

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

Тема диссертационной работы Мелихова А.В. представляется весьма актуальной. Судя по автореферату, исследование осуществлялось по двум основным стратегическим направлениям.

Первое - состоит в совершенствовании и кардинальном повышении результативности процесса взаимодействия с потребителем, обеспечения его удовлетворенности за счет разработки методики и модели преобразования запросов и ожиданий потребителей сложной бытовой техники в виде неформализованных и непараметрических данных в форму конкретных технических спецификаций.

Второе - разработка алгоритмической модели повышения эффективности и результативности системы менеджмента качества за счёт включения результатов анализа и обработки удовлетворенности, запросов и ожиданий потребителей на основе теории управления нечёткими множествами данных, в качестве входных данных, в процесс разработки и проектирования сложной бытовой техники.

Автореферат диссертации Мелихова А.В. дает представление об авторе исследования, как о подготовленном, квалифицированном специалисте, способном решать задачи повышения эффективности и результативности сложных технических систем в их практическом применении. Комплексное использование разработанных методов, представленное в виде алгоритмической модели, подкреплённое разработанным типовым стандартом организации, подтверждает достоверность полученных результатов.

К сожалению, ограничения на объем автореферата не позволили полностью оценить достоинства и недостатки исследований, тем не менее, хотелось бы порекомендовать автору при изложении основных результатов работы более подробно раскрыть влияние результатов исследования по двум описанным выше направлениям на критерии эффективности и результативности системы менеджмента качества предприятия- производителя сложной бытовой техники.

Высказанное замечание не снижает значимости проделанной работы, которая вносит заметный вклад в разработку проблемы разработки конкурентоспособной продукции в непростой социально-экономической ситуации.

Таким образом, отмечая несомненную актуальность и новизну рецензируемой диссертационной работы, подтверждая теоретическую и практическую значимость исследования Мелихова А.В., считаю, что диссертация «Повышение эффективности систем менеджмента качества на основе совершенствования процессов взаимодействия с потребителем» отвечает требованиям ВАК, предъявляемым к кандидатским диссертациям, а автор диссертации Мелихов Алексей Валентинович заслуживает присуждения ученой степени кандидата технических наук по специальности 05.02.23 – Стандартизация и управление качеством продукции.

Руководитель Органа по
сертификации систем менеджмента
к.т.н., доцент



Егоров Ю.В.

Подпись Егорова Ю.В. заверяю

Финансовый директор ЗАО «Региональный
орган по сертификации и тестированию»



Кулаикова Е.А.