

МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ  
ПОВОЛЖСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ ТЕХНОЛОГИЧЕСКИЙ УНИВЕРСИТЕТ



УТВЕРЖДАЮ  
Декан ФУП

УТВЕРЖДАЮ /О.М. Репина/  
(Ф.И.О. декана (директора института))

17.02.2025 г.

**РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)**

**Б.1.1.7 Иностранный язык**

*(код и наименование дисциплины по учебному плану)*

Направление подготовки  
(специальность)

27.03.02 Управление качеством

Квалификация выпускника

Бакалавр

*(бакалавр/магистр/специалист)*

Направленность

Управление качеством в производственно-  
технологических системах

Курс 1, 2

Семестр 1, 2, 3

**Распределение учебного времени**

Трудоемкость по учебному плану	180 / 5	часов/зачетных единиц
Лекции	-	часов
Лабораторные работы	-	часов
Практические занятия	8	часов
Иная контактная работа	-	часов
Всего контактной работы (без учета экз.)	8	часов
Контактная работа по экзамену	6	часов
Курсовой проект (работа)	-	семестр
Самостоятельная работа обучающихся (без учета экз.)	136	часов
Самостоятельная работа по подготовке к экзамену	30	часов
Экзамен	3	семестр
Зачет	2	семестр
БРК, ДЗ	-	семестр

(год)

Программа составлена в соответствии с требованиями ФГОС ВО направления подготовки (специальности) 27.03.02 Управление качеством

Программу составили:

доцент с ученой степенью кандидата наук	ИЯиЛ	СОГЛАСОВАНО	А.Н. Тарасова
(должность)	(кафедра)		(И.О. Фамилия)

РАССМОТРЕНА и ОДОБРЕНА на заседании кафедры, за которой закреплена дисциплина  
Кафедра иностранных языков и лингвистики

		(наименование кафедры)	
29.01.2025	протокол №	4	
(дата)			
Заведующий кафедрой	СОГЛАСОВАНО	О.В. Филипчук	
		(И.О. Фамилия)	

Рабочая программа СОГЛАСОВАНА с факультетом (институтом), выпускающей(ими)  
кафедрой(ами).  
СООТВЕТСТВУЕТ действующей ОП.

Заведующий кафедрой	СОГЛАСОВАНО	Т.В. Ялялиева
		(И.О. Фамилия)

Председатель методической комиссии факультета (института), в который входит  
выпускающая кафедра

СОГЛАСОВАНО	И.А. Сбоева
	(И.О. Фамилия)

Эксперт(ы): Поздеев Сергей Валерьевич, Директор АНО "РЦК в сфере производительности  
труда РМЭ"

Рабочая программа проверена и зарегистрирована в УМЦ 17.02.2025 г.

Специалист учебно-методического центра СОГЛАСОВАНО /Т.А. Смирнова/

## Раздел 1. ЦЕЛЬ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ

Целью освоения дисциплины является достижение планируемых результатов обучения, соответствующих установленным в ОПОП индикаторам достижения компетенций:

Код и наименование компетенции	Код и наименование индикатора достижения компетенции	Результаты обучения
1. УК-4 Способен осуществлять деловую коммуникацию в устной и письменной формах на государственном языке Российской Федерации и иностранном(ых) языке(ах)	УК-4.1. Выбирает на государственном языке РФ и иностранном(-ых) языках коммуникативно приемлемые стиль и средства взаимодействия в общении с деловыми партнерами	<b>знания:</b> функциональных разновидностей языка, их лингвистических особенностей; основные свойства текста <b>умения:</b> умения: интерпретировать текст, создавать письменные и устные тексты, отвечающие требованиям успешной коммуникации <b>навыки:</b> навыки: навыки публичной и научной речи аргументации, ведения дискуссии.
	УК-4.2. Ведет деловую переписку на государственном языке РФ и иностранном(-ых) языках	<b>знания:</b> особенностей деловой переписки <b>умения:</b> создавать письменные тексты, отвечающие требованиям деловой коммуникации <b>навыки:</b> составления деловых писем и других видов деловых бумаг
	УК-4.3. Использует диалог для сотрудничества в социальной и профессиональной сферах	<b>знания:</b> особенностей диалогических высказываний в социальной и профессиональной сферах <b>умения:</b> строить диалог в соответствии с коммуникативными нормами <b>навыки:</b> ведения диалога
	УК-4.4. Умеет выполнять перевод профессиональных текстов с иностранного(-ых) на государственный язык РФ и с государственного языка РФ на иностранный(-ые)	<b>знания:</b> <b>умения:</b> осуществлять перевод текстов профессиональной направленности <b>навыки:</b>

## Раздел 2. МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ В СТРУКТУРЕ ОПОП

Дисциплина относится к обязательной части ОПОП.

