

Magdalena Majchrzak

Rola i funkcje usług biznesowych w gospodarce narodowej

Ekonomiczne Problemy Usług nr 96, 419-430

2012

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

ROLA I FUNKCJE USŁUG BIZNESOWYCH W GOSPODARCE NARODOWEJ

Wprowadzenie

Deagraryzacja, deindustrializacja, tertaryzacja i serwicyzacja¹ są głównymi prawidłowościami współczesnej rzeczywistości. Sekwencja rozwoju państwa według twórców trójsektorowej koncepcji gospodarki polega na tym, że postępujący rozwój gospodarki prowadzi do zmniejszenia roli sektora I (rolnictwo), wzrostu, a następnie stabilizacji i spadku roli sektora II (przemysł i budownictwo) oraz umacniania się sektora III (usługi) w tworzeniu wartości PKB. Przemiany strukturalne w gospodarkach krajów rozwiniętych postępują w kierunku zmiany proporcji między trzema głównymi sektorami gospodarki narodowej, pomiędzy którymi występują skomplikowane, wielokierunkowe relacje (w XXI wieku sektor rolniczy i przemysłowy nie może już funkcjonować bez usługowego). Wymagają one ściślejszego określenia roli i funkcji usług, w tym

¹ Tertaryzacja interpretowana jest jako „proces zwiększenia znaczenia sektora III usługowego w gospodarce i zwiększania udziału zatrudnienia w tym sektorze w ogólnym zatrudnieniu. Z reguły charakteryzuje się szybszym wzrostem zatrudnienia w usługach rynkowych w porównaniu z usługami nierynkowymi, finansowanymi z funduszu spożycia zbiorowego oraz szybszym wzrostem zatrudnienia w usługach nowego typu w porównaniu z usługami tradycyjnymi”. Por. A. Karpiński, *Przyszłość rynku pracy w Polsce*, Komitet Prognoz „Polska 2000 plus” PAN, Warszawa 2006, s. 37–38. Z kolei serwicyzacja jest to proces „wzrostu znaczenia usług w gospodarce, wyrażającego się zarówno wzrostem udziału sektora III, jak i rozszerzeniem rozmaitych funkcji usługowych w pozostałych sektorach”. Por. S.M. Szukalski, *Serwicyzacja gospodarki i industrializacja usług*, „Handel Wewnętrzny” 2004, nr 4–5, s. 48.

usług biznesowych², w gospodarce narodowej. Usługi biznesowe w dużym stopniu warunkując postęp ekonomiczny, społeczny i kulturalny, pozostają w ścisłym związku z przemianami społeczno-gospodarczymi. Dlatego też ekonomiczną funkcję usług biznesowych należy uznać za czynnik niezbędny w procesie produkcji i reprodukcji społecznej. Przejawia się to we wszystkich fazach procesu gospodarowania: produkcji, podziału, wymiany i konsumpcji. Rosnące znaczenie usług biznesowych w trzecim sektorze, a także w całej gospodarce narodowej, zadecydowało o podjęciu rozważań na temat tych usług. Celem artykułu jest analiza roli i funkcji usług biznesowych w gospodarce narodowej.

1. Rola usług biznesowych w procesie produkcji i reprodukcji społecznej

Usługi biznesowe pełnią istotną funkcję w sferze produkcji. Polega ona na zapewnianiu dostawy sprawnych środków pracy (np. wynajem sprzętu transportowego i budowlanego, usługi wynajmu maszyn i urządzeń biurowych, w tym komputerów), doboru odpowiedniego personelu (np. usługi pośrednictwa pracy) i umożliwieniu im regeneracji (np. przez zwiedzanie targów, wystaw). Faza podziału z kolei określa, jaka część usług biznesowych przeznaczona jest na konsumpcję indywidualną, a jaka na konsumpcję zbiorową. Warto zwrócić uwagę, że część potrzeb może być zaspokajana tylko w ramach konsumpcji zbiorowej (organizowanie wystaw, targów, reklama) lub w ramach konsumpcji zbiorowej i indywidualnej (działalność prawnicza, działalność rachunkowo-księgową, doradztwo w zakresie prowadzenia działalności gospodarczej i zarządzania). Fazą wiążącą produkcję i podział usług biznesowych z ich konsumpcją jest wymiana, w której za pośrednictwem pieniądza dochodzi do sprzedaży i zakupu usług. W sferze konsumpcji funkcja usług biznesowych polega na przyspieszeniu tempa wzrostu stopy życiowej społeczeństwa, bowiem usługi biznesowe w dużym stopniu wpływają na strukturę spożycia. Zaspokojenie potrzeb przez towary może wykształcić w społeczeństwie nowe potrzeby zaspokajane przez usługi.

