

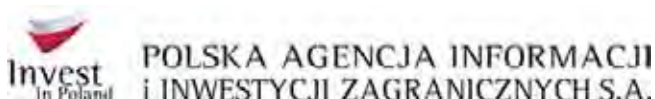
**SEKTORA NOWOCZESNYCH  
USŁUG BIZNESOWYCH  
W POLSCE**



# SPIS TREŚCI

<b>Wstęp</b>	<b>5</b>
<b>Analiza sektora usług dla biznesu w Polsce</b>	<b>9</b>
Baza danych oraz metodologia	11
Typy firm z sektora usług dla biznesu	12
Lokalizacja firm z sektora usług dla biznesu	14
Kraje pochodzenia firm z sektora usług dla biznesu	18
Procesy realizowane w firmach z sektora usług dla biznesu	20
Wynagrodzenia w wybranych procesach	26
Języki obce w firmach z sektora usług dla biznesu	30
<b>Instrumenty wsparcia projektów inwestycyjnych z sektora usług dla biznesu</b>	<b>35</b>
Bezzwrotne dotacje współfinansowane ze środków unijnych	36
Zwolnienie z podatku dochodowego w ramach Specjalnych Stref Ekonomicznych	38
Granty rządowe	43
<b>Inwestycje z sektora usług dla biznesu obsługiwane przez PAIiZ w ostatnich dziesięciu latach</b>	<b>51</b>
<b>Szkolnictwo wyższe oraz współpraca między światem biznesu a uczelniami w Polsce</b>	<b>59</b>

# O AUTORACH



Polska Agencja Informacji i Inwestycji Zagranicznych zajmuje się pozyskiwaniem i obsługą inwestorów. PAIiZ promuje Polskę jako atrakcyjne miejsce do lokowania projektów inwestycyjnych, doradza przedsiębiorcom w wyborze najlepszej lokalizacji, wspiera firmy w początkowych etapach realizacji inwestycji, a także – w ramach działań związanych z opieką poinwestycyjną – pozostaje w kontakcie z inwestorami, którzy już zaufali Polsce. Pracownicy Agencji służą również pomocą przy przygotowaniu optymalnego pakietu zachęt inwestycyjnych.

Zespół obsługujący projekty z sektora usług nowoczesnych istnieje od 2005 r. Jego utworzenie antycypowało potrzeby inwestorów zagranicznych. Strategia okazała się słuszna: w czasie 10 lat działalności zespół obsłużył już ponad 500 projektów usługowych, a ich liczba z roku na rok dynamicznie rośnie.



Hays jest globalnym liderem w rekrutacji specjalistycznej pozyskując najlepszych kandydatów do pracy stałej, tymczasowej oraz na kontrakt. Funkcjonujemy w sektorze prywatnym i publicznym, oferując usługi rekrutacyjne dostosowane do potrzeb klienta, executive search, outsourcing procesów rekrutacyjnych (RPO) oraz usługi zarządzania talentami.

Będąc na Polskim rynku ponad 12 lat od początku wspieraliśmy rozwój sektora usług biznesowych, dzięki czemu staliśmy się bezkonkurencyjnym ekspertem w rekrutacji dla tej branży. Posiadamy największy zespół konsultantów specjalizujących się w usługach biznesowych, którzy wspierali rekrutacje w ponad 100 centrach w Polsce oraz nasze własne centrum RPO na rynek EMEA w Krakowie. Dlatego też jesteśmy świadomi, jak trudna jest rekrutacja najlepszych kandydatów dla takich organizacji. Intensywna praca w sektorze SSC/BPO potwierdziła naszą niezawodność w rekrutacji pracowników zarówno na pojedyncze stanowiska, jak również w wolumenowych projektach rekrutacyjnych, w których Hays występuje w roli dostawcy usług Master Vendor lub RPO.

# WSTĘP

Celem niniejszego raportu jest podsumowanie ostatnich 10 lat funkcjonowania sektora usług dla biznesu (Business Services Sector, BSS) w Polsce. Branża, która de facto narodziła się w naszym kraju zaledwie w początkach wieku, już dziś uznawana jest przez ekspertów (Tholons, Hackett Group, Everest Group) za wysoko rozwiniętą, a kraj za dojrzałą lokalizację w skali świata dla projektów BSS z doskonałymi perspektywami dalszego wzrostu w kolejnych latach. Nadzwyczaj dynamiczny rozwój tej branży w Polsce pozytywnie zaskakuje, dorównując pod względem generowanego zatrudnienia tradycyjnym sektorom gospodarki, takim jak motoryzacja.

Prezentowany raport składa się z czterech części. Pierwsza podsumowuje wyniki analizy bazy przedsiębiorstw (Baza), która jest aktualnym i najbardziej kompleksowym z dostępnych źródeł wiedzy na temat sektora usług dla biznesu w Polsce. Baza powstawała równolegle z rozwojem sektora usług w naszym kraju dzięki wysiłkowi Polskiej Agencji Informacji i Inwestycji Zagranicznych (PAIIZ), firmy Hays Poland oraz przy ogromnym i nieocenionym wsparciu partnerów regionalnych – urzędów miast goszczących inwestycje usługowe. Druga część dokumentu poświęcona jest omówieniu instrumentów wsparcia dostępnych dla firm z sektora usług dla biznesu oraz ich dotychczasowe sukcesy w korzystaniu z różnych form pomocy publicznej. Kolejna część raportu prezentuje podsumowanie miejsca i roli projektów inwestycyjnych z sektora BSS w działaniach PAIIZ. Zamykającym elementem niniejszego materiału jest ukazanie głównych trendów obserwowanych w szkolnictwie wyższym oraz na rynku pracy w wyniku rozwoju sektora usług dla biznesu. Raport powstał przy merytorycznym wsparciu Fundacji Pro Progressio, zajmującej się edukacją oraz wsparciem rozwoju branży outsourcingowej w Polsce.



## SEKTOR USŁUG BIZNESOWYCH W LICZBACH

150 000

liczba zatrudnionych  
w centrach

659

liczba centrów z kapitałem  
polskim i zagranicznym

228

średnie zatrudnienie  
w centrum

10

największa liczba procesów  
obsługiwanym w jednym centrum

30

największa liczba języków,  
w jakich obsługiwane są procesy  
w jednym centrum

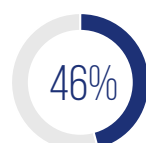
### KRAKÓW

największa liczba zatrudnionych w sektorze usług dla biznesu: 30 000

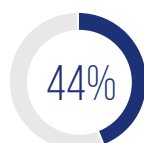
### WARSZAWA

największa liczba centrów BSS: 133

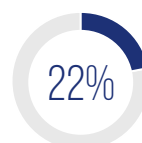
### 3 NAJPOPULARNIEJSZE PROCESY W CENTRACH SSC/BPO



Finanse i księgowość



Obsługa klienta



Wsparcie IT





**ANALIZA  
SEKTORA  
USŁUG  
DLA  
BIZNESU  
W POLSCE**



# BAZA DANYCH ORAZ METODOLOGIA

Wszystkie analizy będące przedmiotem tego rozdziału powstały na podstawie Bazy obejmującej 659 firm z kapitałem zagranicznym oraz polskim. Całkowite zatrudnienie we wszystkich uwzględnionych centrach wynosi 150 010 pracowników. Baza obejmuje informacje aktualne na dzień 31.12.2014 r.

Opisane w Bazie firmy zostały podzielone na 4 główne kategorie pod względem świadczonych usług:



**BPO** – dostawcy usług dla klientów zewnętrznych, przede wszystkim w ramach: finansów i księgowości, obsługi klientów, prowadzenia obsługi kadrowo-płacowej oraz administracji związanej z procesem zakupów



**IT** – dostawcy usług informatycznych dla klientów zewnętrznych (krajowych oraz zagranicznych) – outsourcing IT w obszarze sprzętu, infrastruktury, rozwoju oprogramowania, wdrożeń oraz integracji systemów, w tym również centra deweloperskie firm, których główna działalność polega na tworzeniu, wdrażaniu i sprzedaży oprogramowania



**SSC** – centra usług wspólnych tworzone w ramach jednej korporacji, świadczące usługi przede wszystkim w następujących obszarach: finanse i księgowość, kadry, działy zakupów oraz wsparcia IT na potrzeby klientów wewnętrznych



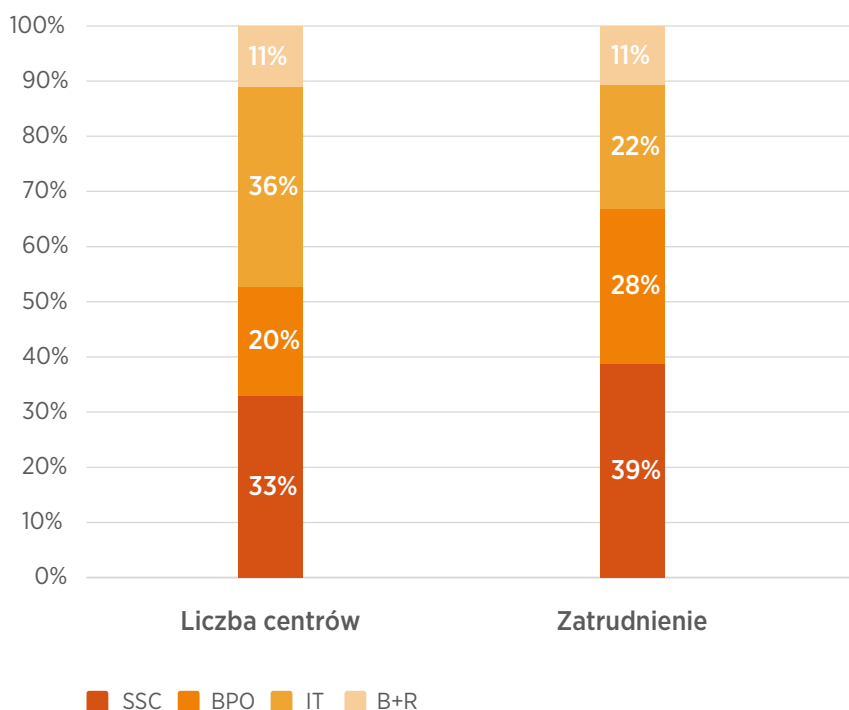
**B+R** – firmy prowadzące działalność badawczą oraz rozwój produktu, a także rozwój aplikacji i oprogramowania, obejmuje wewnętrzne działy firm, których główna działalność nie polega na sprzedaży oprogramowania

# TYPY FIRM Z SEKTORA USŁUG DLA BIZNESU

Wśród firm znajdujących się w Bazie największy odsetek stanowią centra świadczące usługi z obszaru IT. Jest ich 239, co stanowi 36% wszystkich firm. Na drugim miejscu pod względem liczby podmiotów znajdują się centra usług wspólnych (217 podmiotów i 33%), a następnie BPO (130 i 20%) oraz centra badawczo-rozwojowe (73 i 11%).

Sytuacja przedstawia się nieco inaczej, jeżeli weźmiemy pod uwagę liczbę osób zatrudnionych w poszczególnych typach centrów. Tutaj na pierwszym miejscu znajdują się centra usług wspólnych, które zatrudniają niemal 57,5 tysiąca osób, co stanowi 39% całego zatrudnienia w sektorze. Kolejne pod tym względem są centra BPO, gdzie zatrudnienie znalazło 42,6 tysiąca osób, czyli 28% zatrudnienia w całym sektorze. Na kolejnym miejscu znalazły się centra IT (34,7 tysiąca zatrudnionych i 22%) oraz B+R (15,3 tysiąca i 11%).

**Wykres 1.** *Udział poszczególnych typów centrów w ich całkowitej liczbie oraz poziomie zatrudnienia.*

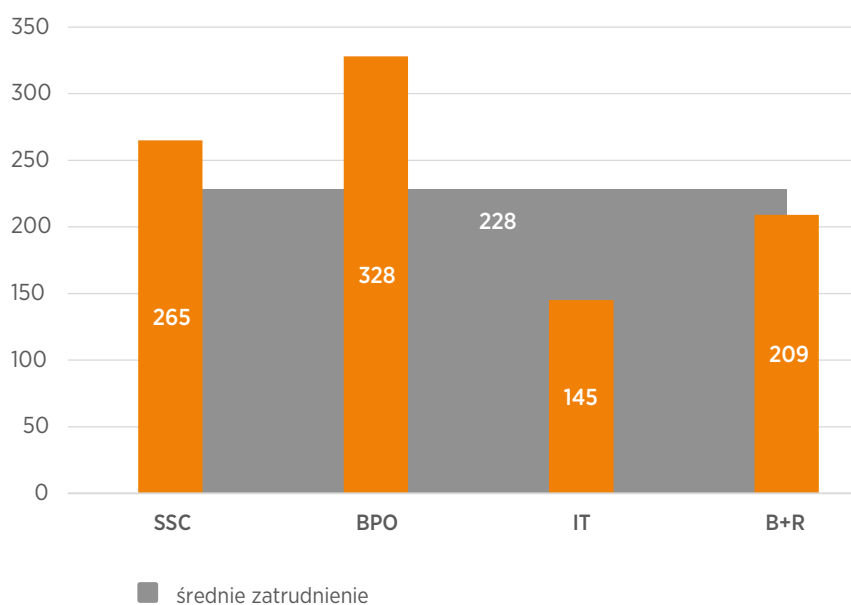


źródło: Analizy własne PAiiIZ i Hays Poland, 2014 r.

Porównując proporcje liczby centrów do poziomu zatrudnienia w poszczególnych jednostkach, dostrzegamy, że dominującymi podmiotami są centra BPO, zaś centra IT są najmniejsze.

Średnie zatrudnienie w pojedynczym przedsiębiorstwie z sektora usług biznesowych wynosi 228 osób. W centrum IT jest to 145 osób, natomiast w centrum BPO 328 osób.

**Wykres 2.** Średnie zatrudnienie w pojedynczym przedsiębiorstwie z sektora usług dla biznesu w podziale na typy centrów.



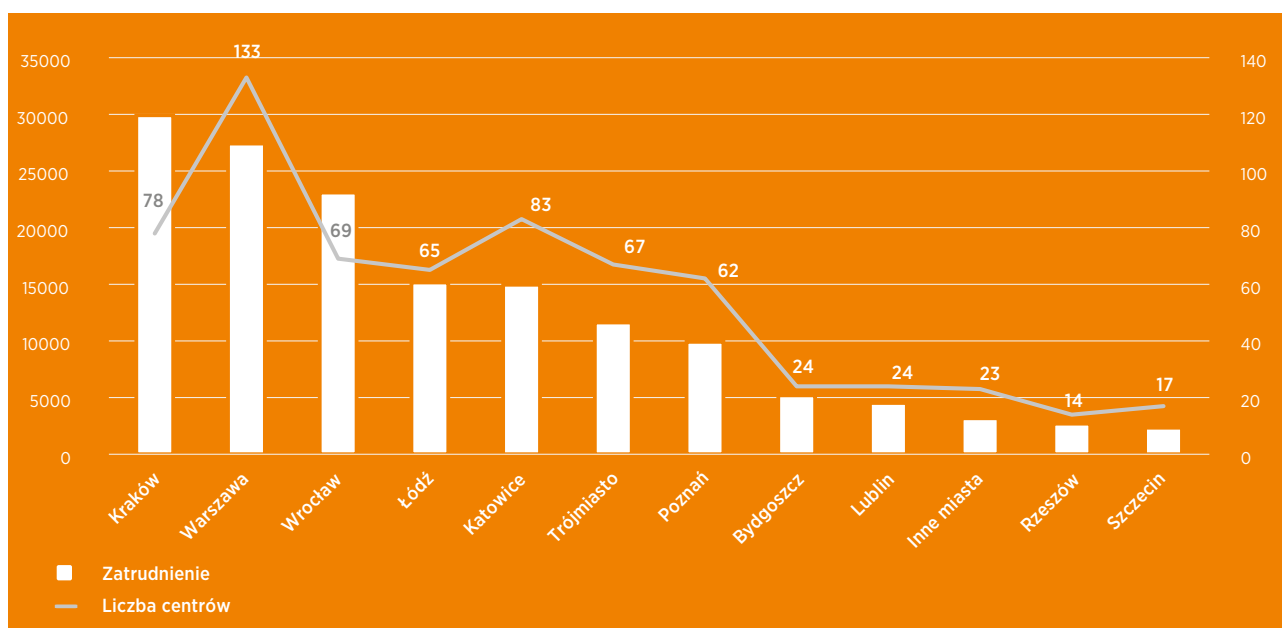
źródło: Analizy własne PAIIIZ i Hays Poland, 2014 r.

# LOKALIZACJA FIRM Z SEKTORA USŁUG DLA BIZNESU

W Bazie znajdują się centra zlokalizowane w 23 polskich miastach. Aż 11 następujących lokalizacji może pochwalić się liczbą centrów przekraczającą 10 podmiotów: Kraków, Warszawa, Wrocław, Łódź, Aglomeracja Górnośląska (m.in. Katowice oraz Gliwice), Trójmiasto (Gdańsk, Gdynia i Sopot), Poznań, Bydgoszcz, Lublin, Rzeszów oraz Szczecin. Miasta te stanowią główne ośrodki lokalizacji działalności firm z sektora usług dla biznesu. Znajdujące się w nich centra zatrudniają w sumie niemal 98% wszystkich pracujących w branży. Pod względem liczby centrów dominuje Warszawa, gdzie swoją działalność ulokowały 133 firmy, na drugim miejscu są: Katowice i pozostałe miasta Aglomeracji Śląskiej (83 centra), a na trzecim Kraków (78 centrów).

Sytuacja wygląda jednak inaczej biorąc pod uwagę liczbę osób zatrudnionych w centrach. W tym przypadku to Kraków jest niekwestionowanym liderem, z zatrudnieniem sięgającym ponad 30 tysięcy osób, co stanowi 20% wszystkich zatrudnionych w sektorze. Na drugim miejscu znajduje się Warszawa (27 tysięcy i 18%), a na trzecim Wrocław (23 tysiące i 15%).

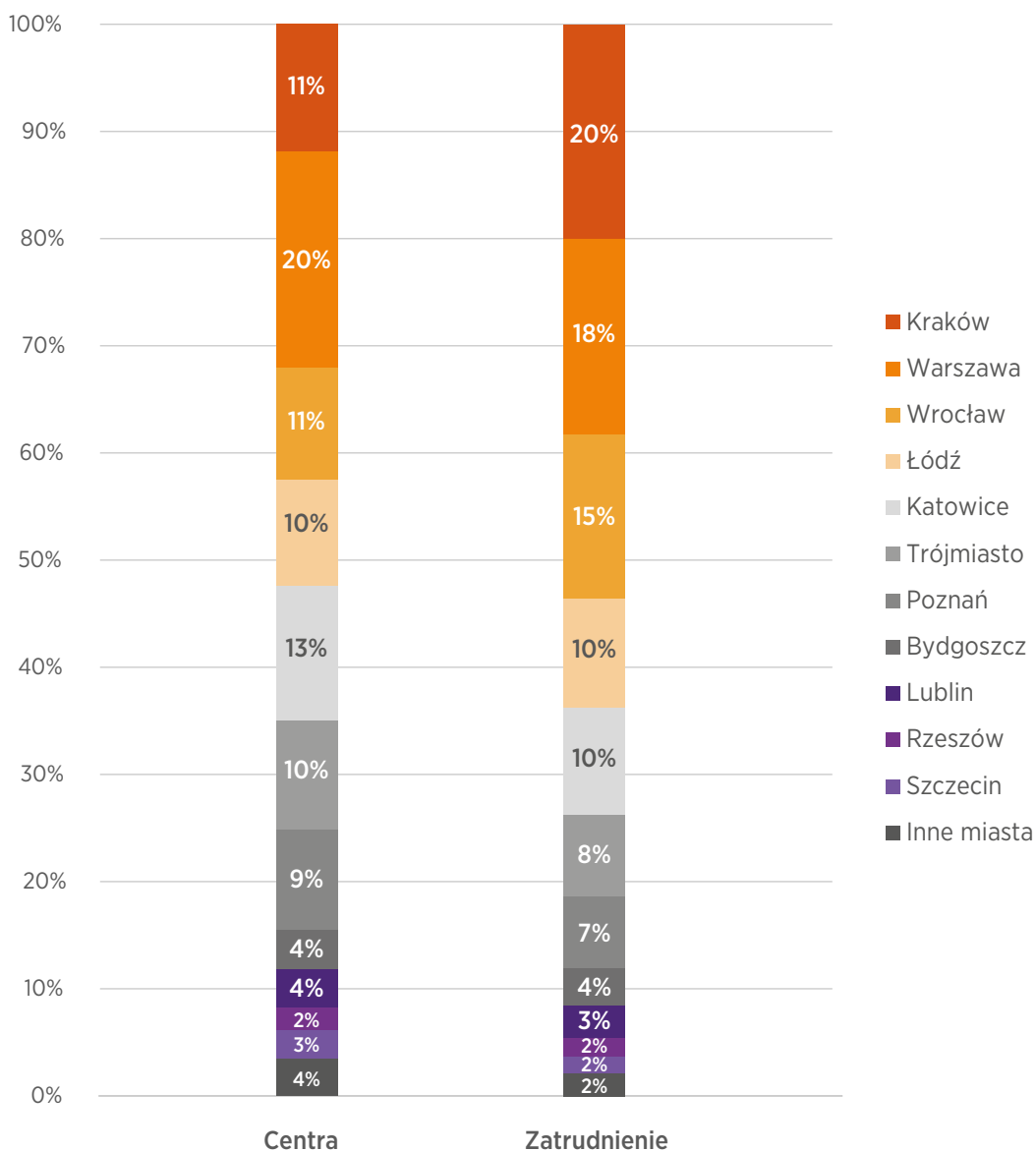
**Wykres 3.** Liczba centrów oraz zatrudnienie w przedsiębiorstwach z sektora usług dla biznesu w podziale na lokalizację.



źródło: Analizy własne PAiiIZ i Hays Poland, 2014 r.

Pod względem liczby osób zatrudnionych w pojedynczym centrum wyraźnie dominuje Kraków, zaś Katowice – pomimo drugiej pozycji pod względem liczby centrów ogółem – zajmują z punktu widzenia zatrudnienia piąte miejsce. Potwierdzają to dane o średniej wielkości centrum mierzonej liczbą zatrudnionych: w Krakowie wynosi ona 384 osoby, a w Katowicach 180 osób. Tym samym, to ostatnie miasto charakteryzuje się koncentracją mniejszych podmiotów.

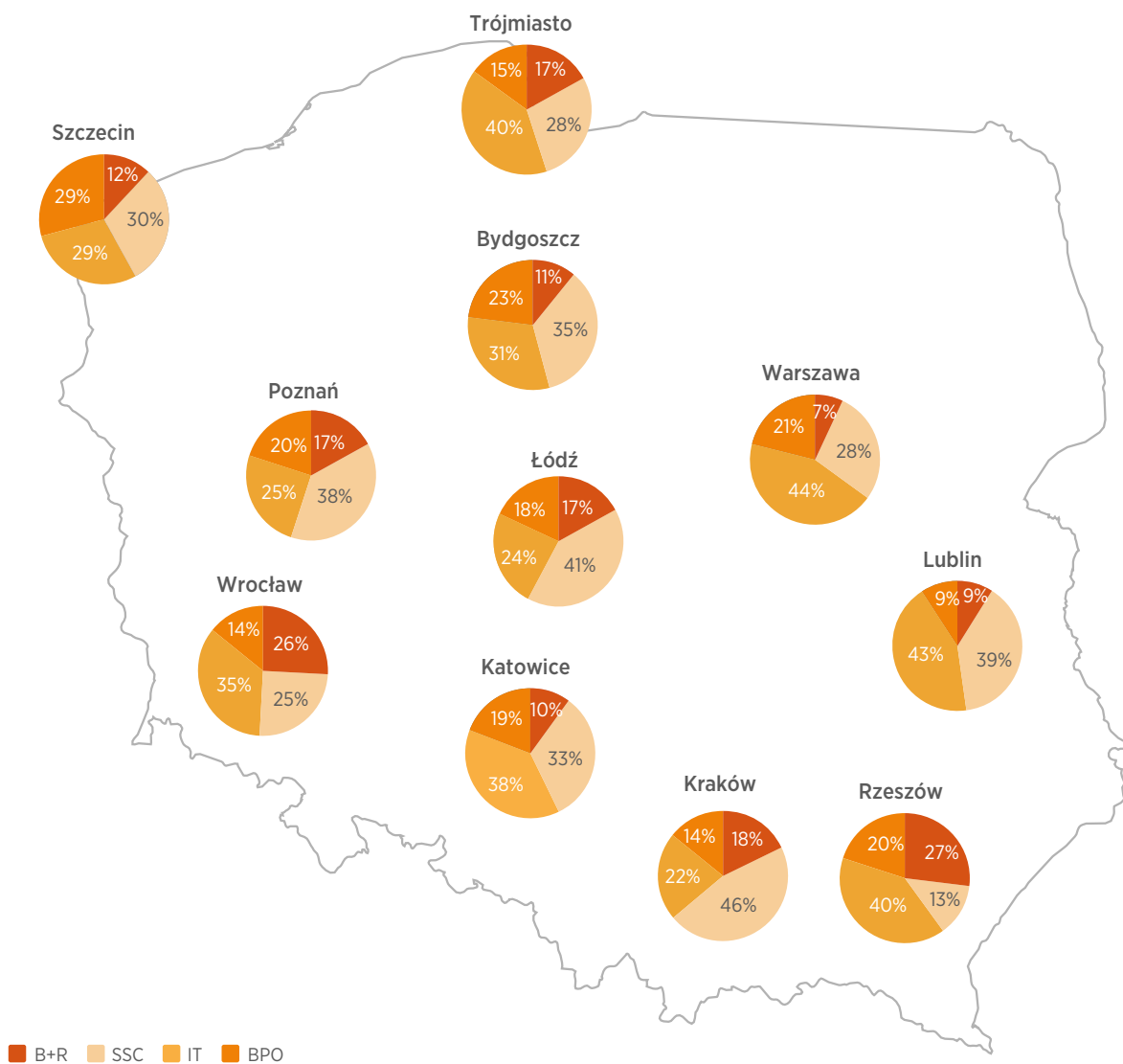
**Wykres 4.** *Udział poszczególnych miast w liczbie centrów usług dla biznesu oraz zatrudnieniu w sektorze.*



źródło: Analizy własne PAiiZ i Hays Poland, 2014 r.

