

Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования
Московский государственный университет имени М.В. Ломоносова
Высшая школа управления и инноваций



УТВЕРЖДАЮ
и.о.декана
/В.В.Печковская /
«12» февраля 2019 г.

**РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ
ЭМОЦИОНАЛЬНЫЙ ИНТЕЛЛЕКТ**

МАГИСТРАТУРА

27.04.05 "ИННОВАТИКА"

Форма обучения:

очная, очно-заочная

Рабочая программа рассмотрена и одобрена
Советом факультета

(протокол № 2, 12 февраля 2019 г.)

Москва 2019

Рабочая программа дисциплины (модуля) разработана в соответствии с самостоятельно установленным МГУ образовательным стандартом (ОС МГУ) для реализуемых основных профессиональных образовательных программ высшего образования по направлению подготовки / специальности 27.04.05 «Инноватика» (программы магистратуры) в редакции приказа МГУ от 30 декабря 2016 г.

Год (годы) приема на обучение: 2017, 2018, 2019.

I. Цели и задачи учебной дисциплины

Целью изучения дисциплины «Эмоциональный интеллект» является формирование у студентов теоретических и практических знаний, навыков и умений в области применения технологий эмоционального интеллекта в управленческой деятельности, а также формирование новой компетенции (эмоциональный интеллект), необходимой для профессиональной деятельности менеджера в современных организациях, и повышение профессионального уровня в рамках имеющейся квалификации.

Задачами дисциплины являются:

- Изучить мировые тенденции в сфере эмоционального интеллекта.
- Систематизировать знания об эмоциональной регуляции делового поведения.
- Повысить личную эффективность в управлении подчиненными.
- Научиться распознавать свои и чужие эмоции, управлять ими в деловом взаимодействии.
- Сформировать навыки и умения осуществления позитивных межличностных коммуникаций, управления атмосферой контакта, переговоров и отношений.

В результате изучения данного курса «Эмоциональный интеллект» магистры получают знания об эмоциональном интеллекте, управлении эмоциями руководителя, группы и команды, приобретут навыки и умения управления трудовым коллективом, качественного самоанализа своей эмоциональной компетентности.

II. Место дисциплины в структуре ОПОП ВО

Дисциплина «Эмоциональный интеллект» относится к профессиональному блоку вариативной части (Дисциплин по выбору студента) учебного плана программы магистратуры 27.04.05. «Инноватика».

Изучение дисциплины базируется на знаниях и умениях, полученных обучающимися в процессе изучения гуманитарных, социальных и экономических дисциплин: Стратегический менеджмент», «Инновационное предпринимательство», «Управление инновационными проектами», «Лидерство».

Для успешного освоения дисциплины обучающийся должен:

Знать:

- 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;

Уметь:

- использовать междисциплинарные системные связи наук;
- управлять эмоциями в деловом взаимодействии на любом уровне и применять инновационные методы управления командами и подразделениями на основе эмоционального интеллекта;
- применять инновационные методы управления командами и подразделениями и осуществлять научный анализ аналогичного опыта;

Владеть:

- 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;
- самостоятельно приобретать и использовать в практической деятельности новые знания и умения в различных сферах деятельности.

Знания, навыки и умения, полученные при изучении дисциплины «Эмоциональный интеллект» обеспечивают успешное освоение дисциплины «Кросс-культурный менеджмент», «Организационное поведение», «Сложные переговоры» прохождения преддипломной практики и необходимы для написания выпускной квалификационной работы (магистерской диссертации). Изучается на 2 курсе (3 семестр).

III. Требования к результатам освоения дисциплины

В результате освоения дисциплины «Эмоциональный интеллект» должны быть сформированы следующие компетенции:

Универсальные компетенции:

УК-1. Способность формулировать научно обоснованные гипотезы, создавать теоретические модели явлений и процессов, применять методологию научного познания в профессиональной деятельности.

УК-2. Готовность к саморазвитию, самореализации, использованию творческого потенциала

УК-3. Готовность действовать в нестандартных ситуациях, нести социальную и этическую ответственность за принятые решения.

