

Вестник Евразийской науки / The Eurasian Scientific Journal <https://esj.today>

2023, Том 15, № 2 / 2023, Vol. 15, Iss. 2 <https://esj.today/issue-2-2023.html>

URL статьи: <https://esj.today/PDF/23ECVN223.pdf>

Ссылка для цитирования этой статьи:

Бессарабов, В. О. Современные тенденции развития рынка аутсорсинговых услуг в мире / В. О. Бессарабов, Л. И. Тымчина // Вестник евразийской науки. — 2023. — Т. 15. — № 2. — URL:

<https://esj.today/PDF/23ECVN223.pdf>

For citation:

Bessarabov V.O., Tymchina L.I. Current trends in the development of the outsourcing services market in the world. *The Eurasian Scientific Journal*. 2023; 15(2): 23ECVN223. Available at: <https://esj.today/PDF/23ECVN223.pdf>. (In Russ., abstract in Eng.)

УДК 330.46

Бессарабов Владислав Олегович

ГО ВПО «Донецкий национальный университет экономики и торговли имени Михаила Туган-Барановского»,
Донецк, Россия

Доцент кафедры «Бухгалтерского учета»

Кандидат экономических наук, доцент

E-mail: bessarabov93@gmail.com

ORCID: <https://orcid.org/0000-0003-3866-3240>

РИНЦ: https://elibrary.ru/author_profile.asp?id=836702

WoS: <https://www.webofscience.com/wos/author/rid/T-9079-2017>

Тымчина Лариса Ивановна

ГО ВПО «Донецкий национальный университет экономики и торговли имени Михаила Туган-Барановского»,
Донецк, Россия

Старший преподаватель кафедры «Бухгалтерского учета»

E-mail: lora150476@gmail.com

РИНЦ: https://elibrary.ru/author_profile.asp?id=1170925

Современные тенденции развития рынка аутсорсинговых услуг в мире

Аннотация. В статье проведен обзор и представлены результаты анализа мирового рынка аутсорсинговых услуг. Для достижения цели статьи были реализованы следующие методы: анализа и синтеза, индукции и дедукции; статистического анализа; графического метода. Авторами акцентировано внимание на том, что сегодня клиенты ожидают инновационных услуг от своих поставщиков управляемых услуг, особенно с учетом того, что в значительной степени были достигнуты улучшения за счет совершенствования процессов. Этим трансформационным требованиям способствуют достижения в области технологий и соответствующие «сдвиги» в процессах. Новыми требованиями, наряду со снижением затрат, являются инновационность, креативность, командное взаимодействие, прогнозирование, что повлечет развитие и диверсификацию аутсорсинговых услуг.

На основе исследования показателей деятельности крупнейших аутсорсинговых компаний мира авторами подтвержден прогноз развития отрасли до 2027 г. Изучение рейтинга стран по степени привлекательности для аутсорсинга бизнес-услуг позволило установить ключевые особенности рынка аутсорсинговых услуг Индии, Китая, Филиппин, Великобритании и Канады. Определено, что основной тенденцией в деятельности современных компаний является максимальный аутсорсинг собственных ИТ услуг и бизнес процессов. При этом доказано, что рынок аутсорсинговых услуг продолжит свою быструю адаптацию для удовлетворения и во многих случаях предвосхищения требований заказчика.

Ключевые слова: аутсорсинг; аутсорсинговые услуги; рынок аутсорсинговых услуг; мировой рынок аутсорсинга; развитие аутсорсинга

Введение

На глобальном и региональном уровнях рынок аутсорсинговых услуг трансформируется. Внедряя новые технологии, отрасль переходит от чисто экономической модели эффективности к новым инновационным моделям создания ценности. Эта технологическая трансформация открывает значительные возможности для потенциального воздействия и роста отрасли.

Рынок аутсорсинговых услуг демонстрирует рост. За последние 40 лет рынок аутсорсинговых услуг во всем мире полностью изменил и улучшил методы работы организаций. От использования эффекта масштаба до объединения ресурсов и экспертных знаний предприятия и правительства теперь могут предоставлять услуги, которые раньше были недоступны, гораздо быстрее и экономичнее.

