**Организация деятельности сотрудников банка по предоставлению услуг лицам с инвалидностью, пожилым и другим маломобильным группам населения**

**Трудоемкость обучения:** 36 часов.

**Категория слушателей:** лица, имеющие среднее профессиональное и (или) высшее образование; лица, получающие среднее профессиональное и (или) высшее образование.

**По окончании обучения выдается:** удостоверение установленного образца о повышении квалификации.

**Программа имеет своей целью** выстраивание системной работы по финансовому просвещению и интеграции граждан с инвалидностью во взаимодействие с различными финансовыми институтами (банками, страховыми компаниями и пр.); формирование компетенций, позволяющих выпускнику успешно работать в сфере, связанной с обслуживанием инвалидов и маломобильных групп населения (МГН).

В результате освоения программы слушатель должен приобрести следующие знания и умения, необходимые для качественного изменения компетенций:

**слушатель должен знать:**

- классификацию социальной группы;

- «маломобильные группы населения» (МГН) и их потребности в ситуационной помощи;

- требования международных, федеральных, региональных и локальных нормативно правовых актов, регламентирующих организацию доступной среды и позволяющих предотвращать конфликтные ситуации при работе с инвалидами;

- способы взаимодействия участников процесса формирования доступной среды на федеральном, региональном и локальных уровнях;

- способы взаимодействия и общения с людьми с разными видами инвалидности, психологические особенности разных категорий маломобильных групп населения при выполнении профессиональных задач;

- стандарты качества доступности объектов и услуг для маломобильных групп населения при организации взаимодействия при личном и групповом общении с МГН при выполнении профессиональных задач.

**слушатель должен уметь:**

- учитывать потребности социальной группы – «маломобильные группы населения» в ситуационной помощи;

- организовывать взаимодействие при личном и групповом общении участников процесса;

- разрешать и предотвращать конфликтные ситуации, соблюдать нормы этики при взаимодействии с МГН при оказании ситуационной помощи.

**Содержание программы:**

Коммуникационные подходы и формы при предоставлении банковских услуг лицам разных категорий инвалидности и МГН.

Основы коммуникации при предоставлении банковских услуг людям пожилого возраста.

Правила работы с лицами, сопровождающими людей с инвалидностью, пожилых и маломобильных групп населения.

Культура общения: язык и этикет общения с людьми с инвалидностью, пожилыми гражданами и МГН.

Правила использования людьми с инвалидностью по зрению факсимильного воспроизведения собственноручной подписи (на основе Федерального закона от 24.11.1995 №181-ФЗ (ред. от 29.10.2024) «О социальной защите инвалидов в Российской Федерации» (с изм. и доп., вступ. в силу с 01.03.2025).