



Министерство образования и науки Российской Федерации
Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования
«ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ УПРАВЛЕНИЯ»
(ГУУ)

Рязанский проспект, 99, Москва, 109542

Телефон/факс (495) 377-89-14

Http://www.guu.ru, E-mail : inf@guu.ru

ОКПО 02066598, ОГРН 1027739017976, ИНН 7721037218, КПП 772101001

19.09.2019 № 62/63
На № _____ от _____

В диссертационный совет

Д 212.196.04

на базе ФГБОУ ВО

«Российский экономический
университет им. Г.В. Плеханова»,
г. Москва, Стремянный пер., д. 36

ОТЗЫВ

**на автореферат диссертации 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 Ж. Дюметц посвящена актуальной и важной теме адаптации организаций к меняющимся условиям внешней деловой среды в условиях развития процессов глобализации экономики и интернационализации бизнеса. Возрастающая интенсивность международных контактов благодаря развитию средств связи и информационных технологий требует от организаций мониторинга происходящих изменений и соответствующих управленческих действий, для которых все более значимыми становятся кросскультурные компетенции. Сотрудники компании, клиенты, деловые партнеры могут представлять различные культуры и по-разному воспринимать окружающую действительность, иметь несхожие системы ценностей, которые влияют на характер деловых коммуникаций. В этих условиях важно иметь в своем распоряжении научно обоснованные и эффективные инструменты адаптации. Такие инструменты и предлагает Ж. Дюметц в своей диссертации.

На основе всестороннего сравнительного анализа современных концепций и моделей кросскультурного взаимодействия автор выделил двадцать измерений, наиболее часто используемых в области управления культурным разнообразием (с.12). На базе анализа деловых ситуаций (автором собрано и проанализировано более двухсот реальных кейсов) был сделан вывод, что основные кросскультурные проблемы, с которыми сталкиваются организации сферы услуг, связаны лишь с несколькими измерениями культуры (с.14). Для минимизации затрат на кросскультурную адаптацию автор оценил степень воздействия основных культурных измерений на структурные подразделения организации и выделил те из них, где кросскультурное взаимодействие имеет приоритетное значение. Проведенный в диссертации анализ позволил разработать достаточно простой и научно обоснованный инструментарий управления кросскультурной адаптацией (с.17-18). Используя матрицу кросскультурных индексов и алгоритм адаптации компания может выделить те подразделения, сотрудники которых в первую очередь нуждаются в специальных тренингах и обучении, а также определить, какие информационные материалы, регламенты или организационные изменения необходимы для их эффективной работы в условиях мультикультурной среды.

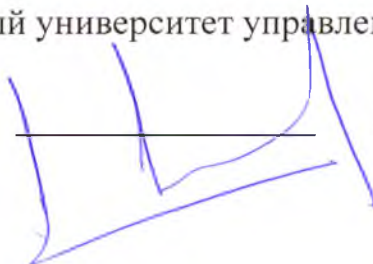
В диссертации Ж.Дюметц наглядно доказал, что хотя существующие модели кросскультурного взаимодействия основываются на необходимости адаптации всей организации к особенностям мультикультурной среды, сложность таких преобразований на практике и их затратность требуют индивидуального подхода к каждому структурному подразделению организации. С целью упрощения процесса кросскультурной адаптации в организациях сферы услуг автор предложил технологии управления процессом адаптации, который способен сформировать дополнительные конкурентные преимущества организации за счет повышения клиентоориентированности и качества обслуживания.

В целом автореферат отражает логику научного доказательства, содержит обоснование всех предлагаемых действий, структурно и последовательно излагает предложения автора. К выявленным недостаткам можно отнести лишь то, что 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.

Научные результаты, новизна и практическая значимость исследования, приведенные в автореферате публикации автора позволяют сделать общий вывод о том, что диссертационная работа Ж. Дюметц на тему «Формирование кросскультурной адаптивности организаций сферы услуг» 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.

Челенков Александр Петрович,
кандидат экономических наук, доцент,
заведующий кафедрой маркетинга услуг
и бренд-менеджмента
Федерального государственного
бюджетного образовательного
учреждения высшего образования
«Государственный университет управления»



Александр Петрович Челенков

« 18 » сентября 2018 г.

Подпись А.П. Челенкова

УДОСТОВЕРЯЮ

заси.

Кач. отдела кадров

С.И. Жукова



г. Москва, Рязанский пр-т, д.99
8 (495) 660-93-59
ap_chelencov@guu.ru