

Секция «3. Современные реалии мировой экономики»

Страны-лидеры на рынке аутсорсинговых услуг

Третьякова Анастасия Анатольевна

Москва, Россия

E-mail: nastia.t.89@mail.ru

Научный руководитель

доц., к.э.н. Кабанова Ольга Николаевна

В последние двадцать лет прошедшего столетия в повседневный оборот вошло понятие “аутсорсинг”, то есть передача определенных функций и бизнес-процессов внешнему подрядчику на постоянной основе.

Наибольшую активность в использовании аутсорсинга проявляют крупные компании, большинство из которых вовлечено в инновационный сектор экономики (ИТ, телекоммуникации и тд.). Высокая рентабельность аутсорсинговых операций способствовала созданию компаниями США, Германии и Великобритании центров разработки новых изделий в развивающихся странах. Так, в последнее время все большую прибыль получают корпорации развитых стран мира за счет переноса мощностей производства в страны Юго-Восточной Азии и Африки. Именно они являются лидерами в сфере предоставления аутсорсинговых услуг. При этом пальма первенства принадлежит Индии.

Развитие оффшорного аутсорсинга в Индии пришлось на 1980-е гг., а в середине 1990-х гг. он стремительно набирал обороты, подогреваемый прогрессом в области информационных технологий. В 2000-е гг. во время экономического спада компании переводили производства в Индию, чтобы снизить издержки, а в периоды подъема – чтобы превзойти конкурентов. Почему вчерашняя колония с высоким уровнем бедности и огромным социальным расслоением сегодня так привлекает ведущие компании из развитых стран?

Это происходит, главным образом, из-за стоимости рабочей силы, которая, хотя и увеличивается по причине роста спроса на индийских специалистов, но все же остается низкой по сравнению с США.

Впрочем, Индия занимает первое место среди поставщиков аутсорсинговых услуг не только из-за низких окладов, но и благодаря достаточно высокообразованной и квалифицированной рабочей силе. Страна находится на втором месте по объему англоговорящих сотрудников и обладает самой масштабной системой высшего образования в мире. Местные вузы ежегодно готовят 3 млн. выпускников, 16% из которых специализируются в науке и технологиях. Хотя не все институты дают одинаково хорошее образование, некоторые, как Индийский технологический университет, уважаемы во всем мире. Если сравнивать с такими странами, как Филиппины, Пакистан и Индонезия, где труд оплачивается еще дешевле, в Индии выпускаются гораздо более квалифицированные работники, поэтому по соотношению цена-качество рабочей силы Индия – идеальный аутсорсер.

Тем не менее, налоги в Индии высоки, и компании-аутсорсеры обычно перекладывают их на своих зарубежных клиентов. Налог с доходов корпораций составляет 34%, при

этом есть целый ряд налогов на малый бизнес, и фактическая ставка налогообложения составляет почти 65% — больше, чем во многих других странах, широко оказывающих услуги оффшорного аутсорсинга. Впрочем, налог на добавленную стоимость в Индии ниже американского на 12,5%. [1]

Резюмируя вышесказанное, европейские и американские компании выбирают Индию как поставщика аутсорсинговых услуг, поскольку в стране сформировано уникальное предложение в части трудовых ресурсов, способное компенсировать существенное налоговое бремя.

В настоящее время серьезную конкуренцию Индии, особенно в сфере ИТ-аутсорсинга, составляет **Китай**, набирающий обороты в США и Европе, которые традиционно являются главными оплотами для индийских компаний. Однако, несмотря на такое преимущество Китая, как уверенный рост инновационной продукции при относительно низкой стоимости труда, не стоит забывать о важном недостатке аутсорсинга в данной стране — высоких затратах на логистику и частом несоответствии дешевой китайской продукции стандартам качества и другим требованиям.

Кроме того, ситуацию усложняет тот факт, что местные компании пока не спешат отдавать на аутсорсинг непрофильные виды деятельности, и то, что китайские специалисты имеют не достаточно высокий уровень управленческой подготовки.

Следует отметить, что одной из главных тенденций рынка аутсорсинга является быстрая географическая переориентация. Безусловно, традиционные аутсорсеры — Индия, Китай, Малайзия — по-прежнему занимают верхние строчки в списке лидеров в сфере предоставления данного вида услуг. Однако некоторые другие страны, например, в Африке, Латинской Америке и даже Восточной Европе, тоже начинают превращаться в серьезных участников этого рынка. Одной из причин подобных изменений стал мировой экономический кризис, сопровождавшийся ослаблением валют и снижением уровня зарплат, вследствие чего услуги аутсорсинга стали более доступными. Кроме того, «зрелые» страны-аутсорсеры характеризуются относительно высоким уровнем оплаты сервиса и цен на используемую в отрасли недвижимость, поэтому компании-заказчики ищут альтернативных нетрадиционных провайдеров услуг.

