

Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего образования

**«РОССИЙСКАЯ АКАДЕМИЯ НАРОДНОГО ХОЗЯЙСТВА И
ГОСУДАРСТВЕННОЙ СЛУЖБЫ ПРИ ПРЕЗИДЕНТЕ РОССИЙСКОЙ
ФЕДЕРАЦИИ»**

Институт «Высшая школа государственного управления»

«УТВЕРЖДАЮ»

Директор Института ВШГУ РАНХиГС
О.И. Кондратенко
«15» мая 2025 г.

ДОПОЛНИТЕЛЬНАЯ ПРОФЕССИОНАЛЬНАЯ ПРОГРАММА

повышения квалификации

«Управление конфликтом и эмоциональный интеллект»

(наименование программы)

Москва, 2025

Разработчики:

Е.С. Чепурнова,
заместитель директора Центра развития лидерских и управленческих компетенций
Института ВШГУ РАНХиГС

Т.Ю. Дорохова,
методист Центра развития лидерских и управленческих компетенций Института ВШГУ
РАНХиГС

Руководители программы:

Е.С. Чепурнова,
заместитель директора Центра развития лидерских и управленческих компетенций
Института ВШГУ РАНХиГС

Е.А. Аверьянов,
Директор Центра профессионального развития государственных гражданских служащих
Института ВШГУ РАНХиГС

Дополнительная профессиональная программа повышения квалификации рассмотрена и рекомендована к утверждению и реализации на заседании Ученого совета Института ВШГУ от «15» мая 2025 г., протокол № 05.

СОДЕРЖАНИЕ

1. Общая характеристика программы	4
1.1. Цель реализации	4
1.2. Нормативно-правовая база	4
1.3. Планируемые результаты обучения	5
1.4. Категория слушателей	6
1.5. Формы обучения и сроки освоения	6
1.6. Период обучения и режим занятий	6
1.7. Документ о квалификации	6
2. Содержание программы	7
2.1. Календарный учебный график	7
2.2. Учебный план	8
2.3. Содержание программы по темам	9
3. Организационно-педагогические условия реализации программы	10
3.1. Кадровое обеспечение	10
3.2. Материально-техническое и программное обеспечение реализации программы	13
3.3. Учебно-методическое и информационное обеспечение программы	13
4. Оценка качества освоения программы	16

Приложение № 1. Рецензии (внутренняя и внешняя)

1. Общая характеристика программы

Дополнительная профессиональная программа повышения квалификации «Управление конфликтом и эмоциональный интеллект» разработана в рамках приоритетных направлений профессионального развития федеральных государственных гражданских служащих для осуществления их обучения на основании государственного образовательного сертификата на дополнительное профессиональное образование гражданского служащего в соответствии с решениями Правительства Российской Федерации¹.

1.1. Цель и задачи реализации программы

Дополнительная профессиональная программа повышения квалификации направлена на повышение профессионального уровня в рамках имеющейся квалификации.

Цель программы: формирование системного подхода к решению конфликтных ситуаций, освоение основных приемов управления конфликтом.

Задачи программы:

- сформировать понимание закономерностей возникновения эмоций;
- освоить технологии и приемы управления собственным эмоциональным состоянием;
- развить эмоциональную компетентность в общении с другими людьми.

1.2. Нормативно-правовая база

Дополнительная профессиональная программа повышения квалификации разработана на основании следующих нормативных документов:

1. Федеральный закон от 29.12.2012 № 273-ФЗ «Об образовании в Российской Федерации» (ред. от 21.04.2025 г.).

2. Порядок организации и осуществления образовательной деятельности по дополнительным профессиональным программам, утвержденный приказом Минобрнауки России от 1 июля 2013 г. № 499 (ред. от 15.11.2013 г.).

3. Приказ Минтруда России от 09.03.2022 № 109н «Об утверждении профессионального стандарта «Специалист по управлению персоналом» (зарегистрировано в Минюсте России 08.04.2022 № 68136).

4. Приказ Министерства науки и высшего образования РФ от 13 августа 2020 г. № 1016 «Об утверждении федерального государственного образовательного стандарта высшего образования - бакалавриат по направлению подготовки 38.03.04 Государственное и муниципальное управление».

5. Постановление Правительства РФ от 11.10.2023 № 1678 «Об утверждении Правил применения организациями, осуществляющими образовательную деятельность, электронного обучения, дистанционных образовательных технологий при реализации образовательных программ».

