Ответственным за реализацию планов мероприятий субъектов Российской Федерации («дорожных карт») по повышению значения показателей доступности для инвалидов объектов и услуг в сфере торговли и общественного питания согласно протоколу ГК №112 от 01 ноября 2019 года и партерам проекта Академия Доступной Среды

Исх. №1023 от 30.12.2019 г.

Уважаемые коллеги!

Во исполнение Протокола совещания по вопросу выполнения планов мероприятий субъектов Российской Федерации («дорожных карт») по повышению значений показателей доступности для инвалидов объектов и услуг в сфере торговли и общественного питания №ГК-112 от 01 ноября 2019 года под председательством Заместителя Министра промышленности и торговли Российской Федерации Г.М.Кадыровой, – направляем вам информацию об Академии доступной среды и о Тотальном тесте «Доступная среда» в целях включения мероприятий по дистанционному обучению сотрудников объектов социальной инфраструктуры взаимодействию с людьми с инвалидностью в план мероприятий повышения значений показателей доступности.

Надеемся на плодотворное сотрудничество!

Приложение 1. Предложение по реализации комплексного обучения сотрудников сферы торговли, общественного питания и бытового обслуживания основам взаимодействия с людьми с инвалидностью (3 формата на выбор, возможен как отдельный вариант - очный или дистанционный, так и комплексный: очный формат + дистанционный) на 6 л.

Приложение 2: Инструкция по прохождению Тотального теста «Доступная среда» на портале «Академия доступной среды» на 3 л.

Приложение 3. Справка об Автономной некоммерческой организации дополнительного профессионального образования «Центр обучения профессионалов здравоохранения» и «Академии доступной среды» на 2 л.

С уважением,

Управляющий директор В.К.Юртаева

Исп. Наталья Беляева 89515423557

Приложение 1

Предложение по реализации комплексного обучения сотрудников сферы торговли, общественного питания и бытового обслуживания основам взаимодействия с людьми с инвалидностью (3 формата на выбор, возможен как отдельный вариант - очный или дистанционный-, так и комплексный: очный формат + дистанционный)

1. **Очный формат обучения, формат мастер-класс (1 спикер):**

Мастер-класс на тему «Повышение качества услуг на объектах социальной инфраструктуры: навыки общения и рекомендации по взаимодействию с людьми с инвалидностью».

Спикер: Валерия Юртаева, руководитель проекта Академии доступной среды, управляющий директор АНО ДПО «Центр обучения профессионалов здравоохранения», советник Директора Ассоциации участников рынка ассистивных технологий "АУРА-Тех", Руководитель проекта Тотальный тест «Доступная среда», эксперт в области создания и обеспечения безбарьерной среды для людей с инвалидностью и маломобильных групп населения.

Программа мастер-класса (2 часа):

- комплексный подход в организации доступной среды на объектах социальной инфраструктуры;

- какие бывают виды инвалидности;

- базовые принципы использования и применения ассистивных устройств;

- особенности и потребности людей, вызванные различными нозологиями;

- морально-этические и психологические аспекты общения: как корректно предложить помощь и надо ли ее предлагать;

- что такое ситуационная помощь и сопровождение человека с инвалидностью;

- глоссарий, термины, нормативная база.

Интерактивная презентация. Вопросы-ответы.

Участники: руководители и сотрудники сферы услуг, представители госучреждений, добровольческих организаций.

Результаты:
- приобретение компетенций по сопровождению и коммуникации с людьми с инвалидностью;
- обмен опытом и также получение новых знаний, новых кейсов для развития контента семинаров;
- навыки создания комфортных условий с учетом потребностей и особенностей коммуникации клиентов с инвалидностью;
- снятие психологических барьеров при общении с людьми с инвалидностью;
- повышение уверенности в общении с людьми с инвалидностью;
- повышение уровня корпоративной культуры и профессиональной адаптации сотрудников.

