

Outsourcing & More

www.outsourcingportal.pl

ISSN 2083-8867

nr 5 (24)

wrzesień / październik 2015
September / October 2015

Bezpłatny magazyn
Free of charge magazine

RYNEK KOMPLEKSOWYCH USŁUG FINANSOWYCH W POLSCE NADAL ROZWIJA SIĘ KWITNĄCO!

COMPLEX FINANCIAL SERVICES
CONTINUE TO FLOURISH IN POLAND!

*Wywiad ze Scott'em Newman'em, Dyrektorem
Zarządzającym State Street Bank*

*Interview with Scott Newman, Senior Vice President
of State Street Bank*

str. 16

Czy w Polsce jest wystarczająca liczba filologii w szkołach wyższych?

Is there a sufficient number
of foreign language courses
taught by universities in Poland?

str. 26

KPO w Polsce stało się faktem

KPO in Poland
has become
a fact

str. 48



BUSINESS GARDEN

natural space for business



Business Garden Warszawa
7 office buildings, 90 000 m²

Second phase completion 2017



Business Garden Poznań
9 office buildings, 80 000 m²

First phase completed



Business Garden Wrocław
8 office buildings, 110 000 m²

First phase completion 2017

Business Garden is our concept of modern office parks.
Combining a mixture of efficient offices with easy transport connections
as well as exceptional amenities, Business Garden complexes offer
exciting and environmentally friendly work places.

To let call +48 22 370 14 44



Dymitr Doktor
Redaktor Naczelny
Chief Editor

Bezplatny magazyn / Free of charge magazine

Redaktor naczelny / Editor-in-chief

Dymitr Doktor

d.doktor@outsourcingandmore.pl

Zespół / Editorial team

Kamila Cyranowicz / Magda Kacprzak

Opracowanie graficzne i skład DTP

Dariusz Skuza / Agnieszka Zalewska

Reklama / Advertising

reklama@outsourcingandmore.pl

Wydawca / Published by

RIPOSTA Doktor S.J.

ul. Dolna 21b/40

00-773 Warszawa

www.riposta.pl

Adres redakcji / Editorial address

RIPOSTA Doktor S.J.

ul. Dolna 21b/40

00-773 Warszawa

RIPOSTA

T: +48 22 213 02 45

F: +48 22 213 02 49

redakcja@outsourcingandmore.pl

www.outsourcingandmore.pl

Druk / Print

Drukarnia Jantar

Obsługa prawna / Legal support

„Chudzik i Wspólnicy”

Prenumerata i dystrybucja /

Subscriptions

Bezplatna prenumerata po uprzedniej

rejestracji na stronie www.outsourcingandmore.pl

Outsourcing&More is bimonthly free

of charge magazine. See the website

www.outsourcingandmore.pl

for more details

Wybrane zdjęcia pochodzą z serwisu

shutterstock.com / Selected photos come

from shutterstock.com website

Nakład / Circulation

3000 egz. / copies

AUTORZY / AUTHORS: Scott Newman •

Mariusz Wiśniewski • Wiktor Doktor •

Maciej Jakubowski • Rafał Strzelecki •

Piotr Rutkowski • Dominik Sęczkowski •

Mariusz Szałaj • Michał Styś • Aneta Bejm •

Jan Banasikowski • Piotr Kamiński • Ewa Wardak

Wszelkie prawa zastrzeżone.

Kopiowanie, reprodukcja bez pisemnej zgody

Redakcji nie jest dozwolona

/ All rights reserved. No copying, reproduction

or photocopying allowed without written consent

of the publisher.

Redakcja nie odpowiada za treść reklam

i ogłoszeń / The views expressed

in this publication as well as the content

of the adverts are not necessarily those

of the editor.

PARTNERZY / PARTNERS



Od Redakcji Editorial Note

Szanowni Czytelnicy,

Polska w ostatnim dziesięcioleciu udowadnia, że jest jednym z najlepszych kierunków do rozwoju bezpośrednich inwestycji zagranicznych. Potwierdzają ten fakt decyzje wielu międzynarodowych przedsiębiorstw, takich jak np. State Street. Ten światowy gigant branży finansowej w ostatnich tygodniach poinformował o wyborze Gdańska, jako swojej drugiej polskiej lokalizacji, na rozwój centrum operacyjnego (pierwszy był Kraków). Zapraszam na wywiad, którego udzielił nam Scott Newman – Dyrektor Zarządzający State Street w Polsce.

W bieżącym numerze przedstawiam także tematykę KPO – Outsourcingu opartego o wiedzę, o której wypowiada się Mariusz Szałaj z AVON. Innym

ciekawym wątkiem jest kontrola kosztów w czasie rzeczywistym, i w tym zakresie zapraszam do lektury artykułu autorstwa Rafała Strzeleckiego z Extor.

Polecam także wywiad z Michałem Styśiem z OPG Property Professionals, który opisuje problematykę rewitalizacji i jej wpływu na ciekawe miejsca pracy.

Outsourcing staje się już nie tyle użyteczny i modny, co w pełni wykorzystywany jako narzędzie do zarządzania przedsiębiorstwem. O tym jak się postępuje z dużymi kontraktami outsourcingowymi – mówi Piotr Rutkowski z SourceOne Advisory.

Zapraszam do lektury, a autorom dziękuję za podzielenie się wiedzą i doświadczeniem. ○

Dear Readers,

As it is proved in the last decade, Poland is one of the best directions for foreign direct investments. This fact is confirmed by decisions of many international companies like State Street, for example. This world giant of financial services has informed within last few weeks about choosing Gdańsk for the second location of the Poland based operation center (the first one was in Kraków). I'd like to invite you to read the interview with Scott Newman – the Managing Director on State Street in Poland.

Among many publications and articles, in current edition of *Outsourcing&More* we have focused on KPO – Knowledge Process Outsourcing and with great pleasure we present you an interview with Mariusz Szałaj from AVON.

The second very interesting article is describing the cost controlling in real time – this area is described by Rafał Strzelecki from Extor.

This edition of *O&M* has more interviews inside – Michał Styś from OPG Property Professionals is answering our questions concerning revitalization and its impact on interesting working places.

Outsourcing is no longer useful nor fashionable, but is fully used as modern management tool. Piotr Rutkowski from SourceOne Advisory is convincing us how to manage big outsourcing contracts.

Enjoy reading and big thanks to authors for their experience and willingness to share it. ○

Spis treści

Index

6 Aktualności

8 Ciekawostki

Did you know?

 10 CIMA 2015 GLOBAL BUSINESS CHALLENGE

CIMA 2015 Global Business Challenge

14 Kalendarium

Calendar of events

 16

Rynek kompleksowych usług finansowych w Polsce nadal rozwija się kwitnąco!

– wywiad ze Scott'em Newmanem, Dyrektorem Zarządzającym State Street Bank

Complex financial services continue to flourish in Poland!

– interview with Scott Newman, Senior Vice President of State Street Bank

 22

Być jak Rolls Royce w nieruchomościach

To be like Rolls Royce in Real Estate

 26

Czy w Polsce jest wystarczająca liczba filologii w szkołach wyższych?

Is there a sufficient number of foreign language courses taught by universities in Poland?

 28

Polska magnesem na inwestorów. Już 150 tys. osób w centrach biznesowych

Poland continues to attract investors as business service sector employment hits 150,000

 30

Czy rozumiem swojego pracownika?

Do I understand my employee?

 35

Outsourcing 5.0 Czyli jak uwolnić zasoby i zaoszczędzić dzięki Knowledge Work Automation

Outsourcing 5.0 Or: How to free up resources and reduce costs thanks to Knowledge Work Automation

 39

MEGA kontrakty outsourcingowe – kilka kluczowych porad

Mega outsourcing contracts – some key advice

 44

Administrator Bezpieczeństwa Informacji

Information Security Administrator

 48

KPO w Polsce stało się faktem – wywiad z Mariuszem Szałajem o rozwoju AVON FSSC

KPO in Poland has become a fact – an interview with Mariusz Szałaj about the AVON FSSC development

 52

Rewitalizacja sposobem na ciekawe miejsca pracy – wywiad z Michałem Stysiem

Revitalisation creates interesting work places – an interview with Michal Stys

 56

Improvement Project Manager – prezentacja stanowiska

Improvement Project Manager – Presentation of positions

 58

CASH COLLECTOR – specjalista ds. obsługi klienta zagranicznego

CASH COLLECTOR – Foreign Client Service Specialist

 60

Krawat vs mucha na spotkaniu biznesowym

Neckties vs. bow ties at business meetings

62 Książki dla managera

800 ZAŁOGOWANYCH
JEDNOCZEŚNIE
KONSULTANTÓW

ŚWIATOWEJ KLASY

Rozwiązania Contact Center w modelu CCaaS



CONTACT CENTER



WFM



SKRYPTER AGENTA



VISUAL IVR



USŁUGI
OPERATORSKIE

JAKIE FIRMY OTWIERAJĄ SWOJE DRZWI OBCOKRAJOWCOM I DLACZEGO WOLA ICH OD POLAKÓW?

Coraz więcej polskich firm zgłasza chęć zatrudnienia imigrantów. Z najnowszych badań Work Service wynika, że zdaniem 22% przedsiębiorców, kraje Europy Środkowo-Wschodniej będą stanowiły naturalne źródło uzupełnienia deficytów kadrowych na naszym rynku pracy. Co więcej, 2/3 polskich pracodawców nie ma problemu z zatrudnianiem osób pochodzących

z zupełnie odmiennego kręgu kulturowego np. pod względem religijnym, rasowym, czy etnicznym. I nie jest to tylko poszukiwanie tańszej siły roboczej. 74% przedsiębiorców wskazuje, że cudzoziemcy mają zbliżone do Polaków oczekiwania finansowe, a są przy tym sumienni, posiadają międzynarodowe doświadczenie i biegle posługują się językami obcymi.



BUDOWAĆ OD ZERA CZY REWITALIZOWAĆ. DRUGIE ŻYCIE TRÓJMIEJSKICH OBIEKTÓW BIUROWYCH

Budować od zera czy rewitalizować – przed tym wyzwaniem stają wszyscy inwestorzy planujący projekty w popularnych i zagospodarowanych już lokalizacjach, odznaczających się bogatą tradycją. Konieczność odpowiedzi na to pytanie jest szczególnie zasadna zwłaszcza w przypadku takich miast, jak Gdańsk, gdzie nowoczesność i historia wzajemnie przenikają się niemal na każdym rogu, a istniejąca tradycyjna zabudowa stanowi wyróżnik miasta na mapie całej Europy.

Wśród deweloperów realizujących inwestycje komercyjne zdania są podzielone. Przeciwnicy rewitalizacji wskazują głównie na wysokie koszty przedsięwzięcia, które początkowo przy budynkach rewitalizowanych mogą być niekiedy nawet o kilkadziesiąt procent wyższe niż w przypadku budowy „tradycyjnego” biurowca. Z kolei, zwolennicy tego rozwiązania, oprócz długofalowego zysku, z inwestycji podkreślają rolę modernizowanych budynków w utrzymaniu i wzbogaceniu tkanki miejskiej, a także budowaniu tożsamości miast.



ELASTYCZNE BIURA WPISANE W MODEL BIZNESOWY

Według raportu firmy DTZ pt. „How You Work” w ciągu nadchodzących trzech lat liczba elastycznych biur na całym świecie może sięgnąć blisko 50 tys., w tym najwięcej w Londynie. Elastyczne biura to powierzchnie pracy bez stałego przypisanego miejsca dla pracowników – różne stanowiska pracy służą różnym celom w zależności od konkretnego projektu i zespołu, który nad nim pracuje. – *W czasie gdy firmy dostosowują się do realiów rosnących stawek czynszowych i dynamicznie rozwijającego się globalnego rynku, wykorzystującego nowe technologie, ich największym wyzwaniem nie są koszty czy mobilność, lecz znalezienie*

i zatrzymanie pracowników – mówi Steve Quick, Dyrektor Global Occupier Services w DTZ.

Nie chodzi tu tylko o utworzenie otwartej przestrzeni czy umieszczenie kawiarni w biurze, ale o zaoferowanie pracownikom środowiska pracy, które mogą dostosowywać do swoich potrzeb. Ważne jest również umożliwienie im budowania społeczności i nawiązywania relacji wykraczających poza firmowe spotkania. Dzięki temu, pracownicy mają poczucie sensu i celu oraz możliwości wyboru. Jest to niezwykle ważne w warunkach globalnego niedoboru wykwalifikowanych pracowników, kiedy pracodawcy starają się przyciągnąć i zatrzymać największe talenty.



SEKTOR NOWOCZESNYCH USŁUG DLA BIZNESU WCHODZI DO MNIEJSZYCH MIAST

Dzięki rozwojowi outsourcingu procesów biznesowych, w miastach regionalnych notowane jest rekordowo duże zapotrzebowanie na powierzchnię biurową. Firmy z tego sektora lokują działalność także w mniejszych ośrodkach miejskich i wchodzi do miast satelitarnych dużych aglomeracji. Z 1,4 mln m² powierzchni biurowej, która obecnie

powstaje w Polsce, niemal połowa buduje się poza Warszawą. Tak szybki wzrost podaży biur w miastach regionalnych nie byłby możliwy, gdyby nie rozwój sektora nowoczesnych usług dla biznesu, który jest największym najemcą powierzchni biurowej w ośrodkach pozawarszawskich.

CUSHMAN & WAKEFIELD PREZENTUJE PROGNOZY DLA RYNKU BIUROWEGO EUROPY ŚRODKOWEJ

Z najnowszych danych międzynarodowej firmy doradczej Cushman & Wakefield wynika, że prognozy dla rynku biurowego Europy Środkowej, tj. Czech, Węgier, Rumunii, Polski i Słowacji, mogą na ogół napawać optymizmem. W najbliższych trzech latach czynsze wzrosną na trzech rynkach – w Bratysławie, Budapeszcie i Pradze. Charles Taylor, partner zarządzający polskiego oddziału firmy doradczej Cushman & Wakefield, powiedział: *– Naszym zdaniem, różnice między poszczególnymi rynkami środkowoeuropejskimi utrzymają się ze względu na istniejące rozbieżności w zakresie*

popytu i podaży. Ożywienie na rynku najmu w Budapeszcie zapewne przełoży się na wzrost czynszów w przyszłości. Natomiast w Polsce mamy do czynienia z wyraźnym zróżnicowaniem potencjału wzrostowego stawek czynszowych pomiędzy miastami regionalnymi (z silnym popytem i optymistycznymi prognozami) a Warszawą, gdzie czynnikiem hamującym wzrost czynszów w krótkiej perspektywie jest duża liczba realizowanych inwestycji.

BAROMETR RYNKU PRACY 4

W ostatnich miesiącach systematycznie umacnia się pozycja pracowników na rynku pracy. Potwierdza to także czwarta edycja Barometru Rynku Pracy przygotowanego przez Work Service S.A., z którego wynika, że od początku roku spadł z 28% do 19% odsetek obawiających się o zatrudnienie, a co drugi pracujący Polak oczekuje wzrostu wynagrodzenia. Zdaniem ekspertów, pracownikom

będzie coraz łatwiej negocjować wyższe stawki zmieniając czy szukając pracy. Tym bardziej, że ponad 28% pracodawców planuje w najbliższych miesiącach nowe rekrutacje – to najwyższy odsetek ze wszystkich edycji badania. Z drugiej jednak strony, tylko 5% firm planuje podwyżki wynagrodzenia.



Ciekawostki

Did you know?

Liczba członków i partnerów
Niemieckiego Stowarzyszenia
Outsourcingu

300

Number of members
and partners of German
Outsourcing Association

Szacowane łączne
przychody połączonych
firm Cushman&Wakefield
i DTZ

5 mld USD / USD 5 bln

Estimated cumulated income
of Cushman&Wakefield
and DTZ after merger

Liczba firm IT we Lwowie

130

Number of IT companies
in Lviv

Koszt odkupienia przez
Arteria Contact Center
od Orange Polska

9 mln PLN

This is how much Arteria paid
for Contact Center when
buying it from Orange

Liczba polskich miast
obecnych na platformie
Best2Invest.org

57

Number of Polish cities
present on Best2Invest.org
platform



PROPROGRESSIO

"Wspieramy merytorycznie i ekonomicznie uzasadnione działania służące rozwojowi, inwestycjom, a także optymalnemu wykorzystaniu zasobów przedsiębiorstw i sektora publicznego w Polsce."

misja Pro Progressio

Dowiedz się więcej: info@proprogressio.pl

26 sposobów na uratowanie spółki, czyli międzynarodowy finał CIMA 2015 GLOBAL BUSINESS CHALLENGE za nami

W pierwszym tygodniu sierpnia Warszawa stała się międzynarodową stolicą rachunkowości zarządczej. Wśród 26 drużyn, które zjechały w dniach 3-7 sierpnia do Polski, najlepsze okazały się te, reprezentujące kontynent azjatycki – pierwsze miejsce przypadło Singapurowi, drugie Indiom, a trzecie Filipinom. Zmagania przyszłych specjalistów rachunkowości zarządczej oceniało jury, w skład którego weszli przedstawiciele m.in. holdingu Barclays, Shell, Deloitte, Unilever, PKN ORLEN S.A., czy Infosys BPO Poland.

Uczestnicy konkursu stanęli przed niełatwym zadaniem zaprezentowania swoich rekomendacji dla fikcyjnej spółki z sektora naftowego i paliwowego, która w krótkim czasie musiała zmierzyć się z nieuczciwym partnerem outsourcingowym, wahaniami cen na rynku paliwowym i niepokojami społecznymi. Sytuację utrudniał dodatkowo fakt choroby dyrektora finansowego spółki i aktywne protesty ze strony środowisk proekologicznych. Żeby utrzymać firmę na powierzchni trzeba było podjąć radykalne kroki, a przedsięwzięte działania dotyczyły ruchów nie tylko finansowych, ale również prawnych i etycznych.

Aby wybrnąć z sytuacji, uczestnicy konkursu musieli zastanowić się, jak globalne rynkowe trendy wpłyną na sytuację firmy, jakie są perspektywy rozwoju sektora i czy warto w nim w ogóle pozostawać. Reprezentanci sześciu krajów, którzy zdaniem jury najlepiej poradzili sobie z zadaniem, przeszli do drugiego etapu. Studenci z Nowej Zelandii, Indii, Filipin, Singapuru, Wielkiej Brytanii i Sri Lanki otrzymali jedynie trzy godziny na przygotowanie rekomendacji opartych o dodatkowe informacje na temat kondycji spółki. Autorami analizy, która w największym stopniu przekonała jury, okazali się reprezentanci **Singapuru**.

Rachunkowość zarządcza coraz popularniejsza w Polsce

Rachunkowość zarządcza to dziedzina, która coraz większą popularność zyskuje również w naszym kraju. Jej specjaliści w praktyce wykorzystują wiedzę finansową i ekonomiczną, uzupełniając swoje rekomendacje obserwacjami bieżącej sytuacji politycznej

z kraju i świata. W swoich firmach pełnią funkcje nie tyle operacyjne, co doradcze. Stanowią także istotne wsparcie dla zarządów, które planując przyszłe działania firm, opierają się na ich prognozach. Fakt, że tegoroczny finał CIMA 2015 Global Business Challenge odbył się w Polsce jest nieprzypadkowy.

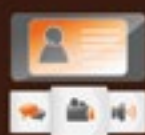
*– Finał CIMA Global Business Challenge odbywa się co roku w innym kraju. Tegoroczna edycja odbywa się w Warszawie. Pierwszy raz w historii konkursu ma on miejsce nie tylko w Polsce, ale i w Europie. Na tę decyzję wpłynęło oczywiście wiele czynników, wśród których warto wymienić szybki rozwój polskiego oddziału CIMA, który nie uszedł uwadze brytyjskiej centrali Instytutu – komentuje **Jakub Bejnarowicz, Szef CIMA w Europie Środkowo-Wschodniej**.*

O coraz większym znaczeniu Polski na międzynarodowej arenie świadczy także skład sędziowski konkursu, do którego zaproszono również specjalistów z Polski – Annę Tumidajewicz z Infosys BPO Poland oraz Roberta Jasińskiego, reprezentującego PKN ORLEN. Sędziowie podkreślali wysoki poziom uczestników.

*– Uczestnicy tegorocznego finału wywarli na jury bardzo pozytywne wrażenie. Poziom prezentacji był bardzo wyrównany i świadczył o profesjonalizmie i świetnym zrozumieniu case study. Studenci z 26 krajów, opierając się o całkowicie inne doświadczenia zawodowe, osobiste oraz wiedzę pozyskaną na uczelniach wyższych, pokazali że świetnie odnajdują się w międzynarodowym środowisku biznesowym – mówi **Anna Tumidajewicz, Dyrektor d/s Procesów Finansowo-Księgowych, Infosys BPO Poland**.*



TWÓJ ZAUFANY GŁOS W KOMUNIKACJI



alfa Video Contact Center

Bezpośredni kontakt z klientem oparty o video, rozmowę lub chat tekstowy



alfa Contact Center

Sprawdzone i dopasowane rozwiązanie dedykowane do obsługi klienta



alfa Scripter

Zwiększenie wydajności i skuteczności pracy konsultantów



alfa IVR

Nowoczesna i wydajna platforma głosowa



alfa Recorder

Rejestracja rozmów ukierunkowana na jakość obsługi klienta



alfa PDS

Innowacyjne rozwiązanie do zarządzania kampaniami wychodzącymi

www.alfavox.pl

Sędziowie wskazywali również na to, że udział w CIMA 2015 Global Business Challenge jest szansą na zyskanie doświadczenia i uzyskanie wskazówek od doświadczonych praktyków biznesu.

– Uczestnictwo ORLEN w światowym finale CIMA Global Business Challenge traktuję jako potwierdzenie skuteczności realizowanej przez nas strategii zarządzania Grupą Kapitałową ORLEN. W ramach panelu sędziów tego konkursu w jednej linii stajemy z takimi firmami jak CIMA, Shell czy Barclays, dzieląc się ze studentami doświadczeniami oraz wskazówkami dotyczącymi ich dalszego rozwoju. Rozszerzając naszą działalność o aktywa kanadyjskie mamy świadomość, iż marka ORLEN zaczyna być szeroko rozpoznawalna, nie tylko w Europie, ale również

na całym świecie – dodaje Robert Jasiński, Executive Director of Business Controlling, PKN ORLEN S.A.

Poza możliwością zaprezentowania swoich umiejętności podczas konkursu, studenci mieli okazję poznać polską kulturę, potencjał inwestycyjny kraju nad Wisłą oraz wiodących przedstawicieli warszawskiego środowiska biznesowego. Wydarzenie objęte było patronatem Ministerstwa Finansów, Ministerstwa Nauki i Szkolnictwa Wyższego, Ministerstwa Pracy i Polityki Społecznej, Polskiej Agencji Informacji i Inwestycji Zagranicznych oraz redakcji Warsaw Business Journal, The Warsaw Voice, Property Journal, qbusiness.pl, egospodarka.pl i biuro-kreacja.info. ○

26 ways to save a company – international final of CIMA 2015 GLOBAL BUSINESS CHALLENGE

During the first week of August, Warsaw became the capital of management accounting. The best teams, among 26 which came to Poland between 3rd and 7th August, were those representing Asia. First place went to Singapore, second to India, and third to the Philippines. The contest for future management accountants was judged by the representatives of Barclays, Shell, Deloitte, Unilever, PKN ORLEN S.A. and Infosys BPO Poland, among others.

The contestants had to face a difficult task and present their solutions to the problems of a business case study which they have already considered in the local phase of CIMA 2015 Global Business Challenge. Only six teams, representing New Zealand, India, the Philippines, Singapore, UK and Sri Lanka, which came up with best ideas on how to solve a difficult situation which occurred in an oil and gas company, made it to the second stage of the final. The contestants got the chance to display more detailed analysis of the case study and present their findings in front of the jury of top professionals from the oil, banking and financial industries. The analysis, which appeared most credible, has been prepared by Team Singapore.

Management accounting getting more popular in Poland

Management accounting is a field which has been gradually gaining popularity in Poland. It combines accounting, finance and management with the leading edge techniques needed to drive successful businesses. Management accountants play an advisory role in their organizations and make a real impact on the company's financial, legal and ethical strategy. They

also support companies' boards in planning their future moves. The fact that this year's CIMA 2015 Global Business Challenge final took place in Poland is no accident.

