ОТЗЫВ

на автореферат диссертационной работы

Богдановой Дианы Радиковны

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

Актуальность работы. В настоящее время продолжается тенденция к усложнению задач принятия решения с использованием информационных технологий. Влияние на это оказывали и продолжают оказывать: расширяющие масштабы и разнообразие экономических, социальных, технических, организационных связей, ускорение темпов общественно-политических процессов, ограниченность природных и трудовых ресурсов, стремительное развитие науки и техники и т.д. Все эти факторы повышают сложность решаемых задач. Для решения указанной проблемы необходимы поиск и внедрение новых интеллектуальных технологий, таких как аффективное вычисление. Выработка механизмов управления на основе эмоционально окрашенной информации (ЭОИ) клиентов в организационных системах сферы услуг является актуальной проблемой, которая обуславливает необходимость создания моделей и методов анализа ЭОИ в системах поддержки принятия решений (СППР). Качество поддержки принятия решений в первую очередь зависит от данных, на основании которых принимаются решения; используемых аналитических методов и моделей обработки и анализа данных, адекватности используемых инструментальных средств задачам принятия решений.

Практическая значимость работы заключается в том, что применение полученных результатов исследования для организаций сферы услуг позволяет:

- устранить факторы, сдерживающие построение современных СППР: недостоверность данных; низкую производительность при аналитических запросах; невозможность преобразования разнородных данных в единую информацию.
- повысить качество принимаемых решений с использованием технологий аффективных вычислений за счет повышения их обоснованности, своевременности и непротиворечивости, что достигается путем улучшения достоверности, оперативности получения, агрегированности и наглядности данных, предоставляемых для принятия решений;

Отдельно стоит отметить широкий спектр предприятий сферы услуг в которых было проведено внедрение результатов диссертационного исследования: ГБУЗ РБ Детская поликлиника № 2 г. Уфа; АНО ПО «Юридический колледж», г. Уфа; ФГБОУ ВО «УГАТУ», г. Уфа; Университета г. Тренто, Италия; сеть салонов красоты «Округ стиля», г. Уфа; ООО «Эридан-

УГАТУ
Вх. № 1238-13
от 04.04.2022

сервис», г. Уфа. Методика и алгоритм оценки эффективности процесса оказания услуг внедрена в работу операционного офиса «Уфимский» филиала «Приволжский» ПАО «Промсвязьбанк».

Заявленная цель диссертационной работы достигнута, в целом результаты не противоречат существующим теоретическим положениям и экспериментальным данным. Однако имеется ряд замечаний, которые могли бы «усилить» представленную соискателем работу:

1. В работе использована теория «базовых эмоций», предложенная Полом Экманом, которая утверждает, что любой человек способен распознавать и использовать 5 базовых эмоций: радость, грусть, гнев, страх и отвращение. Именно их чаще всего и используют при разработке технологии аффективных вычислений. Все эти состояния тесно связаны с мимикой человека и предполагается, что они могут быть однозначно идентифицированы. Однако, последние научные исследования говорят о том, что эти эмоции не могут быть однозначно определены и их выраженность определяется прежде всего культурными и индивидуальными особенностями конкретного человека.
2. Для полноты восприятия в автореферате не хватает расчетов, чтобы можно было сразу оценить, насколько эффективны вычисления в той или иной области. Вероятно, это связано с ограниченным объемом автореферата.

Считаю, что перечисленные замечания не снижают значимость работы. Представленная диссертация является законченной научно-квалифицированной работой и соответствует требованиям п. 9 «Положение о присуждение учёной степени» ВАК РФ, а ее автор, Богданова Диана Радиковна, заслуживает присвоения ученой степени доктора технических наук по специальности 2.3.4. Управление в организационных системах.

ФГБОУ ВО «Астраханский государственный университет им.В.Н.Татищева», декан факультета цифровых технологий и кибербезопасности, профессор, доктор технических наук, Почетный работник сферы образования РФ

Ажмухамедов Искандар Маратович

Докторская диссертация защищена по специальности 05.13.01 – Системный анализ, управление и обработка информации

Адрес: 414056, г. Астрахань, ул. Татищева, 20а
Телефон: 8 (8512) 24-64-00.
E-mail: aim_agtu@mail.ru