Здесь важно выделить именно Африку, где региональные компании, в основном оставаясь производителем минерального сырья, фруктов, кофе и овощей, в течение длительного времени следили за успехами азиатских стран в развитии аутсорсинговых операций, и уже смогли достичь больших результатов. Основной сферой рынка аутсорсинговых услуг, в которой наиболее успешным образом смогли реализовать себя африканские страны, стали колл-центры.

Опережает остальные страны региона **ЮАР**. Работники в данной стране практически не имеют акцента, поэтому клиентов в Великобритании и других районах мира обычно не информируют о том, что они получают сервис из Южной Африки. Еще одним преимуществом является совпадение часовых поясов с некоторыми европейскими странами.

Кроме того, в Африке часть населения владеет французским языком, поэтому у них есть возможность обслуживать франкоговорящие страны. Такие колл-центры уже действуют в Марокко, Сенегале, Тунисе и на Мадагаскаре.

Значительную часть услуг африканские компании предоставляют в сфере «телемаркетинга» (вид прямого маркетинга, при котором общение продавца и покупателя

происходит с помощью средств телефонии, а в более узком смысле, телемаркетинг – это продажа товаров или услуг по телефону), который не отличается высокой прибыльностью, но характеризуется большими размерами. В данном сегменте преуспела **Кения**, которая вполне способна и дальше расширить свою деятельность в этой области.

Несмотря на возникшие перспективы, перед Африкой по-прежнему стоит несколько серьёзных препятствий, которые можно, если не полностью устранить, то хотя бы уменьшить. Для этого необходимо:

- Изменить качество управления, а именно сконцентрировать внимание на таких проблемах, как высокая стоимость телекоммуникаций, ненадёжность систем электроснабжения и слабость транспортной инфраструктуры.

- Повысить конкурентоспособность. Африканским компаниям необходимо заинтересовывать иностранные корпорации с помощью пробных проектов, особых услуг, учебных программ для работников и даже субсидий на аренду офисов, основываясь на опыте азиатских конкурентов, которые привлекают много рабочих мест путем создания промышленных зон с более надёжным сервисом, предлагаемым за разумную цену.

В целом, Африка стала намного более благоприятным для бизнеса регионом, чем несколько лет назад. Распространение мобильной телефонной связи произвело революцию в повседневной жизни континента с самым низким в мире уровнем развития обычных телефонных сетей. Спутниковые подключения во много раз улучшили доступ к Интернету, а прокладка нового подводного кабеля вокруг побережья Африки позволит улучшить и удешевить все виды связи.

Но, несмотря на возросшие шансы того, что однажды Африка получит свою законную долю рабочих мест в порядке аутсорсинга, существует опасность, что этот регион отстанет ещё больше, ведь такие страны, как Индия и Китай в экономическом плане совершенствуются гораздо быстрее.[2]

Итак, западные компании все чаще переносят собственное производство в развивающиеся страны, благодаря чему создаются новые рабочие места, требующие высокого образовательного и профессионального уровня, увеличивается число желающих получить технические специальности.

Специализация развивающихся стран на производстве диверсифицированной продукции и предоставлении различного вида услуг приводит к возникновению эффекта накопленных знаний и опыта. Транснациональные корпорации начинают перемещать туда инновационную деятельность, используя глобальный научно-исследовательский потенциал. Постепенно такая стратегия становится более важной, чем стратегия использования рыночных возможностей в глобальном масштабе. Таким образом, происходит становление инновационной инфраструктуры, определяющей новое качество экономического роста развивающихся стран.

[1] <http://blog.ucmsgroup.ru/how-india-became-the-largest-outsourcer-in-the-world/>

[2] <http://www.project-syndicate.org/commentary/outourcing-in-africa/russian#w3hHe1WL60rAuKbs.99>

Литература

1. Е.Ф. Авдокушин, А.В. Широкова Развитие международных аутсорсинговых отношений // Финансы и кредит. - 2009. - №21.

2. Е.В. Никифорова, И.Ю. Леденева Анализ рынка аутсорсинговых услуг внешнеэкономической деятельности//Вектор науки ТГУ. Серия «Экономика и управление».- 2010.-№2(2).
3. Н.Плотникова Аутсорсинг IT-услуг для крупных компаний: экономическая эффективность//Финансовая газета (Региональный выпуск).-2011.-№14.