



Феномен аутсорсинга в Российской Федерации как психологический инструмент в управлении конфликтами на предприятиях реального сектора

Оболонский Юрий Владимирович

Институт «Здоровьесберегающих технологий и охраны окружающей среды»

ИНФОРМАЦИЯ О СТАТЬЕ:

Получено: 2020
Опубликовано: 2020

КЛЮЧЕВЫЕ СЛОВА:

психология, конфликт, управление конфликтом, предприятия, менеджмент, аутсорсинг.

АННОТАЦИЯ:

В статье представлен анализ основных видов современного аутсорсинга и их роль, содержание, основные условия и границы его применения в системе управления конфликтами на предприятиях реального сектора российской экономики.

The Phenomenon of Outsourcing in the Russian Federation as a Psychological Tool for Conflict Management at Enterprises of the Real Sector

Obolonsky Yuri Vladimirovich

Institute for Health-Saving Technologies and Environmental Protection, Russia

ИНФОРМАЦИЯ О СТАТЬЕ:

Received: 2020
Accepted: 2020

KEYWORDS:

psychology, conflict, conflict management, enterprises, management, outsourcing.

ANNOTATION:

The article presents an analysis of the main types of modern outsourcing and their role, content, basic conditions and boundaries of its application in the conflict management system at enterprises of the real sector of the Russian economy.

CITATION

Оболонский Юрий (2020), Феномен аутсорсинга в Российской Федерации как психологический инструмент в управлении конфликтами на предприятиях реального сектора. LP (7-4) 2, 19-29. DOI: 10.51233/2413-6522-2021-7-4-19-29. <https://radomir-life.ru/lp/>

Obolonsky Yuri (2020), The Phenomenon of Outsourcing in the Russian Federation as a Psychological Tool for Conflict Management at Enterprises of the Real Sector. LP (7-4) 2, 19-29. DOI: 10.51233/2413-6522-2021-7-4-19-29. <https://radomir-life.ru/lp/>



При обосновании внедрения аутсорс-проекта и аутсорсинга в качестве инновационного инструмента управления конфликтами в организациях реального сектора российской экономики необходимо иметь в виду существование определенных видов и разновидностей аутсорсинга. Эффективность применения аутсорсинга в системе инструментов управления конфликтами зависит, прежде всего, от обоснованности выбора топ-менеджментом организации, инерцирующим изменения во внутренней и внешней бизнес-среде, тех или иных его видов.

Многие исследователи поднимали вопрос о классификационных признаках современного аутсорсинга. Значительный вклад в рассмотрение данного вопроса внесли российские ученые Б. Аникин и И. Рудая. В этой связи следует согласиться с И. Рудой в том, что «отсутствие общепринятой классификации форм и видов аутсорсинга является препятствием на пути совершенствования правового и организационно-экономического механизма реализации данной методологии управления».

В управленческой литературе наиболее полно описаны виды и подвиды аутсорсинга исходя из функциональной роли замещающего аутсорсером внутриорганизационного звена. Это наиболее часто используемый признак для характеристики видов аутсорсинга. На его основании выделяются такие виды аутсорсинга, широко применяемого в западных и отечественных организациях как:

- информационный, обеспечивающий техническую коммуникацию в промышленной организации;
- управленческий, предусматривающий передачу ряда управленческих функций менеджеров среднего звена

и контрольные функции внутреннего аудита;

- финансовый, замещающий планово-экономический отдел, включая бюджетирование и инвестирование;
- маркетинговый, обеспечивающий продвижение товара и рекламные компании
- учетный, выполняющий задачи анализа текущей деятельности (управленческий учет) и бухгалтерского и налогового учета;
- юридический, оказывающий юридическое сопровождение деятельности промышленной организации;
- кадрово-административный, замещающий отдел администрирование трудовых отношений согласно действующего законодательства;
- экологический, обеспечивающий выполнение нормативных требований к безопасному производству и сохранению окружающей среды;
- обучающий, выполняющий функцию обучения и развития персонала;
- технологический, замещающий отдел Главного технолога;
- инженерного обеспечения, замещающий отдел Главного инженера;
- капитального строительства и ремонта, решающий задачи соответствующего отдела промышленной организации;
- логистический, сопровождающий процессы закупки, хранения и транспортировки сырья, материалов, готовой продукции;
- имиджевый, обеспечивающий положительный имидж компании на рынке и в государственных структурах;
- научно-технологический, оказывающий услуги в области разработки новых продуктов и их внедрения в производство;



