

Magdalena Majchrzak

Nowoczesne usługi biznesowe a konkurencyjność regionów

Ekonomiczne Problemy Usług nr 77, 196-207

2011

Artykuł został opracowany do udostępnienia w internecie przez Muzeum Historii Polski w ramach prac podejmowanych na rzecz zapewnienia otwartego, powszechnego i trwałego dostępu do polskiego dorobku naukowego i kulturalnego. Artykuł jest umieszczony w kolekcji cyfrowej bazhum.muzhp.pl, gromadzącej zawartość polskich czasopism humanistycznych i społecznych.

Tekst jest udostępniony do wykorzystania w ramach dozwolonego użytku.

MAGDALENA MAJCHRZAK

Uniwersytet Szczeciński

NOWOCZESNE USŁUGI BIZNESOWE A KONKURENCYJNOŚĆ REGIONÓW

Wprowadzenie

Jedną z podstawowych cech gospodarek rynkowych, a taki charakter ma większość gospodarek narodowych w II dekadzie XXI wieku, jest ciągła rywalizacja, konkurencja pomiędzy krajami, regionami i przedsiębiorstwami. Od wyników tej gry rynkowej zależy utrzymanie się podmiotu na rynku. Naturalną konsekwencją tej sytuacji jest wzrost zainteresowania zagadnieniami związanymi z konkurencją oraz konkurencyjnością.

Konkurencyjność jest kategorią wielopłaszczyznową, rozpatrywaną w skali mikro-, mezo-, makro- i megaeconomicznej. Jest jednym z najczęściej wymienianych pojęć w literaturze ekonomicznej, zjawiskiem docenianym przez teoretyków i praktyków gospodarczych, którzy upatrują w niej m.in. szansy odwrócenia tendencji niskiego wzrostu gospodarczego¹. W skali mezeoekonomicznej konkurencyjność odnoszona jest głównie do regionów, które aby odnieść sukces rynkowy, muszą posiadać odpowiednią pozycję konkurencyjną. Uzyskanie takiej pozycji jest możliwe dzięki posiadaniu atutów cenionych przez rynek (przewagi konkurencyjnej). Zalety te są podzielone w ramach łań-

¹ Słaba koniunktura na giełdzie sprawiła, iż G.A. Hale z *Alamo Learning System* w konkurencyjności upatrywał szansy na odwrócenie tendencji niskiego wzrostu gospodarczego Stanów Zjednoczonych. Przy czym sprzyjać temu miało zaangażowanie społeczeństwa w tworzenie własnych konkurencyjnych organizacji, a najważniejszym elementem wpływającym na konkurencyjność miały być innowacje. Por. G.A. Hale, *Managing for Competitiveness, Executive Excellence*, New York 1988, s. 11.

cucha wartości złożonego z podstawowych funkcji regionu, a uzyskanie przewagi jest zależne od osiągniętych wyników na poszczególnych ogniwach łańcucha. Uzyskanie dominacji w zakresie przynajmniej jednego z analizowanych ogniw łańcucha umożliwia regionowi osiągnięcie decydującej przewagi, co z kolei jest uzależnione od wielu czynników. Konkurencyjność regionu może wynikać m.in. z innowacyjności przedsiębiorstw zlokalizowanych na jego terytorium, odsetka osób zatrudnionych w usługach, w tym w nowoczesnych usługach biznesowych, i z wielu innych czynników.

Istotność problemu konkurencyjności zadecydowała o podjęciu rozważań w ramach artykułu „Nowoczesne usługi biznesowe a konkurencyjność regionów”. Celem niniejszego opracowania jest prezentacja zagadnień związanych z szeroką tematyką konkurencyjności, ze szczególnym uwzględnieniem jej determinantów w odniesieniu do skali mezo. W artykule przedstawione ponadto zostaną wybrane aspekty gospodarczego znaczenia usług biznesowych, a także ich wpływ na konkurencyjność regionu.

