Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего образования

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

Институт «Высшая школа государственного управления»

ДОКУМЕНТ ПОДПИСАН
ЭЛЕКТРОННОЙ ПОДПИСЬЮ

Сертификат: 458F8CD8698157343F17480C0CF8B0A9
Владелец: Кондратенко Олег Игоревич
Действителен: с 19.03.2026 до 12.06.2027

«УТВЕРЖДАЮ»
Директор Института ВШГУ РАНХиГС
О.И. Кондратенко
«08» октября 2026 г.

ДОПОЛНИТЕЛЬНАЯ ПРОФЕССИОНАЛЬНАЯ ПРОГРАММА

повышения квалификации

«Управление конфликтом и эмоциональный интеллект»

(наименование программы)

Москва, 2026

Разработчик:

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

Руководители программы:

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

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

Дополнительная профессиональная программа повышения квалификации рассмотрена на заседании ученого совета Института ВШГУ, рекомендована к утверждению и реализации, протокол № 41 от «08» октября 2026 года.

СОДЕРЖАНИЕ

1. Общая характеристика программы 4
1.1.Цель реализации программы 4
1.2. Нормативные правовые акты 4
1.3. Планируемые результаты обучения 5
1.4. Категория слушателей 6
1.5. Формы и технологии обучения 6
1.6. Период обучения, срок освоения и режим занятий 6
1.7. Документ о квалификации 7
2. Содержание программы 7
2.1. Календарный учебный график 7
2.2. Учебный план 8
2.3. Содержание программы по модулям/темам 9
3. Организационные условия реализации программы 9
3.1. Материально-техническое и программное обеспечение реализации программы 9
3.2. Учебно-методическое и информационное обеспечение программы 10
4. Оценка качества освоения программы 15
4.1. Формы и объем итоговой аттестации 15
5. Индикаторы сформированных компетенций 17

Приложение 1. Сведения о профессорско-преподавательском составе и ведущих специалистах (кадровая справка)[1].

[1] Кадровая справка не входит в состав программы и формируется отдельно.

1. Общая характеристика программы

Дополнительная профессиональная программа повышения квалификации *«Управление конфликтом и эмоциональный интеллект»* разработана в рамках государственного контракта от 25.09.2026г. № 45-МД/Г на оказание услуг по дополнительному профессиональному образованию федеральным государственным гражданским служащим Центральной избирательной комиссии Российской Федерации.

Программа направлена на совершенствование и (или) получение новой компетенции, необходимой для осуществления профессиональной деятельности.

1.1. Цель и задачи реализации программы

Цель реализации программы: сформировать системный подход к решению конфликтных ситуаций, освоить основные приемы управления конфликтом.

Задачи реализации 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-правовые акты

Дополнительная профессиональная программа повышения квалификации разработана на основании следующих нормативно-правовых документов:

1. Федеральный закон от 29.12.2012 № 273-ФЗ «Об образовании в Российской Федерации».
2. Приказ Минобрнауки России от 24.03.2025 № 266 «Об утверждении Порядка организации и осуществления образовательной деятельности по дополнительным профессиональным программам».
3. Приказ Министерства образования науки Российской Федерации от 12.09.2013 № 1061 «Об утверждении перечней специальностей и направлений подготовки высшего образования».
4. Приказ РАНХиГС от 20.04.2026 № 02-00742/001 «Об утверждении порядка реализации дополнительных профессиональных программам в Академии».
5. Приказ РАНХиГС от 02 декабря 2025 года № 02-02669/001 «Об утверждении порядка разработки и утверждения в Академии дополнительных профессиональных программ - программ повышения квалификации, программ профессиональной переподготовки».
6. Приказ от 13 января 2026 года № 02-00009/001 «Об утверждении Положения об итоговой аттестации слушателей дополнительных профессиональных программ в Академии».
7. Приказ РАНХиГС от 13.01.2026 №02-00010/001 «Об утверждении Правил приема на обучение по дополнительным профессиональным программам в Академию».
8. Приказ Министерства науки и высшего образования РФ от 13 августа 2020 № 1000 «Об утверждении федерального государственного образовательного стандарта высшего образования - магистратура по направлению подготовки 38.04.04 Государственное и муниципальное управление».
9. Приказ Минтруда России от 09.03.2022 № 109н «Об утверждении профессионального стандарта «Специалист по управлению персоналом».
10. 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».

11. Приказ РАНХиГС от 22.09.2017 № 01-6230 «Об утверждении Положения о применении в Академии электронного обучения, дистанционных образовательных технологий при реализации образовательных программ».

