

ІНФОРМАЦІЙНИЙ АУТСОРСИНГ ЯК НОВІТНЯ БІЗНЕС-МОДЕЛЬ НА ІНФОРМАЦІЙНОМУ РИНКУ УКРАЇНИ

Т. О. Александріна, магістр спеціальності «Документознавство та інформаційна діяльність»

Т. М. Білоусько, к. е. н., доцент – науковий керівник

Ключові слова: аутсорсинг, ринок аутсорсингу, модель аутсорсингу, бізнес-процес, ІТ-технології.

Постановка проблеми. Компанії, які функціонують без належної адаптації своєї системи управління до вимог сучасного ринку, не витримують умов конкуренції та припиняють діяльність. Тому, зміна управління та застосування нових технологій, спрямованих на посилення конкурентоспроможності, стають головним інструментом стратегії стійкого розвитку бізнесу в умовах глобалізації. У зв'язку з цим аутсорсинг бізнес-процесів можна розглядати як один з напрямків оптимізації організаційної структури та діяльності страхової компанії в цілому.

Аутсорсинг – передача компанією частини її завдань або процесів стороннім виконавцям на умовах субпідряду.

Це угода, за якою робота виконується людьми з зовнішньої компанії, які зазвичай є також експертами у цьому виді робіт.

Аналіз останніх публікацій. Питанням теорії та практики аутсорсингу присвячені праці таких вчених: М. Брілінга, О. Гаврилюк, Г. Кассіді, Д. Козлова, І. Орлової, Дж. Хейвуда та ін. Значна кількість наукових праць зорієнтована на дослідження практики застосування аутсорсингу на промислових підприємствах, зокрема з правових та організаційних підходів; розробці напрямків застосування та впровадження аутсорсингу в діяльність підприємств, а також обґрунтування моделі ведення підприємницької діяльності, заснованої на використанні аутсорсингу.

Формулювання мети. Метою дослідження є вивчення світових та українських тенденцій розвитку аутсорсингу на інформаційному ринку України.

Виклад основного матеріалу. Передвісником аутсорсинга можна вважати відносини субпідряду, які ґрунтуються на принципі використання у виробництві порівняльних переваг різних учасників ринку. Проте ідеальні умови для використання цього способу виробничої інтеграції були створені саме глобальною економікою, що дозволило використовувати найбільш відповідні ресурси незалежно від того, де вони знаходяться. Аутсорсинг (це слово перекладається з англійського як «використання зовнішніх ресурсів») став явищем світового масштабу [1].

Аутсорсинг класифікують на: ІТ-аутсорсинг (сервісне обслуговування; офшорне програмування; тестування програмного забезпечення; електронний бізнес), аутсорсинг бізнес-процесів (бухгалтерський облік і фінанси; управління персоналом; маркетинг; реклама; логістика), виробничий аутсорсинг (аутсорсинг основного виробництва; аутсорсинг допоміжного виробництва), аутсорсинг у сфері послуг (лізингові, будівельні та архітектурні послуги, охорона приміщень; торговельні і готельні послуги, громадське харчування; транспортні послуги і послуги зв'язку).

В останній час аутсорсинг стає стандартом на світовому ринку – «підприємства та організації, які не використовують аутсорсинг, розглядаються як неефективні і, відповідно, неконкурентоздатні» [2]. Необхідно відзначити, що нині все більш пришвидшуються темпи розвитку такої сфери аутсорсингу як аутсорсинг інформаційних технологій. Це обумовлено як самим розвитком інформаційних технологій, так і відносною простою перенесення одного і того ж рішення на різні компанії. Простий приклад ІТ аутсорсингу – розробка, розміщення та підтримка web-сайту. Подібне завдання часто вирішується сторонніми компаніями, і фактично ніхто не вважає це аутсорсингом, хоча формально це так. Більш складні і, відповідно, дорогі рішення можуть включати в себе підтримку корпоративної мережі, автоматизацію інформаційного обміну між співробітниками, роботу з клієнтами. Більша частина коштів, яку сьогодні українські компанії витрачають на аутсорсинг, припадає саме на ІТ-аутсорсинг. Економити на інформаційних технологіях, використовуючи застарілі рішення, не просто не вигідно, а й

небезпечно. В той же час, результати застосування ІТ-аутсорсингу, поки що, є не завжди вдалимими. За даними компанії Garter, 50 % проектів із ІТ-аутсорсингу були визнані у 2003 р. невдалимими, оскільки їх реалізація не принесла запланованих результатів [3].