1. Wybrane ujęcia konkurencyjności

Pojęcie konkurencyjności nie zostało zdefiniowane przez wielu znanych badaczy przedmiotu. M.E. Porter, J. Kay oraz J.B. Barney nie interpretują jej wprost, a koncentrują się raczej na jej determinantach lub efektach (pozycja konkurencyjna, przewaga konkurencyjna). Jednak próby definiowania „konkurencyjności” nie należą do rzadkości. W 1983 roku eksperci EWG uznali, że konkurencyjność to „zdolność do sprostania konkurencyjności międzynarodowej, a miarą tej konkurencyjności, przynajmniej w pierwszej ocenie, powinna być akceptacja wyrobów na rynku”², a w 1994 roku Światowe Forum Ekonomiczne w Lozannie odniosło ją do „zdolności kraju lub przedsiębiorstwa do tworzenia większego bogactwa niż konkurenci na rynku światowym”³. W kręgu europejskim definicja ta została zdecydowanie zmodyfikowana w 1996 roku. OECD zaproponowała definicję konkurencyjności (przyjętą przez Komisję Europejską EC 1997, 1998, 1999) zdającą się oddawać istotę (uniwersalność) tego zagadnienia. Przedstawia ona konkurencyjność jako „zdolność firm, sektorów, regionów, krajów i obszarów ponadnarodowych do generowania relatywnie

² *Report on the Competitiveness of Community Industry*, Brussels 1983 s. 56.

³ *The World Competitiveness Report 1994*, World Economic Forum, Lausanne 1994, s. 18.

wysokich przychodów czynników produkcji i relatywnie wysokiego poziomu zatrudnienia w warunkach trwałego poddania się konkurencji międzynarodowej”⁴. Zwraca to uwagę na trzy płaszczyzny konkurencyjności, mianowicie:

- a) zdolność do tworzenia i utrzymywania wysokich dochodów czynników produkcji w drodze podnoszenia produktywności,
- b) zdolność do kreowania i wzrostu zatrudnienia,
- c) utrzymywanie wysokiego stopnia otwarcia na konkurencję międzynarodową.

Definicja ta, obowiązująca w oficjalnych dokumentach UE, nie wyklucza innych interpretacji tego pojęcia. Na przykład S. Flejterski w 1984 roku, tworząc uniwersalną definicję, zinterpretował konkurencyjność jako „zdolność do projektowania, wytwarzania i sprzedawania towarów (usług⁵), których ceny, jakość i inne walory są bardziej atrakcyjne od odpowiednich cech towarów (usług) oferowanych przez konkurentów (w przypadku konkurencyjności międzynarodowej konkurentów zagranicznych)”⁶. Konkurencyjność jako zbiór pewnych umiejętności interpretuje również M. Gorynia. Zdaniem autora konkurencyjność oznacza „umiejętność konkurowania, a więc działania i przetrwania w konkurencyjnym otoczeniu”⁷. Kilka lat później M. Gorynia mówi już raczej o „zdolności do zdobycia i utrzymania przewagi konkurencyjnej”⁸. Autor proponuje też przyjęcie terminologii⁹:

- a) konkurencyjność *ex post*, czyli obecna pozycja konkurencyjna. Osiągnięta pozycja konkurencyjna jest skutkiem zrealizowanej strategii konkurencyjnej i strategii konkurencyjnej rywali;
- b) konkurencyjność *ex ante*, czyli przyszła (prospektywna) pozycja konkurencyjna. Jest ona określona między innymi przez relatywną (czyli odniesioną do umiejętności rywali) zdolność przedsiębiorstwa do kon-

⁴ A. Zielińska-Głębocka, *Konkurencyjność przemysłowa Polski w procesie integracji z Unią Europejską*, Fundacja Rozwoju Uniwersytetu Gdańskiego, Gdańsk 2000, s. 13.

⁵ Przepis własny autorki pracy.

⁶ S. Flejterski, *Istota i mierzenie konkurencyjności międzynarodowej*, „Gospodarka Planowa” 1984, nr 9, s. 391.