– CIMA Global Business Challenge final takes place in a different country each year. This year's edition was located in Poland. For the first time in its history, the final takes place not only in Poland, but also in Europe. Of course, a number of factors contributed to it, such as rapid development of the Polish CIMA, which didn't go unnoticed by the Institute's global headquarters – says Jakub Bejnarowicz, Head of CEE, CIMA.

What proves Poland's increasing importance on the international arena is the panel of judges with leading Polish professionals, such as Anna Tumidajewicz, Infosys BPO Poland and Robert Jański representing PKN ORLEN S.A., among others. They emphasize that the contestants were competing at a very high level.

– This year's finalist made an incredible impression on me. The level of their presentations was similar and proves the contestants' professionalism and in-depth understanding of the case study. Students representing 26 countries, with very different both professional

and personal experience and knowledge gained at their universities, show that they can easily find their place on the international business scene - comments **Anna Tumidajewicz, F&A Practice Delivery Manager, Infosys BPO Poland.**

The judges point out that taking part in CIMA 2015 Global Business Challenge is also a chance to gain experience and get tips from business leading professionals.

- I treat the fact that ORLEN took part in the international final of CIMA Global Business Challenge as a confirmation of the strategic effectiveness with which ORLEN Capital Group is being managed. As a member of the panel of judges, we join such renowned companies and organizations as CIMA, Shell or Barclays. At the same time, we share our knowledge with the students - adds **Robert Jasiński, Executive Director of Business Controlling, PKN ORLEN S.A.**

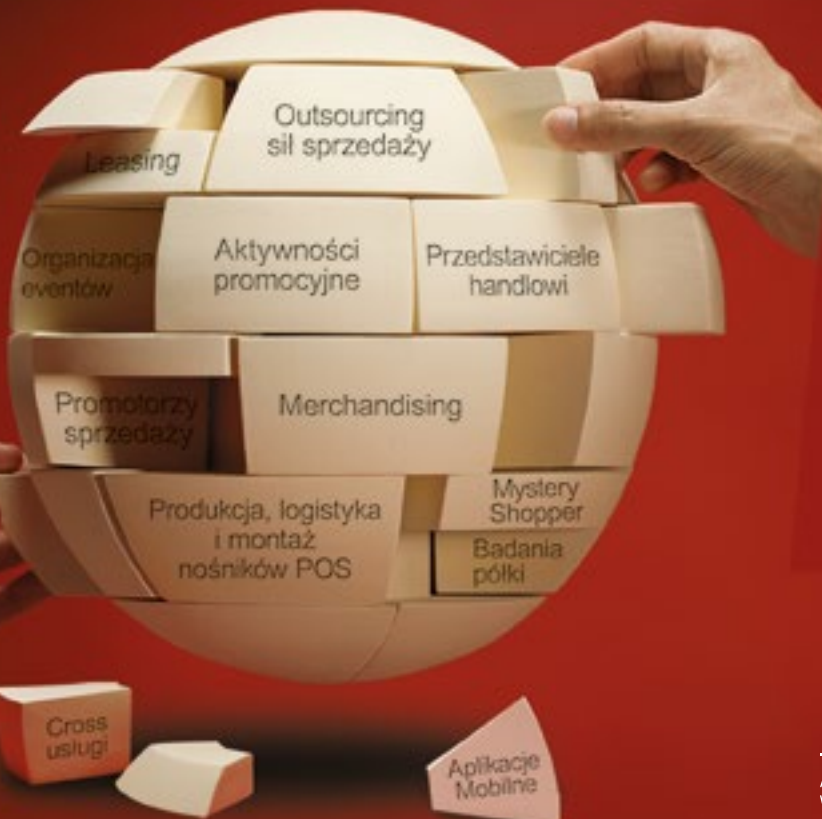
Students, who got the chance to present their skills during the competition, could also acquaint themselves with Polish culture and Poland's investment potential. Institutions and media that took patronage over the event were: Ministry of Finance, Ministry of Science and

Higher Education, Ministry of Labour and Social Policy, Polish Information and Foreign Investment Agency, and Warsaw Business Journal, The Warsaw Voice, Property Journal, qbusiness.pl, egospodarka.pl and biuro-kreacja.info. ○



REKLAMA

DOBRCZE UŁOŻYMY CI SPRZEDAŻ



ASM | Integrated Sales Processing
GROUP
POMAGAMY SPRZEDAWAĆ OD 1998 ROKU.

ASM GROUP S.A. to doświadczenie, kompetencje oraz najskuteczniejsze narzędzia w procesie efektywnego wspierania sprzedaży.

Dzięki znajomości rynku, zasięgowi działania oraz wiedzy krajowych i zagranicznych ekspertów, zrealizujemy nawet najbardziej wymagający projekt.

Z usług **ASM GROUP S.A.** korzysta już ponad 600 Klientów.



Kalendarium

Innowacje i Strategie Win-Win w Logistyce, Transporcie i Produkcji

Organizator / Host: Wydawnictwo Eurologistics

Data / Date: 15.09.2015

Miejsce / Venue: Warszawa



ERP i CRM w polskich przedsiębiorstwach

Organizator / Host: Brad Management Consulting Sp. z o.o.

Data / Date: 28.09.2015

Miejsce / Venue: Warszawa



Rozwiązania HR

Organizator / Host: Wolters Kluwer SA

Data / Date: 22.09.2015

Miejsce / Venue: Warszawa



Ogólnopolski Kongres Smart - Inteligentne Miasta

Organizator / Host: Golden Point & Success Point

Data / Date: 28.09.2015

Miejsce / Venue: Olsztyn



Workflow & Document Management Trends

Organizator / Host: Pure Conferences

Data / Date: 23.09.2015

Miejsce / Venue: Warszawa



Data Center

Organizator / Host: Pure Conferences

Data / Date: 30.09.2015

Miejsce / Venue: Warszawa



Mobile Summit

Organizator / Host: Pure Conferences

Data / Date: 24.09.2015

Miejsce / Venue: Warszawa



Calendar of events

XVIII Konwencja CCC

Organizator / Host: Competence
Contact Center

Data / Date: 08.10.2015

Miejsce / Venue: Berlin



THE FUTURE OF FINANCIAL SHARED SERVICES

Organizator / Host: EBC-SLOVAKIA

Data / Date: 01 - 02.10.2015

Miejsce / Venue: Bratislava (Slovakia)



The 7th Annual Conference on Outsourcing in Financial Services

Organizator / Host: Infoline Conferences

Data / Date: 21 - 22.10.2015

Miejsce / Venue: London (UK)



V Targi Usług i Produktów dla MŚP BIZNES EXPO 2015

Organizator / Host: PROARTE MEDIA
Florentyna Siedlarek

Data / Date: 12 - 14.10.2015

Miejsce / Venue: Katowice



Lviv IT Arena

Organizator / Host: Lviv IT Cluster

Data / Date: 02 - 04.10.2015

Miejsce / Venue: Lwów (Ukraina)



Akademickie Targi Pracy

Organizator / Host: Biuro Karier
Politechniki Wrocławskiej
i Fundacja Manus

Data / Date: 20 - 21.10.2015

Miejsce / Venue: Wrocław



The 2015 European Outsourcing Summit

Organizator / Host: IAOP

Data / Date: 18 - 20.10.2015

Miejsce / Venue: Frankfurt (Niemcy)



IV Piłskie Subregionalne Targi Pracy i Kariery

Organizator / Host: Urząd Miasta Piła

Data / Date: 02 - 03.10.2015

Miejsce / Venue: Piła



I edycja Forum dla Wolności i Rozwoju

Organizator / Host: Prawo dla Rozwoju,
Krajowa Izba Gospodarcza,
Miasto Katowice

Data / Date: 28 - 30.10.2015

Miejsce / Venue: Katowice



Spotkanie Liderów Bankowości i Ubezpieczeń

Organizator / Host: MM Conferences SA

Data / Date: 21 - 22.10.2015

Miejsce / Venue: Warszawa





”

Istnieje kilka poważnych argumentów dla firm międzynarodowych, które przemawiają za wybraniem Polski. Najważniejsza jest dostępność do dobrze wyedukowanych zasobów ludzkich. Ponadto, podobnie jak my w State Street, wiele światowych firm miało już wcześniej pozytywne doświadczenia związane ze współpracą z polskimi pracownikami poza granicami Waszego kraju, zaś wielu Polaków zdobyło międzynarodowe doświadczenie podczas pracy w branży funduszy inwestycyjnych, na przykład w Irlandii i Wielkiej Brytanii.

Ze Scott'em Newman'em, Dyrektorem Zarządzającym State Street Bank, rozmawia Wiktor Doktor

RYNEK KOMPLEKSOWYCH USŁUG FINANSOWYCH W POLSCE NADAL ROZWIJA SIĘ KWITNĄCO!

Wiktor Doktor: Scott, State Street to jedna z wiodących globalnych instytucji finansowych. Czy mógłbyś opisać, czym głównie się zajmujecie?

Scott Newman: State Street to globalna firma świadcząca usługi finansowe wywodząca się z Bostonu, zajmująca się przede wszystkim obsługą instytucji, takich jak spółki zarządzania aktywami, banki czy towarzystwa ubezpieczeniowe. Należy podkreślić, że nie jesteśmy bankiem detalicznym i działamy w oparciu o nasze cztery działy główne: usług globalnych, doradztwa, rynków globalnych i giełdowy. W ramach pierwszego z tych działów jesteśmy głównym dostawcą usług powierniczych i inwestycyjnych dla funduszy

inwestycyjnych. Po drugie, świadczymy usługi zarządzania aktywami na szeroką skalę. Nasz trzeci dział zajmuje się transakcjami oraz analizami obejmującymi na przykład transakcje walutowe. Zaś czwarty filar naszej działalności to dział giełdowy dostarczający klientom ochronę przed ryzykiem i analizy. W Polsce koncentrujemy się na usługach z zakresu aktywów, jak również na działalności związanej z giełdami. Aby lepiej zilustrować, czym się zajmujemy, zalecałbym zajrzenie na ostatnie strony dziennika *Financial Times*, na których publikowane są ceny i analizy dotyczące funduszy inwestycyjnych, z których większość jest obliczana, analizowana i przygotowywana przez polski oddział State Street.

WD: W 2007r. roku firma State Street zdecydowała się na otwarcie swojego pierwszego centrum operacyjnego w Polsce. Wówczas wybraliście Kraków. Dlaczego zdecydowaliście się właśnie na nasz kraj i to miasto, i jak duży jest wasz krakowski zespół operacyjny?

SN: Decyzja, by otworzyć oddział w Polsce była wynikiem dogłębnej analizy kilku lokalizacji w regionie Europy Środkowej. Kraje i miasta były oceniane przy uwzględnieniu szeregu kryteriów, obejmujących perspektywy ekonomiczne, stabilność polityczną, komunikację oraz – co najważniejsze – dostępność wykształconych i uzdolnionych kandydatów. Polska przewyższała wszystkie inne państwa w większości dziedzin. Tak samo było z Krakowem, gdy ocenialiśmy inne polskie miasta w oparciu o te kryteria. Sukces całej operacji znacznie przekroczył nasze oczekiwania, bowiem początkowo planowaliśmy taki rozwój oddziału, by w ciągu 5-8 lat dojść do poziomu pięciuset pracowników. Z przyjemnością mogę powiedzieć, że obecnie ponad 2500 pracowników w naszym krakowskim oddziale świadczy różnego rodzaju usługi z najróżniejszych dziedzin działalności inwestycyjnej. Sukces ten zawdzięczamy w dużej mierze zrównoważonemu rozwojowi biznesowemu w Europie, lecz także – co istotniejsze – wyjątkowym osiągnięciom naszych pracowników, których cechuje wysoki poziom etyki pracy, dobre wykształcenie, kreatywność, ambicja oraz ogromne zmotywowanie.

WD: Branża BPO i SSC przeżywa w ostatnich latach prawdziwy boom w Europie Środkowo-Wschodniej. Obecnie wasza ekspansja w Polsce wkroczyła w drugi etap i tym razem wybraliście Gdańsk. Jak sądzisz, dlaczego duże międzynarodowe instytucje finansowe wybierają Polskę, jako miejsce prowadzenia swojej działalności?

SN: Przede wszystkim State Street Bank Polska jest dostawcą usług finansowych, a więc nasza działalność różni się od tej, jaką typowo kojarzy się z branżą BPO czy SSC. Stanowiska, jakie oferujemy w Polsce, są dokładnie takie same, jak w przypadku innych placówek State Street na świecie: w Londynie, Hong Kongu czy Bostonie.

Decyzja, by wyjść z działalnością w Polsce poza Kraków, była podyktowana kwestiami związanymi z zarządzaniem ryzykiem i ciągłością działań. Na przykład, praca wykonywana przez oddział krakowski obejmuje ustalanie i przekazywanie cen funduszy inwestycyjnych

w określonym czasie. Kluczowym jest, abyśmy przesyłały te informacje do mediów, na giełdy, do naszych klientów i organów nadzoru o określonej godzinie w ciągu dnia. W przypadku poważnej sytuacji nadzwyczajnej, jak na przykład ogromne opady śniegu czy duża awaria zasilania, musimy kontynuować wykonywanie naszej pracy i być w stanie przywrócić normalny stan w bardzo krótkim czasie. Dlatego też, tworząc oddział w Gdańsku, naszym celem było świadczenie tych samych usług, jakie świadczymy w Krakowie, tak abyśmy posiadali silną strategię zapewnienia ciągłości działalności biznesu.

State Street działa w Polsce już od kilku lat, a nam udało się osiągnąć wysoki poziom pewności w odniesieniu do naszych pracowników oraz jakości wykonywanej przez nich pracy.

Istnieje kilka poważnych argumentów dla firm międzynarodowych, które przemawiają za wyborem Polski. Najważniejsza jest dostępność do dobrze wykształconych zasobów ludzkich. Ponadto, podobnie jak my w State Street, wiele światowych firm miało już wcześniej pozytywne doświadczenia związane ze współpracą z polskimi pracownikami poza granicami Waszego kraju, zaś wielu Polaków zdobyło międzynarodowe doświadczenie podczas pracy w branży funduszy inwestycyjnych, na przykład w Irlandii i Wielkiej Brytanii. Stanowiło to dla nas dobrą podstawę, gdy po raz pierwszy rozważaliśmy stworzenie oddziału w Polsce, gdyż wielu osobom dawało to możliwość powrotu do swojego kraju i wykonywania rozwijającej pracy z dobrymi perspektywami dalszego rozwoju kariery. Inne powody obejmowały klimat polityczno-gospodarczy, który okazał się dużo bardziej stabilny w porównaniu z wieloma innymi krajami z regionu Europy Środkowo-Wschodniej.

WD: Spójrzmy w przyszłość. Jakie rozmiary osiągną działania State Street w Polsce w ciągu najbliższych 5 lat?

SN: Spodziewamy się, że obecne tendencje wzrostowe będą się utrzymywać w ciągu kilku najbliższych lat, zarówno w odniesieniu do liczby pracowników, lecz także zakresu i złożoności produktów i usług, jakie oferujemy. W naszym nowym oddziale w Gdańsku jest miejsce dla ponad 1000 nowych pracowników, a nasza krakowska placówka będzie nadal rozwijać się, jeżeli chodzi o zakres usług, jakie znajdują się w naszej ofercie.

WD: Dziękuję za rozmowę. ○



STATE STREET

COMPLEX FINANCIAL
SERVICES
CONTINUE TO FLOURISH
IN POLAND!

”

There are several strong arguments for international companies to select Poland. The most important is the availability of a well-educated workforce. Moreover, similar to us at State Street, many international companies have had a positive previous experience working with Polish staff outside of Poland and there are many Poles who gained international experience working in the fund industry in Ireland and the UK for example.

Wiktor Doktor talks to Scott Newman, Senior Vice President of State Street Bank

Wiktor Doktor: Scott, State Street is one of the leading global financial institutions, can you describe your main activities, please?

Scott Newman: State Street is a Boston based global financial services company, primarily servicing institutional clients such as asset managers, banks and insurance companies. It is important to note that we are not a retail bank and we operate through four main divisions: Global Services, Global Advisers, Global Markets and Global Exchange. Firstly, we are a primary provider of custody and investment servicing to investment funds. Secondly we are a large provider of asset management services. Our third division is trading and research which includes for example foreign exchange dealing. Our fourth group is Global Exchange providing clients with complex risk and analytics. In Poland we are focused on asset servicing as well as Global Exchange. To better illustrate what we do, take a look at the back pages of the *Financial Times* where you find investment fund prices and analysis, much of which is calculated, analyzed and produced by State Street in Poland.

WD: In 2007 State Street decided to open its first operation center in Poland. You have chosen Cracow at that time. Why did you choose Poland and Cracow and how big is your Operations Team over there?

SN: The decision to establish an office in Poland resulted from an extensive study of multiple locations within the central European region. Countries and cities were assessed against a range of criteria including economic outlook, political stability, communication and most importantly the availability of an educated and skilled talent pool. Poland outperformed all other countries in most areas, as did Cracow when assessed domestically against the criteria. The success of the Cracow operation has by far exceeded our expectations as we initially planned to grow the office to five hundred employees within five to eight years. I am delighted to say that today more than 2,500 employees in our Cracow office provide multiple services across a diverse range of investment activities. This success has been largely due to sustained business growth in Europe but most importantly, the exceptional performance of our employees who display a strong work ethic, are well educated, creative, ambitious and very self-motivated.

WD: BPO and SSC industry is booming within last years in CEE. Now there is the second stage of your expansion in Poland and this time you have chosen Gdansk. Why do you think large international financial institutions choose Poland for their businesses?

SN: Firstly, State Street Bank Poland is a provider of financial services so our activities are different to what one may typically associate with the BPO or SSC sector. The roles we offer in Poland are exactly the same as those in other global locations of State Street, such as London, Hong Kong or Boston.

Our driver for now deciding to expand outside of Cracow was due to risk management and business continuity. For instance, the work we provide from Cracow involves calculating and issuing investment fund prices at specific times. It is crucial that we distribute fund prices to the media, stock exchange, our clients and regulators at precise points during the day. In the event of large contingency scenario such as two meters of snow or a major power cut, we need to continue working and recover within very tight deadlines. Therefore, our approach with Gdansk is to provide the same services as we do today in Cracow, so that we have strong business continuity strategy.

State Street has been operating in Poland now for a number of years and we have developed a huge level of confidence in our people and the quality of their work.

There are several strong arguments for international companies to select Poland. The most important is the availability of a well-educated workforce. Moreover, similar to us at State Street, many international companies have had a positive previous experience working with Polish staff outside of Poland and there are many Poles, who gained international experience working in the fund industry in Ireland and the UK for example. For us, this offered a good start when we were first considering Poland as this brought about an opportunity for many people to relocate back home to Poland and be able to work in good quality jobs with strong future career development prospects. Other reasons include the political and economic climate which we have found to be much more stable in comparison to many other countries in the Central and Eastern European Region.

WD: Let's have a look in the future. What will be the size of State Street operations in Poland within next 5 years?

SN: We expect the current growth trend to continue over the next several years both in terms of the number of employees, but also the range and complexity of the products and services we provide. Our new office in Gdansk can accommodate more than 1,000 new employees and our Krakow office will also continue to grow in terms of the scope of services we provide.

WD: Thank you very much. ○

Dostawca nowoczesnych rozwiązań telemetrycznych
do optymalizacji procesów biznesowych i logistycznych



CARTRACK

ZAWSZE POD KONTROLĄ



Być jak Rolls Royce w nieruchomościach

Doskonale wiesz, że Twój budynek nie jest idealny. Przecież takich nie ma. Awarie zdarzają się nawet najlepszym markom na świecie. Co jednak robią Ci najlepsi, a czego nie robisz Ty? Jak pracują na swoje sukcesy, mimo że im także przytrafiają się pospolite wpadki? Kluczem są dwa słowa: „**spokój ducha**”.



Mariusz
Wiśniewski

Starszy Zastępca Dyrektora,
Dział Powierzchni
Biurowych, Reprezen-
tacja najemcy, CBRE,
Ekspert
Pro Progressio

Rolls Royce tak właśnie definiuje stan, który jest oferowany klientom w pakiecie z samochodem.

Jeśli sprzęt nawali, gwarantując klientowi pomoc drogą w każdym miejscu i czasie, auto zastępcze w tej samej klasie, pomoc w zorganizowaniu hotelu, a nawet przelot do domu. Mało? Pewnie, że mało. Podczas całego tego procesu klientowi towarzyszy opiekun, zwany „przyjacielem”, który zajmie się po prostu wszystkim i zapewni spokój oraz bezpieczeństwo.

Dlaczego nie sięgnąć po ten model przy współpracy z najemcą?

Twoja rola nie może się kończyć na podpisanej na sztynne pięć lat umowie najmu. Doskonale zdaję sobie sprawę, że proces negocjacji, rozmów i ustaleń jest długi i wymaga od Ciebie dużego wysiłku. Jednak wybranie się na długi urlop, zaraz po podpisaniu umowy, to poważny błąd, na który nie możesz sobie pozwolić. Niezadowolony z całego okresu najmu klient nie zawaha się pomyśleć o przeprowadzce. Co innego, gdy odczuwa satysfakcję nie tylko z korzystnych dla niego warunków najmu, ale też czuje Twoje wsparcie

podczas całego okresu współpracy. Pomóż mu więc skupić się na swoim biznesie, a nie daj pretekstu do szukania nowych opcji na rynku. Pamiętaj, że „a happy tenant pays the rent”.

Jak więc stać się przyjacielem biznesu naszego klienta, którego chcemy zadowolić i utrzymać?

Zacznij od zarządzania procesem komunikacji z najemcą już od samego początku. Postaw się na moment na jego miejscu i posłuchaj, co mówią do Ciebie: dział sprzedaży, prawnik, księgowy, zespół do spraw realizacji. Czy dyskurs pomiędzy tymi wszystkimi podmiotami nie przyprowadza Cię o zawrót głowy? Spróbuj więc okiełznać cały ten zespół i ujednolicić ścieżkę relacji. Zharmonizuj częstotliwość kontaktów i ustal kolejność tematów, a co najważniejsze zachowaj w tym wszystkim zdrowy rozsądek, właśnie taki, jakiego sam byś oczekiwał od drugiej strony.

Pięcioletni okres najmu nie powinien być traktowany jako czas w stylu „mamy go”. To dla Ciebie wciąż lata realnego wykonywania pracy. Wzorem Rolls Royce’a,



określ warunki, które mógłbyś zapewnić klientowi w ramach polityki „spokoju ducha”. Opieka nad najemcą to jednak dodatkowy czas i pieniądze. Zabezpiecz więc budżet na budowanie przyjacielskiej relacji, oferty pomocy w razie wypadków czy niefortunnnych zdarzeń – tych mniej lub bardziej przewidywanych. Zapamiętaj też, że zadowolony klient to najlepszy ambasador Twojego biznesu.

Jeden głos zamiast kakofonii

Po stronie wynajmującego zawsze stoi kilka osób, a co za tym idzie, zawsze słychać kilka głosów. Co innego może mówić właściciel, co innego zarządca, jeszcze inne zdanie ma specjalista do spraw komercjalizacji. Brak jasnej polityki komunikacyjnej to poważny błąd, który może kosztować Cię utratą zaufania najemcy. Powoduje to wiele niepotrzebnych konfliktów, które, rzecz jasna można zażegnać, jednak niesmak u klienta pozostanie na długo – a to może uderzyć w Twoją reputację. Warto więc wdrożyć jednolitą komunikację, by przekaz do klienta zawsze był spójny i klarowny. Mimo tych wszystkich starań, zdarza się, że najemcy i tak rozglądają się wokół

za lepszymi opcjami najmu. To w miarę normalne, społeczne zjawisko. Przecież wszędzie lepiej, gdzie nas nie ma, a u sąsiada trawa jest zawsze bardziej zielona. Ale i takiemu zachowaniu klientów można skutecznie przeciwdziałać. Przykładem niech będzie sukcesywne budowanie poczucia identyfikacji najemcy z budynkiem. Specjaliści od brandingu oraz networkingu podpowiedzą Ci jak sprawić, by Twój najemca poczuł dumę z przynależności właśnie do Twojej społeczności. Wspólne imprezy sportowe, polityka zakupowa, aplikacje mobilne, integracja najemców podczas pikników firmowych, zespołowe profile społecznościowe czy interaktywne strony internetowe powoli stają się standardem i świadomą realizacją polityki budowania długoterminowych relacji w branży RE.

