

Давыденко Т.Д., старший преподаватель МИУ

ЕВРОПЕЙСКИЙ ОПЫТ АУТСОРСИНГА

Введение

Рост предпринимательства и конкурентоспособности предприятий, включая учреждения образования, зависит от современной теории инноваций. Всё чаще используются понятия экономического развития, опирающегося на знания, интеллектуальный капитал, технический прогресс, которые вырабатываются в вузах и других научных учреждениях. На конкурентном рынке это заставляет предприятия приобретать людей более образованных, интенсифицировать процесс их обучения как на месте работы, так и в специализированных учреждениях образования. Преобразование знания в основной стратегический запас становится фактором, а увеличение этого запаса ведёт к интеллектуализации предприятия.

Знание оказывает заметное влияние на ценность работников, требует его постоянного обновления. Компетенция кадров, умение, опыт, запросы, самостоятельность – эти элементы всё больше оцениваются на почве других черт и достоинств ресурсов труда. Мера их оценки – затраты на развитие работников при уменьшении инвестиций в материальные ресурсы фирмы. Преобразование знаний в главный стратегический ресурс выступает фактором, а его рост обеспечивает новые возможности интеллектуализации предприятий.

Вопросы интеллектуализации учебного процесса рассматривались такими учёными, как В.Ф. Байнев, Л.Н. Давыденко (Республика Беларусь), А.С. Запесоцкий, В.Д. Шадриков (Россия), Т. Матвейчук, И. Янюк (Польша) и др.

Целью данной статьи является систематизация нового европейского опыта управления аутсорсинга и изучение его при подготовке менеджеров в вузах Республики Беларусь.

1. Знания как стратегический фактор экономического развития

Потребность в конкурентных специалистах обусловила необходимость учитывать в учебном процессе высшей школы различные инновационные программы:

современные европрограммы «Европейский менеджер» и «Маркетинг менеджер»;

современные программы бизнес-интеллекта в странах Балтии; современные программы бизнес-интеллекта холдингов нефтепереработки Лукойл, Белорусского металлургического завода, бытовой техники «Атлант – М» и др.

Эти программы соответствуют европейскому стандарту бизнес-образования:

во-первых, перечень изучаемых дисциплин такой же, как в западных программах;

во-вторых, это практическая направленность программ, использование анализа практических ситуаций для управления предприятием;

в-третьих, формирование важных для менеджера навыков эффективной коммуникации, управления временем, презентаций, переговоров, лидерства;

в-четвёртых, изучение современных информационных технологий.

Это программы для осуществления общего руководства всеми ресурсами предприятия, удовлетворения нужд потребителей, получения прибыли. Маркетинг без прибыли нельзя назвать успешным. Поэтому для управленцев, в том числе и маркетингом, нужны знания финансовых аспектов управления, бухгалтерии, налогообложения, построения сбытовой сети, товарной политики, ценообразования, стратегического маркетинга и т.д.

Изменения, возникшие в современном мире, определяют широкий спектр возможностей

управления предприятием. Развитие знаний, специализация, глобализация, окружение конкурентов определяют направления новых методов управления, к которым относится аутсорсинг.

2. Модели аутсорсинга и оценка их эффективности

Под аутсорсингом понимается управленческий ход, построенный на таком принципе: оставить себе только то, что могу делать лучше других. Внешнему исполнителю передаю то, что он сделает лучше. Доля аутсорсинга в управлении предприятием представлена на рис. 1. На практике такой метод, как правило, оправдывает себя. Поэтому при моделировании АСУ следует использовать и методы аутсорсинга.

Необходимо обратить внимание на то, что взаимодействие АСУ и аутсорсинга является информационной стратегией для вспомогательной системы управления предприятием [2, 3, 5].