Ciekawe wnioski nasuwają się również w odniesieniu do rodzaju centrów w ujęciu geograficznym: najczęściej centrów SSC znajduje się w Krakowie (46% wszystkich podmiotów) oraz Łodzi (41%). W Warszawie, Lublinie, Trójmieście i Rzeszowie prowadzi działalność relatywnie dużo centrów IT (odpowiednio 44%, 43% oraz po 40% spośród wszystkich centrów w poszczególnych miastach), zaś centra badawczo - rozwojowe to domena Rzeszowa (27%) oraz Wrocławia (26%). Obrazuje to poniższy wykres.

**Wykres 5.** Udział poszczególnych typów centrów w całkowitej liczbie centrów w podziale na lokalizację.

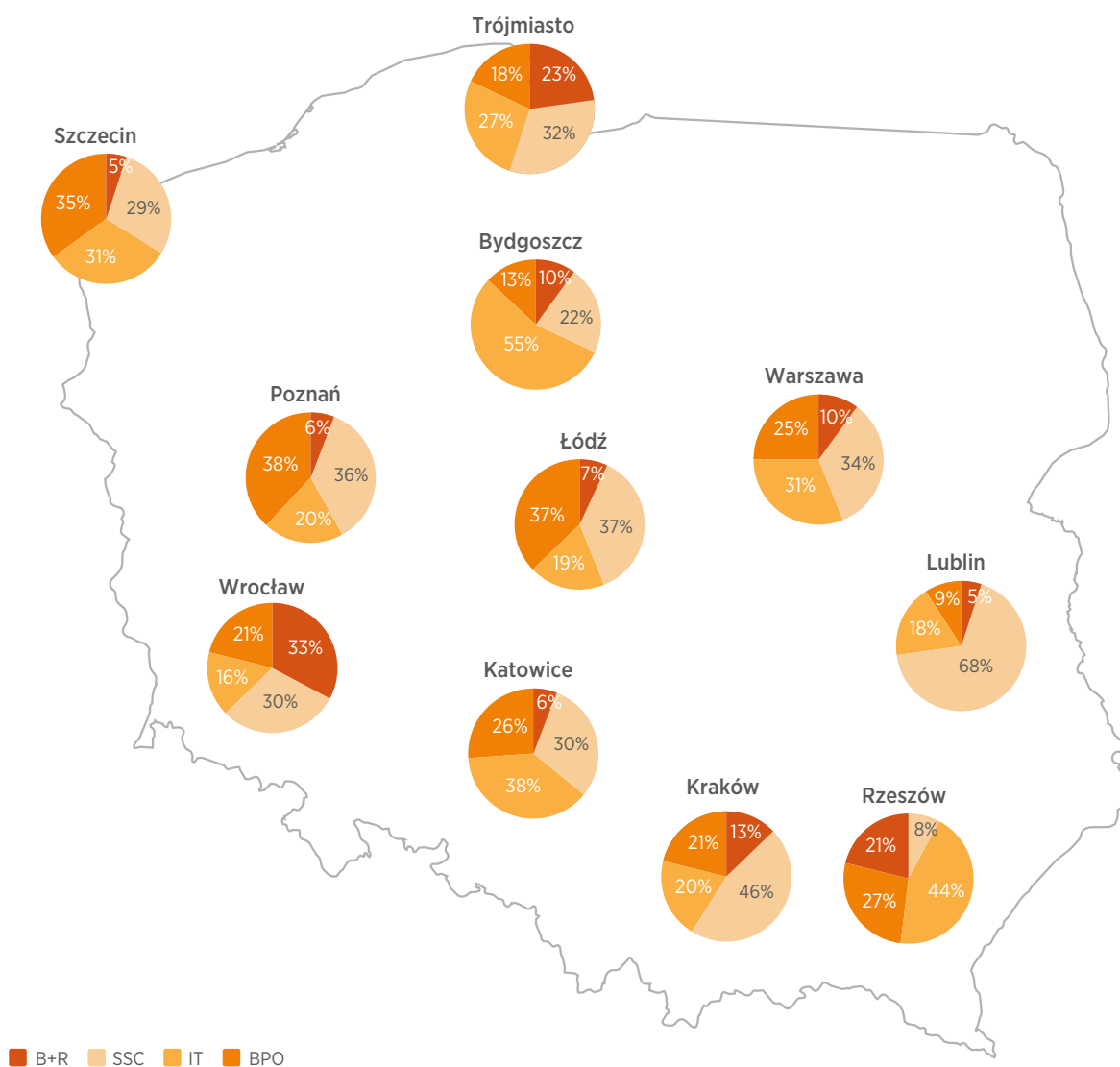


źródło: Analizy własne PAliiZ i Hays Poland, 2014 r.



Sytuacja przedstawia się jednak nieco odmiennie jeśli weźmiemy pod uwagę zatrudnienie w poszczególnych typach centrów w podziale na lokalizację. W Lublinie, Krakowie i Łodzi największy udział w zatrudnieniu generują centra SSC (odpowiednio 68%, 46% i 37%). Największy udział w liczbie pracowników centrów IT odnotowuje się w Bydgoszczy, Rzeszowie oraz Katowicach (odpowiednio 55%, 44% i 38%).

**Wykres 6.** Udział poszczególnych typów centrów w całościowym zatrudnieniu w podziale na lokalizację.



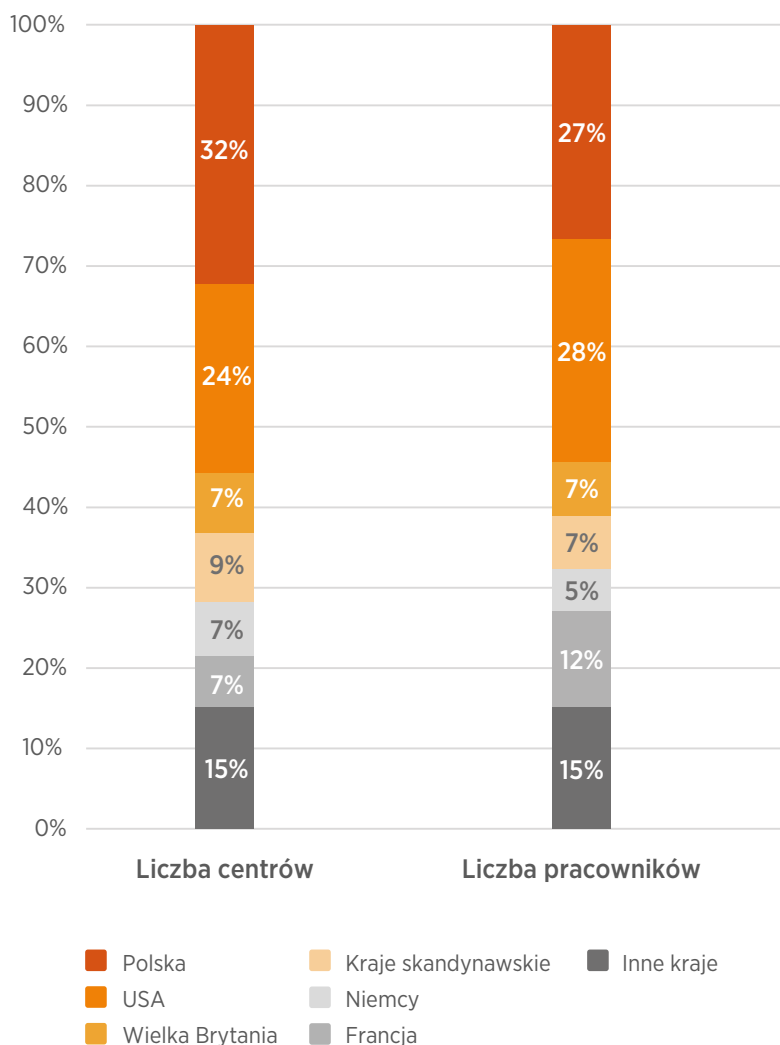
źródło: Analizy własne PAIiZ i Hays Poland, 2014 r.

# KRAJE POCHODZENIA FIRM Z SEKTORA USŁUG DLA BIZNESU

Spośród 659 firm znajdujących się w Bazie, 214 stanowią spółki z kapitałem polskim. Kolejne miejsca zajmują przedsiębiorstwa ze Stanów Zjednoczonych (155), Wielkiej Brytanii (49) oraz Niemiec (44) i Francji (42). Znaczący jest też udział firm skandynawskich oraz fińskich – w Polsce zainwestowało w sumie 57 firm z Danii, Finlandii, Norwegii i Szwecji.

Kolejność ta nieco się różni, jeżeli analizie poddamy liczbę pracowników zatrudnianych przez firmy pochodzące z danych krajów. Zmianę odnotowujemy na pozycji lidera – najwięcej osób zatrudniają bowiem firmy ze Stanów Zjednoczonych. Warto podkreślić jest również dynamiczny wzrost udziału firm francuskich. Ich liczba stanowi niecałe 7% wszystkich centrów zlokalizowanych w Polsce, ale aż 12% całości zatrudnienia.

**Wykres 7.** Udział firm z poszczególnych krajów w liczbie centrów usług dla biznesu oraz zatrudnieniu w sektorze.



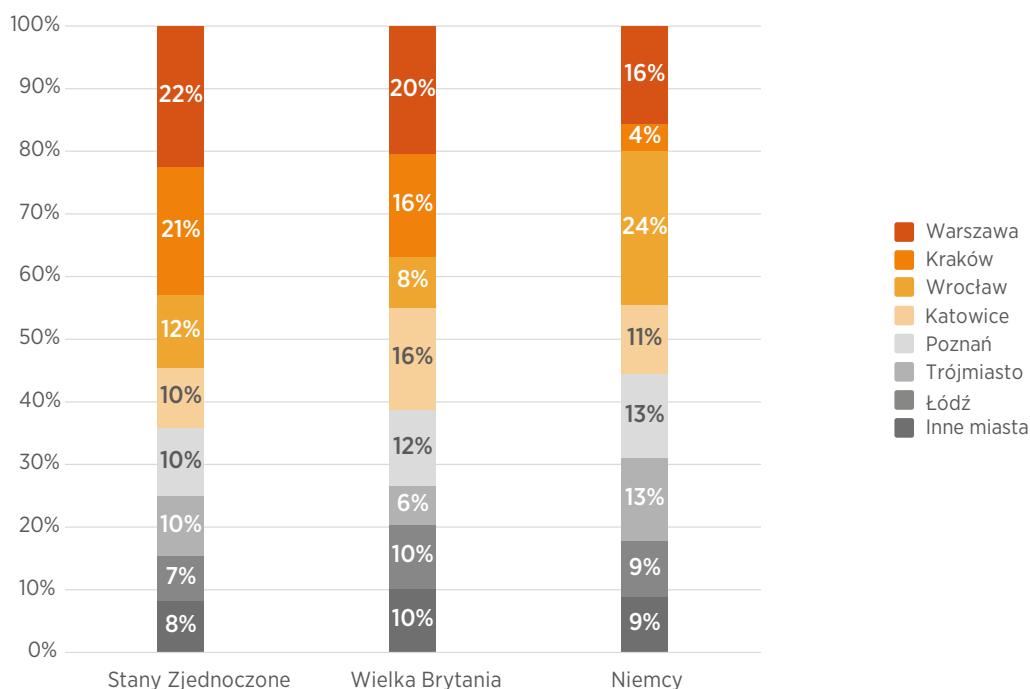
źródło: Analizy własne PAIiZ i Hays Poland, 2014 r.

Analiza Bazy pozwala stwierdzić, że firmy z poszczególnych krajów mają podobne preferencje w zakresie wyboru lokalizacji. Na poniższym wykresie przedstawiony został procent firm z poszczególnych krajów, które zlokalizowały swoją działalność w wybranych miastach.

Przedsiębiorstwa z USA wybierały przede wszystkim duże ośrodki miejskie, tradycyjnie już związane z sektorem usług dla biznesu: 22% z nich ma siedzibę w Warszawie, a 21% w Krakowie. Firmy o polskim kapitale najchętniej lokowały się w Warszawie (23% z nich tu właśnie ma swoją siedzibę) oraz Katowicach (17%), ale też były najbardziej skłonne do wyboru lokalizacji spoza listy najpopularniejszych miast dla firm z sektora, np. Kielc, Elbląga, Białegostoku czy Piły. Firmy niemieckie decydowały się przede wszystkim na Wrocław (tu ulokowało się 24% z nich).

Nieco mniej wyraźne preferencje miały firmy z Wielkiej Brytanii. Najwięcej z nich (20%) zdecydowało się wprowadzić centrum w Warszawie, ale Kraków i Katowice (po 16% każde) nie pozostały daleko w tyle. Najbardziej rozproszone wydają się być firmy francuskie, aż 27% z nich ma swoją siedzibę w miastach innych niż główne ośrodki sektora usług dla biznesu.

**Wykres 8.** *Udział poszczególnych lokalizacji w liczbie centrów usług dla biznesu utworzonych przez firmy z wybranych krajów.*



źródło: Analizy własne PAIiZ i Hays Poland, 2014 r.

# PROCESY REALIZOWANE W FIRMACH Z SEKTORA USŁUG DLA BIZNESU

Firmy znajdujące się w Bazie zostały opisane również pod kątem procesów, które są w nich obsługiwane. I tak, wyróżniono następujące świadczone przez nie usługi:



**wsparcie IT** – działalność związana ze zdalnym wsparciem użytkowników systemów IT



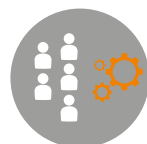
**rozwój oprogramowania** – tworzenie oraz utrzymywanie aplikacji komputerowych



**data center** – obsługa serwerów oraz zarządzanie infrastrukturą IT



**obsługa klienta** – zdalna obsługa klienta zarówno telefoniczna, jak i z wykorzystaniem maila, czatu i tym podobnych środków komunikacji



**zarządzanie zasobami ludzkimi** – administracja kadrowa, zarządzanie szkoleniami, rekrutacja, itp.



**usługi finansowe** – usługi świadczone przede wszystkim dla instytucji finansowych, takie jak przeciwdziałanie praniu brudnych pieniędzy (AML), rozliczenia, itp.



**finanse i księgowość** – działalność związana z prowadzeniem księgowości, obejmuje, m.in. zobowiązania, należności, środki trwałe, raportowanie, itp.



**lista płac** – przygotowanie i zarządzanie listą płac oraz wszelkie działania z tym związane



**zarządzanie łańcuchem dostaw i zakupy** – wszystkie działania związane z zarządzaniem łańcuchem dostaw, od zakupów po optymalizację całego transportu



**zarządzanie danymi i dokumentacją** – obejmuje usługi z zakresu zarządzania bazami danych, dokumentacją oraz wiedzą w organizacji



**marketing** – działalność związana m.in. z planowaniem i prowadzeniem kampanii marketingowych, raportowaniem ich wyników oraz tworzeniem materiałów promocyjnych



**usługi prawne** – wszystkie usługi związane z obsługą prawną, obejmują m.in. zarządzanie kontraktami, e-discovery, itp.



**działalność badawczo-rozwojowa** – działalność badawcza oraz rozwój i tworzenie nowych produktów

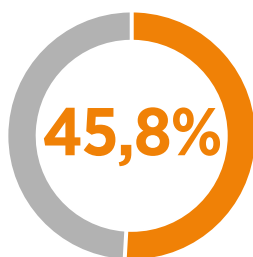


**badania i analizy** – jeden z bardziej zaawansowanych procesów, zazwyczaj związany z pozyskiwaniem informacji z różnych źródeł, prowadzeniem skomplikowanych analiz oraz tworzeniem na ich podstawie rekomendacji, obejmuje również analizę finansową

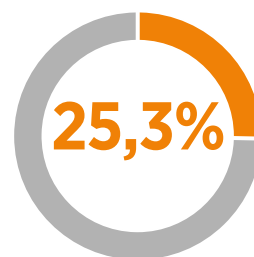
Procesem realizowanym najczęściej, bo aż w przypadku 46% firm z Bazy, jest rozwój oprogramowania. Drugie miejsce pod względem popularności zajmują obsługa klienta oraz usługi finansowo – księgowo, świadczone przez 25% centrów każda. Kolejną grupę stanowią procesy wsparcia IT, które realizuje 19% firm znajdujących się w Bazie. Szczegółowe dane obrazuje wykres nr 9.

**Wykres 9.** Odsetek centrów (SSC, BPO, B+R, IT) realizujących poszczególne procesy.

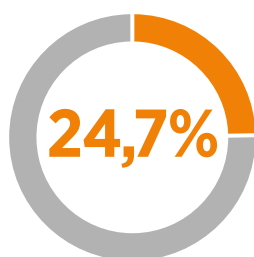
■ Proces



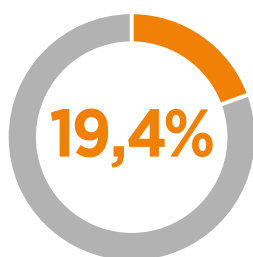
Rozwój oprogramowania



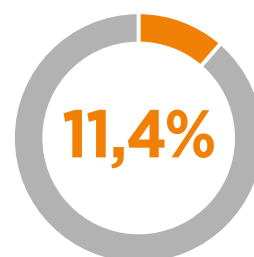
Obsługa klienta



Finanse i księgowość



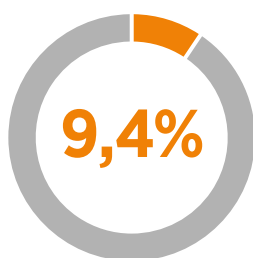
Wsparcie IT



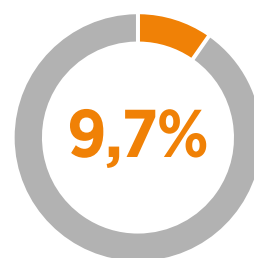
Usługi finansowe



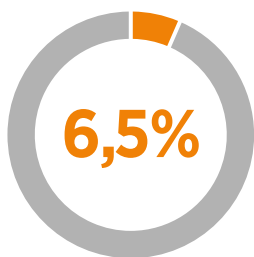
Badania i rozwój



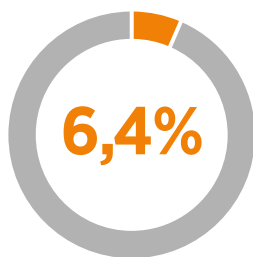
HR



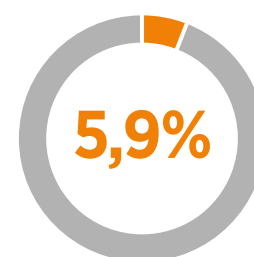
Data Center



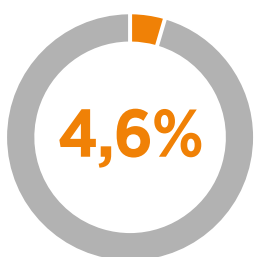
Zarządzanie danymi i dokumentacją



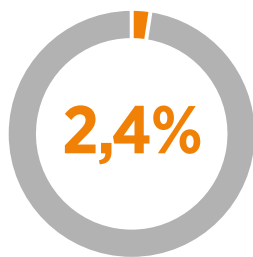
Lista płac



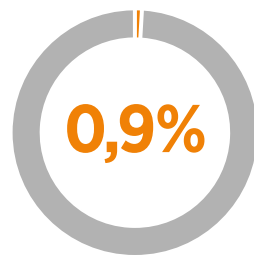
Zarządzanie łańcuchem dostaw



Badania i analizy



Marketing

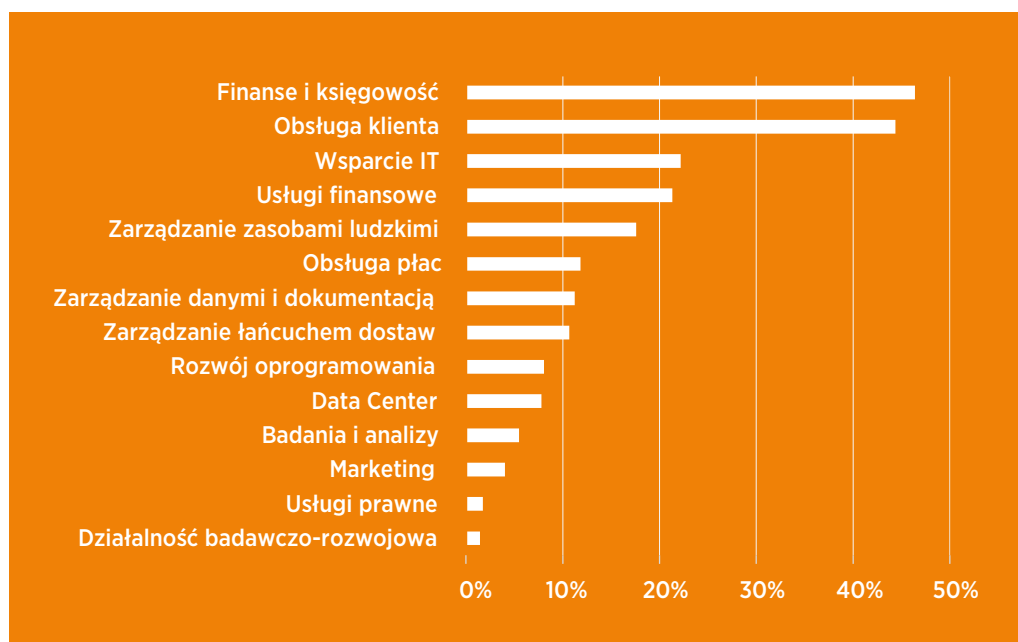


Usługi prawne

źródło: Analizy własne PAIIIZ i Hays Poland, 2014 r.

Poniższy wykres prezentuje procesy świadczone przez pozostałe centra o zróżnicowanym profilu: SSC i BPO. W ich przypadku najpopularniejszymi procesami są finanse i księgowość oraz obsługa klienta, świadczone odpowiednio przez 46% oraz 44% centrów. Na kolejnych miejscach znajdują się: wsparcie IT (22%), usługi finansowe (21%) oraz zarządzanie zasobami ludzkimi (18%).

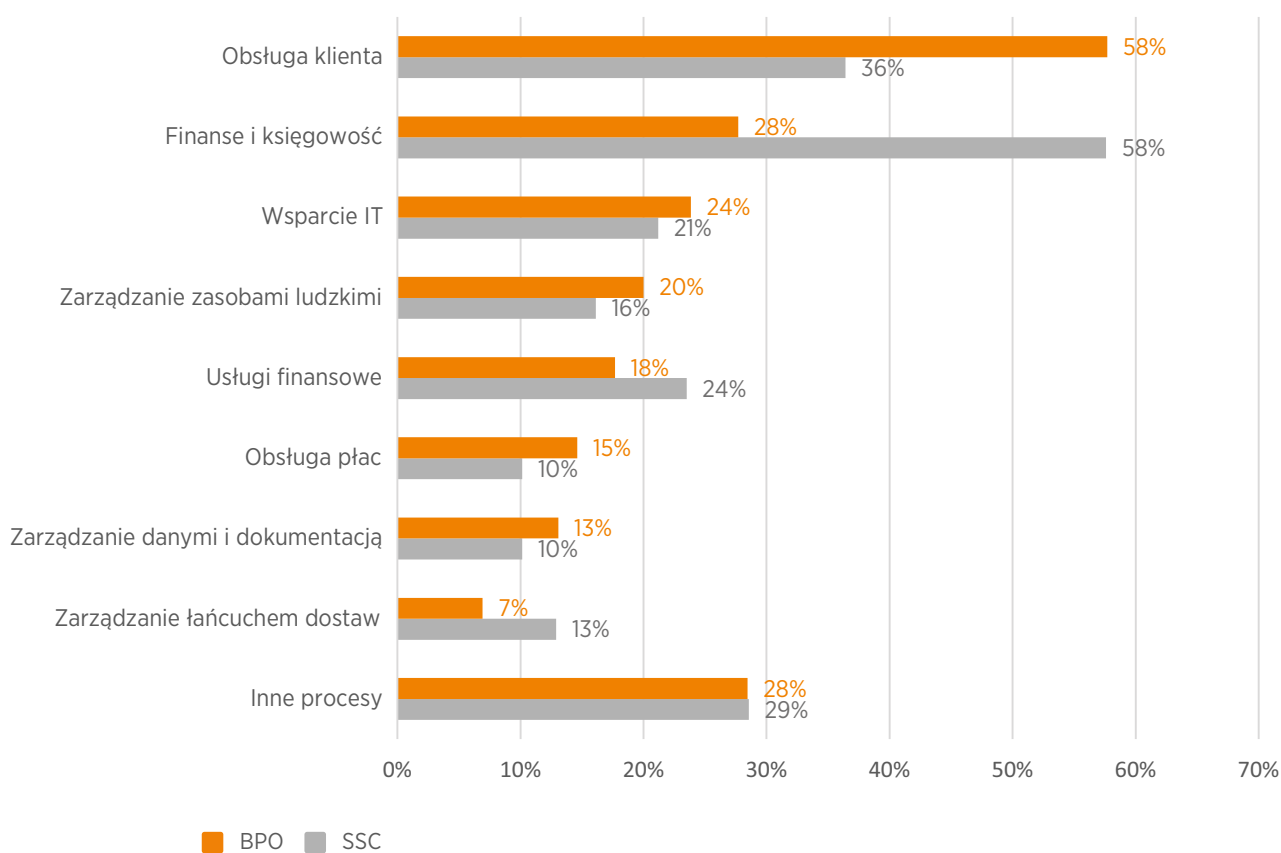
**Wykres 10.** Odsetek centrów SSC i BPO (traktowanych razem) obsługujących określone procesy.



źródło: Analizy własne PAIIIZ i Hays Poland, 2014 r.

Wyraźne różnice można w szczególności zaobserwować porównując dwa procesy: finanse i księgowość oraz obsługę klienta. Aż 58% wszystkich centrów usług wspólnych realizuje działalność związaną z prowadzeniem księgowości. Dla centrów BPO liczba ta jest o 30 punktów procentowych niższa. Odwrotnie wygląda sytuacja w przypadku obsługi klienta. 58% centrów outsourcingowych świadczy tego typu usługi, a dla SSC wartość ta wynosi 36%. W przypadku pozostałych procesów różnice nie są już tak zauważalne.

