии, предоставленной разработчиком стандарта

ФГУП «СТАНДАРТИНФОРМ»,
123995 Москва, Гранатный пер., 4.
gost.e-ecolog.ru gost.e-ecolog.ru

gost.e-ecolog.ru