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

13. Методический инструментарий по установлению квалификационных требований для замещения должностей государственной гражданской службы (версия 4.0). http://rosmintrud.ru/ministry/programms/gossluzhba/16/1.

14. Нормативные документы, определяющие требования к выпускнику программы:

– «Трудовой кодекс Российской Федерации» от 30.12.2001 № 197-ФЗ.

– ОК 010-2014 (МСКЗ-08). Общероссийский классификатор занятий» (принят и введен в действие приказом Росстандарта от 12.12.2014 № 2020-ст) (ред. от 18.02.2021).

– «ЕКС - Единый классификационный справочник должностей руководителей, специалистов и других служащих, установленный постановлением Правительства РФ от 31.10.2002 № 787.

– «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» (утв. Минтрудом России) https://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_219036/.

1.3. Планируемые результаты обучения

Таблица 1.3.1

Перечень компетенций, планируемых к освоению (результаты обучения)

Виды деятельности	**Общепрофессиональные, профессионально-специализированные компетенции или трудовые функции (ОПК, ПСК, ПЛК (формируются и (или) совершенствуются)**	**Практический опыт**	**Знания**	**Умения**
ВД 1. Коммуникационный	ОПК-1[2]. Способен обеспечивать соблюдение норм служебной этики и антикоррупционную направленность в деятельности органа власти	*Владеть навыками* коммуникаций в различных ситуациях	*Знать:* основы эффективной коммуникации	*Уметь:* управлять собственными эмоциями и эмоциями других; управлять стрессом; применять стратегии поведения в конфликтных ситуация для решения поставленных задач

[2] Федеральный государственный образовательный стандарт высшего образования - магистратура по направлению подготовки 38.04.04 Государственное и муниципальное управление», утвержденный приказом Министерства науки и высшего образования РФ от 13 августа 2020 № 1000.

ВД. 1. Стратегическое управление персоналом	ПСК-1[3] -Разработка системы стратегического управления персоналом	*Владеть навыками*: – разработки корпоративной культуры и социальной политики, систем мотивации, эффективности, оценки и развития персонала	*Знать:* – основы социологии, психологии и экономики труда; – нормы этики делового общения	*Уметь:* – определять и анализировать внутренние коммуникации, моделировать поведение персонала; соблюдать нормы этики делового общения
ВД 4. Профессионально-личностные качества	ПЛК-1[4] – коммуникативные умения	*Поведенческие индикаторы:* – Общается с другими в уважительной и доброжелательной манере. – Устанавливает и поддерживает долгосрочные партнерские отношения с другими людьми внутри и вне организации, расширяет круг контактов. – В своих действиях учитывает потребности других людей, вырабатывает взаимовыгодные решения, проявляет готовность идти на компромисс. – Четко и ясно выражает свою точку зрения. Последовательно и логично излагает свою позицию в необходимых для собеседника форме и объеме. – Проявляет уверенность в общении с разными людьми. – Аргументированно объясняет другим свою точку зрения. – Оказывает влияние и заручается поддержкой других для продвижения идей, решений, проектов.		

1.4. Категория слушателей

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

Требования к слушателю программы: высшее образование (бакалавриат, магистратура, специалитет).

1.5. Формы и технологии обучения

Заочная форма обучения (с применением электронного обучения).

1.6. Период обучения, срок освоения и режим занятий

Период обучения составляет 5 дней.

Общая трудоемкость программы составляет 40 академических часов, из которых 16 часов контактной работы со слушателем; 24 академических часа с применением электронного обучения (22 ак. часа - самостоятельная работа и 2 ак.часа - итоговая аттестация).

Режим занятий: до 8 академических часов в день.

Предельная максимальная численность лекционной группы – 6 человек, практической (семинарской) группы – 6 человек.

[3] Профессиональный стандарт «Специалист по управлению персоналом», утвержденный приказом Минтруда России от 09.03.2022 № 109н (трудовая функция H/01.7).

[4] Методический инструментарий по установлению квалификационных требований для замещения должностей государственной гражданской службы (версия 4.0). http://rosmintrud.ru/ministry/programms/gossluzhba/16/1.

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».

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
СР ЭО	СР ЭО	СР ЭО	УЗ	УЗ/ИА ЭО

Календарный учебный график составлен с помощью следующих условных обозначений:

УЗ – учебные занятия.
СР ЭО – самостоятельная работа с применением электронного обучения.
ИА ЭО - итоговая аттестация с применением электронного обучения.

