

Отзыв

на автореферат диссертации Никишова Олега Викторовича
«Совершенствование инструментов управления процессами сервисного обслуживания автомобилей», представленную 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 задачи повышения эффективности процессов сервисного обслуживания автомобилей на основе их моделирования, анализа и управления рисками за счет совершенствования инструментов управления процессами.

Актуальность исследования обусловлена рядом факторов и причин с которыми сталкиваются малые и средние предприятия, осуществляющие комплекс высокотехнологичных услуг по обслуживанию и ремонту автомобильной техники. К их числу относят ограниченность ресурсов, специфику технологических операций, отсутствие стандартизированных методик оценки качества процессов и управления рисками. Указанные факторы повышают вероятность ошибок, снижают эффективность работы и, как следствие, ухудшают конкурентоспособность предприятий. Поэтому требуется разработка инструментов и подходов, учитывающих особенности малого и среднего бизнеса.

Объектом исследования - является процесс сервисного обслуживания автомобилей. Предметом исследования - являются методы и модели обеспечения показателей качества процессов сервисного обслуживания автомобилей.

Автором диссертационной работы разработаны обобщенная структурно-функциональная модель процесса сервисного обслуживания автомобилей, предложен комплекс показателей оценки качества процессов сервисного обслуживания автомобилей, разработана математическая модель оценки качества процессов сервисного обслуживания автомобилей, разработана методика комплексного нормирования и управления временем выполнения работ, содержащие элементы научной новизны.

Согласно приведенным в автореферате результатам, автором проделан значительный объем работы. Материал изложен логично. Результаты работы представляют практический интерес для организаций осуществляющих техническое обслуживание автомобилей. К наиболее значимым результатам работы, можно отнести разработку модели процесса сервисного обслуживания автомобиля, позволяющую определить наиболее проблемные участки, и проанализировать риски.

Однако работа не лишена недостатков. К числу которых можно отнести следующие.

1. На стр. 10 приведена расчетная формула для оценки качества процесса обслуживания в виде линейной функции показателей, помноженных на весовые коэффициенты. Однако не

Входящий № 206-10501
Дата 28 НОЯ 2025
Самарский университет

ясно, на сколько корректно использовать подобный вид функции, имело бы смысл обосновать ее выбор

2. Из автореферата не ясно, чем обусловлен, на рисунке 5, резкий спад интегральной оценки в ноябре (-0,043) и резкий ее рост в декабре (+0,043).

3. На стр. 12 автореферата указано, что алгоритмом обработки данных предусмотрено исключения выбросов данных, лежащих за пределами $\pm 2\sigma$. Чем обусловлен выбор такого диапазона, а не более привычного 3σ .

4. В работе поставлена цель повышение эффективности процессов сервисного обслуживания. При этом в выводах явно не написано, на сколько эта эффективность выросла. Хотя вероятно, одним из косвенных показателей является уменьшение числа рекламаций, что отражено в п.3 выводов.

Однако указанные замечания не снижают ценности работы. Работа выполнена на высоком уровне, а автор заслуживает присуждения учёной степени кандидата технических наук по специальности 2.5.22. Управление качеством продукции. Стандартизация. Организация производства.

Заведующий кафедрой “Мехатроника и технологические измерения”,

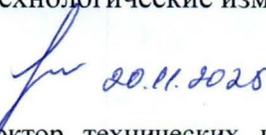
д.т.н., доцент


20.11.2025

Балабанов П.В.

Доцент кафедры “Мехатроника и технологические измерения”,

к.т.н.


20.11.2025

Гребенникова Н.М.

Балабанов Павел Владимирович, доктор технических наук, доцент, научная специальность 05.11.13 - Приборы и методы контроля природной среды, веществ, материалов и изделий

Место работы: ФГБОУ ВО Тамбовский государственный технический университет, зав. кафедрой Мехатроники и технологических измерений, 392000, г. Тамбов, ул. Советская, д.106, тел. 8953-1234116, pav-balabanov@yandex.ru

Гребенникова Наталия Михайловна, кандидат технических наук, научная специальность 05.11.13 - Приборы и методы контроля природной среды, веществ, материалов и изделий

Место работы: ФГБОУ ВО Тамбовский государственный технический университет, доцент кафедры «Мехатроника и технологических измерения», 392000, г. Тамбов, ул. Советская, д.106, тел. 8902-7289526, nata.Gr.tmb@yandex.ru



ПОДПИСЬ ЗАВЕРЯЮ
УЧЕНЫЙ СЕКРЕТАРЬ ТГТУ


Г.В. Мозгова
20.11.2025 г.