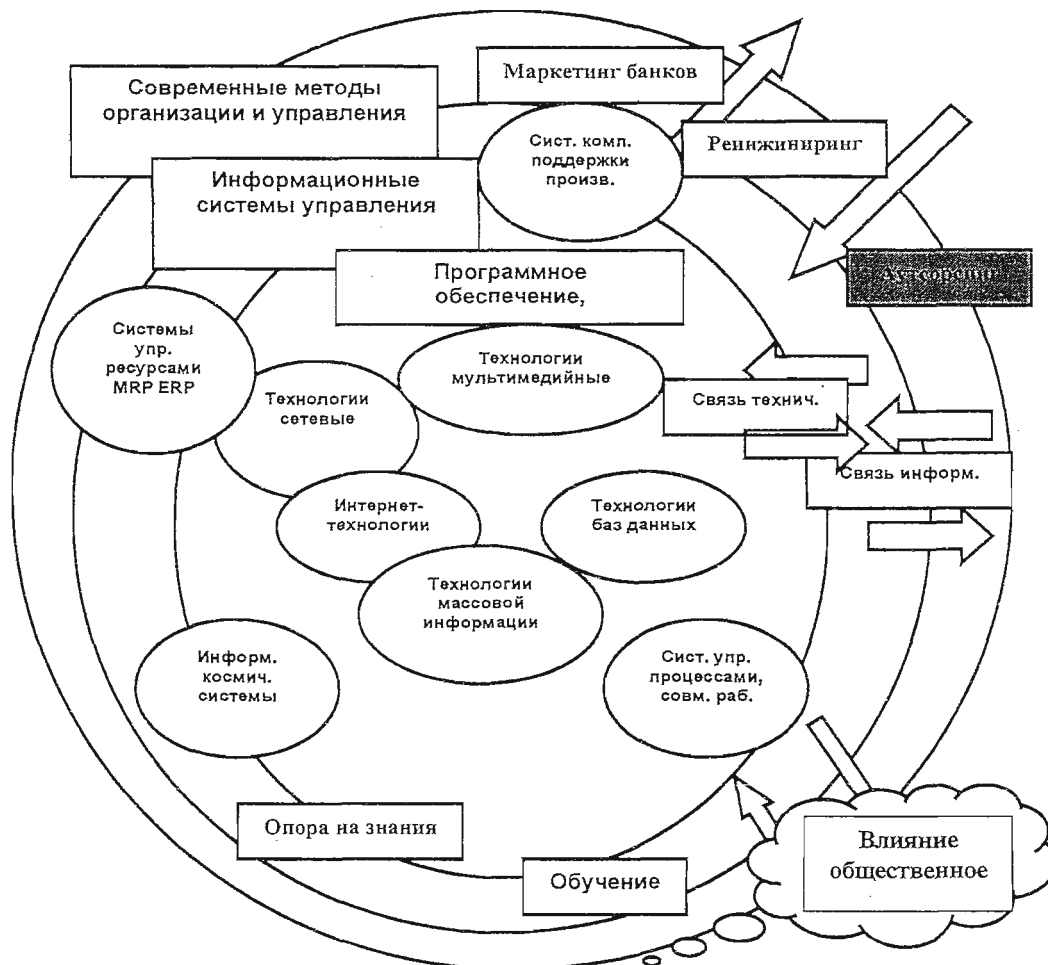


Рис. 1. Аутсорсинг на фоне совместного сотрудничества государственной и негосударственной форм собственности

Отсюда следует, что моделирование информационного аутсорсинга должно рассматриваться как связь двух соглашений: АСУ и методов аутсорсинга.

Модели АСУ можно классифицировать следующим образом:

- модель техническая – технические средства, средства связи;
- модель объективная – проведение реинжиниринга; определение структуры АСУ, связей, обработка входных данных;
- модель цикла жизни системы – определение фаз реализации, вариантов эксплуатации;
- модель развития информационных технологий на предприятии – способы развития в контексте развития бизнеса;
- модель стратегии информатизации – развитие бизнеса, увеличение прибыли;
- модель экономическая – оценка вариантов по цене, рациональному вложению инвестиций в системы информатизации.

Модели и методы аутсорсинга подлежат оценке по следующим критериям:

- охват всех ресурсов предприятия;
- стоимость;
- наличие или отсутствие конкурентных систем;
- анализ продолжительности производственного цикла;
- определение новых услуг аутсорсинга;
- оценка результатов от организации аутсорсинга;

– анализ цены и прибыли.

