

Министерство науки и высшего образования Российской Федерации  
Федеральное государственное автономное образовательное учреждение высшего  
образования  
«Северо-Кавказский федеральный университет»

Невинномысский технологический институт (филиал) СКФУ  
Отделение среднего профессионального образования

**Методические указания к практическим и самостоятельным занятиям  
ОП.13 Основы инклюзивной культуры и коммуникации**

Специальность 38.02.03 Операционная деятельность в логистике

Форма обучения очная

Невинномысск, 2026

Методические указания к практическим и самостоятельным занятиям по дисциплине «Основы инклюзивной культуры и коммуникации» составлены в соответствии с требованиями ФГОС СПО и предназначены для студентов, обучающихся по специальности: 38.02.03 Операционная деятельность в логистике.

Методические указания для учебной дисциплины разработаны:  
Голодной В.Н., преподавателем отделения СПО НТИ (филиал) СКФУ

## 1. Пояснительная записка

Методические указания к практическим и самостоятельным занятиям по дисциплине ОП.13 Основы инклюзивной культуры и коммуникации составлены в соответствии с требованиями ФГОС СПО и предназначены для студентов, обучающихся по специальности: 38.02.03 Операционная деятельность в логистике в целях закрепления теоретического материала и приобретения практических навыков по данной дисциплине.

В результате освоения учебной дисциплины обучающийся должен **уметь**:

- Применять техники и приемы эффективного общения в коллективе и в команде, в том числе в инклюзивной среде.
- Использовать приемы коммуникации в коллективе и в команде с учетом особенностей инклюзивной среды

В результате освоения дисциплины обучающийся должен **знать**:

- Понятие и составляющие инклюзивной культуры.
- Особенности жизнедеятельности лиц с инвалидностью.
- Этические нормы в условиях инклюзивного подхода в профессиональной среде.
- Сущность образовательной инклюзии, ее ценность и этический смысл.
- Принципы профессиональной этики и психологической культуры в условиях инклюзивной практики.
- Принципы общения и коммуникации в инклюзивной среде

Методические указания составлены в соответствии с рабочей программой учебной дисциплины. По окончании практического занятия студент должен устно ответить на контрольные вопросы в рамках подготовки к защите выполненной практической работы. В процессе защиты преподаватель может задать дополнительные вопросы, связанные с выполнением работы.

### **Критерии оценивания:**

Оценка «отлично» выставляется, если студент глубоко и прочно усвоил программный материал по изученной теме, не допускает ошибок при ответе на теоретические вопросы, выполнил тестовые задания, правильно решил задачи, дает полные ответы на дополнительные вопросы.

Оценка «хорошо» выставляется, если студент знает программный материал по теме, последовательно и по существу излагает его, допускает незначительные ошибки при ответе на теоретические вопросы, выполнил тестовые задания, правильно решил задачи, но допускает неточности в ответе на дополнительные вопросы.

Оценка «удовлетворительно» выставляется, если студент усвоил только основной материал, допускает неточности при ответе на теоретические вопросы, выполнил более половины тестовых заданий, задачи решил с ошибками, затрудняется с ответами на дополнительные вопросы.

Оценка «неудовлетворительно» выставляется, если студент обнаружил пробелы в знании материала по теме, не выполнил более половины тестовых заданий, не решил задачи, в ответах допустил принципиальные ошибки.

## 2. Методические рекомендации по подготовке к практическим занятиям

Практическое занятия – один из самых эффективных видов учебных занятий, на которых студенты учатся творчески работать, аргументировать и отстаивать свою позицию, правильно и доходчиво излагать свои мысли перед аудиторией.

Основное в подготовке и проведении практических занятий – это самостоятельная работа студента над изучением темы. Студент обязан точно знать план занятия либо конкретное задание к нему. На занятии обсуждаются узловые вопросы темы, однако там могут быть и такие, которые не были предметом рассмотрения на лекции. Могут быть и специальные задания к той или иной теме. Готовиться к практическому занятию следует заранее.

Необходимо внимательно ознакомиться с планом и другими материалами, уяснить вопросы, выносимые на обсуждение. Затем нужно подобрать литературу и другой необходимый, в т.ч. рекомендованный, материал (через библиотеку, учебно-методический кабинет кафедры и др.).

Но прежде всего, следует обратиться к своим конспектам лекций и соответствующему разделу учебника. Изучение всех источников должно идти под углом зрения поиска ответов на выносимые на практико-ориентированные занятия вопросы.

Завершающий этап подготовки к занятиям состоит в выполнении индивидуальных заданий. В случае пропуска занятия студент обязан подготовить материал и отчитаться по нему перед преподавателем в обусловленное время.

### Практическое занятие 1.

#### Задание 1. «Составляющие инклюзивной культуры» (5 минут)

Заполните таблицу, распределив приведенные ниже характеристики по трем компонентам инклюзивной культуры.

*Характеристики:*

- А) Уважение к достоинству каждого человека.
- Б) Знание правил этичного общения с людьми с инвалидностью.
- В) Справедливое распределение задач в команде.
- Г) Понимание особенностей людей с разными формами инвалидности.
- Д) Умение предложить помощь, не нарушая личных границ.
- Е) Готовность сотрудничать и поддерживать коллег.

Компонент инклюзивной культуры	Соответствующие характеристики (буквы)
Ценностно-мотивационный (ценности, установки, отношение)	
Когнитивный (знания, информированность)	
Операционально-деятельностный (навыки, умения, поведение)	

#### Задание 2. «Анализ профессиональной ситуации» (7–10 минут)

Прочитайте описание ситуации, возникающей в логистической компании. Ответьте на вопросы.

В отделе закупок крупной логистической компании работает Иван – опытный специалист, который передвигается на инвалидной коляске. В отделе планируется

совещание, посвященное выбору нового поставщика. Совещание традиционно проводится в переговорной комнате, расположенной на втором этаже. Лифт в здании отсутствует. Руководитель отдела предлагает провести совещание без Ивана, а результаты сообщить ему позже, чтобы «не создавать ему лишних сложностей». Некоторые коллеги соглашаются с руководителем, считая это проявлением заботы. Другие молчат, хотя чувствуют, что что-то не так.

**Вопросы для анализа:**

1. Какие **ценности** инклюзивной культуры нарушены в данной ситуации? (Укажите не менее двух).
2. Каких **знаний** не хватает руководителю и сотрудникам, чтобы поступить правильно?
3. Какие **практические действия** следовало бы предпринять, чтобы ситуация стала инклюзивной (соответствовала принципам равного участия)?
4. **Как бы вы поступили** на месте руководителя? Кратко опишите свой план действий.

**Задание 3. «Самооценка и планирование развития» (3–5 минут)**

Оцените себя по 5-балльной шкале (где 1 – очень низкий уровень, 5 – очень высокий уровень) и ответьте на вопрос.

Компонент инклюзивной культуры	Моя самооценка (1–5)
<b>Мои ценности:</b> я уважаю людей с инвалидностью и считаю, что они имеют равные права.	
<b>Мои знания:</b> я знаю особенности разных групп людей с инвалидностью и правила общения с ними.	
<b>Мои навыки:</b> я умею эффективно взаимодействовать с разными людьми, учитывая их потребности.	

**Вопрос для размышления (ОК 03):**

Какие конкретные шаги я могу предпринять для развития своих знаний и навыков в области инклюзивной культуры? (Например: прочитать статью, посмотреть вебинар, понаблюдать за опытом других и т.д.). Напишите 2–3 шага.