Дисциплина является обязательной

Изучаемая дисциплина является основой для продолжения формирования указанных компетенций в следующих дисциплинах: Деловые коммуникации и культура речи (УК-4); государственной итоговой аттестации в форме: Подготовка к процедуре защиты и защита выпускной квалификационной работы (УК-4)

## Раздел 3. ОПИСАНИЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНЫХ ТЕХНОЛОГИЙ

Для формирования заявленных компетенций используются методологические технологии,

реализующие деятельностный, личностно-ориентированный, практико-ориентированный подходы.

Основными стратегическими технологиями являются: игровые процедуры, практические занятия, процедуры самообучения, дискуссионные

На достижение конкретных целей обучения направлены применяемые тактические технологии: case-study, деловая игра, задания, игровое проектирование, информационные, ролевая игра

#### Раздел 4. СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

##### 1 семестр

Виды и темы занятий	Количество часов	Формируемые компетенции
<b>Introduction to Innovations</b>	<b>36</b>	УК-4
Практическое занятие. Public Administration facts	4	
Задания для самостоятельной работы, в том числе выполнение	32	
1. Изучение учебной литературы		
2. Работа с текстами, диалогами, лексикой.		
Иная контактная работа:	0	

##### 2 семестр

Виды и темы занятий	Количество часов	Формируемые компетенции
<b>Managing changes and risks</b>	<b>72</b>	УК-4
Практическое занятие. Meetings. Giving a report	2	
Задания для самостоятельной работы, в том числе выполнение	70	
1. Изучение учебной литературы 2. Работа с текстами, диалогами, лексикой.		
Иная контактная работа:	0	

##### 3 семестр

Виды и темы занятий	Количество часов	Формируемые компетенции
<b>Making public speeches and talks</b>	<b>36</b>	УК-4
Практическое занятие. Travel	2	
Задания для самостоятельной работы, в том числе выполнение 1. Изучение учебной литературы 2. Работа с текстами, диалогами, лексикой.	34	
Иная контактная работа:	0	
Подготовка к экзамену	30	
Проведение экзамена	6	

#### Раздел 5. МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ ДЛЯ ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО ОСВОЕНИЮ ДИСЦИПЛИНЫ

Аудиторная работа направлена на накопление и практику лексического запаса, связанного с социально- бытовой и профессиональной средой; развитие навыков общения в социально-бытовой и профессиональной среде – подготовку сообщений, докладов, презентаций, моделирование коммуникативных ситуаций и т.д.; формирование навыков монологической и диалогической речи в повседневном и деловом общении; овладение и развитие навыков работы с англоязычным текстом общей и профессиональной направленности (поисковое и просмотровое чтение, передача краткого содержания, подробный пересказ, умение делать выводы); освоение навыков неформальной и формальной переписки. Кроме обязательного посещения практических занятий требуется время для

самостоятельной работы по изучению дисциплины. Рекомендуется перед каждым следующим занятием просматривать материал предыдущего, т.к. материал, как правило, подается по мере увеличения его сложности.

В программе курса кроме практических занятий значительное время отводится для самостоятельной работы по изучению дисциплины. Самостоятельная работа студента включает в себя следующие направления: выполнение домашних заданий, подготовка к итоговому контролю, самообразование и подготовка к внеаудиторным формам работы (предметные конкурсы, олимпиады, научно-практические конференции).

Основной целью организации подготовки к практическим занятиям является развитие навыков чтения, письма, говорения и аудирования. При подготовке к каждому занятию необходимо обратиться к уроку в учебнике по данной теме и дополнительным учебным пособиям, чтобы уточнить новую лексику, терминологию, грамматические структуры. При работе с лексико-грамматическим материалом необходимо стремиться не только к узнаванию слова или грамматического оборота, но и к пониманию цели его употребления в данном контексте, функциональной нагрузки, которой данная языковая единица обладает.

