

**Iwona Markowicz\***

Uniwersytet Szczeciński

## SEKTOR USŁUG W NOWOCZESNEJ GOSPODARCE

### STRESZCZENIE

Celem artykułu jest przedstawienie sektora nowoczesnych usług biznesowych w Polsce, w tym jego stanu i rozwoju. Postawą badań w części empirycznej jest teoria trzech sektorów gospodarki. Polska jest zdecydowanym liderem pod względem wielkości zatrudnienia w sektorze nowoczesnych usług biznesowych w Europie Środkowo-Wschodniej obejmujących centra usług wspólnych (SSC), outsourcingu procesów biznesowych (BPO), outsourcingu IT oraz centra badawczo-rozwojowe (R&D).

**Słowa kluczowe:** sektor usług, centra usług biznesowych z kapitałem zagranicznym, offshoring

### Wstęp

Przyjęta w 2000 r. Strategia Lizbońska zapoczątkowała proces, którego celem jest uczynienie z gospodarki unijnej najbardziej konkurencyjnej, opartej na wiedzy, zdolnej do utrzymania zrównoważonego wzrostu gospodarczego, stworzenia większej liczby lepszych miejsc pracy oraz zachowania spójności społecznej. W strategii *Europa 2020* [Krajowy Program Reform „*Europa 2020*”] fundamentalny cel reform, jakim jest przyspieszenie wzrostu gospodarczego i zwiększenie zatrudnienia w Unii

\* Adres e-mail: iwona.markowicz@wneiz.pl

Europejskiej, nie uległ zmianie, a zaproponowany model europejskiej społecznej gospodarki rynkowej w większym niż dotychczas stopniu ma się opierać na trzech współzależnych i wzajemnie uzupełniających się priorytetach: wzrost inteligentny (rozwój gospodarki opartej na wiedzy i innowacji), wzrost zrównoważony (gospodarka niskoemisyjna, efektywniej korzystająca z zasobów i konkurencyjna), wzrost sprzyjający włączeniu społecznemu (gospodarka charakteryzująca się wysokim poziomem zatrudnienia i zapewniająca spójność gospodarczą, społeczną i terytorialną). Celem strategii *Europa 2020* jest dążenie do aktywizacji zawodowej możliwie jak największej liczby osób [*EUROPA 2020*]. Niezbędne jest zatem tworzenie nowych miejsc pracy i nowych podmiotów gospodarczych. Rozwojowi przedsiębiorczości sprzyjają nowe idee biznesowe, kapitał finansowy, kapitał ludzki, ale także kapitał społeczny [Noga 2000, 56]. Kapitał społeczny to zasób dóbr wspólnych generujących zaufanie społeczne [Matysiak 1999], niezbędne dla prawidłowego przebiegu procesów gospodarczych. W literaturze zwraca się uwagę na istotną rolę instytucji [Miłaszewicz 2011, 5–24], zasad etycznych prowadzenia biznesu, zaufania między partnerami rynkowymi, a także rolę działalności podmiotów ekonomii społecznej [Kryk 2013, 83–101].

Związek Liderów Sektora Usług Biznesowych (Association of Business Service Leaders – ABSL) już w 2012 r. informował, że centra usług biznesowych z kapitałem zagranicznym zatrudniały w Polsce ponad 100 tys. osób. Nadal przybywa inwestorów i obecnie istnieje już ponad 400 centrów. Według Zarządu ABSL różnorodność obserwowana na rynku usług biznesowych w Polsce jest warta podkreślenia. Zwiększa się zakres obsługi klientów, jeżeli chodzi o typy procesów (horyzontalne i wertykalne), obsługiwane obszary geograficzne czy segmenty rynku. Dotychczasowe transakcje zastępowane są przez skomplikowane zadania wymagające wysokich kompetencji i wiedzy pracowników.

Celem artykułu jest przedstawienie sektora nowoczesnych usług biznesowych w Polsce, jego stanu i rozwoju. Tłem dla części empirycznej jest teoria trzech sektorów.

