

МИНОБРНАУКИ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ
НАЦИОНАЛЬНЫЙ ИССЛЕДОВАТЕЛЬСКИЙ
ТОМСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ
Факультет инновационных технологий

УТВЕРЖДАЮ:

Декан



С. В. Шидловский

«27» августа 2021 г.

**Фонд оценочных средств
для изучения дисциплины**

Иностранный язык профессиональный

Направление подготовки
27.03.02 Управление качеством

Направленность (профиль) подготовки:
«Управление качеством в производственно-технологических системах»

Форма обучения
Очная

Квалификация
Бакалавр

Фонд оценочных средств (ФОС) является элементом системы оценивания уровня сформированности компетенций обучающихся, изучающих дисциплину «Иностранный язык профессиональный» и включает в себя набор оценочных материалов для проведения текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации по соответствующей дисциплине.

Целью ФОС является установление соответствия уровня подготовки обучающихся и выпускников требованиям Федерального государственного образовательного стандарта высшего образования по направлению подготовки 27.03.02 Управление качеством (Приказ Министерства образования и науки РФ от 09 февраля 2016 г. № 92).

1. Формируемые компетенции по ФГОС ВО 27.03.02 Управление качеством

Формируемые компетенции (код компетенции, уровень (этап) освоения)	Планируемые результаты обучения по дисциплине
<p>ОК-5, II уровень Способность к коммуникации в устной и письменной формах на русском и иностранном языках для решения задач межличностного и межкультурного взаимодействия</p>	<p>З (ОК-5) –II Знать: нормы, правила и способы осуществления коммуникации в устной и письменной форме на русском и иностранном языках в бытовой и профессиональной сферах межличностного и межкультурного взаимодействия</p> <p>У(ОК-5) –II Уметь: логически, верно, аргументировано и ясно строить устную и письменную речь на русском и иностранном языках в бытовой и профессиональной сферах межличностного и межкультурного взаимодействия</p> <p>В (ОК-5) –II Владеть: навыками осуществления коммуникации в устной и письменной форме на русском и иностранном языках в бытовой и профессиональной сферах межличностного и межкультурного взаимодействия</p>
<p>ПК-9, I уровень Способность вести необходимую документацию по созданию системы обеспечения качества и контролю её эффективности</p>	<p>З (ПК-9) –I Знать: основы нормативного обеспечения СМК</p> <p>У(ПК-9) –I Уметь: составлять и оформлять наиболее распространенные виды документов СМК</p> <p>В (ПК-9) –I Владеть: концепцией всеобщего управления качеством, основной терминологией менеджмента качества.</p>

2. Этапы формирования компетенций в процессе освоения дисциплины

№	Разделы и(или) темы дисциплин	Формируемые компетенции		Формы текущего контроля и промежуточной аттестации
		ОК-5-	ПК-9	

1.	Раздел 1. Качество и управление качеством. Тема 1.1 Понятие качества. Карьера в сфере управления качеством	+		<i>Текущий контроль: Тест Контрольная работа Кейс Выполнение заданий СРС Посещаемость Промежуточная аттестация Зачет экзамен</i>
2.	Тема 1.2 Из истории управления качеством	+	+	<i>Текущий контроль: Тест Контрольная работа Проектная работа Выполнение заданий СРС Посещаемость Промежуточная аттестация Зачет экзамен</i>
3.	Раздел 2. Всеобщее управление качеством. Тема 2.1. Цели, требования, суть понятия «Всеобщее управление качеством»	+	+	<i>Текущий контроль: Тест Контрольная работа Проектная работа Выполнение заданий СРС Посещаемость Промежуточная аттестация Зачет экзамен</i>
4.	Раздел 3. Стандарты. Тема 3.1. Международные стандарты и принципы их развития	+	+	<i>Текущий контроль: Тест Контрольная работа Проектная работа Выполнение заданий СРС Посещаемость Промежуточная аттестация Зачет экзамен</i>
5.	Тема 3.2. Стандартизация и инновации	+	+	<i>Текущий контроль: Тест Контрольная работа Проектная работа Выполнение заданий СРС Посещаемость Промежуточная аттестация Зачет экзамен</i>

