

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», представленной на соискание ученой степени
доктора технических наук по специальности

2.3.4. Управление в организованных системах

Формирование новых механизмов управления на основе эмоционально окрашенной информации помогает организациям активно управлять клиентским опытом, что является одним из ключевых стратегических направлений в сфере услуг. Анализ эмоциональной информации позволяет выявлять потенциальные проблемы и конфликтные ситуации заблаговременно, что позволяет снизить риски негативного воздействия и увеличить лояльность клиентов. Предложенное автором решение обозначенной проблемы является оригинальным и актуальным.

В представленной работе целесообразно выделить научную новизну следующих полученных автором результатов:

1. Разработанные концептуальные положения поддержки принятия решений в организационных системах сферы услуг, содержащие новые механизмы управления, базирующиеся на интеграции в процесс принятия решений результатов анализа эмоционально окрашенной информации;

2. Разработанные модели и методы решения задач принятия решений на основе анализа эмоционально окрашенной информации на всех этапах жизненного цикла процесса оказания услуг;

3. Информационное обеспечение СППР, базирующееся на онтологическом подходе для реализации хранения слабо формализуемой информации и семантических особенностей предметных областей.

К наиболее значимым результатам диссертационного исследования следует отнести разработанную автором математическую модель составления комплексной услуги с учетом эмоционально окрашенной информации от клиентов в терминах целочисленного программирования. Предложенная модель позволяет учитывать формализованные технологические ограничения, накладываемые на этот процесс, эмоциональные предпочтения клиентов услуг, экономические ограничения.

Практическая значимость результатов подтверждается актами внедрения, демонстрирующими широкий спектр возможного применения результатов в различных областях сферы услуг.

Основные научные положения, результаты и выводы являются обоснованными, их достоверность подтверждена результатами проведенных экспериментов.

В качестве замечания по автореферату можно отметить следующее: В работе не рассматривается* мультимодальность проявления эмоций человеком и проблемы умышленного искажения эмоций клиентами.

Эти замечания не снижают значимости диссертационной работы. Заключение: Содержание автореферата свидетельствует о том, что диссертация представляет собой законченную научно-квалификационную работу и отвечает требованиям «Положения о присуждении ученых степеней в ЮФУ», а ее автор, заслуживает присуждения ученой степени доктора технических наук по специальности 2.3.4. – Управление в организованных системах.

ФГБОУ ВО «Башкирский государственный педагогический университет им. М. Акмуллы», Институт физики, математики, цифровых и нанотехнологий, Кафедра информационных технологий, профессор, доктор технических наук

Филиппова Анна Сергеевна



Докторская диссертация защищена по специальности 05.13.18 – Математическое моделирование, численные методы и комплексы программ. Адрес: 450052, г. Уфа, ул. Чернышевского, 49/1, корп.10. Телефон: +7 (347) 2463216 E-mail: annamuh@mail.ru