

HoReCa. Лише за перші чотири тижні карантину втрата оборотів у ресторанному бізнесі склала 61%, у кафе – 27%, і у барах – 58%. В подальшому ці втрати тільки зростали. Часткове послаблення карантину по суті не зможе забезпечити відновлення прибутковості і значна кількість підприємств цієї сфери змушена буде припинити свою діяльність. Проте існуючі тенденції, які спостерігались останніми роками і попит на подібні послуги послужать стимулом для відродження даної галузі в післякарантинний період, оскільки в подальшому прогнозується збільшення купівельної спроможності і зростання ділової активності населення, в свою чергу викликані загальним прискоренням ритму життя. При цьому, слід наголосити, що у відродженні HoReCa-індустрії особливу роль відіграє забезпечення якості роботи персоналу для задоволення потреб клієнтів. По суті, основний процес у HoReCa пов'язаний із розвитком і удосконаленням сервісу і якості обслуговування, а це вимагає залучення кваліфікованих фахівців, оскільки для споживача дуже важливо і як його зустріли, як швидко прийняли, якісно виконали замовлення, наскільки дружню атмосферу створили і т.д.

Отже, підприємцям сфери HoReCa особливу увагу необхідно звернути на підвищення ефективності роботи персоналу і розуміти що потрібно постійно проводити навчання всіх рівнів працівників – від простих виконавців, щоб вони не тільки знали свої безпосередні обов'язки, але і відповідали вимогам корпоративної культури, до менеджерів, які мають вміти організувати безперебійне функціонування бізнесу, швидко реагувати на непередбачувані ситуації, ефективно вирішувати можливі конфлікти з клієнтами [3].

1. Что такое ХоРеКа (HoReCa). URL:<http://gastrorad.ua/cho-takoe-horeca>.

2. ФМ в HoReCa. Как управлять процессами facility management в сферах общественного питания и гостиничного хозяйства. URL:<http://shen.ua/obzor-i-analitica-otrasli/facility-management-v-horeca>.

3. Что такое HoReCa? URL:<http://vsetreningi.ru/schools/hor>

Мамчин М.М., Матвій І.Є.

Національний університет «Львівська політехніка»

АУТСОРСИНГ БІЗНЕС-ПРОЦЕСІВ: ЗА І ПРОТИ

Високі темпи розвитку технологій, процес глобалізації, економічна нестабільність і необхідність оптимізації ресурсів призводять до зростання популярності аутсорсингових послуг в світі.

Ринок аутсорсингових послуг показує значне зростання в світовому масштабі практично у всіх секторах економіки. Варто зазначити, що найбільша частка глобального доходу від аутсорсингу припадає на ІТ-сферу, аутсорсинг бізнес-процесів дає галузі значно меншу частку, ніж ІТ-аутсорсинг, генеруючи, відповідно, \$62 млрд. та \$23,6 млрд. [1].

Аутсорсинг бізнес-процесів (англ. Business process outsourcing (BPO)) – це вид аутсорсингу, який передбачає передавання третій стороні – надавачеві послуг відповідних повноважень зі здійснення операційної діяльності та відповідальності за певні бізнес-функції (або процеси) [2].

Аутсорсинг бізнес-процесів (послуги в сферах бухгалтерського обліку, найму персоналу, маркетингових досліджень, обробки первинної інформації) має високі темпи зростання. Журнал “Fortune” стверджує: як мінімум 90% сучасних підприємств використовують аутсорсинг хоча б одного бізнес-процесу [1].

Відповідно, за оцінками експертів компанії Gartner, на ринку аутсорсингу BPO фіксується щорічне зростання на 10-12%. Найдинамічніше цей ринок розвивається в Європі (14,7% щорічно). За іншими оцінками, щорічне світове звернення до послуг аутсорсингу бізнес-процесів зростає на 16,5% [1].

Проведений кадровим холдингом АНКОР в Україні аналіз попиту і оцінка якості послуг аутсорсингу серед керівників різного рівня іноземних і українських компаній, що здійснюють свою діяльність на території України, дозволили виявити такі тенденції: 36 % опитаних зазначили, що їх компанії-роботодавці передають на аутсорсинг бізнес-процеси, серед яких ІТ-послуги займають 40,5 %, логістика – 35,1 %, ресурсне забезпечення виробничих процесів – 27 %, маркетингові послуги – 21,6 %, рекрутмент – 18,9 %, бухгалтерський облік – 13,5 %, розрахунок заробітних плат – 13,5 %, обробка та систематизація інформації – 8,1 %, аутсорсинг медичних представників – 8,1 %, облік кадрів і кадрове діловодство – 5,4 %, адміністративні функції – 2,7 % (рис. 1) [3].



Рис. 1. Затребуваність аутсорсингових бізнес-процесів [3]

Опитування показало, що 41,2 % респондентів вважають основною перевагою від використання аутсорсингових послуг економію власних ресурсів, 37,6 % респондентів зазначили оптимізацію та прискорення бізнес-процесів, 32,9 % вважають, що їх бізнес став більш ефективним, 14,1 % відзначили поліпшення якості та контролю робочих процесів, 14,3 % вважають, що завдяки аутсорсинговим компаніям вони отримують можливість використовувати рішення, засновані на останніх досягненнях галузі [3].

