

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 диссертационной работы  
Никишова Олега Викторовича  
«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

Актуальность исследования определена анализом рынка автосервиса в России, который демонстрирует устойчивый рост числа независимых малых и средних станций технического обслуживания (СТО) на фоне сокращения доли дилерских центров, вызванного уходом западных автопроизводителей. Несмотря на конкурентоспособные цены и гибкость, такие СТО часто не внедряют современные системы управления качеством. Актуальность исследования обусловлена необходимостью разработки адаптированных к специфике малого и среднего бизнеса инструментов управления качеством – таких как комплексная оценка качества или применение метода FMEA, способных повысить эффективность, снизить риски и укрепить доверие потребителей.

Исследование О.В. Никишова направлено на решение важной прикладной проблемы – повышения качества и эффективности сервисного обслуживания автомобилей. Актуальность темы не вызывает сомнений, учитывая структурные изменения на российском рынке автосервиса.

Автором проделана значительная работа: разработана структурно-функциональная модель, методика комплексного нормирования и управления временем выполнения работ и комплекс показателей оценки качества, методика управления качеством процессов сервисного обслуживания автомобилей. Научная новизна работы убедительно сформулирована.

Достоверность научных результатов диссертационной работы подтверждается корректным применением математического и статистического аппарата, экспериментальными исследованиями, обсуждением результатов диссертации на международных и отечественных конференциях, форумах и семинарах. Количество и качество публикаций результатов данного исследования представляются достаточными.

К содержанию автореферата имеются следующие замечания:

1) Соискатель при обосновании актуальности своей работы ссылается на стандарт ГОСТ Р ИСО 9000-2015. Однако, этот стандарт определяется как: «Основные положения и словарь». Видимо, целесообразно ссылаться на стандарт: ГОСТ Р ИСО 9001-2015, в котором сформулированы «Требования» к СМК.

Входящий № 206-9254  
Дата 11 НОЯ 2025  
Самарский университет

2). На наш взгляд недостаточно сравнения разработанной модели интегральной оценки качества QA с существующими аналогами (например, SERVQUAL, NPS);

Необходимо отметить, что указанные замечания не снижают научной и практической ценности проведенного диссертационного исследования.

Диссертационная работа Никишова Олега Викторовича содержит необходимые квалификационные признаки, соответствующие требованиям раздела 2 «Положения о присуждении ученых степеней №842 от 24.09.2013 (ред. от 25.01.2024), предъявляемым к диссертациям на соискание ученой степени кандидата технических наук. В Отзыве дана оценка выполненной диссертации согласно требованиям п.9 Положения ВАК РФ, а её автор – Никишов Олег Викторович - заслуживает присуждения ученой степени кандидата технических наук по специальности 2.5.22. Управление качеством продукции. Стандартизация. Организация производства.

Даю свое согласие на обработку персональных данных согласно приказу Минобрнауки РФ от 01.07.2015 г. № 662.

Моя докторская диссертация защищена по специальности: «05.03.01 – «Технологии и оборудование механической и физико-технической обработки».

664074, г. Иркутск, ул. Лермонтова 83. Общий отдел: 8 (3952) 405-009.

Телефон: +79140077901; +7 3952 405-179 E-mail: palon@list.ru

Профессор кафедры автоматизации и управления ФГБОУ ВО Иркутского Национального исследовательского технического университета (ИРНТУ),

Советник Генерального директора Ассоциации по сертификации «Русский Регистр», доктор технических наук, профессор

Лончих Павел Абрамович

**Сведения об организации:**

Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего образования «Иркутский национальный исследовательский технический университет»

664074, г. Иркутск, ул. Лермонтова 83. Телефон: +7 (3952) 405-000 E-mail: [info@istu.edu](mailto:info@istu.edu)



Ведущий специалист по  
управлению персоналом

31.10.2025