Powyższe techniki to nie tylko opcja dla budynków biurowych najwyższej klasy. Także właściciele starszych obiektów powinni pomyśleć o wdrożeniu podobnych rozwiązań. Jeśli tego nie zrobią, w krótkim czasie grozi im odpływ najemców do nowocześniejszych myślicychnych wynajmujących. ○

To be like Rolls Royce in Real Estate

You know well that your office building is not perfect. There are no such buildings. Failures happen to the best brands in the world. So what do the best brands do and you don't? How do they achieve success even though common failures do occur? This phrase is the key: **"Unrivalled peace of mind"**.



Senior Associate Director, Tenant Representation, Head of Tricity Office, CBRE, Pro Progressio Expert

Mariusz Wiśniewski

That is how Rolls Royce defines the state of comfort which is delivered together with a car.

If the car breaks down, they provide 24-hour worldwide roadside assistance, a replacement car of the same class, assistance in finding a hotel and even a flight home. Is this enough? No. During the whole process the client is accompanied by an assistant, whom they call a "friend". The friend takes care of everything ensuring a peace of mind and safety.

Why not use this model of cooperation while dealing with tenants?

Your role cannot end after signing a five-year lease agreement. I do realize that negotiation and preparation processes are long and require a huge effort on a landlord's side. However, taking a long vacation right after signing a lease agreement is a huge mistake that you cannot make. A client who is not satisfied throughout the whole lease period, will most certainly think of moving out.

The situation is reversed when a client is satisfied not only with good commercial conditions but also with landlord's support throughout the whole lease period. Let a tenant focus on developing their business and not on searching for other office options on the market. Remember: "a happy tenant pays the rent".

So how to become a business friend to keep and satisfy your client?

From the very beginning, start with managing the communication with your client. Try to step into client's shoes for a while and listen what the landlord's sales department, a lawyer, an accountant or a construction team say. It makes you feel a little dizzy, doesn't it? Try to coordinate that group of people and appoint a clear path of contact. The frequency of contacts and a list of issues should be harmonized with a common sense. Treat the tenants in the way that you would like to be treated.

A five year lease agreement should not be equal to "we got you!". For you these five years should be a period

filled with hard work. As Rolls Royce did, you should establish services based on 'Unrivalled peace of mind' policy and constantly provide them to your client. The after care service means additional time and money. Therefore, you should secure a budget for building a friendly relationship with a client, help in emergency or failure cases – both those predictable and unexpected. Remember that a happy client is the best ambassador of your business.

One voice instead of a cacophony

On landlord's side there are always numbers of people meaning number of 'voices'. One thing can be said by the owner, the other by building manager, yet another by commercialization specialists. Lack of clear communication policy is a serious mistake that can cost you tenant's trust. It causes plenty of unnecessary conflicts. These of course can be solved, however, the client will remember them for a long time. Such situations can have a negative impact on landlord's reputation. Therefore, introducing a clear communication path which is coherent and comprehensive for a client is something definitely worth doing.

Despite those all efforts, it also happens that tenants look for better office options anyway. It is a normal, social behavior. The grass is always greener on the other side. But even for such patterns of behavior the solution can be found. Gradually establishing tenant's identity with an office building should be an example. Branding and networking specialists can advise you on establishing the feeling of 'the building community'. Mutual sport events, common procurement policy, applications, tenants' integration during picnics, social networks or interactive websites – these are slowly becoming a standard. It is a conscious strategy of establishing a long term relations in real estate industry.

The abovementioned techniques do not only apply to the best A class office buildings. Also the owners of older buildings should consider implementing such solutions. Without them there is a risk of losing the tenants as they may choose more modern way of thinking. ○

Outstanding customer experience driving revenue and customer loyalty.

Transcom dzięki globalnej sieci swoich contact center jest światowym liderem w świadczeniu usług z zakresu kompleksowej obsługi klienta. Specjalizujemy się w obsłudze klienta na odległość, sprzedaży, pomocy technicznej oraz windykacji.

Wiemy, że Twoi klienci są siłą napędową Twojej firmy, dlatego też zapewnienie im znakomitej obsługi jest naszym priorytetem.

Naszym celem jest tworzenia jak najlepszych relacji pomiędzy Tobą a Twoimi klientami.

Zatrudniamy 29 tysięcy specjalistów obsługi klienta pracujących w 54 centrach rozlokowanych w 23 krajach. Oferujemy usługi w 33 językach dla ponad 400 międzynarodowych marek działających we wszystkich branżach.

Jesteśmy tam, gdzie są Twoi klienci.

Bez względu na to czy znajdujemy się w Twoim kraju, za granicą, czy też tuż obok, we wszystkich lokalizacjach jesteśmy nastawieni na zapewnienie znakomitej obsługi klienta. Naszym partnerom zapewniamy satysfakcję, wzrost lojalności klientów i dodatkową sprzedaż, jak również większą klarowność i wzrost biznesu naszych w kluczowych obszarach.

contact@transcom.com
www.transcom.com

Bogata oferta Transcom jest zaprojektowana tak by zapewnić znakomitą obsługę klienta redukując koszty i zwiększać sprzedaż naszego partnera.

Obsługa klienta:

- jakość, szybkość, dokładność i cele sprzedażowe,
- zróżnicowanie konkurencyjne,
- zwiększenie ilości zamówień i lojalności klientów.

Wsparcie techniczne:

- wielopoziomowe modele wsparcia,
- ekstensywne szkolenie produktowe,
- rozwiązanie sprawy klienta przy pierwszym kontakcie.

Utrzymanie klienta

- zapobieganie odejściom i wydłużenie okresu życia klienta,
- ochrona przychodów i przekształcenie odchodzących klientów w lojalnych użytkowników usług.

Pozyskanie klientów

- niskokosztowe pozyskanie nowych klientów,
- odkrywanie potrzeb klientów, dobranie odpowiednich ofert, zabezpieczanie zamówień.

Sprzedaż krzyżowa i upselling

- generowanie nowych sprzedaży w obrębie już istniejącej bazy klientów,
- kompleksowa posprzedażowa obsługa klientów,
- biegłość w budowaniu relacji.

Windykacja

- odzyskanie długu i rehabilitacja klienta,
- indywidualne podejście do każdego zadania,
- wsparcie wewnętrznych zespołów prawnych.

Transcom świadczy usługi dla ponad 400 firm z całego świata, w każdej branży wymagającej specjalistów w dziedzinie obsługi klienta.

Nasi klienci konkurują w szybko zmieniającym się świecie na masowych rynkach zbytu, które wymagają ekstremalnej elastyczności by szybko i efektywnie kształtować potrzeby i preferencje klientów.

Transcom posiada szczegółowe know-how w wielu branżach, jak na przykład telekomunikacja, usługi finansowe, media i komunikacja, sprzedaż detaliczna, elektronika użytkowa, czy też podróże i transport.

Nasi specjaliści obsługi klienta nawiązują kontakt wieloma kanałami wliczając w to telefon, e-mail, czat i social media.



Transcom

Czy w Polsce jest wystarczająca liczba filologii w szkołach wyższych?

Ostatnie dwie dekady udowodniły, że sektor outsourcingu i centrów usług wspólnych w Polsce przeżywa w Polsce swój najlepszy czas. W obszarze pozyskiwania inwestycji zagranicznych o tym charakterze, Polska wypada bardzo dobrze, już nie tylko na tle krajów europejskich, ale także całego świata.

Co ciekawe, to głównie w Polsce i pozostałych krajach Europy centralnej i wschodniej rozwijają się, zwłaszcza, te centra operacyjne, które oferują usługi w wielu językach obcych. W naszym kraju można spotkać wiele przedsiębiorstw, które świadczą usługi – już nie w kilku, czy kilkunastu – ale nawet w kilkudziesięciu różnych językach obcych.

Patrząc na kapitał zagraniczny, jaki lokowany jest w Polsce, można również zaobserwować pewne zmiany na przestrzeni ostatnich lat. O ile 20 lat temu, to głównie Amerykanie lokowali swoje biznesy w Polsce, o tyle ostatnia dekada jest wyraźnie pod znakiem napływu zróżnicowanego kapitału. Coraz aktywniejsi są inwestorzy z Niemiec, Holandii czy krajów skandynawskich – i wygląda na to, że trend ten zostanie utrzymany.

Zagraniczne przedsiębiorstwa, nastawione na obsługę swoich rodzimych krajów, są zobligowane do zatrudniania osób władających językami macierzystymi tych krajów. I tu pojawia się pytanie – jak w Polsce wygląda dostęp do kadry, która jest w stanie w swobodny sposób komunikować się różnymi językami.

Metod badania jest kilka, lecz żadna z nich nie jest doskonała. Co więcej, opracowania, które pojawiają się na rynku, zwykle pokazują deklarowaną, a nie faktyczną (potwierdzoną) „znajomość” języków obcych. Podwyższa to znacząco słupki statystyczne i wszystkim wydaje się, że w Polsce posiadamy wręcz nieograniczony dostęp do multijęzycznych kadr.

Nauczanie języków obcych w Polsce odbywa się na wielu poziomach, począwszy od edukacji w przedszkolach, szkołach podstawowych, gimnazjach i liceach, przez kursy językowe, korepetycje, a na filologiach w szkołach wyższych skończywszy. I na tym ostatnim elemencie się w tej chwili skupimy.

Fundacja Pro Progressio podjęła się analizy rynku filologii obcych wykładanych w szkołach wyższych w Polsce. Badanie objęło wszystkie uczelnie, a do weryfikacji danych posłużyły zarówno strony internetowe uczelni (oferty nauczania), dane Głównego Urzędu Statystycznego oraz Ministerstwa Nauki i Szkolnictwa Wyższego udostępniane przez platformę POLON. W trakcie prowadzenia badań okazywało się,

że część szkół nie prowadzi już pewnych kierunków nauczania, część dopiero uruchomiła nowe filologie, a część informacji (podawanych przez poszczególne źródła), znacznie się od siebie różniła. Niemniej jednak, udało się zebrać materiał, który został odpowiednio uszeregowany i przedstawiony w raporcie „Języki obce (filologie) w polskich szkołach wyższych”.

Raport ukazał się pod koniec sierpnia 2015 roku i jest dostępny na stronach internetowych Fundacji Pro Progressio. Z raportu wynika m.in., że w 59 polskich miastach na 102 uczelniach nauczanych jest 50 różnych języków obcych. Najbardziej popularny jest język angielski, następnie – niemiecki, rosyjski, hiszpański, francuski, a w dalszej kolejności włoski i chiński. Pozostałe języki są wybierane przez studentów rzadziej. W raporcie ukazano obecność filologii na tle podziału terytorialnego kraju, z uwzględnieniem poszczególnych uczelni i miast, dzięki czemu powstała polska mapa studiów językowych.

Raport i płynące z niego informacje mogą być pomocne wielu różnym grupom odbiorców, takim jak:

- samorządy,
- firmy prowadzące działalność gospodarczą na terenie danego miasta/województwa,
- nowi inwestorzy zagraniczni,
- kandydaci na studia,
- ośrodki badawcze i analityczne,
- Centra Obsługi Inwestora,
- uczelnie,
- pozostali odbiorcy.

Sektor BPO i SSC w głównej mierze korzysta – nie ze wszystkich – lecz z wybranych języków. Toteż w raporcie uwzględniono także krótką listę wybranych, najbardziej pożądaných i poszukiwanych kompetencji językowych. W grupie tej znalazły się języki: angielski, niemiecki, rosyjski, francuski, hiszpański, włoski, niderlandzki, szwedzki, norweski, duński, fiński oraz lingwistyka stosowana. Tym filologiom w raporcie poświęcono więcej uwagi i poddano bardziej dokładnej analizie.

Raport został opracowany w ramach realizacji celów statutowych Fundacji Pro Progressio, polegających m.in. na pomocy polskim miastom w pozyskiwaniu inwestycji zagranicznych, a także na edukacji rynku, w części związanej z rozwojem branży outsourcingu i nowoczesnych usług dla biznesu.

Wyniki raportu będą także wykorzystane w branżowym podsumowaniu roku podczas Gali Outsourcing Stars 2015 w dniu 28 stycznia 2016 roku. ◯



Wiktor Doktor
prezes
Pro Progressio

PROGRESSIO

Is there a sufficient number of foreign language courses taught by universities in Poland?

The last two decades showed that the outsourcing and shared services centre sector in Poland is experiencing a high point in Poland. In the area of obtaining foreign investments of this type, Poland is doing very well, not just compared with European countries, but also the entire world.

What is interesting is that mainly, in Poland and in other central and eastern European countries, especially those operating centres that offer services in many foreign languages are developing. In our country, we can find many businesses that no longer provide services in just several but in several dozen foreign languages.

Looking at the foreign capital that is invested in Poland, one can also observe certain changes that have taken place over the last few years. While 20 years ago, it was mainly Americans that located their businesses in Poland, the last decade consisted of the inflow of diverse capital. Investors from Germany, the Netherlands, or Scandinavia are increasingly active, and it appears that this trend will continue.

Foreign businesses that wish to provide services to their home countries are obligated to hire people that are fluent in the native languages of those countries. This gives rise to the question of what access to human resources that are able to freely communicate in different languages looks like in Poland.

There are several methods for analysing this, but none of them is perfect. In addition, the studies that appear on the market usually show the declared and not actual (confirmed) foreign language "proficiency". This significantly increases the statistical results and everyone seems to think that in Poland, we have virtually unlimited access to multi-lingual human resources.

The teaching of foreign languages in Poland takes place on many levels, starting with education in preschools, elementary schools, junior high schools, and high schools, through language courses, tutoring, and ending with foreign language majors in universities. We will focus on the last of those at this time.

The Pro Progressio Foundation carried out an analysis of the market of foreign languages taught at Polish universities. The analysis covered all universities, and the data was verified using both the school's websites (educational offers), and the data of the Central Statistical Office and the Ministry of Science and Higher Education available through the POLON platform. During the survey, it turned out that some schools no longer offer certain fields of study, some just began teaching a new foreign language,

and some information provided by individual sources significantly differed from source to source. Nonetheless, it was possible to gather data that was appropriately ordered and presented in the "Foreign Languages in Polish Institutions of Higher Learning [Języki obce (filologie) w polskich szkołach wyższych]" report.

The report appeared at the end of August 2015 and is available on the website of the Pro Progressio Foundation. The report indicates that, among others, 50 different foreign languages are taught in 59 Polish cities by 102 universities. English is the most popular language followed by German, Russian, Spanish, French, Italian, and Chinese. Other languages are chosen less often by students. The report showed the presence of foreign languages in terms of the territorial subdivision of the country, taking into account individual universities and cities, thanks to which, a map of Polish foreign language courses was created.

The report and the information provided by it can be helpful to many different groups which include, among others:

- local governments,
- companies that do business in the given city/voivodship,
- new foreign investors,
- university candidates,
- research centres and think tanks,
- Investor Services Centres,
- universities,
- others.

The BPO and SSC sector mainly uses not all, but a select group of languages. As such, the report also included a short list of select, most in demand and desired foreign language abilities. This group includes the English, German, Russian, French, Spanish, Italian, Dutch, Swedish, Norwegian, Danish, and Finnish languages, as well as applied linguistics. The focused more attention in these foreign languages and subjected them to a more in depth analysis.

The report was prepared as part of the performance of the statutory goals of the Pro Progressio Foundation consisting of, among others, helping Polish cities obtain foreign investments as well the education of the market in the part related to the development of the outsourcing and modern business services sector.

The results of the report will also be used during the industry's summing up of the year during the Outsourcing Stars 2015 Gala on 28 January 2016. ◻

POLSKA MAGNESEM NA INWESTORÓW.

Już 150 tys. osób w centrach biznesowych

Według najnowszego raportu ABSL „Sektor nowoczesnych usług biznesowych w Polsce 2015” w centrach usług z kapitałem zagranicznym pracuje już 150 tys. specjalistów. Oznacza to, że w ciągu ostatnich kilkunastu miesięcy (od kwietnia 2014 r.) inwestorzy stworzyli kolejne 22 tys. wysokiej jakości miejsc pracy.

Od początku 2014 r. w kraju powstało aż 60 nowych centrów. Po raz pierwszy w swojej najnowszej gospodarczej historii, Polska zdobywa globalnie rozpoznawalną specjalizację – obsługę zaawansowanych procesów biznesowych na rzecz wiodących światowych korporacji.



www.absl.pl

Jak wynika z raportu ABSL, zlokalizowane w Polsce 532 centra usług z kapitałem zagranicznym zatrudniają obecnie 150 tys. osób. W okresie ostatnich dwóch lat liczba pracowników w sektorze zwiększyła się o ponad 1/3. Wśród inwestorów, którzy od początku 2014 r. zdecydowali się otworzyć swoje centra w Polsce, można wymienić m.in. General Motors, FedEx, Mars, Owens-Illinois, Toyota, UPS i wielu innych.

– Od 2009 roku, kiedy to ABSL rozpoczęło swoją działalność, w obrębie sektora przybyło aż 100 tys. nowych etatów, co dziś daje nam liczbę 150 tys. zatrudnionych. Dalsze prognozy są więcej niż optymistyczne. Do 2020 r. w sektorze może pracować aż 250 tys. osób. To ćwierć miliona etatów dla absolwentów uczelni wyższych, specjalistów i menadżerów. To także wysokiej jakości miejsca pracy, dające możliwości rozwoju i awansu w międzynarodowych strukturach dużych firm, jak również siła napędowa całej polskiej gospodarki – mówi **Marek Grodziński, Wiceprezes ABSL, Dyrektor Europejskiej Sieci Centrów BPO Capgemini.**

Od początku 2014 r. w naszym kraju powstało 60 nowych centrów usług, a przez ostatnie lata liczba tego typu jednostek rosła w dynamicznym tempie. W 2002 roku działało zaledwie kilkadziesiąt centrów usług z kapitałem zagranicznym. W roku 2007 było ich 200, a w drugiej połowie 2014 r. ponad 500. Statystyki te ilustrują dynamikę, z jaką sektor usług dla biznesu rozwija się w Polsce.

Armia ekspertów

Obecnie, wśród 150 tys. pracowników sektora w Polsce, największą grupę tworzą specjaliści z obszaru IT. Tego typu usługi świadczy 1 na 3 osoby zatrudnione w branży. Na drugim miejscu znajdują się specjaliści finansowo-księgowi, którzy stanowią 22% zatrudnionych.

– W ciągu ostatnich kilku lat firmy z sektora przycyły się do wypełnienia luki kompetencyjnej obecnej na polskim rynku pracy. Zapewniły tysiącom pracowników możliwość zdobycia doświadczenia biznesowego i dostęp do know-how największych globalnych marek – mówi **Piotr Dziwok, Wiceprezes ABSL, Prezes Zarządu Shell Polska i Dyrektor Generalny Shell Business Operations Kraków.**

Dalszy wzrost

Co jest niezbędne, aby zagwarantować dalszy, dynamiczny rozwój branży? Przedstawiciele sektora apelują o realizację projektów, które ułatwią zarówno wchodzenie zagranicznych inwestorów do Polski, jak i prowadzenie tutaj biznesu. – *Konkurencyjność wymaga nieustannego doskonalenia umiejętności, sprawnego rozpoznawania nowych trendów i przekonania, że jedynym stałym elementem otoczenia gospodarczego jest zmiana* – podsumowuje **Wojciech Popławski, Wiceprezes ABSL, Dyrektor Accenture Operations w Polsce.** ○

POLAND CONTINUES TO ATTRACT INVESTORS as business service sector employment hits 150,000

According to the latest ABSL report, foreign-capital service centers operating in Poland now employ 150,000 specialists. This means, that since April 2014, investors have created another 22,000 high-quality jobs. Since the beginning of 2014, 60 new foreign-capital service centers have been set up in Poland. For the first time in its history, the country is gaining an internationally recognised specialisation – management of advanced business processes for the world's leading corporations.

According to the research, 532 service centers located in Poland currently employ 150,000 specialists. Over the past two years, the sector's workforce has increased by more than one third. In the last eighteen months many companies have decided to establish centers in Poland including General Motors, FedEx, Mars, Owens-Illinois, Toyota, UPS.

*– Since 2009, when ABSL launched its operations – 100,000 new jobs have been created within the sector, meaning that today 150,000 specialists work for foreign-capital service centers. The future outlook continues to be very optimistic. By 2020, employment may hit the 250,000 mark. This is a quarter of a million jobs for graduates, specialists and managers. These are also high quality employment opportunities that allow for development and promotion within international structures of large organizations and a driving force of the 3 entire Polish economy – said **Marek Grodziński, Vice President ABSL, Head of European BPO Delivery Centers, Board Member, Capgemini Poland.***

Since the beginning of 2014, 60 new service centers have been created in Poland. In the past few years, the number of these units has grown dramatically. In 2002, there were only a few dozen foreign-capital service centers operating in Poland. By 2007 this number had gone up to 200, and by the second half of 2014 had risen to 500. These numbers illustrate the dramatic growth of Poland's business service sector.

An army of experts

Among 150,000 sector employees in Poland, the largest group are IT specialists. This type of services is provided by one in three professionals working within the sector. Finance & Accounting specialists are the second largest group accounting for 22%.

*– In the past few years, companies operating in the sector have contributed to the closing of the competency gap visible on the Polish labor market. They have allowed thousands of employees to gain business experience as well as access to the know-how of the largest global brands – says **Piotr Dziwok, Vice President of ABSL, Country Chair Shell Polska, General Manager Shell Business Operations Krakow.***

A continued growth

So what is necessary to ensure a continued, rapid development of the industry? Sector representatives suggest changes that will simplify investing in Poland as well as the running of operations in the country. *– To stay competitive it is necessary to continually develop our ability to identify new trends and retain the conviction that change is the only constant element of the global business environment – summarized **Wojciech Popławski, Vice President ABSL, Director, Accenture Operations Poland.** ○*

CZY ROZUMIEM SWOJEGO PRACOWNIKA?

Bardzo lubię czytać o rynku centrów usług wspólnych. Lubię pozytywny klimat wokół tego tematu. To, że Polska jest doceniana na arenie międzynarodowej oraz, że kolejne firmy dojrzewają do tego pomysłu. Standaryzacja procesów, przeniesienie danej funkcji biznesowej do tańszej lokalizacji czy wreszcie obniżenie kosztów płac mocno mnie przekonują. Wiem też, że mamy w naszym kraju tak wiele ciekawych lokalizacji, które za chwile mogą konkurować z Krakowem czy Wrocławiem, że tej pozytywnej „pary” powinno nam wystarczyć na kilka dobrych lat.

IBM

Maciej Jakubowski
Interactive Experience,
Associate Partner, IBM
Global Business
Services



Jednak niepokoi mnie to, że obniżenie kosztów to nadal najważniejszy cel stworzenia centrum usług wspólnych czy outsource'owania danej funkcji biznesowej. Przecież niższe koszty muszą z czegoś wynikać. Być może jest inny, bardziej efektywny model dostarczania usług (jak chociażby słynny „core/flex”) lub zwyczajnie efekt skali (obsługują proces dla większej liczby klientów, uczę się i przez to wykonuję wszystkie czynności mniejszą liczbą pracowników czy innych zasobów)?

Stawiając na drugiej szali niższe pensje, mniej benefitów, mniej możliwości rozwoju poprzez mniej szkoleń obudzę niejednego krytyka. Ten z radością wykrzyknie, że jego firma zatrudnia najbardziej utalentowanych absolwentów polskich uczelni, którym on daje szanse zaistnienia na rynku pracy przy rozpoznawalnym logo, a oni odwdzięczają się oddaniem i swoimi umiejętnościami oraz niższymi oczekiwaniami finansowymi.

Jednak ta historia musi mieć ciąg dalszy, bo przecież absolwent, który odbierał swój dyplom razem ze mną, to nie ten sam absolwent, który odbierze dyplom w tym roku. I choć nie różni ich przepaść wiekowa (wielka nadzieja autora) to ich oczekiwania względem swojego pierwszego pracodawcy znacznie się różnią. Ten pierwszy nie mógł wybierać wśród pracodawców z ciekawym logo w takim stopniu jak ten drugi.

Ten pierwszy mówił w jednym języku (najczęściej angielskim) i każdego dnia był wdzięczny losowi, że to właśnie jego wybrano na stanowisko, na które aplikował. Ten drugi to osoba, która angielski traktuje jako codzienność i nie widzi najmniejszego problemu w tym, że dziś pracuje z takim a jutro z innym logo na wizytówce.

Dla tego pierwszego praca stanowiła najważniejszą wartość i był w stanie wiele poświęcić, żeby zadowolić swojego pracodawcę, a ten drugi wie, że to podróże kształcą i kropka.

