Приложение 1

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

1. Описание программ.

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 ассистнвное устройства 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 AHO дополнительного профессионального образования «Центр обучения профессионалов здравоохранения», удостоверение о повышении квалификации установленного образца от Академии доступной среды.

Дистанционный формат обучения, Расширенный курс:

Программа обучения: Модуль 1

Морально-этические и психологические аспекты общения это:

Как корректно обращаться, обратить внимание на себя,

Как вести себя в общении с людьми с инвалидностью?

Как корректно называть: инвалиды или люди с инвалидностью? люди с ограниченными возможностями? Или люди с ограниченными возможностями здоровья и т.д.

Какие бывают виды инвалидности,

Особенности / потребности клиентов, вызванные различными нозологиями,

Базовые принципы эксплуатации ассистивных устройств на объекте.

Модуль 2

Ситуационная помощь:

Как помочь войти, подписать документ?

Как корректно предложить помощь и надо ли ее предлагать?

Можно ли передвигать ассистивные устройства?

Что делать, если ассистивное устройство мешает другим клиентам?

Как общаться с клиентом, если он пришел с проводником или с собакой проводником?

Модуль 3

Рекомендации по предупреждению и решению конфликтных ситуаций.

Что делать, если человек с инвалидностью не доволен обслуживанием по вине Вашего специалиста?

Что делать в случае, если клиент с инвалидностью не доволен в принципе и предъявляет претензии, не связанные с функционалом Вашей организации?

Как не довести до конфликта и вступить в диалог?

В какой момент лучше позвать руководство организации, чтобы не усугубить ситуацию и не настроить остальных клиентов и посетителей против компании.

Модуль 4

Организация пространства.

Основы нормативной базы,

Требования к обеспечению физической доступности объекта и услуги.

Типовые модельные решения для объектов социальной инфраструктуры.

Модуль 5

Основы русского жестового языка.

Модуль б 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 AHO дополнительного профессионального образования «Центр обучения профессионалов здравоохранения», удостоверение о повышении квалификации установленного образца от Академии доступной среды.

З.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 оповышении 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 \* | i | 1950(вместо 3 ООО) | 8000 |
| 1.2, | Услуги по дистанционному обучению на информационном портале Академия доступной среды, Расширенный курс \* | 1 | 3 250(вместо 5 ООО) | 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;
* Инсталляция 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.