ОПК-1. Готовность к коммуникации в устной и письменной формах на русском и иностранном языках для решения задач профессиональной деятельности.

ОПК-2. Готовность руководить коллективом в сфере своей профессиональной деятельности, толерантно воспринимая социальные, этнические, конфессиональные и культурные различия.

ПК-2. Способность организовать работу коллектива в сфере своей профессиональной деятельности для достижения поставленной научной цели, находить и принимать управленческие решения, оценивать качество и результативность труда, затраты и результаты деятельности научно-производственного коллектива.

ПК-9. Способность представить (опубликовать) результат научного исследования на конференции или в печатном издании, в том числе на иностранном языке, в виде отчета, реферата, научной статьи, оформленной в соответствии с имеющимися требованиями.

ПК-12. Способность применять, адаптировать, совершенствовать и разрабатывать инновационные образовательные технологии.

Специализированные профессиональные компетенции:

- Способность применять эмоциональную компетентность во взаимодействии с подчиненными и членами команды и устанавливать высокий уровень эффективности коммуникаций в различных управленческих ситуациях;
- Уметь принимать решения, исходя из интересов команды и из интересов направления деятельности на основе эмоциональной компетентности;
- Способность правильно оценивать ситуации и выбирать актуальные направления деятельности с учётом особенностей организации и эмоциональной компетентности.

В результате изучения дисциплины слушатель должен

Знать: 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;

Уметь: использовать междисциплинарные системные связи наук; управлять эмоциями в деловом взаимодействии на любом уровне и применять инновационные методы управления командами и подразделениями на основе эмоционального интеллекта; применять инновационные методы управления командами и подразделениями и осуществлять научный анализ аналогичного опыта;

Владеть: 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; самостоятельно приобретать и использовать в практической деятельности новые знания и умения в различных сферах деятельности.

Иметь опыт распознавания эмоций, намерений, желаний человека для принятия управленческих решений в области управления трудовым коллективом.

Формат обучения: очный, очно-заочный.

IV. Формы контроля

Контроль за освоением дисциплины «Эмоциональный интеллект» осуществляется в каждом дисциплинарном разделе отдельно.

Рубежный контроль: контрольная работа и тестирование по отдельным разделам дисциплины.

Итоговая аттестация в 3 семестре – зачет (тестирование).

Результаты текущего контроля и итоговой аттестации формируют рейтинговую оценку работы обучающегося. Распределение баллов по отдельным видам работ в процессе освоения дисциплины «Эмоциональный интеллект» осуществляется в соответствии с Приложением 1.

V. Объём дисциплины и виды учебной работы

Объем курса –72 часа, 2 зачетные единицы, в том числе 24 часов – аудиторная нагрузка, из которых 8 часов – лекции, 16 часов – семинары, 48 часов – самостоятельная работа студентов. Изучается на 2 курсе (3 семестр), итоговая форма отчетности – зачёт.

Вид учебной работы	Всего часов
Контактные занятия (всего)	24
В том числе:	-
Лекции	8
Практические занятия (ПЗ)	16
Семинары (С)	-
Лабораторные работы (ЛР)	-
Самостоятельная работа (всего)	48
В том числе:	-
Домашние задания	20

Реферат	12
Подготовка к опросу	6
Подготовка к тестированию	3
Подготовка к контрольной работе	3
Вид промежуточной аттестации: Зачет	4
Общая трудоемкость (часы)	72
Зачетные единицы	2

VI. Структура и содержание дисциплины

п/п	Раздел	Содержание (темы)
1	Эмоциональная компетентность руководителя	1.1. Современные требования к руководителю 1.2. Эмоциональный интеллект в управлении коллективом 1.3. Ресурсная сила эмоций и их влияние на окружающих
2	Понятие и структура «эмоционального интеллекта»	2.1. Эмоциональный интеллект как инструмент для решения сложных ситуаций в бизнес-среде 2.2. Понятие и структура «эмоционального интеллекта» 2.3. Эмоциональный интеллект и создание эффективных команд 2.4. Управление эмоциями при принятии решений 2.5. Эмоциональный интеллект в управлении конфликтами. 2.6. Ресурсы и развитие эмоциональный интеллект. Эмоциональная компетентность и успех.

