

МИНОБРНАУКИ РОССИИ  
ФГБОУ ВО «БАШКИРСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ»  
«БАШКИРСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ»


ФАКУЛЬТЕТ РОМАНО-ГЕРМАНСКОЙ ФИЛОЛОГИИ

Кафедра иностранных языков естественных факультетов

Актуализировано  
на заседании кафедры иностранных  
языков естественных факультетов  
Протокол № 11 от «19» 06 2017 г.

Зав. Кафедрой  / Пешкова Н.П.

Согласовано  
Председатель УМК инженерного  
факультета



Мельникова А.Я.

**РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ**

Дисциплины ФТД.В.01 Иностранный язык профессиональной  
коммуникации

Факультативы (вариативная часть)


**Программа бакалавриата**

Направление подготовки  
Направление: 27.03.02 «Управление качеством»

Профиль подготовки  
"Управление качеством в производственно-технологических системах"

Квалификация  
Бакалавр

Разработчики (составители) РПД  
ст. преп. Гилязова Д.Р.

 / Гилязова Д.Р.  
Подпись, ФИО

Разработчики (составители) РПД  
ст. преп. Попова В.Н.

 / Попова В.Н.

Для приёма 2015 г.

Уфа 2017

Составители: ст.преп.Гилязова Д.Р., ст.преп. Попова В.Н.

Рабочая программа дисциплины *актуализирована* на заседании кафедры иностранных языков естественных факультетов, протокол от «19» июня 2017 г. № 11

Заведующий кафедрой  / Пешкова Н.П.

Дополнения и изменения, внесенные в рабочую программу дисциплины, утверждены на заседании кафедры иностранных языков естественных факультетов, обновлён список ПО, список литературы, протокол № 11 от «22»    июня    20 18 г.

Заведующий кафедрой  / Пешкова Н.П.

Дополнения и изменения, внесенные в рабочую программу дисциплины, утверждены на заседании кафедры \_\_\_\_\_,  
протокол № \_\_\_\_\_ от «  » \_\_\_\_\_ 20    г.

Заведующий кафедрой \_\_\_\_\_ / \_\_\_\_\_ Ф.И.О/

Дополнения и изменения, внесенные в рабочую программу дисциплины, утверждены на заседании кафедры \_\_\_\_\_,  
протокол № \_\_\_\_\_ от «  » \_\_\_\_\_ 20    г.

Заведующий кафедрой \_\_\_\_\_ / \_\_\_\_\_ Ф.И.О/

Дополнения и изменения, внесенные в рабочую программу дисциплины, утверждены на заседании кафедры иностранных языков естественных факультетов, протокол от «  » \_\_\_\_\_ . № \_\_\_\_\_

Заведующий кафедрой \_\_\_\_\_ / Пешкова Н.П.

## Список документов и материалов

1. Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине, соотнесенных с планируемыми результатами освоения образовательной программы 4
2. Цель и место дисциплины в структуре образовательной программы 6
3. Содержание рабочей программы (объем дисциплины, типы и виды учебных занятий, учебно-методическое обеспечение самостоятельной работы обучающихся) 7
4. Фонд оценочных средств по дисциплине 7
- 4.1. Перечень компетенций с указанием этапов их формирования в процессе освоения образовательной программы. Описание показателей и критериев оценивания компетенций на различных этапах их формирования, описание шкал оценивания 7
- 4.2. Типовые контрольные задания или иные материалы, необходимые для оценки знаний, умений, навыков и опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций в процессе освоения образовательной программы. Методические материалы, определяющие процедуры оценивания знаний, умений, навыков и опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций 9
- 4.3. *Рейтинг-план дисциплины (Приложение 2)* 47
5. Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины 47
- 5.1. Перечень основной и дополнительной учебной литературы, необходимой для освоения дисциплины 47
- 5.2. Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» и программного обеспечения, необходимых для освоения дисциплины 48
6. Материально-техническая база, необходимая для осуществления образовательного процесса по дисциплине 49

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

Учебная дисциплина способствует формированию следующих компетенций, предусмотренных ФГОС ВО по направлению подготовки «Иностранный язык профессиональной коммуникации» (квалификация «Бакалавр»), которыми должен обладать выпускник:

### Общекультурные компетенции (ОК):

**ОК-5** – способность к коммуникации в устной и письменной формах на русском и иностранном языках для решения задач межличностного и межкультурного взаимодействия.

**Профессиональная компетенция** - ПК-1 - выпускника образовательной программы бакалавриата по данному направлению подготовки.

Для того чтобы формирование данной компетенции было возможно, обучающийся, приступивший к освоению программы бакалавриата, должен: Обладать способностью анализировать состояние и динамику объектов деятельности с использованием необходимых методов и средств анализа- **ПК-1**.

Результаты обучения		Формируемая компетенция (с указанием кода)	Примечание
Знания	1.	<b>ОК - 5</b>	Знать: основные принципы и законы анализа и синтеза полученной информации; -правила построения высказываний и их объединения в текст; -правила оформления делового, личного и электронного письма -.алгоритм обработки информации с использованием различных стратегий чтения (ознакомительного, просмотрового, поискового, изучающего) и аудирования. -особенности речевых ситуаций, модели речевого поведения и стратегии реагирования в области четырёх основных видов речевой деятельности (говорения, аудирования, чтения и письма).
	2.	<b>ПК-1</b>	Знать: алгоритм составления аннотаций и рефератов
Умения	1.	<b>ОК - 5</b>	Уметь: подробно и кратко излагать факты, описывать, оценивать события, делать выводы, высказывать и аргументировать свою точку зрения; - реализовывать элементарное коммуникативное намерение; - участвовать без предварительной подготовки в диалогах в рамках изученных ситуаций. -извлекать главную или интересующую информацию, используя стратегию поискового чтения; - извлекать из аутентичного текста (научно-популярного и публицистического, текстов СМИ,

			деловых и научных текстов) полную информацию со словарем, при наличии 5-6% незнакомых слов, используя стратегию изучающего чтения.
	2.	<b>ПК-1</b>	Уметь: собирать информацию по частям из разных источников для устного сообщения или написания доклада, составлять тезисы, краткий или развернутый план доклада на иностранном языке.
Владения (навыки /опыт деятельности)	1.	<b>ОК - 5</b>	Владеть: навыками научного анализа и методологией научного подхода, научно-исследовательской и практической деятельности; - навыками основ публичной речи; -навыками написания личного и делового письма.
	2.	<b>ПК - 1</b>	Владеть: навыками поиска и анализа научной информации, формулирования выводов и их изложения на иностранном языке.

## 2. Цель и место дисциплины в структуре основной образовательной программы

Дисциплина «иностранный язык профессиональной коммуникации» является факультативным (вариативным) учебным курсом.

Дисциплина изучается для очной формы обучения на 2 курсе в 4-м семестре, изучается для заочной формы обучения на 2 курсе в летней сессии.

Цель изучения дисциплины: овладение студентами необходимым и достаточным уровнем коммуникативной компетенции, которая позволит пользоваться иностранным языком в различных областях официально-деловой сферы, профессиональной деятельности, в научной и практической работе, в общении с зарубежными партнерами, для самообразовательных и других целей. Изучение дисциплины необходимо специалистам-выпускникам неязыковых факультетов для решения задач по освоению инновационных технологий, требующих активного сотрудничества с зарубежными коллегами, что предполагает активное владение навыками осуществления межкультурной профессионально-деловой коммуникации.

Учебные задачи дисциплины «Иностранный язык профессиональной коммуникации»:

- формирование иноязычных речевых умений устного и письменного общения, таких как чтение оригинальной литературы разных функциональных стилей и жанров;
- умение принимать участие в беседе профессионального характера, выразить разнообразный спектр коммуникативных намерений;
- владеть основными видами монологического высказывания, соблюдая правила речевого этикета, и понимать на слух, владеть основными видами делового письма;

- знание языковых средств и формирование адекватных им языковых навыков, в таких аспектах как фонетика, лексика и грамматика; умение пользоваться словарно-справочной литературой на иностранном языке;
- знание национальной культуры, а также особенностей ведения бизнеса в странах изучаемого языка; умение вести самостоятельный творческий поиск;
- развитие учебных умений, позволяющих совершенствовать деятельность по овладению иностранным языком; развитие и воспитание способностей и готовности к самостоятельному и непрерывному изучению иностранного языка, дальнейшему самообразованию с его помощью;

Для освоения дисциплины необходимы знания, умения и компетенции, сформированные у обучающихся в школе и на первых двух курсах вуза. Важнейшей задачей дисциплины становится формирование у обучаемых такого понятийного аппарата, который обеспечил бы им потенциальную возможность осуществления культурно-образовательной и профессиональной деятельности как в рамках страны, так и за рубежом. Это влияет на значимость роли и места дисциплины «Иностранный язык профессиональной коммуникации» для неязыковых специальностей в общем цикле гуманитарных дисциплин.

В свете новой образовательной политики программа может быть реализована, используя компетентностный подход в обучении иностранным языкам, который позволяет превратить обучающегося из пассивного элемента образовательной системы в активного участника образовательного процесса.

### **3. Содержание рабочей программы (объем дисциплины, типы и виды учебных занятий, учебно-методическое обеспечение самостоятельной работы обучающихся)**

Содержание рабочей программы представлено в Приложении № 1.

#### **Фонд оценочных средств по дисциплине**

##### **1. Перечень компетенций с указанием этапов их формирования в процессе освоения образовательной программы. Описание показателей и критериев оценивания компетенций на различных этапах их формирования, описание шкал оценивания**

**ОК-5** – способность к коммуникации в устной и письменной формах на русском и иностранном языках для решения задач межличностного и межкультурного взаимодействия

**ПК-1** - Обладать способностью анализировать состояние и динамику объектов деятельности с использованием необходимых методов и средств анализа.

Результаты обучения		Формируемая компетенция (с указанием кода)	Примечание
Знания	1. Знать: алгоритм обработки информации с использованием различных стратегий чтения (ознакомительного, просмотрового, поискового, изучающего) и аудирования.	ОК-5	
	2. Знать нормы изучаемого иностранного языка на профессиональном уровне; Знать правила функционирования изучаемого языка;	ПК-1	
Умения	Уметь: извлекать главную или интересующую информацию, используя стратегию поискового чтения;	ОК-5	
	1.- извлекать из аутентичного текста (научно-популярного и публицистического, текстов СМИ, деловых и научных текстов) полную информацию со словарем, при наличии 5-6% незнакомых слов, используя стратегию изучающего чтения		
	2. уметь соотносить языковые данные с широким культурно-историческим контекстом	ОК-5	
	3. уметь общаться на межличностном и межкультурном уровне, применять навыки устной и письменной речи изучаемого иностранного языка;	ПК-1	
Владения (навыки / опыт деятельности)	1. владеть навыками социокультурной и межкультурной коммуникации для установления адекватных социальных и профессиональных контактов	ОК-5	
	2. владеть системой лингвистических знаний на различных языковых уровнях; системой закономерностей функционирования изучаемого	ПК-1	

	языка		
	2.владесть способностью применять полученные знания в профессиональной деятельности	ОК-5	

Критерии оценивания для зачёта (ОК-5):

Этап (уровень) освоения компетенции	Планируемые результаты обучения (показатели достижения заданного уровня освоения компетенций)	Критерии оценивания результатов обучения	
		«Зачтено»	«Не зачтено»
Первый этап (уровень)	Знать:	Обучающийся знает специфику стран изучаемого языка	Обучающийся не знает специфики стран изучаемого языка
Второй этап (уровень)	Уметь:	Обучающийся умеет руководствоваться знанием этно-культурных различий в межкультурной коммуникации	Обучающийся не умеет руководствоваться знанием этно-культурных различий в межкультурной коммуникации
Третий этап (уровень)	Владеть:	Обучающийся владеет навыками социокультурной и межкультурной коммуникации для установления адекватных социальных и профессиональных контактов	Обучающийся не владеет навыками социокультурной и межкультурной коммуникации для установления адекватных социальных и профессиональных контактов

Обладать способностью анализировать состояние и динамику объектов деятельности с использованием необходимых методов и средств анализа- **ПК-1.**

Для зачёта (ПК-1):

Этап (уровень) освоения компетенции	Планируемые результаты обучения (показатели достижения заданного уровня освоения компетенций)	Критерии оценивания результатов обучения	
		«Зачтено»	«Не зачтено»
Первый этап (уровень)	Знать:	Знает структурированные нормы изучаемого иностранного языка на профессиональном уровне;	Не знает структурированные нормы изучаемого иностранного языка на профессиональном



		функционирование изучаемого языка.	уровне; функционирование изучаемого языка.
Второй этап (уровень)	Уметь:	Показывает умение анализировать тексты и образцы устной и письменной речи изучаемого иностранного языка;	Не умеет анализировать образцы устной и письменной речи изучаемого иностранного языка;
Третий этап (уровень)	Владеть:	владеть системой необходимых средств и методов для получения лингвистических знаний на различных языковых уровнях; системой закономерностей функционирования изучаемого языка.	Не владеет системой необходимых средств и методов лингвистических знаний на различных языковых уровнях; системой закономерностей функционирования изучаемого языка.

### **Показатели сформированности компетенций.**

Критериями оценивания являются баллы, которые выставляются преподавателем за виды деятельности (оценочные средства) по итогам изучения модулей (разделов дисциплины), перечисленных в рейтинг-плане дисциплины (текущий контроль – максимум 50 баллов; рубежный контроль – максимум 50 баллов, поощрительные баллы – максимум 10).

#### **Шкалы оценивания:**

зачтено – от 60 до 110 рейтинговых баллов (включая 10 поощрительных баллов),

не зачтено – от 0 до 59 рейтинговых баллов.

#### **для зачета заочная форма обучения:**

оценка «**зачтено**» выставляется студенту, показавшему всесторонние, систематизированные, глубокие знания учебной программы дисциплины и умение применять их на практике при решении конкретных задач, свободное и правильное обоснование проблемных ситуаций;

оценка «**не зачтено**» выставляется студенту, который не знает большей части основного содержания учебной программы дисциплины, допускает грубые ошибки и не умеет использовать полученные знания при решении типовых практических задач или проблемных ситуаций.

**2. Контрольные задания или иные материалы, необходимые для оценки знаний, умений, навыков и опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций в процессе освоения образовательной программы. Методические материалы, определяющие**

**процедуры оценивания знаний, умений, навыков и опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций**

Этапы освоения	Результаты обучения	Компетенция	Оценочные средства
1-й этап Знания	1. Знание специфики стран изучаемого языка	ОК-5	групповой опрос, письменные ответы на вопросы, индивидуальное задание
2-й этап Умения	1. руководствоваться знанием этнокультурных различий в межкультурной деловой коммуникации	ОК-5,	ситуационные задачи
	2. уметь общаться на межличностном и межкультурном уровне, применять навыки устной и письменной речи изучаемого иностранного языка;	ПК-1	Составление диалогов, письменные ответы на вопросы, дискуссии
3-й этап Владеть навыками	1. социокультурной и межкультурной деловой коммуникации для установления адекватных социальных и профессиональных контактов	ОК-5 ПК-1	ситуационные задачи диалоги опрос
	2. общения с представителями других стран в профессионально-деловой сфере	ОК-5	ситуационные задачи (аудирование, обсуждение), письменный опрос

Вопросы для группового устного и письменного опроса, включая рубежную письменную контрольную работу, коррелируют с темами практических занятий.

## АНГЛИЙСКИЙ ЯЗЫК

**По разделу 1. Изучите новые слова и употребите их в своих диалогах:**

To **'fill someone in on something'** means to inform someone of the details about a meeting, discussion or project that the person missed. So if you are not able to

attend a meeting, for example, you may ask a colleague to ‘fill you in on’ the main points of the meeting.

- “John! I missed the meeting yesterday. Can you **fill me in on** everything?”
- “There have been a few changes to the proposal. We’ll **fill you in** at lunch time”

To ‘**go over**’ something means to review, revise or check. You probably need to ‘go over your notes’ before you give a speech. Your boss may need to go over your report before you email it.