Стоимость услуг:

№	Наименование услуги	Кол-во	Стоимость, руб.	Сумма, руб.
Раздел 1: Услуги по организации очного формата обучения участников проекта				
1.1.	Услуги спикера по проведению мастер-класса, 2 часа	1	25 000	25 000
1.2.	Услуги по логистике* (проезд и проживание, транспортные расходы)	1	25 000	25 000
1.3.	Адаптация презентации под целевую аудиторию участников	1	12 000	12 000
1.4.	Рассылка слушателям сертификатов от Академии доступной среды	1	20 000	20 000
Всего по Разделу 1, руб.:				**83 000**
НДС, 20%, руб.:				**16 600**
ИТОГО, в том числе НДС 20%, руб.:				**99 600**

* Средняя сумма для субъектов РФ. В случае, если Заказчик обеспечивает проезд и проживание эксперта, то стоимость услуг согласно п.1.2. – 0 рублей.

Площадка для организации и проведения мастер-класса предоставляется Заказчиком.

Пригласительная кампания участников осуществляется Заказчиком.

2. **Очный формат обучения, формат семинар (2 спикера, до 6 часов):**

Организация и проведение семинара/круглого стола (до 2-х спикеров, модерирование мероприятия с участием представителей региональных органов исполнительной власти и местных или приглашенных экспертов) на тему «Комплексный подход в организации доступной среды на объектах социальной инфраструктуры».

Время проведения: до 6 часов (по согласованию с Заказчиком).

№ п/п	Тема вопроса	Количество часов работы спикера
1	Мировая и российская нормативно-правовая база по созданию доступной среды	2 часа
2	Базовые принципы создания безбарьерной среды	2 часа
3	Обучение персонала основам взаимодействия с людьми с инвалидностью: навыки коммуникации и оказания ситуационной помощи	2 часа

Спикеры от Академии доступной среды, сертифицированные ВОИ. Согласование с Заказчиком (темы и спикеры).

Смета расходов

№ п/п	Наименование позиции	Ед. Измерения	Количество спикеров	Цена, тыс. Рублей	Стоимость обучения, тыс. Рублей
1	Транспортные расходы (Такси до аэропорта и обратно)	чел	2	3000	6 000
2	Услуги по проживанию*	Сутки	2	3800	15200
3	Услуги по обеспечению перелета туда-обратно*	чел	2	25 000	50 000
4	Услуги по проведению круглого стола, а именно: модерирование с участием спикеров - представителей Заказчика, проведение семинара в формате – до 6 часов, до 2-х спикеров.	Услуга	1	120000	120 000
5	Услуги по подготовке сертификата участника семинара слушателям	услуга	1	20000	20 000
	Итого:				211 200
	НДС, 20%				49 040
	Итого, с учетом НДС 20%				**253 440**

* Средняя сумма для субъектов РФ. В случае, если Заказчик обеспечивает проезд и проживание эксперта, то стоимость услуг согласно п.1.2. – 0 рублей.

Площадка для организации и проведения мастер-класса предоставляется Заказчиком.

Пригласительная кампания участников осуществляется Заказчиком.

3. Дистанционный формат обучения, Базовый курс:

<u>Программа обучения:</u>

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 Академии доступной среды.

№	Наименование услуги	Кол-во	Стоимость, руб.	Сумма, руб.
Раздел 1: Услуги по организации дистанционного формата обучения участников проекта				
1.1.	Услуги по дистанционному обучению на информационном портале Академия доступной среды, Базовый курс *	20	3 000	60 000
1.2.	Услуги по инсталляции личного кабинета для каждого пользователя и техническому сопровождению работы портала на период обучения, контроль нагрузки портала	1	20 000	20 000
1.3.	Формирование отчетов и выгрузки портала для мониторинга результатов обучения участников			
1.4.	Формирование персональных электронных сертификатов и рассылка по электронной почте участников			
Всего по Разделу 1, руб.:				**80 000**
НДС, 20%, руб.:				**16 000**

ИТОГО, в том числе НДС 20%, руб.:	**96 000**

* Расчет сделан на 20 человек-участников. 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 электронных сертификатов.

