



при поддержке



**Академия доступной среды** - это высокотехнологичная онлайн платформа для дистанционного экспресс - обучения сотрудников объектов социальной и коммерческой инфраструктуры основам взаимодействия с клиентами с инвалидностью и маломобильными группами.

**Преимущества Академии доступной среды:**

- дистанционное обучение,

- все преимущества цифрового продукта (быстро, наглядно, просто, понятно),

- агрегатор большого количества разрозненной информации,

- сертификация,

- готовые инструкции к действию,

- готовые речевые конструкции,

- модульная система обучения.

- обучение можно пройти за период от 30 минут до 2 часов.

**Видеоролик О проекте:**

<https://drive.google.com/open?id=1f07vJJJBQQg-IKj4_ERSJ3gQHMXqDKxa>

**Сайт электронной платформы** Академия доступной среды: академия-дс.рф

Ссылка на сайт [http://www.академия-дс.рф/](http://www.xn----7sbaqbevmv7c5i.xn--p1ai/)

**Форматы обучения:**

1.1. для физических лиц (индивидуальное обучение в личном кабинете после оплаты через сайт),

1.2. для юридических лиц (индивидуальное обучение в личном кабинете после оплаты обучения группы человек от организации по Договору/Счету с НКО).

2.1. дистанционный (самостоятельное обучение на сайте платформы),

2.2. комплексный: дистанционное онлайн обучение и оффлайн-тренинги, вебинары (готовы подготовить индивидуальное предложение).

**Стоимость обучения:**

- Базовый курс (1 модуль- коммуникации, 2 модуль – ситуационная помощь),

- Расширенный курс (1 модуль – коммуникации, 2 модуль – ситуационная помощь, 3 модель – конфликты, 4 модуль – нормативная база и организация пространства).

**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 тд
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 поводырем?

*Модуль 3*

*Рекомендации по предупреждению и решению конфликтных ситуаций.*

1. Что делать, если человек с инвалидностью не доволен обслуживанием по виде 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.

Заходите на сайт, регистрируйтесь в системе, получайте индивидуальный доступ в Личный кабинет. По итогам обучения на электронную почту Вы получите электронный сертификат.

**Уверены, что платформа способствует формированию устойчивых знаний и навыков сотрудников Вашей организации/учреждения в сфере корректного обслуживания клиентов с инвалидностью!**

 Директор Академии доступной среды Валерия Юртаева,

8 909 977 40 08

office@ac-po.ru