Wobec tego, jak połączyć ze sobą większą samoświadomość dzisiejszych absolwentów, ich wyższe oczekiwania wobec przyszłego pracodawcy oraz fakt,

że centra usług wspólnych z założenia muszą w taki czy inny sposób optymalizować wszystkie składniki kosztowe?

Czy jest dobry sposób na to, żeby zatrzymać w firmie tych najciekawszych pracowników a jednocześnie zaoferować im miejsce pracy, którym będą nadal zaciekawieni? Lub, parafrazując czy wykorzystujemy inny mechanizm niż „stara, dobra” ankieta, żeby poznać to co mówi, robi, czuje oraz o czym myśli Nasz pracownik?

Wyobraźmy sobie następujący proces

Najpierw pracujemy wspólnie, żeby poznać naszego pracownika. Dużo czytamy o tym, kim są „Millenials”



lub „Native Digitals” i jak bardzo zmienił się ich sposób postrzegania świata. Wykorzystujemy dotychczasowe ankiety lub inne narzędzia dostępne w naszych firmach.

Następnie tworzymy opis takiej **persony**, zwracając szczególną uwagę na tak „nieistotne” zagadnienia jak to: jakie taka osoba może mieć zainteresowania, w jaki sposób pozyskuje różne informacje, co robi po pracy, jakie rzeczy lubi a jakich nie, oraz czym kieruje się podejmując decyzje. Taki opis stosunkowo łatwo przekuwamy w tzw. **mapę empatii**. Teraz wcielamy się w naszą opisywaną osobę i zastanawiamy się, co taka osoba mówi, robi, czuje lub myśli. Wbrew pozorom nie jest to łatwe ćwiczenie, bo przecież dobry szef wie kim lub jaki jest jego pracownik. Jednak czy na pewno?

Mapa empatii pokazuje nam jak różny jest pracownik od tego co sobie dotychczas o nim wyobrażaliśmy. Jak to co mówi może być różne od tego co czuje i co robi. Teraz dopiero wiemy co go stresuje, co cieszy, co zastawia, smuci, ekscytuje itp. Biorąc ten багаż idziemy z nim w podróż przez jeden z jego dni zwracając uwagę na to co podczas tego dnia sprawia mu najwięcej trudności. Czy to wyjście na czas z domu, czy może powtarzalność rzeczy, które musi wykonywać przez cały czas kiedy jest naszym pracownikiem?

Taki dzień studiujemy bardzo uważnie i notujemy wszystkie jego aspekty tworząc tzw. **as-is scenario**. Najczęściej już teraz w naszych notatkach odczytamy to, co stanowi jego powody frustracji i niezadowolenia.

Będą to proste rzeczy, które często wynikają z nadmiernej „optymalizacji” i rozdrobnienia procesu (przeklejam jedną komórkę do drugiej i wciskam „enter” lub muszę kasować maile, bo moja korporacyjna skrzynka ma tylko



150Mb pojemności, itp.). Każdy z takich punktów to potencjalna okazja do tego, żeby poprawić życie naszego pracownika, a zbiór takich okazji posłuży nam do tego, żeby zamodelować, jak mógłby wyglądać **idealny dzień** pracy gdybyśmy pozbyli się tych wszystkich niedogodności. Taki idealny dzień rysujemy i studiujemy jeszcze uważniej, żeby zauważyć, że nie każda naprawa musi być kosztowna. Co więcej niektóre mogą być całkiem przyjemne, szybkie do zrealizowania, a do tego umożliwiają nam jeszcze lepsze poznanie tych, których zatrudniamy.

Dwa miesiące temu prowadziłem wykłady na największej z warszawskich uczelni ekonomicznych dla reprezentacji studentów z Chin. Jako, że tematyka była dowolna, pomyślałem, że spróbuję wykorzystać ich młodość i wszystkie dostępne różnice kulturowe, żeby przejść z nimi przez proces, który przed chwilą Państwu zaprezentowałem i zobaczyć, co oni zrobiliby żeby poprawić środowisko pracy przeciętnego pracownika centrów usług wspólnych.

Wyobrażałem sobie, że przedstawią tysiące pomysłów na to, jak najnowsza technologia zmienia świat, a ja siedząc przy biurku układałem w słupku argumenty na to, jak bardzo to będzie kosztowne

i nierealne. Wyobraźcie sobie Państwo, jak wielkie było moje zaskoczenie kiedy najlepszym pomysłem okazało się zorganizowanie tzw. „tematycznych śród”, gdzie – w zależności od motywu przewodniego – pracownicy przychodzą do biura tak czy inaczej ubrani. Miało to dać poczucie weekendowego luzu w najtrudniejszym dniu w trakcie tygodnia i spowodować, że tak

jak na piątek wieczór pracownicy czekali na środę. Brzmi ciekawie? ☺



DO I UNDERSTAND MY EMPLOYEE?

I really enjoy reading about shared services centres market. I like the upbeat ambience engulfing this subject, the fact that Poland is appreciated on the world stage and that ever more companies are coming around to this idea. For me, process standardisation, transferring a given business function to a cheaper location or reducing labour costs are convincing arguments. I also know, that Poland has many interesting locations, which, in not too a distant future will be able to compete with Kraków or Wrocław and also that this positive “steam” should suffice for a number of years.



Maciej Jakubowski
Interactive Experience,
Associate Partner, IBM
Global Business
Services

However, I am somewhat worried, that reducing costs is still the primary objective of establishing shared services centres or outsourcing a given business function. Because lower costs are not conjured from thin air – perhaps then another, more effective service provision model (the now famous „core/flex” for example), or simply economies of scale (servicing a process for a larger number of clients, moving along the steep section of the learning curve makes it possible to achieve the same results progressively employing less labour or resources) are viable?

In looking elsewhere than lower salaries, less perks, reduced personal growth opportunities by cutting back on training, to reach that equilibrium, will undoubtedly rouse many voices of critique. They will rally around calls that their companies employ top graduates from Polish universities, giving them an opportunity to get their foot in the door of the job market under a recognisable logo in return for devotion and skills, as well as less stringent financial expectation.

However, history has to take its course, as a graduate who learned the ropes alongside me is not the same graduate who will be receiving their diploma this year. And, whereas the age difference is not vast (or so the author hopes), expectations in terms

of their first employer are grossly different. The former was not able to pick and choose amongst employers fronted by interesting logos as much as the latter. The former knew only one foreign language (usually English), and, every day, was grateful for being picked for that job. The latter is a person for whom English is nothing unusual, and has no qualms about changing employers to boost their career. For the former, a job was something precious, they were willing to go a long way just to satisfy their employer, whereas the latter knows that travel broadens the mind.

Thus, how is one to combine the ever growing self-esteem of today’s graduates, their increased expectations from future employers and the fact that shared services centres, as a principle, have to optimise all cost components one way or another? So, can a company find a way to retain the most valuable employees and at the same time maintain a workplace which will continue to arouse their interest? Or to paraphrase, can we use a mechanism other than the “good old” questionnaire to discover what our Employee is saying, doing, feeling and thinking?

Let us just imagine the following process

First we work together, so as to get to know our employee. We read a lot about “Millenials” or “Native



SPOTKANIE LIDERÓW

• BANKOWOŚĆ 2015 • UBEZPIECZENIA



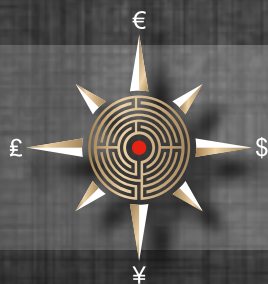
WARSAW INTERNATIONAL
BANKING SUMMIT

X EDYCJA FORUM



INSURANCE
FORUM

VI EDYCJA FORUM



FORUM
ZARZĄDZANIA
WIERZYTELNOŚCIAMI
III EDYCJA

W PROGRAMIE M.IN.:

- ♦ GREXIT, BREXIT - KONIEC STREFY EURO I UE?
- ♦ BANKOWOŚĆ 25 LAT TEMU, DZIŚ I ZA 25 LAT
- ♦ ŹRÓDŁA OSZCZĘDNOŚCI I NOWYCH PRZYCHODÓW
- ♦ CYBERRYZYKO W UBEZPIECZENIACH
- ♦ PRZYSZŁOŚĆ BRANŻY WINDYKACYJNEJ

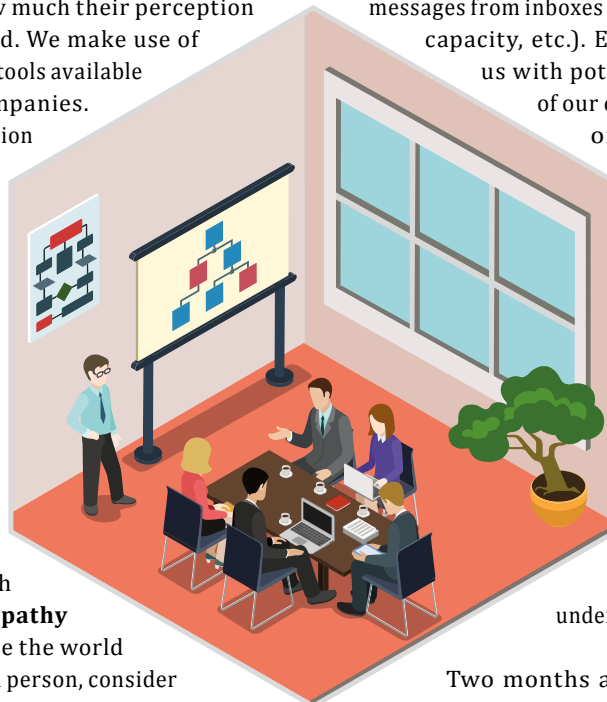
Digitals”, to find out how much their perception of the world has changed. We make use of questionnaires and other tools available to us to date at our companies.

Then, we create a description of such a **persona**, with particular emphasis on such “irrelevant” aspects as what such a person might be interested in, how they acquire information, what they get up to outside of the workplace, what they like and don’t like, and what drives them in making decisions. Once done, it is relatively easy to synthesise such

a description into an **empathy map**. Now, attempt to see the world through the eyes of such a person, consider what such a person would say, do, feel or think. Contrary to appearances, this is not a simple exercise, because a good boss knows who and what kind of people their subordinates are. But is that a fact?

An empathy map shows us how different an employee really is from what we’ve imagined thus far. The possible difference between what they say and what is really in their minds. Only now, do we know what makes them stressed, happy, what makes them tick, sad, what excites them etc. Taking this on board, we go on a journey with them through one of their days, paying attention to those things which are most difficult for them throughout that day. Is it leaving the house on time, or the repetitiveness of things which they have to do whilst at work? We study such a day very carefully, and note down all the important aspects, drawing up an as-is scenario. More often than not, our notes will already give us a glimpse of what frustrates them, makes them unhappy.

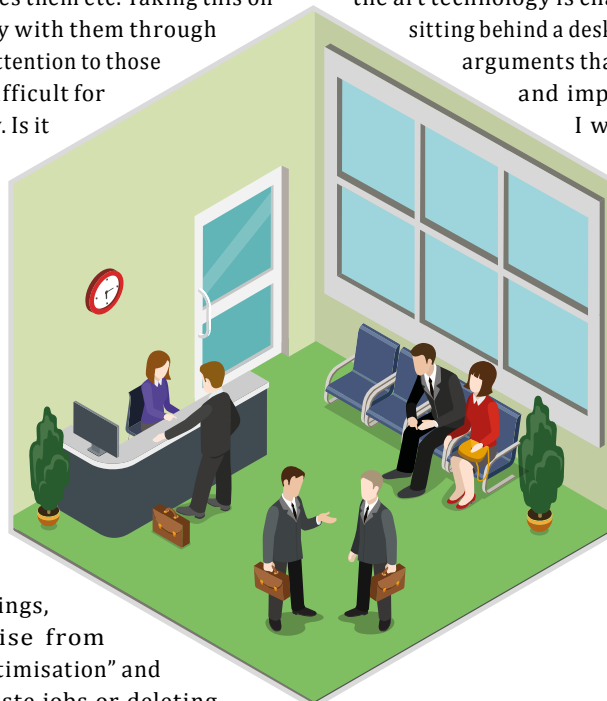
These will be simple things, which most often arise from overzealous process “optimisation” and fragmentation (copy/paste jobs or deleting



messages from inboxes which have limited storage capacity, etc.). Every such item presents us with potential to improve the life of our employee, and a collection of such opportunities will make it possible to model an **ideal day** at work, devoid of all such inconveniences. We sketch and study such an ideal day even more scrupulously, to realise that not every improvement has to be expensive. Furthermore, some may be quite pleasant, quick to implement and will facilitate a more thorough understanding of our employees.

Two months ago I presented a series of lectures at Warsaw’s largest economics university for a group of students from China. As I was given a free run of subjects, I thought to make use of their youth and all available cultural differences, to take them through the process which I outlined just a moment ago, and see what they would do to improve the working environment of an average shared services centre employee.

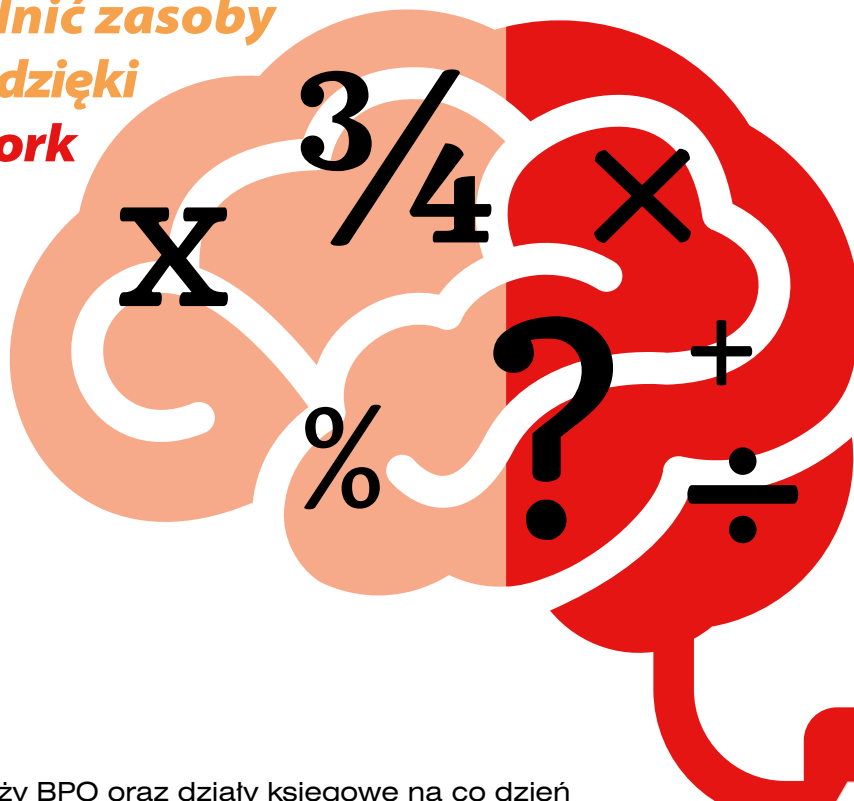
I imagined an avalanche of ideas, as to how state-of-the-art technology is changing the world, and me, sitting behind a desk, putting together coherent arguments that all this will be expensive and impractical. I must say, that



I was flabbergasted to find out that the best idea was “thematic Wednesdays”, where – depending on the theme – employees come to work dressed in this way or another. This was to furnish a casual feel, on that most difficult day of the week and cause employees to look forward to Wednesdays as much as they do to Fridays. Sounds interesting? ○

Outsourcing 5.0

Czyli jak uwolnić zasoby
i zaoszczędzić dzięki
**Knowledge Work
Automation**



Przedsiębiorstwa z branży BPO oraz działy księgowe na co dzień wykorzystują dziesiątki systemów informatycznych usprawniających przepływ informacji oraz przebieg procesów księgowych. Obecnie, pomimo wysokiego stopnia informatyzacji, najważniejszym ogniwem poszczególnych procesów księgowych jest wciąż człowiek – specjalista, który swoją wiedzą i doświadczeniem zapewnia wysokiej jakości usługi zgodne ze standardami. Niemniej jednak, rośnie rola narzędzi informatycznych, które zastępują czynnik ludzki w realizowaniu nie tylko podstawowych zadań, ale również tych wymagających specjalistycznej wiedzy i obciążonych dużym ryzykiem błędu.

extor

Rafał Strzelecki
– Prezes Zarządu
Extor S.A.



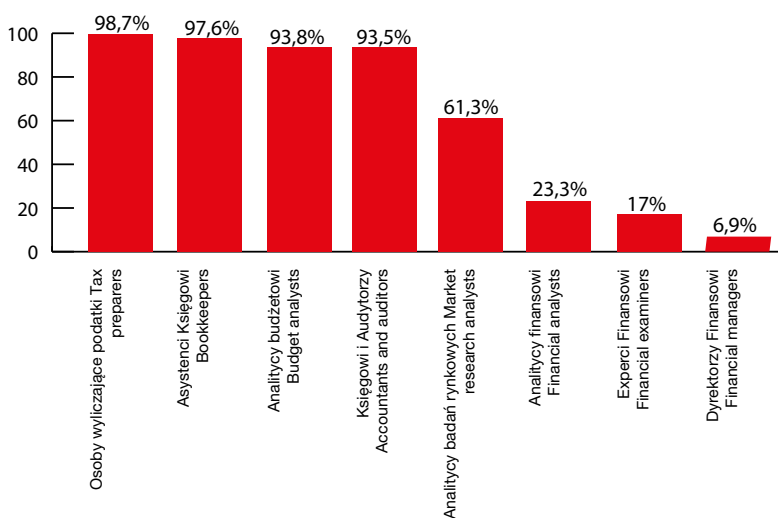
Obsługując zmiany, jakie zachodzą na rynku usług outsourcingowych, m. in. rosnące trudności w rekrutacji i zatrzymaniu kluczowych pracowników oraz szybkie tempo rozwoju technologii informatycznych, należy spodziewać się **rosnącej presji na dalsze automatyzowanie procesów księgowych** i zmianę roli człowieka w tych procesach. Zastosowanie sztucznej inteligencji oraz zaawansowanych samouczących się algorytmów, które służą do automatyzacji pracy wykonywanej dotychczas przez pracowników umysłowych (określane jako *Knowledge Work Automation*), będzie jednym z głównych źródeł

innowacji i uzyskiwania przewagi konkurencyjnej w nadchodzącej dekadzie. Oczywiście **rynek będzie premiować firmy i przedsiębiorstwa, które jako pierwsze wdrożą rozwiązania automatyzujące przebieg procesów biznesowych.**

W tym miejscu należy podkreślić, że nadchodzące zmiany są **naturalną konsekwencją zachodzących procesów technologicznych**, których jesteście uczestnikami od rewolucji przemysłowej w XIX w., kiedy maszyny zastąpiły człowieka w wykonywaniu pracy ciężkiej i niebezpiecznej. Następnie

w XX w. wraz z pierwszą falą komputeryzacji – komputery przejęły od ludzi wykonywanie prostych, powtarzalnych i wystandaryzowanych czynności. Przykładem rozwiązań tego rodzaju są systemy IVR w contact centre czy kioski informacyjne na lotniskach i w centrach handlowych. W XXI w. sztuczna inteligencja wkracza w obszar podejmowania decyzji – inteligentne systemy podejmują prawidłowe decyzje (np. przy ocenie zdolności kredytowej) szybciej niż ludzie, nie popełniając przy tym błędów wynikających z rutyny i przemęczenia.

Usługi księgowe oraz pochodne wymieniane są wśród usług, w których *Knowledge Work Automation* może znaleźć najszersze zastosowanie. Prognozuje się, że w ciągu najbliższych 20 lat inteligentne, automatyczne systemy będą stosowane w większości procesów księgowych. Oczywiście możliwości automatyzacji różnią się w zależności od pełnionej roli w organizacji księgowej i wykonywanych zadań. Prawdopodobieństwo automatyzacji prac wykonywanych przez poszczególnych specjalistów kształtuje się następująco:



Zródło / Source: <http://goingconcern.com/post/reminder-robots-are-coming-your-accounting-jobs>, http://www.oxfordmartin.ox.ac.uk/downloads/academic/The_Future_of_Employment.pdf

Można dyskutować z powyższymi wartościami, ale trudno zaprzeczyć, że automatyzacja znajdzie szerokie zastosowanie w przedsiębiorstwach z rynku BPO i szerzej, w firmach świadczących usługi księgowe.

Oferowane przez naszą firmę rozwiązanie CostKiller jest przykładem systemu klasy *Knowledge Work Automation*, które automatyzuje proces księgowania, zaczynając od elektronicznego obiegu i akceptacji dokumentów, poprzez ich automatyczną kwalifikację podatkową i dekretację. Automatycznie zadekretowane dokumenty oraz wpisy do rejestru VAT są przesyłane prosto do modułu księgowego Klienta.

Na przykładzie CostKillera można wskazać najważniejsze zalety wprowadzania sztucznej inteligencji i zaawansowanych systemów automatyzacji w branży BPO:

- **Redukcja kosztów bezpośrednich** dzięki optymalizacji zatrudnienia oraz obniżeniu poziomu wymaganych kwalifikacji pracowników rejestrujących i księgujących transakcje. System wykonuje automatycznie szereg czynności wykonywanych wcześniej przez pracowników.
- **Obniżenie wymaganych kwalifikacji pracowników** pozwala łatwiej pozyskać i utrzymać kadrę księgową wymaganą dla funkcjonowania BPO/SSC na coraz trudniejszym rynku pracy i przy rosnącej ilości SSC w Polsce. Operator pracujący na systemie, jako nakładce do modułu FK, nie musi być wykwalifikowanym księgowym, ani nie musi znać skomplikowanego interfejsu systemu księgowego.
- **Przyspieszenie przepływu informacji i zintegrowany proces aktualizacji wykonania budżetu** pozwala na bieżąco kontrolować realizację budżetu i reagować na odchylenia real-time, zamiast czekać na raport z wykonaniu budżetu po zamknięciu miesiąca, co jest wartością dodatkową dla korzystających z systemu firm.

Doświadczenia z wdrożeń systemów *Knowledge Work Automation* opartych o algorytmy sztucznej inteligencji pokazują, że możliwa jest efektywna kosztowo automatyzacja zadań, uznawanych dotąd za zbyt skomplikowane lub nieoptymalne do automatyzacji przy użyciu standardowych modułów oprogramowania księgowego.

Pełna automatyzacja procesów księgowych następować będzie stopniowo i ewolucyjnie. Systemy tej klasy będą wdrażane najpierw w organizacjach BPO/SSC, a docelowo w średnich i dużych firmach, dając korzyści w postaci redukcji kosztów i przyspieszenia obiegu informacji, aż staną się standardem, bez którego trudno będzie funkcjonować (tak jak dzisiaj nie da się funkcjonować bez skomputeryzowanej księgowości).

Podczas gdy inteligentne oprogramowanie będzie automatycznie obsługiwać żmudne procesy księgowe, specjaliści skupią się na rozwiązywaniu bardziej skomplikowanych problemów, poprawie jakości obsługi Klienta oraz na wzroście wyników biznesowych.

