

**УДК 339.13.017**

**Сун Вэньпин**

**Магистрант**

**Московский педагогический государственный университет**

## **РАЗВИТИЕ СЕРВИСНОГО АУТСОРСИНГА**

**Аннотация:** Основываясь на развитии индустрии аутсорсинга услуг

в последние годы, опираясь на результаты исследований всемирно

известных институтов и на основе полевых исследований, мы

проанализировали последние тенденции развития глобального

аутсорсинга услуг и его общие ожидания с четырех аспектов, а

именно: распределение мест аутсорсинга, отраслевые сектора,

способы обслуживания и рыночные факторы.

**Ключевые слова:** Аутсорсинг производства, Китайский рынок,

Отрасль сервисного аутсорсинга, отрасли промышленности, методы

обслуживания, рыночные факторы.

Song Wenping

Master's student

Moscow Pedagogical State University

## DEVELOPMENT OF SERVICE OUTSOURCING

**Abstract:** Based on the development of the service outsourcing industry in recent years, and with reference to the research results of internationally renowned institutions and on the basis of field research, we analyze the latest development trend of global service outsourcing and the overall expectation in four aspects, namely, the distribution of outsourcing places, industry sectors, service modes and market factors.

**Key words:** Manufacturing outsourcing, Chinese market, Service outsourcing industry, industries, service methods, market factors.

Под аутсорсингом услуг понимается передача определенного бизнеса или процессов предприятия сторонним профессиональным организациям. В настоящее время спрос на мировом рынке аутсорсинга услуг в основном исходит от развитых стран и регионов,

таких как США, Европа и Япония, на долю которых приходится более 80% мирового рынка. Предприятия в этих странах и регионах обычно передают аутсорсинговые услуги развивающимся странам и регионам, образуя схему «центр-периферия». Однако в последние годы на эту модель повлиял ряд факторов, в том числе: Экономический спад в развитых странах и регионах заставил компании уделять больше внимания снижению затрат, одновременно сжимая цены и масштабы аутсорсинговых услуг. Высокий уровень безработицы в развитых странах и регионах побудил правительства принять меры по защите внутренней занятости и поощрению компаний к местному аутсорсингу, тем самым снижая спрос на аутсорсинг в развивающихся странах и регионах. Например, на выборах 2023 года в США прозвучало много голосов, призывающих к возвращению офшорного аутсорсингового бизнеса в местный регион.

Кризис суверенного долга Европы оказал влияние на европейский рынок аутсорсинга услуг, в результате чего спрос на аутсорсинг в Европе и темпы роста снизились.

Экономический спад в Японии и землетрясение повлияли на инвестиции японских компаний в ИТ, в результате чего японская индустрия аутсорсинга услуг испытывает отрицательный рост в течение трех лет подряд.

Эти факторы вызвали определенные проблемы со спросом на аутсорсинг со стороны развитых стран и регионов в краткосрочной перспективе, но они по-прежнему сохраняют доминирующее положение на рынке. В долгосрочной перспективе, по мере восстановления экономики, спрос на аутсорсинг в развитых странах и регионах будет продолжать расти. В то же время стоит отметить, что страны с развивающейся экономикой также продемонстрировали сильную динамику на международном рынке аутсорсинга, и их

спрос и доля аутсорсинга постепенно расширяются. К таким странам относятся Индия, Китай и др., которые являются не только получателями аутсорсингового бизнеса, но и инициаторами аутсорсингового бизнеса. Согласно статистике, ежегодные темпы роста отечественных оффшорных центров самостоятельного строительства в Индии превышают 20%, в то время как рынок аутсорсинга Китая приблизился к 100 миллиардам долларов США и, как ожидается, продолжит расти в будущем. Снижение спроса на аутсорсинг в этих странах с формирующимся рынком будет способствовать трансформации рынка аутсорсинга в глобальную модель обслуживания «многие ко многим».

Спрос на рынок аутсорсинга услуг исходит не только из разных стран и регионов, но также из разных отраслей и областей. В настоящее время аутсорсинг информационных технологий (ITO) является важнейшим компонентом аутсорсинга услуг, на его долю

приходится от 60% до 70% мирового рынка. Однако с развитием аутсорсинга процессов знаний (KPO) и аутсорсинга бизнес-процессов (BPO) некоторые ключевые направления деятельности в верхней части цепочки создания стоимости предприятия, такие как управление рисками, финансовый анализ, исследования и разработки и т. д., постепенно включен в сферу аутсорсинга. Это будет способствовать развитию аутсорсингового бизнеса на верхнем этапе цепочки создания стоимости. Кроме того, в дополнение к традиционным областям аутсорсинга, таким как производство, банковское дело, финансовые услуги и страхование (BFSI), связь и средства массовой информации, также быстро развиваются некоторые новые области аутсорсинга, такие как здравоохранение, коммунальные услуги, аутсорсинг юридических процессов (LPO) , аутсорсинг биомедицины (CRO) и телекоммуникации в развивающихся странах и т. д. Потребности в аутсорсинге в этих

областях станут новой горячей точкой конкуренции. В то же время тенденция сегментации аутсорсинга услуг также даст компаниям с вертикальным отраслевым опытом более конкурентное преимущество.

