

В диссертационный совет ЮФУ 801.02.01,
на базе Института математики,
механики и компьютерных наук
им. И.И. Воровича
Южного федерального университета

ОТЗЫВ

на автореферат диссертации Богдановой Дианы Радиковны на тему «Модели и методы поддержки принятия решений при управлении процессом оказания услуг на основе анализа эмоционально окрашенной информации клиентов» по специальности 2.3.4. Управление в организационных системах
на соискание ученой степени доктора технических наук

В контексте теории управления организационными системами, проблема формирования новых механизмов управления на основе эмоционально окрашенной информации клиентов в сфере услуг представляет собой актуальное исследовательское направление. В связи с тем, что традиционные подходы к управлению организационными системами часто сосредоточены на экономических и технических аспектах, недооценивая роль эмоций и человеческого фактора. Однако современные исследования показывают, что эмоциональная составляющая играет ключевую роль в успешном управлении организациями, особенно в сфере услуг, где взаимодействие с клиентами непосредственно определяет эффективность деятельности организации.

В ходе исследования диссертантом получены следующие научные результаты: концептуальные положения поддержки принятия решений в организационной системе сферы услуг при управлении процессом оказания услуг на всех этапах его жизненного цикла; комплекс моделей и методов поддержки принятия решений на основе анализа эмоционально окрашенной информации; алгоритмическое обеспечение, которое позволяет разработать программное обеспечение для решения задач управления процессом оказания услуг с учетом эмоционально окрашенной информации клиентов; онтологические модели предметных областей, которые составляют основу для реализации поддержки принятия решений в СППР.

Практическая значимость исследования не оставляет сомнений, разработанное программное обеспечения СППР, базируется на предложенных концептуальных положениях поддержки принятия решений и состоит из взаимосвязанных программных модулей, что позволяет повышать эффективность принятия решений за счет учета эмоционально окрашенной информации при выработке управленческих решений.

Считаю научное содержание исследования весьма ценным, полученные результаты значимыми, а выносимые на защиту положения новыми и уникальными, тем более, учитывая тот факт, что результаты работы в виде

математического, алгоритмического, информационного и программного обеспечения поддержки принятия решений при управлении процессом оказания услуг внедрены в практику деятельности АНО ПО «Юридический колледж»; ФГБОУ ВО «УГАТУ»; Университета г. Тренто, Италия; сеть салонов красоты «Округ стиля»; Туристического агентства «Эдэм»; ООО «Эридан-сервис», ПАО «Промсвязьбанк».

Хотелось бы отметить некоторые замечания, которые возникли при знакомстве с авторефератом:

1. Для решения задачи составления графика оказания услуг клиентам используется многоагентный подход. Однако в автореферате отсутствуют сведения о том, какое инструментarium был выбран для программной реализации.
2. На с.17 автореферата при формулировании экономической эффективности отсутствуют сведения о размерности задачи. Непонятно, о каком количестве клиентов, услуг в данном случае идет речь.

Эти замечания носят рекомендательный характер, не снижают значимости диссертационной работы.

Заключение: диссертационная работа удовлетворяет требованиям «Положения о присуждении ученых степеней в ЮФУ», а ее автор, Богданова Диана Радиковна, заслуживает присвоения ученой степени доктора технических наук по специальности 2.3.4. Управление в организационных системах.

Директор Федерального государственного
бюджетного учреждения науки Центральный
экономико-математический институт
Российской академии наук
Адрес: 117418 Москва, Нахимовский проспект, 47
Телефон рабочий: (499)129-08-22
E-mail: albert.bakhtizin@gmail.com
Член – корреспондент РАН,
Д.э.н., профессор

Альберт Рауфович Бахтизин

Докторская диссертация защищена по специальности
08.00.13 Математические и инструментальные методы экономики.

Подпись Бахтизина А.Р. заверяю
Учёный секретарь ЦЭМИ РАН, к.э.н.

А.И. Ставчиков

«19» апреля 2024г.

