

WPROWADZENIE

Od kilku lat rośnie pozycja Polski wśród państw przyjmujących inwestycje lokowane w sektorze usług biznesowych. Obszar ten odgrywa znaczącą rolę na krajowym rynku pracy, a jego rola prawdopodobnie będzie nadal wzrastać. Tego rodzaju inwestycje bazują na globalnych lub regionalnych centrach usług wspólnych (CUW, ang. *shared service center* – SSC). Centra te zajmują się realizacją procesów w zakresie zasobów ludzkich, księgowości, zakupów itp. Nie wszystkie firmy są jednak na tyle duże, aby rozwijać własne inwestycje offshoringowe czy nearshoringowe (*capitve offshoring / capitve nearshoring*), dlatego równolegle powstaje wiele firm, które wykonują czynności wspomnianego rodzaju na zlecenie swoich klientów w formie outsourcingu – *business process outsourcing* (BPO) i *knowledge process outsourcing* (KPO).

Wysoki poziom konkurencyjności Polski jest w dużej mierze związany z bardzo korzystną lokalizacją geograficzną naszego kraju, szczególnie względem Europy Zachodniej, ale także Stanów Zjednoczonych. Ułatwia ona m.in. bezzwłoczne kontakty pracowników podczas czasu pracy (brak lub niewielka różnica stref czasowych) czy umożliwia relatywnie niedrogie przenoszenie pracowników pomiędzy poszczególnymi biurami organizacji. Innym bardzo ważnym czynnikiem jest również bliskość kulturowa względem Europy Zachodniej i Stanów Zjednoczonych, której brak może być problemem w przypadku relacji z krajami azjatyckimi. Ważną zachętą dla zagranicznych inwestorów jest również wielkość naszego kraju, duża liczba młodych wykształconych osób, a także niższe pensje w porównaniu z krajami rozwiniętymi.

Inwestycje offshoringowe podmiotów zagranicznych mogą mieć bardzo pozytywne skutki dla gospodarki Polski takie jak wzrost umiejętności pracowników, szczególnie w zakresie zarządzania zespołami pracowników zlokalizowanymi w różnych krajach, czy rozwój wiedzy w zakresie usług informatycznych, zwłaszcza programowania. Z pewnością sektor SSC/BPO z czasem przyczyni się również do wzrostu wynagrodzeń w Polsce.

Zjawisko rozwoju sektora SSC/BPO można więc rozpatrywać wielopłaszczyznowo – zarówno na gruncie makroekonomicznym, jak i mikroekonomicznym. Tego właśnie zadania podjęli się autorzy artykułów zamieszczonych w niniejszym numerze czasopisma *STUDIA OECONOMICA POSNANIENSIA* poświęconym wyłącznie tematyce profesjonalnych usług biznesowych.

Pierwszy artykuł autorstwa Magdaleny Myszkowskiej z Uniwersytetu Ekonomicznego we Wrocławiu koncentruje się na problemie regulacji, a także przepisów ograniczających inwestycje, jak również handel w sektorze usług biznesowych w krajach Grupy Wyszehradzkiej. Duże znaczenie tego zagadnienia jest związane z rosnącą rolą usług biznesowych jako ważnej części gospodarek wspomnianej grupy krajów.

Eliza Chilimoniuk-Przeździecka i Andżelika Kuźnar ze Szkoły Głównej Handlowej w Warszawie podjęły próbę ustalenia za pomocą modelu grawitacji czynników oddziałujących na eksport usług. Autorki poza czynnikami tradycyjnie używanymi w tego typu analizach wzięły także pod uwagę kwestię ochrony własności intelektualnej.

Artykuł Elżbiety Marcinkowskiej z Akademii Górniczo-Hutniczej w Krakowie koncentruje się na zagadnieniu kultury organizacyjnej centrów usług biznesowych pochodzących z zagranicy, lecz funkcjonujących na terenie Polski. Kultura organizacyjna to ważny czynnik determinujący efektywność międzynarodowych centrów usług. Autorka porównuje kultury państw, z których wywodzą się poszczególne centra usług biznesowych działające na terenie Polski, z polską kulturą organizacyjną.

Marek Gnusowski, reprezentujący Uniwersytet Ekonomiczny w Poznaniu, w swoim artykule podjął się próby porównania przedsiębiorstw z sektora SSC/BPO z przedsiębiorstwami usług profesjonalnych w kontekście serwicyzacji gospodarki. Autor wskazuje na występujące pomiędzy nimi różnice przede wszystkim w kontekście indywidualizacji podejścia do świadczenia usług. Identyfikuje jednak również trendy powodujące zacieranie się różnic pomiędzy obiema grupami przedsiębiorstw, zwłaszcza zaś w przypadku przedsiębiorstw usług profesjonalnych i firm BPO.

Artykuł Aleksandry Hauke-Lopes otwiera serię publikacji przygotowanych przez pracowników naukowych Uniwersytetu Ekonomicznego w Poznaniu, w których – wykorzystując metodę studium przypadku – przybliżono wybrane aspekty funkcjonowania przedsiębiorstw sektora SSC/BPO w praktyce. Jest poświęcony procesowi powstawania CUW firmy Euroflorist. Autorka, omawiając wyzwania, bariery i czynniki sukcesu w zarządzaniu tego rodzaju zmianą w funkcjonowaniu przedsiębiorstwa, skupiła uwagę przede wszystkim na procesie migracji procesów z rynków narodowych do centrum.

Marcin Soniewicki koncentruje się na wstępnym rozpoznaniu charakteru działań w obszarze wiedzy i innowacyjności w polskich centrach usług wspólnych, a także ich oddziaływaniu na funkcjonowanie tego typu podmiotów, szczególnie na rotację zatrudnionych w tych jednostkach pracowników. Publikacja jest oparta na wynikach badań wywiadów pogłębionych przeprowadzonych w trzech podmiotach gospodarczych.

W wieńczącym niniejszy numer STUDIA OECONOMICA POSNANIENSIA artykule Bartosz Deszczyński dokonuje przeglądu funkcjonowania upodmiotowienia pracowników (*employee empowerment*) w firmach działających w sektorze SSC/BPO w aglomeracji poznańskiej. W ramach projektu badawczego realizowanego we współpracy z Biurem Obsługi Inwestorów Urzędu Miasta Poznania autorowi udało się zidentyfikować interesujące praktyki z zakresu zarządzania zasobami ludzkimi i społecznej odpowiedzialności biznesu (CSR). Jednocześnie w toku badań wyraźnie zarysowały się bariery pełnego wprowadzania zasad empowermentu przede wszystkim w podmiotach typu SSC, które bardziej niż przedsiębiorstwa typu BPO przypominają zorganizowane w sposób tradycyjny firmy dominujące w innych sektorach gospodarki.

W imieniu autorów artykułów zaprezentowanych na kartach niniejszego wydawnictwa wyrażamy nadzieję, że dla Czytelników będzie to lektura interesująca i pożyteczna, tym bardziej że obecnie niewiele jest publikacji naukowych traktujących o sektorze SSC/BPO. Chcielibyśmy jednocześnie podziękować za pomoc i inspirację Pani Katarzynie Sobocińskiej oraz Panu Marcinowi Przyłębskiemu kierującym pracami Biura Obsługi Inwestorów Urzędu Miasta Poznania.

Bartosz Deszczyński
Marcin Soniewicki

