

В диссертационный совет 24.2.379.05
на базе ФГАОУ ВО «Самарский национальный
исследовательский университет
имени академика С.П. Королева»
по адресу: 443086, г. Самара, Московское шоссе, 34

ОТЗЫВ

на автореферат диссертации **Никишова Олега Викторовича** 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 актуальной научно-практической задаче – разработке инструментов повышения эффективности процессов сервисного обслуживания автомобилей для малых и средних предприятий.

Актуальность темы диссертационного исследования обусловлена структурной трансформацией российского рынка автосервиса: на фоне ухода западных автопроизводителей наблюдается рост числа независимых малых и средних станций технического обслуживания, не имеющих, как правило, сертифицированных систем менеджмента качества. В этих условиях разработка адаптированных инструментов управления качеством, учитывающих ресурсные и технологические ограничения таких предприятий, приобретает особую значимость.

Автореферат отражает содержание законченного научного исследования. Цель и задачи работы сформулированы корректно, методология соответствует поставленным целям. Научная новизна подтверждается разработкой обобщённой структурно-функциональной модели процесса сервисного обслуживания, математической модели комплексной оценки качества, а также методиками управления качеством и нормирования времени выполнения работ.

Практическая ценность работы подтверждена актами внедрения на предприятиях автосервиса и полученным экономическим эффектом в размере 1,95 млн руб. Результаты исследования апробированы на международных и всероссийских конференциях, опубликованы в рецензируемых изданиях, включая журналы из перечня ВАК.

Замечания по работе.

1. В представленной итоговой интегральной оценке отклонения процесса (стр. 10 автореферата) вызывает вопросы простое суммирование отклонений времени осуществления этапа, клиентской оценки и внутренней оценки, т.к. в



этом случае и повышение любой из оценок качества, и увеличение времени выполнения ведут к росту интегральной оценки качества (QA).

2. В работе проведена апробация интегральной оценки качества для автосервисов (стр. 13-14 автореферата). По результатам апробации не ясно, какое значение получает QA при отсутствии любых отклонений времени осуществления этапа, клиентской оценки и внутренней оценки от нормативных значений (это явно положительная величина, но какого порядка: 0.01, 0.1 или более, а от этого зависит и оценка полученных результатов) и с какой целью автором «... проведен анализ качества клиентских и внутренних оценок».

Указанные замечания не снижают общей положительной оценки работы.

На основании автореферата можно сделать вывод о том, что рассматриваемая работа соответствует требованиям ВАК РФ, предъявляемым к диссертациям на соискание ученой степени кандидата технических наук, а её автор Никишов Олег Викторович достоин присуждения ученой степени кандидата технических наук по специальности 2.5.22. Управление качеством продукции. Стандартизация. Организация производства.

Даю согласие на обработку персональных данных и размещение этих сведений в сети Интернет на официальных сайтах ВАК и ФГАОУ ВО «Самарский национальный исследовательский университет имени академика С.П. Королева», а также в личном деле соискателя.

Киселев Эдуард Валентинович,
д-р техн. наук, профессор, заведующий кафедрой
организации производства и управления качеством
Тел. +7 (4855) 22-21-26
e-mail: kev.rsatu@yandex.ru



27.10.25

Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования «Рыбинский государственный авиационный технический
университет имени П.А. Соловьева»

Адрес: 152934, Ярославская область, г. Рыбинск, ул. Пушкина, д. 53

Подпись Киселева Эдуарда Валентиновича заверяю

Первый проректор – проректор по науке
и цифровой трансформации
ФГБОУ ВО «Рыбинский государственный
авиационный технический университет
имени П.А. Соловьева»,
канд. техн. наук, доцент



Сутягин А.Н.