

ОТЗЫВ

официального оппонента, кандидата технических наук, доцента Денискиной Антонины Робертовны на диссертацию Хабибуллина Ильшата Илхамовича на тему «Совершенствование инструментария процесса возврата и анализа дефектной продукции из эксплуатации в автомобильном производстве», представленную на соискание учёной степени кандидата технических наук по специальности 2.5.22. Управление качеством продукции. Стандартизация. Организация производства

Актуальность темы диссертации

Эффективность функционирования систем менеджмента качества (СМК) современных автомобилестроительных предприятий напрямую детерминирована скоростью и точностью обратной связи, поступающей с эксплуатационного этапа жизненного цикла продукции. В существующей производственной практике отечественных автопроизводителей процессы логистического обеспечения возврата несоответствующих узлов и процедуры их последующего технического анализа зачастую разобщены функционально и организационно, что приводит к рассинхронизации информационных потоков и увеличению общих сроков устранения дефектов. Необходимость разработки и внедрения единого научно-методического и процессного инструментария, интегрирующего процедуры рекламационной деятельности и инженерного анализа корневых причин отказов, определяет высокую **актуальность** и своевременность диссертационного исследования.

Степень обоснованности научных положений, выводов и рекомендаций, сформулированных в диссертации, их достоверность

Автором корректно и обосновано поставлена цель и сформулированы задачи исследования. Методология научного исследования соответствует теме диссертации, объекту и предмету исследования. Теоретические исследования основаны на работах, получивших научное признание в области управления качеством продукции, стандартизации, организации производства. Исследование характеризуется системностью, все его элементы взаимосвязаны, методологически строги и аргументированы.

На этом основании можно заключить, что **научные положения, выводы и рекомендации**, сформулированные в диссертации, **являются** достаточно обоснованными.

Достоверность научных положений, выводов и рекомендаций, представленных в диссертационном исследовании, **обеспечивается** использованием методологического фундамента всеобщего управления качеством, системного, процессного и квалиметрического подходов, а также строгим соблюдением требований международных и отечественных стандартов серии ISO 9000. Дополнительно достоверность результатов подтверждается

обработкой репрезентативного массива эмпирических данных крупного машиностроительного холдинга ПАО «КАМАЗ». Математико-статистический аппарат теории вероятностей и математической статистики применён автором корректно, а все теоретические положения логически увязаны с результатами практического промышленного внедрения. Высокая степень достоверности также подтверждается широкой общественной апробацией ключевых результатов работы и их всесторонним отражением в научных публикациях автора.

Научная новизна диссертации

Научная новизна диссертационного исследования заключается в разработке и реализации комплексного научно-методического инструментария сквозной интеграции процессов рекламационного менеджмента и технического анализа дефектов.

1) В рамках процессного инструментария СМК разработана и теоретически обоснована модель интегрированного процесса возврата и анализа дефектных изделий, отличающаяся применением трёхуровневого квалитетического фильтра для приоритизации эксплуатационных дефектов по критериям безопасности, частоты проявления и затрат на устранение.

2) Сформированный организационно-информационный инструментарий поддержки процесса включает в себя оригинальный алгоритм межфункционального взаимодействия между автопроизводителем, поставщиками автокомпонентов и предприятиями сервисно-сбытовой сети, оптимизирующий схемы прохождения рекламационной документации.

3) Комплексная методика управления процессом содержит сбалансированную систему целевых индикаторов развития (включая показатели полноты данных, классификации сложности и уровня самоидентификации брака), дополненную интегральным критерием оценки эффективности процесса и математической моделью прогнозирования времени отработки дефектов.

Теоретическая значимость полученных результатов заключается в развитии научно-методического инструментария менеджмента в системах управления качеством автопроизводителей за счёт теоретического обоснования и формирования единого сквозного процесса, интегрирующего процедуры логистического обеспечения возврата и инженерного анализа несоответствующей продукции, поступающей с эксплуатационного этапа жизненного цикла. В рамках разработанной автором комплексной методики существенно расширяется используемый в автомобильном производстве квалитетический аппарат и арсенал показателей качества, дополненный специфическими целевыми индикаторами вовлеченности служб, полноты данных и математической моделью прогнозирования временных интервалов отработки отказов, что в совокупности повышает глубину технического анализа дефектов и минимизирует время реагирования производственной системы на эксплуатационные проблемы.