Анализ последних исследований и публикаций. Вопросы развития рынка аутсорсинговых услуг отражены в исследованиях отечественных ученых: Б.А. Аникина¹, Курбанова А.Х.[1], Е.Ю. Гаджиевой [2], П.М. Костенко, Ю.А. Миненковой и Н.П. Карповой [3], Д.В. Ланской [4], М.А. Тимофеева [5], В.А. Черненко [6], С.В. Юрьева [7] и др. Авторы поднимают ряд основополагающих вопросов, относящихся к аутсорсингу, и уточняют его сущность, методологические основы, научно-методические подходы к оценке рисков и прочее.

Особую практическую ценность имеют исследования зарубежных организаций Accelerance², Deloitte³, Statista⁴ и др., которые представлены в виде отчетов и обзоров.

Несмотря на наличие исследований по представленной проблеме, COVID-19 придал импульс развитию аутсорсинга и цифровой трансформации не только организаций, но и целых отраслей и даже наций, что актуализирует тему исследования. Исходя из вышесказанного, **цель** исследования заключается в анализе рынка аутсорсинговых услуг в мире и определении тенденций его развития.

Методы

Для достижения этой цели были реализованы следующие **методы** исследования: анализа и синтеза, индукции и дедукции — для обоснования современных особенностей рынка аутсорсинговых услуг в мире; статистического анализа — для анализа показателей, рейтингов, опросов, касающихся тенденций развития рынка аутсорсинговых услуг в мире; графического метода — для наглядного отражения отдельных результатов исследования.

¹ Аникин, Б.А. Аутсорсинг и аутстаффинг: высокие технологии менеджмента. Учебное пособие / Б.А. Аникин, И.Л. Рудая. — М.: ИНФРА-М, 2022. — 313 с.

² 2022 Global Software Outsourcing Trends and Rates Guide. [Электронный ресурс] — Режим доступа: <https://www.accelerance.com/accelerance-2022-software-outsourcing-trends-and-rates-guide>. (дата обращения: 21.07.2022 г.).

³ Deloitte Global Outsourcing Survey 2022. [Электронный ресурс] — Режим доступа: <https://www2.deloitte.com/content/dam/Deloitte/us/Documents/process-and-operations/us-global-outsourcing-survey-2022.pdf>. (дата обращения: 21.07.2022 г.).

⁴ Statista. [Электронный ресурс] — Режим доступа: <https://www.statista.com/chartoftheday/> (дата обращения: 21.07.2022 г.).

Результаты и обсуждение

По данным Grand View Research общая стоимость аутсорсинговой отрасли во всем мире достигнет 405,6 млрд долл. к 2027 г.⁵ Данный прогноз роста рынка аутсорсинговых услуг является достаточно достоверным с учетом показателей деятельности крупнейших аутсорсинговых компаний мира.

Компания IBM является крупнейшей аутсорсинговой компанией в мире (при выручке в 76,5 млрд долл. и рыночной капитализации в 105,66 млрд долл. в компании работает 383800 сотрудников) в 2020 г. Далее следует Deloitte с выручкой в 47,6 млрд долл., на третьем месте Accenture с выручкой в 44,7 млрд долл. (табл. 1).

Таблица 1

Показатели деятельности 5 крупнейших аутсорсинговых компаний мира за 2020 г.

Наименование компании	Выручка, млрд долл.	Рыночная капитализация млрд долл.	Стоимость активов, млрд долл.	Общее количество сотрудников, чел.	Направление деятельности
IBM	76,5	105,66	153,4	383800	аутсорсинг бизнес-процессов
Deloitte	47,6	47,6	н/д	330000	аудиторские, консалтинговые, налоговые и консультационные услуги
Accenture	44,7	159,85	33,5	492000	консалтинговые, технологические и операционные услуги
Synnex	23,8	4,6	11,7	225000	аутсорсинг бизнес-процессов
Tata Consultancy Services	22,1	100,7	16	446675	аутсорсинг бизнес-процессов

Составлено авторами на основе⁶

Заслуживает отдельного внимания концентрация консалтинговых (аутсорсинговых) фирм в разных странах мира, которая схематично показана на рисунке 1. Подчеркнем, что в общей совокупности спрос на такие услуги в странах БРИКС выше, чем в других международных объединениях государств. Кроме того, например, Бразилия, Южно-Африканская Республика, Китай и Российская Федерация практически не имеют реальных конкурентов по масштабам «производства» и «потребления» консалтинговых и аутсорсинговых услуг в своих регионах. При этом, такая ситуация складывается еще до возможного и очевидного расширения БРИКС в ближайшем будущем.