Разделы дисциплин и виды занятий (ак. часы)

п/п	Наименование раздела дисциплины	Лекция	Практические занятия	Лабораторные занятия	Семинар	СРС	Формы текущего контроля
1	Эмоциональная компетентность руководителя	2	6	-	-	18	Реферат Опрос Тест КР
2	Понятие и структура «эмоционального интеллекта»	6	10	-	-	26	Задание Опрос Тест КР
	Промежуточная аттестация (зачет)					4	
	Итого	8	16	-	-	48	

Разделы дисциплины и междисциплинарные связи

№ п/п	Наименование обеспечиваемых (последующих) дисциплин	№ № разделов данной дисциплины, необходимых для изучения обеспечиваемых (последующих) дисциплин	
		1	2
1.	Организационное поведение	+	
2.	Кросс-культурный менеджмент		+
3.	Сложные переговоры	+	+

VII. Образовательные технологии

В процессе освоения дисциплины «Эмоциональный интеллект» используются следующие образовательные технологии:

1. Стандартные методы обучения:

- лекции;
- семинары;
- письменные или устные домашние задания;
- консультации преподавателей;
- самостоятельная работа студентов, в которую входит освоение теоретического материала, подготовка к семинарам, выполнение указанных выше письменных работ.

2. Методы обучения с применением интерактивных форм образовательных технологий:

- интерактивные лекции;
- анализ деловых ситуаций на основе кейс-метода и имитационных моделей;
- круглые столы;
- обсуждение подготовленных студентами рефератов;
- групповые дискуссии и проекты;
- обсуждение результатов работы студенческих исследовательских групп.

VIII. Учебно-методическое, информационное и материально-техническое обеспечение дисциплины**Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины****а) Основная литература:**

1. Дэвид Сьюзан. Эмоциональная гибкость. Как научиться радоваться переменам и получать удовольствие от работы и жизни. – М.: Изд-во «МИФ», 2017.-350с.
2. Карузо, Д., Сэловей, П. Эмоциональный интеллект руководителя. Как развивать и применять [Текст] / Д. Карузо, П. Сэловей. – СПб.: Питер, 2016. – 320 с.
3. Кетс де Врис М. Мистика лидерства. Развитие эмоционального интеллекта [Текст] / М. Кетс де Врис. – М.: Альпина Бизнес Букс, 2019, – 278 с.
4. Шабанов, С, Алешина, А. Эмоциональный интеллект. Российская практика, 4-е изд. [Текст] / С. Шабанов, А. Алешина, – М.: Манн, Иванов и Фарбер, 2017. – 432с.
5. Эбенштейн Д. Сила эмпатии. Ключ к конструктивному общению и успешным переговорам –М.: Изд-во «МИФ», 2015.-350с.

б) Дополнительная литература:

6. Андреева, И.Н. Предпосылки развития эмоционального интеллекта [Текст] / И.Н. Андреева // Вопросы психологии. – 2012. – № 5. – С. 57-65.
7. Андреева, И.Н. Эмоциональный интеллект как феномен современной психологии [Текст] / И.Н. Андреева. – Новополюк: ПГУ, 2011. – 388 с.
8. Андреева И.Н. Эмоциональный интеллект: исследование феномена [Текст] / И.Н. Андреева // Вопросы психологии. – 2011. – № 3. – С. 78-86.
9. Андронникова, О.О. Психологические факторы возникновения виктимного поведения подростков [Текст] / О.О. Андронникова. – Новосибирск, 2011. – 213 с.
10. Большой психологический словарь / Под редакцией Б.Г. Мещерякова, В.П. Зинченко. – М.: Прайм-Еврознак, 2013. - 672 с.
11. Вилюнас, В.К. Психология эмоциональных явлений [Текст] / В.К. Вилюнас. – М.: Изд-во МГУ, 2011. – 143 с.
12. Выготский, Л.С. О двух направлениях в понимании природы эмоций в зарубежной психологии в начале XX века [Текст] // Вопр. психол. –1968. –№ 2. – С.157-159.
13. Гоулман, Д., Бояцис, Р., Макки, Э. Эмоциональное лидерство: искусство управления людьми на основе эмоционального интеллекта [Текст] / Д. Гоулман, Р. Бояцис, Э. Макки. – М.: Альпина Бизнес Букс, 2013. С. 22-23
14. Гарскова, Г.Г. Введение понятия «эмоциональный интеллект» в психологическую теорию [Текст] / Г.Г. Гарскова // Ананьевские чтения: тез. науч. практ. конф.; редкол.: А.А. Крылов [и др.]. – СПб.: Изд-во Санкт-Петербур.ун-та, 2013. – С. 25-26.
15. Гостунская, Я.И. Роль деструктивных внутрисемейных отношений в формировании девиантной виктимности подростков [Текст] [Текст] / Я.И. Гостунская // Гуманизация образования. – 2011. – № 4. – С. 22-26.
16. Гоулман, Д. Эмоциональный интеллект [Текст] / Д. Гоулман; пер. с англ. А.П. Исаевой. – М.: АСТ: АСТ Москва: Хранитель, 2012. - 478 с.
17. Гоулман, Д. В лабиринте эмоционального интеллекта [Текст] // Отдел кадров. – 2012, – №8, – С. 98-100.
18. Деревянко, С.П. Эмоциональный интеллект: проблемы категориальности [Текст] // Психология в современном информационном пространстве: материалы международной научной конференции / Смол. гос. ун-т. - Смоленск: Изд-во СмолГУ, 2007. – Ч. 1. - С. 108-112.
19. Ильин, Е.П. Эмоции и чувства [Текст] / Е.П. Ильин. – СПб.: Питер, 2011. – С. 242-244.
20. Люсин, Д.В., Марютина, О.О., Степанова, А.С. Структура эмоционального интеллекта и связь его компонентов с индивидуальными особенностями – эмпирический анализ [Текст] // Социальный интеллект: Теория, измерение, исследования / под ред. Д. В.Люсина, Д.В. Ушакова. – М.: Институт психологии РАН, 2011. С. 129-140.
21. Люсин, Д.В. Современные представления об эмоциональном интеллекте [Текст] // Социальный интеллект: Теория, измерение, исследования / под ред. Д.В. Люсина, Д.В. Ушакова. - М.: Институт психологии РАН, 2012. С. 29-36.
22. Мэйер, Дж., Сэловей, П., Карузо, Д.. Эмоциональный интеллект [Текст] / Дж. Мэйер, П. Сэловей, Д. Карузо. – М.: Институт психологии РАН, 2010. – 146 с.
23. Smith, J.A., & Foti R.J. A pattern approach to the study of leader emergence, Leadership Quarterly, 9, 1998. pp.147-160.
24. Williams, S. D., Graham, T. S., and Baker, B. Evaluating outdoor experiential training for leadership and team building. The Journal of Management Development, 22(1), 2003, pp.45–59.

Перечень лицензионного программного обеспечения

MS Office

Перечень профессиональных баз данных и информационных справочных систем

1. ЭБС «Юрайт» [раздел «ВАША ПОДПИСКА: учебники и учебные пособия издательства «Юрайт»]: сайт. – URL: <https://www.biblio-online.ru/catalog/>
2. ЭБС издательства «Лань» [учебные, научные издания, первоисточники, художественные произведения различных издательств; журналы]: сайт. – URL: <http://e.lanbook.com>
3. <https://www.econ.msu.ru/elibrary> – электронная библиотека экономического факультета МГУ
4. <http://www.nbmgu.ru> – сайт научной библиотеки МГУ

Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»

1. <http://ecsocman.hse.ru/> – Федеральный образовательный портал ЭСМ
2. <https://www.e-executive.ru/> – сообщество менеджеров
3. <http://psystudy.ru> – журнал «Психологические исследования»

Рекомендуемые обучающие, справочно-информационные, контролирующие и прочие компьютерные программы, используемые при изучении дисциплины

№ п/п	Название рекомендуемых по разделам и темам программы технических и компьютерных средств обучения	Номера тем
1	MS PowerPoint	1.1-2.6

Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины

В процессе изучения курса магистры обязаны соблюдать дисциплину, вовремя приходить на занятия, делать домашние задания, осуществлять подготовку к семинарам и контрольным работам, готовить кейсы и презентации, проявлять активность на занятиях.