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.

4. 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.

№	Наименование услуги	Кол-во	Стоимость, руб.	Сумма, руб.
Раздел 1: Услуги по организации дистанционного формата обучения участников проекта				
1.1.	Услуги по дистанционному обучению на информационном портале Академия доступной среды, Базовый курс *	20	5 000	100 000
1.2.	Услуги по инсталляции личного кабинета для каждого пользователя и техническому сопровождению работы портала на период обучения, контроль нагрузки портала	1	20 000	20 000
1.3.	Формирование отчетов и выгрузки портала для мониторинга результатов обучения участников			
1.4.	Формирование персональных электронных сертификатов и рассылка по электронной почте участников			
Всего по Разделу 1, руб.:				**120 000**
НДС, 20%, руб.:				**24 000**
ИТОГО, в том числе НДС 20%, руб.:				**144 000**

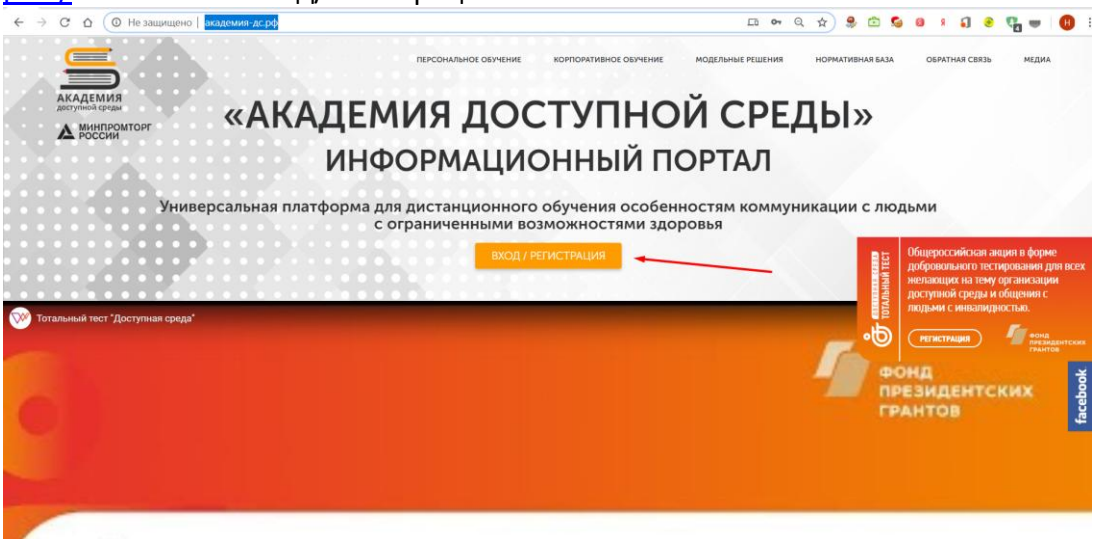
* Расчет сделан на 20 человек-участников.

5. **Дистанционный формат обучения, Вебинар**
Тема, продолжительность, количество участников и стоимость по согласованию с Заказчиком.

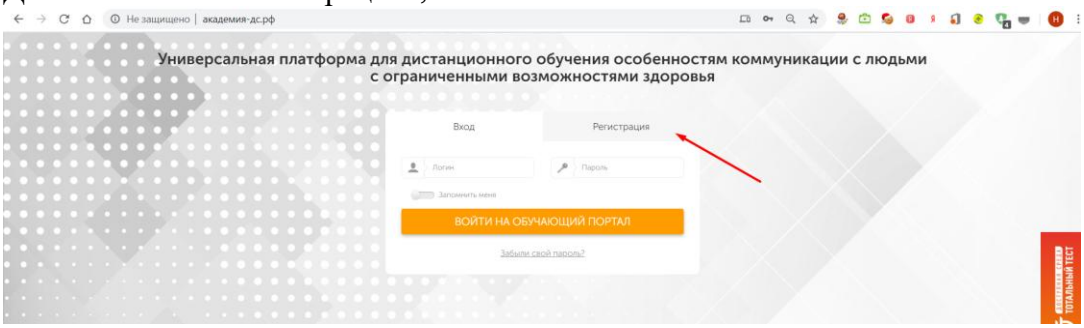
Приложение 2

Инструкция по прохождению Тотального теста «Доступная среда» на платформе «Академия доступной среды»