Критически анализируя ситуацию и интерпретируя результаты приведённых исследований [8–10]), выделим тенденции развития рынков аутсорсинговых услуг в странах БРИКС:

⁵ IT Professional Services Market Size, Share & Trends Analysis Report By Type (Project-oriented Services, ITO Services, IT Support & Training Services), By Deployment, By Enterprise Size, By End-use, By Region, And Segment Forecasts, 2023–2030. [Электронный ресурс] — Режим доступа: <https://www.grandviewresearch.com/industry-analysis/it-professional-services-market>. (дата обращения: 21.07.2022 г.).

⁶ 5 Biggest Outsourcing Companies in the World. [Электронный ресурс] — Режим доступа: <https://www.insidermonkey.com/blog/5-biggest-outsourcing-companies-in-the-world-916307/>. (дата обращения: 21.07.2022 г.).

- рост масштабов цифровизации;
- популяризация различных форм аутсорсинга;
- повышение рентабельности аутсорсинговых услуг;
- углубление спецификации аутсорсинговых услуг;
- усиление внимания к государственно-частному партнёрству на рынке аутсорсинговых услуг.



Рисунок 1. Концентрация консалтинговых (аутсорсинговых) фирм в разных странах мира⁷

Согласно проведенному «Statista» исследованию, проранжированы страны по степени привлекательности для аутсорсинга бизнес-услуг в 2021 г. (рис. 2).

Страны оценивались по 4 направлениям: финансовая привлекательность; навыки и доступность персонала; деловая среда, цифровой отклик.

Квалифицированный персонал, огромное количество доступных работников и финансовая привлекательность — все это делает Индию наиболее привлекательным местом для аутсорсинга с результатами 2,83 и 2,18 по финансовой привлекательности, навыкам и доступности персонала соответственно⁸.

В направлении цифрового отклика Индия набрала 0,91 балла, в то время как у США был результат 1,15.

⁷ Услуги для частного капитала: исследование рынка консалтинга от Право.ru. Спецвыпуск: Частный капитал [Электронный ресурс] // Право.ру — Режим доступа: <https://pravo.ru/story/240518/> (дата обращения: 21.07.2022 г.).

⁸ Leading countries in offshore business services worldwide in 2021. [Электронный ресурс] — Режим доступа: <https://www.statista.com/statistics/329766/leading-countries-in-offshore-business-services-worldwide/> (дата обращения: 21.07.2022 г.).