**Критерии оценивания**

Задание	Критерии	Макс. балл
1	Правильное соотнесение характеристик с компонентами (по 1 баллу за каждую верную позицию).	6
2	– Верное определение нарушенных ценностей (до 2 баллов). – Определение недостающих знаний (до 2 баллов). – Корректность предложенных практических действий (до 2 баллов). – Обоснованность позиции руководителя (до 2 баллов).	8
3	– Заполнение таблицы самооценки (без оценки). – Конкретность и реалистичность предложенных шагов по саморазвитию (до 3 баллов).	3

Задание	Критерии	Макс. балл
<b>ИТОГО</b>		<b>17</b>

**Шкала перевода баллов в оценку:**

**15–17 баллов** – «Отлично» (высокий уровень понимания, аргументированные ответы, конкретные шаги развития).

**11–14 баллов** – «Хорошо» (хорошее понимание темы, но есть незначительные ошибки или неполнота ответов).

**8–10 баллов** – «Удовлетворительно» (базовое понимание, но ответы поверхностны, есть существенные ошибки).

**Менее 8 баллов** – «Неудовлетворительно» (задание не выполнено или выполнено неверно).

**Эталоны ответов для преподавателя**

**Задание 1. Составляющие инклюзивной культуры:**

- Ценностно-мотивационный: А, В.
- Когнитивный: Б, Г.
- Операционально-деятельностный: Д, Е.

**Задание 2. Анализ профессиональной ситуации:**

1. **Нарушенные ценности:** уважение к достоинству и равным правам (исключение из участия в важном совещании), справедливость (лишение возможности влиять на решение).

2. **Недостающие знания:** о необходимости обеспечения доступной среды, о том, что люди с инвалидностью имеют право на равное участие, о том, как организовать доступность (например, выбрать другое место).

3. **Практические действия:** перенести совещание в помещение, доступное для колясочника; организовать видеоконференцию или онлайн-связь; обсудить с Иваном, как ему было бы удобнее участвовать.

4. **Позиция руководителя:** «Я бы извинился перед Иваном за то, что не учел этот момент заранее. Мы обязательно перенесем совещание в доступное место. Также в будущем я буду всегда проверять, все ли помещения, где мы работаем, доступны для всех сотрудников». Или: «Я организую гибридный формат, чтобы Иван мог участвовать дистанционно, и поручу кому-то из коллег помогать ему с материалами».

**Задание 3. Самооценка и планирование развития:**

Шаги могут быть разными, важно, чтобы они были конкретными: «Найду и прочитаю статью об этике общения с глухими», «Посмотрю запись вебинара по созданию доступной среды», «Понаблюдаю за работой опытных коллег и спрошу у них совета».

**Практическое занятие 2.**

**Задание 1. «Классификация форм инвалидности и связанные с ними ограничения» (5 минут)**

Заполните таблицу, указав, какие ограничения жизнедеятельности наиболее характерны для каждой группы и какие условия необходимо создать для их преодоления в рабочей среде логистической компании.

Группа инвалидности	Основные ограничения жизнедеятельности	Условия для работы в логистике (примеры)
Лица с нарушениями зрения (незрячие и слабовидящие)		
Лица с нарушениями слуха (глухие и слабослышащие)		
Лица с нарушениями опорно-двигательного аппарата (использующие коляски)		
Лица с ментальными и психическими нарушениями		

### Задание 2. «Анализ барьеров в логистической среде» (7–10 минут)

Прочитайте описание ситуаций, характерных для работы логистической компании. Определите, какие барьеры (физические, информационные, коммуникационные, психологические) создают проблемы для сотрудников и предложите способы их устранения. Работайте в группе, обсуждая каждый кейс.

#### Кейс 1. Склад

На складе работает комплектовщик с нарушением слуха (глухой). Для получения заданий он пользуется письменными инструкциями. Однако в часы пик, когда нужно быстро менять задания, начальник смены просто выкрикивает распоряжения в громкоговоритель. Комплектовщик часто не успевает переключиться и допускает ошибки.

Какой барьер (какие барьеры) присутствуют? \_\_\_\_\_

Ваши предложения по решению проблемы: \_\_\_\_\_

#### Кейс 2. Офис

В отделе закупок работает специалист на инвалидной коляске. Офис находится в старом здании, где нет пандуса, а дверные проемы в кабинеты узкие. Коллеги очень хорошо к нему относятся и, когда нужно, выносят документы ему в коридор, но на общие совещания он попасть не может.

Какой барьер (какие барьеры) присутствуют? \_\_\_\_\_

Ваши предложения по решению проблемы: \_\_\_\_\_

#### Кейс 3. Взаимодействие с клиентом

Клиент, имеющий легкую степень ментальных нарушений, пытается оформить заказ на доставку. Он долго объясняет, путается в адресах. Менеджер по продажам начинает нервничать, перебивает клиента и предлагает прислать заказ по электронной почте, хотя видит, что клиент не очень хорошо владеет компьютером.

Какой барьер (какие барьеры) присутствуют? \_\_\_\_\_

Ваши предложения по решению проблемы: \_\_\_\_\_

### Задание 3. «Разработка памятки для коллег» (5–7 минут)

Представьте, что в ваш отдел (на выбор: склад, транспортный отдел, отдел закупок) приходит новый сотрудник с инвалидностью (выберите одну категорию из задания 1). Вам поручено составить краткую памятку-рекомендацию для его коллег о том, как эффективно и комфортно взаимодействовать с ним.

#### Форма для заполнения:

Наш отдел: \_\_\_\_\_

Новый сотрудник: (категория инвалидности) \_\_\_\_\_

Памятка для коллег:

1. \_\_\_\_\_
2. \_\_\_\_\_
3. \_\_\_\_\_
4. \_\_\_\_\_

### Задание 4. «Рефлексия и саморазвитие» (2–3 минуты)

#### Ответьте на вопросы (индивидуально).

1. Какое знание, полученное при выполнении этого задания, было для вас самым новым или неожиданным?
2. Какой навык командного взаимодействия вы сегодня применили (умение слушать, аргументировать, искать компромисс)?
3. Как вы можете использовать полученные знания для своего личного и профессионального развития (ОК 03)?

#### Критерии оценивания

Задание	Критерии	Макс. балл
1	Правильное и полное заполнение таблицы (по 1 баллу за каждую группу).	4
2	– Верная идентификация барьеров в каждом кейсе (по 1 баллу за кейс). – Конкретность и реалистичность предложенных решений (по 1 баллу за кейс).	6
3	– Соответствие памятки выбранной категории инвалидности. – Практичность и этичность рекомендаций (не менее 3-х).	5
4	– Осмысленность и глубина рефлексии. – Конкретность ответов.	3
<b>ИТОГО</b>		<b>18</b>

#### Шкала перевода баллов в оценку:

• **16–18 баллов** – «Отлично» (глубокое понимание, аргументированные и практические решения, активная командная работа).

- **13–15 баллов** – «Хорошо» (хорошее понимание, но есть незначительные недочеты или неполнота ответов).
- **9–12 баллов** – «Удовлетворительно» (базовое понимание, ответы поверхностны, есть ошибки).
- **Менее 9 баллов** – «Неудовлетворительно» (задание не выполнено или выполнено неверно).

### Эталоны ответов для преподавателя

#### Задание 1. Классификация форм инвалидности (примерные ответы):

Группа инвалидности	Основные ограничения жизнедеятельности	Условия для работы в логистике (примеры)
Лица с нарушениями зрения	Ограничение ориентации в пространстве, получение визуальной информации.	Тактильные указатели, звуковые маяки, адаптированные инструкции (шрифт Брайля, аудио), специальное ПО с голосовым сопровождением.
Лица с нарушениями слуха	Ограничение получения звуковой информации, устной коммуникации.	Визуальные сигналы (световые табло), письменные инструкции, использование мессенджеров для связи, обучение коллег основам этики общения.
Лица с нарушениями опорно-двигательного аппарата	Ограничение передвижения, манипулирования предметами.	Пандусы, широкие дверные проемы, регулируемые по высоте рабочие места, доступные санитарные комнаты.
Лица с ментальными и психическими нарушениями	Ограничения в восприятии и обработке информации, коммуникации, эмоционально-волевой сфере.	Четкие, простые инструкции, спокойная и предсказуемая обстановка, поддержка наставника, гибкий график, избегание стрессовых ситуаций.

