



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 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.* 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

**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)**

МОДУЛЬНЫЙ ФОРМАТ ОБУЧЕНИЯ, ГИБКИЙ ФОРМАТ СОГЛАСНО ФИНАСОВЫМ УСЛОВИЯМ И ЧИСЛУ УЧАСТНИКОВ, ВОЗМОЖНО ФОРМИРОВАНИЕ ИНДИВИДУАЛЬНОЙ ПРОГРАММЫ. НИЖЕ ПРЕДСТАВЛЕНЫ ПРИМЕРЫ ФОРМАТОВ И ТЕМЫ.

ОБУЧАЮЩЕЕ МЕРОПРИЯТИЕ МОЖНО ПРОВЕСТИ КАК ОТДЕЛЬНО, ТАК И В РАМКАХ РЕГИОНАЛЬНОГО КРУПНОГО МЕРОПРИЯТИЯ (ФОРУМ, КОНГРЕСС, ВЫСТАВКА И ДР.)

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

Мастер-класс на тему 1: «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; [1]
- 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.

Мастер-класс на тему 2: «Организация рабочих мест для людей с инвалидностью: нормативные акты, рекомендации, нормы и технические средства реабилитации».

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 (1,5 часа):

- ОСНОВНЫЕ ТЕРМИНЫ И ПОНЯТИЯ;
- НОРМАТИВНАЯ БАЗА НА ТЕМУ ДОСТУПНОСТИ ОБЪЕКТОВ И УСЛУГ, ТРУДОУСТРОЙСТВА ЛЮДЕЙ С ИНВАЛИДНОСТЬЮ;
- КОМПЛЕКСНЫЙ ПОДХОД В ОРГАНИЗАЦИИ ДОСТУПНОЙ СРЕДЫ: ПРОСТРАНСТВО И КОММУНИКАЦИИ;
- ДОСТУПНАЯ СРЕДА В ОФИСЕ ДЛЯ ОРГАНИЗАЦИИ РАБОЧИХ МЕСТ (ПО НОЗОЛОГИЯМ);
- АССИСТИВНЫЕ ТЕХНОЛОГИИ;
- ТСР ДЛЯ ОРГАНИЗАЦИИ РАБОЧЕГО МЕСТА;
- ТСР ДЛЯ КОММУНИКАЦИИ;
- ИНФОРМАЦИОННАЯ И КОММУНИКАЦИОННАЯ ДОСТУПНОСТЬ;
- ПОЛЕЗНЫЕ ИНФОРМАЦИОННЫЕ РЕСУРСЫ ПО ТЕМЕ

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,
- повышение уровня информированности по вопросам трудоустройства людей с инвалидностью, подготовке рабочих мест и адаптации коллектива.

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 и/или круглый стол (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 | Услуга        | 1                   | 120000            | 120 000                         |

|   |   |        |   |       |                |
|---|---|--------|---|-------|----------------|
|   | Заказчика, проведение семинара в формате – до 6 часов, до 2-х спикеров. |        |   |       |                |
| 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.

Участникам очного формата автоматически предоставляется доступ к дистанционной форме обучения. Доступы к личным кабинетам, где размещены конспекты лекций, тесты и по итогам прохождения тестов каждый получает персональный сертификат.

### **3. Дистанционный формат обучения, Базовый курс.**

*(платный в случае, если регион обучает сотрудников только в дистанционном формате, без приглашения спикеров для очного формата мероприятия. Для участников очных семинаров Академии – дистанционный формат – бесплатно):*

#### 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 с визой Минпромторга России.

СТОИМОСТЬ ОБУЧЕНИЯ 1 СОТРУДНИКА – 3000 РУБЛЕЙ.

СТОИМОСТЬ КОРПОРАТИВНОГО ОБУЧЕНИЯ (ГРУППЫ СОТРУДНИКОВ) ФОРМИРУЕТСЯ СОГЛАСНО КОЛИЧЕСТВУ УЧАСТНИКОВ. НАПРИМЕР:

| №   | 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 инсталляции личного кабинета для каждого пользователя и техническому сопровождению работы портала на период обучения, контроль нагрузки портала |        |                 |               |
| 1.3.  | Формирование отчетов и выгрузки портала для мониторинга результатов обучения участников   | 1      | 20 000          | 20 000        |
| 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.

СТОИМОСТЬ ОБУЧЕНИЯ 1 СОТРУДНИКА – 5000 РУБЛЕЙ.

СТОИМОСТЬ КОРПОРАТИВНОГО ОБУЧЕНИЯ (ГРУППЫ СОТРУДНИКОВ) ФОРМИРУЕТСЯ СОГЛАСНО КОЛИЧЕСТВУ УЧАСТНИКОВ. НАПРИМЕР:

| №   | 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, Расширенный 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   |        |                 |                |
| <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.

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

Проект «Академия доступной среды» (далее – Проект) реализуется с целью повышения качества жизни людей с инвалидностью в условиях городской среды через повышение качества услуг на объектах социальной инфраструктуры.

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.

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.

Обучение на Информационном портале «Академии доступной среды» к концу 2019 года прошли представителей 77-ми регионов из 8 федеральных округов, около 16 000 человек из разных сфер деятельности. Формат обучения: индивидуальный и корпоративный; дистанционное и очное; с получением электронного сертификата (экспресс) и диплома о повышении квалификации (в партнерстве с РГСУ).

Сегодня Академия доступной среды – это:

- проекты, технологии и типовые решения по повышению качества жизни для людей с инвалидностью и маломобильных граждан,
- мероприятия по повышению качества услуг для клиентов с инвалидностью на объектах социальной инфраструктуры: онлайн-курсы и очные мастер-классы,
- образовательные и просветительские мероприятия федерального значения по повышению уровня информированности граждан о потребностях и особенностях коммуникации с людьми с инвалидностью,
- современные цифровые инструменты по созданию условий доступной среды на объектах социальной инфраструктуры,
- оператор Тотального теста «Доступная среда» - общероссийской акции по добровольному тестированию граждан на тему доступной среды.