

ДОСЛІДЖЕННЯ ФОРМ ТА ВИДІВ АУТСОРСИНГУ ПІДПРИЄМСТВ

***Анотація.** Метою написання даної статті є порівняння видів фірм аутсорсингової діяльності, визначення їх особливостей та ключових елементів бізнесу. Здійснено порівняльну характеристику форм аутсорсингу та наведено їх переваги. Акцентовано увагу на фірмах- аутсорсерах України, їх аутсорсинг-проекті та сфері діяльності.*

Ключові слова: аутсорсинг-проект, аутстафінг, аутсорсингова компанія, аутсорсер.

N. Balaban

RESEARCH OF FORMS AND TYPES OF OUTSOURCING OF ENTERPRISES

***Abstract.** The purpose of this article is to compare the types of firms providing outsourcing activities, to determine their characteristics and key elements of business. The comparative characteristic of forms of outsourcing is implemented and their advantages are demonstrated. The attention is emphasized on outsourcing companies in Ukraine, their outsourcing projects and sphere of activities.*

Keywords: outsourcing project, outstaffing, outsourcing company, outsourcer.

1. Вступ, постановка проблеми, її зв'язок з важливими науковими та практичними завданнями.

На сьогоднішній день дуже гостро постає питання перебудови економіки промислових регіонів країни в більш гнучкі. Саме зараз настав час аутсорсингу, процесу залучення ресурсів із сторони, що забезпечить мобільність та значні переваги в основній діяльності. Чимало економістів вивчають дане питання, шукаючи шляхи розвитку, максимізації прибутку та зменшення затрат. Використовуючи прості елементи бізнесу, передоручати іншим виконання непрофільних функцій чи капіталозатратних завдань, створити гнучку систему управління персоналу з використанням передових досягнень у менеджменті тепер стало можливо завдяки процесу аутсорсингу. Кожен із його видів по своєму цікавий та потребує дослідження.

2. Аналіз попередніх публікацій і досліджень, їх взаємозв'язок із статтею

Економічну суть даного питання розкривають як зарубіжні М. Донеллан, Ж.-Л. Бравар, так і російські вчені: І. Руда, Б. Анікін. Значний науковий внесок у вивчення даного питання зробили Л. Балабанова, О. Крушельницька, О. Кузьмін, Є. Маслов. Ці науковці виділили процес аутсорсингу в окремий напрямок управління персоналом. Проте невирішеними залишилися питання поділу та систематизації видів аутсорсингу, його впливу на діяльність підприємства, можливості та перспективи застосування аутсорсингу з метою зменшення витрат та поліпшення результатів діяльності підприємств в Україні.

Оскільки процес аутсорсингу на сьогоднішній час часто впроваджується в управлінський процес і розширює сфери діяльності, доцільно конкретизувати та виділити основні його види.

Було введено поняття “аутсорсинг-проект” – цілеспрямована видозміна бізнес-системи на основі методології аутсорсингу зі встановленням вимог до якості результатів із відповідними обмеженнями ресурсів [1]. Це твердження можна доповнити, адже зараз відбуваються кооперативні зміни в структурі організації замовника для досягнення результатів. Тому доцільно стверджувати, що аутсорсинг-проект – це основна рентабельна пропозиція для замовника. Сам проект може запропонувати і замовник, і виконавець. В залежності від проектів, які виконує аутсорсер, їх поділяють на види.

На першому місці за масштабами виконаних замовлень виступає ІТ-аутсорсинг. На сьогоднішній час це одна з галузей в Україні, що швидко захоплює ринок. За даними профільної Асоціації ІТ-України [2], зростання експорту ІТ-послуг з України за підсумками 2014 може скласти всього 5-7% (проте за попередні роки збільшувалося на 25 % щорічно), і то лише за умови стабілізації ситуації на сході країни. Якщо ж ситуація не стабілізується, то можна отримати нульове зростання. Компанії, які мають іноземні замовлення, ще здатні утриматися на ринку, а ті, які безпосередньо працюють на вітчизняному ринку, швидше за все збанкрутують.

В аутсорсингу є відмінні перспективи. За оцінкою компанії Gartner, обсяг світового ринку досяг \$ 251 7 млрд., проте Forrester Research наводить інші цифри – за його підрахунками, оборот у 2012-му становить \$ 385 млрд. Частка українських компаній поки вкрай невелика – той же Gartner оцінює її в \$ 1,3-1,5 млрд. У порівнянні з іншими країнами регіону “Європа, Близький Схід і Африка” до українських розробників зверталися лише 3,1% замовників. Для порівняння: лідером за кількістю замовлень у регіоні є Польща (25,3%), на другому місці – Росія (19,2%) [3].

Виробники та постачальники обладнання констатують сильне падіння ринку, а їх прогнози у цілому невтішні. На думку ряду експертів, українсь-

кий ринок ІТ може відкритися до моменту свого народження і показати спад у 50%) [3].

Друге місце займає аутсорсинг бізнес-процесів. Зазвичай у цей комплекс входять фінанси і бухгалтерія, трудові ресурси, постачання, нарахування та облік заробітної плати, внутрішній аудит, обчислення оподаткування, центри обслуговування споживачів і ряд специфічних процесів, характерних для даної галузі.

