

УТВЕРЖДАЮ

И.о. ректора ФГБОУ ВПО
«Брянский государственный
технический университет»
д.т.н., проф. А.Н. Прокофьев



_____ сентября _____ 2015 г.

О Т З Ы В

ведущей организации на диссертационную работу

Мелихова Алексея Валентиновича

ПОВЫШЕНИЕ ЭФФЕКТИВНОСТИ СИСТЕМ МЕНЕДЖМЕНТА КАЧЕСТВА НА ОСНОВЕ СОВЕРШЕНСТВОВАНИЯ ПРОЦЕССОВ ВЗАИМОДЕЙСТВИЯ С ПОТРЕБИТЕЛЕМ

Основной задачей каждого российского предприятия, в том числе и в машиностроительной отрасли, является повышение качества выпускаемой продукции. В этой связи в настоящее время особую актуальность приобретают системы менеджмента предприятия, ориентированные на обеспечение качества и конкурентоспособности продукции и учитывающие специфику ее применения. Поэтому для продукции рынка сложной бытовой техники, где предложение превышает спрос, важнейшей конкурентной стратегией отечественного производителя этой техники становится производство такой продукции, характеристики которой максимально приближены не только к предложениям конкурентов, но и соответствуют ожиданиям потребителя и будут востребованы им завтра.

Это означает, что разработка и проектирование перспективных образцов сложной бытовой техники должны быть построены на основе процесса эффективного взаимодействия с потребителями этой продукции.

Как показала практика, применение наиболее известного метода изучения мнений потребителя, позволяющего оперативно перевести качественно выраженные запросы потребителей в понятные для специалистов техниче-

ские характеристики с помощью развёртывания функции качества (метод QFD), к сожалению, недостаточно распространено в системах менеджмента качества отечественных предприятий. Это происходит в том числе и потому, что техническим специалистам предприятия, анализируя непараметрические данные QFD-анализа, приходится в большей части субъективно реконструировать их в технические показатели проектируемой продукции.

С этих позиций **актуальность** настоящего диссертационного исследования, заключающегося в разработке научно-обоснованной методики совершенствования процессов взаимодействия с потребителем и процессов проектирования перспективных образцов сложной бытовой техники с целью повышения конкурентоспособности отечественной продукции в условиях импортозамещения, **несомненна**.

Научная значимость представленной работы **подтверждается** наличием в ней несомненных признаков научной новизны. Это, в первую очередь, инновационный характер предложенной автором методики обеспечения эффективности ключевых процессов системы менеджмента качества, хотя и построенной на известных принципах QFD-анализа, но при этом имеющей самостоятельный характер, подкреплённый соответствующей математической моделью, позволяющей, с применением методов теории нечётких множеств, провести анализ ожиданий потребителя для принятия управляющего решения. К научным достижениям следует отнести также созданную автором двустадийную алгоритмическую модель повышения эффективности системы менеджмента качества за счёт включения в процессы работы с потребителем этапов испытаний передовых образцов продукции конкурентов, информирование о результатах испытаний опрашиваемых пользователей и повторный QFD-анализ. Как показали проведённые автором исследования, применение такого алгоритма конкретизирует диапазон рекомендуемых технических параметров продукции для проектирования перспективных моделей сложной бытовой техники.

Практическая значимость исследования обуславливается тем, что разработанные алгоритмические подходы, методики и типовая нормативная документация обеспечивает результативное внедрение передовых и эффективных методов и инструментов совершенствования процессов системы менеджмента качества предприятий, производящих сложную бытовую технику, что также несомненно снизит затраты на разработку новых перспективных конкурентоспособных моделей такой продукции.

Самостоятельное практическое значение имеют отдельные результаты исследований, включая методики экспериментальной оценки наиболее ожидаемых потребителем технических свойств продукции, рекомендации по выбору приёмов технической комплектации конкурентоспособной конструкции изделия, методологические аспекты формирования фокус-групп потребителей и работы с ними.