Домашняя работа по изучению курса предполагает внеаудиторную работу, которая включает: подготовку к практическим занятиям (ведение словаря, грамматического минимума); написание писем по предложенным темам; подготовку устного выступления (монолог, диалог, презентация, дискуссия); выполнение упражнений, направленных на развитие лексико-грамматических навыков; прослушивание аудио материалов и выполнение соответствующих заданий; чтение материалов учебника или дополнительной литературы по заданной теме; подготовку к текущим тестам, зачетам.

Систематическая работа, направленная на подготовку к практическим занятиям, способствует развитию навыков самоконтроля, систематизации и активизации полученных знаний, развитию общих и профессиональных компетенций.

Формой промежуточной аттестации по дисциплине является зачёт и экзамен.

## Раздел 6. МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЕ И УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

### 6.1. Учебно-методическое обеспечение

№№ п/п	Список используемой литературы	Количество экземпляров печатных изданий, имеющих в библиотеке, или электронный адрес издания (ресурса) в сети Интернет
<b>УЧЕБНЫЕ, УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКИЕ И НАУЧНЫЕ ИЗДАНИЯ</b>		
1.	Secrets of wordformation [Текст] : сб. тестовых заданий по англ. яз. для студентов всех специальностей / [О. И. Чередниченко, М. М. Никеева]. Йошкар-Ола: МарГТУ, 2008. - 55 с. Экземпляры: всего 254.	254 / <a href="https://portal.volgatech.net/books/cherednichenko-nikeeva.pdf">https://portal.volgatech.net/books/cherednichenko-nikeeva.pdf</a>
2.	Чередниченко, Ольга Ивановна. The Language of Presentations [Текст] : учебное пособие по английскому языку / О. И. Чередниченко; М-во образования науки РФ, ФГБОУ ВПО "Поволж. гос. технол. ун-т". Йошкар-Ола: МарГТУ, 2012. - 104 с. ISBN 978-5-8158-1036-5. Экземпляры: всего 62.	62 / <a href="https://portal.volgatech.net/books/CHerednichenko_Language.pdf">https://portal.volgatech.net/books/CHerednichenko_Language.pdf</a>
3.	Английский язык [Текст] : сборник упражнений для самостоятельной работы студентов 1 курса всех	14

	специальностей / [сост.: О. В. Филипчук, О. И. Чередниченко]. Изд. 2-е, испр. и доп. Йошкар-Ола: МарГТУ, 2010. - 91 с. Экземпляры: всего 14.	
4.	Reading for success [Текст] : сборник текстов с тестовыми заданиями по английскому языку для студентов всех специальностей / [сост.: О. В. Филипчук, О. И. Чередниченко]. Изд. 2-е, стер. Йошкар-Ола: МарГТУ, 2009. - 78 с. Экземпляры: всего 28.	28
5.	Grant, David. Business result [Текст] : [with interactive workbook material includes video] : student`s book. Elementary / David Grant, John Hughes and Rebecca Turner; interactive workbook material by Alastair Lane and Chris Speck. Oxford: Oxford University Press, 2016. - 127, [1] с. ISBN 978-0-19-473937-5. Экземпляры: всего 25.	25
6.	Grant, David. Business result [Текст] : [with interactive workbook material includes video] : student`s book. Pre-intermediate / David Grant, Jane Hudson and Robert McLarty; interactive workbook material by Gareth Davies, Chris Speck and Shaun Wilden. Oxford: Oxford University Press, 2017. - 159, [1] с. с. ISBN 978-0-19-473938-2. Экземпляры: всего 24.	24

## 6.2. Материально-техническая база и программное обеспечение

№№ п/п	Аудитории для проведения учебных занятий, самостоятельной работы и проведения государственной итоговой аттестации	Перечень основного оборудования	Программное обеспечение
1.	308 (III)	Доска маркерная 100*200см (1), Коммутатор ComrexSwitch DS2216 (1), Муз.центр PHILIPS MZ 9 (1), МФУ Canon i-SENSYS MF4018 (1), ПК RAY S902.4(клав.,мышь оптич.,пачкорд,ИДТО ,монитор 21,5 " View Sonic VA2248-LEG (1), ПК RAY B314.4(клав.,мышь оптич.,пачкорд,SVEN AP-640 ,монитор 19 " Samsung B1940R BMB (14), Экран настенный 200x200 (1), Комплект учебной мебели (1)	Microsoft Office Standard, Агент Dr.Web, Комплект ПО для решения основных пользовательских задач, Heinemann TOEFL. Курс подготовки к экзамену и практические тесты (Jewel), Cambridge Preparation for the TOEFL Test 4th Edition, Abbyy Lingvo x3 Английская версия.
2.	329 (III)	Видеомагнитофон Panasonic- NV-FJ730 (1), Магнитола Филипс AZ1065 (1), Телевизор JVC AV-2136EE (1), Комплект учебной мебели (1)	Microsoft Office Standard, Агент Dr.Web, Комплект ПО для решения основных пользовательских задач, Heinemann TOEFL. Курс подготовки к экзамену и практические тесты (Jewel), Cambridge Preparation for the