3. Показатели и критерии оценивания компетенций на различных этапах их формирования

Показатели и критерии оценивания компетенций представлены в картах компетенций
Приложение 1

4. Фонд оценочных средств для проведения текущего контроля

Текущий контроль проводится в течение семестра с целью определения уровня

усвоения обучающимися знаний, формирования умений и навыков, своевременного выявления преподавателем недостатков в подготовке обучающихся и принятия необходимых мер по ее корректировке, а также для совершенствования методики обучения, организации учебной работы.

Текущий контроль включает в себя: тестовые задания, посещаемость, выполнение заданий СРС, подготовку проектных работ, решение кейсов и иные виды на усмотрение преподавателя.

Фонд оценочных средств, для проведения текущего контроля включает в себя:

- 1) Типовые задания для проведения текущего контроля успеваемости по дисциплине (тесты, кейс, контрольная работа, проектная работа)
- 2) Методические материалы, определяющие процедуры оценивания знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций.

4.1. Тест №1

Задания для выполнения теста.

Read the article and choose the most suitable heading from the list below for each numbered part of the article. There's one extra letter which you do not need to use.

RE-ENGINEERING, SIX SIGMA, AND OTHER EXTENSIONS OF TOTAL QUALITY MANAGEMENT

(1 ____) In the past few years there have been many redefinitions of total quality management. TQM has become an umbrella term for many different collections of concepts, methods, and tools. As new concepts are created, they are often added as extensions to the basic collection. Sometimes the creators of these ideas and tools attempt to differentiate their ideas from TQM and energetically stake a separate place for their efforts. But most of the leading companies continuously integrate the new methods with the older successful methods and discard what is not working along the way.

(2 ____) A few years ago a great effort was made to stake a claim that re-engineering was somehow different from other methods considered part of TQM. The term re-engineering was coined by management consultant Michael Hammer to refer to wholesale changes in an organization based on the quest (поиски) for increased productivity and competitiveness. Virtually all economists agree that reengineering ultimately should bring about faster economic growth, greater international competitiveness, higher real wages on average for the work force, and improved living standards.

(3 ____) Re-engineering embraces such techniques as work teams (training employees in multiple skills so they can do more than one job) and empowerment (pushing decision-making authority as far down in an organization as possible). It also entails reorganizing assembly lines and offices to simplify and speed the flow of work.

(4 ____) More recently there has been an emphasis on "six sigma" and "black belt" quality training. The concept of six sigma was introduced in the 1980s by Motorola in its efforts to reduce the defects in manufactured products to only a few parts per million. Later, Motorola extended the six sigma concept to business processes and service operations. Motorola allowed for a process average drift by as much as 1.5 standard deviations, so their term of six sigma actually sets the targets at 4.5 standard deviations—or 3.4 parts/million.

(5 ____) As other companies have taken ideas from Motorola and other leading companies and added their own variations, six sigma has come to be "a programme aimed at the near-elimination

of defects from every product, process and transaction.” Six sigma has thus become a disciplined, quantitative approach for improving operations in all types of industries and business functions. The six sigma initiatives may sound quite familiar to many leading companies with successful total quality management systems but often sound quite new to those companies who have just dabbled (проявлять поверхностный интерес) in quality management in the past.

(6___) The basic steps of the six sigma process are quite similar to the quality improvement processes and quality control processes. The five basic steps are usually explained as define, measure, analyze, improve, and control. The implementation stresses leadership at the highest levels of the company. The main focus of six sigma, like many other quality initiatives, is on cost and waste reduction, yield improvements, capacity improvements, and cycle-time reductions. Heavy emphasis is put on satisfying customer needs.

