

ОТЗЫВ

на автореферат диссертационной работы

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 организационных системах

Проблемная ситуация, связанная с обработкой эмоционально окрашенной информации (ЭОИ) в системах поддержки принятия решений (СППР) в организационных системах сферы услуг, в настоящее время является одной из **актуальных тем** для нашего общества, так как сейчас данная область стремительно развивается. Поскольку объектом обработки для организационной системы сферы услуг является клиент, то отслеживание его эмоционального состояния важно для управления процессом обработки (процессом оказания услуги) в данной организационной системе. Значительный рост количества публикаций по теме исследования отражает интерес к ней со стороны научного сообщества.

Содержание автореферата позволяет судить о том, что диссертация является законченным научным исследованием, в котором получены следующие результаты, обладающие **научной новизной**:

1. Разработанная методология анализа ЭОИ в СППР для организационных систем сферы услуг расширяет известный арсенал механизмов управления, что позволяет формулировать задачи с учетом слабо формализуемой субъективной информации, строить модели, которые отражают свойства реальных объектов управления, а также повысить уровень удовлетворенности клиентов.

2. Разработанная схема управления процессом оказания услуг реализует предложенные механизмы управления и содержит дополнительный информационный канал анализа эмоционально окрашенной информации клиентов и основана на предложенной автором методологии.

3. В информационном обеспечении СППР при управлении на основе анализа эмоционально окрашенной информации используется онтологический подход для хранения слабо формализуемой информации и семантических особенностей предметных областей, что позволяет моделировать предметную область и получать обоснованные управленческие решения.

4. Разработанные новые методы анализа с учетом предложенной методологии закладывают теоретические основы анализа ЭОИ в системах поддержки принятия решений для организационных систем сферы услуг, содержат новые механизмы, позволяющие более точно формулировать информацию, строить модели, и повышать удовлетворенность клиентов.

Результаты, полученные в диссертации, обладают **теоретической и практической значимостью**. Теоретическая значимость подтверждена тем, что автором предложены: комплекс моделей и методов анализа эмоционально окрашенной информации в системах поддержки принятия решений; 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. Практическую значимость представляет разработанное программное обеспечения СППР, базирующееся на предложенной методологии и состоящее в реализации моделей и алгоритмов в виде взаимосвязанных программных модулей, что позволяет повышать эффективность принятия решений за счет учета эмоционально окрашенной информации при выработке управленческих решений.

Задачи диссертационной работы решены, заявленная цель достигнута, полученные результаты в целом не противоречат существующим теоретическим положениям и экспериментальным данным. Вместе с тем, к автореферату имеются следующие **замечания**:

1. Неполнота раскрытия понятия «аффективные вычисления» с контексте выполненного научного исследования.
2. Мелкий шрифт надписей на рисунках затрудняет восприятие информации.

Указанные замечания не носят принципиального характера и в целом не снижают общего положительного впечатления от проведенного исследования.

Заключение: Диссертация представляет собой законченную научно-квалификационную работу, отвечающую 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 организационных системах.

Профессор кафедры "Аналитика больших данных и методы видеоанализа",
ФГАОУ ВО «Уральский федеральный университет имени первого
Президента России Б.Н. Ельцина» д-р физ.-мат. наук по специальности
05.13.18 - Математическое моделирование, численные методы и комплексы
программ, профессор

Берг Дмитрий Борисович

Почтовый адрес: 620002, г. Екатеринбург, ул. Мира, 19

Телефон: 8(343) 3754510

Адрес электронной почты: d.b.bergd@urfu.ru

27. 04. 2024

ПОДПИСЬ
заверяю



УДИОВ
КОСАЧЕВА