

**Отзыв**  
на автореферат диссертации

ГУАП ОД	Документ зарегистрирован
	« 15 » 10 2020
	Вх. № 41-452/20

**Тушавина Владимира Александровича**

«Методология управления качеством процессов информационного обеспечения наукоемкого производства», представленной на соискание ученой степени доктора технических наук по специальности 05.02.23 – Стандартизация и управление качеством продукции

Диссертация Тушавина В.А. посвящена актуальной в настоящее время теме разработки и научного обоснования методов комплексного оценивания качества процессов информационного обеспечения наукоемкого производства. Актуальность направления исследований подчеркивается его соответствием приоритетным направлениям развития науки, техники и технологии в РФ и другим стратегическим документам Правительства и Президента РФ.

Автором предложена улучшенная методика квалитетической оценки информационных услуг, изящно спроецированная на процессы технической поддержки информационных систем, на материале которых излагаются все дальнейшие рассуждения и модели. Полученные выводы по индукции распространяются на другие процессы, непосредственно связанные с качеством информационного обеспечения, например, управление инициативами, оценку педагогических компетенций персонала, оптимизацию заработной платы персонала. В итоге, построен ряд математических и имитационных моделей, продуктивно модифицированы известные методики систем менеджмента качества, в том числе, оценочные. Общий характер постановки задачи позволяет использовать полученные модели и методы не только для обозначенных автором, но и для более широких задач сравнения качества, ситуационного анализа и управления проектами в целом.

Содержание автореферата отражает основные результаты диссертации и полностью отражено в публикациях соискателя ученой степени. Автореферат вызывает несколько вопросов дискуссионного характера:

1. В модели ((6), стр. 20) при  $x < 700$  коэффициент отрицательный (чем больше компьютеров в организации, тем меньше количество обращений). Если это действительно так, то подобный факт заслуживает подробного обсуждения в работе.
2. Автор (пояснения к (8), стр. 23) утверждает, что производительность специалиста (число закрытых обращений за единицу времени) и время работы с одним обращением – взаимно противоречивые показатели? Мне кажется, ускорение работы должно приводить к повышению производительности.

Указанные вопросы не снижают общего положительного впечатления от работы, в результате которой автором разработана комплексная методология управления качеством процессов информационного обеспечения, потенциально имеющая очень широкий круг применения и существенное значение для развития страны.

Работа соответствует требованиям пп. 9-14 Положения о порядке присуждения ученых степеней, предъявляемых к докторским диссертациям, её автор Тушавин Владимир Александрович заслуживает присуждения ученой степени доктора

технических наук по специальности 05.02.23 – «Стандартизация и управление качеством продукции».

Даю согласие на включение своих персональных данных в документы, связанные с работой диссертационного совета, и дальнейшую их обработку

Заведующий кафедрой  
«Автоматизация технологических процессов»  
Березниковского филиала ФГБОУ ВО  
«Пермский национальный исследовательский  
политехнический университет»  
профессор, д.т.н.

Затонский Андрей Владимирович, 618404, Пермский край,  
г. Березники, ул. Тельмана, 7, 8(3424)26-90-90, [zxenon@narod.ru](mailto:zxenon@narod.ru)



*Handwritten signature of A.V. Zatonskiy*

А.В. Затонский

05.10.2020