⁷ M. Gorynia, *Zachowania przedsiębiorstw w okresie transformacji. Mikroekonomia podejścia*, Akademia Ekonomiczna w Poznaniu, Poznań 1998, s. 35.

⁸ *Luka konkurencyjna na poziomie przedsiębiorstwa a przystąpienie Polski do Unii Europejskiej*, red. M. Gorynia, Wydawnictwo Akademii Ekonomicznej w Poznaniu, Poznań 2002, s. 67.

⁹ Szerzej na ten temat: M. Gorynia, *Luka konkurencyjna – koncepcja i metodyka badań*, Zeszyty Naukowe Politechniki Poznańskiej „Organizacja i Zarządzanie” nr 32, Wydawnictwo PP, Poznań 2001.

kurowania w przyszłości, czyli przez jego potencjał konkurencyjny.

Innymi słowy jest to konkurencyjność możliwa do zrealizowania.

Według M. Goryni¹⁰ budowę i wykorzystanie potencjału konkurencyjnego opisuje strategia konkurencyjna planowana lub zamierzona. Strategia konkurencyjna przedsiębiorstwa jest więc kategorią analityczną umożliwiającą przejście od potencjału konkurencyjnego, czyli konkurencyjności potencjalnej (*ex ante*), do konkurencyjności rzeczywistej, czyli zrealizowanej (*ex post*). Strategie konkurowania są stosowane po to, aby firma mogła zająć jak najlepszą pozycję konkurencyjną. Osiągnięcie pożądanej pozycji konkurencyjnej uwarunkowane jest posiadaniem przewagi konkurencyjnej. Posiadanie przewagi konkurencyjnej jest z kolei warunkiem zajęcia dobrej pozycji konkurencyjnej.

Przewaga konkurencyjna może być zatem rozumiana jako zajmowanie przez przedsiębiorstwo lepszej pozycji w branży, osiąganie lepszych wyników, umiejętność robienia czegoś lepiej niż rywale. Jednocześnie pogarszanie wyników należy rozumieć jako utratę tej przewagi, a w efekcie i pozycji konkurencyjnej. M. Gorynia konkurencyjność odnosi jednak głównie do skali mikroekonomicznej. Podobne ujęcie prezentuje M.J. Stankiewicz, według którego „konkurencyjność jest wyznaczana jako zdolność przedsiębiorstwa do sprawnego realizowania celów na rynkowej arenie konkurencyjnej”¹¹.

Konkurencyjność może być postrzegana nie tylko jako zbiór umiejętności, ale także jako proces, czego potwierdzeniem może być interpretacja jest E. Cyrsona. Według autora konkurencyjność to „proces, w którym uczestnicy rynku dążąc do realizacji swych interesów, próbują przedstawić korzystniejsze od innych oferty ceny, jakości lub innych cech wpływających na decyzję zawarcia transakcji”¹². Takie ujęcie pozwala na odniesienie konkurencyjności także do regionu. Podobne możliwości daje interpretacja Z. Pierścionka, zdaniem którego pojęcie konkurencyjności jest najbardziej zbliżone do skutecznego działania i efektywności ekonomicznej. Termin ten dotyczy w tym ujęciu mikroskali (przedsiębiorstwa) oraz makroskali (całej gospodarki, regionu, sektora)”¹³.

¹⁰ Ibidem.

¹¹ M. J. Stankiewicz, *Konkurencyjność przedsiębiorstwa. Budowanie konkurencyjności przedsiębiorstwa w warunkach globalizacji*, TNOiK, Toruń 2005, s. 36.

¹² E. Cyrson, *Kompendium wiedzy o gospodarce*, PWN, Warszawa–Poznań 2000, s. 35.

¹³ Z. Pierścionek, *Strategie konkurencyjności i rozwoju przedsiębiorstwa*, PWN, Warszawa 2003.