- “We need to **go over** the budget this week before we speak to the accountants”

- “We went over everything regarding the project in yesterday’s meeting”

«**Come up**» has a few different meanings. But in relation to work or business we often use ‘come up’ to mean an issue, situation or problem has presented itself, usually unexpectedly. It’s like saying the problem has ‘appeared’.

- “Sorry everyone! Something has **come up** and I have to leave”
- “We apologise for the delay on delivery. A technical problem has **come up** and we need to fix it”

When we want to rehearse, or practice, a procedure or sequence we say ‘**run me through**’. This means to show someone how something works or how something is done before it needs to be executed or presented.

- “I’m not sure how this process works. Can you **run me through it** again?”
- “The safety inspector will run everyone through the fire escape procedure”

To **jot down** something is a very common phrasal verb used in office situations. It simply means to take a quick note. When we write down something quickly we can say we “jot it down”.

- “I just want to **jot down** a few extra notes before the presentation”
- “Can you jot down these phone numbers for me?”

To be ‘**snowed under**’ means to be extremely busy and overwhelmed with tasks. We must use the ‘to be’ form before this, so it is like an adjective.

- **I am snowed under.**
- **She is snowed under.**
- “I can’t talk to you right now. I’m snowed under with work”.
- “I’m sorry I missed your call. I’ve been completely snowed under lately!”

To ‘**fill in for someone**’ means to temporarily replace a colleague or co-worker because he or she is absent.

- “I’m **filling in for** James this week while he’s on holiday”.
- “Andrea? Can you **fill in for me** tomorrow? I have to go to the doctor”.

2/ Read the text and retell it.

What is quality?

## START UP

**1. The term 'quality' is often used in a vague, blurred way. It means different things to different people. So the definition of quality varies from person to person. Some may define quality as reasonably bug-free, delivered on time and within budget, meets requirements and/or expectations, and is maintainable. This is how different people define "quality".**

**Read the definitions and decide which of them is the most adequate in your opinion.**

1. 'Quality is complete satisfaction at the lowest possible cost ...'.
2. '...When who comes back is the client, not the product ...'.
3. 'Quality is the extent to which products, services, processes, and relationships are free from defects ...'.
4. 'You can not separate the process and the human factor; therefore I believe that Quality, when built into a product, generates emotions and feelings within those who have taken part in its creation. When you have made something that you are proud of, when you have produced a product that brings smiles to your customers, then you have achieved Quality. You'll know it, they'll know it, and each of you will prosper from it'.
5. 'Products and services that meet or exceed customers' expectations'.

**6. Skim the text about the nature of quality. Find an appropriate heading for each paragraph.**

a) economic definition of quality;	d) techniques for managing the quality;
b) a difficult term to define;	e) total quality organization;
c) philosophical aspect of quality;	f) quality in common use.

7. 1. \_\_\_\_ A quality (from Latin qualita) is an attribute or a property. In contemporary philosophy, the idea of quality and especially how to distinguish certain kinds of qualities from one another remains controversial.
8. The Greek philosopher Aristotle (384-322 BC) analyzed qualities in his work, the Categories. According to him, qualities may be attributed to things and persons or be possessed by them.
9. John Locke, an English philosopher and physician (1632-1704), presented a distinction between primary and secondary qualities in his 'An Essay Concerning Human Understanding'. For him, a quality is an idea of a perception. Primary qualities are intrinsic to an object – a thing or a person – whereas secondary qualities are dependent on the subjective interpretation and the context of appearance.
10. 2. \_\_\_\_ Subjectively, something might be good because it is useful, because it is beautiful, or simply because it exists. Determining the quality therefore involves an understanding of use, beauty and existence. The usefulness aspect is reflected in the common usage of quality. In common use, quality can mean a high degree of excellence ("a quality product"), a degree of excellence or the lack of it ("work of average quality"), or a property of something ("the addictive quality of alcohol").
11. 3. \_\_\_\_ If you look at all technical or economic aspects of quality, you will also see that there is no specification of quality. The word quality seems to trigger a multitude of definitions, so selecting a single definition is difficult.
12. Table 1. presents an array of definitions, each of which is concise and meaningful. There seems to be no single correct or best definition. The meaning of quality differs depending upon circumstances and perceptions. Quality is a different concept when tangible products are the focus versus the perception of a quality service. The meaning of quality is also time-based or situational.

**13. Table 1. Definitions of Quality arranged by category of focus**

Category	Definition
1. Manufacturing -based	"Quality means conformance to requirements." Phillip B. Crosby "Quality is the degree to which a specific product conforms to a design or specification." Harold L. Gilmore

2. Customer - based	"Quality is fitness for use." J. M. Juran Quality is meeting customer's expectations. The Quality Improvement Process is a set of principles, policies, support structures, and practices designed to continually improve the efficiency and effectiveness of our way of life. AT&T "You achieve customer satisfaction when you sell merchandise that doesn't come back and a customer who does." Stanley Marcus
3. Product - based	"Differences in quality amount to differences in the quantity of some desired ingredient or attribute." Lawrence Abbott "Quality refers to the amount of the unpriced attribute contained in each unit of the priced attribute." Keith B. Leffler
4. Value - based	"Quality is the degree of excellence at an acceptable price and the control of variability at an acceptable cost." Robert A. Broh "Quality means best for certain customer conditions. These conditions are (a) the actual use and (b) the selling price of the product." Armand v. Feigenbaum
5. Transcendent	"Quality is neither mind nor matter, but a third entity independent of the other two ... even though Quality cannot be defined, you know what it is." Robert Pirsig "A condition of excellence implying fine quality as distinct from poor quality... Quality is achieving or reaching the highest standard as against being satisfied with the sloppy or fraudulent." Barbara W. Tuchman

14. 4. \_\_\_\_ A frequently used definition of quality in economics is "Quality is the totality of features and characteristics of a product or service that bear the ability to satisfy stated or implied needs of customers". These may include performance, appearance, availability, delivery, reliability, maintainability, cost effectiveness and price. It is, therefore, imperative that the organization knows what these needs and expectations are. In addition, having identified them, the organization must understand them, and measure its own ability to meet them.
15. 5. \_\_\_\_ Quality starts with market research – to establish the true requirements for the product or service and the true needs of the customers. However, for an organization to be really effective, quality must span all functions, all people, all departments and all activities and be a common language for improvement. The cooperation of everyone at every interface is necessary to achieve a total quality organization. Customers, managers, engineers, line operators, and clerks at every level of an organization's hierarchy must be involved in enhancing and managing quality.
16. 6. \_\_\_\_ Numerous methodologies have been created to assist in managing the quality. Many different techniques and concepts have evolved to improve product or service quality. There are two common quality-related functions within a business. One is quality assurance which is the prevention of defects, such as by the deployment of a quality management system. The other is quality control which is the detection of defects, most commonly associated with testing which takes place within a quality management system.

**Read the text again and find information to answer the questions.**

1. What is quality from the philosophical point of view?
2. What two types of qualities does Aristotle differentiate?
3. What is the difference between primary and secondary qualities according to J. Locke?
4. What does quality mean in common use?
5. Why is quality a difficult term to define from technical and economic standpoint?
6. What is the most frequently used definition of quality in business and economics?
7. What are typical quality characteristics of goods and services?

8. Why is market research needed?
9. How can a total quality organization be achieved?
10. What two common functions within an organization are used to improve quality?

### Vocabulary practice

1. Refer back to the text and match a line in a with a line in b to define English-Russian equivalents.

A	B
1. quality assurance	пригодность для использования
2. quality control	обнаружение недостатков
3. prevention of defects	в зависимости от обстоятельств и восприятий
4. detection of defects	совершенство
5. intrinsic to an object	контроль качества
6. fitness for use	подробное описание качества
7. depending upon circumstances and perceptions	обеспечение (гарантия) качества
8. excellence	предупреждение дефектов
9. specification of quality	совокупность свойств
10. totality of features	эффективность затрат
11. cost effectiveness	присущий объекту
12. stated needs of customers	структуры материального обеспечения
13. implied needs of customers	предполагаемые нужды потребителей
14. conformance to requirements	установленные потребности потребителей
15. support structures	соответствие требованиям

2. Identify the nouns, adjectives, adverbs and verbs in the following groups of words. Use the appropriate ones in the sentences below. Choose the correct form of the word.

A. a) quality, b) qualitative, c) qualitatively, d) qualify, e) qualification, f) qualified, g) unqualified.

1. This course \_\_\_\_\_ him to be a manager.
2. \_\_\_\_\_ data describes but does not measure the attributes, characteristics, properties of a thing or phenomenon.
3. This cut in funding will adversely affect the \_\_\_\_\_ of education in our schools.
4. These are two \_\_\_\_\_ distinct products.
5. She left school with no \_\_\_\_\_.
6. The financial statement was prepared by an \_\_\_\_\_ accountant.
7. She is particularly well \_\_\_\_\_ to give an opinion.

B. a) use, b) usage, c) useful, d) useless, e) user, f) usefulness, g) used, h) unused, i) usefully.

1. The engine \_\_\_\_\_ very little oil.
2. I was \_\_\_\_\_ to them because I could speak French.
3. I cannot \_\_\_\_\_ contribute to this debate.
4. I'm not sure about the \_\_\_\_\_ of her observations.
5. This technology is \_\_\_\_\_ if you aren't trained to operate it.
6. \_\_\_\_\_ of the network will greatly benefit from these improvements.
7. They \_\_\_\_\_ the recession as an excuse to get rid of workers.
8. You know he's just \_\_\_\_\_ you.
9. Psychological tests are \_\_\_\_\_ for selection purposes.
10. You can get a refund on any \_\_\_\_\_ travelers' cheques.

11. My friend is a \_\_\_\_\_ car salesman.
12. There are some major differences between English and American \_\_\_\_\_.
13. This information may be of \_\_\_\_\_ to him.

**3. Match the words which are very close in their meaning.**

1. excellent	1. consumer, buyer, client
2. tangible	2. guarantee
3. deployment	3. to ascribe
4. to enhance	4. actual, current, modern
5. assurance	5. to activate, to initiate
6. customer	6. extremely good
7. to attribute	7. to differentiate
8. contemporary	8. use
9. to trigger	9. material
10. to distinguish	10. to improve

**4. What do we call these things, processes and people? Use the structure noun + noun.**

Example: a manager working for a bank is a **bank manager**:

1. the process of managing the quality \_\_\_\_\_
2. expectations of customers \_\_\_\_\_
3. research of the market \_\_\_\_\_
4. regulations made by the government are \_\_\_\_\_
5. goods of high quality \_\_\_\_\_
6. an increase in prices \_\_\_\_\_
7. techniques used in management \_\_\_\_\_
8. somebody whose job is to inspect quality \_\_\_\_\_
9. science which studies management \_\_\_\_\_
10. tax that you pay on your income is \_\_\_\_\_
11. equipment used for production purposes \_\_\_\_\_
12. costs for providing quality \_\_\_\_\_
13. manager whose job is to control quality \_\_\_\_\_
14. competition in quality \_\_\_\_\_

5. Read the text below. Use the word from the list :

**Satisfy appropriate confide loyal difference strategy measure aware eliminate relation** that fits in the space in the same line. There is an example at the beginning (0).

**CUSTOMER-DRIVEN QUALITY**

Quality is judged by the customer. All product and service attributes that contribute value to the customer and lead to customer (0) satisfaction and preference must be addressed (1) \_\_\_\_\_ in quality systems. Value, satisfaction, and preference may be influenced by many factors. This includes the relationship between the company and customers – the trust and (2) \_\_\_\_\_ in products and services – that leads to (3) \_\_\_\_\_ and preference. This concept of quality includes not only the product and service attributes that meet basic requirements. It also includes those that (4) \_\_\_\_\_ them from competing offerings. Customer-driven quality is thus a (5) \_\_\_\_\_ concept. It is directed toward market share gain. It demands constant sensitivity to emerging customer and market requirements, and (6) \_\_\_\_\_ of the factors that drive customer satisfaction. It also demands (7) \_\_\_\_\_ of developments in technology, and rapid and flexible response to customer and market requirements. Such requirements extend beyond defect and error reduction. Nevertheless, defect and error reduction and (8) \_\_\_\_\_ of causes of dissatisfaction contribute significantly to the customers' view of quality and are thus also important parts of customer-driven quality. In addition, the company's approach to recovering from defects and errors is crucial to its improving both quality and (9) \_\_\_\_\_ with customers.

**1. Match terms in column a with their definitions in column b.**

1. quality	a) lack of something necessary for completeness or perfection; shortcoming; deficiency
2. excellence	b) the study of influences upon customer and consumer behaviour and the analysis of market characteristics and trends
3. quality control	c) the state or quality of excelling or being exceptionally good; extreme merit; superiority
4. quality assurance	d) the totality of features and characteristics of a product or service that bear the ability to satisfy stated or implied needs
5. defect	e) the methods that a company uses to check that the standard of its services or goods is high enough
6. market research	f) the regular tests that are done in a factory to make sure that its products are good enough to sell
7. quality criteria	g) characteristics of a good or service that determine whether it meets the expressed and implied requirements of its customers, also called quality requirements
8. cost effectiveness	h) relationship between monetary inputs and the desired outcome, such as between the expenditure on an advertising campaign and increase in sales revenue

2. In the text below fill in the blanks using the words from the bottom.

3.

### QUALITY OF DESIGN VERSUS QUALITY OF CONFORMANCE

The organization's values, goals, mission, policies, and practices reinforce designing into the product or service rather than inspecting it in. Emphasis is placed on doing 1) \_\_\_\_\_. The organization's aim is to not only meet customers' requirements, but to exceed them wherever possible. Conformance is the norm. The organization's overriding purpose is to excite the customers with extraordinary products and service.

#### Quality planning, control and improvement

The focus of this dimension is for organizations to continually improve their products, services, processes and practices with an emphasis on reducing variation and reducing cycle time. This dimension implies extensive use of the quality management tools, including 2) \_\_\_\_\_.

#### Little q and Big Q

Organizations focusing on quality control and inspection activities (little q) will fail to be fully effective. They must transform their thinking to 3) \_\_\_\_\_.

#### Quality is strategic

Quality or the absence of it, has a 4) \_\_\_\_\_ on the organization. Consumers buy certain products and request services based on their knowledge and perception of the organization and what it provides. Accumulated experiences and perceptions of customers ultimately make or break an organization.

a) strategic impact; b) the right things right the first time; c) cost of quality, process management approaches, and measurement techniques; d) quality across organization (Big Q).

3. Can you explain the difference between goods and services? If you are not sure, read the following info and list three criteria for differentiating between goods and services.

In economics and accounting, a **good** is a product that can be used to satisfy some desire or need. More narrowly but commonly, a good is a tangible physical product that can be contrasted with a service which is intangible. As such, it is capable of being delivered to a purchaser and involves the transfer of ownership from seller to customer. For example, an apple is a tangible good, as opposed to a haircut, which is an intangible service.



Goods that are scarce (are in limited supply in relation to demand) are called 'economic goods,' whereas those whose supply is unlimited and which have no price in terms of efforts to acquire them, (such as air) are called 'free goods.'

**Service** is the intangible equivalent of an economic good. They are such as accounting, banking, cleaning, consultancy, education, insurance, know how, medical treatment, transportation. No transfer of possession or ownership takes place when services are sold, and they (1) cannot be stored or transported, (2) are instantly perishable, and (3) come into existence at the time they are bought and consumed.

4. Here you can see examples of quality characteristics. Decide which of them are for goods, which are for services. Some of the characteristics are inherent in both goods and services. Quality characteristics: simplicity of design, aesthetics, reliability, availability, credibility, competence, durability, ease of use, safety, communication, reasonable price, ease of disposal, accuracy, maintainability, performance, completeness, timeliness, serviceability.
5. Mark the following statements as true (t) or false (f). If you think a statement is false, change it to make it true. Prove your point of view.

