

ОТЗЫВ НАУЧНОГО РУКОВОДИТЕЛЯ

о работе соискателя Никишова Олега Викторовича над диссертацией на тему «Совершенствование инструментов управления процессами сервисного обслуживания автомобилей», представленной на соискание ученой степени кандидата технических наук по специальности: 2.5.22. «Управление качеством продукции. Стандартизация. Организация производства».

Диссертационная работа Никишова Олега Викторовича посвящена решению научно-технической задачи по совершенствованию процесса сервисного обслуживания автомобилей, заключающееся в разработке комплексного подхода к управлению качеством, с целью повышения эффективности процесса сервисного обслуживания автомобилей на основе его моделирования, анализа и управления рисками. В рамках решения задач получены новые результаты: обобщенная многоуровневая структурно-функциональная модель процесса сервисного обслуживания автомобиля; комплекс показателей оценки качества процесса сервисного обслуживания автомобилей; математическая модель комплексной оценки качества процесса сервисного обслуживания автомобиля; методика управления качеством процесса сервисного обслуживания автомобилей; методика комплексного нормирования и управления временем выполнения работ.

Данное исследование имеет практическое значение, которое состоит в обеспечении возможности предприятий автосервиса структурировать собственные процессы, повысить их эффективность за счет совершенствования системы управления качеством процесса сервисного обслуживания автомобилей, повысить уровень удовлетворенности клиентов, и тем самым увеличить конкурентоспособность предприятия. В производственную практику вошли следующие результаты работы: обобщенная многоуровневая структурно-функциональная модель; комплекс показателей оценки качества; математическая модель комплексной оценки качества; методика управления качеством процесса сервисного обслуживания автомобилей; методика комплексного нормирования и управления временем выполнения работ.

Предложенные в работе научно-технические решения внедрены в практику ООО «СМ-Сервис», СТО «ИП Кутьков Ю.А.», ООО «Группа Март». При внедрении научно-технических решений в 2024 году в практику получен суммарный экономический эффект, равный 1,95 млн руб.

Работа выполнена при поддержке Министерства науки и высшего образования Российской Федерации (тема №FSSE–2023–0003) в рамках государственного задания Самарского государственного технического университета.

Проблемой, связанной с совершенствованием процесса сервисного обслуживания автомобилей О.В. Никишов занимается с 2021 г. Он детально изучил научные труды в данной области знаний, провел существенный объем научно-практических исследований, освоил современные методики и инструменты, связанные моделированием процессов, их сравнением и оценкой применимости в сфере сервисного обслуживания автомобилей, методы анализа и оценки процессов сервисного обслуживания, направленные на их управление и улучшение, методы и подходы в области оценки качества работ в автосервисе, методы оценки удовлетворенности клиентов в автосервисе, применение квалиметрических методов, провел апробацию и внедрение полученных результатов. Решение задач диссертационного исследования проводилось на основе принципов