- транспортный, обеспечивающий работу служебного транспорта аппарата управления среднего звена и топ-менеджеров;
- клининговый, обеспечивающий чистоту помещений;
- секретарский, обслуживающий руководство предприятия и обеспечивающий бесперебойное движение документации во внешней и внутренней среде предприятия;
- курьерский, заменяющий потребность в курьерской доставке документации;
- охранный, выполняющий функцию обеспечения безопасности организации;
- эксплуатационный, обеспечивающий надлежащий уровень эксплуатации объектов офисной и производственной недвижимости;
- организации питания, заменяющий бывшие рабочие столовые на предприятиях.

Чем более развита дифференциация внутриорганизационных функций в организации, тем больше видов и подвидов функционального аутсорсинга можно выделить и, соответственно, применить в управлении конфликтами.

Данные функции можно условно разделить на две группы: одна – это функция высококвалифицированных специалистов в высокотехнологичных сферах деятельности организации реального сектора экономики, а другая – функция высококвалифицированных специалистов в сфере простых видов труда (уборка, курьеры, повар и др.).

Деятельность в высокотехнологичных сферах требует научно-технических знаний, которые в инновационной экономике должны обеспечивать экспертный уровень качества работы аутсорсера. Это предполагает получение базового специального образования и постоянного повышения квалификации специалистов в сложных областях деятельности современной промышленной организации,

нацеленной на инновации.

С функциональным критерием тесно связаны другие классификационные признаки аутсорсинга, применяемые организацией в управлении конфликтами. Так, исследователями выделяется административно-управленческий аутсорсинг и оперативный аутсорсинг.

К административно-управленческому аутсорсингу, по нашему мнению, необходимо относить такие виды функционального аутсорсинга, как управленческий, финансовый, учетный, юридический, кадрово-административный, обучающий, информационный, имиджевый, имиджевый, клининговый, секретарский, курьерский, транспортный, охранный, эксплуатационный, организацию питания. К оперативному аутсорсингу в промышленной организации относится маркетинговый, технологический, инженерного обеспечения, капитального строительства и ремонта, логистический, научно-технологический аутсорсинг.

Одним из распространенных классификационных признаков аутсорсинга, непосредственно вытекающий из его содержания, выступает роль замещаемых функций по отношению к стратегическому ядру промышленной организации. По данному классификационному признаку различают аутсорсинг основных (профильных, базовых, ключевых) функций и аутсорсинг вспомогательных (непрофильных, неключевых) функций. Основной аутсорсинг включает в себя оперативный аутсорсинг и такие виды административно-управленческого аутсорсинга как управленческий и информационный, а также обеспечение информационной (включая коммерческую) безопасности. Вспомогательный аутсорсинг направлен на поддержание управленческой и высоко-технологической инфраструктуры промышленной организации.

Развитие организационно-структурных форм привело к распространению



дивизиональной, матричной, процессной и сетевой форм организацией. В управленческой литературе появились работы исследователей, в которых выделяется система аутсорсинга, которая относится к определенным отраслевым сферам. Так, Синяев В.В. формирует концепцию «коммерческой системы аутсорсинга» в сфере строительных услуг. Однако, по нашему мнению, при ближайшем рассмотрении данной концепции автор опирается на различную комбинацию уже известных видов аутсорсинга. Речь может идти об оптимизации интеграционных бизнес-процессов организации- заказчика и провайдера под воздействием отраслевой специфики.

Необходимость создания на базе аутсорсинга сетевых организационных структур указывает И. Рудая, которая пишет: «сеть формируется вокруг системного интегратора: организации – носителя основного (ключевого) процесса или владельца ключевой компетенции, обеспечивающей создание ценности для конечного потребителя».

Наличие дивизиональной, матричной, процессной и сетевой организацией актуализировало значение такого классификационного признака аутсорсинга, как объем и число передаваемых аутсорсеру функций.

Исходя из объема передаваемых функций и, соответственно, делегирования полномочий и ответственности, Хейвуд Д. выделяет:

- максимальный, или полный аутсорсинг;
- частичный, или выборочный аутсорсинг.

Полный аутсорсинг, на наш взгляд, является скорее теоретически возможным видом, т.к. он предполагает замещение всех функций внутриорганизационных звеньев организации провайдерами аутсорсинговых услуг. Этого на практике добиться очень трудно без утраты управляемости компанией.