² W artykule przyjęto szeroką definicję usług biznesowych K. Kłosińskiego i D. Mongiałło, zgodnie z którą usługi te obejmują sekcję K według PKD 2004 (sekcja L, M, N według PKD 2009). Por. K. Kłosiński, D. Mongiałło, *Usługi biznesowe w Unii Europejskiej na przełomie wieków*, „Wiadomości Statystyczne” 2005, nr 12, s. 95.

Tabela 1

Wartość dodana brutto w sekcjach usługowych w Polsce w wybranych latach
(odsetki wg cen bieżących)

Sekcja	2000	2005	2006	2007	2008	2009	2010
Handel i usługi ogółem	63,95	64,56	64,36	63,91	64,58	63,70	64,25
Usługi bez sekcji handel i naprawa pojazdów samochodowych	44,59	45,75	45,57	45,59	46,29	44,88	44,80
Handel; naprawa pojazdów samochodowych	19,36	18,81	18,79	18,32	18,29	18,82	19,45
Transport i gospodarka magazynowa	5,14	5,52	5,70	5,64	5,49	5,62	5,97
Zakwaterowanie i gastronomia	1,27	1,22	1,17	1,14	1,18	1,19	1,23
Działalność finansowa i ubezpieczeniowa	4,98	4,40	4,57	5,32	5,30	3,93	4,31
Informacja i komunikacja	3,46	4,31	4,11	4,00	4,13	4,07	3,69
Obsługa rynku nieruchomości	6,58	6,43	6,36	6,06	6,06	5,64	5,60
Działalność profesjonalna, naukowa i techniczna	5,07	5,02	5,02	5,06	5,29	5,38	5,11
Usługi biznesowe łącznie	15,11	15,76	15,49	15,12	15,48	15,09	14,40
Administrowanie i działalność wspierająca	1,31	1,26	1,34	1,47	1,57	1,67	1,71
Administracja publiczna i obrona narodowa; obowiązkowe zabezpieczenia społeczne	5,43	5,36	5,25	5,14	5,34	5,47	5,34
Edukacja	5,15	5,15	4,99	4,84	4,80	4,86	4,89
Opieka zdrowotna i pomoc społeczna	2,71	3,56	3,66	3,64	3,77	3,76	3,84
Działalność związana z kulturą, rozrywką i rekreacją	0,81	0,83	0,69	0,75	0,88	0,89	0,84
Pozostała działalność usługowa	2,05	2,07	2,10	1,95	1,90	1,84	1,75
Gospodarstwa domowe zatrudniające pracowników oraz wytwarzające produkty na własne potrzeby	0,63	0,62	0,61	0,58	0,58	0,56	0,52

Źródło: opracowanie własne na podstawie: *Rocznik Statystyczny Rzeczypospolitej Polskiej 2011*, GUS, Warszawa 2011, s. 691–693.

Wynikiem procesu reprodukcji społecznej jest produkcja globalna, będąca sumą produkcji całkowitej produktów materialnych i niematerialnych (usług) wszystkich podsektorów gospodarki. Do oceny sprawności poszczególnych podsektorów, a tym samym i całej gospodarki, może służyć wartość wskaźnika wartości dodanej (tab. 1).

