

Є. Л. Кошкарьова

старший викладач

Харківський національний університет імені В.Н. Каразіна

es-science@karazin.ua

СУЧАСНІ ТЕНДЕНЦІЇ СВІТОВОГО РИНКУ ІТ-АУТСОРСИНГУ

У статті визначені відмінні риси аутсорсингу як послуги та мета його застосування; розкрито економічну сутність аутсорсингу, що полягає в побудові системи відносин між організаціями, які передають і приймають на себе виконання окремих видів діяльності на основі укладених довгострокових угод; розглянуто основні сегменти сучасного світового ринку аутсорсингу – аутсорсинг інформаційних технологій (ІТ-аутсорсинг) та аутсорсинг бізнес-процесів (ВРО-аутсорсинг), їх відмінні риси, темпи зростання, а також практичні результати застосування аутсорсингу. Виявлені наслідки високого попиту на послуги аутсорсингу в сфері високих технологій та НДДКР, що обумовлюють трансформацію аутсорсингу бізнес-процесів в аутсорсинг управління знаннями (Knowledge Process Outsourcing, КРО).

Проаналізовано динаміку та визначено сучасні тенденції розвитку світового ринку аутсорсингу. Визначені провідні країни за обсягами витрат на аутсорсинг бізнес-процесів, виявлено основних постачальників і споживачів послуг ІТ-аутсорсингу в світі. Узагальнено переваги використання ІТ-аутсорсингу та аутсорсингу бізнес-процесів в умовах пошуку оптимальних шляхів підвищення конкурентоспроможності економіки України.

За результатами дослідження зроблено висновок, що світовий ринок аутсорсингу наукоємних високотехнологічних послуг являє собою глобальний механізм, що забезпечує взаємодію суб'єктів господарювання щодо здійснення угод, предметом яких виступають інтелектуальні послуги. До числа основних тенденцій розвитку ринку можна віднести динамічне зростання і посилення конкуренції, залучення нових країн і регіонів, поява нових учасників ринку, а також підвищення попиту на наукоємні послуги.

Ключові слова: послуга, аутсорсинг, ІТ-аутсорсинг, ВРО-аутсорсинг, аутсорсинг управління знаннями.

JEL Classification: F 20, F 23, F 29, F 60.

E. L. Koshkareva

senior lecturer

V.N. Karazin Kharkiv National University

es-science@karazin.ua

MODERN TENDENCIES OF THE WORLD MARKET IT-OUTSOURCING SERVICES

In this article the distinctive features of outsourcing as a service and the purpose of its use; the economic essence of outsourcing is to construct a system of relations between organizations that transmit and receive over the execution of certain activities on the basis of concluded long-term contracts; the basic segments of the modern world outsourcing market - outsourcing information technology (IT-outsourcing) and business process outsourcing (BPO-outsourcing), their features, growth rates, and the practical results of outsourcing.

Identified consequences of high demand for outsourcing services in the field of high technology and R & D that lead to transformation outsourcing business process to knowledge management outsourcing (well known as Knowledge Process Outsourcing, KPO).

The dynamics and identifies current trends in the world market outsourcing market was analyzed. Special attention was paid to definition leading countries in terms of spending on business process outsourcing, searching major suppliers and consumers of IT outsourcing in the world and overview benefits of using IT-outsourcing and business process outsourcing, in conditions of finding the best ways to improve the competitiveness of Ukrainian economy.

A general conclusion is made concerning global outsourcing market knowledge-intensive high-tech services is a global mechanism for interaction with entities on the implementation of agreements. The subject these agreements are the intellectual services. The major market trends include dynamic growth, strengthening and increasing competition, attracting new countries and regions, the emergence of new entrants and the increased demand for high-tech services.

Keywords: outsourcing service, IT-outsourcing, BPO outsourcing, outsource knowledge management.

JEL Classification: F 20, F 23, F 29, F 60.

Е. Л. Кошкарева

старший преподаватель

Харьковский национальный университет имени В.Н. Каразина

es-science@karazin.ua

СОВРЕМЕННЫЕ ТЕНДЕНЦИИ МИРОВОГО РЫНКА IT-аутсорсинга

В статье обозначены отличительные особенности аутсорсинга как услуги и цель его применения; раскрыта экономическая сущность аутсорсинга, состоящая в построении системы отношений между организациями, передающими и выполняющими отдельные виды деятельности на основе заключенных долгосрочных договоров; рассмотрены основные сегменты современного мирового рынка аутсорсинга – аутсорсинг информационных технологий (IT-аутсорсинг) и аутсорсинг бизнес-процессов (BPO-аутсорсинг), их отличительные особенности, темпы роста, а также практические результаты применения аутсорсинга.

Выявлены последствия высокого спроса на услуги аутсорсинга в сфере высоких технологий и НИОКР, обуславливающие трансформацию аутсорсинга бизнес-процессов в аутсорсинг управления знаниями (Knowledge Process Outsourcing, KPO).

