

ООО "ИНВАТУРСЕРВИС-КРЫМ"



Обучение персонала

Обеспечение доступности услуг для людей с инвалидностью



ПОЯСНИТЕЛЬНАЯ ЗАПИСКА

Цель

повышение уровня квалификации персонала и качества услуг, предотвращение рисков, повышение осведомленности персонала и исключение мифов об инвалидности, в которые могут верить штатный и временный персонал объекта.

Задачи

- привить персоналу навыки и уверенность, необходимые для применения основ этикета общения с людьми, имеющими инвалидность;
- обучить работе со специальными техническими средствами в соответствии с функциональными обязанностями;
- обеспечить хорошее ориентирование на объекте, знание расположения различных помещений и уровня их доступности для людей с инвалидностью;
- обучить процедурам и правилам обслуживания людей с инвалидностью.

Методы обучения

активные групповые тренинги

Формы занятий

- Тренинги
- Групповые обсуждения
- Ролевые инсценировки с последующим разбором ситуаций



Предлагаемый нами метод обучения включает в себя участие в тренингах людей с инвалидностью, т.к. они могут рассказать на своем примере, что такое инвалидность, с какими отношенческими барьерами они сталкиваются в повседневной жизни, что для них важно в общении.

ОСНОВНЫЕ НАПРАВЛЕНИЯ ОБУЧЕНИЯ ПЕРСОНАЛА

- Этика общения с людьми с инвалидностью.
- Правила и процедуры обслуживания людей с инвалидностью при предоставлении услуг.
- Правила работы со специальными техническими устройствами.
- Принципы организации доступной среды на объекте.
- Доступные для людей с инвалидностью маршруты движения по объекту и прилегающей территории (включая парковку), помещения и специальные услуги для людей с инвалидностью.
- Правила работы персонала в случае возникновения чрезвычайных ситуаций и др.

ОБУЧЕНИЕ НАПРАВЛЕНО НА:

- Разрушение и отказ от стереотипов.
- Корректное использование терминологии при общении с людьми, имеющими инвалидность.
- Понимание того, что испытывает инвалид в повседневной жизни, сталкиваясь с различными барьерами.
- Формирование навыков корректного общения с людьми, имеющими инвалидность, а также навыков корректного ассистирования.



ОСНОВНЫЕ КАТЕГОРИИ ПОЛЬЗОВАТЕЛЕЙ УСЛУГ



Программа курса

В программу обучения включены принципы и правила обслуживания людей с различными группами ограничений.

Персонал вашей компании ознакомится с базовыми потребностями людей с ограничениями здоровья. Будет свободно ориентироваться в сложившейся ситуации, сможет качественно и быстро найти необходимое решение и предоставить полный сервис для ваших клиентов.

- **РАВЕНСТВО**
- **УВАЖЕНИЕ ОСОБЕННОСТЕЙ**
- **ФУНКЦИОНАЛЬНОСТЬ ИСПОЛЬЗОВАНИЯ ОКРУЖАЮЩЕГО ПРОСТРАНСТВА.**



ПРОДОЛЖИТЕЛЬНОСТЬ ОБУЧЕНИЯ

Длительность тренинга зависит от потребностей организации и специфических требований к подготовке персонала объекта. Рекомендуемая минимальная продолжительность тренинга – половина рабочего дня.

Возможный вариант - проведение тренинга в форме дистанционных курсов.

ПЕРИОДИЧНОСТЬ ПРОВЕДЕНИЯ ОБУЧЕНИЯ

- один раз в год/в полгода для всех вновь принятых на работу штатных сотрудников объекта;
- не реже одного раза в полгода для персонала, постоянно участвующего в массовых мероприятиях, проводимых на объекте;
- за 2-3 дня до проведения массовых мероприятий для временного персонала, привлекаемого к обслуживанию мероприятия.

КАТЕГОРИИ ПЕРСОНАЛА

- специалисты, организующие обслуживание людей с инвалидностью, подготовку персонала, взаимодействие с общественными организациями инвалидов по формированию доступной среды, разработку технологий и планов работ;
- вспомогательный персонал, не контактирующий с людьми, имеющими инвалидность;
- вспомогательный персонал, имеющий контакты с людьми с инвалидностью на объекте, но не задействованный в оказании услуг;
- персонал, имеющий контакты с людьми с инвалидностью на объекте, и задействованный в оказании услуг им.

СТОИМОСТЬ ОБУЧЕНИЯ

Тренинг персонала

В зависимости от специфики работы предприятия заказчика, количества штатных и внештатных работников, а так же времени и месте проведения обучения мы подготовим индивидуальное ценовое предложение.

Базовая ставка от 2 500 рублей за человека!

Сертификат подтверждающий квалификацию сотрудника

Стоимость 500 рублей за человека.

Опознавательные знаки и условные обозначения

Каждый сотрудник получит специально разработанный знак, в фирменном стиле предприятия (бейдж, значок и т.д.), помогающий человеку с инвалидностью идентифицировать работника, обученного работе с ним.

Бесплатно.

ДОПОЛНИТЕЛЬНО

Паспортизация объекта

Вместе с паспортом предоставляется полный перечень оборудования, необходимый для обеспечения полноценной доступности для инвалидов всех групп, ценовая информация для бюджетного планирования, а также разрабатывается план поэтапной реализации комплексного оснащения объекта.

Разработка стандарта качества обслуживания людей с инвалидностью, нормативных и распорядительных документов

Нормативные документы, требования безопасности, должностные инструкции, инструкции по эксплуатации, технология оказания услуги.

Адаптация и оснащение объекта необходимым оборудованием

От информационных табличек до лифтов и подъёмных платформ.