

MOTIVATIONS FOR CHOOSING OUTSOURCING PROJECTS MANAGEMENT

Silviya Tsankova Stoycheva

University of national and world economy, Sofia, Bulgaria, stoyches@gmail.com

Abstract: The main purpose of the business management as a field of science is to help different organizations to grow and achieve their goals. But very often there are aspects of the business we are not able to manage on our own and here exactly comes the outsourcing project management as a resolution. This paper explores the role of outsourcing projects and how different companies from different fields are being able to manage it. We are finding out and explaining the definitions of an outsourcing and by analyzing the exact business needs of a certain company we are then being able to identify when and how the outsourcing project management can and should be implemented. Using the method of a detailed survey across the wide audience of more than a hundred professionals from different business fields and with different work experience, starting from one year to more than 10 years within the company, we are being able to define the motivations for outsourcing and to determine the extent to which we might conclude that the outsourcing project management is the most useful strategy for a successful business model. Using the feedback from the survey's respondents the topicality of the theme is getting once again cleared out and confirmed. The respondents are sharing best practices used in their organizations and proved with the time, turning their companies into industry leaders. Our findings, based on the survey results, are allowing us to bring out successful stories and recommendations, helping the wider business to develop in any possible direction and go above and beyond their targets. With the help of graphs, we are illustrating the results and we are certifying our findings, the underlying motives that push a company to give a business unit in external management, in the most visible way. Everything listed up to here acts as a base from which we are able to identify areas for improvement and ways to achieve it. Cited sources and literature should also be listed accordingly.

Keywords: outsourcing, project, management, motivation, business.

МОТИВАЦИИ ПРИ ИЗБОРА НА УПРАВЛЕНИЕ НА АУТСОРСИНГ ПРОЕКТИ

Силвия Цанкова Стойчева

Университет за национално и световно стопанство, България, stoyches@gmail.com

Резюме: Основната цел на управлението на бизнеса като научна област е да помогне на различни организации да растат и да постигат целите си. Но много често има аспекти на бизнеса, които не можем да управляваме сами и точно тук идва аутсорсинг управлението на проекти като решение. Тази научна статия изследва ролята на аутсорсинг проектите и как различни компании от различни области могат да го управляват. Откриваме и обясняваме дефинициите на аутсорсинг и чрез анализиране на точните бизнес нужди на определена компания можем да определим кога и как управлението на аутсорсинг проекти може и трябва да бъде приложено. Използвайки метода на подробно проучване в широка аудитория от повече от сто професионалисти от различни бизнес области и с различен трудов стаж, започващ от една година до повече от 10 години в компанията, ние сме в състояние да дефинираме мотивите за аутсорсинг и да определим степента, в която можем да заключим, че аутсорсинг управлението на проекти е най-ползвателната стратегия за успешен бизнес модел. С помощта на обратната връзка от респондентите на анкетата актуалността на темата се изяснява и потвърждава за пореден път. Анкетиранияте споделят най-добрите практики, използвани в техните организации и доказани с времето, превръщайки въпросните компании в лидери в индустрията. Нашите констатации, базирани на резултатите от проучването, ни позволяват да изведем успешни истории и препоръки, помагайки на по-широкия бизнес да се развива във всяка възможна посока и да надхвърля своите цели. С помощта на графики илюстрираме резултатите и удостоверяваме по най-видим начин нашите открития, удостоверявайки нашите констатации за основните мотиви, които тласкат една компания да даде бизнес единица на външно управление. Всичко изброено до тук играе ролята на база, въз основа, на която успяваме да открием области за подобрене и начините да го постигнем. Цитираните източници и литература съответно също следва да бъдат изброени.

Ключови думи: аутсорсинг, проекти, управление, мотивация, бизнес.

1. УВОД

Управлението в бизнеса предполага усилия в посока на това всичко да протича гладко и безпроблемно, и да води до качествени резултати. Често обаче съществуват ситуации и възникват бизнес аспекти, за които е

трудно да се погрижим сами, и именно тук се появява нуждата и ролята на аутсорсинга. Но каква всъщност представлява аутсорсинга и защо, и кога е нужно да бъде въведен като стратегия за бизнеса?

Преди да изберем бизнес модела на проектното аутсорсинг управление следва да анализираме точните нужди на компанията, която управляваме. Търсим ли спестяване на финансови ресурси, водени ли сме от причини, свързани с времето за изпълнение на конкретни задачи, или това, което се опитваме да компенсираме чрез аутсорсинг е по-скоро знания и опит в конкретна област.

Когато успеем да изведем ясни отговори на горепосочените въпроси, ще знаем, дали аутсорсингът е подходящото решение за нас, и какви компромиси бихме могли да направим в интерес на бизнеса ни. Преди всичко обаче, задължително трябва внимателно да анализираме значението на “аутсорсинг” термина, както и да разберем повече за придружаващите го процеси.

