

Секция «Социология»

**Глобальные бизнес-услуги - новый этап развития аутсорсинга.**

***Виноградов Андрей Владиславович***

*Аспирант*

*Московский государственный университет имени М.В. Ломоносова,*

*Социологический факультет, Москва, Россия*

*E-mail: d1ro5n@gmail.com*

Несмотря на тот факт, что аутсорсинг появился в мировом менеджменте относительно недавно (сам термин «outsourcing» был введен лишь в 1989 году[1]), он уже претерпел значительную эволюцию. Так, в исследовании, проведенном PricewaterhouseCoopers несколько лет назад, отмечался происходящий в настоящее время переход к новому виду взаимодействия с компаниями, оказывающими внешние услуги – Global Business Services (Глобальные бизнес-услуги (сервисы))[3]. Данный вид аутсорсинга называется ведущими аналитиками наиболее перспективным при сравнении с классическим аутсорсингом и разделяемыми сервисами (Shared Services) внутри крупных компаний. Global business services (GBS) – новое понятие в современном менеджменте, которое подвергается осмыслению со стороны ведущих мировых исследователей. Так, ISG предлагает определение, которое можно перевести следующим образом: «Глобальные бизнес-услуги – это интегрированный набор предложений услуг, для какой-либо (множественной) поддержки функций внутри компании. Этот набор предложений является глобальным (всемирным) по своей природе, как для центров предоставления услуг, так и для потребителей. Представитель отдельных услуг может быть как внутренним, так и внешним, но должен управляться централизованно организацией, предоставляющей бизнес-услуги. Предлагаемые услуги являются согласованными и непрерывными по своей сути»[2]. К сожалению, данный вид оказания бизнес-услуг пока еще не получил своего теоретического осмысления в современной российской научной литературе.

Аутсорсинг помог подавляющему большинству компаний снизить оперативные издержки и добиться более высокой эффективности второстепенных функций [4]. GBS же, как следующая ступень оптимизации бизнес-процессов, должен помочь в повышении эффективности там, где эффект от внедрения обычного аутсорсинга был недостаточен – в первую очередь, в доступе к новейшим технологиями и в нахождении новых способов повышения стоимости продукта организации. В настоящее время глобальные бизнес-услуги стали динамично развивающейся отраслью оказания услуг. Например, GBS уже предлагают многие крупнейшие аудиторско-консалтинговые компании, такие как KPMG и Deloitte.

Таким образом, мы сталкиваемся с любопытным результатом развития аутсорсинга. Как мы знаем, изначальной целью аутсорсинга было вынесение за пределы компании отдельных функций или видов производственной деятельности (основных, вспомогательных или обслуживающих процессов), выполняемых ранее самостоятельно, либо в реализации «третьей стороной» целых бизнес-процессов, являющихся частью общей бизнес-системы[1], но его дальнейшее развитие привело к тому, что теперь всё чаще все выносимые за пределы организации процессы осуществляются одной корпорацией, предлагающей весь спектр возможных услуг аутсорсинга (как в области аутсорсинга бизнес-процессов, так и в области ИТ-аутсорсинга). Получается, что, стремясь освободи-

даться от излишней громоздкости, одни организации активно переводили всё большее количество бизнес-процессов на аутсорсинг, а, в то же время, другие организации, которые занимались оказанием услуг аутсорсинга, становились всё крупнее, постепенно внедряя новые виды предлагаемых услуг.

### **Литература**

1. Аникин Б.А, Рудая И.Л. Аутсорсинг и аутстаффинг: высокие технологии менеджмента: Учеб. Пособие. 2-е изд., перераб. и доп. – М.: ИНФРА-М, 2013
2. Huber B., Danimo S. Global Business Services – Taking Business Support Function to the Next Level. Information Services Group, 2012.
3. Fersht P., Filippone T., Aird C, Seppenfield D. The evolution of global business services: Enhancing the benefits of shared services and outsourcing. PricewaterhouseCoopers, HfS Research, Ltd, 2011.
4. Fersht P., Snowdon J. State of the Outsourcing Industry 2013: Executive Findings. HfS Research, Ltd, 2013.