

ЦІНОУТВОРЕННЯ ВАРТОСТІ ПОСЛУГ БУХГАЛТЕРСЬКОГО АУТСОРСИНГУ

©2018 ЛАЙЧУК С. М.

УДК 657

Лайчук С. М. Ціноутворення вартості послуг бухгалтерського аутсорсингу

Метою статті є визначення порядку ціноутворення вартості послуг бухгалтерського аутсорсингу та проблемних питань, що супроводжують даний процес. Розглянуто основні фактори, що впливають на розмір плати за послуги бухгалтерського аутсорсингу: організаційно-правова форма господарювання, система оподаткування та сплата ПДВ, кількість господарських операцій, чисельність штату працівників, вид діяльності тощо. Визначено моделі ціноутворення, які можуть бути використані аутсорсинговою компанією при встановленні вартості послуг з бухгалтерського аутсорсингу. Акцентовано увагу на встановлення диференційного підходу до фірм-замовників при визначенні вартості послуг аутсорсерами. Перспективою подальших досліджень є обґрунтування визначення економічної доцільності переходу господарюючих суб'єктів на бухгалтерський аутсорсинг.

Ключові слова: ціна, ціноутворення, послуги, аутсорсинг, бухгалтерський аутсорсинг.

Табл.: 4. **Бібл.:** 9.

Лайчук Світлана Михайлівна – кандидат економічних наук, доцент кафедри обліку та аудиту, Житомирський державний технологічний університет (вул. Чуднівська, 103, Житомир, 10005, Україна)

E-mail: laychuksm@gmail.com

УДК 657

UDC 657

Лайчук С. М. Ценообразование стоимости услуг бухгалтерского аутсорсинга

Целью статьи является определение порядка ценообразования стоимости услуг бухгалтерского аутсорсинга и проблемных вопросов, сопровождающих данный процесс. Рассмотрены основные факторы, влияющие на размер платы за услуги бухгалтерского аутсорсинга: организационно-правовая форма хозяйствования, система налогообложения и оплата НДС, количество хозяйственных операций, численность штата работников, вид деятельности и т. д. Определены модели ценообразования, которые могут быть использованы аутсорсинговой компанией при определении стоимости услуг по бухгалтерскому аутсорсингу. Акцентировано внимание на установление дифференциального подхода к фирмам-заказчикам при определении стоимости услуг аутсорсерами. Перспективой дальнейших исследований является обоснование определения экономической целесообразности перехода хозяйствующих субъектов на бухгалтерский аутсорсинг.

Ключевые слова: цена, ценообразование, услуги, аутсорсинг, бухгалтерский аутсорсинг.

Табл.: 4. **Библ.:** 9.

Лайчук Светлана Михайловна – кандидат экономических наук, доцент кафедры учета и аудита, Житомирский государственный технологический университет (ул. Чудновская, 103, Житомир, 10005, Украина)

E-mail: laychuksm@gmail.com

Laichuk S. M. The Pricing of the Accountance Outsourcing Services

The article is aimed at determining the order of pricing of the accountance outsourcing services together with problematic issues accompanying this process. The main factors influencing the amount of fees for the accountance outsourcing services are considered: organizational-legal form of management, system of taxation and payment of VAT, number of economic operations, number of employees, type of activities, etc. The pricing models that can be used by the outsourcing company in determining the cost of the accountance outsourcing services are defined. The emphasis is made on establishing of a differential approach to customer firms in determining the cost of services by outsourcers. Prospect for further research is substantiating for determining the economic feasibility of transition of economic entities to the accountance outsourcing.

Keywords: price, pricing, services, outsourcing, accountance outsourcing.

Tbl.: 4. **Bibl.:** 9.

Laichuk Svitlana M. – PhD (Economics), Associate Professor of the Department of Accounting and Auditing, Zhytomyr State Technological University (103 Chudnivska Str., Zhytomyr, 10005, Ukraine)

E-mail: laychuksm@gmail.com

Однією із основних цілей кожного суб'єкта господарювання, який намагається успішно функціонувати, є зменшення та оптимізація витрат діяльності. Важливим рішенням, яке приймають компанії при цьому, є передача на аутсорсинг певних робіт, зокрема ведення обліку та складання звітності. У 2017 р. частка бухгалтерського аутсорсингу складала майже 44% від всіх послуг з аутсорсингу [2, с. 104] та, починаючи з 2014 р., має тенденцію до зростання. В основному замовниками бухгалтерського аутсорсингу є підприємства з іноземними інвестиціями; підприємства, що займаються зовнішньоекономічною діяльністю; підприємства, які потребують гарантії якісного та правильного ведення обліку; компанії, що мають внутрішні проблеми з організацією обліку або тривалим періодом непрофесійного ведення бухгалтерського обліку власними бухгалтерами.