Практическая значимость заключается в разработке научно обоснованных прикладных решений и методических рекомендаций, позволяющих автомобилестроительным предприятиям сформировать в структуре действующей системы менеджмента качества высокоэффективный сквозной процесс управления рекламационной деятельностью, логистическим обеспечением возврата и техническим анализом несоответствующей продукции, поступающей со стадии эксплуатации. В рамках предложенных организационных решений детально регламентированы функциональные обязанности, зоны ответственности и схемы межфункционального взаимодействия профильных подразделений автопроизводителя, непосредственно вовлечённых в реализацию исследуемого процесса, а также предложены алгоритмы его комплексного насыщения необходимым организационно-техническим инструментарием. В реальную производственную практику крупного машиностроительного предприятия успешно интегрированы оригинальный инструмент многокритериального анализа эффективности отработки рекламаций, обеспечивающий оперативный мониторинг деятельности служб фирменного автосервиса, внутренних структурных подразделений автопроизводителя и внешних предприятий-поставщиков автокомпонентов на предмет соответствия фактических результатов целевым индикаторам качества, а также сбалансированный комплекс научно-прикладных решений по организационному проектированию и регламентации деятельности специализированного центра технического анализа автопроизводителя.

Общая характеристика работы

Диссертация объёмом 203 страницы состоит из введения, 4 глав, заключения, списка сокращений и условных обозначений, списка литературы из 94 наименований, 3 приложений, содержит 55 рисунков и 11 таблиц.

Во введении обосновывается актуальность выбранной темы, формулируются цель и задачи исследования, определяются объект и предмет исследования, раскрывается научная новизна, а также теоретическая и практическая значимость полученных результатов.

В первой главе выполнен сравнительный анализ существующей отечественной и зарубежной практики отработки эксплуатационных несоответствий сложных технических систем, а также представлен обзор диссертационных исследований, позволивший автору чётко выявить нерешённые научно-практические проблемы в данной области.

Во второй главе изложены теоретические и научно-методические основы совершенствования системных инструментов современного процессного менеджмента, предложена и научно обоснована авторская концепция превентивных входных фильтров под названием «что производить?», а также разработаны новые организационно-экономические принципы договорной гарантии, регулирующие качество межоперационного взаимодействия машиностроительного предприятия с внешними поставщиками

автокомпонентов.

В третьей главе раскрыты научно-организационные и информационные аспекты сопровождения исследуемого процесса, приведено подробное описание архитектуры созданных реляционных баз данных и представлена оригинальная информационная система комплексного учёта возврата зарекламированных изделий и автоматизированного возмещения финансовых затрат от брака.

В четвёртой главе сформирована и математически формализована комплексная методика сквозного управления исследуемым процессом, подробно детализированы процедуры отзыва несоответствующего товара со сбытового рынка и алгоритмы мониторинга сопутствующих логистических погрешностей, а также приведены верифицированные результаты полномасштабного опытно-промышленного внедрения разработанных научно-технических решений в реальную практику автопроизводителя.

В разделе диссертации «Заключение» сформулированы основные полученные результаты, а также перспективы и направления дальнейших исследований.

В приложениях представлены: таблица проанализированных публикаций по теме исследования, примеры входных форм информационной системы, справка о внедрении основных результатов работы.

Цель, объект и предмет исследований сформулированы в соответствии с содержанием диссертации. Задачи исследования соответствуют поставленной цели. Основные выводы и положения, выносимые на защиту, сформулированы в соответствии с фактическим содержанием диссертации и полученными результатами.

Замечания по работе

1) В первой главе исследования соискатель приводит достаточно подробный и глубокий системный анализ текущего состояния организации процессов возврата несоответствующей продукции и её последующего инженерно-технического анализа. Вместе с тем на представленном в работе рисунке 1.1 (страница 14) автором графически обозначен объект «Проблемы решены частично и выборочно», однако в последующем текстовом сопровождении диссертации экономическая и содержательная сущность данного понятия, а также конкретные критерии указанной выборочности не получили должной научно-теоретической детализации.