При этом важное значение имеет самостоятельная работа, которая направлена на формирование у магистров умений и навыков правильного оформления конспекта и работы с ним, работы с литературой и электронными источниками информации, её анализа, синтеза и обобщения. Для проведения самостоятельной работы обучающимся предоставляется список учебно-методической литературы.

Материально-техническое обеспечение дисциплины

Для проведения образовательного процесса требуется аудитория с трансформируемым пространством, оборудованная компьютером и проектором, необходимыми для демонстрации презентаций. Обязательное программное обеспечение – MS Office.

IX. ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ**Темы курсовых работ**

Курсовая работа по дисциплине «Эмоциональный интеллект» не предусмотрена.

Темы рефератов

1. Эмоциональный интеллект человека и умение управлять эмоциями.
2. Эмоциональный интеллект. Подходы изучения эмоционального интеллекта.
3. Исследование влияния эмоционального интеллекта на профессиональное самоопределение учащихся.
4. Различные подходы к исследованию эмоционального интеллекта в отечественной и зарубежной психологической литературе.

5. Эмпирическое исследование взаимосвязи эмоционального интеллекта и развитости её психологических границ.
6. Гендерные различия эмоционального интеллекта.
7. Изучение особенности эмоционального и социального интеллектов у конфликтных людей.
8. Понятие «эмоциональный интеллект» и «эмоциональная компетентность».
9. Проблема развития эмоционального интеллекта.
10. Модели эмоционального интеллекта.
11. Способы диагностики эмоционального интеллекта: тестирование и оценка.
12. Эмоциональный интеллект в бизнесе.
13. Виды эмоций и их эффекты.
14. Поведение менеджера в работе с разными типами клиентов с точки зрения эмоционального интеллекта.
15. Как распознать свое эмоциональное состояние и изменить его в зависимости от задач.
16. IQ, EQ и социальный успех человека.

Вопросы для текущего контроля и самостоятельной работы студентов

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 бизнес-среде.
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.

Пример контрольной работы

В 1

1. Описать современные подходы к Эмоциональному интеллекту. Структура эмоционального интеллекта по П.Сэловей- Д.Карузо.

Творческое задание № 2.Посмотреть фильм «Чего хотят женщины» и ответить на вопрос: эмоциональный интеллект качество врожденное или приобретаемое? Рассказать о наиболее понравившемся экспериментах из фильма. Структурировать эмоции по фильму и определить уровень Эмоционального интеллекта (ЭИ) героев

В 2

Задание 1. Описать структуру ЭИ по Н.Холлу. Протестировать (по Н.Холлу) себя и коллектив и сделать выводы об ЭИ.

Творческое задание № 2.Посмотреть фильм «Несносные боссы» и определить ваш алгоритм эмоционального реагирования на рабочие ситуации. Определить уровень ЭИ героев фильма.

В 3

Задание 1. Описать структуру ЭИ по Гоулмену. Сделать акцент на социальном интеллекте

Творческое задание №2. Посмотрите фильм «Волк с Уолл-стрит» и проанализируйте тип Лидера и его ЭИ. Описать поведенческий подход с точки зрения поведения лидера.

В 4

Задание 1. Описать и проанализировать тему: Эмоции женщин и эмоции мужчин – гендерные различия.

Творческое задание №2. Посмотреть фильм «Чего хотят женщины» и ответить на вопрос: В чем отличие эмоций мужчин и женщин

В 5

Задание 1. Описать и проанализировать тему «Харизматичное лидерство и эмоции». Привести примеры.