Knowledge Work Automation diametralnie zmienia rolę człowieka w organizacji księgowej, ale go nie wyeliminuje. Zautomatyzowane procesy księgowe wymagają zaawansowanej konfiguracji, kontroli i dają możliwość dostarczenia Klientom dodatkowych wartości, które mogą obecnie zapewnić tylko wysoce wykwalifikowani specjaliści. ○

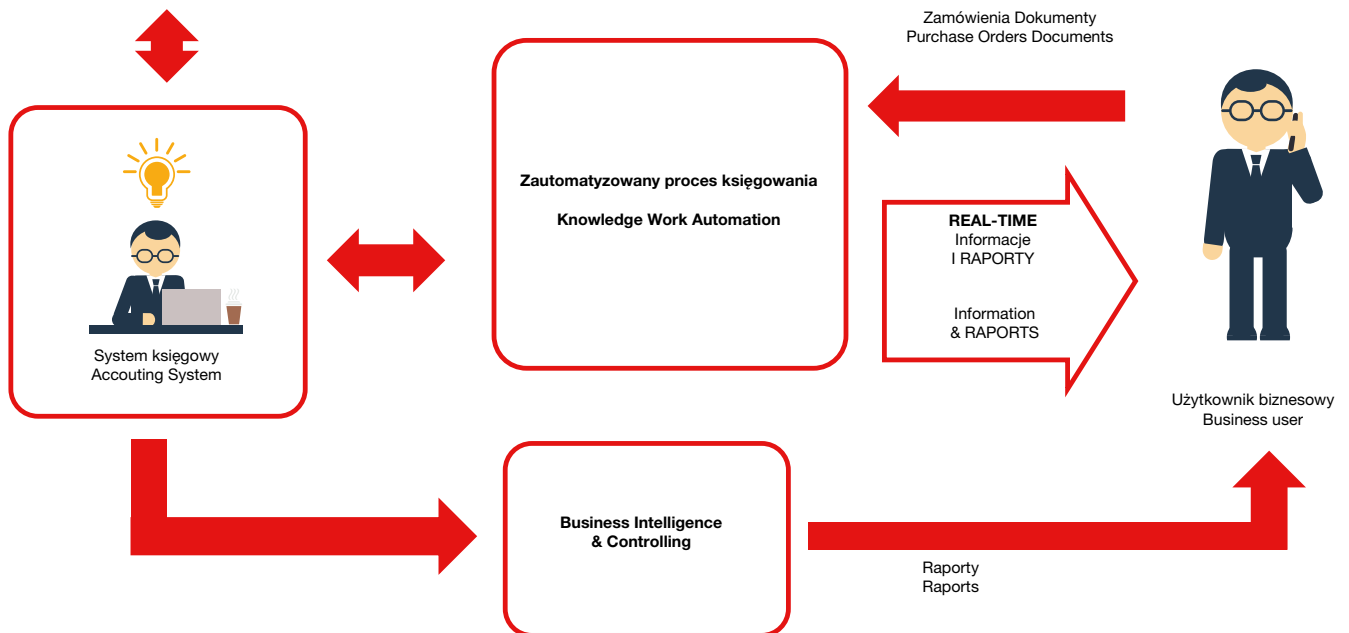
Kontrola kosztów REAL-TIME

REAL-TIME cost control



Bezpośredni dostęp użytkowników biznesowych do informacji i przetwarzania transakcji

Direct access of business users to information and transaction processing



Outsourcing 5.0

Or: How to free up resources and reduce costs thanks to Knowledge Work Automation



Every day, companies in the BPO sector and accounting departments use a wide range of information systems allowing for smoother information flow and accounting processes automation. Nowadays, even though the use of IT technologies is extensive, the most important roles in the majority of accounting processes still belong to people. They are professionals, who due to their knowledge and experience can assure the highest level of service in accordance with the regulations. However, the growing importance of IT tools should not be underestimated – those are able not only to take over basic procedures, but also able to perform tasks demanding expertise and fraught with high risk of an error.

Ongoing changes in the outsourcing sector – such as growing difficulties in recruiting and retaining key employees, or fast development of the IT sector – are evident. Therefore, it should not come as a surprise that the pressure will continue to grow for accounting processes automation. Consequently, the human role in such processes will change. Application of artificial intelligence and highly developed, machine learning algorithms in automation of processes that have been performed by knowledge workers (*Knowledge Work Automation*) will be one of the main sources of innovations and a way to get a competitive edge in the next decade. It goes without saying that the market will favor those companies that will be first to implement automation of business processes.

It should be stressed that those forthcoming changes are a natural consequence of ongoing technological processes. We have witnessed them since the Industrial Revolution in the 19th century – back then machines took over hard and dangerous jobs. Afterwards, in the 20th century, during the First Wave of Computing, computers replaced humans in performing simple, repetitive and standardized activities. IVR systems in contact centers or information kiosks in the airports or malls may serve as an example. In the 21st century, artificial intelligence proceeds into the field of decision making. Intelligent systems are able to make correct decisions (as in credit score calculation) quicker than most people and they do not make mistakes caused by routine or exhaustion.

Knowledge Work Automation can be of use in many services, among them in accounting and related fields. It is assumed, that in the next 20 years, intelligent, automatic systems will become of use in the majority of accounting processes. Obviously, the automation capabilities differ according to its role in the accounting and tasks it is supposed to perform. The probability of automation in reference to the particular positions is described as presented below: (graph, page 36).

The exact numbers may be up for discussion, but it is difficult to deny that automation will find a wide use in companies in the BPO sector and maybe even wider in accounting companies.

CostKiller, the solution proposed by our company, is an example of *Knowledge Work Automation* systems. It automates accounting processes, starting from electronic document flow, through automatic tax qualification and accounting of business transactions. As a result automatically generated bookings and postings to the VAT register are sent into the Client's accounting module.

Taking CostKiller as an example, the most important benefits of applying artificial intelligence and advanced automation systems in the BPO sector can be determined:

- **Reduction of direct costs** is acquired through the optimization of employment and through reduction of the level of qualifications required from employees who register transactions. The system itself automatically performs a series of activities previously carried on by people.
- **Lowering the minimum level of qualifications required from prospective employees** would facilitate hiring and maintaining accounting staff necessary for the operation of BPO and SSC, especially considering the challenging situation on the job market and the constantly growing number of BPOs in Poland.
- Thanks to the **real-time information flow and integrated budget update procedure**, budget execution may be inspected on an ongoing basis. Instead of waiting for the monthly budget execution report, the staff may remediate any deviations on the spot, which presents an added value for the companies using the system.

Our experience from *Knowledge Work Automation* implementation projects proves that it is possible to effectively automate tasks and processes considered to be too complicated or unprofitable by the means of standard accounting software.

Full accounting automation will be populated in an evolutionary manner. Initially, such systems will be implemented in BPOs/SSCs. In the next phase will also bring profit, such as cost reduction and streamlining the information flow, to medium and large size enterprises. Finally, it will be almost impossible to do business without them, just as nowadays it is impossible to do without computerized accounting systems.

When intelligent software automatically supports tiresome accounting processes, specialists will be able to focus on more demanding issues, facilitating improvement of client service or achieving better business results.

Knowledge Work Automation will bring dramatic change to the human role in accounting departments, but by no means will it eliminate the role. Automated accounting processes require complex configuration and control, but they also make it possible to bring an extra value to the Clients – something that currently only highly qualified specialists are able to achieve. ○



Tematyka prowadzenia dużych kontraktów outsourcingowych będzie przez nas zgłębiana podczas jesiennych warsztatów dla CXO, które magazyn Outsourcing&More planuje zorganizować wspólnie z firmą doradcą SourceOne Advisory

MEGA kontrakty outsourcingowe

– kilka kluczowych porad

Polski rynek usług outsourcingu ma za sobą już dobre kilkanaście lat historii i chyba możemy w końcu powiedzieć, że stał się rynkiem dojrzałym. Jest jednak jedna ważna kwestia, która nadal nas odróżnia od krajów najbardziej rozwiniętych w obszarze outsourcingu (np. USA, Wielka Brytania). Kwestią tą są nasze małe doświadczenia w zakresie tzw. „mega-kontraktów”. Wartość tych umów zazwyczaj idzie w setki milionów złotych i – poza samymi usługami outsourcingowymi – obejmuje również budowanie specjalnych modeli finansowych do rozliczania usług, przejmowanie dużych grup pracowników oraz odkupienie przez outsourcingera środków trwałych o znacznej wartości.



SOURCEONE

Piotr Rutkowski,
Partner
Zarządzający

Tego typu projektów w całej historii naszego polskiego rynku mieliśmy zaledwie kilka. Z tego też powodu, jeśli już się nam one trafiają, to należy się im uważnie przyglądać i wyciągać z nich jak najwięcej wniosków.

Na bazie własnych doświadczeń z pracy nad takimi kontraktami, chciałbym się z czytelnikami magazynu *Outsourcing&More* podzielić kilkoma wnioskami. Nie jest moim celem napisanie podręcznika „Jak robić duże deale?”, ale raczej wskazanie kilku kwestii, które uznaję za kluczowe w tego typu przedsięwzięciach.

„Kontrakt outsourcingowy, jak małżeństwo” – to powiedzenie jest już znane w naszej branży, ale nigdzie nie pasuje ono tak bardzo, jak w przypadkach dużych kontraktów outsourcingowych. Jeśli już od samego początku nie potraktujecie swego mega projektu, jako platformy do korzystnej dla obu stron wieloletniej relacji, to pakujecie się w poważne kłopoty. Reguła ta ma wiele aspektów, które nie zawsze sobie klienci uświadamiają.

„Kontrakt jak małżeństwo” oznacza, że w negocjacjach umowy nie będziemy negocjowali „do dna”, wiedząc, że outsourcer jest już na progu opłacalności lub nawet poniżej niej. Nie wolno takich kontraktów traktować, jak procesu zakupu komputerów, w których jednoznacznie da się określić i ujednoczyć parametry techniczne, a wybór oferenta sprowadzić wyłącznie do kwestii najniższej ceny. W dużym kontrakcie zapewne będziecie od swego dostawcy oczekiwali innowacyjności i inwestowania w relację z Wami? Informowania Was o nowych technologiach, śledzenia najnowszych trendów biznesowych i cyklicznych warsztatów edukacyjnych dla Waszych pracowników? Jak można tego wymagać od outsourcera, jeśli w trakcie negocjacji doprowadziliście do sytuacji, w której zyskowność z takiej umowy jest dla dostawcy niemal zerowa? „Kontrakt jak małżeństwo” oznacza też, że przy wyborze swego partnera outsourcingowego, poza kryteriami twardymi i łatwo policzalnymi, będziecie również uwzględniali miękkie czynniki, choćby takie, jak bliskość kulturowa, specyfika obu organizacji czy jakość referencji, której nie da się policzyć. Ograniczenie się przy wyborze dostawcy do prostego, tabelkowego policzenia ceny, liczby referencji oraz np. liczby pracowników outsourcera i przemnożenie tego przez wagi w poszczególnych kategoriach, może w efekcie dać... wielkie rozczarowanie już w fazie wdrożenia kontraktu.

Od pierwszego dnia implementacji umowy może się bowiem okazać, że kultury organizacyjne po obu stronach są diametralnie inne. My chcemy szybko, a oni muszą mieć na wszystko czas. My mamy decyzyjność naszego mega-dealu w rękach jednej osoby, a u nich za każdy obszar odpowiada inna osoba, która na dodatek niespecjalnie komunikuje się z resztą teamu. W naszym kręgu kulturowym „NIE” oznacza „NIE”, a u nich „NIE” oznacza „PODYSKUTUJMY O TYM”...

Kolejną, kluczową kwestią w wielkich projektach outsourcingowych jest pełne **zaangażowanie najwyższych szczebli kierowniczych** Waszej organizacji zarówno na etapie przetargu i wyboru outsourcera, jak i w trakcie późniejszej, bieżącej współpracy.

Ze względu na wielką skalę i skomplikowanie mega-kontraktu outsourcingowego, przetarg, wybór dostawcy i negocjowanie umowy muszą trwać długo. Z moich doświadczeń wynika, że czas trwania tej fazy projektu zazwyczaj zajmuje organizacjom od 10 do 18 miesięcy. W dzisiejszych czasach, kiedy dynamika zmian, którym podlegają przedsiębiorstwa jest ogromna, w czasie wyboru outsourcera w organizacji klienta tak dużo się zmienia, że gdy próbujemy opisać projekt i zbudować do niego odpowiedni model finansowy, to się okazuje, że w momencie ukończenia tej fazy prac, jej wyniki... już nie do końca odzwierciedlają rzeczywistość. W takim przypadku, bez pełnego wsparcia z poziomu CXO, co daje nam mandat do zamrożenia pewnych zmian w organizacji i założeń projektowych, kręcili byśmy się w kółko, nie mogąc „domknąć” tego etapu.

Wsparcie CXO, to również wymuszenie na organizacji istotnego przyspieszenia procesu. Kluczowi uczestnicy procesu muszą być dostępni dla tego projektu i nie mają wymówki w postaci bieżących obowiązków, a dane z różnych zakątków organizacji muszą zostać dostarczone na czas, bo wszyscy wiedzą, że „jutro” będzie je oglądał prezes i na ich bazie podejmował kolejne decyzje. Zaangażowanie CXO, to również metoda na pogodzenie licznych konfliktów interesów, jakie ze szczególną intensywnością występują w dużych projektach. Im większy projekt, tym więcej zaangażowanych w niego stron, a każda z nich ma do ugrania swe własne interesy i do zaadresowania odczuwane przez siebie zagrożenia ze strony kontraktu outsourcingowego.

Ostatnią kwestią, którą chcę w tym artykule poruszyć, a która ma szczególne znaczenie w dużych kontraktach outsourcingowych, jest posiadanie w swej organizacji osób, które mają doświadczenia w tej skali umowach. Wtórne jest, czy zatrudnić takich pracowników na etat, czy korzystacie ze wsparcia odpowiedniej firmy doradczej. Im większy jest projekt outsourcingowy, tym stopień jego skomplikowania dramatycznie wzrasta. I nie chodzi tylko o zbudowanie optymalnej umowy, co w outsourcingu zawsze jest trudne, a przy tej skali kontrakcie stanowi nie lada wyzwanie (m.in. chodzi o stworzenie optymalnego modelu SLA, powiązanego z dobrze opisanym katalogiem usług, nałożenie na to mechanizmów i narzędzi monitorowania/raportowania oraz zbudowanie właściwego modelu rozliczania umowy). Nie mniej istotne jest również to, w jaki sposób ustawicie cały proces wyboru outsourcera, kogo zaprosicie do przetargu, jak poprowadzicie negocjacje, przy jakich poziomach cenowych zdecydujecie się zakończyć negocjacje itd. ○



Management of large outsourcing contracts will be analyzed by us during CXO workshops organized this Autumn. Outsourcing&More plans to run workshops together with SourceOne Advisory

Mega outsourcing contracts

– some key advice

Mega outsourcing contracts – some key advice The Polish outsourcing services market has been around for almost two decades and perhaps now we can finally say that it has become a mature market. There is however one important issue that continues to distinguish us from more developed countries in the area of outsourcing (ex. the USA, Great Britain). This issue is our small experience in regard to so-called “mega-contracts”. The value of these agreements is usually in the hundreds of millions of PLN and aside from outsourcing services, they also cover the building of special financial models to settle services, taking over large groups of employees, and the buyout by the outsourcer of fixed assets with a significant value.



We only had a few such projects throughout the entire history of our Polish market. For this reason, if they do appear, they should be closely examined and as many conclusions as possible need to be drawn from them. On the basis of my own experience in regard to working on such contracts, I would like to share a few conclusions with the readers of the *Outsourcing&More* magazine. My goal is not to write a handbook titled "How to conclude big deals?", but rather to indicate a few of what I believe to be key issues in such undertakings.

"An outsourcing contract is like a marriage" – this saying is already known in our industry, but nowhere does it fit as much as in the case of large outsourcing contracts. If from day one, you do not treat your megaproject as beneficial platform for long-term relationship for both Parties, you will face serious trouble. This rule has many aspects that clients are not always aware of.

"A contract is like a marriage" means that when negotiating an agreement, we will not negotiate "to the bottom" knowing that the outsourcer is already on the threshold of profitability or even below it. Such contracts cannot be treated like the process of buying computers in which it is possible to clearly specify and standardise the technical parameters, and the choice of the offeror will be limited solely to the issue of the lowest price. In a large contract, will you expect your provider to be innovative and invest in relations with you, notify you of new technologies, monitor the newest business trends, and provide periodic educational workshops for your employees? How can you expect this from an outsourcer if during negotiations, you led to the situation in which the profitability of such an agreement to the provider is close to nothing? "A contract is like a marriage" also means that when choosing one's outsourcing partner, aside from hard and easily calculated criteria, you will also take into account such soft factors as cultural proximity, the specific nature of both organisations, or the quality of references which cannot be quantified. Limiting oneself when choosing a provider to a simple table based price calculation, the number of references, and, for example, the number of the outsourcer's employees and multiplying this by the weights assigned to individual categories may result in disappointment already during the contract implementation stage.

From the first day of the implementation of an agreement, it may turn out that the organisational cultures on both sides are radically different. We want to do things quickly, they want everything on time. Our decision making authority in regard to the mega-deal is in the hands of one person, while in their case, different people are responsible for each area, and they don't necessarily communicate well with the rest of the team. In our cultural circles, "NO" means "NO", in theirs, "NO" means "LET'S DISCUSS THIS"...

Another key issue in large outsourcing projects is the complete **involvement of the highest levels of the management** of your organisation, both during the tender and selection of an outsourcer, as well as during later day to day cooperation.

Due to the large scale and complexity of outsourcing mega-contracts, the tender, the selection of a provider, and the negotiation of an agreement must take a long time. Based on my experience, this project stage usually takes organisations from 10 to 18 months to complete. In these times, when the speed of the changes to which businesses are subjected is huge, during the selection of an outsourcer in the client's organisation so many changes take place that when we try to describe the project and build an appropriate financial model for it, it turns out that upon the completion of this stage of the works, their results... don't exactly correspond to the actual state of affairs. In such cases, without complete support from the CXO level, which gives us the power to freeze certain changes in the organisation and elements of the project, we would move around in circles, unable to "close" this stage.

The support of the CXO is also an important element in accelerating the process. The key participants of the process must be available for this project and have no excuses in the form of their current duties, and data from different parts of the organisation must be delivered on time, because everyone knows that "tomorrow", it will be seen by the president and decisions will be made on its basis.

The involvement of the CXO is also a means for resolving numerous conflicts of interest that take place especially often in large projects. The bigger the project, the more parties are involved in it, and each of them has its own interests to take care of and feels the need to address the threats that they see in the outsourcing contract.

The final issue that I would like to discuss in this article, and which is especially important in large outsourcing contracts, is the need to have people in one's organisation that have experience in agreements of this scale. Hiring such employees full time or obtaining the support of an appropriate consulting firm is superfluous. The bigger the outsourcing project, the bigger its complexity. I'm not just talking about building an optimal agreement, which is always hard to do in outsourcing, and in a contract of this scale constitutes a significant challenge (among others, the creation of an optimal SLA model that is linked to a well described catalogue of services, adding monitoring/reporting mechanisms and tools, and building an appropriate settlement model for the agreement). How you set up the entire outsourcer selection process, who you will invite to participate in the tender, how you will conduct negotiations, at what price levels you will terminate negotiations, etc. is also equally important. ○



CIMA

Chartered Institute of
Management Accountants

**WORLD-CLASS FINANCIAL
SERVICES REQUIRE
COMPETENCIES
AND KNOWLEDGE**

Helping the SSC/BPO sector to succeed

CIMA has worked with over 200 global organizations including the SSC/BPO sector in Poland, held roundtables in 13 countries, and surveyed over 3000 respondents to identify commercial needs. Our updated syllabus will produce competent and confident management accounting professionals who can guide and lead their organisations to sustainable success.

Contact us:

ssc.cee@cimaglobal.com

CGMA 
Chartered Global Management Accountant

Powered by

 AICPA

 CIMA

ADMINISTRATOR BEZPIECZEŃSTWA INFORMACJI

Z dniem 1 stycznia 2015 r. znaczącej zmianie uległy przepisy ustawy o ochronie danych osobowych z dnia 29 sierpnia 1997 r. (zwanej dalej „Ustawą”). Przywołana nowelizacja jest konsekwencją wejścia w życie ustawy z dnia 7 listopada 2014 r. o ułatwieniu wykonywania działalności gospodarczej.

Chudzik i Wspólnicy
Kancelaria Prawna

Dominik
Sęczkowski
aplikant radcowski
w Kancelarii Prawnej
„Chudzik i Wspólnicy
Radcowie
Prawni” sp.p.
www.chudzik.pl



Uchwalone zmiany dotyczą w głównej mierze podmiotu odpowiedzialnego za wewnętrzny nadzór i kontrolę w zakresie przestrzegania zasad ochrony danych osobowych w organizacji, tj. Administratora Bezpieczeństwa Informacji (zwanego dalej „ABI”). Wzmiankowana nowelizacja precyzuje status ABI oraz dookreśla jego obowiązki. Celem niniejszego opracowania jest syntetyczne przedstawienie pozycji ustrojowej ABI oraz jego zadań w świetle zmienionych przepisów.

Status i pozycja ABI

W poprzednim stanie prawnym regulacja odnosząca się do ABI i jego kompetencji była niezwykle skąpa. Uchylony obecnie art. 36 ust. 3 Ustawy stanowił, że „administrator danych wyznacza ABI, nadzorującego przestrzeganie zasad ochrony danych osobowych, chyba że sam wykonuje te czynności”. Aktualnie zdecydowanie rozbudowane zostały przepisy określające charakter powołania ABI przez administratora danych, wymogi stawiane kandydatom na ABI oraz jego pozycję w organizacji, w której przetwarzane są dane osobowe.

Obecnie, powołanie ABI jest uprawnieniem administratora. Wniosek ów płynie z jednoznacznego brzmienia art. 36a ust. 1 Ustawy, zgodnie z którym „administrator danych może powołać administratora bezpieczeństwa informacji”. Fakultatywność powołania ABI została zaakcentowana przez ustawodawcę poprzez wskazanie skutków jego niepowołania – stosownie do art. 36b Ustawy w przypadku niepowołania ABI, zadania ciężące z mocy prawa na ABI wykonuje sam administrator danych.

Wyznaczenie ABI zależy obecnie wyłącznie od woli administratora danych. Jednakże, to czy w ramach konkretnej organizacji przetwarzającej dane osobowe powołanie ABI winno nastąpić czy też nie, zależy w istocie od skali przetwarzania danych osobowych i od liczby procesów z tym związanych. Przyjmuje się powszechnie, że powołanie ABI jest korzystne dla administratora danych i leży w jego interesie. W ten sposób administrator danych może nie tylko przerzucić wykonywanie licznych obowiązków na ABI ale i związaną z tym odpowiedzialność (odpowiedzialność cywilna oraz potencjalna odpowiedzialność karna).

Znamiennym novum legislacyjnym jest określenie przez ustawodawcę *expressis verbis* wymogów, które muszą zostać spełnione przez kandydatów na ABI. Zgodnie z art. 36a ust. 5 Ustawy administratorem danych osobowych może być osoba, która:

1. ma pełną zdolność do czynności prawnych oraz korzysta z pełni praw publicznych,
2. posiada odpowiednią wiedzę w zakresie ochrony danych osobowych,
3. nie była karana za umyślne przestępstwo.

Niewątpliwie, wymogi określone w pkt 1) i 3) są jednoznaczne i nie budzą jakichkolwiek wątpliwości interpretacyjnych. Natomiast wymóg posiadania odpowiedniej wiedzy w zakresie ochrony danych osobowych jest nieostry – oceny co do jego spełnienia dokonuje sam administrator danych. Z całą pewnością posiadanie „odpowiedniej wiedzy” nie jest tożsame z posiadaniem wyższego wykształcenia. Sprawdzając spełnienie

opisywanego wymogu administrator danych może posiłkować się w tym zakresie oświadczeniem samego kandydata lub przykładowo dokumentami potwierdzającym ukończenie przez kandydata specjalistycznych szkoleń, kursów czy studiów podyplomowych.

Analiza wymienionych powyżej wymogów ustawowych dla kandydatów na ABI pozwala na stwierdzenie, że niedopuszczalne jest wyznaczenie jako ABI jednostki organizacyjnej (np. spółki prawa handlowego), albowiem charakter stawianych wymogów powoduje, że spełnić je może wyłącznie osoba fizyczna.

Wprowadzone w Ustawie zmiany sprowadzają się również do ustawowego zagwarantowania wzmocnionej pozycji i niezależności ABI w organizacji przetwarzającej dane osobowe. Źródłem przywołanej niezależności jest art. 36a ust. 8 Ustawy, zgodnie z którym administrator danych ma obowiązek zapewnić ABI środki i organizacyjną odrębność niezbędne do niezależnego wykonywania przez niego zadań. Środki, o których mowa w przywołanej normie to środki finansowe, techniczne i organizacyjne służące ABI do realizacji jego kompetencji. Przewidując niezależność organizacyjną dla ABI, ustawodawca upoważnił administratora danych do powierzenia ABI wykonywania również innych obowiązków (art. 36a ust. 4 Ustawy). Powszechnym zjawiskiem w praktyce jest bowiem powierzenie osobie powołanej jako ABI realizowania obowiązków ABI w ramach części etatu, podczas gdy pozostała część etatu jest przez tę osobę wypełniana poprzez wykonywanie innych czynności.

Nadmienić również należy, że ustawa w aktualnym brzmieniu dopuszcza również powołanie zastępców ABI. Osoby te muszą jednak spełniać kryteria przewidziane dla kandydatów na ABI.

