

ОТЗЫВ ОФИЦИАЛЬНОГО ОППОНЕНТА

**на диссертационную работу Дюметц Жерома на тему
«Формирование кросскультурной адаптивности организаций сферы
услуг», представленную на соискание учёной степени кандидата
экономических наук по специальности 08.00.05 – Экономика и
управление народным хозяйством (экономика, организация и
управление предприятиями, отраслями, комплексами – сфера услуг,
менеджмент)**

Повышенное внимание к теоретико-методологическим и прикладным проблемам кросс-культурного взаимодействия в настоящее время объясняется как научным интересом к вариациям в поведении потребителей, относящихся к разным культурам, так и запросом компаний, осуществляющих маркетинговую деятельность в условиях глобального рынка. Маркетологам и менеджерам важно понимать, как привлечь и удержать потребителей из разных стран, как организовать работу персонала, принадлежащего к разным культурам, минимизировав при этом маркетинговые и управленческие издержки. С учетом широкого обсуждения данной тематики в академических кругах и наличия рыночных запросов тема диссертационного исследования Ж.Дюметц является актуальной как с научной, так и с практической точки зрения.

Современные исследования кросскультурных взаимодействий многообразны и многоплановы. Авторы исследуют культурные, социальные и экономические факторы, влияющие на потребительское поведение, а в последнее время ученые также склоняются к необходимости рассмотрения таких внешних факторов, как темпы роста экономики, ее открытость, уровень урбанизации, политические факторы, особенно государственное регулирование рынков, уровень развития в стране здравоохранения и образования. Ж.Дюметц в своей диссертации рассматривает возможности и инструменты, позволяющие организациям сферы услуг адаптироваться к динамическим факторам внешней среды с учетом процессов глобализации и сервитизации экономики. Он рассматривает кросскультурные взаимодействия в контексте деятельности организаций, предоставляющих различные виды услуг и сталкивающихся с необходимостью учета особенностей восприятия поведения своих клиентов, партнеров и сотрудников под влиянием различий культуры.

Рассмотрев особенности современных организаций сферы услуг в контексте сервитизации экономики (с. 13-20), автор наглядно показал значимость услуг для формирования рыночного предложения

организаций всех секторов современной экономики (с. 13-14) и трансформации рыночного предложения в ходе сервитизации (с. 15-16). Тем самым выбор организаций сферы услуг для исследования кросскультурной адаптивности обосновывается тем, что особенности восприятия различных аспектов услуги, формирование взаимоотношений с организацией, оценка качества услуги во многом зависят от тех ценностей, которые являются важными для потребителей, и на которые оказывает влияние культура (с.20-21).

Развитие теорий культур, особенно теории ценностных ориентаций, теории высоко- и низкоконтекстуальных культур, теории культурных измерений, а также проведение прикладных исследований кросскультурных вариаций на больших страновых выборках позволили выявить зависимости между составляющими потребительского поведения прежде всего на культурном, а не на индивидуальном уровне. Диссертационное исследование Ж.Дюметц продолжает и развивает это направление, показывая пересечения, противоречия, а порой спорность и недоказанность некоторых измерений культуры, широко используемых многими авторами (с.40-45). Исследователи в этой области преимущественно опираются на культурные измерения Хофстеде, позволяющие выполнять кросс-культурный анализ, используя обширную базу данных. За более чем 30 лет применения учеными теории Хофстеде в научной литературе приведено множество как критических, так и поддерживающих его методик аргументов. Критики подвергают сомнению релевантность метода опроса при измерении кросскультурных различий, репрезентативность выборки культур / стран, обоснованность выбора страны как единицы кросс-культурного анализа, говорят о недостаточности измерительных шкал Хофстеде для исследования культурных различий, устаревании данных и т.п. Здесь диссертация Ж.Дюметц, несомненно, дополняет и развивает теоретическую и концептуальную базу кросскультурных исследований (с. 53). Автор провел сравнение всех известных теоретических концепций, выделил перечень измерений культуры, обосновал их актуальность для организаций сферы услуг (с. 33 - 47, 57-74, 78-95).