Проанализирована динамика и определены современные тенденции развития мирового рынка аутсорсинга. Определены ведущие страны по объемам расходов на аутсорсинг бизнес-процессов, выявлены основные поставщики и потребители услуг IT-аутсорсинга в мире. Приведены преимущества использования IT-аутсорсинга и аутсорсинга бизнес-процессов в условиях поиска оптимальных путей повышения конкурентоспособности экономики Украины.

По результатам исследования сделан вывод, что мировой рынок аутсорсинга наукоемких высокотехнологичных услуг представляет собой глобальный механизм, обеспечивающий взаимодействие субъектов хозяйствования по осуществлению сделок, предметом которых выступают интеллектуальные услуги. К числу основных тенденций развития рынка можно отнести динамичный рост, усиление конкуренции, привлечения новых стран и регионов, появление новых участников рынка, а также повышение спроса на наукоемкие услуги.

Ключевые слова: услуга, аутсорсинг, IT-аутсорсинг, BPO-аутсорсинг, аутсорсинг управления знаниями.

JEL Classification: F 20, F 23, F 29, F 60.

Постановка проблеми

В умовах становлення постіндустріальної економіки важливого значення набувають дослідження процесів деіндустріалізації і сервісизації. Вони виражаються в зниженні обсягів промислового виробництва, підвищенні ролі і питомої ваги послуг у економіці. Послуги складають близько 60% всієї економічної діяльності в більшості країн СНД і близько 70-80% в таких країнах, як Німеччина (68,27), Швеція (71,98), Данія (76,34), Бельгія (76,57), Франція (79,44) та ін. (OECD Stat. Extracts 2012). І хоча феномен сервісизації сам по собі не є новим, проте спостерігається внутрішня структурна трансформація даного процесу в бік підвищення частки наукоемких високотехнологічних послуг в загальному обсязі послуг, що надаються, а також підвищення питомої ваги даного виду послуг в створенні доданої вартості готового товару. Значною мірою зазначені зміни обумовлені розвитком і широким поширенням міжнародного аутсорсингу.

Актуальність розгляду аутсорсингу та IT-аутсорсингу зокрема пов'язана з його широким розповсюдженням у світі, оскільки його застосування дозволяє в значній мірі підвищити конкурентоспроможність корпорацій за рахунок зниження витрат, раціоналізації виробничої та управлінської діяльності, фокусування на інноваціях тощо. IT-аутсорсинг та аутсорсинг бізнес-процесів є домінуючими напрямками на загальному ринку аутсорсингу. Саме ця частина аутсорсингових послуг в Україні є найпривабливішою для приватного капіталу. Видається очевидним, що реалізація вищезначених напрямів стикається в Україні та світі з певним набором складностей як інституційного характеру, так й браком досвіду. Проте головним трендом розвитку IT-аутсорсингу та аутсорсингу бізнес-процесів є їх трансформація в аутсорсинг управління знаннями. Висока додана вартість формується саме в цих галузях, що спонукає інвесторів до прискорення цього процесу трансформації.

Аналіз досліджень та публікацій

Істотний внесок у вивчення та розкриття сутності аутсорсингу, обґрунтування переваг та недоліків, які він забезпечує, здійснили сучасні зарубіжні науковці, серед яких Б.А. Анікін (Анікін, Руда, 2006; Анікін, 2003), В.А. Єрофєєва (Єрофєєва, 2008), Р. Аалдерс (Аалдерс, 2003),

Е. Спарроу (Спарроу, 2009), Ж. Л. Бравар (Бравар, Морган, 2007) та ін. Особливо актуальним на сучасному етапі є використання аутсорсингу в сфері ІТ-послуг, особливо в умовах пошуку оптимальних шляхів підвищення конкурентоспроможності економіки України через нові напрями спеціалізації національної економіки.

ІТ-аутсорсинг в Україні як діяльність і один із найбільших елементів даної бізнес-моделі досліджували І. Матвій (Матвій, 2013.), який вивчає особливості ІТ-аутсорсингу в Україні. Л. Ноздріна (Ноздріна, 2012) розглядає питання, пов'язані з аутсорсингом ІТ-проектів в Україні через призму досвіду західноєвропейських та східноєвропейських країн. Також необхідно відзначити внесок у дослідження цього явища Ю. Герасимчука (Герасимчук, 2004), який теж займався дослідженням особливостей розвитку ІТ-аутсорсингу в Україні і прогнозував його майбутні тенденції та ризики. Не варто забувати про Б. Цибуляка, який у своїй праці дослідив можливість використання аутсорсингу для захисту інформаційних систем.

Мета статті – на основі аналізу сучасного стану ринку аутсорсингових послуг розглянути процеси трансформації в аутсорсингу, зокрема формування концепції аутсорсингу управління знаннями.

Завдання:

- визначити сучасні тенденції світового ринку ІТ-аутсорсингу та бізнес-процесів;
- виявити тенденції розвитку ІТ-аутсорсингу в Україні;
- схарактеризувати перспективи формування світового та українського ринків ІТ-аутсорсингу.