Усі переваги, одержувані користувачем послуг при аутсорсингу, можна умовно розділити на 2 групи [4, 5]:

– перша група – стандартні переваги, властиві аутсорсингу будь-якого виду діяльності, а саме: збільшення «гнучкості» компанії у межах її операційної діяльності, забезпечення ефективності використання коштів; зниження витрат обслуговування бізнес-процесів і забезпечення надійного їх обслуговування; зосередження уваги на основному бізнесу компанії; вирішення проблеми із залученням, навчанням і утриманням кваліфікованого персоналу, а також з безперервністю бізнес-процесів; уникнення витрат на інвестиції в обладнання і програмне забезпечення, необхідне для підтримки переданих бізнес процесів і на їх подальшу технічну підтримку, а можливо, і скорочення витрат на утримання офісу і апарату управління; можливість поліпшення компанією власної репутації і збільшення цінності бренду в результаті більш якісного обслуговування її клієнтів аутсорсером; можливість використання чужого високопрофесійного досвіду, накопиченого при вирішенні аналогічних завдань та наявність постійного доступу до нових технологій і знань; можливість скористатися ресурсами, доступ до яких в іншому випадку був би неможливий;

– друга група переваг полягає в перекладенні відповідальності на аутсорсингову компанію, зокрема, це – зниження ризику прийняття хибних рішень, відшкодування збитків, пов'язаних з неправильним розрахунком податків або з несвочасним наданням звітності тощо.

Проте, незважаючи на досить значний перелік переваг, аутсорсинг бізнес-процесів ще не дуже поширений, що стосується зокрема і України. Основними причинами, що стоять на перешкоді більш широкого використання аутсорсингу бізнес-процесів в діяльності є [4, 5, 6]:

компанії бояться втратити контроль над ситуацією, уникають довіряти стороннім комерційні таємниці; виникнення додаткових витрат сил і засобів на етапі переходу і чисто психологічний бар'єр, пов'язаний з передачею «своїх» бухгалтерії в «чужі» руки; можливе зростання витрат у випадку передачі на аутсорсинг занадто багатьох функцій та процесів; можливість банкрутства аутсорсингової компанії; обмеження гнучкості управління компанією; обмеження управління частиною діяльності компанії, що може призвести до прийняття неадекватних рішень; можливе зниження відповідальності особами, яким передаються бізнес-процеси на умовах аутсорсингу; важкість контролю технологічних бізнес-процесів; обмеження технологічної гнучкості підприємства; відсутність законодавчого визначення й регулювання аутсорсингу.

1. Індустрія делегування: Огляд глобального аутсорсу. URL: <https://business.ua/business/4969-industriia-delehuvanniaohliad-hlobalnoho-autsorsu>

2. Фролова В.Ю., Фролова Г.І. Ефективність використання аутсорсингу бізнес-процесів на підприємстві. Вісник Бердянського університету менеджменту і бізнесу. 2015. № 3 (31). С. 60-63

3. Аналіз затребуваності та оцінка якості послуг аутсорсингу в Україні. URL: <http://pravotoday.in.ua/ua/press-centre/market-viewing/view-38>.

4. Що таке аутсорсинг? URL: <http://cbto.com.ua/library/outsourcing>

5. Матвій І.С. Аутсорсинг в діяльності промислових підприємств: основні переваги та загрози. Прометей: регіональний збірник наукових праць з економіки. 2008. Вип. 1(25). Донецьк: ДЕГІ. С. 184–189.

6. Манойленко О.В. Аутсорсинг як інструмент підвищення ефективності антикризового управління / Вісн. Міжнар. Слов'ян. ун-ту. Сер. «Екон. науки». 2006. Т. 9. № 1. С. 8-12.

Ożarowski Oleh

Krakow university of Economics, Poland

INNOVATION IN ENERGY POLICY

What are the theoretical rationales that have been advanced for innovation policy? As pointed out above, some innovation policies, such as policies supporting innovation in military technology and certain other activities of vital importance to the state, have been pursued for centuries. This holds for the “mission-oriented” policies mentioned above, but also for investments in knowledge creation and diffusion in areas considered to be of high importance, such as agriculture. In other words, the modern state has always, as part of its core policy missions, supported the generation of scientific knowledge, technology and innovation.

Innovation policy traditionally lies within the remit of industry, education or economy ministries. As policy makers' attention to innovation and policies affecting it has increased, specialized public sector organizations dedicated to innovation support have emerged in many countries⁸.

A credible regulatory framework needs to be both effective in spurring innovation and economically effective for society and consumers, especially if designed to be maintained as these technologies scale. For instance, a subsidy to renewable energies can be effective in terms of driving deployment in the early stages but it becomes costly to consumers if maintained unchanged as the technology reaches significantly lower costs and a larger scale⁹.

An assessment of current energy policies (both conventional and renewable-specific) is important to understand innovation opportunities. For example, fossil-energy subsidies, whether in the form of transportation fuel subsidies or price caps on fossil-based electricity, can strongly impact the business case for widespread RET deployment. Additionally, the presence of a national

⁸ Edler, J., Fagerberg, J., 2017. Innovation policy: what, why, and how. *Oxford Review of Economic Policy*, 33(1), 2–23.

⁹ KPMG (2018). *Accelerating sustainable energy innovation*. <https://www.weforum.org/whitepapers/accelerating-sustainable-energy-innovation>