

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

DATUM	ONS KENMERK	UW BRIEF VAN	UW KENMERK
20.09.2018			
E-MAIL	TELEFOON	FAX	BIJLAGE(N)
a.m.r.trompenaars@vu.nl	T 020 5986105		

RE: Thesis abstract submitted by Mr. Jerome Dumetz entitled "Creating cross-cultural adaptability for organizations in the sphere of service"

The presented thesis abstract describes the research in the field of cross-cultural management applied to the area of Service in particular and Management theory in general. It is a relevant addition to the current State of Art of this field as it not only confirms the influence of culture in such economic areas, but also proposes an innovative algorithm, which significantly improves the effectiveness of cross-cultural methods when applied to service organizations.

This research document pays much attention to the existing theories and practice, as a solid literature review is laying foundation for the rest of the thesis abstract. The author displays sharp scientific knowledge of the field of cross-cultural management, both as an academic but also as a practitioner.

As shown in the abstract, the thesis is structured in three parts, beginning with a review of the existing concepts of adaptability, service organizations and cross-cultural theories. A second part analyses the methods of cross-cultural adaptations in organizations belonging to the sphere of service, focusing specifically on the influence of culture within the organizations' departments. A third part is proposing and testing a matrix model which is designed to select the most effective cultural dimensions for the departments confronted with cross-cultural challenges. Overall, this thesis shows consistency and its output is presented in a comprehensible form.

One of the successes of this demonstration is to link the adaptation process of service organizations with the limits of cross-cultural management models. Indeed, the implementation of cross-cultural models in view of enhancing adaptability needs streamlining as much as possible. Mr Dumetz's "Model of Cross-cultural Management Adaptation" answers this need. Besides, the algorithm presented has been successfully tested in an Information Technology (IT) company confronted with a Human Resource (HR) turnover, hence crossing the bridge between theory and practice. This tool is innovative for anyone dealing with real-life cross-cultural issues and can be used in multiple cases.

Nevertheless, I have some comments and recommendations for the author regarding both layout and methodology: First of all, some illustrations presented in the abstract are difficult to read. This doesn't hamper the quality of the content of the abstract, but renders its comprehension more difficult. Larger images could have simply raised the quality of the layout. As for the methodology, the Matrix model appears to be based upon a great number of case studies, but the present abstract doesn't offer any mean of verification. A full display of the case studies, maybe online, would bring more transparency to this work.

Despite such minor remarks, the work submitted by Mr Dumetz provides a major contribution to the field of cross-cultural management (specifically in Service). The thesis abstract submitted by Mr. Dumetz fulfils the requirements for a dissertation in Economy in the highest degree. I therefore recommend the unreserved acceptance of this work to the Scientific Council D 212.196.04 on the basis of the Plekhanov Russian Economic University, Moscow, Russia.

Kind regards,


VU  VRIJE
UNIVERSITEIT
AMSTERDAM
School of Business and Economics
Management & Organization
De Boelelaan 1105
1081 HV Amsterdam

Prof. A.M.R. Trompenaars
SERVUS Co-director
Servant-Leadership Centre for Research and Education (SERVUS)
School of Business and Economics (SBE)



T +31 (0)20 59 86105

VISITING ADDRESS:

Vrije Universiteit Amsterdam, De Boelelaan 1105, 1081 HV Amsterdam The Netherlands, room 4A-64

www.sbe.vu.nl/SERVUS

<VU> Амстердамский свободный университет

В диссертационный совет Д 212.196.04
на базе ФГБОУ ВО «Российский экономический
университет им. Г.В. Плеханова»,
г. Москва, Стремянный пер., д.36

ДАТА	Исх. №	Ваше письмо	На исх. номер
20.09.2018 г.			
ЭЛ. АДРЕС	ТЕЛЕФОН	ФАКС	Приложение(N)
a.m.r.trompenaars@vu.nl	020 5986105		

**Отзыв на автореферат диссертации Жерома Дюметт на тему: «Формирование
кросскультурной адаптивности организаций сферы услуг»**

Представленный автореферат посвящен исследованию в области кросскультурного управления, применяемого в сфере услуг в частности, и в теории управления, в целом. Работа дополняет современный уровень знаний в этой области, поскольку она не только подтверждает влияние культуры в таких экономических областях, но также предлагает инновационный алгоритм, который значительно повышает эффективность кросскультурных методов при их применении к организациям в сфере услуг.

