

Дідух О.В.,
аспірант* кафедри фінансів
Національного університету «Львівська політехніка»

ВИЗНАЧЕННЯ ОСНОВНИХ ПЕРЕВАГ ТА НЕДОЛІКІВ ВИКОРИСТАННЯ АУТСОРСИНГУ У ГОСПОДАРСЬКІЙ ДІЯЛЬНОСТІ ПІДПРИЄМСТВ

Постановка проблеми. Сучасні економічні умови України і світу зумовлюють посилення конкурентної боротьби між суб'єктами господарювання. Тому, поряд із традиційними способами ведення бізнесу, швидкого розвитку набувають нові, які підвищують ефективність бізнесу та ґрунтуються на використанні інноваційних способів та інструментів управління господарською діяльністю. Одним із таких інструментів є аутсорсинг. Використання аутсорсингу надає змогу підприємствам покращити результати своєї діяльності, підвищити рентабельність, а, отже, і конкурентоспроможність на ринку. Однак, поряд із перевагами, використання аутсорсингових операцій пов'язане з певними недоліками. Тому, рішення про впровадження аутсорсингу має бути зваженими і економічно обґрунтованими.

Аналіз останніх досліджень і публікацій. Питання визначення основних переваг і недоліків використання аутсорсингу у господарській діяльності підприємств досліджували українські та зарубіжні економісти, такі як О.Г. Білоус, О.В. Гаврилюк, А.Г. Загородній, Г.О. Партин, Л.О. Лігоненко, Ю.Ю. Фролова, О.В. Манойленко, Н.Ю. Омарова, І.В. Поповиченко, Є.Г. Дубинська. Зазначимо, що більшість авторів виокремлюють переваги і недоліки аутсорсингу залежно від характеру його впливу на виробничо-господарську діяльність підприємства. Однак, потребує подальшого дослідження питання комплексної систематизації переваг і недоліків аутсорсингу задля кращого розуміння усіх можливостей і ризиків аутсорсингової діяльності.

Постановка завдання. Метою статті є аналіз існуючих підходів до визначення переваг і недоліків використання аутсорсингу у господарській діяльності підприємств та виокремлення можливостей і ризиків, пов'язаних із здійсненням аутсорсингових операцій.

Виклад основного матеріалу дослідження. Для кращого розуміння основних позитивних і негативних сторін використання аутсорсингу у господарській діяльності підприємств, необхідно проаналізувати основні підходи до їх визначення і систематизації у різних літературних джерелах. Зокрема, Манойленко О.В. поділяє переваги і недоліки аутсорсингу на чотири групи, а саме: економічні, управлінські, техніко-технологічні, а також інституціональні (табл.1).

Таблиця 1

Переваги і недоліки застосування аутсорсингу*

Ознаки систематизації	Основні переваги та недоліки
1	2
Переваги (можливості і вигоди)	
Економічні	Зниження витрат; підвищення ефективності основних бізнес-процесів; скорочення чисельності персоналу; розподіл ризиків.
Управлінські	Можливість зосередження ресурсів й уваги на основній діяльності, цілях компанії і на задоволенні потреб клієнтів; можливість вивільнення ресурсів для основного бізнесу й інших цілей; можливість зміцнення потенціалу росту підприємства і усунення ряду обмежень; зменшення рівня ризиків пов'язаних із персоналом (відсутність проблем з відпустками, відсутністю через хворобу, небезпекою раптового звільнення основних працівників і т.д.); спрощення виконання нових ділових, управлінських і технологічних операцій та забезпечення їхнього негайного впровадження у структуру організації; можливість підвищення якості і надійності обслуговування (через те, що аутсорсингова компанія у межах виконання контракту, забезпечує гарантії й відповідає за якість виконуваних робіт).
Техніко-технологічні	Можливість доступу до технологій, ресурсів і рішень вищого рівня; можливість виконання окремих бізнес-функцій аутсорсером, для здійснення яких підприємство немає фахівців або ресурсів.
Інституціональні	Відсутність формалізації операцій аутсорсингу, що дає змогу розширювати інструменти та умови його використання всіма учасниками аутсорсингових операцій.