На сьогоднішній день система ціноутворення послуг бухгалтерського аутсорсингу залишається малозрозумілою і непрозорою не тільки для потенційних клієнтів, але і для більшості постачальників професійних послуг. Ціна на послуги з ведення обліку встановлюється на рівні договірної без обґрунтування доцільності використання тих чи інших тарифів.

Ціни, виставлені аутсорсинговою компанією за послуги з бухгалтерського аутсорсингу, часто порівнюють із місячним окладом бухгалтера. І на підставі цього приймають рішення, чи варто передавати ведення бухгалтерського обліку на аутсорсинг. Але ж до витрат, пов'язаних з веденням бухгалтерського обліку, входить не тільки заробітна плата персоналу з бухгалтерського обліку, але й ряд інших витрат: обладнання робочого місця; витрати на податки; придбання і регулярне оновлення програмного забезпечення; амортизація обладнання; підбір та навчання

персоналу з метою ознайомлення з діяльністю підприємства; оплата щорічної відпустки; оплата допомоги з тимчасової непрацездатності; підвищення кваліфікації спеціалістів тощо. Усі ці витрати перекладаються на постачальника послуг у разі укладення договору на аутсорсинг.

Враховуючи необхідність постійного пошуку шляхів скорочення витрат і збільшення прибутків, питання обліку аутсорсингових послуг та їх ціноутворення набуває особливої актуальності.

Питання сутності аутсорсингу, його видів, переваг і недоліків, ефективності використання аутсорсингових послуг досліджували такі вчені, як: Айвазян З. С., Безручук С. А., Гревер Ф. М., Кавчич К., Календжян С. О., Ляхович Г. І., Микало О. І., Михайлов Д. М., Морган Р., Скакун А. С., Стародубцева Е. Б., Фрідман Т., Фурсова Т. І., Шевелев Е. А. та інші. Незважаючи на це, багато аспектів досліджуваного питання, зокрема щодо порядку ціноутворення вартості таких послуг, досі залишаються дискусійними і потребують проведення більш глибоких наукових досліджень і обґрунтувань.

Аутсорсингову послугу можна представити як виконання певних функцій, що передбачені в договорі на аутсорсинг, спеціалізованою фірмою (аутсорсером) за визначену плату, на ціноутворення якої впливає цілий ряд факторів.

Проблемним питанням при визначенні вартості послуг з ведення бухгалтерського обліку, як зазначає Д. Юцковська, є те, що «результати проведеного моніторингу пропозицій бухгалтерських послуг дозволяють стверджувати, що на даний час відсутнє розуміння функціонального наповнення поняття «аутсорсинг бухгалтерських послуг», про що свідчить великий розрив заявленої вартості в різних рекламних пропозиціях» [9, с. 9].

Аутсорсингові компанії при визначенні вартості своїх послуг, як правило, встановлюють диференційований підхід до фірм-замовників. Цілком погоджуємося з Ч. Т. Хорнгреном, який вказував на той факт, що «при посиленні конкурентної боротьби та вимог клієнтів виникає необхідність більш переконливо обґрунтувати вартість послуг» [6, с. 347].

В основному, при бухгалтерському аутсорсингу використовуються декілька видів тарифів:

- 1) так званий «нульовий» тариф для новостворених організацій, які мають нульовий баланс;
- 2) базовий тариф, що використовується стосовно замовників, що мають невеликі обсяги облікових робіт;
- 3) тариф, розроблений для підприємств, що мають потребу в повному спектрі бухгалтерських послуг.

Кесарчук Г. С. описує такі варіанти роботи із замовниками: повний аутсорсинг, частковий аутсорсинг, зовнішній контролер, абонентське обслугову-

вання [1, с. 203], де кожна із зазначених моделей передбачає відповідну плату за послуги.