¹ 1) Указ Президента РФ от 21.02.2019 № 68 «О профессиональном развитии государственных гражданских служащих Российской Федерации» (вместе с «Положением о порядке осуществления профессионального развития государственных гражданских служащих Российской Федерации») https://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_318654/.

2) Постановление Правительства РФ от 18.05.2019 № 619 «О государственном образовательном сертификате на дополнительное профессиональное образование государственного гражданского служащего Российской Федерации» (вместе с «Положением о государственном образовательном сертификате на дополнительное профессиональное образование государственного гражданского служащего Российской Федерации») https://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_325003/.

6. Приказ РАНХиГС от 22 сентября 2017 г. № 01-6230 «Об утверждении Положения о применении в Академии электронного обучения, дистанционных образовательных технологий при реализации образовательных программ».

7. Приказ РАНХиГС от 19 апреля 2019 г. № 02-461 «Об утверждении локальных нормативных актов РАНХиГС по дополнительному профессиональному образованию».

8. Приказ РАНХиГС от 13 августа 2021 года № 02-835 «Об утверждении Порядка разработки и утверждения в РАНХиГС дополнительных профессиональных программ – программ повышения квалификации, программ профессиональной переподготовки».

9. Приказ РАНХиГС от 09 декабря 2024 года №02–2499 «О внесении изменений в Порядок разработки и утверждения в РАНХиГС дополнительных профессиональных программ-программ повышения квалификации, программ профессиональной переподготовки, утвержденный приказом от 13 августа 2021 года №02–835».

10. Методические рекомендации-разъяснения по разработке дополнительных профессиональных программ на основе профессиональных стандартов (утв. Минобрнауки России 22.04.2015 № ВК-1032/06).

При формировании образовательной программы учтены:

11. «Трудовой кодекс Российской Федерации» от 30.12.2001 № 197-ФЗ (ред. от 07.04.2025).

12. «ОК 029-2014 (КДЕС Ред. 2). Общероссийский классификатор видов экономической деятельности» (утв. Приказом Росстандарта от 31.01.2014 № 14-ст) (ред. от 21.03.2025).

13. ЕКС - Единый классификационный справочник должностей руководителей, специалистов и других служащих (утв. 31.10.2002г № 787).

14. Справочник квалификационных требований к специальностям, направлениям подготовки, знаниям и умениям, которые необходимы для замещения должностей государственной гражданской службы с учетом области и вида профессиональной служебной деятельности государственных гражданских служащих <https://www.economy.gov.ru/material/file/b35b18044d02717aa97b0921e6d9427a/spravochnik.pdf?ysclid=li1e9yi544799762946>.

1.3. Планируемые результаты обучения

Таблица 1.3.1

Планируемые результаты обучения

Виды деятельности	Общепрофессиональные, профессионально-специализированные компетенции или трудовые функции (ОПК, ПСК, ПЛК (формируются и (или) совершенствуются)	Знания	Умения	Практический опыт
ВД.1. Коммуникативный	ОПК-7. ² Способен осуществлять внутриорганизационные и межведомственные коммуникации,	<i>Знать:</i> ошибки поведения в конфликте; алгоритм и стратегии поведения в	<i>Уметь:</i> общаться с другими в уважительной и доброжелательной манере;	<i>Владеть навыками:</i> управления конфликтом; владение профилактики

² Приказ Министерства науки и высшего образования РФ от 13 августа 2020 г. № 1016 «Об утверждении федерального государственного образовательного стандарта высшего образования - бакалавриат по направлению подготовки 38.03.04 Государственное и муниципальное управление».

	обеспечивать взаимодействие органов власти с гражданами, коммерческими организациями, институтами гражданского общества, средствами массовой информации	конфликтной ситуации; матрицу возможностей для выбора стратегии поведения	устанавливать и поддерживать долгосрочные партнерские отношения с другими людьми внутри и вне организации, расширять круг контактов	конфликтов в коллективе; выстраивания коммуникаций
ВД. 2. Стратегическое управление персоналом	ПСК-1 ³ -Разработка системы стратегического управления персоналом	<i>Знать:</i> – основы социологии, психологии и экономики труда; – нормы этики делового общения	<i>Уметь:</i> – определять и анализировать внутренние коммуникации, моделировать поведение персонала; – соблюдать нормы этики делового общения	<i>Владеть навыками:</i> разработки корпоративной культуры и социальной политики, систем мотивации, эффективности, оценки и развития персонала

1.4. Категория слушателей

К освоению программы допускаются федеральные государственные гражданские служащие, замещающие должности государственной гражданской службы всех категорий и групп должностей.