**Statement**

**T F**

1. Quality is a perceptual, conditional and somewhat subjective attribute and may be understood differently by different people.
2. The common element of the business definitions of quality is that the quality of a product or service refers to the perception of the degree to which the product or service meets the customer's expectations.
3. From the standpoint of consumers, quality is the degree to which a specific product conforms to a design or specification or degree to which the product/service was produced correctly.
4. Quality control is most commonly associated with the prevention of defects, deficiencies, wastes.
5. Durability is intrinsic to both products and services.
6. In technical usage, quality can have two meanings: a. The characteristics of a product or service that bear its ability to satisfy stated or implied needs; b. A product or service free of deficiencies.
7. Quality is seen as being a very important factor in any business. It does not have to be a physical product for which quality is important: service industries are just as much concerned with quality, as are manufacturers.
8. A manufacturer achieves customer satisfaction when he sells merchandise that doesn't come back and a customer who does.
9. Goods are useful and relatively scarce tangible items (articles, materials, merchandise, supplies) produced from agricultural, construction, manufacturing, or mining activities.

**DISCUSSION POINTS**

**Comment on the following statements:**

1. "Face is the index of mind; Quality is the index of a product".
2. "Quality is not achieved by doing different things. It is achieved by doing things differently".
3. "Quality is hard to define, impossible to measure, easy to recognize".

**SELF-CHECK QUESTIONS**

1. Why does the definition of quality vary from person to person?
2. How do philosophers define quality?
3. What is quality from the standpoint of common sense?
4. What categories can quality be focused on?

5. How does business dictionary define quality?
6. What are the criteria for differentiating between goods and services?
7. What are quality characteristics for goods?
8. What are quality characteristics for services?
9. Is there any difference between quality assurance and quality control?
10. How to create a really effective organization?

### **GLOSSARY Модуль 1 Лексический минимум**

acquire	• получать, приобретать; овладевать
array	• массив, масса, совокупность
ascribe	• приписывать
attribute	• отличительная черта, характерное свойство; неотъемлемый признак
attribute	• приписывать (кому-л., чему-л.); относить к (чему-л.)
blurred	• неясный, туманный; расплывчатый
bug-free	• бездефектный
circumstances	• обстоятельства, условия, положение дел
concise	• краткий; сжатый; лаконичный
conformance	• соответствие; согласование
completeness	• полнота, завершённость, законченность
constraint	• ограничение; ограничивающее условие
controversial	• спорный, сомнительный; дискуссионный
credibility	• надёжность; доверие
cost effectiveness	• эффективность затрат
deployment	• использование, употребление
disposal	• размещение, расположение, расстановка
distinguish	• проводить различие, находить отличия; различать, распознавать
durability	• срок службы, долговечность
efficiency	• эффективность, результативность, действенность коэффициент полезного действия, экономичность, рентабельность, выгодность
effectiveness	• действенность, эффективность, результативность, производительность, экономичность
enhance	• увеличивать, усиливать, улучшать (обычно какое-л.

	положительное свойство)
entity	• вещь, объект, сущность
extent	• мера, степень, рамки, пределы; размер, величина
exceed	• превосходить
evolve	• развиваться, эволюционировать
fraudulent	• обманный; жульнический, мошеннический
fitness for use	• пригодность для использования; годность к эксплуатации; соответствие назначению
hierarchy	• иерархия; соподчинённость
imperative	• настоятельный, срочный; обязательный необходимый; безапелляционный, не допускающий возражения; безоговорочный, категорический
improvement	• улучшение, усовершенствование; исправление; развитие
index	• индекс, указатель; показатель, признак
interface	• область контакта, взаимодействия
intrinsic	• присущий, свойственный, внутренний, врожденный
maintainability	• ремонтпригодность; ремонтная технологичность; удобство эксплуатации; удобство обслуживания
meet	• удовлетворять; соответствовать (напр. требованиям); встречать
merchandise	• товары
merchandise	• продавать, торговать; продвигать на рынке (товары)
multitude	• множество; большое число; масса
performance	• технические характеристики, эксплуатационные качества; коэффициент полезного действия (машин, оборудования и т.п.); результативность, производительность, эффективность; исполнение, работа
property	• свойство, качество, характеристика; имущество, собственность
right prosper	• благоденствовать, преуспевать, процветать
serviceability	• обслуживаемость, удобство обслуживания, эксплуатационная (при)годность
span	• охватывать, перекрывать
sloppy	• неряшливый, небрежный

tangible	• вещественный, материальный, осязаемый
timeliness	• своевременность
transcendent	• абстрактный, отвлечённый; неясный, туманный
trigger	• инициировать, дать начало (чему-л.)
vague	• неясный, нечёткий, неопределённый
value	• значение, важность; стоимость, цена, ценность
variability	• изменчивость, непостоянство, переменность

**1. Read the text about prominent American quality gurus and answer the questions:**

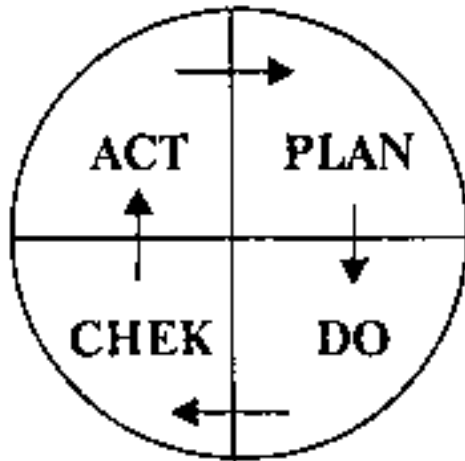
1. Who is considered to be the father of the quality management theory and why?
2. How many points does E. Deming's philosophy of management include?
3. What does PDCA cycle reflect?
4. What idea did J. Juran contribute to the theory of quality management?
1. What does Juran's quality trilogy encompass?
2. What is quality associated with according to J. Juran?
3. How many steps to quality improvement did Juran propose?
4. Who devised the concept of Total Quality Control?
5. What is Total Quality Control from the viewpoint of A. Feigenbaum?
6. What is meant by the concept of "hidden plant"?

**THE AMERICANS WHO WENT TO JAPAN**

**W. Edwards Deming** (1900-1993) placed great importance and responsibility on management, at both the individual and company level, believing management to be responsible for 94% of quality problems. His fourteen point plan is a complete philosophy of management that can be applied to small or large organizations in the public, private or service sectors:

- create constancy of purpose towards improvement of product and service;
- adopt the new philosophy. We can no longer live with commonly accepted levels of delay, mistakes and defective workmanship;
- cease dependence on mass inspection;
- reduce the number of suppliers for the same item by eliminating those that do not qualify with statistical and other evidence of quality;
- improve constantly and forever the system of production and service;
- institute modern methods of training on the job;
- develop modern methods of supervision of production workers;
- drive out fear, so that everyone may work effectively for the company;
- break down barriers between departments. People in research, design, sales, and production must work as a team, to foresee problems of production;
- eliminate numerical goals, posters and slogans for the workforce asking for new levels of productivity without providing methods;
- eliminate work standards that prescribe numerical quotas;
- remove barriers that rob the workers of their right to pride of workmanship;
- institute a vigorous programme of education and retraining;
- create a structure in top management that will push on the above points every day.

Deming also encouraged a systematic approach to problem solving and promoted the widely known Plan, Do, Check, Act (PDCA) cycle. The PDCA cycle is also known as the Deming cycle, although it was developed by a colleague of Deming, Dr. Shewhart.



Plan what is needed  
 Do it  
 Check that it works  
 Act to correct any problems or improve performance  
 Fig. 1. Deming Cycle (PDCA)

**Dr Joseph M. Juran** (1904-2008) was the first to ground the transition from Quality Control to Quality Management. He believed that quality did not happen by accident, it must be planned, and that quality planning was part of the trilogy of planning, control and improvement.

These three aspects are further broken down in Juran's 'Quality Planning Road Map', into the following key elements:

Quality Planning	Identify who are the customers. Determine the needs of those customers. Translate those needs into our language. Develop a product that can respond to those needs. Optimise the product features so as to meet our needs and customer needs
Quality Improvement	Develop a process which is able to produce the product. Optimize the process
Quality Control	Prove that the process can produce the product under operating conditions. Transfer the process to Operations

Juran believed quality to be associated with customer satisfaction and dissatisfaction with the product, and emphasised the necessity for ongoing quality improvement through a succession of small improvement projects carried out throughout the organization. His ten steps to quality improvement are:

- build awareness of the need and opportunity for improvement;
- set goals for improvement;
- organize to reach the goals;
- provide training;
- carry out projects to solve problems;
- report progress;
- give recognition;
- communicate results;
- keep score of improvements achieved;
- maintain momentum.

**Armand V. Feigenbaum** (1922) devised the concept of Total Quality Control, later known as Total Quality Management (TQM). He defined it as:

"An effective system for integrating quality development, quality maintenance and quality improvement efforts of the various groups within an organisation, so as to enable production and service at the most economical levels that allow full customer satisfaction".

The 40th Anniversary edition of Dr A. V. Feigenbaum's book "Total Quality Control" defines TQC in the form of ten crucial benchmarks for total quality success. These are that:

- quality is a company-wide process;
- quality is what the customer says it is;
- quality and cost are a sum, not a difference;
- quality requires both individual and team zealotry;
- quality is a way of managing;
- quality and innovation are mutually dependent;
- quality is an ethic;
- quality requires continuous improvement;
- quality is the most cost-effective, least capital-intensive route to productivity;

- quality is implemented with a total system connected with customers and suppliers.

Feigenbaum is also known for his concept of the "hidden plant", the idea that so much extra work is performed in correcting mistakes that there is effectively a hidden plant within any factory. Feigenbaum quoted a figure of up to 40% of the capacity of the plant being wasted. At the time this was an unbelievable figure; even today some managers are still to learn that this is a figure not too far removed from the truth.

### Vocabulary practice

#### 1. Refer back to the text and match a line in a with a line in b to define English-Russian equivalents.

A	B
1) continual improvement of product and services	a) капиталоемкий, требующий крупных капиталовложений
2) cease dependence on mass inspection	b) быть в курсе изменений в проектировании товаров и услуг
3) standards that prescribe numerical quotas	c) непрерывное улучшение продукции и услуг
4) constancy of purpose	d) дополнительная работа
5) company-wide process	e) поддержание качества
6) awareness of the need	f) общекорпоративный процесс
7) constantly decrease costs	g) постоянная приверженность делу повышения качества и росту производительности
8) keep up with changes in product and service design	h) стандарты, предписывающие количественные нормативы
9) operating conditions	i) покончить с зависимостью от массового контроля
10) capital-intensive	j) постоянство цели
11) extra work	k) всеобщее управление качеством
12) permanent commitment to ever improving quality and productivity	l) осознание необходимости
13) keep score of improvements achieved	m) ключевые критерии в достижении полного контроля качества
14) Total Quality Management	n) непрерывно уменьшать расходы
15) quality maintenance	o) условия эксплуатации
16) crucial benchmarks for total quality success	p) вести подсчет достигнутым улучшениям

#### 2. Identify the nouns, adjectives, adverbs and verbs in the following groups of words. Use the appropriate ones in the sentences below. Choose the correct form of the word.

A. a) manage, b) manager, c) management, d) managerial, e) manageable, f) managed.

- In this company we have a new approach to \_\_\_\_.
- To successfully achieve their goals managers need three essential \_\_\_\_ skills: technical, human, and conceptual.
- If you don't \_\_\_\_ to complete your taxes by April 15th, you will likely get in trouble.
- Many \_\_\_\_ are technically proficient but inter-personally incompetent.
- A currency which is controlled by government with respect to the rate of exchange with other currencies is called \_\_\_\_ currency.
- Use conditioner to make dry hair softer and more \_\_\_\_.

**B.** a) economy, b) economics, c) economic, d) economical, e) economize, f) economist, g) economically, h) uneconomic.

1. Backward farming methods made grain production \_\_\_\_.
2. To \_\_\_\_ means to use money or fuel very carefully.
3. The study of the way goods and services are produced and sold and the way money is managed is referred to as \_\_\_\_.
4. Politically and \_\_\_\_ the country is going through enormous changes.
5. \_\_\_\_ geography is one of the obligatory subjects at our University.
6. An expert in economics, especially one who advises government, department, business or organization is called an \_\_\_\_.
7. It would be more \_\_\_\_ to switch the machine off at night.
8. Do you know three of the fastest-growing \_\_\_\_ in the Asia-Pacific region?

**Текущий контроль. Выполните задание, переведите текст письменно:**

**3. J. Juran was the first to propose the use of Pareto Analysis in quality management. Read and translate the text. Use the word given at the end of each line to form a word that fits in the space in the same line.**

**PARETO' RULE IN QUALITY MANAGEMENT**

In his early days as a young engineer Joseph Juran noted that when a list of defects was arranged in the order of frequency, (1) \_\_\_\_ few types of defects accounted for the bulk of those found. As his career in management progressed he noted the (2) \_\_\_\_ of this phenomenon in other areas. The idea of 'the vital few and the trivial many' was forming. In the 1930s J. Juran was (3) \_\_\_\_ to the work of an Italian sociologist and economist, who had produced a mathematical model to explain the unequal (4) \_\_\_\_ of wealth. Studying the distributions of wealth in different countries, Pareto noticed that a fairly consistent minority – about 20% – of people controlled the large majority – about 80% – of a society's wealth. In preparing the first (5) \_\_\_\_ of the Quality Control Handbook Juran needed a form of shorthand to describe his idea. Remembering Pareto's work he captioned his description as 'Pareto's principle of (6) \_\_\_\_ distribution'. Since then 'the Pareto Principle' has become a standard term to describe any situation where a relatively small percentage of factors are (7) \_\_\_\_ for the substantial percentage of effect. Juran was, in reality, the first to identify and popularise the 80:20 rule as a (8) \_\_\_\_ principle. The Pareto effect operates in quality improvement like that: 80% of problems usually stem from 20% of the causes. Pareto charts are used to display the Pareto principle in action, arranging data so that the few vital factors that are causing most of the problems reveal themselves. Concentrating (9) \_\_\_\_ efforts on these few will have a greater impact and be more cost-effective than (10) \_\_\_\_ efforts.

relative  
occur  
introduction  
distribute  
edit  
equal  
responsibility  
universe  
improve  
direct

**4. One of the key words of this unit is the word "management". It is known to have different meanings. This can be illustrated by the following sentence: People who wish to have a career as a manager must study the discipline of management as a means toward practicing the process of management.**

So, 'management' can denote:

1. the people who control and operate a business or organization;
2. the process of organizing, coordinating and controlling activities;
3. discipline – subject with principles, concepts and theories;
4. career.
- 5.

**Read the sentences and define the meanings of the word "management" in them.**

1. Talks between management and employees ended in disagreement over pay cuts.
1. We study management to understand principles, concepts and theories and to learn how to apply them in the process of managing.
2. The size of management can range from one person in a small firm to hundreds or thousands of managers in multinational companies.
2. Many companies go bankrupt due to bad management.
3. Joe Cardenas is on the fast track in our quality improvement. He has held three management positions and is now after 10 years being promoted to the vice president level.
3. The heart of effective management is communication.
  1. Read the text about Japanese quality gurus and answer the questions:
    1. What is Dr Kaoru Ishikawa famous for?
    2. What are the advantages of cause-and-effect diagrammatic representation?
    3. How does Pareto effect operate in quality improvement?
    4. Kaoru Ishikawa argued that 95% of organization problems can be solved with the help of 7 tools. What are they?
    5. Who does the idea of robust product design belong to?
    6. What three stages should off-line quality control be divided into according to Taguchi?
    7. What is the name of Shigeo Shingo associated with?
  1. What is the effect of SMED system?
  2. How does Poka-Yoke system operate?
  3. Why is it reasonable to differentiate between errors and defects?

## **Текущий контроль. Модуль 2.**

**Прочитай и переведи текст письменно.**

### **THE JAPANESE WHO DEVELOPED NEW QUALITY CONCEPTS**

**Dr Kaoru Ishikawa** (1915-1989) made many contributions to quality, the most noteworthy being his total quality viewpoint, company wide quality control, his emphasis on the human side of quality, the Ishikawa diagram and the assembly and use of the "seven basic tools of quality":

- Pareto analysis which are the big problems?
- Cause and effect diagrams what causes the problems?
- Stratification how is the data made up?
- Check sheets how often it occurs or is done?
- Histograms what do overall variations look like?
- Scatter charts what are the relationships between factors?
- Process control charts which variations to control and how?

