ГОСТ Р 52024—2003

ГОСУДАРСТВЕННЫЙ СТАНДАРТ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ

УСЛУГИ ФИЗКУЛЬТУРНО-ОЗДОРОВИТЕЛЬНЫЕ И СПОРТИВНЫЕ

Общие требования

Издание официальное

БЗ 12—2002/295

ГОССТАНДАРТ РОССИИ
Москва

gost.e-ecolog.ru

Предисловие

1 РАЗРАБОТАН Всероссийским научно-исследовательским институтом физической культуры и спорта (ВНИИФК)

ВНЕСЕН Техническим комитетом по стандартизации ТК 444 «Физкультурно-оздоровительные и спортивные услуги»

2 ПРИНЯТ И ВВЕДЕН В ДЕЙСТВИЕ Постановлением Госстандарта России от 18 марта 2003 г. № 80-ст

3 ВВЕДЕН ВПЕРВЫЕ

4 В настоящем стандарте реализованы нормы Федерального Закона «О физической культуре и спорте в Российской Федерации» от 29 апреля 1999 г. № 80-ФЗ (в части терминов и определений)

© ИПК Издательство стандартов, 2003

Настоящий стандарт не может быть полностью или частично воспроизведен, тиражирован и распространен в качестве официального издания без разрешения Госстандарта России

Содержание

1 Область применения 1
2 Нормативные ссылки 1
3 Определения 1
4 Классификация физкультурно-оздоровительных и спортивных услуг. 2
5 Общие требования 3
6 Требования безопасности 5
7 Требования охраны окружающей среды. 6
8 Методы контроля 6
Приложение А Библиография 7

ГОСУДАРСТВЕННЫЙ СТАНДАРТ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ

УСЛУГИ ФИЗКУЛЬТУРНО-ОЗДОРОВИТЕЛЬНЫЕ И СПОРТИВНЫЕ

Общие требования

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

Дата введения 2003—07—01

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.

Издание официальное

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 услуг;
- 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. Рекомендуется оборудовать входы и выходы для инвалидных 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, строительно-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. № 80-ФЗ

[3] Закон Российской Федерации «О защите прав потребителей» от 7 февраля 1999 г. № 2003-1 (с изменениями и дополнениями, внесенными федеральными законами от 9 января 1996 г. № 2-ФЗ, от 17 декабря 1999 г. № 212-ФЗ)

[4] Закон Российской Федерации «О пожарной безопасности» от 21 декабря 1994 г. № 69-ФЗ (с изменениями и дополнениями, внесенными Федеральными Законами от 22 августа 1995 г. № 151-ФЗ, от 18 апреля 1996 г. № 32-ФЗ, от 24 января 1998 г. № 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 № 2060-1 от 19 декабря 1991 г. «Комплексное планирование охраны окружающей среды». Обзорная информация. Вып. 1. ЦНТИ по гражданскому строительству и архитектуре, М., 1979

УДК 379.85:006—354 ОКС 03.080.30 Т50 ОКСТУ 0131

Ключевые слова: спортивные услуги, общие требования, требования безопасности, методы контроля

Редактор *Р.С. Федорова*
Технический редактор *Н.С. Гришанова*
Корректор *Т.И. Кононенко*
Компьютерная верстка *И.А. Налейкиной*

Изд. лиц. № 02354 от 14.07.2000. Сдано в набор 01.04.2003. Подписано в печать 15.04.2003. Усл. печ.л. 1,40. Уч.-изд.л. 0,95.
Тираж 283 экз. С 10332. Зак. 351.

ИПК Издательство стандартов, 107076 Москва, Колодезный пер., 14.
gost.e-ecolog.ru e-mail: gost.e-ecolog.ru
Набрано в Издательстве на ПЭВМ
Филиал ИПК Издательство стандартов — тип. «Московский печатник», 105062 Москва, Лялин пер., 6.
Плр № 080102

gost.e-ecolog.ru