Z danych ujętych w tabeli 1 wynika, że w większości sekcji usługowych udział w tworzeniu wartości dodanej wzrastał od roku 2000 do 2010. Tak się też działo w sekcjach zaliczanych do usług biznesowych. Interesujący może być fakt spadku, w przypadku większości sekcji, udziału w tworzeniu wartości dodanej w rok po przystąpieniu Polski do UE. Był to rok, w którym być może polskie przedsiębiorstwa wzmogły przygotowania do podjęcia walki z konkurencyjnymi unijnymi przedsiębiorstwami, a w związku z tym ponosiły koszty dostosowania do wymogów prawnych i organizacyjnych.

W roku 2009 nastąpił spadek udziału w wytwarzaniu PKB większości sekcji i tendencja ta została utrzymana w roku 2010, co było skutkiem ogólnoswiatowego kryzysu gospodarczego i finansowego. Potwierdza to szczególnie spadek zanotowany w sekcji działalność finansowa i ubezpieczeniowa.

Najwyższy udział w tworzeniu wartości dodanej brutto mają usługi biznesowe. W roku 2010 wyniósł on aż 14,40%. Największy udział w tym ma obsługa rynku nieruchomości (56% w 2010 r.), a najmniejszy informacja i komunikacja. Ten stan rzeczy może być spowodowany możliwością oferowania usług biznesowych na duże odległości przy wykorzystaniu nowoczesnej techniki i technologii. Nie wszystkie usługi takie możliwości posiadają. Można jednak np. wykonywać usługę pośrednictwa finansowego, korzystając z łączy telefonicznych.

Podsektor usług biznesowych jest mało podatny na zmiany koniunktury. Odnotowano w nim największe spośród wszystkich sekcji zróżnicowanie udziału w tworzeniu wartości dodanej brutto w latach 2008 i 2010. Warto dodać, że w tym samym okresie wzrósł udział sekcji transport i gospodarka magazynowa w tworzeniu wartości dodanej. Można to wytłumaczyć faktem, że w okresie dekonunktury przedsiębiorstwa w pierwszej kolejności rezygnują z usług, które wspomagają, a nie warunkują ich działalność. Takimi usługami są usługi biznesowe, czyli np. księgowość, informatyczne, marketingowe. Część z nich przedsiębiorcy wykonują wtedy samodzielnie.

Nie zmienia to jednak faktu, że usługi biznesowe są istotnym podsektorem gospodarki (tabela 2).

Tabela 2

Pracujący w sekcjach usługowych w Polsce w wybranych latach (%)

Sekcja	2006	2007	2008	2009	2010
Handel i usługi ogółem	55,63	55,57	56,05	56,57	57,92
Usługi bez sekcji handel i naprawa pojazdów samochodowych	39,09	38,87	39,12	39,98	41,11
Handel; naprawa pojazdów samochodowych	16,54	16,70	16,93	16,59	16,81
Transport i gospodarka magazynowa	4,92	4,97	5,11	4,95	5,01
Zakwaterowanie i gastronomia	1,71	1,72	1,82	1,82	1,77
Działalność finansowa i ubezpieczeniowa	2,24	2,26	2,35	2,33	2,37
Informacja i komunikacja	1,41	1,46	1,60	1,67	1,74
Obsługa rynku nieruchomości	1,15	1,15	1,13	1,16	1,23
Działalność profesjonalna, naukowa i techniczna	3,36	3,41	3,47	3,57	3,65
Usługi biznesowe łącznie	5,92	6,02	6,2	6,4	6,62
Administrowanie i działalność wspierająca	2,28	2,35	2,41	2,46	2,76
Administracja publiczna i obrona narodowa; obowiązkowe zabezpieczenia społeczne	6,46	6,32	6,22	6,61	6,85
Edukacja	7,62	7,40	7,17	7,34	7,38
Opieka zdrowotna i pomoc społeczna	5,33	5,23	5,18	5,37	5,59
Działalność związana z kulturą, rozrywką i rekreacją	0,95	0,95	0,96	0,99	1,01
Pozostała działalność usługowa	1,56	1,56	1,61	1,61	1,69
Gospodarstwa domowe zatrudniające pracowników oraz wytwarzające produkty na własne potrzeby	0,10	0,09	0,09	0,10	0,06

Źródło: opracowanie własne na podstawie: *Rocznik Statystyczny...*, s. 222–223, 696.

