

УТВЕРЖДАЮ



Проректор по научной работе
ФГБОУ ВО «Российский государственный
гуманитарный университет»

Павленко О.В.

«_____» сентября 2018 г.

ОТЗЫВ ВЕДУЩЕЙ ОРГАНИЗАЦИИ

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)**

Диссертация Жерома Дюметц посвящена особенностям функционирования современных предприятий сферы услуг в условиях глобализации экономики и увеличения интенсивности международных контактов в деловой сфере. Международные контакты организаций и интернационализация бизнеса влияют на различные функции организаций, которые должны учитывать страновые, национальные и региональные особенности поведения потребителей, особенности государственного регулирования и стандарты ведения бизнеса. Актуальным становится вопрос адаптации организации к потребностям отдельных групп клиентов, индивидуализации предложения в условиях постоянно меняющихся условий внешней среды.

Параллельно с процессом глобализации в современной экономике разворачивается повсеместное проникновение и расширение компонента услуг в рыночном предложении компаний и организаций. Услуги превращаются из вспомогательных сервисов, обслуживающих основные физические продукты организаций, в дифференцирующий признак и приоритетный компонент их рыночного предложения. Возрастает значимость клиентоориентированности, поскольку организации сферы услуг в процессе сервитизации не просто расширяют спектр предлагаемых услуг, но переходят к созданию потребительской ценности за счет качества обслуживания, кастомизации и индивидуализации предложения. Влияние процесса сервитизации на сферу услуг, проанализированное в диссертации Ж.Дюметц (с. 15-19) обосновывает актуальность и значимость поставленной в работе цели - формирования теоретических и методических подходов, принципов и инструментов адаптивности организаций сферы услуг к изменениям мультикультурной внешней среды.

Выбрав объектом исследования организации сферы услуг, работающие в современной мультикультурной среде, автор последовательно анализирует разнообразные кросскультурные взаимодействия этих организаций с потребителями, клиентами и партнерами. Для этого в диссертации проведен глубокий анализ современных концепций и моделей кросскультурного взаимодействия (с. 34 -48), позволивший автору не просто обобщить и систематизировать имеющиеся теории, но развить и дополнить их, составив перечень измерений культуры, наиболее актуальных для организаций сферы услуг (с. 77-80), обосновать влияние культуры на различные структурные подразделения организаций сферы услуг (с. 81-87).

На основе обобщения большого числа конкретных деловых ситуаций (кейсов) Ж. Дюметц смог выявить закономерности и проследить типичные виды кросскультурного взаимодействия исследуемых подразделений организации сферы услуг. Достоверность составленного описания и весовые коэффициенты значимости культуры для работы конкретного подразделения были определены автором в ходе проведенных им экспертных интервью (с. 87). Это позволило подтвердить тезис о том, что обучение персонала кросскультурным компетенциям можно осуществлять выборочно для конкретного подразделения.

В диссертации Ж.Дюметц также проведен анализ влияния культуры и ситуаций кросскультурного взаимодействия на различные аспекты услуг. На примере услуг авиакомпаний, транспортных и образовательных организаций были протестированы существующие модели кросскультурного взаимодействия (с. 57-75). Результаты подтвердили влияние культуры на организации сферы услуг и доказали полезность применения к конкретным ситуациям оказания услуг отдельных кросскультурных измерений, а не моделей в целом.

На основе составленного автором перечня наиболее релевантных измерений культуры был разработан инструмент определения степени вовлеченности различных подразделений предприятий сферы услуг в кросскультурные взаимодействия и алгоритм адаптации, с помощью которого выделяются те аспекты услуги, которые требуют дополнительного обучения персонала, инфраструктурной, организационной или информационной поддержки (с. 97-105).

Научная новизна результатов диссертационного исследования Ж.Дюметц распределяется по двум разделам паспорта научных специальностей 08.00.05 - Экономика и управление народным хозяйством - экономика, организация и управление предприятиями, отраслями, комплексами – сфера услуг и менеджмент. По профилю «сфера услуг» автором обоснована необходимость адаптивности

организаций сферы услуг в условиях интенсификации межкультурного взаимодействия, разработана модель адаптивного управления кросскультурными взаимодействиями и как ее часть - алгоритм адаптации и взаимодействия. По направлению «Менеджмент» сформирован перечень релевантных для сферы услуг элементов (измерений) кросскультурного взаимодействия и предложен инструмент определения степени вовлеченности различных подразделений предприятий сферы услуг в кросскультурные взаимодействия.

В диссертационной работе Ж.Дюметц проведен анализ теоретических основ кросскультурного взаимодействия, развиты и дополнены современные теоретические концепции, разработаны теоретически обоснованные и практически применимые инструменты управления кросскультурной адаптивностью организаций.

При этом все же можно указать на некоторые недостатки работы.

1. Проводя сравнительный анализ современных концепций и моделей кросскультурного взаимодействия, автор применил несколько методов исследования (кейс - анализ, экспертные интервью, контент - анализ). В работе нет четкого обоснования роли каждого из этих методов, выполненных с его помощью задач и полученных результатов. Для чего, например, проводился анализ частоты цитируемости отдельных моделей (с. 89)?
2. К сожалению, в работе намечены лишь направления действий по результатам определения потребностей в кросскультурных компетенциях различных подразделений и групп сотрудников организаций сферы услуг (тренинги, информационная и инфраструктурная поддержка), конкретное содержание и примеры таких программ существенно повысили бы практическую значимость полученных автором научных результатов.
3. Автор выбрал в качестве объекта исследования организации сферы услуг, но не совсем ясно, могут ли разработанные им инструменты использоваться в компаниях, предлагающих на рынке не только услуги, но и физические продукты, и какие изменения в этом случае потребуются.

Приведенные недостатки не уменьшают, однако, теоретической значимости и практической ценности диссертационного исследования Ж.Дюметц.

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).

Отзыв подготовлен Абаевым Аланом Лазаревичем, доктором экономических наук, доцентом, заведующим кафедрой маркетинга и рекламы ФГБОУ ВО «Российский государственный гуманитарный университет».

Данный отзыв был утверждён на заседании кафедры маркетинга и рекламы ФГБОУ ВО «Российский государственный гуманитарный университет» 6 сентября 2018 г., протокол № 1.

Заведующий кафедрой маркетинга и рекламы РГГУ

доктор экономических наук,

доцент

 Абаев А.Л.

Абаев Алан Лазаревич,

доктор экономических наук, доцент,

Кафедра маркетинга и рекламы

факультета управления

Института экономики, управления и права

Российского государственного гуманитарного университета.

Заведующий кафедрой.

125993, ГСП-3, Москва, Миусская площадь, д. 6

+7 (495) 250- 67-61

abaeval@rggu.ru

Дата _____



