



# **КУРСОВА РАБОТА**

**Социални отговорности на мениджмънта**

Мястото на България в международния пазар на аутсорсинг услуги

**Изготвил:**

**Проверил:**

*2019*

## **Резюме**

Актуалността на проблема на настоящото изследване се обуславя от факта, че България е една от водещите дестинации в света за аутсорсинг на бизнес процеси (BPO) и аутсорсинг на IT услуги (ITO). След като спечели наградата на Глобалната аутсорсинг асоциация за „Офшорна дестинация на годината“ през 2015 г., страната продължава да развива своята индустрия. Страната е една от най-напредничавите страни в Централна и Източна Европа в областта на аутсорсинга. Нещо повече, аутсорсингът е значима тема за страната, защото аутсорсинг индустрията е сред водещите данъкоплатци в страната.

Обект на изследване в доклада е аутсорсинг индустрията.

Предмет на изследване е България като аутсорсинг дестинация на международния пазар.

Целта е да се характеризира състоянието на аутсорсинг индустрията в България, както и да се разкрият потенциалните възможности за растеж.

В съответствие с поставената цел, изложението има следната логика:

- 1) разглежда се развитието в ретроспекция на аутсорсинга в страната;
- 2) анализират се основните фактори, които са допринесли за този ръст;
- 3) анализират се ключовите подсектори в индустрията; и
- 4) изведени са ключовите ефекти за икономическото развитие на страната.

Използваните изследователски методи включват: критичен анализ на специализираната литература и преглед и синтезиране на специализирани доклади и отчети. Обърнато е внимание на основни моменти и практико-приложни анализи на данни от Годишният доклад за 2017 г, публикуван от Българската аутсорсинг асоциация (БАА), който съдържа информация за 477 компании, ангажирани в сферата на бизнес процеси (BPO) и IT услуги (ITO).

Данните, които се анализират, се отнасят до ключови макроикономически показатели на Република България.

Целевите групи, на които изследването ще послужи са бъдещи инвеститори, органи на местната и централна власт, както и на други заинтересовани страни.

Ключови думи: аутсорсинг, България, развитие, инвестиции, растеж, международен пазар

## **Въведение**

България е една от водещите дестинации в света за аутсорсинг на бизнес процеси (BPO) и аутсорсинг на IT услуги (ITO). След като спечели наградата на Глобалната аутсорсинг

асоциация за „Офшорна дестинация на годината“ през 2015 г., страната продължава да развива своята индустрия, пише сайтът [emerging-europe.com](http://emerging-europe.com). Страната е една от най-напредничавите страни в Централна и Източна Европа в областта на аутсорсинга, казва Том Кигли, главен изпълнителен директор на Emerging Europe Alliance for Business Services, Innovation and Technology. Аутсорсинг индустрията е сред водещите данъкоплатци в страната. През 2017, е внесла данъци в размер на 15,5 млн евро, представляващи 1,3 % от всички данъчни постъпления в страната; генерирал е 7,9 % от общите разходи за заплати и 6,2 % от общите разходи за осигуровки. Към края на 2017, броят на заетите в сектора е над 67,300 души.

## **1. Аутсорсингът в България**

Различните определения на термина акцентират върху трансфера на дейности, процеси, ползите от него или съответните отрицателни последици. Аутсорсингът като понятие се определя като дългосрочно делегиране на някои дейности на външен изпълнител или консултант, като едновременно се прехвърля и отговорността за качеството на тези дейности. Това е процес, при който дадена организация предава част от своите вътрешни дейности/процеси/ на консултант или доставчик на услугата (аутсорсери). По този начин аутсорсингът се осъществява чрез договор, с който организацията купува услугите от друга, а тя се концентрира върху основната си дейност.

Аутсорсингът се свързва с по-високо ниво на изпълнение на дейностите и контрола в организацията. Той е глобален тренд от няколко десетилетия и набира все по-голяма популярност. Все повече икономисти и мениджъри са на мнение, че концентриране върху ключовите компетенции, и възлагане на останалите на външни изпълнители, е в основата на пазарния успех на компаниите. Аутсорсинг услугите от ново поколение навлизат все по-широко и слагат край на търсенето на евтини доставчици от държави с ниско платена работна ръка.

### **1. 1. Бързо развитие**

Има много причини България да бъде избрана за аутсорсинг дестинация, включително географско положение, развита инфраструктура, имоти, които отговарят на нуждите на индустрията, образовани служители, благоприятна данъчна система, добре развити второстепенни градове и по-ниски разходи. Страната запазва високата си позиция в Европа в областта на аутсорсинга и благодарение на координацията между правителството, асоциациите и бизнеса. Аутсорсинг секторът се развива бързо и преживява значителна промяна