#### Задание 2. Анализ барьеров (примерные ответы):

- **Кейс 1:** *Барьеры:* коммуникационный (только устная речь) и организационный (отсутствие системы быстрого письменного оповещения). *Решение:* внедрить систему световых сигналов для смены заданий, дублировать устные распоряжения в чат мессенджера на сменном планшете.
- **Кейс 2:** *Барьеры:* физический (отсутствие пандуса, узкие проемы). *Решение:* оборудовать пандус, расширить проемы (хотя бы в одном помещении для совещаний), организовать рабочее место сотрудника на первом этаже или в доступной зоне.
- **Кейс 3:** *Барьеры:* психологический (нетерпение, раздражение менеджера), коммуникационный (нежелание адаптировать речь). *Решение:* обучить персонал терпению и навыкам общения с разными клиентами; предложить клиенту помощь в заполнении формы, говорить спокойно, четко, задавать уточняющие вопросы.

#### Задание 3. Разработка памятки (пример для сотрудника с нарушением слуха на складе):

1. Чтобы привлечь внимание, используй зрительный контакт или легкое прикосновение к плечу.
2. Говори четко и не слишком быстро, смотри прямо на собеседника.
3. Для сложных инструкций используй письменную речь или заранее подготовленные карточки-подсказки.
4. В случае экстренной ситуации (пожар) – обрати внимание на световое табло, а не жди звуковой сирены.

#### **Задание 4. Рефлексия (примерные варианты):**

- *Самое новое знание:* "Я не задумывался, что для глухих людей важна не только письменная речь, но и зрительный контакт".
- *Навык командной работы:* "Мы учились слушать друг друга и находить общее решение, когда мнения в группе разделились".
- *Использование для развития:* "Я понял, что мне нужно больше узнать о правилах общения с людьми с ментальными особенностями, так как это может пригодиться в работе с клиентами".

### **Практическое занятие № 3.**

#### **Задание 1. «Принципы этики» (5 минут)**

Установите соответствие между этическим принципом и его содержанием. Ответы запишите в таблицу.

<b>Принцип</b>	<b>Содержание</b>
1. Уважение достоинства личности	А) Недопустимость разглашения информации о состоянии здоровья без согласия человека
2. Равные возможности	Б) Оценка человека по его профессиональным качествам, а не по наличию инвалидности
3. Справедливость	В) Обращение непосредственно к человеку, а не к его сопровождающему
4. Конфиденциальность	Г) Создание условий, позволяющих каждому участвовать в жизни коллектива наравне с другими

#### **Задание 2. «Этические дилеммы в работе логиста» (10–12 минут)**

Прочитайте описание ситуаций, возникающих в логистической компании. В парах или группах обсудите и письменно ответьте на вопросы. Будьте готовы представить своё решение и обосновать его.

##### **Кейс 1. «Помощь или самостоятельность?»**

На складе работает комплектовщик с нарушением опорно-двигательного аппарата (использует трость). Вы видите, что ему трудно поднять тяжёлую коробку на верхнюю полку стеллажа. Вы хотите помочь, но боитесь, что это может быть воспринято как намёк на его несостоятельность.

- В чём заключается этическая дилемма?
- Как бы вы поступили? Опишите свои действия и слова.

##### **Кейс 2. «Особые условия или привилегии?»**

В отделе закупок работает сотрудник с ментальными особенностями (синдром Аспергера). Для эффективной работы ему нужен более гибкий график и отдельное тихое рабочее место. Некоторые коллеги начали роптать: «Почему ему такие привилегии? Мы тоже хотим работать в тишине и приходить позже».

- Какая этическая проблема здесь возникает?
- Как вы объясните коллегам, что это не привилегии, а необходимость?

### Кейс 3. «Разговор за спиной»

Во время обеда коллеги обсуждают нового водителя-экспедитора, который имеет лёгкую форму заикания. Они смеются над его манерой говорить, имитируют его речь. Вы присутствуете при этом разговоре.

- Какие этические принципы нарушаются?
- Ваши действия? (Предложите вариант поведения – от мягкого замечания до более решительных мер).

### Задание 3. «Кодекс этичного поведения для логиста» (5–7 минут)

Представьте, что вы – рабочая группа, которой поручено разработать краткий «Кодекс этичного поведения» для сотрудников логистической компании (склад, транспортный отдел, офис). Сформулируйте 5 основных правил (заповедей), которыми должен руководствоваться каждый работник при взаимодействии с коллегами и клиентами, имеющими инвалидность. Запишите их.

1. \_\_\_\_\_
2. \_\_\_\_\_
3. \_\_\_\_\_
4. \_\_\_\_\_
5. \_\_\_\_\_

### Задание 4. «Рефлексия» (2–3 минуты)

Ответьте на вопросы индивидуально.

1. Какое задание вызвало у вас наибольшие затруднения? Почему?
2. Как выполнение этого задания повлияло на ваше понимание профессиональной этики в инклюзивной среде?
3. Какие навыки командной работы вы сегодня применили? (например, умение слушать, аргументировать, договариваться)

### Критерии оценивания

Задание	Критерии	Макс. балл
1	Правильное соответствие всех 4 принципов (по 1 баллу за каждое).	4
2	– Чёткое определение дилеммы (по 1 баллу за кейс). – Этически корректное и обоснованное решение (по 1 баллу за кейс). – Проявление эмпатии и уважения в предложенных действиях (по 1 баллу за кейс).	9
3	– Каждое правило отражает этический принцип (уважение, равенство, конфиденциальность, корректная терминология, ненавязчивая помощь). – Правила сформулированы чётко и применимы на практике.	5
4	– Осмысленность и глубина рефлексии. – Конкретность ответов.	2
<b>ИТОГО</b>		<b>20</b>

### Шкала перевода баллов в оценку:

- **18–20 баллов** – «Отлично» (глубокое понимание этических принципов, аргументированные решения, активная работа в группе).
- **14–17 баллов** – «Хорошо» (хорошее понимание, но есть незначительные недочеты в обосновании или формулировках).

- **10–13 баллов** – «Удовлетворительно» (базовое понимание, ответы поверхностны, этические дилеммы решены не полностью).
- **Менее 10 баллов** – «Неудовлетворительно» (задание не выполнено или выполнено неверно).

### Эталоны ответов для преподавателя

#### Задание 1. Принципы этики:

1–В, 2–Г, 3–Б, 4–А.

#### Задание 2. Этические дилеммы (примерные варианты ответов):

##### Кейс 1.

- Дилемма: между желанием помочь и уважением к самостоятельности человека.
- Действия: подойти и спросить: «Могу ли я чем-то помочь? Может быть, вам нужно переставить что-то на нижние полки?» Если человек отказывается – принять отказ и не настаивать.

##### Кейс 2.

- Проблема: непонимание коллегами разницы между «равенством» (одинаковое отношение ко всем) и «равноправием» (предоставление каждому того, что ему нужно для равных возможностей).
- Объяснение: «Дело не в привилегиях, а в создании условий, чтобы человек мог работать так же эффективно, как и мы. Ему нужна тишина, чтобы сосредоточиться. Это не значит, что к нему относятся лучше – это значит, что к нему относятся справедливо, учитывая его особенности».