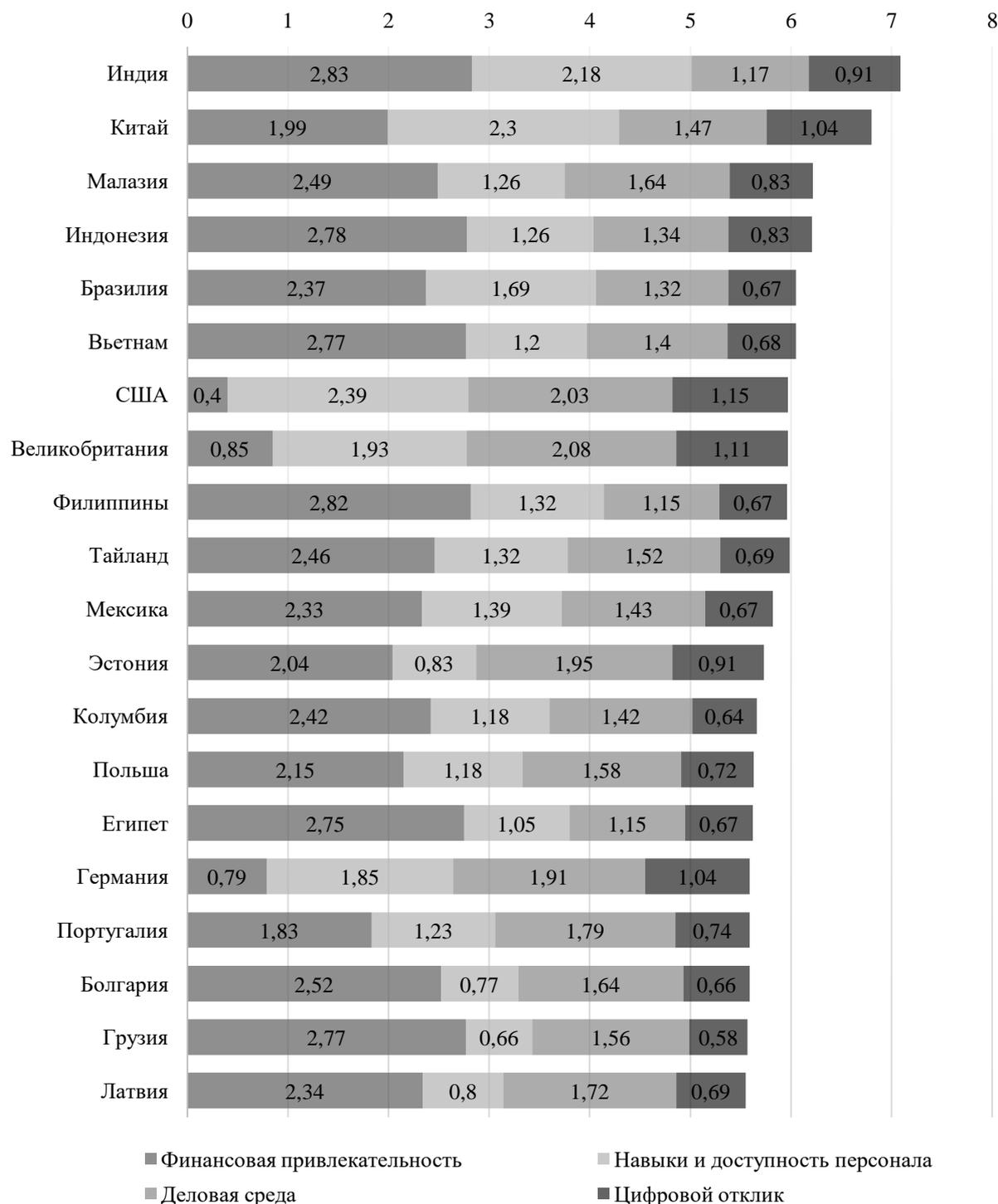


Рисунок 2. Рейтинг стран мира по степени привлекательности для аутсорсинга бизнес-услуг в 2021 г. (составлено авторами на основе⁸)

Индийский рынок аутсорсинговых услуг показывает, что ставки разработчиков составляют 20 долл. в час, в то время, как в западных странах ставки разработчиков составляют от 70 до 150 долл. в час. Привлекательность Индии заключается не только в низком уровне заработной платы, но и в возможности нанимать сразу полностью сформированные команды, включая менеджеров проектов и разработчиков, а также весь персонал. Круглосуточная работа, благодаря разнице в часовых поясах, является важным преимуществом, поскольку позволяет

компании иметь две или более команд по всему миру в режиме онлайн без перерыва и удваивать время работы.⁹

Согласно «Outsourcing to China», в настоящее время в Китае насчитывается более 6600 аутсорсинговых фирм.¹⁰ Все эти компании предлагают услуги иностранному бизнесу. Одним из факторов, подталкивающих Китай развивать рынок аутсорсинговых услуг, является разница в заработной плате по сравнению с Индией, прежде всего, более низкие затраты на ручной труд и производственный аутсорсинг. Разрыв в заработной плате в сфере ИТ, между тем, не столь заметен, поскольку зарплаты выросли на 15 %, что позволяет Китаю постепенно приближаться к преодолению разрыва.