**Wykres 11.** Odsetek centrów SSC i BPO (traktowanych osobno) obsługujących określone procesy.



źródło: Analizy własne PAIIZ i Hays Poland, 2014 r.

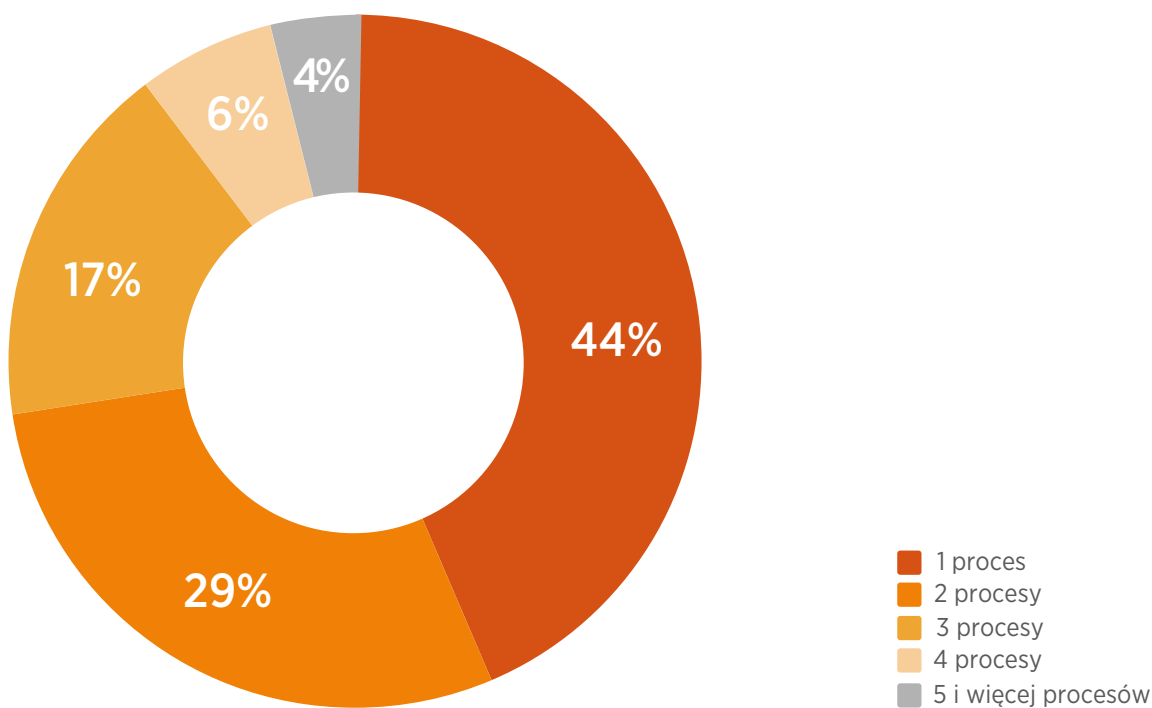


Interesujące wnioski wynikają również z analizy liczby procesów obsługiwanych przez centra uwzględnione w Bazie.

Najwięcej, bo 45% wszystkich badanych przedsiębiorstw, obsługuje tylko jeden proces, zaś ok. 30% centrów – dwa. Typ centrum ma istotny wpływ w kontekście powyższych analiz. 30% centrów SSC i BPO obsługuje 1 proces, dla kolejnych 30% ich liczba wzrasta do 2, a pozostałe 40% obsługuje 3 i więcej procesów. Dla odmiany, 80% centrów R&D i 90% centrów IT obsługuje 1 bądź 2 procesy.

Najwięcej, bo aż 10 z 15 procesów, realizuje jedno centrum – jest to firma Infosys w Łodzi.

**Wykres 12.** Odsetek centrów świadczących określoną liczbę procesów.



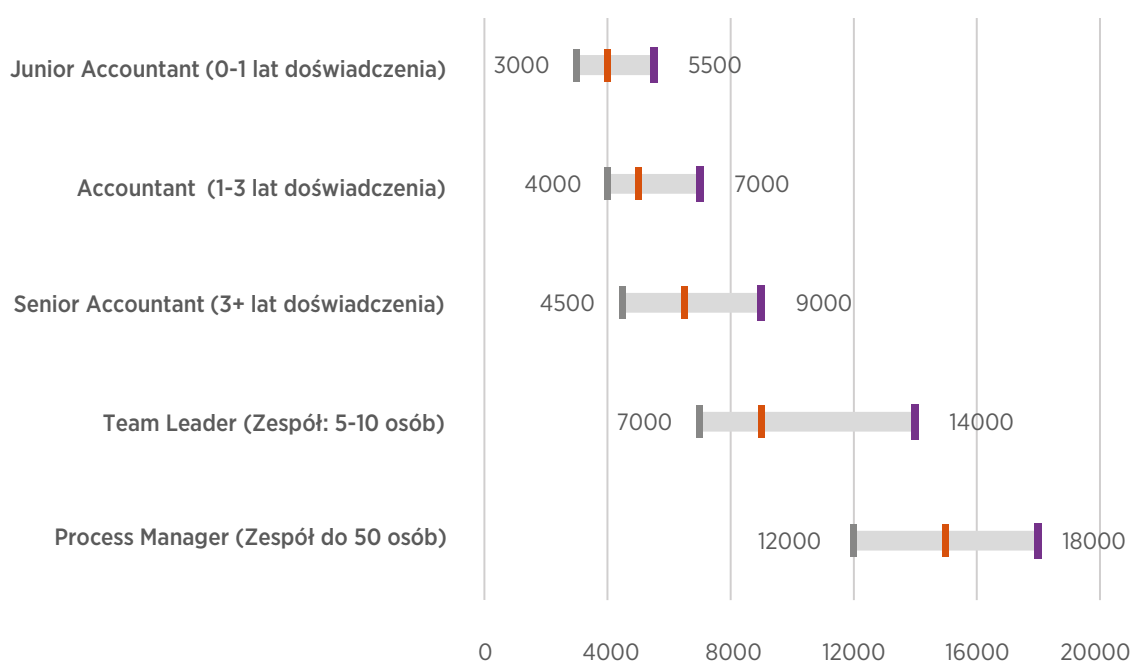
źródło: Analizy własne PAiiZ i Hays Poland, 2014 r.

# WYNAGRODZENIA POPULARNE PROCESY WYBRANE STANOWISKA

Wynagrodzenia w BSS, sektorze opartym na wiedzy, są stricte uzależnione od kompetencji dostępnych na rynku pracy. Zatem płace będą się różnić, w zależności od procesu czy też obsługiwane rynku zagranicznego. Czynniki takie jak: znajomość wybranych systemów, technologii IT, języków obcych, a także standardów międzynarodowych wpływają znacząco na poziom zarobków. Jednocześnie należy wskazać, że wzmożone zapotrzebowanie na wybrane kompetencje w regionie, może przełożyć się bezpośrednio na wzrost poziomu wynagrodzeń w danej specjalizacji. Warto również wspomnieć, że kadry BSS to jedna z najbardziej mobilnych grup zawodowych (85% pracowników sektora deklaruje chęć relokacji ze względów zawodowych<sup>1</sup>), dlatego atrakcyjne oferty pracy w jednym ośrodku, przyciągną doświadczonych specjalistów z innych regionów.

Analizując wynagrodzenia w najpopularniejszych ze wskazanych procesów (obsługa klienta, finanse i księgowość, wsparcie IT) należy zwrócić uwagę na lata doświadczenia oraz poziom zaszerogowania poszczególnych stanowisk w organizacji, w tej stosunkowo młodej branży.

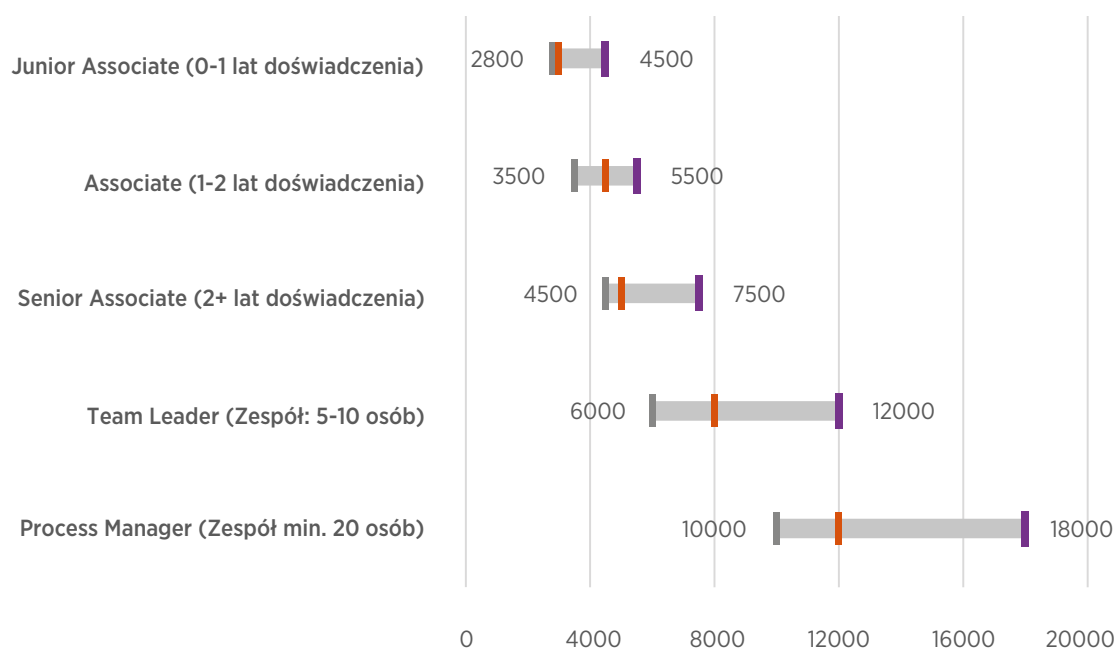
## KSIĘGA GŁÓWNA



źródło: Analizy własne Hays Poland, 2014 r.

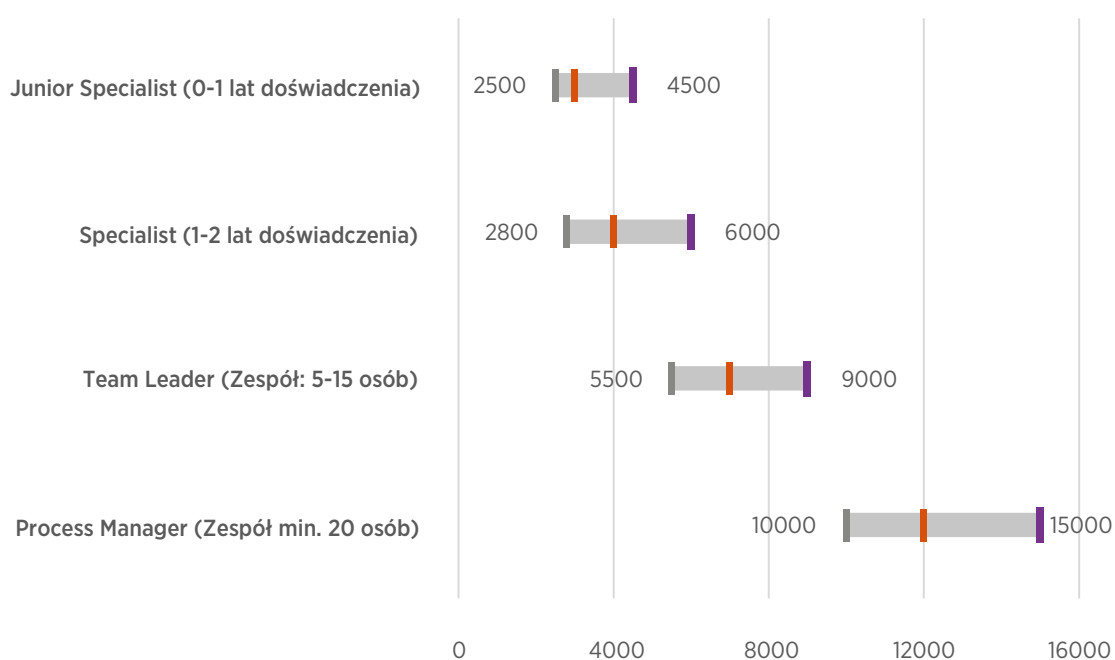
<sup>1</sup>Badanie Hays Poland – Mature Market Developing Talents 2013, na grupie 1641 pracowników sektora BSS

## ZOBOWIĄZANIA / NALEŻNOŚCI



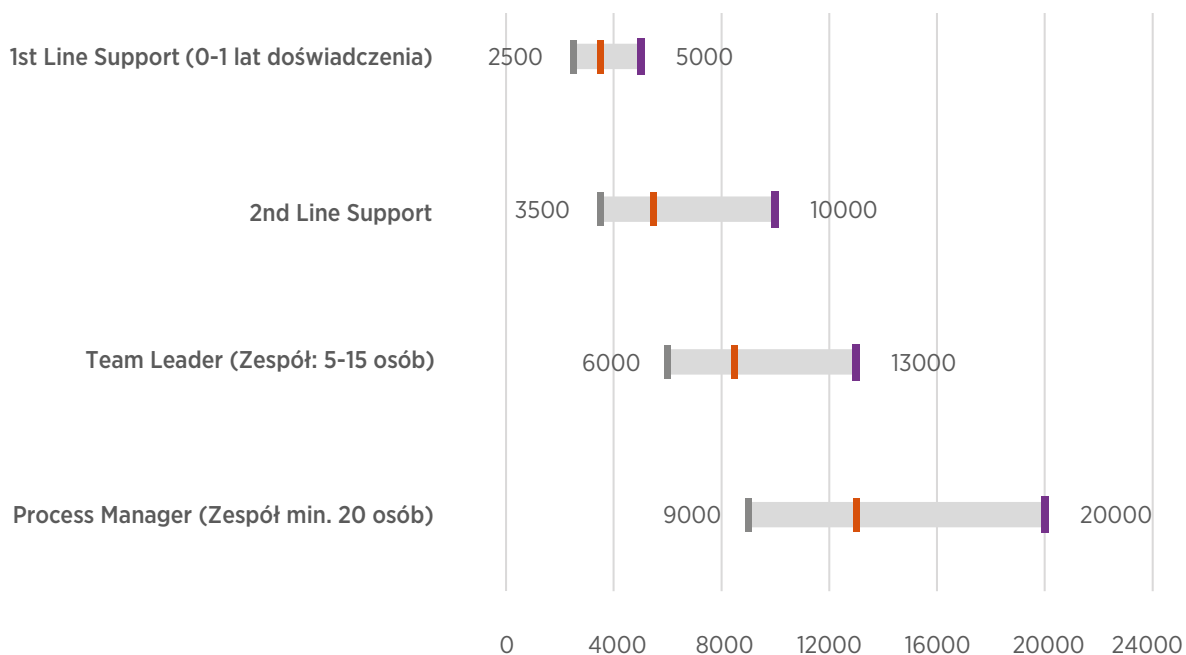
źródło: Analizy własne Hays Poland, 2014 r.

## OBSŁUGA KLIENTA



źródło: Analizy własne Hays Poland, 2014 r.

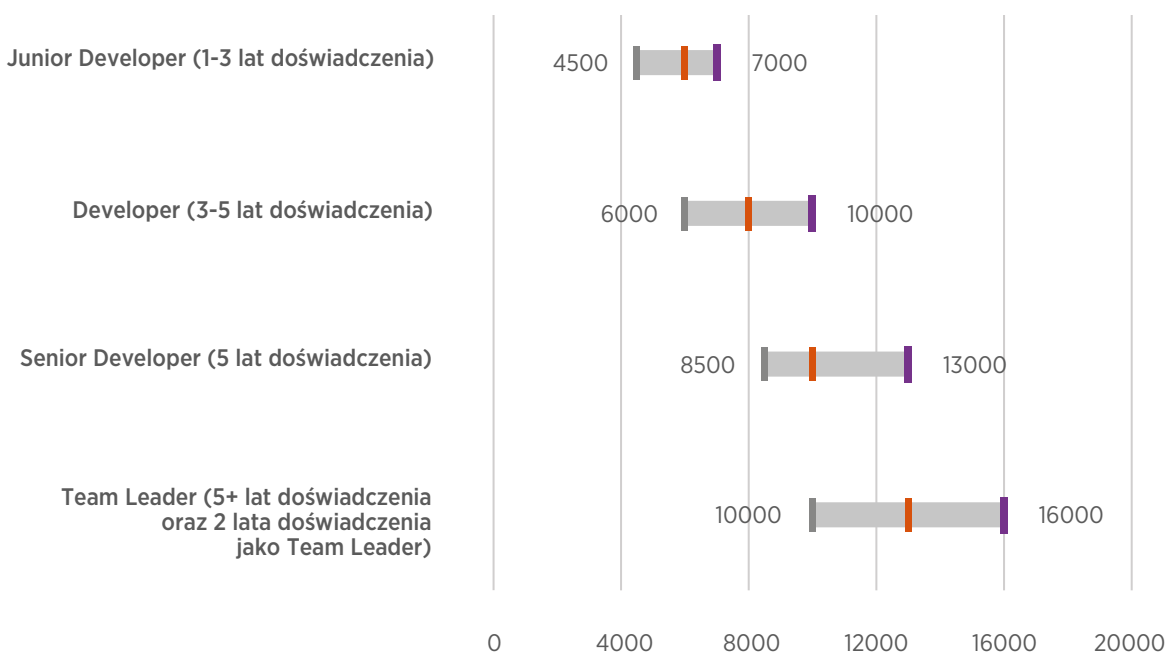
## WSPARCIE IT



źródło: Analizy własne Hays Poland, 2014 r.

Z kolei wynagrodzenia w grupie podmiotów zajmujących się rozwojem oprogramowania kształtują się następująco:

## ROZWÓJ OPROGRAMOWANIA (JAVA/.NET)

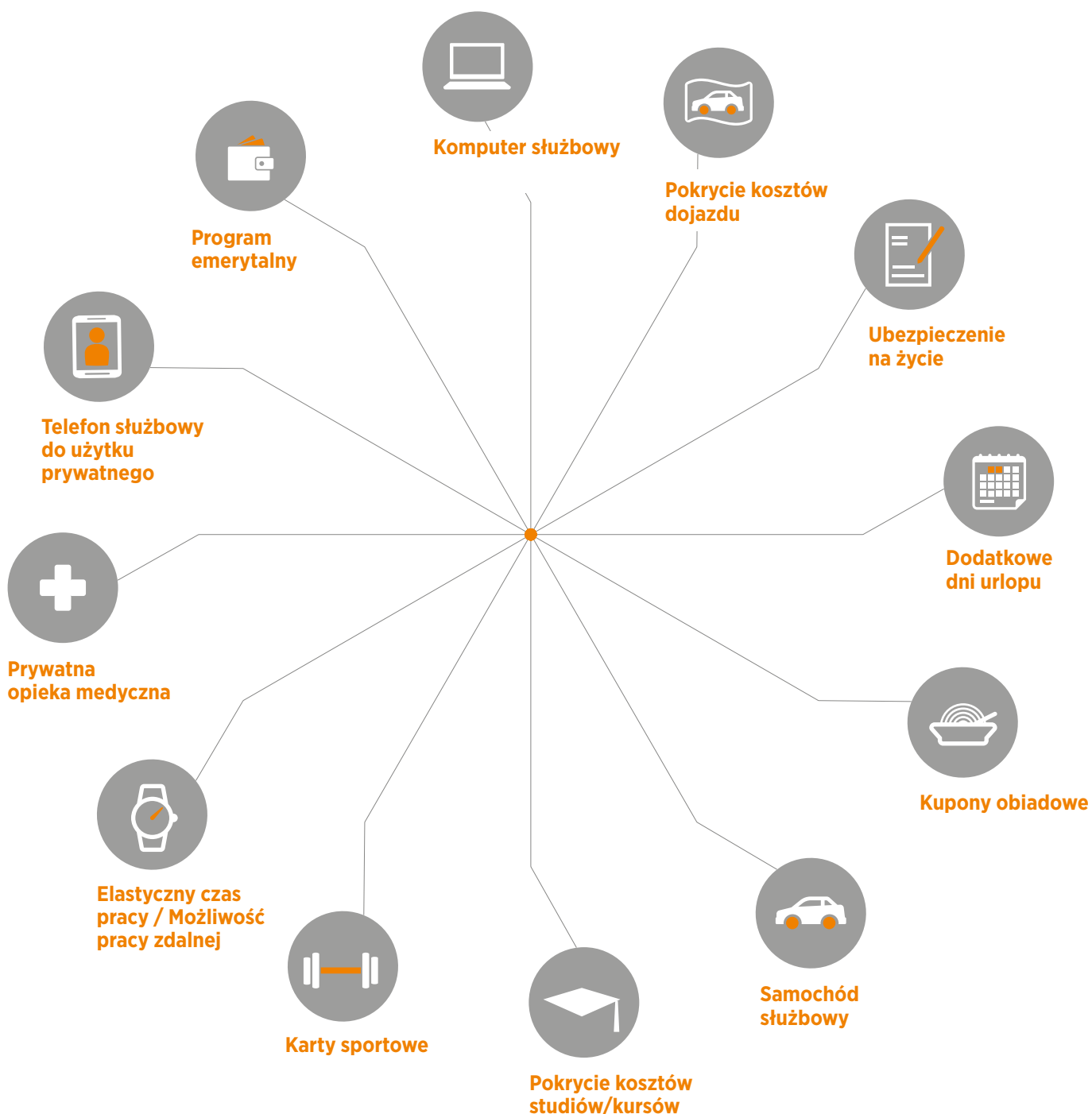


źródło: Analizy własne Hays Poland, 2014 r.

## NAJPOPULARNIEJSZE BENEFITY

Ponadto warto zaznaczyć, że w sektorze opartym na wiedzy, pracodawcy wiele uwagi przykładają do kampanii, które pozwolą zatrudnić oraz zatrzymać w organizacji najlepszych specjalistów. Istotną częścią takich działań jest atrakcyjny pakiet świadczeń pozapłacowych.

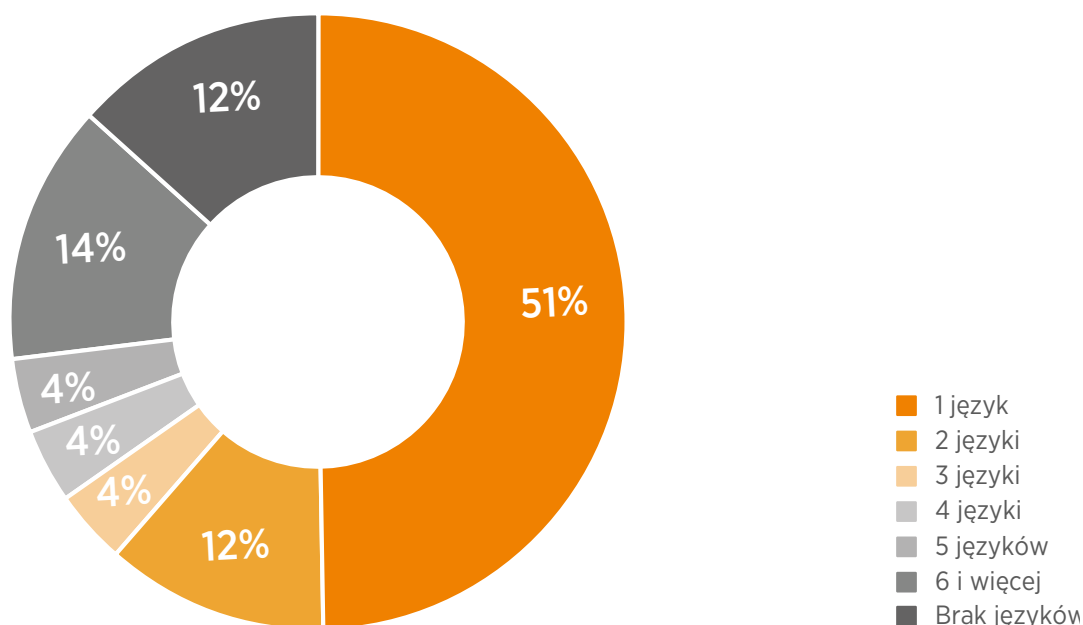
Popularne benefity oferowane przez pracodawców z branży, zaprezentowano poniżej.



# JĘZYKI OBCE W FIRMACH Z SEKTORA USŁUG DLA BIZNESU

W Bazie znajdują się również informacje o tym, w jakich językach centra świadczą swoje usługi. W sumie firmy prowadzą obsługę w 36 językach, w tym tak rzadkich jak tajski, hebrajski, kazachski czy kataloński. Największa liczba języków w jednym centrum to 30, zaś średnio w pojedynczym centrum mówi się w 4 językach. Na poniższym wykresie przedstawiono rozkład liczby języków obcych używanych w danym centrum, niezależnie od jego typu.

