

**КОНТРОЛЬНЫЕ ВОПРОСЫ ДЛЯ САМОПРОВЕРКИ по курсу:
«Инновационный менеджмент и управление качеством в ИКТ»
Разработчик – заведующий кафедрой экономики и менеджмента
инфокоммуникаций СПбГУТ, доктор экономических наук, профессор
Макаров Владимир Васильевич**

Раздел 1:

1. Дайте характеристику менеджмента предприятия и его составляющих.
2. Приведите определение инновационного менеджмента.
3. Объекты инновационного менеджмента
4. Приведите характеристику инновационного процесса
5. Причины возникновения, особенности и сущность инновационного менеджмента.
6. Что понимается под инновационной восприимчивостью?
7. Нововведение – как объект инновационного менеджмента
8. Охарактеризуйте понятие инновации
9. Пять комбинаций развития производства и рынка.
10. Проведите анализ существующих подходов к определению нововведения.

Раздел 2:

1. Назовите периоды трех больших циклов экономической конъюнктуры по Н.Д. Кондратьеву, выражающиеся через повышательные и понижительные волны.
2. Дайте характеристику основным стадиям жизненного цикла производства и перечислите их фазы.
3. Фазы экономических циклов производства по К. Р. Макконнеллу и С. Л. Брю.
4. Какие факторы являются основной причиной смены ведущих отраслей экономики?
5. Что показывает инновационная концепция длинных волн?
6. Какой период охватывает жизненный цикл технологического уклада?
7. Назовите основные технологические уклады и ведущие отрасли в каждом из них.
8. Какими критериями определяется мера «здоровья» отраслевой структуры?
9. Что составляет основу концепции инновационного технологического развития?
10. Какие технологии и отрасли в соответствии с концепцией инновационного технологического развития относятся к молодым, зрелым, заходящим?
11. Основные направления в структурной политике отраслей в зависимости от степени их зрелости.

12. Дайте характеристику новой модели экономического роста.

Раздел 3:

1. Основные проблемы внедрения инноваций на российских предприятиях
2. В чём, помимо нового продукта, может быть выражена инновация?
3. Классификация инноваций по характеру практической деятельности
4. В чём состоит различие между производственными и управленческими инновациями?
5. Что такое организационный лаг?
6. Классификация инноваций по степени новизны
7. Что может служить критерием сложности изобретения?
8. Статистическая зависимость между степенью новизны инноваций и уровнем сложности изобретений
9. Внешние проблемы внедрения инноваций.
10. Внутренние проблемы предприятий при внедрении инноваций
11. Цели использования методов изобретательства на предприятии.
12. Сущность метода проб и ошибок (МПиО).
13. Достоинства и недостатки МПиО
14. Причины разработки новых методов изобретательства.
15. Принципы ассоциации и конфронтации.
16. Методы психологической активизации творческого мышления: мозговой штурм и др.
17. Опишите методы использования аналогий.
18. В чём суть метода "Синектика"?
19. Суть метода ТРИЗ (теория решения изобретательских задач), основанного на знании закономерностей развития систем.
20. Приведите сравнение поиска решений методами ТРИЗ и другими методами изобретательства.
21. Приведите классификацию законов развития технических систем
22. Приведите алгоритм решения задач менеджмента в организациях при помощи ТРИЗ.

Раздел 4:

1. Дайте характеристику информационному обществу.
2. Приведите сравнительные характеристики индустриального и постиндустриального (информационного) общества.
3. Какая зависимость выражается диаграммой Джипа?
4. Расскажите о положении РФ на рынке ИКТ
5. Какие отрасли относят к сектору ИКТ?
6. В чём суть теории американского социолога Говарда Рейнголда?
7. В чём суть технологической сингулярности футуролога Р. Курцвейла?

8. Назовите основные тенденции научно-технологического развития сектора ИКТ.
9. Расскажите о прогнозах технологического развития сектора ИКТ.
10. Что является технологической основой информационного общества?
11. Инфокоммуникационная услуга и алгоритм её формирования.
12. Каковы требования к перспективным сетям связи, позволяющим предоставлять инфокоммуникационные услуги?
13. Дайте характеристику сетей NGN.
14. Расскажите о мультисервисных сетях как о самостоятельном классе сетей, строящихся на основе концепции NGN.

Раздел 5:

1. Какую деятельность можно отнести к инновационной?
2. Чем обусловлено ускоренное развитие телекоммуникаций?
3. Дайте развёрнутое понятие инновации
4. Что относят к инновациям в телекоммуникациях?
5. Дайте классификацию инноваций по масштабу применения
6. Дайте классификацию инноваций по направлению использования
7. Как называется временной разрыв между реализацией управленческих и технических инноваций?
8. Приведите типовую последовательность внедрения инноваций на предприятии:
9. В чём основные отличия сетей стандарта 4G от предшествующих поколений:
10. Что является решающим фактором внедрения новых технологий на рынке мобильной связи?