Основні результати дослідження

Аутсорсинг (від англ. «Outsourcing» – використання зовнішніх ресурсів) – форма співпраці, визначена договором підяду, коли співробітники однієї організації (постійні або спеціально найняті) працюють в іншій організації, підкоряючись менеджерам організації-замовника (Коник, 2008).

Аутсорсинг передбачає надання послуг компанією-аутсорсером компанії-клієнту, і саме з таких позицій ринок аутсорсингу досліджується західними аналітиками. Зростання обсягів аутсорсингових послуг, розширення видів діяльності, в яких застосовується аутсорсинг, збільшення сум контрактів при створенні стратегічних альянсів великих корпорацій на основі аутсорсингу змінюють співвідношення сфери виробництва і сфери послуг в задоволенні потреб суспільства.

Аутсорсинг як послуга має низку відмінних рис. По-перше, він передбачає відмову компанії від самостійного виконання певного виду діяльності і передачу його сторонньому підряднику (незважаючи на те, що функція, яку організація передає на аутсорсинг, може виконуватися компанією самостійно і за рахунок власних ресурсів). По-друге, як правило, ця функція не є ключовою. По-третє, при аутсорсингу предметом купівлі-продажу є нестандартизований продукт. Компанія-провайдер аутсорсингової послуги здійснює відносно-специфічні інвестиції для того, щоб надати товар або послугу, які відповідають вимогам фірми-замовника. По-четверте, відносини партнерів носять, як правило, довгостроковий характер.

Мета застосування аутсорсингу – використання передових бізнес-технологій та ноу-хау для завоювання і утримання конкурентних переваг у конкурентній боротьбі, що все більш загострюється.

Економічна сутність аутсорсингу полягає в побудові системи відносин між організаціями, які передають і приймають на себе виконання окремих видів діяльності на основі укладених довгострокових угод.

Практичним результатом застосування аутсорсингу є можливість направляти власні ресурси організації на виконання тих функцій, які складають її сильну сторону, на те, що організація вміє робити краще за інших, надавши зовнішньому виконавцеві (аутсорсеру) ті функції, які він вміє виконувати краще за інших. Тим самим організація може зосередити в своїх руках новітні досягнення в області науки, техніки і технологій, забезпечивши максимальне задоволення очікувань споживача, максимальну відповідність вимогам ринку (Аалдерс, 2003).

Основними сегментами сучасного світового ринку аутсорсингу є аутсорсинг інформаційних технологій і аутсорсинг бізнес-процесів. Аутсорсинг бізнес-процесів (ВРО-аутсорсинг) являє собою передачу сторонній організації всього комплексу діяльності окремих підрозділів компанії-замовника. ВРО-аутсорсинг може включати багато корпоративних функцій,

такі як управління персоналом, закупівлі, логістику і т.п. Аутсорсинг інформаційних технологій (ІТ-аутсорсинг) – це передача спеціалізованої компанії функцій, повністю або частково, пов'язаних з інформаційними технологіями, а саме: обслуговування мережевої інфраструктури, проектування і планування автоматизованих бізнес-систем з подальшим постійним розвитком і супроводом, системна інтеграція, офшорне програмування (Селіна, 2011). Середньорічні темпи зростання ВРО-аутсорсингу складають 6,3%, ІТ-аутсорсингу – 5,9%.

Високий попит на послуги аутсорсингу в сфері високих технологій та НДДКР обумовлює поступову трансформацію аутсорсингу бізнес-процесів в аутсорсинг управління знаннями (Knowledge Process Outsourcing, КРО), поняття, яке включає в себе комплекс наукомістких високотехнологічних послуг.

Аутсорсинг управління знаннями передбачає управління процесами, які вимагають глибокого вивчення або серйозної аналітичної обробки даних, формування і управління базами знань, які в подальшому можуть використовуватися, в тому числі для підтримки прийняття рішень. Він спрямований на створення високої доданої вартості за допомогою залучення більш кваліфікованих фахівців, що володіють глибокими знаннями в предметній області і досвідом. На думку аналітиків, аутсорсинг управління знаннями є продовженням аутсорсингу бізнес-процесів. Однак результатом КРО на відміну від ВРО-аутсорсингу виступає виробництво продукції з високою доданою вартістю або надання високотехнологічних послуг (A Balanced View of an Emerging Market). Основними галузями, для яких характерне широке застосування аутсорсингу високотехнологічних послуг, виступають фармацевтична і напівпровідникова промисловість.