He believed these seven tools should be known widely, if not by everyone, in an organisation and used to analyse problems and develop improvements. Used together they form a powerful kit.

One of the most widely known of these is the Ishikawa (or fishbone or cause-and-effect) diagram. Like other tools, it assists groups in quality improvements.

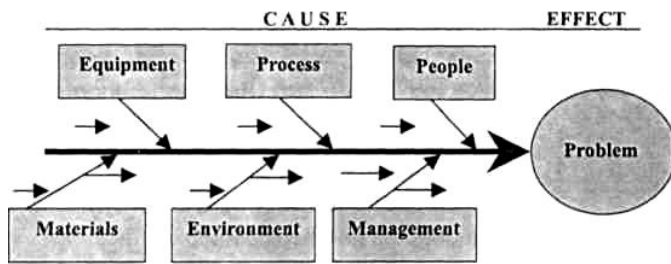
The diagram systematically represents and analyses the real causes behind a problem or effect. It organises the major and minor contributing causes leading to one effect (or problem), defines the problem, identifies possible and probable causes by narrowing down the possible ones. It also helps groups to be systematic in the generation of ideas and to check that it has stated the direction of causation correctly. The diagrammatic format helps when presenting results to others.

Fig. 2. Ishikawa's fishbone diagram

**Dr Genichi Taguchi** (1924) believed it is preferable to design product that is robust or insensitive to variation in the manufacturing process, rather than attempt to control all the many variations during actual manufacture. To put this idea into practice, he took the already



established knowledge on experimental design and made it more usable and practical for quality professionals. His message was concerned with the routine optimisation of product and process prior to manufacture rather than quality through inspection.



Quality and reliability are pushed back to the design stage where they really belong, and he broke down off-line quality into three stages:

- System design
- Parameter design
- Tolerance design

"Taguchi methodology" is fundamentally a prototyping method that enables the designer to identify the optimal settings to produce a robust product that can survive manufacturing time after time, piece after piece, and provide what the customer wants.

<b>Level of quality</b>	<b>Robust product design</b>
	<b>Parameter design</b> <b>Statistical process control</b> <b>Product inspection</b>

Fig. 3. Quality control procedure and stages of evolution

**Shigeo Shingo (1909-1990)** is strongly associated with Just-in-Time manufacturing, and was the inventor of the Single Minute Exchange of Die (SMED) system, in which setup times are reduced from hours to minutes, and the Poka Yoke (mistake proofing) system. In Poka Yoke, defects are examined, the production system is stopped and immediate feedback is given, so that the root causes of the problem may be identified and prevented from occurring again. The addition of a checklist recognizes that humans can forget or make mistakes.

He distinguished between "errors", which are inevitable, and "defects", which result when an error reaches a customer, and the aim of Poka Yoke is to stop errors becoming defects. Defects arise because errors are made and there is a cause and effect relationship between the two. Zero quality control is the ideal production system and this requires both Poka Yoke and source inspections. In the latter, errors are looked at before they become defects, and the system is either stopped for correction or the error condition automatically adjusted to prevent it from becoming a defect.

### Vocabulary practice

#### 1. Refer back to the text and find English equivalents of the following Russian word combinations.

График причинной зависимости; группировка данных по общим признакам; проверочная карта; столбиковая диаграмма; диаграмма разброса; контрольная карта; устойчивость к изменениям в процессе производства; допроизводственное управление качеством; проектирование показателей (параметров) качества; проектирование допустимых отклонений от параметров; метод моделирования; производство "точно во время"; метод предотвращения ошибок; быстрая замена штампов; сокращать время переналадки / переоснастки оборудования; регулярная оптимизация продукта или процесса; основная причина.

2. Identify the nouns, adjectives, adverbs and verbs in the following groups of words. Use the appropriate ones in the sentences below. Choose the correct form of the word.

A. a) production, b) product, c) producer, d) productive, e) productivity, f) produce (v), g) produce (n), h) unproductive.

1. They \_\_\_\_ over 250 cars a week.
2. Do you know one of the world's leading oil \_\_\_\_?

3. The system we have now is the \_\_\_\_ of years of research.
4. When will the new range of computers go in full \_\_\_\_?
5. \_\_\_\_ land is not good for growing crops on.
  6. This is a new production method that has led to high \_\_\_\_?
  7. What is the factory \_\_\_\_ capacity?
  8. Fruits, vegetables and other things that farmers grow are called \_\_\_\_.
- B.** a) employ, b) reemployable, c) unemployable, d) employee, e) employer, f) employment, g) unemployment, h) unemployed, i) employed.
  1. Our firm \_\_\_\_ more women than men.
  2. The car industry is one of our biggest \_\_\_\_.
  3. The number of people in \_\_\_\_ has fallen.
  4. Frictional unemployment includes people whose physical or mental handicaps make them almost \_\_\_\_, but it also includes the people spending short spells in unemployment as they hop between jobs in an economy where both the labor force and the jobs on offer are continually changing.
  5. The number of \_\_\_\_ is rising all the time.
  6. These closures will mean \_\_\_\_ for about 500 workers.
  7. The difference between frictional and structural unemployment is that frictionally unemployed workers have salable skills, whereas structurally unemployed workers are not readily \_\_\_\_ without retraining, additional education.
    1. You would be better \_\_\_\_ in preparing financial statements.
    2. The company has to make 10 \_\_\_\_ redundant.
    3. Look back in the texts and find words or phrases which have an opposite meaning to:

1) deterioration	4) wrongly	7) useless
2) little known	5) undesirable	8) layman
3) unlike	6) sensitive	9) on-line

### Part 3

#### READING

1. Read the text about Western quality theoreticians and answer the questions:
  1. How does Philip Crosby define "quality"?
  2. What does deviation from quality requirements result in manufacturing and service companies?
  3. What does "Zero defects" principle demand from management?
  4. What does "cost of poor quality" include?
  5. If you want your organization to be "Eternally Successful" what requirements should it meet?
  6. What is the new role of management in T. Peters' conception?
  7. What are the benefits of MBWA system?
  8. What are those seven interdependent variables in McKinsey 7-S Framework which should be considered to provide success to a company?
  - 9.

#### WESTERN GURUS

**Philip B Crosby** (1926-2001) is known for the concepts of "Quality is Free", "Do It Right First time" and "Zero Defects".

He considers traditional quality control and acceptable quality limits to represent failure rather than assurance of success. Crosby therefore defines quality as conformance to the requirements which the company itself has established for its products based directly on its customers' needs. He believes that since most companies have organisations and systems that allow deviation from what is really required, manufacturing companies spend around 20% of their revenues doing

things wrong and doing them over again. According to Crosby this can be 35% of operating expenses for service companies.

Crosby did not believe that workers should take prime responsibility for poor quality. In his scheme of things, management sets the tone on quality and workers follow their example; while employees are involved in operational difficulties and draw them to management's attention, the initiative comes from the top. "Zero defects" principle means that the company's objective is 'doing things right first time'. This will not prevent people from making mistakes, but will encourage everyone to improve continuously.

Crosby's Quality Improvement Process is based upon the Four Absolutes of Quality Management:

1. Quality is defined as conformance to requirements, not as 'goodness' or 'elegance'.
2. The system for causing quality is prevention, not appraisal.
3. The performance standard must be Zero Defects.
4. The measurement of quality is the Price of Non-conformance, not indices.

Crosby also defined the five characteristics of an "Eternally Successful Organisation":

1. People routinely do things right first time
2. Change is anticipated and used to advantage
3. Growth is consistent and profitable
4. New products and services appear when needed
5. Everyone is happy to work there.

**Tom Peters** (1942) identifies leadership as being central to the quality improvement process, discarding the word "Management" for "Leadership". The new role is of a facilitator, and the basis is "Managing by walking about" (MBWA), enabling the leader to keep in touch with customers, innovation and people, the three main areas in the pursuit of excellence. He believes

that, as the effective leader walks, at least 3 major activities are happening:

Fig. 4. T. Peter's MBWA principle

- Listening suggests caring
- Teaching values are transmitted
- Facilitating able to give on-the-spot help

In contrast to rigid and distant management, in MBWA practice managers spend a significant amount of their time making informal visits to work area and listening to the employees. The purpose of this exercise is to collect qualitative information, listen to suggestions and complaints, and keep a finger on the



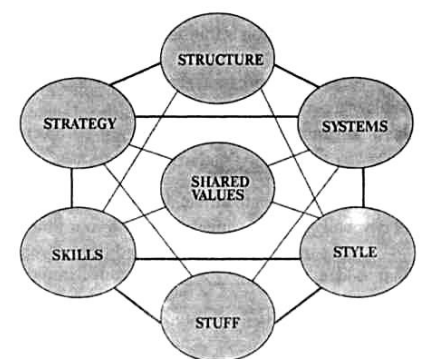
pulse of the organization.

Fig. 5. McKinsey 7-S Framework

Having researched successful American organisations, he concluded that any intelligent approach to organising had to encompass, and treat as interdependent, seven variables, in what became known as the McKinsey 7-S Framework, designed to force explicit thought about both the hardware and software of an organization.

Vocabulary practice

1. Refer back to the text and match a line in a with a line in b to define English-Russian equivalents.



**A**

- 1) acceptable quality limits
- 2 assurance of success

**B**

- a) в поисках совершенства
- b) брать на себя основную ответственность

- |                                    |                                      |
|------------------------------------|--------------------------------------|
| 3) conformance to the requirements | c) взаимозависимые переменные        |
| 4) allow deviation                 | d) система "ноль дефектов"           |
| 5) spend revenues                  | e) допустимые ограничения качества   |
| 6) operating expenses              | f) предупреждение появления дефектов |
| 7) set the tone                    | g) соответствие требованиям          |
| 8) take prime responsibility       | h) расходовать доходы                |
| 9) Zero defects system             | i) задавать тон                      |
| 10) defect prevention              | j) гарантия качества                 |
| 11) in the pursuit of excellence   | k) допускать отклонение              |
| 12) interdependent variables       | l) эксплуатационные расходы          |

**2. Identify the nouns, adjectives, adverbs and verbs in the following group of words of the same root. Use the appropriate ones in the sentences below. Choose the correct form of the word.**

**a) act, c) interaction, e) interactive, g) active, i) inactivity,**

**b) interact, d) action, f) activity, h) inactive, j) activist.**

- Jobs that involve a degree of social \_\_\_\_ are usually more satisfying.
- A computer program which reacts to the information and instruction that you give it is called \_\_\_\_.
- Economists want to know how supply and demand \_\_\_\_.
- We have three possible ways of \_\_\_\_.
- These environmental changes are the result of human \_\_\_\_.
- Did the BBC \_\_\_\_ reasonably in sacking the journalist?
- \_\_\_\_ steps are being taken to calm the situation.
- Physically \_\_\_\_ people are at risk of developing heart disease.
- The players have now had more than a month of \_\_\_\_.
- An \_\_\_\_ is someone who takes part in activities that are intended to achieve political or social change.

**3. Match each word in the first column with a synonym in the second column.**

- |               |                          |
|---------------|--------------------------|
| 1. achieve    | a) graph, diagram        |
| 2. empower    | b) authorize             |
| 3. excellence | c) structure             |
| 4. chart      | d) attain                |
| 5. expenses   | e) obligation            |
| 6. revenues   | f) costs                 |
| 7. pursuit    | g) foresee               |
| 8. commitment | h) income                |
| 9. anticipate | i) superiority           |
| 10. framework | j) aspiration , striving |

### COMPREHENSION

**1. The acronyms below are commonly used in the field of quality management. What do they stand for?**

QC, QA, TQC, TQM, QLF, QMS, PDCA, SMED, MBWA, ZD, CEO.

**2. Match terms in column a with their definitions in column b.**

**a**

**B**

- |                                   |  |
|-----------------------------------|--|
| 1. quality                        | a) management philosophy that seeks to integrate all organizational functions (marketing, finance, design, engineering, and production, customer service, etc.) to focus on meeting customer needs and organizational objectives |
| 2. management                     | b) degree to which the product or service meets the customer's expectations  |
| 3. total quality management (TQM) | c) the regular tests that are done in a factory to make sure that its products are good enough to sell   |
| 4. excellence                     | d) the methods that a company uses to check that the standard of its services or goods is high enough  |
| 5. quality control                | e) a leader or chief theoretician of a movement, esp. a spiritual or religious cult; a leading authority in a particular field   |
| 6. quality assurance              | f) a criterion by which to measure something; standard; reference point  |
| 7. quality loop                   | g) observation that 80 percent of problems are caused by 20 percent of reasons   |
| 8. defect                         | h) the state or quality of being exceptionally good; extreme merit; superiority  |
| 9. guru                           | i) a lack of something necessary for completeness or perfection  |
| 10. right the first time          | j) the technique, practice, or science of managing, controlling or dealing with  |
| 11. Pareto distribution           | k) visual representation of interacting steps that influence the quality of a product  |
| 12. benchmark                     | l) quality management concept that defect prevention is more advantageous and cost effective than defect detection and associated rework   |

**3. Mark the following statements as true (t) or false (f). If you think a statement is false, change it to make it true. Prove your point of view.**

- | Statements  | T | F |
|---|---|---|
| 1. Quality management can be considered to have three main components: quality control, quality assurance and quality improvement   |   |   |
| 2. Quality management is focused on product and service quality and does not consider the means to achieve it   |   |   |
| 3. Quality Assurance differs from Quality Control in that Quality Assurance is the prevention of defects, while Quality Control is the detection of defects                                 |   |   |
| 4. Quality Improvement can be distinguished from Quality Control in that Quality Improvement is the purposeful change of a process to improve the reliability of achieving an outcome       |   | 1 |
| 5. After the Second World War, China decided to make quality improvement a national imperative as part of rebuilding their economy, and sought the help of Deming and Juran, amongst others |   |   |
| 6. Examination of non-measurable data such as a firm's reputation, a brand image, or a customer's feelings about a product is called quantitative analysis                                  |   |   |
| 7. Taguchi methods are statistical oriented methods including quality robustness, quality   |   |   |

loss function, and target specifications

8. It was A. Feigenbaum who encouraged the Japanese to adopt a systematic approach to problem solving, which later became known as PDCA cycle
9. Shigeo Shingo's name is best known in relation to the concepts of Do It Right First time and Zero Defects

**10. There are many methods for quality improvement. These cover product improvement, process improvement and people based improvement**

**4. Do you remember which of the notable quality gurus made the following contribution to quality management theory?**

- |                      |                    |
|----------------------|--------------------|
| a) Edwards Deming    | 1. Genichi Taguchi |
| 2. Joseph Juran      | 3. Shigeo Shingo   |
| 4. Armand Feigenbaum | 5. Philip Crosby   |
| 6. Kaoru Ishikawa    | 7. Tom Peters      |

- 1) \_\_\_ developed the idea of quality trilogy: quality planning, quality improvement and quality control.
- 2) \_\_\_ in 1979 published the book "Quality is free" where he popularized the idea of the "cost of poor quality".
- 3) \_\_\_ defined the Four Absolutes of Quality Management.
- 4) \_\_\_ encouraged the Japanese to adopt a systematic approach to problem solving, which later became known as PDCA Cycle.
- 5) \_\_\_ devised the concept of Total Quality Control.
- 6) \_\_\_ initiated the Zero Defects program at the Martin Company Orlando, Florida, plant.
- 7) \_\_\_ invented SMED system and in 1969 cut the setup time on a 1000 ton press at Toyota from 4.0 hours to 3.0 minutes.
- 8) \_\_\_ designed McKinsey 7-S model as a platform onto which the research and theorising were built.
- 9) \_\_\_ focused on Quality Control as an integral part of Quality Management in his lectures to the Japanese in the early 1950s.
- 10) \_\_\_ over forty years ago published the book in which he presented 10 attributes that are still critical to organizations today.
- 11) \_\_\_ introduced a special type of a diagram to identify potential factors causing an overall effect.
- 12) \_\_\_ developed a method of controlling quality that emphasizes robust quality design and the quality loss function (QLF).
- 13) \_\_\_ in 1982 published an international bestselling book "In Search of Excellence".
- 14) \_\_\_ offered fourteen key principles for management for transforming business effectiveness.
- 15) \_\_\_ received the Blue Ribbon Award from the Emperor of Japan in 1990 for his contribution to industry.