## **Stadia rozwoju gospodarczego**

Teoria rozwoju gospodarczego trzech sektorów, rozwinięta w latach 30. XX w. przez Fishera, Clarka i Fourastie'go, dotyczy zmieniającej się roli poszczególnych

sektorów w procesie rozwoju gospodarki<sup>1</sup>. Sektor I obejmuje rolnictwo, leśnictwo i rybołówstwo, sektor II – przemysł i budownictwo, sektor III – usługi. Autorzy teorii wysunęli tezy o zmniejszaniu się znaczenia sektora rolniczego w gospodarce wraz z rozwojem gospodarczym, o wzroście, a następnie stabilizacji i spadku znaczenia sektora przemysłowego oraz ustawicznym wzroście znaczenia sektora usługowego w miarę procesów rozwojowych [Kwiatkowski 1980, 6]. Przyczyn tych prawidłowości doszukiwali się w działaniu czynników związanych ze zmianami struktury spożycia i popytu oraz z działaniem postępu technicznego. Zgodnie z omawianą teorią kraj znajdujący się na wyższym poziomie rozwoju charakteryzuje się relatywnie wysokim udziałem sektora usługowego, umiarkowanym udziałem sektora przemysłowego i bardzo niskim udziałem rolnictwa w strukturze zatrudnienia. Wymienia się następujące stadia rozwoju gospodarczego:

- preindustrialny – dominuje zatrudnienie w sektorze I, gospodarka słabo rozwinięta, następuje względne nasycenie popytu na artykuły żywnościowe, obserwuje się przepływ siły roboczej z rolnictwa do przemysłu;
- industrialny – dominuje zatrudnienie w sektorze II, zwiększona produktywność w sektorze I silny rozwój produkcji przemysłowej, względne nasycenie popytu na artykuły przemysłowe;
- postindustrialny – dominuje zatrudnienie w sektorze III, serwicyzacja gospodarki, silny rozwój sektora usług, których zakres w wyniku wzrostu dobrobytu może się zwiększać;
- gospodarka oparta na wiedzy – charakteryzuje się wagą informacji w rozwoju gospodarczym, wysoko wykształconymi pracownikami, dostępem do informacji, pracą przy produkcji przemysłowej w coraz większym zakresie zautomatyzowaną<sup>2</sup>.

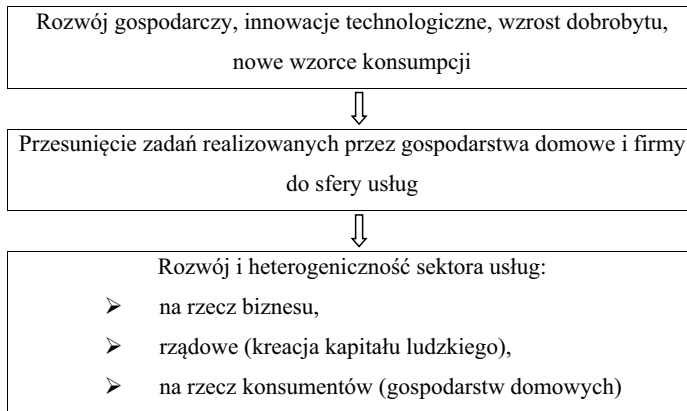
Państwa europejskie, w tym także Polska, poziom industrialny osiągnęły w XX w. Dalszy rozwój gospodarczy cechuje proces serwicyzacji. Serwicyzację odnosimy z jednej strony do gospodarki narodowej jako zwiększenie zatrudnienia w sektorze usług w ujęciu makroekonomicznym (strona podażowa), a z drugiej – do

<sup>1</sup> Elementy teorii trzech sektorów można znaleźć we wcześniejszych pracach ekonomistów, np. Petty'ego czy Smytha.

