

**Федеральное государственное бюджетное образовательное
учреждение высшего образования
«РОССИЙСКАЯ АКАДЕМИЯ НАРОДНОГО ХОЗЯЙСТВА
И ГОСУДАРСТВЕННОЙ СЛУЖБЫ
ПРИ ПРЕЗИДЕНТЕ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ»**

Кировский филиал

УТВЕРЖДЕНО

Директор Кировского филиала
РАНХиГС

Е.С. Симбирских

ОБРАЗОВАТЕЛЬНАЯ ПРОГРАММА БАКАЛАВРИАТА

Менеджмент организации

**РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ
реализуемой без применения электронного (онлайн) курса**

Б1.В.ДВ.05.01 Эмоциональный интеллект
(индекс, наименование дисциплины в соответствии с учебным планом)

38.03.02 МЕНЕДЖМЕНТ
(код и наименование направления подготовки)

Очная, очно-заочная
(форма (ы) обучения)

Год набора – 2025

Киров, 2024 г.

СОДЕРЖАНИЕ

1	Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине, соотнесенных с планируемыми результатами освоения образовательной программы	4
2	Объем и место дисциплины в структуре образовательной программы	5
3	Содержание и структура дисциплины	6
4	Материалы текущего контроля успеваемости обучающихся и фонд оценочных средств промежуточной аттестации по дисциплине	19
5	Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины	32
6	Учебная литература и ресурсы информационно-телекоммуникационной сети "Интернет", учебно-методическое обеспечение самостоятельной работы обучающихся по дисциплине	34
	6.1. Основная литература	34
	6.2. Дополнительная литература	34
	6.3. Учебно-методическое обеспечение самостоятельной работы	34
	6.4. Нормативные правовые документы	35
	6.5. Интернет-ресурсы	35
	6.6. Иные источники	35
7	Материально-техническая база, информационные технологии, программное обеспечение и информационные справочные системы	36

1. Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине, соотнесенных с планируемыми результатами освоения образовательной программы

1.1. Дисциплина Б1.В.ДВ.05.01 «Эмоциональный интеллект» обеспечивает овладение следующими компетенциями с учетом этапа:

Код компетенции	Наименование компетенции	Код компонента компетенции	Наименование компонента компетенции
УК ОС-3	Способен вести себя в соответствии с требованиями ролевой позиции в командной работе	УК ОС-3.4 (очная)	Способность вести себя в соответствии с требованиями ролевой позиции в командной работе для написания научно-исследовательской работы по теме выпускной квалификационной работы
		УК ОС-3.3 (очно-заочная)	Владение знаниями психологии управления, эмоциональным интеллектом, управления стрессом для умения вести себя в соответствии с требованиями ролевой позиции в командной работе
ПКс-1	Способен владеть различными способами разрешения конфликтных ситуаций при проектировании межличностных, групповых и организационных коммуникаций на основе современных технологий управления персоналом, в том числе в межкультурной среде	ПКс-1.3	Владение навыками разрешения конфликтных ситуаций при проектировании межличностных, групповых и организационных коммуникаций на основе современных технологий и инструментов эмоционального интеллекта, управления стрессом

1.2. В результате освоения дисциплины у студентов должны быть сформированы:

ОТФ/ТФ (при наличии профстандарта)/ трудовые или профессиональные действия	Код компонента компетенции	Результаты обучения
деятельность по обеспечению	УК ОС-3.4	на уровне знаний:

персоналом (В); деятельность по организации корпоративной социальной политики (F).	(очная) УК ОС-3.3 (очно- заочная) ПКс-1.3	мировые тенденции в сфере эмоционального интеллекта и эмоциональной регуляции делового поведения; основные теоретические концепции по эмоциональному интеллекту; принципы управления своими эмоциями и эмоциями коллектива и группы. на уровне умений: управлять эмоциями в деловом взаимодействии на любом уровне и применять инновационные методы управления командами и подразделениями на основе эмоционального интеллекта. на уровне навыков: навыками управления подразделениями, командами и отдельными подчиненными и навыками качественного самоанализа своей управленческой деятельности на основе эмоционального интеллекта; основными алгоритмами эмоционального взаимодействия в процессе решения бизнес-задач.
---	---	---

2. Объем и место дисциплины в структуре ОП ВО

Объем дисциплины

Общая трудоемкость дисциплины составляет 5 зачетные единицы (180 акад. ч. / 135 астр. ч.).

Количество академических часов, выделенных на контактную работу с преподавателем, составляет 64 часа (48 астр. ч.) (лекционных занятий 32 ч.(24 астр. ч.), практических занятий 32 ч. (24 астр. ч.)) по очной форме обучения, 24 часа (18 астр. ч.) (лекционных занятий 8 ч.(6 астр. ч.), практических занятий 16 ч. (12 астр. ч.)) по заочной форме обучения. На самостоятельную работу обучающихся выделяется 116 (87 астр. ч.) и 156 часов (117 астр. ч.) по очной и очно-заочной форме соответственно.

Формой промежуточной аттестации является зачет с оценкой (возможно прохождение промежуточной аттестации с использованием ДОТ).

Место дисциплины в структуре ОП ВО

Дисциплина Б1.В.ДВ.05.01 «Эмоциональный интеллект» изучается в 4 семестре очной формы обучения, на 3 курсе очно-заочной формы обучения.

Освоение дисциплины опирается на минимально необходимый объем теоретических знаний, а также на приобретенные ранее умения и навыки в области теории управления.

На очной форме обучения дисциплина реализуется после изучения:

Б1.О.16 «Основы правового регулирования управленческой деятельности» (3 семестр).

Дисциплина реализуется параллельно с изучением дисциплины:

Б1.О.18 «Управление человеческими ресурсами» (4 семестр).

Освоение дисциплины «Эмоциональный интеллект» является необходимой базой и рассматривается как предшествующее для изучения дисциплин:

Б1.В.13 «Бизнес-планирование» (6 семестр).

На очно-заочной форме обучения дисциплина реализуется после изучения:

Б1.О.16 «Основы правового регулирования управленческой деятельности» (2 курс).

Дисциплина «Эмоциональный интеллект» реализуется параллельно с изучением:

Б1.О.18 «Управление человеческими ресурсами» (3 курс).

Освоение дисциплины «Эмоциональный интеллект» является необходимой базой и рассматривается как предшествующее для изучения дисциплины:

Б1.В.13 «Бизнес-планирование» (4 курс).

3. Содержание и структура дисциплины

Очная форма обучения

№ п/п	Наименование тем и/или разделов	Объем дисциплины (модуля), час.						Форма текущего контроля успеваемости*, промежуточной аттестации**
		Всего	Контактная работа обучающихся с преподавателем по видам учебных занятий				СРО	
			Л/ДОТ	ЛР/ДОТ	ПЗ/ДОТ	КСР		
Тема 1	Понятие эмоционального интеллекта	45	8	-	8		29	О, Э
Тема 2	Оценка эмоционального интеллекта персонала	45	8	-	8	-	29	О, К
Тема 3	Развитие эмоционального интеллекта персонала	45	8	-	8	-	29	О
Тема 4	Программы управления эмоциональным интеллектом в российских и зарубежных компаниях	45	8	-	8	-	29	О, СЗ
Промежуточная аттестация								ЗаО
Всего:		180	32		32		116	

Очно-заочная форма обучения

№ п/п	Наименование тем и/или разделов	Объем дисциплины (модуля), час.					СРО	Форма текущего контроля успеваемости*, промежуточной аттестации**
		Всего	Контактная работа обучающихся с преподавателем по видам учебных занятий					
			Л/ ДОТ	ЛР/ ДОТ	ПЗ/ ДОТ	КС Р		
Тема 1	Понятие эмоционального интеллекта	48	2		4		42	О, Э
Тема 2	Оценка эмоционального интеллекта персонала	48	2		4		42	О, К
Тема 3	Развитие эмоционального интеллекта персонала	48	2		4		42	О
Тема 4	Программы управления эмоциональным интеллектом в российских и зарубежных компаниях	36	2		4		30	О, СЗ
Промежуточная аттестация								ЗаО
Всего:		180	8		16		156	

Используемые сокращения:

Л – занятия лекционного типа (лекции и иные учебные занятия, предусматривающие преимущественную передачу учебной информации педагогическими работниками организации и (или) лицами, привлекаемыми организацией к реализации образовательных программ на иных условиях, обучающимся);

ЛР – лабораторные работы (вид занятий семинарского типа);

ПЗ – практические занятия (виды занятия семинарского типа за исключением лабораторных работ);

КСР – индивидуальная работа обучающихся с педагогическими работниками организации и (или) лицами, привлекаемыми организацией к реализации образовательных программ на иных условиях (в том числе индивидуальные консультации);

ДОТ – занятия, проводимые с применением дистанционных образовательных технологий, в том числе с применением виртуальных аналогов профессиональной деятельности.

СРО – самостоятельная работа, осуществляемая без участия педагогических работников организации и (или) лиц, привлекаемых организацией к реализации образовательных программ на иных условиях.

Примечание:

* – формы заданий текущего контроля успеваемости: (контрольные работы (К), коллоквиум (Кол)).

Содержание дисциплины

Тема 1. Понятие эмоционального интеллекта

Понятие интеллект, эмоциональный интеллект, эмоциональная компетентность. Модели эмоционального интеллекта (Дж. Мэйера и П. Сэловея, Р. Бар-Она, Д.В. Люсина, Т.Бредберри). Концепция структуры эмоционального интеллекта Д. Гоулмана (самоосознание, саморегуляция, мотивация, эмпатия, социальные навыки). Роль и значение эмоционального интеллекта в бизнесе.

Тема 2. Оценка эмоционального интеллекта персонала

Современные методы оценки эмоционального интеллекта: методы, основанные на самоотчете и самооценке, методы экспертной оценки (технологии «ассесмент-центр») и методы, основанные на решении задач (тест эмоционального интеллекта Дж.Мейера, П.Сэловея и Д.Карузо (MSCEIT V2.0), опросник Р. Бар-Она (Bar-On Emotional Quotient Inventory), методика Self Report Emotional Intelligence Test (SREIT), методика «Эмоциональный интеллект-2» В.В.Одинцовой, тест «ЭмИн» Д.Люсина, методика МЭИ М.А.Манойловой, методика Н.Холла, метод «360 градусов» (EIV 360), видеотест на распознавание эмоций (Овсянникова В.В., Люсин Д.В.) и др.). Методы диагностики отдельных компонентов эмоционального интеллекта (опросник поведения и переживания, связанного с работой AVEM (У.Шааршмидт, А. Фишер), тест диагностики алекситимии TAS, методика "САН" (адаптация А. Гончарова), опросник депрессивности А.Т. Бека (BDI), опросник тревожности Ч.Д. Спилбергера (в адаптации Ю.Л. Ханина), методика "Диагностика уровня эмоционального выгорания" В.В. Бойко, методика "Индекс общего психологического благополучия", методика диагностики социальной эмпатии, методика диагностики эмоциональных барьеров в межличностном общении (В.В. Бойко), методика диагностики коммуникативной социальной компетентности (КСК), самооценка эмоционально-мотивационных ориентаций в межгрупповом взаимодействии (модифицированный вариант Н.П. Фетискина), методика диагностики личностной агрессивности и конфликтности (Е.П. Ильин, П.А. Ковалев), методика невербальной диагностики эмоциональных состояний (А.О. Прохоров), методика определения деструктивных установок в межличностных отношениях (В.В. Бойко), проективные методики и др.).

