

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» (программа магистратуры) в редакции Решения ученого совета от 27.12.2018 г. (Протокол № 5).

Год (годы) приема на обучение: 2019, 2020.

## **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:

**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.

**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.

**Форма обучения:** очная, очно-заочная.

#### 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 – зачет.

Вид учебной работы	Всего часов
<b>Контактные занятия (всего)</b>	24
В том числе:	-
Лекции	8
Практические занятия (ПЗ)	16
Семинары (С)	-
Лабораторные работы (ЛР)	-
<b>Самостоятельная работа (всего)</b>	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**

<b>п/п</b>	<b>Раздел</b>	<b>Содержание (темы)</b>
<b>1</b>	<b>Эмоциональная компетентность руководителя</b>	1.1 Современные требования к руководителю 1.2. Эмоциональный интеллект в управлении коллективом 1.3. Ресурсная сила эмоций и их влияние на окружающих
<b>2</b>	<b>Понятие и структура «эмоционального интеллекта»</b>	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)**

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

**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. – Новополюцк: 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. Гоулмен, 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-xecutive.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 закидываюсь 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 самооценке 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) 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.

Приложение 1.

### 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; margin-right: 20px;">           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 (авторы) программы:** доцент, к.п.н., Зотова Ирина Васильевна

**Преподаватель (преподаватели) программы:** доцент, к.п.н., Зотова Ирина Васильевна