



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**

**диссертационной работы 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**

В диссертации Тушавина В.А. представлены результаты исследования механизмов повышения характеристик качества информационного обеспечения наукоёмкого производства в рыночных условиях, использующих принципы и процедуры последовательно-итеративного квалиметрического оценивания, анализа рисков развития и принципов непрерывного совершенствования бизнес-процессов.

Учитывая рост влияния информационных технологий на государство, следует признать актуальность темы диссертационной работы Тушавина В.А., направленной, в конечном итоге, на улучшение качества процессов информационного обеспечения наукоёмкого производства.

Новизна научных положений, выводов и рекомендаций, сформулированных в диссертационной работе Тушавиным В.А., заключается в создании методического аппарата управления качеством процессов информационного обеспечения на базе разработанных автором математической модели на основе многоуровневого регрессионного анализа со смешанными эффектами, выявляющей закономерность в зависимости числа зарегистрированных обращений от количества обслуживаемых рабочих мест; дискретно-событийной модели бизнес-процесса технической поддержки и методики нахождения оптимальной численности персонала службы поддержки по двум показателям; информационной метамоделю; модернизированного подхода к построению контрольных карт Шухарта применительно к редким событиям; методики выявления объектов улучшения процесса; модернизированного квалиметрического метода стохастического доминирования с использованием подхода робастного проектирования; Метода улучшения качества процессов технической поддержки на основе синтеза квалиметрических и компетентностных подходов.

Предложенная автором методология повышает социально-экономическую эффективность производства за счёт его интенсификации, снижения уровня риска, повышает конкурентоспособность предприятий.

Полученные автором научные положения и практические рекомендации являются достоверными, подтверждены в ходе теоретических исследований, компьютерного моделирования, не противоречат известным результатам, полученным другими исследователями.

Автореферат дает достаточно полное представление о научных положениях, выводах и рекомендациях, сформулированных в диссертационной работе.

Диссертационная работа Тушавина В.А. по поставленным целям и задачам исследования, основному содержанию и полученным результатам соответствует профилю научной специальности 05.02.23 - Стандартизация и управление качеством продукции.

Результаты диссертационного исследования апробированы на Международных, Всероссийских и национальной конференциях.

Тушавиным В.А. опубликовано 59 работ, включая 28 статей в ведущих отечественных и зарубежных рецензируемых научных изданиях, зарегистрировано 2 программы для ЭВМ.

В качестве замечания по автореферату:

1. следует указать недостаточно подробную оценку возможностей более широкого использования полученных результатов, например, в рамках разрабатываемых направлений комплексной интеллектуализации транспортной системы России;
2. в автореферате непонятна методика количественной оценки рисков, которую использует автор в своей диссертационной работе.

Диссертация имеет теоретическую новизну и практическую ценность, отвечает требованиям п. 9 «Положения о присуждении ученых степеней» ВАК Министерства науки и высшего образования Российской Федерации, а ее автор – Тушавин Владимир Александрович - заслуживает присуждения ученой степени доктора технических наук по специальности 05.02.23 - Стандартизация и управление качеством продукции.

ФГАОУ ВО «Самарский национальный исследовательский университет имени академика С.П. Королева» (Самарский университет)  
443086, г. Самара, ул. Московское шоссе, д. 34

Профессор кафедры общего и стратегического менеджмента  
д.т.н., проф. Чертыковцев Валерий Кириллович

Телефон: +7 (846) 224-94-36

Email: vkchert@ro.ru

Документовед И.О. Куту

