

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 О.В. Никишова посвящена актуальной научно-практической задаче – разработке инструментов повышения эффективности процессов сервисного обслуживания автомобилей для малых и средних предприятий. Автором обоснованно выявлен существующий пробел в области стандартизированных методик управления качеством для данного сегмента. Разработка таких инструментов, как комплексная оценка качества или моделирование процессов с использованием метода анализа видов и последствий отказов (FMEA), обеспечивая системный подход к управлению качеством, несомненно, является актуальной задачей.

К основным научным результатам работы относятся обобщенная структурно-функциональная модель процесса сервисного обслуживания автомобиля, комплекс показателей оценки качества процессов сервисного обслуживания автомобилей, с учетом операционных и клиентоориентированных показателей, направленных на выявление рисков, а также методики комплексного нормирования и управления временем выполнения работ и управления качеством процессов сервисного обслуживания автомобилей.

Следует отметить практическую значимость работы, которая заключается в разработке прикладных инструментов обеспечения структурирования процессов в системе управления качеством, направленных на повышение их эффективности.

К несомненным достоинствам работы следует отнести комплексный характер предложенных решений: разработана многоуровневая процессная модель, комплекс показателей качества и математическая модель для его интегральной оценки. Особого внимания заслуживает практическая апробация результатов на предприятиях автосервиса, подтвержденная значительным экономическим эффектом (1,95 млн руб.), что свидетельствует о высокой готовности разработок к внедрению.



В качестве замечания можно отметить, что в автореферате нет обоснования выбора именно 10-балльной шкалы для оценки удовлетворённости клиентов, тогда как в практике широко применяются иные шкалы, кроме того, отсутствует сравнительный анализ чувствительности модели интегральной оценки качества QA к типу шкалы оценки.

Указанные замечания не снижают значимости работы.

Результаты диссертационной работы имеют научный и практический интерес. Публикации и автореферат позволяют получить достаточно полное представление о содержании диссертационной работы.

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

Даю согласие на обработку персональных данных и их размещение 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.

Профессор кафедры промышленной
автоматики и робототехники,
доктор технических наук, доцент
Тел. 8 (4872) 35-36-20,
E-mail: olegpantyukhin@mail.ru

 Пантюхин Олег Викторович

Шифр специальности

05.02.23 Стандартизация и управление качеством продукции

Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования «Тульский государственный университет»

Адрес: 300012, Россия, г. Тула, пр. Ленина, 92.