Для эффективности результатов аутсорсинга при создании АСУ целесообразно рассматривать понятия «контуров», а также «модулей», т.е. создания моделей пластов аутсорсинга с точки зрения потребностей в соответствующих АСУ, технических возможностях, экономической эффективности.

Эффективность модуля определяется формулой:

$$\text{ЭФмод.} = \text{ЭФаут.} - \text{ЭФсоб.}, \text{ где}$$

ЭФмод. – эффективность модуля;

ЭФаут. – эффективность модуля, реализованного с помощью метода аутсорсинга;

ЭФсоб. – эффективность операций модуля, реализованных собственными силами.

Эффективность системы, реализованной с помощью метода аутсорсинга:

$$\text{ЭФк} = F(N_k, T, RC, [c_1, c_2, \dots, c_n], [f_1, f_2, \dots, f_n], C_k, Th_s, Os),$$

где: N_k – номера контуров; T – период исследования и проектирования;

RC – рыночная цена; $[c_1, c_2, \dots, c_n]$ – вектор эффективности модулей;

$[f_1, f_2, \dots, f_n]$ – вектор финансовой эффективности модулей,

C_k – цена внедрения контура;

Th_s – технические характеристики оборудования;

Os – тип сервера.

Эффективность контура от типа сервера представлена на схеме 1.

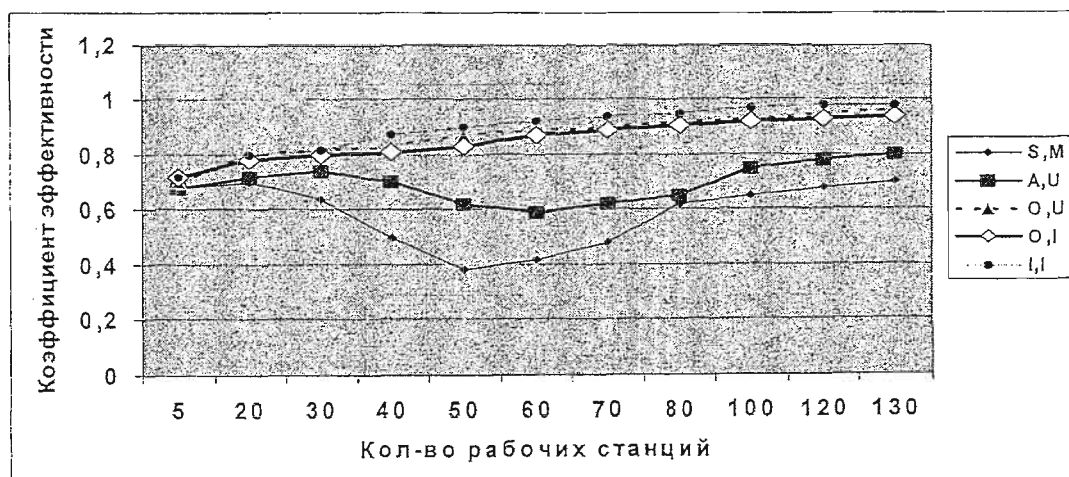


Схема 1. Зависимость эффективности аутсорсинга от серверов

Базы данных:

- S – MS SQL Server 2000;
- A – Sybase Adaptive Server;
- O – Oracle;
- I – IBM DB2

Операционные системы:

- M – MS Windows Server 2000/2003;
- I – IBM AIX/OS400;
- U – system UNIX

3. Влияние знаний на трансформацию человеческого капитала

Анализируя современные тенденции управления предприятиями, нужно отметить, что в мире существуют следующие:

- концепция MRP – управление всеми материальными ресурсами производства;
- концепция ERP – управление всеми ресурсами предприятия с единой базой данных;
- концепция SCM – управление внешними по отношению к предприятию элементами бизнес-цепочки;
- концепция ERP для малых и средних предприятий [2, 6].

Мощные продукты России и Беларуси на рынке программных средств стандарта MRP, ERP, SCM – система управления корпорацией «Галактика» и система принятия бизнес-решений «1С:Предприятие», управление документооборотом «Дело» и «Рекорд», а также справочные правовые системы «Консультант-Плюс» и «Эталон».