Тенденции на рынке аутсорсинговых услуг на Филиппинах показывают, что к 2022 г. потребность в работниках среднего и высококвалифицированного звена возрастет на 73 % рабочих мест в сфере информационных технологий. В 2021 г., по сравнению с 2020 г., количество рабочих мест выросло на 5,8 %, — с 1,23 млн чел. до 1,3 млн чел.¹¹

Общая стоимость рынка аутсорсинга бизнес-процессов в 2018 г. в Великобритании составила 2,7 млрд фунтов стерлингов. Правительственный опрос, проведенный в 2019 г., показал, что 48 % британских стартап-компаний передали часть своих услуг на аутсорсинг из-за нехватки обученного внутреннего персонала. Более того, 30 % используют эту практику для достижения лучших результатов. Кроме того, в 2020 г. почти треть предприятий в Великобритании пользуется услугами аутсорсинга.¹²

В Канаде каждый 25-й работник теряет работу из-за аутсорсинга. Канадский рынок труда, в основном, ориентирован на аутсорсинг в Индию. Основной отраслью аутсорсинга в стране является бухгалтерский учет, в то время как крупнейшим аутсорсером в стране является банк CIBC, который в среднем за один квартал получает прибыль в размере 1,4 млрд долл. Однако, данная компания в основном занимается аутсорсингом работ по Канаде, не выходя на зарубежный рынок¹³.

Кадровый аутсорсинг, как новое направление, находится на подъеме. Около 31 % компаний, занимающихся кадровым аутсорсингом, имеют более 5000 сотрудников, а 10 % крупнейших компаний нанимают более 20000 сотрудников. К основным услугам, предлагаемым большинством организаций, относятся: консалтинг — 45 %; администрирование льгот — 36 %; отслеживание времени — 24 %; страховые услуги — 19 %; управление эффективностью — 10 %.

⁹ Outsourcing To India In 2022: Reasons To Outsource & Trends To Watch. [Электронный ресурс] — Режим доступа: <https://www.classicinformatics.com/blog/outsourcing-to-india-reasons-and-trends>. (дата обращения: 21.07.2022 г.).

¹⁰ China's Emerging Role in Global Outsourcing. [Электронный ресурс] — Режим доступа: <https://www.chinabusinessreview.com/chinas-emerging-role-in-global-outsourcing/>. (дата обращения: 21.07.2022 г.).

¹¹ 2020 Latest Report: BPO Industry In The Philippines Statistics. [Электронный ресурс] — Режим доступа: <https://www.magellan-solutions.com/blog/whats-the-number-analysis-of-the-latest-statistics-of-the-bpo-industry/> (дата обращения: 21.07.2022 г.).

¹² Genius Outsourcing Statistics UK [2022]. [Электронный ресурс] — Режим доступа: <https://cybercrew.uk/blog/outsourcing-statistics-uk/> (дата обращения: 21.07.2022 г.).

¹³ IS OUTSOURCING A GOOD IDEA? [Электронный ресурс] — Режим доступа: https://www.pearsoned.ca/highered/divisions/blogs/management_in_the_news_hitt_i/archives/00000002.html. CIBC CEO explains why bank is replacing Canadian staff with workers from India. [Электронный ресурс] — Режим доступа: <https://www.cbc.ca/news/business/cibc-ceo-outsourcing-india-1.4050248>. (дата обращения: 21.07.2022 г.).

Большая часть глобального производственного аутсорсинга осуществляется в Китае, что является следствием низких затрат на рабочую силу и наличия большого количества доступных работников¹⁴.

В 2018 г. 37 % малых предприятий по всему миру передавали бизнес-процессы на аутсорсинг, а в 2019 г. данный показатель составил 52 %. Две из наиболее аутсорсинговых областей: бухгалтерский учет и индустрия ИТ-аутсорсинга (по 37 %), за которыми следует цифровой маркетинг (34 %). Решение об аутсорсинге исходит не только из необходимости сократить расходы, но и повысить эффективность в 24 % случаев или привлечь экспертов в 18 % случаев. Согласно исследованиям¹⁵, компании с более чем 50 сотрудниками в 66 % случаев прибегают к аутсорсингу. Малые предприятия с численностью работников менее 50 человек делают это в 29 % случаев.

Однако, определить правильный баланс между аутсорсингом и инсорсингом непросто, а появление новых моделей предоставления услуг только усугубляет проблему.

Согласно Deloitte³, 76 % всех опрошенных руководителей компаний указали, что их ИТ-услуги предоставлялись с помощью аутсорсинга (рис. 3); 52 % руководителей передают свои бизнес-функции на аутсорсинг (рис. 4).