Obowiązki ABI

Zakres zadań, do wykonywania których zobligowany jest ABI został skonkretyzowany w dodanym do Ustawy art. 36a ust. 2. Zgodnie z przywołanym powyżej przepisem do zadań ABI należy zapewnianie przestrzegania przepisów o ochronie danych osobowych, w szczególności przez:

1. sprawdzanie zgodności przetwarzania danych osobowych z przepisami o ochronie danych osobowych oraz opracowanie w tym zakresie sprawozdania dla administratora danych,
2. nadzorowanie opracowania i aktualizowania dokumentacji przetwarzania danych osobowych (polityka bezpieczeństwa oraz instrukcja zarządzania systemem informatycznym służącym do przetwarzania danych osobowych) oraz przestrzegania zasad w niej określonych,

3. zapewnianie zapoznania osób upoważnionych do przetwarzania danych osobowych z przepisami o ochronie danych osobowych.

Tryb oraz sposób realizacji zadań przez ABI określony został szczegółowo w rozporządzeniu Ministra Administracji i Cyfryzacji z dnia 11 maja 2015 r. (Dz.U. z 2015 r. poz. 745). Do zadań ABI należy również prowadzenie rejestru danych przetwarzanych przez administratora danych. Nałożenie na ABI obowiązku prowadzenia rejestru jest następstwem przyjęcia przez ustawodawcę rozwiązania, zgodnie z którym administrator danych, który wyznaczył ABI i zgłosił ten fakt do rejestracji u Generalnego Inspektora Ochrony Danych Osobowych, jest zwolniony z obowiązku rejestracji zbioru danych (z wyjątkiem zbioru danych wrażliwych).

Sposób prowadzenia przez ABI rejestru danych, o którym mowa powyżej, został określony w rozporządzeniu Ministra Administracji i Cyfryzacji z dnia 11 maja 2015 r. (Dz.U. z 2015 r. poz. 719).

Zaznaczyć należy, że katalog zadań ABI jest katalogiem otwartym – podstawowym zadaniem ABI jest sprawowanie pieczy nad przestrzeganiem przepisów o ochronie danych osobowych, co oznacza, że ABI winien wykonywać wszystkie czynności podporządkowane realizacji jego podstawowego zadania.

Zgłoszenie ABI do rejestru

Wyznaczenie ABI przez administratora danych wiąże się z obowiązkiem zgłoszenia ABI do rejestru prowadzonego przez Generalnego Inspektora Ochrony Danych Osobowych. Zarówno powołanie jak i ewentualne odwołanie ABI winno być zgłoszone przez administratora danych w terminie 30 dni. Przypomnieć raz jeszcze należy, że zgłoszenie ABI do rejestru jest warunkiem zwolnienia administratora danych z obowiązku rejestracji zbioru danych.

Niniejszy artykuł jedynie sygnalizuje wprowadzone przez ustawodawcę zmiany w zakresie przepisów odnoszących się do ABI i jego roli w procesie przetwarzania danych. Znowelizowane przepisy umożliwiają podjęcie administratorowi danych swobodnej decyzji co do powołania ABI, zaś dla tego ostatniego określają katalog obciążających go zadań i stanowią gwarancję niezależności w wykonywaniu nałożonych nań obowiązków. Mnogość obowiązków związanych z przetwarzaniem danych osobowych powinna skłonić administratorów danych do refleksji na temat powierzenia wykonywania tych zadań osobie posiadającej w tym zakresie odpowiednią wiedzę i doświadczenie. ○

INFORMATION SECURITY ADMINISTRATOR

As of 1st January 2015 a significant change has been introduced to the regulations of the act on personal data protection of 29th August 1997 (“The Act”). The aforementioned amendment is the result of the coming-into-effect of the act of 7th November 2014 on the facilitation of business activity.

Chudzik i Wspólnicy
RADOCOWIE PRAWNI

Dominik
Sęczkowski
Legal Trainee at
in The Law Firm
"Chudzik i Wspólnicy
Radcowie Prawni"
sp.p.
www.chudzik.pl



The adopted changes pertain first and foremost to whichever entity is responsible for the internal supervision and control over the adherence to regulations on personal data protection within a given business unit – i.e. the Information Security Administrator (referred to as “ISA”). The amendment discussed in this text makes the status of the ISA more specific as well as further specifying its obligations. The goal of this article is a synthetic overview of the systemic position of the ISA as well as its obligations as they pertain to the amended regulations.

ISA status and position

In the previous legal status, the regulations discussing the ISA and its range of influence were extremely vague. The now-dismissed article 36 section 3 of the Act stated that “the data administrator appoints an ISA who supervises the adherence to personal data protection regulations unless he himself performs these activities.” Currently, the regulations specifying the manner of appointing an ISA by the data administrator have been vastly expanded, as well as those on what is required from an ISA candidate and his or her position within the organization where personal data is processed.

Currently, the appointment of an ISA is a privilege of the administrator. This conclusion is indisputably made based on the contents of article 36a section 1 of the Act, in accordance with which “the data administrator may appoint an information security administrator”. The elective manner of appointing the ISA has been highlighted by the legislator by means of specifying the consequences of his non-appointment – pursuant to article 36b of the Act, whenever an ISA has not been

appointed it is the data administrator who serves this function.

The appointment of an ISA or lack thereof depends solely on the data administrator’s will. However, the matter of whether an ISA should be appointed within a given business unit which processes personal data or not, depends in reality on the scale of processing such personal information as well as on the number of processes connected with it. It is generally assumed that the appointment of an ISA is beneficial to the data administrator and lies within his best interest. As a result, the data administrator may not only delegate a number of obligations onto the ISA but also the liability connected with those obligations (the civil liability as well as potential penal consequences).

A symptomatic legislative novelty is exact specification made by the legislator of the requirements which must be met by any ISA candidate. In accordance with article 36a section 5 of the Act, an ISA candidate must meet the following requirements:

1. have full capability of perming legal actions and hold all public rights,
2. possess the necessary knowledge in terms of personal data protection,
3. must not have been convicted of a deliberate crime.

Undoubtedly the requirements specified in points 1) and 3) are conclusive and raise no doubts as to their interpretation; however, the requirement of having to possess knowledge on personal data protection

is murky – the evaluation of whether a candidate meets those requirements or not is made by the data administrator as he sees fit. Most certainly, having the “necessary knowledge” is not synonymous with holding a higher-education degree. In making this evaluation, the data administrator may, for example, consider the candidate’s own statements testifying to same or documents or certificates confirming the candidate’s having completed certain relevant trainings or courses or post-graduate studies.

An analysis of what is required from an ISA candidate as laid out above makes it possible to conclude that it is not allowed for a business unit (i.e. a commercial law company) to be appointed ISA as the nature of the those requirements only makes it possible for an individual to serve this function.

The amendments introduced to the Act are essentially a legislative guarantee of the ISA’s position being strengthened and made more independent within a given organization processing personal data. The source of this conclusion is article 36a section 8 of the Act in accordance with which the data administrator must ensure to ISA the means and organizational separateness necessary for the independent execution of his duties. “Means” are understood as being the financial, technical and organizational means necessary for the ISA to serve this function. In anticipating organizational independence for the ISA, the legislator has also authorized the data administrator to delegate other duties onto the ISA (art. 36a section 4 of the Act). This is because in practice it is a common occurrence for an individual employed as an ISA to only perform the ISA’s duties as part of his or her daily activities while being assigned non-related tasks the rest of the time.

It is also worth stressing that the Act, in its current shape and form, also enables the appointment of deputies to the ISA. Such individuals must, however, meet the same requirements as an ISA candidate.

The ISA’s obligations

The scope of duties whose performance is required of the ISA has been made specific in article 36a section 2 of the Act. In accordance with the regulation cited above, it is the ISA’s duty to ensure adherence to personal data protection regulations, in particular through:

1. supervising the correctness of processing personal data as well as compiling a regular report for the data administrator confirming as much,
2. supervising the compilation and regular updating of personal data processing documentation (security policy, personal data protection IT

system instruction manual) and adhering to guidelines set forth in it,

3. enabling individuals authorized to process personal data to make themselves familiar with personal data protection legislation.

The mode and manner of obligation execution by the ISA has been specified in detail in the directive by the Ministry of Administration and Digitization of 11th May 2015 (The Journal of Laws of 2015 item 745). The ISA’s tasks also include keeping a registry of the data processed by the data administrator. The imposing of the obligation to keep the aforementioned registry on the ISA is a consequence of the legislator’s adoption of a solution according to which the data administrator who appointed an ISA and submitted this fact for registration with the Inspector General for the Protection of Personal Data is relieved of the duty to register the collection of data (with the exclusion of sensitive information).

The manner of keeping the registry by the ISA as discussed above has been specified in the directive by the Ministry of Administration and Digitization of 11th May 2015 (The Journal of Laws of 2015 item 719).

It bears stressing that the ISA’s catalog of duties is an open-ended one – the ISA’s main task is watching over the adherence to personal data protection regulations which means that the ISA should also perform all the tasks which server the performance of the primary task.

Registering the ISA

The appointment of an ISA by the data administrator carries with it the obligation to register the ISA with the Inspector General for the Protection of Personal Data. Both the appointment and the potential subsequent dismissal of the ISA have to be done by the data administrator within 30 days. It bears stressing once again that the relieving of the data administrator of the duty to register the personal data collection is contingent upon his or her registration of the ISA.

This article only draws attention to the changes introduced by the legislator in terms of the regulations pertaining to the ISA and its role in the processing of personal data. The amended regulations make it possible for the data administrator to exercise free will in terms of appointing an ISA or not, while with regard to the latter, the regulations specify his or her scope of requirements while simultaneously guaranteeing independent in performing those duties. The abundance of obligations pertaining to the processing of personal data should convince data administrators to consider the delegation of such tasks to an individual possessing the necessary knowledge and experience on the matter. ○

KPO w Polsce stało się faktem



Mariusz Szalaj
Dyrektor,
AVON FSSC

– wywiad z Mariuszem Szalajem o rozwoju AVON FSSC

Outsourcing&More: Kiedy zapadła decyzja o ulokowaniu w Polsce Centrum Finansowego AVON i czym się kierowaliście przy wyborze lokalizacji?

Mariusz Szalaj: Decyzja zapadła na początku 2005 r. W naszym przypadku wybór był dosyć prosty, jako że centrala sprzedaży na Europę Środkową była ulokowana w Warszawie a fabryka, która zaopatruje cały region EMEA usytuowana jest w Garwolinie, czyli 50 km od Warszawy. Wobec powyższego naturalnym rozwiązaniem wydawało się ulokowanie centrum finansowego (FSSC) właśnie w Warszawie. Chciałbym zaznaczyć, że początkiem działalności AVON FSSC była właśnie obsługa procesów transakcyjnych z obszaru finansów i księgowości dla regionu EMEA. Pozostałe, równie istotne czynniki przemawiające za usytuowaniem w Warszawie, to relatywnie łatwy dostęp do zasobów ludzkich, niewielka konkurencja na rynku pracy oraz, porównywalne z innymi dużymi miastami, koszty pracy oraz najmu powierzchni biurowej.

O&M: Po kilku latach działalności w Polsce, Wasze kompetencje to już nie czyste procesy F&A, ale wręcz KPO. Jakie procesy w chwili obecnej są rozwijane i w jakim kierunku dalej zmierza AVON FSSC?

MSz: Zgadza się. W tym roku ponownie zmieniliśmy model biznesowy. Przekształciliśmy finalnie centrum zorientowane na funkcje z zakresu wsparcia stricte operacyjnego w obszarach finansów i IT świadczonych dla regionów NA i EMEA, w globalne centrum eksperckie (Global CoE) / zarządzania wiedzą (Global KPO). Nasza jednostka jest obecnie odpowiedzialna za transformację biznesową w obszarze globalnych operacji finansowych

AVON. Innymi słowy, nasi pracownicy – pełniący rolę wewnętrznych konsultantów – wspierają pozostałe jednostki AVON zlokalizowane w różnych zakątkach świata, podczas wdrożeń systemu ERP lub innych aplikacji pomocniczych.

Zajmują się oni modelowaniem/optymalizacją procesów biznesowych lub/i przeprowadzają ich standaryzację; nadzorują procesy migracyjne; pełnią rolę ekspertów w zakresie zarządzania projektami oraz zarządzania zmianą; wspierają szeroko pojęte procesy decyzyjne związane z centralizacją procesów biznesowych, wdrożeniem nowych technologii czy outsourcingiem; nadzorują i zarządzają operacjami wykonywanymi w imieniu AVON przez partnera zewnętrznego we wszystkich jego lokacjach na całym świecie. AVON FSSC jest obecnie globalnym centrum kompetencji w strukturach AVON Global Shared Services. I zapewne pozostanie nim na dłużej.

O&M: Jaki jest zakres Waszej działalności i jakich kompetencji poszukujecie wśród osób, które dołączają do Zespołu AVON?

MSz: Tak jak wspominałem wyżej – nasza działalność w tej chwili obejmuje praktycznie cały świat. Jesteśmy obecni na wszystkich kontynentach i współpracujemy także z zewnętrznym partnerem biznesowym, który świadczy dla AVON usługi stricte operacyjne (back office support). Dla przykładu jesteśmy obecnie zaangażowani w Australii i Nowej Zelandii, gdzie wdrażamy ERP, standaryzujemy procesy finansowe i nadzorujemy migracje do partnera zewnętrznego; w Meksyku, Argentynie, Peru i Ekwadorze modelujemy

procesy biznesowe oraz wspieramy wdrożenie ERP, natomiast w centrach operacyjnych w Indiach, Chinach i Gwatemali wdrażamy model nadzoru operacyjnego (process excellence governance framework).

Do naszego centrum poszukujemy osób z doświadczeniem w zakresie inżynierii procesowej w obszarach Procure to Pay, Record to Report oraz ekspertów od transformacji biznesowej. Jesteśmy także otwarci na ludzi bezpośrednio po lub w trakcie studiów. Zwracamy szczególną uwagę na kompetencje miękkie, takie jak łatwość i skuteczność działania w innych kręgach kulturowych, umiejętność pracy w wielonarodowej grupie, chęć i szybkość uczenia się, elastyczność oraz zorientowanie na cel/jakość wykonywanego zadania, zdolność wyciągania wniosków, samodyscyplina i terminowość, etc.

O&M: Jak duży jest rynek usług KPO w Polsce i co może wpłynąć na szybszy rozwój tych zaawansowanych usług dla biznesu?

MSz: Myślę, że rynek usług związanych z zarządzaniem wiedzą (KPO) pomimo, że nie ma na ten moment znacznego udziału w całym sektorze, z roku na rok, będzie rósł coraz bardziej dynamicznie. Będzie to naturalną konsekwencją wynikającą z m.in. z rosnącego popytu na takie usługi, generowanego zarówno przez klientów wewnętrznych jak i zewnętrznych. Istotnym elementem wzrostu będzie też naturalny proces rozwoju ściśle operacyjnych modeli biznesowych i ich przejście w modele hybrydowe lub centra kompetencji.

Arbitraż kosztów płacowych nie jest już dziś głównym elementem decydującym o powstaniu centrum. Jest to w zasadzie cel, który osiągniemy najszybciej tzw. quick win. Korzyści, jakie przynosi standaryzacja czy proces tzw. ciągłego usprawniania (Continuos Improvement), w pewnym momencie się wyczerpują. Wobec tego coraz istotniejszą rolę odgrywać będzie wartość dodana jaką możemy „wydobyć” z przetwarzanych na co dzień danych (tzw. BI czy data mining) oraz benefity płynące z wdrożenia przejrzystych, wystandaryzowanych i zautomatyzowanych modeli biznesowych czy efektywnego systemu kontroli i zarządzania ryzykiem, zarówno tym operacyjnym jak i finansowym.

Nie są to rzeczy, które można uzyskać w pierwszych latach działalności centrum. To wymaga czasu, wykwalifikowanej kadry, wybudowania własnej marki oraz zdobycia zaufania klientów. Przejście do modelu KPO zajęło nam prawie 10 lat ale... było warto!

O&M: Dziękujemy bardzo. ○



KPO in Poland has become a fact



– an interview with Mariusz Szałaj about the AVON FSSC development

Outsourcing&More: When did you decide to locate AVON Finance Shared Services Center in Poland and what were the key factors you considered while choosing the final location for your Operation Centre?

Mariusz Szałaj: Decision has been taken at the very beginning of 2005. In our case, it turned out to be quite simple and natural choice as Avon HQ for Central Europe was located in Warsaw and our factory, which supplies entire EMEA region is located in Garwolin, around 50 km from Warsaw. That's why Warsaw as a location city for the Finance Shared Service Centre (FSSC) was just a natural consequence of these facts. Also let me underline that at that moment the main focus of FSSC was on finance & accounting operations within EMEA region. Other factors, being as well quite important for the decision process were: relatively easy access to skilled workforce, no or very limited competition on the labor market, labor cost and office rental fee levels comparable to the ones in other big cities.

O&M: After few years your centre in Warsaw has developed from FSSC to KPO. What kind of processes are being run and developed in AVON Operations Centre?

MSz: You're right. Recently we've changed our business model once again. Finally moved from finance & accounting, IT operational centre for EMEA and NA region to Global Centre of Excellence/Global Knowledge Process Outsourcing model. Thus, at

this moment we're a global business partner for the other AVON companies, focused on standardization and finance transformation for entire AVON Global Finance Operations area. Our associates play internal consultants roles and have been supporting other AVON entities across the globe during ERP or other supporting applications' deployments (e.g. CONCUR, BizFlow, Transform, ASPEN or various SharePoint based solutions, etc); leading business processes' reengineering, optimization and standardization projects; managing transition/migration initiatives; leading project and change management related projects; actively supporting through e.g. feasibility study or business case preparations for various regional and global decision processes related to business processes' centralization, new technology deployments and outsourcing initiatives.

Our employees are also responsible for the end state of entire service delivery area, meaning management and governance of all operational activities performed on behalf of AVON by our external service provider. Currently AVON FSSC is a Global Competency Centre within AVON Global Shared Services organization. And I think in this shape we'll stay for a bit longer.

O&M: What is the size of your operations and what kind of skills are you looking for if someone would like to join your Team?

MSz: As I mentioned before, our current activity is practically of the worldwide range. We are present



on every continent as a company, plus we do cooperate with an external service provider, who globally provides back office operations for Avon. At this moment our team members are engaged in ERP deployment, process standardization and transition to the mentioned above service partner in Australia and New Zealand; business process design linked with ERP deployment in Mexico, Argentina, Ecuador and Peru, meanwhile implementing the process excellence governance framework within the extended operational service centers in India, China and Guatemala.

We are mostly looking for people already experienced in process engineering, especially in the areas of Procure to Pay or Record to Report and business transformation experts. However we do not close our doors to freshly graduated students or people still pursuing their studies.

What we look for in our employees are the soft aspects of their personality as well. The soft skills we mainly focus are ability to effectively cooperate and execute despite the cultural differences, to work with multinational teams, willingness to and the actual pace of learning, flexibility and goal oriented mind, high quality performance, great time management & self-disciplined behavior.

O&M: What is the size of the KPO industry in Poland and what needs to happen to make the industry of advanced services grow faster?

MSz: In my opinion, we can be sure of a sustainable growth within KPO related services year over year. It's just a simple consequence of the demand generated by both internal and external clients.

Another critical factor will be a natural growth of strictly operational focused business models and its future development to either matured hybrid models or to competency centers.

Labor cost arbitrage is not a main decision point for SSC set up anymore. It's just a quick win which can be achieved anyway. All the benefits we can get through all continues improvements programs or standardization are also limited. Thus becoming more and more important thing is what we can get extra out of the daily processed data. The focus is now on the Data Mining or Business Intelligence, being the value added activities. Holistically, transparent, standardized and automated business models or strong control and effective risk management mechanism will bring you more benefits than anything else.

It's not something you can get within a day or during the first years of the center maturity. It simply takes time to create your own, quality based brand, gather highly skilled workforce and earn your client's confidence and their buy – in finally. It took us almost ten years to complete the move to KPO model however ... it was worth to do it at the end of the game!

O&M: Thank you very much. ○

REWITALIZACJA

sposobem na ciekawe miejsca pracy



– wywiad z Michałem Stysiem, Dyrektorem Zarządzającym



Outsourcing&More: Duże i średnie miasta przeżywają w Polsce w tej chwili boom w obszarze powstawania nowoczesnych powierzchni biurowych. Niemal w każdym większym polskim mieście mamy place budowy, z których wyrastają szklane i aluminiowe konstrukcje o przeróżnych kształtach. Czy przy takiej modzie jest jeszcze miejsce dla rewitalizowanych budynków?

Michał Styś: To nie kwestia mody, a dostępności terenów inwestycyjnych oraz efektywności danej inwestycji. Z jednej strony nowoczesny biznes wymaga nowoczesnej powierzchni, a taką łatwiej uzyskać stawiając budynek od podstaw. Do głosu jednak dochodzą pracownicy, na których oparta jest branża usługowa, a ci z kolei chcieli by pracować, nie tylko w miejscu nowoczesnym i ergonomicznym, a przez co sterylnym i nijakim, ale również w klimatycznym otoczeniu z charakterem. W odpowiedzi na te potrzeby korporacje uatrakcyjniają wnętrza biur. Stara tkanka miejska zlokalizowana w centralnych obszarach miast nadaje się idealnie, bo oprócz ciekawych wnętrz oferuje niebanalną i unikalną architekturę zewnętrzną.

O&M: Rewitalizacji mogą podlegać zarówno budynki klasy B i niższe, budynki które wcześniej były kamienicami, biurami lub fabrykami. Jakie wyzwania mają przed sobą firmy podejmujące się rewitalizacji obiektów?

MS: Rewitalizacja to przede wszystkim adaptowanie starych zasobów do nowych potrzeb przy zachowaniu zrównoważonego rozwoju, bez względu na to, jaką funkcję historyczną pełnił dany obszar. Jest to zespół wielu działań mających za zadanie pobudzenie społeczności na danym terenie, racjonalne gospodarowanie zasobami, ochronę środowiska, ale ma również konsekwencje prawne, finansowe i wreszcie planistyczne w skali miast i regionów. Wyzwań jest więc wiele i niezbędna jest wizja przyszłości, a rewitalizacja powinna zaczynać się na długo przed rozpoczęciem prac budowlanych. Miejsca przede wszystkim tworzą ludzie i nowe sposoby zagospodarowania.

O&M: Łódź jest przykładem miasta, w którym rewitalizacja budynków ma się całkiem dobrze. Jak w tym środowisku znajduje się OPG. Czym Wasza firma się zajmuje i w jaki sposób dba o rewitalizację budynków?

MS: Splot historycznych wydarzeń sprawił, że dziś Łódź dysponuje ogromną ilością zachowanej przedwojennej tkanki miejskiej, która dzięki rewitalizacji może zostać właściwie wykorzystana. Jako firma zdajemy sobie sprawę, że rewitalizacja to trudny proces dla miasta i jego mieszkańców. W tej materii mamy bardzo wielu interesariuszy; sposób, by pogodzić wszystkich wymaga wielu umiejętności. Nasza firma świadczy usługi na rynku nieruchomości przede wszystkim długofalowo zarządzając nieruchomościami komercyjnymi, jak i zarządza projektami deweloperskimi na rynku nieruchomości. Mamy za sobą już kilka realizacji, które w większym lub mniejszym stopniu dotykały obszaru rewitalizacji.

Rewitalizowaliśmy pofabrykancką kamienicę *Dom Stefanus* przy Jaracza 47, która aktualnie funkcjonuje jako kameralny biurowiec obok Nowego Centrum Łodzi. Wykorzystaliśmy doskonałą lokalizację *Orange Plaza* i z sukcesem dostosowaliśmy małe centrum handlowe do potrzeb biurowych. Podręcznikowym przykładem rewitalizacji jest *OFF Piotrkowska Center*, gdzie udało nam się zbudować wokół miejsca społeczności ludzi kreatywnych prowadzących biznes i startupy. To doskonały fundament do dalszego rozwoju tego obszaru. Aktualnie na innym pofabrycznym terenie, przy ul. Wróblewskiego 6/8 rozpoczęliśmy budowę osiedla mieszkaniowego.

O&M: Dobrze odnowione budynki to nie tylko przestrzenie biurowe, ale też miejsca spotkań dla mieszkańców – do jakich celów jeszcze może służyć odnowiony budynek?