Вопрос о границе замещения функций организации актуален в связи с тем, что в современной экономике крайне сужено понятие «стратегическое ядро» организации. Наличие производственного аутсорсинга свидетельствует о том, что возможно замещение оперативной функции предприятия реального сектора экономики аутсорсерами, которые также располагают производственными мощностями, квалифицированными специалистами и имеют возможность закупить необходимые для производства продукции сырье и материалы.

Достаточно стремительный процесс глобализации привел к новой конфигурации мирового реального сектора экономики. В той связи возросло значение китайской и индийской промышленности, которая стала выполнять роль производственного аутсорсера. Её новой функцией в международном разделении труда – быть глобальным производственным аутсорсером.

Западные высокотехнологичные компании достаточно успешно переносят оперативную функцию на развивающиеся рынки. По сути, они ослабили свое присутствие в производственно-промышленном секторе глобальной экономики. Стратегическое ядро их бизнеса – это создание бренда и патентование технологии производства конечного продукта, отсюда и их основная функция – над его распространением под определенными патентованными названиями (торговыми знаками и брендами). Передача производственно-оперативной функции аутсорсерам из стран с развивающимися рынками не лишает эти структуры стратегического ядра их бизнеса, хотя порождает целую индустрию производства контрафактной продукции во всех отраслях реального сектора экономики.

Основные отечественные предприятия реального сектора российской экономики были созданы в советское время. Их



основная продукция, как правило, была разработана отраслевыми институтами в системе научно-исследовательского сектора советского периода. Права на разработанные в то время продукцию безвозмездно передавались предприятиям соответствующей отрасли, у которых были мощности и кадры.

В настоящее время эти промышленные организации приватизированы и они, как правило, не выступают правообладателями технологии производства продукции или владельцами соответствующих торговых знаков. Однако отечественные промышленные организации, возникшие в трансформационный период эволюции российской экономики на базе отдельных научных коллективов и обладающие собственной технологией производства высокотехнологичной продукции, сумели пройти процедуру регистрации в Патентном агентстве, и имеют зарегистрированные права на технологию производства под своим торговым знаком.

Для применения организацией полного аутсорсинга в описанном выше смысле должна существовать стройная система охраны интеллектуальной собственности, которая бы обеспечивала функционирование «стратегического ядра» в виде права на технологии. В этой связи в отечественных организациях в системе управления конфликтами возможно применение частичного, или выборочного аутсорсинга для замещения ряда основных и вспомогательных функций, выполняемых стороной – участником организационного конфликта.

Конкретные решения об объеме и числе передаваемых аутсорсерам функций зависят от общей стратегии применения аутсорсинга в качестве инструмента управления конфликтами. Исходя из числа передаваемых аутсорсерам административно-управленческих и оперативных функций, необходимо выделить *монофункциональный*, или *гомогенный*

аутсорсинг, и *мультифункциональный*, или *гетерогенный* аутсорсинг.

В виду того, что в организационном конфликте задействована не одна сторона, то применение монофункционального, или гомогенного аутсорсинга в системе управления конфликтами в организации ограничено. Здесь основным видом выступает мультифункциональный, или гетерогенный аутсорсинг, предполагающий замещение аутсорсинговыми услугами функций нескольких внутренних звеньев, не относящихся к стратегическому ядру организации реального сектора экономики.

В условиях, когда необходимо решительно урегулировать межгрупповой конфликт в организации, замещение вспомогательных внутрискруктурных звеньев аутсорсерами позволяет топ-менеджерам предприятия в короткое время сконцентрировать усилия на базовой функции организации и использовать преимущества аутсорсинга.

Привлечение нескольких аутсорсеров требует от топ-менеджеров повышенного напряжения для интеграции бизнеса провайдеров аутсорсинговых услуг и самой организации-заказчика. Безусловно интеграционный процесс при мультифункциональном аутсорсинге занимает определенное время, а интегрирование различных аутсорсеров в бизнес-пространство организации не происходит синхронно. Вместе с тем, с точки зрения управления конфликтами урегулирование «старого» организационного конфликта в организации отрасли завершится моментом передачи функций конфликтующих сторон аутсорсерам.

Применительно к ранее рассмотренным организациям малого бизнеса (организации М) и среднего бизнеса (организации С) управленческое решение по преодолению конфликта связано с необходимостью перехода к *мультифункциональному* (гетерогенному) аутсорсингу, обеспечивающему передачу ряда административно-



управленческих и оперативных функций.

