

СУЧАСНИЙ СТАН І ПЕРСПЕКТИВИ РОЗВИТКУ АУТСОРСИНГУ, АУТСТАФІНГУ ТА ЛІЗИНГУ ПЕРСОНАЛУ КОМЕРЦІЙНИХ БАНКІВ УКРАЇНИ

Анотація. У статті висвітлено сучасний стан вітчизняного ринку аутсорсингу, аутстафінгу та лізингу персоналу комерційних банків країни, проаналізовано напрями їх використання та ефективність упровадження даних послуг у банківській сфері. Окреслено основні проблеми використання цих послуг і сформульовано основні перспективні шляхи вдосконалення їх якісного надання банкам України.

Ключові слова: аутсорсинг, аутстафінг, лізинг, персонал, комерційні банки.

СОВРЕМЕННОЕ СОСТОЯНИЕ И ПЕРСПЕКТИВЫ РАЗВИТИЯ АУТСОРСИНГА, АУТСТАФИНГА И ЛИЗИНГА ПЕРСОНАЛА КОММЕРЧЕСКИХ БАНКОВ УКРАИНЫ

THE MODERN STATE AND PERSPECTIVES OF DEVELOPMENT OF OUTSOURCING, OUTSTAFFING AND PERSONNEL LEASING IN COMMERCIAL BANKS OF UKRAINE

Аннотация. В статье освещено современное состояние отечественного рынка аутсорсинга, аутстаффинга и лизинга персонала коммерческих банков страны, проанализированы направления их использования и эффективность внедрения данных услуг в банковской сфере. Определены основные проблемы использования этих услуг и сформулированы основные перспективные пути совершенствования их качественного предоставления банкам Украины.

Ключевые слова: аутсорсинг, аутстафінг, лізинг, персонал, коммерческие банки.

Abstract. The modern state of national market of outsourcing, outstaffing and personnel leasing in commercial banks of Ukraine is highlighted. Ways of implementing and the efficiency of these services in banking is analyzed. Main issues of these services' using are outlined. Principal perspective ways of development of their quality provision to the banks of Ukraine are shown.

Key words: outsourcing, outstaffing, leases, personnel, commercial banks.

Вступ. Сучасний стан розвитку економіки потребує використання новітніх товарів і послуг у будь яких сферах діяльності. Набувають поширення послуги аутстафінгу, аутсорсингу та лізингу персоналу, проте значна кількість підприємств досі не розуміють їх переваг, актуальності, зручності. Особливо це стосується питань оптимізації діяльності організацій і зниження витрат. Навіщо витрачати час і гроші на підбір та адаптацію персоналу, якщо простіше та ефективніше найняти професіонала за ті ж самі гроші?

Постановка завдання. Метою роботи є з'ясування сучасного стану та перспектив розвитку аутсорсингу, аутстафінгу та лізингу персоналу в комерційних банках України. Завданнями є дослідження сучасного стану аутсорсингу, аутстафінгу та лізингу персоналу в комерційних банках України, визначення переваг і недоліків даних послуг, перспектив розвитку.

Результати. В Україні комерційні банки неохоче користуються послугами аутсорсингу, аутстафінгу та лізингу персоналу. Офіційна статистика з цих питань взагалі відсутня. З даними Finance.ua, найбільша кількість заявок на послуги з-посеред банків припадає на адміністративний персонал (46 %) і на різні позиції у фінансових відділах (24 %). За оцінками фахівців, об'єм українського ринку послуг з підбору тимчасових співробітників складає сьогодні близько \$80 млн. У 2013 році 19 % від загального попиту на лізинг, аутсорсинг та аутстафінг персоналу забезпечили комерційні банки [2; 6].

У період кризи 2008 року найзацікавленішими особами у використанні аутсорсингу, аутстафінгу та лізингу в банках були фінансисти, бухгалтери, фінансові директори. Сьогодні ж це — власники бізнесу, голови правління, довірені особи. Бізнес-процесами, що є поширеними в комерційній діяльності, є: підбір і найм персоналу (34 %), навчання персоналу (25 %), розвиток та оцінювання персоналу (19 %), розрахунок заробітної плати (14 %), кадрове діловодство (8 %) тощо [6].

