

ОТЗЫВ

на автореферат диссертации 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

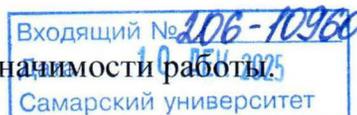
Современная ситуация на российском рынке автосервиса характеризуется значительными структурными изменениями: ростом доли независимых малых и средних станций технического обслуживания (СТО) на фоне ухода с рынка ряда западных автопроизводителей и сокращения сети фирменных дилерских центров. Это привело к увеличению спроса на доступные услуги по ремонту и обслуживанию автомобилей. В этих условиях ключевой проблемой, на решение которой направлено исследование, является отсутствие у независимых СТО адаптированных систем управления качеством, соответствующих современным стандартам. В своей работе Олег Викторович Никишов справедливо отмечает, что существующие научные разработки в области управления качеством и моделирования бизнес-процессов в машиностроении и автосервисе в недостаточной степени учитывают специфику малых и средних предприятий. Выявленный дисбаланс между теоретической разработанностью вопросов качества и практическим отсутствием структурированных, доступных для внедрения методик для данного сегмента составляет суть научной проблемы. Таким образом, актуальность работы обусловлена практической необходимостью в разработке специализированных инструментов управления качеством, нормирования и риск-менеджмента, учитывающих ресурсные и операционные ограничения малого и среднего бизнеса в сфере автосервиса.

Повышение эффективности процессов сервисного обслуживания автомобилей достигнута автором за счет решения комплекса взаимосвязанных задач. Научная новизна работы заключается в разработке комплекса взаимосвязанных инструментов: обобщенной структурно-функциональной модели, интегрирующей управление качеством и рисками; математической модели для интегральной оценки качества, учитывающей клиентоориентированные и операционные показатели; методики комплексного нормирования времени, методики управления качеством процессов сервисного обслуживания автомобилей.

Важным достоинством работы является практическая направленность. Предложенные инструменты прошли апробацию на предприятиях (ООО «СМ-Сервис», СТО «ИП Кутьков Ю.А.», ООО «Группа Март»), что подтверждает их работоспособность. Результаты исследования представлены рецензируемых научных изданиях.

Замечания по автореферату: 1. В автореферате недостаточно раскрыто, почему именно нотация BPMN была признана «наиболее подходящей» по сравнению с другими рассмотренными методологиями. 2. В автореферате не указаны использованные программные продукты для статистического имитационного моделирования и моделирования бизнес-процессов в нотации BPMN.

Данное замечание не снижает научной и практической значимости работы.



Диссертационная работа Никишова Олега Викторовича на тему «Совершенствование инструментов управления процессами сервисного обслуживания автомобилей» является самостоятельным законченным научным исследованием. Тема и содержание диссертации соответствуют пунктам 1, 5, 9, 22 паспорта научной специальности 2.5.22. Работа соответствует требованиям, установленным п. 14 Положения о присуждении ученых степеней, утвержденного постановлением Правительства Российской Федерации от 24.09.2013 г. № 842 и является законченной научно-исследовательской работой, которая содержит новые научные результаты. Автор, Никишов Олег Викторович, заслуживает присуждения искомой ученой степени кандидата технических наук по специальности 2.5.22. Управление качеством продукции. Стандартизация. Организация производства.

Доцент Высшей школы проектной деятельности
и инноваций в промышленности,
кандидат технических наук

Газизулина
Альбина Юсуповна

11 ноября 2025 г.

Сведения об организации:

федеральное государственное автономное образовательное учреждение высшего образования «Санкт-Петербургский политехнический университет Петра Великого»

195251, г. Санкт-Петербург, вн. тер. г. муниципальный округ Академическое, ул. Политехническая, д.29 литера Б