2) На рисунках 1.4 и 1.5 (страницы 20 и 22) автором систематизированы ключевые организационные и технологические проблемы, оказывающие деструктивное влияние на общую результативность исследуемого процесса и непосредственно связанные с функционированием сервисно-сбытовой и дилерской сети автопроизводителя. При этом разработанная соискателем и изложенная в четвёртой главе методика сквозного управления процессом

возврата охватывает и регламентирует указанные проблемы сервисных служб не в полном объёме, что требует дополнительных пояснений.

3) Специфика организации труда на современных крупносерийных автосборочных предприятиях характеризуется активным развитием проектно-ориентированных форм менеджмента, в частности – созданием временных межфункциональных бригад специалистов для оперативного решения комплексных задач по повышению бездефектности. Однако из текста работы не вполне ясно, какая именно организационная роль и нормативно-методические функции предусмотрены для указанной прогрессивной формы организации труда в рамках сформированных в диссертационном исследовании научно-технических решений.

4) Предложенные в третьей и четвёртой главах оригинальные информационные инструменты поддержки процессов рекламационной деятельности, учёта, возврата изделий и возмещения затрат обладают выраженной практической направленностью. Тем не менее теоретическая убедительность и иллюстративность диссертационной работы существенно выиграли бы, если бы соискатель привёл в тексте или приложениях более развёрнутые сквозные примеры практической реализации данных ИТ-решений в реальных производственных условиях автосборочного предприятия.

Отмеченные **замечания не являются принципиальными**, дискуссионные положения носят уточняющий характер, обусловленный рамками поставленных в работе задач, не затрагивают принципиальных научно-методологических основ исследования и не снижают общей высокой научной ценности и выраженной практической значимости полученных результатов.

Заключение по диссертационной работе

Диссертация «Совершенствование инструментария процесса возврата и анализа дефектной продукции из эксплуатации в автомобильном производстве» выполнена на актуальную тему на высоком теоретическом уровне, является завершённой научно-квалификационной работой, обладает научной новизной и практической значимостью, имеет существенное значение для развития управления качеством продукции, стандартизации и организации производства.

Основные результаты теоретических исследований и апробации практических рекомендаций опубликованы в 20 работах, 4 из которых опубликованы в рецензируемых научных изданиях, рекомендованных ВАК Минобрнауки России, 6 – в журналах международных наукометрических системы.

Автореферат отражает содержание диссертационного исследования, которое полностью соответствует формуле и области исследования специальности 2.5.22:

– п. 8 – в части статистического анализа и математической обработки массивов рекламационных актов,

– п. 9 – в части формирования системы целевых индикаторов и модели

прогнозирования временных интервалов отработки отказов,

– п. 11 – в части интеграции разработанного сквозного процесса в общую структуру действующей СМК предприятия на основе стандартов ИСО 9001,

– п. 16 – в части реинжиниринга логистики возврата компонентов и регламентации деятельности экспертных комиссий.

Диссертационная работа соответствует требованиям пп. 9, 10, 11, 13, 14 «Положения о присуждении учёных степеней», утверждённого Постановлением Правительства Российской Федерации от 24.09.2013 г. № 842 (в действующей редакции), предъявляемым к диссертациям на соискание учёной степени кандидата наук, а её автор, Хабибуллин Ильшат Илхамович, заслуживает присуждения учёной степени кандидата технических наук по специальности 2.5.22. Управление качеством продукции. Стандартизация. Организация производства.

Официальный оппонент,
и. о. заведующего кафедрой 104
«Технологическое проектирование и
управление качеством» федерального
государственного автономного
образовательного учреждения высшего
образования «Московский авиационный
институт (национальный исследовательский
университет)»,
кандидат технических наук, доцент



А. Р. Денискина

20.05.2016

Подпись Денискиной Антонины Робертовны
удостоверяю

Проректор
по научной работе




Иванов Андрей Владимирович

Кандидатская диссертация защищена по специальности 2.5.1. Инженерная геометрия и компьютерная графика. Цифровая поддержка жизненного цикла изделий (05.01.01).

Я, Денискина Антонина Робертовна, даю согласие на включение своих персональных данных в документы, связанные с работой диссертационного совета и их дальнейшую обработку.

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

Почтовый адрес: Волоколамское шоссе, д. 4, г. Москва, 125993.

Тел.: +7 (499)-158-41-73

E-mail: dar@mai.ru