MS: Mieszkamy, pracujemy, wypoczywamy i spotykamy się z ludźmi w mieście. Jakość naszego życia jest uzależniona od otoczenia, w jakim przebywamy. Tu nie do końca chodzi, o to aby wszystko odnawiać. Bezapelacyjnie powinniśmy dbać o swoje otoczenie i środowisko na co dzień, tworząc miejsca powinniśmy je dostosowywać do potrzeb ludzi, biznesu i społeczności lokalnej. Jeżeli takie przesłanki będą nam przyświecać, rewitalizacja spełni się w swojej definicji. Musimy pamiętać, że 1/3 naszego dnia spędzamy w pracy, a kolejne 1/3 w domu. Budynki powinny przynajmniej zapewniać możliwie najlepsze warunki dla zdrowia, powinny być wyposażone we wszystkie udogodnienia techniczne, ergonomiczne, ale i ciekawe pod względem architektonicznym.

O&M: Dziękujemy za rozmowę. ○

REVITALISATION creates interesting work places

– an interview with Michał Stys, the Managing Director of OPG Property Professionals

Outsourcing&More: At the moment, large and medium-sized cities in Poland are experiencing boom in creating of modern office spaces. In almost every major city we have construction sites, from which emerge glass and aluminum structures of various shapes.

With this fashion, is there still a place for revitalised buildings?



Michał Stys,
Managing Director,
OPG Property
Professionals

Michał Stys: It is not a matter of fashion but availability of investment areas and effectiveness of the given investment. On the one hand, the modern business requires a modern space, and this is easier to obtain when we build from scratch. On the other hand, there are employees from the service sector, who would like to work not only in the modern ergonomic place (and thus sterile and lackluster at the same time) but also in the climatic area with character. In response to these needs, corporations try to make office interiors look more attractive. The old urban fabric located in inner city areas is perfectly suitable for this because apart from the interesting interiors, it offers a remarkable and unique external architecture.

O&M: Revitalised can be both B-class and also lower buildings, which used to be tenement houses, offices or factories. What challenges are there for companies that undertake revitalisation of the buildings?

MS: Revitalisation is primarily about adapting old resources to the new needs, while taking into account sustainable development, no matter what historical function a particular area has. It is a group of many activities designed to stimulate community in the area, rationally manage of resources and protect the environment. But it also has legal, financial and finally planning implications on the scale of cities and regions. There are numerous challenges and it is necessary to have a clear vision of the future. The revitalisation should begin well before the start of construction works. Places are primarily created by people and influenced by new ways of development.

O&M: Łódź is an example of the city where revitalisation of buildings is quite good. How does OPG find itself in this field? What does your company do and how does it care for revitalisation of buildings?

MS: A number of historical events caused that Łódź has got a huge amount of preserved pre-war urban fabric, which, thanks to revitalisation, can be maintained and properly used. As a company, we realise that revitalisation is a difficult process for the city and its residents. In this matter we have a lot of stakeholders, and it requires numerous skills to combine their interests. Our company provides services to the real estate market, primarily through the long-term management of commercial real estates, as well as carrying out development projects.

We have had a few implementations, which to a greater or lesser extent, have touched the revitalisation area. We have revitalised the postindustrial *Stefanus'* tenement house at Jaracza 47, which is currently functioning as a small office building next to the New Centre of Łódź. We have used an excellent location of *Orange Plaza* and successfully adapted this small shopping center to the office needs. A textbook example of revitalisation is *OFF Piotrkowska Center*, where we have managed to build around the place a community of creative people, running their businesses and startups.

It is the perfect foundation for further development of the area. At the moment, on another post-industrial site at 6/8 Wróblewskiego street, we have started building a housing estate.

O&M: Well-renovated buildings are not only office space but also meeting points for residents. What other purposes can a renovated building serve?

MS: We live, work, rest and meet with people in the city. The quality of our life depends on the environment in which we live. Undoubtedly, it is essential to take care of our surroundings on a daily basis, and while creating new places, we should adapt them to the needs of people, business and local community. If we are guided by such premises, revitalisation will become successful. We must remember that 1/3 of our day we spend at work, and another 1/3 at home. Buildings should ensure the best possible conditions for health and be equipped with all technical and ergonomic facilities, but also be interesting in terms of architecture.

O&M: Thank you very much. ○

PO RAZ PIERWSZY W POLSCE



W kongresie udział wezmą m.in.:



Keynote speaker **Brian Tracy** International Poland



prof. dr hab.
Jerzy Hausner
Uniwersytet Ekonomiczny
w Krakowie



**Herbert
Wirth**
Prezes Zarządu,
KCHM Polska Miedź



**Mateusz
Morawiecki**
Prezes Zarządu,
Bank Zachodni WBK

7-8 października 2015, Hotel Sheraton, Warszawa
www.hcecongress.pl

Główny Partner Strategiczny



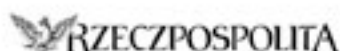
Współorganizator i Patronat Honorowy



Patronat Honorowy



Współorganizatorzy



Improvement Project Manager

PREZENTACJA STANOWISKA:

Rola Project Managera może dotyczyć bardzo wielu aspektów funkcjonowania organizacji. W tym przypadku chciałabym omówić nieco szerzej osobę odpowiedzialną za projekty usprawniające procesy w organizacji. Projekty te mają najczęściej charakter globalny, mający na celu stworzenie najlepszych praktyk zarządzania w podległym sobie obszarze.

grafton
recruitment



Aneta Bejm
Team Leader
Finance division

Wyzwania tej roli są ogromne – najczęściej podlega ona bezpośrednio zarządowi spółki, a jednocześnie jest częścią globalnego zespołu wprowadzającego nowe rozwiązania dla całej organizacji.

Zadania na tym stanowisku obejmują, m.in. poznanie, zrozumienie oraz usprawnianie bieżących procesów, głównie w obszarze struktur sprzedaży jak i zarządzania relacją z Klientami; transfer wiedzy z zakresu usprawniania procesów z Grupy do określonej lokalizacyjnie części firmy; przygotowywanie map procesów; nawiązywanie relacji biznesowych z wewnętrznym Klientem; zarządzanie zespołem projektowym; codzienna współpraca w zakresie projektu zarówno z zespołami projektowymi jak i zarządem Grupy, wspólnie określając strategię działania.

Perspektywa rozwoju:

Aby objąć to stanowisko należy posiadać duże doświadczenie, zdobyte najlepiej w konsultingu (działach doradztwa spółek, m.in. z tzw. „Wielkiej Czwórki”) lub jednym z obszarów, jakim jest sprzedaż lub obsługa klienta. W obydwu przypadkach istotne jest bardzo dobre poznanie metodologii zarządzania projektami (PMP, Prince i in.), aby połączyć to z wiedzą merytoryczną o procesie.

Jako Improvement Project Manager możemy otrzymywać kolejne, coraz większe wyzwania związane z projektami usprawniającymi niemal wszystkie procesy w organizacji. Istnieje możliwość awansu na stanowisko zarządzające zespołem globalnych usprawnień, oraz coraz szerzej zakrojone projekty w ramach globalnych struktur organizacji.

Wymagania:

W odniesieniu do idealnego profilu wymagane jest co najmniej 5 lat doświadczenia w zakresie zarządzania projektami, zdobyte w międzynarodowej organizacji, wykształcenie wyższe, bardzo dobra znajomość języka angielskiego (używany bardzo często w codziennej pracy), bardzo wysokie zdolności analityczne i doskonała organizacja pracy własnej i innych uczestników projektu, a także wysokie zdolności komunikacyjne na różnych poziomach struktury organizacyjnej.

Niezbędna jest praktyczna wiedza z zakresu zarządzania projektami/procesami i pełna wiedza metodologiczna na temat ich prowadzenia, dlatego niezwykle istotne jest, aby kwalifikacje formalne potwierdzające znajomość metodologii zarządzania projektami zdobywać jak najwcześniej, bo niemal każdy nasz cel jest swego rodzaju projektem, który prowadzimy do szczególnego finału. ○

Wynagrodzenie:



Junior Project Manager:
PLN 6 tys. – 8 tys. brutto

Project Manager:
PLN 10 tys. – 15 tys. brutto

Senior Project Manager:
PLN 15 tys. + brutto

Improvement Project Manager

PRESENTATION OF POSITIONS:

The role of the Project Manager may affect many aspects of the functioning of the organisation. In this case, I want to discuss a bit more the person responsible for projects improving the processes within the organisation. These projects are usually global in nature, aimed at creating best management practices in each dependent area.

The challenges of this role are enormous – usually the activity is directly administered by the management board of the company and, at the same time, it is still being part of a global team which introduces new solutions for the entire organisation.

The tasks for this position include, among others, knowledge, understanding and improving current processes, mainly in the area of sales structures and customer relationship management; the transfer of knowledge in the field of process improvement from the group to a specific part of the company; preparation of process maps; establishment of business relationship with internal customer; project team management; daily cooperation in the field of project with both project teams and management groups, jointly defining the strategy.

Prospects of development:

In order to cover this position, one must have extensive experience, gained ideally in consulting (advisory departments of companies, including the so-called "Big Four"), or in one of the areas connected with the sale or customer service. In both cases, it is important to familiarise oneself with project management methodologies (PMP, Prince and others) in order to connect it with substantive knowledge about the process.

As the Improvement Project Manager, we can receive further increasing challenges related to the projects improving almost all processes in the organisation. There is a possibility

of promotion to the position related to the management of global improvements team, and increasingly broader projects within global structures of the organisation.

Requirements:

With respect to the ideal profile it is required to have at least 5 years experience in project management, gained in international organisations, higher education, very good knowledge of English (used very often in everyday work), very high analytical skills and excellent organisation of the independent work and work of other participants of the project, as well as high communication skills at various levels of the organisation.

It is necessary to have practical knowledge in project/process management and full methodological knowledge about their conduct, and that is why it is crucial to gain formal qualifications confirming knowledge of methodologies of project management as soon as possible, because almost every our goal is a kind of project that we lead to a happy final. ○

Remuneration:

Junior Project Manager:
PLN 6,000 – 8,000 gross

Project Manager:
PLN 10,000 – 15,000 gross

Senior Project Manager:
PLN 15,000 +, gross

CASH COLLECTOR

specjalista ds. obsługi klienta zagranicznego

WORK SERVICE 

Jan Banasikowski
Strategic Client
Expert & HR
Advisor



Jest to idealne stanowisko dla osób pasjonujących się nauką języków obcych oraz zainteresowanych zdobyciem pierwszego doświadczenia zawodowego.

Osoby ze znajomością języków rzadkich (np. niderlandzki, norweski, duński) mogą liczyć na bardzo atrakcyjne warunki zatrudnienia bez konieczności posiadania dodatkowych kompetencji (wykształcenie kierunkowe, doświadczenie zawodowe).

W Polsce dynamicznie rośnie liczba tego typu stanowisk pracy. Jest to również związane z trendem nauczania języków dla młodzieży na etapie edukacji podstawowej, średniej i wyższej. Biorąc za przykład wspomniane języki skandynawskie, w ostatnich latach znacznie poszerzyła się oferta dostępu do takiego profilu kształcenia w naszym kraju. Powstały kierunki studiów *Skandynawistyka* oraz *Filologia Skandynawska* w największych ośrodkach akademickich w kraju: Poznań, Gdańsk, Kraków, Wrocław, Szczecin. Dodatkowo przez pryzmat agencji HR widoczny jest trend powrotu do kraju osób, które niegdyś emigrowały do krajów skandynawskich. Obecnie są one skłonne do powrotu oraz pracy w Polsce ze względu na polepszające się warunki pracy oraz wynagrodzeń w kraju.

Prezentacja stanowiska:

Na stanowisku Cash Collector – specjalisty ds. obsługi klienta zagranicznego pracują osoby wyróżniające się biegłą znajomością języków obcych. Przeważnie, poza kompetencją językową, nie są wymagane dodatkowe kwalifikacje (wykształcenie, doświadczenie zawodowe). Dlatego stanowisko to może stanowić idealne miejsce pierwszej pracy, a dzięki elastycznym godzinom pracy – daje możliwość łączenia pierwszych doświadczeń zawodowych z nauką. Na stanowisku Cash Collector z powodzeniem odnajdą się także kandydaci znajdujący się na dalszych etapach swojej kariery zawodowej. Kluczową kompetencją badaną w trakcie procesów rekrutacyjnych jest komunikatywność. Osoby chętne do rozpoczęcia pracy na tym stanowisku muszą wykazywać się w kontaktach otwartością, empatią, ale równocześnie dozą asertywności oraz dystansu.

Ponadto, praca na stanowiskach obsługi klienta tworzy wyjątkowo przyjazne środowisko pracy. Wspomniane elastyczne godziny pracy, na ogół bardzo młody zespół ludzi oraz brak wymagań dotyczących „dress-code” związanych z obsługą zdalną klienta.

Możliwości rozwoju na stanowisku:

Jeszcze kilka lat temu praca na stanowisku w dziale obsługi klienta kojarzona była wyłącznie jako start i pierwszy przystanek dla zdobycia kompetencji zawodowych. Osoby wchodzące na rynek pracy rozpoczynały w ten sposób swoją aktywność zawodową, a zaraz po zdobyciu pierwszych doświadczeń wybierały miejsca pracy, które oceniały jako bardziej perspektywiczne. Obecnie warunki zatrudnienia, liczne świadczenia pozapłacowe, przyjazne środowisko pracy, a przede wszystkim świadomie zbudowane i ułożone ścieżki kariery przez pracodawców np. w Centrach Usług powodują, że jest to zajęcie na wiele lat kariery zawodowej.

	Młodszy specjalista: 5000 PLN brutto	WYNNAGRODZENIE
	Specjalista: 6000 – 7200 PLN brutto	
	Senior/Expert: 8000 - 9500 PLN brutto	

Wynagrodzenie pracowników Obsługi Klienta ze znajomością języków rzadkich (np. duński, norweski, niderlandzki) jest o ponad 50% wyższe niż osób ze znajomością języków podstawowych tj. angielski, niemiecki.

Świadczenia pozapłacowe: dla osób podejmujących decyzję o zatrudnieniu na ww. stanowiskach, pakiety dodatkowych świadczeń traktowane są obecnie jako standard (ubezpieczenie, karty sportowe i lunchowe, opieka medyczna). Bez oferty tego rodzaju świadczeń propozycja pracy może nawet nie być rozpatrywana przez kandydatów. Często też kandydaci wykazują się dobrą znajomością oferty świadczeń proponowanych przez konkurencję i porównując warunki – wybierają najbardziej atrakcyjną dla siebie ofertę. Popularnym ostatnio świadczeniem dodatkowym są zajęcia językowe pomagające w szlifowaniu wiodącego języka obcego lub na nauce dodatkowego języka, najczęściej z tej samej grupy językowej. ○

CASH COLLECTOR

Foreign Client Service Specialist

This is an ideal position for individuals having passion for learning foreign languages and interested in gaining their first professional experience. Individuals with a good command of rare languages (e.g. Dutch, Norwegian, Danish) can count on very attractive employment terms, and do not have to have any additional competences (professional education and experience).

The number of these types of position is dynamically growing in Poland. This is also associated with trends in teaching foreign languages among the youth on stage of preliminary, secondary, and high school education. As far as the abovementioned Scandinavian languages are concerned, the offer of access to this profile of education has been significantly broadened in our country in recent years. *Scandinavian studies* and *Scandinavian Philology* faculties were established in the largest academic centres of the country: Poznań, Gdańsk, Kraków, Wrocław, and Szczecin. Additionally, HR agencies perceive the back-to-the country trend among individuals who migrated to Scandinavian states some time ago. At present, these individuals are willing to come back to their home country and to work in Poland due to improving work conditions and remunerations.




Presentation of position:

Individuals having fluent command of foreign languages occupy the position of Cash Collector – foreign client service specialist. On majority, no additional competences except for knowledge of foreign languages are required (professional education or experience), and therefore, this position can be an ideal first job, and thanks to flexible working hours – employees can combine their professional experience with education. Cash Collector position is proper also for candidates on further steps of their professional career. Communication is the key competence verified in course of recruitment processes. Individuals willing to work on this position have to be opened, empathic, but at the same time quite assertive and distanced.

Moreover, work on client service positions creates uniquely friendly working environment. There are the abovementioned flexible working hours, generally very young team of people and lack of requirements concerning "dress-code" resulting from remote client service.

Development opportunities on this position:

A few years ago, a work on position in client service department was seen only as a start and the first stop on a route to gain professional competences. Individuals entering the labour market started their professional activity that way, and right after gaining the first experiences, they selected work places assessed as very promising. The present terms of employment, numerous non-wage benefits, friendly working environment, and mostly, career paths consciously built and established by employers, e.g. in Service Centres, makes this position adequate for many years of professional career.

	Junior Specialist: PLN 5,000 gross	REMUNERATION:
	Specialist: PLN 6,000 – 7,200 gross	
	Senior/Expert: PLN 8,000 – 9,500 gross	

Remuneration offered to employees of Client Service Department having a good command of rare foreign languages (e.g. Danish, Norwegian, and Dutch) is by 50% higher than among individuals having knowledge of the basic languages, e.g. English, German.

Non-wage benefits: for employees making decision to work on the abovementioned positions, the packages of additional benefits are currently considered as standard (insurance, sports and lunch cards, medical care). The candidates would not consider the offer without these types of benefits. The candidates often have a good knowledge about the offer of benefits suggested by competitors, and while comparing terms and conditions – they choose the best offer for themselves. Language classes helping to perfect the leading foreign language or learn additional one, often of the same language group, are recently a popular additional benefit. ○



KRAWAT VS MUCHA NA SPOTKANIU BIZNESOWYM

Zauważyłem, że mężczyźni zwracają coraz większą uwagę na dopasowanie garnituru – słusznie, bo to absolutna podstawa dobrej prezencji. Ale trzeba też postawić kropkę nad i. Myślę tu o krawatach i muchach. W zestawach biznesowych garnitur i koszula mają być stonowane, najlepiej gładkie. Natomiast krawat może pokazać naszą indywidualność. Ale nie szarżujmy! W tej sferze także obowiązują zasady wynikające z etykiety i psychologii.

Po pierwsze – szerokość samego krawata. Jeśli mamy duże gabaryty, wybieramy garnitur z szerszymi klapami, kołnierzyk z większymi wyłogami i odpowiednie krawaty (8-10 cm). Jeśli jesteśmy szczupli, stawiamy na kłapy nieco węższe, proporcjonalny kołnierzyk i odpowiedni krawat (6-8 cm). Dzięki temu cały zestaw nabierze świetnej harmonii. Wbrew pozorom to proste, wystarczy się sobie przyjrzeć pod tym kątem. Pamiętajmy, że węzeł krawata powinien korespondować z wielkością pozostałych elementów. Popularny u nas windsor nie jest jedyną możliwością! Szczupłym lepiej będzie pasował four-in-hand. Wiązania można się nauczyć ze schematów dostępnych w internecie.



Piotr Kamiński
właściciel Atelier
Piotr Kamiński

Po drugie – kolor. Do szarych garniturów polecam krawaty niebieskie, które wzbudzają zaufanie i pomagają zbudować atmosferę racjonalnej rozmowy, co udowodniło wiele badań psychologicznych. Ale odradzam błękit i inne blade kolory, bo zrobimy wrażenie słabych i niezdeterminowanych. To naprawdę tak działa! Do granatowych garniturów radzę stosować krawaty w głębokich i przygaszonych odcieniach czerwieni – tworzą ładny kontrast, a zarazem dodają nam siły w oczach rozmówcy. Poza tym szafę trzeba uzupełnić o krawat szary, który uratuje nas w wielu sytuacjach, bo nie gryzie się z niczym. Sprawdzają się także ciemna zieleń i głęboki fiolet.

Generalnie odradzam dobieranie krawata w kolorze identycznym lub bardzo zbliżonym do marynarki,

to zbyt zachowawcze. Chyba że zaszałeliśmy z wzorzystą koszulą na „casual Friday” i nie chcemy już przesadzić.

Po trzecie – faktura i wzór. W biznesie nie są dobrze widziane wymyślne desenie. Zacząć należy od kupna krawatów jednolitych, później można pomyśleć o niewielkich grochach i niezbyt skomplikowanych paskach. Możemy też subtelnie wyróżnić się fakturą.

Wbrew pozorom świat eleganckich tkanin krawatowych nie kończy się na połyskującym jedwabiu. Jedwab niejedno ma imię – wykonuje się z niego także szorstkie krawaty grenadynowe. Nosił je m.in. James Bond. Możemy też używać krawatów z wełny. Są matowe, mają mechatą fakturę. Takie krawaty jak najbardziej nadają się na oficjalne spotkania, o ile będą jednolite i utrzymane w stonowanych kolorach. Z powodzeniem posłużą też do zestawów w stylu smart casual, są więc bardzo uniwersalne.

Po czwarte – długość. Krawat ma sięgać odrobinę poniżej miejsca, gdzie zaczynają się nasze spodnie. Nie powinien się kończyć gdzieś wyżej na brzuchu ani dyndać koło rozporzka.

No a mucha? W biznesie noszenie jej na co dzień to wybór ryzykowny. Można sobie na to pozwolić tylko, jeśli działamy w realiach bardzo rozluźnionego dress code'u. Generalnie mucha bardziej przystoi panu młodemu. Chyba że idziemy na wieczorny bankiet czy galę i zakładamy smoking. Wtedy czarna mucha to absolutny wymóg, krawat jest niedopuszczalny. ○

NECKTIES VS. BOW TIES AT BUSINESS MEETINGS



I noticed that men are increasingly paying more attention to fitting their suits – and rightly so, since this is the absolute most basic element of appearing presentable. However, the final touch, by which I mean neckties and bow ties, is also important. When it comes to business wear, suits and shirts should be low key and preferably smooth. On the other hand, neckties can show our individuality. But don't go too far! In this area, rules arising out of etiquette and psychology still apply.

First – the width of the necktie. In the case of larger men, a suit with wider lapels, collars with bigger facings, and appropriate neckties (8-10 cm) should be chosen. In the case of thinner men, lapels should be somewhat more narrow, with a proportional collar and appropriate necktie (6-8 cm). Thanks to this, the entire outfit will be in perfect harmony. Contrary to appearances, this is easy to do, we just need to take a look at ourselves in this regard. Remember that the knot should correspond to the size of the remaining elements. The Windsor, which is popular in Poland, is not the only possibility! Thinner men will look better in a four-in-hand. Instructions regarding how to tie a necktie can be found online.

Second – colour. For grey suits, I recommend blue ties that elicit trust and help build an atmosphere of rational communication, which was proven in many psychological studies. However, I discourage the use of sky blue and other pale colours, as they make people appear weak and indecisive. It really works like that! For dark blue suits, I recommend using deep and toned down shades of red – they contrast very well with the blue, and at the same time makes us appear look stronger in the eyes of the person that we're talking to. Aside from this, our wardrobe should include a grey tie, which will save us in many situations, as it goes well with anything. Dark green and deep purple are also good colour choices.

I generally discourage choosing a tie whose colour is the same or very similar to the suit jacket because it's too conservative. That is, unless we went crazy

with a patterned shirt for "casual Friday" and don't want to go too far.

Third – texture and design. In business, complex designs are not well regarded. You should begin by purchasing solid colour ties and then you can consider ties with small dots or simple stripes. We can also subtly stand out through the tie's texture.

Contrary to appearances, the world of elegant tie fabric does not end with shiny silk. Silk has more than one name and it is also used to make rough grenadine ties. Among others, they were worn by James Bond. We can also use wool ties. They are not shiny and have a fluffy texture. Such ties are very much appropriate to wear during official meetings, provided that they have a low key solid colour. They can also be successfully used in smart casual outfits and are therefore highly universal.

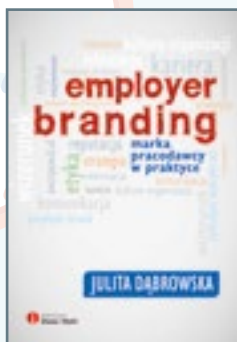
Fourth – length. Neckties should reach slightly below the place where our pants begin. They shouldn't end somewhere higher on the stomach nor hang down around your fly.

What about bow ties? In business, wearing one every day is a risky choice. We can only allow ourselves to do so if we operate in a very loose dress code. Generally, bow ties are better for grooms. That is unless we are going to an evening banquet or gala and wearing a tuxedo. Then, a black bow tie is an absolute must, while neckties are unacceptable. ◯

Książki dla managera

Employer branding.
Marka pracodawcy w praktyce

Wydawnictwo
Słowa i Myśli



Autor: Julita Dąbrowska

Wydawnictwo: Słowa i Myśli
Objętość: 228 s.
Rok: 2015
ISBN: 978-83-63566-34-0

Świadomość znaczenia marki pracodawcy stale rośnie. Coraz więcej firm zdaje sobie sprawę, że aby mogły odnieść rynkowy sukces równie mocno jak lojalnych klientów i stosowania biznesowych reguł, potrzebują wykwalifikowanych, zmotywowanych pracowników. Marka pracodawcy jest gwarantem dopasowania pracowników do ich ról w danej organizacji oraz tego, że pracownicy utożsamiają się z osiągnięciami firmy.