Практическая значимость **подтверждена** апробацией результатов исследований, путём внедрения разработанного типового стандарта организации на процесс взаимодействия с потребителем в систему менеджмента качества предприятия по производству бытовых холодильников, причём с положительным экономическим эффектом.

Заявленная автором **цель** диссертационных исследований, направленных на повышение конкурентоспособности продукции производства сложной бытовой техники на основе совершенствования процессов взаимодействия с потребителем и управления проектированием, **достигнута** путём разработки оригинальных моделей и методик, внедрение которых в совокупности повышает эффективность действующей на предприятии системы менеджмента качества.

Полученная совокупность научно-практических результатов – подходов, алгоритмов, методик, инструментов, с учётом итогов их апробации, даёт основания полагать, что **результаты диссертационной работы** носят не только локальный продукто-ориентированный (для бытовых холодильников)

характер, но и вполне **применимы** для любого предприятия, серийно выпускающего сложно-техническую бытовую продукцию и имеющего систему менеджмента качества.

В качестве некоторых **замечаний** по диссертации можно отметить следующее:

1. Рукопись диссертации перегружена анализом имеющихся литературных источников, который занимает существенную часть её общего объёма.

2. Введённое в диссертации понятие «целевая функция потребления» вносит путаницу в терминологию, так как общепринятый термин «целевая функция» используется в задачах оптимизации качества продукции в качестве главного критерия оптимизации.

3. В работе недостаточно обоснована необходимость проведения на этапе 2 предлагаемого алгоритма QFD испытания продукции по важнейшим функциям качества продукции и последующего (повторного) применения QFD – метода.

4. Если использование примитивной матрицы бинарных предпочтений для участников фокус-группы потребителей можно считать допустимым, то для более сложного анализа итоговых показателей качества техническими специалистами QFD – группы следовало бы использовать более информативную матрицу парных сравнений, которая применяется в известном методе анализа иерархий.

5. Описанная в диссертации процедура формирования и опроса фокус-групп, перерыв в работе с членами этих групп для проведения испытаний, повторный сбор групп, обсуждение с ними результатов и повторный же их опрос требует ряда организационных мероприятий в течение существенного периода времени и видится довольно трудоёмким, а в работе эта трудоёмкость не оценивается, что затрудняет проведение сравнительного анализа разработанного и традиционного алгоритма QFD.

В целом следует отметить, что диссертация Мелихова А.В. является законченной научно-квалификационной работой, в которой изложены научно обоснованные разработки в области обеспечения качества и конкурентоспособности технически сложной бытовой продукции, имеющей существенное значение для продвижения отечественных моделей этой продукции на рынке и обеспечивающей эффективный системный менеджмент современного промышленного предприятия.

Диссертационная работа Мелихова А.В. соответствует требованиям, предъявляемым ВАК Российской Федерации к кандидатским диссертациям, а её автор заслуживает присуждения учёной степени кандидата технических наук по специальности 05.02.23 «Стандартизация и управление качеством продукции» (технические науки). Автореферат соответствует диссертации.

Отзыв рассмотрен и одобрен на расширенном заседании кафедры «Управление качеством, стандартизация и метрология», протокол №2 от 25 сентября 2015 года.

Заведующий кафедрой
«Управление качеством,
стандартизация и метрология»,
к.т.н., доцент

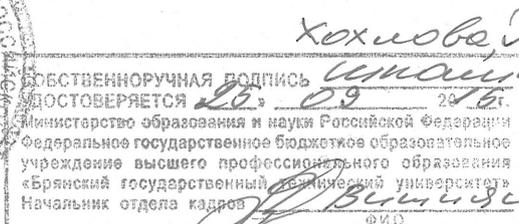
Хохлов В.М.

Д.т.н., профессор,
заслуженный деятель науки РФ

Горленко О.А.

Секретарь кафедры,
к.т.н., доцент

Школина Т.В.



Хохлов В.М.,
Горленко О.А.,
Школина Т.В.

Собственноручная подпись
Достоверяется
Министерство образования и науки Российской Федерации
Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего профессионального образования
«Брянский государственный технический университет»
Начальник отдела кадров
ФИ.О.