

ОТЗЫВ

на автореферат диссертации Богдановой Дианы Радиковны
на тему: «Модели и методы поддержки принятия решений при
управлении процессом оказания услуг на основе анализа эмоцио-
нально окрашенной информации клиентов», представленной на соис-
кание ученой степени доктора технических наук по специальности

2.3.4. «Управление в организационных системах»

Цифровая трансформация любой организации влечет за собой изменения всех моделей, операций, подходов к организации работы и даже бизнес-стратегии компании в целом. Внедрение клиент ориентированной стратегии в деятельность предприятия предполагает фокус на требованиях и предпочтениях клиентов и постоянную оценку удовлетворённости, значимым аспектом которой являются эмоции клиентов в процессе оказания услуг. Учет эмоционального состояния клиентов при поддержке принятия решений в организации сферы услуг является важным элементом эффективного управления. Критическая оценка состояния дел в этой области показывает, что как в теоретическом, так и в практическом плане эта задача пока далека от своего решения. В этой связи диссертационная работа Богдановой Д.Р., в которой решена проблема разработки новых механизмов управления организационными системами сферы услуг, базирующихся на моделях и методах поддержки принятия решений на основе анализа эмоционально окрашенной информации (ЭОИ) клиентов на различных этапах процесса оказания услуг, является актуальной и имеет практическое значение.

В процессе диссертационного исследования получены следующие результаты:

1. Концептуальные положения поддержки принятия решений в организационной системе сферы услуг при управлении процессом оказания услуг на основе анализа ЭОИ клиентов.

2. Проблемно ориентированный комплекс моделей и методов поддержки принятия решений на основе анализа ЭОИ на каждом этапе жизненного цикла

процесса оказания услуг, включающий: модели и методы оперативного планирования процесса оказания услуг; модели и методы оперативного управления процессом потребления услуг; модели и методы анализа обратной связи от клиентов; модели и методы оценки эффективности процесса оказания услуг.

3. Алгоритмическое обеспечение систем поддержки принятия решений (ППР), позволяющее реализовать предложенные концептуальные положения.

4. Информационное обеспечение системы поддержки принятия решений (СППР) при управлении процессом оказания услуг в виде баз знаний, построенных на онтологических моделях предметных областей, содержащих ЭОИ клиентов.

5. Прототипы СППР для управления процессом оказания услуг и результаты экспериментальных исследований применимости предложенных концептуальных положений ППР для повышения эффективности данного процесса на примере рассматриваемых предметных областей.

Результаты диссертационного исследования вносят вклад в развитие теории управления в организационных системах в части совершенствования механизмов управления и разработки моделей и методов интеллектуальной поддержки принятия управленческих решений в организационных системах сферы услуг.

Практическое значение результатов диссертационной работы определяется тем, что разработанные алгоритмы и программные средства могут использоваться при переходе к цифровому управлению организационной системой сферы услуг. Сказанное убедительно подтверждается результатами внедрения в деятельность организаций сферы услуг в разных предметных областях.

Положительным является то, что материалы диссертационного исследования получили широкую апробацию. По теме диссертации опубликовано 76 научных работ, в том числе 11 статей в международных журналах, индексируемых базами WoS и Scopus, 4 статьи из списка, рекомендованного диссертационным советом ЮФУ, 17 статей в рецензируемых печатных изданиях, утверждённых ВАК, 8 зарегистрированных программ для ЭВМ, 2 депонированные рукописи, 2 монографии, 32 статьи в прочих изданиях.

По автореферату диссертации можно сделать следующее замечание: не-
плохо было бы подробнее показать результаты вычислительных экспериментов
диссертационной работы.

Отмеченное замечание не влияет на общую положительную оценку диссер-
тационной работы.

Вывод. Диссертация Богдановой Д. Р. представляет собой завершённую
научно-квалификационную работу, содержащую новое решение важной науч-
ной проблемы. Полученные в работе выводы и положения имеют важное значе-
ние для народного хозяйства и представляют теоретический и практический ин-
терес для ученых и специалистов в области управления в организационных си-
стемах. Материалы диссертации отвечают требованиям «Положения о присуж-
дении ученых степеней в ЮФУ», предъявляемым к докторским диссертациям, а
ее автор – Богданова Д.Р. заслуживает присуждения ученой степени доктора тех-
нических наук по специальности 2.3.4. «Управление в организационных систе-
мах».

Алиев Рафик Азиз оглы



Доктор технических наук по специальности 05.13.06: Автоматизация и управле-
ние технологическими процессами и производствами (по отраслям),
профессор, член-корреспондент Национальной академии наук Азербайджана,
директор совместной программы MBA, Азербайджанский государственный уни-
верситет нефти и промышленности (АГУНП) и государственного университета
Джорджии (США)

AZ1010. Азербайджан, г. Баку, проспект Азадлыг, 20.

Тел.: (+994 12) 5984509. E-mail: raliev@asoa.edu.az

Подпись профессора Алиева Рафика Азиз оглы заверяю
Ученый секретарь АГУНП



доц. Н.Т. Алиева