Тема 3. Развитие эмоционального интеллекта персонала

Современные технологии обучения и развития эмоционального интеллекта персонала (тренинг, коучинг, наставничество). Принципы тренинга эмоциональной компетентности по Д.Гоулману (разработка тренинга на основе систематической оценки потребностей, проверка готовности участников и их мотивация, фокусирование на ясных и достижимых целях, организация системы поддержки и поощрения применения новых навыков и др.). Основные компоненты программ развития эмоционального интеллекта (развитие навыков и умений справляться с эмоциями (идентификация чувств и эмоций, оценка их интенсивности, управление эмоциями и чувствами, контролирование побуждений, ослабление стресса, понимание разницы между чувствами, мыслями и действиями). Развитие когнитивных способностей (считывание и толкование социальной информации, позитивное отношение к жизни, самоосознание/выработка реалистичных ожиданий в отношении себя и др.). Поведенческие навыки (навыки эффективной вербальной и невербальной коммуникации в различных ситуациях). Структура техник управления эмоциями и чувствами «Квадрат» на основе принципов целеполагания, цивилизованного влияния, принятия эмоций (реактивные и проактивные методы снижения/повышения интенсивности эмоций). Критерии оценки функциональности упражнений по развитию

эмоционального интеллекта (по Е.В.Сидоренко). Оценка эффективности программы. Роль HR – менеджера и линейных менеджеров в развитии эмоционального интеллекта сотрудников.

Тема 4. Программы управления эмоциональным интеллектом в российских и зарубежных компаниях

Эмоциональный интеллект и организационная культура. Понятие группового коэффициента эмоционального интеллекта. Системный подход к внедрению эмоционального интеллекта в российских и зарубежных организациях: создание эмоционально разумной системы мотивации персонала, формирование командного духа, управление конфликтами, процедура обратной связи. Проектирование системы управления эмоциональным интеллектом на предприятии. Программы управления эмоциональным интеллектом в российских и зарубежных компаниях.

4. Материалы текущего контроля успеваемости обучающихся

4.1. В ходе реализации дисциплины Б1.В.ДВ.05.01 «Эмоциональный интеллект» используются следующие методы текущего контроля успеваемости обучающихся (возможно с использованием ДОТ):

Тема (раздел)	Методы текущего контроля успеваемости
Очная форма	
Тема 1. Понятие эмоционального интеллекта	Опрос, эссе
Тема 2. Оценка эмоционального интеллекта персонала	Опрос, кейс
Тема 3. Развитие эмоционального интеллекта персонала	Опрос
Тема 4. Программы управления эмоциональным интеллектом в российских и зарубежных компаниях	Опрос, ситуационные задачи
Очно-заочная форма	
Тема 1. Понятие эмоционального интеллекта	Опрос, эссе
Тема 2. Оценка эмоционального интеллекта персонала	Опрос, кейс
Тема 3. Развитие эмоционального интеллекта персонала	Опрос
Тема 4. Программы управления эмоциональным интеллектом в российских и зарубежных компаниях	Опрос, ситуационные задачи

4.2. Типовые материалы текущего контроля успеваемости обучающихся

Типовые оценочные материалы по теме 1

Средство оценивания - устный ответ (опрос) по теме дисциплины.

Вопросы для опроса:

1. Чем отличается интеллект, эмоциональный интеллект и эмоциональная компетентность?

2. Назовите основные модели эмоционального интеллекта
3. Какова концепция структуры эмоционального интеллекта Д. Гоулмана?
4. Роль и значение эмоционального интеллекта в бизнесе.

Средство оценивания - эссе.

Примерная тема эссе

1. Посмотрите фильм «В погоне за счастьем» и выделите эпизоды со структурой эмоционального интеллекта.
2. Посмотрите фильм «Несносные боссы» и определите ваш алгоритм эмоционального реагирования на рабочие ситуации. Определить уровень ЭИ героев фильма.
3. Посмотрите фильм «Волк с Уолл-стрит» и проанализируйте тип Лидера и его ЭИ. Опишите поведенческий подход с точки зрения поведения лидера.

Типовые оценочные материалы по теме 2

Средство оценивания - устный ответ (опрос) по теме дисциплины.

Вопросы для опроса:

1. Каковы современные методы оценки эмоционального интеллекта?
2. Каковы методы диагностики отдельных компонентов эмоционального интеллекта?
3. Опишите методику диагностики коммуникативной социальной компетентности (КСК).
4. Опишите методику диагностики личностной агрессивности и конфликтности.
5. Опишите методику невербальной диагностики эмоциональных состояний.
6. Опишите методику определения деструктивных установок в межличностных отношениях.

Средство оценивания - кейс.

Примерный вариант кейса

Кейс «Необитаемый остров»

Инструкция: «Представьте себе, что в результате кораблекрушения вы оказались на необитаемом острове. В ближайшие 20 лет вы не сможете вернуться к нормальной жизни, в ваши родные края. Ваша задача – создать для себя условия, которые смогли бы вас удовлетворить. Вы можете:

- А) освоить остров, организовать на нем хозяйство;
- Б) наладить на нем социальную жизнь (создать организацию, распределить функции, роли, обязанности и т.п.);
- В) установить правила и нормы совместной жизни на острове (в форме 10 основных предписаний). На это вам дается полчаса и полная свобода действий в рамках пунктов а – в».

По истечении назначенного времени все садятся вокруг освоенного «острова». Ведущий предлагает обсудить и проанализировать впечатления участников группы о том, что происходило. Каждый может рассказать, что он чувствовал, участвуя в организации жизни на острове, как воспринимал поведение других, чем был доволен и не был доволен.

Вариант: Ведущий предлагает ситуацию: «Вы плыли на корабле (яхте) по морю и потерпели кораблекрушение. Из всех людей, находившихся на корабле, спаслись только вы. Вы попали на необитаемый остров. Что вы будете делать?». Ведущий ничего не предлагает, не поясняет, лишь озвучивает инструкцию и наблюдает. По ходу игры он может в зависимости от ситуации вносить изменения. Например: - вдруг начался тропический дождь; - кто-то вспомнил, что те фрукты (овощи, продукты), которые вы съели, могут быть ядовиты; - вдалеке послышалось рычание какого-то животного и т.д.

В любой момент ведущий может остановить игру. Обязательно провести анализ, желательно на 3-х уровнях.

1 - что произошло (действия, чего достигли, лидерство, стратегии поведения, роли и др.),

2 – чувства участников,

3 – как это проявляется в реальной жизни, учебе.

Тренер предлагает каждому участнику выразить своё личное видение миссии команды, придумав какой-либо образ, сравнение или символ. Каждый участник предлагает свою метафору, после чего группа может обсудить следующие вопросы: Есть ли во всех этих образах что-то общее? Все ли образы вам понравились? Почему возникли те или иные образы? Во второй части упражнения участники создают метафоры, характеризующие идеальную миссию. Выслушав каждого, снова попытайтесь найти общее во всех метафорах и сформулируйте цели, к достижению которых стремятся члены команды. Подведение итогов в группе.

Типовые оценочные материалы по теме 3

Средство оценивания - устный ответ (опрос) по теме дисциплины.

1. Каковы современные технологии обучения и развития эмоционального интеллекта персонала
2. Назовите принципы тренинга эмоциональной компетентности по Д. Гоулману
3. В чем заключается развитие когнитивных способностей?
4. Какова структура техник управления эмоциями и чувствами «Квадрат» на основе принципов целеполагания, цивилизованного влияния, принятия эмоций?
5. Каковы критерии оценки функциональности упражнений по развитию эмоционального интеллекта?
6. Какова роль HR – менеджера и линейных менеджеров в развитии эмоционального интеллекта сотрудников?

Типовые оценочные средства по теме 4

Средство оценивания - устный ответ (опрос) по теме дисциплины.

Вопросы для опроса:

1. Каково взаимоотношение эмоционального интеллекта и организационной культуры?
2. Что такое групповой коэффициент эмоционального интеллекта?
3. В чем заключается системный подход к внедрению эмоционального интеллекта в российских и зарубежных организациях?
4. Охарактеризуйте программы управления эмоциональным интеллектом в российских и зарубежных компаниях.

Средство оценивания - ситуационные задачи.

Примерные ситуационные задачи

1: В Ваш «дружный» коллектив приходит «новичок». Он считается прекрасным специалистом и его качества соответствуют большинству наилучших качеств менеджера. С течением времени это подтверждается, но выясняется, что при выполнении срочных заданий, требующих высокой организованности и пунктуальности, качество его работы снижается. Вы приглашаете его на беседу и говорите: «...».

2: Приняв на работу менеджера, Вы надеялись на более эффективную работу, но в результате разочарованы, так как он не соответствует одному из важнейших качеств менеджера - самодисциплине. Он не обязателен, не собран, не умеет отказывать. Но, тем

не менее, он отличный профессионал в своей деятельности. Как Вы разрешите данную ситуацию?

3: Новый работник вашего отдела постоянно говорит о том, что он выполняет задание, порученное ему, намного лучше и быстрее своего коллеги, с которым совместно работает. Но на деле оказывается, что это не так. Вы приглашаете его на беседу и говорите: «...».

4: В новом коллективе вы столкнулись с такой ситуацией - Ваш подчиненный, подчеркивая свою исключительность, игнорирует Ваши указания или делает все по-своему. Каковы Ваши действия?

5: Вы проработали в организации после окончания института всего несколько месяцев, и тут вас вызывает начальник и говорит, что надо поехать к смежникам и помочь им наладить производство нужной для вашего предприятия продукции. Но вчера Вас вызвали в отдел кадров и предложили поехать на курсы повышения квалификации в Москву. Что Вы выберете как самый верный путь к последующей карьере?