(7___) Another difference in the six sigma initiatives and many total quality management programs is the assignment of full-time staff. The team leaders and facilitators (often called black belts and master black belts) are chosen carefully and work 50 to 100 percent of their time on the improvement projects. The training for these people is also extensive, usually 4 or 5 weeks of intensive, highly quantitative training. Some companies have actually implemented training programs lasting up to 6 months for their new black belts.

(8___) Over the past few years many other concepts, methods, and tools have become part of the overall total quality management philosophy. For thousands of years organizations have tried to learn the secrets of others’ successes. Quality assurance systems have been standardized. Many organizations have extended their quality systems into their suppliers, operations creating true customer/supplier relationships. Customer service, customer satisfaction, and customer loyalty have become critical elements in all quality systems.

Read the sentences below and decide which answer A, B or C best fits each gap.

1. The political-legal environment consists of the government rules and _____ that apply to organizations.

- A regulations B drafts C prescriptions

2. A plan to satisfy internal customer would begin with _____ of customers at various stages of the design, production, distribution and sales processes.

- A development B establishment C identification

3. Greater competition _____ the importance of high quality.

- A decreases B increases C puts up

4. The fishbone chart can be used to see how different _____ occur and lead to a problem.

- A causes B effects C claims

5. Scatter diagram shows the _____ between two characteristics or events.

- A independence B relationship C influence

6. Every member of the organization, from the chief executive officer to the office clerk, shares _____ for the firm’s products and services.

- A liability B responsibility C competence

7. Zero defects is based on the concept of _____ to standards, of doing things right the first time, of preventing defects and “causing” quality.
A commitment B promotion C conformance
8. Defining organizational strategy in terms of customer _____ fundamental to the quality-based approach to strategic management.
A expectations B explanations C dissatisfaction
9. One strong theme that runs _____ the Deming quality philosophy is the need for teams and teamwork.
A towards B throughout C thorough
10. The most effective managers will be those who understand leadership as a broad, empowering tool, and who have a special _____ to develop self-managed leadership in others.
A credibility B availability C capability

4.2. Контрольная работа

Give corresponding terms A-H to the following definitions. There's one extra letter which you do not need to use.

1. Observation that 80 percent of problems are caused by 20 percent of reasons.
2. 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.
3. The regular tests that are done in a factory to make sure that its products are good enough to sell.
4. The receiver's response to the sender's message.
5. Quality management concept that defect prevention is more advantageous and cost effective than defect detection and associated rework.
6. An ability or proficiency in performing a particular task.
7. End users of the firm's products and services.

A. customer B. competitiveness C. feedback D. right the first time E. quality control F. skill G. Pareto distribution H. culture

4.3. Методические материалы, определяющие процедуры оценивания знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций.

Тест

Тестовые задания предусматривают закрепление теоретических знаний, полученных

студентом во время занятий по данной дисциплине. Их назначение – углубить знания студентов по отдельным вопросам, систематизировать полученные знания, выявить умение проверять свои знания в работе с конкретными материалами. При подготовке к решению тестовых заданий рекомендуется повторить материалы по пройденным темам. На выполнение теста отводится 60 минут.

Критерии оценивания для зачтения теста

Оценка	Характеристика ответа
Зачтено	от 70 %
Не зачтено	менее 70 %

Контрольная работа

Подготовку к контрольной работе следует начинать с повторения соответствующего раздела учебника, учебных пособий по данной теме и конспектов лекций, прочитанных ранее. Приступать к выполнению работы без изучения основных положений и понятий науки, не следует, так как в этом случае студент, как правило, плохо ориентируется в материале, не может отграничить смежные вопросы и сосредоточить внимание на основных, первостепенных проблемах рассматриваемой темы. Цель выполняемой работы: получить специальные знания по выбранной теме. Основные задачи выполняемой работы: закрепление полученных ранее теоретических знаний; выработка навыков самостоятельной работы; выяснение подготовленности студента к будущей практической работе.