За допомогою статистичних даних Pricewaterhousecoopers і власного дослідження комерційного ринку, ми виділили переваги використання послуг аутсорсингу, аутстафінгу та лізи-

нгу персоналу. Нижче можна побачити ці дані, наведені у відсотках від загальної кількості опитаних:

- оптимізація чисельності персоналу фінансової служби (16,3 %);
- зменшення напруги на фінансову та кадрову служби (12,5 %);
- зниження залежності від співробітників (11,8 %);
- зниження вартості процесів (11,3 %);
- оптимізація та стандартизація бізнес-процесів (10,4 %);
- доступ до практики, знань і досвіду провайдерів (9,4 %);
- покращення якості та контролю роботи (8,8 %);
- підвищення прозорості бізнес-процесів (6,6 %);
- перенесення ризиків та відповідальності на провайдерів (6,4 %);
- підвищення рівня конфіденційності (4,4 %);
- підвищення фінансової ефективності (4,1 %) [3].

Найбільші плюси аутсорсингу, аутстафінгу та лізингу полягають у тому, що провайдер таких послуг може виконувати процеси в банку краще, швидше і дешевше, ніж це робить сама компанія. Тут йдеться про ефективність виконуваних робіт. Однак, якщо говорити про аутсорсинг або лізинг заробітних плат і кадрового діловодства, то на перший план виходить бажання організації оптимізувати чисельність персоналу фінансової та кадрової служби. Це відблиски кризи 2008 року — банки змушені шукати можливості для скорочення витрат, повинні постійно переглядати власні бізнес-процеси. З цього можна зробити висновок, що утримувати штат співробітників менш вигідно, ніж укласти договір із зовнішнім провайдером. Але, що дивно і абсолютно нетипово для післякризових років, багато респондентів зізналися, що аутсорсинг, аутстафінг і лізинг персоналу — це хороший спосіб знизити залежність компанії від співробітників, до чого банки і прагнуть.

Як не дивно, але про ті переваги аутсорсингу та лізингу, які фахівці називають основними, а саме — підвищення рівня конфіденційності, підвищення прозорості бізнес-процесів, підвищення фінансової ефективності — користувачі послуг кадрового аутсорсингу згадують в останню чергу. На нашу думку, це говорить про те, що за допомогою аутсорсингу, аутстафінгу та лізингу компанії вирішують в основному одномоментні проблеми, не замислюючись про довгострокову перспективу і про розвиток бізнесу в цілому.

Вибираючи партнера з існуючих пропозицій на ринку аутсорсингу, аутстафінгу та лізингу, банки орієнтуються, в першу чергу, на вартість послуг. Після кризи, що навчила всі організації економити і ретельно рахувати кошти, — це є закономірним вибором. Крім того, одразу видно, що банки хочуть отримати максимально можливі гарантії надійності партнера, тому їм вкрай важливі попередній досвід роботи, репутація на ринку, рекомендації замовників, а також вони хочуть отримати додаткові гарантії відносно рівня сервісу від самих агентств. Не можна скидати з рахунків і той факт, що знання специфіки бізнесу комерційних банків, досвід роботи в цій сфері дає провайдеру послуг додаткові плюси і схиляє клієнта до вибору на його користь [1; 7].

Взагалі варто відзначити, що специфіка українського бізнесу та окремих видів діяльності змушує банки з підозрою ставитися до стандартних пропозицій від інших організацій аналогічного типу. З цього можна зробити висновок, що хоч і найкращий, але при цьому шаблонний продукт, не буде користуватися попитом на українському ринку.

Звідси випливають недоліки використання послуг аутсорсингу, аутстафінгу та лізингу в комерційній роботі (у % від загальної кількості опитаних):

- страх витоку інформації (27,9 %);
- неготовність топ-менеджменту (17,2 %);
- висока вартість послуг (16,7 %);
- невідповідність законодавства (13,5 %);
- внутрішній опір нововведенням (12,6 %);
- недостатність інформації про послуги (11,6 %);
- інші (0,5 %) [3].

Як і в 2008 році, зараз однією з головних причин, що перешкоджає передачі бізнес-процесів на аутсорсинг, аутстафінг і лізинг, є боязнь витоку конфіденційної інформації за межі банку. Хоча практика показує, що цей страх безпідставний, і всі можливі негативні моменти суворо обумовлюються в контракті, та й ризики втрати репутації і клієнтів для провайдера послуг не порожній звук, — все одно банки побоюються допускати сторонні організації до внутрішніх справ, які, до того ж, є комерційною таємницею.

