

**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; [11] [5EP]
- 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.
<b>Раздел 1: Услуги по организации очного формата обучения участников проекта</b>				
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
<b>Всего по Разделу 1, руб.:</b>				<b>83 000</b>
<b>НДС, 20%, руб.:</b>				<b>16 600</b>
<b>ИТОГО, в том числе НДС 20%, руб.:</b>				<b>99 600</b>

\* 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
	<b>Итого, с учетом НДС 20%</b>				<b>253 440</b>

\* 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:

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 Академии доступной среды.

№	Наименование услуги	Кол-во	Стоимость, руб.	Сумма, руб.
<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 *	20	3 000	60 000
1.2.	Услуги по установке 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			
<b>Всего по Разделу 1, руб.:</b>				<b>80 000</b>
<b>НДС, 20%, руб.:</b>				<b>16 000</b>

<b>ИТОГО, в том числе НДС 20%, руб.:</b>	<b>96 000</b>
--	---------------

\* 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.
<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 *	20	5 000	100 000
1.2.	Услуги по установке 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			
<b>Всего по Разделу 1, руб.:</b>				<b>120 000</b>
<b>НДС, 20%, руб.:</b>				<b>24 000</b>
<b>ИТОГО, в том числе НДС 20%, руб.:</b>				<b>144 000</b>

\* Расчет сделан на 20 человек-участников.

#### 5. Дистанционный формат обучения, Вебинар

Тема, продолжительность, количество участников и стоимость по согласованию с Заказчиком.