##### Кейс 3.

- Нарушаются принципы уважения достоинства, справедливости, корректной терминологии. Проявляется психологическое насилие.
- Действия: можно сказать: «Ребята, мне кажется, это неуважительно. Человек не виноват в своей особенности. Давайте относиться к нему, как к любому другому коллеге». Если разговор продолжается, можно сообщить руководителю.

#### Задание 3. Кодекс этичного поведения (пример):

1. Относись к каждому человеку с уважением, независимо от его физических, сенсорных или ментальных особенностей.
2. Обращайся непосредственно к человеку, а не к его сопровождающему.
3. Предлагай помощь, но не навязывай её; уточняй, какая помощь нужна.
4. Не обсуждай личные проблемы и особенности здоровья коллег без их согласия.
5. Используй корректную терминологию («человек с инвалидностью», а не «инвалид»).

### Практическое занятие № 4.

#### Задание 1. «Этапы формирования инклюзивной культуры» (5 минут)

Расположите этапы формирования инклюзивной культуры в логической последовательности. Заполните таблицу, указав порядок цифр.

Этапы:

1. Разработка и внедрение инклюзивной политики.
2. Мониторинг и оценка эффективности внедренных мер, сбор обратной связи.
3. Диагностика текущего уровня инклюзивности, выявление барьеров и потребностей сотрудников.
4. Обучение и повышение осведомленности персонала (тренинги, семинары).
5. Создание доступной среды и адаптация рабочих мест.

Правильная последовательность этапов (цифры по порядку)

**Задание 2. «Планирование инклюзивных изменений в логистической компании» (10–12 минут)**

Прочитайте описание ситуации. В группах обсудите и разработайте план первоочередных мероприятий по формированию инклюзивной культуры на складе. Заполните таблицу.

Компания «Быстрая доставка» имеет большой складской комплекс. Руководство компании приняло стратегическое решение сделать рабочую среду более инклюзивной. На складе работают 150 сотрудников: кладовщики, комплектовщики, операторы погрузчиков, грузчики. Коллектив многонациональный, есть сотрудники предпенсионного возраста, а также несколько человек с ограниченными возможностями здоровья (двое с нарушением слуха и один с нарушением опоры). В данный момент специальных условий для них не создано, коммуникация происходит стихийно.

<b>Этап</b>	<b>Конкретные мероприятия для склада «Быстрая доставка»</b>	<b>Ожидаемый результат</b>
<b>Диагностика</b> (что нужно выяснить?)		
<b>Обучение</b> (кого и чему учить?)		
<b>Доступная среда</b> (что изменить?)		
<b>Политика и практики</b> (какие правила ввести?)		
<b>Мониторинг</b> (как оценить успех?)		

**Задание 3. «Разработка раздела инклюзивной политики» (7–8 минут)**

Вам поручено разработать раздел «Правила взаимодействия в коллективе» для внутреннего документа «Политика инклюзивности». Сформулируйте 5 ключевых положений (правил), которые должны знать и соблюдать все сотрудники склада, офиса и транспортного отдела. Запишите их.

Раздел 3. Правила взаимодействия в коллективе

- 3.1. \_\_\_\_\_
- 3.2. \_\_\_\_\_
- 3.3. \_\_\_\_\_
- 3.4. \_\_\_\_\_
- 3.5. \_\_\_\_\_

**Задание 4. «Моя роль в формировании инклюзивной культуры» (3–5 минут)**

**Ответьте на вопросы индивидуально (связь с ОК 03).**

1. Как вы думаете, что можете сделать **лично вы** как будущий специалист по логистике, чтобы способствовать формированию инклюзивной культуры в своем отделе (на складе, в транспортном отделе, в отделе закупок)? Предложите 2–3 конкретных действия.

2. Какие навыки командного взаимодействия вы сегодня применили при работе в группе? Что помогало, а что мешало находить общее решение?

**Критерии оценивания**

Задание	Критерии	Макс. балл
1	Правильная последовательность всех 5 этапов.	5
2	– Адекватность диагностических мероприятий (2 балла). – Конкретность и реалистичность предложений по обучению (2 балла). – Практичность мер по созданию доступной среды (2 балла). – Корректность предлагаемых правил и практик (2 балла). – Наличие способов мониторинга (2 балла).	10
3	– Каждое положение отражает этические принципы (уважение, равенство, конфиденциальность, корректная коммуникация, ненавязчивая помощь). – Положения сформулированы четко и применимы на практике.	5
4	– Конкретность и реалистичность предложенных действий (2 балла). – Осмысленность самоанализа командной работы (2 балла).	4
<b>ИТОГО</b>		<b>24</b>

**Шкала перевода баллов в оценку:**

- **22–24 балла** – «Отлично» (глубокое понимание процесса формирования инклюзивной культуры, аргументированные и практичные решения, активная работа в команде).

- **18–21 балл** – «Хорошо» (хорошее понимание, но есть незначительные недочеты или неполнота в отдельных пунктах плана).

- **12–17 баллов** – «Удовлетворительно» (базовое понимание, ответы поверхностны, план не детализирован).

- **Менее 12 баллов** – «Неудовлетворительно» (задание не выполнено или выполнено неверно).

**Эталоны ответов для преподавателя**

**Задание 1. Этапы формирования:**

Правильная последовательность: 3 → 4 → 1 → 5 → 2

(Диагностика – Обучение – Политика – Доступная среда – Мониторинг).

**Задание 2. Планирование инклюзивных изменений (примерные варианты):**

Этап	Конкретные мероприятия для склада «Быстрая доставка»	Ожидаемый результат
Диагностика	Провести анонимное анкетирование сотрудников для выявления их	Получение объективных данных о текущей

Этап	Конкретные мероприятия для склада «Быстрая доставка»	Ожидаемый результат
	потребностей и барьеров. Провести аудит территории склада на предмет физической доступности (пандусы, проходы, освещение).	ситуации и потребностях.
Обучение	Провести тренинг для всех сотрудников по этике общения с людьми с инвалидностью (особое внимание уделить правилам общения с глухими и людьми с нарушением опоры). Для руководителей – семинар по управлению разнородными коллективами.	Снижение психологических барьеров, повышение коммуникативной компетентности.
Доступная среда	Оборудовать пандусы при входе, расширить проходы между стеллажами до нормативов. Установить световые табло для оповещения глухих сотрудников. Адаптировать рабочее место для сотрудника с нарушением опоры (регулируемый стол, удобное кресло).	Физическая доступность и безопасность для всех сотрудников.
Политика и практики	Внести в правила внутреннего распорядка пункт о недискриминации и уважении к разнообразию. Внедрить практику письменного дублирования устных распоряжений в чате мессенджера.	Формальное закрепление принципов и изменение повседневных практик.
Мониторинг	Провести повторное анкетирование через 6 месяцев. Создать ящик для анонимных предложений по улучшению доступности и комфорта.	Оценка эффективности, выявление новых проблем.

### Задание 3. Разработка раздела инклюзивной политики (пример):

3.1. Относись к каждому коллеге и клиенту с уважением, независимо от его физических, сенсорных или ментальных особенностей.

3.2. При общении обращайся непосредственно к человеку, а не к его сопровождающему.

3.3. Предлагай помощь вежливо и ненавязчиво, уточняя, нужна ли она и какая именно.

3.4. Не обсуждай личные особенности и состояние здоровья коллег без их согласия (соблюдай конфиденциальность).

3.5. Используй корректную терминологию («человек с инвалидностью», «человек на коляске», избегай слов «инвалид», «больной»).

