

УТВЕРЖДАЮ

И.о. проректора по научной работе



ФГБОУ ВО «Московский авиационный институт
(национальный исследовательский университет)»,
доктор технических наук, профессор

Равикович Юрий Александрович

« 18 » 03 2024 г.

ОТЗЫВ

ведущей организации – федерального государственного бюджетного образовательного учреждения высшего образования «Московский авиационный институт (национальный исследовательский университет)» на диссертационную работу Васильева Максима Михайловича на тему «Совершенствование инструментов управления качеством процесса сбыта машиностроительного предприятия на примере производителя электроинструментов», представленную на соискание учёной степени кандидата технических наук по специальности 2.5.22. Управление качеством продукции. Стандартизация. Организация производства

Актуальность темы. Представленная на отзыв диссертация посвящена совершенствованию методик и инструментов мониторинга и управления качеством процесса сбыта продукции машиностроительного предприятия – производителя электроинструментов, которые направлены на улучшение его конкурентоспособности.

Известно, что конкурентоспособность любого предприятия в большей степени обеспечивается высоким уровнем качества производимой продукции. В связи с уходом с отечественного рынка многих зарубежных производителей по целым группам сегментов высокотехнологичной продукции требуется срочная мобилизация ресурсов отечественных производителей, необходимая для повышения качества процессов, действующих в рамках товаропроводящих сетей. Несмотря на то, что за последние два десятилетия российские производители современного электроинструмента нарастили свой научно-технологический потенциал и в настоящее время выходят на рынок с продукцией более высокого качества, повышение роли отечественной промышленности при активной государственной поддержке накладывает на машиностроительные предприятия высокую ответственность по обеспечению требований качества продукции и сопутствующих услуг.

Входящий № 206-1992
Дата 01 АПР 2024
Самарский университет

Наиболее эффективным инструментом, оказывающим значительное влияние на конкурентоспособность организации на рынке, является система менеджмента качества, следовательно именно в её рамках должны быть решены задачи, обеспечивающие развитие методов, методик, подходов и инструментов в области качества продукции и процесса её сбыта.

В этой связи диссертация представляется актуальной с теоретической и практической точек зрения.

Структура и содержание работы.

Диссертация объёмом 152 страницы состоит из введения, 4 глав, заключения, списка использованных источников из 122 наименований, 1 приложения.

Во введении обоснована актуальность темы исследования, определена цель, и поставлены основные задачи, изложены научная новизна, теоретическая и практическая значимость, основные положения, выносимые на защиту.

В 1-й главе разработана и реализована методика исследования конкурентного рынка электроинструментов, обеспечивающая возможность получения важных данных, касающихся развития корпоративного процесса сбыта системы менеджмента производителя электроинструментов. Выделены критические для потребителя области, связанные с необходимостью улучшения качества деятельности машиностроительного предприятия по массовому изготовлению электроинструментов. Также выделены несколько областей для улучшения деятельности: повышение качества продукции; улучшение удовлетворённости и лояльности потребителей; решение вопросов, связанных с дефицитом продукции в фирменной торговой сети; повышение качества услуг, связанных с продажей продукции.

Во 2-й главе выполнена разработка направлений развития процесса сбыта продукции в рамках системы менеджмента производителя, сформированы основные аспекты методики оценки качества деятельности товаропроводящей сети, а также разработаны статистические инструменты мониторинга и управления по индексам дефицита продукции. Детализирована и интегрирована в рамки процессного подхода вся деятельность, связанная с организацией продажи электроинструментов. Получена графическая интерпретация концепции процесса продаж электроинструментов в системе менеджмента качества предприятия-производителя. С использованием этих результатов разработаны общие и частные инструменты обеспечения потребностей в товаропроводящей сети производителя электроинструментов, а также комплексные статистические инструменты мониторинга и прогнозирования, выбраны критерии оценки качества деятельности.

Предложенные инструменты формализованы для их практического применения в производственных условиях.