Світовий ринок аутсорсингу високотехнологічних наукомістких послуг – це глобальна система взаємопов'язаних і взаємодіючих суб'єктів господарювання, які здійснюють операції купівлі-продажу, які мають, як правило, довгостроковий характер, предметом яких виступають інтелектуальні послуги, адаптовані до потреб конкретного клієнта. Основними тенденціями його розвитку на сучасному етапі є: реалізація політики стимулювання аутсорсингу в країнах, що розвиваються, і не протидія йому в розвинених; відновлення докризових темпів зростання; розширення географічних масштабів; поширення нових технологій, в тому числі «хмарних» рішень; «Рітейлізація» ринку; розвиток інноваційної діяльності. На ранніх етапах становлення і розвитку аутсорсингових відносин уряди розвинених країн оцінювали міжнародний аутсорсинг як односторонньо спрямований процес, при якому вигоди отримувала тільки приймаюча країна. У зв'язку з цим реалізовувався ряд заходів, спрямованих на створення певних законодавчих бар'єрів для здійснення компаніями офшорингу і міжнародного аутсорсингу (наприклад, прийняття деякими штатами США законів, що обмежують передачу державними установами бек-офісних операцій та ІТ-рішень на аутсорсинг за межі США). Зміна характеру аутсорсингу, його еволюція від простих виробничих функцій до наукомістких високотехнологічних послуг обумовлює перегляд зазначеної позиції. Співпраця компаній різних країн в області НДДКР, сфері захисту прав інтелектуальної власності, маркетингових досліджень та фінансової аналітики дозволяє компенсувати нестачу власних фахівців, заощадити кошти і час, а також спрямувати вивільнені фінансові та трудові ресурси в більш високотехнологічні галузі і забезпечити довгострокове економічне зростання (International Association of Outsourcing Professionals Outsourcing trends, 2011).

За даними Sign Up for Free Basic Account, світовий ринок аутсорсингу протягом 2000 – 2012 рр. поступово зростав, а у 2013 р. зменшився на 16,2 млрд дол., або на 16,35 % (порівняно з 2012 р). Основною причиною зниження вартості ринку було збільшення контрактів з одночасним зменшенням їх вартості. Динаміку розвитку ринку аутсорсингу наведено на рис. 1.

ISG Information Services Group надає щорічно статистику кількості і вартості аутсорсингових контрактів у світі (враховуються контракти, річна вартість яких не менше 5 млн дол. США). У 2013 р. загальна кількість контрактів становила 1155 контрактів, що на 2 % більше до попереднього року. Що ж до вартості цих контрактів, то у 2013 р. вона зменшилась на 18 % і становила 18,7 млрд дол. США. Статистика свідчить, що 69,09 % припало на нові контракти, а 30,91 % – на реструктуровані. Кількість нових контрактів у 2013 р. зменшилась на 5 % і становила 798, а вартість зменшилась на 27 % до 11,2 млрд дол. США порівняно з

2012 р. Кількість реструктурованих контрактів зросла на 22 % і становила 357, а їх вартість зменшилась на 2 % до 7,5 млрд дол. США (The Global ISG Outsourcing Index, 2013).

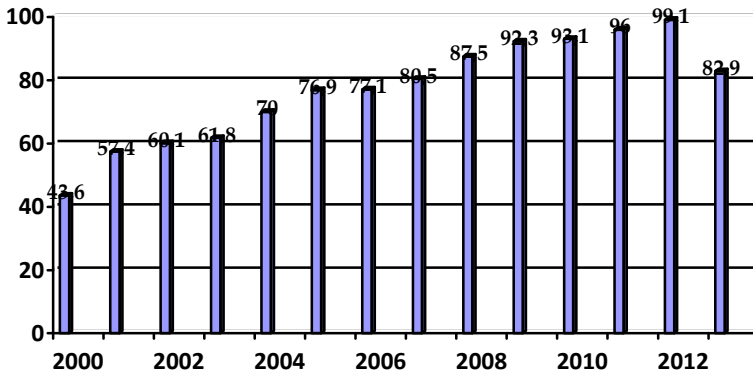


Рис. 1 – Динаміка розвитку ринку аутсорсингу за 2000–2013 рр.

Джерело: (Outsourcing – Global market size, 2013)

У 2013 р. найбільша частка припала на контракти у сфері ІТ-аутсорсингу – 68,40 %, а на аутсорсинг бізнес-процесів – 31,6 %. Кількість контрактів ІТ-аутсорсингу зросла на 8 %, а бізнес-процесів зменшилась на 9 %. Що ж до вартості контрактів, то вони зменшились для обох видів: ІТ-аутсорсингу на 8 % до 13,5 млрд дол. США, а бізнес-процесів – на 37 % до 5,2 млрд дол. США (11 The Global ISG Outsourcing Index, 2013).

Вплив світової фінансово-економічної кризи на глобальний ринок аутсорсингу не може розглядатися однозначно. Незважаючи на деяке зниження темпів зростання ринку аутсорсингу (на 2-3%), компанії в умовах кризи продовжували шукати шляхи скорочення витрат, в тому числі використовуючи стратегію аутсорсингу. За прогнозами аналітиків Міжнародної асоціації професіоналів у сфері аутсорсингу, посткризове відновлення економік спричинить повернення на ринок поряд з великими компаніями невеликих компаній (малих і середніх підприємств), що пред'являють попит на послуги аутсорсингу. Відповідно збільшиться число контрактів і їх вартість (The global outsourcing report: Opportunities, Costs and Risks, 2011).

