

ТЕОРЕТИЧНА СУТНІСТЬ АУТСОРСИНГУ: ЙОГО ПЕРЕВАГИ ТА НЕДОЛІКИ

У науковій літературі неоднозначно інтерпретуються періоди зародження та розвитку аутсорсингу, причому як в світовому, так і у вітчизняному масштабі. Дана ситуація, на наш погляд, склалася внаслідок наявності декількох варіантів інтерпретації терміна «аутсорсинг».

Термін «аутсорсинг» має англійське походження від слів «outsideresourceusing», що дослівно означає «використання зовнішніх ресурсів». До початку 90-х рр. XX ст. термін «аутсорсинг» не був присутній ні в жодній мові світу.

Дж.Б. Хейвуд вважає, що старою назвою «аутсорсингу» є термін «екстерналізація». На його думку, цей термін підходить для опису видів діяльності, при якій організація передає непрофільні функції компаніям, що спеціалізуються в даній сфері. У роботі Анікіна Б.А. також згадується термін «екстерналізація», що означає «передачу контролю за виконанням будь-якої функції компанії, що спеціалізується в даній сфері». Термін "аутсорсинг" також полягає у зміщенні внутрішніх процесів, завдань чи проектів до зовнішніх послуг.

У сучасній науковій літературі зустрічаються безліч різних за змістом визначень поняття «аутсорсинг». В ході проведення аналізу були виявлені чотири основні підходи: 61% авторів розглядають це поняття як передачу процесу зовнішньої організації, 25% - як залучення зовнішньої організації, 8% - як інтеграцію організацій і 6% - як оптимізація діяльності організації.

Розглянемо більш докладно виділені підходи:

1) підхід «передача процесу зовнішньої організації» є основним в науковій літературі, що означає передачу процесів, функцій, прав чи ділової активності або переклад підрозділу разом з активами в сторонню організацію. Автори даного підходу виділяють різні групи об'єктів для передачі в аутсорсинг. Переважною з них є група до складу якої входять процеси, функції, завдання, послуги і роботи. Інші автори виділяють такі об'єкти передачі, як персонал, підрозділ, IT-актив, потужність, управлінська відповідальність, право і ділова активність.

Наведемо деякі визначення першого підходу. Наприклад, Хейвуд Дж. Б. вважає, що «аутсорсинг - це переклад внутрішнього підрозділу або підрозділів підприємства і всіх пов'язаних з ними активів в організацію постачальника послуг, що пропонує надавати якусь послугу протягом певного часу за обумовленою ціною». Айвазян З.С. розуміє під аутсорсингом «передачу певних допоміжних функцій третій особі, що спеціалізується в цій галузі».

2) Підхід «залучення зовнішньої організації» означає придбання продукції або послуг на стороні або залучення третьої сторони для реалізації процесів. Прикладом для даного підходу є визначення Нуртдінової А.Ф. Під аутсорсингом вона розуміє «залучення сторонніх організацій для виконання певних видів робіт, які не є профільними для даної організації». Поляков В.В. і Щенін Р.К. вважають, що аутсорсинг - це «залучення так званої третьої сторони для вирішення проблем організації у взаєминах із зовнішнім середовищем, а також внутрішніх проблем, пов'язаних з реалізацією конкретних бізнес-процесів або використанням наукоємних технологій».

3) Підхід «інтеграція організацій» означає об'єднання економічних бізнес-систем. Під бізнес-системами маються на увазі споживачі та аутсорсери (провайдери аутсорсингових послуг). Татьянок М.В. вважає, що «в основі розвитку тимчасового аутсорсингу лежить інтеграція бізнесу споживачів і провайдерів аутсорсингових послуг, що володіють комунікаційною, ресурсною, технологічною, мотиваційною, ціннісною та нормативною цілісністю».

4) Під підходом «оптимізація діяльності організації» аутсорсинг розуміється як один з методів оптимізації діяльності за рахунок передачі непрофільних процесів третій стороні. На відміну від першого і другого підходу акцент робиться не на передачу процесу, а на оптимізацію діяльності організації. У зв'язку з цим даний підхід був виділений в окрему категорію. Вітко В.С., Цатурян Е.А. вважають, що аутсорсинг - це «спосіб оптимізації діяльності організації за рахунок концентрації зусиль на здійсненні основної діяльності та передачі на тривалій основі певних непрофільних, а також частини основних виробничих функцій організації третій особі, що спеціалізується в цій галузі, з відповідним скороченням персоналу». Івлєв А.Г. розуміє під аутсорсингом «організаційні рішення, які оптимізують конфігурацію бізнес-системи, виходячи з параметрів «якість-витрати-володіння».