Творческое задание №2. Посмотреть фильмы о харизматичных лидерах (н-р, фильм «Стив Джобс» и «Силиконовая долина») и выделить эмоции, которые повлияли на вас и почему?

В 6

Задание 1. Описать тему конфликтов и стрессов и управление этими эмоциональными состояниями. Как обуздать негативные эмоции.

Творческое задание №2. Посмотреть фильм о «Конфуции» и проанализировать его стратегии поведения в конфликтных ситуациях.

В 7

Задание 1. Раскрыть тему: Ресурсная сила эмоций и их влияние на окружающих. Самопознание или собственные ключи эмоций. Как вызвать у себя ресурсное эмоциональное состояние. Эмоции как энергия. Виды эмоций и их эффекты. Составить личную шкалу радости и печали. Составить личный круг забот и круг влияния

Творческое задание № 2. Посмотреть фильм «Ангел А» и определить какие эмоции влияют на поведение героя фильма.

В 8

Задание 1. ЭИ и создание эффективных команд. Мотивирование людей в команде. Эмоционально-интеллектуальный лидер. Передача своего видения. Стимулирование изменений. Создание эффективных межличностных отношений. ЭИ команды, эффект синергии

Творческое задание №2. 1. Посмотреть фильм «Легенда №17» и определить тактику поведения Лидера и его ЭИ.

Примеры домашнего задания**Задание 1. Структура Эмоционального интеллекта.**

1. Посмотреть фильм «В погоне за счастьем» и выделить эпизоды со структурой эмоционального интеллекта.

2. Провести исследование в своем рабочем коллективе, используя опросник на выявление уровня эмоционального интеллекта. (3 час.)

Задание 2. Диагностика ЭИ

Протестируйте ЭИ по тесту Н. Холла. Проанализируйте ваши результаты.

Задание 3. Идентификация эмоций

№1. Идентификация эмоций по рисункам или видео и анализ ситуаций.

№2. Отработка навыков управления эмоциями в ситуациях взаимодействия с другими людьми.

Задание 4. Творческое задание. Шкала радости и печали

Создайте личную шкалу радости и печали. Составить личный круг забот и круг влияния. Проанализируйте результаты.

Задание 5. Вдохновляющий Лидер

Опишите Лидера, который Вас привлекает. Опишите эмоции, которые вы испытываете ? Что вас наиболее вдохновляет в нем? Какие эмоции вызываете Вы? Проанализируйте.

Пример теста для контроля знаний обучающихся

Методика Н.Холла на определение уровня эмоционального интеллекта

Уважаемый респондент!

Укажите, пожалуйста, Ваши:

Фамилия, Имя _____

Инструкция.

Ниже Вам будут предложены высказывания, которые, так или иначе, отражают различные стороны Вашей жизни. Пожалуйста, отметьте звездочкой или любым другим знаком тот столбец с соответствующим баллом справа, который больше всего отражает степень Вашего согласия с высказыванием.

Обозначение баллов:

Полностью не согласен (-3 балла).

В основном не согласен (-2 балла).

Отчасти не согласен (-1 балл).

Отчасти согласен (+1 балл).

В основном согласен (+2 балла).

Полностью согласен (+3 балла).

№	Высказывание	Балл (степень согласия)					
		-3	-2	-1	+1	+2	+3
1	Для меня как отрицательные, так и положительные эмоции служат источником знания о том, как поступать в жизни.						
2	Отрицательные эмоции помогают мне понять, что я должен изменить в моей жизни.						
3	Я спокоен, когда испытываю давление со стороны.						
4	Я способен наблюдать изменение своих чувств.						
5	Когда необходимо, я могу быть спокойным и сосредоточенным, чтобы действовать в соответствии с запросами жизни.						

