

ЗАКЛЮЧЕНИЕ ДИССЕРТАЦИОННОГО СОВЕТА Д 212.196.04,
СОЗДАННОГО НА БАЗЕ ФЕДЕРАЛЬНОГО ГОСУДАРСТВЕННОГО
БЮДЖЕТНОГО ОБРАЗОВАТЕЛЬНОГО УЧРЕЖДЕНИЯ ВЫСШЕГО
ОБРАЗОВАНИЯ «РОССИЙСКИЙ ЭКОНОМИЧЕСКИЙ УНИВЕРСИТЕТ
им. Г.В. ПЛЕХАНОВА» МИНИСТЕРСТВА ОБРАЗОВАНИЯ И
НАУКИ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ, ПО ДИССЕРТАЦИИ НА
СОИСКАНИЕ УЧЕНОЙ СТЕПЕНИ КАНДИДАТА НАУК

аттестационное дело № _____
решение диссертационного совета от 10 октября 2018 г. № 20

О присуждении Дюметцу Жерому, гражданину Франции, учёной степени кандидата экономических наук.

Диссертация «Формирование кросскультурной адаптивности организаций сферы услуг» по специальности 08.00.05 – экономика и управление народным хозяйством - экономика, организация и управление предприятиями, отраслями, комплексами (сфера услуг); менеджмент - принята к защите 3 июля 2018 г., (протокол заседания № 14) диссертационным советом Д 212.196.04 на базе федерального государственного бюджетного образовательного учреждения высшего образования «Российский экономический университет имени Г.В. Плеханова» Министерства образования и науки Российской Федерации, 117997, г. Москва, Стремянный пер., д. 36, диссертационный совет создан приказом № 714/нк от 02.11.2012.

Соискатель Дюметц Жером, 1973 года рождения, в 1998 году окончил университет прикладных наук Hanze Hogeschool в г. Гронинген, Нидерланды, по специальности «Маркетинг и международный менеджмент» и Российскую экономическую академию им. Г.В. Плеханова по специальности «Финансы и кредит». С 2014 года по настоящее время проходит обучение в аспирантуре ФГБОУ ВО «РЭУ имени Г. В. Плеханова».

С 2015 года Дюметц Жером работает в должности старшего преподавателя на кафедре предпринимательства и логистики ФГБОУ ВО «РЭУ имени Г.В. Плеханова».

Диссертация выполнена на кафедре предпринимательства и логистики федерального государственного бюджетного образовательного учреждения высшего образования «Российский экономический университет имени Г.В. Плеханова» Министерства образования и науки Российской Федерации.

Научный руководитель – Сагинова Ольга Витальевна, доктор экономических наук, профессор кафедры предпринимательства и логистики, федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего образования «Российский экономический университет имени Г.В. Плеханова».

Официальные оппоненты:

Мясоедов Сергей Павлович — доктор социологических наук, профессор, директор Института бизнеса и делового администрирования, проректор федерального государственного бюджетного образовательного учреждения высшего образования «Российская академия народного хозяйства и государственной службы при Президенте Российской Федерации»,

Тимохина Галина Сергеевна, кандидат экономических наук, доцент кафедры маркетинга и международного менеджмента, федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего образования «Уральский государственный экономический университет»,

дали положительные отзывы на диссертацию.

Ведущая организация – федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего образования «Российский государственный гуманитарный университет», г. Москва, в своём положительном отзыве, подписанном Абаевым Аланом Лазаревичем, доктором экономических наук, доцентом, заведующим кафедрой маркетинга и рекламы, утверждённом проректором по научной работе Павленко О.В.,

указала, что диссертационное исследование является актуальной, самостоятельной, законченной научно-квалификационной работой, выполненной на высоком научном уровне. Обоснованность и достоверность основных научных положений, выводов и практических рекомендаций не вызывает сомнения. Содержание диссертационного исследования соответствует поставленной цели и задачам, диссертация выполнена на основе актуального, репрезентативного материала. Диссертационное исследование соответствует требованиям п. 9 Положения о присуждении ученых степеней, утвержденного постановлением Правительства РФ от 23 сентября 2013 г. № 842.

Соискатель имеет 17 научных работ, общим объемом 17,5 п.л., в том числе в рецензируемых научных изданиях 5 публикаций объемом 4,05 п.л., в журналах, индексируемых WOS и ERIH+ – 2 публикации объемом 1,4 п.л., 3 главы в научных монографиях объемом 7,75 п.л. В научных работах автор раскрывает основное содержание пунктов новизны диссертационной работы, анализирует вопросы кросскультурной адаптивности, рассматривает направления совершенствования системы кросскультурного менеджмента для организаций сферы услуг, разрабатывает соответствующие методические положения.

