

## ОТЗЫВ

об автореферате диссертации

Мелихова Алексея Валентиновича

«Повышение эффективности систем менеджмента качества на основе совершенствования процессов взаимодействия с потребителем», представленной на соискание учёной степени кандидата технических наук по специальности 05.02.23 – Стандартизация и управление качеством продукции.

Наблюдаемая в настоящее время тенденция разработки потребительских товаров, имеющих новые уникальные свойства, обеспечивает конкурентные преимущества мировых брендов во всех ведущих странах мира. Причём разработка и внедрение новых продуктов осуществляются с учётом результатов системных исследований рынка и, в первую очередь, на основе изучения поведения потребителей при принятии решения о выборе той, или иной модели продукции. Выявленная в результате этих исследования так называемая «асимметрия рынка» связана с неподготовленностью потребителя к освоению предлагаемыми производителем новых функций товара, к непониманию, зачем переплачивать за них, что, естественно, снижает ликвидность перспективных моделей. Особенно это относится к товарам сложной бытовой техники. Поэтому тема данной диссертационной работы представляется современной, актуальной и интересной для изучения.

К результатам работы, отличающимся научной новизной, следует отнести:

- разработанную модель преобразования непараметрических данных о запросах потребителей сложной бытовой техники в интервалы её соответствующих технических характеристик;
- разработанную двухстадийную алгоритмическую модель повышения эффективности системы менеджмента качества за счёт включения процессов взаимодействия с потребителем, в стадию разработки и проектирования сложной бытовой техники;
- предложенную методику совершенствования процессов системы менеджмента качества организаций, производящих сложную бытовую технику, на основе методов перспективной стандартизации и развёртывания функции качества.

Разработанная автором и предлагаемая им к внедрению через включение в процессы системы менеджмента качества профильных предприятий стандартизованную

научно-обоснованную методику взаимодействия с потребителем, позволяющую выявить мнение о свойствах товара информированного потребителя, несомненно, является новым научным достижением, имеющим очевидную практическую значимость.

Как всякая новая работа, диссертация А. В. Мелихова не лишена недостатков. Так, по результатам испытаний QFD- анализ показал корректировку рангов значений целевых показателей холодильника в среднем на 48 %. Однако для понимания эффективности предложенных в работе дополнительных этапов алгоритмической модели методики автору было бы желательно привести в автореферате оценку изменения степени нечёткости полученных множеств – до и после испытаний. Кроме того, в диссертационной работе имеются отдельные стилистические неточности.

Указанные замечания не влияют на общую высокую оценку работы.

В целом, диссертационная работа «Повышение эффективности систем менеджмента качества на основе совершенствования процессов взаимодействия с потребителем», представленная на соискание учёной степени кандидата технических наук, соответствует паспорту научной специальности по специальности 05.02.23 – Стандартизация и управление качеством продукции и требованиям, предъявляемым кандидатским диссертациям, установленным «Положением о присуждении ученых степеней», утвержденного постановлением Правительства Российской Федерации от 24 сентября 2013 г. № 842. Автор обсуждаемой работы, Мелихов Алексей Валентинович, безусловно заслуживает присуждения ему искомой учёной степени кандидата технических наук.

Доктор технических наук,  
профессор кафедры менеджмента и маркетинга  
Российского химико-технологического  
университета имени Д. И. Менделеева

Татьяна Валериановна  
Гусева

Адрес организации: 125047 Россия, г. Москва, Миусская площадь, дом 9.  
Раб. тел. 8 499 978 86 44  
e-mail: tguseva@muctr.ru

Подпись Т. В. Гусевой удостоверяю  
Учёный секретарь  
Научно-исследовательской части



М. А. Вартамян