

ЗАКЛЮЧЕНИЕ ДИССЕРТАЦИОННОГО СОВЕТА 24.2.379.05,  
СОЗДАННОГО НА БАЗЕ ФЕДЕРАЛЬНОГО ГОСУДАРСТВЕННОГО  
АВТОНОМНОГО ОБРАЗОВАТЕЛЬНОГО УЧРЕЖДЕНИЯ ВЫСШЕГО  
ОБРАЗОВАНИЯ «САМАРСКИЙ НАЦИОНАЛЬНЫЙ ИССЛЕДОВАТЕЛЬСКИЙ  
УНИВЕРСИТЕТ ИМЕНИ АКАДЕМИКА С.П. КОРОЛЕВА»  
МИНИСТЕРСТВА НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ  
РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ, ПО ДИССЕРТАЦИИ  
НА СОИСКАНИЕ УЧЁНОЙ СТЕПЕНИ КАНДИДАТА НАУК

аттестационное дело № \_\_\_\_\_

решение диссертационного совета от 17 декабря 2025 года № 26  
о присуждении **Никишову Олегу Викторовичу**, гражданину Российской  
Федерации, учёной степени кандидата технических наук

Диссертация «Совершенствование инструментов управления процессами сервисного обслуживания автомобилей» по специальности 2.5.22. Управление качеством продукции. Стандартизация. Организация производства – принята к защите 10 октября 2025 г. (протокол заседания № 17) диссертационным советом 24.2.379.05, созданным на базе федерального государственного автономного образовательного учреждения высшего образования «Самарский национальный исследовательский университет имени академика С.П. Королева» Министерства науки и высшего образования Российской Федерации (443086, г. Самара, Московское шоссе, 34) приказом Министерства науки и высшего образования Российской Федерации № 379/нк от 19.04.2022 г. с изменениями, внесенными приказом Минобрнауки России от 21.05.2024г. №482/нк.

**Никишов Олег Викторович**, 2 июля 1974 года рождения, в 1999 году с отличием окончил магистратуру федерального государственного бюджетного образовательного учреждения высшего образования «Самарский государственный технический университет» по направлению подготовки «Технология, оборудование и автоматизация машиностроительных производств», в 2025 году освоил программу подготовки научно-педагогических кадров в аспирантуре федерального государственного бюджетного образовательного учреждения высшего образования «Самарский государственный технический университет» по научной специальности 2.5.22. Управление качеством продукции. Стандартизация. Организация производства, работает в должности ведущего инженера кафедры «Теоретическая и общая электротехника» федерального государственного бюджетного образовательного учреждения высшего образования «Самарский государственный технический университет» Министерства науки и высшего образования Российской Федерации.

Диссертация выполнена на кафедре «Теоретическая и общая

электротехника» федерального государственного бюджетного образовательного учреждения высшего образования «Самарский государственный технический университет» Министерства науки и высшего образования Российской Федерации.

Научный руководитель - Панюков Дмитрий Иванович, доктор технических наук, доцент, федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего образования «Самарский государственный технический университет», профессор кафедры «Теоретическая и общая электротехника».

Официальные оппоненты: Ивахненко Александр Геннадьевич, доктор технических наук, профессор, федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего образования «Юго-Западный государственный университет», профессор кафедры машиностроительных технологий и оборудования; Полякова Марина Андреевна, доктор технических наук, доцент, федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего образования «Магнитогорский государственный технический университет им. Г.И. Носова», профессор кафедры обработки материалов давлением им. М.И. Бояршинова – дали положительные отзывы на диссертацию.

Ведущая организация – федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего образования «Московский авиационный институт (национальный исследовательский университет)», г. Москва, в своём положительном заключении, рассмотренном на кафедре №104 «Технологическое проектирование и управление качеством», подписанном и.о. заведующего кафедрой, кандидатом технических наук, доцентом Денискиной А.Р., профессором кафедры, доктором технических наук, профессором Денискиным Ю.И. и утверждённом проректором по научной работе, доктором технических наук Ивановым А.В., указала, что диссертационная работа по актуальности, результатам, обладающим научной новизной, практической значимости и достоверности, уровню апробации и степени опубликованности соответствует требованиям ВАК Минобрнауки России, предъявляемым к кандидатским диссертациям, а её автор, Никишов О.В., заслуживает присуждения ему учёной степени кандидата технических наук по специальности 2.5.22. Управление качеством продукции. Стандартизация. Организация производства.

