ОТЗЫВ НА АВТОРЕФЕРАТ

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

Выработка механизмов управления на основе эмоционально окрашенной информации клиентов в организационных системах сферы услуг является актуальной проблемой, которая обусловливает необходимость создания методологических основ анализа эмоционально окрашенной информации в системах поддержки принятия решений, учитывающих эмоциональные реакции клиентов для повышения эффективности процесса оказания услуг. Диссертационная работа посвящена решению указанной проблемы.

Научная новизна данной работы заключается в следующем:

1. Предлагаются новые механизмы управления, базирующиеся на интеграции в процесс принятия решений результатов анализа эмоционально окрашенной информации, что может привести к повышению уровня удовлетворенности клиентов.
2. В структуре управления выделяется дополнительный информационной канал эмоционально окрашенной информации, что позволяет учитывать индивидуальные особенности и предпочтения клиентов в процессе принятия решений.
3. Подробно рассмотрен процесс оказания услуг, разработанные модели и методы решения задач принятия решений на основе анализа эмоционально окрашенной информации, реализуются на всех этапах жизненного цикла процесса оказания услуг.
4. Применение онтологического подхода для хранения слабо формализуемой информации и семантических особенностей предметных областей, позволяет моделировать предметную область и получать обоснованные управленческие решения.

Корректность основных теоретических положений диссертации подтверждается проведенными экспериментальными исследованиями и внедрением в практику управления предприятий сферы услуг.

В качестве замечаний по автореферату можно отметить следующее.

- В работе явным образом не сформулированы границы применимости предлагаемого подхода и соответствующей методологии. Было бы полезно очертить подобные границы, чтобы можно было ответить на вопрос о целесообразности применения разработанной методологии.
- Из автореферата не ясно учитывались ли при оценки эмоциональной реакции клиентов их возрастные и социокультурные отличия, учитывая, что данные показатели влияют на эмоциональный фон человека.

УГАТУ
Вх. № 1237-13
от 04.04.2022

Однако, указанные замечания не снижают общего впечатления о диссертационной работе, которая обладает научной и практической ценностью.

Диссертация представляет собой законченную научно-квалификационную работу, отвечающую требованиям п. 9 «Положения о присуждении ученых степеней», а ее автор заслуживает присуждения ученой степени доктора технических наук по специальности 2.3.4. Управление в организационных системах.

И.о. директора Института, доктор экономических наук по специальности 08.00.05 – Экономика и управление народным хозяйством (промышленность), профессор

Гайнанов Дамир Ахнафович

Заведующий сектором экономико-математического моделирования, кандидат технических наук по специальности 05.13.01 – Системный анализ, управление и обработка информации, доцент

Низамутдинов Марсель Малихович

Институт социально-экономических исследований Уфимского федерального исследовательского центра Российской академии наук
Адрес: 450054 г.Уфа, Проспект Октября, 71.
Телефон: 8(347) 235-55-11
E-mail: 2d2@inbox.ru; marsel_n@mail.ru,

Подпись Гайнанова Д.А., Низамутдинова М.М.
заверяю /Акбашева Д.К./
документовед
4.07.2022