6	Когда необходимо, я могу вызвать у себя широкий спектр положительных эмоций, такие, как веселье, радость, внутренний подъем и юмор.						
7	Я слежу за тем, как я себя чувствую.						
8	После того как что-то расстроило меня, я могу легко совладать со своими чувствами.						
9	Я способен выслушивать проблемы других людей.						
10	Я не закиваюсь на отрицательных эмоциях.						
11	Я чувствителен к эмоциональным потребностям других.						
12	Я могу действовать успокаивающе на других людей.						
13	Я могу заставить себя снова и снова встать перед лицом препятствия.						
14	Я стараюсь подходить творчески к жизненным проблемам.						
15	Я адекватно реагирую на настроения, побуждения и желания других людей.						
16	Я могу легко входить в состояние спокойствия, готовности и сосредоточенности.						
17	Когда позволяет время, я обращаюсь к своим негативным чувствам и разбираюсь, в чем проблема.						
18	Я способен быстро успокоиться после неожиданного огорчения.						
19	Знание моих истинных чувств важно для поддержания «хорошей формы».						
20	Я хорошо понимаю эмоции других людей, даже если они не выражены открыто.						
21	Я хорошо могу распознавать эмоции по выражению лица.						
22	Я могу легко отбросить негативные чувства, когда необходимо действовать.						
23	Я хорошо улавливаю знаки в общении, которые указывают на то, в чем другие нуждаются.						
24	Люди считают меня хорошим знатоком переживаний других людей.						
25	Люди, осознающие свои истинные чувства, лучше управляют						

	своей жизнью.						
26	Я способен улучшить настроение других людей.						
27	Со мной можно посоветоваться по вопросам отношений между людьми.						
28	Я хорошо настраиваюсь на эмоции других людей.						
29	Я помогаю другим использовать их побуждения для достижения личных целей.						
30	Я могу легко отключиться от переживания неприятностей.						

Шкалы методики Н.Холла:

ШКАЛЫ	БАЛЛЫ
Шкала «Эмоциональная осведомленность»	
Шкала «Управление своими эмоциями»	
Шкала «Самотивация»	
Шкала «Эмпатия»	
Шкала «Распознавание эмоций других людей»	
Интегративный уровень:	

Уровни парциального эмоционального интеллекта в соответствии со знаком результатов:

- 14 и более - высокий;
- 8-13 - средний;
- 7 и менее - низкий.

Интегративный уровень эмоционального интеллекта с учетом доминирующего знака определяется по следующим количественным показателям:

- 70 и более - высокий;
- 40-69 - средний;
- 39 и менее - низкий.

Ключ к методике Н.Холла на эмоциональный интеллект.

Шкала «Эмоциональная осведомленность» - пункты 1, 2, 4, 17, 19, 25.

Шкала «Управление своими эмоциями» - пункты 3, 7, 8, 10, 18, 30.

Шкала «Самотивация» - пункты 5, 6, 13, 14, 16, 22.

Шкала «Эмпатия» - пункты 9, 11, 20, 21, 23, 28.

Шкала «Распознавание эмоций других людей» - пункты 12, 15, 24, 26, 27, 29.

Подсчет результатов. По каждой шкале высчитывается сумма баллов с учетом знака ответа (+ или -). Чем больше плюсовая сумма баллов, тем больше выражено данное эмоциональное проявление.

Считаем результаты теста EQ В каждой шкале высчитывается сумма баллов с учетом знака ответа (+ или -). Чем больше плюсовая сумма баллов, тем ярче проявляется данное эмоциональное проявление.

Пояснение Уровни парциального (отдельно по каждой шкале) эмоционального интеллекта в соответствии со знаком результатов: 14 и более — высокий; 8–13 — средний; 7 и менее — низкий. Интегративный (сумма по всем шкалам) уровень эмоционального интеллекта с учетом доминирующего знака определяется по следующим количественным показателям: 70 и более — высокий; 40–69 — средний; 39 и менее — низкий.

1. Эмоциональная осведомленность – осознание и понимание собственных эмоций, для достижения этого нужно регулярно пополнять свой словарь эмоций. У человека с высокой эмоциональной осведомленностью высокая степень знания о собственном внутреннем состоянии.
2. Управление своими эмоциями – эмоциональная отходчивость, эмоциональная гибкость, иными словами, произвольное владение собственными эмоциями
3. Самомотивация – умение управлять своим поведением с помощью управления эмоциями.
4. Эмпатия – понимание эмоций других людей, способность сопереживать эмоциональному состоянию другого человека и готовность помочь. Понимание происходит за счет «считывания» жестов, мимики, позы.
5. Распознавание эмоций других людей – способность воздействовать на эмоциональное состояние другого человека.

