



Повышение качества услуг  
для людей с инвалидностью в  
сфере государственного  
и корпоративного сектора

## СТАТИСТИКА

### согласно Государственной программе «Доступная среда» на 2011-2020гг.

Утверждена постановлением Правительства  
от 1 декабря 2015 года №1297



**Регионы не должны сворачивать финансирование отдельных программ по помощи инвалидам, если средства по ним не предусмотрены в федеральном бюджете, -**

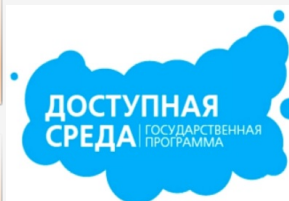
**Дмитрий Медведев.**

(IV национальный чемпионат по профессиональному мастерству "Абилимпикс", 21.11.2018г.)

8,8% люди с ограниченными возможностями здоровья

27,4% маломобильные группы населения

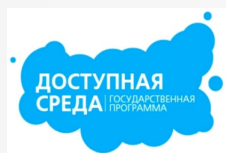
- Лица преклонного возраста (60 лет и старше)
- Временно нетрудоспособные
- Беременные женщины
- Люди с детскими колясками
- Дети дошкольного возраста
- Люди с тяжелой поклажей, тележками



**КАЖДЫЙ ТРЕТИЙ ЖИТЕЛЬ СТРАНЫ**

# Комплексное продвижение доступной среды

## 1. ФИЗИЧЕСКАЯ ДОСТУПНОСТЬ



ГП «ДОСТУПНАЯ СРЕДА»  
НА 2011–2020 ГОДЫ

Утверждена постановлением Правительства  
от 1 декабря 2015 года №1297

## 2. МЕНТАЛЬНАЯ ДОСТУПНОСТЬ



КОНВЕНЦИЯ  
О ПРАВАХ ИНВАЛИДОВ

Ратифицирована 3 мая 2012 года  
Федеральный закон № 46-ФЗ



ЗАКОН О ЗАЩИТЕ  
ПРАВ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ

Закон РФ от 07.02.1992 N 2300-1

Статья 9.13 КоАП РФ

Уклонение от исполнения  
требований доступности для  
инвалидов объектов инженерной,  
транспортной и социальной  
инфраструктур

Статья 14.4 КоАП РФ

Продажа товаров, выполнение работ  
либо оказание населению услуг  
ненадлежащего качества или с  
нарушением установленных  
законодательством Российской  
Федерации требований

Статья 5.43 КоАП РФ

Нарушение требований  
законодательства,  
предусматривающих выделение на  
автомобильных стоянках  
(остановках) мест для специальных  
автотранспортных средств  
инвалидов

# Маркетинговое исследование



**65%** опрошенных сотрудников торговых объектов испытывают сложности при обслуживании людей с инвалидностью,  
**35%** опрошенных не выразили однозначную позицию,

**53%** опрошенных предпочитают дистанционный формат обучения,  
**30%** респондентов предпочитают бумажные носители информации,

**17%** сотрудников торговых объектов продемонстрировали низкую персональную вовлеченность и нежелание проходить обучение.

- Громоздкость
- Сложность для восприятия
- Разрозненность информации

# Решение



- высокотехнологичная онлайн платформа для дистанционного экспресс - обучения сотрудников объектов социальной и коммерческой инфраструктуры взаимодействию с клиентами с инвалидностью и маломобильными гражданами.

# Модульная система обучения



Коммуникации



Ситуационная  
помощь



Решение  
конфликтных  
ситуаций



Организация  
пространства

БАЗОВЫЙ КУРС

РАСШИРЕННЫЙ КУРС

# Модуль 1



## Коммуникации

### Морально-этические и психологические аспекты общения:

- Как корректно обратиться и начать общение?
- Как вести себя с людьми с инвалидностью?
- Как корректно говорить: инвалиды или люди с инвалидностью? люди с ограниченными возможностями? Или люди с ограниченными возможностями здоровья?
- Какие бывают виды инвалидности,
- Особенности / потребности клиентов, вызванные различными нозологиями,
- Базовые принципы эксплуатации ассистивных устройств на объекте.

