

---

To the Scientific Council D 212.196.04  
on the basis of the Plekhanov Russian  
Economic University,  
Moscow, Stremyannii per. 36

### ABSTRACT'S REVIEW

**For the thesis abstract entitled “Creating cross-cultural adaptability for organizations in the sphere of service” by Mr. Dumetz, I give the judgment as expert based.**

The abstract presents a research work in the field of cross-cultural management, in the context of organizations operating in the sphere of service. In today's increasingly globalized world such research is absolutely topical.

The structure of the research appears to be well balanced and follows the academic standards expected for such document.

The innovative part of this work lies in the creation of an algorithm meant to synthesise the process of adaptability for organizations confronted with cross-cultural problems. The instrument created by the author, the so-called Matrix Model, is a much-needed tool for anyone professionally involved in the field of cross-cultural management. It not only takes into account the necessity to apprehend cross-cultural adaptability in an innovative way, but its effect upon organizations is clearly stated.

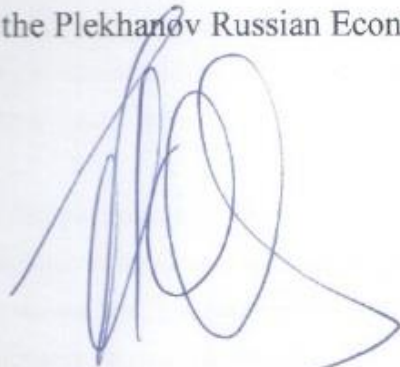
It is appreciable that such research is focused on organizations operating in the field of service. Indeed the adaptation processes differ too much from one field of industry to another to generalise while remaining effective. The work of Mr Dumetz clearly recognizes this characteristic and this must be noted.

Some questions nevertheless arise when reading the abstract. In particular, when selecting cross-cultural dimensions for the Matrix Model, the author extracted them from a number of existing models of cross-cultural management. It is well known that various models use dimensions that are more or less similar (such as Individualism/Collectivism present in almost all of them).

My questions are:

1. Why keep aside Hofstede's Masculinity index?
2. Would your algorithm prove so effective with a different set of dimensions?

Those remarks should not obstruct the evident level of quality stemming from the work of Mr Dumetz. The research presented in the abstract is an innovative contribution to the field cross-cultural management (specifically in Service). Thus, I recommend it to the Scientific Council D 212.196.04 on the basis of the Plekhanov Russian Economic University, Moscow, Russia.



Prof. Dr. Hannes Hofstadler  
Professor for Intercultural Management  
University of Applied Sciences Upper Austria  
School of Management  
Wehrgrabengasse 1-3  
4400 Steyr  
Austria  
Tel : +43 5 0804 33510  
Email : hannes.Hofstadler@fh-steyr.at



Date : Sept. 14, 2018

<FH OBERÖSTERREICH>

УНИВЕРСИТЕТ  
ПРИКЛАДНЫХ НАУК  
ВЕРХНЯЯ АВСТРИЯ

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 Жерома Дюметц**  
**на тему «Формирование кросскультурной адаптивности организаций сферы услуг»,**  
**предоставленный мной в качестве эксперта**

Автореферат представляет исследовательскую работу по кросскультурному управлению в контексте организаций сферы услуг. На сегодняшний день в стремительно глобализирующемся мире данное исследование является особенно актуальным.

Структура исследовательской работы выдержана и соответствует академическим стандартам, предусмотренным для документов данного типа.

Инновация данной работы заключается в создании алгоритма, предназначенного для синтеза процесса адаптивности организаций, столкнувшихся с кросскультурными проблемами. Созданный автором инструмент, так называемая Матричная модель, очень необходим для тех, кто вовлечен в сферу кросскультурного управления на профессиональном уровне. Данная модель не только учитывает необходимость воспринимать кросс-культурную адаптивность новаторски, но также четко заявляется о ее влиянии на организации.

Примечательно, что данная работа сфокусирована именно на организации сферы услуг. Действительно, процессы адаптации в разных отраслях слишком сильно отличаются, что делает невозможным их обобщение при сохранении эффективности. Работа Ж. Дюметц прямо подтверждает данную особенность, и это необходимо отметить.

Однако при прочтении автореферата возникает ряд вопросов. В частности, 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).

Мои вопросы:

1. Почему не учитывался индекс мужественности по Хофстеду?
2. Будет ли данный алгоритм также эффективен с другим набором параметров?

Данные примечания не умаляют, очевидно, высокий уровень качества работы Ж. Дюметц. Представленное в автореферате исследование является инновационным вкладом в кросскультурное управление (в частности, в сфере услуг). Таким образом, я рекомендую данную работу Диссертационному совету Д 212.196.04 на базе ФГБОУ ВО «Российского экономического университета им. Г.В. Плеханова», г. Москва, Россия.

*/подписано/*

Проф. др. Ханнес Хофстадлер  
Профессор межкультурного управления  
Университет прикладных наук Верхней Австрии  
Школа Менеджмента  
Верграбенгассе 1-3  
4400 Штейр  
Австрия  
Тел. : +43 5 0804 33510  
Эл. почта: hannes.Hofstadler@fh-steyr.at

Дата: 14 сентября 2018 года

*/подписано/*

Круглая печать: FH OÖ Studienbetriebs GmbH (Университет прикладных наук Верхней Австрии Штудиенбетрибс Гмбх) Кампус Штейр

2

Перевод выполнила

Плешко Виктория Валерьевна

**Российская Федерация  
Город Москва.**

**Восьмого октября две тысячи восемнадцатого года.**

Я, Соловьев Николай Алексеевич, нотариус города Москвы, свидетельствую подлинность подписи переводчика Плешко Виктории Валерьевны.

Подпись сделана в моем присутствии.

Личность, подписавшей документ, установлена.

Зарегистрировано в реестре: № 77/536-Н/77-2018-8-

814

Взыскано по тарифу: 100 руб.

Уплачено за оказание услуг правового и технического характера: 200 руб.



**Н. А. Соловьев**

Всего прошнуровано,  
пронумеровано и скреплено  
печатью 4 листов.

Нотариус