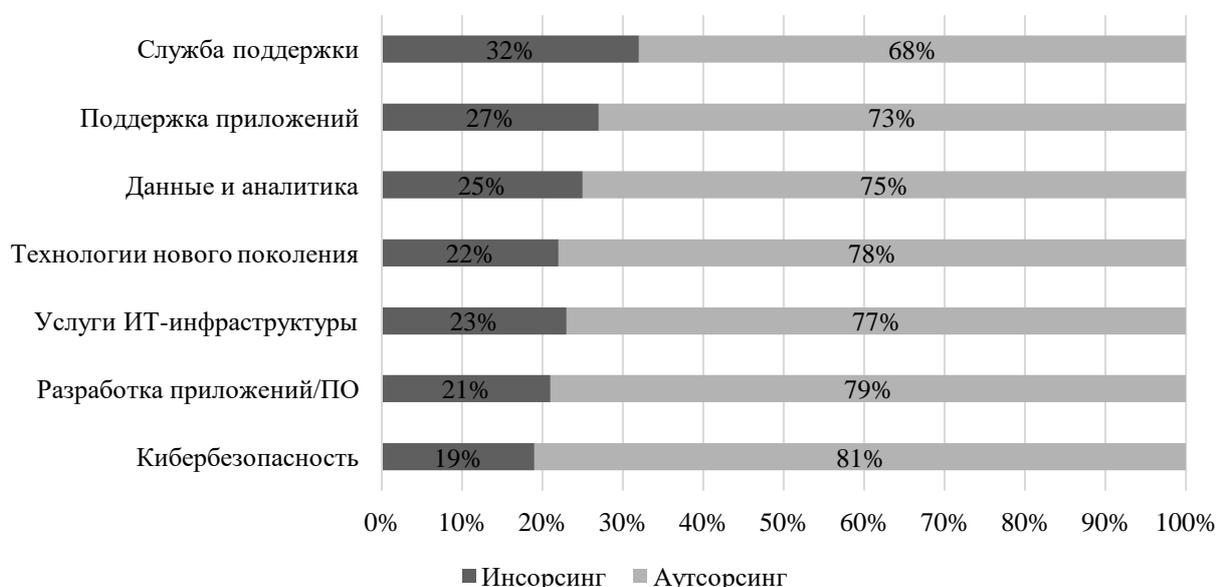


Рисунок 3. Результаты опроса руководителей компаний о распределении ИТ-услуг в организации в 2021 г. (составлено авторами на основе³)

Решение о том, какие функции сохранить собственными, а какие передать на аутсорсинг, должно обеспечивать баланс между эффективным реагированием на новые способы работы и привлечением и удержанием существующих в организации талантливых сотрудников.

¹⁴ The Most 10 Interesting Outsourcing Facts & Statistics. [Электронный ресурс] — Режим доступа: <https://www.orientsoftware.com/blog/the-most-10-interesting-outsourcing-facts-and-statistics/> (дата обращения: 21.07.2022 г.).

¹⁵ Small Business Outsourcing Statistics in 2019. [Электронный ресурс] — Режим доступа: <https://clutch.co/bpo/virtual-assistants/resources/small-business-outsourcing-statistics>.

The Ultimate List of Outsourcing Statist. [Электронный ресурс] — Режим доступа: <https://www.microsourcing.com/learn/blog/the-ultimate-list-of-outsourcing-statistics/> (дата обращения: 21.07.2022 г.).