Соискатель имеет 39 опубликованных работ, в том числе по теме диссертации опубликовано 14 работ, из них 4 работы опубликованы в изданиях, рекомендованных ВАК России, 1 работа опубликована в издании, индексируемом базой Scopus. Суммарный объём принадлежащего соискателю опубликованного материала составляет 5 печ.л. Из материалов совместных публикаций лично соискателю принадлежат: анализ процесса управления

рисками с учетом его применения на предприятиях сервисно-сбытовой сети; анализ проблем применения различных методик оценки итогового риска, применяемых в методе FMEA; анализ проблем управления качеством и конкуренции в сфере сервисного обслуживания автомобилей; процессная модель предприятия сервисного обслуживания автомобилей; модель оценки качества для управления процессом сервисного обслуживания автомобилей; анализ рисков процессов сервисного обслуживания автомобилей с использованием метода FMEA; статистическое имитационное моделирование процессов сервисного обслуживания; методика комплексного нормирования времени выполнения работ в автосервисах, интегрирующая этапы нормирования, контроля отклонений, анализа причин, корректирующих действий и оценки эффективности. В диссертации отсутствуют недостоверные сведения об опубликованных соискателем ученой степени работах, в которых изложены основные научные результаты диссертации. Наиболее значимые работы:

1. **Никишов, О.В.** Модель системы оценки качества процесса сервисного обслуживания автомобилей / Д. И. Панюков, О. В. Никишов // Известия Тульского государственного университета. Технические науки. – 2024. – № 1. – С. 273-278. (научная статья 0,75 п.л./ 0,375 п.л.)

2. **Никишов, О.В.** Совершенствование процессов ремонта и обслуживания автомобиля на основе метода FMEA / Д. И. Панюков, В. Н. Козловский, О. В. Никишов, О. В. Пантюхин // Известия Тульского государственного университета. Технические науки. – 2024. – № 12. – С. 493-497. (научная статья 0,56 п.л./ 0,14 п.л.)

3. **Никишов, О.В.** Статистическое моделирование процесса сервисного обслуживания автомобилей / Д. И. Панюков, О. В. Никишов, С. А. Васин, О. В. Пантюхин // Известия Тульского государственного университета. Технические науки. – 2024. – № 10. – С. 142-146. (научная статья 0,81 п.л./ 0,2 п.л.)

4. **Никишов, О.В.** Интегральная оценка качества процесса сервисного обслуживания автомобилей / О. В. Никишов, Д. И. Панюков, В. Н. Козловский // Известия Самарского научного центра Российской академии наук. – 2025. – Т. 27, № 3(125). – С. 83-91. (научная статья 1 п.л./ 0,33 п.л.)

5. A BPMN-Based Model of Automotive Service Processes as a Framework for Operational Standardization / **O.V. Nikishov**, D.I. Panyukov, V.N. Kozlovsky, M.V. Nenashev // Russian Engineering Research. – 2025. – Vol. 45. – № 6. P. 824 – 831. (научная статья 0,88 п.л./ 0,22 п.л.)

На диссертацию и автореферат поступили отзывы от организаций:

1. ФГБОУ ВО «Донской государственный технический университет», подписанный д.т.н., профессором, заведующим кафедрой «Управление

качеством» Димитровым В.П. Замечания: 1) При изложении на стр. 10 материала по «Итоговая интегральная оценка...» необходимо пояснить: почему выбрана аддитивная форма критерия, а также необходимо описать реализацию метода экспертных оценок с расчетом согласованности суждений экспертов. 2) Автор указывает на проведение нормализации (стр. 14): приведение к шкале «0 – 10». Необходимо пояснить - чем вызван отказ от минимаксной нормализации со шкалой «0 - 1» (наиболее применяемой);

2. ФГБОУ ВО «Тульский государственный университет», подписанный д.т.н., доцентом, профессором кафедры промышленной автоматизации и робототехники Пантюхиным О.В. Замечание: 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;

3. ФГБОУ ВО «Иркутский национальный исследовательский технический университет», подписанный д.т.н., профессором, профессором кафедры автоматизации и управления Лонцихом П.А. 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 сослаться на стандарт: ГОСТ Р ИСО 9001-2015, в котором сформулированы «Требования» к СМК. 2). На наш взгляд недостаточно сравнения разработанной модели интегральной оценки качества QA с существующими аналогами (например, SERVQUAL, NPS);