### Задание 4. Моя роль (примерные варианты):

1. *Конкретные действия*: "Я буду следить за тем, чтобы мои инструкции для коллег с нарушением слуха были понятны и записаны". "Я предложу руководителю организовать небольшой тренинг по этике". "Я сам буду подавать пример уважительного отношения ко всем".

2. *Навыки командной работы*: "Мы учились аргументировать свою точку зрения и искать компромисс, когда мнения расходились. Помогало желание понять позицию другого, мешало – желание быстрее закончить".

## Практическое занятие № 5.

### Задание 1. «Ключевые понятия» (5 минут)

**Заполните пропуски в определениях, используя слова для справок.**

*Слова для справок: эмпатия, толерантность, эмоциональный интеллект, жалость, психологическая культура.*

1. \_\_\_\_\_ – это способность человека распознавать эмоции, понимать намерения и чувства других людей, а также управлять своими эмоциями.

2. \_\_\_\_\_ – это осознанное понимание внутреннего мира другого человека, умение сопереживать ему, сохраняя осознание, что это чувство исходит от другого.

3. \_\_\_\_\_ – это чувство превосходства, снисходительности, которое может унижать человека и подчеркивать его неполноценность.

4. \_\_\_\_\_ – это терпимость, уважение и принятие многообразия форм самовыражения и способов проявления человеческой индивидуальности.

5. \_\_\_\_\_ – это совокупность знаний, умений и навыков в области психологии, позволяющих человеку эффективно взаимодействовать с окружающими и понимать самого себя.

### Задание 2. «Эмпатия и жалость: сравнительный анализ» (5–7 минут)

Прочитайте описание двух ситуаций. Определите, где проявляется эмпатия, а где – жалость. Объясните свой выбор. Работайте в паре, обсудите ваши мнения.

**Ситуация А.** Коллега с нарушением опорно-двигательного аппарата пытается самостоятельно донести тяжелые документы до своего рабочего места. Вы подходите и говорите: «Бедненький, тебе же тяжело, давай я все сделаю за тебя. Не мучайся». После этого забираете документы и уходите, не дожидаясь ответа.

- Это эмпатия или жалость? \_\_\_\_\_
- Почему? \_\_\_\_\_

**Ситуация Б.** Вы замечаете, что коллега с нарушением слуха испытывает затруднения при общении с новым клиентом. Вы подходите и жестом спрашиваете, нужна ли помощь. Затем вы предлагаете выступить в роли посредника или записать основную информацию на бумаге, чтобы облегчить коммуникацию.

- Это эмпатия или жалость? \_\_\_\_\_
- Почему? \_\_\_\_\_

### Задание 3. «Развитие эмоционального интеллекта» (5–7 минут)

**Прочитайте описание рабочей ситуации. Выполните задания.**

Вы работаете диспетчером в транспортном отделе. Водитель-экспедитор, который обычно очень пунктуален, сегодня опоздал на смену на 30 минут и выглядит расстроенным и раздраженным. Когда вы делаете ему замечание, он резко отвечает и уходит, хлопнув дверью.

1. Какие **эмоции** вы испытываете в этот момент? (напишите 2–3)
2. Как бы вы могли **отреагировать под влиянием эмоций** (неконструктивный вариант)?

3. Используя **эмоциональный интеллект**, предложите конструктивный план действий: что вы сделаете, чтобы выяснить причину поведения водителя и урегулировать ситуацию, сохранив рабочие отношения.

**Задание 4. «Решение этико-психологической задачи» (5–7 минут)**

**Прочитайте ситуацию. В группе обсудите и предложите вариант действий, основанный на принципах профессиональной этики и психологической культуры.**

*В вашем отделе (отдел закупок) работает женщина, которая недавно перенесла инсульт. У неё остались легкие когнитивные нарушения: она иногда забывает детали разговоров и может несколько раз переспрашивать одно и то же. Она очень переживает из-за этого и старается работать ещё усерднее. Один из коллег начал раздражаться, закатывать глаза и демонстративно вздыхать, когда она задает вопросы. Атмосфера в отделе накаляется.*

- Какие **этические принципы** нарушает коллега?
- Какие **психологические аспекты** (эмпатия, толерантность) здесь задействованы?
- Как вы поступите в этой ситуации? Предложите конкретные шаги.

**Задание 5. «Самооценка и планирование развития» (3–5 минут)**

Оцените себя по 5-балльной шкале и ответьте на вопросы (индивидуально).

Качество / Навык	Моя оценка (1–5)
Я умею распознавать свои эмоции и управлять ими (саморегуляция)	
Я способен понять чувства другого человека (эмпатия)	
Я терпимо отношусь к особенностям других людей (толерантность)	
Я знаю, чем эмпатия отличается от жалости	
В конфликтной ситуации я стараюсь найти конструктивное решение	

**Вопросы для размышления (связь с ОК 03):**

1. Какие из перечисленных качеств вы хотели бы развить в первую очередь?
2. Напишите 2–3 конкретных шага, которые вы можете предпринять для развития этих качеств (например, почитать книгу по эмоциональному интеллекту, понаблюдать за своим поведением в стрессовых ситуациях, потренироваться в активном слушании).

**Критерии оценивания**

Задание	Критерии	Макс. балл
1	Правильное заполнение всех 5 пропусков (по 1 баллу).	5
2	– Верное определение в каждой ситуации (по 1 баллу). – Аргументированное объяснение (по 1 баллу).	4
3	– Осознанность эмоций (1 балл).	4

<b>Задание</b>	<b>Критерии</b>	<b>Макс. балл</b>
	– Понимание неконструктивной реакции (1 балл). – Конструктивный и психологически грамотный план действий (2 балла).	
<b>4</b>	– Правильное определение нарушенных принципов (1 балл). – Понимание психологических аспектов (1 балл). – Конкретные и этически верные шаги решения (2 балла).	<b>4</b>
<b>5</b>	– Заполнение таблицы самооценки (без оценки). – Конкретность и реалистичность шагов по саморазвитию (2 балла).	<b>2</b>
<b>ИТОГО</b>		<b>19</b>

#### **Шкала перевода баллов в оценку:**

- **17–19 баллов** – «Отлично» (глубокое понимание, аргументированные ответы, активная работа в группе).
- **13–16 баллов** – «Хорошо» (хорошее понимание, есть незначительные недочеты).
- **9–12 баллов** – «Удовлетворительно» (базовое понимание, ответы поверхностны).
- **Менее 9 баллов** – «Неудовлетворительно» (задание не выполнено или выполнено неверно).

#### **Эталоны ответов для преподавателя**

##### **Задание 1. Ключевые понятия:**

1. Эмоциональный интеллект
2. Эмпатия
3. Жалость
4. Толерантность
5. Психологическая культура

##### **Задание 2. Эмпатия и жалость:**

- **Ситуация А:** Жалость. Проявляется в словах «бедненький», «не мучайся», в навязывании помощи, лишении человека самостоятельности.
- **Ситуация Б:** Эмпатия. Проявляется в понимании затруднения, в ненавязчивом предложении помощи, уважении к способу коммуникации человека.

##### **Задание 3. Развитие эмоционального интеллекта (пример):**

1. *Эмоции:* раздражение, обида, гнев.
2. *Неконструктивная реакция:* ответить в том же тоне, сделать запись в журнале нарушений, игнорировать водителя.
3. *Конструктивный план:* дать водителю время успокоиться (например, 15-20 минут), затем подойти и спокойно сказать: «Я заметил, что ты сегодня расстроен. Случилось что-то? Если хочешь, можешь рассказать, мы вместе подумаем, как решить проблему». Выслушать, проявить эмпатию. После этого обсудить опоздание и найти решение (например, перенести рейс).

