



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_ERSJ3gQNHMXqDKxa

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

Ссылка на сайт <http://www.академия-дс.рф/>

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