4. ФГАОУ ВО «Московский государственный технический университет имени Н.Э. Баумана (национальный исследовательский университет)», подписанный к.т.н., доцентом, доцентом кафедры экономики и организации производства Постниковой Е.С. Замечание: В автореферате представлен экономический эффект, но не приведена методика его расчета, что снижает возможность верификации данного результата;

5. ФГАОУ ВО «Санкт-Петербургский политехнический университет Петра Великого», подписанный к.т.н., доцентом Высшей школы проектной деятельности инноваций в промышленности Газизулиной А.Ю. Замечания: 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;

6. АО «АВТОВАЗ», подписанный д.т.н., начальником бюро исследования электромагнитной совместимости Службы первого исполнительного Вице-президента по стратегии и техническому развитию Николаевым П.А. Замечание: В автореферате представлена математическая модель, но не в

полной мере продемонстрирована чувствительность ее выходных параметров к изменению входных данных;

7. ФГБОУ ВО «Рыбинский государственный авиационный технический университет имени П.А. Соловьева», подписанный д.т.н., профессором, заведующим кафедрой организации производства и управления качеством Киселевым Э.В. Замечания: 1) В представленной итоговой интегральной оценке отклонения процесса (стр. 10 автореферата) вызывает вопросы простое суммирование отклонений времени осуществления этапа, клиентской оценки и внутренней оценки, т.к. в этом случае и повышение любой из оценок качества, и увеличение времени выполнения ведут к росту интегральной оценки качества (ОА). 2) В работе проведена апробация интегральной оценки качества для автосервисов (стр. 13-14 автореферата). По результатам апробации не ясно, какое значение получает ОА при отсутствии любых отклонений времени осуществления этапа, клиентской оценки и внутренней оценки от нормативных значений (это явно положительная величина, но какого порядка: 0.01, 0.1 или более, а от этого зависит и оценка полученных результатов) и с какой целью автором «... проведен анализ качества клиентских и внутренних оценок»;

8. ПАО «КАМАЗ», подписанный к.т.н., заместителем директора Департамента технического контроля Шаниным С.А. Замечание: 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;

9. ФГБОУ ВО «Тольяттинский государственный университет», подписанный д.т.н., профессором, профессором кафедры «Оборудование и технологии машиностроительного производства» Горшковым Б.М. Замечание: следовало бы кратко охарактеризовать выборку предприятий, на которых проводилась апробация, для лучшего понимания границ применимости предложенных решений;

10. ФГАОУ ВО «Казанский (Приволжский) федеральный университет», подписанный к.т.н., доцентом, доцентом кафедры технологического предпринимательства Хуснутдиновой Э.М. Замечание: В автореферате представлены разработанные модели и методики управления процессами, однако отсутствует четкое описание границ их применимости. Следует уточнить, для каких типов автосервисов (по специализации, объему работ, технологической оснащенности) предложенные решения наиболее эффективны, а также какие внешние факторы могут ограничивать их использование;

11. ФГБОУ ВО «Тамбовский государственный технический университет», подписанный д.т.н., доцентом, заведующим кафедрой «Мехатроника и

технологические измерения» Балабановым П.В., к.т.н., доцентом кафедры «Мехатроника и технологические измерения» Гребенниковой Н.М. Замечания: 1) На стр. 10 приведена расчетная формула для оценки качества процесса обслуживания в виде линейной функции показателей, помноженных на весовые коэффициенты. Однако не 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  $3\sigma$ . 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;

12. ФГБОУ ВО «Российский экономический университет имени Г.В. Плеханова», подписанный к.т.н., доцентом Базовой кафедры индустрии качества Смеловым В.Ю. Замечания: 1) На странице 10 автореферата приводится формула интегральной оценки отклонения всего процесса сервисного обслуживания автомобилей, где не совсем однозначно идентифицированы отдельные параметры и их индексы, что не позволяет однозначно понять физический смысл предлагаемой формулы; 2) Автор использует сокращения и аббревиатуры, отличные от общепринятых, например, KPI (Key Performance Indicator - ключевой показатель эффективности) - систем показателей качества (стр. 8) и QA (Quality Assurance - обеспечение качества) - для комплексной либо интегральной оценки качества сервисного обслуживания.