2. Determinanty konkurencyjności regionów

W Polsce, wraz z przystąpieniem kraju do Unii Europejskiej, stworzone zostały korzystne warunki do podnoszenia konkurencyjności we wszystkich układach zarządzania, co znajduje odzwierciedlenie w formułowaniu celów rozwoju zawartych w strategiach, planach i programach sporządzonych przez jednostki samorządu terytorialnego oraz podmioty gospodarcze.

W Narodowym Planie Rozwoju na lata 2007–2013¹⁴ za konkurencyjność uznaje się „zdolność do osiągania sukcesu w gospodarczej rywalizacji, a w szerokim ujęciu to zdolność do ekspansji lokowania na rynkach międzynarodowych dóbr i usług przy jednoczesnym zapewnieniu realnego wzrostu dochodów ludności w długim okresie. Konkurencyjność to także zdolność kraju do tworzenia i utrzymania otoczenia, które sprzyja tworzeniu większej wartości dodanej przez przedsiębiorstwa i osiągnięciu większego dobrobytu przez ludność”.

W dokumencie tym określono również pojęcie konkurencyjności regionu jako „zespołu cech decydujących o atrakcyjności regionu z punktu widzenia lokowania inwestycji lub jako miejsca zamieszkania. Może to być wyraz przewagi technologicznej lub niższych cen produktów i usług wytwarzanych w regionie w porównaniu z innymi regionami”.

Za najbardziej mierzalną i syntetyczną, aczkolwiek posiadającą wady, wykładnię konkurencyjności uznaje się poziom dochodu narodowego brutto (PKB) na jednego mieszkańca. Bardziej skonkretyzowane czynniki konkurencyjności obejmują¹⁵:

- a) zmniejszenie luki technologicznej mierzone wzrostem liczby i wykorzystania patentów mających bezpośredni wpływ na poziom innowacyjności;
- b) wspieranie małej i średniej przedsiębiorczości odgrywającej główną rolę w tworzeniu nowych miejsc pracy i przeciwdziałaniu bezrobociu;
- c) wzrost bezpośrednich inwestycji zagranicznych wprowadzających nowe produkty i technologie oraz pośrednio wymuszające podnoszenie kwalifikacji siły roboczej;

¹⁴ Narodowy Plan Rozwoju 2007–2013, <http://www.funduszezstrukturalne.gov.pl/informator/npr2/npr.htm>, 20.06.2011.

¹⁵ *Sixth Periodic Report on the Social and Economic Situation and Development of the Regions of the European Union 1999*, s. 5.

- d) rozbudowę infrastruktury transportu podnoszącą dostępność i możliwość rozszerzania rynków zbytu;
- e) ułatwienie dostępu do źródeł energii, co przyczynia się do zmniejszania dysproporcji między obszarami centralnymi i peryferyjnymi;
- f) zmniejszenie dysproporcji w kapitale ludzkim obejmującym poziom wykształcenia, stan zdrowia i opieki społecznej; poprawa stanu w tym zakresie podnosi aktywność i zaangażowanie ludności w polepszenie warunków życia;
- g) rozbudowę instytucji otoczeniu biznesu, tworząc efektywną sieć firm wspierających przedsiębiorczość i transfer technologii;
- h) usprawnienie działań administracji publicznej poprzez korzystne zmiany zasad zarządzania i sposobów podejmowania decyzji określonej jako „kreowanie uczącej się administracji”;
- i) umiejętność korzystania z funduszy strukturalnych Unii Europejskiej traktowanych jako bodziec i szansa dla wszystkich uczestników zaangażowanych w rozwój regionalny.

Większość z wymienionych czynników jest mierzalna, co ułatwia dokonanie analiz porównawczych konkretnych jednostek terytorialnych.