##### **Задание 4. Решение этико-психологической задачи (пример):**

- *Нарушенные принципы:* уважение достоинства, справедливость, конфиденциальность (если обсуждает с другими).

- *Психологические аспекты:* отсутствие эмпатии, низкая толерантность, непонимание состояния коллеги.

- *Шаги решения:*

- 1) Поговорить с коллегой наедине, объяснить, что его поведение создает напряжение, напомнить об уважении.

- 2) Предложить помощь сотруднице (например, записывать ключевые моменты совещаний).

- 3) При необходимости обсудить ситуацию с руководителем для проведения беседы или тренинга по командообразованию.

**Задание 5. Самооценка и планирование (примерные шаги):**

- *Конкретные шаги:* "Прочитать книгу Д. Гоулмана «Эмоциональный интеллект»", "В течение недели записывать свои эмоциональные реакции в конфликтных ситуациях и анализировать их", "Потренироваться в технике активного слушания с друзьями".

**Практическая занятие № 6.**

**Задание 1. «Вербальные и невербальные средства общения» (5 минут)**

**Заполните таблицу, распределив приведенные примеры по категориям.**

*Примеры:*

А) Громкость голоса

Б) Смысл произносимых слов

В) Жесты, мимика

Г) Интонация

Д) Поза собеседника

Е) Зрительный контакт

Ж) Темп речи

З) Использование профессиональных терминов

Вербальные средства	Невербальные средства
1.	1.
2.	2.
3.	3.
4.	4.

**Задание 2. «Анализ коммуникативных барьеров» (8–10 минут)**

Прочитайте описание ситуаций, характерных для работы логистической компании. Определите, какие барьеры (физические, психологические, семантические, организационные) препятствуют эффективной коммуникации. В парах обсудите и предложите способы их преодоления. Заполните таблицу.

Ситуация	Барьеры	Способы преодоления
Склад. Новый сотрудник с нарушением слуха не успевает реагировать на устные команды начальника смены, которые отдаются через громкую связь в условиях шума работающей техники.		

Ситуация	Барьеры	Способы преодоления
<b>Транспортный отдел.</b> Водитель-экспедитор с заиканием испытывает стресс при необходимости быстро передать информацию диспетчеру по рации. Диспетчер начинает проявлять нетерпение и перебивать.		
<b>Отдел закупок.</b> Менеджер по закупкам использует в переписке с клиентом сложные профессиональные термины и аббревиатуры. Клиент, не имеющий специального образования, не понимает смысла сообщений и боится переспросить, чтобы не показаться некомпетентным.		
<b>Офис.</b> Совещание отдела логистики проводится в быстром темпе. Сотрудник с ментальными особенностями (синдром Аспергера) не успевает обрабатывать информацию и задает уточняющие вопросы. Некоторые коллеги начинают раздражаться и закатывать глаза.		

### Задание 3. «Техники эффективной коммуникации» (7–10 минут)

**В парах выполните следующие упражнения. После каждого упражнения поменяйтесь ролями и кратко запишите свои впечатления.**

#### Упражнение 1. Активное слушание (перефразирование).

- *Роль А:* Расскажите партнеру о своей любимой книге или фильме в течение 1 минуты.
- *Роль Б:* После рассказа перефразируйте услышанное, начиная со слов: «Правильно ли я понял(а), что...». Добейтесь подтверждения или уточнения от партнера.
- *Ваши впечатления:* Удалось ли точно понять смысл? Что было сложным?

#### Упражнение 2. Открытые и закрытые вопросы.

- *Ситуация:* К вам на склад пришел новый клиент, который плохо говорит по-русски. Вам нужно выяснить, какой товар и в каком количестве ему нужен, а также адрес доставки.
- *Задание:* Составьте по 2 открытых (требующих развернутого ответа) и по 2 закрытых (требующих ответа «да/нет») вопроса, которые помогут получить необходимую информацию.

Открытые вопросы	Закрытые вопросы
1.	1.
2.	2.

- *Ваши впечатления:* Какие вопросы оказались эффективнее? Почему?

#### Упражнение 3. Я-сообщения.

- *Ситуация:* Ваш коллега по отделу закупок постоянно перебивает вас на совещаниях.
- *Неконструктивное сообщение (Ты-сообщение):* «Ты постоянно меня перебиваешь! Это невыносимо!»
- *Задание:* Сформулируйте Я-сообщение, которое выразит ваши чувства, не обвиняя собеседника, и поможет наладить диалог. Используйте схему: «Когда ты... (описание ситуации), я чувствую... (свои чувства), потому что... (объяснение). Мне бы хотелось... (конструктивное предложение).»
- *Ваше Я-сообщение:*

#### Задание 4. «Самооценка коммуникативных навыков» (3–5 минут)

Оцените себя по 5-балльной шкале (где 1 – очень низкий уровень, 5 – очень высокий уровень) и ответьте на вопросы (индивидуально, связь с ОК 03).

Навык	Оценка (1–5)
Я умею внимательно слушать собеседника, не перебивая	
Я могу перефразировать слова собеседника, чтобы убедиться в правильности понимания	
Я способен задавать открытые вопросы для получения подробной информации	
Я использую Я-сообщения, чтобы выразить свои чувства без обвинений	
Я умею адаптировать свою речь к особенностям собеседника (темп, сложность, громкость)	

#### Вопросы для размышления (ОК 03):

1. Какие два навыка вы хотели бы развить в первую очередь?
2. Как вы можете использовать полученные на этом занятии знания и навыки в своей будущей профессиональной деятельности в логистике?

#### Критерии оценивания

Задание	Критерии	Макс. балл
1	Правильное распределение примеров (по 0,5 балла за каждый верный пункт).	4
2	– Верная идентификация барьеров в каждой ситуации (по 0,5 балла за ситуацию). – Адекватность и конкретность предложенных способов преодоления (по 1 баллу за ситуацию).	6
3	– Активное участие в упражнениях (оценивается наблюдением преподавателя). – Корректность составленных вопросов и Я-сообщения (до 2 баллов).	5
4	– Заполнение таблицы самооценки (без оценки). – Осмысленность и конкретность ответов на вопросы (до 3 баллов).	3
<b>ИТОГО</b>		<b>18</b>

#### Шкала перевода баллов в оценку:

- **16–18 баллов** – «Отлично» (уверенное владение навыками, аргументированные решения, активное взаимодействие в паре).
- **13–15 баллов** – «Хорошо» (хорошее владение, есть незначительные недочеты в выполнении упражнений).
- **9–12 баллов** – «Удовлетворительно» (базовое понимание, навыки отработаны поверхностно).

- **Менее 9 баллов** – «Неудовлетворительно» (задание не выполнено или выполнено неверно).

### Эталоны ответов для преподавателя

#### Задание 1. Вербальные и невербальные средства:

- **Вербальные:** Б, З (смысл слов, термины), а также Ж? (темп речи – это паралингвистика, часто относят к невербальным, но в некоторых классификациях – к вербальным. Лучше ориентироваться на четкие примеры: смысл слов и термины – вербальные; интонация, громкость, жесты, мимика, поза, взгляд – невербальные).

- *Более точное распределение:*

- Вербальные: Б, З.
- Невербальные: А, В, Г, Д, Е, Ж (интонация и темп – паралингвистические средства, часто включаются в невербальную коммуникацию). Для простоты можно принять: А, Г, Ж – паралингвистика (часть невербальной), В, Д, Е – кинесика.

