

## АУТСОРСИНГ СФЕРЫ УСЛУГ

Аутсорсинг сферы услуг охватывает различные по своему содержанию виды деятельности организации, связанные с удовлетворением потребности общества в услугах, а также те обслуживающие бизнес-процессы, которые являются частью бизнес-системы и обеспечивают ее функционирование. Отмечается значительный рост объемов деловых услуг (включая кредитно-финансовые и страховые), а также услуг телекоммуникации.

В современной научной литературе представлено несколько различных вариантов классификации услуг. Наиболее представительный вариант приведен в документах Всемирной торговой организации (ВТО). Другой вариант классификации услуг предлагает Организация экономического сотрудничества и развития (ОЭСР). Сравнительные характеристики сферы услуг представлены в табл. 1.

Таблица 1. Классификация услуг

Классификация Всемирного банка	Классификация Всемирной торговой организации	Классификация Организации экономического сотрудничества и развития (ОЭСР)	Классификация Европейской федерации ассоциаций управленческого консалтинга (FEACO)
Аудит Бухгалтерское обслуживание Юридическое обслуживание Управленческое консультирование Инжиниринг Деловая информация Реклама и отношения с общественностью Тренинг Рекрутмент Обеспечение информационными технологиями Инвестиционное обслуживание	Транспортные услуги Туристические услуги Услуги связи (почтовые, курьерские и телекоммуникационные) Строительные услуги Услуги по страхованию Финансовые услуги Компьютерные и информационные услуги Лицензионные услуги Другие деловые услуги Персональные, культурные и рекреационные услуги Государственные услуги	Транспортные услуги Услуги связи (телекоммуникационные и почтовые услуги) Услуги складирования Услуги населению (социальные и личные) Услуги госсектора (включая социальные) Торговые услуги Услуги общественного питания Гостиничные услуги Деловые услуги (в том числе кредитно-финансовые, услуги по страхованию и т.д.)	Общее управление Администрирование Финансовое управление Управление кадрами Маркетинговый консалтинг Производственный консалтинг Консалтинг в области информационных технологий Специализированные услуги

Аутсорсинг сферы услуг рассматривается в двух основных аспектах, различающихся направлением потока услуг: а) делегирование внешней организации-аутсорсеру функций обслуживания конечных потребителей, ранее выпол-

нявшихся специальными службами, отделами, подразделениями организации-клиента (удовлетворение потребностей рынка); б) приобретение услуг специализированных организаций-аутсорсеров по реализации функций, ранее выполнявшихся организацией-клиентом самостоятельно (удовлетворение внутренних потребностей организации-клиента).

Данные о доле отраслей сферы услуг в ВВП промышленно развитых стран представлены в табл. 2.

Таблица 2. Удельный вес сферы услуг  
в добавленной стоимости отдельных стран (%) [1]

Страна	Год				
	1970	1980	1990	2000	2007
Великобритания	54,6	57,2	64,2	71,8	76,1
Германия	48,5	56,7	61,2	68,5	69,9
Франция	56,6	60,8	68,0	74,3	77,0
США	62,8	64,2	70,7	75,6	77,1
Польша	34,3	34,3	39,5	63,3	64,3
Латвия	-	-	32,0	71,8	74,7
Литва	-	-	43,7	62,3	61,1
Эстония	-	-	37,5	67,3	68,5
СССР	38,0	42,7	44,4	-	-

Эти данные еще раз наглядно подтверждают важность указанной сферы бизнеса для развития экономики в целом. Аутсорсинг сферы услуг представляет собой одну из наиболее прогрессивных тенденций современного менеджмента. Прежде всего, развитие аутсорсинга сферы услуг способствует наиболее полному удовлетворению запросов клиентов. «Рынок потребителя» требует постоянного обновления продукта, при этом потребителю предлагается целый комплекс сопутствующих услуг. В процессы проектирования, производства, доставки, хранения, распределения продукта вовлечено множество отдельных организаций-аутсорсеров различных форм собственности, с различной государственной и территориальной принадлежностью. Кроме того, специализация на оказании услуг (аутсорсинге), формирование широкой поддерживающей инфраструктуры, развитие новых отраслей, связанных с использованием информационных технологий (например, электронной торговли), открывают в условиях глобализации новые возможности перед национальной экономикой, способствуют перетеканию трудовых ресурсов в непродуцирующую сферу – развитию альтернативной занятости.

#### Литература

1. Черемисина, А.С. Развитие сферы услуг как важнейшее направление трансформации отраслевой структуры экономики Республики Беларусь / А.С. Черемисина // Проблемы управления. – 2009. – № 4. – С. 156–161.

БДЭУ. Беларускі дзяржаўны эканамічны ўніверсітэт. Бібліятэка.

БГУЭУ. Белорусский государственный экономический университет. Библиотека.°.

BSEU. Belarus State Economic University. Library.

<http://www.bseu.by> [elibrary.bseu.by](http://elibrary.bseu.by)