Bardziej syntetyczna oceny konkurencyjności regionów może być ograniczona do oceny:

- a) dostępności komunikacyjnej regionu;
- b) kwalifikacji siły roboczej w wieku produkcyjnym;
- c) struktury zatrudnienia w poszczególnych sektorach gospodarki, przy czym region konkurencyjny to taki, w którym wysoki odsetek zatrudnionych występuje w usługach, w tym w nowoczesnych usługach biznesowych;
- d) zakresu wdrożeń patentów decydujących o rozszerzeniu działań innowacyjnych.

Dwa z czterech wymienionych czynników pozostają w ścisłym związku z przedsiębiorstwami podsektora usług biznesowych, odgrywającymi coraz istotniejszą rolę w gospodarce.

3. Gospodarcze znaczenie przedsiębiorstw podsektora usług biznesowych

Usługi biznesowe według interpretacji Głównego Urzędu Statystycznego „obejmują całokształt usług świadczonych przez wyspecjalizowane firmy na

rzecz innych zakładów w celu zwiększenia ich efektywności, wydajności i konkurencyjności”¹⁶. Zgodnie z Polską Klasyfikacją Działalności Gospodarczej (2004)¹⁷ tworzą dział 74 sekcji K „Obsługa nieruchomości i firm”¹⁸, do której zaliczono tzw. działalność gospodarczą pozostałą, czyli np.: działalność prawniczą, rachunkowo-księgową, działalność w zakresie architektury i inżynierii, badania i analizy techniczne, reklamę, rekrutację i udostępnianie pracowników, działalność detektywistyczną i ochroniarską, sprząatanie i czyszczenie obiektów i inne.

Usługi biznesowe stanowią coraz istotniejszą część polskiej gospodarki. Rozwój tego sektora wynika m.in. z migracji zatrudnienia z pozostałych dwóch sektorów gospodarki (przede wszystkim z sektora przemysłu) do sektora usług ze względu na *outsourcing* funkcji o charakterze usług, wzrastającej konkurencji na rynkach światowych oraz powstawania nowych rodzajów usług. Przedsiębiorstwa świadczące usługi biznesowe w 2008 roku stanowiły 16,88% wszystkich podmiotów ujętych w rejestrze Regon, przy czym 60,22% z nich świadczyło tzw. działalność gospodarczą pozostałą. W województwie zachodniopomorskim przedsiębiorstwa świadczące usługi biznesowe w 2006 roku stanowiły aż 18,38% podmiotów umieszczonych w rejestrze Regon, co znacznie przewyższa średnią krajową. Relatywnie wysoki jest także udział usług biznesowych w tworzeniu wartości dodanej. W 2008 roku kształtował się na poziomie od 13,85%, podczas gdy w 2000 roku wynosił 13,15%, a w roku 1995 – 9,98%¹⁹.

W ostatnich dziesięcioleciach również zatrudnienie w usługach biznesowych wzrastało bardzo dynamicznie. W 2008 roku udział zatrudnienia w usługach biznesowych w odniesieniu do całkowitego zatrudnienia kształtował się w Polsce na poziomie 8,4%, w 2000 roku wynosił 5,3%, a w 1995 roku 3,6%.

¹⁶ *Rynek wewnętrzny w 1996 roku*, GUS, Warszawa 1997, s. 89.

¹⁷ Nowelizacja Polskiej Klasyfikacji Działalności obowiązująca od 1 stycznia 2009 r. nie wprowadziła nowych rodzajów usług biznesowych, jedynie zmieniła ich miejsce w systemie klasyfikacji.

¹⁸ Por. *Rynek wewnętrzny w 1996 roku*, GUS, Warszawa 1997, s. 89; L. Kuczevska, *Przeobrażenia zachodzące w usługach biznesowych w latach 1993–1996*, „Handel Wewnętrzny” 1998, nr 3, s. 11; M. Chłodnicki, *Usługi profesjonalne. Przez jakość do lojalności klientów*, Wydawnictwo Akademii Ekonomicznej w Poznaniu, Poznań 2004, s. 14.

¹⁹ Por. *Rocznik statystyczny Rzeczypospolitej Polskiej 2009*, GUS, Warszawa 2009, s. 698, 728, 732.

