

ЗАКЛЮЧЕНИЕ ДИССЕРТАЦИОННОГО СОВЕТА 24.2.379.05,
СОЗДАННОГО НА БАЗЕ ФЕДЕРАЛЬНОГО ГОСУДАРСТВЕННОГО АВТОНОМНОГО
ОБРАЗОВАТЕЛЬНОГО УЧРЕЖДЕНИЯ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ
«САМАРСКИЙ НАЦИОНАЛЬНЫЙ ИССЛЕДОВАТЕЛЬСКИЙ УНИВЕРСИТЕТ
ИМЕНИ АКАДЕМИКА С. П. КОРОЛЕВА»
МИНИСТЕРСТВА НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ
РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ
ПО ДИССЕРТАЦИИ НА СОИСКАНИЕ УЧЁНОЙ СТЕПЕНИ КАНДИДАТА НАУК

аттестационное дело № _____
решение диссертационного совета от 24 апреля 2024 года № 12
о присуждении Антоновой Наталье Алексеевне, гражданину Российской
Федерации, учёной степени кандидата технических наук

Диссертация «Совершенствование инструментов оценки и мониторинга воспринимаемого потребителями качества автомобилей в эксплуатации» по специальности 2.5.22. Управление качеством продукции. Стандартизация. Организация производства – принята к защите 21 февраля 2024 г. (протокол заседания № 6) диссертационным советом 24.2.379.05, созданным на базе федерального государственного автономного образовательного учреждения высшего образования «Самарский национальный исследовательский университет имени академика С.П. Королева» Министерства науки и высшего образования Российской Федерации (443086, г. Самара, Московское шоссе, 34) приказом Министерства науки и высшего образования Российской Федерации № 379/нк от 19 апреля 2022 г.

Антонова Наталья Алексеевна, 3 июня 1967 года рождения, в 1989 году окончила Тульский орден Трудового Красного Знамени политехнический институт, с 2022 года по настоящее время осваивает программу подготовки научно-педагогических кадров в аспирантуре федерального государственного бюджетного образовательного учреждения высшего образования «Самарский государственный технический университет» Министерства науки и высшего образования Российской Федерации, работает в должности вице-президента директора Тульской дирекции филиала «Газпромбанк» (Акционерного общества) «Среднерусский».

Диссертация выполнена на кафедре «Теоретическая и общая электротехника» федерального государственного бюджетного образовательного учреждения высшего образования «Самарский государственный технический университет» Министерства науки и высшего образования Российской Федерации.

Научный руководитель – доктор технических наук, профессор Козловский Владимир Николаевич, федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего образования «Самарский государственный технический университет», кафедра «Теоретическая и общая электротехника», заведующий

кафедрой.

Официальные оппоненты: Полякова Марина Андреевна, доктор технических наук, доцент, федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего образования «Магнитогорский государственный технический университет им. Г.И. Носова», профессор кафедры технологий обработки материалов; Газизулина Альбина Юсуповна, кандидат технических наук, автономная некоммерческая образовательная организация высшего образования «Научно-технологический университет «Сириус», руководитель отдела развития научной карьеры – дали положительные отзывы на диссертацию.

Ведущая организация – федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего образования «Иркутский национальный исследовательский технический университет», г. Иркутск, в своём положительном заключении, рассмотренном на кафедре «Автоматизация и управление», подписанном профессором кафедры д.т.н., профессором Лончихом П.А., доцентом кафедры, к.ф.-м.н., доцентом Татарниковой Л.И., заведующим кафедрой, д.т.н., профессором Елшиным В.В. и утверждённом проректором по научной работе, к.г.-м.н. Кононовым А. М., указала, что диссертационная работа по актуальности, результатам, обладающим научной новизной, практической значимости и достоверности, уровню апробации и степени опубликованности соответствует требованиям ВАК Минобрнауки России, предъявляемым к кандидатским диссертациям, а её автор, Антонова Н.А., заслуживает присуждения ей учёной степени кандидата технических наук по специальности 2.5.22. Управление качеством продукции. Стандартизация. Организация производства.

Соискатель имеет 19 опубликованных работ, в том числе по теме диссертации опубликовано 19 работ, из них в рецензируемых научных изданиях – 14 работ (12 научных статей опубликовано в изданиях, рекомендованных ВАК России, 2 научные статьи опубликованы в изданиях, индексируемых базой Scopus). Суммарный объём принадлежащего соискателю опубликованного материала составляет 5,1 печ.л. Из материалов совместных публикаций лично соискателю принадлежат: концепция научно-практического комплекса инструментов потребительской оценки и мониторинга воспринимаемого качества автомобилей в эксплуатационный период; кодификатор удовлетворенности потребителей качеством автомобилей в эксплуатации; предложена группа количественных показателей отражающих потребительскую удовлетворенность качеством автомобилей в эксплуатации; методика потребительской оценки и мониторинга воспринимаемого потребителями качества автомобилей в эксплуатации и соответствующий расчетно-статистический инструментарий; апробация и внедрение предложенных научно-технических инструментов в практику производственных предприятий. В диссертации отсутствуют недостоверные

