

Предложение по реализации комплексного обучения сотрудников сферы торговли, общественного питания и бытового обслуживания основам взаимодействия с людьми с инвалидностью

1. Описание программ.

1.1. Дистанционный формат обучения, Базовый курс:

Программа обучения:

Модуль 1

Морально-этические и психологические аспекты общения это:

1. Как корректно обращаться, обратить внимание на себя,
2. Как вести себя в общении с людьми с инвалидностью?
3. Как корректно называть: инвалиды или люди с инвалидностью? люди с ограниченными возможностями? Или люди с ограниченными возможностями здоровья и т.д.
4. Какие бывают виды инвалидности,
5. Особенности / потребности клиентов, вызванные различными нозологиями,
6. Базовые принципы эксплуатации ассистивных устройств на объекте.

Модуль 2

Ситуационная помощь:

1. Как помочь войти, подписать документ?
2. Как корректно предложить помощь и надо ли ее предлагать?
3. Можно ли передвигать ассистивные устройства?
4. Что делать, если ассистивное устройство мешает другим клиентам?
5. Как общаться с клиентом, если он пришел с проводником или с собакой проводником?

Модуль 3

Рекомендации по предупреждению и решению конфликтных ситуаций.

1. Что делать, если человек с инвалидностью не доволен обслуживанием по вине Вашего специалиста?
2. Что делать в случае, если клиент с инвалидностью не доволен в принципе и предъявляет претензии, не связанные с функционалом Вашей организации?
3. Как не довести до конфликта и вступить в диалог?
4. В какой момент лучше позвать руководство организации, чтобы не усугубить ситуацию и не настроить остальных клиентов и посетителей против компании.

Модуль 4

Организация пространства.

1. Основы нормативной базы.
2. Требования к обеспечению физической доступности объекта и услуги.
3. Типовые модельные решения для объектов социальной инфраструктуры.

Документ: Электронный сертификат от АНО дополнительного профессионального образования «Центр обучения профессионалов здравоохранения», удостоверение о повышении квалификации установленного образца от Академии доступной среды.

1.2. Дистанционный формат обучения, Расширенный курс:

Программа обучения:

Модуль 1

Морально-этические и психологические аспекты общения это:

7. Как корректно обращаться, обратить внимание на себя,
8. Как вести себя в общении с людьми с инвалидностью?
9. Как корректно называть: инвалиды или люди с инвалидностью? люди с ограниченными возможностями? Или люди с ограниченными возможностями здоровья и т.д.
10. Какие бывают виды инвалидности,
11. Особенности / потребности клиентов, вызванные различными нозологиями,
12. Базовые принципы эксплуатации ассистивных устройств на объекте.

Модуль 2

Ситуационная помощь:

6. Как помочь войти, подписать документ?
7. Как корректно предложить помощь и надо ли ее предлагать?
8. Можно ли передвигать ассистивные устройства?
9. Что делать, если ассистивное устройство мешает другим клиентам?
10. Как общаться с клиентом, если он пришел с проводником или с собакой проводником?

Модуль 3

Рекомендации по предупреждению и решению конфликтных ситуаций.

5. Что делать, если человек с инвалидностью не доволен обслуживанием по вине Вашего специалиста?
6. Что делать в случае, если клиент с инвалидностью не доволен в принципе и предъявляет претензии, не связанные с функционалом Вашей организации?
7. Как не довести до конфликта и вступить в диалог?
8. В какой момент лучше позвать руководство организации, чтобы не усугубить ситуацию и не настроить остальных клиентов и посетителей против компании.

Модуль 4

Организация пространства.

4. Основы нормативной базы.
5. Требования к обеспечению физической доступности объекта и услуги.
6. Типовые модельные решения для объектов социальной инфраструктуры.

Модуль 5

Основы русского жестового языка.

Модуль 6

Психоневрология.

1. Виды ментальных нарушений (общая классификация),
2. Как определить клиента с ментальной инвалидностью? Как правильно себя вести и грамотно построить диалог?
3. Что надо знать о людях с нарушениями психики. Главные мифы.
4. Как продуктивно общаться с клиентом с ментальной инвалидностью, если он не в остром состоянии.
5. У психически больного клиента - обострение. Что делать? Пошаговый план.
6. Инструкции к действию, речевые модули, примеры, ситуации.

Документ: Электронный сертификат от АНО дополнительного профессионального образования «Центр обучения профессионалов здравоохранения», удостоверение о повышении квалификации установленного образца от Академии доступной среды.

3. Стоимость услуг по дистанционным форматам обучения на Информационном портале Академия доступной среды (на 1 чел.):

№	Наименование услуги	Кол-во	Стоимость, руб. с учетом получения электронного сертификата о прохождении курса (СКИДКА 35%)	Сумма, руб. с учетом получения удостоверения о повышении квалификации государственного образца
Раздел 1: Услуги по организации дистанционного формата обучения участников проекта				
1.1.	Услуги по дистанционному обучению на информационном портале Академия доступной среды, Базовый курс *	1	1 950 (вместо 3 000)	8000
1.2.	Услуги по дистанционному обучению на информационном портале Академия доступной среды, Расширенный курс *	1	3 250 (вместо 5 000)	10 000
1.3.	Услуги по проведению вебинара на тему доступной среды, 1 эксперт, 2 ак. часа	1	19 500 (вместо 30 000)	30 000

* Расчет сделан на 1 человека. Расчет можно изменить с учетом количества слушателей.