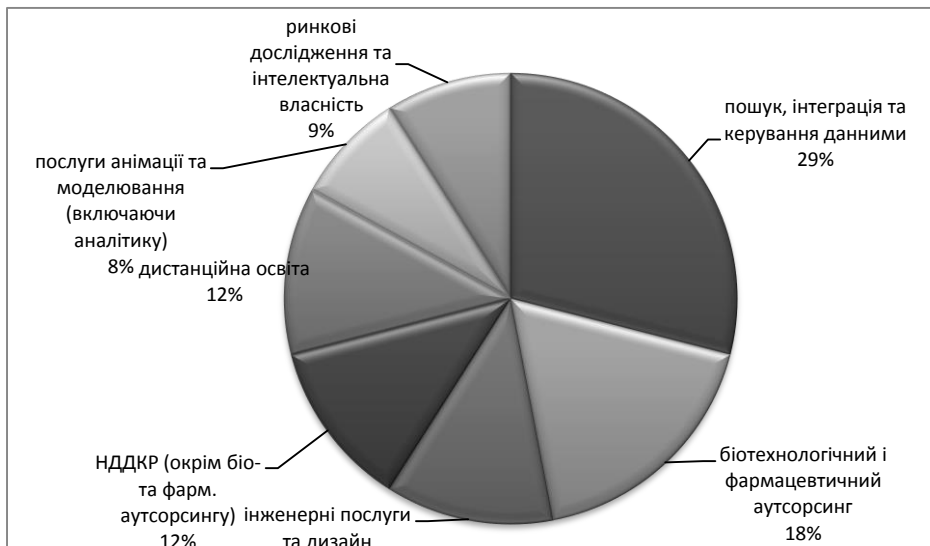


Рис. 2 – Основні види послуг аутсорсингу управління знаннями, %

Джерело: (A Balanced View of an Emerging Market)

Згідно з даними компанії TPI, основним попитом на ринку користуються послуги з пошуку, інтеграції та управління даними, фармацевтичний і біотехнологічний аутсорсинг, інженерні та дизайнерські послуги (рис. 2).

Таблиця 1

Динаміка витрат на аутсорсинг бізнес-процесів за регіонами
(Північна Америка, Західна Європа, Азіатсько-Тихоокеанський регіон, Японія),
млн дол. США

Направлення /Рік	2002	2003	2004	2005	2006	2007	2008	2009	2010
Північна Америка									
Аутсорсинг бізнес-процесів	62323	69870	74002	81094	88434	96263	101901	95423	99924
Зростання в % відносно попереднього року	6,5%	12,1%	5,9%	9,6%	9,1%	8,9%	5,9%	-6,4%	4,7%
Західна Європа									
Аутсорсинг бізнес-процесів	17899	21712	26002	28542	31347	38514	41374	37215	35646
Зростання в % відносно попереднього року	10,8%	21,3%	19,8%	9,8%	11,2%	21,3%	7,4%	-10,1%	-4,2%
Азіатсько-Тихоокеанський регіон									
Аутсорсинг бізнес-процесів	2406	2951	3530	4178	4856	6237	7124	7086	8320
Зростання в % відносно попереднього року	5,4%	22,7%	19,6%	18,4%	16,2%	28,4%	14,2%	-0,5%	17,4%
Японія									
Аутсорсинг бізнес-процесів	9576	10420	11179	11497	11601	12102	14023	15075	15663
Зростання в % відносно попереднього року	-2,9%	8,8%	7,3%	2,9%	0,9%	4,3%	15,9%	7,5%	3,9%

Джерело: складено автором на основі даних (Forecast Overview, 2015; User Survey Analysis, 2008)

З таблиці 1 видно, що найбільшим споживачем послуг аутсорсингу бізнес-процесів є ринок Північної Америки (США, Канада). Другим за значенням ринком-споживачем даного виду послуг є регіон Західної Європи. Третій за величиною замовник послуги аутсорсингу – Японія.

Таблиця 2

Країни-лідери з надання послуг аутсорсингу на міжнародних ринках послуг

Регіони	Країни
Америка	Аргентина, Бразилія, Канада, Коста-Ріка, Мексика, Панама, Чилі.
Азіатсько-Тихоокеанський регіон	Австралія, В'єтнам, Індія, Китай, Малайзія, Нова Зеландія, Пакистан, Сінгапур, Таїланд, Філіппіни.
Європа, Близький Схід і Африка	Угорщина, Єгипет, Ізраїль, Ірландія, Іспанія, Марокко, Польща, Росія, Румунія, Словаччина, Україна, Чехія, ПАР.

Джерело: складено автором на основі даних (Gartner's 30 Leading Locations for Offshore Services, 2014; Reduce Cost and Risk: Conduct a Benchmark Before Signing a BPO Deal, 2009)

Індія, Китай, країни Східної Європи продовжують домінувати на ринку в якості основних постачальників послуг. Проте в майбутньому їм можуть скласти серйозну конкуренцію Філіппіни, Росія, Україна, Польща, країни Південної Африки, Мексика, Коста-Ріка, Сінгапур, Ірландія, Канада, Уельс (The global outsourcing report: Opportunities, Costs and Risks, 2011).