В данном исследовании большое внимание уделяется существующим теориям и практике, поскольку основательный обзор литературных источников положен в основу остальной части автореферата. Автор демонстрирует глубокие, как академические, так и практические научные знания в области кросскультурного управления.

Как указано в автореферате, работа состоит из трех частей, первая из которых приводит обзор существующих концепций адаптируемости, организаций в сфере услуг и кросскультурных теорий. Во второй части анализируются методы кросскультурной адаптации в организациях сферы услуг, при этом особое внимание уделяется рассмотрению влияния культуры в пределах подразделений организаций. В третьей части предлагается и испытывается матричная модель, предназначенная для выбора наиболее эффективных культурных параметров для подразделений, столкнувшихся с кросскультурными проблемами. В целом данная работа изложена последовательно, а ее заключение представлено в понятной форме.

Одной из сильных сторон такой демонстрации является связывание процесса адаптации организаций сферы услуг с ограничениями кросскультурных моделей управления. Действительно, внедрение кросскультурных моделей с учетом повышения адаптируемости требует как можно большего упрощения. «Модель кросскультурной адаптации управления» Ж. Дюметт удовлетворяет данную потребность. Кроме того, представленный алгоритм был успешно протестирован в компании информационных технологий (ИТ), столкнувшейся с оборотом кадров (HR), и таким образом алгоритм пересек мост между теорией и практикой. Данный инструмент является новаторским для тех, кто сталкивается с проблемами кросскультурного взаимодействия в реальной жизни и может использоваться во многих случаях.

WWW.VU.NL

ФАКТИЧЕСКИЙ АДРЕС:
Де Боелелаан 1105,
Комната 0А коридор
1081 HV Амстердам

ПОЧТОВЫЙ АДРЕС:
Де Боелелаан 1105,
1081 HV Амстердам

Тем не менее, хочу предоставить автору некоторые комментарии и рекомендации относительно оформления и методологии: во-первых, некоторые иллюстрации, представленные в автореферате, трудны к прочтению. Это не отражается на качестве содержания автореферата, но затрудняет его понимание. Большие изображения могли бы просто повысить качество оформления. Что касается методологии, то Матричная модель, по-видимому, основана на большом числе анализа практических примеров, но в настоящем автореферате не представлено каких-либо средств для подтверждения этого. Полное отображение практических примеров, возможно, в сети Интернет, сделало бы данную работу более прозрачной.

Несмотря на такие незначительные замечания, работа Ж. Дюметц вносит существенный вклад в сферу кросскультурного управления (в частности, в сфере услуг). Автореферат диссертации Ж. Дюметц отвечает требованиям к диссертации в области экономики в высшей степени. Поэтому я рекомендую безоговорочное принятие этой работы диссертационным советом Д 212.196.04 на базе ФГБОУ ВО «Российского экономического университета им. Г.В. Плеханова», г. Москва, Россия.

С наилучшими пожеланиями,

/подписано/

Школа бизнеса и экономики, управления и организация
Де Боелелаан 1105
1081 HV Амстердам

Проф. А.М.Р. Тромпенаарс
Соруководитель SERVUS
Центр исследований и образования для служащих лидеров (SERVUS)
Школа бизнеса и экономики (SBE)

T +31 (0)20 59 86105

ФАКТИЧЕСКИЙ АДРЕС:

Амстердамский свободный университет, Де Боелелаан 1105, 1081 HV Амстердам, Нидерланды, комната 4А-64

www.sbe.vu.nl/SERVUS

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- 815

Взыскано по тарифу: 100 руб.

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



Н. А. Соловьев

Всего пронумеровано,
пронумеровано и скреплено
печатью _____ листов.
Нумерус: _____

Дворов