Z danych zamieszczonych w tabeli 2 wynika, że usługi biznesowe są jedną z niewielu sekcji usługowych charakteryzujących się stałym wzrostem zatrudnienia. Wzrost zatrudnienia w tym podsektorze usług wiąże się z postrzeganiem go jako nowoczesnego i prestiżowego. Najbardziej dynamicznie wzrasta zatrudnienie w sekcji najbardziej podatnej na eksternalizację, jaką jest informacja i komunikacja, ale wzrost zatrudnienia odnotowano także w sekcji usług profesjonalnych i obsłudze rynku nieruchomości.

Powyższe rozważania dowodzą, że rozwój podsektora usług należy uznać za proces trwały. Dylematem ekonomistów może być jednak odpowiedź na

pytanie, czy usługi, w tym usługi biznesowe, nie uczestniczą w tworzeniu sztucznej piramidy usług. Z jednej strony bowiem rozrost sektora usług doprowadza to wzrostu cen (im większa liczba pośredników, tym dobra droższe), z drugiej jednak – przyczynia się to do tworzenia PKB i nowych miejsc pracy. Obniża się jednak wydajność pracowników, na co wskazuje relatywnie mniejszy przyrost wartości PKB w relacji do wzrostu zatrudnienia.

Pomimo tych dylematów, rozwój nowoczesnych podsektorów usługowych, opartych na zaawansowanych technologiach i profesjonalnej wiedzy, będzie jedną z tendencji występujących we współczesnych gospodarkach. Podsektor usług biznesowych jest i będzie istotnym obszarem aktywności ludzkiej, o czym świadczą spełniane przez niego różnorodne funkcje.

2. Funkcje gospodarcze usług biznesowych

Poziom rozwoju podsektora usług biznesowych wpływa na proces rozwoju gospodarki narodowej i standard życia społeczeństw. Do funkcji gospodarczych podsektora usług biznesowych należy zaliczyć:

1. Funkcje obsługi procesów wytwórczych. W tym znaczeniu usługi oferowane są jako dodatkowy element dóbr materialnych. Do tej grupy usług należy:
 - zapewnienie więzi komunikacyjnej dzięki usługom informatycznym;
 - obsługa e-biznesowa, która jednak nie powoduje ograniczenia biurokracji, czego efektem jest wirtualny przyrost PKB;
 - doradztwo w zakresie prowadzenia działalności gospodarczej i zarządzania, prawne, rachunkowo-księgowe i inne;
 - doradztwo w zakresie sprzętu komputerowego;
 - pakowanie.

Omawiane usługi odgrywają zatem rolę:

- wartościotwórczą – wszystkie świadczone usługi w procesie gospodarczym przyczyniają się do wzrostu, w dużej mierze spekulacyjnej, wartości dodanej w produkcji rzeczowej i w wymianie. Wartość świadczonych usług jest coraz większa strukturalnie w ogólnej nowej wartości;
- „akwizycyjną – wiele usług podnosi wartość użytkową produktów, a tym samym zadowolenie klientów. Można domniemywać, że klienci

niezadowoleni z usług towarzyszących nie kupią ponownie określonych towarów;

- wspierającą – poprzez usługi dla klientów przedsiębiorstwo może złagodzić brak atrakcyjności cenowej danego towaru. Nabywcy są bowiem w stanie usprawiedliwić relatywnie wyższe ceny wyrobów, gdy „dodane” zostały do nich usługi pozwalające rozwiązać liczne problemy, np. doradztwo w zakresie oprogramowania komputerów;
- informacyjną – ludzie świadczący usługi mogą gromadzić informacje o popycie na towary i związane z nimi usługi, o ich cenach, jakości i dystrybucji. Ponadto mają oni okazje do poznania opinii o konkurentach”³.

Warto zwrócić uwagę, że funkcja usług polegająca na obsłudze procesów wytwórczych nie mogłaby być realizowana, gdyby nie istniały dobra rzeczowe.

