ОТЗЫВ

на автореферат диссертации Богдановой Дианы Радиковны «Модели и методы анализа эмоционально окрашенной информации для поддержки принятия решений в сфере услуг с использованием технологий аффективных вычислений», представленной соискание ученой степени доктора технических наук по специальности 2.3.4. Управление в организационных системах

Исследование, результаты которого приведены в диссертационной работе, направлено на решение проблемы повышения эффективности поддержки принятия решений при управлении процессом оказания услуг на основе разработки методологических основ анализа эмоционально окрашенной информации с использованием аффективных вычислений. Во многих сферах жизнедеятельности человека, например, в сфере услуг, данная проблема может стать критической, поскольку напрямую влияет на работу организационных систем сферы услуг. В сфере услуг решающую роль играет клиент и его уровень удовлетворенности. Необходимость удержания существующих и привлечения новых клиентов побуждает к модернизации процесса оказания услуг с учетом индивидуальных особенностей и предпочтений клиентов. Разработка механизмов управления на основе эмоционально окрашенной информации клиентов в организационных системах сферы услуг является актуальной проблемой. В этой связи существует необходимость внедрения новых механизмов управления на основе анализа эмоционально окрашенной информации в системах поддержки принятия решений для повышения эффективности процесса оказания услуг.

Достоверность полученных научных результатов обеспечивается строгостью применяемого математического аппарата, результатами математических и компьютерных вычислений, подтверждается при обработке и анализе данных. Научная новизна исследования заключается в следующем.

1. Схема управления процессом оказания услуг, разработанная в исследовании реализует предложенные механизмы управления и содержит

УГАТУ
Вх. № 1352-12
от 29.04.2022

дополнительный информационной канал анализа эмоционально окрашенной информации клиентов.

2. Использование онтологического подхода в информационном обеспечении СППР при управлении на основе анализа эмоционально окрашенной информации для хранения слабо формализуемой информации и семантических особенностей предметных областей, позволяет моделировать предметную область и получать обоснованные управленческие решения.

3. Разработанная методология анализа эмоционально окрашенной информации в СППР для организационных систем сферы услуг содержит новые механизмы управления, базирующиеся на интеграции в процесс принятия решений результатов анализа эмоционально окрашенной информации, что позволяет формулировать задачи с учетом слабо формализуемой субъективной информации, строить модели, которые отражают свойства реальных объектов, а также повысить уровень удовлетворенности клиентов

Практическая значимость полученных автором результатов подтверждается представленными в диссертационной работе ситуациями их внедрения в организационных системах сферы услуг. В работе предложен подход к повышению эффективности поддержки принятия решений при управлении процессом оказания услуг на основе разработки методологических и теоретических основ анализа эмоционально окрашенной информации с использованием аффективных вычислений, обобщающий результаты, полученные для моделей, методов и алгоритмов решения задач и позволяющий получить качественно новые решения для них.

Замечания

1. В автореферате недостаточно раскрыты вопросы разработки технологий проведения качественного и количественного исследования удовлетворенности потребителей.

2. В шестой главе не представлена схема поддержки принятия решений при управлении на этапе оценки эффективности процесса оказания услуг.

Указанные замечания не снижают ценности диссертационного исследования и не влияют на общую положительную оценку.

Заключение

Диссертация на соискание ученой степени доктора технических наук является научно-квалификационной работой, в которой на основании выполненных автором исследований решена научная проблема повышения эффективности поддержки принятия решений при управлении процессом оказания услуг на основе разработки методологических основ анализа эмоционально окрашенной информации с использованием аффективных вычислений, имеющая важное практическое значение, что соответствует требованиям п. 9 «Положение о присуждении ученых степеней», а ее автор заслуживает присуждения ученой степени доктора технических наук по специальности 2.3.4. Управление в организационных системах.

Астраханский государственный инженерно-строительный университет,

Профессор кафедры «Системы автоматизированного проектирования и моделирования», доктор технических наук по специальности 05.13.05 - Элементы и устройства вычислительной техники и систем управления.

Петрова Ирина Юрьевна

Автореферат рассмотрен на заседании кафедры «Системы автоматизированного проектирования и моделирования», протокол № _11_ от 27 июня 2022
Заведующий кафедрой «Системы автоматизированного проектирования и моделирования», кандидат технических наук, доцент

Евдошенко Олег Игоревич

Адрес: 414056, Астраханская область, г. Астрахань, ул. Татищева, 18
Тел: 8(8512) 52-69-04
E-mail: saprim.agasu@gmail.com

Подпись Петровой И.Ю. и Евдошенко О.И. заверяю.
Начальник отдела кадров Сервиторг С.Б.
27.06.2022