Раздел 6:

1. Дайте характеристику технологического развития сетей мобильной связи
2. Расскажите о корреляции развития технологий и перечня востребованных услуг операторов.
3. Приведите краткие характеристики систем мобильной связи на основе технологий 2G, 2,5G и 3G и т.д.
4. Дайте характеристику услугам с добавленной стоимостью.
5. Расскажите о процессе внедрения инновационных услуг с использованием уравнения диффузии.
6. Каково соотношение роста доходов от услуг голосового трафика и от VAS-услуг?
7. Что понимается под бизнес-моделью компании мобильной связи?
8. Перечислите факторы, влияющие на появление и продвижение новых бизнес-моделей в условиях растущего рынка ИКТ.
9. Дайте характеристику традиционной и новой бизнес-модели рынка.
10. Чем обусловлено появление новых участников рынка мобильной связи?

11. Сущность и функции основных участников рынка контент-услуг: контент-провайдер, сервис-провайдер и др.
12. Представьте модель распределения доходов между участниками рынка контент-услуг.
13. Приведите характеристику финансовых взаимоотношений между основными участниками рынка контент-услуг.
14. Что представляет собой бизнес-модель оператора виртуальных сетей мобильной связи (MVNO)?
15. Охарактеризуйте возможные схемы расчетов оператора MVNO с оператором мобильной связи за доступ к его сетевым ресурсам.
16. Что понимается под электронной коммерцией?
17. Охарактеризуйте направления предоставления финансовых услуг с использованием сетей подвижной связи.
18. Какие технологии получили наибольшее распространение в мобильной коммерции?
19. Какие структуры участвуют в бизнес-модели организации мобильной коммерции?
20. Перечислите проблемы развития мобильной коммерции в России.
21. Расскажите об альтернативных моделях организации бизнеса в компаниях мобильной связи.

Раздел 7:

1. Какую деятельность следует отнести к инновационной?
2. Чем обусловлено стремительное развитие телекоммуникаций?
3. Какими факторами определяются особенности инноваций в телекоммуникациях?
4. Какие продукты и процессы можно отнести к инновациям в телекоммуникациях?
5. Дайте определение инноваций в телекоммуникациях.
6. Приведите классификацию инноваций в телекоммуникациях по направлению использования.
7. Расскажите о взаимосвязях различных видов инноваций между собой.
8. Представьте схему взаимосвязи и логической последовательности внедрения инноваций на телекоммуникационном предприятии.
9. Структурируйте инновации по иерархическому уровню рыночного применения
10. Опишите итерационный процесс инновационного развития компании мобильной связи в целях обеспечения ее конкурентоспособности
11. Приведите и обоснуйте алгоритм обеспечения конкурентоспособности оператора мобильной связи на основе внедрения новых технологий.

Раздел 8:

1. Сущность и значение качества в ИКТ
2. Особенности инфокоммуникаций, влияющие на формирование системы показателей качества
3. Статистические методы в управлении качеством.
4. Перечислите общие свойства, характеризующие качество конечного продукта отрасли
5. Что понимается под системой менеджмента качества (СМК) организации?
6. Цели внедрения СМК.
7. Перечислите последовательность этапов создания СМК.
8. Составьте алгоритм создания СМК.
9. Какие документы должна включать СМК?
10. Какой документ является основным при разработке СМК?
11. Каковы цели проведения аудитов СМК?
12. Каким образом выявляются несоответствия значений показателей процессов СМК?

Раздел 9:

1. Из каких групп состоит система показателей качества в инфокоммуникациях?
2. Расскажите о показателях качества обслуживания потребителей.
3. Расскажите о показателях качества услуг.
4. Расскажите о показателях качества функционирования инфокоммуникационной сети
5. В чём состоят преимущества сквозного мониторинга качества услуг?
6. Опишите клиенто-ориентированную модель обеспечения качества инфокоммуникационной услуги
7. Перечислите показатели качества обслуживания, рекомендованные Международным союзом электросвязи (МСЭ).
8. Какие подходы используют Регламентирующие органы разных стран для стимулирования улучшения качества обслуживания?
9. Расскажите о стандартах серии ISO 9000?
10. Какое влияние оказал стандарт ISO 9000 на менеджмент компаний?
11. Перечислите основные задачи разработки стандарта TL 9000.
12. Назовите области совместимости стандартов ISO 9000 и TL 9000.
13. Дайте характеристику основным процессам международного стандарта для менеджмента IT-услуг ISO/IEC 20000.
14. Каковы цели разработки серий стандартов OHSAS 18001 и ISO 14000?

Раздел 10:

1. Чем объясняется развитие интегрированных СМК в зарубежных странах?
2. Какие стандарты должны быть включены в модель интегрированной системы менеджмента качества для предприятий сферы ИКТ?

3. Приведите модель интегрированной СМК предприятия сферы ИКТ.
4. Дайте определение понятию лицензирования.
5. Каким законом регламентируется деятельность саморегулируемых организаций?
6. Каковы перспективы института лицензирования?
7. Дайте определение понятию сертификация.
8. В каких формах может осуществляться сертификация?
9. В чём состоит отличие добровольной и обязательной сертификации?
10. Перечислите схемы обязательной сертификации средств связи.
11. Что следует сертифицировать в области связи?
12. Расскажите о Системе добровольной сертификации средств, услуг связи и систем качества организаций связи «Связь-качество».
13. Назовите участников процесса сертификации в Системе добровольной сертификации «Связь-качество» и перечислите их функции.