<sup>2</sup> Obecnie mówi się o czterosektorowym modelu nowoczesnej gospodarki (gospodarka informacyjna, gospodarka wiedzy). Czwartym sektorem jest sektor informacyjny [Dziuba 2010].

gospodarstw domowych jako wzrost wydatków na usługi i do firm, jako outsourcing (strona popytowa). Rozwój nowoczesnych usług przebiega według schematu zaprezentowanego na rysunku 1.

Rys. 1. Schemat rozwoju nowoczesnych usług na etapie postindustrialnym oraz na etapie gospodarki opartej na wiedzy



Źródło: opracowanie własne.

W wyniku rozwoju gospodarczego, obejmującego oprócz zmian wielkości makroekonomicznych (wzrost gospodarczy) również zmiany jakościowe (postęp cywilizacyjny) obserwuje się wzrost dobrobytu oraz pojawianie się innowacji i nowych wzorców konsumpcji. W Polsce wprowadzenie gospodarki rynkowej było czynnikiem rozbudzającym potrzeby i warunkującym ich zaspokojenie przez umożliwienie prowadzenia na szeroką skalę prywatnej działalności gospodarczej. Część społeczeństwa potrafiła nie tylko dostosować się do nowych uwarunkowań, ale stała się katalizatorem dalszych przemian [Witek 2007, 325]. W wyniku przemian gospodarczych zarówno firmy, jak i gospodarstwa domowe coraz chętniej korzystają z oferowanych usług.

Sektor usług w nowoczesnej gospodarce, rozwijając się, zaspokaja popyt dotychczasowy i kreuje nowy. Ze względu na istotną wagę informacji w rozwoju gospodarczym, gospodarka oparta na wiedzy jest uznawana za późne trzecie stadium

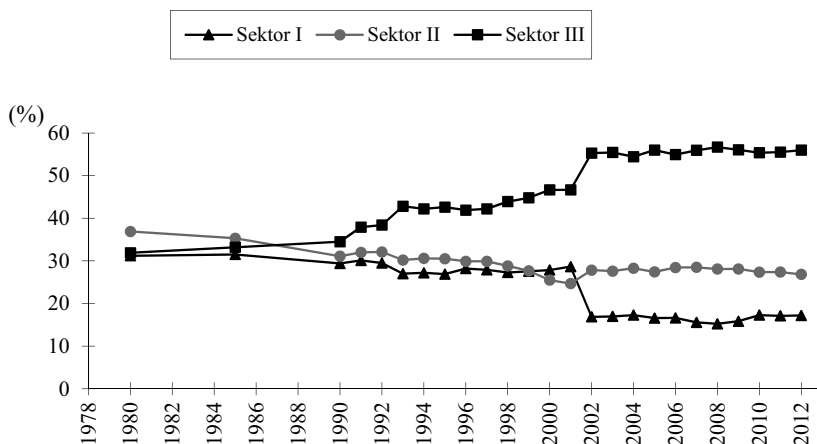
rozwoju gospodarczego lub wręcz za etap czwarty. Sektor usług nie jest jednorodny<sup>3</sup>, stąd podział na usługi: na rzecz biznesu, rządowe i na rzecz gospodarstw domowych. W niniejszym tekście uwaga zostanie skupiona na usługach biznesowych.

### Udział pracujących w poszczególnych sektorach gospodarki

Rozwój sektora usług ma szczególne znaczenie ze względu na możliwości absorpcji siły roboczej. Mówiąc o rozwoju gospodarczym, wzroście poziomu życia społeczeństwa, postępie technicznym, zapotrzebowaniu na nowe rodzaje usług w rozwiniętych krajach, nie można zapominać o istniejącym w mniejszym lub większym stopniu bezrobociu. Ta niewykorzystana podaż pracy może być zagospodarowana przez podmioty świadczące różnorodne usługi.

W Polsce następuje spadek udziału pracujących w pierwszym sektorze na korzyść sektora usług (rys. 2). Widoczna jest właściwa tendencja rozwojowa (skok w 2002 r. wynika ze zmiany metodologii pomiaru, stosowanej przez GUS). W 2012 r. udział pracujących w usługach wyniósł 56%, a Strategia Rozwoju Kraju zakłada 62% w 2013 r. i 63% w 2015 r.