сведения об опубликованных соискателем ученой степени работах, в которых изложены основные научные результаты диссертации. Наиболее значимые работы:

1. **Антонова, Н.А.** Реагирование на проблемы с качеством в гарантийный период / В.Н. Козловский, Д.И. Благовещенский, **Н.А. Антонова** // Автомобильная промышленность. – 2023. – № 8. – С. 1 – 7. (научная статья 0,62/0,21 п.л.)

2. **Антонова, Н.А.** Актуальные вопросы улучшения рекламационной деятельности / В.Н. Козловский, Д.И. Благовещенский, **Н.А. Антонова** // Автомобильная промышленность. – 2023. – № 5. – С. 1 – 7. (научная статья 0,88/0,29 п.л.)

3. **Антонова, Н.А.** Ключевые компоненты развития имиджа автобренда с точки зрения потребительской удовлетворенности качеством продукции и услуг / Д.И. Благовещенский, **Н.А. Антонова**, В.Н. Козловский, С.А. Васин // СТИН. – 2023. – № 1. – С. 38 – 40. (научная статья 0,4/0, 1 п.л.)

4. **Антонова, Н.А.** Инструменты мониторинга удовлетворенности потребителей качеством автомобилей в эксплуатации / Д.И. Благовещенский, **Н.А. Антонова**, В.Н. Козловский, С.А. Васин // СТИН. – 2023. – № 1. – С. 30 – 35. (научная статья 0,75/0,18 п.л.)

5. **Антонова, Н.А.** Разработка комплекса показателей качества СМК машиностроительного предприятия / Д.И. Благовещенский, В.Н. Козловский, С.А. Васин, **Н.А. Антонова** // Известия Тульского государственного университета. Технические науки. – 2022. – № 7. – С. 254 – 262. (научная статья 1,1/0,27 п.л.)

На диссертацию и автореферат поступили отзывы от организаций:

1. АО «АВТОВАЗ», подписанный начальником бюро исследования электромагнитной совместимости Службы первого исполнительного Вице-президента по стратегии и техническому развитию д.т.н. Николаевым П.А. Замечание: в автореферате не нашлось места для более полного описания результатов получения количественных данных о балльной оценке удовлетворенности потребителей качеством автомобилей представленных на рисунке 2(б) (стр. 14).

2. ФГБОУ ВО «Юго-Западный государственный университет», подписанный профессором кафедры машиностроительных технологий и оборудования, д.т.н., профессором Ивахненко А.Г. Замечание: в автореферате отсутствует информация о развитии темы диссертационного исследования и возможном использовании инструментов интеллектуальной обработки данных о потребительской удовлетворенности.

3. ФГБОУ ВО «Тульский государственный университет», подписанный профессором кафедры «Промышленная автоматика и робототехника», д.т.н., доцентом Пантюхиным О.В. Замечание: в работе недостаточное внимание уделено вопросам применения экспертных методов и подходов при трансляции языка

потребителя в инженерный язык, используемый в процессах инжиниринга автосборочного производства.

4. ФБУ «Государственный региональный центр стандартизации, метрологии и испытаний в Тульской и Орловской областях» (г. Тула), подписанный директором, д.т.н., доцентом Благовещенским Д.И. Замечание: не вполне корректное название таблицы 3 (стр. 15) – Основные жалобы потребителей к техническому качеству автомобилей. Здесь, скорее всего, речь идет о примерах жалоб потребителей, а общий массив жалоб не исчерпывается представленными в таблице данными.

5. ФГБОУ ВО «Московский государственный технический университет имени Н.Э.Баумана (национальный исследовательский университет)», подписанный доцентом кафедры экономики и организации производства, к.т.н., доцентом Постниковой Е.С. Замечание: автор в диссертации заявляет о возможности использования квалиметрического подхода к определению весомости влияния показателей качества работы рассматриваемых систем на потребительское восприятие, однако в автореферате об этом нет упоминания и пояснений.

6. ФГБОУ ВО «Донской государственный технический университет», подписанный заведующим кафедрой «Управление качеством», д.т.н., профессором Димитровым В.П. Замечания: 1. В формулировке «научной новизны» п.4 скорее соответствует «практической значимости». 2. Изложение содержания главы 2 (обычно, излагаются вопросы теории) очень скупое. 3. В таблице 1, строка 8 - не расшифровано, каким образом будут получены промежуточные значения оценочного параметра (может быть использован метод анализа иерархий). 4. Рисунок 2а - нет обозначения размерности шкал. Не ясно, каким образом подсчитана оценка удовлетворенности потребителя.

