

ОТЗЫВ НАУЧНОГО РУКОВОДИТЕЛЯ

д.э.н., профессора Сагиновой О.В. на диссертационную работу

Дюметц Жерома Франсуа Корнели

**на тему «Формирование кросскультурной адаптивности
организаций сферы услуг», представленную на соискание ученой
степени кандидата экономических наук по специальности 08.00.05 -
Экономика и управление народным хозяйством-экономика, организация
и управление предприятиями, отраслями, комплексами (сфера услуг);
менеджмент**

Жером Франсуа Корнели Дюметц, 1973 года рождения, гражданин Франции, в 1998 г. закончил университет прикладных наук Hanze Hogeschool в г. Гронинген, Нидерланды, по специальности «маркетинг и международный менеджмент». В 1998 году закончил Российскую экономическую академию им. Г.В. Плеханова по специальности «Финансы и кредит». В 2014 году был зачислен в аспирантуру ФГБОУ ВПО «РЭУ им. Г. В. Плеханова» на кафедру Предпринимательства и логистики для подготовки кандидатской диссертации по специальности 08.00.05 - Экономика и управление народным хозяйством. С 2004 года Дюметц Ж. работает в должности старшего преподавателя кафедры предпринимательства и логистики ФГБОУ ВО «РЭУ имени Г.В. Плеханова».

В 2018 г. Ж. Дюметц завершил работу над диссертационным исследованием, прошел все необходимые процедуры обсуждения и предзащиты на кафедре и представляет свою диссертацию к защите в Диссертационный совет.

Диссертация Ж. Дюметц посвящена разработке подходов и инструментов формирования кросскультурной адаптивности организаций сферы услуг. Особенностью диссертационной работы Ж. Дюметц является сочетание исследований и научных результатов, полученных в двух научных областях - сфере услуг и менеджменте. Рост значимости сферы услуг в экономике, актуальность учета индивидуальных предпочтений и потребностей клиентов, представляющих разные национальные культуры, переход от предоставления стандартных услуг к кастомизированным решениям проблем конкретных потребителей обусловили необходимость разработки инструментов, позволяющих на основе выделенных различий культур участников взаимодействия принимать управленческие решения, обеспечивающие нормативную, информационную и поведенческую поддержку сотрудникам и подразделениям организации сферы услуг в ситуациях.

Поскольку существующие модели кросскультурного взаимодействия не обеспечивают возможность адаптации параметров (измерений) культуры к конкретным проблемам взаимодействия каждого подразделения организации, исследование процессов и инструментов кросскультурной адаптивности представляется актуальным как с теоретической, так и с практической точки зрения. В своей работе Ж. Дюметц объединил глубокий анализ моделей и элементов кросскультурного взаимодействия и исследование современных потребностей организаций в сфере услуг, работающих в мультикультурной среде.

Во время работы над диссертацией Дюметц Ж. продемонстрировал целеустремленность, настойчивость, инициативу и творческий подход. Используя различные методики сбора и анализа данных, он смог собрать, проанализировать и структурировать большой объем данных, обеспечив тем самым достоверность и обоснованность предлагаемых рекомендаций. В диссертации проведен анализ научной литературы по теме исследования на

русском, английском и французской языках, обобщены и структурированы все имеющиеся модели и концепции кросскультурного взаимодействия. При написании работы были соблюдены все требования оформления ссылок на источники информации и данных.

Дюметц Ж. провел ряд исследований, используя методы анкетирования и экспертной оценки. Адаптивность организаций сферы услуг и анализ их готовности к восприятию других культур были проанализированы с помощью статистического анализа, анализа кейсов и корреляционного анализа. Результаты и основные рекомендации были апробированы в работе организации, оказывающей услуги в области информационных технологий, и доказали свою эффективность.