Провайдери послуг на світовому ринку можуть бути умовно розділені на дві категорії. До першої відносяться дочірні компанії, основним мотивом створення яких виступає можливість передачі складної наукомісткої роботи висококваліфікованим фахівцям з країн з більш низькою заробітною платою. До другої категорії доцільно включити сторонніх постачальників, які надають аналогічні послуги, однак є незалежними юридичними одиницями. Останнім часом популярність на ринку набуває використання змішаної гібридної моделі, яка передбачає використання переваг роботи як з дочірньою компанією, так і зі сторонньою організацією, або стратегії мультисорсингу, коли дочірнє підприємство керує взаємовідносинами з незалежним постачальником (Knowledge Process Outsourcing: Unlocking top-line growth by outsourcing «thecore», 2008). Попит на послуги аутсорсингу також залежить від галузі. Галузь фінансових послуг, виробництво і телекомунікації виступають лідерами з використання аутсорсингу (рис.3).

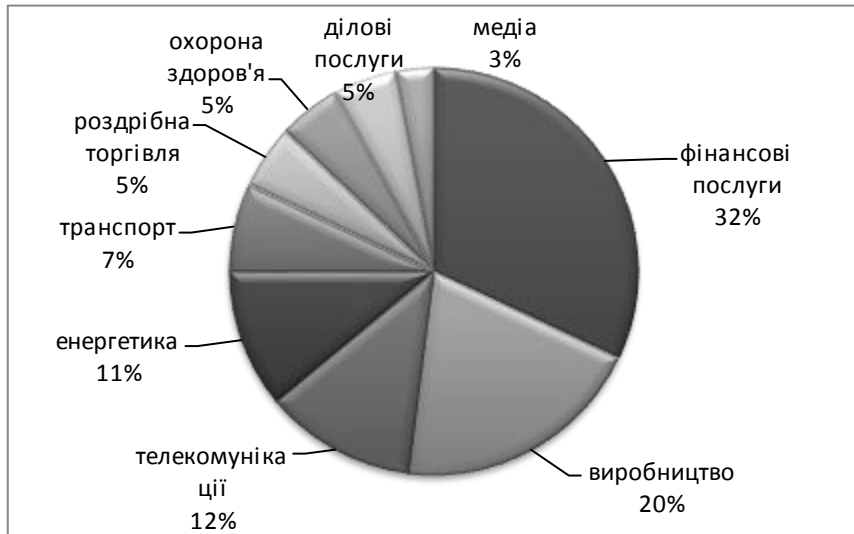


Рис. 3 – Участь галузей в світовому ринку аутсорсингу, %
Джерело: (The Offshore Services Global Value Chain, 2010)

У 2012 р. проявилася тенденція використання передових технологій, методів та інструментів управління для підвищення гнучкості і збільшення цінності і продуктивності. Однією з таких технологій виступають «хмарні» рішення (від англ. Cloud-based solutions), попит на які буде збільшуватися на світовому ринку аутсорсингу. Проте як і раніше залишаються актуальними питання конфіденційності даних та інформаційної безпеки в «хмарі». Клієнти вимагають, щоб послуги безпеки були за замовчуванням включені в «хмарні» послуги, а ринок, у свою чергу, виступає рушійною силою появи безпечних і надійних послуг подібного роду. На зміну громадським «хмарам» (від англ. Public clouds) приходять приватні «хмари» (від англ. Private clouds). Однією з сучасних тенденцій розвитку ринку послуг аутсорсингу виступає його «ритейлізація» (від англ. Retailization). Провайдери послуг можуть бути класифіковані на три основні категорії подібно магазинам: «гіпермаркети» – великі компанії, що пропонують широкий спектр послуг та скорочення витрат, яке можливо за рахунок ефекту масштабу (значної кількості клієнтури); «бутики» – компанії, що володіють ексклюзивним набором послуг, що дозволяють замовнику реалізувати свої найвибагливіші запити, однак за вищою ціною; «універмаги» – надійні компанії з обмеженим, але доступним для широких мас набором послуг (Global Sourcing Trends, 2011). Інновації торкнулися світового ринку аутсорсингових послуг за двома напрямками. По-перше, організації розглядають аутсорсинг не тільки в якості стратегії зниження витрат, але і можливості підвищення своєї інноваційності. По-друге, провайдери консолідується і формують партнерства для створення спільними зусиллями більш інноваційних рішень.

Висновки

Таким чином, світовий ринок аутсорсингу наукомістких високотехнологічних послуг являє собою глобальний механізм, що забезпечує взаємодію суб'єктів господарювання щодо здійснення угод, предметом яких виступають інтелектуальні послуги. Основними його сегментами є аутсорсинг інформаційних технологій і аутсорсинг бізнес-процесів. Високий попит на послуги в сфері високих технологій та НДДКР обумовлює поступову трансформацію аутсорсингу бізнес-процесів в аутсорсинг управління знаннями, який включає в себе комплекс наукомістких високотехнологічних послуг. До числа основних тенденцій розвитку ринку можна віднести динамічне зростання і посилення конкуренції, залучення нових країн і регіонів, появу нових учасників ринку, а також підвищення попиту на наукоємні послуги.