6: В новой организации вы приступили к работе в качестве начальника отдела, однако Ваши подчиненные ожидали на этом месте увидеть другого человека и Ваше назначение восприняли негативно. Обстановка в отделе накалена: когда Вы заходите в комнату, все сразу умолкают, Ваши поручения выполняют с неохотой. Что Вы предпримете?

7: Вы приступили к новой работе только неделю назад, неожиданно возникла проблема, которую, как Вам кажется, самостоятельно решить Вы не можете. Обращаться за советом к опытным коллегам Вам не хочется, так как боитесь потерять авторитет в их глазах и показаться несамостоятельным. Как Вы поступите?

8: Вы новый молодой руководитель одного из подразделений предприятия и чувствуете настороженное отношение окружающих вас сотрудников. Причем Вы попали в коллектив, где нет четкого распределения и выполнения своих обязанностей. А на Вас еще давит и груз долгов, оставшихся после Вашего предшественника. Таким образом, Вам необходимо повысить уровень эффективности труда и организовать слаженную и успешную работу Вашего подразделения. Ваши действия в этот период?

Оценочные шкалы форм текущего контроля успеваемости

Шкала оценки уровня знаний, умений и навыков при устном ответе

Оценка в баллах (в соответствии с БРС)	Оценка (по 5-балльной шкале)	Перечень компетенций	Критерии оценивания	Показатели оценивания
5	«5»	УК ОС-3.4 (очная) УК ОС-3.3 (очно-заочная) ПКс-1.3	<input type="checkbox"/> полно раскрыто содержание материала; <input type="checkbox"/> материал изложен грамотно, в определенной логической последовательности; <input type="checkbox"/> продемонстрировано системное и глубокое знание программного материала; <input type="checkbox"/> точно используется терминология; <input type="checkbox"/> показано умение	<input type="checkbox"/> Обучающийся показывает всесторонние и глубокие знания программного материала, <input type="checkbox"/> знание основной и дополнительной литературы; <input type="checkbox"/> последовательно и четко отвечает на

			<p>иллюстрировать теоретические положения конкретными примерами, применять их в новой ситуации;</p> <p><input type="checkbox"/> продемонстрировано усвоение ранее изученных сопутствующих вопросов, сформированность и устойчивость компетенций, умений и навыков;</p> <p><input type="checkbox"/> ответ прозвучал самостоятельно, без наводящих вопросов;</p> <p><input type="checkbox"/> продемонстрирована способность творчески применять знание теории к решению профессиональных задач;</p> <p><input type="checkbox"/> продемонстрировано знание современной учебной и научной литературы;</p> <p><input type="checkbox"/> допущены одна – две неточности при освещении второстепенных вопросов, которые исправляются по замечанию</p>	<p>вопросы билета и дополнительные вопросы;</p> <p><input type="checkbox"/> уверенно ориентируется в проблемных ситуациях;</p> <p><input type="checkbox"/> демонстрирует способность применять теоретические знания для анализа практических ситуаций, делать правильные выводы, проявляет творческие способности в понимании, изложении и использовании программного материала;</p> <p><input type="checkbox"/> подтверждает полное освоение компетенций, предусмотренных программой</p>
3-4	«4»	<p>УК ОС-3.4 (очная)</p> <p>УК ОС-3.3 (очно-заочная)</p> <p>ПКс-1.3</p>	<p><input type="checkbox"/> вопросы излагаются систематизировано и последовательно;</p> <p><input type="checkbox"/> продемонстрировано умение анализировать материал, однако не все выводы носят аргументированный и доказательный характер;</p> <p><input type="checkbox"/> продемонстрировано усвоение основной литературы.</p> <p><input type="checkbox"/> ответ удовлетворяет в основном требованиям на оценку «5», но при этом имеет один из недостатков:</p> <p><input checked="" type="checkbox"/> в изложении допущены небольшие пробелы, не исказившие содержание ответа;</p> <p><input checked="" type="checkbox"/> допущены один – два недочета при освещении основного содержания ответа, исправленные по замечанию преподавателя;</p> <p><input type="checkbox"/> допущены ошибка или более двух недочетов при освещении второстепенных вопросов, которые легко исправляются по</p>	<p><input type="checkbox"/> обучающийся показывает полное знание</p> <p><input type="checkbox"/> программного материала, основной и</p> <p><input type="checkbox"/> дополнительной литературы;</p> <p><input type="checkbox"/> дает полные ответы на теоретические вопросы билета и дополнительные вопросы, допуская некоторые неточности;</p> <p><input type="checkbox"/> правильно применяет теоретические положения к оценке практических ситуаций;</p> <p><input type="checkbox"/> демонстрирует хороший уровень освоения материала и в целом подтверждает освоение компетенций, предусмотренных программой</p>

			замечанию преподавателя	
1-2	«3»	УК ОС-3.4 (очная) УК ОС-3.3 (очно-заочная) ПКс-1.3	<input type="checkbox"/> не полностью или непоследовательно раскрыто содержание материала, но показано общее понимание вопроса и продемонстрированы умения, достаточные для дальнейшего усвоения материала; <input type="checkbox"/> усвоены основные категории по рассматриваемому и дополнительным вопросам; <input type="checkbox"/> имелись затруднения или допущены ошибки в определении понятий, использовании терминологии, исправленные после нескольких наводящих вопросов; <input type="checkbox"/> при неполном знании теоретического материала выявлена недостаточная сформированность компетенций, умений и навыков, студент не может применить теорию в новой ситуации; <input type="checkbox"/> продемонстрировано усвоение основной литературы	<input type="checkbox"/> обучающийся показывает знание основного <input type="checkbox"/> материала в объеме, необходимом для предстоящей профессиональной деятельности; <input type="checkbox"/> при ответе на вопросы билета и дополнительные вопросы не допускает грубых ошибок, но испытывает затруднения в последовательности их изложения; <input checked="" type="checkbox"/> в полной мере демонстрирует способность применять теоретические знания для анализа практических ситуаций; <input type="checkbox"/> подтверждает освоение компетенций, предусмотренных программой на минимально допустимом уровне
0	«2»	УК ОС-3.4 (очная) УК ОС-3.3 (очно-заочная) ПКс-1.3	<input checked="" type="checkbox"/> раскрыто основное содержание учебного материала; <input type="checkbox"/> обнаружено незнание или непонимание большей или наиболее важной части учебного материала; <input type="checkbox"/> допущены ошибки в определении понятий, при использовании терминологии, которые не исправлены после нескольких наводящих вопросов. <input checked="" type="checkbox"/> сформированы компетенции, умения и навыки.	<input type="checkbox"/> обучающийся имеет существенные пробелы в знаниях основного учебного материала по дисциплине; <input checked="" type="checkbox"/> способен аргументировано и последовательно его излагать, допускает грубые ошибки в ответах, неправильно отвечает на задаваемые вопросы или затрудняется с ответом; <input checked="" type="checkbox"/> подтверждает освоение компетенций, предусмотренных программой

Шкала оценки уровня знаний, умений и навыков при использовании оценочного средства: эссе

Параметр	Оценка в баллах (в соответствии с БРС)	Оценка (по 5-балльной шкале)
Текст эссе по содержательному критерию полностью соответствует теме. Тема раскрыта исчерпывающе; содержание ясное по структуре, последовательное по изложению. Позиция автора представлена в полной мере. Языковое оформление монолога полностью соответствует научному стилю и нормам речи.	31-40	5 «отлично»
Текст эссе по содержательному критерию соответствует теме. Тема раскрыта не достаточно полно, содержание логичное по структуре, последовательное по изложению. Позиция автора представлена не в полной мере. Языковое оформление монолога соответствует научному стилю и нормам речи.	21-30	4 «хорошо»
Текст эссе в целом соответствует теме, однако присутствует неполнота изложения. Тема раскрыта в основном. Позиция автора представлена недостаточно определенно. Структура монолога, его изложение последовательное.	6-20	3 «удовлетворительно»
Тема эссе не раскрыта (раскрыта частично). Присутствует неполнота и неточность изложения. Фиксируется нарушение требований научного стиля речи, имеются другие типы речевых ошибок.	5	2 «неудовлетворительно»

Шкала оценки уровня знаний, умений и навыков при использовании оценочного средства: решения кейса

Параметр	Оценка в баллах (в соответствии с БРС)	Оценка (по 5-балльной шкале)
Обучающийся эффективно исследует ситуацию, применяя теоретические знания к решению практических задач; способен определить свою роль в решении кейса и роль других с учетом личностных, социальных и профессиональных интересов; разбирается в поставленной проблеме, предлагает возможные варианты решения, может выбрать лучшее из них.	15-20	5 «отлично»
Обучающийся исследует ситуацию. Применяет теоретические знания к решению практических задач, допуская незначительные ошибки; разбирается в сути проблемы, обсуждает возможные варианты	9-14	4 «хорошо»

решения, участвует в выработке наилучшего из них.		
Обучающийся имеет слабое представление о решении рассматриваемого кейса, его этапах и связанных с ним понятий; посредственно участвует в обсуждении возможных вариантов его решения.	1-8	3 «удовлетворительно»
Обучающийся не способен дать решение кейса; не может обосновать сформулированные цель и задачи; не участвует в обсуждении его решения.	0	2 «неудовлетворительно»

Шкала оценки уровня знаний, умений и навыков при использовании оценочного средства: решения ситуационной задачи

Параметр	Оценка в баллах (в соответствии с БРС)	Оценка (по 5-балльной шкале)
Обучающийся четко изложил условие задачи, выполнил решение в полном объеме, обосновал решение точной ссылкой на формулу, правило, закономерность, явление.	7-10	5 «отлично»
Обучающийся четко изложил условие задачи, выполнил решение в полном объеме, но в обосновании решения имеются сомнения в точности ссылки на формулу, правило, закономерность, явление.	3-6	4 «хорошо»
Обучающийся изложил условие задачи, но решение обосновал общей ссылкой на формулу, правило, закономерность, явление.	1-2	3 «удовлетворительно»
Обучающийся не уяснил условие задачи, решение не обосновал ссылкой на формулу, правило, закономерность, явление.	0	2 «неудовлетворительно»

Примечание:

При решении ситуационных задач разрешено пользоваться табличными, нормативными, специализированными управленческими, вероятностно-статистическими, экономико-финансовыми справочными материалами.

5. Оценочные средства для промежуточной аттестации.

5.1. При проведении промежуточной аттестации для выявления освоения компетенций на соответствующих этапах их формирования проводится зачета с оценкой в письменной форме по билетам, включающим в себя теоретико-практическое задание в форме тестового задания.