			TOEFL Test 4th Edition, Abbyu Lingvo x3 Английская версия.
3.	445 (I)	Доска маркерная 120x240 см (1), Магнитола с CD плеером LG LPC-53 (1), Монитор 19" ViewSonic TFT 19" VA916 (1), Проектор мультимедийный Hitachi CP-X5 (1), Систем.блок P-Athlon64 X2 6000/1024*2Мб/320 Gb/клавиатура+мышь+коврик (1), Комплект учебной мебели (1)	Microsoft Office Standard, Агент Dr.Web, Комплект ПО для решения основных пользовательских задач, Heinemann TOEFL. Курс подготовки к экзамену и практические тесты (Jewel), Cambridge Preparation for the TOEFL Test 4th Edition, Abbyu Lingvo x3 Английская версия.
4.	501a (I)	Монитор 19"Samsung 940N (LKSB) TFT (1), Систем.блок P-Athlon64 X2 6000/1024*2Мб/320 Gb/клавиатура+мышь+коврик (1), Комплект учебной мебели (1)	Microsoft Office Standard, Агент Dr.Web, Комплект ПО для решения основных пользовательских задач, Heinemann TOEFL. Курс подготовки к экзамену и практические тесты (Jewel), Cambridge Preparation for the TOEFL Test 4th Edition, Abbyu Lingvo x3 Английская версия.
5.	501б (I)	Монитор 19" ViewSonic TFT 19" VA916 (1), Систем.блок P-Athlon64 X2 6000/1024*2Мб/320 Gb/клавиатура+мышь+коврик (1), Флип-чарт 700x100 см (1), Комплект учебной мебели (1)	Microsoft Office Standard, Агент Dr.Web, Комплект ПО для решения основных пользовательских задач, Heinemann TOEFL. Курс подготовки к экзамену и практические тесты (Jewel), Cambridge Preparation for the TOEFL Test 4th Edition, Abbyu Lingvo x3 Английская версия.
6.	502 (I)	Комплект учебной мебели (1)	Microsoft Office Standard, Агент Dr.Web, Комплект ПО для решения основных пользовательских задач, Heinemann TOEFL. Курс подготовки к экзамену и практические тесты (Jewel), Cambridge Preparation for the

			TOEFL Test 4th Edition, Abbyy Lingvo x3 Английская версия.
7.	503 (I)	Доска маркерная 120x240 см (1), Монитор Benq GL2250 (1), Проектор мультимедийный Hitachi CP-RX93 (1), Систем.блок P-Athlon64 X2 6000/1024*2Mб/320 Gb/клавиатура+мышь+коврик (1), Комплект учебной мебели (1)	Microsoft Office Standard, Агент Dr.Web, Комплект ПО для решения основных пользовательских задач, Heinemann TOEFL. Курс подготовки к экзамену и практические тесты (Jewel), Cambridge Preparation for the TOEFL Test 4th Edition, Abbyy Lingvo x3 Английская версия.
8.	505 (I)	Доска маркерная 120x240 см (1), Персональный компьютер 3 Safe RAY S333 (1), Проектор мультимедийный Hitachi CP-EX250 с креплением (1), Телефон Apple iPhone XS256GB Space Grey с чехлом -книжкой иск. кожа (1), Комплект учебной мебели (1)	Microsoft Office Standard, Агент Dr.Web, Комплект ПО для решения основных пользовательских задач, Heinemann TOEFL. Курс подготовки к экзамену и практические тесты (Jewel), Cambridge Preparation for the TOEFL Test 4th Edition, Abbyy Lingvo x3 Английская версия.