Також, новим видом аутсорсингових послуг стала передача для неофісного зберігання архівних документів в спеціалізовані організації. Як відомо, в будь-яких організаціях створюється власний архів. Для цього необхідно спеціальне приміщення, а також наявність у штаті посади архіваріуса. А для організації правильного зберігання документів необхідні ще обов'язкові системи пожежної та охоронної сигналізації, підтримання постійної температури і вологості в приміщенні архіву. А ще необхідні додаткові витрати на архівні стелажі, комп'ютери, робочі місця для архівістів та ін. Але можна такі турботи щодо зберігання документів передати професійній фірмі, у якої вже є спеціалізоване архівне сховище, є штат професійних архівістів, досвід зберігання і роботи з документами організацій і підприємств різного профілю діяльності.

Переваги аутсорсингу:

- зростання рентабельності бізнесу. Аутсорсинг дозволяє скоротити витрати на обслуговування бізнес-процесів;
- концентрація всіх зусиль на основному бізнесі. Передача супутніх бізнес-процесів на аутсорсинг дозволить спрямовувати зусилля на основну справу компанії;
- залучення чужого досвіду. Аутсорсингова компанія спеціалізується на визначеному виді діяльності й обслуговує велику кількість фірм, що дозволяє їй досконало розбиратися у всіх поточних питаннях і використовувати напрацьований досвід;
- надійність та стабільність. Аутсорсингова компанія несе відповідальність за роботу, яку виконує згідно з договором на обслуговування та поточним законодавством;
- гнучкість масштабів бізнесу. При збільшенні (скороченні) масштабів бізнесу підприємству необхідно буде наймати (скорочувати) працівників, нести витрати на їхнє навчання, обладнання робочого місця, платити додаткові податки, компенсації

тощо, що потребує часу та додаткових витрат, може призвести до зниження мобільності бізнесу та зростання витрат. Для аутсорсингової компанії збільшення або скорочення масштабів вашого бізнесу буде супроводжуватися лише переглядом вартості послуг, які передані на аутсорсинг.

Недоліки аутсорсингу:

- загроза невиконання конфіденційності. Аутсорсингова фірма гарантує, що витік інформації про замовника неможливий, але виконання цього пункту не може гарантуватися сто відсотково;

- людський чинник. Інженери інформаційної сфери або іншої сфери, які є співробітниками компанії, що надає послуги аутсорсингу, змінюються, що призводить до відсутності повної картини стану інфраструктури клієнта. Це може серйозно впливати на рівень інформаційної безпеки, ефективності життєдіяльності компанії-замовника. В окремих випадках спостерігається психологічний вплив на людей, що обслуговують систему – зі страху втратити замовника, виконуються «забаганки», які негативно впливають на стан системи, що, як правило, пов'язане з недоліками в інформаційній освіті замовника та небажанням витратити потрібні кошти на підтримку інформаційної інфраструктури, інші чинники;

- в деяких випадках оперативність виконання дій з обслуговування інфраструктури порівняна з наявністю у замовника власного персоналу;

- вартість аутсорсингу досить часто може бути вищою за вартість ведення обліку внутрішніми працівниками.

