

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

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	Сумма, руб. с учетом получения удостоверения о повышении квалификации государственного образца
Раздел I: Услуги по организации дистанционного формата обучения участников проекта				
1.1.	Услуги по дистанционному обучению на информационном портале Академия доступной среды, Базовый курс *	1	3 000	8000
1.2.	Услуги по дистанционному обучению на информационном портале Академия доступной среды, Расширенный курс *	1	5 000	10 000
1.3.	Услуги по проведению вебинара на тему доступной среды, 1 эксперт, 2 ак. часа	1	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.