

Услуги в квестиндустрии. Рекомендованные требования по обеспечению безопасности клиентов квесткомпаний.

СТАНДАРТ БЕЗОПАСНОСТИ. УСЛУГИ В КВЕСТИНДУСТРИИ.

Рекомендованные требования по обеспечению безопасности клиентов
(игроков) квесткомпаний.

Services in quest industry. Requirements provided for client's (player's) security

Дата введения 2017-21-07

Предисловие

Цели, основные принципы и основной порядок проведения работ по стандартизации установлены ГОСТ 1.0-92 "Межгосударственная система стандартизации. Основные положения" и ГОСТ 1.2-2009 "Межгосударственная система стандартизации. Стандарты межгосударственные, правила и рекомендации по межгосударственной стандартизации. Правила разработки, принятия, применения, обновления и отмены"

Сведения о стандарте:

ПОДГОТОВЛЕН НАЦИОНАЛЬНОЙ АССОЦИАЦИЕЙ УЧАСТНИКОВ
КВЕСТИНДУСТРИИ (НАУК)

Содержание:

1. Назначение и область применения
2. Общие положения
3. Нормативные ссылки
4. Термины и определения
 - 4.1 Общие понятия в квестиндустрии
 - 4.2 Понятия в области безопасности оказания услуг в квестиндустрии
5. Виды источников опасности и рисков
6. Способы снижения рисков при прохождении и проведении квеста.
7. Меры по обеспечению безопасности игроков.
8. Требования к квесторганizations по обеспечению безопасности игроков
9. Личная безопасность игроков

1. Назначение и область применения

Настоящий стандарт может использоваться внутренними и внешними сторонами, включая органы по сертификации, в целях оценки способности организации выполнять требования потребителей, требования к продукции, являющиеся обязательными к исполнению в соответствии с действующим законодательством (далее - обязательные требования), и собственные требования.

Настоящий стандарт распространяется на юридических лиц, независимо от их организационно-правовой формы и формы собственности, индивидуальных предпринимателей, оказывающих услуги в квестиндустрии и несет рекомендательный характер.

2. Общие положения

1. Услуги в квестиндустрии и условия их предоставления должны быть безопасными для жизни, здоровья и имущества граждан и окружающей среды в соответствии с нормативными правовыми актами, действующими на территории Российской Федерации.

В процессе оказания услуг необходимо обеспечить приемлемый уровень риска для жизни, здоровья и имущества граждан во время прохождения квеста.

2. Безопасность игроков при прохождении квеста распространяется на:

- жизнь, здоровье, личную неприкосновенность гражданина, включая физическое (телесное) и психическое (моральное) состояние, а также частную жизнь;
- имущество игрока.

3. Основные факторы, влияющие на безопасность игрока перед и во время прохождения квеста, включают в себя:

- особенности уровня сложности испытаний и препятствий в игровом пространстве;
- особенности уровня контакта на квесте
- уровень безопасности оказываемых услуг (в том числе исправность всех механизмов внутри игрового пространства);
- уровень информированности игрока о предлагаемых ему услугах и игровых моментах в отдельно взятом квесте;
- соблюдение игроками правил личной безопасности, в том числе законов РФ, правил квесткомпании и техники безопасности, принятой в данном квесте.

3. Нормативные ссылки

ГОСТ 22.3.03-94 Безопасность в чрезвычайных ситуациях. Защита населения. Основные положения

ГОСТ Р 50646-94 Услуги населению. Термины и определения

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 ссылочный стандарт заменен (изменен), то при пользовании настоящим стандартом следует руководствоваться заменяющим (измененным) стандартом. Если ссылочный стандарт отменен без замены, то положение, в котором дана ссылка на него, применяется в части, не затрагивающей эту ссылку.

В настоящем стандарте применены термины и определения в соответствии с нормативными документами*, действующими на территории государства, принявшего стандарт, а также термины с соответствующими определениями:

* На территории Российской Федерации действуют ГОСТ Р 50646-2012 "Услуги населению. Термины и определения", ГОСТ Р 22.3.03-94 "Безопасность в чрезвычайных ситуациях. Защита населения. Основные положения"

4. Термины и определения

4.1 Общие понятия в квестиндустрии:

Квест (квест в реальности, эскейп рум) – это развлекательная интеллектуальная игра, в которой игроков закрывают в специально подготовленном помещении, из которого они должны выбраться за определенное время, ища предметы и решая логические, механические загадки, а также задачи на ловкость, координацию и умение работать в команде.