Визначення складу послуг бухгалтерського обліку має велике значення і використовується для розрахунків з компаніями – замовниками бухгалтерських послуг, формування звітності, розрахунку собівартості та оцінки рентабельності окремих видів послуг, що надаються.

Шевелевим А. Є., Єсаревою І. В., Хирною Т. Є. [8] розроблено порядок встановлення ціни на послуги відповідно до договору аутсорсингу виходячи з нормування часу та вартості однієї нормо-години, покриття витрат аутсорсера та забезпечення належного рівня рентабельності. Використання запропонованого авторами порядку формування ціни бухгалтерських послуг є прийнятним для всіх підприємств сфери послуг, оскільки передбачає визначення вартості одиниці нормо-години та обсягів витраченого часу.

Однією з проблем ціноутворення послуг аутсорсингу на українському ринку є непрозорий розрахунок трудовитрат і їх нормування. Аутсорсинг бухгалтерського обліку є трудомісткою послугою, швидкість і якість виконання якої залежить від професіоналізму фахівців, що надають послуги. Причому не тільки фахівців з бухгалтерського обліку, а й управлінців, а також працівників інших спеціальностей. Складність полягає в тому, що до сих пір немає єдиних стандартів, що дозволяють оцінювати і нормувати трудовитрати при бухгалтерському аутсорсингу, тому кожен постачальник даних послуг намагається вирішити цю проблему самостійно, розробляючи відповідні стандарти і алгоритми. Однак бізнес-процес бухгалтерського аутсорсингу є складним і громіздким, і не всім вдається вірно визначити фактори, що впливають, тому це призводить до недостовірної оцінки обсягів робіт, завищення або зниження кінцевої ціни послуг.

Розглянемо фактори, які перш за все впливають на вартість аутсорсингових послуг у сфері бухгалтерського обліку:

1. *Організаційно-правова форма господарювання.* Зазвичай ведення бухгалтерського обліку фізичних осіб – підприємців коштує значно дешевше, оскільки розміри бізнесу набагато менші порівняно з великими корпораціями. Крім того, законодавство України не встановлює жорстких вимог щодо його ведення. Якщо розглядати юридичних осіб, то варто відмітити, що вони зобов'язані вести різні види обліку, складати і подавати різні види звітності (бухгалтерську, податкову, статистичну тощо). До того ж, рівень контролю і відповідальності, які покладаються на аутсорсингову компанію, в цьому випадку вище, тому і ведення обліку в юридичних осіб коштує дорожче.

2. *Система оподаткування.* У разі спрощеної системи оподаткування підприємство сплачує єдиний податок і веде спрощений облік. Це означає,

що компанії-аутсорсеру знадобиться менше часу та зусиль на виконання послуг, тому, відповідно, і ціна на послуги буде меншою. До підприємств, що перебувають на загальній системі оподаткування, законодавство України висуває більш жорсткі вимоги до оформлення документації в порівнянні зі спрощеною системою. Крім того, особлива увага державних органів буде направлена не тільки на доходи, але і на перевірку законності понесених витрат.

3. *Кількість господарських операцій.* Вартість аутсорсингових послуг прямо пропорційно залежить від кількості операцій, які здійснюються на підприємстві, та документообігу по даних операціях. Наприклад, ціна варіюється залежно від кількості документів, які фігурують в діяльності компанії-замовника, з урахуванням націнки таким чином: до 100 документів – 20%, від 100 до 200 документів – 30%, більше 200 документів – за домовленістю. Тобто чим більший оборот документів, тим вищою буде ціна за надані фірмою аутсорсингові послуги.

Деякі аутсорсингові компанії застосовують додаткові коефіцієнти для визначення вартості бухгалтерських послуг залежно від оборотів господарської діяльності (табл. 1).

Таблиця 1

Додаткові коефіцієнти для визначення вартості бухгалтерських послуг

Оборот з продажу з ПДВ за місяць, тис. грн	Коефіцієнт
200–300	1,2
300–400	1,4
400–500	1,6
500–600	1,8
Більше 600	За домовленістю

Джерело: складено за [7].

4. *Чисельність штату працівників.* Чим більше працівників має клієнт, тим вища ціна на послуги бухгалтерського аутсорсингу. Це пов'язано з необхідністю ведення кадрового обліку, нарахування заробітної плати, складання додаткової звітності.