#### Задание 2. Анализ барьеров (примерные ответы):

Ситуация	Барьеры	Способы преодоления
<b>Склад.</b>	Физический (шум), коммуникационный (только устная речь).	Дублировать команды письменно (в чате, на планшете), использовать световые сигналы.
<b>Транспортный отдел.</b>	Психологический (нетерпение диспетчера), коммуникационный (речевое нарушение водителя).	Обучить диспетчера терпению и правилам общения с людьми с речевыми трудностями (не перебивать, давать время). Использовать альтернативные каналы связи (мессенджер).
<b>Отдел закупок.</b>	Семантический (непонимание терминов).	Избегать сложных терминов, давать краткие пояснения, спрашивать, понятно ли объяснение. Использовать наглядные материалы.
<b>Офис.</b>	Психологический (раздражение коллег), организационный (быстрый темп совещания).	Установить правило давать время на вопросы и уточнения. Провести беседу с коллегами о толерантности. Предоставить сотруднику материалы заранее.

#### Задание 3. Техники эффективной коммуникации:

- **Упр. 2 (вопросы):**

- Открытые: "Какой товар вас интересует?", "Какое количество вам нужно?", "Куда доставить?"

- Закрытые: "Вам нужны продукты питания?", "Количество больше 10?", "Доставка в пределах города?"

- **Упр. 3 (Я-сообщение):** «Когда ты перебиваешь меня на совещаниях, я чувствую раздражение и неуверенность, потому что мне трудно донести свою мысль до конца. Мне бы хотелось, чтобы мы давали друг другу возможность высказываться без перебивания».

#### Задание 4. Самооценка (примерные шаги):

- *Навыки для развития:* активное слушание, Я-сообщения.
- *Применение в логистике:* "Эти навыки помогут мне лучше понимать потребности клиентов, эффективно взаимодействовать с водителями и коллегами, разрешать конфликты и создавать комфортную атмосферу в команде".

## 2. Требования к написанию реферата

Реферат является одной из форм самостоятельной работы студентов, направленной на углубленное изучение конкретной темы, формирование навыков работы с информацией и развитие письменной коммуникативной компетенции

### Общие положения

#### Цели написания реферата :

- углубленное изучение соответствующей темы;
- формирование навыка самостоятельной работы по подбору, анализу и обработке научной литературы, нормативных документов);
- развитие умений применять теоретические знания при решении профессиональных задач;
- закрепление навыков работы со справочной, нормативной и правовой документацией.

**Реферат является авторским трудом, выполняется строго индивидуально.** Не разрешаются коллективные работы, имеющие более одного автора .

#### Этапы выполнения реферата :

1. Выбор темы.
2. Подбор необходимой литературы.
3. Разработка рабочего плана.
4. Сбор, анализ, изучение, обработка и обобщение материалов исследования.
5. Оформление.
6. Защита.

### Структура реферата

#### Реферат должен иметь следующую структуру :

Структурный элемент	Содержание
Титульный лист	Оформляется в строгом соответствии с требованиями учебного заведения .
Содержание (оглавление)	Перечень структурных частей с указанием страниц. Заголовки в оглавлении должны точно повторять заголовки в тексте .
Введение	Вступительная часть, в которой обосновывается актуальность темы, формулируются цели и задачи работы. Объем – до 3 страниц .
Основная часть	Состоит из нескольких разделов (глав), в которых раскрывается тема.
Заключение	Итоги исследования, выводы и рекомендации. Объем – около 10% от общего объема работы .
Список использованных источников	Библиографический список литературы, нормативных актов и других материалов, использованных при написании.
Приложения	Вспомогательные материалы (таблицы, схемы, образцы документов) – при необходимости.

### Содержание основных разделов

#### Введение

Во введении необходимо :

- обосновать **актуальность** и значимость выбранной темы;
- указать **уровень разработанности** темы (фамилии ученых, внесших вклад в разработку);

- сформулировать **цель** исследования (тот результат, который нужно достичь);
- определить **задачи**, решение которых необходимо для достижения цели.

### **Основная часть**

Основная часть работы должна включать следующие разделы:

#### **Раздел 1. Теоретические предпосылки исследуемой темы**

#### **Раздел 2. Практический анализ**

Возможны два варианта наполнения этого раздела :

1. *Анализ на материалах конкретного предприятия*
2. *Анализ на основе типовых примеров*

Содержание основной части должно точно соответствовать теме проекта и полностью её раскрывать. Главы и параграфы реферата должны раскрывать описание решения поставленных во введении задач. Поэтому заголовки глав и параграфов, как правило, должны соответствовать по своей сути формулировкам задач реферата. Заголовка "ОСНОВНАЯ ЧАСТЬ" в содержании реферата быть не должно.

Главы основной части реферата могут носить теоретический, методологический и аналитический характер.

Обязательным для реферата является логическая связь между главами и последовательное развитие основной темы на протяжении всей работы, самостоятельное изложение материала, аргументированность выводов. Также обязательным является наличие в основной части реферата ссылок на использованные источники.

Изложение необходимо вести от третьего лица («Автор полагает...») либо использовать безличные конструкции и неопределенно-личные предложения («На втором этапе исследуются следующие подходы...», «Проведенное исследование позволило доказать...» и т.п.).

#### **3. Раздел 3. Предложения и рекомендации**

- На базе выполненного обзора и собственных исследований сформулировать конкретные предложения и их аргументационное обоснование .
- Предложения должны вытекать из текста предыдущих двух глав.

### **Заключение**

В заключении размещаются итоги исследования, краткие и четкие выводы, к которым пришел автор, а также рекомендации относительно возможностей практического использования материалов работы

### **Требования к оформлению**

#### **Общие требования**

<b>Параметр</b>	<b>Требование</b>
<b>Объем</b>	10-15 страниц печатного текста (без учета приложений)
<b>Шрифт</b>	Times New Roman, 14 кегль
<b>Интервал</b>	1,5
<b>Поля</b>	Левое – 30 мм, правое – 10 мм, верхнее/нижнее – 20 мм
<b>Выравнивание</b>	По ширине
<b>Абзацный отступ</b>	1,25 см

#### **Оформление структурных элементов**

- **Титульный лист** — оформляется по образцу учебного заведения (включает наименование учредителя, полное наименование образовательной организации, тему, данные об авторе и руководителе, город и год) .

- **Содержание** — включает введение, названия всех глав и параграфов, заключение, список литературы и приложения с указанием страниц .
- **Список литературы** — оформляется в соответствии с ГОСТ Р 7.0.100-2018 в алфавитном порядке. Включает не менее 5-7 источников .

### Критерии оценивания реферата

Критерий	Требования	Баллы
<b>Содержание</b>	Полнота раскрытия темы, логичность изложения, соответствие плану, наличие анализа и практических примеров, связь с логистикой	3
<b>Использование источников</b>	Не менее 5 источников, включая журналы, учебную литературу, материалы судебной практики	2
<b>Оформление</b>	Соответствие требованиям ГОСТ, наличие ссылок, грамотность	2
<b>Самостоятельность</b>	Отсутствие плагиата, оригинальность текста не менее 60%, наличие собственных выводов и рекомендаций	2
<b>Защита (презентация)</b>	Умение кратко изложить основное содержание, ответить на вопросы, аргументировать свою позицию	1
<b>ИТОГО</b>		<b>10</b>

### Шкала перевода баллов в оценку:

- 9-10 баллов – «отлично»
- 7-8 баллов – «хорошо»
- 5-6 баллов – «удовлетворительно»
- менее 5 баллов – «неудовлетворительно»

## 2.1. Тематика рефератов

### Тема 1. Понятие и составляющие инклюзивной культуры

1. Инклюзивная культура: понятие, структура и значение в современной организации
2. Ценностные основы инклюзивной культуры и их роль в формировании эффективной команды логистов
3. Инклюзивная компетентность специалиста по логистике: компоненты и пути формирования
4. Инклюзивная культура как фактор успешной командной работы в логистике
5. Инклюзивная среда, инклюзивная политика, инклюзивная культура: взаимосвязь и различие понятий

