



В диссертационный совет Д212.233.04
ФГАОУ ВО «Санкт-Петербургский
государственный университет
аэрокосмического приборостроения»,
ул. Большая Морская, 67, лит. А,
Санкт-Петербург, 190000

**ОТЗЫВ на автореферат диссертации
ТУШАВИНА Владимира Александровича «Методология управления
качеством процессов информационного обеспечения наукоемкого
производства», представленной по специальности 05.02.23 –
Стандартизация и управление качеством продукции, на соискание
ученой степени доктора технических наук**

Построение цифровой экономики без решения проблем, связанных с управлением качеством процессов информационного обеспечения, является невозможным, поэтому актуальность темы работы не вызывает сомнений.

Научная новизна включает выявленную закономерность зависимости числа зарегистрированных обращений от количества обслуживаемых рабочих мест, на основе созданной математической модели, а также в дискретно-событийной модели бизнес-процесса технической поддержки, обосновывающей новый подход к решению задачи нахождения оптимальной численности персонала первой линии службы поддержки.

Практическая значимость работы обоснована численной оценкой значимости различия уровня качества услуг, оказываемых различными сотрудниками, и уровнем компетенций персонала, а также целесообразностью самостоятельного решения проблем качества или привлечения сторонних организаций.

Акты внедрения научных положений, выводов и рекомендаций, сформулированных в диссертационной работе Тушавина В.А., подтвердили эффективность их использования.

В качестве замечания по автореферату следует отметить, что особо актуальная в настоящее время проблема возникновения форс-мажорных обстоятельств, не учтена в предложенном определении аутсорсинга (с. 29 ... *и долгосрочной договорной основе ...*).

Тем не менее, в работе имеются все компоненты: актуальность, научная новизна, практическая значимость, личный вклад диссертанта,