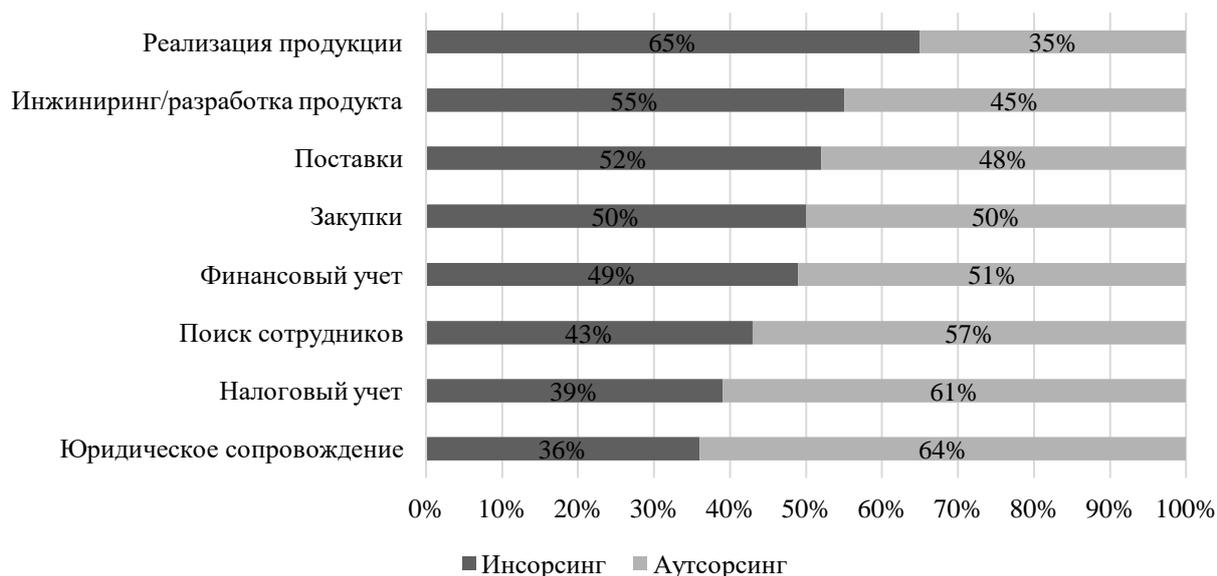


Рисунок 4. Результаты опроса руководителей компаний о распределении бизнес-функций в организации в 2021 г. (составлено авторами на основе³)

Согласно Deloitte, почти половина (48 %) опрошенных руководителей указали, что они выполняют бизнес-функции внутри компании. Основные бизнес-операции (например, продажи и инжиниринг/разработка продукта) смещены в сторону стратегии внутреннего поиска, однако, несмотря на зрелость вспомогательных функций сторонних организаций (например, финансы, закупки и цепочки поставок), опрос показывает возможность дальнейшего аутсорсинга этих функций.

У аутсорсинга бизнес-процессов остается значительная возможность для совершенствования того, как он взаимодействует с внешними поставщиками услуг и реализует выгоды от них, помимо сокращения затрат.

Выводы

В статье представлены результаты анализа мирового рынка аутсорсинговых услуг на основе статистической информации по странам мира.

В ходе анализа выявлены следующие тенденции:

- мировой рынок аутсорсинговых услуг продолжает расти и развиваться;
- основной движущей силой развития рынка аутсорсинговых услуг является сокращение расходов компании;
- значительную роль в аутсорсинге играет поиск талантливых креативных сотрудников и найм высококвалифицированных специалистов;
- большим преимуществом использования аутсорсинговых услуг является возможность круглосуточной работы персонала благодаря разнице в часовых поясах и использованию режимов онлайн;
- безостановочное производство при использовании многокомпонентных командных структур влияет на эффективность компаний;
- стремление компаний к максимизации собственных ИТ услуг и бизнес процессов.

На основе показателей деятельности крупнейших аутсорсинговых компаний мира подтвержден прогноз развития отрасли до 2027 г. Изучение рейтинга стран по степени привлекательности для аутсорсинга бизнес-услуг позволило установить ключевые особенности рынков аутсорсинговых услуг Индии, Китая, Филиппин, Британии, Канады и др. стран.

Полученные результаты подтверждают выполнение поставленной авторами цели исследования.

Дальнейшие исследования могут затрагивать вопросы количественной оценки влияния цифровой трансформации бизнес-процессов на развитие рынка аутсорсинговых услуг и изучение особенностей развития аутсорсинга в России.