Требования к слушателям программы:

высшее образование (бакалавриат, магистратура, специалитет).

1.5. Формы обучения и сроки освоения

Очная форма обучения с использованием электронного обучения и дистанционных образовательных технологий.

Общая трудоемкость программы составляет 36 академических часов, в том числе 20 ак. часов контактной работы со слушателем с применением дистанционных образовательных технологий, в том числе 2 часа итоговой аттестации; 16 ак. часов самостоятельной работы с использованием электронного обучения.

1.6. Период обучения и режим занятий

Период обучения составляет 5 дней.

Режим занятий: до 8 ак. часов в день.

Предельная максимальная численность лекционной группы – 150 человек, практической (семинарской) группы – 150 человек.

1.7. Документ о квалификации

Удостоверение о повышении квалификации федерального государственного бюджетного образовательного учреждения высшего образования «Российская академия народного хозяйства и государственной службы при Президенте Российской Федерации».

³ Приказ Минтруда России от 09.03.2022 № 109н «Об утверждении профессионального стандарта «Специалист по управлению персоналом» (Зарегистрировано в Минюсте России 08.04.2022 № 68136, трудовая функция Н/01.7).

2. Содержание программы

2.1. Календарный учебный график

Таблица 2.1.1

Календарный учебный график

Период обучения - 5 дней				
1 день	2 день	3 день	4 день	5 день
УЗ ДОТ СР ЭО	УЗ ДОТ СР ЭО	УЗ ДОТ СР ЭО	УЗ ДОТ СР ЭО	УЗ ДОТ ИА СДО

Календарный учебный график составлен с помощью следующих условных обозначений:

УЗ ДОТ – учебные занятия с использованием дистанционных технологий.

СР ЭО – самостоятельная работа с использованием электронного обучения.

ИА ДОТ - итоговая аттестация с использованием дистанционных технологий.

2.2. Учебный план

Таблица 2.2.1

Учебный план
по дополнительной профессиональной программе повышения квалификации
«Управление конфликтом и эмоциональный интеллект»

№п/п	Наименование темы	Общая трудоемкость, час.	Контактная работа, час.					Самостоятельная работа, час	Контактная работа (с применением дистанционных образовательных технологий, электронного обучения), час.					Самостоятельная работа, час ⁴	Текущий контроль успеваемости	Промежуточная аттестация (форма/час)	Итоговая аттестация (вид /час.)	Код компетенции
			Всего	В том числе					Всего	В том числе								
				Лекции / в интерактивной форме	Лабораторные занятия (практикум) /в интерактивной форме	Практические (семинарские) занятия /в интерактивной форме	Контактная самостоятельная работа, час			Лекции/в интерактивной форме	Лабораторные занятия (практикум) /в интерактивной форме	Практические (семинарские) занятия /в интерактивной форме	Контактная самостоятельная работа, час					
1.	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	
1.	Эмоциональный интеллект	16							8	2		6		8				ОПК-7 ПСК-1
2.	Управление конфликтом	18							10	2		8		8				ОПК-7 ПСК-1
	Итого:	34							18	4		14		16				
	Итоговая аттестация:	2															2	
	Всего:	36							18	4		14		16			2	

⁴ Самостоятельная работа предполагает изучение слушателями материалов, расположенных на платформе new.portal.gosedu.ru.

2.3. Содержание программы по темам

Таблица 2.3.1

Содержание программы

Номер темы и ее наименование	Содержание темы
Тема 1. Эмоциональный интеллект	Матрица эмоций. 4 шага развития EQ: осознание собственных эмоций. Управление собственными эмоциями, распознавание эмоций других, управление эмоциями других.
Тема 2. Управление конфликтом	Ошибки поведения в конфликте. Алгоритм и стратегии поведения в конфликтной ситуации. Матрица возможностей для выбора стратегии поведения. Карта конфликта. Общие и противоположные интересы сторон. Влияние и противостояние манипуляциям. Виды влияния. Распознавание манипуляции и скрытого подтекста. Виды манипуляций: давление, дипломатические, логические. Алгоритм противодействия манипуляциям. Способы психологического самбо. Практическое применение теории. Разбор практических кейсов с применением полученных знаний.