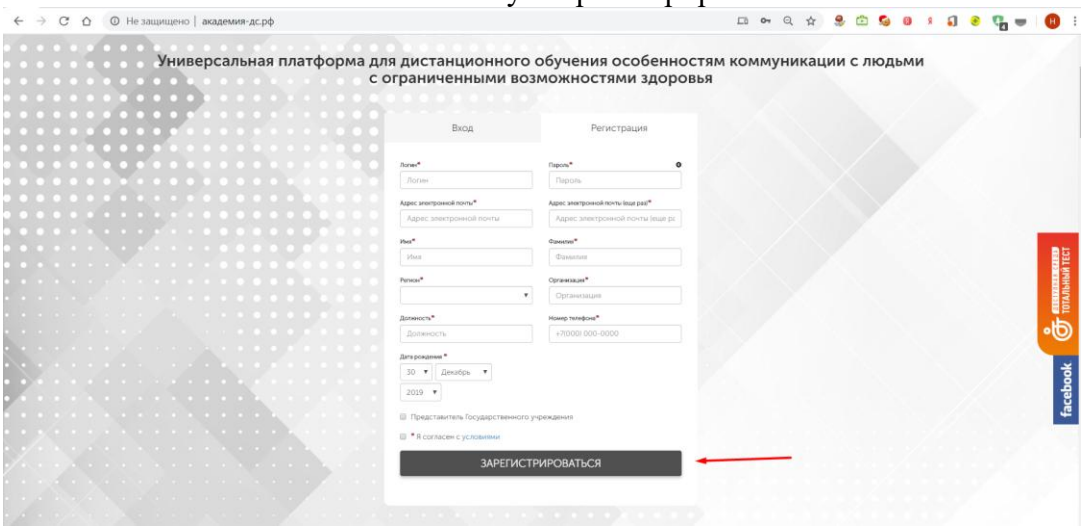
1. Зайдите на портал Академии доступной среды http://xn----7sbaqbevmv7c5i.xn--p1ai/ и нажмите «Вход/Регистрация»



2. Далее нажмите «Регистрация»,



заполните все поля и нажмите кнопку «Зарегистрироваться»



3. Вы попадете в свой личный кабинет. Далее Вам необходимо выбрать в разделе «Доступные курсы» курс «Тотальный тест «Доступная среда» и нажать на кнопку «Доступ».

АКАДЕМИЯ доступной среды

- В начало
- Личный кабинет
- Календарь
- Личные файлы
- Мои курсы

Система обучения сотрудников объектов социальной инфраструктуры

Введение

Материалы Информационного портала «Академия Доступной Среды» направлены на повышение уровня информированности о потребностях и проблемах людей с ограниченными возможностями, с которыми они сталкиваются в ежедневно при получении услуг. Наша программа поможет сделать Ваш сервис лучше, повысить качество услуг для Ваших клиентов. Полученные знания и рекомендации сделают Вас ещё более уверенными в общении с людьми с ограничениями по здоровью, а также помогут проявить уважение и оказать посильную помощь в нужных ситуациях.

Данная информация пригодится Вам не только на работе, но и в повседневной жизни.

Удачи! Приятного обучения!

Если Вы являетесь представителем организации и хотите записать на обучение группу своих сотрудников, Вам необходимо скачать и заполнить следующие Договор и Приложения и прислать их куратору Академии на электронную почту: office@academia-ds.ru.

В Договоре вам необходимо указать реквизиты Вашей компании, а в Приложениях отобразить список студентов, курс, на который вы хотите записать сотрудников, а так же подписать Соглашение на обработку персональных данных. Мы оперативно свяжемся с вами и пришлём логины и пароли для доступа к обучению.