Думата „аутсорсинг“ е международен корпоративен термин, произлиза от английски език и представлява свързаност на думите „outside“ и „resourcing“, иначе казано – наемане на човешки ресурси извън компанията/ страната, понякога неточно превеждано като износ на производство, и имащо значение по-скоро на „внос на производство“

Аутсорсингът, признат за бизнес стратегия през 1989 г. и бързо набрал популярност като неразделна част от икономиката през 90-те години на XX век, е бизнес практика, при която услугите или работните функции се предоставят на трета страна, която да изпълнява задачи и да се занимава с определени операции на бизнеса, които преди това са били извършвани в компанията.

В миналото по-голямата част от аутсорсинга, който е бил извършен, се е случвал основно в ИТ сектора и голяма част е била за проекти, базирани на задачи. За тях управлението на проекти е бил неразделна част и включено като част от обхвата на продавача или доставчика на услуги. Клиентите и доставчиците на услуги отдават голямо значение на управлението на проекти. Много клиенти разглеждат уменията за управление на проекти на доставчиците като критерий, преди да им бъдат възложени договори. Така че, когато възлагане на аутсорсинг е дадено на доставчик, например разработка на софтуер, управлението на проекта се счита за част от него.

2. МАТЕРИАЛИ И МЕТОДИ

С цел да бъде събрана максимално количество информация по изследваната тема, бе създадено емпиричното изследване на тема „Управление на аутсорсинг проекти“. Изследването е проведено на базата на дълбочинни интервюта въз основа на анкетна карта в приложението Гугъл Формс. Анкетната карта беше разпространена в ЛинкДин, Фейсбук, както и чрез лично съобщение и разговори с анкетираните лица.

Запитването беше активно в рамките на 3 седмици, а 101 респонденти успяха да споделят знания и опит по темата. Респондентите са с разнообразен профил, хора работещи в компании с различна големина и брой служители (от локални фирми с под 50 човека до международни корпорации с четири цифрен брой служители).

Анкетираните работят в разнообразни сфери на бизнеса, например тази на информационните технологии, телекомуникационните услуги, човешките ресурси, инженерната и автомобилната индустрия.

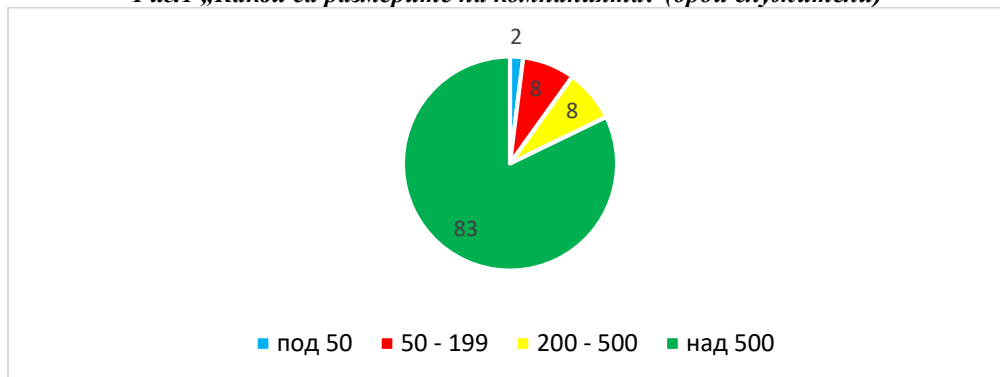
Служителите са професионалисти с опит вариращ от под една година до над 10 години в компанията и сферата си на развитие, служители на младши позиции, неизискващи голям предишен опит, както и такива, част от висшия мениджмънт на големи мултикултурни корпорации.

В следващите редове ще разгледам въпроси от анкетната карта по отделно и ще изведа тенденции, както в профилиите на респондентите, така и в посочените отговори.

3. РЕЗУЛТАТИ

Първият въпрос от анкетната карта има за цел да направи характеристика, както на респондентите, така и на компаниите, от които те са част. Обикновено обемът работа, която бива поемата, е пропорционално на размерите на фирмата, иначе казано - по-голям брой служители следва да се грижи за по-голям брой от проекти. На базата на отговорите, които получихме, откриваме, че най-малък брой от анкетираните работят в компании с под 50 служители, това са и 2% от всички взели участие в запитването (в синьо). За нуждата от аутсорсинг проекти това означава, че тя се появява с увеличаването на обема на работа. Това в голяма степен се припокрива с дефиницията за това, кога една фирма прибегва до аутсорсинг услуги, а именно, когато не успява успешно да се грижи за целия цикъл на работа.