3. Организационно-педагогические условия реализации программы

3.1. Кадровое обеспечение

Реализация программы обеспечивается научно-педагогическими кадрами, имеющими образование, соответствующее профилю преподаваемой дисциплины, специальную подготовку по использованию ДОТ в учебном процессе, систематически занимающимися научной и (или) научно-методической деятельностью, а также владеющие навыками интерактивной работы. Условием допуска к участию в Программе является наличие у преподавателя методических разработок, а также владение активными формами и методами обучения.

Руководство Программы вместе с преподавателями поддерживают высокий квалификационный уровень ППС за счет регулярного повышения квалификации преподавателей, содействие в их участии в конференциях и методических семинарах, обеспечивает привлечение ППС для работы в органах власти в качестве экспертов (при разработке региональных программ и проектов, в кадровых комиссиях).

Таблица 3.1.1.

Сведения о профессорско-преподавательском составе

Ф.И.О. преподавателя	Специальность, присвоенная квалификация по диплому	Дополнительная квалификация	Место работы, должность Основное/дополнит ельное место работы	Ученая степень, ученое (почетное) звание	Стаж работы в области профессиона льной деятельности или дополнительн ая квалификаци я	Стаж научно- педагогической работы		Наименование преподаваемой темы
						Всего	В том числе по преподава емой дисциплин е (модулю)	
1	2	3	4	5	6	7	8	9
Дорохова Татьяна Юрьевна	2008, Тихоокеанский государственный экономический университет, Экономика и управление на предприятии Экономист-менеджер, специалист	Сертификация C2006250335 ICP CENTRE Коуч ICF. Сертификация 2017060401 INTERNATIONA L GOLLEGE OF BUSINESS TRAINERS «Каузальный интеллект в бизнесе: подготовка игротехников» Сертификация АРК «Коучинг, методология, научны основы и профессиональная этика» Сертификация Высшая школа Коучинга форум	Институт ВШГУ РАНХиГС, Центр развития лидерских и управленческих компетенций, Методист Основное место работы – штатный, почасовая оплата труда		33	23	23	Тема 1. Эмоциональный интеллект Тема 2. Управление конфликтами Член ИАК

Подольский Андрей Ильич	МГУ им. М.В. Ломоносова Специальность: Психология Квалификация: Психолог. Преподаватель психологии		Руководитель Департамента развития человеческого ресурса. Фонд поддержки научно- проектной деятельности студентов, аспирантов и молодых учёных «Национальное интеллектуальное развитие» Дополнительное место работы – договор ГПХ	Доктор психологичес ких наук, профессор	55	50	50	Председатель ИАК
Готовщикова Наталья Эдуардовна	Благовещенский государственный педагогический институт, русский язык и литература, учитель русского языка и литературы		Центр профессионального развития государственных служащих Института ВШГУ РАНХиГС, Заместитель директора Основное место работы – штатный, почасовая оплата труда	Кандидат филологическ их наук	17	9	5	Член ИАК

3.2. Материально-техническое и программное обеспечение реализации программы

Учебные занятия по реализуемой программе проводятся в режиме видеоконференций и через Систему дистанционного обучения (СДО) WebTutor. Слушателям предоставляется авторизованный доступ на информационно-образовательный портал Института ВШГУ через ввод логина и пароля. Логин и пароль присваивается администратором системы дистанционного обучения.

Во время обучения слушатели имеют доступ к библиотечному фонду с необходимым количеством учебной, методической литературы и другой печатной продукции, для самостоятельной работы, а также к автоматизированным системам хранения и поиска информации, национальным и международным информационным ресурсам.

Программное обеспечение: лицензионные системные программы - операционные системы, обеспечивающие взаимодействие всех других программ с оборудованием и взаимодействие пользователя персонального компьютера с программами; универсальные офисные прикладные программы и средства ИКТ, например, программа подготовки презентаций; использование Интернет, электронной почты; использование автоматизированных поисковых систем Интернет.

Слушатели получают методическую поддержку в процессе обучения и по заверении обучения, в т.ч. имеют возможность получать консультации по электронной почте у преподавателей, принимающих участие в обучении.

