

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 направлена на решение актуальной проблемы повышения эффективности и качества процессов обслуживания автомобилей в условиях доминирования малых и средних автосервисных предприятий, не обладающих ресурсами для внедрения классических систем менеджмента качества. Автором предложен комплексный подход, сочетающий процессное моделирование, анализ рисков (FMEA), квалиметрическую оценку и имитационное моделирование.

Работа выполнена на высоком научном уровне. Разработанные модели и методики позволяют не только выявлять «узкие места» в процессах, но и количественно оценивать отклонения от нормативов, а также управлять временем и качеством на всех этапах обслуживания. Особенно ценным представляется предложенная интегральная оценка качества (QA), объединяющая временные, клиентские и внутренние показатели.

Практическая значимость подтверждена внедрением на реальных предприятиях и получением измеримого экономического эффекта. Публикационная активность соискателя соответствует требованиям ВАК.

Вместе с тем, в автореферате не приведено сравнение разработанной модели с аналогами, применяемыми в зарубежной практике автосервиса



(например, стандартами ASE или системами OEM-дилеров), что могло бы усилить обоснование новизны.

Замечание не снижает научной и практической ценности диссертации. Работа соответствует паспорту научной специальности 2.5.22 и требованиям, установленным п. 14 Положения о присуждении ученых степеней, утвержденного постановлением Правительства Российской Федерации от 24.09.2013 г. № 842.

Диссертация является законченной научно-исследовательской работой, которая содержит новые научные результаты, определяющие развитие инструментов управления качеством. Автор Никишов О.В. заслуживает присуждения ему степени кандидата технических наук по специальности 2.5.22 «Управление качеством продукции. Стандартизация. Организация производства».

Заместитель директора Департамента
технического контроля ПАО «КАМАЗ»,
канд. техн. наук



Шанин Сергей Адольфович

17.11.2025

Диссертация на соискание ученой степени кандидата технических наук защищена по специальности 05.02.23 – Стандартизация и управление качеством продукции.

423827 Республика Татарстан
г. Набережные Челны
проспект Автозаводский, 2
ПАО «КАМАЗ»
e-mail Shanin.SA@kamaz.ru
телефон +79600703987