ЛИТЕРАТУРА

1. Курбанов, А.Х. / Аутсорсинг: история, методология, практика: монография / А.Х. Курбанов, В.А. Плотников. — М.: ИНФРА-М, 2017. — 112 с.
2. Гаджиева, Е.Ю. Аутсорсинг в ИТ-технологиях / Е.Ю. Гаджиева // Научный вестник Южного института менеджмента. — 2018. — № 1. — С. 35–37. URL: <https://cyberleninka.ru/article/n/autsorsing-v-it-tehnologiyah>.
3. Костенко, П.М. Способы оценивания рисков аутсорсинга / П.М. Костенко, Ю.А. Миненкова, Н.П. Карпова // Концепт. — 2014. — № 5. — С. 136–140. URL: <https://e-koncept.ru/2014/14136.htm>.
4. Ланская, Д.В. Методологические основания аутсорсинга / Д.В. Ланская // Научный журнал КубГАУ — Scientific Journal of KubSAU. — 2014. — № 101. — С. 2361–2375. <http://ej.kubagro.ru/2014/07/pdf/159.pdf>.
5. Тимофеев, М.А. Аутсорсинг, его сущность и необходимость отдельного выделения в ВВП России / М.А. Тимофеев // Российское предпринимательство. — 2015. — Т. 16. — № 1. — С. 61–74. doi: 10.18334/гп.16.1.40.
6. Черненко, В.А. Аутсорсинговые услуги в экономике Российской Федерации: проблемы и перспективы развития: монография / В.А. Черненко, С.В. Юрьев. — Гатчина Ленинградской обл.: Издательство ФГБУ «ПИЯФ» 2015. — 136 с.
7. Юрьев, С.В. Аутсорсинг как элемент современных экономических отношений в Российской Федерации: монография / С.В. Юрьев. — СПб.: СПбГУСЭ, 2012. — 165 с.
8. Бессарабов, В.О. Рынок консалтинговых услуг в сфере экономической безопасности предпринимательской деятельности: опыт Российской Федерации и стран БРИКС / В.О. Бессарабов // Бюллетень транспортной информации. — 2022. — № 4(322). — С. 55–65. <https://elibrary.ru/item.asp?id=49289693>.
9. Бессарабов, В.О. Дискурсивное поле эволюции аутсорсинговых и консалтинговых услуг в условиях цифровизации экономики региона: логика формирования и структура / В.О. Бессарабов, Л.И. Тымчина // Первый экономический журнал. — 2022. — № 8(326). — С. 39–47. <https://elibrary.ru/item.asp?id=49366557>.
10. Бессарабов, В.О. Прогнозирование развития рынка консалтинговых услуг в сфере экономической безопасности предпринимательской деятельности: от мировых тенденций до региональных особенностей / В.О. Бессарабов // Бюллетень транспортной информации. — 2022. — № 6(324). — С. 27–39. <https://elibrary.ru/item.asp?id=49349544>.

Bessarabov Vladislav Olegovich

Donetsk National University of Economics and Trade named after Mikhail Tugan-Baranovskiy, Donetsk, Russia
E-mail: bessarabov93@gmail.com
ORCID: <https://orcid.org/0000-0003-3866-3240>
RSCI: https://elibrary.ru/author_profile.asp?id=836702
WoS: <https://www.webofscience.com/wos/author/rid/T-9079-2017>

Tymchina Larisa Ivanovna

Donetsk National University of Economics and Trade named after Mikhail Tugan-Baranovskiy, Donetsk, Russia
E-mail: lora150476@gmail.com
RSCI: https://elibrary.ru/author_profile.asp?id=1170925

Current trends in the development of the outsourcing services market in the world

Abstract. The article reviews and presents the results of the analysis of the global outsourcing services market. To achieve the purpose of the article, the following methods were implemented: analysis and synthesis, induction and deduction; statistical analysis; graphical method. The authors focus on the fact that today customers expect innovative services from their managed service providers, especially given that improvements have largely been achieved through process improvement. These transformational requirements are facilitated by advances in technology and corresponding "shifts" in processes. New requirements, along with cost reduction, are innovation, creativity, teamwork, forecasting, which will entail the development and diversification of outsourcing services.

Based on this, based on the performance indicators of the largest outsourcing companies in the world, the forecast for the development of the industry until 2027 has been confirmed. The study of the ranking of countries by the degree of attractiveness for outsourcing business services allowed us to establish the key advantages of the outsourcing services market in India. The features of the outsourcing services market in China, the Philippines, the UK and Canada are considered. Despite the fact that the regulatory framework is being transformed in accordance with the legislation of the Russian Federation, it is impossible to miss the benefits that the development of the outsourcing services market can bring. It is determined that the main trend in the activities of modern companies is the maximum outsourcing of their own IT services and business processes. At the same time, it is proved that the outsourcing services market will continue its rapid adaptation to meet and in many cases anticipate the customer's requirements.

Keywords: outsourcing; outsourcing services; outsourcing services market; global outsourcing market; outsourcing development