Фиг.1 „Какви са размерите на компанията? (брой служители)“



Фиг.1 е създадена от автора на научното изследване и представлява нагледно обобщение на резултатите от въпрос 1. от анкетната карта – „Какви са размерите на компанията? (брой служители)“

8 души са отговорили, че работят в компания с от 50 до 199 служители, или иначе казано почти 8% от анкетираните, като за сравнение - абсолютно същият брой участници споделят, че са част от организация с от 200 до 500 служители. Това се равнява на общо 15.8 % от респондентите и можем да заключим, че 1/6 от участниците са част от средно големи компании.

83 респонденти от общо 101 професионалисти, взели участие в дълбочинното интервю се оказват хора, работещи в корпорации с над 500 служители, което прави над 82% от анкетираните (в зелено). Тази информация потвърждава нуждата от аутсорсинг проекти да се появят, когато фирмата разширява не само обема си на работа, а и частта от сферата, в която оперира.

Фиг.2 „От колко дълго работите в компанията?“



Фиг.2 е създадена от автора на научното изследване и представлява нагледно обобщение на резултатите от въпрос 2. от анкетната карта – „От колко дълго работите в компанията?“

Резултатите от въпрос 2. показват, че основната част от респондентите работят в текущата си компания от достатъчно дълго време, за да бъдат добре информирани и запознати в детайли, как функционира тя, какви са спецификите на пазара, на който оперира, както и да изведат доказани добри практики и детайли, които изискват допълнително внимание при управлението на аутсорсинг проекти.

Изводите, до които стигаме са, че между една и няколко години е периодът, за който един служител успява в детайли да се запознае със спецификите на организацията, от която е част. В това време се предполага, че

служителят е успял да изпълнява повече от една роля, имал е възможност да смени позиции, и дори отдел вътрешно във фирмата, което, разбира се, обогатява познанията и гледната му точка.

Относно служителите, които са част от една компания над десет години, можем да заключим, че в огромния си процент, те са вече част от висшия мениджмънт на въпросната компания. Т.е. те вече са били не само част от оперативния процес във фирмата, но вече заемат ръководни длъжности и взимат съдбоносни решения за развитието и бъдещето на компанията.

Наличието на респонденти с разнообразно ниво на професионално развитие и опит успява да ни даде една много широкообхватна представа и достатъчно гледни точки за това, какви са основните мотивации за аутсорсинг в една компания.

Именно отговорите на следващият въпрос от анкетната карта демонстрират, какви са основните мотивации за аутсорсинг?

Една от водещите мотивации за това, една компания да избере аутсорсинга като стратегия е експертизата, това твърдят голяма част от анкетиранияте проджект мениджъри. Компаниите възлагат неосновни бизнес функции на организация, която е специализирана в конкретната област. Като пример биват посочени най-често областта на човешките ресурси и финансовите аспекти на бизнеса. Например не е нужно една успешна компания сама да подбира кадрите си, за това наема за случая професионалисти в областта. След внимателно проучване на пазара и извършени прогнозни изчисления, в много от ситуациите фирмите стигат до извода, че ще спестят не само пари, но и време, ако заплатят услугата да бъде извършена от друга фирма. Нека не забравяме, че, за да бъдат подобрени кадри, компанията трябва първо да разполага със специалисти, които да извършат този подбор. Това пък води със себе си друг мотив, а именно влагане на енергия и ресурс в обучение и осъвършенстване на служителите. Когато няма нужда от вътрешно обучение, това позволява на персонала да се съсредоточи върху други функции и да постигне допълнителна ефективност. Засягайки мотива с експертизата, вече споменахме и вероятно най-главния мотив за аутсорсинг, а именно оптимизацията на разходи - компаниите възлагат дейности на външни изпълнители, за да намалят разходите, предимно в офшорни и крайбрежни местоположения. Работната ръка в някои части на света логично е по-евтина, което пък подпомага въпросните населени места чрез отварянето на допълнителни работни места за извършване на отдалечена работа.

4. ЗАКЛЮЧЕНИЯ

С обобщаването на най-честите мотиви за аутсорсинг, следва да изведем и най-добрите практики при управлението на аутсорсинг проекти. Чрез използването на стратегията на аутсорсинг, фирмите успешно разширяват своите взаимоотношения с повече организации в същата или различна бизнес област. Това допълнително ги прави по-разпознаваеми на пазара и разширява професионалното им портфолио пред клиенти и сътрудници. Една от водещите практики за успешно управление на аутсорсинг проекти, които може да се отнесе и генерално към мениджмънта е добрата и достатъчна комуникация. Да даваме и получаваме обратна връзка е една от най-важните стъпки по пътя на успешния бизнес. Да бъдеш отворен и прозрачен пред клиенти и партньори е водещо качество на пазара на труда и услугите. Прилагането на „SWOT“ анализи, сесии за научените уроци, управление на риска, процеси на управление на промените, планиране на ресурсите, отчети за приходите и разходите, прогнозиране на разходите - планирани срещу реални, правилната мотивация за успешно завършване на всеки проект са все част от управленската стратегия на най-успешните компании на световно ниво и в България. Справки на всеки един етап от управлението на аутсорсинг проекта, както и своевременно сравняване на постигнат резултат със зададения такъв пък са едни от най-търсените действия от клиентска гледна точка.

