

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 Жерома Дюметц анализирует актуальную и практически значимую тему для современной экономики - проблему адаптации организаций сферы услуг к изменениям внешней среды под влиянием культурного разнообразия. С развитием процесса глобализации и расширением международных и межкультурных контактов организаций национальные особенности восприятия, системы ценностей, модели поведения клиентов, деловых партнеров и сотрудников, являющихся представителями разных культур, могут не просто отличаться, но входить в противоречия, влиять на результаты работы и эффективность бизнеса.

Выбор автором объекта исследования - организаций сферы услуг принципиально важен, поскольку перечисленные противоречия и различия влияют на качество обслуживания и удовлетворенность, а способность организации адаптироваться к кросскультурным особенностям могут стать дополнительным конкурентным преимуществом.

Следует отметить выявление автором фактора сервитизации как современной характеристики и тенденции бизнеса (с.9). Не только производители физических продуктов все чаще выстраивают свое позиционирование не только на основе материальных характеристик, а за счет расширения спектра предоставляемых ими услуг. Автор правомерно показывает, что организации сферы услуг в современных условиях ориентируются на индивидуальные запросы клиентов и кастомизацию услуг. Процесс сервитизации в сфере услуг вызывает изменения ранее стандартных элементов услуги под потребности конкретных клиентов, что требует информационной и инфраструктурной поддержки, соответствующих компетенций персонала.

Однако такие рекомендации остаются благими пожеланиями, если не предложены конкретные инструменты и алгоритмы их практической реализации. Достоинством работы Ж.Дюметц является разработка таких

инструментов. Предложенная автором матрица кросскультурных индексов (с.15-17), входящая в модель адаптивного управления позволяет структурировать потребности в адаптации и дифференцировать управленческие решения. Важно, что предлагаемые автором инструменты теоретически обоснованы и апробированы на практике. В качестве рекомендации можно предложить автору проанализировать возможность использования принципов предложенной методики в области взаимодействия компании с потребителями в различных кросскультурных средах.

Научная новизна результатов, глубина проведенного в работе анализа, публикации автора по теме исследования 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.

Герасименко В. В.,
доктор экономических наук, профессор,
зав. кафедрой маркетинга
Экономического факультета
МГУ имени М.В. Ломоносова,
119991 Москва, Ленинские горы 1/46
+7 495 939 57 22
marketing@econ.msu.ru
05.09.2018 г.