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), час.					Самостоятельная работа (в т.ч. электронное обучение), час[5]	Текущий контроль успеваемости, час	Промежуточная аттестация (форма/час)	Итоговая аттестация (вид /час.)	Код компетенции
			Всего	В том числе					Всего	В том числе								
				Лекции / в интерактивной форме	Практические (семинарские) занятия /в интерактивной форме	Контактная самостоятельная работа, час	Индивидуальные и групповые консультации			Лекции / в интерактивной форме	Практические (семинарские) занятия /в интерактивной форме	Контактная самостоятельная работа, час	Индивидуальные и групповые консультации					
1.	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19
1.	Эмоциональный интеллект	18	8	4	4									10				ОПК-1 ПСК-1 ПЛК-1
2	Эффективные коммуникации в конфликтных ситуациях	16	4	2	2									12				ОПК-1 ПСК-1 ПЛК-1
2.	Влияние и противостояние манипуляциям	4	4	2	2													ОПК-1 ПСК-1 ПЛК-1
	Итого:	**38**	**16**	**8**	**8**									**22**				
	Итоговая аттестация:	**2**															**2/3**	
	Всего:	**40**	**16**	**8**	**8**									**22**			**2**	

[5] Самостоятельная работа предполагает изучение слушателями материалов, расположенных на платформе new.portal.gosedu.ru.

2.3. Содержание программы

Таблица 2.3.1

Содержание программы

Номер темы и ее наименование	Содержание темы
Тема 1. Эмоциональный интеллект	Матрица эмоций. 4 шага развития эмоционального: осознание собственных эмоций. Управление собственными эмоциями, распознание эмоций других, управление эмоциями других. Использование эмоционального интеллекта в межличностных отношениях. Роль эмоционального интеллекта в построении доверительных отношений
Тема 2. Эффективные коммуникации в конфликтных ситуациях	Основы эффективной коммуникации. Понимание вербальных и невербальных сигналов. Причины конфликтов на рабочем месте. Стратегии разрешения конфликтов: от избегания до сотрудничества. Алгоритм и стратегии поведения в конфликтной ситуации. Шаги для конструктивного разрешения конфликта. Ролевые игры для практики алгоритма. Ошибки поведения в конфликте. Матрица возможностей для выбора стратегии поведении.
Тема 3. Влияние и противостояние манипуляциям	Влияние и противостояние манипуляциям. Виды влияния. Распознание манипуляции и скрытого подтекста. Виды манипуляций: давление, дипломатические, логические. Алгоритм противодействия манипуляциям. Способы психологического самбо. Практическое применение теории. Работа участников на примере практических кейсов с применением полученных знаний.

3. ОРГАНИЗАЦИОННЫЕ УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОГРАММЫ

3.1. Материально-техническое и программное обеспечение реализации программы

РАНХиГС располагает необходимой материально-технической базой, обеспечивающей проведение программы повышения квалификации и итоговой аттестации, предусмотренной учебным планом программы и соответствующей действующим санитарным и противопожарным правилам и нормам. Реализуемая программа повышения квалификации обеспечена всеми необходимыми материально-техническими ресурсами. Занятия по программе проводятся в помещениях, оснащенных для проведения лекционных занятий и тренингов. При проведении лекционных и практических занятий, итоговой аттестации используется мультимедийное оборудование.

Для обеспечения обучения слушателей по программе имеется следующая материально-техническая база:

- лекционные аудитории, оборудованные видеопроекционным оборудованием для презентаций, средствами звуковоспроизведения, экраном и имеющие выход в сеть Интернет;
- помещения для проведения практических занятий, оборудованными учебной мебелью;
- библиотека, имеющую рабочие места для слушателей, оснащенные компьютерами с доступом к базам данных и сети Интернет;
- компьютерные классы.

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 завершении обучения, в т.ч. имеют возможность получать консультации по электронной почте у преподавателей, принимающих участие в обучении.

Реализация программы в дистанционном режиме осуществляется через Систему дистанционного обучения (СДО) WebTutor. Слушателям предоставляется авторизованный доступ на информационно-образовательный портал ВШГУ через ввод логина и пароля. Логин и пароль присваивается администратором системы дистанционного обучения. Вебинары проводятся в режиме видеоконференции на платформе МТС Линк.

Дистанционное обучение включает в себя изучение материалов, прохождение электронных курсов. Итоговая аттестация проходит в форме онлайн тестирования на информационно-образовательном портале ВШГУ.