Перформанс - это интерактивное приключение, сочетающее в себе элементы популярного игрового формата «квесты в реальности» и театрализованного представления, где игроки становятся главными героями, разыгрываемой истории и влияют на развитие сюжета. Главной особенностью квест-перформанса является наличие в игре одного или нескольких аниматоров, которые направляют игровой процесс и входят в контакт с игроками путём диалога, либо телесного взаимодействия. Перформансы делятся на два типа: контактные и бесконтактные.

Экшн-игра - это разновидность формата «квесты в реальности», который может сочетать в себе игровые элементы классического эскейп рума, перформанса, с акцентом на динамике и физической активности. Экшн-игры делятся на два типа: экшн-перформанс, где на локации присутствуют один или несколько аниматоров; спортивная игра, где главный акцент ставится на состязательности между игроками или командами.

Иммерсивный квест-театр - разновидность театра, который в качестве главного театрального эффекта предполагает физическое и эмоциональное погружение публики в атмосферу происходящего в квест-спектакле.

4.2 Понятия в области безопасности оказания услуг в квестиндустрии

1. **безопасность услуги:** Отсутствие недопустимого риска, нанесения ущерба жизни, здоровью и имуществу игрока во время пользования услугой.
 2. **риск (возможная опасность):** Вероятность причинения вреда жизни и здоровью игроку, имуществу, окружающей среде, жизни и здоровью животных и растений с учетом тяжести этого вреда.
 3. **недопустимый (неприемлемый) риск:** Уровень риска, установленный административными или регулирующими органами как максимальный, при достижении которого необходимо принять меры по его устранению.
 4. **приемлемый риск:** Уровень риска, с которым общество готово мириться для получения определенных благ и выгод в результате своей деятельности.
 5. **источник опасности:** Основная причина возникновения ущерба, явление или процесс, свойство или развитие которого может стать причиной вреда.
 6. **источники опасности социального (антропогенного) характера:** Источники опасности, связанные с жизнью общества, взаимодействием людей и их поведением (преступления и иные посягательства на жизнь, здоровье и имущество игроков, межнациональные, межконфессиональные и региональные конфликты, сопровождающиеся насильственными действиями в отношении игроков).
 7. **источники опасности в чрезвычайных ситуациях:** Источники опасности, возникающие при авариях и иных бедствиях в квесте и способные повлечь за собой человеческие жертвы или ущерб здоровью, а также материальные потери и нарушение жизнедеятельности игроков.
 8. **травмоопасность:** Состояние, характеризующееся повышенным риском получения игроком травм.
 9. **пожароопасность:** Опасность, представляющая собой риск возгорания.
 10. **биологическая опасность:** Опасность, возникающая при воздействии на игрока болезнетворных микробов, бактерий, вирусов, при контакте с ядовитыми растениями и животными и употреблении некачественных продуктов питания.
- Примечание - Биологическая опасность может привести к неблагоприятной санитарно-эпидемиологической обстановке.
11. **криминогенная опасность:** Опасность, связанная с посягательствами на жизнь, здоровье и имущество игроков, возникающая при антиобщественных

проявлениях, правовых нарушениях, нарушениях общественного порядка.

12. психофизиологическая опасность: Опасность, возникающая при физических и нервно-психических перегрузках игроков во время игры на квесте.

5. Виды источников опасности и рисков

1. В процессе оказания услуг могут проявляться следующие источники опасности:

- источники опасности природного характера;
- источники опасности социального характера;
- источники опасности в чрезвычайных ситуациях.

2. В результате воздействия совокупности или отдельных источников опасности игроки могут быть подвергнуты различным рискам.

К рискам в квестиндустрии можно отнести: травмоопасность, пожароопасность, биологическая, токсикологическая, криминогенная опасности, а также специфические риски.