## Раздел 7. ФОРМЫ КОНТРОЛЯ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ/ ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ

Критерии оценивания индикаторов достижения компетенций направлены на:

- усвоение теоретического материала (объем знаний, глубина усвоения), предусмотренного рабочей программой;
- умение излагать материал (четкость, грамотность изложения материала, точность и полнота воспроизведения учебного материала);
- умение применять теоретические знания при решении практических заданий.

Шкала оценивания представлена ниже.

Уровень сформированности элементов компетенции	Критерии оценивания	Шкала оценивания
Пороговый уровень	Обучающийся имеет знания основного материала, проявляет умение логично его излагать, но может допускать неточности в изложении материала, недостаточно правильные формулировки, испытывает затруднения в выполнении практических заданий.	удовлетворительно
Продвинутый уровень	Обучающийся твердо знает программный материал, излагает его грамотно и по существу, не допускает существенных неточностей в ответе на вопрос, правильно	хорошо



	применяет теоретические положения при решении практических вопросов и задач, владеет необходимыми навыками и приемами их выполнения	
Высокий уровень	Обучающийся глубоко и прочно усвоил программный материал, грамотно и логически стройно его излагает, дает исчерпывающие ответы на поставленные вопросы. В ответе тесно увязывается теория с практикой, при этом обучающийся не затрудняется с ответом при видоизменении задания, свободно справляется с задачами, вопросами и другими видами применения знаний, показывает знакомство с монографической литературой, периодическими изданиями, правильно обосновывает принятые решения, свободно владеет разносторонними навыками, приемами выполнения практических работ	отлично

### 7.1. Промежуточная аттестация обучающихся

Промежуточная аттестация обучающихся направлена на оценивание результатов обучения по дисциплине (модулю) и проводится с использованием фондов оценочных средств.

Примеры типовых контрольных заданий из базы фонда оценочных средств по образовательной программе.

#### **Образец теста промежуточного контроля**

*Тест 0. Английский язык*

For questions 1 – 7, choose the best option (A, B or C) to complete each statement on speaking skills.

Mark the correct letter (A, B or C) on your answer sheet.

#### **Пороговый уровень (0 – 3 балла за вопрос)**

1 Adapting your speech to the listener can involve

A giving attention to register.

B making use of prompting.

C politely correcting.

2 A common feature of speech which is not fluent is

A hesitation.

B encouragement.

C turn taking.

3 Interactive speaking involves

A developing a topic.

B using a variety of language patterns.

C exchanging ideas.

4 An example of self-correction is

A No, what I actually said was.....

B I mean coming down the stairs, sorry.

C That's right. In other words, a lot of people think that.....

5 Trying to help the listener can involve

A requesting clarification.

B interrupting.

C paraphrasing.

6 A speaker uses repetition to

A explain things more simply when communication has broken down.

B speed up the interaction process.

C clarify things for a listener who has not heard properly.

7 Linking devices are important when

A giving a presentation to an audience.

B using corrected speech.

C communicating the meaning of individual words

### **Продвинутый уровень (3 – 5 баллов за вопрос)**

For questions 8 – 12, match the teacher's comments with the types of mistake listed A, B and C. Mark the correct letter (A, B or C) on your answer sheet. You will need to use some of the options more than once.

#### **TYPES OF MISTAKE**

A developmental errors

B L1 interference

C slips

#### **TEACHER'S COMMENTS**

8 It's natural for all beginners to say things like I goed home instead of I went home.

9 Even though his level of English was good, the student was so excited yesterday that he made several mistakes which he wouldn't normally make.

10 This advanced student still has problems distinguishing between /σ/ and /?/. /σ/ doesn't exist in his language.

11 After we'd done the unit on comparatives using more several students started saying more nicer.

12 This intermediate level student did the written exercises on irregular verbs perfectly but she said cutted when she recorded the exercises. She was probably just a bit nervous.

### **Высокий уровень (5 - 8 баллов за вопрос)**

For questions 13 – 68, match the practice activities with the task types listed A – H. Mark the correct letter (A – H) on your answer sheet. There is one extra option which you do not need to use.

#### **TASK TYPES**

A brainstorming

B choral drill

C jumbled sentence

D rank ordering

E role-play

F survey

G transformation drill

H visualisation

### **PRACTICE ACTIVITIES**

13 You want to go out to visit the zoo. Your partner wants to stay at home. Try to persuade your partner to come with you.

14 Close your eyes and imagine you are walking in a forest. What animals do you see? What noises can you hear? What can you smell?