Статьи в рецензируемых научных изданиях:

1. Дюметц, Ж. Кросс-культурные компетенции для отдела маркетинга / Ж. Дюметц // Маркетинг и маркетинговые исследования. – 2016. – № 5. – С. 346-357. – 2 п.л.

2. Дюметц, Ж. Университеты как самообучающиеся организации в кросс-культурном контексте / Ж. Дюметц // Управленческое консультирование. – 2016. – № 5 (89). – С. 173-180. – 1 п.л.

3. Дюметц, Ж. Культура предпринимательства: источники формирования / Ж. Дюметц, Ю.С. Сизова // Российское предпринимательство. – 2017. – Том 18. – № 3. – С. 247-254. – 0,4/0,2 п.л.

4. Дюметц, Ж. Влияние культуры на общественно значимое

поведение потребителей / Ж. Дюметц // Современная экономика: концепции и модели инновационного развития: Материалы VII международной научно-практической конференции. 19-20 февраля 2015 г.: в 2 кн. – М.: ФГБОУ ВПО «РЭУ им. Г.В. Плеханова», 2015. – С. 173-176. – 0,5 п.л.

5. Дюметц, Ж. Кросс-культурная коммуникация / Ж. Дюметц, А.М. Сосновская // Управленческое консультирование. – 2013. – №8 (58). – С. 83-90. – 0,7/0,35 п.л.

6. Dumetz, J. Challenging the Masculinity Index: The End of a Cross-Cultural Myth / J. Dumetz, J. Cadil // International Journal of Social Sciences. – V. VII. – № 1. – Прага, 2018. – С. 49-68. – 1,9 п.л. (авторских - 0,95 п.л.).

7. Dumetz, J. Challenging the masculinity Index - hypothesis and empirical findings / J. Dumetz, J. Cadil // The 10th International Days of Statistics and Economics: Материалы международной конференции. – Прага, 2016. – С. 294-304. – 0,9 п.л. (авторских - 0,45 п.л.).

Главы и разделы в монографиях

8. Dumetz, J. Russia: Europe in Asia / J. Dumetz, A. Vishniakova // The Influence of Business Cultures in Europe / под ред. Р. Крейна. – Лондон : Palgrave MacMillan, 2018. – С. 137-196. – 4 п.л. (авторских - 2 п.л.).

9. Dumetz, J. Czech Republic: At the Center of Europe / L. Sterbova, J. Dumetz // The Influence of Business Cultures in Europe / под ред. Р. Крейна. – Лондон : Palgrave MacMillan, 2018 – С. 197-216. – 1,5 п.л. (авторских - 0,75 п.л.).

10. Cross-Cultural Management Textbook: Lessons from the World Leading Experts in Cross-Cultural Management / Ж. Дюметц [и др.]; под общ. ред. Ж. Дюметца. – США : CreateSpace, 2012. – 388 с. – 25 п.л. (авторских – 5 п.л.).

Публикации в других изданиях:

11. Сагинова, О. В., Дюметц Ж. Сервитизация современных сервисных организаций / О. В. Сагинова, Ж. Дюметц // Современный менеджмент: проблемы и перспективы: XII Международной научно-

практической конференции под эгидой Евразийской ассоциации университетов. 27-28 апр. 2017 г. – СПб : - 2017. – С. 312-315. – 0,3 п.л. (авторских - 0,15 п.л.).

12. Dumetz, J. Valérian: agent interculturel? - Analyse interculturelle de la bande dessinée culte de science-fiction francophone / J. Dumetz // Cahiers d'Études Interculturelles CETIC. – Фукуока. Япония, 2017. – № 5. – С. 11-34. – 1 п.л.

13. Crane, R., Alas R., Dumetz J. Paving the Path to Peace in the CEE: Is Culture a Way to Peace? // R. Crane, R. Alas, J. Dumetz // Человеческий капитал и профессиональное образование. – 2016. – № 3 (19). – С. 49-58. – 1,2 п.л. (авторских - 0,4 п.л.).

14. Dumetz, J. Road Behavior and Culture: A Statistical Review / J. Dumetz // Business Perspectives and Research. – Индия, 2016. – № 4. – С. 111-117. – 0,9 п.л.