3. Специфические риски обусловлены:

- возможностью возникновения природных и техногенных катастроф в зоне размещения квесторганizations, включая квестмаршруты на открытой местности, и чрезвычайных происшествий, и ситуаций (в т.ч. связанных с состоянием общественного порядка в стране);
- ненадлежащим техническим состоянием используемых объектов материально-технической базы;
- не профессиональностью персонала (администратор, оператор, аниматор);
- неподготовленностью игроков к прохождению квеста определенного вида и категории сложности (инструктаж, экипировка, физическая подготовка и т.п.);
- не предоставлением или предоставлением неполной информации об условиях прохождения квеста игрокам и лицам, бронирующим квест для прохождения другими лицами;
- игнорирование игроками правил, инструктажа и техники безопасности принятыми в квесткомпании;

6. Способы снижения рисков при прохождении и проведении квеста.

1. Снижение риска травмоопасности обеспечивается:

- соблюдением гражданами правил и техники безопасности принятыми и опубликованными в компаниях;
- информирование игрока о предоставлении услуг и подписание договора с игроками (возможен договор-оферта на сайте), уголок потребителя:
 1. Договор на оказание услуг.
 2. Прейскурант на развлекательные услуги компании.

3. Правила посещения квеста игроками. (Рекомендуемый свод правил Приложение №1. Каждый квест в праве дорабатывать данный список и прописывать правила, относящиеся исключительно к отдельному квесту, которые не противоречат законодательству страны).

4. Учредительная информация о компании.

- четкое следование игроками инструктажу, проводимого перед игрой персоналом компании;
- соблюдением обслуживающим персоналом (аниматорами) правил работы с гражданами в зависимости от выбранного режима и уровня игры. (Рекомендуемо использовать терминологию и уровень взаимодействия с игроками в соответствии с РЕГЛАМЕНТОМ №1. для избежания неправильного выбора уровня сложности и контакта игроками;
- соблюдение эргономических требований к инвентарю и декорациям в квесте РЕГЛАМЕНТ № 2;
- использованием средств индивидуальной защиты (шлемов, специальной одежды и тд.);
- соблюдением строительных требований к нежилым помещениям и требований соответствующих нормативных документов, предъявляемых к техническому состоянию.
- соблюдением правил эксплуатации инвентаря и оборудования, обеспечивающих его безопасную работу;
- упреждающим информированием клиентов о факторах риска получения травм.

2. Риск пожароопасности

При оказании квестуслуг и эксплуатации объектов квестиндустрии должны соблюдаться требования пожарной безопасности, соответствующие федеральному закону "Технический регламент о требованиях пожарной безопасности" от 22.07.2008 N 123-ФЗ (последняя редакция).

Руководители и другие должностные лица должны обеспечить разработку плана действий сотрудников на случай возникновения пожара, введения инструктажа по действию персонала в случае возникновения пожара и проведения практических тренировок по его отработке. (Регламент №3. Данный регламент носит рекомендательный характер. Каждый квест в праве дорабатывать и прописывать правила, относящиеся исключительно к отдельному квесту, которые не противоречат законодательству страны)

3. Снижение риска биологической опасности обеспечивается соблюдением установленных нормативных документов и правил при оказании услуг в квестиндустрии, в т.ч.:

- применением оборудования и препаратов для дезинфекции, дезинсекции, стерилизации, дератизации, автоматизации производственных процессов;
- проведением предварительных и периодических медицинских осмотров обслуживающего персонала;
- упреждающим информированием клиентов об опасных животных, рыбах, пресмыкающихся, насекомых, растениях, которые находятся в игровой и не

игровой зоне квеста, избеганием нежелательных контактов, а также неотложных действиях игрока, которые следует предпринимать в случае получения травмы (контакта);

4. Снижение риска психофизиологической опасности достигается:

- учетом психофизиологических особенностей клиентов;
- соблюдением эргономических требований к используемому снаряжению и инвентарю, мебели и иному имуществу квесткомпании (РЕГЛАМЕНТ №2);
- следование единому регламенту о режимах физического воздействия на игрока во время прохождения квеста с актерами (бесконтактный, легкий, средний, жесткий, максимальный) – РЕГЛАМЕНТ №1. Режимы физического воздействия на квестах;
- следование РЕГЛАМЕНТУ №4. Ответственность персонала. РЕГЛАМЕНТУ № 5. Первичный и повторный инструктажи по безопасности труда на рабочем месте.
- строгое соблюдение возрастного ценза в соответствии с Федеральным законом от 29.12.2010 N 436-ФЗ "О защите детей от информации, причиняющей вред их здоровью и развитию".