* Науковий керівник: Партин Г.О. – к.е.н., професор

продовження табл. 1

1	2
Недоліки (ризика застосування)	
Економічні	Можливість зростання витрат у випадку передачі багатьох бізнес-функцій; можливість зростання трансакційних витрат; можливість банкрутства аутсорсингової компанії.
Управлінські	Зниження відповідальності за виконання певних функцій; можливі проблеми з децентралізацією бюджетів та управлінських функцій; імовірність зниження управлінської гнучкості підприємства; навчання чужих фахівців замість своїх.
Техніко-технологічні	Небезпека зайвої концентрації подібних технологічних бізнес-процесів у одних руках.
Інституціональні	Відсутність чіткого законодавчого визначення і регулювання процесів аутсорсингу на вітчизняному ринку.

*Джерело: розроблено на основі [5]

Подібну класифікацію переваг використання аутсорсингових операцій у господарській діяльності підприємств наводить Заводовська І.І. Вона виділяє організаційно-управлінські, технологічні і вартісні переваги аутсорсингу [2, с.44]. До вартісних переваг автор відносить можливість скоротити витрати обслуговування і підвищити прибутковість бізнесу, заощадити постійні витрати на офіс та устаткування, а також існування можливості додаткових грошових надходжень, після передачі бізнес-процесу на виконання сторонній організації.

Оригінальну інтерпретацію переваг впровадження аутсорсингу наводить Омарова Н.Ю. Автор поділяє переваги використання аутсорсингових операцій на дві групи [6, с.181]:

1. Переваги з точки зору інтересів вищого керівництва підприємства, які поділяються на дві підгрупи, а саме: стандартні переваги (можливість не відволікатися на управління обслуговуючими функціями, а також приділяти більше уваги основним напрямкам діяльності; оптимізація управлінських витрат; прискорення отримання інформації для прийняття рішень; використання чужого досвіду; покращення керованості підприємством) і суб'єктивні переваги (зменшення відповідальності за прийняття управлінських рішень та зменшення ризиків, пов'язаних з їх прийняттям; зменшення суб'єктивізму при прийнятті управлінських рішень; швидкість і зручність вирішення виробничих проблем підприємства).

2. Переваги, з точки зору інтересів економіки країни, до яких відносять: підвищення прибутковості та зростання обсягів виробництва; концентрація на основному виді діяльності; підвищення якості продукції; застосування передових технологій; гнучке використання трудових ресурсів; мінімізація витрат на інвестиції в устаткування і програмне забезпечення; збільшення прозорості економіки підприємства; підвищення продуктивності праці, якості послуг щодо забезпечення виробництва, ефективності основних виробничих функцій; скорочення операційних витрат за рахунок зростання ефективності прийнятих управлінських рішень; зниження витрат виробництва; збільшення інвестиційної привабливості підприємства.

Деяко іншу класифікацію переваг і недоліків впровадження аутсорсингових операцій у діяльність підприємства виділяють Поповиченко І.В. і Дубинська Є.Г. Вони виокремлюють фінансовий, організаційний і стратегічний рівень виникнення переваг і недоліків аутсорсингу (табл. 2).

Таблиця 2

Переваги і недоліки використання аутсорсингу на різних рівнях управління підприємством*

	Переваги	Недоліки
Фінансовий рівень	Зменшення витрат; можливість використання рідкісних ресурсів в діяльності; скорочення витрат залучення висококваліфікованих фахівців	Збільшення частки трансакційних витрат; незаплановані витрати або додаткові виплати; труднощі кількісного визначення економії.
Організаційний рівень	Відпадає необхідність у розширенні штату підприємства; фокусування зусиль та ресурсів на «ключових компетенціях»; спрощення структури управління підприємства; якісний сервіс;	Залежність від аутсорсингової компанії; зниження продуктивності праці власних працівників; зниження якості сервісу, при несумлінності аутсорсера.
Стратегічний рівень	Повний спектр послуг від одного постачальника; впровадження новітніх технологій; мінімізація ризиків.	Невиконання договірних зобов'язань та покладених на аутсорсера функцій в повному обсязі.

*Джерело: розроблено на основі [7]

За результатами аналізу літературних джерел, можна зробити висновок, що використання аутсорсингу у господарській діяльності підприємств зумовлює формування як суттєвих економічних переваг, так і певних недоліків. Про це засвідчує і досвід функціонування цілого, ряду зарубіжних компаній.