5. *Вид діяльності.* Це один з ключових чинників, що впливають на вартість бухгалтерського супроводу. Аутсорсинговим фірмам доцільно виділити основні

види діяльності у прайс-листі: послуги; виробництво; торгівля; будівництво.

На підставі інформації, представленої на сайтах аудиторських компаній України, узагальнено залежність вартості бухгалтерських послуг від виду діяльності та чисельності працівників (табл. 2).

Кожен обраний напрям діяльності має свою специфіку, а також особливості та складності у веденні бухгалтерського обліку.

Зазвичай аутсорсингові фірми можуть запропонувати своїм замовникам ряд додаткових послуг (табл. 3), які також вплинуть на цінову політику аутсорсингової компанії.

Крім того, у прайс-листі можна передбачити надання певних додаткових послуг безоплатно у разі тривалої співпраці із замовником, наприклад якщо вони співпрацюють більше 1 року.

Неможливість точної оцінки обсягів робіт у момент укладення аутсорсингового договору є важливою проблемою. *По-перше*, з досвіду багатьох компаній-аутсорсерів, дуже мало клієнтів спроможні вірогідно подати відомості про показники діяльності свого підприємства на момент укладання договору. *По-друге*, клієнт, як правило, не може передбачити, як буде розвиватися його бізнес в майбутньому і який буде обсяг навантаження на бухгалтерію, оскільки трудовитрати на аутсорсинг бухгалтерського обліку залежать, у тому числі, від кількості та типу документів. Тому можливі виникнення деяких складнощів у взаємовідносинах клієнт-аутсорсер у процесі обслуговування в разі різкої зміни, наприклад, обсягів первинної документації.

До того ж, на вартість послуг аутсорсингу бухгалтерського обліку також впливає і дисциплінованість клієнта. Несвоєчасно надані відомості або документи, їх некоректне оформлення і т. п. можуть істотно збільшувати трудовитрати постачальника послуг і, відповідно, собівартість його послуг. Наприклад, документ, наданий вже після завершення звітного періоду, може спричинити необхідність виконання коригування звітності. Такі випадки виявляються, як правило, тільки в процесі обслуговування, тому порядок врегулювання подібних ситуацій бажано обумовити перед укладенням договору.

Таблиця 2

Вартість бухгалтерських послуг залежно від чисельності працівників та виду діяльності суб'єкта господарювання

Вид діяльності	Чисельність працівників, осіб/вартість послуг, грн/міс.			
	До 15	15–30	30–50	Більше 50
Послуги	2000–4000	4000–6000	6000–10000	10000–15000
Виробництво	4000–7000	7000–12000	12000–18000	18000–22000
Торгівля	3000–6000	6000–10000	10000–15000	15000–18000
Будівництво	4000–7000	7000–12000	12000–18000	18000–22000

Приклади формування ціни на додаткові послуги з бухгалтерського обліку

Вид послуг	Ціна, грн
Розробка і формування облікової політики	Від 650 грн/день
Трансформація звітності відповідно до МСФЗ	Договірна
Консультавання з приводу оптимізації оподаткування	200 грн/год
Розробка внутрішньої звітності	Від 500 грн
Відновлення бухгалтерського та податкового обліку	Від 450 грн/міс., що відновлюється
Аналіз господарської діяльності	Договірна

До додаткових факторів, які впливають на формування ціни на послуги з ведення бухгалтерського обліку, деякі вчені відносять: кількість контрагентів; час, який витрачено спеціалістами на виконання робіт; ступінь відповідальності спеціалістів, їх досвід і кваліфікація тощо.

На думку Макаренко М., основним компонентом для довготривалого успішного співробітництва у сфері аутсорсингу є ефективна модель ціноутворення [3]. Незважаючи на те, що давно відомі класичні (традиційні) моделі ціноутворення (табл. 4), більшість з постачальників аутсорсингових послуг до сих пір не знають їх і, як наслідок, не можуть у доступному вигляді представити потенційним клієнтам, що породжує в більшості випадків проблему непорозуміння у взаєминах між клієнтом та аутсорсером.

Таблиця 4

Діючі моделі ціноутворення вартості послуг

Моделі ціноутворення	Показники, що покладені в основу розрахунку
1. Традиційні	На основі фіксованої ціни
	На основі тарифних розцінок
	На основі витрат і прибутку
2. Сучасні	На основі плати за один бізнес-процес
	З плаваючою ставкою
	На основі результатів наданих послуг
	На основі комплектації
	На основі прибутку і ризиків

Приділимо увагу основним моделям, які найчастіше використовуються саме для визначення вартості бухгалтерських послуг.

