Министерство культуры Новосибирской области

Государственное бюджетное учреждение культуры Новосибирской области

«Новосибирская областная специальная библиотека для незрячих и слабовидящих»

|  |  |
| --- | --- |
| Принята на заседании | Утверждаю: |
| методического совета | Директор ГБУК НОСБ |
| от «18» февраля 2020г. | Лесневский Ю.Ю.\_\_\_\_\_\_\_ |
| Протокол №2 | «\_\_\_» \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ 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, 2016

**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 подчинённости, 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 (2 дня). Итоговая аттестация – тестирование, промежуточной аттестации - нет.

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  | Практика  | СР |
|  | Концепция формирования доступной среды для лиц с ограничениями здоровья и МГН.  | 3 | - | - | 3 |  |
|  | Виды нарушений функций организма, приводящие к инвалидности, и вызываемые ими ограничения способности осуществлять социально-бытовую деятельность.  | 2 | 2 | - | - |  |
|  | Этика общения с инвалидами с различными видами ограничений. | 4 | 3 | - | 1 |  |
|  | Ситуационная помощь различным категориям инвалидов. | 2 | - | - | 2 |  |
|  | Технические и вспомогательные средства обеспечения доступности для инвалидов объектов социальной инфраструктуры и услуг | 1 | - | - | 2 |  |
|  | Практика сопровождения инвалидов с различными видами ограничений: функции зрения,функции слуха,функции движения  | 3 | - | 3 | - |  |
|  | Итоговая аттестация | 1 | - | - | - | Экзамен в форме тестирования |
|  | ВСЕГО | 16 | 5 | 3 | 7 |  |

**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. 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. Тренинг «Понимание инвалидности»

СР: Десять общих правил этикета. Декларация независимости инвалида.

Раздел 4. Ситуационная помощь различным категориям инвалидов.

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

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

СР: Принципы обеспечения физической (архитектурной) доступности объектов и услуг.

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

Теория: -

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

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-й день  | СР | 2 | Концепция формирования доступной среды для инвалидов и других МГН | Дистанционная образовательная площадка ГБУК НОСБ | - |
| 2. | 1-й день | Лекция | 1 | Виды нарушений функций организма, приводящие к инвалидности, и вызываемые ими ограничения способности осуществлять социально-бытовую деятельность. | Дистанционная образовательная площадка ГБУК НОСБ | - |
| СР | 1 |
| 3. | 2-й день  | Лекция  | 2 | Этика общения с инвалидами с различными видами ограничений. | Дистанционная образовательная площадка ГБУК НОСБ | - |
| СР | 2 |
| 4. | 3-й день | Лекция  | 1,5 | Ситуационная помощь различным категориям инвалидов. | Дистанционная образовательная площадка ГБУК НОСБ | Контрольная работа  |
| СР | 0,5 |
| 5. | 4-й день | Лекция  | 1,5 | Технические и вспомогательные средства обеспечения доступности для инвалидов объектов социальной инфраструктуры и услуг | Дистанционная образовательная площадка ГБУК НОСБ | Контрольная работа |
| СР | 0,5 |
| 6. | 5-й день | Практика | 2 | Практика сопровождения инвалидов с различными видами ограничений: функции зрения, функции слуха, функции движения  | Дистанционная образовательная площадка ГБУК НОСБ | Контрольная работа |
| СР | 1 |
| 7. | 6-й день  |  | 1 | Итоговая аттестация |  | Тест  |