5.2. Оценочные материалы промежуточной аттестации

Компонент компетенции	Промежуточный /ключевой индикатор оценивания	Критерий оценивания
УК ОС-3.4 (очная) Способность вести себя в соответствии с требованиями ролевой позиции в командной работе для написания научно-исследовательской работы по теме выпускной квалификационной работы	уметь вести себя в соответствии с требованиями ролевой позиции в командной работе для написания научно-исследовательской работы по теме выпускной квалификационной работы	продемонстрированы умения в написании научно-исследовательской работы по теме выпускной квалификационной работы и сформированы навыки поведения в соответствии с требованиями ролевой позиции в командной работе
УК ОС-3.3 (очно-заочная) Владение знаниями психологии управления, эмоциональным интеллектом, управления стрессом для умения вести себя в соответствии с требованиями ролевой позиции в командной работе	знать психологию управления, эмоциональный интеллект, управление стрессом; владеть навыками поведения в соответствии с требованиями ролевой позиции в командной работе	продемонстрированы знания психологии управления, эмоционального интеллекта, управления стрессом; сформированы навыки поведения в соответствии с требованиями ролевой позиции в командной работе
ПКс-1.3 Владение навыками разрешения конфликтных ситуаций при проектировании межличностных, групповых и организационных коммуникаций на основе современных технологий и инструментов эмоционального интеллекта, управления стрессом	владеет навыками разрешения конфликтных ситуаций при проектировании межличностных, групповых и организационных коммуникаций на основе современных технологий и инструментов эмоционального интеллекта, управления стрессом	продемонстрировано владение навыками разрешения конфликтных ситуаций при проектировании межличностных, групповых и организационных коммуникаций на основе современных технологий и инструментов эмоционального интеллекта, управления стрессом

Типовые оценочные материалы промежуточной аттестации

Вопросы для подготовки к зачету с оценкой

1. Роль эмоционального интеллекта в деятельности руководителя.
2. Эмоциональный интеллект (ЭИ) в области повышения качества руководства и эффективности компании в целом.
3. Система гибкого руководства на основе эмоционального интеллекта. Управление людьми на основе управления эмоциями.
4. Эмоциональная компетентность руководителя.
5. Возможности для управления эмоциями в деловом взаимодействии.
6. Формирование благоприятного делового контакта. Управление атмосферой контакта, переговоров и отношений (вербальные и невербальные сигналы).

7. Правила и принципы эффективных коммуникаций.
8. Эмоциональный интеллект – инструмент достижения цели, успеха и карьерного продвижения.
9. Эмоции женщин и эмоции мужчин – гендерные различия.
10. Роль лидера в обеспечении этичности организации.
11. Эмоциональное лидерство.
12. Понятие и структура эмоционального интеллекта по П. Сэловей – Д. Карузо.
13. Эмоциональный интеллект и развитие других (как руководители с высоким эмоциональным интеллектом развивают свои организации).
14. Способы развития и техники эмоционального интеллекта.
15. Эмоциональный интеллект в управлении коллективом
16. Влияние эмоций на трудовое поведение работников.
17. Вовлечение в процесс командной работы через эмоциональный интеллект каждого в отдельности.
18. Как ускорить принятие эффективного командного решения.
19. Распознавание эмоционального состояния сотрудников и корректировка его в зависимости от задач.
20. Ресурсная сила эмоций и их влияние на окружающих
21. Самопознание или собственные ключи эмоций
22. Как вызвать у себя ресурсное эмоциональное состояние.
23. Виды эмоций и их эффекты
24. Эмоции как информация. Эмоции как ценность. Эмоции как энергия
25. Слагаемые позитивного организационного настроения
26. Объем радости жизни человека. Шкала тонов жизни человека
27. Язык эмоций – изучаем и практикуем
28. Управление эмоциями с клиентами. Клиентоориентированность и эмоциональный интеллект.
29. Эмоциональный интеллект как инструмент для решения сложных ситуаций в бизнес-среде.
30. Классификация эмоций в соответствии с влиянием на эффективность деятельности. Эмоции положительно и отрицательно влияющие на эффективность деятельности.
31. Способы подключения конструктивных эмоций для получения нужных результатов.
32. Как распознать свое эмоциональное состояние и изменить его в зависимости от задач
33. Преобразование собственных эмоций и ресурсы для достижения целей 33. Агрессия – «управление гневом» через правильное определение и трансляцию
34. IQ, EQ и социальный успех человека
35. Значимость эмоционального интеллекта для различных профессий и бизнес-задач
36. Эмоциональный интеллект и создание эффективных команд
37. Эмоционально-интеллектуальный лидер. Передача своего видения. Стимулирование изменений.
38. ЭИ-команды, эффект синергии. Техники работы с эмоциями при решении командных задач.
39. Техники регуляции эмоционального состояния. Техники и методы профилактики эмоционального выгорания.
40. Техника распознавания манипуляций сотрудников. Основные индикаторы манипуляций. Результативное совещание.
41. Эмоциональный интеллект в управлении конфликтами. Поиск баланса разума и чувств.
42. Компетентная работа с конфликтом. Стратегии поведения в конфликтных ситуациях. Осознание и ранжирование эмоций других.
43. Модель оценки своего положения в окружающей бизнес-среде «Окно Джохари».

44. Управление эмоциями в стрессовом состоянии. Алгоритм работы с эмоционально насыщенными состояниями.
45. Настройки на «успех-поиск» мотивационных факторов. Позитивность – эмоциональный настрой на успех.
46. Формирование эмоционального интеллекта. Способы формирования.
47. Навык управления эмоциями в ситуациях взаимодействия с другими людьми.
48. Саморегуляция как способ предотвращения стресса.
49. Аргументация, включающая разные виды состояний сотрудников.
50. Обратная связь эмоционально компетентного руководителя.

Типовые тестовые задания для подготовки к зачету с оценкой

Вариант 1

1. Способность человека распознавать эмоции, понимать намерения, мотивацию и желания других людей и свои собственные, а также способность управлять своими и чужими эмоциями, называется:

- А) эмоциональный анализ;
- Б) эмоциональный интеллект;
- В) эмоциональное выгорание.

2. Что такое алекситимия?

- А) затруднение в осознании и определении собственных эмоций и эмоций других людей;
- Б) потеря памяти, вследствие травмы, заболеваний головного мозга;
- В) избирательное нарушение способности к овладению навыком чтения и письма при сохранении общей способности к обучению.

3. Выберите, какие способности относятся к эмоциональному интеллекту:

- А) умение контролировать свои чувства так, чтобы они не «переливались через край»;
- Б) умение делать заключения, планировать, решать проблемы, абстрактно мыслить, понимать сложные идеи, быстро обучаться;
- В) умение эффективно общаться с другими людьми, находить с ними общие точки соприкосновения.

4. Какие основные эмоциональные компетенции включает в себя эмоциональный интеллект, согласно Д. Гоулману?

- А) самосознание, саморегуляция, мотивация, восприятие и выражение эмоций;
- Б) саморегуляция, мотивация, эмпатия;
- В) самосознание, саморегуляция, мотивация, эмпатия, социальные навыки.

5. Каким образом можно определить уровень эмоционального интеллекта ребенка?

- А) сделать МРТ;
- Б) провести тестирование.
- В) измерить эмоциональный интеллект невозможно.

6. Что означает методика «мультиоценщики» эмоционального интеллекта?

- А) методика, основанная на самоотчете и самооценке испытуемых;
- Б) методика исследующая отдельные способности, входящие в состав эмоционального интеллекта;
- В) тесты, которые должен заполнить не только испытуемый, но и знакомые ему люди, которые проставляют баллы его эмоциональному интеллекту.

7. Эмоции условно можно разделить на три типа:

- А) благотворные, нейтральные, разрушительные;
- Б) опасные, неэффективные, деструктивные;
- В) намеренные, бесконтрольные, разрушительные.

8. Какие эмоции можно отнести к разрушительным?

- А) безмятежность;
- Б) гнев;
- В) ненависть.

9. Что такое эмпатия?

- А) способность передавать свои мысли, мнение, потребности и ощущения в прямой, откровенной и надлежащей манере;
- Б) эмпатия – это осознанное сопереживание текущему эмоциональному состоянию другого человека;
- В) чувство устойчивой эмоциональной предрасположенности к кому-либо или чему-либо.

10. Способность передавать свои мысли, мнение, потребности и ощущения в прямой, откровенной и надлежащей манере, называется:

- А) асертивность;
- Б) эмпатия;
- В) оптимизм.

11. Вы путешествуете самолетом, и вдруг неожиданно он попадает в зону турбулентности, и его начинает сильно трясти. Что вы будете делать?

- А) Продолжите чтение своей книги или журнала, или просмотр фильма, не обращая особого внимания на тряску.
- Б) Сконцентрируетесь, будете прислушиваться к объявлениям бортпроводников, и читать инструкцию "Как действовать при аварии".
- В) Немного того и другого.
- Г) Не уверен(а), не обращал(а) внимания.

12. Вы гуляете в парке с группой четырехлетних детей, одна из девочек начинает плакать, потому что с ней не хотят играть. Ваши действия?

- А) Не буду вмешиваться, пусть дети сами разберутся.
- Б) Поговорю с ней, подскажу, как можно привлечь внимание других детей.
- В) Скажу ей ласковым голосом, чтобы она перестала плакать.
- Г) Попытаюсь ее отвлечь другими играми.

13. Представьте ситуацию: вы рассчитывали получить "5" на экзамене по одному из предметов, но узнали, что получили "3-". Что вы предпримите?

- А) Придумаете план по улучшению своей успеваемости, и будете ему следовать.
- Б) Решите, что в будущем, надо бы исправиться.
- В) Решите, что раз уж так случилось, то случилось, и сконцентрируетесь на других предметах, чтобы получить более высокие оценки.
- Г) Пойдете к преподавателю и попытаетесь договориться о более высокой оценке.

14. Представьте, что вы занимаетесь продажей услуг страхования по телефону. Первые пятнадцать человек, которым вы позвонились, повесили трубку, и вы уже готовы начать отчаиваться. Ваши действия?

- А) Успокоите себя тем, что "день неудачный", и понадеетесь, что завтра будет лучше.
- Б) Проанализируете свои качества, чтобы выявить, что мешает успешным продажам.
- В) Попробуете новый подход при следующем звонке, и будете упорно продолжать обзвон.

Г) Подумаете о смене места работы.

15. Вы - менеджер в компании, которая пытается улучшить ситуацию с отношением к национальным различиям и этикой. Вы случайно услышали расистскую шутку. Что вы предпримите?

А) Ничего, это же просто шутка.

Б) Пригласите шутника в свой кабинет, и сделаете выговор.