3.3. Учебно-методическое и информационное обеспечение программы

Нормативно-правовые документы:

1. Конституция Российской Федерации (Принята всенародным голосованием 12 декабря 1993 года с изменениями, одобренными в ходе общероссийского голосования 1 июля 2020 года) http://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_28399/;
2. Федеральный закон от 27.07.2004 № 79-ФЗ «О государственной гражданской службе Российской Федерации» (последняя редакция от 08 августа 2024 г.) http://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_48601/;
3. Указ Президента Российской Федерации от 21.02.2019 № 68 «О профессиональном развитии государственных гражданских служащих Российской Федерации» (с изменениями и дополнениями от 26 июня 2023 г). http://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_318654/;
4. Указ Президента Российской Федерации от 21.07.2020 г. № 474 «О национальных целях развития Российской Федерации на период до 2030 года» [https://login.consultant.ru/link/?req=doc&base=LAW&n=357927&demo=1](https://login.consultant.ru/link/?req=doc&base=LAW&n=357927&demo=1;);
5. Указ Президента РФ от 12.08.2002 № 885 «Об утверждении общих принципов служебного поведения государственных служащих» (с изменениями и дополнениями 25 августа 2021 г.) http://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_89509/;

Основная литература:

1. Емельянов С. М. Управление конфликтами в организации: учебник и практикум для вузов / С. М. Емельянов. — 3-е изд., перераб. и доп. — Москва: Издательство Юрайт, 2025. — 222 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-16319-3. — Текст: электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/563035>;
2. Черкасская Г. В. Управление конфликтами: учебник и практикум для вузов / Г. В. Черкасская, М. Л. Бадхен. — 4-е изд., перераб. и доп. — Москва: Издательство Юрайт, 2025. — 249 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-17041-2. — Текст: электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/563531>.

3. Лопарев А. В. Конфликтология: учебник для вузов / А. В. Лопарев, Д. Ю. Знаменский. — 2-е изд., испр. и доп. — Москва: Издательство Юрайт, 2025. — 298 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-13536-7. — Текст: электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/561165>.
4. Богатырев Е. Д. Этика государственной и муниципальной службы: учебник для вузов / Е. Д. Богатырев, А. М. Беляев, С. Г. Еремин; под редакцией С. Е. Прокофьева. — 3-е изд., перераб. и доп. — Москва: Издательство Юрайт, 2025. — 289 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-19226-1. — Текст: электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/561399>.
5. Родыгина Н. Ю. Этика деловых отношений: учебник и практикум для вузов / Н. Ю. Родыгина. — 2-е изд., перераб. и доп. — Москва: Издательство Юрайт, 2024. — 380 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-19387-9. — Текст: электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/556400>.
6. Матвеева Л. В. Психология ведения переговоров: учебник для вузов / Л. В. Матвеева, Д. М. Крюкова, М. Р. Гараева. — 2-е изд., перераб. и доп. — Москва: Издательство Юрайт, 2025. — 121 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-09865-5. — Текст: электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/562314>.
7. Брянцев И. И. Этика государственной и муниципальной службы: учебное пособие / И. И. Брянцев, А. А. Гребенникова. — Саратов: Вузовское образование, 2019. — 85 с. — ISBN 978-5-4487-0498-7. — Текст: электронный // Электронно-библиотечная система IPR BOOKS: [сайт]. — URL: <http://www.iprbookshop.ru.ezproxy.ranepa.ru:3561/82668.html>;
8. Ильиных С. А. Управление конфликтами: учебное пособие / С. А. Ильиных. — Москва: Ай Пи Ар Медиа, 2021. — 282 с. — ISBN 978-5-4497-1195-3. — Текст: электронный // Цифровой образовательный ресурс IPR SMART: [сайт]. — URL: <https://www.iprbookshop.ru/108253.html>;
9. Короткий С. В. Деловые коммуникации: учебное пособие / С. В. Короткий. — Саратов: Вузовское образование, 2019. — 90 с. — ISBN 978-5-4487-0472-7. — Текст: электронный // Электронно-библиотечная система IPR BOOKS: [сайт]. — URL: <http://www.iprbookshop.ru.ezproxy.ranepa.ru:3561/80614.html>;
10. Прокопович Г. А. Этика и этикет государственных и муниципальных служащих: учебное пособие / Г. А. Прокопович; под редакцией Т. С. Кулаковой. — Санкт-Петербург: Интермедия, 2020. — 120 с. — ISBN 978-5-4383-0208-7. — Текст: электронный // Электронно-библиотечная система IPR BOOKS: [сайт]. — URL: <http://www.iprbookshop.ru.ezproxy.ranepa.ru:3561/95253.html>;
11. Светлов В. А. Управление конфликтом. Новые технологии принятия решений в конфликтных ситуациях: учебное пособие / В. А. Светлов. — 2-е изд. — Саратов: Ай Пи Эр Медиа, 2019. — 136 с. — ISBN 978-5-4486-0444-7. — Текст: электронный // Электронно-библиотечная система IPR BOOKS: [сайт]. — URL: <http://www.iprbookshop.ru.ezproxy.ranepa.ru:3561/79819.html>.

