

Министерство культуры Новосибирской области  
государственное бюджетное учреждение культуры Новосибирской области  
«Новосибирская областная специальная библиотека для незрячих и слабовидящих»

Принята на заседании  
методического совета  
от «18» мая 2020г.  
Протокол №2

Утверждаю:

Директор ГБУК НОСБ  
Лесневский Ю.Ю.

«20»

2020 г.



**Дополнительная профессиональная программа  
«Обучение навыкам общения и сопровождения потребителей услуг, имеющих  
ограниченные возможности здоровья»**

Для руководителей и ответственных специалистов учреждений различной ведомственной  
подчиненности

Срок реализации: 16 часов.

Автор-составитель:

Львутина Юлия Эдуардовна,  
ведущий юрисконсульт ГБУК НОСБ,  
член Совета НРОИК  
«Центр независимой жизни «Финист»

г. Новосибирск, 2020

## 1. ПОЯСНИТЕЛЬНАЯ ЗАПИСКА

Программа «Обучение навыкам общения и сопровождения потребителей услуг с ограниченными возможностями здоровья» является программой дополнительного образования, по которой могут проходить обучение руководители и ответственные специалисты учреждений различной ведомственной подчиненности, имеющие базовое образование не ниже среднего специального. При изложении отдельных тем предполагается, что обучающиеся знают специфику предоставления услуг учреждения.

В данной программе изложены особенности процессов и методов организации доступности услуг, учреждений различной ведомственной подчиненности, для инвалидов и маломобильных групп населения.

Инвалиды и маломобильные граждане должны иметь равные возможности для реализации своих прав и свобод во всех сферах жизнедеятельности, в том числе равное право на получение необходимых социальных услуг для удовлетворения своих нужд в различных сферах жизнедеятельности. Для этого сотрудники учреждения, предоставляющего услуги инвалидам и маломобильным группам населения, должны знать правила общения с представителями данной категории пользователей, а также владеть навыками сопровождения посетителей с ограниченными возможностями здоровья.

Программа «Обучение навыкам общения и сопровождения потребителей услуг с ограниченными возможностями здоровья» носит теоретический и практический характер.

Целью данной программы является рассмотрение широкого круга вопросов, связанных с предоставлением различных социально значимых услуг для инвалидов и маломобильных групп населения. Изучение программы рассчитано на 16 часов. Итоговая аттестация – тестирование, промежуточная аттестация – контрольные работы.

Программа реализуется посредством дистанционных образовательных технологий. Применяется смешанная методика дистанционного обучения – online и offline лекционные и практические занятия.

По окончании освоения программы обучившийся должен знать:

- термины, определения, основные понятия, связанные с формированием доступной среды для инвалидов и других маломобильных групп населения;

- основные требования к оснащению (оборудованию) специальных рабочих мест для инвалидов;

- правила взаимодействия и сопровождения посетителей с инвалидностью.

Обучившийся должен уметь:

- общаться с посетителем, имеющим ограничения слуха, зрения, опорно-двигательного аппарата;

- оказывать услуги учреждения, в т.ч. по сопровождению, посетителям с ограниченными возможностями здоровья.

## 2. УЧЕБНЫЙ ПЛАН

№ п/п	Название раздела, темы	Количество часов				Формы аттестации/ контроля
		Всего	Теория offline	Практика online	СР	
1.	Концепция формирования доступной среды для лиц с ограничениями здоровья и МГН.	2	-	-	2	
2.	Виды нарушений функций организма, приводящие к инвалидности, и вызываемые ими ограничения способности осуществлять социально-бытовую деятельность.	2	1	-	1	
3.	Этика общения и навыки сопровождения инвалидов с различными видами ограничений.	4	2	-	2	
4.	Ситуационная помощь различным категориям инвалидов.	2	1,5	-	0,5	Контрольная работа
5.	Технические и вспомогательные средства обеспечения доступности для инвалидов объектов социальной инфраструктуры и услуг.	2	1,5	-	0,5	Контрольная работа
6.	Практико - ориентированное занятие.	3	-	2	1	Контрольная работа
7.	Итоговая аттестация.	1	-	-	-	Экзамен в форме тестирования
	<b>ВСЕГО</b>	<b>16</b>	<b>6</b>	<b>2</b>	<b>7</b>	



### 3. СОДЕРЖАНИЕ УЧЕБНОГО ПЛАНА

Раздел 1. Концепция формирования доступной среды для инвалидов и других МГН.