Вопросы к зачету

1. Роль эмоционального интеллекта в деятельности руководителя.
2. Эмоциональный интеллект (ЭИ) в области повышения качества руководства и эффективности компании в целом.
2. Система гибкого руководства на основе эмоционального интеллекта. Управление людьми на основе управления эмоциями.
3. Эмоциональная компетентность руководителя.
4. Возможности для управления эмоциями в деловом взаимодействии.
5. Формирование благоприятного делового контакта. Управление атмосферой контакта, переговоров и отношений (вербальные и невербальные сигналы).
6. Правила и принципы эффективных коммуникаций.
7. Эмоциональный интеллект – инструмент достижения цели, успеха и карьерного продвижения.
8. Эмоции женщин и эмоции мужчин – гендерные различия.
9. Роль лидера в обеспечении этичности организации.
10. Эмоциональное лидерство.
11. Понятие и структура эмоционального интеллекта по П.Сэловей – Д.Карузо.
12. Эмоциональный интеллект и развитие других (как руководители с высоким эмоциональным интеллектом развивают свои организации).
13. Способы развития и техники эмоционального интеллекта.
14. Эмоциональный интеллект в управлении коллективом
15. Влияние эмоций на трудовое поведение работников.
16. Вовлечение в процесс командной работы через эмоциональный интеллект каждого в отдельности.
17. Как ускорить принятие эффективного командного решения.
18. Распознавание эмоционального состояния сотрудников и корректировка его в зависимости от задач.
19. Ресурсная сила эмоций и их влияние на окружающих
20. Самопознание или собственные ключи эмоций
21. Как вызвать у себя ресурсное эмоциональное состояние.
22. Виды эмоций и их эффекты
23. Эмоции как информация. Эмоции как ценность. Эмоции как энергия

24. Слагаемые позитивного организационного настроения
25. Объем радости жизни человека. Шкала тонов жизни человека
26. Язык эмоций – изучаем и практикуем
27. Управление эмоциями с клиентами. Клиентоориентированность и эмоциональный интеллект.
28. Эмоциональный интеллект как инструмент для решения сложных ситуаций в бизнес-среде.
29. Классификация эмоций в соответствии с влиянием на эффективность деятельности. Эмоции положительно и отрицательно влияющие на эффективность деятельности.
30. Способы подключения конструктивных эмоций для получения нужных результатов.
31. Как распознать свое эмоциональное состояние и изменить его в зависимости от задач
32. 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.

Пример итогового теста

- 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) умением 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) умением 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) ассертивность;

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.

3. 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 дозвонились, 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) Расскажите 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) Выберете упражнения намного более высокого уровня, которые вы сможете выполнять, прикладывая большие усилия.

СИСТЕМА РЕЙТИНГОВОЙ ОЦЕНКИ И КОНТРОЛЯ ЗНАНИЙ СТУДЕНТОВ

№ п/п	СТРУКТУРА	Баллы по каждому модулю
1.	Оценка за активное участие в учебном процессе и посещение занятий: <div style="text-align: right;"> Всех занятий Не менее 75% Не менее 50% Не менее 25% </div> Итого:	 5 4 3 2 до 5
2.	устный опрос в форме собеседования (УО-1) письменный опрос в виде теста (ПР-1) письменная контрольная работа (ПР-2) письменная работа в форме реферата (ПР-4) Итого:	15 10 10 10 45
3.	Итоговое тестирование	50
	ВСЕГО:	100

Пересчет на 5 балльную систему

2 (неудовлетворительно)	3 (удовлетворительно)	4 (хорошо)	5 (отлично)
< 50	50-64	65-84	85-100

Язык преподавания: русский**Автор программы:** доцент, к.п.н., Зотова Ирина Васильевна