Усложнение технико-технологических и организационно-экономических компонентов современных организаций реального сектора экономики в силу перехода к четвертому, пятому, а в перспективе – шестому технологическим укладам вызывает настоятельную потребность замещения услугами аутсорсеров не столько функций, сколько отдельных бизнес-процессов. Они могут относиться как к стратегическому ядру, так и обеспечивать вспомогательные бизнес-процессы.

В западной управленческой литературе концепция аутсорсинга бизнес-процессов получила достаточно широкое распространение и известна по аббревиатуре ВРО (Business Process Outsourcing).

В данной концепции упор делается на технологичность и стандартизированность бизнес-процессов в современных организациях, которые обладают технологической последовательностью и организационным единством.

В своих обобщениях Дж. Хейвуд подчеркивает, что четкого определения аутсорсинга бизнес-процессов не существует, но «ясно, что значительная часть крупных организаций из развитых стран мира передала на выполнение поставщикам услуг большую часть своих технологических процессов».

Концепцию ВРО выделяет Д.М. Михайлов, который отмечает, что аутсорсинг бизнес-процессов «представляет собой передачу организации отдельных бизнес-процессов, которые не являются для компании основными, бизнес-образующими, например, управление персоналом, бухгалтерский учет, маркетинг, реклама, логистика».

Из содержания позиции авторов следует, что в настоящее время второстепенные функции организации реального сектора экономики выступают как технологические процессы, а их передача должна осуществляться тем провайдером, которые обеспечат поддержание данных функций

на высокотехнологичном уровне с использованием интеллектуального капитала.

Интересная классификация форм аутсорсинга производственных функций и бизнес-процессов предложена И. Рудой. Она не разделяет позицию исследователей относительно того, что аутсорсинг бизнес-процессов позволяет замещать только второстепенные функции современной организации. Аутсорсинг бизнес-процессов может охватывать основные и второстепенные производственные функции и относиться к мультифункциональному виду аутсорсинга. Его практическое использование позволяет замещать ряд внутриорганизационных звеньев и разрешать организационный конфликт путем ликвидации определенных топ-менеджментом организации сторон конфликта.

Подход И. Рудой расширяет возможности использования аутсорсинга в разрешении организационных конфликтов. Такая позиция, по нашему мнению, более, верно, отражает место аутсорсинга бизнес-процессов в системе управления конфликтами в организации реального сектора экономики. В этом отношении следует разделить точку зрения этого автора на то, что следует выделить такие виды аутсорсинга, как трансформационный и реструктуризационный аутсорсинг. Вместе с тем, полный аутсорсинг производственных функций и бизнес-процессов приводит не только к реструктуризации организации реального сектора экономики, но и к изменению ее отраслевой принадлежности. Если извлечение экономических выгод из обладания правами на технологию и торговые знаки становится основной бизнес-целью организации, то такая организация не может быть отнесена к собственно промышленной организации. Выделение внутреннего и внешнего аутсорсинга не относится исключительно к аутсорсингу вспомогательных функций, а полный и частичный аутсорсинг не выступает исключительной



характеристикой аутсорсинга основных функций. Это, по нашему мнению, самостоятельные классификационные признаки аутсорсинга.

Наряду с аутсорсингом бизнеса-процессов организации реального сектора экономики могут применить пооперационный аутсорсинг, но уже не как инструмент урегулирования организационного конфликта.

Исследователями ИТ-аутсорсинга предложено рассматривать такие виды аутсорсинга как

- совместный, показывающий возможность объединения усилий партнеров, которые становятся и совместными владельцами; промежуточный, предполагающий создание новых продуктов собственного персонала, и передачу второстепенных функции аутсорсерам;
- трансформационный, когда персонал аутсорсера привлекается для решение определенной задачи.

Исходя из содержания, промежуточный и трансформационный аутсорсинг близок к частичному аутсорсингу, так как фиксируют определенные состояния процесса применения аутсорсинга в сфере обеспечения деятельности организации реального сектора экономики. Однако можно выделить и более общие характеристики в данных видах аутсорсинга.

Трансформационный аутсорсинг в понимании данных исследователей более близок, наш взгляд, к понятию аутстаффинг (outstaffing), который достаточно широко распространен в западной практике управления организациями. Сравнительный анализ аутсорсинга и аутстаффинга показывает, что каждое из управленческих решений нацелено на определенный класс задач. В этой связи потенциальные возможности применения аутсорсинга в управлении организационным конфликтом в современной организации реального сектора экономики

намного шире по сравнению с технологией аутстаффинга.