Na przykład w województwie zachodniopomorskim wskaźnik ten w 2006 roku kształtował się na poziomie 7,9%²⁰.

W strukturze podmiotów świadczących usługi biznesowe dominują przedsiębiorstwa zatrudniające do 9 osób. Są to w większości firmy rodzinne o zasięgu lokalnym. Stąd też istotne zdaje się stworzenie w regionie dobrych warunków do rozwoju takich przedsiębiorstw. Tym bardziej że w ciągu najbliższych lat można spodziewać się dalszego wzrostu znaczenia tego podsektora. Stanie się tak za sprawą m.in. podejmowania przez coraz większą liczbę przedsiębiorstw działalności usługowej. Poza tym powstaje nowy, hybrydowy model przedsiębiorstwa prowadzącego działalność wytwórczo-usługową. Zdolność świadczenia dodatkowych usług często daje przedsiębiorstwu przewagę konkurencyjną. Podobne funkcje spełniają innowacje, które również mogą być stymulowane przez usługi biznesowe. W tym miejscu warto zwrócić uwagę na szczególną rolę inżynierii usług, zajmującej się systematycznym rozwojem i projektowaniem usług, ale także różnymi aspektami zarządzania operacjami usługowymi i kwestiami związanymi z usługami w zakresie ogólnego zarządzania B+R i innowacjami. Trwałą cechą tego podsektora może okazać się zintegrowane podejście do „współinżynierii” towarów, oprogramowania i usług. Poza tym postępująca harmonizacja norm dotyczących usług doprowadzi do ulepszenia specyfikacji i efektywniejszego rozwoju kolejnych, nowych rodzajów usług.

Według Raportu ABSL²¹ „Sektor nowoczesnych usług biznesowych 2011” w regionie Europy Środkowo-Wschodniej działa co najmniej 500 centrów usług biznesowych, które łącznie zatrudniają niecałe 190 tys. specjalistów. Ponad 280 centrów usług biznesowych z kapitałem zagranicznym jest w Polsce. Polski sektor nowoczesnych usług dla biznesu zatrudnia 69 tys. specjalistów²², którzy obsługują przede wszystkim projekty z zakresu finansów, księgowości, IT, działalności badawczo-rozwojowej, obsługi klienta i projektów opartych na wiedzy. Głównymi ośrodkami usług biznesowych w Polsce są: Warszawa, Kraków, Wrocław i Łódź. Wzrasta znaczenie Trójmiasta, Poznania i Katowic. Tę drogę budowania przewagi konkurencyjnej mogą wybrać także inne miasta i regiony. Powstawanie bowiem centrów usług biznesowych spowoduje napływ nowoczesnych technologii, co może sprawić, że region stanie się atrakcyjniejszy inwe-

²⁰ Dane dla woj. zachodniopomorskiego podano na podstawie: *Rocznik statystyczny województwa zachodniopomorskiego 2007*, US w Szczecinie, Szczecin 2008, s. 129, 364.

²¹ *Sektor nowoczesnych usług biznesowych w Polsce*, Association of Business Service Leaders in Poland, Warszawa 2011.

²² Dane na 31.12.2010 r.

stycyjnie i w efekcie przyciągnie przedsiębiorców. Z drugiej strony może także być interesujący jako miejsce zamieszkania. Te dwa elementy, zgodnie z Narodowym Planem Rozwoju na lata 2007–2013, a także interpretacjami konkurencyjności np. według OECD, są głównymi determinantami konkurencyjności regionu.

W ciągu najbliższych kilku lat Polska może umocnić pozycję lidera w regionie, a nawet stać się podstawową lokalizacją dla projektów *offshoringowych* w Europie. Zagrożeniem mogą być rosnące koszty pracy, które stanowiły dotychczas źródło polskiej przewagi konkurencyjnej. Zamiast tego Polacy próbują oferować wysoką jakość kadr i dobrą znajomość języków obcych. Na korzyść Polski przemawia też niestabilna sytuacja polityczna w innych konkurencyjnych lokalizacjach, m.in. w Egipcie. Stabilność oraz bezpieczeństwo regionu połączone z bliskością kulturową i europejskimi standardami pracy pozycjonują Polskę wśród najbardziej pożądanых lokalizacji.