З огляду на потребу у забезпеченні підвищення конкурентних переваг підприємства на ринку, до найважливіших переваг аутсорсингу треба віднести зменшення витрат, а також можливість зосередитися на виконанні власних першочергових завдань, удосконалюючи, таким чином, основні

сфери діяльності і підвищуючи конкурентоспроможність підприємства. Вузька спеціалізація зовнішніх виробників чи постачальників (аутсорсерів) дає їм змогу набути значного досвіду у виконанні бізнес-процесів, запровадженні інноваційних технологій, найновіших методів організації та здійснення робіт [3, с. 88]. Така тенденція сприяє зменшенню витрат і тарифів на аутсорсингові послуги, а також призводить до того, що аутсорсингові компанії, зазвичай, виконують свою роботу якісніше і швидше, ніж внутрішній персонал підприємства. Відтак, усі переваги від використання аутсорсингових операцій можна структурувати на групи залежно від напряму їх впливу на виробничо-господарську діяльність підприємства-замовника (табл. 3).

Таблиця 3

Класифікація переваг аутсорсингу*

Група класифікації	Переваги
Економічні	Зменшення витрат, покращення фінансових показників діяльності підприємства тощо.
Організаційно-управлінські	Покращення організаційної структури підприємства, зростання організаційної гнучкості діяльності, розподіл ризиків і відповідальності тощо
Якісно-технологічні	Покращення якості виконуваних бізнес-процесів, можливість використання спеціалізованих ресурсів, технологій, кваліфікованого персоналу тощо

*Джерело: власна розробка автора

До основних недоліків слід віднести втрату підприємством контролю над виконанням переданої на аутсорсинг бізнес-функції, а також можливість формування додаткових витрат зумовлених трансформацією виробничо-господарської діяльності замовника. За місцем формування недоліки аутсорсингових операцій доцільно поділити на дві основні групи: внутрішні відносно до компанії замовника і зовнішні

До внутрішніх належать недоліки, які можуть виникнути усередині підприємства після передачі бізнес-процесу на виконання аутсорсерів. Основними із них є проблеми із персоналом, що виникають внаслідок зменшення мотивації працівників і їхньої довіри до керівництва через загрозу звільнення. Така ситуація може призвести до зменшення якості виконуваних робіт всередині організації, спровокувати конфліктні ситуації, що зашкодить іміджу підприємства і зумовить втрату ним конкурентних переваг. Не менш важливою є втрата певних професійних навичок внутрішнім персоналом підприємства через те, що їхнє відновлення у майбутньому може бути досить довготривалим і витратним процесом [4, с. 122].

До зовнішніх недоліків від використання аутсорсингових операцій належать ті, які пов'язані із діяльністю аутсорсера. До цієї групи недоліків можна віднести ризики розкриття конфіденційної інформації про підприємства-замовника або її неналежне використання. Особливо актуальною зазначена проблема при передачі в аутсорсинг фінансових функцій [8, с. 59]. Суттєві ризики для підприємства пов'язані також із виникненням форс-мажорних обставин у аутсорсера (наприклад, його банкрутство), що зумовлює додаткові витрати на залучення іншого аутсорсера чи адаптацію внутрішнього персоналу до виконання функцій, які були передані зовнішнім виконавцям. Існує також вірогідність монополізації ринку відповідних послуг окремим аутсорсером та зловживання ним своїм становищем при взаємодії із замовниками [4, с. 122].

Ряд економістів ототожнюють переваги і недоліки аутсорсингу з ризиками і можливостями. На нашу думку ці поняття слід розмежувати. Відтак, перевагою аутсорсингу є його пріоритетність над виконанням бізнес-процесів власними силами за будь-яких умов співпраці, а можливістю аутсорсингу є набір його певних характеристик, які дають змогу підприємству здійснити певну дію, або послідовність дій. Недоліком аутсорсингу є його мінуси порівняно з власним виконанням бізнес-процесу, а ризиком – можливість того, що у процесі співпраці виникнуть неочікувані результати.

У таблиці 4 систематизовано основні переваги, недоліки, ризики і можливості використання аутсорсингу у господарській діяльності підприємств.