7. АО «КАМАЗ», подписанный заместителем директора Департамента технического контроля, к.т.н. Шаниным С.А. Замечание: возможно необходимо ввести градацию жалоб потребителей к качеству автомобилей по категориям «малозначительные» и «значительные», с привязкой к выделенной в работе классификации (стр. 13 автореферата).

8. ФГБОУ ВО «Вологодский государственный университет», подписанный доцентом кафедры «Автомобили и автомобильное хозяйство», к.т.н. Смирновым П.И. Замечания: 1. Важно уделить больше внимания обоснованию выбора конкретных методов и их эффективности поможет убедить в достоверности результатов исследования. 2. Следует провести более детальный анализ полученных результатов исследования, обеспечив более глубокое понимание различий в уровнях удовлетворенности по разным категориям автомобилей и сегментам потребителей. 3. Для получения более полного представления о практической значимости и эффективности разработанных инструментов, необходимо провести дополнительные исследования, охватывающие больше предприятий и применяющие

инструменты на различных этапах жизненного цикла автомобилей. 4. Важно разработать механизмы управления, которые позволят эффективно использовать полученные данные для улучшения качества и конкурентоспособности продукции. Это позволит принимать оперативные решения в сфере управления качеством, не нарушая баланс между анализом данных и практическими выводами.

9. ФГАОУ ВО «Московский политехнический университет», подписанный доцентом кафедры «Стандартизация, метрология и сертификация», к.т.н. Адылиной А.П. К замечаниям отнесен недостаточный учет достоверности результатов интерактивного заполнения чек-листа при апробации инструмента, так как результативность в данном случае оценивается только полнотой заполнения электронной формы.

10. ФГБОУ ВО «Ульяновский государственный технический университет», подписанный профессором кафедры «Автомобили», д.т.н., доцентом Епифановым В.В. Замечания: 1. В работе не учтен тип автотранспортных средств (легковые, грузовые, автобусы), а он влияет на чек-лист опроса и кодификатор удовлетворенности потребителей. 2. Нет данных об информационной базе для создания чек-листа опроса потребителей (стандарты, положения, рекомендации и т.п.). 3. Не ясно, как кодификатор удовлетворенности потребителей качеством автомобилей в эксплуатации связан с чек-листом, и как он используется в методике потребительской оценки и мониторинга воспринимаемого потребителями качества автомобилей.

В отзывах с замечаниями отмечено, что указанные недостатки не являются определяющими, частично носят дискуссионный характер и в целом не снижают высокой оценки работы. Во всех отзывах отмечено, что диссертация соответствует требованиям ВАК Минобрнауки России, предъявляемым к кандидатским диссертациям, и сделано заключение о возможности присуждения Антоновой Н. А. учёной степени кандидата технических наук по специальности 2.5.22. Управление качеством продукции. Стандартизация. Организация производства.

Выбор официальных оппонентов обосновывается их опытом и знаниями в области темы диссертации, что подтверждается их публикациями. Д.т.н., доцент Полякова М.А. является известным специалистом по развитию научных основ стандартизации и управления качеством высокотехнологичной продукции. К.т.н. Газизулина А.Ю. является специалистом в области мониторинга, оценки и управления процессами систем менеджмента качества.

Выбор федерального государственного бюджетного образовательного учреждения высшего образования «Иркутский национальный исследовательский технический университет», г. Иркутск, в качестве ведущей организации обосновывается степенью компетентности его научных сотрудников в области менеджмента качества и управления конкурентоспособностью. Сотрудники

ведущей организации имеют публикации, близкие к теме диссертационного исследования. При университете действует диссертационный совет по защите диссертаций на соискание ученой степени кандидата технических наук, на соискание ученой степени доктора технических наук по научной специальности 2.5.22. Управление качеством продукции. Стандартизация. Организация производства.

Диссертационный совет отмечает, что на основании выполненных соискателем исследований:

разработана концепция комплекса инструментов потребительской оценки и мониторинга воспринимаемого качества автомобилей в эксплуатационный период, отличающаяся от известных организационной привязкой к функционалу деятельности предприятий фирменного автосервиса, а также организационно-техническими инструментами реализации;

предложены методика потребительской оценки и мониторинга воспринимаемого потребителями качества автомобилей в эксплуатации и соответствующий расчетно-статистический инструментарий, обеспечивающие возможность решения комплексных задач по определению взаимосвязи между количественными и качественными показателями потребительской удовлетворенности и получения на их основе наиболее полной оценки качества продукции;

доказано, что для обеспечения наиболее полной оценки качества продукции автомобильного производства необходимо комплексное и совместное рассмотрение количественно-качественных индексов качества отражающих уровень дефектности и воспринимаемого потребителями качества продукции в эксплуатации.