Наиболее полно преимущества аутсорсинга проявляются в глобальной экономике. Такой вид аутсорсинга как глобальный аутсорсинг дает возможность преодолевать ресурсные ограничения национальных рынков. Однако для российской экономики в ближайшей перспективе данный вид аутсорсинга, рассматриваемый под углом зрения инструмента разрешения конфликта в организации реального сектора экономики, мало применим.

Проведенный нами анализ позиций теоретиков и практиков управления позволяет обосновать дополнительные классификационные признаки аутсорсинга и углубить представление о видах аутсорсинга, применение которых приводит к урегулированию организационного конфликта на предприятиях реального сектора экономики. Применение аутсорсинга, как инновационного инструмента управления конфликтами, предполагает, прежде всего, выбор способа перехода организации от инсорсинговой к аутсорсинговой бизнес-модели. В этой связи целесообразно различать эндогенный аутсорсинг и экзогенный аутсорсинг.

Выбор эндогенного аутсорсинга в системе инструментов управления конфликтами основан на концепции изменения внутренней и внешней бизнес-среды организации реального сектора экономики путем ликвидации имеющихся внутриорганизационных звеньев. Эндогенным этот вид аутсорсинга назван потому, что он подразумевает выделение специализированных организаций-аутсорсеров на базе уже имеющихся внутриорганизационных звеньев организации путем их выделения на отдельный баланс. Эти внутриорганизационные звенья выполняют, как правило, прежде всего, вспомогательные функции и бизнес-процессы по отношению к стратегическому ядру организации реального сектора экономики.



В юридическом отношении внутриорганизационные звенья организации выступают самостоятельными юридическими лицами – сервисными организациями со всеми вытекающими отсюда правами и обязанностями. Их уставной деятельностью является оказание услуг своему учредителю – организации, которая наделяет их имуществом путем вноса в уставной капитал (стартовый капитал).

В целях создания благоприятной среды целесообразно сохранить специализацию внутриорганизационных звеньев и закрепить в качестве основной деятельности одну из вспомогательных функций, которую данное звено выполняло в составе предприятия до его реструктуризации. Переход от функциональной к технологической специализации вновь созданной сервисной организации позволяет ей оптимизировать издержки производства и управления за счет повышения производительности и привлечения новой клиентской базы.

Эндогенный аутсорсинг, по нашему мнению, наиболее полно отвечает задаче разрешения организационных конфликтов. На начальном этапе его применения для каждой из сторон конфликта, по сути, реализуется стратегия, которую О.З. Муштук охарактеризовал как «выиграть-выиграть». Эндогенный аутсорсинг имеет ряд положительных черт, которые позволяют характеризовать его как наиболее предпочтительный инструмент в системе управления конфликтами в российских организациях реального сектора экономики в связи со слабым развитием рынка аутсорсинговых услуг. Аргументируем свою позицию:

- выделение дочерней сервисной организации позволяет не потерять рабочие места высококвалифицированным специалистам и, соответственно, сохранить основные кадры;
- процесс реорганизации промышленной организации позволяет осуществить перевод основного персонала

внутриорганизационного звена в дочернюю организацию и выступает менее затратным с точки зрения экономики на выплатах компенсаций сотрудникам при увольнении;

- у вновь созданной сервисной организации сокращается время на изучение потребностей заказчика и появляется возможность концентрировать свои ресурсы на стратегическом ядре бизнеса.

Общий вывод из нашей позиции состоит в том, что в настоящее время организациям реального сектора экономики целесообразно использовать эндогенный (или внутренний) способ перехода к аутсорсинговой бизнес-модели. Вместе с тем, эндогенный аутсорсинг при всех его преимуществах в современных российских условиях имеет и недостатки, которые не свойственны экзогенному аутсорсингу.