Rys. 2. Udział pracujących w trzech sektorach gospodarki w Polsce

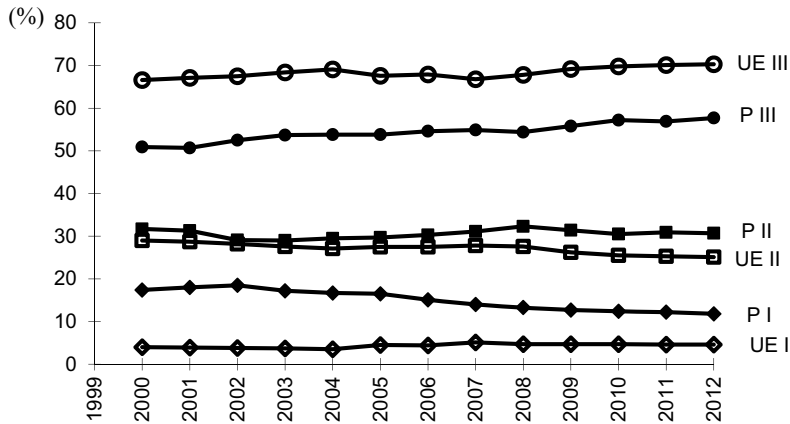


Źródło: obliczenia własne na podstawie danych GUS, BDL.

<sup>3</sup> Brak homogeniczności usług był głównym zarzutem wobec teorii trzech sektorów Fishera, Clarka i Fourastie'go.

Porównano udziały zatrudnienia w trzech sektorach gospodarki w Polsce i Unii Europejskiej (rys. 3). Główna zasada o przewadze zatrudnienia w sektorze usług jest w Polsce oczywiście zachowana, jednak wartość tego udziału jest wyraźnie mniejsza niż w Unii Europejskiej.

Rys. 3. Udział zatrudnienia w trzech sektorach gospodarki w Polsce i UE w latach 2000–2012



Źródło: obliczenia własne na podstawie danych Eurostatu [<http://epp.eurostat.ec.europa.eu>].

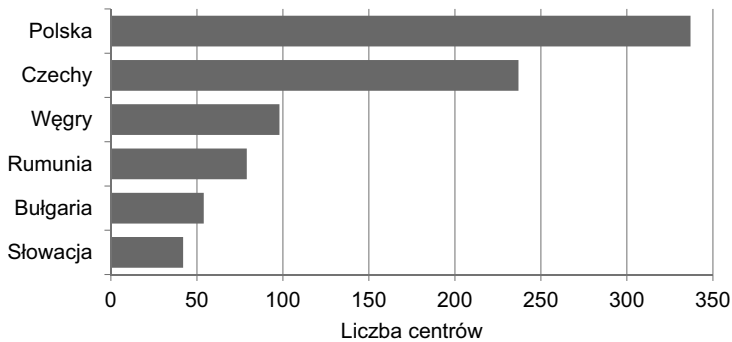
Należy zaznaczyć, że Fourastie w latach 50. XX w. pisał o procesie rozwoju gospodarczego jako o przejściu ze stadium cywilizacji pierwotnej z 80% udziałem zatrudnionych w rolnictwie (po 10% w sektorach II i III) do stadium cywilizacji tercjarniej, w której sektor usług jest miejscem pracy 80% pracujących w gospodarce. Przewidywał, że najbardziej rozwinięte kraje osiągną ten poziom w około 2020 r. [Kwiatkowski 1980, 96–102]. Gospodarka unijna zbliża się do tej wartości (rys. 3).