Таблиця 4

Основні переваги, недоліки, можливості і ризики використання аутсорсингу у господарській діяльності підприємств*

Переваги і недоліки використання аутсорсингу у господарській діяльності підприємств	
Переваги	Недоліки
1	2
1. Використання аутсорсером спеціалізованого обладнання для виконання бізнес-процесу	1. Втрата контролю над переданим аутсорсеру бізнес-процесом
2. Наявність у аутсорсера спеціалізованого персоналу	2. Передача необхідної внутрішньої інформації і технологій аутсорсерів

продовження табл. 4

1	2
3. Виконання бізнес-процесу аутсорсером з меншими витратами за рахунок виникнення ефекту масштабу і інших супутніх факторів	3. Обмежена можливість використання підприємством-замовником ноу-хау і технології, що є власністю аутсорсера.
4. Безперервне виконання аутсорсером його функцій	4. Виникнення залежності від аутсорсингової компанії
5. Розподіл відповідальності і ризиків	5. Недостатній розвиток вітчизняного ринку аутсорсингу
6. Чітко фіксована оплата аутсорсингових послуг.	
7. Зростання організаційної гнучкості діяльності підприємства	
9. Можливість покращити якість продукції	
10. Скорочення тривалості виконання бізнес-процесів	
Можливості і ризики використання аутсорсингу у господарській діяльності підприємств	
Можливості	Ризики
1. Можливість зменшення витрат	1. Ризик розголошення аутсорсером конфіденційної інформації
2. Можливість розвивати основні напрямки діяльності	2. Ризик погіршення фінансового стану аутсорсера чи його банкрутства.
3. Можливість оптимізації організаційної структури і здійснення виробничо-господарської діяльності	3. Ризик недобросовісного виконання аутсорсером своїх функцій
4. Можливість покращення фінансових показників діяльності підприємства	4. Ризик переоцінки власних витрат на виконання бізнес-процесу чи недооцінка витрат аутсорсера
5. Можливість зменшення кількості персоналу підприємства	5. Зменшення продуктивності праці внутрішнього персоналу підприємства-замовника, втрата ними навичок пов'язаних з виконанням переданого бізнес-процесу
6. Можливість зростання інвестиційної привабливості підприємства	6. Ризик монополізації ринку аутсорсером і зловживання ним своїм становищем
7. Можливість поліпшення репутації і збільшення вартості бренду за рахунок більш якісного обслуговування клієнтів	7. Ризик невикористання частини основних фондів підприємства, які недоцільно продавати через їхню стратегічну важливість
	8. Ризик неотримання позитивного ефекту від аутсорсингу у процесі довготривалої співпраці у зв'язку з невикористанням аутсорсером нових технологій, які з'являються на ринку
	9. Недостатня кваліфікація виконавця послуг
	10. Виникнення додаткових втрат внаслідок неякісних дій аутсорсингової компанії
	11. Ризик пов'язані з трансформацією виробничо-господарської діяльності підприємства-замовника

*Джерело: власна розробка автора на основі [1; 3; 4; 7]

Зменшити ризиковість аутсорсингових операцій підприємство-замовник може за рахунок укладання контракту, у якому можуть бути відображені особливості співпраці та умови виникнення форс-мажорних обставин. Не менш важливою проблемою є вибір оптимального постачальника аутсорсингових послуг, що в реаліях вітчизняного ринку є складним процесом через його недостатній розвиток.

Висновки з даного дослідження. Отже, аутсорсинг є ефективним способом ведення бізнесу, зважаючи на ті переваги і можливості, які отримує підприємство-замовник при його використанні. Однак, аутсорсингові операції пов'язані також з певними недоліками і ризиками як зовнішнього, так і внутрішнього походження. Тому, до питання про використання аутсорсингу у господарській діяльності підприємств треба підходити помірковано і зважено. При цьому, слід враховувати і збалансовувати усі ризики та позитивні ефекти від здійснення аутсорсингових операцій як у поточній, так і у довгостроковій перспективі.

Зважаючи на вищесказане, можна зробити висновок, що особливої актуальності для підприємства-замовника набуває питання щодо можливості визначення ефективності аутсорсингових операцій. Це зумовлює важливість подальших досліджень зазначеної проблеми.

Література

1. Білоус О.Г. Глобальний конкурентний аутсорсинг : монографія / О.Г. Білоус, О.В. Гаврилюк. – К. КНЕУ, 2010. – 349, [3] с.
2. Заводовська І.І. Передумови та перспективи розвитку сучасного бізнесу на основі аутсорсингу / І.І. Заводська // Культура народів Причорномор'я. – 2006. – № 80. – С. 43-45.