3.2. Учебно-методическое и информационное обеспечение программы

Самостоятельная работа

Слушатели изучают электронные курсы, размещенные на портале Института ВШГУ https://portal.gosedu.ru:

- «Эмоциональный интеллект»
- «Управление конфликтами»
- «Управление стрессом»

Рекомендуемый перечень вопросов для самостоятельной/практической работы

Тема 1. «Эмоциональный интеллект»

Для самостоятельной работы:

- Проанализируйте собственную «матрицу эмоций»: какие эмоции вы испытываете чаще всего в рабочей среде? Какова их интенсивность?
- Составьте личный дневник эмоций за 3 дня: фиксируйте ситуацию → эмоцию → реакцию → результат.
- Опишите 3 ситуации, в которых вам удалось успешно распознать эмоцию собеседника. Какие сигналы (вербальные/невербальные) помогли вам в этом?
- Проработайте 4 шага развития эмоционального интеллекта на примере реальной рабочей ситуации.

Для практической работы:

Упражнение «Эмоциональный словарь»: расширьте свой лексикон описания эмоций (минимум 20 новых терминов).

Ролевая игра: отработка навыка эмпатического слушания в парах с последующей рефлексией.

Кейс-задание: предложите стратегию управления эмоциями в ситуации конфликта интересов между коллегами.

Тема 2. «Эффективные коммуникации в конфликтных ситуациях»

Для самостоятельной работы:

- Проанализируйте свой стиль поведения в конфликтах по модели Томаса-Килманна: какой стиль преобладает? В каких ситуациях он эффективен?
- Составьте чек-лист вербальных и невербальных сигналов, которые могут усилить или ослабить напряженность в диалоге.
- Опишите конфликтную ситуацию из вашей практики: причины, участники, исход. Какие стратегии могли бы привести к более конструктивному результату?
- Изучите алгоритм конструктивного разрешения конфликта и адаптируйте его под специфику вашей профессиональной деятельности.

Для практической работы:

Ролевая игра «Переговоры в конфликте»: отработка навыков активного слушания, «Я-высказываний» и поиска компромисса.

Упражнение «Декодирование посыла»: тренировка распознавания истинных потребностей за агрессивными или пассивными формулировками.

Групповой кейс: разработка плана действий по профилактике типовых конфликтов в коллективе.

Тема 3. «Влияние и противостояние манипуляциям»

Для самостоятельной работы:

- Составьте личный «анти-манипуляционный гид»: какие техники давления вы чаще встречаете? Как на них реагируете?
- Проанализируйте 3 примера манипулятивных высказываний из рабочей практики: определите тип манипуляции и предложите стратегию нейтрализации.
- Проработайте техники ассертивного поведения: сформулируйте 5 универсальных фраз для защиты личных границ без агрессии.
- Изучите основы убеждающей коммуникации: подготовьте краткую презентацию аргументов по актуальной рабочей задаче.

Для практической работы:

Упражнение «Распознай манипуляцию»: работа с аудио/видеофрагментами диалогов, идентификация скрытых техник влияния.

Тренинг «Ассертивный ответ»: отработка реакций на давление, чувство вины, лесть, ультиматумы.

Деловая игра: моделирование ситуации переговоров с элементами манипуляций и их конструктивного преодоления.

Нормативные правовые документы:

1. Конституция Российской Федерации (принята всенародным голосованием 12.12.1993 с изменениями, одобренными в ходе общероссийского голосования 01.07.2020) http://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_28399/.
2. Федеральный закон от 27.07.2004 № 79-ФЗ О государственной гражданской службе Российской Федерации» http://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_48601/.
3. Федеральный закон от 25.12.2008 № 273-ФЗ О противодействии коррупции» https://base.garant.ru/12164203/?ysclid=lwdjlcotg5845891586.