Критерии оценивания (зачтено/ не зачтено)

Оценка	Характеристика ответа
Зачтено	от 70 %
Не зачтено	менее 70 %

Критерии оценивания (оценка)

Оценка	Характеристика ответа
«Отлично» (зачтено)	обучающийся глубоко и всесторонне усвоил тему: излагает материал уверенно, логично и грамотно; умело обосновывает и аргументирует выдвигаемые им идеи; делает выводы и обобщения
«Хорошо» (зачтено)	обучающийся в основном усвоил тему: излагает материал, опираясь на знания основной литературы; не допускает существенных неточностей; делает выводы и обобщения.
«Удовлетворительно» (зачтено)	обучающийся раскрыл тему недостаточно четко и полно: допускает несущественные ошибки и неточности; слабо аргументирует научные положения; затрудняется в формулировании выводов и обобщений.
«Неудовлетворительно» (не зачтено)	обучающийся демонстрирует слабое знание терминологии, затрудняется привести примеры, дать объяснения

Кейс

Решение кейса представляет собой продукт самостоятельной индивидуальной или групповой работы студентов.

Работа с кейсом осуществляется поэтапно:

Первый этап – знакомство с текстом кейса, изложенной в нем ситуацией, ее особенностями.

Второй этап – выявление фактов, указывающих на проблему(ы), выделение основной проблемы (основных проблем), выделение факторов и персоналий, которые могут реально воздействовать.

Третий этап – выстраивание иерархии проблем (выделение главной и второстепенных), выбор проблемы, которую необходимо будет решить.

Четвертый этап – генерация вариантов решения проблемы. Возможно проведение «мозгового штурма».

Пятый этап – оценка каждого альтернативного решения и анализ последствий принятия того или иного решения.

Шестой этап – принятие окончательного решения по кейсу, например, перечня действий или последовательности действий.

Седьмой этап – презентация индивидуальных или групповых решений и общее обсуждение.

Восьмой этап - подведение итогов под руководством преподавателя.

Критерии оценивания (зачтено/не зачтено)

Оценка	Характеристика ответа
Зачтено	Обучающийся решил учебно-профессиональную задачу
Не зачтено	Обучающийся не решил учебно-профессиональную задачу

Критерии оценивания (оценка)

Оценка	Характеристики действий обучающегося
Отлично	Обучающийся самостоятельно и правильно решил задачу, уверенно, логично, последовательно и аргументировано излагал свое решение, используя профессиональные понятия.
Хорошо	Обучающийся самостоятельно и в основном правильно решил задачу, уверенно, логично, последовательно и аргументировано излагал свое решение, используя профессиональные понятия.
Удовлетворительно	Обучающийся в основном решил задачу, допустил несущественные ошибки, слабо аргументировал свое решение, используя в основном профессиональные понятия.
Неудовлетворительно	Обучающийся не решил учебно-профессиональную задачу

Доклад, презентация

Доклад – публичное сообщение, представляющее собой развернутое изложение на определенную тему, вид самостоятельной работы, который используется в учебных и внеаудиторных занятиях и способствует формированию навыков исследовательской работы, расширяет познавательные интересы, приучает критически мыслить.

Чтобы выступление было удачным, оно должно хорошо восприниматься на слух, быть интересным для слушателей.

Этапы подготовки доклада.

1. Определение цели доклада (информирование, объяснение темы и пр.)
2. Подбор необходимого материала из различных информационных источников.
3. Составление плана доклада, распределение собранного материала в необходимой логической последовательности.
4. Композиционное оформление доклада в виде оформленного текста или презентации.
5. Запоминание текста, репетиция представления доклада с демонстрацией презентации.

Общая структура доклада. Построение доклада включает три части: вступление, основную часть и заключение.

Вступление. Формулируется тема доклада. Обосновывается актуальность выбранной темы (чем она интересна, в чём заключается её важность, почему студентом выбрана именно эта тема).