В отзывах отмечено, что указанные недостатки не являются определяющими, частично носят дискуссионный характер и в целом не снижают научной и практической ценности проведенного диссертационного исследования. Во всех отзывах отмечено, что диссертация соответствует требованиям ВАК Минобрнауки России, предъявляемым к кандидатским диссертациям, и сделано заключение о возможности присуждения Никишову О. В. учёной степени кандидата технических наук по специальности 2.5.22. Управление качеством продукции. Стандартизация. Организация производства.

Выбор официальных оппонентов обосновывается их опытом и знаниями в области темы диссертации, что подтверждается их публикациями. Д.т.н., профессор Ивахненко А.Г. известный специалист в области с управления качеством в машиностроении и развитии методологии определения целей в области качества процессов, продуктов и услуг. Д.т.н. Полякова М.А. является

специалистом в области мониторинга, оценки и управления процессами систем менеджмента качества.

Выбор федерального государственное бюджетное образовательное учреждение высшего образования «Московский авиационный институт (национальный исследовательский университет)» в качестве ведущей организации обосновывается степенью компетентности его научных сотрудников в области менеджмента качества и управления конкурентоспособностью. Сотрудники ведущей организации имеют публикации, близкие к теме диссертационного исследования.

Диссертационный совет отмечает, что на основании выполненных соискателем исследований:

**разработана** обобщенная структурно-функциональная модель процесса сервисного обслуживания автомобилей, отличающаяся от известных интеграцией элементов управления качеством и рисками на каждом этапе, многоуровневым описанием бизнес-процессов предприятия и обеспечивающая комплексный подход к оценке эффективности и результативности процесса;

**предложены**

комплекс показателей оценки качества процессов сервисного обслуживания автомобилей, отличающийся учетом операционных и клиентоориентированных показателей, направленных на выявление рисков;

методика комплексного нормирования и управления временем выполнения работ, направленная на повышение точности планирования и минимизацию отклонений от нормативных сроков обслуживания;

методика управления качеством процессов сервисного обслуживания автомобилей, отличающаяся систематическим мониторингом, анализом и улучшением ключевых показателей качества;

**доказано**, что применение разработанных моделей и методик позволяет выявлять «узкие места» процессов, снижать временные отклонения, повышать удовлетворенность клиентов и обеспечивать экономический эффект за счет повышения операционной эффективности автосервисных предприятий.

**Теоретическая значимость исследования** обоснована тем, что:

**разработаны**

комплексный подход к управлению качеством процессов сервисного обслуживания автомобилей на малых и средних автосервисных предприятиях, заключающийся в разработке и интеграции в единую систему инструментария системного управления качеством и рисками - многоуровневой структурно-функциональной модели, комплекса показателей оценки качества, математической модели интегральной оценки качества и методики управления качеством;

**применительно к проблематике диссертации результативно с**

получением обладающих новизной результатов использован комплекс существующих методов исследования: процессное моделирование (BPMN), анализ видов и последствий отказов (FMEA), статистическое имитационное моделирование, экспертные оценки, квалиметрический анализ;

**изложены и проанализированы** современные подходы к управлению качеством в автосервисных предприятиях, включая системы показателей качества (KPI), методы оценки удовлетворённости клиентов, подходы к нормированию и управлению временем выполнения работ;

**раскрыты** вопросы, связанные с выявлением и ранжированием рисков на различных этапах сервисного обслуживания, определением весовых коэффициентов для интегральной оценки, а также адаптацией методик управления качеством к условиям малых и средних предприятий;

**изучены** методология расчета показателей качества процессов сервисного обслуживания, методы оценки конкурентоспособности автосервисных предприятий, а также особенности применения стандартов качества в сфере обслуживания автомобилей.

**Значение полученных соискателем результатов исследования для практики** подтверждается тем, что

**разработан и внедрен** комплекс прикладных решений, обеспечивающих повышение эффективности процессов сервисного обслуживания автомобилей на основе их моделирования, анализа и управления рисками. В производственную практику ООО «СМ-Сервис» г. Самара, СТО «ИП Кутьков Ю.А.» г. Самара, ООО «Группа Март» г. Самара вошли следующие результаты работы: методика управления качеством процесса сервисного обслуживания автомобилей; обобщенная структурно-функциональная модель процесса сервисного обслуживания и ремонта автомобиля; математическая модель оценки качества процесса сервисного обслуживания и ремонта автомобиля; методика оценки и контроля качества процесса сервисного обслуживания и ремонта автомобилей, основанная на разработанной интегрированной комплексной системе показателей; методика комплексного нормирования и управления временем выполнения работ.