4. Указ Президента Российской Федерации от 21.02.2019 № 68 О профессиональном развитии государственных гражданских служащих Российской Федерации» http://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_318654/.
5. Указ Президента Российской Федерации от 7 мая 2024 № 309 «О национальных целях развития Российской Федерации на период до 2030 года и на перспективу до 2036 года» https://www.garant.ru/products/ipo/prime/doc/408892634/?ysclid=lwdjpdrcg573243796.
6. Типовой кодекс этики и служебного поведения государственных служащих Российской Федерации и муниципальных служащих (одобрен решением президиума Совета при Президенте РФ по противодействию коррупции от 23 декабря 2010 (протокол № 21) http://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_113505/.
7. Указ Президента РФ от 12.08.2002 № 885 (ред. от 25.08.2021) «Об утверждении общих принципов служебного поведения государственных служащих» http://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_89509/.
8. Указ Президента РФ от 21.09.2009 № 1065 (ред. от 31.12.2025) «О проверке достоверности и полноты сведений, представляемых гражданами, претендующими на замещение должностей федеральной государственной службы, и федеральными государственными служащими, и соблюдения федеральными государственными служащими требований к служебному поведению» (вместе с «Положением о проверке достоверности и полноты сведений, представляемых гражданами, претендующими на замещение должностей федеральной государственной службы, и федеральными государственными служащими, и соблюдения федеральными государственными служащими требований к служебному поведению») https://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_91754/.

Основная литература:

1. 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.
2. Водопьянова, Н. Е. Психология управления персоналом. Психическое выгорание: учебник для вузов / Н. Е. Водопьянова, Е. С. Старченкова. — 3-е изд., испр. и доп. — Москва: Издательство Юрайт, 2025. — 299 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-07711-7. — Текст: электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: https://urait.ru/bcode/562958 (дата обращения: 20.05.2025).
3. Водопьянова, Н. Е. Стресс-менеджмент: учебник для вузов / Н. Е. Водопьянова. — 2-е изд., испр. и доп. — Москва: Издательство Юрайт, 2025. — 283 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-06475-9. — Текст: электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: https://urait.ru/bcode/562959.
4. Деловые коммуникации в государственном и муниципальном управлении: учебник для вузов / А. С. Никитина, Н. Г. Чевтаева, С. А. Ваторопин, А. С. Ваторопин. — Москва: Издательство Юрайт, 2026. — 171 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-13964-8. — Текст: электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: https://urait.ru/bcode/588519.
5. Емельянов, С. М. Управление конфликтами в организации: учебник и практикум для вузов / С. М. Емельянов. — 3-е изд., перераб. и доп. — Москва: Издательство Юрайт, 2026. — 222 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-16319-3. — Текст: электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: https://urait.ru/bcode/585409.
6. 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.

7. Короткий, С. В. Деловые коммуникации: учебное пособие / С. В. Короткий. — Саратов: Вузовское образование, 2019. — 90 c. — 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.
8. Леви Э. Эмоциональный интеллект. Побеждай без манипуляций / Леви Э -Москва: АСТ, 2022. -288с. - ISBN: 978-5-17-138060-1.
9. 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.
10. Родыгина, Н. Ю. Этика деловых отношений: учебник и практикум для среднего профессионального образования / Н. Ю. Родыгина. — 2-е изд., перераб. и доп. — Москва: Издательство Юрайт, 2026. — 380 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-19480-7. — Текст: электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: https://urait.ru/bcode/584945.
11. Слинкова, О. К. Персональный менеджмент: учебник для вузов / О. К. Слинкова. — 2-е изд., перераб. и доп. — Москва: Издательство Юрайт, 2025. — 116 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-16189-2. — Текст: электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: https://urait.ru/bcode/567231.
12. Собольников, В. В. Невербальные средства коммуникации: учебник для вузов / В. В. Собольников. — 2-е изд., перераб. и доп. — Москва: Издательство Юрайт, 2026. — 164 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-05922-9. — Текст: электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: https://urait.ru/bcode/586168.
13. 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.

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. Ионова, 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. Новрести. — 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			

4. Оценка качества освоения программы

4.1. Формы и объем итоговой аттестации

Итоговая аттестация проводится в виде зачета в форме тестирования (с применением ЭО).

Итоговая аттестация является обязательной для слушателей, завершающих обучение по программе.

В соответствии с Федеральным законом от 29.12.2012 № 273-ФЗ Об образовании в Российской Федерации» и приказом от 13.01.2026 № 02-00009/001 Об утверждении Положения об итоговой аттестации слушателей дополнительных профессиональных программ в Академии» к итоговой аттестации допускаются слушатели, не имеющие академической задолженности и в полном объеме выполнившие учебный план

Оценка качества освоения программы проводится в отношении соответствия результатов освоения программы заявленным целям и планируемым результатам обучения.

Слушатели, успешно прошедшие итоговую аттестацию, получают соответствующие документы о повышении квалификации, форму которых образовательная организация устанавливает самостоятельно: удостоверение о повышении квалификации.