Основная часть. Состоит из нескольких разделов, постепенно раскрывающих тему. Изложение материала должно быть связным, последовательным, доказательным. Способ изложения материала для выступления должен носить конспективный или тезисный характер.

Заключение. Подводятся итоги, формулируются главные выводы, подчёркивается значение рассмотренной проблемы, предлагаются практические рекомендации.

Требования к времени представления доклада – 7 – 10 минут.

Требования к оформлению презентации.

Презентация выполняется на белом фоне, черным шрифтом. Рекомендуемое число слайдов – 10 – 15.

Первый слайд должен содержать название доклада, ФИО автора. Каждый слайд должен иметь заголовок и нумерацию. Презентация предназначена для дополнения доклада. Не рекомендуется выносить на слайды большой объём текста. Также не рекомендуется читать текст со слайдов. Приветствуется использование графического материала (изображения, графики, видеофрагменты и пр.).

Критерии оценивания

Оценка	Характеристика ответа
Зачтено	Доклад выполнен в соответствии с требованиями. Студент владеет изложенным материалом, допуская незначительные ошибки на дополнительные вопросы.
Не зачтено	Доклад выполнен в соответствии с требованиями. Студент не владеет изложенным материалом, неспособен ответить на дополнительные вопросы.

Оценка	Характеристика ответа
«Отлично»	Доклад выполнен в соответствии с требованиями. Студент владеет изложенным материалом, представляет полные и развернутые ответы на дополнительные вопросы.
«Хорошо»	Доклад выполнен в соответствии с требованиями. Студент владеет изложенным материалом, допуская незначительные ошибки на дополнительные вопросы.
«Удовлетворительно»	Доклад выполнен в соответствии с требованиями. Студент практически не владеет изложенным материалом, допускает ошибки при ответе на дополнительные вопросы.
«Неудовлетворительно»	Доклад выполнен в соответствии с требованиями. Студент не владеет изложенным материалом, неспособен ответить на дополнительные вопросы.

11. Фонд оценочных средств для проведения промежуточной аттестации

Промежуточная аттестация проводится в соответствии с [Положением о промежуточной аттестации обучающихся в ТГУ](#).

Форма промежуточной аттестации – зачет (5 семестр) и экзамен (6 семестр).

Зачет проводится по завершении изучения дисциплины в 5 семестре в виде экзаменационной процедуры в устной форме по билетам, которые содержат два устных вопроса по темам дисциплины и успешное прохождение текущей аттестации в течение семестра.

Экзамен проводится по завершении изучения дисциплины в 6 семестре в виде экзаменационной процедуры в устной форме по билетам, которые содержат два устных вопроса по темам дисциплины и успешное прохождение текущей аттестации в течение семестра.

Оценка, выставляемая в зачётную книжку обучающегося и ведомость, складывается из итоговой оценки, полученной за работу в семестре (текущий контроль), и оценки, полученной по итогам промежуточной аттестации.

Процедура оценивания по курсу описана в п.9.1 рабочей программы дисциплины.

Фонд оценочных средств, для проведения промежуточной аттестации (зачет) включает в себя:

- 1) вопросы к зачету
- 2) перечень необходимых практических заданий, обязательных к выполнению в течение семестра (в рамках текущей успеваемости).
- 3) критерии оценивания

Фонд оценочных средств, для проведения промежуточной аттестации (экзамен) включает в себя:

вопросы к экзамену

перечень необходимых практических заданий, обязательных к выполнению в течение семестра (в рамках текущей успеваемости).

- 3) критерии оценивания

11.1. Вопросы для подготовки к экзамену

Вопросы для подготовки к экзамену включают в себя темы дисциплины 5 и 6 семестра, в том числе,

-Понятие качества.

-основные подходы к понятию «качества».

-Характеристики качества для товаров и услуг.

-Основные принципы написания делового (электронного) письма.

-Карьера в сфере УК.

-История развития теории управления качеством.

-Вклад ученых мира в развитие теории управления качеством.