Дополнительная литература:

1. Акимова, Ю. Н. Психология управления: учебник и практикум для вузов / Ю. Н. Акимова. — 2-е изд., перераб. и доп. — Москва: Издательство Юрайт, 2025. — 364 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-18847-9. — Текст: электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/560156>.
2. Соломатина, Е. Н. Социология конфликта: учебник для вузов / Е. Н. Соломатина. — 2-е изд., испр. и доп. — Москва: Издательство Юрайт, 2025. — 148 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-07729-2. — Текст: электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/558271>).
3. Каменская, В. Г. Психология управления. Социально-психологические основы управленческой деятельности: учебник для вузов / В. Г. Каменская. — 2-е изд., стер. — Москва: Издательство Юрайт, 2025. — 189 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-

- 05617-4. — Текст: электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/557746>.
4. Организационное поведение: учебник и практикум для вузов / под редакцией Г. Р. Латфуллина, О. Н. Громовой, А. В. Райченко. — Москва: Издательство Юрайт, 2025. — 291 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-16430-5. — Текст: электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/560975>.
 5. Сондерс Г., Устойчивый диалог в конфликтах: трансформации и изменения / Гарольд Сондерс Г.; перевод И. В. Поляничева; под редакцией А. Г. Аксенёнка, И. Д. Звягельской. — Москва: Аспект Пресс, 2019. — 388 с. — ISBN 978-5-7567-0999-5. — Текст: электронный // Электронно-библиотечная система IPR BOOKS: [сайт]. — URL: <http://www.iprbookshop.ru.ezproxy.ranepa.ru:3561/87961.html>;
 6. Глик, Д. И. Эффективная работа с персоналом: практическое пособие / Д. И. Глик. — 2-е изд. — Саратов: Ай Пи Эр Медиа, 2019. — 144 с. — ISBN 978-5-4486-0472-0. — Текст: электронный // Электронно-библиотечная система IPR BOOKS: [сайт]. — URL: <http://www.iprbookshop.ru.ezproxy.ranepa.ru:3561/79699.html>;
 7. Гоулман Д., Эмоциональное лидерство: искусство управления людьми на основе эмоционального интеллекта / Гоулман Дэниел, Бояцис Ричард, Макки Энни; перевод А. Лисицына; под редакцией В. Ионов, М. Савиной. — 6-е изд. — Москва: Альпина Паблишер, 2020. — 304 с. — ISBN 978-5-9614-2247-4. — Текст: электронный // Цифровой образовательный ресурс IPR SMART: [сайт]. — URL: <https://www.iprbookshop.ru/93042.html>;
 8. Кроль, Л. Эмоциональный интеллект лидера / Л. Кроль; под редакцией А. Новресли. — Москва: Альпина Паблишер, 2019. — 220 с. — ISBN 978-5-9614-2596-3. — Текст: электронный // Цифровой образовательный ресурс IPR SMART: [сайт]. — URL: <https://www.iprbookshop.ru/118491.html>;
 9. Лурия, А. Р. Природа человеческих конфликтов: объективное изучение дезорганизации поведения человека / А. Р. Лурия; под редакцией В. И. Белопольского. — 2-е изд. — Москва: Когито-Центр, 2019. — 526 с. — ISBN 5-89353-032-2. — Текст: электронный // Электронно-библиотечная система IPR BOOKS: [сайт]. — URL: <http://www.iprbookshop.ru.ezproxy.ranepa.ru:3561/88290.html>;
 10. Манфред, К. Мистика лидерства: Развитие эмоционального интеллекта / Кетс Манфред; перевод М. Шалунова. — 4-е изд. — Москва: Альпина Паблишер, 2019. — 276 с. — ISBN 978-5-9614-1483-7. — Текст: электронный // Цифровой образовательный ресурс IPR SMART: [сайт]. — URL: <https://www.iprbookshop.ru/82725.html>.