Экзогенный (или внешний) аутсорсинг выступает более радикальным способом разрешения конфликта и предполагает ликвидацию вспомогательных внутриорганизационных звеньев путем замещения их функций сторонними провайдерами аутсорсинговых услуг, которые выступают независимыми организациями. Этот способ имеет ряд преимуществ по сравнению с эндогенным (или холдинговым) способом перехода к аутсорсингу:

- не сохраняется «эмоциональная память» о конфликте и стороны заново строят взаимоотношения «потребитель – провайдер аутсорсинговых услуг»;
- привлекается действительно «свежий» интеллектуальный капитал стороннего аутсорсера, что обеспечивает инновационный характер его деятельности с момента внедрения;
- организация не тратит дополнительных усилий на администрирование дочернего предприятия, концентрируя ресурсы на развитии базовых компетенций;
- сторонний провайдер имеет опыт



и передовые технологии оказания услуг, что позволяет аутсорсингу выполнять функцию развития промышленной организации в более полном объеме.

Поскольку оба вида имеют как достоинства, так и недостатки, топ-менеджменту надлежит их тщательно проанализировать с использованием консультантов. Универсального инструмента разрешения организационных конфликтов в организации не существует, но есть универсальные подходы к их разрешению.

Менеджеры, как субъекты управления конфликтами, должны анализировать текущую ситуацию и принимать оптимальное для данной ситуации решение, приняв во внимание все аргументы «за» и «против».

Относительно новым классификационным признаком, выделяемым исследователями видов аутсорсинга, является такой критерий, как сформированность интеграционного пространства бизнесов потребителя и провайдера аутсорсинговых услуг. Исходя из данного критерия выделяют формальный аутсорсинг и реальный аутсорсинг.

Формальный аутсорсинг можно рассматривать как переходное состояние начального этапа внедрения аутсорсинга в организацию реального сектора экономики. В этот период система взаимосвязей заказчика и провайдера находится в стадии становления и преимущества аутсорсинговой бизнес-модели не реализованы, поскольку сама модель находится к стадии становления.

На первом этапе внедрения эндогенного аутсорсинга у сотрудников действительно может сложиться впечатление о том, что ничего не изменилось и организационные изменения носят формальный характер. Это видимое состояние, так как эндогенный аутсорсинг нельзя относить к формальному аутсорсингу.

Эндогенный аутсорсинг получил

достаточно широкое распространение в глобальной экономике. Так, в 1997 году англо-американский фармацевтический гигант Глаксо Смит Кляйн (до 2000 г. – Смит Кляйн-Бичем) основал российскую дочернюю компанию ООО «Смит Кляйн-Бичем Биомед», которая успешно выступает в роли компании-аутсорсера по упаковке иммунобиологического препарата, произведенного на головном предприятии концерна (Риксенсар, Бельгия).

Опыт глобальных компаний свидетельствует о том, что организация реального сектора экономики, передавая часть своих технологических процессов дочерним организациям, расположенным в других глобальных и национальных регионах, успешно реализует преимущества аутсорсинга и создает интеграционное пространство, в котором развиваются обе стороны – заказчик и провайдер. Это пример реального аутсорсинга.

К классификационным признакам аутсорсинга относится новизна выполняемых аутсорсером функций и владение передовыми технологиями. Исходя из данного критерия следует выделить инновационный аутсорсинг и рутинный аутсорсинг.

В применении аутсорсинга, как инструмента урегулирования организационного конфликта, вызванного технико-технологическими и институциональными факторами, необходимо реализовать, прежде всего, инновационный потенциал данного инструмента и его преимущества. Применение инновационного аутсорсинга позволяет организации реального сектора экономики наиболее быстрым способом получить доступ к технологическим и организационным инновациям. Вместе с тем, рутинный аутсорсинг, избавляя организацию от необходимых рутин, позволяет концентрировать ресурсы на стратегическом ядре бизнеса, ускорить внедрение продуктовых инноваций и сформировать конкурентные преимущества на рынке.



При детальном рассмотрении классификационных признаков аутсорсинга следует принять во внимание тот факт, что любая организация проходит определенные стадии жизненного цикла. Исходя из данного критерия, выделяется развивающийся и укорененный аутсорсинг. Если на первоначальных стадиях следует выделять развивающийся аутсорсинг, то при полном внедрении аутсорс-проекта можно говорить об его укоренившемся виде.

Знание видов аутсорсинга необходимы топ-менеджменту при анализе путей разрешения конфликтов, возникших в организации, которая стремится к обретению и реализации преимуществ аутсорсинговой бизнес-модели.

Виды аутсорсинга важны для поиска оптимальных инструментов в системе управления конфликтами. Однако в теоретическом и практическом плане следует

иметь в виду двойственность влияния аутсорсинга на систему управления конфликтами на промышленном предприятии: с одной стороны, аутсорсинг выступает инструментом разрешения конфликтов в промышленной организации, а применение аутсорсинга приводит к возникновению потенциально конфликтных ситуаций по линии «потребитель – провайдер» аутсорсинговых услуг, с другой стороны.