Слушатели, не прошедшие итоговую аттестацию или получившие на итоговой аттестации неудовлетворительные результаты, вправе пройти повторно итоговую аттестацию в сроки, определяемые образовательной организацией.

Слушателям, не прошедшим итоговую аттестацию по уважительной причине (по медицинским показаниям или в других исключительных случаях, документально подтвержденных), должна быть предоставлена возможность пройти итоговую аттестацию без отчисления из организации, в соответствии с медицинским заключением или другим документом, предъявленным слушателем, или с восстановлением на дату проведения итоговой аттестации.

Слушателям, не прошедшим итоговую аттестацию или получившим на итоговой аттестации неудовлетворительные результаты, выдается справка об обучении или о периоде обучения по образцу, самостоятельно установленному образовательной организацией.

Итоговая аттестация слушателей осуществляется аттестационной комиссией, созданной образовательной организацией в соответствии с локальными нормативными актами организации из числа сотрудников РАНХиГС и других организаций.

Примеры вопросов для проведения итоговой аттестации

Слушателям предлагается пройти итоговый тест на портале Института ВШГУ https://portal.gosedu.ru, выбрав один правильный вариант из предложенных.

1. Что такое эмоциональный интеллект?
A) Умение контролировать свои эмоции.
+B) Способность понимать и управлять своими и чужими эмоциями.
C) Знание всех эмоций, существующих в мире.
D) Умение скрывать свои эмоции.

2. Какой из следующих шагов не входит в развитие эмоционального интеллекта?
A) Осознание своих эмоций.
+B) Игнорирование эмоций других людей.
C) Управление своими эмоциями.
D) Использование эмоций для принятия решений.

3. Что такое эффективная коммуникация?
A) Способность говорить громче других.
+B) Умение слушать и понимать собеседника.
C) исключительно вербальное общение без невербальных сигналов.
D) Использование сложных терминов для запутывания собеседника.

4. Какова одна из основных причин конфликтов на рабочем месте?
A) Четкое распределение обязанностей.
+B) Различия в мнениях и подходах к работе.
C) Высокая степень доверия между коллегами.
D) Совместные успехи команды.

5. Каковы ключевые шаги для конструктивного разрешения конфликта?
A) Обвинение другой стороны.
+B) Активное слушание и обсуждение возможных решений.
C) Принуждение к соглашению.
D) Игнорирование проблемы.

6. Какой из следующих вариантов является признаком манипулятивного поведения?
A) Четкое изложение своих потребностей.
+B) Использование чувства вины для давления на собеседника.
C) Открытое обсуждение разногласий.
D) Позитивное взаимодействие.

Критерии оценки слушателя на итоговой аттестации

Таблица 4.1.1

Оценка	Требования к знаниям
зачтено	Оценка зачтено» выставляется слушателю, если он правильно выполнил не менее 50 % заданий
не зачтено	Оценка не зачтено» выставляется слушателю, если он правильно выполнил менее 50% заданий

5. Индикаторы сформированных компетенций

В результате освоения программы у слушателя сформированы следующие компетенции:

Таблица 5.1

Характеристика результатов освоения программы

Компетенция (код, содержание)	Индикаторы
ОПК-1 - способен обеспечивать соблюдение норм служебной этики и антикоррупционную направленность в деятельности органа власти	– владеет знания и умения в области, связанной с развитием эмоциональной компетентности; – умеет применять стратегии поведения в конфликтных ситуация для решения поставленных задач
ПСК-1 – разработка системы стратегического управления персоналом организации	– выстраивает внешние коммуникации, корпоративную культуру и владеет ведением социальной политики; – владеет технологиями и приемами управления собственным эмоциональным состоянием; – владеет технологиями и приемами развить эмоциональную компетентность в общении с другими людьми; – владеет способностью управления конфликтами; – владеет алгоритмом и стратегиями поведения в конфликтной ситуации.
ПЛК-1 – коммуникативные умения	– общается с другими в уважительной и доброжелательной манере; – устанавливает и поддерживает долгосрочные партнерские отношения с другими людьми внутри и вне организации, расширяет круг контактов; – учитывает потребности других людей, вырабатывает взаимовыгодные решения, проявляет готовность идти на компромисс; – четко и ясно выражает свою точку зрения. последовательно и логично излагает свою позицию в необходимых для собеседника форме и объеме; – проявляет уверенность в общении с разными людьми; – аргументированно объясняет другим свою точку зрения; – оказывает влияние и заручается поддержкой других для продвижения идей, решений, проектов