В 3-й главе разработан один из ключевых инструментов процесса сбыта системы менеджмента – методика оценки качества деятельности товаропроводящей сети производителя электроинструментов. Выполнена детальная разработка инструментов для проведения мероприятий по оценке и мониторингу качества работы товаропроводящей сети в отчётные периоды деятельности. Определены основные комплексные критерии оценки в соответствии с результатами применения методики исследования конкурентного рынка электроинструментов. Для основных критериев разработаны первичная база источников информации и количественные показатели. Предложены к использованию экспертные инструменты и квалиметрический подход для определения количественной весомости влияния этих показателей на ключевые показатели оценки. Разработаны инструменты для количественной оценки весомости влияния комплексных показателей оценки на совокупный показатель качества. Существенный интерес представляет комплексный системообразующий показатель, отражающий результативность системы снабжения торговой сети, позволяющий рассмотреть процесс сбыта с позиции результатов управляемости на основе обширных статистических данных, отражающих выполнение операций по всей цепочке фирменной сети.

В 4-й главе количественно определены коэффициенты весомости влияния показателей низкого уровня на показатели верхнего уровня. Разработан детализированный перечень источников данных при проведении проверок предприятий по методу тайных покупателей. Разработано программное обеспечение для сбора и обработки данных о качестве исследуемого процесса. Выполнена апробация инструментария оценки с получением результатов по комплексным балльным показателям и итоговому показателю качества работы товаропроводящей сети.

В заключении изложены основные полученные результаты диссертационного исследования, а также перспективы и направления дальнейших исследований.

В приложении приведены справки о внедрении результатов диссертационной работы.

Научная новизна проведённых исследований и полученных результатов.

Диссертация содержит новые научные результаты в области решения научно-технической задачи, направленной на совершенствование инструментов управления качеством в товаропроводящей сети

машиностроительного предприятия, осуществляющего массовый выпуск электроинструментов.

В диссертации предложено реализовывать улучшение процесса сбыта в корпоративной системе менеджмента качества, как ключевого элемента в управлении всем предприятием. Для осуществления предметного улучшения процесса автором впервые предложена новая методика опроса потребителей, которая не только учитывает оценку наиболее важных потребительских ожиданий, но и направлена на определение важных аспектов в деятельности товаропроводящей сети производителя с точки зрения влияния на показатели удовлетворённости потребителей. Разработана концепция процесса сбыта, основанная на системных положениях менеджмента качества. Впервые предложена новая комплексная методика оценки качества работы фирменной товаропроводящей сети производителя электроинструментов, построенная на основе статистических методов с применением экспертных и квалиметрических подходов. Предложены оригинальные статистические инструменты мониторинга, прогнозирования и управления процессом сбыта по параметрам, определяющим дефицит продукции в рамках широкой номенклатуры электроинструментов производителя.

Теоретические положения диссертация апробированы с помощью разработанных автором научно-прикладных инструментов.

Степень обоснованности и достоверности научных положений, выводов и заключений, содержащихся в диссертации.

Решение задач диссертационного исследования проведено на основе принципов всеобщего управления качеством, положений теории качества, методов математической статистики, квалиметрии, процессного и системного подходов. При разработке инструментов оценки, мониторинга и управления качеством процесса сбыта системы менеджмента качества машиностроительного предприятия использованы статистические данные, отражающие анализ конкурентного рынка, продажи, дефицит продукции для одного из крупнейших отечественных производителей электроинструментов в период с 2019 по 2021 год. Разработка научно-прикладных программ поддержки предложенных в диссертации решений осуществлялась в известных коммерческих компьютерных программах.

Достоверность научных и практических результатов, выводов и заключений диссертации не вызывает сомнений и подтверждается корректным использованием современных методов математического анализа и статистики. Достоверность результатов диссертационного исследования также подтверждается их апробацией на конференциях, семинарах и публикациями в рецензируемых изданиях.

Значимость полученных результатов для науки и практики.

Значимость научных результатов диссертационной работы заключается в том, что диссертантом теоретически обоснованы, разработаны и реализованы на практике комплексные решения, направленные на развитие качества процесса сбыта машиностроительного предприятия-производителя электроинструментов.

Основным теоретическим результатом диссертации являются методики исследования конкурентного рынка и оценки качества деятельности товаропроводящей сети, а также результаты разработки инструментария управления процесса сбыта по параметрам, определяющим потребности в товаропроводящей сети производителя.

Практическая значимость диссертационной работы определяется комплексными программными решениями, которые реализуются в практике производственных предприятий и направлены на повышение результативности корпоративного процесса сбыта продукции предприятий машиностроения.

Прикладные решения диссертационной работы внедрены в практику предприятий торговой марки «ИНТЕРСКОЛ», ПАО «КАМАЗ», НПК ЗАО «УНИВЕРСАЛ» и ООО «БИЗНЕС-КОНСАЛТ» с получением экономического эффекта.