### Тема 2. Особенности жизнедеятельности лиц с инвалидностью

1. Классификация форм инвалидности и связанные с ними ограничения жизнедеятельности
2. Барьеры окружающей среды для людей с инвалидностью: виды и способы преодоления в логистической компании
3. Особенности организации рабочего места для сотрудников с различными формами инвалидности в логистике
4. Коммуникация с людьми с инвалидностью: особенности восприятия и передачи информации
5. Социально-психологические барьеры в инклюзивной среде: стереотипы, предрассудки и пути их преодоления

### **Тема 3. Этика в условиях инклюзивного подхода в профессиональной среде**

1. Профессиональная этика в инклюзивной среде: основные принципы и их реализация в логистической компании
2. "Золотое правило" этики в инклюзивной практике: от теории к действию
3. Этические дилеммы в работе с людьми с инвалидностью в логистике и способы их разрешения
4. Этические аспекты конфиденциальности и уважения личных границ при работе с людьми с инвалидностью
5. Роль эмпатии и толерантности в реализации этического подхода к людям с инвалидностью

### **Тема 4. Формирование инклюзивной культуры в профессиональной среде**

1. Модель формирования инклюзивной культуры в организации: от диагностики до устойчивого развития
2. Разработка и внедрение инклюзивной политики как основа формирования инклюзивной культуры в логистической компании
3. Обучение персонала как ключевой фактор формирования инклюзивной культуры в логистике
4. Создание доступной среды на рабочем месте как условие формирования инклюзивной культуры в логистике
5. Роль руководства и лидерства в формировании инклюзивной культуры в логистической компании

### **Тема 5. Профессиональная этика и психологическая культура в условиях инклюзивной практики**

1. Профессиональная этика специалиста по логистике в условиях инклюзивной практики: содержание и принципы
2. Психологическая культура специалиста по логистике: компоненты и роль в инклюзивной коммуникации
3. Эмпатия и жалость: сравнительный анализ и значение для профессиональной деятельности логиста
4. Толерантность в профессиональной среде: понятие, виды и значение для работы в инклюзивном коллективе логистов
5. Эмоциональный интеллект специалиста по логистике как фактор успешной коммуникации в инклюзивной среде

### **Тема 6. Общение и коммуникация в инклюзивной среде**

1. Коммуникативные барьеры в инклюзивной среде логистической компании: виды, причины и способы преодоления
2. Вербальные и невербальные средства общения в инклюзивной практике логиста
3. Конфликты в инклюзивном коллективе логистической компании: причины, профилактика и этически корректное разрешение
4. Толерантность и культура общения в инклюзивном коллективе: формирование и развитие
5. Коммуникативная компетентность специалиста по логистике как фактор успешной профессиональной деятельности в инклюзивной среде

## 2.3 Разноуровневые задания

### **Начальный уровень:**

- Напишите эссе о важности профессионального самоопределения для личностного развития.
- Проведите интервью с родственником или другом, чтобы узнать, какие факторы повлияли на их профессиональный выбор.

### **Средний уровень:**

- Составьте презентацию о влиянии личностных особенностей на профессиональное самоопределение.
- Проведите исследование на тему выбора профессии среди студентов различных специальностей и представьте результаты в виде доклада.

### **Продвинутый уровень:**

- Разработайте план мероприятий по профессиональному ориентированию для школьников на основе современных психологических теорий.
- Проведите сравнительный анализ систем профориентации в разных странах и предложите рекомендации по улучшению подходов к профессиональному самоопределению

### **3. Информационное обеспечение реализации программы**

#### **3.1 Основные печатные издания**

1. Подольская, О.А. Инклюзивное образование лиц с ограниченными возможностями здоровья: учебное пособие / О.А. Подольская. – Москва; Берлин: Директ-Медиа, 2017. – 57 с.: ил. – Библиогр. в кн. – ISBN 978-5-4475-8971-4 ; То же [Электронный ресурс]. – URL: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=477607>

#### **3.2 Основные электронные издания**

1. Дзялошинский, И. М. Культура массовых коммуникаций: учебное пособие / И. М. Дзялошинский. — Москва: Ай Пи Ар Медиа, 2021. — 688 с. — ISBN 978-5-4497-1298-1. — Текст: электронный // Цифровой образовательный ресурс IPR SMART: [сайт]. — URL: <https://www.iprbookshop.ru/109257.html> (дата обращения: 24.09.2025). — Режим доступа: для авторизир. пользователей

2. Полянок, О. В. Коммуникативная культура: инклюзивное взаимодействие. В 2 частях. Ч. 2: практикум / О. В. Полянок, И. В. Гладкова. — Москва: Ай Пи Ар Медиа, 2023. — 187 с. — ISBN 978-5-4497-2228-7 (ч. 2), 978-5-4497-2229-4. — Текст: электронный // Цифровой образовательный ресурс IPR SMART: [сайт]. — URL: <https://www.iprbookshop.ru/132512.html> (дата обращения: 24.09.2025). — Режим доступа: для авторизир. пользователей. - DOI: <https://doi.org/10.23682/132512>

3. Чулкина, Н. Л. Основы межкультурной коммуникации: учебное пособие / Н. Л. Чулкина. — Москва: Евразийский открытый институт, 2010. — 144 с. — ISBN 978-5-374-00333-8. — Текст: электронный // Цифровой образовательный ресурс IPR SMART: [сайт]. — URL: <https://www.iprbookshop.ru/11039.html> (дата обращения: 24.09.2025). — Режим доступа: для авторизир. пользователей

4. Полянок, О. В. Коммуникативная культура: инклюзивное взаимодействие. В 2 частях. Ч. 1: практикум / О. В. Полянок, И. В. Гладкова. — Москва: Ай Пи Ар Медиа, 2023. — 139 с. — ISBN 978-5-4497-2284-3 (ч. 1), 978-5-4497-2229-4. — Текст: электронный // Цифровой образовательный ресурс IPR SMART: [сайт]. — URL: <https://www.iprbookshop.ru/132511.html> (дата обращения: 24.09.2025). — Режим доступа: для авторизир. пользователей. - DOI: <https://doi.org/10.23682/132511>

#### **3.3. Дополнительные источники**

1. Инклюзивное образование детей с ограниченными возможностями здоровья: учебное пособие: Направление подготовки 44.03.03 Специальное (дефектологическое) образование. / сост. Н.М. Борозинец, И. А. Истомина; Сев.- Кав. федер. ун-т. – Ставрополь : СКФУ, 2015. – 179 с.

2. Преемственная система инклюзивного образования в 3-х т.: монография / Институт экономики, управления и права (г. Казань), б.п. Республиканская. – Казань: Познание, 2015.

3. Модель и условия реализации преемственной системы инклюзивного образования. 300 с. – (Педагогика и психология инклюзивного образования). – Библиогр. в кн.. – ISBN 978-5-8399-0534-4; То же [Электронный ресурс]. – URL: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=364185>

4. Особое детство. Сайт для родителей детей с нарушениями развития и специалистов. <http://www.osoboedetstvo.ru>

5. Официальный сайт Института коррекционной педагогики РАО. Содержит информацию об истории института, его лабораториях и центрах, о приоритетных направлениях исследований. <http://www.ikprao.ru>

6. Подборка в сети работ по этике: от древних до современных авторов. Режим доступа: <http://ethicscentr.ru/biblio.htm>

7. Электронная библиотека педагогической литературы. [www.pedlib.ru](http://www.pedlib.ru)

8. Электронная версия ежегодника «Этическая мысль» (изд. с 2000 г.). Режим доступа: <http://ethics.iph.rar.ru/em.htm>