Модель на основі фіксованої ціни передбачає домовленість сторін про низку базових послуг, за які клієнт платить фіксовану суму, як правило, у вигляді щомісячних платежів. Проблемою цієї моделі є визначення переліку послуг, які входять і не входять в рамки послуги, а також управління вартістю послуги в разі зростання бізнесу або, навпаки, в разі зменшення обсягів діяльності компанії. На нашу думку, дана мо-

дель не досить зручна для використання при наданні бухгалтерських послуг, оскільки неможливо точно передбачити всі обсяги робіт, які можуть виникнути в ході виконання договору, що в подальшому може призвести до непорозуміння та розірвання договору.

Модель ціноутворення на основі оплати за один бізнес-процес передбачає оплату послуг залежно від обсягу робіт. У випадку надання послуг щодо ведення бухгалтерського обліку ціноутворення здійснюється на основі кількості господарських операцій, здійснених підприємством-замовником. Як правило, в договорі встановлена ціна за певну базову кількість господарських операцій, і якщо їх кількість змінюється, замовник доплачує на підставі заздалегідь обумовленої ставки. Наприклад, за базу ціноутворення послуг з розрахунку заробітної плати виступає ціна одного розрахункового аркуша. Ця модель ціноутворення є більш доцільною, ніж попередня, через прозорість встановлення вартості за відповідні послуги.

При використанні моделі ціноутворення з плаваючою ставкою існує можливість оплачувати надання додаткових послуг або платити менше, коли знижується ринкова ціна.

Модель на основі витрат і прибутку передбачає оплату клієнтом тільки фактичних витрат на послуги аутсорсера, а також відсоток прибутку від загальної вартості за домовленістю. Сторони повинні домовитися заздалегідь, які витрати будуть враховуватись, а які ні (наприклад, витрати на утримання, витрати на навчання і т. д.).

Скакун Л. С. запропонувала визначати собівартість послуг з ведення бухгалтерського обліку на основі використання позаомовно-функціонального методу калькулювання, що забезпечує обґрунтоване формування собівартості даного виду послуг з метою отримання інформації про понесені витрати в розрізах, необхідних для оцінки їх рентабельності у виконавця [5, с. 5].

Сафарова О. Ю. вбачає за необхідне розробку внутрішньофірмового стандарту, в якому слід розкрити методику ціноутворення відносно послуг бухгалтерського аутсорсингу [4, с. 86]. На наш погляд,

порядок ціноутворення на кожній фірмі, що надає послуги, доцільно встановлювати у внутрішньому нормативному документі підприємства у вигляді додатка до документа, що розкриває його облікову політику.

Отже, формування цін на послуги бухгалтерського аутсорсингу в різних компаніях має індивідуальний характер, тобто вони формуються по-різному. Найбільш поширеним способом є розрахунок вартості на основі системи оподаткування та кількості господарських операцій в періоді. У даному випадку за розрахунковий період приймається один місяць.

Вартість бухгалтерського обслуговування у форматі аутсорсингу має визначитися на договірній основі на підставі письмового опитування під час переддоговірної обстеження підприємства з урахуванням чинників, що безпосередньо впливають на обсяг облікових робіт. Проте з часом аутсорсерам слід перейти до нових, комбінованих моделей, що зорієнтовані на результат.

ВИСНОВКИ

На даний момент спостерігається тенденція до активного переходу підприємств до використання послуг аутсорсингових компаній, яким доручається ведення бухгалтерського обліку. У зв'язку з цим у багатьох керівників виникає питання щодо реальної ціни аутсорсингових послуг.

Як показало дослідження, на ціноутворення при наданні різних бухгалтерських послуг впливає цілий ряд факторів, основними з яких є організаційно-правова форма господарювання, система оподаткування та сплата ПДВ, кількість господарських операцій, чисельність штату працівників, вид діяльності тощо.

Методика ціноутворення бухгалтерських послуг покликана визначити склад і вартість бухгалтерських послуг. У договорі з надання бухгалтерських послуг має бути вказана вартість наданих послуг або спосіб її визначення.