**DISCUSSION POINTS**

**Think about the following points for a few moments:**

1. Do you agree with the assertion that one of the quality's significant achievements of the 20th century was Japan's rise to a state of an economic superpower, second only to the United States and ahead of nations like Great Britain and Germany?
2. If 'yes', how can you explain this phenomenon?
3. How did the West react to Japan's quality revolution?
4. What do you know about the contribution of Russian scientists to the world's theory and practice of quality management?

**Discuss your ideas in small groups, and then compare them with other members of the class.**

### **SELF-CHECK QUESTIONS**

1. What does quality management involve?
2. How does quality control differ from quality management?
3. What does quality improvement imply?
4. Who is said to be the father of the quality management theory and why?
5. What does Juran's quality trilogy include?
6. What is the contribution of A. Feigenbaum to quality philosophy?
7. What made Japan seek for the help of American quality gurus after World War II?
8. What is Dr Kaoru Ishikawa famous for?
9. Who does the idea of robust product design belong to?
10. What is the name of Shigeo Shingo associated with?
11. What is quality according to Philip Crosby?
12. What is the new role of management in T. Peters' conception?

### **GLOSSARY**

acceptable	• приемлемый; допустимый; подходящий
argue	• аргументировать, приводить доводы, доказывать; утверждать, заявлять
assurance	• обеспечение; гарантия
awareness	• знание, осведомленность; информированность (о чём-л.); осознание (чего-л.)
benchmark	• ориентир, эталон, стандарт для сопоставлений, отправная точка, критерий
capital-intensive	• капиталоемкий, требующий крупных капиталовложений
caption	• озаглавливать
causation	• причинность, причинная обусловленность
cease	• переставать (делать что-л.), прекращать
commitment	• обязательство
conformance	• соответствие; согласование
constancy	• постоянство, неизменность, устойчивость
cost-effective	• доходный, прибыльный, рентабельный
costs	• затраты, издержки, расходы
crucial	• ключевой, критический, решающий, важный
defect	• недостаток, дефект, недочёт; изъян, порок; неисправность, повреждение, поломка
delay	• задержка, запаздывание, отсрочка
department	• подразделение, отдел, отделение, бюро; цех

deterioration	<ul style="list-style-type: none"> <li>ухудшение (состояния или качества); порча, повреждение, износ</li> </ul>
deviation	<ul style="list-style-type: none"> <li>отклонение</li> </ul>
discard	<ul style="list-style-type: none"> <li>отбрасывать, отвергать; отказываться</li> </ul>
distinguish	<ul style="list-style-type: none"> <li>отличать, различать, выделять, проводить различие</li> </ul>
drive out	<ul style="list-style-type: none"> <li>выколачивать, вытаскивать, подавлять, изгонять</li> </ul>
effectively	<ul style="list-style-type: none"> <li>фактически, в сущности, практически; эффективно, действенно</li> </ul>
eliminate	<ul style="list-style-type: none"> <li>устранять; исключать; уничтожать; ликвидировать, аннулировать</li> </ul>
emphasize	<ul style="list-style-type: none"> <li>подчеркивать, акцентировать, придавать особое значение</li> </ul>
encompass	<ul style="list-style-type: none"> <li>охватывать, заключать</li> </ul>
encourage	<ul style="list-style-type: none"> <li>поощрять, содействовать, способствовать, стимулировать</li> </ul>
evidence	<ul style="list-style-type: none"> <li>подтверждение, доказательство</li> </ul>
expenses	<ul style="list-style-type: none"> <li>расходы; затраты, издержки</li> </ul>
explicit	<ul style="list-style-type: none"> <li>точный, явный, определённый</li> </ul>
facilitator	<ul style="list-style-type: none"> <li>помощник, посредник</li> </ul>
failure	<ul style="list-style-type: none"> <li>неблагоприятный исход, неудача, провал; неисправность, неполадка, поломка, авария</li> </ul>
fishbone diagram	<ul style="list-style-type: none"> <li>диаграмма причинно-следственных связей</li> </ul>
gain	<ul style="list-style-type: none"> <li>доход, выгода, прибыль; прирост, увеличение; улучшение</li> </ul>
guru	<ul style="list-style-type: none"> <li>наставник, учитель, авторитет, ведущий специалист, светило</li> </ul>
hidden	<ul style="list-style-type: none"> <li>скрытый, спрятанный, невидимый</li> </ul>
histogram	<ul style="list-style-type: none"> <li>столбиковая диаграмма</li> </ul>
implement	<ul style="list-style-type: none"> <li>выполнять, осуществлять; обеспечивать выполнение, реализовывать</li> </ul>
inevitable	<ul style="list-style-type: none"> <li>неизбежный, неминуемый, неотвратимый</li> </ul>
institute	<ul style="list-style-type: none"> <li>вводить, учреждать; устанавливать; основывать</li> </ul>
kit	<ul style="list-style-type: none"> <li>набор, комплект</li> </ul>
loop	<ul style="list-style-type: none"> <li>петля, цикл</li> </ul>
magnitude	<ul style="list-style-type: none"> <li>величина, значение</li> </ul>



message	• сообщение, донесение; извещение, информация, идея
momentum	• импульс, толчок, движущая сила
noteworthy	• заслуживающий внимания
ongoing	• продолжающийся, непрерывный, постоянный, проводящийся, непрекращающийся
performance	• работа; функционирование; исполнение, выполнение; производительность; эффективность
pie chart	• круговая диаграмма; секторная диаграмма
prescribe	• предписывать; устанавливать
prevention	• предупреждение, предотвращение, профилактика
productivity	• производительность, продуктивность
proofing	• обеспечение защиты
proponent	• защитник, сторонник, поборник
prototyping	• макетирование, моделирование
pursuit	• стремление, поиск, преследование
qualify	• квалифицировать, отвечать требованиям, определять, уточнять
quota	• норма, норматив
responsibility	• ответственность, обязанность
revenues	• доходы
robust	• устойчивый; прочный, жёсткий; надёжный; трудоемкий
scatter chart	• диаграмма разброса
shorthand	• стенография
supervision	• наблюдение; надзор, контроль; руководство; заведование; регулирование
supplier	• поставщик
tolerance	• допустимые пределы; допустимые отклонения; выносливость, терпимость
vigorous	• мощный, интенсивный; решительный
workmanship	• мастерство, квалификация; качество работы, уровень мастерства
zealotry	• фанатизм

### **Рубежный контроль Модуль 1.**

## 1. Read the text and match the headings to the number of the section.

1. culture change
2. definitions of TQM and the characteristics of TQM
3. customers and suppliers (internal and external)
4. the building blocks of TQM
5. the essential requirements of TQM - commitment and leadership
6. quality management and company competitiveness

1. \_\_\_\_ In the past two decades many organizations throughout the world have been under tremendous pressure. Some have been battered by international competition, others by new entrepreneurial companies that redefined businesses, and yet others were seriously challenged by new technologies which created formidable alternatives to their products and services. Some leading companies have changed rapidly. While some of the new companies have become major players, other companies are still engaged in daily battles for survival, and many other companies have disappeared.

During these years there has been an increasing global emphasis on quality management. In global competitive markets, quality has become the most important single factor for success. Quality management has become the competitive issue for many organizations. Juran has gone so far as to state that, "Just as the twentieth century was the century of productivity, the twenty-first century will be the quality century." (Juran....)

2. \_\_\_\_ There are many definitions of total quality management around. Some define total quality management in a way different to some others. But in general definition of total quality management should contain the following characteristics:

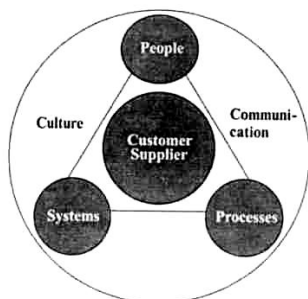
- TQM is a customer focused approach;
- aims at satisfying customers or delighting them;
- provides best quality at lowest price;
- it is company wide strategy;
- involves everyone in the organization;
- prevention of defects is the way and the target is zero defects;
- total quality management is methodical;
- it is based on information;
- it is a continuous process.

So TQM can be defined as a process and philosophy of achieving best possible outcomes from the inputs, by using them effectively and efficiently in order to deliver best value for the customer, while achieving long term objectives of the organization.

Another way to put it – TQM is the way of managing for the future, and is far wider in its application than just assuring product or service quality – it is a way of managing people and business processes to ensure complete customer satisfaction at every stage, internally and externally. TQM, combined with effective leadership, results in an organisation doing the right things right, the first time, every time. At it's simplest, TQM is all managers leading and facilitating all contributors in everyone's two main objectives:

- 1) total client satisfaction through quality products and services; and
- 2) continuous improvements to processes, systems, people, suppliers, partners, products, and services.

The core of TQM is the customer-supplier interfaces, both externally and internally, and at each interface lies a number of processes. This core must be surrounded by commitment to quality, communication of the quality message, and recognition of the need to change the culture of the organisation to create total quality. These are the foundations of TQM, and they are supported by the key management functions of people, processes and systems in the organisation.



3. \_\_\_\_ There exists in each department, each office, each home, a series of customers, suppliers and customer-supplier interfaces. These

are "the quality chains", and they can be broken at any point by one person or one piece of equipment not meeting the requirements of the customer, internal or external. The failure usually finds its way to the interface between the organisation and its external customer, or in the worst case,

actually to the external customer. Fig. 6. Total Quality Management

Failure to meet the requirements in any part of a quality chain has a way of multiplying, and failure in one part of the system creates problems elsewhere, leading to yet more failure and problems, and so the situation is exacerbated. The ability to meet customers' (external and internal) requirements is vital.

As well as being fully aware of customers' needs and expectations, each person must respect the needs and expectations of their suppliers. The ideal situation is an open partnership style relationship, where both parties share and benefit.

4. \_\_\_\_ TQM is an approach to improving the competitiveness, effectiveness and flexibility of an organisation for the benefit of all stakeholders. It is a way of planning, organising and understanding each activity, and of removing all the wasted effort and energy that is routinely spent in organisations. It ensures the leaders adopt a strategic overview of quality and focus on prevention not detection of problems.

A fundamental requirement is a sound quality policy, supported by plans and facilities to implement it. Leaders must take responsibility for preparing, reviewing and monitoring the policy, plus take part in regular improvements of it and ensure it is understood at all levels of the organisation.

Effective leadership starts with the development of a mission statement, followed by a strategy, which is translated into action plans down through the organisation. These, combined with a TQM approach, should result in a quality organisation, with satisfied customers and good business results.

The following is a list of points that leaders should consider; they are a distillation of the various beliefs of some of the quality gurus:

- the organisation needs a long-term commitment to continuous improvement;
- adopt the philosophy of zero defects to change the culture;
- train people to understand the customer/supplier relationships;
- do not buy products or services on price alone – look at the total cost;
- adopt modern methods of supervising and training – eliminate fear;
- eliminate barriers between departments by managing the process – improve communications and teamwork;
- eliminate goals without methods, standards based only on numbers, barriers to pride of workmanship and fiction – get facts by studying processes;
- constantly educate and retrain – develop experts in the organization;
- develop a systematic approach to manage the implementation of TQM.

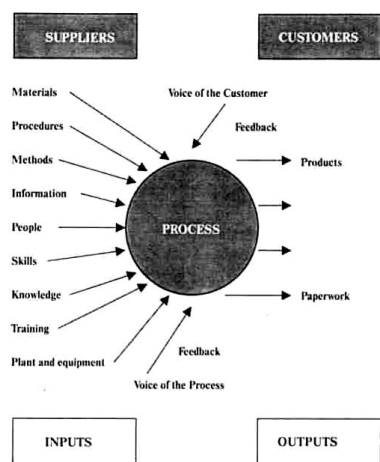
5. \_\_\_\_ Total Quality Management means that the organization's culture is defined by and supports the constant attainment of customer satisfaction through an integrated system of tools, techniques, and training. This involves the continuous improvement of organizational processes, resulting in high quality products and services. The culture in any organization is formed by the beliefs, behaviour, norms, dominant values, rules and the 'climate'. A culture change, e.g. from one of acceptance of a certain level of errors or defects to one of right first time (zero defects), every time, needs two key elements: 1) commitment from the leaders; 2) involvement of all of the organization's people.

6. \_\_\_\_ Organizations everywhere, of all types and sizes, are under constant pressure to improve their business performance, measure themselves against world class standards and focus their efforts on the customer.

The building blocks of TQM are processes, people, management systems and performance measurement.

Everything we do is a Process, which is the transformation of a set of inputs, which can include action, methods and operations, into the desired outputs, which satisfy the customers' needs and expectations.

The only point at which true responsibility for performance and quality can lie is with the People who actually do the job or carry out the process.



An efficient and effective way to tackle process or quality improvement is through teamwork. However, people will not be engaged in improvement activities without commitment and recognition from the organisation's leaders, a climate for improvement and a strategy that is implemented thoughtfully and effectively.

Fig. 7. The building blocks of TQM

An appropriate documented Quality Management System will help an organisation not only achieve the objectives set out in its policy and strategy, but also, and equally importantly, sustain and build upon them. Once the strategic direction for the organisation's quality journey has been set, it needs Performance Measures to monitor and control the journey, and

to ensure the desired level of performance is being achieved and sustained.

2. Read the text carefully and answer the questions:

1. What is Total Quality Management?
2. What are the characteristic features of TQM?
3. What are two main objectives of TQM? What is the core of TQM?
4. What are the essential requirements of TQM?
5. How is the organization's culture defined?
6. When can zero defects become a part of a firm's culture?
1. What are the building blocks of TQM?
2. What is the function of Performance Measures?
3. What do you think the difference between a national view and an organizational view of competitiveness is?
4. What is meant by continuous improvement?

### Vocabulary practice

1. Refer back to the text and match a line in a with a line in b to define English-Russian equivalents.

- | A  | B  |
|--|--|
| 1. customer-supplier interface             | 1. долгосрочное обязательство                                |
| 2. to be under pressure                    | 2. устранять барьеры   |
| 3. to exacerbate                           | 3. трезвая политика при управлении качеством                 |
| 4. open partnership style relationship     | 4. стратегическое представление о качестве                   |
| 5. sound quality policy                    | 5. быть на "Вы" с новыми технологиями                        |
| 6. long-term commitment                    | 6. находиться под давлением                                  |
| 7. the philosophy of zero errors / defects | 7. ответственность за подготовку, анализ и контроль политики |
| 8. to eliminate barriers                   | 8. обострять, усложнять                                      |
| 9. performance measurement                 | 9. определение качества работы, оценка результатов           |

- |   |  |
|---|--|
| 10. inputs and outputs  | 10. интерфейс "потребитель-поставщик"                      |
| 11. to ensure complete customer satisfaction                          | 11. открытые партнёрские отношения                         |
| 12. strategic overview of quality                                     | 12. затраты и выпуск                                       |
| 13. challenged by new technologies                                    | 13. подход всеобщего менеджмента качества                  |
| 14. responsibility for preparing, reviewing and monitoring the policy | 14. полная себестоимость, общая стоимость                  |
| 15. TQM approach  | 15. цепи качества  |
| 16. total cost  | 16. гарантировать полную потребительскую удовлетворенность |
| 17. "the quality chains"  | 17. описание цели  |

**2. Match the words which are very close in their meaning:**

- |                  |                           |
|------------------|---------------------------|
| 1. formidable    | 1. huge                   |
| 2. target        | 2. uphold                 |
| 3. commitment    | 3. obligation, engagement |
| 4. to exacerbate | 4. to reinforce           |
| 5. to implement  | 5. prevalent              |
| 6. to eliminate  | 6. to remove              |
| 7. attainment    | 7. aim, objective         |
| 8. dominant      | 8. to carry out           |
| 9. core, key     | 9. basic, central         |
| 10. sustain      | 10. achievement           |
| 11. to daunt     | 11. to discourage         |

**3. Match the words having the opposite meaning:**

1. tremendous	1. junior
2. major	2. inputs
3. wide	3. to discourage
4. external	4. loss, disadvantage
5. senior	5. narrow
6. to improve	6. internal
7. benefit	7. to deteriorate, to worsen
8. to encourage	8. minor
9. outputs	9. poor quality

10. sound quality	10. minute
-------------------	------------

4. This pair of words is often confused. Read and translate the sentences paying attention to the difference in their meaning.