В) Подойдете и скажете, что такие шутки непозволительны в вашей компании.

Г) Предложите рассказчику пройти тренинг по повышению толерантности.

16. Вы пытаетесь успокоить друга, впавшего в ярость из-за того, что его подрезали на дороге. Опишите ваши действия.

А) Посоветуете забыть о случившемся, все же закончилось хорошо, и никто не пострадал.

Б) Включите его любимую музыку и попытаетесь отвлечь.

В) Вместе с ним разберетесь с этим водителем.

Г) Расскажете ему о похожей ситуации, произошедшей с вами, что вы тоже разозлились, но потом увидели, как подрезавший автомобиль подъезжал к пункту скорой помощи.

17. Вы ссоритесь с вашим(-ей) парнем/девушкой, и уже перешли на крик, и начали бросаться словами, о которых потом явно пожалеете. Что лучше всего сделать в этой ситуации?

А) "Остыть" минут 20, затем вернуться к разговору.

Б) Прекратить спорить, просто замолчать, не обращая внимания на слова партнера.

В) Сказать, что сожалеете, и заставить партнера извиниться тоже.

Г) Остановиться на минуту, собраться с мыслями, затем высказать свою точку зрения как можно отчетливее.

18. Вас назначили руководить группой сотрудников для решения давней проблемы, для чего вам понадобится немало изобретательности. Что вы сделаете первым делом?

А) Напишите план, в котором отведете время для обсуждения каждого вопроса, чтобы эффективно использовать время команды.

Б) Дадите время на то, чтобы люди познакомились.

В) Начнете со сбора идей, как решить проблему, пока у всех "свежая" голова.

Г) Начнете с "мозгового штурма", подбадривая людей говорить первое, что придет в голову, вне зависимости от разумности идеи.

19. Представьте, что у вас есть пятилетний сын. Он очень застенчивый и чувствительный, немного побаивается новых мест и людей с рождения. Что вы будете делать?

А) Примите его таким, какой есть, и постараетесь защищать от ситуаций, которые бы его расстраивали.

Б) Обратитесь к детскому психотерапевту за помощью.

В) Специально будете создавать для него ситуации с большим количеством новых людей и мест, чтобы он смог преодолеть свои страхи.

Г) Продумаете серию небольших "испытаний", которые понемногу будут учить его справляться со страхами в ситуациях с новыми людьми и местами.

20. Уже давно вы подумывали вернуться к музыкальному инструменту, на котором учились играть в детстве. Наконец появилась такая возможность, и вы хотите максимально эффективно использовать свое время. Что вы будете делать?

А) Заставите себя заниматься каждый день.

Б) Выберете упражнения, несколько более высокого уровня мастерства, чем ваш текущий.

- В) Будете практиковаться, только когда будете в настроении.
Г) Выберите упражнения намного более высокого уровня, которые вы сможете выполнять, прикладывая большие усилия.

21. Конфликтная ситуация - это:

- А) столкновение интересов разных людей с агрессивными действиями;
Б) предметы, люди, явления, события, отношения, которые необходимо привести к определенному равновесию для обеспечения комфортного состояния индивидов, которые находятся в поле этой ситуации;
В) состояние переговоров в ходе конфликта;
Г) определение стадий конфликта;
Д) противоречивые позиции сторон по поводу решения каких-либо вопросов.

22. На какой стадии конфликта появляется явное (визуальное) проявление острых разногласий, достигнутое в процессе конфликта:

- А) начало;
Б) развитие;
В) кульминация;
Г) окончание;
Д) послеконфликтный синдром как психологический опыт.

23. Латентный период конфликта характеризуется такой особенностью:

- А) стороны еще не заявили о своих претензиях друг к другу;
Б) одна из сторон признает себя побежденной или достигается перемирие;
В) публичное выявление антагонизма как для самих сторон конфликта, так и для посторонних наблюдателей;
Г) крайнее агрессивное недовольство, блокирование стремлений, продолжительное отрицательное эмоциональное переживание, которое дезорганизует сознание и деятельность;
Д) отсутствуют внешние агрессивные действия между конфликтующими сторонами, но при этом используются косвенные способы воздействия.

24. Представьте, что вы занимаетесь продажей услуг страхования по телефону. Первые пятнадцать человек, которым вы позвонились, повесили трубку, и вы уже готовы начать отчаиваться. Ваши действия?

- ๒๑) Успокоите себя тем, что "день неудачный", и понадеетесь, что завтра будет лучше.
๒๒) Проанализируете свои качества, чтобы выявить, что мешает успешным продажам.
๒๓) Попробуете новый подход при следующем звонке, и будете упорно продолжать обзвон.
๒๔) Подумаете о смене места работы.

25. Вы менеджер в компании, которая пытается улучшить ситуацию с отношениями к национальным различиям и этикой. Вы случайно услышали расистскую шутку. Что вы предпримите?

- ๒๕) Ничего, это же просто шутка.
๒๖) Пригласите шутника в свой кабинет, и сделаете выговор.
๒๗) Подойдете и скажете, что такие шутки непозволительны в вашей компании.
๒๘) Предложите рассказчику пройти тренинг по повышению толерантности.

Ключ к тесту

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15
Б	А	А	В	Б	А	А	Б	Б	А	Б	Б	А	В	Г
16	17	18	19	20	21	22	23	24	25					
Г	А	А	Б	А	Б	В	Д	В	Г					

Вариант 2

1. Вы путешествуете самолетом, и вдруг неожиданно он попадает в зону турбулентности, и его начинает сильно трясти. Что вы будете делать?

- 1) Продолжите чтение своей книги или журнала, или просмотр фильма, не обращая особого внимания на тряску.
 2) Сконцентрируетесь, будете прислушиваться к объявлениям бортпроводников, и читать инструкцию "Как действовать при аварии".
 3) Немного и того и другого.
 4) Не уверена(а), не обращал(а) внимания.

2. Вы гуляете в парке с группой четырехлетних детей, одна из девочек начинает плакать, потому что с ней не хотят играть. Ваши действия?

- 1) Не буду вмешиваться, пусть дети сами разберутся.
 2) Поговорю с ней, подскажу, как можно привлечь внимание других детей.
 3) Скажу ей ласковым голосом, чтобы она перестала плакать.
 4) Попытаюсь ее отвлечь другими играми.

3. Представьте ситуацию: вы рассчитывали получить "5" на экзамене по одному из предметов, но узнали, что получили "3-". Что вы предпримите?

- 1) Придумаете план по улучшению своей успеваемости, и будете ему следовать.
 2) Решите, что в будущем, надо бы исправиться.
 3) Решите, что раз уж так случилось, то случилось, и сконцентрируетесь на других предметах, чтобы получить более высокие оценки.
 4) Пойдете к преподавателю и попытаетесь договориться о более высокой оценке.

4. Представьте, что вы занимаетесь продажей услуг страхования по телефону. Первые пятнадцать человек, которым вы дозвонились, повесили трубку, и вы уже готовы начать отчаиваться. Ваши действия?

- 1) Успокоите себя тем, что "день неудачный", и понадеетесь, что завтра будет лучше.
 2) Проанализируете свои качества, чтобы выявить, что мешает успешным продажам.
 3) Попробуете новый подход при следующем звонке, и будете упорно продолжать обзвон.
 4) Подумаете о смене места работы.

5. Вы менеджер в компании, которая пытается улучшить ситуацию с отношениями к национальным различиям и этикой. Вы случайно услышали расистскую шутку. Что вы предпримите?

- 1) Ничего, это же просто шутка.
 2) Пригласите шутника в свой кабинет, и сделаете выговор.
 3) Подойдете и скажете, что такие шутки непозволительны в вашей компании.
 4) Предложите рассказчику пройти тренинг по повышению толерантности.

6. Вы пытаетесь успокоить друга, впавшего в ярость из-за того, что его подрезали на дороге. Опишите ваши действия.

ий) Посоветуете забыть о случившемся, все же закончилось хорошо, и никто не пострадал.

สจ) Включите его любимую музыку и попытаетесь отвлечь.

สาม) Вместе с ним разберетесь с этим водителем.

สี่) Расскажите ему о похожей ситуации, произошедшей с вами, что вы тоже разозлились, но потом увидели, как подрезавший автомобиль подъезжал к пункту скорой помощи.

7. Вы ссоритесь с вашим(-ей) парнем/девушкой, и уже перешли на крик, и начали бросаться словами, о которых потом явно пожалеете. Что лучше всего сделать в этой ситуации?

ий) "Остыть" минут 20, затем вернуться к разговору.

สจ) Прекратить спорить, просто замолчать, не обращая внимания на слова партнера.

สาม) Сказать, что сожалеете, и заставить партнера извиниться тоже.

สี่) Остановиться на минуту, собраться с мыслями, затем высказать свою точку зрения как можно отчетливее.

8. Вас назначили руководить группой сотрудников для решения давней проблемы, для чего вам понадобится немало изобретательности. Что вы сделаете первым делом?

ий) Напишите план, в котором отведете время для обсуждения каждого вопроса, чтобы эффективно использовать время команды.

สจ) Дадите время на то, чтобы люди познакомились.

สาม) Начнете со сбора идей, как решить проблему, пока у всех "свежая" голова.

สี่) Начнете с "мозгового штурма", подбадривая людей говорить первое, что придет в голову, вне зависимости от разумности идеи.

9. Представьте, что у вас есть пятилетний сын. Он очень застенчивый и чувствительный, немного побаивается новых мест и людей с рождения. Что вы будете делать?

ий) Примите его таким, какой есть, и постараетесь защищать от ситуаций, которые бы его расстраивали.

สจ) Обратитесь к детскому психотерапевту за помощью.

สาม) Специально будете создавать для него ситуации с большим количеством новых людей и мест, чтобы он смог преодолеть свои страхи.

สี่) Продумаете серию небольших "испытаний", которые понемногу будут учить его справляться со страхами в ситуациях с новыми людьми и местами.

10. Уже давно вы подумывали вернуться к музыкальному инструменту, на котором учились играть в детстве. Наконец появилась такая возможность, и вы хотите максимально эффективно использовать свое время. Что вы будете делать?

ий) Заставите себя заниматься каждый день.

สจ) Выберите упражнения, несколько более высокого уровня мастерства, чем ваш текущий.

สาม) Будете практиковаться, только когда будете в настроении

สี่) Выберите упражнения намного более высокого уровня, которые вы сможете выполнять, прикладывая большие усилия.

11. Какое положение предусматривает теория приобретенных потребностей Д Мак-Клелланда:

- А) Выделение гигиеничных и мотивирующих факторов;
- Б) Распределение всех рабочих на желающих работать и тех, кто не желает работать;
- В) Наличие у рабочего потребности в достижении, в соучастии, во власти;
- Г) Потребность человека быть справедливо вознагражденным;
- Д) Все потребности человека расположенные в определенной иерархии.