Література

1. OECD Stat. Extracts. – 2012. – (Electronic resource). – Accessed mode : <http://stats.oecd.org>
2. Анікін Б.А. Аутсорсинг і аутстафінг: високі технології менеджменту : Учеб. Допомога / Б. А. Анікін, І. Л. Руда. – М. : ИНФРА – М, 2006. – С. 71.
3. Аутсорсинг: створення високоефективних і конкурентоспроможних організацій : Учеб. посібник / За ред. проф. Б.А. Анікіна. – М. : ИНФРА-М, 2003. – 187 с.
4. Єрофєєва В.А. Облік, інформація, управління: прямі і зворотні зв'язки. / В. А. Єрофєєва. – М. : Фінанси і статистика, 2008. – 192 с.
5. Аалдерс Р. Аутсорсинг: практичне керівництво / пер. з англ. / Р. Аалдерс. – М. : Альпіна Бізнес Букс, 2003. – С.147.
6. Спарроу Е. Успішний ІТ-аутсорсинг – пер. з англ. / Є. Спарроу. – М. : Кудіц-образ, 2009. – 322 с.
7. Бравар Ж.-Л. Ефективний аутсорсинг: розуміння, планування та використання успішних аутсорсингових відносин/ Бравар Жан Луї, Морган Роберт: [пер. з англ.]. – Дніпропетровськ : Баланс Бізнес Букс, 2007. – 288 с.
8. Матвій І. Є. Особливості розвитку ІТ-аутсорсингу в Україні / І. Є. Матвій // Національний університет «Львівська політехніка», кафедра менеджменту організацій. – Л., 2013.
9. Ноздріна Л.В. Аутсорсинг ІТ-проектів в Україні / Управління проектами: стан та перспективи // Тези доп. VIII Міжнар. наук.-практ. конф. – 2012. – [Електронний ресурс]. – Режим доступу : web-site: conference.nuos.edu.ua
10. Герасимчук Ю. О. Історичний розвиток аутсорсингу, переваги та можливості, ризики аутсорсингу / Ю. О. Герасимчук // Збірник наукових праць ДЕТУТ. Серія «Економіка і управління». – К., 2004. – № 23-24. – С. 284.
11. Аутсорсинг / под ред. Н. А. Коник. – М. : КНОРУС, 2008. – 175 с.
12. Селіна М.В. Тенденції розвитку та ефективність використання аутсорсингу на світових ринках ділових послуг / М. В Селіна. – 2011. – С. 224.
13. Knowledge Process Offshoring (KPO): A Balanced View of an Emerging Market (Electronic resource). Accessed mode : http://www.tpi.net/pdf/researchreports/KPO_ResearchReport.pdf
14. International Association of Outsourcing Professionals Outsourcing trends 2011 (Electronic resource). – Accessed mode : http://www.kellyocg.com/uploadedFiles/Content/Knowledge/Ebooks/6_Key_Trends_in-Outsourcing.pdf
15. Outsourcing – Global market size 2013. (Electronic resource). – Mode of access : <http://www.statista.com/statistics/189788/global-outsourcing-market-size>
16. The Global ISG Outsourcing Index / Fourth Quarter and Full Year 2013 / Market Data and Insights. (Electronic resource). – Mode of access : <http://www.isg-one.com/pdf/index/4Q13-ISG-Outsourcing-Index.pdf>
17. 11 The Global ISG Outsourcing Index / Fourth Quarter and Full Year 2013 / Market Data and Insights. (Electronic resource). – Mode of access <http://www.isg-one.com/pdf/index/4Q13-ISG-Outsourcing-Index.pdf>
18. The global outsourcing report: Opportunities, Costs and Risks 2011 (Electronic resource). – Accessed mode : http://www.markminevich.com/pdf/WB_FINAL.PDF
19. Forecast Overview: Business Process Outsourcing, World wide, 2015 (Electronic resource). – Accessed mode : <https://www.gartner.com/doc/3055219/forecast-overview-business-process-outsourcing>
20. User Survey Analysis: HR BPO Market Faces Make-or-Break Hurdles in Global User Adoption, 2008 (Electronic resource). – Accessed mode : <https://www.gartner.com/doc/844332>
21. Gartner's 30 Leading Locations for Offshore Services, 2014 (Electronic resource). Accessed mode: <https://www.gartner.com/doc/2667522/gartners--leading-locations-offshore>
22. Reduce Cost and Risk: Conduct a Benchmark Before Signing a BPO Deal. 2009 (Electronic resource). – Accessed mode : <https://www.gartner.com/doc/870312/reduce-cost-risk-conduct-benchmark>
23. The global outsourcing report: Opportunities, Costs and Risks 2011 (Electronic resource). – Accessed mode : http://www.markminevich.com/pdf/WB_FINAL.PDF
24. Knowledge Process Outsourcing: Unlocking top-line growth by outsourcing «the core», 2008. (Electronic resource). – Accessed mode : <http://www.aranca.com/about-aranca/media-center/press-releases/117-aranca-featured-in-kpmgs-knowledge-process-outsourcing-unlocking-top-line-growth-by-outsourcing-qthe-core-q-2008-study>
25. The Offshore Services Global Value Chain, 2010. [Electronic resource]. – Accessed mode : http://www.cggc.duke.edu/pdfs/CGGC-CORFO_The_Offshore_Services_Global_Value_Chain_March_1_2010.pdf
26. Global Sourcing Trends 2011. [Electronic resource]. – Accessed mode : <http://www.computerweekly.com/opinion/Global-sourcing-trends-in-2011>