2. Funkcje bytowe (spełniane przez usługi biznesowe adresowane do indywidualnego odbiorcy). Związane są z zaspokajaniem różnych potrzeb bytowych ludności poprzez rozwój takich dziedzin, jak doradztwo prawne lub podatkowe. Funkcje te wyrażają się w tzw. usługach bytowych, których duże znaczenie wynika z tego, że są one:

- „niezbędne, a więc trudne do zastąpienia, jakkolwiek w niektórych warunkach i sytuacjach może wystąpić ich ograniczenie przez wzrost poziomu samoobsługi lub tzw. substytucję rzeczową (zastąpienie usługi zakupionym lub wypożyczonym przedmiotem);
- nabywane przez poszczególne osoby, indywidualnych konsumentów współtworzących gospodarstwa domowe. Szczególna rola indywidualnego nabywcy sprawia, że na pierwszy plan wysuwają się usługi osobiste, uzupełnione usługami rzeczowymi. Te ostatnie odnoszą się do przedmiotów stanowiących trwałe wyposażenie gospodarstw domowych, czy bardziej ogólnie się wyrażając – siedlisk życia i pracy człowieka;
- jakkolwiek podstawowe, to jednak nabywane odpłatnie – z zasobów finansujących spożycie indywidualne. I chociaż forma odpłatności nie

³ M. Daszkowska, *Usługi. Produkcja, rynek, marketing*, Wydawnictwo Naukowe PWN, Warszawa 1998, s. 74.

jest tu najważniejsza, jednakowoż warunkuje nieskrępowany wybór usługodawcy”⁴.

3. Funkcje innowacyjne. Wiązą się z kreowaniem postępu technicznego i organizacyjnego. Wzrost związany z usługami biznesowymi, zwłaszcza poprzez korzystanie z usług opartych na wiedzy specjalistycznej (tzw. *knowledge-intensive*), stanowi platformę dla rozwijania nowych technologii oraz tworzenia miejsc pracy. Usługi biznesowe są także źródłem innowacji wychodzących poza zastosowania typowo technologiczne (np. innowacyjne rozwiązania organizacyjne), dzięki którym zwiększają się aktywa niematerialne firm oraz wiedza specjalistyczna pracowników.
4. Funkcje organizatorskie polegają na wskazywaniu podmiotom gospodarczym właściwych dróg postępowania, rozwiązań organizacyjnych, prawnych i podatkowych.

Oprócz omówionych wyżej funkcji usług biznesowych na rzecz producentów istotne znaczenie mają również usługi świadczone na rzecz konsumentów, wśród których – w zależności od źródła powstawania potrzeb – można wyodrębnić funkcje pierwotne (zaspokajające potrzeby podstawowe) i wtórne (zaspokajające potrzeby wyższego rzędu).

Usługi biznesowe w zakresie zaspokajania potrzeb podstawowych pełnią funkcje:

- „humanizującą – usługi „przełamują” jednostronny wariant rozwoju oparty na postępie technicznym. Usługi są obszarem obejmującym przede wszystkim międzyludzkie relacje, spełniają warunek bezpośredniego spotkania, co uaktywnia obok *higt-tech* nowy trend *high-touch*;
- kreatywną (wynikającą w dużym stopniu z niematerialnego charakteru usług) – obie strony zaangażowane w świadczenie usługi podejmują wysiłek intelektualny polegający z jednej strony na sprecyzowaniu zamówienia, a z drugiej strony na jego realizacji; sam akt świadczenia usługi ma więc charakter twórczy;

⁴ K. Rogoziński, *Usługi rynkowe*, Wydawnictwo Akademii Ekonomicznej, Poznań 2000, s. 45.

- melioracyjną – dążenie do poprawy warunków życia poprzez ułatwienia, usprawnienia, wyręczenie i odciążanie, jakie oferują usługi”⁵.

Z kolei funkcje wtórne realizowane są głównie przez pozostałe usługi biznesowe, a mogą dotyczyć oglądania wystaw, uczestnictwa w targach lub korzystania z usług fotograficznych.