# Модуль 2



## Ситуационная ПОМОЩЬ

### Сопровождение:

- Как помочь войти, выбрать товар и совершить покупку?
- Как подписать документ?
- Как корректно предложить помощь и надо ли ее предлагать?
- Можно ли без разрешения брать или переставлять средства реабилитации?
- Что делать, если костыли, трость или кресла-коляски мешают другим клиентам?
- Как общаться с клиентом, если он пришел с сопровождающим или с собакой поводырем?



# Модуль 3

(только в Расширенном курсе)



**Решение  
конфликтных  
ситуаций**

**Рекомендации по предупреждению и решению конфликтных ситуаций:**

- Что делать, если человек с инвалидностью не доволен обслуживанием по вине специалиста?
- Что делать в случае, если клиент с инвалидностью не доволен в принципе и предъявляет претензии, не связанные с деятельностью организации?
- Как выстроить конструктивный диалог и не допустить конфликт?
- В какой ситуации стоит подключить к диалогу руководство объекта,
- Как не усугубить ситуацию и не настроить остальных посетителей против компании.

# Модуль 4

(только в Расширенном курсе)



## Организация пространства

- Требования к обеспечению физической доступности объекта и услуг;
- Обеспечение информационной доступности объекта;
- Типовые модельные решения;
- Обеспечение доступности основных функциональных зон объекта (входная группа, парковка, пути передвижения, зона оказания услуги).

# Формат онлайн-обучения

## Формат 1: Персональное обучение

- Регистрация на сайте,
- Оплата,
- Получение доступа в Личный кабинет на электронную почту,
- Обучение согласно индивидуальному плану,
- Прохождение тестов по итогам обучения,
- Получение именного электронного сертификата.

## Формат 2: Корпоративное обучение

- Заключение договора на обучение группы сотрудников,
- Регистрация участников группы по списку участников группы,
- Предоставление индивидуального доступа в Личный кабинет на каждого сотрудника,
- Самостоятельное обучение,
- Прохождение тестов,
- Оценка результатов и подготовка отчета по итогам обучения сотрудников;
- Предоставление электронного сертификата (индивидуального/на компанию).

# Специальные форматы обучения

- **Очный тренинг**

- **Вебинар**

с участием ведущих профильных экспертов на темы курса:

1. Морально-этические и психологические принципы общения,
2. Ситуационная помощь,
3. Предупреждение и решение конфликтов,
4. Организация пространства.

# Прошли обучение



- Розничные сети,
- Медицинские учреждения,
- Образовательные организации,
- Объекты сферы услуг,
- Санатории,
- Библиотеки

В 9 субъектах РФ в 5 федеральных округах РФ

# Преимущества портала



- 01 Агрегатор разрозненной информации
- 02 Дистанционное онлайн обучение
- 03 Сертификация
- 04 Готовые инструкции к действию
- 05 Быстро, удобно, понятно
- 06 Индивидуальный подход (вебинар, offline-тренинг)

# Результаты

## Эффект внутри компании:

- Сотрудники лояльны к потребностям клиентов с инвалидностью и умеют создавать для них комфортные условия,
- Сотрудники владеют навыками корректного общения с коллегами, имеющими инвалидность,
- Снятие психологических барьеров,
- Уверенные сотрудники (не чувствуют неловкость в отношении клиентов с инвалидностью, так как готовы к разным ситуациям и следуют инструкциям),
- Повышение уровня корпоративной культуры и профессиональной адаптации сотрудников,
- Повышение квалификации персонала за счет новой компетенции.

## Эффект во внешней среде:

- Повышение лояльности среди клиентов с ограниченными возможностями здоровья и их семей и друзей,
- Повышение лояльности среди общественных организаций инвалидов,
- Увеличение числа клиентов за счет сегмента людей с инвалидностью,
- Повышение уровня репутации за счет реализации социальных проектов и программ КСО,
- Повышение уровня лояльности к бренду за счет реализации социальных программ,
- Новое конкурентное преимущество,
- Информационный повод для PR-кампании.



Информационный портал  
для дистанционного обучения  
персонала взаимодействию с  
клиентами с инвалидностью

— Валерия Юртаева  
**8 909 977 40 08**

— Подать заявку на обучение:  
**[академия-дс.рф](http://академия-дс.рф)**