Podsumowanie

Przedsiębiorstwa świadczące nowoczesne usługi biznesowe mogą stać jednym z wektorów konkurencyjności regionu. Sprzyjać temu będą prognozowane tendencje rozwoju tego podsektora. Istotny zdaje się także fakt wzrostu znaczenia elektronicznego świadczenia usług biznesowych. Dzięki zastosowaniu technologii teleinformatycznych oraz przechodzeniu na intensywniejsze świadczenie usług za pośrednictwem Internetu usługi biznesowe przybierają obecnie nowy kształt. Drogą elektroniczną świadczone są już usługi związane z oprogramowaniem komputerowym, pracami badawczo-rozwojowymi, usługi w zakresie rozwoju zasobów ludzkich i pośrednictwa pracy, a także cały wachlarz usług doradczych. Zjawisko to wynika z nowych wymagań i oczekiwań klientów, chęci zacieśnienia z nimi więzi, a także możliwości ograniczenia kosztów działalności dzięki taniemu tworzeniu i dostarczaniu usług oraz wykorzystaniu ekonomii skali. Istnieje też presja na zwiększenie zasięgu rynkowego i rozwój rynków. Pomimo faktu, iż w Polsce większość usług biznesowych świadczą dostawcy lokalni, można się spodziewać zmiany tej tendencji. Część usług można bowiem powierzyć usługodawcom zagranicznym na szerszej rozumianym szczeblu europejskim, obejmującym nowe państwa członkowskie, a nawet kandydujące (*near-shoring*), a część świadczyć nawet w skali światowej (*offshore outsourcing*). Polskie regiony mogą osiągnąć wymierne korzyści

w związku z *offshoringiem* pod warunkiem odpowiedniego przygotowania do świadczenia i eksportowania do innych regionów świata usług o wysokiej jakości. Często jako podkategorię *offshoringu* przywołuje się tzw. BPO (*Business Process Outsourcing*), który polega na wydziałaniu i „eksportcie” nieprodukcyjnych funkcji firm związanych m.in. ze zdalną obsługą klienta, zarządzaniem zasobami ludzkimi, obsługą transakcji, księgowością, zarządzaniem i finansami²³. Międzynarodowy *offshoring* usług biznesowych koncentruje się głównie na czynnościach typu *back-office* (tzn. usługach informatycznych, finansowych, rachunkowo-księgowych), a najbardziej znanym efektem powyższych procesów są międzynarodowe centra obsługi telefonicznej (*call centers*).

Rozwój technologii, dostępność wykwalifikowanych pracowników i towarzyszące temu koszty na rynku światowym mogą spowodować, iż polskie regiony nie utrzymają swojej pozycji w zakresie usług biznesowych, szczególnie o wysokiej wartości dodanej (badania i analizy, inżynieria IT). Stanowi to poważne wyzwanie dla lokalnych rynków pracy, które będą musiały zapewnić większe możliwości zatrudnienia na wysoko wykwalifikowanych stanowiskach, zapobiegając przy tym bezrobociu. Silnej konkurencji, w tym zakresie, można się spodziewać przede wszystkim ze strony gospodarek posiadających komparatywną przewagę pod względem kosztów i kwalifikacji, takich jak Indie i Chiny, na rzecz których polski podsektor usług biznesowych już utracił wiele miejsc pracy.