Управление корпоративным содержанием неструктурированных документов (от чертежей и карт технологических процессов до маркетинговых материалов и презентаций, видео и аудио документов, электронных писем) осуществляется с помощью платформы приложений «Documentum».

В основе западных разработок лежала идея оптимизации планирования производственных

ресурсов. Последняя версия системы «Галактика» реализовала концепцию MRP-II: планирование массового, серийного, единичного производств изготовления на заказ, планирование сбыта, снабжения, планирование долгосрочное и оперативное, отслеживание состояния каждого материала и др.

Концепции ERP состоит в интегрировании всех подразделений и функций корпорации в единую информационную систему. Концепции ERP охватывает все стороны производственной и коммерческой деятельности предприятия. Единая база данных доступна самым различным службам. На предприятиях, где внедряется ERP-система, отсутствует проблема стыковки информации.

Модель аутсорсинга SCM решается модулями «Управление маркетингом» системы «Галактика» и «1С:Предприятие»:

ведение расширенной информации о товарах и услугах, обработку контактов с потенциальными поставщиками, ведение досье на фирмы-конкуренты, товары-аналоги, ценовую политику; управление сбытом, контроль жизненного цикла товаров, анализ рынка рекламных услуг, маркетинг анализа сбыта.

Избранные системы ERP для малых и средних предприятий на рынке стран СНГ представлены в табл. 1 фирмами, программными продуктами и их функциями автоматизации.

Таблица 1. Избранные системы ERP для малых и средних предприятий СНГ

Галактика	Галактика	<i>Логистика, бухгалтерия</i>
Электронные офисные системы	Дело-Предприятие	<i>Электронный документооборот</i>
1С	1С:Предприятие	<i>Логистика, бухгалтерия, торговля</i>

4. Интеллектуализация управления знаниями

Авторитет фирмы может быть испорчен, если в документах нет порядка, а фирма не придерживается установленных стандартов при их оформлении.

Основным объектом, с которым работает система корпоративного управления предприятием «Галактика», является операционный

бизнес-документ. Выделяют три основных класса бизнес-документов: планы, документы – основания, регламентирующие операции между юридическими лицами; сопроводительные документы, отражающие суть выполняемых операций.

Системы корпоративного управления документооборотом «Дело – предприятие» и «Рекорд» позволяют регистрировать электронные

образы входящих и исходящих документов, согласовывать проекты документов, контролировать исполнение, обеспечивать поиск связанных документов и их защиту, использовать электронные цифровые подписи. Бумажные документы сканируют, присваивая штрих-коды, и сохраняют на электронных носителях. Вся система основана на безбумажных технологиях.

Справочные правовые системы «КонсультантПлюс» и «Эталон» – это семейства информационных систем по различным разделам права Республики Беларусь:

Современное белорусское делопроизводство находится на стадии развития. Для него характерны две тенденции: заимствование подходов, выработанных в русском языке, и поиск собственного стиля через утверждение национальных стандартов. Белорусский

государственный институт стандартизации и сертификации утвердил стандарт Беларуси «Унифицированные системы документации Республики Беларусь». С этой же целью усилен государственный контроль за состоянием делопроизводства и архивов в учреждениях, организациях, на предприятиях. Усилена также административная ответственность должностных лиц за нарушения законодательства в области делопроизводства и архивного дела, утерю или незаконное уничтожение документов согласно Закону Республики Беларусь от 26 июня 1997 г.

Министерством образования Республики Беларусь введён по всем специальностям вузов курс «Делопроизводство и деловая корреспонденция». Содержание дисциплины предлагается на схеме 2.