12. Какая теория мотивации относится к процессуальным теориям?

- А) Теория нужд А. Маслоу;
- Б) Теория ожидания В. Врума;
- В) Теория приобретенных потребностей Д. МакКлеланда;
- Г) Теория существования, связи и роста К. Альдерфера;
- Д) Теория двух факторов Ф. Гецберга.

13. Каким образом можно определить уровень эмоционального интеллекта ребенка?

- А) сделать МРТ;
- Б) провести тестирование.
- В) измерить эмоциональный интеллект невозможно.

14. Что означает методика «мультиоценщики» эмоционального интеллекта?

- А) методика, основанная на самоотчете и самооценке испытуемых;
- Б) методика исследующая отдельные способности, входящие в состав эмоционального интеллекта;
- В) тесты, которые должен заполнить не только испытуемый, но и знакомые ему люди, которые проставляют баллы его эмоциональному интеллекту.

15. Эмоции условно можно разделить на три типа:

- А) благотворные, нейтральные, разрушительные;
- Б) опасные, неэффективные, деструктивные;
- В) намеренные, бесконтрольные, разрушительные.

16. Какие основные эмоциональные компетенции включает в себя эмоциональный интеллект, согласно Д. Гоулману?

- А) самосознание, саморегуляция, мотивация, восприятие и выражение эмоций;
- Б) саморегуляция, мотивация, эмпатия;
- В) самосознание, саморегуляция, мотивация, эмпатия, социальные навыки.

17. Ваш друг надел свой лучший костюм, а Вы не заметили, и он обиделся. Вы ведете себя так, потому что...

- А) по рассеянности не обратили на него внимания
- Б) подумаешь, как будто он нарядился для Вас!
- В) были на него сердиты по другим причинам

18. В подъезде дети устроили шум. Вы отругали их. Ваши ощущения:

- А) эти дети совершенно невоспитанны!
- Б) жаль, что погорячился: это ведь всего-навсего дети
- В) Вам неловко: надо уметь держать себя в руках.

19. При приеме на работу Вы разозлили работодателя тем, что слишком дотошно расспрашивали о деталях...

- А) если бы Вы этого не сделала, было бы хуже: раз он так злится, наверняка собирался обмануть!
- Б) лучше сразу прояснить все вопросы
- В) Вы понимаете, что могли произвести невыгодное впечатление, но своей работой Вы его загладите

20. Ваша вторая половинка часто проводит вечера с друзьями, оставляя Вас в одиночестве. Вы...

- А) устанавливаете недельный график, определяющий, когда она (он) должна (должен) быть с вами.
- Б) организуете собственный междусобойчик.
- В) приглашаете всех к себе домой.

21. Вас упрекают, что Вы упускаете возможности на работе из-за своего парня (девушки). Вы думаете...

- А) пусть люди занимаются своими делами.
- Б) никогда нельзя судить со стороны.
- В) они правы, и вы отдаете себе в этом отчет.

22. На собеседовании Вас спрашивают, почему Вы хотите работать на этой фирме. Как лучше ответить?

- А) потому что это престижно
- Б) всегда интересовала такого вида работа
- В) потому, что это основательная солидная фирма

23. Знакомый с увлечением рассказывает Вам о предстоящей поездке. А он уже говорил об этом!

- А) если он не помнит об этом разговоре, значит, вы его совсем не интересуете!
- Б) думает только о себе, а не о том, интересно ли Вам это!
- В) он так счастлив, что о другом не может и говорить.

24. Подруга дарит Вам цветок с запиской: "Хотя бы пока он жив, ты обо мне не забудешь!" Ваша реакция:

- А) это ее кокетство
- Б) и почему нужно делать эти полуприкрытые упреки!
- В) а что общего у растения с твоей памятью?

25. Вы раскритиковали только что увиденный фильм, и у Вашего друга испортилось настроение. Ваши мысли:

- А) при нем даже нельзя высказать свое мнение
- Б) ваша критика фильма не должна его трогать
- В) ему, наверное, понравилось, и он теперь подумает, что у вас нет ничего общего.

Ключ к тесту

1.	2.	3.	4.	5.	6.	7.	8.	9.	10.	11.	12.	13.	14.	15.
Б	Г	А	В	Г	Г	А	Г	Г	А	В	Б	В	А	Г
16.	17.	18.	19.	20.	21.	22.	23.	24.	25.					
Б	А	В	Б	А	Б	В	В	А	В					

Типовые практические ситуации для подготовки к зачету с оценкой

1. Кейс Взаимодействие в коллективе

В отдел персонала пришла новая сотрудница Ирина М. Руководитель отдела познакомила ее с коллегами, провела экскурсию по офису, показала, где можно взять образцы документов, поставила задачи на неделю. Через какое-то время девушка обратилась за помощью к сотруднице отдела Юлии Д., которая подробно объяснила ей все нюансы. Через несколько часов Ирина опять спросила про то, о чем Юлия уже ей подробно рассказывала. Но, несмотря на это, Юлия спокойно повторила все сказанное, еще раз объяснила, где взять нужные документы. Через несколько дней просьбы пояснить что-либо повторились, а потом дошло до того, что Ирина стала дергать Юлию по любому самому незначительному вопросу. Однажды Юлия не выдержала и наругала новой сотруднице, а Ирина пожаловалась на нее руководителю, что та не помогает ей адаптироваться.

Задание:

1. Как должен поступить в такой ситуации руководитель?
2. Что нужно было сделать Юлии, когда Ирина стала доставать ее постоянными вопросами?

Варианты ответов	Интерпретация
Обвиняет Юлию в грубости и отсутствии выдержки. Нужно было войти в положение новичка, помочь ему адаптироваться, а не грубить ему. Предлагает руководителю побеседовать с Юлией и отчитать ее за такой поступок. Так она только нарушает атмосферу и не строит отношения в коллективе	Такой ответ показывает, что человек односторонне анализирует ситуацию, склонен принимать чью-то сторону. Не умеет находить компромисс, категоричен в суждениях
Считает, что вины Юлии нет, любой человек так бы мог поступить. Вся проблема в Ирине, которая не может понять своих обязанностей. Предлагает еще раз изучить ее компетенции, может быть взяли не того человека. И если Ирина не справляется, надо расстаться с ней	По такому ответу можно судить, что человек анализирует поступок с разных сторон, но при этом тоже склонен к принятию одностороннего решения. Не принимает импульсивные решения, сначала пытается разобраться в ситуации
Предлагает руководителю побеседовать с Юлией, чтобы выяснить, что произошло на самом деле, на какие вопросы ей приходилось отвечать и как часто. Попросить ее быть сдержаннее. А также поговорить с Ириной на предмет того, что ей непонятно. Предлагает назначить Ирине наставника, который будет вводить ее в курс дел	Такой ответ показывает, что человек анализирует ситуацию с разных сторон. Пытается найти точки сближения двух сторон, пытается не допустить конфликта и спокойно обсудить ситуацию. Не принимает чью-либо сторону, умеет соблюдать нейтралитет

2. Кейс

Представьте себе ситуацию, при которой в коллективе, которым Вы руководите, есть неформальный лидер, который однозначно пытается конкурировать с Вами за влияние.

Задание:

1. Ваши действия?

Вариант ответа:

Необходимо проанализировать ситуацию и понять, почему так происходит. Есть несколько выходов: привлечь неформального лидера на свою сторону, дав ему какой-то элемент формального лидерства, усилить свое влияние или дискредитировать неформального лидера (что не очень порядочно, но часто эффективно), оценить групповую динамику и провести перестановки в отделе или организации. Также возможен анализ мотивации неформального лидера и воздействие на какие-то мотиваторы, которые не были удовлетворены к настоящему моменту, чтобы нейтрализовать его стремление доминировать.

3. Кейс

Сотрудник постоянно уклоняется от ответственности, переспрашивает о том, как выполнять текущую работу, но в итоге все делает весьма исполнительно. Сотрудник работает в компании около полугода.

Задание:

1. Чем эта ситуация может быть вызвана? Ваши действия?

Вариант ответа:

Подобная ситуация чаще всего связана с тем, что сотрудник перестраховывается или из-за негативного опыта проявления инициативы в прошлом (это надо выяснить и дать понять, как вы относитесь к инициативе и самостоятельности), или из-за неуверенности в своей квалификации (если она достаточна, то это надо объяснить), или из-за заниженной самооценки (тогда сотрудника надо больше хвалить).

В любом случае лейтмотивом беседы может стать следующее: «Ты очень хорошо выполняешь свою работу. Я вижу, что на тебя можно положиться. Хотелось бы только дать тебе возможность проявить больше самостоятельности. Я знаю, что не везде и не всегда инициатива поощряется. У нас это так. Давай с тобой договоримся (далее вы оговариваете, в каких ситуациях вы ожидаете самостоятельности и когда сотрудник должен советоваться с вами). Кстати, имей в виду, любые вопросы, твое обучение и рост я готов обсуждать, но самостоятельность – основной залог перспективы развития в нашей компании».

4. Кейс

Один из сотрудников фирмы был случайно замечен на чужом объекте. После проверки Службой безопасности оказалось, что сотрудник не только работает ещё и на компанию конкурента, но и берёт деньги с клиентов за свои услуги. После выговора с занесением в трудовую книжку, сотрудника заставили отработать положенные две недели, после чего он был уволен.

Задание:

1. Назовите причины такого поведения сотрудника, охарактеризуйте работу коллектива.

2. Дайте оценку действиям руководства компании

3. Предложите вариант развития ситуации.

Вариант ответа:

Сотрудник заинтересован работать на себя и на конкурентов, если он неудовлетворён условиями работы в фирме. Существует небольшая возможность, что этот сотрудник авантюрист по натуре и вопрос «отката» является просто вопросом личного развлечения.

Если не учитывать малую возможность авантюризма, то видны следующие причины такого поведения сотрудника

Труд сотрудника не оплачивается в достаточной мере и его оплата не зависит от результата работы, т.е. сотрудничество с конкретным клиентом не приносит ему денег. Скорее всего, сотрудник имеет фиксированную ставку, которая не зависит от потери/приобретения нового клиента.

Сотрудник плохо связан с компанией. Его работа не контролируется либо плохо контролируется другими сотрудниками компании. Об этом свидетельствует то, что сотрудник был «случайно» замечен.

