

**Министерство образования и
науки РФ**



**Московский институт
экспертизы и испытаний**
117418, Москва, Нахимовский проспект, д.31
тел. (499) 129-19-00, тел/ф (499) 129-24-11
E-mail: miei-rostest@yandex.ru
www.miei.edu.ru

О Т З Ы В

на автореферат диссертационной работы Мелихова Алексея Валентиновича на тему: «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

Успех производителя продукции массового спроса на рынке в условиях большой конкуренции напрямую зависит от того, насколько характеристики продукции удовлетворяют требованиям и ожиданиям потребителя. Вместе с тем выражение этих требований и ожиданий в виде конкретных технических характеристик, учитываемых в требованиях к продукции при её проектировании и производстве, является весьма проблематичным.

В связи с вышеизложенным, решаемая в представленной диссертационной работе проблема создания модели процесса взаимодействия разработчиков сложной бытовой техники (СБТ) с массовым потребителем и как результат повышение эффективности системы менеджмента качества (СМК) предприятия является актуальной.

В представленной работе на основе анализа методов менеджмента качества разработана модель преобразования инженерными методами запросов потребителей в технические характеристики продукции, позволяющая использовать полученные параметры при проектировании и производстве. Создан алгоритм использования этих результатов для улучшения процессов

СМК «Обратная связь с потребителем», «Проектирование и производство» и, как следствие, – повышение эффективности системы менеджмента качества организаций – производителей СБТ.

Методы исследования, применяемые в работе, обоснованы, достоверность и обоснованность научных выводов и результатов диссертации продемонстрирована воспроизводимостью результатов.

Полученные результаты апробированы на реальном предприятии, получены положительные результаты в виде снижения затрат ресурсов на процессы разработки перспективных моделей СБТ.

Содержание диссертационной работы отражено в семи печатных трудах, в том числе в журналах из Перечня научных изданий ВАК РФ, результаты обсуждались на всероссийских и международных конференциях по актуальным вопросам повышения качества продукции.

Объем автореферата не позволяет полностью оценить критерии, используемые при формировании фокус-групп и организацию получения и обработки информации в процессе исследования.

Указанный недостаток не снижает научной и практической ценности работы.

В целом, учитывая несомненную актуальность, теоретическую и практическую значимость проведенного исследования представленная диссертация является завершённой научно-квалификационной работой, которая выполнена на высоком уровне, удовлетворяющем требованиям, предъявляемым ВАК РФ к кандидатским диссертациям, а её автор Мелихов Алексей Валентинович заслуживает присуждения учёной степени кандидата технических наук по специальности 05.02.23 – Стандартизация и управление качеством продукции.

Ректор ФГБОУ ДПО
«Московский институт экспертизы и испытаний»,
к.т.н., доцент



Ю.Ю. Ботош