Єдина стратегія ціноутворення не підійде кожному провайдеру аутсорсингових послуг з бухгалтерського обліку, а інновації у сфері ціноутворення сприятимуть збільшенню комплексності договорів і переговорів у сфері аутсорсингу. ■

ЛІТЕРАТУРА

- 1. Кесарчук Г. С.** Бухгалтерський аутсорсинг: поняття, види, переваги та недоліки. *Науковий вісник Ужгородського університету. Сер. : Економіка*. 2014. Вип. 1. С. 201–204.
- 2. Ляхович Г. І.** Методика оцінки та способи управління ризиками діяльності аутсорсингових компаній. *Наукові записки Національного університету «Острозька академія»*. Сер. : Економіка. 2017. № 7. С. 104–109.
- 3. Макаренко М.** Современные тренды ценообразования в аутсорсинге. *Генеральный директор*. 2017. URL: <http://director.com.ua/upravlenie/sovremennye-trendy-tsenoobrazovaniya-v-outsorsinge>

4. Сафарова Е. Ю. Аутсорсинг учетных процессов. М. : Книжный мир, 2009. 192 с.

5. Скакун Л. С. Бухгалтерський облік в умовах аутсорсингу : автореф. дис. ... канд. екон. наук : 08.00.09. Житомир, 2010. 21 с.

6. Хорнгрен Ч. Т., Фостер Дж. Бухгалтерский учет: управленческий аспект / пер. с англ. ; под. ред. Я. В. Соколова. М. : Финансы и статистика, 2000. 416 с.

7. Ціни на бухгалтерські послуги. URL: <https://audit-consulting.biz>

8. Шевелев А. Е., Есарева И. В., Хирная Т. Е. К вопросу о взаимоотношениях сторон при аутсорсинге бухгалтерского учета. URL: <https://conf.susu.ru/buif.html>

9. Юцковская Д. Аутсорсинговые услуги: понятия и виды, тенденции и прогнозы. URL: <http://docplayer.ru/28991404-Autsorsingovye-uslugi-ponyatiya-i-vidy-tendencii-i-prognozy.html>

REFERENCES

Kesarchuk, H. S. "Bukhhalterskyi outsorsynh: poniattia, vydy, perevahy ta nedoliky" [Accounting outsourcing: concepts, types, benefits and disadvantages]. *Naukovyi visnyk Uzhhorodskoho universytetu. Ser. : Ekonomika*, no. 1 (2014): 201-204.

Khorngren, Ch. T., and Foster, Dzh. *Bukhhalterskiy uchet: upravlencheskiy aspekt* [Accounting: management aspect]. Moscow: Finansy i statistika, 2000.

Liakhovych, H. I. "Metodyka otsinky ta sposoby upravlinnia ryzykamy diialnosti outsorsynovykh kompanii" [Methodology of valuation and methods of risk management of outsourcing companies]. *Naukovi zapysky Natsionalnoho universytetu «Ostrozka akademiia»*. Ser. : Ekonomika, no. 7 (2017): 104-109.

Makarenko, M. "Sovremennyye trendy tsenoobrazovaniya v outsorsinge" [Modern trends in pricing in outsourcing]. *Generalnyy direktor*. 2017. <http://director.com.ua/upravlenie/sovremennye-trendy-tsenoobrazovaniya-v-outsorsinge>

Safarova, Ye. Yu. *Autsorsing uchetykh protsessov* [Outsourcing of accounting processes]. Moscow: Knizhnyy mir, 2009.

Shevelev, A. Ye., Yesareva, I. V., and Khirnaya, T. Ye. "K voprosu o vzaimootnosheniyakh storon pri outsorsinge bukhgalterskogo ucheta" [On the issue of the relationship between the parties in the outsourcing of accounting]. <https://conf.susu.ru/buif.html>

Skakun, L. S. "Bukhhalterskiy oblik v umovakh outsorsynhu" [Accounting in terms of outsourcing]. *avtoref. dys. ... kand. ekon. nauk : 08.00.09*, 2010.

"Tsiny na bukhalterski posluhy" [Prices for accounting services]. <https://audit-consulting.biz>

Yutkovskaya, D. "Autsorsingovyye uslugi: ponyatiya i vidy, tendentsii i prognozy" [Outsourcing services: concepts and types, trends and forecasts]. <http://docplayer.ru/28991404-Autsorsingovye-uslugi-ponyatiya-i-vidy-tendencii-i-prognozy.html>