Теоретическая значимость исследования обоснована тем, что:

разработан комплексный научно-технический инструментарий исследования воспринимаемого потребителями качества продукции в эксплуатации, включающий методику, кодификатор, а также статистические инструменты оценки и мониторинга потребительской удовлетворенности;

применительно к проблематике диссертации результативно с получением обладающих новизной результатов использован комплекс существующих методов исследования качества автотранспортных средств, включающий системы традиционной и перспективной оценки качества, а также системы экспертно-статистического анализа данных;

изложены и проанализированы современные подходы к управлению качеством: система мониторинга качества; система сбалансированных показателей;

раскрыты вопросы, связанные с реализацией комплексной оценки воспринимаемого потребителями качества автомобилей в эксплуатации;

изучены методы расчета показателей качества автомобилей в эксплуатации, а

также методы оценки конкурентоспособности продукции;

Значение полученных соискателем результатов исследования для практики подтверждается тем, что

разработан и внедрен комплекс прикладных решений, обеспечивающих улучшение процесса оценки и мониторинга качества автомобилей в эксплуатации, включающий чек-лист опроса потребителей при приемке автомобилей на техническое обслуживание или в ремонт; инструментарий кодификации жалоб потребителей к техническому качеству автомобилей, находящихся в гарантийной эксплуатации; группу расчетно-статистических инструментов анализа удовлетворенности потребителей воспринимаемым качеством автомобилей в период эксплуатации.

Предложенные научно-технические решения внедрены в практику ПАО «КАМАЗ», НПК «ЗАО «УНИВЕРСАЛ», ООО «БИЗНЕС-КОНСАЛТ». При внедрении кодификатора жалоб потребителей и группы расчетно-статистических инструментов в 2023 году в практику ПАО «КАМАЗ» получен экономический эффект, равный 2,5 млн руб.

определены пределы и перспективы применения разработанного научно-практического комплекса инструментов оценки и мониторинга воспринимаемого потребителями качества автомобилей в эксплуатации;

создан кодификатор жалоб и предложений потребителей по техническому качеству автомобилей в эксплуатации;

представлены рекомендации для оценивания воспринимаемого потребителями качества автомобилей в эксплуатации.

Оценка достоверности результатов исследования выявила:

показана воспроизводимость результатов исследования в условиях реальных процессов измерения качества продукции в ПАО «КАМАЗ» и НПК «ЗАО «УНИВЕРСАЛ»;

теория построена на известных фактах и согласуется с опубликованными теоретическими и экспериментальными данными по теме диссертации и смежным отраслям;

идея базируется на обобщении передового опыта в сфере анализа качества высокотехнологичной продукции;

использовано сравнение авторских данных и данных, полученных ранее по рассматриваемой тематике;

использованы принципы Всеобщего управления качеством, положения теории качества, методы математической статистики и теории вероятности, методы структурного и функционального моделирования.

Личный вклад соискателя состоит в непосредственном участии в разработке и реализации перспективного научно-практического комплекса

инструментов оценки и мониторинга воспринимаемого потребителями качества автомобилей в эксплуатации, анализе и обработке полученных данных, проведении расчетов, анализе результатов исследования, подготовке основных публикаций по выполненной работе. Все результаты, выносимые на защиту, получены автором либо лично, либо при его определяющем личном участии.

Разработанный научно-практический комплекс инструментов оценки и мониторинга воспринимаемого потребителями качества автомобилей в эксплуатации может быть использован в различных отраслях промышленности: общее машиностроение, автомобилестроение, оборонная промышленность, приборостроение, судостроение и другие. Полученные в работе результаты обеспечивают возможность для перехода службы мониторинга и управления качеством производственных предприятий на новый уровень стратегического позиционирования продукции в конкурентной рыночной среде с точки зрения качества.

В ходе защиты диссертационной работы критических замечаний высказано не было.

Диссертация Антоновой Н. А. является законченной научно-квалификационной работой, отвечает критериям, предъявляемым к кандидатским диссертациям. В работе изложены новые научно обоснованные технические, технологические или иные решения и разработки, имеющие существенное значение для развития страны.

На заседании 24 апреля 2024 года диссертационный совет принял решение присудить Антоновой Н. А. учёную степень кандидата технических наук.

При проведении тайного голосования диссертационный совет в количестве 9 человек, из них 4 доктора наук по специальности рассматриваемой диссертации, участвовавших в заседании, из 12 человек, входящих в состав совета, проголосовали: за – 9, против – 0, недействительных бюллетеней – 0.

Председатель

диссертационного совета 24.2.379.05

академик РАН, д.т.н., профессор



Гречников Ф. В.

Учёный секретарь

диссертационного совета 24.2.379.05

д.т.н., доцент

24.04.2024

Ерисов Я. А.