**EFFECTIVE – EFFICIENT**

<p><b>Someone or something that is effective works and produces the result that was intended</b></p> <p>1. Their efforts to improve the economy were very effective</p> <p>2. We have found an effective way of increasing sales</p>	<p><b>Something that is efficient works well and produces good results by using the available time, money, supplies, etc. in the most effective way</b></p> <p>1. The new machine is far more efficient than the old one</p> <p>2. She is a quick efficient worker</p>
<p>3. You need effective communication within the organization</p>	<p>3. It is more efficient to recycle waste products</p>
<p>4. Effective leadership starts with the development of a mission statement, followed by a strategy, which is translated into action plans down through the organization</p>	<p>4. An efficient way to tackle process or quality improvement is through teamwork</p>

<p><b>PUBLIC RESPONSIBILITY</b>  Company's customer (0) <u>requirements</u> and quality system objectives should address areas of corporate (1) ____ and responsibility. These include business ethics, public health and (2) ____ environment, and sharing of quality-related information in the company's business and geographic communities. Health, safety, and (3) ____ considerations need to take into account the life cycle of products and services and include factors such as waste generation. Quality planning in such cases should address adverse contingencies that may arise throughout the life cycle of production, (4) ____, and use of products. Plans should include problem (5) ____ and company response including how to maintain public trust and (6) _____. (7) ____ of public responsibility areas within a quality system means not only meeting all local, state, and federal legal and (8) ____ requirements, but also treating this and related requirements as areas for continuous improvement. In (9) ____, companies should support – within (10) ____ limits of their resources – national industry, trade, and community activities to share (11) ____ quality-related information.</p>	<p><b>require</b>  <b>citizen</b>  <b>safe</b>  <b>environment</b>  <b>distribute</b>  <b>avoid</b>  <b>confide</b>  <b>include</b>  <b>regulate</b>  <b>add</b>  <b>reason</b>  <b>proprietor</b></p>
---	--

5. Read the text below. Use the word given at the end of each line to form a word that fits in the space in the same line. There is an example at the beginning (0)

6. Read the text and identify the nouns, adjectives, adverbs and verbs in the following groups of words. Use the appropriate ones in the sentences below. Choose the correct form of the word.

A. a) compete, b) competition, c) competitor, d) competitiveness, e) competitive, f) uncompetitive, g) competitively.

**COMPETITION: FACT AND FICTION**

"Declinism" has been persistent in America ever since the first oil shock in 1973 shook the self-confidence characterizing the country after the Second World War. Since then, Japanese companies' success in highly visible markets such as consumer electronics and cars, together with a flood of imported products from dozens of other countries, has added support forecasts of America's economic decline.

Now to say that American business can no longer 1) \_\_\_\_ and that Americans have lost their ability to innovate is no longer controversial – it's conventional wisdom. The belief that American business is no longer 2) \_\_\_\_ is wrong. American firms lead 3) \_\_\_\_ in a slew of technology-based industries: computer software and hardware of all types, microprocessor chips, aerospace, pharmaceuticals, biotechnology, new materials, energy, and environmental control. America companies that are world beaters in these fields include General Electric, Microsoft, Apple, Motorola, Intel, etc. Even the Japanese agree that American companies remain the major 4) \_\_\_\_ in many leading high tech industries. "Whenever there is an open 5) \_\_\_\_ overseas, an American firm tends to win," says Joseph Jacobs, founder of Jacobs Engineering.

Outside such high-tech industries, it's also possible to identify plenty of world-beating American firms among consumer goods companies: Procter & Gamble, Philip Morris, and Johnson & Johnson are among the world's best.

Service industries are another area in which America has world-class companies. There are no European or Japanese fast-food chains to rival McDonald's, Pizza Hut, or Kentucky Fried Chicken.

Worry about America's loss of 6) \_\_\_\_ tends to center on its trade deficit. In fact, this shrunk significantly (from \$160 billion in 1987 to an estimated \$72 billion in 1991). In any case, a trade deficit, by itself, says nothing about the country's 7) \_\_\_\_\_. That requires deeper examination.

Far from being 8) \_\_\_\_ in manufacturing, America is actually one of the industrial world's cheapest producers of many goods. This is partly due to the cheap dollar, which has fallen by half from its 1985 value.

The best and brightest people from other countries have regularly sought to make their fortunes in America. Skilled immigrants from Europe and Asia have played a big part in building many of America's high-tech industries. An estimated one third of the engineers working in Silicon Valley were born in Asia. Growing numbers of these Chinese, Korean, and Indian engineers are establishing their own firms in California with the help of money from family and contracts abroad. If such firms succeed, they'll help keep America 9) \_\_\_\_\_. In any high-tech rivalry with Japan or other East Asian countries, one Wall Street banker predicts, "America will win because our Asians will beat their Asians." There's no reason to be alarmed about that.

**COMPREHENSION**

1. Match terms in column a with their definitions in column b.

<b>A</b>	<b>B</b>
1. communication	1. End users of the firm's products and services
2. competitiveness	2. Organization that bases performance objectives on meeting customer needs and identifying the processes that meet those needs
3. culture	3. A collection of parts that operate independently to achieve common goals
4. customers	4. The process of exerting influence over people
5. dominant values	5. A concept proposed by Philip Crosby whereby management believes that no defects are acceptable
6. feedback	6. The degree to which a nation can, under free and fair market conditions, produce goods and services that meet the test of international markets while simultaneously maintaining or expanding the real incomes of its citizens
7. leadership	7. The systematic process of altering employees' behavior to further organizational goals
8. mission	8. The exchange of information between a sender (source) and a receiver (audience)

9. policy	9. An ability or proficiency in performing a particular task
10. process organization	10. A broad plan of action for pursuing and achieving the firm's objectives and satisfying its mission
11. skill	11. An organization's core values that are shared by the majority of employees
12. stakeholders	12. The receiver's response to the sender's message
13. strategy	13. A statement of the firm's long-term vision, of what the firm is trying to become, that differentiates this from other firms. The mission provides direction and a sense of purpose to all employees
14. system	14. A system of behavior, ritual, and shared meaning held by employees that distinguishes the group or organization from other similar units
15. zero defects (ZD)	15. A written statement that reflects a plan's basic objectives and provides guidelines for selecting actions to achieve the objectives
16. training	16. The firm's stockholders, suppliers, labor unions, lenders, and customers; all those with an interest in the firm

**2. Mark the following statements as true (t) or false (f). If you think a statement is false, change it to make it true. Prove your point of view.**

Statements	T	F
1. In the past 10 or 20 years a few companies have radically transformed their business performance using concepts and methods which are now collectively called "total quality" or "total quality management"		
2. To be able to become a total quality organization each department of this organization must work only for itself; the organization must accept that a level of defects or errors is inevitable		
3. Market-share focus is the fundamental concept of quality management		
4. Facing competitive pressures managers need employees who think constantly and creatively about the needs of the organization; corporate communications must demand more of everyone involved		
5. The main elements of the total quality infrastructure are the quality system, customer-supplier partnerships, total organization involvement, measurement and information, and education and training		
6. Under strong top-management leadership, TQM approach establishes short-term vision and strategies		
7. TQM is the management process used to make continuous improvements to all functions		
8. To be able to become a total quality organization it is possible to confuse quality with grade		
9. "Zero defects" is a performance standard the emphasis of which is on finding defects and fixing them rather than just preventing them		
10. Competitiveness at the organizational level is defined as the degree to which a company can, under free and fair market conditions, produce goods and services that meet the test of international markets while simultaneously maintaining or expanding the real incomes of its employees and owners		



### 3. Fill in the blanks using the words from the list in the bottom.

#### CONTINUOUS IMPROVEMENT

Achieving the highest level of 1) \_\_\_\_\_ requires a well-defined and well-executed approach to continuous improvement. Such improvement needs to be part of all operations and of all work unit activities of a company. Improvements may be of several types:

- enhancing 2) \_\_\_\_\_ to the customer through new and improved products and services;
- reducing 3) \_\_\_\_\_;
- improving responsiveness and cycle time performance;
- improving 4) \_\_\_\_\_ in the use of all resources.

Thus, improvement is driven not only by the objective 5) \_\_\_\_\_, but also by the need to be responsive and efficient – both conferring additional 6) \_\_\_\_\_.

To meet all of these objectives, the process of continuous improvement must contain regular cycles of 7) \_\_\_\_\_. This requires a quantitative basis for assessing progress, and for deriving information for 8) \_\_\_\_\_.

a) planning, execution, and evaluation; b) value; c) quality and competitiveness; d) future cycles of improvements; e) errors, defects, and wastes; f) to provide better quality; g) productivity and effectiveness; i) market place advantage.

#### DISCUSSION POINTS

**Comment on Figure 8. answering the questions below. What do you think it illustrates? Give a suitable title to the Figure.**

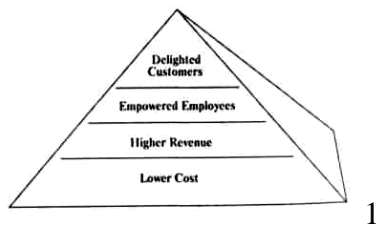


Fig. 8. \_\_\_\_\_

. Does higher quality mean lowering costs? Do you agree that the costs associated with preventing errors during design are often far less than correcting the errors during the production, the costs of preventing errors during the production are far less than correcting the errors after the final inspection, and the cost of finding and correcting errors during final inspection are far less than fixing the errors after the customer has received the goods or services?

2. How do higher revenues depend on higher quality? When are customers ready to pay a price premium?

3. Who are delighted customers? What is their role in advertising goods and services?

4. Why do you think creating empowered employees is a major goal of total quality management?

#### SELF-CHECK QUESTIONS

1. Why has a quality focus become imperative in a globalizing world?
2. What is Total Quality Management?
3. What are the characteristic features of TQM?
4. What are two main objectives of TQM? What is the core of TQM?
5. What are the essential components of TQM?
6. How is the organization's culture defined?
7. Define "zero defects".
8. When can zero defects become a part of a firm's culture?
9. What are the building blocks of TQM?
10. What is the role of Quality Management System?
11. What is the function of Performance Measures?

1. How do you think what the difference between a national view and an organizational view of competitiveness is?

2. What is meant by continuous improvement?

## GLOSSARY

appropriate	• подходящий, соответствующий
benefit	• преимущество, выгода, прибыль
blaze	• пламя
capability	• способность, возможность
commitment	• обязательство
delighted	• восхищённый, довольный; радостный;
distillation	• перегонка
electrical contractor	• подрядчик на установку электрооборудования
eliminate	• устранять, исключать
emergency generator	• аварийный генератор
engage	• заниматься ч-л., обязываться
exacerbate	• обострять, усложнять, усиливать
externally	• внешне
extinguish	• тушить, ликвидировать
fiction	• выдумка, вымысел, фантазия
flexibility	• гибкость
implementation	• выполнение, осуществление
in contravention of	• в нарушение чего-л.
inflammable	• легко воспламеняющийся, огнеопасный; горючий
internally	• внутри
performance	• исполнение, выполнение
recognition	• узнавание, знак узнавания
sound	• здоровый, крепкий
sustain	• поддерживать, способствовать, обеспечивать
surround	• окружать, обступать
vital	• жизненный, (жизненно) важный, насущный
warning	• предупреждение
whilst	• пока

**Критерии оценки (в баллах) для группового устного и письменного опроса:**

- 2 балла выставляется студенту, показавшему всесторонние, глубокие знания темы, свободное и правильное обоснование проблемных ситуаций;
- 1 балл выставляется студенту, показавшему недостаточно глубокие знания темы, не умеющему свободно и в полной мере аргументировано обосновать проблемную ситуацию;
- 0 баллов выставляется студенту, который не знает большей части основного содержания темы, допускает грубые ошибки в формулировках основных понятий и не способен решать типовые практические задачи или проблемные ситуации.

**Критерии оценки (в оценках) для группового устного и письменного опроса для заочной формы:**

- 5 выставляется студенту, показавшему всесторонние, глубокие знания темы, свободное и правильное обоснование проблемных ситуаций;
- 4 выставляется студенту, показавшему недостаточно глубокие знания темы, не умеющему свободно и в полной мере аргументировано обосновать проблемную ситуацию;
- 3 выставляется студенту, который не знает большей части основного содержания темы, допускает грубые ошибки в формулировках основных понятий и не способен решать типовые практические задачи или проблемные ситуации.

**Темы медиа-презентаций и докладов:**

1. Quality improvement
2. Factual approach to decision making
3. System approach to management
4. Leadership
5. Customer focus
6. Quality management evolution
7. Quality standards in Russia
8. Quality terms
9. Health care
10. Expediting
11. Test management

**Критерии оценки (в баллах) рубежной контрольной работы (медиа-презентаций):**

- 25 баллов выставляется студенту, показавшему всесторонние, систематизированные, глубокие знания учебной программы модуля и умение применять их на практике при решении конкретных задач, свободное и правильное обоснование проблемных ситуаций;
- 15 баллов выставляется студенту, показавшему недостаточно глубокое знание теории межкультурной коммуникации, не умеющему в полной мере аргументировано обосновать решение конкретных задач;
- 0 баллов выставляется студенту, который не знает большей части основного содержания учебной программы модуля, допускает грубые ошибки в формулировках основных понятий дисциплины и не умеет использовать полученные знания при решении типовых практических задач.

**Критерии оценки (в оценках) рубежной контрольной работы (медиа-презентаций) для заочной формы:**

- 5 выставляется студенту, показавшему всесторонние, систематизированные, глубокие знания учебной программы модуля и умение применять их на практике при решении конкретных задач, свободное и правильное обоснование проблемных ситуаций;
- 4 выставляется студенту, показавшему недостаточно глубокое знание теории межкультурной коммуникации, не умеющему в полной мере аргументировано обосновать решение конкретных задач;
- 3 выставляется студенту, который не знает большей части основного содержания учебной программы модуля, допускает грубые ошибки в формулировках основных понятий дисциплины и не умеет использовать полученные знания при решении типовых практических задач.

Темы индивидуальных заданий студентов: Выбор тем за студентами, согласно направлениям их научных исследований.

**Критерии оценки (в баллах) для индивидуальных заданий:**

- 5 баллов выставляется студенту, продемонстрировавшему самостоятельное, всестороннее, систематизированное, глубокое раскрытие темы, свободное владение материалом;
- 2 балла выставляется студенту, показавшему недостаточно самостоятельное и глубокое понимание темы, не умеющему свободно представить материал;
- 0 баллов выставляется студенту, который не понимает большей части основного содержания сообщения, не способен ясно, последовательно представить материал.

**Критерии оценки (в оценках) для индивидуальных заданий:**

- 5 выставляется студенту, продемонстрировавшему самостоятельное, всестороннее, систематизированное, глубокое раскрытие темы, свободное владение материалом;
- 4 выставляется студенту, показавшему недостаточно самостоятельное и глубокое понимание темы, не умеющему свободно представить материал;
- 3 выставляется студенту, который не понимает большей части основного содержания сообщения, не способен ясно, последовательно представить материал.

Индивидуальные задания выполняются в виде устного краткого сообщения (доклада на конференции). и оцениваются поощрительными баллами.

**Критерии итоговой оценки знаний, умений и навыков обучающегося по дисциплине «Иностранный язык профессиональной коммуникации».**

оценка «**зачтено**» выставляется студенту, показавшему всесторонние, систематизированные, глубокие знания учебной программы дисциплины и умение применять их на практике при решении конкретных задач, свободное и правильное обоснование проблемных ситуаций;

оценка «**не зачтено**» выставляется студенту, который не знает большей части основного содержания учебной программы дисциплины, допускает грубые ошибки и не умеет использовать полученные знания при решении типовых практических задач или проблемных ситуаций.