Примеры практических заданий

1. Эмоциональный интеллект. Дневник эмоций. Ведение дневника эмоций.

Зафиксируйте факты: какие наиболее сильные эмоции вам запомнились за сегодняшний день, в какие моменты они возникли. Запишите, какие ощущения возникали в теле во время переживания этих эмоций, какие мысли посещали вас в этот момент? Любая эмоция — это выброс определенного гормона. Поэтому важно отслеживать, где зарождаются ощущения.

Факт (ситуация, что произошло?)	Эмоции	Физические ощущения	Мысли	Реальное поведение	Желаемое поведение	Инструменты самоконтроля

2. Матрица выбора стратегии в конфликтной ситуации

Опишите конфликтную ситуацию. Определите, кто действующие стороны и что является проблемой. Проанализируйте каждый подход в этой ситуации и оцените результат его применения. Выберите оптимальную стратегию в данной ситуации.

Подход	Что сделаю? Мои действия/слова	Результат применения подхода	Желательность такого результата
1. Конфронтация			
2. Приспособление			
3. Избегание			
4. Компромисс			
5. Сотрудничество			

Задание для самостоятельной работы

Самостоятельная работа (16 часов) предполагает изучение слушателями электронных курсов, расположенных на платформе new.portal.gosedu.ru:

- Эмоциональный интеллект.
- Управление конфликтами.

4. Оценка качества освоения программы

4.1. Формы и объем итоговой аттестации

По настоящей дополнительной профессиональной программе повышения квалификации итоговая аттестация предусматривается в виде зачета по итогам работы участников на примере практических кейсов.

Пример задания

Проанализируйте ситуацию.

В отдел пришла новая сотрудница Ирина М. Начальник отдела Зацепин Н.Г. познакомил ее с коллективом, показал, где можно взять образцы документов, поставил задачи на неделю. Через какое-то время Ирина обратилась за помощью к сотруднице отдела Юлии Д., которая подробно объяснила ей все нюансы. Спустя несколько часов Ирина опять спросила то, про что Юлия уже ей подробно рассказывала. 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 незначительному вопросу. Из-за этого Юлия постоянно отвлекалась от своих задач. Однажды Юлия не выдержала и наругала новой сотруднице, а Ирина пожаловалась на нее начальнику отдела, что та не помогает ей адаптироваться.

Таблица 4.1.1.

Критерии оценки слушателей на итоговой аттестации

1.	Сформулирована реакция начальника отдела	20
2.	Определен характер поведения участников конфликта	30
3.	Охарактеризован стиль поведения участников конфликта	20
4.	Показаны ошибки поведения в конфликте	30

Таблица 4.1.2

Оценивание в процессе итоговой аттестации

Оценка	Требования к знаниям
«зачтено»	60 и более баллов Оценка «зачтено» выставляется, если слушатель успешно справился с заданиями. Допускаются неточности, недостаточно правильные формулировки, нарушения логической последовательности в изложении материала.
«не зачтено»	Менее 60 баллов. Оценка «не зачтено» выставляется слушателю, если задания выполнены с существенными ошибками, неуверенно, с большими затруднениями. Как правило, оценка «не зачтено» ставится слушателям, которые не могут продолжить обучение без дополнительных занятий по соответствующей дисциплине.

4.2. Характеристика результатов освоения программы

В результате освоения программы у слушателя сформированы компетенции:

Таблица 4.1.2

Характеристика результатов освоения программы

Компетенция (код, содержание)	Индикаторы
ОПК-7. Способен осуществлять внутриорганизационные и межведомственные коммуникации, обеспечивать взаимодействие органов власти с гражданами, коммерческими организациями, институтами гражданского общества, средствами массовой информации	<ul style="list-style-type: none"> – способен управлять конфликтом; – владеет способами профилактики конфликтов в коллективе; – владеет навыками выстраивания коммуникаций
ПСК-1 – разработка системы стратегического управления персоналом организации	<ul style="list-style-type: none"> – выстраивает внешние коммуникации, корпоративную культуру и владеет ведением социальной политики; – владеет технологиями и приемами управления собственным эмоциональным состоянием; – владеет технологиями и приемами развития эмоциональную компетентность в общении с другими людьми; – владеет способностью управления конфликтами; – владеет алгоритмом и стратегиями поведения в конфликтной ситуации.