Проте аутсорсинг персоналу не так стрімко розвивається, як ІТ-аутсорсинг. У столиці України створена в 2004 році група компаній "COVA", що надає послуги з аутсорсингу персоналу, аудиту, бухгалтерського, податкового, управлінського й юридичного супроводу бізнесу, а також ІТ-послуги. Аутсорсинг персоналу включає в себе управління персоналом, кадрове діловодство, ведення бухгалтерського та податкового обліку, нарахування заробітної плати, а також складання і здачу звітності, передбаченої чинним законодавством. Головна перевага аутсорсингової моделі для компанії – реального роботодавця – полягає у можливості оперативного регулювати (збільшувати або скорочувати) фактичну чисельність співробітників компанії, не змінюючи при цьому кількість штатного персоналу.

Ще одна компанія, яка працює в галузі аутсорсингу, – SmartSolutions, яка за дослідженнями міжнародного кадрового порталу HeadHunter, увійшла до п'ятірки рейтингу провідних рекрутингових агентств України. SmartSolutions має свої офіси в Казахстані (Алма-Ата), Росії, Україні та Азербайджані. На думку представників цієї компанії, аутсорсинг персоналу звільняє замовника від багатьох елементів бізнесу, основна їх відмінність полягає у використанні трудових ресурсів іноземних громадян, оскільки їхні офіси розміщені в декількох країнах.

На сьогоднішній час функціонує велика кількість Call-центрів. Їх багато авторів вважають підвидом аутсорсингових фірм. Основне завдання таких центрів – професійне сприймання, опрацювання та передача інформації до замовника. Підприємствам вигідно користуватися послугами цих фірм, коли власні інформаційні служби є переважними. Крім того, при залученні стороннього Call-центру можна отримати значну економію часу при опрацюванні інформаційних ресурсів.

Ще одним видом аутсорсингу є найм персоналу через сторонні організації, який має назву "аутстафінг". "Аутстафінг" означає виведення персоналу за штат організації. Тобто організація-аутстафер позичає власних працівників для виконання завдання в організації замовника. Проте всі нарахування, відрахування та сплату податків проводить фірма-аутстафер, а організацію роботи даного працівника – сам замовник. Така система праці дуже вигідна для підприємств, що знаходяться на спрощеній системі оподаткування, адже їм не потрібно вводити у власний штат працівника, якщо його послуги знадобляться тільки одноразово. Аутстафінг також поділяється на види: лізинг персоналу (staffleasing), підбір тимчасового персоналу (temporarystaffing) і виведення персоналу за штат (outstaffing) [5].

Це основні види аутсорсингу, виділені на сьогодні науковцями. Проте вважаємо за доцільне

доповнити класифікацію аутсорсингу наступними його видами:

- виробничо-господарський – експлуатація об'єктів нерухомості, прибирання території, догляд за паркінгом організації;

- бухгалтерсько-економічний – залежить від вимог замовника, може виконувати навіть усі функції бухгалтерського відділу з поданням фінансових документів у різні установи та нарахуванням заробітної плати;

- офісного сервісу – розрахунок проводиться за одну надруковану сторінку, повністю всі витрати за ремонт та устаткування несе фірма, що виконує замовлення;

- маркетинговий – краще довірити фірмі – спеціалісту на ринку маркетингу пошук замовників чи подання інформації про дану організацію та масштаби її замовлення, ніж утримувати власний штат відділу маркетингу (працівники якого не завжди компетентні в даній сфері, оскільки поєднують кілька виконуваних завдань).

В Україні було проведено ще одне спеціалізоване дослідження, яке показало, що 36% опитаних передають на аутсорсинг різні виробничі процеси, в тому числі [4]:

- ІТ-послуги – 40,5%;
- логістику – 35,1%;
- ресурсне забезпечення власних виробничих процесів – 27%;
- маркетингові бізнес-послуги – 21,6%;
- рекрутмент – 18,9%;
- бухоблік – 13,5%;
- розрахунок зарплат – 13,5%;
- обробку та систематизацію інформації (сюди входить організація аутсорсингових гарячих ліній) – 8,1%;
- аутсорсинг медичних представників – 8,1%;
- кадрове діловодство та облік кадрів – 5,4%;
- різні адміністративні функції – 2,7%.

Крім цього, 31% опитаних засвідчили, що користуються послугами залученого персоналу, в тому числі 48,4% – на короткострокові проекти, 35,5% – на довгострокові проекти, 29% – з оформленням персоналу в штат провайдера.

Опитування свідчить про те, що 41,2% респондентів, задіявши аутсорсингові послуги, економлять власні ресурси, 37,6% добилися оптимізації і прискорення бізнес-процесів, 32,9% – підвищення ефективності, 14,1% – поліпшення якості та контролю за робочими процесами, 14,3% помітили, що його застосування дає можливість користуватися рішеннями, базованими на новітніх досягненнях галузі.

Для багатьох фірм дуже важко відважитися на залучення допомоги від інших організацій. Проте ті, хто користуються цим видом послуг, безумовно, економлять ресурси, зменшують ризики, а також покращують якість роботи в сфері управління персоналом, яка досить часто перебуває на низькому рівні.