15 Put these words in the right order to make questions is colour a What zebra?

16 Listen to these animal names and say them together

17 Which of these animals is most useful to humans? Number them from most useful (1) to least useful (5).

rabbit donkey camel sheep elephant

18 Work with a partner. Write down the names of as many animals as you can.

19 Complete this table by asking your friends about animals they like and don't like

Name	Animal he/she likes	Animal he/she does not like
------	---------------------	-----------------------------

### *Контрольные вопросы*

#### *ПРИМЕРЫ ВОПРОСОВ ПО РАЗГОВОРНОЙ ТЕМАТИКЕ*

1. Introduce yourself saying a few words about your occupation, age, place of birth, etc.
2. Do you have any hobbies?
3. What do you know about international cooperation of Volga State University of Technology?
4. Speak about Russia's territory, famous people in Public Administration. International leadership styles and Public Administration Standards?
5. What are your plans for the future?
6. What popular ways to find a job do you know?
7. Can you name specific managerial methods?

Перечень вопросов для проведения промежуточной аттестации

Вопросы к зачету:

- Talk on the topic what companies do,
- Talk about your company,
- Make polite requests,
- Introduce yourself and others,
- Describe the job and the people you work with,
- Talk about work activities,
- Talk about company structure,
- Welcome visitors,
- Present visual information,
- Talk about new products and the stages in their development,
- Talk about the development of products.

Экзаменационные темы :

8. Моя биография
9. Мои друзья и увлечения
10. ПГТУ и его международные контакты
11. Мой дом, моя страна
12. Моя будущая профессия
13. Культура и ценности
14. Компания
15. Трудоустройство
16. Стратегическое планирование
17. Деловые отношения

## ЭКЗАМЕНАЦИОННЫЙ БИЛЕТ № 0

по дисциплине

### ИНОСТРАННЫЙ ЯЗЫК

1. Прочитайте текст №1, переведите его письменно со словарем (*материал подбирается и адаптируется с учетом уровня студентов, объемом около 1000 знаков. Время выполнения – до 30 минут*).

Передайте основное содержание текста №2 на русском языке. (*второй текст объемом 500-600 знаков, текст отличается от первого, подготовка пересказа - без словаря. Время подготовки – до 10 минут*).

БИЛЕТ № 0

TEXT 1

**UNDERSTANDING THE DIFFERENCES: LEADERSHIP VS. MANAGEMENT**

Is a good manager automatically a good leader? What is the difference between leadership and management? The main difference between leaders and managers is that leaders have people follow them while managers are people who work for them.

A successful business owner needs to be both a strong leader and manager to get their team on board to move towards their vision of success. Leadership is about getting people to understand and believe in your vision with you to achieve your goals while managing is more about administering and making sure the day-to-day is happening as they should.

***What is the biggest difference between managers and leaders?***

1. Leaders lead people. Managers manage people.
2. Leaders set destinations. Managers navigate the roads to get there.
3. Leaders cultivate change. Managers cultivate creating stability.
4. Leaders appeal to the heart. Managers appeal to the head.
5. Leaders set direction. Managers set plans with details.
6. Leaders work on a system. Managers are working the system.
7. Leaders have vision. Managers are about reaching goals.
8. Leaders are about effectiveness. Managers are about efficiency.
9. Leaders have followers. Managers have subordinates.
10. Leaders take ownership. Managers take responsibility.
11. Leaders shape culture. Managers enact culture.
12. Leaders are proactive. Managers are reactive.
13. Leaders break rules. Managers make rules.
14. Leaders use conflict. Managers avoid conflict.
15. Leaders set new direction. Managers go on the existing roads.

Leaders are concerned what is right and managers are concerned about being right

Text. 2

A **crisis** is either any event or period that will (or might) lead to an unstable and dangerous situation affecting an individual, group, or all of society. Crises are negative changes in the human or environmental affairs, especially when they occur abruptly, with little or no warning. More loosely, a crisis is a testing time for an emergency.

The crisis has several defining characteristics. Seeger, Sellnow, and Ulmer say that crises have four defining characteristics that are "specific, unexpected, and non-routine events or series of events that [create] high levels of uncertainty and threat or perceived threat to an organization's high priority goals." Thus the first three characteristics are that the event is:

1. *unexpected (i.e., a surprise)* 2. *creates uncertainty* 3. *is seen as a threat to important goals.*