## НЕМЕЦКИЙ ЯЗЫК

Этапы освоения	Результаты обучения	Компетенция	Оценочные средства
1-й этап Знания	1. Средний балл рубежного контроля	ОК-5	Тестирование
		ПК-1	Индивидуальный опрос, устный опрос
2-й этап Умения	1. Средний балл рубежного контроля	ОК-5	Контрольная работа
		ОК-5	сообщение отчет
3-й этап Владеть навыками	1. Средний балл рубежного контроля	ПК-1	Тесты
		ОК-5	Групповой опрос

### Образец текущего контроля

Задание 1. Перевести предложения:

- 1) Меня зовут ...
- 2) Мне 17 лет.
- 3) Я студент. Я студентка.
- 4) Я учусь в университете.
- 5) Я живу в Уфе.
- 6) Как тебя зовут?

Задание 2. Составить предложения:

- 1) bin, Ich, Student.
- 2) an der Uni, Du, studierst.
- 3) Wie, du, heißt?
- 4) Wo, deine Mutter, arbeitet?
- 5) habe, Ich, Freunde, viele.

### Контрольная работа по переводу

1. das Brot, 2. der Tee, 3. das Brötchen, 4. frühstücken, zu Mittag essen, 5. beginnen, 6. der Unterricht, 7. aufstehen, 8. zu Ende sein, 9. das Fleisch, 10. der Fisch, 11. die Suppe, 12. dauern

- II.
- 1) Меня зовут ...
  - 2) Мне 17 лет.
  - 3) Я студент. Я студентка.
  - 4) Я учусь в университете.
  - 5) Я живу в Уфе.
  - 6) Как тебя зовут?

III.

- 1) Wie alt sind Sie?
- 2) Wo studieren Sie?
- 3) Wann stehen Sie auf?
- 4) Wann beginnt der Unterricht?
- 5) Wann haben Sie die Mittelschule absolviert?
- 6) Haben Sie Lieblingsfächer?

### **Образец итогового контроля**

Перечень разговорных тем по семестрам:

«Mein Arbeitstag»,  
«Mein Hobbys»,  
«Das Universitätsleben»: «Die Baschkirische Staatliche Universität», «Meine Fakultät», «Hochschulen in Deutschland»,  
«Die Bundesrepublik Deutschland»,  
«Nobelpreis»

### **Образец итогового теста по грамматике**

1. Gerhard kommt in Berlin an und fährt ins Hotel Adlon.
2. Er steigt aus dem Taxi, nimmt seine Taschen und geht in die Eingangshalle.
3. Entgegenkommende Gäste reagieren ganz unterschiedlich: einige gucken zur Seite, andere glotzen Gerhard an.
4. Sie dachte die ganze Zeit an das Geschäftsessen am Abend.
5. Sind Sie eigentlich zufrieden mit dem, was sich in Ihrem Leben ereignet?
6. Haben Sie sich vorgestellt, wie es ist, wenn Sie sich verliebt?
7. Vorsicht, geh nicht dorthin!
8. Leg den Rucksack weg!
9. Haben Sie das verstanden oder soll ich Ihnen das noch einmal erklären?
10. Viele fallen bei der Prüfung durch, weil sie die Aufgaben einfach nicht durchschauen..
11. Der betrunkene Autofahrer fährt mehrere Mülltonnen um .
12. Der Offizier befahl den Soldaten, eine eigene Meinung zu haben.
13. Seit wann kennen Sie Professor Stein?
14. Und nach dem Gespräch sind wir zu meiner Mutter gefahren.
15. Der Vater nimmt das Baby aus dem Bett?
16. Wie viel verdienen Sie?

### **TEST**

**Задание 1.** Из четырех вариантов a, b, c, d выберите единственно правильный ответ.

1. Jeden ... Tag verbringt sie bei den Großeltern.  
a) freie; b) freiem; c) freien; d) freier.
2. Die U-Bahn ist das ... Verkehrsmittel in der Großstadt.  
a) bequemen; b) am bequemsten; c) bequemer; d) bequemste.
3. Das Buch ist interessant. Ich lese ... mit großem Interesse.  
a) ihn; b) ihm; c) sein; d) es.

4. Der Schüler konnte nicht erklären, ... er so spät gekommen war.  
a) wann; b) warum; c) wie viel; d) wer.
5. Ich wohne gern in ... alten Haus.  
a) unserem; b) unser; c) ihres; d) deinen.
6. Es war dunkel im Zimmer. Ich ... nicht schreiben.  
a) kann; b) durfte; c) konnte; d) müsse.
7. ... ich im vorigen Jahr ab und zu in Odessa war, besuchte ich jedesmal meine Bekannten.  
a) Als; b) Wenn; c) Nachdem; d) Wann.
8. Es regnet heute. Mischa, ... zu Hause.  
a) bliebe; b) bleibet; c) bleibe; d) bleibst du.
9. Sie besuchen bald die Dresdener Gemäldegalerie,... in der ganzen Welt berühmt ist.  
a) die; b) der; c) deren; d) das.
10. Viele neue Hotels ... in der Zukunft ... .  
a) wurden ... gebaut; b) müssen ... bauen;  
c) hatten ... gebaut; d) werden ... gebaut werden.
11. Die Besucher bewundern die Sammlungen des Museums, ... .  
a) durch die es ist berühmt; b) die durch es berühmt ist;  
c) durch die es berühmt ist; d) durch die berühmt es ist.
12. Das Heft liegt zwischen ... Büchern.  
a) der; b) dem; c) die; d) den.
13. ... das Bild auf den Tisch zu stellen, hängte sie es an die Wand.  
a) ohne; b) statt; c) um; d) dass.
14. Heute kommen die Gäste zu uns. – ... .  
a) Leider ich habe die Torte noch nicht gebacken.  
b) Leider habe die Torte ich noch nicht gebacken.  
c) Leider habe ich die Torte noch nicht gebacken.  
d) Leider ich die Torte noch nicht gebacken habe.
15. Wo ist meine Jacke? – Die Mutter ... sie in die Garderobe gehängt.  
a) bin; b) ist; c) wird; d) hat.
16. Nachdem wir den Text von der Kasette ... . ... lesen wir den Text.  
a) gehört haben; b) gehört hatten; c) hörten; d) hören werden.
17. Bevor sie eine erfahrene Lehrerin wurde, hatte sie viele Jahre ... .  
a) studierte; b) gestudiert; c) studieren; d) studiert.
18. Ich beeile mich, ... .  
a) dass meine Freunde auf mich nicht warten;  
b) damit meine Freunde auf mich nicht warten;  
c) um meine Freunde auf mich nicht zu warten;  
d) wann meine Freunde auf mich nicht warten.
19. Stell bitte die Suppe ... den Tisch.  
a) an; b) von; c) auf; d) durch.
20. Der ... Brief wurde sofort abgesendet.  
a) geschriebene; b) schreibender; c) schreibende; d) geschriebener.

**Задание 2. Прочитайте текст. Выберите единственно правильный ответ.**

Eine Episode aus dem Leben von Isaac Newton Isaac Newton war stets in seine Gedanken vertieft, und deshalb war er manchmal unaufmerksam. Eines Tages geschah mit ihm folgendes: er saß in seinem Arbeitszimmer an einem großen Tisch und dachte nach. Da trat seine alte Köchin ins Zimmer und fragte höflich: «Sagen Sie bitte, was wünschen Sie zum Frühstück?» – «Ein Ei», antwortete Newton. «Bringen Sie mir bitte das Ei ins Kabinett. Ich koche es selbst.» (Er hatte nicht gern, wenn jemand ihn störte). Die Köchin erfüllte die Bitte des Gelehrten. Newton nahm eine kleine Kasserolle mit kaltem Wasser und stellte sie auf ein starkes Feuer. Er wollte schon das

Ei in die Kasserolle legen, aber in diesem Moment kam ihm ein interessanter Gedanke. Einige Minuten später hörte Newton ein sonderbares Geräusch. Er kam zu sich, und was sah er?! In der Kasserolle lag seine alte liebe Uhr. und in der Hand hielt er das Ei, das er statt der Uhr aufmerksam beobachtete.

Erläuterungen:

die Kasserolle – кастрюля;

das Geräusch – шум.

- 1 Wie war Isaac Newton?
  - a) Isaac Newton war nicht klug.
  - b) Isaac Newton war immer sehr aufmerksam.
  - c) Isaac Newton war manchmal unaufmerksam.
  - d) Isaac Newton passte immer gut auf.
- 2 Was wollte er einmal zum Frühstück essen?
  - a) Er bat einmal seine Köchin um ein Ei zum Frühstück.
  - b) Er bat einmal seine Köchin um Käse zum Frühstück.
  - c) Er bat einmal seine Köchin um Wurst zum Frühstück.
  - d) Er bat einmal seine Köchin um Quark zum Frühstück.
- 3 Was kochte die Köchin zum Frühstück für Newton?
  - a) Die Köchin kochte ein Ei. b) Die Köchin kochte das Brei.
  - c) Die Köchin kochte die Suppe. d) Die Köchin kochte nichts.
- 4 Was kochte Newton in der Kasserolle?
  - a) Newton kochte das Ei in der Kasserolle.
  - b) Newton kochte die Milchsuppe in der Kasserolle.
  - c) Newton kochte die Uhr in der Kasserolle.
  - d) Newton kochte nichts in der Kasserolle.

### 4.3. Рейтинг-план дисциплины

Рейтинг-план дисциплины представлен в приложении 2.

## 5. Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины

### 5.1. Перечень основной и дополнительной учебной литературы, необходимой для освоения

#### Английский

*а) основная литература:*

1. Карпова Т.А. Английский язык для технических вузов : учебник / Т.А. Карпова, Т.В. Асламова, Е.С. Закирова, П.А. Красавин ; под общ. ред. А.В. Николаенко. — М. : КНОРУС, 2014. — 352 с. — (Бакалавриат).
2. Акубекова Д.Г. Technical English (лексический минимум и тексты по курсу «технический английский»)- Уфа, РИЦ БашГУ, 2017 – 104с.
3. Акубекова Д.Г. Методические указания по курсу английского языка - Уфа, РИЦ БашГУ, 2013 – 45с.

*б) дополнительная литература:*

1. Анищенко А.А., Гилязова Д.Р. Развитие навыков профессионально-ориентированного общения на английском языке.-Уфа, РИЦ БашГУ, 2015г., 116с.



2. Акубекова Д.Г. Методические указания по курсу английского языка для студентов специальности «Информационная безопасность» - Уфа, РИЦ БашГУ, 2014 – 40с

3. Методические указания кафедры по грамматике. – Уфа, РИЦ БашГУ, 2005 – 2011.

4. Даутова Г.Х. Деловое письмо. – Уфа, 2009. – 120 с.

программное и коммуникационное обеспечение, Internet – Ресурсы:

### **Немецкий:**

#### *а) основная литература*

1. Басова Н.В. Немецкий язык для технических вузов. - Ростов-на-Дону, 2003. -512с

2. Попова В.Н. Немецкий язык. Учебное пособие. – Уфа, 2016– 104с.

3. Салахов Р.А. Немецкий для начинающих. Часть 1: Учебное пособие. – Уфа, 2011. – 136 с

#### *б) дополнительная литература:*

1. Салахов Р.А. Meine weiteren Schritte in der Welt der Fachliteratur (Mathematik). Учебное пособие. - Уфа, 2014 - 104 с.

2. Салахов Р.А. Методические указания по развитию навыков устной речи для студентов бакалавриата и магистратуры естественнонаучных факультетов. – Уфа, 2011. – 36 с.

3. Попова В.Н. Geschäftsdeutsch. Методические указания по развитию навыков деловой коммуникации на немецком языке. – Уфа, 2013. –46с.

## **5.2. Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети**

### **Интернет, необходимой для освоения дисциплины**

1. «Электронная библиотека БашГУ» <http://www.bashlib.ru/echitzal>
2. ЭБС «Университетская библиотека онлайн» <http://www.bashlib.ru/echitzal/>
3. ЭБС «ЛАНЬ» <http://www.bashlib.ru/echitzal/>

### **Английский язык**

1. <http://www.bbc.co.uk/learningenglish/english/features/english-at-work>
2. [https://www.youtube.com/channel/UCIiFsAO2Gh\\_vu8OStpjl16A](https://www.youtube.com/channel/UCIiFsAO2Gh_vu8OStpjl16A)
3. <http://www.ScienceDaily.com>
4. [www.businessenglish.com](http://www.businessenglish.com)
5. <https://lingust.ru/english/business>

### **Немецкий язык:**

#### 1. Suchmaschine.com

2. Suchmaschine – Wikipedia [de.wikipedia.org/wiki/Suchmaschine](http://de.wikipedia.org/wiki/Suchmaschine)

3. Yahoo! Suche – Websuche & Suchmaschine [de.search.yahoo.com/](http://de.search.yahoo.com/)

4. Fireball Suchplattform [www.fireball.de/](http://www.fireball.de/)

5. Acoon.de - Die Suchmaschine [www.acoon.de/](http://www.acoon.de/)

[www.medani.at/allgemein/suchmaschine-keyboardr](http://www.medani.at/allgemein/suchmaschine-keyboardr)

6. Bing [www.bing.com/?cc=de](http://www.bing.com/?cc=de) -

7. <http://bashlib.ru/>

## Перечень программного обеспечения, необходимого для освоения дисциплины

1. Windows 8 Russian. Windows Professional 8 Russian Upgrade. Договор № 104 от 17.06.2013 г. Лицензии бессрочные.
2. Microsoft Office Standard 2013 Russian. Договор № 114 от 12.11.2014 г. Лицензии бессрочные.
3. Система централизованного тестирования БашГУ (MOODLE): «Официальный оригинальный английский текст лицензии для системы Moodle <http://www.gnu.org/licenses/gpl.html>; Перевод лицензии для системы Moodle <http://rusgpl.ru/rusgpl.pdf>».

## 6. Материально-техническая база, необходимая для осуществления образовательного процесса по дисциплине

<p><b>1. учебная аудитория для проведения занятий семинарского типа:</b> аудитории № 104,107 (Учебный корпус, адрес 450078, ул. Мингажева, д. 100)</p> <p><b>2. учебная аудитория для проведения групповых и индивидуальных консультаций</b> аудитория № 104,107 (Учебный корпус, адрес 450078, ул. Мингажева, д. 100)</p> <p><b>3. учебная аудитория для текущего контроля и промежуточной аттестации:</b> аудитория № 104,107 (Учебный корпус, адрес 450078, ул. Мингажева, д. 100)</p> <p><b>4. помещения для самостоятельной работы:</b> читальный зал № 201 (З. Валиди 32, физ-мат корпус), читальный зал № 201 (Учебный корпус, адрес 450078, ул. Мингажева, д. 100), аудитория № 403 компьютерный класс (Учебный корпус, адрес 450078, ул. Мингажева, д. 100).</p>	<p><b>Аудитория № 104</b> Учебная мебель, доска.</p> <p><b>Аудитория № 107</b> Учебная мебель, доска.</p> <p><b>Аудитория № 403</b> Коммутатор HP V1410-24G, Персональный компьютер в комплекте Lenovo ThinkCentre All-In-One (12 шт.), Персональный компьютер Моноблок барэбон ECS G11-21ENS6B 21.5 G870/2GDDR31333/320G SATA/DVD+RW (12 шт.), Сервер №2 Dero Storm1350Q1, Коммутатор Hewlett Packard HP V1410-8 G, Учебная мебель, доска</p> <p><b>Читальный зал № 201</b> (З. Валиди 32, физ-мат корпус)</p> <p>Учебная мебель, PentiumG2130/4Гб/500Гб/21,5»/Кл/мышь -5 шт, ПК в компл. Фермо Intel. Фермо Intel, Моноблок №1 Фермо AMD A8-5500 – 5 шт.</p> <p><b>Читальный зал № 201</b> (Учебный корпус, адрес 450078, ул. Мингажева, д. 100)</p> <p>Учебная мебель, PentiumG2130/4Гб/500Гб/21,5»/Кл/мышь, ПК в компл. Фермо Intel, Intel</p> <p>PentiumG2130/4Гб/500Гб/21,5»/Кл/мышь</p>
---	--

МИНОБРНАУКИ РОССИИ  
ФГБОУ ВО «БАШКИРСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ»  
ФАКУЛЬТЕТ РОМАНО-GERMANСКОЙ ФИЛОЛОГИИ

Кафедра иностранных языков естественных факультетов

**СОДЕРЖАНИЕ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ**

дисциплины «Иностранный язык профессиональной коммуникации» на IV семестр

Форма обучения: очная

Вид работы	Объем дисциплины
Общая трудоемкость дисциплины (з.е. / часов)	2/ 72
Учебных часов на контактную работу с преподавателем: практических/ семинарских	16,2 16
ФКР	0.2
других (групповая, индивидуальная консультация и иные виды учебной деятельности, предусматривающие работу обучающихся с преподавателем)	
Учебных часов на самостоятельную работу обучающихся (СР) включая подготовку к экзамену/зачету	55,8

Форма контроля: зачет, 4 семестр.