Сотрудник является незаменимым сотрудником, с большим количеством «профессиональной власти» над своим руководителем. Об этом свидетельствует и то, что не смотря на явное нарушение рабочих правил и профессиональной этики, компания не увольняет сотрудника сразу же, а заставляет отработать две недели. Эти две недели нужны, для того чтобы хоть в какой-то мере вникнуть в суть дел сотрудника и передать их другим сотрудникам.

Служба безопасности компании не развита, так как не существует постоянного контроля. Существует лишь разбор полётов «после того как сотрудник был словлен на горячем».

Шкала оценивания

Согласно Положению о БРС максимальная итоговая оценка – 100 баллов (отлично), включает в себя текущий рейтинг (максимально – 60 баллов) и максимальный балл, полученный на экзамене (40 баллов). Для удобства расчётов по дисциплине «Эмоциональный интеллект» обучающийся в течение семестра может набрать максимально 100 баллов и его результат будет умножен на коэффициент 0,6. Результат, полученный на экзамене из 100 баллов, умножается на коэффициент 0,4. Суммарный результат находится в диапазоне от 50 до 100 баллов. Итоговый семестровый рейтинг по дисциплине, рассчитанный таким образом, переводится в академическую оценку.

Значения рейтинговых баллов для осуществления текущего контроля

№ п/п	Вид учебной деятельности	Баллы
1.	Опрос по теме	5 (4*5=20)
2.	Написание эссе	40
3.	Решение кейса	20 (1*20=20)
4.	Решение ситуационной задачи	10 (2*10=20)
5.	Всего за семестр	100

Значения рейтинговых баллов при прохождении промежуточной аттестации (зачета с оценкой)

Шкала оценки уровня знаний, умений и навыков при выполнении тестовых заданий и кейса

Показатели	Баллы/оценка

	Очная форма	Очно-заочная форма
Тестирование		
Все задания теста выполнены обучающимся без ошибок или дано не менее 90% правильных ответов	70	5 «отлично»
Дано не менее 80% правильных ответов	60	4 «хорошо»
Дано не менее 50% правильных ответов	50	3 «удовлетворительно»
Дано менее 50% правильных ответов	0	2 «неудовлетворительно»
Практическая ситуация		
Обучающийся разносторонне проанализировал ситуацию, ответил на все вопросы, не допустил ошибки, предложил обоснованные управленческие рекомендации, привел примеры эффективности аналогичных решений, показал владение знаниями и умениями по дисциплине в полном объеме.	30	5 «отлично»
Студент разносторонне проанализировал ситуацию. Обучающийся ответил на все вопросы, допустил не более одной ошибки, предложил обоснованные управленческие рекомендации, привел примеры эффективности аналогичных решений, показал владение знаниями и умениями по дисциплине в полном объеме.	20	4 «хорошо»
Обучающийся поверхностно проанализировал ситуацию, допустил более двух ошибок, не предложил обоснованные управленческие рекомендации.	10	3 «удовлетворительно»
Обучающийся не смог правильно решить ситуацию, допустил ошибки в анализе. Не ответил на вопросы.	0	2 «неудовлетворительно»
Итого	до 100	Средняя оценка

Значение итоговой оценки по дисциплине

Российская система оценок	Итоговый семестровый рейтинг по дисциплине в соответствии со шкалой Филиала	Итоговый семестровый рейтинг по дисциплине (Sitot), баллы	Академическая оценка в соответствии с системой оценки ECTS	
Отлично «5»	86-100	93...100	A: Excellent — выдающиеся знания с возможными незначительными	«зачтено»

			погрешностями	
		86...92	B: Very Good - знания выше среднего уровня, с некоторыми ошибками	
Хорошо «4»	70-85	78...85	C: Good правильно выполненная работа с несколькими заметными ошибками	
		70...77	D: Satisfactory - работа, выполненная удовлетворительно, с заметными недостатками	
Удовлетворительно «3»	50-69	50...69	E: Sufficient - знания, удовлетворяющие минимальным критериям	
Неудовлетворительно «2»	0-49	0...49	F: Unsatisfactorily - требуется значительная дальнейшая работа	«не зачтено»

6. Методические материалы по освоению дисциплины

Условием допуска обучающегося к промежуточной аттестации является выполнение предусмотренных программой видов учебной деятельности, форм текущего контроля успеваемости в соответствии с рабочей программой дисциплины.

Промежуточная аттестация является формой контроля качества знаний студентов, осуществляемого в периоды проведения сессий с целью комплексного определения соответствия уровня и качества знаний, умений и навыков студента требованиям, установленным рабочей программой дисциплины.

Процедура проведения экзамена включает:

- 1) проведение тестирования на бумажных носителях в учебных аудиториях или в компьютерных классах. Продолжительность тестирования составляет не более 30 минут.
- 2) решение задачи. Продолжительность не более 15 минут.

Процедура оценивания промежуточной аттестации проходит в соответствии с Положением о текущем контроле успеваемости обучающихся и промежуточной аттестации обучающихся в РАНХиГС:

http://lip.ranepa.ru/upload/iblock/0d5/Formi_sroki_kontrolya_30.01.2018_02-66.pdf. _

Методические указания для обучающихся по подготовке к текущему контролю успеваемости

Освоение содержания дисциплины предусматривает сформированность заявленных компетенций, уровень и качество которых определяет ОС РАНХиГС направления подготовки 38.03.02 Менеджмент.

Данные указания являются обязательной частью методического обеспечения процессов обучения, контроля и оценивания результатов освоения дисциплины. Они содержат комплекс разъяснений и указаний, позволяющих обучающемуся оптимальным

образом выстроить работу по изучению дисциплины и предоставляющих ему возможность для самоконтроля и самооценки освоения содержания дисциплины.

В соответствии с учебным планом освоение дисциплины «Эмоциональный интеллект» осуществляется в процессе аудиторной (лекции, практические занятия) и самостоятельной работы студентов.

Лекционные занятия направлены на овладение преимущественно теоретическими аспектами дисциплины, на основе которых формируются заявленные компетенции. Объектом контроля и оценивания уровня и качества освоения содержания лекционных занятий является письменный и / или устный продукт (ответы на вопросы, выполнение письменных заданий, сообщения, доклады, тесты).

Практические занятия имеют целью овладение преимущественно практическими аспектами дисциплины (соответствующими навыками и умениями), а также развитие личностных качеств и способностей, необходимых для формирования заявленных компетенций. Объектом контроля и оценивания уровня и качества освоения содержания практических занятий является устный и / или письменный продукт в форме выполненного комплексного задания, теста, ответа на вопрос, конспекта самостоятельной подготовки к занятиям, содержащихся в рабочей тетради студента (РТС), портфолио достижений студента.

Самостоятельная внеаудиторная работа включает подготовку к аудиторным занятиям; изучение литературы, включенной в основной и дополнительный список, а также просмотр периодических журналов; использование информации, полученной на других курсах с целью повышения эффективности понимания дисциплины; а также подготовку к предметным конкурсам, проектам, выступлениям на научно-практических конференциях.

Текущий контроль успеваемости обучающегося по дисциплине «Эмоциональный интеллект» проводится в форме следующих мероприятий:

контроль посещения лекционных занятий;

контроль активности обучающегося и качества его деятельности на практических занятиях;

контроль самостоятельной работы студента по видам.

Успешность достижения обучающимися результатов обучения при освоении дисциплины устанавливается путем осуществления текущего контроля, который проводится в ходе обучения при освоении обучающимися отдельных тем, разделов и иных структурных элементов дисциплины.

Методические указания, позволяющие обучающимся организовать процесс освоения дисциплины

Рекомендации по самостоятельной работе студента

Рекомендуется следующий алгоритм самостоятельного изучения темы:

1. Прочитать теоретический материал учебника.
2. Составить краткий конспект прочитанного, максимально используя графические элементы и схемы.
3. Ответить на вопросы в конце соответствующей главы учебника.
4. Если при ответах на вопросы возникли затруднения – обратиться к соответствующему материалу для повторения.

Рекомендации по подготовке к устному ответу

При устном опросе в ответе студента на практическом занятии должны быть отражены следующие моменты:

- анализ взглядов по рассматриваемой проблеме;
- изложение сути вопроса;

– связь рассматриваемой проблемы с современностью, значимость ее в будущей деятельности;

– вывод, вытекающий из рассмотрения вопроса (проблемы).

Лучшим выступлением считается то, в котором студент в течение до 4-6 минут свободно и логично по памяти излагает изученный материал, используя для доказательства наглядные пособия, структурно-логические схемы, классную доску.

Методические рекомендации по решению ситуационной задачи (кейса)

Решение ситуационных задач - это вид самостоятельной работы студента по систематизации информации в рамках постановки или решения конкретных проблем. Обучающиеся должны исследовать конкретную экономическую, социальную и бизнес-ситуацию, разобраться в сути проблем, предложить возможные решения и выбрать лучшее из них. Ситуационные задачи основываются на реальном фактическом материале или же приближены к реальной ситуации.

Методика решения ситуационных задач.

1. Понимание задачи:

усвоение какой учебной темы предполагает решение ситуационных задач;

какого рода требуется результат;

должны ли вы дать оценку тому, что произошло, или рекомендации в отношении того, что должно произойти;

если требуется прогноз, на какой период времени вы должны разработать подробный план действий;

какая форма презентации требуется, каковы требования к ней;

сколько времени вы должны работать с кейсом?

2. Просмотр ситуационных задач:

просмотрите содержание, стараясь понять основную идею и вид предоставленной вам информации;

если возникают вопросы, или рождаются важные мысли, или кажутся подходящими те или иные концепции курса, прочитав текст до конца, выпишите их;

после этого прочтите ситуационную задачу медленнее, отмечая маркером или записывая пункты, которые кажутся существенными.

3. Составление описания как путь изучения ситуации и определения тем:

необходимо структурировать ситуацию, оценивая одни аспекты как важные, а другие как несущественные;

определить и отобразить все моменты, которые могли иметь отношение к ситуации;

рассмотреть факторы, находящиеся вне прямого контекста проблемы, так как они могут быть чрезвычайно важны;

выделить «темы» - связанные группы факторов, которые могут воздействовать на каждый аспект ситуации. Например, одна их часть может иметь дело с воспринимаемым низким качеством, другая - с поведением конкурента;

опишите ситуацию, ответив на вопросы:

Кто считает, что проблема, и почему? определение лиц, чьи интересы затрагивает проблемная ситуация и умение учитывать их различные, зачастую противоположные интересы и точки зрения;

На каком основании базируется мнение этих людей?

Что происходит (или не происходит), когда и где?

Какие связанные с происходящим вещи не являются проблемными и почему?

Что составляет более широкий контекст существующей ситуации?

Кто или что может влиять на проблемную ситуацию?