Ж. Дюметц смог научно обосновать подходы и разработать инструменты формирования кросскультурной адаптивности организаций сферы услуг с целью повышения их конкурентоспособности и эффективности в динамичной мультикультурной среде. Ж. Дюметцом выделены конкретные пункты научной новизны по двум направлениям паспорта научных специальностей:

- По научной специальности 08.00.05 - Экономика и управление народным хозяйством: экономика, организация и управление предприятиями, отраслями, комплексами (сфера услуг):
 - Обоснована необходимость адаптивности организаций сферы услуг в условиях растущей интенсивности межкультурного взаимодействия как дополнительного ресурса повышения эффективности и конкурентоспособности предприятий этой сферы;
 - Разработана модель адаптивного управления кросскультурными взаимодействиями, включая инструмент корректировки и настройки процессов кросскультурного взаимодействия для конкретного отдела организации;

- Предложен алгоритм адаптации, позволяющий выбрать необходимую степень адаптивности - от использования информационных материалов и регламентов до введения изменений в организационную структуру и специальных программ обучения персонала.
- По специальности 08.00.05 - Экономика и управление народным хозяйством - менеджмент:
 - Сформирован перечень значимых для сферы услуг и непротиворечивых элементов (измерений) кросскультурного взаимодействия, позволяющий эффективно организовать работу персонала предприятий в мультикультурной среде;
 - Разработан и обоснован инструмент определения степени вовлеченности различных подразделений организации в кросскультурные взаимодействия.

Ценность диссертации Ж. Дюметц заключается в разработке и методическом обосновании подходов и простых в применении инструментов принятия управленческих решений в условиях динамичных изменений факторов мультикультурной внешней и внутренней среды организаций сферы услуг.

Целью исследований автора является обоснование теоретических и методических подходов, принципов и инструментов адаптивности организаций сферы услуг к изменениям мультикультурной внешней среды. Цель можно считать полностью достигнутой, поскольку Ж. Дюметц обосновал необходимость кросскультурной адаптивности организаций сферы услуг в современных условиях, показал возможность избирательного использования измерений культуры для решения управленческих проблем конкретных подразделений предприятий услуг, предложил научно обоснованный и практический инструмент для оценки влияния того или иного культурного измерения на определенное подразделение организации сферы услуг.

Квалифицированный и всесторонний анализ ситуаций кросскультурного взаимодействия обеспечил высокую аргументированность научных результатов проведенного исследования, позволил структурировать процесс применения разработанных инструментов и алгоритмов в виде модели адаптивного управления организацией сферы услуг.

В своей диссертации Ж. Дюметц полностью раскрыл тему формирования кросскультурной адаптивности организаций сферы услуг. Выводы и рекомендации автора достоверны и обоснованы. Основные положения научной новизны опубликованы в 17 научных работах, включая 5 статей в рецензируемых изданиях, 3 публикации в изданиях, индексируемых WOS и Scopus, 3 главы в монографиях, опубликованных за рубежом. Общий авторский объем опубликованных работ составляет 17,5 п.л.

Проведенное исследование свидетельствует о том, что диссертация Ж. Дюметц соответствует требованиям пункта 9 «Положения о присуждении ученых степеней», предъявляемым к диссертациям на соискание ученой степени кандидата экономических наук по специальности 08.00.05 – Экономика и управление народным хозяйством (экономика, организация и управление предприятиями, отраслями, комплексами (сфера услуг), менеджмент) (Постановление Правительства РФ №842 от 24.09.2013г.), а соискатель Дюметц Жером Франсуа Корнели заслуживает присуждения ученой степени кандидата экономических наук по специальности 08.00.05 – экономика и (экономика, организация и управление предприятиями, отраслями, комплексами (сфера услуг), менеджмент)

Сагинова Ольга Витальевна,
доктор экономических наук, профессор,
профессор кафедры предпринимательства и логистики
ФГБОУ ВО «Российский экономический университет им. Г.В. Плеханова»
117997, Москва, Стремянный пер. 36
Рабочий тел.:(499)236-80-30
E-mail: saginova.ov@rea.ru