Предприятия квестиндустрии должны разрабатывать и обеспечивать выполнение персоналом соответствующих инструкций по безопасности на основании специфики игры своего квеста.

Руководитель квесткомпании должен организовать подготовку персонала к действиям по обеспечению безопасности игроков в обычных и чрезвычайных ситуациях и нести ответственность за подготовленность персонала к действиям в подобных ситуациях.

7. Меры по обеспечению безопасности игроков.

7.1 Безопасность игроков обеспечивается посредством реализации комплекса мер организационно-технического, финансового, и иного характера, направленных на снижение рисков до приемлемого уровня, путем четкого разграничения и выполнения обязанностей всеми участниками процесса оказания услуг в квестиндустрии и соблюдением игроками правил личной безопасности.

7.2 Перечень мер по обеспечению безопасности игроков включает:

- выполнение требований безопасности жизни, здоровья и имущества игроков, содержащихся в договорах о реализации квест продукта, а также между юридическими лицами и частными предпринимателями, оказывающими квест услуги;

- страхование жизни и здоровья игроков от несчастных случаев, включая прохождение ими квестов, представляющих повышенную опасность (данный пункт несет рекомендательный характер).
- оказание первой помощи игрокам при возникновении чрезвычайных ситуаций и несчастных случаев до прибытия скорой помощи, обязательно иметь на квесте набор первой помощи (доставка потерпевших в медицинские учреждения, либо вызов неотложной скорой помощи, правовая помощь, предоставление средств связи) - рекомендуется РЕГЛАМЕНТ № 6 (каждые полгода НАУК будут организовываться тренинги для руководителей и сотрудников квестов по оказанию первой помощи, с присвоением соответствующего сертификата) ;
- обеспечение материально-технического состояния объектов квест-комнаты и оказание услуг, гарантирующих безопасность игроков;
- обеспечение сохранности имущества игроков во время игры;
- защиту персональных данных игроков, охрана их чести и достоинства;
- обеспечение квалификационной и профессиональной подготовки работников квестиндустрии;
- применение специальных средств индивидуальной защиты игроков безопасности с учетом специфики вида квеста;

8. Требования к квесткомпаниям по обеспечению безопасности игроков

8.1 При формировании и реализации квестпродукта компании обязаны:

- провести анализ возможных рисков для игроков (рекомендуется прохождение квеста психологом, тренером по физической подготовке, юристом для выявления максимального количества рисков);
- предусмотреть меры для снижения возможных рисков до приемлемого уровня;
- создать необходимые условия для обеспечения личной безопасности игроков, сохранности их имущества, беспрепятственного получения неотложной медицинской и правовой помощи;
- своевременно предоставлять игрокам необходимую, достоверную и полную информацию о квестпродукте, обеспечивающую возможность его правильного выбора и безопасность при прохождении игры;
- предоставлять возможность дополнительного добровольного страхования жизни, здоровья, имущества и рисков игроков при наличии угрозы безопасности;

- остановить игру в случае возникновения ситуации, угрожающей жизни и здоровью клиентов.

- обеспечить проведение для игроков необходимых инструктажей по безопасности с учетом специфики вида квеста;

8.2 Информация, необходимая игрокам в целях обеспечения безопасности их жизни, здоровья и имущества, должна предоставляться заблаговременно до заключения договора о реализации квестпродукта или оказания услуг, а также в процессе обслуживания игроков и в обязательном порядке должна содержать сведения, предусмотренные нормативными правовыми документами, действующими на территории РФ.

9. Личная безопасность игроков

Игроки при прохождении игры (квеста) в целях обеспечения личной безопасности обязаны:

- соблюдать нормативные правовые акты РФ, уважать ее социальное устройство, обычаи, традиции, религиозные верования;

- соблюдать на играх повышенной опасности дополнительные меры безопасности: использовать специальную одежду, выполнять установленные требования и инструкции, подчиняться решениям администратора/оператора, пройти соответствующий инструктаж;

- предупреждать персонал квест-компании о хронических заболеваниях, психических заболеваниях, беременности, а так же иную информацию, которая может препятствовать прохождению квеста;

- не проходить квест в алкогольном и наркотическом опьянении.