### Sektor nowoczesnych usług biznesowych w Polsce

Przenoszenie części zadań na zewnątrz przedsiębiorstwa (outsourcing) jest już zjawiskiem powszechnym. W wyniku postępującej globalizacji pojawił się ofshoring usług biznesowych, czyli przenoszenie wybranych procesów biznesowych

przedsiębiorstwa poza granicę kraju w celu obniżenia kosztów<sup>4</sup>. Należy uznać, że Polska wykorzystała swoją sytuację i jest dobrym miejscem lokalizacji centrów obsługi biznesu. Związek Liderów Sektora Usług Biznesowych (ABSL) już po raz piąty opublikował raport *Sektor nowoczesnych usług biznesowych w Polsce* (lata 2010–2014). Wynika z nich, że Europa Środkowo-Wschodnia stała się w ostatnich latach ważnym w skali globalnej miejscem dla usług biznesowych. Obecnie w tym regionie funkcjonuje około 1000 centrów usług z kapitałem zagranicznym. Wśród nich wymienia się centra usług wspólnych (SSC), outsourcing procesów biznesowych (BPO), outsourcing IT (ITO) oraz centra badawczo-rozwojowe (R&D). Dominująca większość z nich to inwestycje przedsiębiorstw z krajów Europy Zachodniej i USA. Zatrudnienie w sektorze nowoczesnych usług biznesowych w państwach Europy Środkowo-Wschodniej mieści się w przedziale 270–300 tys. osób i dynamicznie wzrasta. Polska jest liderem lokalizacji offshoringu usług biznesowych w Europie Środkowo-Wschodniej (zarówno pod względem liczby centrów, jak i liczby zatrudnionych, rys. 4 i 5). Na wybór tej lokalizacji mają wpływ: konkurencyjne koszty, wykwalifikowani pracownicy, wsparcie instytucji publicznych, bliskość geograficzna oraz kultura pracy.

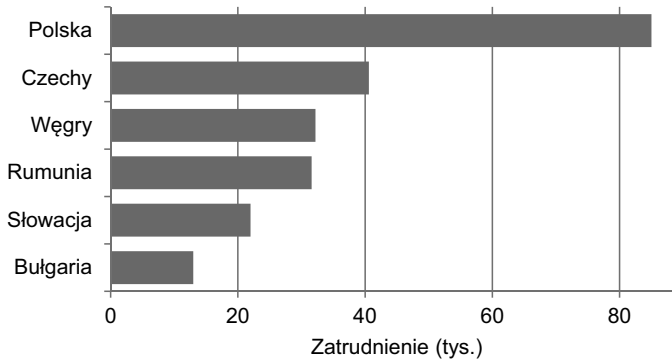
Rys. 4. Centra usług biznesowych z kapitałem zagranicznym w Europie Środkowo-Wschodniej w 2011 r.



Źródło: opracowanie własne na podstawie *Sektor...* 2012.

<sup>4</sup> Jest to jeden z pozytywnych skutków globalizacji. Szerzej o jej skutkach zob. Stiglitz 2004.

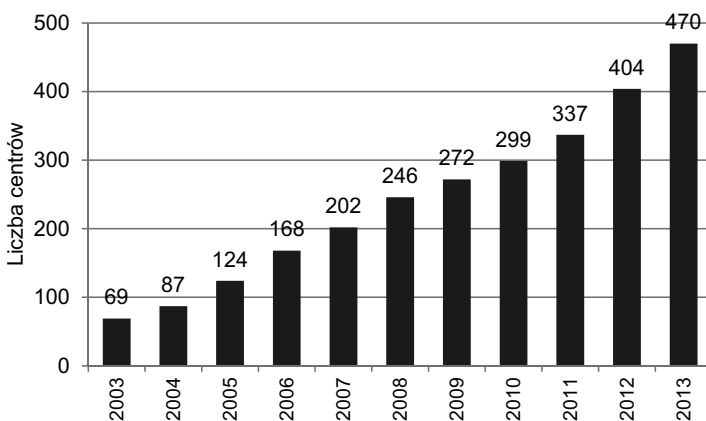
Rys. 5. Zatrudnienie w centrach usług biznesowych z kapitałem zagranicznym w Europie Środkowo-Wschodniej w 2011 r. (tys.)



Źródło: opracowanie własne na podstawie *Sektor...* 2012.