Если у вас возникнут какие-либо вопросы, вы всегда можете обратиться к куратору Академии по телефону горячей линии 8 (800) 550-06-25 или посредством электронной почты office@academia-ds.ru.

Мы будем рады вам помочь.

- Договор
- Приложение

Доступные курсы

Тотальный тест "Доступная среда"

Доступ

курс «Демо»

Курс состоит из одной части и знакомит с этическими и психологическими аспектами коммуникации с людьми с ограниченными возможностями, частными случаями инвалидности, а также с особенностями решения конфликтных ситуаций с людьми, имеющими инвалидность.

Доступ

курс «Базовый»

Каждый день к Вам приходят разные клиенты. С одними диалог складывается легко, с другими приходится искать способы, чтобы наладить контакт, но практически всегда вызывает стресс обслуживание клиента, имеющего инвалидность. Это происходит из-за того, что нигде не дают знаний о том, как правильно себя вести и не растеряться, чтобы помочь такому клиенту. В большинстве случаев, боясь поступить неверно и обидеть инвалида, сотрудники компаний остаются равнодушны и избегают его.

Данное обучение нацелено на то, чтобы помочь Вам не растеряться, быть уверенным в том, что действия верны, а также проявить уважение и оказать посильную помощь людям, имеющим инвалидность. Данные знания пригодятся Вам не только в работе, но и в жизни.

Курс состоит из четырёх блоков:

1. Морально-этические и психологические аспекты общения
2. Ситуационная помощь
3. Рекомендации по предупреждению и решению конфликтных ситуаций
4. Язык жестов

Доступ

курс «Расширенный»

Очень важно, чтобы руководящий состав компаний транслировал правильную политику и этику по отношению к клиентам с инвалидностью. Наш курс направлен на то, чтобы ознакомить Вас не только с обязательными к исполнению правилами и нормами по отношению к созданию доступной среды, но к морально-этическим аспектам коммуникации с клиентами, имеющими инвалидность. Важно Ваше понимание гуманистического начала данного вопроса, ведь самостоятельное передвижение людей с инвалидностью, а также отсутствие на них психологического давления, несет в себе переход общества на новый уровень.

Для того, чтобы раскрыть весь спектр вопросов, курс включает в себя 4 части:

1. Морально-этические и психологические аспекты общения
2. Ситуационная помощь
3. Рекомендации по предупреждению и решению конфликтных ситуаций
4. Организация пространства
5. Язык жестов
6. Психоневрологические нарушения