3. Загородній А.Г. Аутсорсинг та його вплив на витрати підприємства / А.Г. Загородній, Г.О. Партин // Фінанси України. – 2009. – № 9(166). – С. 87-97.
4. Лігоненко Л.О. Аутсорсинг як інструмент оптимізації та підвищення ефективності бізнесу / Л.О. Лігоненко, Ю.Ю. Фролова // Актуальні проблеми економіки. – 2005. – № 6(48). – С.115-125.
5. Манойленко О.В. Аутсорсинг як інструмент підвищення ефективності антикризового управління / О. В. Манойленко // Вісник МСУ /, економічні науки. – 2006. – т. IX, № 1. – С. 8-12.
6. Омарова Н. Ю. Основные причины и преимущества внедрения аутсорсинга на предприятиях агропромышленного комплекса / Н.Ю. Омарова // Современные наукоемкие технологии. – 2008. – № 4. – С. 180-182.
7. Поповиченко, І. В. Аутсорсинг як інструмент підвищення конкурентоспроможності підприємства в сучасних економічних умовах / І. В. Поповиченко, Є. Г. Дубинська // Науковий вісник Ужгородського університету. Економіка. – 2010. – Вип. 31. – С. 177-181.
8. С. Warren Axelrod, "Outsourcing Information Security". – Artech House Publishers | September, 30, 2011, 266 pages.

УДК 338:659.1

Сафоненко А.М.,
асистент кафедри маркетингу
Лусь М.В.

Криворізький економічний інститут
Криворізького національного університету

КОРПОРАТИВНИЙ ПРОФІЛЬ ПІДПРИЄМСТВА У СОЦІАЛЬНИХ МЕРЕЖАХ

Постановка проблеми. Ефективність комунікацій підприємства є відправною точкою вдалого маркетингу. Перенасиченість рекламного простору знижує ефективність комунікацій з цільовою аудиторією. Тим не менш, більша активність та схильність до комунікацій сучасної людини спостерігається у мережі Інтернет. Саме тому, ефективним комунікаційним інструментом для підприємств сьогодні стають комунікації у мережі Інтернет. Важливим інструментом комунікацій стає і просування у соціальних мережах. Однак, комунікації у соціальних мережах є відносно новим способом взаємодії з клієнтами для компаній в усьому світі, і, зокрема, в Україні. Саме тому, постає необхідність окреслення основних факторів, які впливають на успішність комунікацій фірми у соціальних мережах.

Корпоративний профіль – це співтовариство, сторінка, яка створена підприємством у соціальній мережі для здійснення взаємодії зі споживачами. Це також відносно новий засіб комунікацій для українських підприємств.

Аналіз останніх досліджень і публікацій. Дослідженню теорії і практики просування товарів, послуг та підприємств у соціальних мережах присвячені праці таких відомих зарубіжних науковців і практиків як А. Албітов, К. Ван ден Балт, С. Вайтс, Л. Вебер, Ф. Вірін, Ф. Гуров, І. Квотна, Ф. Котлер, Р.Л. Кросс, М. Лазерник, Д. Пейн, Н. Романіна, Дж. П. Скотт, К. Ших та ін. Вони відзначають докорінну зміну тенденцій у системі маркетингових комунікацій та необхідність проведення просування компаній та їх продуктів і послуг у соціальних мережах. Однак, більшість науковців приділяють недостатньо уваги визначенню характерних рис просування у соціальних мережах, особливостей цього комунікаційного простору, які є необхідними для здійснення успішних комунікацій. Таким чином, даний напрям дослідження є актуальним. Науково-методичка розробка напряму буде становити практичну цінність для українських підприємств, оскільки дозволить підвищити ефективність комунікацій у соціальних мережах.

Постановка завдання. Метою даної статті є визначення тенденцій та особливостей комунікаційного простору соціальних мереж, які необхідно враховувати підприємству для просування свого продукту в даному просторі.

Виклад основного матеріалу дослідження. Популярність соціальних медіа зростає як у світовому масштабі, так і в масштабі України.

Так, дослідження провідних українських аналітичних фірм (GFK, Ukraine, InMind, Bigmir) надають наступну статистику – на березень 2010 року з 8,25 млн. українських інтернет-користувачів:

- 4 млн. українців мають профіль у соціальній мережі в «Контакте»;
- 3 млн. українців мають профіль в «Однокласниках»;