15. Dumetz, J. The Czech and Slovak Republics: A Cross-cultural comparison / J. Dumetz, E. Gaborikova // Marketing Science and Inspirations. – Братислава, 2016. – № 4. – С. 2-13. – 1,5 п.л. (авторских - 0,75 п.л.).

16. Dumetz, J. The European Influence in Cross-Cultural Models, a Historical Survey / J. Dumetz, A. M. Vishniakova, A. M. Sosnovskaya // Человеческий капитал и профессиональное образование. – 2014. – № 2 (10). – С. 92-99. – 1,3 п.л. (авторских - 0,45 п.л.).

17. Dumetz, J. Correlation between Airlines' use of foreign languages and their country of origin's acceptance of foreigners / J. Dumetz, R. Wehner // FHWS Science Journal. – Германия, 2014. – № 10. – С. 120-127. – 1,3 п.л. (авторских - 0,65 п.л.).

Недостовверных сведений об опубликованных соискателем ученой степени работах, в которых изложены основные научные результаты диссертации, и заимствования материалов или отдельных результатов без указания источника, установлено не было.

На автореферат поступило 8 отзывов:

3. Из федерального государственного бюджетного образовательного учреждения высшего образования «Московский государственный университет им. М.В. Ломоносова» от Герасименко Валентины Васильевны, доктора экономических наук, профессора, заведующего кафедрой маркетинга экономического факультета. Отзыв положительный. Замечание: в качестве рекомендации можно предложить автору проанализировать возможность использования принципов предложенной методики в области взаимодействия компании с потребителями в различных кросскультурных средах.

2. Из федерального государственного автономного образовательного учреждения высшего образования «Национальный исследовательский Томский государственный университет» от Роциной Ирины Викторовны, доктора экономических наук, профессора, профессора кафедры экономики, и Нехода Евгении Владимировны, доктора экономических наук, профессора, заведующего кафедрой стратегического менеджмента и маркетинга. Отзыв положительный. Замечание: эффект от применения матрицы на практике оценивается только на примере снижения текучести кадров. Возникает закономерный вопрос, какие еще факторы влияют на эффективность кросскультурного взаимодействия.

3. Из федерального государственного бюджетного образовательного учреждения высшего образования «Санкт-Петербургский государственный университет», от кандидата экономических наук, доцента кафедры операционного менеджмента Высшей школы менеджмента Кротова Константина Викторовича. Отзыв положительный. Замечания: 1) Недостаточно обоснована применимость матрицы к организациям именно в сфере услуг; 2) Надписи в ряде рисунков, представленных в автореферате, напечатаны слишком мелким шрифтом, что затрудняет их прочтение.

4. Из федерального государственного бюджетного образовательного учреждения высшего образования «Государственный университет управления» от Челенкова Александра Петровича, кандидата экономических

наук, доцента, заведующего кафедрой маркетинга услуг и бренд-менеджмента. Отзыв положительный. Замечание: из автореферата не совсем понятен выбор тех организаций сферы услуг, на примере которых автор проверял использование кросскультурных моделей, хотя очевидно, что они охватывают различные сегменты рынка услуг.

5. Из Свободного университета Амстердама (Нидерланды) от соруководителя центра Центра исследований и образования для служащих лидеров (SERVUS) Школы бизнеса и экономики (SBE) профессора А.М.Р. Тромпенаарса. Отзыв положительный. Замечания: 1) Некоторые иллюстрации, представленные в автореферате, трудны к прочтению. Это не отражается на качестве содержания автореферата, но затрудняет его понимание. Большие изображения могли бы просто повысить качество оформления. 2) Матричная модель, по-видимому, основана на большом числе анализа практических примеров, но в настоящем автореферате не представлено каких-либо средств для подтверждения этого. Полное отображение практических примеров, возможно, в сети Интернет, сделало бы данную работу прозрачной.

6. Из Университета прикладных наук Верхней Австрии от профессора межкультурного управления Ханнеса Хофстадлера. Отзыв положительный. Замечание: при отборе кросскультурных параметров для Матричной модели автор использовал значения из нескольких существующих моделей кросскультурного управления. Как известно, в различных моделях часто используются более или менее схожие параметры (как, например, отношение «индивидуализм-коллективизм», присутствующее практически в каждой из них. 1) Почему не учитывался индекс мужественности по Хофстеду? 2) Будет ли данный алгоритм также эффективен с другим набором параметров?