Формат обучения:

- Формирование Заказчиком списков участников дистанционного обучения;
- Установка Исполнителем личных кабинетов для каждого участника;
- Самостоятельное дистанционное обучение участниками проекта в обозначенный Заказчиком период;
- Контроль обучения со стороны Заказчик на основании мониторинга от Исполнителя на предмет прохождения курса и выгрузки промежуточных результатов Заказчику;
- Формирование Исполнителем итогового отчета по программе (результаты тестов по итогам обучения);
- Выдача Исполнителем участникам УПК.

Технические требования:

Для обучения 1 человека необходим один компьютер или телефон с выходом в интернет, дистанционный курс с тестированием рассчитан на 1,5-2 часа.

Справка об Автономной некоммерческой организации дополнительного профессионального образования «Центр обучения профессионалов здравоохранения» и «Академии доступной среды»

Проект «Академия доступной среды» (далее – Проект) реализуется с целью повышения качества жизни людей с инвалидностью в условиях городской среды через повышение качества услуг на объектах социальной инфраструктуры.

Автономная некоммерческая организация дополнительного профессионального образования «Центр обучения профессионалов здравоохранения» ведет свою деятельность с 26 февраля 2007 года и проводит образовательные конференции для врачей, фармацевтов, медицинских сестер и других представителей медицинского сообщества, а также уникальные специализированные образовательные проекты регионального и федерального значения.

В 2017 году АНО «Центр обучения профессионалов здравоохранения» провела собственное исследование на объектах сферы услуг по оценке качества обслуживания людей с инвалидностью, которое выявило необходимость и готовность обучения сотрудников объектов социальной инфраструктуры основам взаимодействия с клиентами с инвалидностью.

По итогам исследования в 2018 году при поддержке Минпромторга России был разработан Информационный портал «Академия доступной среды», который предназначен для дистанционного обучения сотрудников сферы услуг общению с людьми с ограниченными возможностями здоровья. Портал способствует формированию устойчивых знаний и навыков корректного обслуживания клиентов с инвалидностью в сфере услуг.

Мероприятия по обучению направлены на обучение специалистов не только в подведомственных профильному министерству госучреждениях, но и на объектах социальной инфраструктуры в коммерческом секторе в сфере торговли и общественного питания, которые ежедневно оказывают услуги населению, в том числе клиентам с инвалидностью. Обучение проходит на коммерческой основе. Форматы обучения: первый – обучение группы сотрудников учреждения или организации в рамках одного договора, второй – индивидуальный, когда каждый желающий может пройти дистанционный курс самостоятельно через Информационный портал Академия доступной среды по адресу:

<http://www.академия-дс.рф/>

Данная цифровая платформа была представлена субъектам Российской Федерации в рамках селекторных совещаний под председательством Заместителя Министра промышленности и торговли Российской Федерации Г.М.Кадыровой от 27 июня 2018 года и от 05 декабря 2018 года.

Обучение на информационном портале «Академия доступной среды» прошли представители 77 субъектов Российской Федерации из 8 федеральных округов (Республика Адыгея (Адыгея), Республика Дагестан, Курганская область, Чеченская Республика, Ярославская область, Камчатский край, Республика Марий Эл, Еврейская автономная область, Брянская область, Кабардино-Балкарская Республика, Кузбасс (Кемеровская область), Республика Ингушетия, Ивановская область, Воронежская область, Забайкальский край, Кировская область, Республика Алтай, Республика Татарстан (Татарстан), Омская область, Санкт-Петербург, Удмуртская Республика, Республика Бурятия, Новосибирская область, Калужская область, Самарская область, Ростовская область, Ленинградская область, Саратовская область, Костромская область, Амурская область, Красноярский край, Пермский край, Ставропольский край, Новгородская область, Орловская область, Иркутская область, Московская область, Сахалинская область, Чувашская Республика – Чувашия, Калининградская область, Владимирская область, Тульская область, Алтайский край, Республика Башкортостан, Курская область, Пензенская область, Приморский край, Оренбургская область, Республика Саха (Якутия), Смоленская область, Архангельская область, Ямало-Ненецкий автономный округ, Мурманская область, Севастополь, Хабаровский край, Карачаево-Черкесская Республика, Свердловская область, Ханты-Мансийский автономный округ – Югра, Ульяновская область, Республика Крым, Тамбовская область, Магаданская область, Республика Карелия, Краснодарский край, Республика Тыва, Белгородская область, Волгоградская область, Вологодская область, Псковская область, Республика Мордовия, Тюменская область, Республика Хакасия, Москва, Тверская область, Астраханская область, Липецкая область, Нижегородская область). В числе обучившихся – представители региональных и муниципальных органов исполнительной власти, представители сферы торговли и жилищного строительства, медицинских учреждений, санаториев, сотрудники библиотек и общеобразовательных учреждений.

Обучение на Информационном портале «Академии доступной среды» к концу 2019 года прошли представители 77-ми регионов из 8 федеральных округов, около 16 000 человек из разных сфер деятельности. Формат обучения: индивидуальный и корпоративный; дистанционное и очное; с получением электронного сертификата (экспресс) и диплома о повышении квалификации (в партнерстве с РГСУ).

Сегодня Академия доступной среды – это:

- проекты, технологии и типовые решения по повышению качества жизни для людей с инвалидностью и маломобильных граждан,
- мероприятия по повышению качества услуг для клиентов с инвалидностью на объектах социальной инфраструктуры: онлайн-курсы и очные мастер-классы,
- образовательные и просветительские мероприятия федерального значения по повышению уровня информированности граждан о потребностях и особенностях коммуникации с людьми с инвалидностью,

- современные цифровые инструменты по созданию условий доступной среды на объектах социальной инфраструктуры,
- оператор Тотального теста «Доступная среда» - общероссийской акции по добровольному тестированию граждан на тему доступной среды.

Управляющий директор проекта Академия доступной среды Валерия Юртаева, 8 909 977 40 08, office@ac-po.ru