СР: Основные понятия и история формирования в России «Доступной среды для инвалидов и других МГН»

Раздел 2. Виды нарушений функций организма, приводящие к инвалидности, и вызываемые ими ограничения способности осуществлять социально-бытовую деятельность.

Теория: Виды нарушений функций организма, приводящие к инвалидности, и вызываемые ими ограничения способности осуществлять социально-бытовую деятельность.

СР: Характеристика барьеров окружающей среды для граждан с различными формами инвалидности

Раздел 3. Этика общения с инвалидами с различными видами ограничений.

Теория: Философия независимой жизни. Формирование словаря языка общения с пользователями, имеющими ограничения функций здоровья. Основные правила общения.

СР: Общие правила этикета. Декларация независимости инвалида. Способы взаимодействия.

Раздел 4. Ситуационная помощь различным категориям инвалидов.

Теория: Основные барьеры, препятствующие доступу к объектам и услугам людей с инвалидностью. Разбор ситуаций и регламентов оказания ситуационной помощи.

СР: Действия сотрудников при оказании ситуационной помощи в соответствии с кодами категорий инвалидности.

Форма контроля: контрольная работа

Раздел 5. Технические и вспомогательные средства обеспечения доступности для инвалидов объектов социальной инфраструктуры и услуг.

Теория: Принципы обеспечения физической (архитектурной) доступности объектов и услуг. Применение в учреждениях технических средств реабилитации при предоставлении услуг пользователям с различными ограничениями здоровья.

СР: Выбор способов и технических средств реабилитации при обслуживании пользователей с различными видами ограничений здоровья.

Форма контроля: контрольная работа

Раздел 6. Практико-ориентированное занятие. Практика сопровождения инвалидов с различными видами ограничений: функции зрения, функции слуха, функции движения.

Практика: Техника сопровождения незрячих и слабовидящих посетителей, посетителей с проблемами слухового восприятия, посетителей, передвигающихся на кресле-коляске.

Форма контроля: контрольная работа

Итоговая аттестация.

#### 4 КАЛЕНДАРНЫЙ УЧЕБНЫЙ ГРАФИК

№ п/п	Месяц	Число	Врем проведения занятия	Форма занятия	Кол-во часов	Тема занятия	Место проведения	Форма контроля
1.	По согласованию с получателем услуги		1-ый день	СР	2	Концепция формирования доступной среды для инвалидов и других МГН	Дистанционная образовательная площадка ГБУК НОСБ	-
2.			1-ый день	Лекция СР	1 1	Виды нарушений функций организма, приводящие к инвалидности, и вызываемые ими ограничения способности осуществлять социально-бытовую деятельность.	Дистанционная образовательная площадка ГБУК НОСБ	-
3.			2-ой день	Лекция СР	2 2	Этика общения с инвалидами с различными видами ограничений.	Дистанционная образовательная площадка ГБУК НОСБ	-
4.			3-ий день	Лекция СР	1,5 0,5	Ситуационная помощь различным категориям инвалидов.	Дистанционная образовательная площадка	Контрольная работа
5.			4-ый день	Лекция СР	1,5 0,5	Технические и вспомогательные средства обеспечения доступности для инвалидов объектов социальной инфраструктуры и услуг	Дистанционная образовательная площадка	Контрольная работа
6.			5-ый день	Практика СР	2 1	Практика сопровождения инвалидов с различными видами ограничений: функции зрения, функции слуха, функции движения	Дистанционная образовательная площадка	Контрольная работа
7.			6-ой день		1	Итоговая аттестация		Тест