ОТЗЫВ

на автореферат диссертации Антоновой Натальи Алексеевны «Совершенствование инструментов оценки и мониторинга воспринимаемого потребителями качества автомобилей в эксплуатации», представленной на соискание ученой степени кандидата технических наук по специальности 2.5.22. - Управление качеством продукции. Стандартизация. Организация производства.

В процессе внедрения корпоративных стратегий, автомобилестроительные компании разрабатывают и внедряют новые методы для оценки качества автомобилей, как оно воспринимается пользователями на этапе эксплуатации. Эти методы во многом основываются на экспертной оценке качества и маркетинговых исследованиях. Но применение стандартных методик не всегда эффективно отражает мнение потребителей, что напрямую влияет на качество конечного продукта и сопутствующих услуг. При этом ГОСТ Р ИСО 9001-2015, описывающий системы управления качеством, выделяет ориентацию на потребителя как основной принцип. Это поднимает вопрос о необходимости улучшения существующих инструментов для анализа и контроля за качеством автомобилей, которое воспринимается пользователями.

В контексте научных и технических исследований, направленных на изучение конкурентоспособности продукции и удовлетворенности клиентов, особое значение приобретают разработка и применение современных информационных и цифровых инструментов. Следовательно, обновление и усовершенствование методов оценки и контроля за качеством автомобилей, воспринимаемым пользователями, с применением информационных технологий и цифровизации, представляет собой важную научно-техническую задачу.

Таким образом, тема диссертационной работы "Совершенствование инструментов оценки и мониторинга воспринимаемого потребителями качества автомобилей в эксплуатации" остается актуальной и требует дальнейших исследований.

Антонова Наталья Алексеевна поставила перед собой цель совершенствования методик, инструментов оценки и мониторинга воспринимаемого потребителями качества автомобилей в эксплуатации, направленных на развитие конкурентоспособности автосборочного производства.

Научная новизна данного исследования заключается в создании комплекса инструментов для оценки и мониторинга качества автомобилей, основанного на восприятии потребителей. Этот комплекс включает новаторскую концепцию, которая интегрирует оценку качества с деятельностью сервисных служб, предлагает уникальный кодификатор для систематизации жалоб и предложений потребителей, разрабатывает систему показателей для оценки удовлетворенности клиентов и качества автомобилей, и вводит методику с соответствующими статистическими инструментами для анализа связей между мнениями потребителей и качеством продукции. Практическая значимость работы выражается в реализации эффективных подходов к управлению качеством автомобилей, что достигается через внедрение чек-листов для опроса потребителей при приемке автомобилей на обслуживание, инструментария для кодификации жалоб в период гарантийной эксплуатации и группы расчетно-статистических инструментов для анализа удовлетворенности клиентов качеством автомобилей в период их эксплуатации.

В рамках выполнения работы, проведения теоретических исследований, расчетов и экспериментальных исследований поставленная автором задача была решена.

По теме диссертации опубликовано 19 статей, из которых 12 - статьи из перечня журналов, рекомендуемых ВАК РФ, 2 – в изданиях, индексируемых базой Scopus.

Работа выполнена на современном технологическом и научном уровне и представляет собой выполненную в полном объеме научно-квалификационную работу.

Критических недостатков в автореферате не обнаружено, однако имеются некоторые замечания:

1. Важно уделить больше внимания обоснованию выбора методов сбора данных о потребительской удовлетворенности. Подробное объяснение выбора конкретных методов и их эффективности поможет убедить в достоверности результатов исследования.

2. Следует провести более детальный анализ полученных результатов исследования, обеспечив более глубокое понимание различий в уровнях удовлетворенности по разным категориям автомобилей и сегментам потребителей.

3. Для получения более полного представления о практической значимости и эффективности разработанных инструментов, необходимо провести дополнительные исследования, охватывающие больше предприятий и применяющие инструменты на различных этапах жизненного цикла автомобилей.

4. Важно разработать механизмы управления, которые позволят эффективно использовать полученные данные для улучшения качества и конкурентоспособности продукции. Это позволит принимать оперативные решения в сфере управления качеством, не нарушая баланс между анализом данных и практическими выводами.

В соответствии с всеми вышеизложенными фактами, несмотря на наличие некоторых несущественных замечаний и предложений, мне представляется, что диссертационная работа Антоновой Натальи Алексеевны по цели, объему, содержанию, форме, актуальности, полноте поставленных и решенных задач, совокупности полученных новых научных результатов, в достаточной степени аргументированных и доказанных, отвечает всем требованиям п. 9. «Положения о присуждении ученых степеней», утвержденного Постановлением Правительства РФ от 24 сентября 2013 г. №842, предъявляемым ВАК к кандидатским диссертациям.

Таким образом, Антонова Наталья Алексеевна заслуживает присуждения ученой степени кандидата технических наук по специальности 2 2.5.22. - Управление качеством продукции. Стандартизация. Организация производства.

К.т.н. по специальности 05.22.10 – Эксплуатация автомобильного транспорта, доцент кафедры “Автомобили и автомобильное хозяйство”

Смирнов Петр Ильич

ФГБОУ ВО “Вологодский государственный университет”
Институт машиностроения, энергетики и транспорта
Кафедра “Автомобили и автомобильное хозяйство”
160000, Вологодская область, город Вологда, улица Ленина, дом 15
Тел: (8-8172) 72-11-89, E-mail: smirnovpi@vogu35.ru

20 марта 2024 г.

ПОДПИСЬ ЗАВЕРЯЮ
Ведущий специалист по персоналу
Управления правового и кадрового обеспечения
Шадрина Е.А.

Входящий № 206-236
Дата 10 АПР 2024
Самарский университет