Usługi biznesowe rozumiane jako przedmiot wymiany rynkowej mogą spełniać także funkcje polegające na kształtowaniu równowagi pieniężno-rynkowej poprzez absorbowanie funduszy podstawowych ludności, absorbowanie funduszy swobodnej decyzji oraz kreowanie popytu na dobra i usługi komplementarne. Realizacja pierwszej funkcji opiera się na znajomości hierarchicznej struktury potrzeb oraz rozpoznaniu rozmiarów funduszy nabywczych, co

w konsekwencji powinno doprowadzić do sprzedaży usług zaspokajających podstawowe potrzeby konsumentów. Realizacja drugiej funkcji polega na sprzedaży usług tzw. wyższego rzędu oraz na absorbowaniu środków pieniężnych pozostałych po zaspokojeniu potrzeb podstawowych. Kreowanie popytu na dobra i usługi komplementarne wiąże się natomiast ze sprzedażą usług wyzwalających potrzebę zakupu dóbr i usług komplementarnych.

Do wskazanych funkcji usług należy zaspokajanie różnorodnych, zmiennych potrzeb ludzkich. W konsekwencji można dostrzec ewoluowanie sektora usług biznesowych, co wynika z przemian demograficznych, społecznych, gospodarczych, które scharakteryzował A. Payne⁶.

Bardzo istotną zmianą jest również postępująca integracja europejska gwarantująca państwom należącym do UE swobodę świadczenia usług, co wyraża się m.in. w stopniowej liberalizacji obrotu usługami. Głównym celem UE jest dążenie do trwałego i zrównoważonego postępu ekonomicznego i społecznego państw członkowskich i stowarzyszonych. Można się spodziewać, że dużą rolę w tych dążeniach będą odgrywały usługi biznesowe, tym bardziej że przedstawione wyżej czynniki rozwoju usług świadczą o rosnącym znaczeniu pełnionych przez nie funkcji w różnych dziedzinach życia społeczno-gospodarczego.

⁵ M. Okulus, *Usługi jako czynnik aktywizujący długofalowy rozwój gospodarki*, Raporty, z. 71, Instytut Rozwoju i Studiów Strategicznych, Warszawa 1998, s. 22; K. Rogoziński, *Usługi rynkowe...*, s. 41.

⁶ Zob. A. Payne, *Marketing usług*, PWE, Warszawa 1997, s. 17–20.

3. Wnioski. Perspektywy zmian dynamiki rozwoju podsektora usług biznesowych w Polsce

Usługi biznesowe stanowią ważną część gospodarki rynkowej. Dzieje się tak za sprawą włączenia ich do każdego etapu łańcucha wartości, migracji zatrudnienia z przemysłu wytwórczego do usług ze względu na *outsourcing* funkcji o charakterze usług, a także zmian w systemach produkcyjnych, silniejszej konkurencji na rynkach światowych i coraz większej roli wiedzy, co sprzyja powstawaniu nowych rodzajów usług.

Dzięki zastosowaniu technologii teleinformatycznych oraz przechodzeniu na bardziej intensywne 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 wykorzystania ekonomii skali. Istnieje też presja na zwiększenie zasięgu rynkowego i rozwój rynków. Pomimo tego, że w Polsce większość usług biznesowych świadczą dostawcy krajowi, można się spodziewać zmiany tej tendencji. Część usług można bowiem powierzyć usługodawcom zagranicznym na szerzej rozumianym szczeblu europejskim, obejmującym nowe państwa członkowskie, a nawet kandydujące (*near-shoring*), a część świadczyć nawet w skali światowej (*offshore outsourcing*). Europa może osiągnąć wymierne korzyści w związku z *offshoringiem*, pod warunkiem odpowiedniego przygotowania do świadczenia i eksportowania do innych regionów świata, usług o wysokiej jakości. Międzynarodowy *offshoring* usług biznesowych koncentruje się głównie na czynnościach typu *back-office* (tzn. usługach informatycznych, finansowych, rachunkowo-księgowych i *call-centres*), które stanowią zazwyczaj wstęp do inwestycji w usługi o większej wartości dodanej. Rozwój technologii, dostępność wykwalifikowanych pracowników i towarzyszące temu koszty na rynku światowym mogą spowodować, że Polsce będzie coraz trudniej utrzymać swoją pozycję w zakresie usług biznesowych, szczególnie o wysokiej wartości dodanej (badania i analizy, inżynieria IT). Stanowi to poważne wyzwanie dla polskiego rynku pracy, który będzie musiał zapewnić większe możliwości zatrudnienia na wysoko wykwalifikowanych stanowiskach, zapobiegając przy tym