Спрос на рынке аутсорсинга услуг влияет не только на содержание и масштабы аутсорсингового бизнеса, но также влияет на метод и модель аутсорсингового бизнеса. Чтобы адаптироваться к более высоким требованиям клиентов, транснациональные аутсорсинговые компании при выборе места доставки аутсорсинговых услуг учитывают не только затраты и таланты, но и такие факторы, как возможности резервного копирования и реагирования на стихийные бедствия, безопасность данных и бесперебойную доставку. Они, как правило, создают офисы в нескольких регионах для достижения глобальных возможностей доставки и распределения рисков. Это стало новой тенденцией в получении посылок. В то же время чистая

модель оффшорного аутсорсинга постепенно заменяется гибридными моделями оншорного, прибрежного и оффшорного аутсорсинга, многоуровневыми моделями и моделями оптимальной доставки. Эти модели могут лучше удовлетворять различные потребности клиентов. Все больше поставщиков услуг начинают предоставлять клиентам «пакетные» комплексные услуги и внедряют более гибкие бизнес-модели с точки зрения ценообразования, учета рабочего времени, сотрудничества и т. д.

С развитием стран с развивающейся рыночной экономикой и зрелостью индустрии аутсорсинга услуг внимание к рынку оншорного аутсорсинга постепенно возрастает. Оншорный аутсорсинг подразумевает аутсорсинговые операции, проводимые в стране или регионе базирования, которые могут лучше удовлетворить потребности местных потребителей и правовые нормы. Правительства некоторых стран и регионов также активно

способствуют развитию рынка оншорного аутсорсинга. -

правительство и продвижение применения технологий среди

правительственных ведомств, а также модернизация для поддержки

роста рынка аутсорсинга.

По мере развития рынка подрядных услуг предприятия-заключители

контрактов предъявляют все более высокие требования к

договаривающимся сторонам. Предоставлять комплексные услуги,

превращаясь тем самым из поставщика услуг в стратегического

партнера. В этом случае идея «стратегического партнерства» станет

доминирующей идеей сотрудничества между двумя

сторонами. Многие компании сформировали стратегическое

партнерство для расширения сферы услуг и улучшения качества

обслуживания.

Развитие рынка аутсорсинга услуг также привело к реконфигурации

промышленных факторов и глобальной интеграции ресурсов.

Экономическая глобализация и корректировка промышленной структуры вызвали реорганизацию и поток элементов отрасли аутсорсинга услуг, а интеграция, слияния и поглощения стали эффективным способом достижения этой цели. Многие компании, занимающиеся аутсорсингом услуг, приобретают малые и средние предприятия с независимыми правами интеллектуальной собственности или рыночными каналами посредством слияний и поглощений с целью усовершенствования технологий, расширения зарубежных рынков и реализации резервов талантов. В то же время финансовые трудности европейских и американских компаний также дали многим специалистам возможность заново выбрать место работы, создав условия для гармонизации стран и регионов, испытывающих узкие места в талантах, внедрения талантов и внедрения. Ресурсы перераспределяются по всему миру.

Чтобы удовлетворить потребности потребителей в разных регионах, транснациональные компании также начали рассредоточивать свои научно-исследовательские учреждения из своих штаб-квартир в различные части мира. . Эти самостоятельно построенные центры не только обеспечивают экономическую эффективность и привлечение талантов, но также способствуют инновациям в бизнес-процессах и доступу к развивающимся рынкам. Таким образом, ожидается, что зарубежные операционные центры ИТ-ВРО, построенные собственными силами, будут развиваться и дальше и быстро, став символом глобальной экспансии.

Подводя итог, можно сказать, что текущая ситуация и тенденции мирового рынка аутсорсинга услуг сложны и изменчивы, на них влияют экономические, политические, технологические, правовые и другие факторы. Реорганизация и поток элементов отрасли аутсорсинга услуг, расширение содержания и объема бизнеса

аутсорсинга услуг, а также инновации методов и моделей

аутсорсинга услуг - все это важные особенности развития рынка

аутсорсинга услуг. Конкуренция на рынке аутсорсинга услуг также

становится все более жесткой.

## ЛИТЕРАТУРА

1. Лу Вэй, Ван Цзе, Ван Вэйтун, Развитие индустрии аутсорсинга услуг и возможности городских инноваций – квазиестественный эксперимент, основанный на демонстрационных городах Китая по аутсорсингу услуг [J], The Economist, 2023(8):23-32.
2. Лу Фэн, «Исследование международного аутсорсинга услуг в моей стране», Economic Research 42.9 (2007): 13.
3. И Чжигао, Пан Чжэнь. Новые тенденции и характеристики глобального развития аутсорсинга услуг – в том числе о стратегическом выборе аутсорсинга услуг Цзянсу [J]. Современная экономическая дискуссия, 2011,000(9):46-50.

4. Лю Жуньцзюань, Трефлер Дэниел. Отсортированная история о глобализации: рабочие места «белых воротничков» и рост оффшоринга услуг[J]. Журнал международной экономики, 2019, 118(5):105-122.
5. Ван Фэн. Новые тенденции в развитии индустрии аутсорсинга услуг и путь модернизации индустрии аутсорсинга услуг в Китае [J]. Информация о науке и технологиях Цзянсу, 2012,000(8):1-4