У книзі С. Клементса і М. Доннелана «Аутсорсинг бізнес-процесів. Поради фінансового директора» представлені три моделі аутсорсингу, які передбачають різні зміни в структурі компанії:

- звичайний аутсорсинг, який передбачає використання досить обмеженої кількості вузькоспеціалізованих послуг. Даний вид аутсорсингу використовується для стандартизації процесів і мінімізації витрат;

– спільний аутсорсинг, який передбачає співробітництво і гнучкість з постачальником послуг. При даному виді аутсорсингу компанії пропонується більш широкий спектр послуг, обсяг яких визначається спільно з постачальником послуг. У цьому випадку може мати місце переклад частини співробітників і активів у компанії-постачальника послуг;

– аутсорсинг з елементами реорганізації, який здатна принести найбільшу вигоду обом сторонам. Дана модель вимагає від партнерів кардинальної реорганізації діяльності (як окремих підрозділів, так і компаній в цілому). Обидві компанії спільно визначають широкий спектр процесів, які будуть спільно використовуватися. Даний вид аутсорсингу нагадує створення спільних підприємств або на операції по злиттю і поглинанню. У будь-якому випадку при даному виді аутсорсингу підвищується синергетична вартість бізнесу.

Що стосується ризиків, кожна модель дозволяє мінімізувати їх певний вид. Так, звичайний аутсорсинг, пропонує стійкий рівень послуг, знижує фінансові ризики. У свою чергу, спільний аутсорсинг за рахунок більш високого рівня пропонованих послуг, підвищення гнучкості і швидкості бізнес-процесів дозволяє розділити операційні ризики. Аутсорсинг з елементами реорганізації дозволяє розділити стратегічні ризики обох партнерів.

Висновки. Таким чином, не існує єдиної для всіх моделі аутсорсингу, яка гарантувала б стовідсотковий результат. Однак, обираючи певний вид аутсорсингу і переходячи від малого до більшого, компанія здатна впливати не тільки на управління ризиками, але й на всю корпоративну культуру. Необхідно розглядати аутсорсинг як можливість створити нові потужності, визначити позиції компанії на ринку і підвищити конкурентоспроможність. В даний час цілями переходу на аутсорсинг повинні стати підвищення якості послуг, зниження рівня витрат, вивільнення ресурсів, підвищення капіталізації компанії, розширення бізнесу, а також покращення іміджу компанії. Аутсорсинг здатний не тільки поліпшити показники по прибутку компанії, але і перевести компанію з числа тих, хто животіє до числа інвестуючих в новий розвиток. У сформованих

умовах головною перевагою компанії повинна стати можливість швидкої перебудови бізнес-моделі в залежності від обставин. Саме аутсорсинг – унікальний шанс для перетворення бізнес-моделі компанії.

Список використаних джерел

1. Гаврилюк О. В. Ідентифікація аутсорсингу : стаття періодичного видання / О. В. Гаврилюк // Фінанси України. – 2006. – № 10. – С. 139–153.
2. Аникин Б. А. Аутсорсинг: создание высокоэффективных и конкурентоспособных организаций : учеб. пособие / Б. А. Аникин. – Москва : ИНФРА-М, 2003. – 187 с.
3. Уэйл П. Управление ИТ: опыт компаний-лидеров. Как информационные технологии помогают достигать превосходных результатов : [пер. с англ.] / Питер Уэйл, Джинн У. Росс. – Москва : Альпина Бизнес Букс, 2005. – 293 с.

УДК 331.103-057.212

ПРОФЕСІЙНІ ТА ПСИХОЛОГІЧНІ ОСОБЛИВОСТІ РОБОТИ ОФІС-МЕНЕДЖЕРА

О. Б. Асатуллоєва, магістр спеціальності «Документознавство та інформаційна діяльність»

Т. В. Оніпко, д. і. н., професор – науковий керівник

Ключові слова: офіс-менеджер, управлінська праця, апарат управління.

Постановка проблеми. Масштабні соціально-економічні зміни, що відбуваються в нашому суспільстві, оновлення системи управління і складових її елементів, динамічне і повсюдне впровадження новітніх інформаційних технологій – всі ці фактори висувають підвищені вимоги до якості сучасного управлінського персоналу.

Розширення масштабів діяльності, ускладнення виконуваних завдань припускають, що керівники більшою мірою повинні займатися вирішенням стратегічних питань і делегувати виконання багатьох тактичних і оперативних функцій своїм підлег-