**Wykres 13.** Odsetek centrów świadczących usługi w określonej liczbie języków obcych.

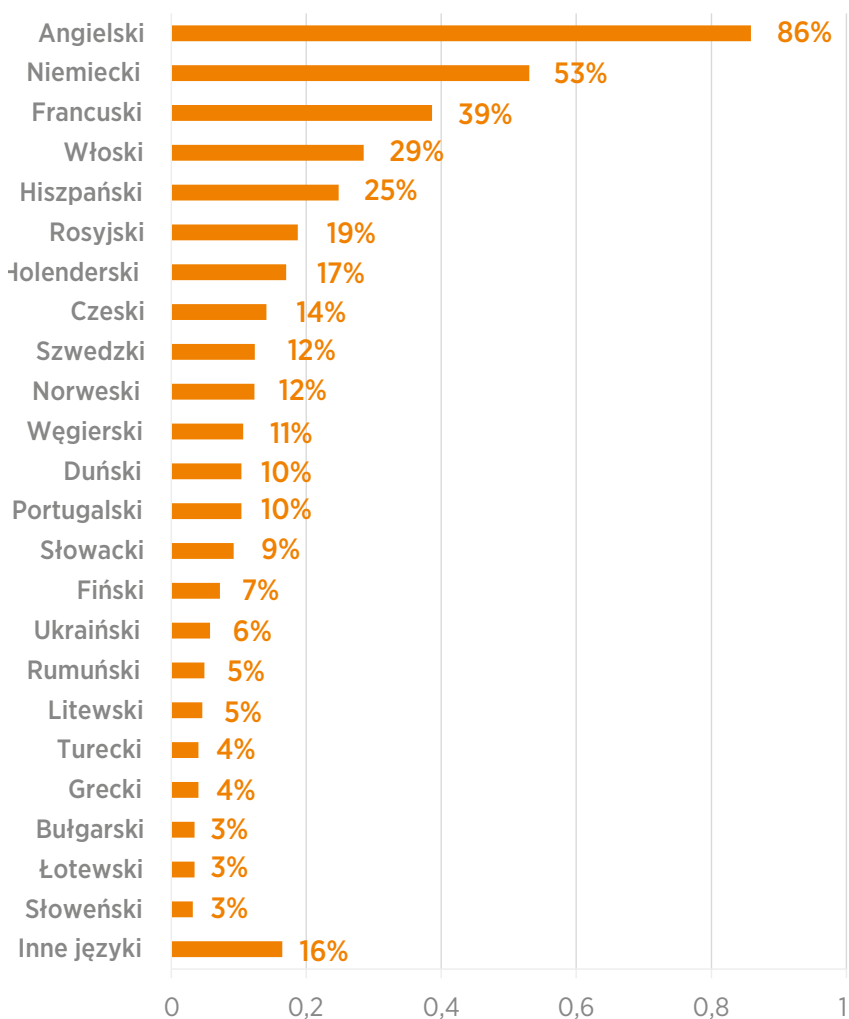


źródło: Analizy własne PAiiZ i Hays Poland, 2014 r.

Z powyższego wykresu wynika, że w 12% przedsiębiorstw wykorzystuje się tylko i wyłącznie język polski. Są to przede wszystkim firmy o polskim kapitale, nastawione na obsługę rodzimego rynku. Natomiast ponad połowa firm świadczy usługi w jednym języku obcym. Dotyczy to przede wszystkim centrów IT i B+R. Należy wskazać, że 12% firm IT oraz 16% jednostek B+R realizuje obsługę głównie w języku angielskim. Znaczące różnice można również zaobserwować porównując średnią liczbę języków obcych, w jakich świadczone są procesy w zależności od typu centrum. Dla firm SSC oraz BPO wynosi ona średnio 4, a dla firm typu IT i B+R przeciętnie 1.

Najbardziej popularnym językiem w SSC/BPO jest angielski, w pracy posługują się nim na co dzień pracownicy 86% centrów. Drugi pod względem popularności jest niemiecki (53%), a następnie francuski (39%), włoski (29%) i hiszpański (25%).

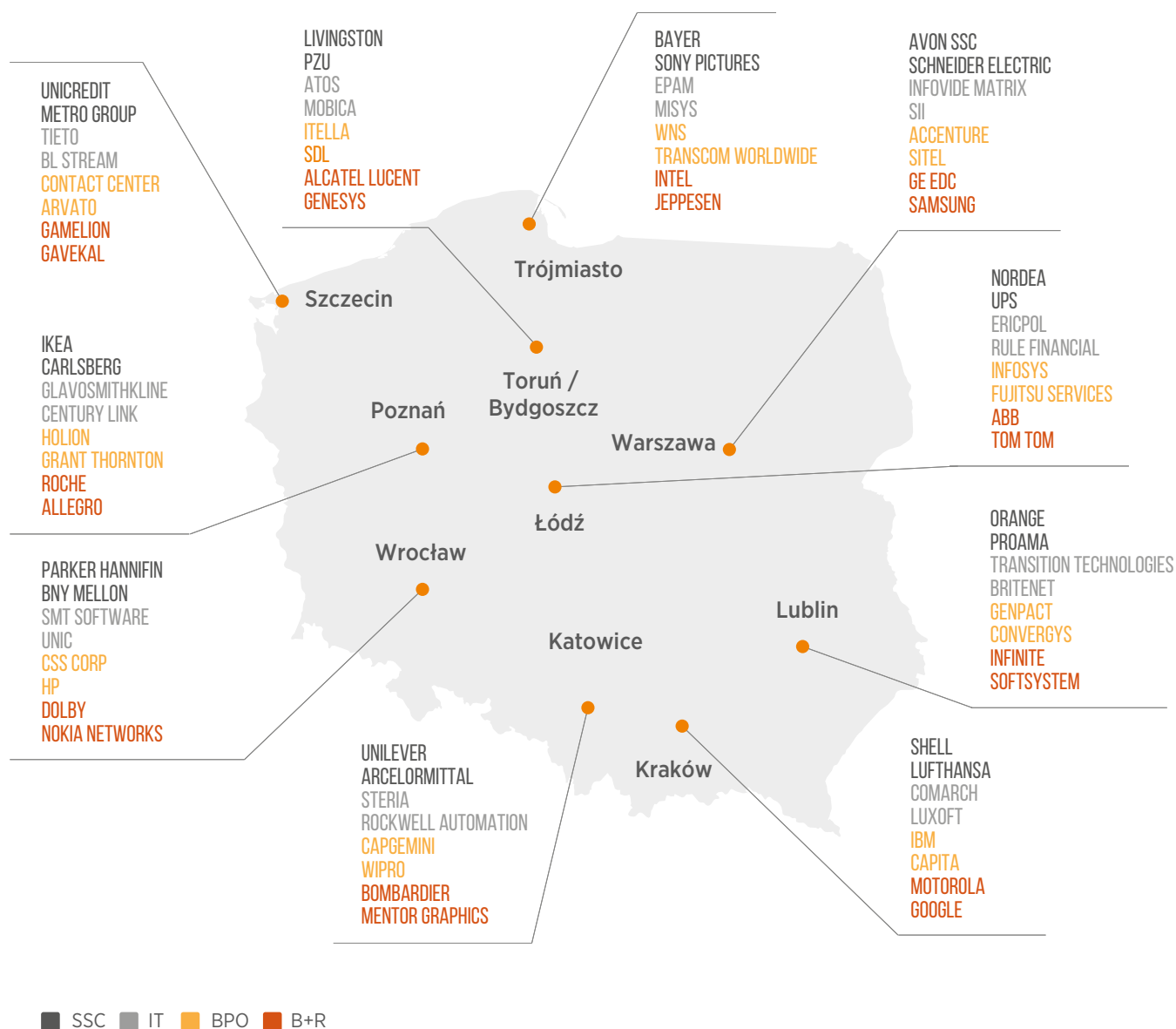
**Wykres 14.** Odsetek centrów SSC oraz BPO świadczących usługi w poszczególnych językach obcych.



źródło: Analizy własne PAIIZ i Hays Poland, 2014 r.

Analizując zaprezentowane dane należy podkreślić, iż Baza jest ‘żywym organizmem’, który poddawany jest niemal codziennym modyfikacjom, co wynika z dynamiki sektora, ale też wielości źródeł ją zasilających – głównych partnerów projektu: urzędów miast, Hays Poland i PAIIZ. W kolejnej edycji raportu skoncentrujemy się na zaprezentowaniu trendów w zakresie preferowanych lokalizacji, rodzajów tworzonych centrów i świadczonych w nich procesów oraz języków obsługi.

**Wykres 15.** Przykłady różnego typu centrów działających w wybranych miastach.



źródło: Analizy własne PAIIZ i Hays Poland, 2014 r.







**INSTRUMENTY  
WSPARCIA  
PROJEKTÓW  
INWESTYCYJNYCH  
Z SEKTORA  
USŁUG DLA  
BIZNESU**

Sektor usług dla biznesu jest niezwykle atrakcyjny z punktu widzenia krajów zabiegających o bezpośrednie inwestycje zagraniczne (BIZ), w szczególności ze względu na jego potencjał do tworzenia dużej liczby miejsc pracy dla wysoko wykwalifikowanych pracowników. Nie dziwi więc, iż kraje walczące o BIZ prześcigają się w oferowaniu jak najbardziej atrakcyjnych instrumentów wspierania projektów inwestycyjnych polegających na tworzeniu centrów BSS. Również w Polsce w ostatnich 10 latach system wspierania inwestycji z sektora usług dla biznesu podlegał dynamicznym zmianom w odpowiedzi na postulaty i oczekiwania firm. Przedsiębiorstwa z sektora BSS najchętniej korzystały z następujących instrumentów wsparcia:

## BEZZWROTNE DOTACJE WSPÓŁFINANSOWANE ZE ŚRODKÓW UNIJNYCH

W ramach Programu Operacyjnego Innowacyjna Gospodarka Minister Gospodarki realizował w latach 2008-2013 (+2) działanie 4.5. zatytułowane Wsparcie inwestycji o dużym znaczeniu dla gospodarki, którego celem była poprawa pozycji konkurencyjnej gospodarki poprzez zwiększanie liczby inwestycji o dużym potencjale innowacyjnym w sektorach:

- produkcyjnym – o dużej wartości dodanej lub generujących znaczną liczbę nowych miejsc pracy – poddziałanie 4.5.1.;
- nowoczesnych usług – ze szczególnym uwzględnieniem inwestycji związanych z rozpoczęciem prowadzenia działalności B+R w zedsiębiorstwie – poddziałanie 4.5.2.

W ramach poddziałania 4.5.2. firmy mogły liczyć na następującą wysokość dofinansowania:

- do 30% wartości wydatków kwalifikowanych w przypadku centrów usług wspólnych i centrów IT;
- od 30 do 70% dla projektów B+R w zależności od lokalizacji inwestycji i wielkości przedsiębiorstwa.

Program cieszył się ogromnym zainteresowaniem inwestorów. I tak, w ramach realizacji całego działania 4.5. Minister Gospodarki podpisał umowy grantowe ze 147 firmami, które zadeklarowały poniesienie nakładów inwestycyjnych w łącznej kwocie 14,8 mld PLN i utworzenie docelowo ponad 18 tys. nowych miejsc pracy. Projekty firm z sektora usług dla biznesu, w liczbie 121, stanowiły ponad 80% wszystkich beneficjentów programu. W wyniku ich inwestycji powstanie blisko 12,7 tys. nowych miejsc pracy dla wysoko wykwalifikowanych pracowników. Znamiennym jest fakt, iż inwestycje w sektorze usług przyczynią się do utworzenia niemal 70% nowych miejsc pracy zadeklarowanych w ramach całego działania 4.5.

**Podsumowanie wsparcia udzielonego w ramach Programu Operacyjnego Innowacyjna Gospodarka, działanie 4.5., stan na koniec czerwca 2014 r.**

	4.5.1. WSPIERANIE DZIAŁALNOŚCI PRODUKCYJNEJ	4.5.2. WSPIERANIE ROZWOJU SSC I IT ORAZ DZIAŁALNOŚCI B+R	RAZEM
Liczba zawartych umów	26	121	<b>147</b>
Nakłady inwestycyjne (mld PLN)	9,9	4,9	<b>14,8</b>
W tym koszty kwalifikowane (mld PLN)	7,5	3,8	<b>11,2</b>
Zadeklarowane zatrudnienie	5 494	12 699	<b>18 193</b>
Wysokość zaoferowanego wsparcia (mld PLN)	2	1,4	<b>3,4</b>

źródło: Ministerstwo Gospodarki, 2014 r.

Wśród firm z sektora usług dla biznesu i B+R, które uzyskały wsparcie w ramach PO IG 4.5.2., znalazły się zarówno firmy polskie, jak i inwestorzy zagraniczni.

**Przykłady firm, które uzyskały wsparcie w ramach POIG 4.5.2.**

FIRMA	NAZWA PROJEKTU	LOKALIZACJA	KOSZTY KWALIFIKOWANE (MLN PLN)	WYSOKOŚĆ WSPARCIA (MLN PLN)
Dolby Poland Sp. z o.o.	Utworzenie centrum badawczo rozwojowego dla rozwoju systemów dźwiękowych Dolby	Wrocław	16,9	6,7
General Electric Company Polska Sp. z o.o.	Centrum badawczo-rozwojowe nowych technologii ograniczenia emisji i optymalizacji spalania	Warszawa	25,9	15,3
Faurecia Grójec R&D Center S.A.	Utworzenie centrum badań i rozwoju komponentów foteli samochodowych	Grójec	15,3	6,1
Global e-Business Operations Sp. z o.o.	Rozbudowa CUW oraz utworzenie Creativity, Innovation&Development Center	Wrocław	42,6	12,8
INGLOT Sp. z o.o.	Utworzenie Centrum Badawczo-Rozwojowego w firmie INGLOT Sp. z o.o.	Przemysł	2,6	1,3

źródło: Ministerstwo Gospodarki, 2014 r.

Ciekawe fakty na temat projektów, które uzyskały wsparcie w ramach poddziałania 4.5.2. POIG:

- największe nakłady inwestycyjne o wartości blisko 1,2 mld PLN zadeklarowała firma Stora Enso Narew Sp. z o.o. realizująca projekt o nazwie: „Wdrożenie innowacji technologicznej i produktowej w branży papierniczej”,
- najwyższe dofinansowanie w kwocie 147 mln PLN uzyskała firma Synthos Dwory 7 Sp. z o.o. w związku z realizacją projektu pt.: „Wdrożenie innowacyjnej technologii wytwarzania kauczuków S-SBR X3 w Synthos Dwory 7”.

W bieżącej perspektywie finansowej 2014-2020 działanie 4.5. nie będzie kontynuowane w dotychczasowej formule. Należy spodziewać się, iż o granty finansowe będą mogły aplikować wyłącznie firmy realizujące projekty z zakresu działalności badawczo-rozwojowej.

# ZWOLNIENIE Z PODATKU DOCHODOWEGO W RAMACH SPECJALNYCH STREF EKONOMICZNYCH

Zgodnie z ustawą z dnia 20 października 1994 r. ustanawiającą specjalne strefy ekonomiczne (SSE), „strefa jest wyodrębnioną, niezamieszkałą częścią terytorium Rzeczypospolitej, na której terenie możliwe jest prowadzenie działalności gospodarczej na preferencyjnych warunkach”.

Podstawowym celem ustanowienia specjalnych stref ekonomicznych było tworzenie miejsc pracy w regionach odznaczających się szczególnie wysokim poziomem bezrobocia strukturalnego oraz przełamanie monokultury przemysłu poprzez dywersyfikację sektorową.

Główną zachętą oferowaną firmom zainteresowanym lokowaniem swojej działalności na terenach SSE jest zwolnienie z podatku dochodowego. Wysokość zwolnienia oblicza się jako iloczyn maksymalnej intensywności pomocy określonej dla danego obszaru i kosztów kwalifikujących się do objęcia pomocą (kosztów inwestycji lub dwuletnich kosztów pracy docelowo zatrudnionych nowych pracowników).

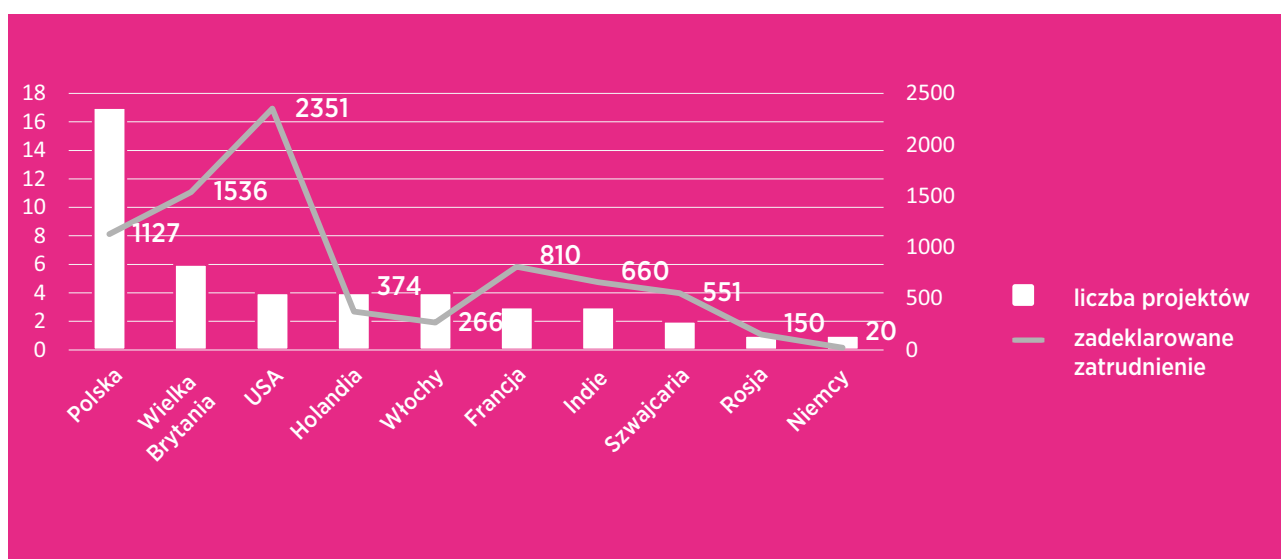
Przez pierwsze lata funkcjonowania stref z przywileju zwolnień podatkowych mogły korzystać wyłącznie firmy prowadzące działalność produkcyjną. W 2005 r., na wspólny wniosek przedsiębiorców, zarządów stref, PAIiZ i Ministra Gospodarki, rozszerzono katalog beneficjentów o firmy realizujące inwestycje w ramach sektora BSS. Wydawało się jednak, że ze względu na specyfikę branży – funkcjonowanie na zasadzie centrów kosztowych – zwolnienia podatkowe nie będą cieszyły się zbyt dużym zainteresowaniem firm. Prawdą jest, że strefy pozostają przede wszystkim instrumentem wspierania dla firm z sektorów produkcyjnych, jednak dzięki rosnącej dostępności biurów ulokowanych w SSE coraz więcej firm usługowych rozważa aplikowanie również o tę formę wsparcia inwestycji.

W ciągu ostatnich 9 lat w SSE ulokowanych zostało 45 projektów inwestycyjnych 36 firm reprezentujących sektor usług dla biznesu (niektóre z firm realizowały 2 lub więcej projektów), o łącznym zadeklarowanym zatrudnieniu ok. 7,8 tys. osób. Zakładane plany w zakresie zatrudnienia zostały przekroczone niemal trzykrotnie, co przełożyło się na utworzenie blisko 21,5 tys. nowych miejsc pracy (uwzględniające łączne zatrudnienie danego inwestora w konkretnej lokalizacji). Pierwszą firmą zainteresowaną zwolnieniem z podatku dochodowego był włoski Fiat Services Polska, który 31 marca 2005 r. uzyskał zezwolenie na prowadzenie działalności w ramach Katowickiej SSE w związku z realizacją projektu rozszerzenia Centrum Usług Wspólnych w Bielsku-Białej, w którym zatrudnienie znaleźć miało dodatkowo 100 pracowników. Warto wspomnieć, że dziś firma daje zatrudnienie ponad 1000 osobom. Najchętniej z instrumentu oferowanego w ramach SSE korzystały polskie firmy BSS. I tak 17 przedsiębiorstw z udziałem wyłącznie rodzimego

kapitału, aplikując o zezwolenia strefowe, zadeklarowało łączne zatrudnienie zbliżające się do poziomu 1,2 tys. osób. Wśród firm zagranicznych dominowały spółki brytyjskie z 6 projektami oraz amerykańskie – 4, o najwyższym zadeklarowanym zatrudnieniu przekraczającym 2,3 tys. osób. Plany dotyczące zatrudnienia zostały przez firmy z USA przekroczone o ponad 100% i osiągnęły poziom 4,8 tys. nowych miejsc pracy. Inwestorzy strefowi z sektora usług reprezentowali kapitał pochodzący z 10 krajów, głównie europejskich, z jednym wyjątkiem: trzech inwestycji realizowanych przez dwie firmy hinduskie.

Zaledwie 7 z 14 SSE może pochwalić się inwestycjami z sektora usług dla biznesu. Do chwili obecnej najwięcej projektów pozyskał Krakowski Park Technologiczny – 20 inwestycji o planowanym docelowym zatrudnieniu ponad 3 tys. osób. Plany te zostały znacząco przekroczone osiągając poziom 9,4 tys. pracowników. Druga pod względem atrakcyjności okazała się strefa Łódzka z 8 projektami realizowanymi przez 7 firm o docelowym zatrudnieniu ponad 1,3 tys. osób. Dziś zatrudnienie związane z projektami, które uzyskały zezwolenie w ŁSSE szacuje się na niemal 4,6 tys. osób.

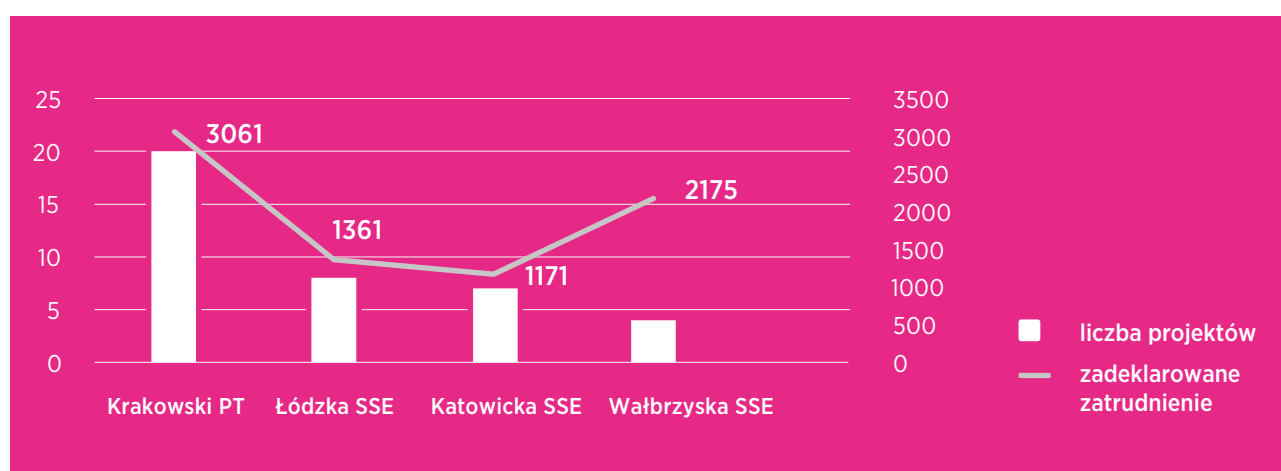
**Wykres 16.** Źródło pochodzenia kapitału inwestującego w Specjalnych Strefach Ekonomicznych.



źródło: Obliczenia własne PAIIZ na podstawie danych Ministerstwa Gospodarki, 2014 r

Zaledwie 7 z 14 SSE może pochwalić się inwestycjami z sektora usług dla biznesu. Do chwili obecnej najwięcej projektów pozyskał Krakowski Park Technologiczny – 20 inwestycji o planowanym docelowym zatrudnieniu ponad 3 tys. osób. Plany te zostały znacząco przekroczone osiągając poziom 9,4 tys. pracowników. Druga pod względem atrakcyjności okazała się strefa Łódzka z 8 projektami realizowanymi przez 7 firm o docelowym zatrudnieniu ponad 1,3 tys. osób. Dziś zatrudnienie związane z projektami, które uzyskały zezwolenie w ŁSSE szacuje się na niemal 4,6 tys. osób.

**Wykres 17.** Inwestycje typu BSS w poszczególnych strefach ekonomicznych.

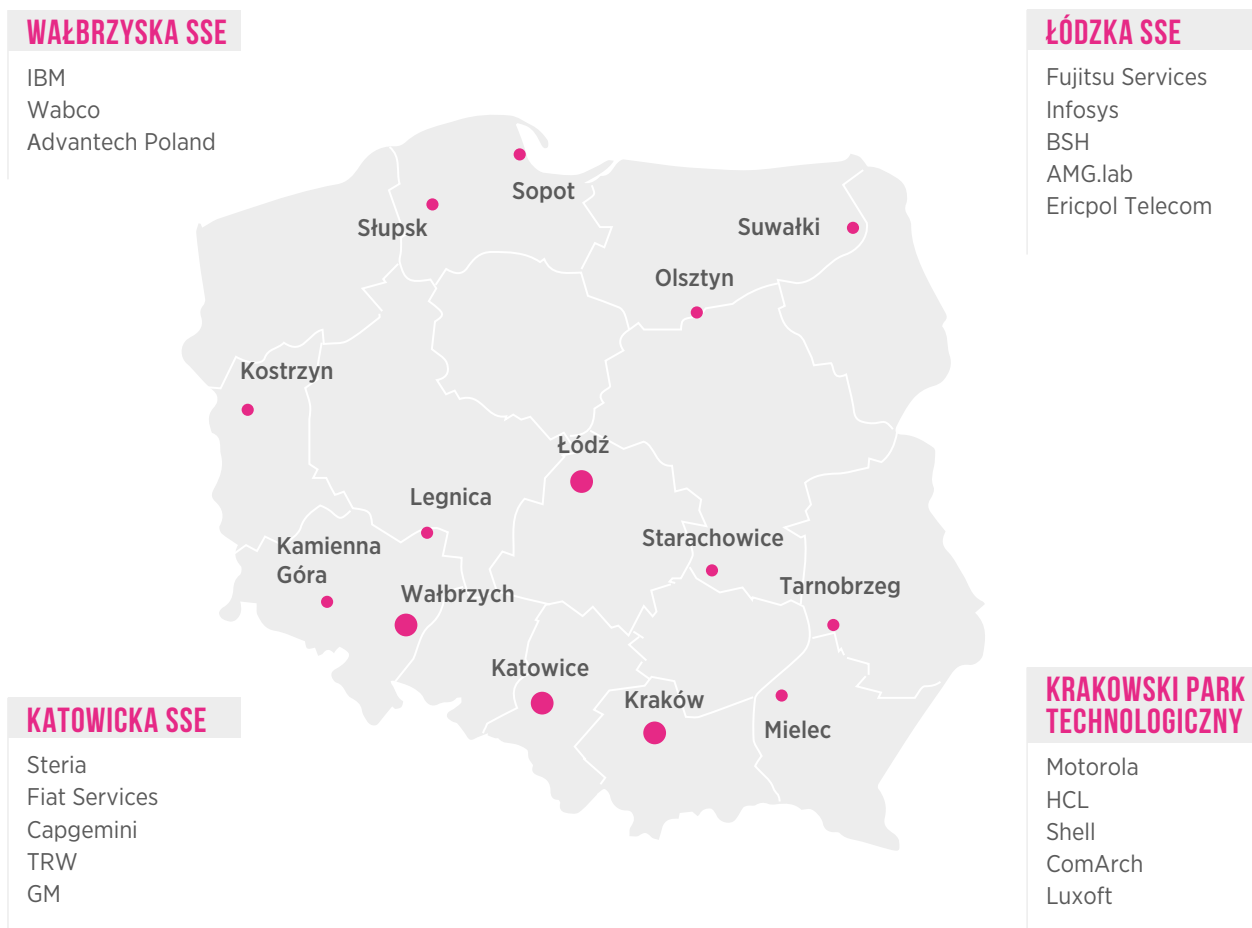


źródło: Obliczenia własne PAIiIZ na podstawie danych Ministerstwa Gospodarki, 2014 r



Poniżej zaprezentowano przykłady centrów korzystających ze zwolnienia z podatku dochodowego w ramach Specjalnych Stref Ekonomicznych.