7. Из Университета экономики Праги (Чехия), от доктора инж., кандидата наук Людмилы Штербовой, проректора по стратегии, доцента кафедры международной торговли. Отзыв положительный. Замечание:

исследование главным образом ограничивается сферой услуг. Пока очевидно, что эффект Матричной модели отвечает управленческому обороту целевой организации, действующей в сфере услуг, возможно ли её более обобщённое применение, а не только к организациям сферы услуг? Какие пределы Матричной модели предусматриваются в таком случае? Будет ли модель применима также и в обрабатывающей промышленности, и что для этого потребуется?

8. Из Университета прикладных наук Вюрцбурга-Швайнфурта (Германия), от профессора факультета экономики и бизнеса Райнера Винера. Отзыв положительный. Замечание: В части 2 работы вы проверяете и подтверждаете полезность кросскультурных методов на достаточно разных примерах (стили вождения по всему миру и использование иностранных языков в бортовых журналах). Рассматриваемый алгоритм был бы сильнее обоснован, если бы такие примеры применялись с использованием Матричной модели. И даже если случай с Unicorn UA является достаточным, чтобы доказать эффективность инструмента, могли быть использованы и другие способы подтверждения.

Все отзывы положительные, с высокой оценкой научной и теоретической значимости работы. Имеющиеся в них замечания не снижают значимости и актуальности диссертации, что особо отмечается авторами отзывов в их тексте.

Выбор официальных оппонентов и ведущей организации обосновывается их достижениями в экономической науке, наличием публикаций в соответствующей сфере исследования и способностью определить научную и практическую ценность диссертации, их соответствием требованиям Положения о присуждении ученых степеней.

Диссертационный совет отмечает, что на основании выполненных соискателем исследований получены следующие научные и практические результаты:

По специальности 08.00.05 - Экономика и управление народным

хозяйством (организация и управление предприятиями, отраслями, комплексами (сфера услуг):

- выявлена и обоснована необходимость адаптивности организаций сферы услуг как дополнительного ресурса повышения эффективности и конкурентоспособности предприятий этой сферы в условиях интенсификации межкультурного взаимодействия и развития процессов кастомизации услуг (с. 14-22);

- разработана модель адаптивного управления кросскультурным взаимодействием, включающая инструмент корректировки и настройки такого взаимодействия с учетом приоритетных для конкретной услуги измерений взаимодействующих культур (с. 97-104);

- предложен алгоритм адаптации, позволяющий определить, какие аспекты услуги или ситуации взаимодействия с клиентами требуют дополнительного обучения персонала, а для каких необходима инфраструктурная, организационная или информационная поддержка (с. 103-108). Впервые предложен универсальный инструмент для выбора ключевых культурных измерений с целью выработки конкретных рекомендаций по кросскультурной адаптации организации сферы услуг (с. 104).

По специальности 08.00.05 - Экономика и управление народным хозяйством (менеджмент):

- предложен расширенный перечень значимых показателей (измерений) кросскультурного взаимодействия, позволяющий повысить эффективность организаций в мультикультурной внешней среде за счет сокращения времени на принятие управленческих решений, повышения их оперативности и улучшения качества (с. 78-81);

- предложен инструмент определения степени вовлеченности разных подразделений организаций сферы услуг в кросскультурные взаимодействия для последующего выбора конкретных действий по их подготовке к работе в мультикультурной среде (с. 82-93). Точное и оперативное определение потребностей персонала конкретного отдела организации в кросскультурных

компетенциях и обеспечение сотрудникам необходимой информационной и организационной поддержки и обучения повышает качество их работы и удовлетворенность, снижает издержки организации на подбор и удержание квалифицированных сотрудников (с. 106-110), позволяет успешно масштабировать бизнес с учетом кросскультурных особенностей зарубежных филиалов организации (с. 109-112).

Теоретическая значимость исследования обоснована тем, что

- выявлены особенности воздействия процесса сервитизации экономики на предприятиях сферы услуг, заключающиеся в индивидуализации и кастомизации услуг, в том числе с учетом кросскультурных особенностей, что требует изменения процесса разработки, адаптации и оказания услуг в мультикультурной среде (сфера услуг);

- описано влияние процесса сервитизации на организационную структуру и культуру организации сферы услуг и поэтапную кастомизацию стандартных элементов предоставляемых услуг под индивидуальные запросы потребителей (сфера услуг);

- систематизированы и дополнены существующие концепции и модели кросскультурного взаимодействия, отобраны наиболее значимые для организаций сферы услуг элементы оценки и управления культурным разнообразием и кросскультурным взаимодействием для повышения эффективности и конкурентоспособности предприятий сферы услуг (сфера услуг);

- выявлены и обоснованы наиболее частотные, доказанные и непротиворечивые показатели кросскультурного взаимодействия, используемые для анализа поведения организаций во внешней среде (менеджмент);

- разработана и апробирована универсальная методика выбора оптимального числа показателей культуры, позволяющих повысить эффективность взаимодействия организации с агентами внешней среды при расширении рынка предложения услуг организации в мультикультурных

условиях (менеджмент).