Есть ли другие заинтересованные лица, и кто они?

Каковы сдерживающие факторы, ограничивающие «пространство решения»?

4. Диагностическая стадия.

Диагностическая стадия — одна из тех, к которым вы должны приложить максимум усилий, хотя ее успех зависит от эффективности предыдущих стадий:

вспомните изученные вами ранее темы и проведите по ним мозговой штурм для выявления потенциально соответствующих кейсу теоретических знаний;

вертикально структурируйте вопрос, начиная с тех, которые касаются отдельных работников, затем группы или подразделения, организации в целом и, наконец, окружающей среды;

изучите обстоятельства возникновения ситуации;

не забывайте возвращаться к информации кейса и более внимательно рассматривать факторы, ставшие важными в ходе диагностики.

5. Формулировка проблем.

На этой стадии очень полезно:

письменно сформулировать восприятие основных проблем;

при наличии нескольких проблем полезно установить их приоритетность;

6. Выбор критериев решения проблемы.

Сразу после выяснения структуры проблемы следует подумать о критериях выбора решений. В определенном смысле структура и определит критерии. Например, если выяснилось, что самая серьезная проблема связана с корпоративной культурой, тогда решения должны будут повлиять на ее улучшение. Но если существуют также финансовые проблемы, тогда будут критерии выбора, связанные и с ними.

7. Генерирование альтернатив.

Достигнув ясного понимания своих целей, приняв решение о том, к каким областям проблемы вы хотите обратиться, и, имея достаточную уверенность, что проанализировали основные причины возникновения проблемы, вы должны обдумать возможные дальнейшие пути. Важно разработать достаточно широкий круг вариантов, опираясь на известные или изучаемые концепции, чтобы предложить лучшие способы действий, опыт решения других кейсов, креативные методы (мозговой штурм, аналогия и метафора, синектика и др.).

8. Оценка вариантов и выбор наиболее подходящего.

На стадии выбора вариантов определите критерии предпочтительности варианта. Критерии выбора варианта должны быть основаны на том, в какой мере они способствуют решению проблемы в целом, а также по признакам выполнимости, быстроты, эффективности, экономичности. Каждый из критериев необходимо проанализировать с позиций всех групп интересов. При оценке вариантов вы должны подумать о том, как они будут воздействовать не только на центральную проблему, но и на всю ситуацию в целом. Определите вероятные последствия использования ваших вариантов.

9. Презентация выводов. Оформление и сдача решения.

Рекомендации по написанию эссе

Эссе обучающегося — это самостоятельная письменная работа на тему, предложенную преподавателем (обучающимся). Эссе позволяет автору научиться четко и грамотно формулировать мысли, структурировать информацию, использовать основные категории анализа, выделять причинно-следственные связи, иллюстрировать понятия соответствующими примерами, аргументировать свои выводы; овладеть научным стилем речи.

Эссе должно содержать: четкое изложение сути поставленной проблемы, включать самостоятельно проведенный анализ этой проблемы с использованием концепций и аналитического инструментария, рассматриваемого в рамках дисциплины, выводы, обобщающие авторскую позицию по поставленной проблеме.

Вопросы для самостоятельной работы обучающихся

1. Современные требования к руководителю.
2. Эмоциональный интеллект в управлении коллективом.
3. Ресурсная сила эмоций и их влияние на окружающих.
4. Эмоциональный интеллект как инструмент для решения сложных ситуаций в бизнессреде.
5. Понятие и структура «эмоционального интеллекта».
6. Эмоциональный интеллект и создание эффективных команд.
7. Управление эмоциями при принятии решений.
8. Эмоциональный интеллект в управлении конфликтами.
9. Ресурсы и развитие эмоциональный интеллект.
10. Эмоциональная компетентность и успех.

7. Учебная литература и ресурсы информационно-телекоммуникационной сети Интернет

7.1. Основная литература

1. Шабанов С., Алешина А. Эмоциональный интеллект. Российская практика, 4-е изд. М.: Манн, Иванов и Фарбер, 2017. 432с.
2. Рамендик Д. М. Тренинг личностного роста: учебник и практикум для вузов / Д. М. Рамендик. 2-е изд., испр. и доп. М.: Издательство Юрайт, 2020. 136 с. (Высшее образование). ISBN 978-5-534-07294-5. Текст: электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. URL: <https://urait-ru.ezproxy.ranepa.ru:2443/bcode/451538>.
3. Водопьянова, Н. Е. Стресс-менеджмент: учебник для вузов / Н. Е. Водопьянова. 2-е изд., испр. и доп. М.: Издательство Юрайт, 2020. 283 с. (Высшее образование). ISBN 978-5-534-06475-9. Текст: электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. URL: <https://urait-ru.ezproxy.ranepa.ru:2443/bcode/453399>
4. Фишер Р. Эмоциональный интеллект в переговорах / Р. Фишер, Д. Шапиро; перевод с английского Ю. Константиновой. — М.: Манн, Иванов и Фербер, 2015. 336 с. ISBN 978-5-00057-366-2. Текст: электронный // Лань : электронно-библиотечная система. URL: <https://e.lanbook.com/book/62380>
5. Гоулман Д. Эмоциональный интеллект в бизнесе / Д. Гоулман; перевод с английского А. П. Исаевой. М.: Манн, Иванов и Фербер, 2013. 512 с. ISBN 978-5-91657-729-7. Текст: электронный // Лань: электронно-библиотечная система. URL: <https://e.lanbook.com/book/62190>
6. Гоулман Д. Эмоциональный интеллект. Почему он может значить больше, чем IQ / Д. Гоулман; перевод с английского А. П. Исаевой. М.: Манн, Иванов и Фербер, 2013. 560 с. ISBN 978-5-91657-684-9. Текст: электронный // Лань: электронно- библиотечная система. URL: <https://e.lanbook.com/book/62099>

7.2. Дополнительная литература

1. Андреева И.Н. Эмоциональный интеллект как феномен современной психологии. Новополюк: ПГУ, 2011. – 388 с.
2. Вилюнас В.К. Психология эмоциональных явлений. М.: Изд-во МГУ, 2011. 143 с.
3. Гоулман Д., Бояцис Р., Макки Э. Эмоциональное лидерство: искусство управления людьми на основе эмоционального интеллекта. М.: Альпина Бизнес Букс, 2013. С. 22-23.
4. Дэвид Сьюзан. Эмоциональная гибкость. Как научиться радоваться переменам и получать удовольствие от работы и жизни. М.: Изд-во «МИФ», 2017. 350 с.
5. Карузо Д., Сэловей П. Эмоциональный интеллект руководителя. Как развивать и применять. СПб.: Питер, 2016. 320 с.

6. Кетс де Врис М. Мистика лидерства. Развитие эмоционального интеллекта. М.: Альпина Бизнес Букс, 2019, 278 с.

7.3. Нормативные правовые документы

1. Конституция Российской Федерации (принята всенародным голосованием 12.12.1993) // РГ. 25.12.1993. № 237.

2. Трудовой кодекс Российской Федерации от 30.12.2001 № 197-ФЗ // СЗ РФ. 07.01.2002. № 1 (ч. 1), ст. 3.

7.4. Интернет ресурсы

1. Научная библиотека РАНХиГС. URL: <http://lib.ranepa.ru/>;
2. Научная библиотека Кировского филиала РАНХиГС. URL: <http://lfags48.ru/ellibrary>
3. Научная электронная библиотека eLibrary.ru. URL: <http://elibrary.ru/defaultx.asp>;
4. Национальная электронная библиотека. URL: www.nns.ru;
5. Российская государственная библиотека. URL: www.rsl.ru;
6. Российская национальная библиотека. URL: www.nnir.ru;
7. Электронная библиотека Grebennikon. URL: <http://grebennikon.ru/>;
8. Электронно-библиотечная система Znanium, URL: <https://znanium.com/>
9. Электронно-библиотечная система Издательства «Лань». URL: <http://e.lanbook.com>;
10. Электронно-библиотечная система ЮРАЙТ. URL: <http://www.biblio-online.ru/>;
11. Электронно-библиотечная система IPRBOOKS. URL: <http://www.iprbookshop.ru/>.

7.5. Иные источники

1. Кибанов А.Я. Управление персоналом: теория и практика. Оценка экономической и социальной эффективности управления персоналом организации: учебно-практическое пособие / под ред. А.Я. Кибанова. М.: Проспект, 2012. 48 с.

2. Митрофанова Е.А., Свистунов В.М, Каштанова Е.В. Управление персоналом: теория и практика. Организация обучения и дополнительное профессиональное образование персонала: учебно-практическое пособие / под ред. А.Я. Кибанова. М.: Проспект, 2012. 72 с.

8. Материально-техническая база, информационные технологии, программное обеспечение и информационные справочные системы

Реализация учебной дисциплины Б1.В.ДВ.05.01 «Эмоциональный интеллект» осуществляется в аудитории, оснащённой модульной мебелью, видеопроекционным оборудованием для презентаций, средствами звуковоспроизведения, экраном, компьютером(ами), имеющим(ими) выход в сеть Интернет.

Возможно проведение всех видов занятий с использованием ДОТ. Материалы для проведения учебных занятий с использованием ДОТ могут быть размещены в системе дистанционного обучения Академии (на портале: <https://lms.ranepa.ru>).

Доступ к системе ДОТ осуществляется каждым обучающимся самостоятельно с любого устройства на портале: <https://lms.ranepa.ru>. Пароль и логин к личному кабинету/профилю предоставляется студенту в отделе ИКиДО.

Для организации и проведения контактной и самостоятельной работы обучающихся используется:

а) лицензионное программное обеспечение:

Наименование программного	Назначение и тип лицензии программного обеспечения
---------------------------	--

обеспечения	
Microsoft Windows	Операционная система. Лицензионная версия
Microsoft Office (Word, Excel, Power Point)	Офисный пакет приложений. Лицензионная версия
Adobe Acrobat Reader	Программное обеспечение для чтения, печати и рецензирования файлов PDF. Свободная лицензия
7-Zip	Архиватор с высокой степенью сжатия. Свободная лицензия
Microsoft Edge Google Chrome Mozilla FireFox Opera Yandex	Браузеры. Свободная лицензия
Ramus Educational	Средство для создания диаграмм в формате IDEF0 и DFD. Свободная лицензия
AST	Программное обеспечение для тестирования. Лицензионная версия

б) информационные справочные системы:

Наименование информационной справочной системы	Ссылка на ресурс
Справочная правовая система «КонсультантПлюс» (официальный сайт);	http://www.consultant.ru
Справочная правовая система «Гарант» (официальный сайт)»	http://www.garant.ru