Эти обстоятельства требуют от субъекта управления конфликтами постоянного мониторинга ситуации, овладением всем инструментарием управления конфликтами в организации и знания основ аутсорсингового менеджмента.

Систематизация и уточнение классификационных признаков аутсорсинга позволили обобщить характеристики основных видов современного аутсорсинга (табл. 1)

Таблица 1
Характеристика основных видов аутсорсинга

Классификационные признаки	Виды аутсорсинга
Функции замещаемых внутри организационных звеньев	управленческий, финансовый, учетный, маркетинговый, юридический, кадровый, информационный, технологический, логистический, имиджевый, научно-техно-логический, клиринговый, секретарский, курьерский, охранный и др.
Способ перехода к аутсорсингу	эндогенный и экзогенный
Роль замещаемых функций	основной и вспомогательный
Число передаваемых функций	монофункциональный (моногенный) и мультифункциональный (гетерогенный)
Место замещаемых функций в создании ценностей	административно-управленческий и оперативный
Объем передаваемых функций	полный (максимальный) и частичный (выборочный)
Масштаб оперирования провайдера	глобальный и национальный
Сложность и новизна выполняемых аутсорсером функций	инновационный и рутинный
Стадии жизненного цикла организации	развивающийся и укорененный
Стадии внедрения аутсорсинга в систему управления конфликтами	формальный и реальный



Таким образом, анализ основных видов аутсорсинга позволил прийти к выводу о том, что к основным видам аутсорсинга, применение которых возможно приведет к разрешению конфликтов на предприятиях малого бизнеса (организация М) и среднего бизнеса (организация С) следует отнести эндогенный, мультифункциональный (гетерогенный), административно-управленческий и оперативный, инновационный, развивающийся и реальный аутсорсинг.

Список литературы:

1. Абульханова-Славская К.А. Стратегия Жизни. М.: 1999.
2. Андерсон Э., Тринкл Б. Аутсорсинг в продажах: фактические издержки организации сбыта через независимых торговых представителей. М.: Добрая книга, 2006; Аалдерс Р. ИТ аутсорсинг: практ. рук. / Пер. с англ. С. Зинюк. М.: Альпина Бизнес Букс, 2004; Спарроу Э. Успешный ИТ-аутсорсинг: от выбора поставщика услуг до управления проектом / Пер. с англ. Ю.В. Алабиной. М.: Кудиц-Образ, 2004 и др.
3. Зигерт В., Ланг Л. Руководитель без конфликтов: Пер. с нем. М.: Экономика, 1990.
4. Крутько (Бусыгина) И.С. Современный Деловой Мир, в основе которого человек. Живая Психология. Библиоглобус, 2014 год.
5. Немчин Т.А. Состояние нервно-психического напряжения. Л.: Изд-во ЛГУ, 1983.
6. Лебедев В.И. Личность в экстремальных условиях. М.: Политиздат, 1989
7. Лукашенко, Д.В. (2014) Чтобы быть лидером... Живая психология (1) 2. 41-46
8. Михайлов Д.М. Аутсорсинг: новая система организации бизнеса. М.: КноРус, 2006.
9. Оболонский, Ю.В. (2014) Психологическая модель личности. Живая психология (1)2. 52-60
10. Оболонский Ю.В. Бизнес и Психология. М.: АПКИППРО, 2013.
11. Перельгина Е.Б. Личность - Устойчивое развитие - Безопасность. Живая Психология. БИБЛИОГЛОБУС, 2014.
12. Рудая И.Л. Методология управления в экономических системах на основе аутсорсинга. М., 2009. С. 20-21.
13. Хейвуд Дж. Брайан. Аутсорсинг: В поисках конкурентных преимуществ. М., 2002. С. 52.

СВЕДЕНИЯ ОБ АВТОРАХ:

Оболонский Юрий Владимирович
Директор института «Здоровьесберегающих технологий и охраны окружающей среды»
E-mail: yury97@rambler.ru

ЖИВАЯ ПСИХОЛОГИЯ

RUSSIAN JOURNAL
OF HUMANISTIC PSYCHOLOGY

Том 7 • №4 • 2020

Volume 7 • Issue 4 • 2020