Рекомендации по использованию результатов и выводов, приведённых в диссертации.

Разработанные комплексные решения направлены на развитие процессов системы менеджмента качества машиностроительного предприятия-производителя электроинструментов. При этом ряд предложенных решений, таких как методика оценки качества деятельности товаропроводящей сети, имеют потенциал для более широкого отраслевого применения. Предложенные в диссертации научно-технические решения рекомендуются к внедрению в практику предприятий «Энергомаш», «Вихрь», «Интерскол», «Калибр», «Зубр», «Диолд» и других. Результаты и выводы диссертационного исследования могут быть полезны отраслевым научно-исследовательским институтам, занимающимся проблемами развития промышленных инструментов, например ОАО «ВНИИИНСТРУМЕНТ». Предложенные разработки могут быть внедрены в практику отраслевой ассоциации торговых компаний и производителей электроинструмента и средств малой механизации (РАТПЭ).

Замечания по диссертационной работе.

По диссертационной работе имеются следующие замечания:

1. При разработке и реализации методики исследования конкурентного рынка электроинструментов автору диссертации можно было бы дополнительно применить систему количественной балльной оценки применительно к текущим направлениям деятельности производителя электроинструментов. Это создало бы предпосылки для проведения более глубокого исследования по выделению сильных и слабых сторон предприятия-производителя.

2. Во второй главе диссертации автором предложены комплексные статистические инструменты управления качеством в товаропроводящей сети производителя электроинструментов по параметрам дефицита продукции. Но при этом в работе не уделено достаточного внимания вопросам развёртывания этого инструментария на процессы производства и рационализации формирования производственного плана.

3. В третьей главе диссертации разработана методика оценки качества деятельности товаропроводящей сети производителя электроинструментов. Автору следовало бы показать возможные перспективные направления развития инструментов оценки и мониторинга качества, исходя из разных факторов, таких как: внедрение более актуальных критериев оценки; развитие инструментальной базы мониторинга; улучшение технических возможностей реализации и др.

4. Как видно из результатов апробации предложенных инструментов балльной оценки, получены ряд линейных математических моделей, определяющих влияние изменения показателей нижнего уровня на изменение показателей верхнего уровня. Автору следовало бы указать возможности усложнения этих моделей и их перехода в область нелинейных зависимостей с точки зрения рационализации разработанной методики.

Указанные **замечания не снижают** ценности диссертационного исследования.

Заключение.

Диссертация Васильева М. М. представляет собой законченное высококвалифицированное научное исследование, выполненное на актуальную тему, которое имеет значимость для развития отрасли науки по специальности 2.5.22. Управление качеством продукции. Стандартизация. Организация производства. Полученные в работе основные результаты полностью опубликованы в рецензируемых изданиях, являются новыми и строго обоснованными. Автореферат соответствует содержанию диссертации.

Полученные результаты имеют важное значение для отраслевых предприятий, занимающихся производством электроинструментов и средств малой механизации.

Диссертационная работа удовлетворяет требованиям положения «О порядке присуждения учёных степеней», утверждённого постановлением Правительства РФ от 24.09.2013 г. № 842, предъявляемым к диссертациям на соискание учёной степени кандидата наук. Автор диссертации, Васильев Максим Михайлович, заслуживает присуждения учёной степени кандидата технических наук по специальности 2.5.22. Управление качеством продукции. Стандартизация. Организация производства.

Отзыв обсуждён и утверждён на заседании кафедры №104 «Технологическое проектирование и управление качеством» федерального государственного бюджетного образовательного учреждения высшего образования «Московский авиационный институт (национальный исследовательский университет)». Протокол заседания кафедры от «13» марта 2024 г. № 11. Результаты голосования: за – 18 человек, против – нет, воздержалось – нет.

Отзыв составлен:

И.о. заведующего кафедрой №104

«Технологическое проектирование и управление качеством»,

кандидат технических наук, доцент

А. Р. Денискина

Профессор кафедры №104

«Технологическое проектирование и управление качеством»,

доктор технических наук, профессор

Ю. И. Денискин

Справочные данные:

Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего образования «Московский авиационный институт (национальный исследовательский университет)»

Адрес: 125993, г. Москва, Волоколамское шоссе, д. 4, А-80, ГСП-3.

Тел. +7 (499) 158-58-62. E-mail: mai@mai.ru. Сайт: <https://www.mai.ru>

Дата составления отзыва «13» марта 2024 г.