Въз основа на изказаното до момента, успешно заключваме, че управлението на аутсорсинг проекти води със себе си успешните практики и причинно-следствените връзки между това, какво търси един клиент и какво очаква да получи един сътрудник от друг. Аутсорсингът свързва географски точки от всички краища на света и култури, компании от разнородни мащаби и от различни сфери на бизнеса и ги обединява успешно в идеалния баланс между качество и цена.

Все по-широкото разпространение в бизнеса на управлението на аутсорсинг проекти и нуждата от имплементацията му, предполага все по-голям интерес към изследвания в сферата.

Като заключение можем да кажем, че аутсорсингът позволява на организациите да „правят и предоставят повече“, било то вътрешно или на своите клиенти, без да се налага да го изграждат от самото начало, да бъдат гъвкави и да намират добър баланс между качество и цена.

ИЗПОЛЗВАНА ЛИТЕРАТУРА

- Akinseye Adelese Solomon, O., & Abulude, F. (2021). An Evaluation of Outsourcing and Its Impact on Construction Project Performance in Ondo State, Nigeria
- Amento, M. (2021). Outsourcing Software Development: Comprehensive Guide: Outsource Projects
- Benson, J. (2021). Outsourcing Effective Models For Profitable Business : Outsourcing Processes And Projects For Efficient Growth
- Brown, E.N. (2021). Diversity in the Work Place: How to be an Inclusive Leader, Manage Diversity in the Work Place, Tackle Unconscious Bias, and Foster Inclusive Conversations Hardcover
- Brown, D., & Scott, W. (2008).The Black Book of Outsourcing: How to Manage the Changes, Challenges, and Opportunities 1st Edition
- Carter, M. (2022). OUTSOURCING YOUR BUSINESS: Discover How Your Project Can be Done Quicker, Easier,Better and Save Time to do Other Things
- Garibaldi, C., & Ravin, M. (2020). Realize PPM: Delivering Value in the Digital Age With Project Portfolio Management
- Gallimore, D. (2022). Inside Outsourcing: How Remote Work, Offshoring & Global Employment is Changing the World
- Hayburn, D. (2022). The Basics Of What Outsourcing Is: The Benefits Of Outsourcing Your Projects
- Hira, R., & Hira, A. (2008.) Outsourcing America: The True Cost of Shipping Jobs Overseas and What Can Be Done About It
- Hucker, I. (2016). Risk Management in IT Outsourcing: 9 Short Steps to Success (Bite-Sized Business Books Book 17)
- Kotlarsky, J., Oshri, I., & Willcocks, L.P. (2016). Shared Services and Outsourcing: A Contemporary Outlook
- Krym, N. (2013). Outsource It!: A No-Holds-Barred Look at the Good, the Bad, and the Ugly of Offshoring Tech Projects
- Kugonza, S. (2011). Outsourcing Public Sector Construction Projects: How and why actors navigate formal institutions in Public Construction Projects in Uganda?
- LaBella, J. (2012). The Inside of Outsourcing: A Pragmatic View From The Inside
- Littlefield, C. (2020). 75+Team Building Activities for Remote Teams: Simple Ways to Build Trust, Strengthen Communications, and Laugh Together from Afar
- Loomis, E. (2016). Out of Sight: The Long and Disturbing Story of Corporations Outsourcing Catastrophe
- Menon, A. (2012). Outsourcing A to Z - Step by step instructions on how to outsource your web and mobile projects
- Navarro-Paule, A.J., Romerosa-Martínez, M.M., & Lloréns-Montes, F.J. (2023). "IT vendor integration as catalyst of IT outsourcing success"
- Osman, H. (2016). Influencing Virtual Teams: 17 Tactics That Get Things Done with Your Remote Employees
- Safarova, K.(2020). Succeeding as a Management Consultant: Learn the skills used by the leading management consulting firms, such as McKinsey, BCG, et al. (Business Consulting Books Book 3)
- Siegal, A. (2021). The Outsourcing Handbook: A Guide To Outsourcing: How Outsourcing Helps Businesses
- Toole, M., & Mapp, L. (2021). How to Manage Time: 7 Easy Steps to Master Time Management, Project Planning, Prioritization, Delegation & Outsourcing
- Warnock, T. (2021). Outsourcing Software Development: Comprehensive Guide: Outsourcing Project Work
- Проектно управление: Проектно мислене и проектно действие - Матилда Александрова - 2015 г