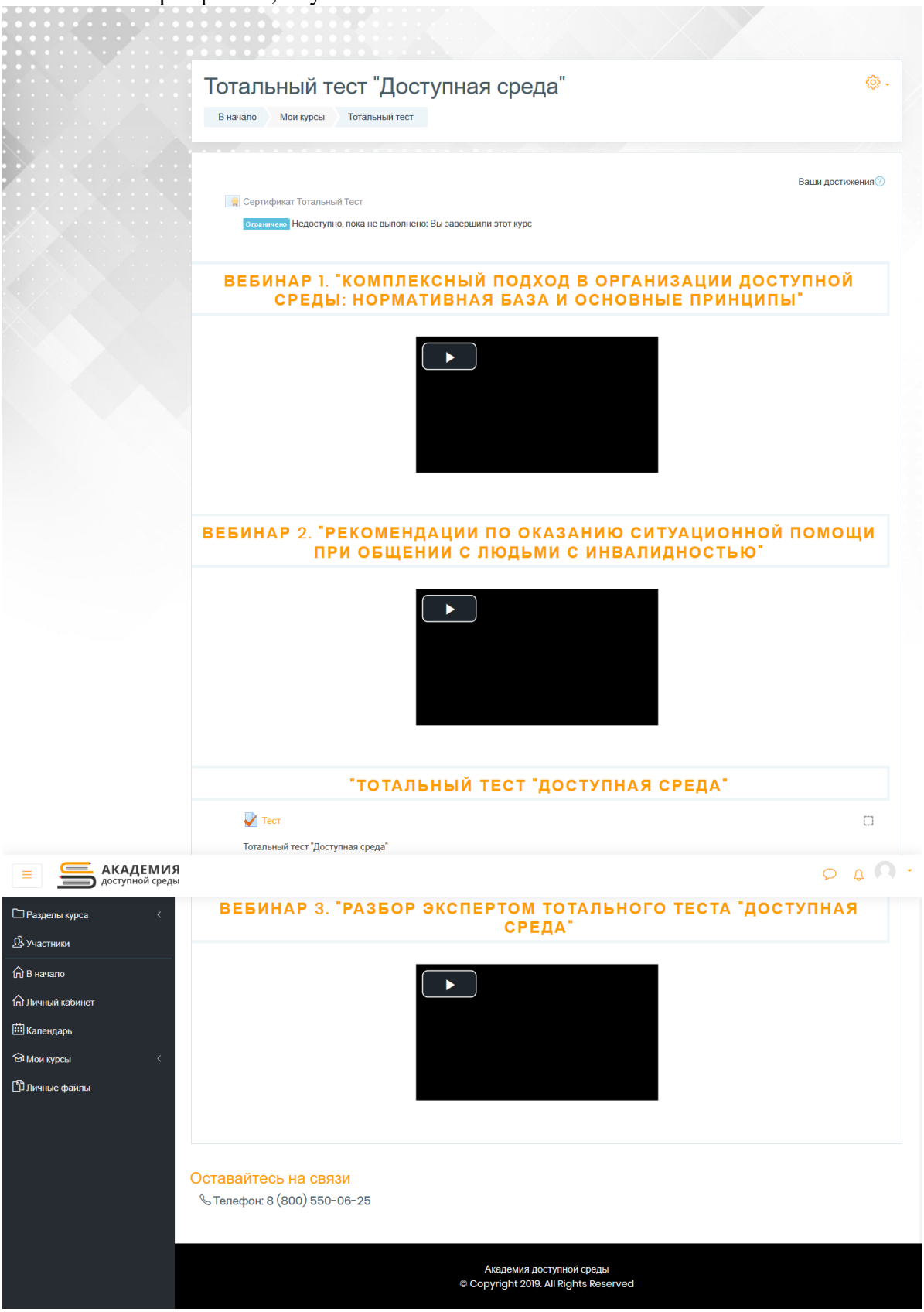
Доступ

Оставайтесь на связи

Телефон: 8 (800) 550-06-25

Академия доступной среды
© Copyright 2019. All Rights Reserved

4. На странице курса Вам необходимо посмотреть два подготовительных вебинара, затем пройти тест, состоящий из 50 вопросов и посмотреть тренинг от эксперта с разбором правильных и неправильных ответов. После этого станет активным кнопка «Сертификат», и у Вас появится возможность его скачать.



Приложение 3

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

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.

Обращаем Ваше внимание, что 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.

В этой связи в целях повышения значений показателей доступности городской инфраструктуры для людей с ограниченными возможностями здоровья, просим вас рассмотреть возможность поддержки проекта и реализации обучения сотрудников объектов социальной инфраструктуры в вашем регионе основам взаимодействия с клиентами с инвалидностью посредством информационного портала «Академия доступной среды».

Также предлагаем рассмотреть возможность организации презентации проекта с участием нашего представителя для целевой аудитории – бизнеса сферы торговли и услуг области, а также представители муниципалитетов и иных заинтересованных лиц – в рамках одного их Ваших крупных региональных мероприятий.

Реализация подобных проектов позволит повысить качество услуг, оказываемых населению в сфере торговли, общественного питания, на рынке финансовых услуг и иных объектов сферы обслуживания, а также повысить уровень информированности граждан о проблемах и потребностях людей с инвалидностью, что в целом способствует созданию положительного имиджа города за счет комплексных решений по повышению показателей доступности объектов и услуг.