**Wykres 18.** Przykłady inwestorów prowadzących działalność w wybranych SSE.



źródło: Opracowanie własne PAliIZ na podstawie danych Ministerstwa Gospodarki, 2014 r.

# GRANTY RZĄDOWE

## KRÓTKA HISTORIA I ZASADY UDZIELENIA WSPARCIA

Pierwsze programy wieloletnie ustanowione na bazie ustawy o finansach publicznych, które były podstawą udzielenia wsparcia z budżetu państwa zostały uchwalone przez Radę Ministrów w 2003 r. Pierwsza wersja Systemu finansowego wsparcia dużych projektów inwestycyjnych, którego celem było określenie zasad aplikowania oraz sposobu oceny projektów i udzielania wsparcia z budżetu, została przyjęta do wiadomości przez rząd 14 grudnia 2004 r. Co ciekawe, już wówczas dokument ten przewidywał wsparcie dla projektów z 'raczkującego' jeszcze wówczas sektora usług dla biznesu. Po zaledwie półrocznym stosowaniu Systemu okazało się, że nie jest on wystarczająco konkurencyjny w porównaniu z podobnymi programami oferowanymi w krajach będących bezpośrednimi rywalami Polski w walce o inwestycje. Przedsiębiorcy zauważali, że System nie jest elastyczny, nie uwzględnia specyfiki skomplikowanych projektów inwestycyjnych, a oferowane wsparcie jest zbyt niskie. Dlatego też już w czerwcu 2005 r. Rada Ministrów przyjęła nowelizację Systemu polegającą na podniesieniu poziomu możliwej do uzyskania pomocy publicznej w formie grantów oraz wprowadzeniu zasad udzielania wsparcia finansowego dużym projektom inwestycyjnym i szczegółowych kryteriów ich oceny. W kolejnych latach System był jeszcze kilkakrotnie nowelizowany, by ostatecznie zostać zastąpionym w roku 2010 przez Program wspierania inwestycji o istotnym znaczeniu dla gospodarki polskiej na lata 2011-2020, który, ze zmianami dostosowującymi ten instrument do oczekiwań przedsiębiorców i trendów w inwestycjach, funkcjonuje do dnia dzisiejszego i jest podstawą udzielania wsparcia firmom.

Program przewiduje wsparcie w formie grantu inwestycyjnego oraz grantu z tytułu utworzenia nowych miejsc pracy. Są one dostępne dla przedsiębiorców realizujących inwestycje w wybranych sektorach produkcyjnych uznanych za priorytetowe (motoryzacyjny, biotechnologiczny, elektroniczny z AGD, lotniczy, rolno - spożywczy), inwestycje znaczące w innych sektorach produkcyjnych (o minimalnych nakładach inwestycyjnych: 750 mln PLN i zatrudnieniu na poziomie 200 osób, lub, odpowiednio 500 mln PLN i 500 osób) oraz w sektorze usług dla biznesu, w tym BPO, SSC, IT oraz B+R (np. rozwój oprogramowania).

O ile firmy z sektora BSS mogą ubiegać się wyłącznie o grant z tytułu utworzenia nowych miejsc pracy, to inwestorzy planujący działalność badawczo-rozwojową mogą aplikować również o grant inwestycyjny.

Projekty aplikujące muszą spełniać zaprezentowane poniżej kryteria:

SEKTOR	WARUNKI PRYZNAWANIA GRANTU		MAKSYMALNY POZIOM WSPARCIA
	ZATRUDNIENIE	ORAZ NAKŁADY INWESTYCYJNE	
<b>Grant na zatrudnienie</b>			
Produkcja* motoryzacja, biotechnologia, elektronika z AGD, lotniczy, rolno-spożywczy	250	40 mln PLN	od 3 200 PLN do 15 600 PLN***
BSS	250	1,5 mln PLN**	
B+R	35	1 mln PLN**	
Inwestycje znaczące w innych sektorach produkcyjnych	200 500	lub 750 mln PLN 500 mln PLN	
<b>Grant inwestycyjny</b>			
Produkcja	50	160 mln PLN	do 1,5% do 7,5%**** kosztów kwalifikowanych
Inwestycje znaczące	200 500	lub 750 mln PLN 500 mln PLN	
B+R	35	10 mln PLN**	do 10% kosztów kwalifikowanych

\* Wsparcie nie jest przyznawane inwestycjom lokowanym w powiecie, gdzie stopa bezrobocia jest niższa niż 75% średniej krajowej.

\*\* Bez uwzględnienia kosztu wynajmu powierzchni biurowej.

\*\*\* Dodatkowo 20% za lokalizację w Polsce Wschodniej.

\*\*\*\* Dodatkowo 5 pp za lokalizację w Polsce Wschodniej.

Wysokość możliwego do uzyskania wsparcia zależy od oceny, której poddany jest każdy projekt. W trakcie ewaluacji inwestycji z sektora usług dla biznesu brane są pod uwagę następujące czynniki:

- stopień zaawansowania realizowanych procesów,
- jakość tworzonych miejsc pracy (mierzona jako udział osób z wykształceniem wyższym w całości zatrudnienia),
- lokalizacja inwestycji, w zależności od stopy bezrobocia wśród osób z wyższym wykształceniem do średniej krajowej,
- inne, w tym: współpraca z uczelniami wyższymi, marka firmy, unikatowość realizowanych procesów.

## PODSUMOWANIE DOTYCHCZAS UDZIELONEGO WSPARCIA W RAMACH SYSTEMU I PROGRAMU

W latach 2004-2011 Rada Ministrów uchwaliła 75 programów wieloletniego wsparcia inwestycji. W okresie styczeń 2012 - sierpień 2014 Minister Gospodarki uzyskał zaakceptowaną przez firmy rekomendację wsparcia, bądź już podpisał umowy z 43 firmami. W latach 2004-2013, 23 programy wsparcia i 1 umowa grantowa zostały anulowane z różnych powodów, np. rezygnacji inwestora z realizacji projektu, braku decyzji KE akceptującej udzielenie wsparcia, rewizji planów inwestycyjnych, niedotrzymania warunków umowy.

W ramach 94<sup>2</sup> efektywnych programów grantowych firmy produkcyjne i usługowe zadeklarowały poniesienie nakładów inwestycyjnych o wartości 20 mld PLN oraz utworzenie 54,8 tys. nowych miejsc pracy. Poziom dofinansowania tych projektów z budżetu państwa wyniesie 1,2 mld PLN.

47 programów zostało już zrealizowanych, zaś 5 programów wieloletnich, podobnie jak 42 umowy/decyzje, są w trakcie realizacji.

Spośród 94 efektywnie realizowanych programów wsparcia 54 (57%) dotyczyły inwestycji 39 firm z sektora usług dla biznesu i B+R. Ich łączna wartość przekroczyła 460 mln PLN (co stanowi zaledwie 2% wszystkich wydatków inwestycyjnych firm korzystających ze wsparcia rządowego), zaś zadeklarowane zatrudnienie to 23,5 tys. osób (43% całości). Firmy BSS otrzymają łączne wsparcie w kwocie 170,6 mln PLN (14% całego budżetu Programu).

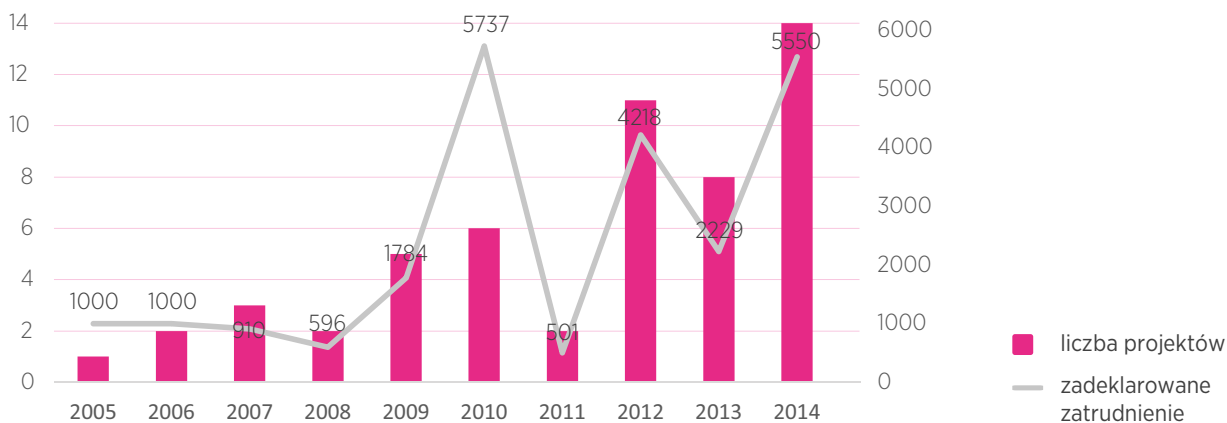
	PROJEKTY PRODUKCYJNE	PROJEKTY USŁUGOWE, W TYM B+R	RAZEM
Liczba programów wsparcia	40	54	<b>94</b>
Nakłady inwestycyjne w PLN	19,62 mld	0,46 mld	<b>20,1 mld</b>
Zadeklarowane zatrudnienie	31 286	23 525	<b>54 811</b>
Wysokość wsparcia w PLN	1,04 mld	170,6 mln	<b>1,2 mld</b>

źródło: Wyliczenia własne PAIIZ na podstawie danych własnych i Ministerstwa Gospodarki, 2014 r.

<sup>2</sup>Zgodnie z wyliczeniem:  $((75+43)-(23+1)) = 94$ .

Dalej zaprezentowano liczbę projektów, które uzyskały wsparcie w poszczególnych latach oraz zadeklarowane zatrudnienie w związku z planowanymi inwestycjami.

**Wykres 19.** Liczba programów wsparcia zatwierdzonych w poszczególnych latach oraz zadeklarowane zatrudnienie w związku z ich realizacją.



źródło: Obliczenia własne PAIiIZ na podstawie danych Ministerstwa Gospodarki, 2014 r.

W historii Programu zdarzały się też firmy, które nie zdecydowały się skorzystać z oferty rządu polskiego. 16 firm ostatecznie nie przyjęło oferty wsparcia z budżetu państwa z różnych powodów – np. uzyskania znaczącego dofinansowania w ramach funduszy europejskich, ale tylko 3 z nich wycofały się ze swoich planów inwestycyjnych w naszym kraju. Pozostała część przedsiębiorców zrealizowała plany tworząc przy tym niemal 5,8 tys. nowych miejsc pracy.

## PREFEROWANE LOKALIZACJE

**Wykres 20.** Liczba projektów wraz z zadeklarowaną liczbą miejsc pracy, które uzyskały grant rządowy w poszczególnych miastach.



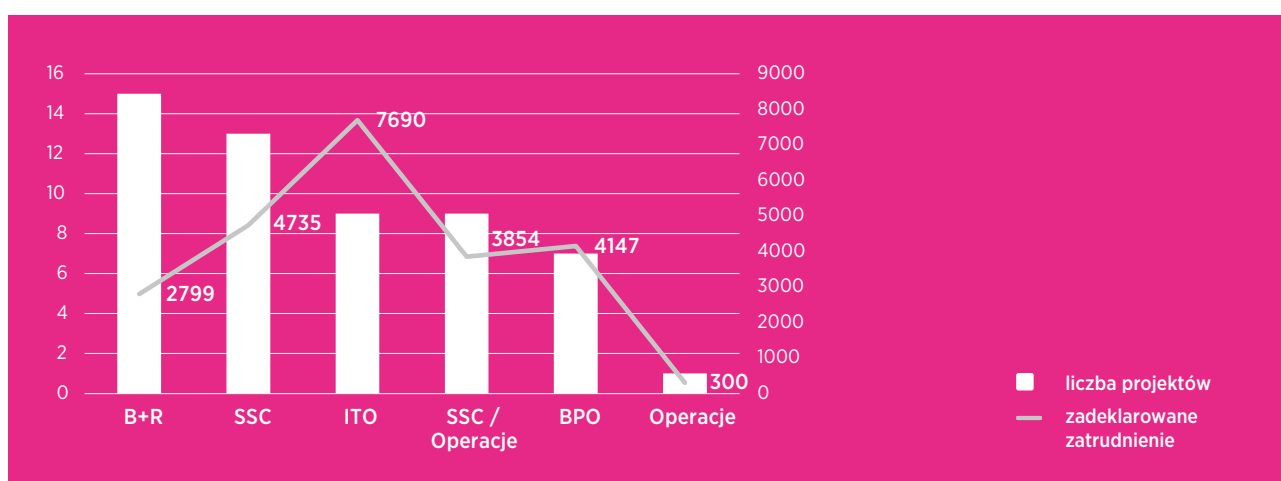
źródło: Obliczenia własne PAIiIZ na podstawie danych Ministerstwa Gospodarki, 2014 r.

Pierwszy uchwalony program wieloletni dla firm z sektora usług dla biznesu dotyczył utworzenia centrum usług wspólnych firmy Philips w Łodzi. Ostatecznie jednak to Wrocław okazał się niedoścignionym liderem jeśli chodzi o liczbę projektów z sektora, które uzyskały wsparcie w ramach Programu. 14 projektów, które ulokowały się w stolicy Dolnego Śląska dają miastu blisko 8 tys. nowych miejsc pracy (34% całego zatrudnienia zadeklarowanego przez firmy BSS aplikujące o wsparcie). Drugim w kolejności miastem, w którym lokujące się firmy chętnie korzystały ze wsparcia, był Kraków, który pozyskał aż 11 projektów inwestycyjnych o łącznym zatrudnieniu ponad 4,3 tys. osób. Trzecie miejsce zajęła wspomniana już Łódź z 9 projektami o zadeklarowanym zatrudnieniu niemal 2 tys. osób. Warto wspomnieć, że na liście beneficjentów znalazły się firmy, które wybrały lokalizacje nieco mniejsze (Szczecin, Toruń, Bydgoszcz), lub mniej rozpoznawalne dla tego typu projektów (np. Bielsko-Biała), przelamując tym samym monopol dotychczasowych liderów jako wyłącznych odbiorców inwestycji z sektora BSS.

## TYPY PROJEKTÓW NA PRZESTRZENI LAT

Cieszy fakt, iż najliczniejszą grupą wśród wspieranych projektów były inwestycje w działalność badawczo-rozwojową, bo aż 15 projektów o docelowym zatrudnieniu niemal 2,8 tys. osób. Największe zatrudnienie zadeklarowały jednak firmy z sektora IT – niemal 7,7 tys. osób. Bardzo istotną grupę projektów stanowiły również inwestycje w centra usług wspólnych, które utworzą ponad 4,7 tys. nowych miejsc pracy oraz projekty utworzenia centrów BPO z zatrudnieniem sięgającym blisko 4,2 tys. osób.

**Wykres 21.** Liczba projektów wraz z zadeklarowaną liczbą miejsc pracy, które uzyskały grant rządowy w podziale na rodzaj tworzonych centrów.

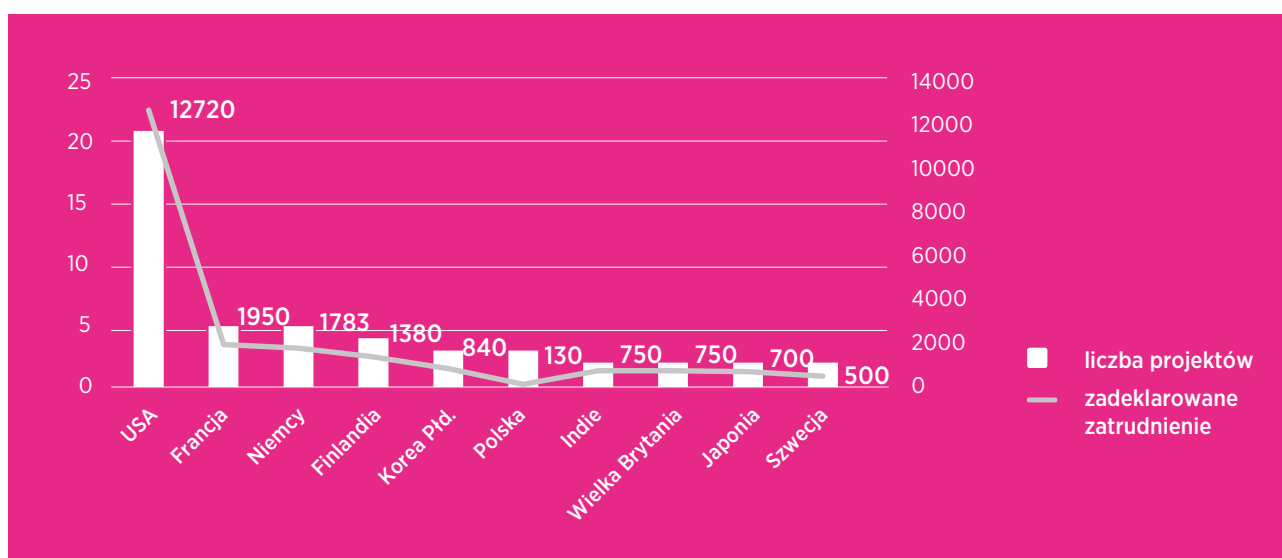


źródło: Obliczenia własne PAIIZ na podstawie danych Ministerstwa Gospodarki, 2014 r.

## KRAJE POCHODZENIA FIRM REALIZUJĄCYCH PROJEKTY BSS

Najchętniej ze wsparcia w ramach Programu korzystały firmy amerykańskie. Stanowiły one aż 21 z 39, tj. prawie 54% wszystkich aplikujących reprezentujących sektor BSS. Przedsiębiorcy z USA utworzą łącznie ponad 12,7 tys. nowych miejsc pracy, co stanowi ponad połowę zatrudnienia zadeklarowanego w ramach 54 wspieranych projektów usługowych. Drugą największą grupę beneficjentów stanowią firmy europejskie, które planują realizację 26 projektów o łącznym zatrudnieniu przekraczającym 8,5 tys. osób (36% całości). Cieszy fakt, że na liście spółek, które uzyskały wsparcie znalazły się również prężne firmy polskie, wśród nich innowacyjne start-upy, takie jak np. Open R&D. Wśród beneficjentów nie zabrakło też firm z Azji, która jest reprezentowana przez przedsiębiorstwa z Japonii, Indii i Korei Płd. z 7 inwestycjami o łącznym zatrudnieniu ok. 2,3 tys. osób (niemal 10% całości).

**Wykres 22.** Liczba projektów wraz z zadeklarowaną liczbą miejsc pracy, które uzyskały grant rządowy, według kraju pochodzenia.



źródło: Obliczenia własne PAIiIZ na podstawie danych Ministerstwa Gospodarki, 2014 r.

## SEKTORY REPREZENTOWANE PRZEZ FIRMY – MATKI

Pod względem profili sektorowych spółek-matek firm realizujących w Polsce projekty utworzenia centrów usług biznesowych największą grupę stanowiły firmy z sektora IT oraz finansowego: po siedem przedsiębiorstw. Ich spółki-córki utworzą w Polsce odpowiednio 4,7 tys. oraz 3,7 tys. nowych miejsc pracy. Kolejną najliczniejszą grupą firm aplikujących były spółki z sektora BPO. Ostatnią grupą były przedsiębiorstwa tworzące centra usług wspólnych oraz rozwijające działalność badawczo-rozwojową reprezentujące bardzo szeroką gamę sektorów produkcyjnych i rodzajów działalności, takich jak: motoryzacja, sektor maszynowy, medyczny, telekomunikacja, konsulting, handel i logistyka.

## PIERWSZA FIRMA Z SEKTORA BSS, KTÓRA UZYSKAŁA WSPARCIE – STUDIUM PRZYPADKU PHILIPS / INFOSYS

Pierwszą firmą, która uzyskała wsparcie w ramach rządowego Programu była spółka Philips Polska, która planowała utworzenie w Łodzi swojego europejskiego centrum usług finansowo-księgowych. Centrum miało obsługiwać 100 spółek Grupy zlokalizowanych w 20 krajach europejskich. W związku z projektem firma zadeklarowała utworzenie 528 miejsc pracy i poniesienie nakładów inwestycyjnych w kwocie 84 mln PLN. Proponowane wsparcie zatwierdzone przez Radę Ministrów w dniu 12.10.2004 r. opiewało na łączną kwotę 13,8 mln PLN i składało się z dwóch grantów – inwestycyjnego i z tytułu tworzenia nowych miejsc pracy.

Program wieloletni nie został jednak zrealizowany, bowiem w 2007 roku centrum zostało kupione przez firmę Infosys, która przejęła obsługę finansowo-księgową oddziałów Philipsa. Centrum stało się zaczynem europejskiej siedziby hinduskiej spółki, która zwiększyła swój portfel klientów o kolejnych kilkanaście firm, obecnie dając w Łodzi zatrudnienie 2,15 tys. osób.

## ŁĄCZENIE INSTRUMENTÓW WSPARCIA

12 firm, poza wsparciem z Programu, korzystało również z innych instrumentów pomocy publicznej:

- 7 uzyskało zwolnienie z podatku dochodowego w ramach SSE,
- 5 otrzymało granty współfinansowane ze środków strukturalnych,
- w tym dwie firmy skorzystały łącznie z trzech dostępnych instrumentów: zwolnienia z podatku dochodowego, grantów z POIG i grantu rządowego, były to firmy IBM GSDC Wrocław oraz Shell.

## SKŁONNOŚĆ FIRM Z SEKTORA BSS DO REINWESTYCJI

Wiele firm zachęconych sukcesem pierwszego projektu zdecydowało się na ponowne aplikowanie o granty w ramach rządowego Programu. 10 z 39 firm, które otrzymały wsparcie ubiegało się ponownie o granty. Pięć firm aplikowało nawet trzykrotnie (np. IBM, czy HP), kolejnych 5 dwukrotnie (Fujitsu, State Street).

Pięć firm pozostało wiernych jednej lokalizacji (Atos - Bydgoszczy, czy Steria - Katowicom), w której realizowały reinwestycje. Pozostałe firmy szukały nowych możliwości w innych niż dotychczas miastach. Najbardziej otwartą na nowe miasta okazała się firma Samsung Electronics, która aplikowała o granty na projekty B+R realizowane w Warszawie, Łodzi, Krakowie i Poznaniu. Łącznie 10 reinwestujących firm zadeklarowało zatrudnienie na poziomie ponad 14,3 tys. osób.



## CIEKAWY FAKTY Z HISTORII PROGRAMU

10 lat funkcjonowania Programu to doskonała okazja do podsumowań, ale też podkreślenia kilku interesujących faktów z jego historii:

- projektem, który wiązał się z największymi wydatkami inwestycyjnymi – na poziomie 58 mln PLN – była inwestycja firmy IBM GSDC we Wrocławiu;
- był to jednocześnie projekt o najwyższym zadeklarowanym zatrudnieniu – ponad 3 tys. nowych miejsc pracy;
- IBM pobił jeszcze jeden rekord – zadeklarowane zatrudnienie w ramach 3 wspieranych w ramach Programu projektów tej firmy (we Wrocławiu, Krakowie i Katowicach) miało osiągnąć 5,2 tys. nowych miejsc pracy. Realizacja wszystkich 3 inwestycji jednak przerosła najśmielsze oczekiwania i zaowocowała utworzeniem 7,1 tys. miejsc pracy (32% więcej od założeń);
- średnie wsparcie dla projektu z sektora usług dla biznesu to 3,1 mln PLN, podczas gdy wsparcie dla inwestycji realizowanych w sektorach produkcyjnych przekracza 26 mln PLN na pojedynczy projekt (łącznie grant na zatrudnienie i inwestycyjny);
- średnie zatrudnienie w jednostkowym projekcie z sektora usług aplikującego o wsparcie to 435 osób;
- 1 miejsce pracy utworzone w tym sektorze wiązało się z dotacją w wysokości średnio 7250 PLN;
- średnie wpływy do budżetu i budżetów jednostek samorządu terytorialnego z tytułu realizacji pojedynczej inwestycji z sektora BSS wynoszą blisko 25 mln PLN (w okresie realizacji projektu oraz okresie trwałości - trzech lub pięciu lat po jego zakończeniu);
- średnia miesięczna płaca oferowana pracownikom centrów usługowych przez firmy, które uzyskały wsparcie, wyniosła 5,6 tys. PLN i była niemal półtora razy wyższa niż średnia płaca w gospodarce.

## ZAŁOŻENIA A OSIĄGNIĘTE WYNIKI

Program okazał się być nie tylko popularnym, ale też bardzo skutecznym narzędziem przyciągania BIZ i generowania nowych wartościowych miejsc pracy. W ramach 54 zrealizowanych projektów wspieranych grantami firmy zadeklarowały utworzenie 23,5 tys. nowych miejsc pracy, zaś zrealizowały zatrudnienie o ponad 28% wyższe od zakładanego, czyli 30,1 tys.

Aktualnie obowiązujący Program będzie funkcjonował do końca 2020 r. Jednak budżet wyasygnowany na jego realizację w poszczególnych latach został już w dużej mierze zakontraktowany. Zważywszy na popularność tego instrumentu wydaje się, iż należy rozważyć opracowanie w nieodległej przyszłości następcy bieżącego Programu, który w jeszcze większym stopniu będzie odpowiadał zarówno potrzebom gospodarki polskiej, jak i oczekiwaniom inwestorów.