Також не варто скидати з рахунків і той факт, що в Україні багато роботодавців традиційно люблять «сірі» схеми розрахунку з працівниками. У кризовий і посткризовий час ті-

ньовий ринок грошових виплат в Україні становив 36,9 % від загальноукраїнського фонду оплати праці. На сьогоднішній день офіційної статистики за сірими зарплатами немає. Але, за оцінкою незалежних експертів, до 30—40 % доходів співробітники отримують або в конвертах, або з інших джерел. І як прогнозують експерти, далі ситуація тільки погіршуватиметься, багато працівників аж ніяк не прагнуть отримувати білі зарплати, оскільки це автоматично означає скорочення їх виплат. А оскільки рівень зарплат досі не радує, то втрачати додаткові кошти, пам'ятаючи про заробітки 2007—2008 років, вони не мають наміру і підтримують своїх роботодавців у використанні «сірих» схем. Це, звичайно ж, сильно перешкоджає розвитку та поширенню аутсорсингу розрахунку заробітних плат. Навіть якщо економічна ситуація покращиться, і банки зможуть дозволити собі безболісно платити білі зарплати, відмовитися від прибуткової практики буде нелегко — на це потрібен час [4; 8].

Починаючи з 2008 року, провайдери послуг провели масштабну просвітницьку кампанію щодо сутності та вигоди послуг аутстафінгу, аутсорсингу та лізингу персоналу, проте аналогічні недолікам страхи використання послуг зберігаються протягом кількох років. Значить, провайдери недостатньо активно борються з проблемами, разом з цим гальмують розвиток ринку даних послуг. Крім того, значна кількість скарг на якість послуг, що надаються. Цими питаннями потрібно займатися задля уникнення подальших небажаних результатів [2].

Висновки. Незважаючи на наявність складнощів, банки вдаються до послуг провайдерів. З оцінками експертів, сукупна виручка компаній, що спеціалізуються на аутсорсингу, аутстафінгу та лізингу персоналу, за підсумками 2013 року склала 4,1 млн грн [6]. Також було виділено напрями використання послуг, які за наступні 5 років набуватимуть поширення: підбір і найм персоналу (29,3 %), оцінювання та розвиток персоналу (27,7 %), кадрове діловодство (17,5 %), розрахунок заробітної плати (12,8 %), інше (8,7 %), затребуваність послуг упаде (4 %). Таку статистику було виведено після опитування потенційних користувачів послугами, тобто представників з комерційних банків країни.

Дана інформація дає комплексне уявлення про специфіку використання послуг аутсорсингу, аутстафінгу та лізингу персоналу в комерційній діяльності. До того ж, акцентується увага на поширених напрямках використання послуг, перевагах і недоліках, на які варто звернути увагу. Використання комерційними банками даних послуг з урахуванням указаних особливостей сприятиме підвищенню ефективності роботи організацій і популяризації компаній-провайдерів.

Список використаних джерел

1. Encyclopedia of Small Business, by The Gale Group, Inc. // [Електронний ресурс]. — Режим доступу: <http://www.answers.com/library/Small+Business+Encyclopedia>
2. Forbes Україна №3 Березень 2014, Рейтинг успішності українських банків-2013
3. Pricewaterhousecoopers, Аналітичні огляди 2013-2014, // [Електронний ресурс]. — Режим доступу: <http://www.pwc.com/ua/uk/>
4. БухИнфоГруп, Аутстафінг — забезпечення персоналом, // [Електронний ресурс]. — Режим доступу: <http://buhinfogroup.ru/uk/personal/54-autstaffing.html>
5. Інформаційний портал банків України, Рейтинг банків України // [Електронний ресурс]. — Режим доступу: <http://www.bankstore.com.ua/ratings/banks/>
6. Київський молодіжний центр праці, Огляд кадрового ринку України в 2013 році і прогноз на 2014 рік // [Електронний ресурс]. — Режим доступу: <http://www.kmcp.kiev.ua/index.php/birzha-pratsi/birzha-pratsi/poshuk-roboti/item/1286-oglyad-kadrovogo-rinku-ukrajini-v-2013-rotsi-i-prognoz-na-2014-rik>
7. Коваленко О. О., Слободенюк П. П. Особливості аутсорсингу в галузі управління персоналом — Вінницький торговельно-економічний інститут КНТУ // [Електронний ресурс]. — Режим доступу: http://mev-hnu.at.ua/load/mizhnarodna_naukovo_praktichna_internet_konferencija/5_mekhanizm_efektivnogo_upravlinnja_personalom_pidpriemstv_za_umov_suchasno_go_rozvitku_rinku_praci/6-1-0-95
8. Центр Управління Персоналом, Лізинг персоналу // [Електронний ресурс]. — Режим доступу: <http://center-personal.info/leasing.html>

27.11.2014 р.