МИНОБРНАУКИ РОССИИ  
ФГБОУ ВО «БАШКИРСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ»  
ФАКУЛЬТЕТ РОМАНО-GERMANСКОЙ ФИЛОЛОГИИ

**СОДЕРЖАНИЕ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ**

дисциплины «Иностранный язык профессиональной коммуникации» на 2 курсе  
(летняя сессия)

Форма обучения: **заочная**

Вид работы	Объём дисциплины	
	4 курс, Летняя сессия	Итого
Общая трудоемкость дисциплины (з.е. / часов)	<b>2/72</b>	<b>2/72</b>
Учебных часов на контактную работу с преподавателем:	<b>22,2</b>	<b>22,2</b>
лекций		
практических/ семинарских	<b>22</b>	<b>22</b>
лабораторных		
других (групповая, индивидуальная консультация и иные виды учебной деятельности, предусматривающие работу обучающихся с преподавателем) (ФКР)	<b>0,2</b>	<b>0,2</b>
Учебных часов на самостоятельную работу обучающихся (СР)	<b>45,8</b>	<b>45,8</b>
Учебных часов на подготовку к экзамену/зачету/дифференцированному зачету (Контроль)	<b>4</b>	<b>4</b>

Формы контроля: Зачёт, 2 курс (летняя сессия).

№ п/п	Английский язык (ДО) Тема и содержание	Форма изучения материалов: лекции, практические занятия, семинарские занятия, лабораторные работы, самостоятельная работа и трудоемкость (в часах)			Основная и дополнитель ая литература, рекомендуема я студентам (номера из списка)	Задания по самостоятельной работе студентов	Форма текущего контроля успеваемости (коллоквиумы, контрольные работы, компьютерные тесты и т.п.)
		ПР	ФКР	СР			
1.	“ <b>Attending the Morning Meeting</b> ”	8	0,1	27,4	Основная литература 1,2; дополнительная литература 1-3.	1) Чтение и перевод текстов, выполнение заданий к ним.  2) Выполнение лексических и грамматических упражнений  Реферирование.  Доклад.	<u>Текущий контроль:</u>  1) проверка перевода текстов и техники чтения;  2) тестовая проверка лексики и грамматики;  3) контроль выполнения упражнений.
2.	<b>Socializing with Co-workers</b>	8	0.1	28,4	Основная литература 1,2; дополнительная литература 1-3.	2) Чтение и перевод текстов.  3) Подготовка к лексико- грамматическому тексту  4) Составление и презентация диалогов по теме.	<u>Текущий контроль:</u>  1) контроль выполнения лексико- грамматических упражнений;  2) лексический диктант;  3) проверка техники чтения и перевода текстов;  4) контроль диалогов по теме.
...	<b>Всего за 2 семестр:</b>	<b>16</b>	<b>0.2</b>	<b>55.8</b>			

№ п/ п	Немецкий язык (ДО) Тема и содержание	Форма изучения материалов: лекции, практические занятия, семинарские занятия, лабораторные работы, самостоятельная работа и трудоемкость (в часах)				Основная и дополнительная литература, рекомендуемая студентам (номера из списка)	Задания по самостоятельной работе студентов	Форма текущего контроля успеваемости (коллоквиумы, контрольные работы, компьютерные тесты и т.п.)
		ЛК	ПР	Ф К Р	СР			
	2	3	4	5	6	7	8	9
1.	<p>Модуль 1. Основы делового общения – умение поддержать беседу Работа над темой: 1) Введение и закрепление лексики темы . а) выполнение предтекстовых упражнений; б) чтение и перевод неадаптированных текстов и составление словаря по теме. в) контроль лексики (диктант). г) развитие навыков диалогической и монологической речи по теме. 2. Закрепление грамматического материала. (Причастие, Гер</p>	-	8	0, 2	27,8	Основная л-ра 1, 2, 3, доп. л-ра 1 – 3.	<p>1) Выполнение и анализ лексических упражнений . 2) Перевод текстов по теме. 3) Подготовка к контролю лексики. 4) Составление и презентация диалогов по теме. 5) Подготовка к обсуждению темы и монологическому сообщению по теме. 6) Выполнение упражнений по грамматике. 7) Подготовка к сдаче текста в дополнительного чтения. 8) Подготовка к письменной контрольной работе. 1) Выполнение лексических упражнен</p>	<p><b>Формы текущего контроля:</b> 1) Лексический тест. 2) Проверка переводов текстов по теме. 3) Проверка выполнения грамматических упражнений. 4) Презентация диалогов по теме. 5) Контроль монологического сообщения по теме. 6) Контроль подготовки текстов дополнительного чтения. Формы промежуточного контроля: Письменная контрольная работа по материалу. 1) Лексический тест. 2) Проверка упражнений по грам</p>

	ундий).						ий. 2) Подготовка к контролю лексики. 3) Перевод и анализ текстов по теме. 4) Составление аннотаций и резюме по текстам 5). Дополнительное чтение (5 тыс.зн.) аутентичных текстов.	матике. 3) Контроль составления аннотаций и резюме. 4) Контроль диалогов по темам.  <b>Формы промежуточного контроля:</b> Письменная контрольная работа
	3. Выполнение заданий по дополнительному чтению (5 тыс.зн.) аутентичных текстов. 4. Письменная контрольная работа.							
2	Модуль 2. <b>Основы перевода технической литературы :</b> 1) Закрепление лексического материала темы. 2) Обучение различным видам чтения на основе спец. текстов по теме.	-	8	-	28	Основная л-ра 1, 2, 3, доп. л-ра 1 – 3.	1) Выполнение лексических упражнений, подготовка к тесту. 2) Перевод и анализ спец. текстов. 3) Составление аннотаций и резюме по прочитанным текстам	<b>Формы текущего контроля:</b> 1) Контроль усвоения лексики. 2) Контроль выполнения упражнений. 3) Проверка перевода спец. текстов. 4) Контроль составления аннотаций

	<p>3) Развитие навыков аннотирования и реферирования.</p> <p>4) Развитие навыков диалогической и монологической речи по теме. Составление сообщений, беседа по теме.</p> <p>2. Развитие навыков устной речи на основе тем.</p> <p>3. Выполнение заданий по дополнительному чтению (5 т.зн.).</p>						<p>ам.</p> <p>4) Подготовка диалогов по теме.</p> <p>5) Подготовка устных сообщений по теме.</p> <p>6) Подготовка к беседе по биографиям ученых биологов.</p> <p>7) Подготовка к сдаче текстов по дополнительному чтению и словаря-минимума.</p> <p>8) Подготовка к контрольной работе.</p>	<p>ий и резюме.</p> <p>5) Проверка диалогов.</p> <p>6) Контроль монологических сообщений по теме.</p> <p>7) Контроль умения вести беседу по разговорным темам.</p> <p>8) Контроль подготовки текстов дополнительного чтения.</p> <p><b>Формы промежуточного контроля:</b> Контрольная работа по материалу. Экзамен</p>
	<b>Всего часов:</b>	-	<b>16</b>	<b>0,2</b>	<b>55,8</b>			



№ п/п	Английский язык (30) Тема и содержание	Форма изучения материалов: лекции, практические занятия, семинарские занятия, лабораторные работы, самостоятельная работа и трудоемкость (в часах)				Основная и дополнительная литература, рекомендуемая студентам (номера из списка)	Задания по самостоятельной работе студентов	Форма текущего контроля успеваемости (коллоквиумы, контрольные работы, компьютерные тесты и т.п.)
		К	ПР	ФКР	СР			
1.	“ <b>Attending the Morning Meeting</b> ”	2	10	0,1	20,8	Основная литература 1,2; дополнительная литература 1-3.	1) Чтение и перевод текстов, выполнение заданий к ним.  2) Выполнение лексических и грамматических упражнений  Реферирование.  Доклад.	<u>Текущий контроль:</u>  1) проверка перевода текстов и техники чтения;  2) тестовая проверка лексики и грамматики;  3) контроль выполнения упражнений.
2.	<b>Socializing with Co-workers</b>	2	12	0.1	25	Основная литература 1,2; дополнительная литература 1-3.	2) Чтение и перевод текстов.  3) Подготовка к лексико-грамматическому тексту  4) Составление и презентация диалогов по теме.	<u>Текущий контроль:</u>  1) контроль выполнения лексико-грамматических упражнений;  2) лексический диктант;  3) проверка техники чтения и перевода текстов;  4) контроль диалогов по теме.
	<b>Итого:</b>	<b>4</b>	<b>22</b>	<b>0,2</b>	<b>45,8</b>			

№ п/ п	Немецкий язык (30) Тема и содержание	Форма изучения материалов: лекции, практические занятия, семинарские занятия, лабораторные работы, самостоятельная работа и трудоемкость (в часах)				Основная и дополнительная литература, рекомендуемая студентам (номера из списка)	Задания по самостоятельной работе студентов	Форма текущего контроля успеваемости (коллоквиумы, контрольные работы, компьютерные тесты и т.п.)
		К	ПР	Ф К Р	СР			
	2	3	4	5	6	7	8	9
1.	<p>Модуль 1. Основы делового общения – умение поддержать беседу Работа над темой: 1) Введение и закрепление лексики темы . а) выполнение предтекстовых упражнений; б) чтение и перевод неадаптированных текстов и составление словаря по теме. в) контроль лексики (диктант). г) развитие навыков диалогической и монологической речи по теме. 2. Закрепление грамматического материала. (Причастие, Гер</p>	2	11	0, 2	22,8	Основная л-ра 1, 2, 3, доп. л-ра 1 – 3.	<p>1) Выполнение и анализ лексических упражнений . 2) Перевод текстов по теме. 3) Подготовка к контролю лексики. 4) Составление и презентация диалогов по теме. 5) Подготовка к обсуждению темы и монологическому сообщению по теме. 6) Выполнение упражнений по грамматике. 7) Подготовка к сдаче текста в дополнительного чтения. 8) Подготовка к письменной контрольной работе. 1) Выполнение лексических упражнен</p>	<p><b>Формы текущего контроля:</b> 1) Лексический тест. 2) Проверка переводов текстов по теме. 3) Проверка выполнения грамматических упражнений. 4) Презентация диалогов по теме. 5) Контроль монологического сообщения по теме. 6) Контроль подготовки текстов дополнительного чтения. Формы промежуточного контроля: Письменная контрольная работа по материалу. 1) Лексический тест. 2) Проверка упражнений по грам</p>

	ундий).						ий. 2) Подготовка к контролю лексики. 3) Перевод и анализ текстов по теме. 4) Составление аннотаций и резюме по текстам 5). Дополнительное чтение (5 тыс.зн.) аутентичных текстов.	матике. 3) Контроль составления аннотаций и резюме. 4) Контроль диалогов по темам.  <b>Формы промежуточного контроля:</b> Письменная контрольная работа
3.	Выполнение заданий по дополнительному чтению (5 тыс.зн.) аутентичных текстов. 4. Письменная контрольная работа.							
2	Модуль 2. <b>Основы перевода технической литературы :</b> 1) Закрепление лексического материала темы. 2) Обучение различным видам чтения на основе спец. текстов по теме.	2	11	-	23	Основная л-ра 1, 2, 3, доп. л-ра 1 – 3.	1) Выполнение лексических упражнений, подготовка к тесту. 2) Перевод и анализ спец. текстов. 3) Составление аннотаций и резюме по прочитанным текстам	<b>Формы текущего контроля:</b> 1) Контроль усвоения лексики. 2) Контроль выполнения упражнений. 3) Проверка перевода спец. текстов. 4) Контроль составления аннотаций

	<p>3) Развитие навыков аннотирования и реферирования.</p> <p>4) Развитие навыков диалогической и монологической речи по теме. Составление сообщений, беседа по теме.</p> <p>2. Развитие навыков устной речи на основе тем.</p> <p>3. Выполнение заданий по дополнительному чтению (5 т.зн.).</p>						<p>ам.</p> <p>4) Подготовка диалогов по теме.</p> <p>5) Подготовка устных сообщений по теме.</p> <p>6) Подготовка к беседе по биографиям ученых биологов.</p> <p>7) Подготовка к сдаче текстов по дополнительному чтению и словаря-минимума.</p> <p>8) Подготовка к контрольной работе.</p>	<p>ий и резюме.</p> <p>5) Проверка диалогов.</p> <p>6) Контроль монологических сообщений по теме.</p> <p>7) Контроль умения вести беседу по разговорным темам.</p> <p>8) Контроль подготовки текстов дополнительного чтения.</p> <p><b>Формы промежуточного контроля:</b> Контрольная работа по материалу. Экзамен</p>
	<b>Всего часов:</b>	4	22	0,2	45,8			

## Рейтинг-план дисциплины

## «Иностранный язык профессиональной коммуникации» (английский)

Специальность: 27.03.02 «Управление качеством»

Курс 2, семестр IV.

Виды учебной деятельности студентов	Балл за конкретное задание	Число заданий за семестр	Баллы	
			Минимальный	Максимальный
<b>Модуль 1. Attending the Morning Meeting</b>				
<b>Текущий контроль</b>				
1. Аудиторная работа	2	5	0	10
2. Контроль самост. изучения материала	5	3	0	10
<b>Рубежный контроль</b>				
1. Письменная контрольная работа № 1			0	10
<b>Итоговый балл за модуль 1</b>			<b>0</b>	<b>30</b>
<b>Модуль 2. Socializing with Co-workers</b>				
<b>Текущий контроль</b>				
1. Аудиторная работа	2	5	0	10
2. Контроль самост. изучения лекционного материала	5	3	0	15
<b>Рубежный контроль</b>				
1. Письменная контрольная работа № 2			0	25
<b>Итоговый балл за модуль 2</b>			<b>0</b>	<b>50</b>
<b>Итого (Модули 1-2)</b>			<b>0</b>	<b>100</b>
<b>Поощрительные баллы</b>				
Выступление с докладом, презентацией	5	2	0	10
<b>Итого</b>			0	110
<b>Посещаемость (баллы вычитаются из общей суммы набранных баллов)</b>				
Посещение лекционных занятий			0	-6

## Рейтинг-план дисциплины

### "Иностранный язык профессиональной коммуникации (немецкий)"

специальность      Управление качеством     

курс   II  , семестр   IV  

Виды учебной деятельности студентов	Балл за конкретное задание	Число заданий за семестр	Баллы	
			Минимальный (0)	Максимальный(100+10)
<b>Модуль 1-Основы делового общения</b>				
Текущий контроль				
1. Аудиторная работа	1	15	0	15
2. Тестовый контроль	1	10	0	10
3. Посещение п/ занятий				
Рубежный контроль				
1. Письменная контрольная работа	1	25	0	15
По модулю 1	1	50	0	50
<b>Модуль 2 –Основы перевода технической литературы</b>				
Текущий контроль				
1. Аудиторная работа	1	15	0	15
2. Тестовый контроль	1	10	0	10
3. Посещение п/ занятий				
Рубежный контроль				
1. Письменная контрольная работа	1	25	0	25
По модулю 2	1	50	0	50
<b>Итоговый контроль</b>				
1. Зачет				
2. Экзамен				
<b>Поощрительные баллы</b>				
1. Студенческая олимпиада	7			7
2. Публикация статей	3			3
3. Посещение лекц.				-6
Посещение практ.				-10

Уровень знаний обучающегося по предмету соответствует оценке «зачтено», если сумма баллов составляет 60-100 баллов.