В інших країнах (наприклад, у Росії) аутсорсинг використовують навіть у фармацевтичній компанії Oriola-kd з обсягом продаж близько 2,5 млрд. євро представлена в Росії оптовим і роздрібними підрозділами та "Инфосистемы Джет" (сервісна ІТ-система),

уклавши угоду про спільну діяльність поряд із підвищенням надійності, продуктивності та адаптивності ІТ-систем, що дозволило зменшити чисельність і оптимізувати роботу власного ІТ-персоналу, зосередивши зусилля на стратегічних завданнях розвитку ІТ-підтримки бізнесу. За попередніми оцінками IDC, обсяг російського ринку ІТ-послуг збільшився в 2012 році на 17% порівняно з попереднім і досяг 6,8 млрд. дол.; більше мільярда з них припадає на частку аутсорсингу [5].

Аутсорсинг може існувати в кількох формах залежно від вибору замовника та умов укладеного контракту. Основні форми аутсорсингу наведено в таблиці 1.

Оскільки ринок аутсорсингу в Україні ще недостатньо сформований, є великі можливості та перспективи для його розвитку. Використовуючи досвід та знання спеціалізованих фірм, можна досягнути стабільно високих результатів. Для вітчизняних підприємств вигідно переходити на цей вид діяльності, оскільки таким чином досягатиметься високий ступінь зайнятості населення у промислових нерозвинених регіонах та підвищуватиметься рівень рентабельності промислових підприємств.

3. Висновки

Є підстави стверджувати, що процес змін у розвитку промислових підприємств нашої країни може здійснюватися шляхом проведення порівняно нового виду діяльності – аутсорсингу. Україні необхідні зміни для європейського майбутнього, тому потрібно будувати гнучку систему господарювання вітчизняних підприємств з метою забезпечення їх швидкого та стабільного розвитку.

Проаналізувавши види та форми аутсорсингу, є підстави сказати, що вітчизняним підприємствам на ринку потрібен “друг”, якому можна передоручати копії завдання, щоб зосередитися на головному.

СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ

1. Аникин Б. А. Аутсорсинг и аутстаффинг: высокие технологии менеджмента : учеб. пособие / Аникин Б. А., Рудая И. Л. – [2-е изд., перер. и доп.]. – М. : ИНФРА – М, 2009. – 320 с.
2. Яровая М. Украинский рынок аутсорсинга в 2014 году почти не вырастет – впервые за пять лет / Яровая М. [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <http://ain.ua/page/25>.
3. Украинские компании вошли в сотню лучших в мире разработчиков ПО [Електронний ресурс]. – <http://ubr.ua/ukraine-and-world/events/ukrainskih-kompanii-voshli-v-sotnu-luchshih-v-mire-razrabotchikov-po-214610>.
4. Офіційний сайт компанії cartli контакт центр [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <http://cartli.ua/articles/523-aoutsorsing-v-ukraine-dostig-milliardnyx-dollarovykh-oborotov.html>.
5. Чернобровцев А. Аутсорсинг в фармацевтике. Oriola-KD и “Инфосистемы Джет” подписали соглашение, предусматривающее обслуживание ЦОД и ИТ-инфраструктуры / А. Чернобровцев [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <http://www.osp.ru/news/articles/2013/14/1303480/>.
6. Robert L. Mathis, Jonh H. Jakson “Human Resource Management” / L. Mathis Robert H. Jakson Jonh / by South-Western, Cengage Learning in 2011, 2009 years.

Таблиця 1

Форми аутсорсингу¹

Форми аутсорсингу	Характеристика	Переваги
Повний (максимальний) аутсорсинг	Штат співробітників, активи, інформаційні технології або фінанси, передаються постачальнику послуг на час дії контракту	Зменшення витрат на термін виконання замовлення
Частковий (вибірковий) аутсорсинг	Переадресація конкретних функцій у певних галузях виробництва виконавцю	Використовується з метою виготовлення більш дорогої побутової продукції для уникнення цінової конкуренції
Спільний аутсорсинг	Коли обидві сторони виступають партнерами у комерційній діяльності	Фірми не ризикують, оскільки виступають гарантими одна одної
Проміжний аутсорсинг	Коли в компанії працівники інформаційних систем мають високу кваліфікацію, але організація передає їх під контроль третьої сторони	Висока довіра до третьої організації з додатковим досвідом для своїх спеціалістів
Трансформаційний аутсорсинг	Організація запрошує постачальника послуг, який повністю реорганізує роботу підрозділу, розробляючи нові системи і створюючи надійну базу знань і навичок, яку потім передає клієнту	Можна назвати консультування за кошти замовника, яке закінчиться з дією контракту
Аутсорсинг спільних підприємств	Створення нового офісу для використання спільних передових ділових якостей обох організацій. Вибирається від організацій саме основне виробництво товарів або ж надання послуг та фінансується їх розвиток	Потім замовник і постачальник послуг розділять прибуток, зароблений новою компанією

¹ Систематизовано автором на основі [1, 5]