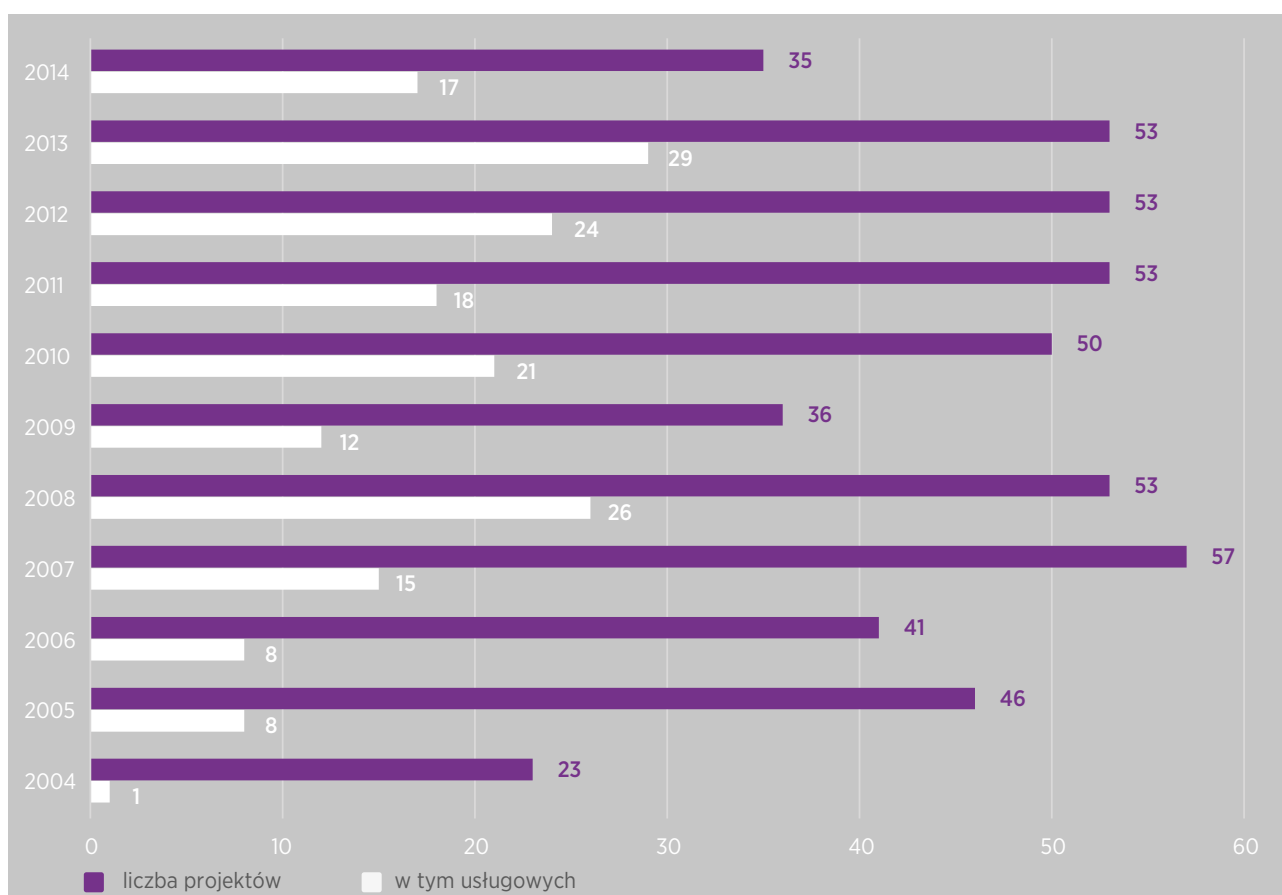


**INWESTYCJE  
Z SEKTORA  
USŁUG DLA BIZNESU  
OBSŁUGIWANE PRZEZ  
PAIIIZ W OSTATNICH  
DZIESIĘCIU  
LATACH**

W latach 2004-2014 inwestorzy obsługiwani przez PAIiZ podjęli decyzje o realizacji w Polsce 500 nowych projektów inwestycyjnych. Łączne wydatki inwestycyjne związane z tymi planami osiągnęły poziom niemal 13 mld EUR, zaś zadeklarowane zatrudnienie przekroczyło 142 tys. osób. Wśród wspieranych przez Agencję inwestycji znaczącą grupę stanowiły projekty firm realizujących plany utworzenia lub rozbudowy centrów usług dla biznesu. 179 spośród 500 projektów (ponad 35%) realizowanych przez 146 różnych firm, o łącznym zatrudnieniu przekraczającym 46 tys. osób, dotyczyło właśnie tego rodzaju działalności.

W ciągu ostatnich 10 lat udział projektów usługowych wśród wszystkich obsługiwanych inwestycji zakończonych przy wsparciu PAIiZ konsekwentnie rósł. O ile jeszcze w 2004 r. udział projektów z sektora usług dla biznesu w całości projektów zakończonych przy udziale Agencji nie przekraczał 5%, to w ubiegłym roku stanowił już blisko 50%.

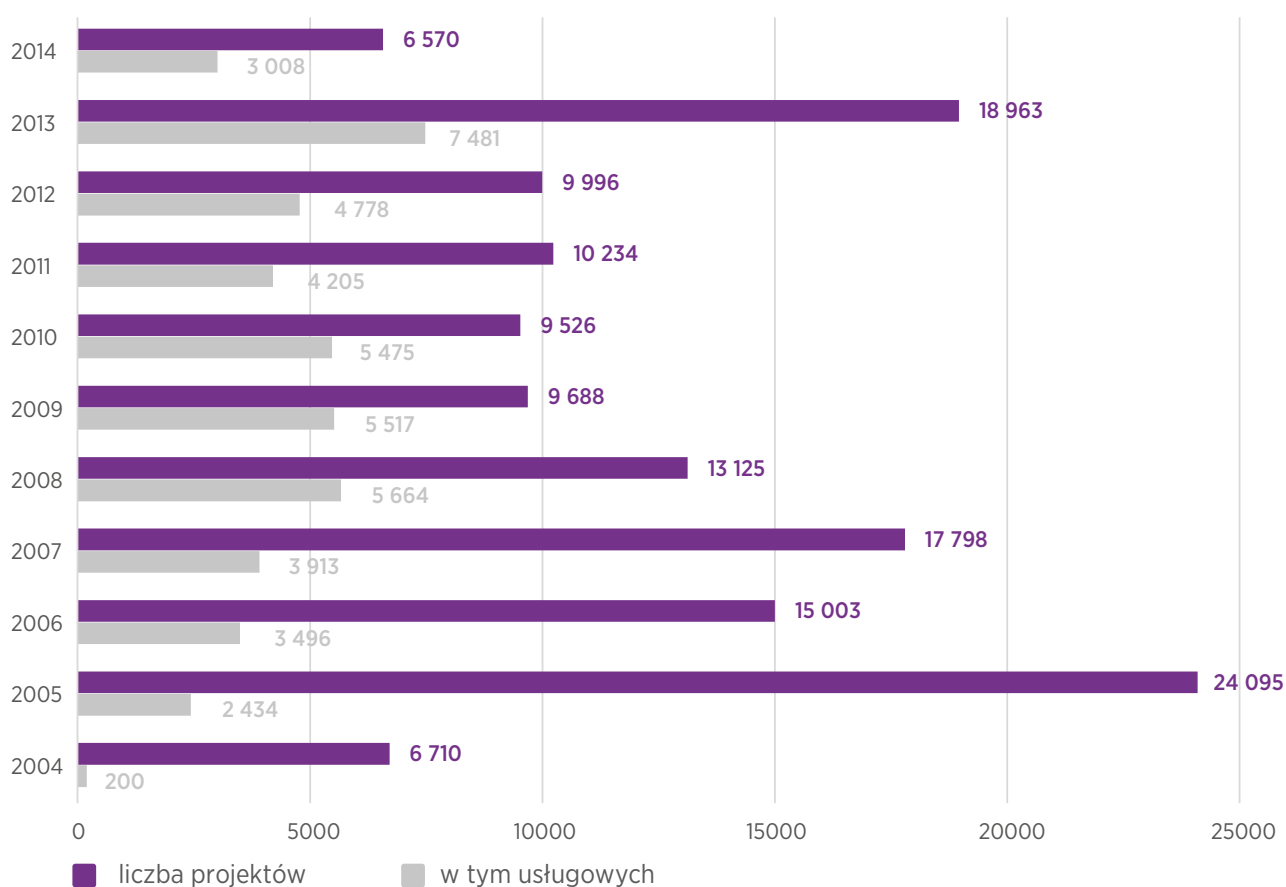
**Wykres 23.** Udział projektów usługowych w ogólnej liczbie projektów zakończonych w latach 2004-2014.



źródło: Obliczenia własne PAIiZ, 2014 r.

Średni udział zakończonych projektów usługowych w zadeklarowanym zatrudnieniu w związku z realizowanymi inwestycjami wspieranymi przez PAIiIZ wyniósł 35% w okresie ostatnich 10 lat. Jednak w latach kryzysu sektor BSS okazał się absolutnym liderem jeśli chodzi o liczbę tworzonych nowych miejsc pracy. W roku 2010 i 2011 aż 57% wszystkich stanowisk planowanych do utworzenia w związku z podjętymi decyzjami inwestycyjnymi dotyczyło właśnie inwestycji w sektor BSS.

**Wykres 24.** Udział zatrudnienia w sektorze usług w ogólnej liczbie nowoutworzonych miejsc pracy w latach 2004-2014.

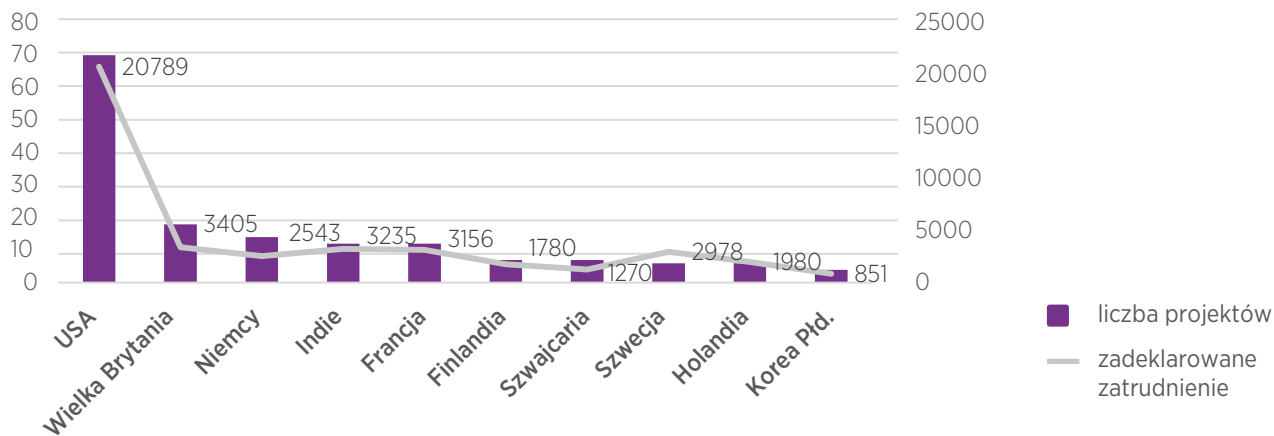


źródło: Obliczenia własne PAIiIZ, 2014 r.

## KRAJE-LIDERZY INWESTYCJI W SEKTORZE BSS

Najliczniejszą grupę wśród inwestorów z sektora BSS, którzy w ostatnim dziesięcioleciu podjęli decyzję o ulokowaniu w Polsce centrów usług, były firmy amerykańskie. 70 ze 179 projektów zostało zrealizowanych właśnie przez przedsiębiorców z USA. Jednak co istotniejsze, Amerykanie zadeklarowali największe zatrudnienie w związku z realizacją tychże projektów, bo niemal 21 tys. nowych miejsc pracy. Kolejnym ważnym krajem-inwestorem okazała się Wielka Brytania z 18 inwestycjami o docelowym zatrudnieniu przekraczającym 3,4 tys. nowych miejsc pracy. Wśród przedsiębiorców zainteresowanych możliwością tworzenia centrów usługowych dominowały kraje europejskie. Łącznie w sektor usług dla biznesu inwestowały firmy z 22 krajów, również tak odległych, jak Brazylia czy Turcja. Swoje miejsce w obszarze inwestycji w sektor BSS zaznaczyły również spółki azjatyckie, wśród nich hinduskie (12 projektów o zatrudnieniu przekraczającym 3,2 tys. osób), ale też koreańskie i japońskie (po 4 projekty). Należy również podkreślić, iż wśród inwestorów obsługiwanych przez PAIIZ znajdują się także polskie firmy, które z powodzeniem realizują inwestycje w tym sektorze (3 projekty o łącznym zatrudnieniu 320 osób).

**Wykres 25.** Liczba projektów oraz zadeklarowane w związku z nimi zatrudnienie w podziale na kraje pochodzenia kapitału

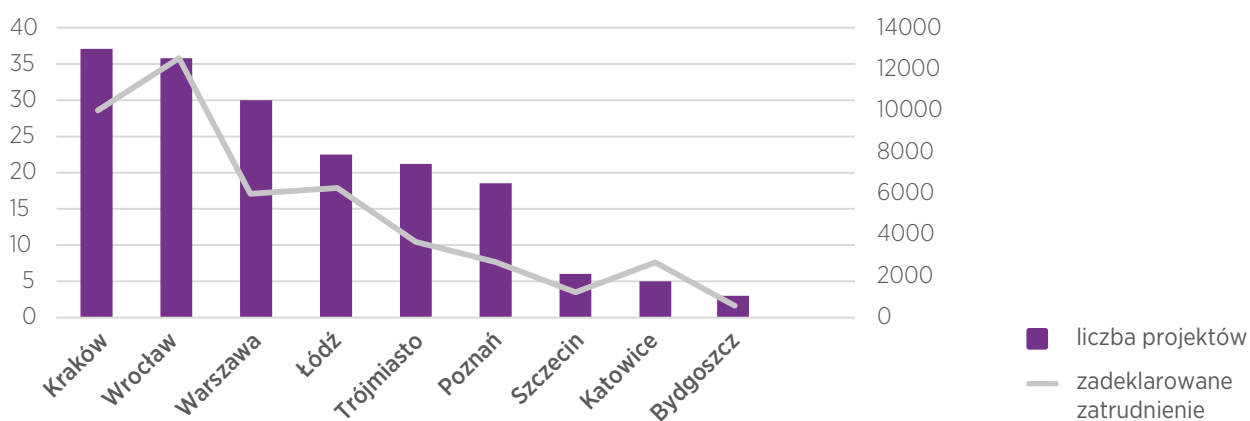


źródło: Obliczenia własne PAIIZ na podstawie danych Ministerstwa Gospodarki, 2014 r.

## PREFEROWANE LOKALIZACJE

Firmy z sektora BSS obsługiwane przez PAIiIZ najchętniej realizowały swoje projekty w Krakowie, gdzie utworzonych lub rozbudowanych zostało 37 centrów o docelowym zatrudnieniu przekraczającym 9,6 tys. osób. Zaraz za małopolskim liderem uplasował się Wrocław z 36 projektami i deklarowanym zatrudnieniem ponad 12,5 tys. stanowisk. Na trzeciej pozycji znajduje się Warszawa, gdzie zrealizowano 29 inwestycji o łącznym zatrudnieniu zbliżającym się do poziomu 5,4 tys. miejsc pracy. Tym niemniej, zwłaszcza w ostatnich latach, firmy reinwestując, coraz chętniej poszukują alternatywy dla trzech wspomnianych miast-liderów. W ciągu ostatnich 10 lat spółki obsługiwane przez PAIiIZ zrealizowały swoje inwestycje aż w 22 różnych lokalizacjach rozproszonych po całej Polsce. Wśród nich znalazły się takie miejsca inwestycji jak Sandomierz czy Grójec. Ten pozornie zaskakujący wybór związany jest z dynamicznym wzrostem liczby firm produkcyjnych, które decydują się na tworzenie w Polsce – przy istniejących zakładach produkcyjnych – niedużych centrów usług wspólnych, w których skonsolidowane są różnego rodzaju procesy realizowane dotychczas przez podmioty z grupy ulokowane w innych krajach.

**Wykres 26.** Liczba projektów oraz zadeklarowane w związku z nimi zatrudnienie w poszczególnych miastach

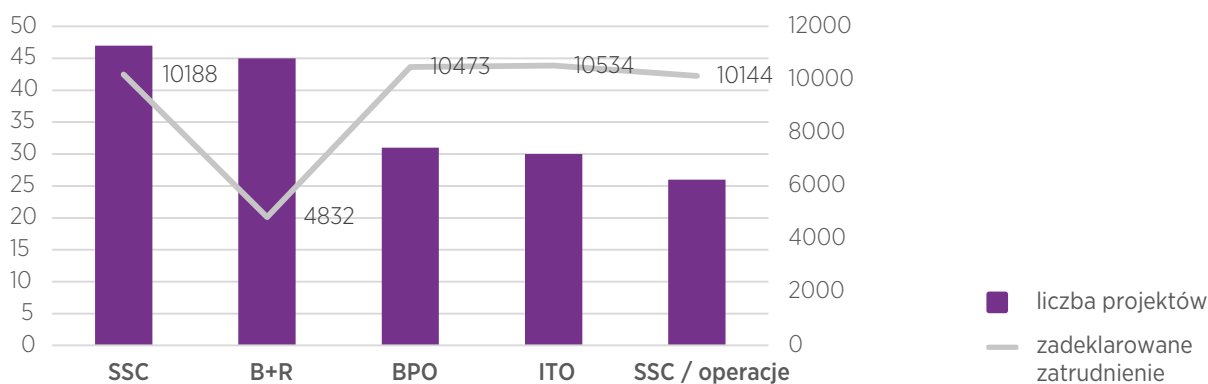


źródło: Obliczenia własne PAIiIZ na podstawie danych Ministerstwa Gospodarki, 2014 r.

## TYPY CENTRÓW

Nie jest więc zaskoczeniem, że właśnie centra usług wspólnych są najpopularniejszym typem centrów tworzonych przez klientów Agencji w ostatnim dziesięcioleciu. Na liście projektów zakończonych przy wsparciu PAIiIZ znalazło się 47 projektów utworzenia SSC o łącznym docelowym zatrudnieniu przekraczającym 10 tys. osób. Tylko o 2 projekty mniej, czyli 45 inwestycji, zrealizowanych zostało w ramach działalności B+R. Zatrudnienie związane z inwestycjami badawczo-rozwojowymi jest jednak znacząco niższe (ok. 5 tys. osób), co wynika ze specyfiki tego rodzaju działalności. Dostawcy usług chętnie tworzyli w Polsce również centra BPO, które stanowiły 17% wszystkich projektów realizowanych w ramach sektora BSS i miały bardzo duży udział w generowaniu nowych miejsc pracy – blisko 10,5 tys. stanowisk. Kolejną grupę projektów stanowiły centra IT z deklarowanym zatrudnieniem ponad 10,5 tys. miejsc pracy. Listę zamyka bardzo specyficzny rodzaj działalności - centra usług wspólnych dodatkowo obsługujące operacje, a realizowane najczęściej przez firmy z sektora finansowego. Do chwili obecnej zrealizowano 26 inwestycji o podobnym profilu, dały one pracę ponad 10 tys. nowym pracownikom.

**Wykres 27.** Liczba projektów oraz zadeklarowane w związku z nimi zatrudnienie w podziale na typy tworzonych centrów



źródło: Obliczenia własne PAIiIZ na podstawie danych Ministerstwa Gospodarki, 2014 r.



## TRENDY

Istotnym trendem charakteryzującym inwestorów z sektora BSS jest ich skłonność do reinwestycji. To niezaprzeczalny dowód, że firmy znalazły w Polsce dogodne warunki do dalszego rozwoju. Nie ma też lepszej rekomendacji dla nowych inwestorów niż sukces osiągnięty przez ich rywali w danym kraju.

W oparciu o dotychczasowe doświadczenia PAIiZ wynikające z obsługi inwestorów z sektora można pokusić się o krótką charakterystykę firm z branży wchodzących na polski rynek. Otóż najczęściej przedsiębiorcy początkowo decydują się na realizację niewielkich, pilotażowych projektów (tzw. proof of concept). Utworzone centra zaczynają od obsługi małej liczby relatywnie prostych procesów na potrzeby klientów z regionu EŚW. Większość inwestorów, zachęconych przede wszystkim jakością kadr oraz sukcesem projektu pilotażowego, w szybkim tempie znacząco zwiększa skalę i zakres pierwotnego projektu. Centra regionalne, po etapie obsługi klientów europejskich, zaczynają świadczyć usługi na rzecz kontrahentów z obu Ameryk, a nawet Azji. Stopniowo zwiększa się też stopień zaawansowania realizowanych procesów. Polskie centra zaczynają już wyznaczać trendy i tworzyć standardy. To w Polsce, w centrach doskonałości procesów biznesowych (Centers of Excellence, CoE) powstają wzory postępowania oraz schematy obsługi procesów, które mają być wdrażane we wszystkich oddziałach globalnych firm. Część z firm rośnie w sposób organiczny w jednej lokalizacji. Są jednak i spółki, które motywowane przede wszystkim dostępem do wykwalifikowanych pracowników decydują się na realizację kolejnych projektów w nowych lokalizacjach, co jest ogromną szansą dla mniejszych ośrodków miejskich. Bardzo dobrym przykładem może być firma Luxoft, która w 2010 r. podjęła decyzję o ulokowaniu swojego centrum IT w Krakowie, gdzie dziś zatrudnia ponad 400 pracowników, a następnie utworzyła kolejne centra we Wrocławiu i Trójmieście. Innym przykładem jest polska firma Transition Technologies, która zatrudnia obecnie ponad 600 pracowników w kilku lokalizacjach na terenie całej Polski w Warszawie, Lublinie, Łodzi, Białymstoku, a ostatnio zadecydowała o otwarciu nowego biura w Kielcach.

Początkowe deklaracje firm w zakresie zatrudnienia zostały znacząco przekroczone. Pierwotnie planowana liczba miejsc pracy w ramach realizowanych 179 projektów wynosiła blisko 46 tys. nowych miejsc pracy. Przeważająca część inwestorów nie tylko zrealizowała założenia inwestycyjne, ale też znacząco je przekroczyła, co potwierdza faktycznie zrealizowane przez te firmy zatrudnienie, które osiągnęło poziom niemal 60 tys. osób, tj. 27% więcej niż pierwotnie zakładały firmy.

W pierwszej połowie stycznia 2015 r. PAIiZ obsługiwała 159 potencjalnych projektów inwestycyjnych, o łącznej wartości ok. 3 mld EUR, które mają szansę stworzyć blisko 31 tys. nowych miejsc pracy. Wśród tych projektów 38 dotyczy sektora BSS, zaś kolejnych 18 jest związanych z działalnością B+R. Łączne zatrudnienie, które wspomniane projekty mogą wygenerować, wynosi niemal 13,7 tys. miejsc pracy (co oznacza niemal 45-procentowy udział w deklaracjach dotyczących zatrudnienia w ramach wszystkich projektów będących w portfolio Agencji).

WIĘKSZOŚĆ  
INWEŚTORÓW,  
ZACHĘCONYCH  
PRZED  
WSZYSTKIM  
JAKOŚCIĄ KADR  
ORAZ SUKCESEM  
PROJEKTU  
PILOTAŻOWEGO,  
W SZYBKIM  
TEMPIE ZNACZĄCO  
ZWIĘKSZA  
SKALĘ I ZAKRES  
PIERWOTNEGO  
PROJEKTU.

POCZĄTKOWE  
DEKLARACJE  
FIRM W ZAKRESIE  
ZATRUDNIENIA  
ZOSTAŁY  
ZNACZĄCO  
PRZEKROCZONE.



**SZKOLNICTWO  
WYŻSZE ORAZ  
WSPÓŁPRACA  
MIĘDZY  
ŚWIĄTEM  
BIZNESU  
A UCZELNIAMI  
W POLSCE**

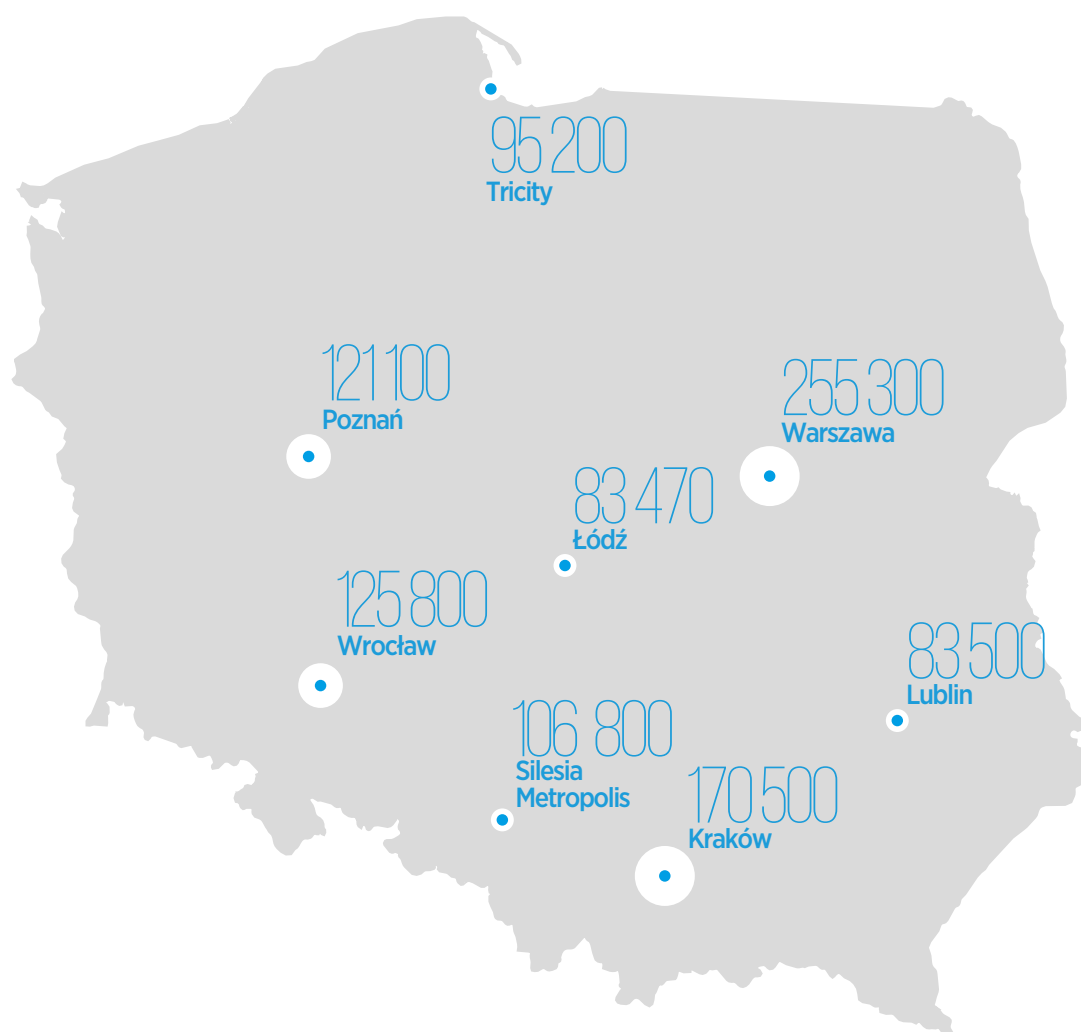
## POTENCJAŁ AKADEMICKI W POLSCE

Polska jest czwartym w Unii Europejskiej największym centrum akademickim pod względem liczby studentów, ośrodkiem o bogatych tradycjach. Dziś co dziesiąty student w Unii Europejskiej jest Polakiem. W roku akademickim 2013/2014 w polskich uczelniach wyższych studiowało 1,55 mln studentów, zaś liczba absolwentów wyniosła 455 tysięcy.