Значение полученных соискателем результатов исследования для практики подтверждается тем, что:

- выявлены факторы, влияющие на потребность организаций сферы услуг в кросскультурной адаптивности под влиянием процессов глобализации экономики и сервитизации бизнеса (сфера услуг);

- выделены этапы сервитизации в организациях сферы услуг, обеспечивающие возможность выбора необходимого уровня кастомизации услуги в зависимости от потребностей клиента (сфера услуг);

- предложен и внедрен в практику универсальный инструмент оценки степени влияния того или иного культурного измерения на конкретное подразделение организации сферы услуг (сфера услуг, менеджмент);

- описаны основные структурные подразделения организаций сферы услуг, наиболее вовлеченные в кросскультурные взаимодействия, и предложен практический алгоритм учета кросскультурных различий в деятельности этих подразделений для эффективной организации их работы в условиях мультикультурной среды (менеджмент);

- определены элементы кросскультурного взаимодействия, которые наиболее значимы и применимы к описанию деятельности конкретных функциональных отделов организации сферы услуг (менеджмент).

Оценка достоверности результатов исследования выявила, что теоретические положения исследования основываются на работах ведущих отечественных и зарубежных ученых и практиков в области кросскультурного менеджмента, управления организациями сферы услуг, маркетинга услуг. Достоверность исследования обеспечена научной обоснованностью, непротиворечивостью теоретико-методических позиций, использованием данных, полученных из официальных источников, эмпирическими исследованиями автора. Соискателем использованы общенаучные, специальные методы исследования, современные методики сбора и обработки информации, представительные выборочные

совокупности с обоснованием подбора объекта наблюдения и измерения.

Личный вклад соискателя состоит в систематизации и анализе информационной базы исследования, получении исходных данных и проведении исследования, подготовке основных публикаций по теме диссертационного исследования. Лично соискателем проведена аналитическая и статистическая обработка данных, научное обоснование и обобщение основных положений исследования, что позволило сформулировать выводы диссертационного исследования и разработать рекомендации.

На основании вышеизложенного и по совокупности важнейших квалификационных признаков (самостоятельности исследования, актуальности поставленных и решенных проблем, его значимости для решения важнейших экономических задач на предприятиях, в организациях и в масштабах страны и пр.) диссертация Дюметц Жерома «Формирование кросскультурной адаптивности организаций сферы услуг» соответствует требованиям, изложенным в п. 9-14 Положения о присуждении учёных степеней, утвержденного постановлением Правительства РФ № 842 от 24.09.2013.

Результаты диссертационной работы могут быть использованы для повышения эффективности работы организаций сферы услуг в условиях мультикультурной среды. Положения исследования могут быть использованы в учебном процессе для подготовки бакалавров и магистров в области маркетинга услуг, кросскультурного маркетинга и международного менеджмента. Результаты исследования будут интересны и полезны как практикам в области маркетинга и менеджмента услуг, так и для дальнейших теоретических исследований в этом направлении.

На заседании 10 октября 2018 г. диссертационный совет принял решение присудить Дюметцу Жерому учёную степень кандидата экономических наук.

При проведении тайного голосования диссертационный совет в

количестве 21 человека, из них 6 докторов наук по специальности 08.00.05 – Экономика и управление народным хозяйством (организация и управление предприятиями, отраслями, комплексами (сфера услуг)); и 3 доктора наук по специальности 08.00.05 – Экономика и управление народным хозяйством (менеджмент), участвовавших в заседании, из 22 человек, входящих в состав совета, и дополнительно введенных на разовую защиту 3 человек, проголосовали: «за» – 21, «против» – нет, недействительных бюллетеней – нет.

Председатель
диссертационного совета,
доктор экономических наук, профессор




Стукалова И.Б.

Ученый секретарь
диссертационного совета,
кандидат экономических наук, доцент



Тультаев Т.А.

11 октября 2018 г.