Polska uznawana jest obecnie jako dojrzały rynek usług biznesowych. Kluczowe czynniki, takie jak wybór wielu lokalizacji, bliskość do Europy Zachodniej oraz dostępność siły roboczej o wysokim stopniu kompetencji i umiejętności (m.in. językowych), nadal przyciągają do Polski wielu inwestorów. Liczba lokalizowanych centrów stale rośnie od 2003 r. średnio o 20% rocznie (rys. 6).

Rys. 6. Liczba centrów usług biznesowych z kapitałem zagranicznym w Polsce w latach 2003–2013

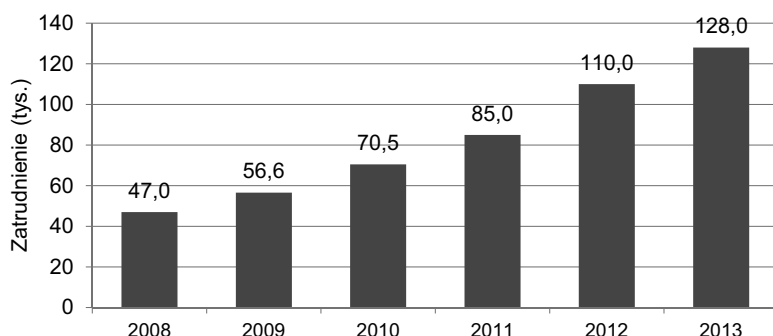


Źródło: opracowanie własne na podstawie *Sektor...* 2012, 2013, 2014.



Szczególne znaczenie ma rosnąca liczba zatrudnionych w centrach biznesowych, średnio o 18% rocznie w ciągu ostatnich 6 lat (rys. 7).

Rys. 7. Zatrudnienie w centrach usług biznesowych z kapitałem zagranicznym w Polsce w latach 2008–2013 (tys.)



Źródło: opracowanie własne na podstawie *Sektor...* 2012, 2013, 2014.

W Polsce w 2013 r. funkcjonowało 470 (128 tys. zatrudnionych) centrów usług biznesowych z kapitałem zagranicznym, z czego 162 (44,6 tys. zatrudnionych) to centra usług wspólnych (SSC), 105 (33,8 tys. zatrudnionych) to centra outsourcingu procesów biznesowych (BPO), 118 (21 tys. zatrudnionych) to centra badawczo-rozwojowe (R&D), 76 (20,5 tys. zatrudnionych) to centra outsourcingu IT (ITO), a 9 (8,1 tys. zatrudnionych) to jednostki inne. Wśród dziesięciu największych ośrodków rozwijających usługi biznesowe o największej liczbie zatrudnionych znajdują się: Kraków (30,6 tys.), Warszawa (22,3 tys.), Wrocław (20,5 tys.), Trójmiasto (11,5 tys.), Łódź (10,8 tys.), Aglomeracja Katowicka (10 tys.), Poznań (7,5 tys.) oraz Szczecin, Bydgoszcz i Lublin (w każdym poniżej 3 tys.).

Usługi wykonywane w centrach w Polsce świadczone są już w 40 językach. Szczególne znaczenie, analizując sytuację na rynku pracy, ma fakt zatrudniania ludzi młodych i wykształconych (ponad 90% pracowników ma wyższe wykształcenie lub aktualnie studiuje). Centra usług oferują swoim pracownikom dodatki pozapłacowe, takie jak pakiet medyczny karty rabatowe, kursy językowe, dofinansowanie studiów wyższych i podyplomowych, ubezpieczenie na życie, zajęcia sportowe, wycieczki turystyczne.

## Podsumowanie

Celem artykułu było przedstawienie sektora nowoczesnych usług biznesowych w Polsce jako elementu rozwoju sektora usług w gospodarce. Przedstawiono jego stan na tle innych państw Europy Środkowo-Wschodniej oraz tendencje rozwojowe. Najważniejsze wnioski są następujące:

- rozwój sektora usług przyczynia się do rozwoju gospodarczego,
- główne trendy to wzrost roli usług, rozwój technologii informacyjno-komunikacyjnej, nowe wzorce konsumpcji,
- rozwój offshoringu – wpływ na kapitał ludzki.