Большинство авторов, пишущих на темы кросскультурного взаимодействия, заявляют о важности практических результатов для кросс-культурного маркетинга и менеджмента компаний, работающих в мультикультурной среде, однако значительная доля публикаций не содержит каких-либо практических выводов относительно применения полученных данных, а наиболее часто встречающиеся рекомендации ограничиваются планированием маркетинговых коммуникаций. В этом аспекте диссертация Ж.Дюметц предлагает набор конкретных инструментов, позволяющих выделить те подразделения организации, которые в первую очередь сталкиваются с такими ситуациями (с. 86), и следуя разработанному алгоритму адаптации и взаимодействия, выделить конкретные аспекты услуги, требующие инфраструктурной, организационной, информационной поддержки или дополнительного

обучения персонала (с. 99-105). Разработанный автором инструментарий достаточно прост для практического применения, основывается на теоретически обоснованных управленческих концепциях. Авторская модель адаптивного управления кросскультурными взаимодействиями включает инструменты корректировки и настройки процессов взаимодействия в мультикультурной среде и может использоваться для формирования дополнительных конкурентных преимуществ организаций.

Следует отметить разнообразие использованных автором методов исследования и сбора данных. Метод кейс анализа использовался им для сбора достаточного числа описаний ситуаций кросскультурного взаимодействия представителей различных подразделений организаций сферы услуг. Глубокий анализ научных публикаций позволил сравнить имеющиеся теории и концепции кросскультурного взаимодействия. Особенности влияния культуры на различные аспекты услуг исследованы с использованием метода экспертных интервью, корреляционного и контент анализа.

Диссертационная работа Ж.Дюметц содержит анализ теоретических основ кросскультурного взаимодействия, развивает и дополняет современные концепции, включает теоретически обоснованные и практически применимые инструменты. При несомненной научной значимости и практической ценности полученных автором результатов работа не лишена недостатков.

1. Определяя объект исследования, автор допускает некоторую двусмысленность терминов, обозначающих субъектов, с которыми организации сферы услуг вступают в кросскультурные взаимодействия (с.7). Было бы уместно далее в диссертационной работе пояснить, что автор понимает под терминами «потребитель», «клиент» и «партнеры».

2. Анализируя в п.2.2 адаптивность организаций сферы услуг в ситуациях кросскультурного взаимодействия, автор описывает результаты исследований влияния культурных особенностей на процессы интернационализации на примере рынков транспортных (авиа- и пассажирских перевозок – с.59, с.66) и образовательных услуг (с. 73), при этом не дает обоснования корректности выбора столь разных рынков.

3. При описании разработанной автором модели адаптивного управления кросскультурными взаимодействиями (с.99) было бы уместно уточнить и привести некоторые доказательства универсальности модели при применении ее организациями на рынках потребительских и промышленных услуг.

Приведенные недостатки не уменьшают теоретической значимости и практической ценности диссертационного исследования Ж.Дюметц, которое содержит обоснование теоретических и методических подходов к формированию кросскультурной адаптивности организаций сферы услуг как целевой характеристики эффективного взаимодействия в мультикультурной среде.

Научные результаты, новизна и практическая значимость исследования, публикации автора позволяют сделать общий вывод о том, что диссертационная работа удовлетворяет требованиям «Положения о присуждении учёных степеней» (утв. Постановлением Правительства РФ от 24 сентября 2013 г. № 842), предъявляемым к диссертациям на соискание учёной степени кандидата наук, а её автор Дюметц Жером заслуживает присуждения учёной степени кандидата экономических наук по специальности 08.00.05 - Экономика и управление народным хозяйством» - экономика, организация и управление предприятиями, отраслями, комплексами (сфера услуг); менеджмент.

Тимохина Галина Сергеевна,
кандидат экономических наук, доцент,
доцент кафедры маркетинга и
международного менеджмента
Уральского государственного
экономического университета,
ул. 8 Марта/Народной Воли, 62/45,
г. Екатеринбург, 620144
+7(343)221-17-86
galinatimokhina@yandex.ru

10 сентября 2018 г.

Подпись доцента Г.С. Тимохиной заверяю:

Начальник отдела управления
по работе с персоналом УрГЭУ



Святская Ю.А.