

## Приложение 1

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

#### 1. Описание программ.

##### 1.1. 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 помочь 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 помощник 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 докопаться 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
<b>Раздел 1: Услуги по организации дистанционного формата обучения участников проекта</b>				
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;
- 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.