При внедрении научно-технических решений в 2024 году получен суммарный экономический эффект, равный 1,95 млн. руб.

**определены** комплекс показателей оценки качества процессов сервисного обслуживания автомобилей; факторы, влияющие на интегральную оценку качества; перспективы применения теоретических и практических результатов диссертационного исследования;

**создана** группа количественных индикаторов экспертной оценки потребительского качества автомобилей в эксплуатации, которая интегрирована в комплексные показатели формирования оценки подразделений и целей в области качества автосборочного предприятия;

**представлены** рекомендации по совершенствованию процессов сервисного обслуживания, управлению рисками и повышению конкурентоспособности для малых и средних станций технического обслуживания.

**Оценка достоверности результатов исследования выявила:**

**показана** воспроизводимость результатов исследования в условиях реальных процессов в ООО «СМ-Сервис» г. Самара, СТО «ИП Кутьков Ю.А.» г. Самара, ООО «Группа Март» г. Самара;

**теория** построена на известных фактах в области управления качеством и согласуется с опубликованными теоретическими и экспериментальными данными по теме диссертации и смежным отраслям;

**идея базируется** на обобщении передового опыта в сфере разработки подходов и инструментария повышения качества процессов сервисного обслуживания автомобилей;

**использовано** сравнение авторских данных и данных, полученных ранее по рассматриваемой тематике;

**использованы** принципы Всеобщего управления качеством, процессного и системного подходов, использовании принципов и методов стандартизации, методов структурного и функционального анализа, методов имитационного моделирования, квалиметрического анализа, экспертной оценки и анализа, статистических методов, анализа видов и последствий потенциальных несоответствий технологического процесса (PFMEA). Для решения задач оценки качества использовались программные средства (ARIS Express).

**Личный вклад соискателя состоит** в непосредственном участии в разработке и реализации модели комплексной оценки качества процесса сервисного обслуживания автомобиля, методики управления качеством процессов сервисного обслуживания автомобилей, анализе и обработке полученных данных, проведении расчетов, анализе результатов исследования, подготовке основных публикаций по выполненной работе. Все результаты, выносимые на защиту, получены автором либо лично, либо при его определяющем личном участии.

Разработанный научно-практический комплекс инструментов управления процессами сервисного обслуживания автомобилей может быть использован в автомобильной промышленности и других отраслях машиностроения для организаций, заинтересованных в повышении конкурентоспособности в сфере сервисного обслуживания автомобилей. Полученные в работе результаты обеспечивают возможность для совершенствования качества процессов сервисного обслуживания автомобилей на основе их моделирования, анализа и управления рисками.

В ходе защиты диссертации не было высказано критических замечаний.

Соискатель Никишов О.В. обоснованно ответил на все задаваемые в ходе заседания вопросы.

Диссертация является завершенной, научно-квалификационной работой, в которой содержатся технические решения, соответствующие научной специальности 2.5.22. Управление качеством продукции. Стандартизация. Организация производства; отвечает критериям, предъявляемым к диссертациям на соискание ученой степени кандидата технических наук (п.п. 9-11 и п.п. 13, 14 Положения о присуждении ученых степеней, утвержденного постановлением Правительства Российской Федерации от 24 сентября 2013 года №842.

На заседании 17 декабря 2025 года диссертационный совет за новые научно обоснованные технические, технологические или иные решения и разработки, имеющие существенное значение для развития страны, принял решение присудить Никишову О.В. учёную степень кандидата технических наук.

При проведении тайного голосования диссертационный совет в количестве 11 человек, из них 6 докторов наук по специальности рассматриваемой диссертации, участвовавших в заседании, из 13 человек, входящих в состав совета, проголосовали: за – 11, против – 0, недействительных бюллетеней – 0.

Председатель  
диссертационного совета 24.2.379.05  
академик РАН, д.т.н., профессор

  
Ф.В. Гречников

Учёный секретарь  
диссертационного совета 24.2.379.05  
д.т.н., доцент

  
Я.А. Ерисов

17.12.2025

