

ФЕДЕРАЛЬНОЕ АГЕНТСТВО СВЯЗИ
Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования
«Санкт-Петербургский государственный университет телекоммуникаций
им. проф. М. А. Бонч-Бруевича»

Кафедра Экономики и менеджмента инфокоммуникаций
(полное наименование кафедры)

ПЕРЕЧЕНЬ ВОПРОСОВ ДЛЯ САМОПРОВЕРКИ ПО ДИСЦИПЛИНЕ
«Стандартизация, сертификация и управление качеством программного обеспечения»

Раздел 1 «Регулирование»

1. Как различаются технические регламенты по назначению?
2. В чем заключается регулирование рынка, в том числе телекоммуникационного?
3. Назовите основные этапы разработки регламента.
4. Каковы цели регламентов в области телекоммуникаций?
5. Прокомментируйте классификацию методов государственного регулирования телекоммуникаций.
6. Какие организации по регулированию вы знаете?
7. Какие цели и функции выполняло Федеральное агентство по техническому регулированию и метрологии, а в настоящее время выполняет Росстандарт?
8. Перечислите технические регламенты, которые вы считаете наиболее существенными.
9. В чем отличие вертикальных и горизонтальных технических регламентов?

Раздел 2 «Стандартизация»

1. Как различаются стандарты по уровням?
2. Чем отличается регулирование от стандартизации?
3. Назовите основные этапы разработки международного стандарта.
4. В чем состоят особенности стандартизации качества услуг и программного обеспечения?
5. Перечислите этапы разработки национального стандарта.
6. Назовите основные этапы разработки стандарта предприятия.
7. Каковы цели стандартов в области документооборота?
8. Какие организации по стандартизации Вы знаете?
9. Каковы цели создания и функции: а) МЭК ? б) ИСО? в) СЕН? г) СЕНЭЛЕК?
10. В чем состоит основная идея штрихового кодирования?
11. Назовите особенности применения стандартизации в маркетинге.

Раздел 3 «Сертификация»

1. Цели подтверждения соответствия?
2. Какие принципы подтверждения соответствия являются наиболее важными?
3. В каких случаях используется добровольное подтверждение соответствия?
4. Что такое знак соответствия?
5. Понятие декларирование соответствия.
6. Как подтверждается соответствие продукции требованиям технических регламентов?
7. Как и когда начинает действовать знак обращения на рынке?
8. В каких целях осуществляется аккредитация органов по сертификации и испытательных лабораторий (центров)?

Раздел 4 «Лицензирование и саморегулируемые организации»

1. В чем состоят цели создания саморегулируемых организаций?
2. Каковы основные функции СРО?
3. Как осуществляется финансирование деятельности СРО?
4. Расскажите о создании СРО в отдельных отраслях деятельности.

Раздел 5 «Управление качеством программного обеспечения»

Глава 5.1 «Природа и понятие качества»

1. Раскройте содержание терминов «объект» и «свойство» в философии.
2. В чем состоит сущность качества как философской категории?
3. Что представляют собой качественная и количественная стороны потребительной стоимости?
4. Что означает качество продукции с точки зрения производителя и потребителя?
5. В чем состоит сущность качества инфокоммуникационной услуги?
6. Раскройте содержание понятий «оказана услуга» и «выполнена работа».
7. Кратко опишите особенности формирования качества инфокоммуникационных услуг.
8. В чем состоит сущность качества как социальной категории применительно к инфокоммуникационным услугам?
9. Назовите объективные и субъективные факторы качества жизнедеятельности.

Глава 5.2 «Возникновение и развитие менеджмента качества»

1. Охарактеризуйте фазы развития концепции управления качеством
2. Назовите основоположников движения управления качеством за рубежом.
3. В чем заключается повышение качества по Дж. Джурану?
4. Перечислите принципы Ф. Кросби для определения последовательности действий обеспечения качества.
5. Назовите особенности моделирования в управлении качеством.
6. Перечислите основные принципы TQM, раскрывая их содержание.
7. В чем состоит различие терминов «владелец процесса» и «руководитель процесса»?
8. Перечислите шаги методологии «полного описания бизнес-процесса» на предприятии связи.
9. Назовите функции, выполнение которых способствует культуре качества организации связи.
10. В чем заключается в современных условиях политика организации связи в области качества?
11. Назовите и кратко опишите прагматические аксиомы Э. Деминга.
12. Считаете ли вы, что программа (14 постулатов) Э. Деминга является актуальной для применения в современных условиях на российских предприятиях связи?

Глава 5.3 «Принципы и методы управления качеством»

1. Объясните, в чем различие между концептуальными и формализованными моделями.
2. Назовите отличительные черты алгоритмической модели.
3. Как можно рассматривать математическую модель применительно к исследованию экономических систем?
4. Дайте определение процессу управления.
5. Как называется функция установления сбалансированного взаимодействия частей управляемой системы?
6. Дайте определение функции анализа в процессе управления.
7. Как вы понимаете выражение побуждения себя и других к активной деятельности для достижения личных целей и целей организации?
8. Назовите функцию, которая соответствует процессу установления отклонения от предусмотренных величин и действий людей в хозяйственной деятельности.
9. Зачем в процессе управления нужен учет?
10. Назовите функцию, которая обеспечивает определение целей, возможностей (ресурсов) и путей достижения целей в виде набора альтернатив.

Глава 5.4 «Нормативно-правовая база обеспечения качества»

1. Приведите примеры федеральных законов, действующих в отрасли связи.
2. Каким образом понятие «качество» отражено в ФЗ «О связи»?
3. Перечислите стандарты в области управления качеством.
4. Назовите журналы, имеющие тематику по качеству и стандартизации.
5. Приведите примеры статистических изданий в России и за рубежом.
6. Являлись ли вы респондентом в опросе относительно качества?

Глава 5.5 «Системы менеджмента качества»

1. Перечислите основные типы систем качества.
2. Назовите отличительные черты первого типа системы (модели) качества (система контроля качества Тейлора).
3. В чем состоят преобразования при переходе ко второй модели качества?
4. Перечислите главные составляющие третьей модели качества.
5. Проведите сравнение четвертой и пятой модели систем качества.
6. Опишите порядок разработки и внедрения СМК в организации.
7. Приведите примеры организаций связи, имеющих сертифицированные системы менеджмента качества.
8. Почему понятие экологического менеджмента стало неотъемлемой частью интегрированной системы менеджмента качества?
9. Дайте определение понятию интегрированной системы менеджмента качества.
10. Требованиям каких стандартов должна соответствовать модель интегрированной системы менеджмента качества.

Глава 5.6 «Аудит и экономика качества»

1. Раскройте содержание терминов стоимость соответствия и стоимость несоответствия.
2. В чем состоит сущность GAP-анализа?
3. Что представляют собой оценочные затраты?
4. Что составляют затраты на обеспечение и гарантию качества, а также понесенные потери вследствие несоответствия качества?
5. В чем состоит сущность затрат на процесс?
6. Раскройте содержание понятий процесс, хозяин процесса.
7. Кратко опишите общую модель процесса достижения экономического эффекта.
8. В чем состоит сущность ориентации на потребителя?

Глава 5.7 «Управление качеством и бизнес в сфере ПО и ИКТ»

1. Раскройте содержание термина бизнес-процесс.
2. Какие инновационные решения в управлении качеством в 21 веке оказались наиболее востребованными?