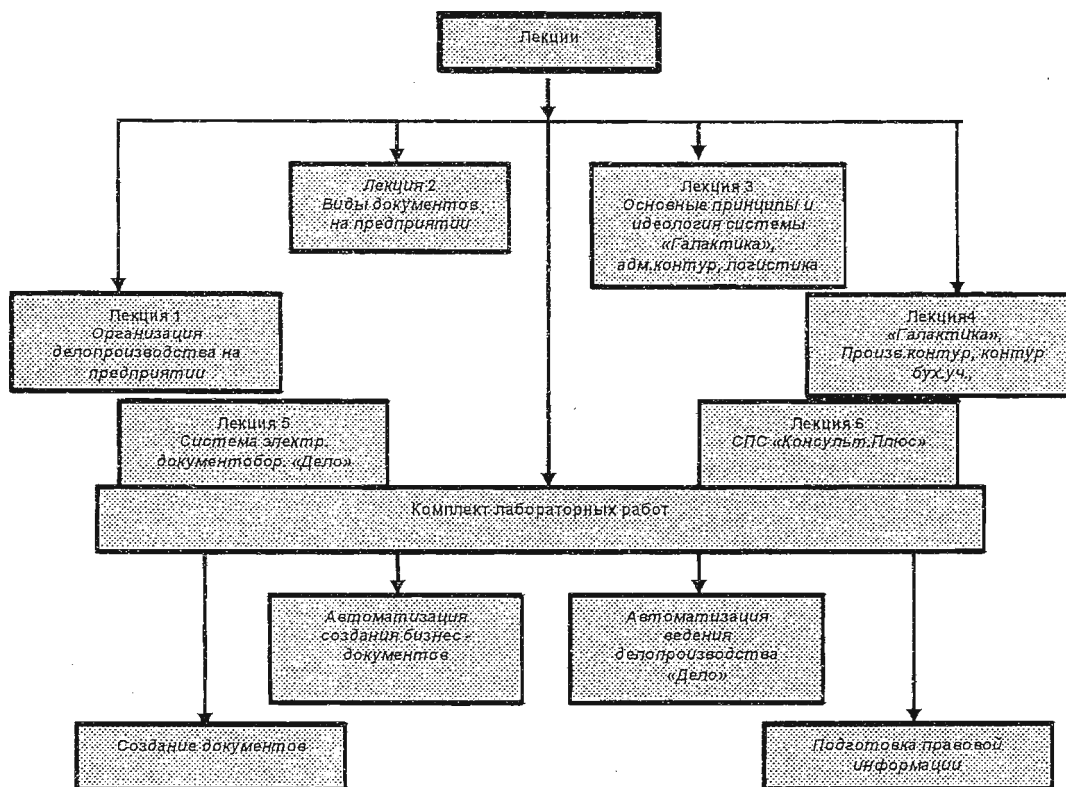


Схема 2. Курс «Делопроизводство и деловая корреспонденция»

Вопросы контролируемой самостоятельной работы: реквизиты документов, входящие и исходящие документы, регистрация, номенклатура дел, письма иностранному корреспонденту; письма, содержащие коммерческую тайну [4, 7, 8].

Производственные и хозяйственные предприятия, фирмы, корпорации представляют

собой сложные системы. Они состоят из большого числа элементов, реализующих производственные и управленческие функции. В этих системах взаимодействуют разнообразные материалы, производственные ресурсы, большие коллективы людей, осуществляется управление как отдельными элементами, так и системой в целом, что отражает схема 3.



Схема 3. Составляющие эффективной системы управления

В связи с жёсткой конкуренцией выхода на внешние рынки, многие руководители понимают, что надо использовать не командные методы, а ту систему автоматизации управления, которая является основой единого информационного пространства предприятия, так называемый стандарт ERP – управление всеми ресурсами предприятия [9].

Заключение

Использование моделей информационного аутсорсинга позволит быть АСУ эффективным благодаря:

- внедрению пластов (контуров, модулей) аутсорсинга;
- эффективности стратегии, качества, цены в сравнении с другими аналогичными программными продуктами,
- эффективности использования локальных и глобальных сетей;
- эффективности от практической реализации модулей аутсорсинга.

Категории экономики, основанной на знаниях, инновациях, интеллектуальном капитале стали категориями, которые вносят новый вклад в оптимальность принятия менеджерских решений. Знание стало ресурсом, сравнимым с капиталом (см. рис. 2).

На обладание знанием можно смотреть с перспективы как макроэкономики, так и микро, т.е. предприятия. В первом случае речь идёт об установлении влияния факторов на процессы создания и пользования знанием в экономике. Во втором же предметом анализа будут:

- конкурентные стратегии для оптимального развития бизнеса;
- организационные структуры, использующие знания через информационные технологии;
- информационные базы знаний практических навыков принятия управленческих решений.