Polska traktowana jest jako stabilne miejsce prowadzenia działalności przez inwestorów zagranicznych.

Uznane centra usług rozwijają swoje usługi w kierunku coraz bardziej zaawansowanych procesów, dodają procesy oparte na wiedzy, a także wprowadzają nowe funkcje w zakres swojej działalności (np. marketing, łańcuch dostaw, obsługa prawna), aby zapewnić wielofunkcyjne wsparcie dla biznesu.

Wydaje się, że w przyszłości Polska nie będzie konkurować przez niskie koszty pracy i najprostsze usługi będą lokowane w innych miejscach. Potencjał natomiast istnieje w wykształconych pracownikach posiadających wysokie kwalifikacje i kompetencje, stąd możliwość konkurowania w sektorze zaawansowanych specjalistycznych usług biznesowych.

## Literatura

- Dziuba D.T. (2010), *Sektor informacyjny w badaniach ekonomicznych. Elementy ekonomiki sektora informacyjnego*, Difin, Warszawa.
- EUROPA 2020. *Strategia na rzecz inteligentnego i zrównoważonego rozwoju sprzyjającego włączeniu społecznemu*, Komunikat Komisji, Komisja Europejska, Bruksela, 3.3.2010KOM (2010) 2020, wersja ostateczna.
- Krajowy Program Reform „Europa 2020”*, Ministerstwo Gospodarki, [www.mg.gov.pl](http://www.mg.gov.pl) (27.05.2013).
- Kryk B. (2013), *Komplementarność ekonomii społecznej i jej podmiotów*, „Studia i Prace Wydziału Nauk Ekonomicznych i Zarządzania Uniwersytetu Szczecińskiego” nr 34, Wydawnictwo Naukowe Uniwersytetu Szczecińskiego, Szczecin, s. 83–101.

- Kwiatkowski E. (1980), *Teoria trzech sektorów gospodarki. Prezentacja i próba oceny*, PWN, Warszawa.
- Matysiak A. (1999), *Źródła kapitału społecznego*, Wydawnictwo Akademii Ekonomicznej im. Oskara Langego we Wrocławiu, Wrocław.
- Miłaszewicz D. (2011), *Jakość instytucji a wzrost gospodarczy*, „Studia i Prace Wydziału Nauk Ekonomicznych i Zarządzania Uniwersytetu Szczecińskiego” nr 19, Wydawnictwo Naukowe Uniwersytetu Szczecińskiego, Szczecin, s. 5–24.
- Noga M. (2000), *Makroekonomia a przedsiębiorczość*, Wyższa Szkoła Ubezpieczeń i Bankowości, Warszawa.
- Stiglitz J.E. (2004), *Globalizacja*, PWN, Warszawa.
- Sektor nowoczesnych usług biznesowych w Polsce*. Raport opracowany przez Związek Liderów Sektora Usług Biznesowych (ABSL), 2012, 2013, 2014, [www.absl.pl/pl/reports](http://www.absl.pl/pl/reports).
- Witek J. (2007), *Funkcjonowanie gospodarstw domowych osób pracujących na własny rachunek. Praca, zasoby, konsumpcja*, „Rozprawy i Studia” t. 646, Wydawnictwo Naukowe Uniwersytetu Szczecińskiego, Szczecin.

## SERVICES SECTOR IN THE MODERN ECONOMY

### Abstract

The aim of this article is to present the modern business services sector in Poland, its status and development. The background for the empirical part is the theory of the three sectors of the economy. Poland is an unquestionably leader in employment in the business services sector in Central and Eastern Europe: shared service centers (SSC), business process outsourcing centers (BPO), IT outsourcing centers (ITO) and research and development centers (R&D).

*Translated by Michał Markowicz*

**Keywords:** services sector, business services centers with foreign capital, offshoring

**JEL Code:** F15, F23, F66.

