

## ОТЗЫВ

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

Исследование, результаты которого приведены в диссертационной работе, направлено на решение проблемы разработки нового подхода, связанного с созданием механизмов управления организационными системами сферы услуг на основе предложенных принципов управления и поддержки принятия решений, которые предполагают, что во все контуры иерархической трех уровневой структуры системы управления включается новый вид информации о различных этапах процесса оказания услуг, требующий специализированных методов ее анализа эмоционально окрашенной информации. В сфере услуг решающую роль играет клиент и его уровень удовлетворенности. Необходимость удержания существующих и привлечения новых клиентов побуждает к модернизации процесса оказания услуг с учетом индивидуальных особенностей и предпочтений клиентов. Разработка механизмов управления на основе эмоционально окрашенной информации клиентов в организационных системах сферы услуг является актуальной проблемой.

Достоверность полученных научных результатов обеспечивается строгостью применяемого математического аппарата, результатами математических и компьютерных вычислений, подтверждается при обработке и анализе данных. Научная новизна исследования заключается в следующем.

1. Разработанные концептуальные положения поддержки принятия решений в организационных системах сферы услуг содержат новые механизмы управления, базирующиеся на интеграции в процесс принятия решений результатов анализа эмоционально окрашенной информации, что позволяет формулировать задачи с учетом слабо формализуемой субъективной информации, строить модели, которые отражают свойства реальных объектов, а также повысить уровень удовлетворенности клиентов

2. Использование онтологического подхода в информационном обеспечении СППР при управлении на основе анализа эмоционально окрашенной информации для хранения слабо формализуемой информации и семантических особенностей предметных областей, позволяет моделировать предметную область и получать обоснованные управленческие решения.

Практическая значимость полученных автором результатов подтверждается представленными в диссертационной работе ситуациями их внедрения в организационных системах сферы услуг. В работе предложен подход к повышению эффективности поддержки принятия решений при

управлении процессом оказания услуг на основе анализа эмоционально окрашенной информации клиентов, обобщающий результаты, полученные для моделей, методов и алгоритмов решения задач и позволяющий получить качественно новые решения для них.

#### Замечания

1. В автореферате не раскрыт вопрос: кто участвует в формализации семантических ограничений задачи.

2. В автореферате не приведена информация о среде разработки прототипов СППР и не указаны ее преимущества и недостатки перед другими аналогичными инструментами.

Указанные замечания не снижают ценности диссертационного исследования и не влияют на общую положительную оценку.

#### Заключение

Диссертация на соискание ученой степени доктора технических наук является научно-квалификационной работой, в которой на основании выполненных автором исследований решена научная проблема повышения эффективности поддержки принятия решений при управлении процессом оказания услуг на основе анализа эмоционально окрашенной информации, имеющая важное практическое значение, что соответствует требованиям «Положения о присуждении ученых степеней», а ее автор заслуживает присуждения ученой степени доктора технических наук по специальности 2.3.4. Управление в организационных системах.

Доктор технических наук, профессор, главный научный сотрудник Института проблем управления им. В.А.Трапезникова РАН

Цыганов Владимир Викторович



Адрес: 117887, г. Москва, ул. Профсоюзная, д.65

Тел: 8 495 198 17 20 доб. 578

E-mail: [bbc@ipu.ru](mailto:bbc@ipu.ru)

Докторская диссертация защищена по специальности:

05.13.10 – Управление в социальных и экономических системах

Подпись

ЗАВЕРЯЮ

ВЕД. И ЖЕ: ЭР

Заложнева Н.И.