Literatura

- Chłodnicki M., *Usługi profesjonalne. Przez jakość do lojalności klientów*, Wydawnictwo Akademii Ekonomicznej w Poznaniu, Poznań 2004.
- Cyrson E., *Kompendium wiedzy o gospodarce*, PWN, Warszawa–Poznań 2000.
- Flejterski S., *Istota i mierzenie konkurencyjności międzynarodowej*, „Gospodarka Planowa” 1984, nr 9.
- Gorynia M., *Luka konkurencyjna – koncepcja i metodyka badań*, Zeszyty Naukowe Politechniki Poznańskiej „Organizacja i Zarządzanie”, Wydawnictwo PP, Poznań 2001.
- Gorynia M., *Zachowania przedsiębiorstw w okresie transformacji. Mikroekonomia podejścia*, Akademia Ekonomiczna w Poznaniu, Poznań 1998.

²³ Szerzej na ten temat: A. Szymaniak, *Polska w rankingach atrakcyjności dla offshoringu usług*, s. 285, w: *Globalizacja usług. Outsourcing, offshoring i shared services centers*, red. A. Szymaniak, Wydawnictwa Akademickie i Profesjonalne, Warszawa 2008.

- Hale G.A., *Managing for Competitiveness, Executive Excellence*, New York 1988, <http://www.fundusze-strukturalne.gov.pl/informator/npr2/npr.htm> (20.06.2011).
- Kuczevska L., *Przeobrażenia zachodzące w usługach biznesowych w latach 1993–1996*, „Handel Wewnętrzny” 1998, nr 3.
- Luka konkurencyjna na poziomie przedsiębiorstwa a przystąpienie Polski do Unii Europejskiej, red. M. Gorynia, Wydawnictwo Akademii Ekonomicznej w Poznaniu, Poznań 2002.
- Narodowy Plan Rozwoju 2007–2013, <http://www.fundusze-strukturalne.gov.pl/informator/npr2/npr.htm>.
- Pierścionek Z., *Strategie konkurencji i rozwoju przedsiębiorstwa*, PWN, Warszawa 2003.
- Report on the Competitiveness of Community Industry*, Brussels 1983.
- Rocznik statystyczny Rzeczypospolitej Polskiej 2009*, GUS, Warszawa 2009.
- Rocznik statystyczny województwa zachodniopomorskiego 2007*, Urząd Statystyczny w Szczecinie, Szczecin 2008.
- Rynek wewnętrzny w 1996 roku*, GUS, Warszawa 1997.
- Sektor nowoczesnych usług biznesowych w Polsce*, Association of Business Service Leaders in Poland, Warszawa 2011.
- Sixth Periodic Report on the Social and Economic Situation and Development of the Regions of the European Union 1999*.
- Stankiewicz M.J., *Konkurencyjność przedsiębiorstwa. Budowanie konkurencyjności przedsiębiorstwa w warunkach globalizacji*, TNOiK, Toruń 2005.
- Szymaniak A., *Polska w rankingach atrakcyjności dla offshoringu usług*, w: *Globalizacja usług. Outsourcing, offshoring i shared services centers*, red. A. Szymaniak, Wydawnictwa Akademickie i Profesjonalne, Warszawa 2008.
- The World Competitiveness Report 1994*, World Economic Forum, Lausanne 1994.
- Zielińska-Głębocka A., *Konkurencyjność przemysłowa Polski w procesie integracji z Unią Europejską*, Fundacja Rozwoju Uniwersytetu Gdańskiego, Gdańsk 2000.

MODERN BUSINESS SERVICES AND COMPETITIVENESS OF THE REGIONS

Summary

Alongside increased integration and globalization, competitiveness is constantly getting greater meaning. In times of unlimited needs and highly limited resources, competitiveness stimulates both social and economical progress, as well as innovativeness

and rational management. Competiveness is a multi-dimensional category, which should be considered in a micro-, mezzo-, macro- and mega- economical scale. In a micro-economical approach, competitiveness relates mainly to companies, which are obliged to hold an adequate competitive stand. This position, will depend on many factors, but will allow them to achieve success eventually. Highly-competitive enterprises may turn out to be leading propulsions of regional progress. This may especially occur, in case of companies delivering business services, which role in European, Polish and regional economy, increases constantly.

Translated by Magdalena Majchrzak