

|        |  |
|--------|--|
| ГУАПОД | Документ зарегистрирован<br>« <u>23</u> » <u>сентябрь</u> <u>2020</u> г.<br>Вх. № <u>71-717/20</u> |
|--------|--|

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 научоемкого 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,

достоверность результатов, которые позволяют ее считать законченной научно-квалификационной работой.

В диссертационной работе изложены новые научно обоснованные технические, технологические и иные решения, внедрение которых вносит значительный вклад в развитие страны, а именно – разработан методологический аппарат управления качеством процессов информационного обеспечения наукоёмкого производства, диссертация соответствует требованиям ВАК Минобрнауки Российской Федерации, предъявляемым к докторским диссертациям, а ее автор – Тушавин Владимир Александрович – заслуживает присуждения ученой степени доктора технических наук.

Профессор кафедры стандартизации,  
метрологии, управления качеством,  
технологии и дизайна  
д.т.н., проф.

А.Г. Ивахненко

Ивахненко Александр Геннадьевич  
кафедра стандартизации, метрологии, управления качеством, технологии и дизайна  
305040, г. Курск, ул. 50 лет Октября, 94  
Юго-Западный государственный университет,  
Эл. почта: rector@swsu.ru . Тел. +7 (4712) 32-65-00



А.Г. Ивахненко

М.У. Кузнецова