References

1. OECD Stat. Extracts (2012). Retrieved from <http://stats.oecd.org>
2. Anikin, B.A., & Rudaya, I.L. (2006) *Outsourcing and outstaffing: high technologies of management*. Moscow: INFRA. (In Russian)
3. Anikin, B. A. (2003). *Outsourcing and the creation of highly competitive enterprises*. Moscow:Ynfra-M. (In Russian)
4. Yerofeeva, V. A. (2008). *Accounting, information management, forward and backward links*. Moscow: Finance and Statistics.(In Russian)
5. Aalders, R. (2003). *Outsourcing: practical guide*. Moscow: Alpina Business Books. (In Russian)
6. Sparrou, E. (2009). *Successful IT Outsourcing*, Moscow: Kudlts-obraz. (In Russian)
7. Bravar, J. L. (2007). *Effective outsourcing*. Dniropetrovsk: Balans Business Books.
8. Matvij, I. E. (2013), Features of IT outsourcing in Ukraine, Lviv, Ukraine: Natsionalniy unlvrsitet «Lvivska politehnika». (In Ukrainian)
9. Nozdrina, L. V. (2012). Outsourcing Projects in Ukraine. Retrived from conference.nuos.edu.ua.
10. Gerasimchuk, J. O. (2004). Historical development outsourcing, benefits and opportunities, the risks of outsourcing. *Proceedings of DETUT, The series "Economics and Management"*, Kyiv, Ukraine. (In Ukrainian)
11. Konik, N. A. (ed.). (2008). *Outsourcing*. Moscow: KNORUS. (In Russian)
12. Selina, M. (2011). Trends and efficiency of outsourcing in the global markets business services. (In Ukrainian)
13. Knowledge Process Offshoring (KPO): A Balanced View of an Emerging Market Retrieved from http://www.tpi.net/pdf/researchreports/KPO_ResearchReport.pdf
14. International Association of Outsourcing Professionals Outsourcing trends (2011) Retrieved from http://www.kellyocg.com/uploadedFiles/Content/Knowledge/Ebooks/6_Key_Trends_in_Outsourcing.pdf
15. Outsourcing – Global market size 2013. Retrieved from <http://www.statista.com/statistics/189788/global-outsourcing-market-size>
16. The Global ISG Outsourcing Index. Fourth Quarter and Full Year 2013. Market Data and Insights. Retrieved from <http://www.isg-one.com/pdf/index/4Q13-ISG-Outsourcing-Index.pdf>.
17. 11 The Global ISG Outsourcing Index. Fourth Quarter and Full Year 2013. Market Data and Insights. Retrieved from <http://www.isg-one.com/pdf/index/4Q13-ISG-Outsourcing-Index.pdf>.
18. The global outsourcing report: Opportunities, Costsand Risks (2011) Retrieved from http://www.markminevich.com/pdf/WB_FINAL.PDF
19. Forecast Overview: Business Process Outsourcing, World wide, (2015) Retrieved from <https://www.gartner.com/doc/3055219/forecast-overview-business-process-outsourcing>.
20. User Survey Analysis: HR BPO Market Faces Make-or-Break Hurdlesin Global User Adoption, (2008) Retrieved from <https://www.gartner.com/doc/844332>
21. Gartner's 30 Leading Locations for Offshore Services, (2014) Retrieved from <https://www.gartner.com/doc/2667522/gartners--leading-locations-offshore>;
22. Reduce Costand Risk: Conduct a Benchmark Before Signing a BPO Deal. (2009) Retrieved from <https://www.gartner.com/doc/870312/reduce-cost-risk-conduct-benchmark>.
23. The global outsourcing report: Opportunities, Costsand Risks (2011) Retrieved from http://www.markminevich.com/pdf/WB_FINAL.PDF
24. Knowledge Process Outsourcing: Unlocking top-line growth by outsourcing «thecore», 2008. Retrieved from <http://www.aranca.com/about-aranca/media-center/press-releases/117-aranca-featured-in-kpmgs-knowledge-process-outsourcing-unlocking-top-line-growth-by-outsourcing-qthe-coreq-2008-study>.
25. The Offshore Services Global Value Chain. (2010). Retrieved from http://www.cggc.duke.edu/pdfs/CGGC-CORFO_The_Offshore_Services_Global_Value_Chain_March_1_2010.pdf
26. Global Sourcing Trends. (2011). Retrieved from <http://www.computerweekly.com/opinion/Global-sourcing-trends-in-2011>.