## GŁÓWNE OŚRODKI AKADEMICKIE

Polska może pochwalić się aż 438 uczelniami wyższymi, w tym 132 szkołami publicznymi, funkcjonującymi w 116 miastach. Największe centra akademickie, skupiające po kilka uczelni wyższych, zlokalizowane są w 8 głównych aglomeracjach w kraju (Warszawa, Kraków, Wrocław, Poznań, Aglomeracja Górnośląska, Trójmiasto, Łódź oraz Lublin), które są jednocześnie największymi ośrodkami działalności BSS.

**Wykres 28.** Największe ośrodki akademickie w Polsce wg liczby studentów.



źródło: Kompilacja własna PAIIZ na podstawie danych GUS, 2014 r.

## LICZBA STUDENTÓW I ABSOLWENTÓW

Warszawa i Kraków są dwoma największymi ośrodkami uniwersyteckimi, które znacznie wyprzedzają pozostałe miasta pod względem liczby uczących się tam studentów. Wynika to bez wątpienia ze znaczenia tych dwóch stolic – jednej aktualnej, a drugiej historycznej – dla polskiej gospodarki, kultury i życia politycznego.

## PREFEROWANE KIERUNKI STUDIÓW

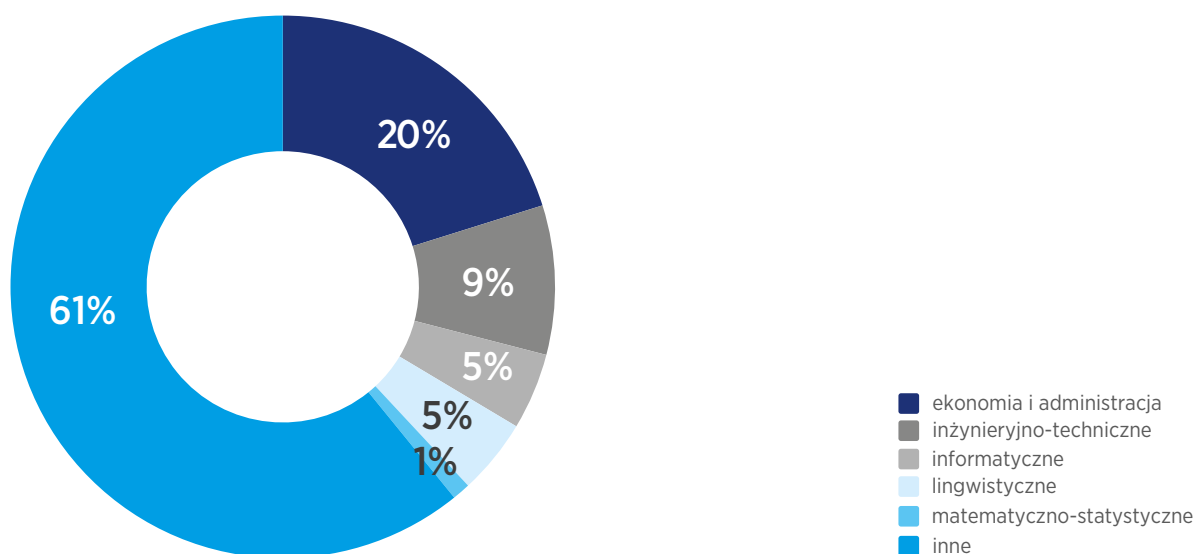
Dane statystyczne jasno pokazują, iż grupami kierunków studiów preferowanymi przez studentów są:

• ekonomiczno-administracyjne	<b>20%</b>
• nauki społeczne	<b>10%</b>
• pedagogiczne	<b>9%</b>
• inżynieryjno-techniczne	<b>9%</b>
• medyczne	<b>8%</b>
• humanistyczne	<b>7%</b>

Sześć powyższych grup kierunków studiów kształci łącznie 63% wszystkich studentów w Polsce.

Z punktu widzenia przydatności poszczególnych dziedzin studiów dla pracodawców sektora BSS, kolejność pożądaných fakultetów kształtuje się nieco inaczej. Do grup kierunków szczególnie istotnych dla branży należy zaliczyć ekonomię i administrację oraz kierunki inżynieryjno – techniczne, ale też kierunki informatyczne oraz matematyczno – statystyczne oraz lingwistyczne.

**Wykres 29.** Odsetek studentów na kierunkach kształcących potencjalnych przyszłych pracowników sektora BSS, 2013 r.



źródło: GUS, 2014 r.

Te istotne z punktu widzenia pracodawców z branży usług dla biznesu kierunki studiów odpowiadają za ponad 39% ogółu studentów w Polsce. Warto zauważyć, że w roku akademickim 2013/2014 kierunkiem cieszącym się największą popularnością była informatyka, na którą aplikowało 31 tys. kandydatów. Dwa kolejne najatrakcyjniejsze kierunki studiów to prawo oraz zarządzanie, które odnotowały po 21 tys. zgłoszeń każdy.

## KOMPETENCJE JĘZYKOWE STUDENTÓW I ABSOLWENTÓW

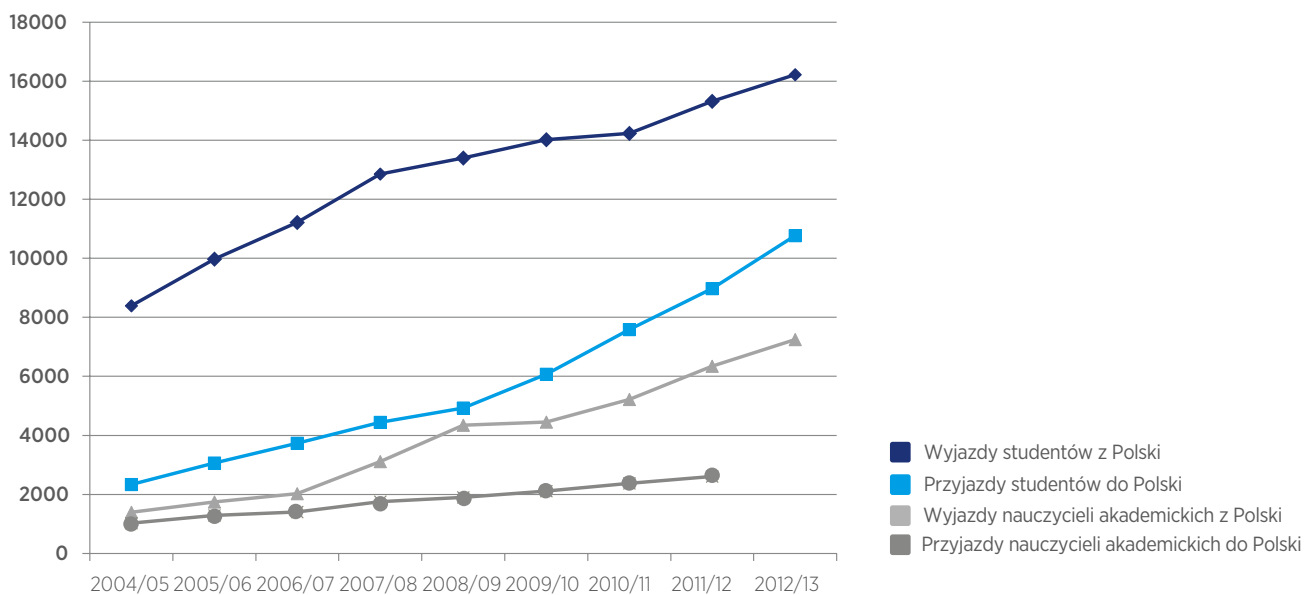
Jednym z istotnych osiągnięć systemu szkolnictwa wyższego w Polsce w ostatnich latach był wzrost zainteresowania nauką języków obcych możliwy m.in. dzięki efektywnemu wykorzystaniu polskiego członkostwa w Unii Europejskiej.

W chwili obecnej nauka języka obcego upowszechniona jest wśród dzieci od szóstego roku życia. Drugi język obcy jest z reguły wprowadzany do programu nauczania w piątym roku edukacji.

Czynnikiem, który wpłynął na wzrost kompetencji językowych polskich studentów było niewątpliwie dołączenie do programu wymiany Erasmus przeznaczonego dla uczelni, ich studentów i pracowników. Program ten wspiera międzynarodową współpracę szkół wyższych, umożliwia wyjazdy studentów za granicę na część studiów i praktykę, promuje mobilność studentów i pracowników uczelni. Erasmus w Polsce był katalizatorem pozytywnych zmian, nie tylko ze względu na podniesienie poziomu zdolności językowych, ale także dzięki upowszechnieniu wiedzy na temat międzynarodowych standardów.

Począwszy od 2004 roku odnotowuje się dynamiczny wzrost liczby Polaków wyjeżdżających za granicę na studia i staże. Rośnie również liczba obcokrajowców odwiedzających Polskę i dzielących się swoją wiedzą oraz umiejętnościami, w tym językowymi. Podobne trendy dotyczą także kadry naukowej.

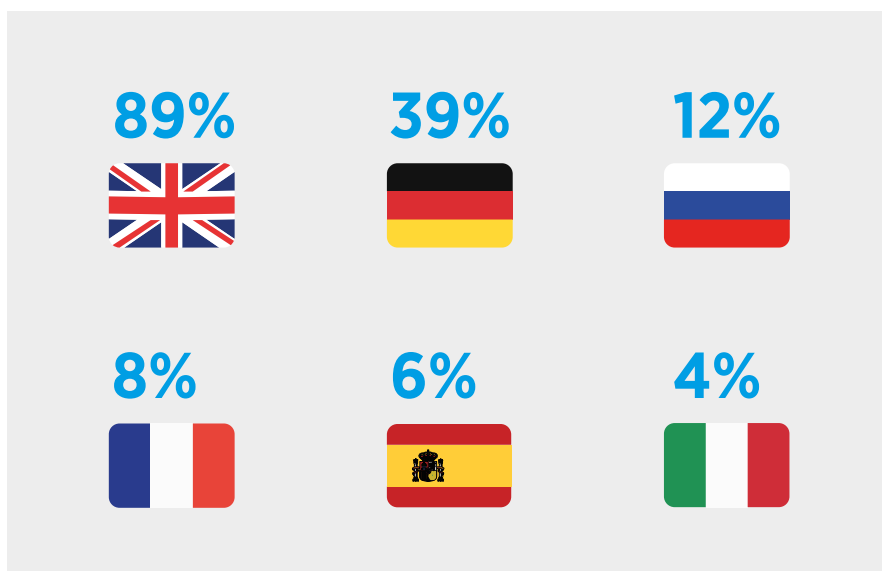
**Wykres 30.** Najważniejsze dane na temat programu Erasmus w Polsce.



źródło: Obliczenia własne PAIIZ na podstawie danych Ministerstwa Gospodarki, 2014 r.

Dzięki powyższym trendom, firmy sektora SSC / BPO mogą oczekiwać w Polsce wysokiego stopnia znajomości języka angielskiego wśród przyszłych pracowników. Ponad 90% osób z wyższym wykształceniem posługuje się właśnie tym językiem. Dwa kolejne języki o największej popularności to niemiecki i rosyjski. Język niemiecki jest często nauczany jako drugi język obok angielskiego. Kolejnymi pod względem popularności językami są hiszpański, francuski i włoski.

**Wykres 31.** Odsetek studentów i absolwentów posługujących się wybranymi językami obcymi.



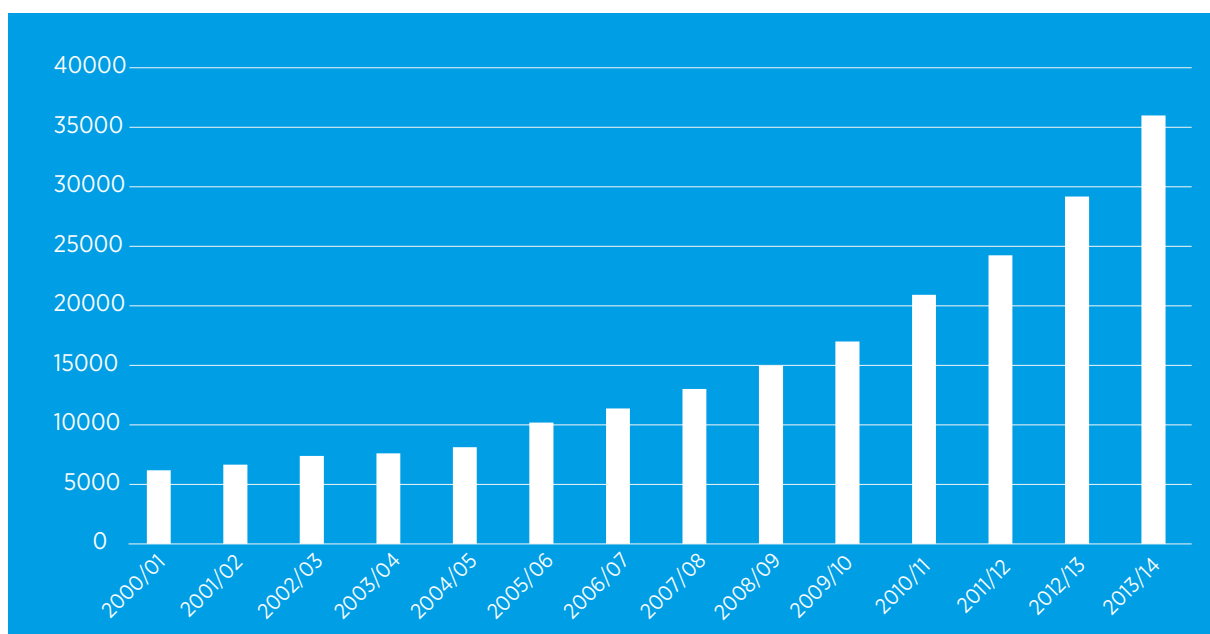
źródło: Bilans Kapitału Ludzkiego, 2013 r., n = 32 100.

## STUDENCI ZAGRANICZNI

W roku akademickim 2013/14 w Polsce studiowało niemal 36 tys. studentów zagranicznych ze 149 krajów, o 6,8 tys. więcej niż w roku poprzednim, co stanowi wzrost o 23%.

Według danych GUS, najwięcej studentów zagranicznych na polskich uczelniach, bo aż 15 tys., pochodzi z Ukrainy, co stanowi 42% procent ogółu. Zaraz za Ukraińcami, najliczniejszymi grupami studentów zagranicznych w Polsce są: Białorusini (3,7 tys.), Norwegowie (1,6 tys.), Hiszpanie (1,5 tys.) i Szwedzi (1,4 tys.). Ponad 80% ogółu studentów zagranicznych to Europejczycy (29 tys. osób). Liczba studentów z Azji osiągnęła poziom 4,7 tys., zaś przyjezdni z Ameryki Północnej i Środkowej to 1,3 tys. osób, z Afryki 592, Ameryki Południowej – 99 i Oceanii – 22.

**Wykres 32.** Liczba studentów zagranicznych w Polsce w latach 2000-2014.



źródło: Opracowanie Perspektywy na podstawie danych GUS, 2014 r.



## POLSKIE WYŻSZE UCZELNIE

Według popularnego rankingu miesięcznika Perspektywy, 10 najlepszych polskich uczelni w 2014 roku to:

1. Uniwersytet Warszawski (w rankingu 400 najlepszych uczelni na świecie)
2. Uniwersytet Jagielloński (w rankingu 400 najlepszych uczelni na świecie)
3. Uniwersytet im. Adama Mickiewicza w Poznaniu
4. Politechnika Warszawska
5. Politechnika Wrocławska
6. Akademia Górniczo-Hutnicza im. Stanisława Staszica (Kraków)
7. Uniwersytet Wrocławski
8. Warszawski Uniwersytet Medyczny
9. Uniwersytet Mikołaja Kopernika w Toruniu
10. Uniwersytet Medyczny im. Karola Marcinkowskiego w Poznaniu.

Polskie szkoły wyższe zaczynają się też pojawiać w rankingach międzynarodowych. Przykładem może być olbrzymi sukces jaki odniosła w 2010 roku Akademia Leona Koźmińskiego, której program Executive MBA został oceniony w badaniu European Business School Rankings przygotowanym przez Financial Times jako 81. w świecie i 28. w Europie. Innym przykładem jest wysoka ocena polskich ośrodków akademickich w rankingu Best Masters francuskiej organizacji Eduniversal. Uczelnie polskie zdominowały listę najlepszych programów MBA oraz studiów magisterskich w Europie Środkowo - Wschodniej w obszarze finansów i rachunkowości (1. miejsce - warszawska Szkoła Główna Handlowa, 3. - Uniwersytet Warszawski, 3. - Uniwersytet Ekonomiczny w Poznaniu) oraz kierunków ekonomicznych (1. miejsce - Szkoła Główna Handlowa, 2. - Uniwersytet Warszawski).

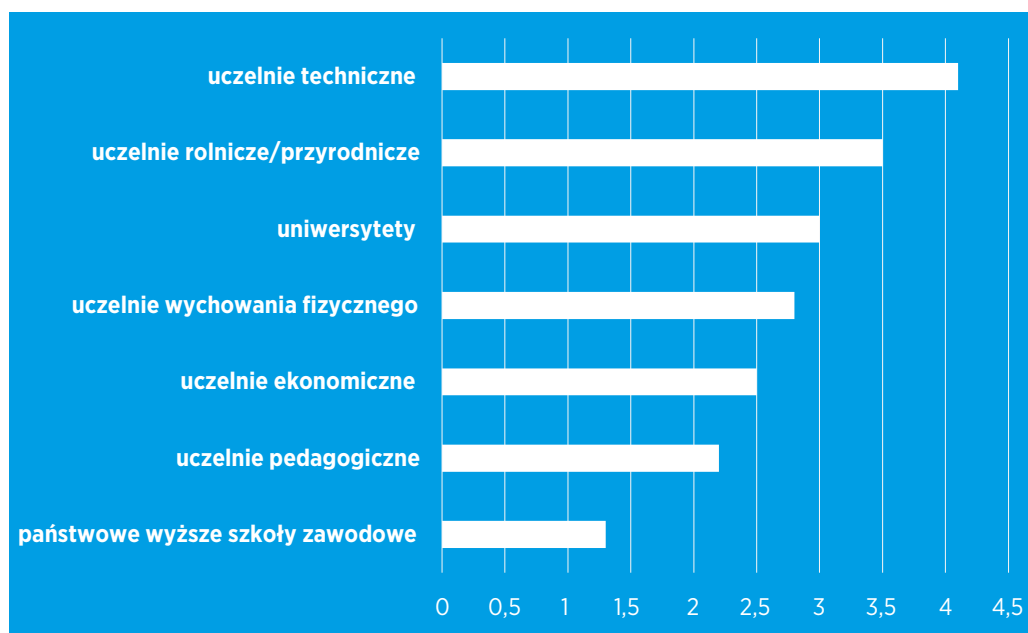
## TRENDY W SZKOLNICTWIE

Polskie szkolnictwo ulega stopniowym przemianom, wśród których warto zwrócić uwagę na następujące trendy:

- Według badania PISA (Program Międzynarodowej Oceny Umiejętności Uczniów koordynowany przez OECD) za rok 2012, Polska jest absolutnym liderem w Unii Europejskiej, jeżeli chodzi o poziom kształcenia na szczeblu szkół ponadpodstawowych. Nasz kraj uzyskał pierwsze miejsce w kategorii rozumowania matematycznego, które polega na umiejętności rozumienia problemów, znajomości sposobów argumentowania oraz wdrażania strategii. Polska uzyskała pierwsze miejsce również w kategorii czytania i interpretacji oraz trzecie miejsce w obszarze nauk przyrodniczych. Należy zaznaczyć, że pokolenie, które poddano badaniu PISA 2012, rozpocznie edukację wyższą za pięć lat, a popularność przedmiotów przyrodniczych i matematycznych wpłynie na wzrost liczby osób studiujących kierunki związane z sektorem SSC/BPO<sup>3</sup>.
- Odsetek młodzieży w wieku 18-24 lat rezygnującej z dalszej nauki w Polsce stanowi zaledwie 5,6%, co jest jednym z najniższych wskaźników w Europie.
- Edukacja w publicznych uczelniach jest bezpłatna. Warto nadmienić, iż szkoły te kształcą 74% wszystkich studentów oraz uznawane są za oferujące najwyższy poziom nauczania. Dodatkowo, od 1 października 2014 r., podjęcie studiów równoległe na drugim kierunku zostało zwolnione z opłaty.
- W odpowiedzi na potrzeby gospodarki oraz rynku pracy wprowadzone zostały tzw. "kierunki zamawiane", np. biotechnologia, mechatronika, subsydiowane z budżetu państwa.
- Dynamicznie rośnie oferta przedmiotów prowadzonych w języku angielskim - w tej chwili polskie uczelnie oferują ich już ponad 500.
- Obserwuje się wzrost zainteresowania edukacją na wyższych uczelniach technicznych - udział studentów tych uczelni w całkowitej liczbie studentów: w 2005 r. stanowił 17%, w roku akademickim 2013/2014 odsetek ten wynosi ponad 21%. Może to wynikać z następujących przesłanek:
  - w 2009 r. matematyka została ponownie wprowadzona jako przedmiot obowiązkowy na egzaminie maturalnym,
  - rząd oraz władze lokalne wprowadziły system stypendiów dla studentów kierunków technicznych,
  - uczelnie techniczne są najbardziej popularne w Polsce pod względem liczby kandydatów na jedno miejsce - w ich przypadku przekracza ona 4,1 kandydata. Drugie miejsce zajmują uczelnie rolnicze z wynikiem 3,5 kandydata, zaś trzecie - uniwersytety, o miejsce w których ubiegało się 3 kandydatów.

<sup>3</sup>PISA 2012 Results, OECD, 2014 r.

**Wykres 33.** Liczba kandydatów na jedno miejsce wg typu uczelni w 2013 r.



źródło: Opracowanie Perspektywy na podstawie danych GUS, 2014 r.

- Listę najbardziej obleganych uczelni wyższych w Polsce otwiera 5 uczelni technicznych, są to Politechniki: Warszawska, Gdańska, Poznańska i Łódzka, oraz krakowska AGH.
- Ok. 40% absolwentów wyższych uczelni kontynuuje naukę na studiach podyplomowych i doktoranckich.

## WIZERUNEK SEKTORA W OCZACH STUDENTÓW

Omawiając działalność na styku biznesu i nauki należy podkreślić rolę kampanii promocyjno-edukacyjnych prowadzonych przez indywidualne firmy oraz zrzeszenia pracodawców z branży takie jak ABSL<sup>4</sup>, Pro Progressio czy ASPIRE<sup>5</sup> a zmierzających do propagowania wiedzy na temat branży usług dla biznesu. Wspólne kampanie mają na celu przede wszystkim kształtowanie wizerunku branży BSS jako sektora oferującego atrakcyjne możliwości zawodowe dla studentów oraz absolwentów.

Pierwsze centra BSS powstały w Polsce już na początku XXI wieku, ale ich najszybszy rozwój przypadł na ostatnie 5 lat, w trakcie których znacząco zmienił się profil świadczonych przez nie usług. Oprócz prostych procesów transakcyjnych firmy z sektora świadczą również pełen wachlarz usług dla biznesu, w tym coraz bardziej zaawansowane procesy wymagające specjalistycznej wiedzy, tzw. Knowledge Process Outsourcing (KPO).

Szybka ewolucja sektora wymagała równie intensywnych działań wizerunkowych, tak aby absolwenci byli świadomi istniejących szans na rozwój zawodowy w ramach branży. Jednocześnie sama wiedza na temat specyfiki sektora BSS, ze względu na stosunkowo krótką historię na rynku polskim, pozostawiała wiele do życzenia.

Wzmoczone działania marketingowe, kampanie informacyjne oraz stała współpraca i obecność firm z branży na uczelniach, w tym współtworzenie przez nie odpowiednio dostosowanych programów nauczania<sup>6</sup>, sprawiły, że wiedza na temat sektora oraz jego popularność wśród studentów wzrasta w tempie zbliżonym do jego rozwoju.

Badanie<sup>7</sup> przeprowadzone przez Hays Poland wśród studentów oraz absolwentów uczestniczących w targach pracy, wskazuje, że świadomie sięgają oni po oferty zatrudnienia firm z sektora. Kojarzą wybrane marki, uwzględniając przynależność do branży BSS, a jednocześnie wykazują wiedzę w zakresie świadczonych usług, a tym samym możliwości zawodowych.