bezrobociu. Silnej konkurencji, w tym zakresie, Polska (podobnie jak cała UE) może się spodziewać przede wszystkim ze strony gospodarek posiadających komparatywną przewagę pod względem kosztów i kwalifikacji, na rzecz których europejski sektor usług biznesowych już utracił wiele miejsc pracy (np. Indie).

W Polsce w ciągu najbliższych lat można spodziewać się dalszego wzrostu sektora usług biznesowych, co zdaje się być powiązane z innymi trendami. Ekspansji tego sektora można oczekiwać m.in. za sprawą:

- podejmowania przez coraz większą liczbę przedsiębiorstw działalności usługowej;
- wzrostu popytu na specjalistyczne ekspertyzy mogące podnieść konkurencyjność przedsiębiorstwa;
- konieczności zaoferowania klientowi ponadstandardowej usługi. Klient oczekuje coraz więcej, nie wystarcza już dobrze wykonana podstawowa usługa. Przedsiębiorstwa zatem oferują nie tylko usługi posprzedażowe, ale tworzą wartość dodaną poprzez sprzedaż innym firmom, w ramach swojej działalności, specjalistycznej wiedzy z zakresu inżynierii lub procesów innowacyjnych;
- powstania nowego hybrydowego modelu 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;
- wzrostu znaczenia 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;
- postępującej w Unii Europejskiej harmonizacji norm dotyczących usług, co doprowadzi do ulepszenia specyfikacji i bardziej efektywnego rozwoju kolejnych, nowych rodzajów usług;
- możliwości świadczenia usług biznesowych drogą elektroniczną. W ten sposób 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 ograni-

czenia kosztów działalności dzięki taniemu tworzeniu i dostarczaniu usług oraz wykorzystania ekonomii skali. Pomimo tego, że w Polsce większość usług biznesowych świadczą dostawcy krajowi, można się spodziewać zmiany tej tendencji. Część usług można bowiem powierzyć usługodawcom zagranicznym na szerzej rozumianym szczeblu europejskim, obejmującym nowe państwa członkowskie, a nawet kandydujące (*near-shoring*), a część świadczyć nawet w skali światowej (*off-shore outsourcing*)⁷.

Polskę, podobnie jak inne kraje UE, już cechuje i będzie cechowała w przyszłości określona specjalizacja w świadczeniu usług biznesowych⁸. Wielka Brytania specjalizuje się w świadczeniu pozostałych usług biznesowych (np. usługi sekretarskie, tłumacze, organizowanie wystaw i targów), Niemcy w zakresie porad prawnych i księgowości, Francja w zakresie usług doradztwa personalnego, a Polska w reklamie i pozostałych usługach biznesowych.

ROLE AND FUNCTIONS OF BUSINESS SERVICES IN THE NATIONAL ECONOMY

Summary

Structural changes in the economies of developed countries are progressing in the direction of changes in the proportions between the three major sectors of national economy. between sectors are complex, multidirectional relationships. The agricultural sector and industry can no longer function without the service. The national economy increasingly important role played by new services, including business services. Those conditions for the selection purpose of this paper, which is to analyze the role and functions of business services in the national economy.

Translated by Magdalena Majchrzak

⁷ Międzynarodowy *offshoring* usług biznesowych koncentruje się głównie na czynnościach typu *back-office* (tzn. usługach informatycznych, finansowych, rachunkowo-księgowych i *call-centres*).

⁸ Zob. A. Fiuk, *Usługi biznesowe w krajach Unii Europejskiej*, w: *Unia Europejska. Integracja, konkurencyjność, rozwój*, red. K. Kłosiński, Wydawnictwo KUL, Lublin 2007, s. 332.