ОТЗЫВ НАУЧНОГО РУКОВОДИТЕЛЯ

о работе соискательницы Антоновой Натальи Алексеевны над диссертацией на тему «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».

Диссертационная работа Антоновой Натальи Алексеевны посвящена решению научно-технической задачи связанной с обеспечением качества автомобилей, за счет совершенствования методик и инструментов оценки воспринимаемого потребителями качества продукции в эксплуатации. В рамках решения задач получены следующие новые результаты: предложена концепция научно-практического комплекса инструментов потребительской оценки и мониторинга воспринимаемого качества автомобилей в эксплуатационный период; разработан кодификатор удовлетворенности потребителей качеством автомобилей в эксплуатации; разработана группа показателей отражающих потребительскую удовлетворенность качеством автомобилей в эксплуатации; предложена методика потребительской оценки и мониторинга воспринимаемого потребителями качества автомобилей в эксплуатации и соответствующий расчетно-статистический инструментарий..

Данное исследование имеет практическое значение, которое состоит в разработке научно-технических решений направленных на повышение качества автомобильного производства, за счет разработки и реализации инструментов оценки потребительской удовлетворенности продукцией на послепродажном этапе жизненного цикла. В устойчивую производственную практику вошли следующие результаты работы: чек-лист опроса потребителей при приемке автомобилей на техническое обслуживание или в ремонт; инструментарий кодификации жалоб потребителей к техническому качеству автомобилей находящихся в гарантийной эксплуатации; группа расчетно-статистических инструментов анализа удовлетворенности потребителей воспринимаемым качеством автомобилей в период эксплуатации.

Предложенные научно-технические решения внедрены в практику ПАО «КАМАЗ», НПК ЗАО «УНИВЕРСАЛ», ООО «БИЗНЕС-КОНСАЛТ». При внедрении кодификатора жалоб потребителей и группы расчетно-статистических инструментов в 2023 году в практику ПАО «КАМАЗ» получен экономический эффект, равный 2,5 млн. руб.

Исследования выполнялись в рамках реализации комплексной программы по повышению удовлетворенности потребителей качеством продукции и услуг ПАО «КАМАЗ». Работа выполнена при поддержке Министерства науки и высшего образования Российской Федерации (тема №FSSE-2023-0003) в рамках государственного задания Самарского государственного технического университета.

Проблемой, связанной с совершенствованием инструментов измерения и мониторинга удовлетворенности потребителей качеством автомобилей в эксплуатации Антонова Н.А. занимается с 2021г. За время работы над диссертацией соискательница детально изучила базовые вопросы организации деятельности в области получения данных отражающих потребительскую удовлетворенность качеством сложных технических устройств и их реализацию в системе улучшения качества продукции в рамках действующих систем менеджмента машиностроительных производств. Далее, были предложены направления, позволяющие обеспечить развитие инструментальной базы используемых научно-технических решений. Предложены новые инструменты

оценки и мониторинга воспринимаемого потребителями качества автомобилей в эксплуатации. Проведена апробация и внедрение предложенных научно-технических и прикладных разработок в практику производственных предприятий работающих в автомобильной отрасли.

Соискательница ученой степени, выступала с докладами на научно-технических конференциях, совещаниях и семинарах у индустриальных партнеров с результатами работы по проблематике исследования. Антонова Наталья Алексеевна готовила к публикации научные статьи. Результаты диссертации неоднократно докладывала на научных заседаниях кафедры. За период подготовки диссертации опубликовано 19 работ, из них 12 статей в изданиях входящих в перечень ВАК Минобрнауки России, 2 – в изданиях, индексируемых базой Scopus

Антонова Н.А. проходит обучение, с 2022г. по настоящее время, в очной аспирантуре Самарского государственного технического университета. За время обучения проявила себя как исполнительный, трудолюбивый, ответственный специалист, обладающий творческим подходом и научным потенциалом. Наталья Алексеевна подготовлена к самостоятельной научной работе, ее диссертационная работа является законченной, имеет научную новизну, возможность практического применения и может быть представлена к защите.

Считаю, что Антонова Наталья Алексеевна достойна присуждения ей ученой степени кандидата технических наук по специальности 2.5.22. «Управление качеством продукции. Стандартизация. Организация производства».

Научный руководитель:
д.т.н., профессор Козловский В.Н.

Справочные данные:

Козловский Владимир Николаевич

Российская Федерация, д.т.н., заведующий кафедрой «Теоретическая и общая электротехника» ФГБОУ ВО «Самарский государственный технический университет» (СамГТУ), 443100, Приволжский федеральный округ, Самарская область, г. Самара, ул. Молодогвардейская 244, http://samgtu.ru.

Подпись д.т.н., профессора Козловского Владимира Николаевича заверяю,

Ученый секретарь Малиновская Ю.А.

22.01.2024