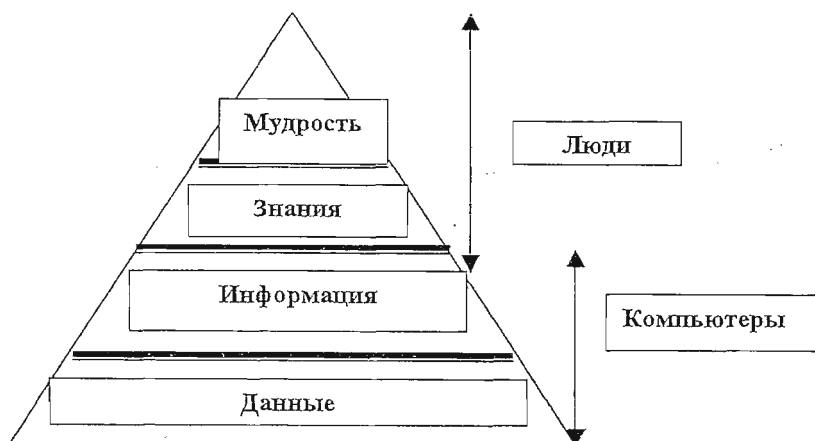


Рис. 2. Составляющие интеллектуального капитала.

ЛИТЕРАТУРА

1. Давыденко Л.Н., Янюк И. Аутсорсинг как концепция управления на торговых предприятиях // Перспективы развития предпринимательских структур в приграничных регионах. Сборник материалов научно-практической конференции. Гомель, 2002.
2. Комплексная система автоматизации управления предприятием «Галактика», М., 2004.
3. Комплексная система автоматизации документооборота «Дело». Мн., 2004.
4. Давыденко Т.Д., Молчина Л.И., Кривошея Т.А., Юшкевич М.Н. Делопроизводство и деловая корреспонденция: Учебно-методический комплекс. Мн.: МИУ, 2004.
5. Matwiejczuk T. Model warstwowy outsourcingu informatycznego systemu zarzadzania. Warszawa, 2004.
6. Мейшер Б. Информационное обеспечение для каждой фирмы // Teleinformatyka w Polsce. Варшава, 2005. №49.
7. Давыденко Л.Н., Давыденко Т.Д. Интеллектуализация учебного процесса по управлению знаниями. // Образование для устойчивого развития: на пути к обществу знания. Материалы международного форума ЮНЕСКО. Мн., 2005.
8. Давыденко Л.Н., Давыденко Т.Д. Интеллектуализация учебного процесса в подготовке менеджеров. // Высшая школа: проблемы и перспективы: Материалы 7-й Международной научно-метод. конференции. Мн.: РИВШ, 2005г.
9. Давыденко Л.Н., Давыденко Т.Д. Интеллектуализация учебного процесса как фактор роста конкурентности специалистов высшей школы. Научный журнал «Optimum» Университет в Белостоке, 2005. №3. Серия «Studia ekonomiczna. Bialystok, University Press.

РЕЗЮМЕ

Изменения, возникшие в современном мире, определяют широкий спектр возможностей управления предприятием. Развитие знаний, специализация, глобализация, окружение конкурентов определяют направления новых методов управления, к которым относится аутсорсинг. На практике такой метод, как правило, оправдывает себя. Поэтому при моделировании АСУ следует использовать и методы аутсорсинга в программных комплексах Республики Беларусь. Для усиления конкурентоспособности выпускников вузов негосударственной формы собственности в условиях рыночной экономики автором предлагается структура и наполнение дисциплины «Делопроизводство и деловая корреспонденция».

SUMMARY

Today the success of business activity and enterprises competitiveness depend on knowledge, technical progress and innovations. Knowledge can be considered as a vital strategic resource of the firm. The increase in knowledge, specialization development and globalization in general determine the application of new efficient methods of management such as outsourcing. Thus, outsourcing methods should be used in academic programs of the Republic of Belarus while modeling automatic control systems. In order to boost the competitiveness of graduates from private universities the author suggests the structure and the content of the discipline «Record keeping and business correspondence».