Ponad 90% badanych posiada wiedzę na temat sektora i jest zaznajomionych przynajmniej z jednym z branżowych pojęć takich jak: SSC, BPO, ITO czy Business Services Center. Ponadto 80% potrafi wymienić konkretne firmy i zaklasyfikować je do wskazanych kategorii. Jednocześnie wyniki badania wskazują na pozytywny wizerunek pracodawców z sektora w oczach studentów. Najczęstszymi powodami, dla których uczestnicy ankiety chętnie odpowiadają na oferty zatrudnienia firm reprezentujących branżę usług biznesowych są: możliwość pracy w międzynarodowym środowisku (66%), perspektywa udziału w realizacji ciekawych projektów (55%), a także atrakcyjny pakiet oferowanych benefitów (50%). Jednocześnie, 35% badanych wskazuje, że praca dla firm z sektora BSS umożliwi im dalszy rozwój oraz atrakcyjną ścieżkę kariery.

<sup>4</sup>Związek Liderów Sektora Usług Biznesowych.

<sup>5</sup>Association of IT & Business Process Services Companies.

<sup>6</sup>Przykłady współpracy B2U zostały szczegółowo opisane w dalszej części raportu.

<sup>7</sup>Badanie przeprowadzono wśród studentów / absolwentów uczelni z Krakowa, Lublina, Wrocławia oraz Trójmiasta. Analizie poddano 302 ankiety, dystrybuowane wśród uczestników Targów Pracy we wskazanych ośrodkach. Listopad 2014 r.

# PRZYKŁADY PROGRAMÓW EDUKACYJNYCH I INNYCH INICJATYW B2U W WYBRANYCH MIASTACH

## ŁÓDŹ

### **Studia licencjackie „Lingwistyka dla Biznesu”**

Studia licencjackie „Lingwistyka dla Biznesu” to kierunek utworzony w 2013 roku przez wydziały filologiczny i zarządzania Uniwersytetu Łódzkiego, we współpracy z pracodawcami – wiodącymi firmami w branży BPO w Łodzi – firmą Infosys BPO Poland oraz Globalnym Centrum Biznesowym Hewlett-Packard. Program 3-letnich studiów licencjackich obejmuje naukę praktyczną dwóch języków obcych z uwzględnieniem specyficznego słownictwa i zwrotów wymaganych w centrach obsługi, a także nauczanie podstaw biznesu, ekonomii i finansów oraz relacji z klientem. Poza językiem angielskim studenci mają do wyboru: francuski, niemiecki, włoski, hiszpański oraz rosyjski. Duży nacisk w procesie edukacji stawiany jest na umiejętności społeczne, tj. komunikowanie się, pracę w grupie, negocjacje w warunkach firm wielokulturowych itp.

### **Studia podyplomowe „Organizacja i zarządzanie centrum usług wspólnych/BPO”**

Oferta edukacyjna Uniwersytetu Łódzkiego obejmuje także studia podyplomowe „Organizacja i zarządzanie centrum usług wspólnych/BPO” na Wydziale Ekonomiczno-Socjologicznym. Do tej pory odbyła się jedna edycja programu. Zajęcia obejmowały m.in. warsztaty z zarządzania relacjami z klientami, a także takie tematy jak: standaryzacja w procesach biznesowych, zasoby pracy i bezpieczeństwo ekonomiczne w delokalizacji usług, harmonizacja procesów, różnice kulturowe w zarządzaniu procesami w skali międzynarodowej, aspekty prawne projektów outsourcingowych, pozyskiwanie i ocena kontrahentów w kontraktach outsourcingowych, zarządzanie zasobami ludzkimi w centrach usług, metody mierzenia efektywności centrum, zarządzanie wiedzą, technologie wspierające projekty w centrach usług.

### **Program „Młodzi w Łodzi”**

Program „Młodzi w Łodzi” jest wielopłaszczyznową inicjatywą Urzędu Miasta Łodzi, funkcjonującą z ogromnym powodzeniem od 2008 r., będącą odpowiedzią na zapotrzebowanie firm inwestujących w mieście oraz studentów uczelni i absolwentów przygotowujących się do podjęcia zatrudnienia. Jednym z elementów Programu jest realizacja przez urząd nieodpłatnych szkoleń dla potencjalnych pracowników. W ramach pozostałych działań pracodawcy mają m.in. możliwość pozyskania najlepszych kandydatów do pracy dzięki realizacji staży i praktyk w ich centrach.

## TRÓJMIASTO

### **Aplikacje informatyczne w biznesie (AIWB)**

Specjalność AIWB tworzona jest w ramach projektu „Program rozwoju Uniwersytetu Gdańskiego w obszarach Europa 2020 (UG 2020)”. Jest to program magisterski dla 30 studentów rocznie realizowany w części przez 12 pracowników naukowo-dydaktycznych KIE, 6 praktyków-programistów, 3 zagranicznych wykładowców z uniwersytetów w Oxfordzie, Lund i z Chin – przez wideokonferencje. Projekt będzie trwał 27 miesięcy – rozpoczął się w październiku 2013 roku a kończy 31 grudnia 2015 i obejmuje kształcenie w zakresie 7 zawodów informatycznych:

- programista,
- programista aplikacji mobilnych,
- administrator sieci komputerowych,
- administrator baz danych,
- projektant systemów informatycznych,
- architekt/analityk/konsultant systemów ERP,
- administrator Bezpieczeństwa Informacji ABI.

W projekt zaangażowały się następujące firmy z regionu: CISCO, Microsoft, Oracle, IBM, SAP, COMARCH, BOC (System Workflow Management – ADONIS), Pomorski Klaster ICT Interizon, Agencja Rozwoju Pomorza, Centrum Studiów Azji Wschodniej, ERCIS – European Research Center for Information Systems na Uniwersytecie w Muenster (Niemcy).

### **Akredytacja specjalizacji na Uniwersytecie Gdańskim przez organizację ACCA**

W listopadzie 2013 roku Uniwersytet Gdański wraz z międzynarodowym stowarzyszeniem Association of Certified Chartered Accountants (ACCA) wprowadziły na Wydziale Ekonomicznym nową specjalizację pod nazwą „Finanse w przedsiębiorstwach”. Absolwenci nie tylko uzyskują tytuł magistra, ale także mają możliwość zdobycia uznawanego za granicę certyfikatu ACCA. Oprócz nowej specjalności otworzono na uczelni również Komputerowe Centrum Egzaminacyjne ACCA. Pierwsze kursy przygotowujące do egzaminu „Foundations in Accountancy” na podstawowym poziomie rozpoczęły się w semestrze letnim roku akademickiego 2013/2014.

### **BPO Education Centre**

Działające od trzech lat BPO Education Centre to wspólne przedsięwzięcie Sopotckiej Szkoły Wyższej, inicjatywy Invest in Pomerania oraz spółki HK Finance & Accounting. Kursy oferowane w ramach projektu mają na celu przygotowanie młodych ludzi do pracy w charakterze księgowych w sektorze SSC/BPO. Program obejmuje szkolenia w zakresie księgowości, języka angielskiego, obsługi programu MS Excel, systemu SAP oraz kultury korporacyjnej. Program przygotowany został we współpracy z firmami sektora usług dla biznesu takimi jak Metsä Group, Arla Foods oraz Bayer Service Center. Po dwóch miesiącach intensywnych szkoleń uczestnicy biorą udział w płatnym stażu w jednej z firm uczestniczących w programie. Po pierwszej edycji szkoleń prawie 80% uczestników znalazło stałe zatrudnienie w sektorze SSC/BPO. Druga edycja rozpoczęła się w listopadzie 2013 roku i objęła 40 osób bezrobotnych wybranych przez Urząd Pracy.

### **Akademia testowa Lufthansa Systems Poland**

Akademia Testowa Lufthansa Systems Poland (LSYP), przeznaczona jest dla studentów, którzy studiuje na ostatnim roku lub są absolwentami kierunków informatycznych, matematycznych bądź pokrewnych. Każdy uczestnik Akademii otrzyma stypendium na czas jej trwania. Uczestniczącym w programie firma oferuje możliwość zdobycia wiedzy z zakresu testowania oprogramowania, procesu jego wytwarzania oraz świadczenia usług informatycznych, a także podstaw wiedzy aeronautycznej. Akademia daje możliwość udziału w interesujących projektach informatycznych, poznania międzynarodowych standardów pracy i rozpoczęcia kariery zawodowej w firmie.

### **Akademia Thomson Reuters**

Akademia Thomson Reuters to efekt współpracy między Uniwersytetem Gdańskim a firmą Thomson Reuters. Organizowany przez uczelnię przedmiot pozwala studentom nauczyć się zasad korzystania z aplikacji Eikon – narzędzia do analizy rynkowej i handlu udostępnionego przez firmę Thomson Reuters. W trakcie trwającego 15 godzin kursu, studenci i wykładowcy dysponują dostępem do laboratorium komputerowego wyposażonego w najnowsze produkty analityczne oferowane przez firmę Thomson Reuters.

### **Pomorski Smart-Up**

Invest in Pomerania realizuje projekt „Pomorski Smart Up” – poprawa sytuacji osób młodych na rynku pracy poprzez szkolenia w kontekście branż priorytetowych dla województwa pomorskiego, takich jak: BPO/SSC, ICT, logistyka, produkcja. Osobom, które przejdą pozytywnie etap oceny formalnej i merytorycznej, realizowanej wspólnie z firmami z regionu, udział w projekcie pozwoli na zdobycie kwalifikacji zawodowych, które są obecnie najbardziej poszukiwane przez pracodawców na pomorskim rynku pracy.

## **WROCLAW**

### **Kierunek „Finanse i rachunkowość w centrach finansowych”**

Kierunek „Finanse i rachunkowość w centrach finansowych” na wrocławskim Uniwersytecie Ekonomicznym. Celem tych studiów podyplomowych utworzonych we współpracy z Globalnym Centrum Biznesowym Hewlett-Packard jest przekazywanie wiedzy i umiejętności praktycznych w dziedzinie finansów i księgowości. Są one skierowane do studentów zainteresowanych przetwarzaniem i wykorzystaniem informacji finansowych w międzynarodowym środowisku centrów SSC/BPO. Studia mają zwiększać poziom kompetencji i rozwijać umiejętności niezbędne do efektywnej pracy w instytucjach finansowych. Zapewniają również możliwość usystematyzowania i poszerzenia wiedzy w zakresie przepisów dotyczących sektora finansowego, rachunkowości, metod mierzenia kondycji finansowej i rodzajów ryzyka oraz zarządzania projektami.

### **Program „Wrocławski Absolwent” na wrocławskim Uniwersytecie Ekonomicznym**

„Wrocławski Absolwent” to zintegrowany kurs obejmujący uzupełnienie kompetencji studentów 4. i 5. roku studiów na potrzeby nowoczesnego rynku pracy. Celem kursu jest doposażenie absolwentów wrocławskich uczelni w kwali-

fikacje, dzięki którym ich szanse na zatrudnienie znacząco się zwiększą: umiejętność pracy i efektywnej komunikacji w interdyscyplinarnym zespole; praktyczna znajomość biznesowego angielskiego; umiejętności numeryczne; twórcze rozwiązywanie problemów.

### **Program „Wrocław Koduje”**

Projekt skierowany jest do osób bezrobotnych lub chcących zmienić obecną pracę (zarejestrowanych w Powiatowym Urzędzie Pracy), zainteresowanych nowymi technologiami i informatyką. Co ważne, osoby zainteresowane nie muszą posiadać wykształcenia informatycznego, a dzięki udziałowi w programie mogą nauczyć się języków programowania i znaleźć zatrudnienie w firmach z branży IT.

Podczas kursów z modułem praktycznym w ramach „Wrocław Koduje” kandydaci na pracowników zapoznają się z podstawami programowania. Metody kształcenia zostały przygotowane w konsultacji i zgodnie z zapotrzebowaniem najprężniej rozwijających się firm działających we Wrocławiu.

### **Wrocław does IT**

Cykl wykładów w języku angielskim dla studentów informatyki na Politechnice Wrocławskiej realizowany przez 8 wrocławskich firm IT. Cykl zostanie uruchomiony w semestrze letnim roku akademickiego 2014/2015 i jego celem będzie zaprezentowanie studentom potencjału wrocławskiego środowiska biznesowego w sektorze IT, omówienie metod realizacji projektów IT przez firmy oraz ukazanie spektrum projektów realizowanych przez poszczególne firmy we Wrocławiu.

## **KRAKÓW**

### **Kierunek „Zarządzanie centrum usług biznesowych” w Krakowskiej Szkole Biznesu Uniwersytetu Ekonomicznego w Krakowie**

Studia te kładą nacisk na przygotowanie studentów do objęcia stanowisk kierowniczych w nowoczesnych centrach usług biznesowych. Koncepcja ta jest silnie powiązana z lokalizacją uczelni, jako że Kraków, zgodnie z raportem firmy Tholons 2015 TOP Outsourcing Destinations, utrzymał prestiżową 9. pozycję w globalnym rankingu miast będących siedzibą centrów usługowych i jako jedyne europejskie miasto znajduje się na liście 10 najlepszych lokalizacji dla outsourcingu.

Głównymi adresatami dwusemestralnych studiów są osoby już pracujące w branży lub absolwenci, którzy pragną dostosować swój zestaw umiejętności do potrzeb rynku pracy. Uczestnicy studiów zdobywają wiedzę na temat zasad funkcjonowania centrów usług biznesowych, sposobu zarządzania nimi oraz typowych metod budowania relacji z klientami i partnerami centrów. Interesujące może być również to, że studenci otrzymują unikalny zestaw narzędzi rozwoju osobistego. Przechodzą test osobowości Myers-Briggs Type Indicator oraz testy StrengthsFinder, które pomagają im wybrać najlepszą ścieżkę zawodową.

## **POZNAŃ**

### **Workgate**

Do inicjatyw realizowanych na styku biznes-nauka, należy m.in. „Workgate”, czyli praktyczne warsztaty dla studentów. Jest to cykliczna impreza, która pozwala na komunikację pomiędzy firmami poszukującymi wartościowych pracowników w sektorze BPO/SSC, a studentami wchodzącymi na rynek pracy. Ważnym celem projektu jest także pozytywny wpływ na wizerunek sektora wśród potencjalnych pracowników. W tym roku odbędzie się już 3. edycja tego unikatowego na polską skalę wydarzenia.

### **Tydzień BPO**

Przedsięwzięciem obliczonym na efekt długofalowy jest „Tydzień BPO”. To wydarzenie, które ma na celu popularyzację sektora BPO/SSC we współpracy ze szkołami średnimi. Celem projektu jest zapoznanie młodzieży z możliwościami jakie daje branża BPO/SSC, zachęcenie ich do wyboru perspektywicznego kierunku studiów oraz zmotywowanie do nauki języków obcych. Ważne jest także uświadomienie, że zdobywaną w szkole wiedzę należy uzupełnić o nabywanie praktycznych umiejętności zawodowych. Projekt kierowany jest do uczniów 2 ostatnich lat liceum oraz technikum i dzieli się na dwa etapy – „drzwi otwarte” w firmach oraz praktyczne warsztaty w szkołach, organizowane przez firmy.

### **Samsung App Challenge**

Przykładem działania realizowanego we współpracy z pojedynczą firmą jest „Samsung App Challenge”. Ta skierowana do

zdolnych programistów inicjatywa miała za cel wykorzystanie API Miasta (stworzone przez PCSS - poznańską instytucję informatyczną afiliowaną przy Instytucie Chemii Bioorganicznej PAN) do stworzenia aplikacji na urządzenia mobilne Samsunga, która miałaby rozwiązywać codzienne problemy mieszkańców Poznania. Główny partner konkursu, Centrum R&D Samsung Polska, oprócz wartości dodanej dla miasta miał dzięki temu możliwość lepszego dotarcia do potencjalnych kandydatów do pracy.

### **Inne inicjatywy B2U w Wielkopolsce**

Współpraca centrów badawczych z biznesem jest wieloaspektowym procesem, który przynosi korzyści wszystkim zainteresowanym stronom: uczelniom, studentom, ich wydziałom oraz spółkom partnerskim. Praktyczny wymiar edukacji podkreślają wizyty przedstawicieli przedsiębiorstw na uczelniach, których są partnerami. Na Uniwersytecie Ekonomicznym w Poznaniu takie spotkania nazywane są „zajęciami otwartymi”. Współpraca między nauką a biznesem stanowi ponadto urzeczywistnienie idei przedsiębiorczości akademickiej, tj. transferu wiedzy z centrów badawczych do przedsiębiorstw. Aby promować ten rodzaj współpracy, stworzono różne instytucje, w tym takie jak Poznański Akademicki Inkubator Przedsiębiorczości. Prowadzi on projekty pod nazwą Studenckie Centra Innowacji i Transferu Technologii. Autorzy projektu pomagają kreatywnym studentom i doktorantom w nawiązaniu współpracy z wielkopolskimi przedsiębiorcami. Jedną z form współpracy między nauką a biznesem promowaną przez te centra jest koncepcja „zamawianych” prac dyplomowych. Przedsiębiorstwa mogą składać do centrów badawczych zestawienia swoich potrzeb na opracowanie konkretnych nowych rozwiązań. W oparciu o wiedzę naukową studenci i doktoranci mierzą się z zadanymi tematami i analizują je w swoich pracach.

## **SZCZECIN**

### **„Samsung LABO”**

W bieżącym roku Samsung Electronics Polska zainicjował współpracę z Zachodniopomorskim Uniwersytetem Technologicznym w Szczecinie, w zakresie wspólnej realizacji praktycznego kursu dokształcającego studentów pod nazwą „Samsung LABO”. Samsung LABO to projekt o unikatowej formule trójstronnego porozumienia pomiędzy firmą, uczelnią oraz władzami regionalnymi. Cały program kursu opracowywany jest wspólnie przez ekspertów z firmy Samsung, przedstawicieli uczelni oraz zewnętrznych ekspertów pozyskanych do współpracy i prowadzenia wykładów. Po zakończeniu cyklu szkoleń uczestnicy, którzy spełnią określone wymagania formalne, oprócz certyfikatu firmowanego przez Samsung Electronics, mają szansę otrzymać dofinansowanie na realizację szczególnie interesujących i rokujących projektów własnych. Wybranym studentom zostaną również zaoferowane programy stażowe łączące naukę na uczelni i praktyczne przyuczenie do zawodu pod okiem mentorów z ośrodków firmy Samsung w Polsce.

### **Kampania Szczecin Dobre Miejsce do życia i pracy**

Dobre miejsce do życia i pracy to kampania outdoorowa skierowana przede wszystkim do ludzi młodych znających języki obce. Akcja jest wspólnym przedsięwzięciem Miasta Szczecin i dziesięciu partnerów z sektora BPO, SSC i ITO: Unicredit, BL Stream, Arvato Bertelsmann, Metro Services, Unizeto Technologies, Tieto, DGS, Bright One, Convergys oraz Coloplast. Kampania miała na celu pokazanie, że w mieście można znaleźć interesującą pracę oraz podpowiedzenie gdzie jej szukać, a także zwrócenie uwagi na fakt, że Szczecin staje się jedną z najpopularniejszych lokalizacji dla centrów BPO i SSC. Przyczynia się do tego duży potencjał intelektualny i zaplecze naukowo-badawcze miasta.

## **INNE**

### **Międzynarodowy program Enactus**

Enactus to międzynarodowy program łączący studentów, uczelnie i przedstawicieli świata biznesu, tj. kierowników i ich spółki. Enactus zrzesza ponad 66 500 studentów z 1600 uczelni wyższych na świecie. Zadaniem studentów pracujących w ramach programu jest planowanie i wdrażanie projektów biznesowych w trzech obszarach: gospodarczym, środowiskowym i społecznym. Dzięki tworzeniu i stosowaniu odpowiednich modeli biznesowych studenci poprzez realizowane projektu wspierają rozwój społeczności lokalnych.

W Polsce program Enactus jest obecnie realizowany w dziesięciu instytucjach szkolnictwa wyższego, w tym na Uniwersytecie Warszawskim, Politechnice Łódzkiej, Politechnice Poznańskiej oraz Uniwersytecie Gdańskim. Ekologiczna jazda samochodem, lokalny klub piłkarski, nowe sposoby wykorzystania energii słonecznej, wsparcie dla lokalnych przedsiębiorstw i przedsiębiorczości – to tylko niektóre z realizowanych projektów.



W ramach programu konsultanci biznesowi i kadra akademicka pomagają studentom w zarządzaniu projektami poprzez dzielenie się doświadczeniem i wiedzą. Raz w roku, w trakcie międzynarodowego konkursu, studenci prezentują swoje projekty jury złożonemu z prezesów i członków zarządu największych korporacji. Najlepsze zespoły reprezentują Polskę na wydarzeniu Enactus World Cup. W ostatnich latach światowe finały konkursu odbywały się w Meksyku, Stanach Zjednoczonych, Chinach i Malezji.

## PRO PROGRESSIO

Pro Progressio, jest Fundacją zajmującą się rozwojem branży outsourcingowej w Polsce. Fundacja współpracuje z sektorem publicznym (Ministerstwo Gospodarki, PAIILZ, miasta, agencje rozwoju regionalnego, specjalne strefy ekonomiczne, parki naukowo-technologiczne, parki przemysłowo-technologiczne) i prywatnym w Polsce. Wśród organizacji, z którymi współpracuje Fundacja są zarówno dostawcy usług, firmy szkoleniowe, rekrutacyjne, deweloperzy, firmy doradcze, uczelnie wyższe jak również indywidualni eksperci branżowi.

W ramach działań Pro Progressio znajduje się popularyzacja Polski jako optymalnej lokalizacji na inwestycje typu nearshoring i offshoring oraz edukacja o branży outsourcingowej. Fundacja wspiera też sektor MŚP w budowaniu strategii sourcingowych i doboru partnerów biznesowych dla usług typu front i back office.

Codzienna działalność Fundacji Pro Progressio skupia się na wsparciu zarówno dużych aglomeracji miejskich jak i tzw. miast satelitarnych, w których budowane i rozwijane są centra operacyjne podmiotów BPO/SSC. Fundacja wydaje bezpłatny cykl raportów „Focus On”, w których opisywana jest atrakcyjność inwestycyjna polskich miast. Autorski model CASPEN (Consulting, Advisory, Support, Promotion, Education, Networking), opracowany przez Pro Progressio pokazuje Fundację jako wiarygodnego partnera dla przedstawicieli świata biznesu, nauki, mediów oraz sektora publicznego.

Fundacja Pro Progressio jest Partnerem w Polsce dla międzynarodowych organizacji sektora BPO/ITO takich jak np. Deutscher Outsourcing Verband (DOV) oraz International Association of Outsourcing Professionals (IAOP). W ramach wsparcia organizacji MŚP, eksperci Fundacji na co dzień współpracują z międzynarodowymi Izbami Gospodarczymi, Klastrami ICT oraz Uczelniami Wyższymi, w tym także z uczelniami zagranicznymi ze Szwajcarii, Wielkiej Brytanii, Niemiec i Norwegii.

# SŁOWO PODSUMOWANIA

Z niniejszego opracowania wyłania się bardzo optymistyczny, ale też dobrze rokujący na przyszłość obraz sektora usług dla biznesu. Pojawia się jednak pytanie, czy branża ma szansę dalej się rozwijać i to w zawrotnym tempie ok. 20% rocznie w zakresie wartości rynkowej, jak i wzrostu zatrudnienia. W związku ze znacznym wzrostem bazy od której liczony jest przyrost zatrudnienia, dynamika 20% będzie trudna do utrzymania. Realny jest jednak roczny przyrost ok. kilku- kilkunastu tysięcy nowych miejsc pracy w branży. Wydaje się też, że sektor ma bardzo dużą samoświadomość i konsekwentnie wpływa na eliminację barier, które mogłyby potencjalnie ograniczyć jego dalszy wzrost, takich jak: dostępność pracowników o określonych umiejętnościach, w szczególności językowych oraz technicznych, szczególne regulacje prawne, czy kwestie podatkowe. Nie bez znaczenia dla dalszego rozwoju branży są również inicjatywy zmierzające do stałej poprawy klimatu inwestycyjnego w kontekście pozyskiwania firm z sektora BSS. Są one coraz chętniej podejmowane przez podmioty publiczne, instytucje otoczenia biznesu, a w szczególności władze lokalne.

Sądząc po wciąż ogromnym zainteresowaniu potencjalnych inwestorów Polską jako lokalizacją dla BSS, należy mieć nadzieję, że ten wartki strumień inwestycji w sektor usług dla biznesu nie ustanie w najbliższych latach. Co więcej, można spodziewać się zmian jakościowych w ramach branży. Firmy wykazują się rosnącą skłonnością do realizowania w Polsce coraz bardziej zaawansowanych rodzajów usług oferowanych klientom praktycznie na całym świecie. Znaczącą rolę w tym procesie odgrywają dwa czynniki. Pierwszym jest niewątpliwie jakość kadry pracowniczej, w tym jej kreatywność i elastyczność oraz umiejętność szybkiego przyswajania nowej wiedzy. Drugim są interesujące zachęty inwestycyjne. Mnogość dostępnych instrumentów, ale też alokowanie dużych środków współfinansowanych z funduszy strukturalnych na wsparcie prowadzenia i wdrażania prac badawczo-rozwojowych, może się okazać ważną zachętą do wprowadzania lub zwiększania udziału komponentu B+R w działalności firm z sektora usług dla biznesu.



---

## DANE KONTAKTOWE

### **Polska Agencja Informacji i Inwestycji Zagranicznych S.A.**

ul. Bagatela 12; 00-585 Warszawa

T: +48 22 334 9875

#### **Iwona Chojnowska-Haponik**

Dyrektor Departamentu Inwestycji Zagranicznych

iwona.chojnowska@paiz.gov.pl

#### **Rafał Szajewski**

Kierownik Sekcji Usług Departament Inwestycji

rafal.szajewski@paiz.gov.pl

### **Hays Poland Sp. z o. o.**

ul. Złota 59; 00-120 Warszawa

T: +48 22 584 5650

#### **Małgorzata Jasińska**

Managing Director Hays Talent Solutions

jasinska@hays.pl

M: +48 502 584 625

#### **Jadwiga Naduk**

Head of Market Research & Consultancy

naduk@hays.pl

M: +48 510 197 144

#### **Tomasz Szreder**

Senior Research Analyst

szreder@hays.pl

M: +48 601 232 818