-Правило Парето.

-Философия Э. Деминга.

-Метод «Рока-юке».

-7 инструментов К. Исикава.

-Модель McKinsey 7S.

-Правила подготовки мотивированной жалобы.

Понятие «Стандарт»

-Роль стандартизации. Преимущества для организации

Международные стандарты

-Стандарты ISO

-Кейс «Сравнение стандартов»

-Стандартизация на благо развития инноваций

-Разработка стандартов

-Стандарты для сферы образования и науки

-Европейский комитет по стандартизации (CEN)

11.2. Критерии оценивания

Критерии оценивания для устного зачёта:

В основе оценивания ответов на зачёте лежат принципы объективности, справедливости и всестороннего анализа уровня знаний студентов.

При выставлении «зачтено» оценивается: знание фактического материала, а также культура речи, глубина знания, аргументированность ответа, связь теории и практики, умение решить задачу.

«Не зачтено» ставится студенту, имеющему существенные пробелы в знании основного материала по программе и допустившему принципиальные ошибки при ответе на вопросы билета.

Критерии оценивания для экзамена:

Оценка «отлично» выставляется, при условии глубокого и прочного знания материала курса, исчерпывающего, последовательного, четкого и логически выстроенного ответа. При ответе на вопрос студент не только излагает материал, но умеет увязывать теорию с практикой, приводить примеры иллюстрирующие ответ. Студент свободно справляется с вычислительными задачами, не затрудняется с ответом при видоизменении заданий, использует в ответе материал из различных источников литературы, правильно обосновывает свои решения, владеет разносторонними навыками и приемами выполнения заданий по формированию профессиональных компетенций. В части английского языка легко выстраивает монолог-описание, монолог-повествование и монолог-рассуждение по увиденному, прочитанному; начинает, поддерживает и заканчивает диалог-расспрос об увиденном, прочитанном, диалог-обмен мнениями и диалог-интервью, всегда соблюдая нормы речевого этикета; уточняет информацию (переспрос, перефразирование и др.); расспрашивает собеседника в процессе диалога; без видимых проблем высказывает свою точку зрения по увиденному, прочитанному.

Оценка «хорошо» выставляется студенту, при условии твердого знания материала. Отвечая, студент грамотно и по существу, излагает материал курса, не допуская существенных неточностей в ответе на вопрос, правильно применяет теоретические знания при решении практических задач, решает типовые задачи без ошибок, может затрудняться с ответом при видоизменении заданий, испытывает трудности в приведения практических примеров. В части английского языка выстраивает монолог-описание, монолог-повествование без видимых сложностей по увиденному/прочитанному; начинает и заканчивает диалог-расспрос об увиденном, прочитанном, всегда соблюдая нормы речевого этикета; начинает и заканчивает диалог-обмен мнениями и диалог-интервью; имеет некоторые сложности при расспросе собеседника для уточнения информации и при поддержании беседы; не всегда может логично высказать свою точку зрения по увиденному/прочитанному.

Оценка «удовлетворительно» выставляется студенту, когда он имеет знания только основного материала, использует в ответах не точные формулировки, при ответе есть нарушения логической последовательности в изложении вопроса, студент испытывает сложности при выполнении практических заданий, затрудняется связать теорию с практическими примерами. В части английского языка выстраивает монолог-описание, монолог-повествование по увиденному, прочитанному; делает краткие сообщения по увиденному/прочитанному; начинает и заканчивает диалог-расспрос об увиденном, прочитанном, соблюдая нормы речевого этикета; имеет заметные сложности в ведении и поддержании беседы; имеет сложности в начинании и ведении диалога-обмена мнениями и диалога-интервью; имеет заметные сложности в уточнении, расспросе собеседника во время диалога.

Оценка «неудовлетворительно» выставляется студенту, который не знает большей части программного материала, неуверенно отвечает на вопрос, допускает грубые ошибки, не может решить типовые задачи.