Знання процесу аутсорсинг приносить цілий ряд переваг, які можуть бути використані для бізнесу будь-якого розміру. Однією з аутсорсингових переваг є можливість знизити витрати і це підвищує прозорість виконання, так як аутсорсингові завдання мають бути чітко врегульовані. Крім того, аутсорсинг є ефективним важелем для підвищення гнучкості компанії, оскільки в разі необхідності компанії можуть з його допомогою швидко реагувати на зростання попиту. Аутсорсинг дозволяє компаніям зосередитися на ключових компетенціях, це дуже важливо, особливо для підприємців-початківців, так як засновники, можуть зосередитися на подальшому розвитку компанії, замість того, щоб виконувати завдання основної компетенції.

Аутсорсинг завжди супроводжується зниженням вартості; підвищенням якості роботи за допомогою експерта; економією часу; підвищенням ефективності; гнучкістю; зниженням ризику (це особливо помітно в умовах кризи); швидким зростанням (адже масштабність є одним з найбільш важливих властивостей перспективних стартапів).

Окрім переваг аутсорсинг має і недоліки. До основних недоліків аутсорсингу можна віднести:

1) потребує більш тісних контактів. Успішне аутсорсинг-завдання живе від безперешкодного спілкування, тільки якщо всі побажання, вимоги і особливості обговорюються до найдрібніших подробиць, можна припустити, що в кінці кінців всі зацікавлені сторони залишаються задоволені. Велика проблема тут полягає в тому, що детальні і

постійні консультації із зовнішніми постачальниками витрачають дуже багато часу, якого, можливо, буде не вистачати в іншому місці;

2) доставка управління. Навіть якщо він передається між сторонами по-різному, аутсорсинг завжди означає встановити контроль (в різних розмірах);

3) залежність. Коли завдання передається комусь іншому залежність залишається. Особливо це дратує, коли контракти протягом декількох років були завершені і в короткостроковій перспективі не можуть бути розірвані;

4) недостатня можливість підвищення кваліфікації працівників. Під час вирішення складних завдань співробітники не завжди знають чи прийняте рішення буде правильним і через це найчастіше вибирають «шлях найменшого опору»;

5) скорочення робочої сили. Відсутність можливостей для навчання є справою з можливими звільненнями інших. Якщо компанія тільки один раз знаходила задоволення в цій області, то в деяких випадках виключення, може здійснюватися у внутрішній команді;

6) суперництво. Чим більше страждає співробітників під аутсорсингом, тим більший ризик, що загальне середовище колективу пошкоджене;

7) конфіденційна проникливість. В залежності від того, в якій області компанія працює, може статися так, що зовнішні постачальники отримують інформацію про особливості конфіденційної інформації. Конфіденційне співробітництво має дуже важливе значення.

Огляд показує, що переваги і недоліки аутсорсингу перебувають у балансі. Проте стратегія аутсорсингу головним чином сприймається позитивно. Причина того, що вигоди очевидні. Недоліки, як правило, завжди можна обійти та знайти підхід з іншого боку.

Аутсорсинг приходить в даний час практично у всіх сферах бізнесу. Цей принцип є універсальним в застосуванні і не в останню чергу саме тому є таким популярним. Незважаючи на загальну застосовність є певні області, які вважаються особливо характерні для аутсорсингу:

- 1) обслуговування клієнтів;
- 2) інформатизація;
- 3) маркетинг (у всіх його формах, так, наприклад, соціальні медіа та створення контенту);
- 4) інформатизація;
- 5) бухгалтерський облік;
- 6) графічний дизайн;
- 7) мультимедіа.

Аутсорсинг підходить не тільки для великих корпорацій, а й малого і середнього бізнесу. В основному, бізнес-стратегії аутсорсингу пояснюється дуже швидко. Це аутсорсинг завдань і завершених проектів, які раніше були реалізовані в рамках компанії. Тобто зовні за контрактом компанія або людина, яка є експертом в області аутсорсингу може запропонувати відповідно високу якість роботи.

Аутсорсинг є перспективним напрямком, де малі підприємства можуть організувати новий вид діяльності, стабілізувати і розвивати далі існуючий бізнес на базі довгострокових замовлень з боку великих підприємств. Це передача функцій по професійній підтримці безперебійної працездатності окремих систем і інфраструктури на основі тривалого контракту (не менше 1 року). Він є однією з ефективних стратегій зниження витрат фірми і підвищення її економічної результативності, зберігаючи при цьому виконання зобов'язань перед клієнтами і персоналом, але при цьому тримаючи бюджет під жорстким контролем.

Таким чином, розглянуті питання, пов'язані з сутністю аутсорсингу, його перевагами та недоліками підкреслюють багатогранний і складний характер даної категорії, а також актуалізують завдання подальших досліджень в даному напрямку, зокрема уточнення поняття, систематизацію простору ознак для коректного визначення категорії «аутсорсинг». Рішення даних завдань дозволить сформулювати в подальшому більш чіткі практико-орієнтовані методики управління аутсорсингом.