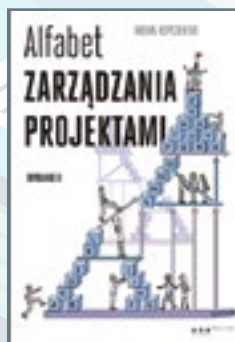
Budowanie marki pracodawcy, to proces łączący komunikację zewnętrzną, marketing, Public Relations, sponsoring z komunikacją wewnętrzną, zarządzaniem personelem, budowaniem marki wewnętrznej firmy oparty na niepowtarzalnej kulturze organizacji. Strategie employer brandingowe tworzy się, by dokonać zmian lub, by o firmie opowiedzieć innym. Ale co zmieniać? O czym opowiadać? Co jest najważniejsze? A przede wszystkim jak to zrobić? Odpowiedz na te wiele więcej pytań w książce.

Julita Dąbrowska – praktyk z ponad 25-letnim doświadczeniem w marketingu, public relations zdobyłym w wiodących korporacjach międzynarodowych, jak i w trakcie własnej działalności jako konsultant biznesowy. Odpowiadała za wprowadzenie na rynek polski ponad 15 największych marek światowych. Przygotowała i zrealizowała kilkadziesiąt programów Corporate & Brand PR-owych dla ponad 40 klientów: polskich i międzynarodowych firm, organizacji pozarządowych. Przez 2,5 roku była rzecznikiem prasowym w urzędzie administracji publicznej. W latach 2006-2009 była członkiem zarządu Polskiego Stowarzyszenia Public Relations. Od 2011 roku jest wykładowcą akademickim i od tego też roku corocznie organizuje Forum Employer Branding.

Alfabet zarządzania
projektami.

Onepress

Wydanie II



Autor: Michał Kopczewski

Wydawnictwo: Onepress
Objętość: 277 s.
Rok: 2015
ISBN: 978-83-283-0727-8

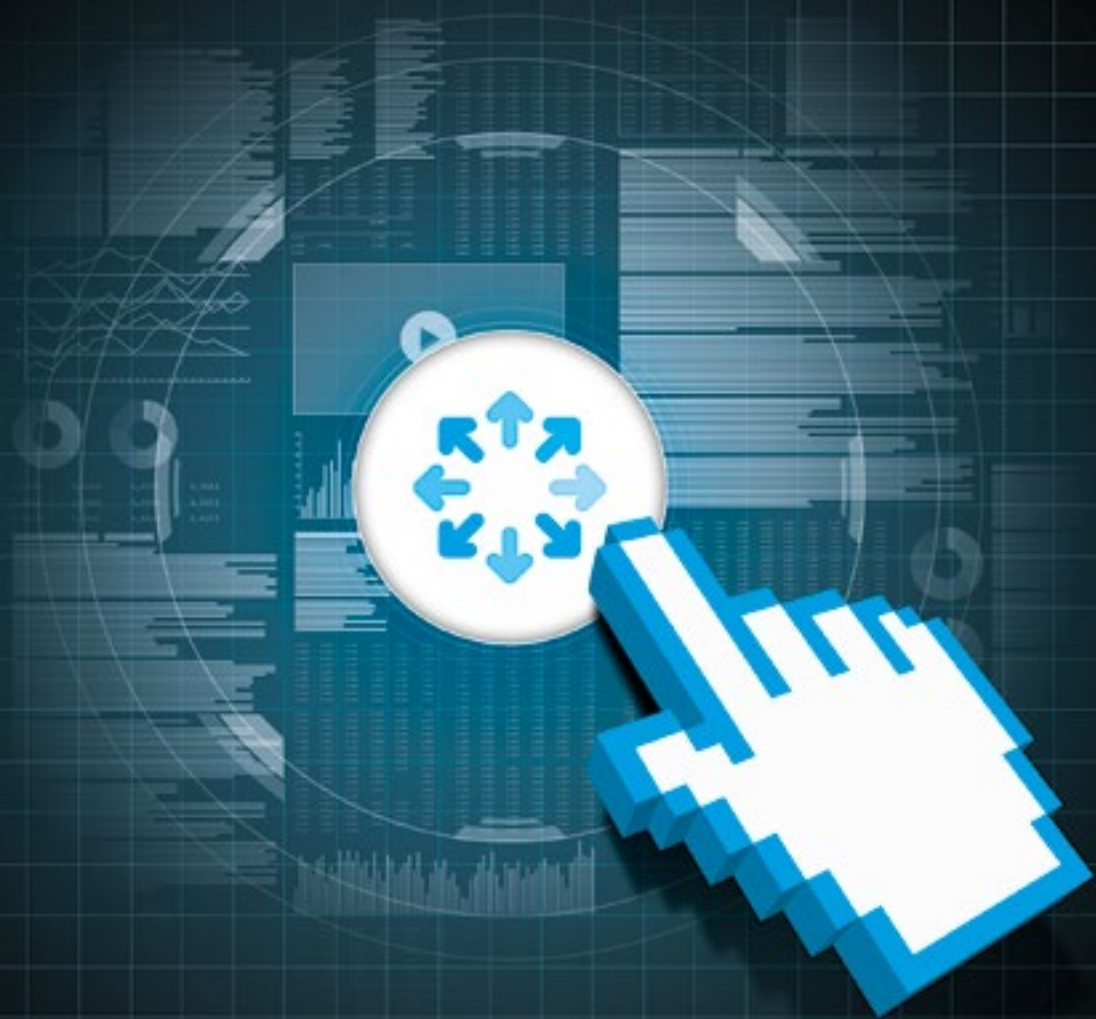
Jesteś kierownikiem projektu? Wiesz, czym to pachnie. Dostajesz do wykonania zadanie i określony czas. Masz zrobić coś wspólnie z grupą ludzi, którzy od dziś są Twoim zespołem projektowym. Te osoby często pracują w różnych działach firmy, mają odmienne kompetencje i nawyki zawodowe. Trudno im się ze sobą porozumieć. Twój projekt nie jest dla nich bynajmniej jedynym obowiązkiem. W dodatku, wcale nie jesteś ich przełożonym. Jesteś (tylko i aż) szefem tego projektu. Za jego realizację odpowiadasz przed sponsorem. A problemy się piętrzą. Czujesz, że brak Ci czasu, ludzi, narzędzi...

A może wcale nie jesteś kierownikiem projektu? Może jesteś członkiem zespołu projektowego. Albo właścicielem firmy lub członkiem zarządu. W każdym razie, jak wielu z nas, zdarza Ci się pracować projektowo, bo to często najefektywniejszy model realizacji skomplikowanych zadań. I chcesz wiedzieć, jak to dobrze robić. Na szczęście istnieją skuteczne sposoby rozwiązywania problemów zwykle pojawiających się w projektach.

Michał Kopczewski – ekspert w dziedzinie zarządzania projektami i doskonalenia procesów biznesowych. Od kilkunastu lat pracuje jako konsultant, trener, prelegent i mentor kierowników projektów. Wdraża standardy zarządzania projektami w firmach i uczy menedżerów dobrych praktyk. Jest założycielem firmy Processum, specjalizującej się w doradztwie z zakresu efektywności organizacji. Wcześniej pracował m.in. w Arthur Andersen, PwC i IBM, a także współpracował z ICAN Institute (wydawcą Harvard Business Review Polska). Jest autorem książki *Praktyczne lekcje zarządzania projektami* (Onepress 2013).

Więcej na www.outsourcingportal.pl

Wszystko o Outsourcingu



w jednym miejscu



Dowiedz się więcej
Aprender más
En savoir plus

Find out more
Erfahre mehr
Узнай более



www.best2invest.org

Best2Invest

Dodatek inwestycyjno-gospodarczy do Outsourcing&More
Outsourcing&More's appendix about economics and investments

SZKOLNICTWO WYŻSZE W POLSCE

A POTRZEBY SEKTORA

NOWOCZESNYCH USŁUG BIZNESOWYCH

HIGHER EDUCATION AND THE BUSINESS

SERVICES SECTOR IN POLAND

EDUKACJA I BIZNES


– Jesteśmy na dobrej drodze

EDUCATION AND BUSINESS

– Good direction

Multijęzyczny kapitał ludzki w Polsce

Multilingual human capital in Poland



Zacumuj swój biznes w centrum Szczecina

Nowoczesne powierzchnie biurowe idealne dla małych i średnich firm.
Przyjazne i komfortowe środowisko pracy w ścisłym centrum miasta.

Ostatnie wolne powierzchnie!

Zadzwoń i poznaj szczegóły oferty: + 48 22 370 14 44



Brama Portowa II



Brama Portowa I





Dymitr Doktór
Redaktor Naczelny
Chief Editor

Best2Invest

Szanowni Czytelnicy,

Okres powakacyjny zawsze przynosi wiele ciekawych informacji w każdej dziedzinie życia, w tym także w gospodarce i edukacji. W bieżącym wydaniu *Best2Invest* postanowiliśmy połączyć te dwa czynniki i – w części dotyczącej miast – zdecydowanie przeważa tematyka szkolnictwa wyższego. Od września na naszych stronach mamy przyjemność gościć kolejne polskie miasta – Olsztyn i Elbląg, dzięki czemu będziemy mogli bardziej wnikliwie przyglądać się województwu warmińsko-mazurskiemu.

Z edukacją powiązane są silnie szkolenia pracowników i nauka języków obcych. O tym, jak istotna jest analiza potencjału pracownika poprzez szkolenia, przekonują nas eksperci Grafton, zaś mapę edukacji w oparciu o filologię języków obcych w polskich szkołach wyższych

przedstawia przygotowana w tym celu przez zespół *Outsourcing&More* – infografika.

Zainteresowanie lokowaniem inwestycji zagranicznych w Polsce rośnie, zarówno ze strony inwestorów z Zachodu jak i Wschodu, w tym z Ukrainy. Tym samym, wzrasta zainteresowanie nowoczesną powierzchnią biurową. Na naszych stronach znajdziecie Państwo informacje o powierzchniach biurowych doskonale spełniających oczekiwania firm z branż outsourcingu, nowoczesnych usług dla biznesu i R&D. Informacje dotyczące tematyki Real Estate są uzupełnione raportem Walter Herz.

Zapraszamy również na garść ciekawostek z rynku, dobranych odpowiednio do głównej tematyki wydania *Best2Invest*.

Dear Readers,

After holidays season always brings a number of interesting information in each area of our lives, including economy and education as well. In current edition of *Best2Invest* we have decided to join those two elements and in the cities section, higher education was the leading topic of the publications. Starting at September we have a pleasure to present also updates from two new cities – Olsztyn and Elbląg, and thanks to them we can deeply analyze the Warmia and Mazury Region of Poland.

Education is strongly connected with training programs for employees as well as the foreign languages learning programs. Analysis of employee's potential through trainings is presented on our pages by Grafton and the infographics of education map based on language

studies has been prepared by *Outsourcing&More* Team.

The interest in locating direct foreign investments in Poland is still growing both from West but also from East side of Poland, including Ukraine. As the result of it the increased interest of modern office spaces grows as well. On our pages you can find the information concerning those buildings, which perfectly match the requirements of outsourcing, shared services and R&D industries. The Real Estate information is also followed by Walter Herz report.

At the end we'd like to present you a set of industry curiosities, selected and adjusted to the main subject of *Best2Invest*.

PARTNERZY / PARTNERS



Szkolnictwo wyższe w Polsce a potrzeby sektora nowoczesnych usług biznesowych	6
Higher education and the Business Services Sector in Poland	
Warszawski rynek biurowy – 1 połowa 2015 r.	10
Warsaw office market – h1 2015	
Rekomendacje najlepszych budynków dla sektora BPO/SSC	16
Recommended office buildings for BPO/SSC industry	
Analiza potencjału pracownika poprzez szkolenia	22
Analysis of employee's potential through trainings	
Multijęzyczny kapitał ludzki w Polsce	28
Multilingual human capital in Poland	
EDUKACJA I BIZNES. Jesteśmy na dobrej drodze	30
EDUCATION AND BUSINESS. Good direction	
Szczecin dynamicznie rozwijającym się ośrodkiem innowacji i przedsiębiorczości	34
Szczecin as a dynamically developing centre of innovation and entrepreneurship	
Rzesze specjalistów dostępne od ręki – recepta na sukces lokalizacji ____	38
Crowds of specialists available at once – a recipe for locations success	
Poznań miastem studentów	42
Poznan the city of students!	
Akademickie centrum Polski	46
Academic centre of Poland	
BIZNES I NAUKA – duet dobrze skomponowany	50
BUSINESS AND SCIENCE a well composed duet	
Strefa aktywności gospodarczej „RZESZÓW-DWORZYSKO”	54
Area of economic activity “RZESZÓW-DWORZYSKO”	
Olsztyn – akademickie centrum Warmii i Mazur	58
Olsztyn– academic center of Warmia and Mazury	
Szkolnictwo wyższe pod kątem biznesu w Elblągu	62
Higher education in Elbląg in relation to business	
Radom po pracy	66
Radom after work	
Akademicka Częstochowa z myślą o biznesie	70
Academics for business in Częstochowa	
Bydgoszcz – nr 1 dla biznesu – wywiad z Prezydentem Rafałem Bruskim	74
Bydgoszcz – no. 1 for business – an interview with the Mayor of Bydgoszcz – Rafał Bruski	
Ciekawostki	78
Did you know?	

Zainwestuj

kupuj
i wynajmuj

w hiszpańskie
nieruchomości

Invest in

buy
and rent

Spanish Real Estate market

nowe apartamenty i domy

/ new apartments and houses

ceny od 60.000 EUR

/ prices starting at 60.000 EUR

**apartamenty z bezpośrednim
widokiem na morze**

/ apartments with direct sea view

pełne finansowanie

/ full financing

pełne wsparcie w procedurze zakupu

/ full support in buying procedure

Iberia Active

Hiszpania / Spain

Guardamar del Segura

Calle Mediterraneo 1 loc. A

+34 655 03 66 01

+34 654 27 17 82

office@iberiaactive.com

www.iberiaactive.com

SZKOLNICTWO WYŻSZE W POLSCE A POTRZEBY SEKTORA NOWOCZESNYCH USŁUG BIZNESOWYCH

Kluczowym kryterium dla właściwie każdego projektu inwestycyjnego jest dostępność wykwalifikowanych pracowników. Czynnikiem ten odgrywa rolę w przypadku sektora produkcyjnego, gdzie obok pracowników liniowych jak operatorzy maszyn (również posiadających stosowne kwalifikacje), zatrudniona jest liczna kadra inżynierska.



Więcej informacji:

Polska Agencja
Informacji i Inwestycji
Zagranicznych S.A.

ul. Bagatela 12,

00-585 Warszawa

tel. 22 334 98 75,
invest@paiz.gov.pl

Dla tego rodzaju projektów można przyjąć założenie, że około co dziesiąty zatrudniony ma wykształcenie wyższe. Natomiast w przypadku sektora nowoczesnych usług biznesowych (BSS) odsetek ten jest znacząco wyższy. Według aktualnych szacunków nawet 3 na 4 pracowników posiada dyplom uniwersytecki. Biorąc pod uwagę, że w sektorze znalazło już pracę, tylko wśród firm z kapitałem zagranicznym, ponad 150 tys. pracowników (dane za raportem *Sektor Nowoczesnych Usług Biznesowych 2015*, przygotowanym przez stowarzyszenie ABSL), a według prognoz do roku 2020 może przybyć kolejne 100 tys. etatów, „popyt”

na studentów i absolwentów jest właściwie nieustający. Warto przy okazji przypomnieć, że pod hasłem BSS kryją się takie kategorie centrów jak:

- BPO – świadczące usługi, przede wszystkim w zakresie finansów i księgowości, procesów kadrowych i administracyjnych oraz bezpośrednio (często wielojęzycznej) obsługi klienta,
- IT – czyli dostawcy usług informatycznych w obszarze sprzętu, infrastruktury i rozwoju oprogramowania,

- B+R – badania i rozwój produktu, zazwyczaj w ramach tworzenia oprogramowania, ale także inżynierii czy zaawansowanych produktów finansowych,
- SSC – skupiające właściwie wszystkie z powyższych.

To zestawienie obrazuje, jak szeroka gama kierunków akademickich cieszy się zainteresowaniem firm BSS. Patrząc przez pryzmat zapytań i projektów obsługiwanych przez Polską Agencję Informacji i Inwestycji Zagranicznych, wymienić można zarówno te najpopularniejsze: ekonomię, biznes i administrację, kierunki informatyczne oraz lingwistyczne (od oczywistej anglistyki poprzez popularne języki zachodnioeuropejskie po niszowy język arabski, języki afrykańskie, czy estoński i urdu), ale także prawo, nauki społeczne (zwłaszcza psychologia i socjologia) oraz kierunki artystyczne (grafika, sztuki audiowizualne). Tak jak zostało już wspomniane, zapotrzebowanie na specjalistów powinno, co najmniej, utrzymać się na stałym wysokim poziomie. Przyjrzyjmy się zatem jak sytuacja wygląda „po drugiej stronie lustra”, czyli w polskim szkolnictwie wyższym.

W Polsce, na ponad 400 uczelniach, w tym w 132 szkołach publicznych, studiuje aktualnie ok. 1,5 mln osób (dane za rok akademicki 2013/2014 pokazują liczbę 1,55 mln). Jednocześnie Polska jest czwartym największym ośrodkiem akademickim w Europie, a co dziesiąty studiujący w Unii Europejskiej wybiera nasze uczelnie. Większość szkół wyższych skupiona jest w 7 największych aglomeracjach (Warszawa, Kraków, Wrocław, Poznań, Katowice, Trójmiasto i Łódź). Studiuje tam niemal milion osób, a krajowe rankingi pokazują, że jakość kształcenia jest najwyższa. Na 6 rankingów za 2015 r. (najlepsze kierunki: ekonomiczne, IT, elektronika i telekomunikacja, socjologia, filologiczne oraz inżynieria produkcji) opublikowanych przez miesięcznik *Perspektywy*, 53 z sumarycznych 60 czołowych miejsc (po dziesięć pozycji na każde z 6 zestawień) przypadło uczelniom z wymienionych powyżej lokalizacji. Wyróżnione uczelnie w innych ośrodkach to: Uniwersytet Mikołaja Kopernika w Toruniu (obecny w dwóch rankingach), Politechnika Częstochowska (również w dwóch), Zachodniopomorski Uniwersytet Technologiczny w Szczecinie, Uniwersytet Marii Skłodowskiej-Curie w Lublinie oraz Politechnika Opolska.

Obecność firm z sektora BSS jest silnie powiązana z możliwością pozyskiwania wykwalifikowanych

pracowników i współpracy z lokalnym środowiskiem naukowym. W wymienionych siedmiu metropoliach zatrudnionych jest ok. 130 tys. ze wszystkich 150 tys. pracujących w centrach z kapitałem zagranicznym. Warszawa i Kraków tworzące łącznie ponad 60 tys. stanowisk, znacznie wyprzedzają pozostałe miasta pod względem liczby studiujących – odpowiednio 254 i 167 tysięcy.

Natomiast każde z miast posiada kierunki wiodące, i tak we Wrocławiu kształcą się aktualnie ponad 7 tys. osób na kierunkach informatycznych, ponad 1100 germanistów i blisko 250 osób na filologii niderlandzkiej. Poznań to tradycyjnie silny ośrodek lingwistyczny (łącznie blisko 7 tys. studentów na kilkunastu filologiach), Trójmiasto oferuje balans nauk inżynierskich ze studiami językowymi (wyróżniająca się skandynawistyka), w Katowicach dominuje socjologia (trzeci ośrodek w kraju za Warszawą i Krakowem), a także filologia angielska, francuska i italianistyka. Natomiast Łódź cieszy się szczególną popularnością u studiujących biznes i zarządzanie. Jednocześnie warto podkreślić, że inne lokalizacje: Lublin z dwoma renomowanymi uniwersytetami (blisko 72 tys. studentów), Bydgoszcz i Toruń (łącznie ponad 60 tys. studentów), oraz Szczecin i Rzeszów (ponad 40 tys. żaków w każdym z miast) tylko nieznacznie odbiegają potencjałem od krajowej czołówki.

Często podnoszoną kwestią przy okazji dyskusji nad szkolnictwem wyższym jest jakość kształcenia na polskich uczelniach. W ostatnich kilku latach obserwujemy sukcesywne poszerzanie oferty dydaktycznej, dostosowywanie jej do potrzeb rynku pracy oraz otwieranie się na współpracę z biznesem. Warto w tym miejscu przytoczyć liczbę obcokrajowców studiujących w Polsce, która zaczyna zbliżać się do 50 tys. Wynika to m.in. z coraz dynamiczniejszej promocji naszych uczelni oraz bogatej oferty przedmiotów prowadzonych w języku angielskim – obecnie jest ich już ponad 500. Centra BSS, poza pozyskiwaniem pracowników bezpośrednio po, albo jeszcze w trakcie studiów, zainteresowane są pogłębioną współpracą B2U. Efektem tego są tzw. kierunki zamawiane bądź współtworzone przez firmy oferty programowe – ciekawym przykładem jest specjalność *Aplikacje informatyczne w biznesie* na Uniwersytecie Gdańskim oraz dedykowane kierunki studiów podyplomowych – przykładowo *Organizacja i zarządzanie centrum usług wspólnych /BPO* na Uniwersytecie Łódzkim. ■

HIGHER EDUCATION AND THE BUSINESS SERVICES SECTOR IN POLAND



One of the key success factors of any investment project is availability of qualified workforce. This criterion is important in manufacturing projects, where besides production line operators or machine operators, qualified engineers and experienced managers are also needed.

For this type of projects we can assume that every tenth worker has a university degree. In the Business Services Sector (BSS) the demand for degree holders is much higher and according to recent researches, 3 out of 4 workers in BSS have a university diploma. Considering that BSS centers with foreign capital currently employ 150,000 people (according to recent data published by ABSL in the report *Business Services Sector 2015*), and another 100,000 is expected

to be employed in the sector by 2020, the need for students and graduates is quite substantial. It is also important to bear in mind that BSS consists of:

- BPO – vendors and providers of services for external clients, mainly in finance and accounting, customer service (in multiple languages), HR and payroll services and back office support,

- IT – hardware, infrastructure and software suppliers,
- R&D – companies conducting research activities and product development, as well as the development of applications, software and financial engineering,
- SSC – basically accumulating all the above.

The list above highlights the range of majors that might be interesting to BSS companies. Taking into account requests for information and projects serviced by the Polish Information and Foreign Investment Agency (PAIIZ), companies are looking for graduates with majors in economics, business administration, IT, foreign languages (ranging from the most common English, French, Spanish to more unconventional Arabic, African languages, Estonian or Urdu) and also majors in social sciences (psychology and sociology), law, graphic design and audiovisual arts. As it was mentioned previously the demand for specialists should remain strong. Let's now take a look at the situation on the other side of the mirror and focus on the higher education institutions offer.

In Poland, there are currently approximately 1,5 mln students in over 400 higher education institutions, including 132 public institutions (1,55 mln students in 2013/2014 academic year according to National Statistical Office). At the same time Poland is the fourth largest academic center in Europe and every tenth student in the European Union lives in Poland. Most higher education institutions are located in 7 largest agglomerations in Poland (Warsaw, Krakow, Poznan, Wroclaw, Tricity and Lodz). Those locations are home to almost 1 mln students, and rankings show that quality is also the highest there. In 6 rankings by subject (economy, IT, electronics and telecommunication, social sciences, foreign languages and production engineering) published by magazine *Perspektywy*, 53 out of total 60 top positions (10 positions on each of 6 lists) accounted for universities located in the above-mentioned metro areas.

Universities in other locations are: Nicolaus Copernicus University in Torun (present in two rankings), Czestochowa University of Technology (also in two) West Pomeranian University of Technology in Szczecin, Maria Sklodowska-Curie University in Lublin and Opole University of Technology.

The Presence of the BSS is strongly related to the possibility of recruitment of skilled workers and cooperation with the local academic community. In these seven metro areas employment exceeds 130,000 out of total 150,000 hired in centers with foreign capital. Warsaw and Krakow, where combined employment within the BSS sector has outgrown 60,000 job places, are far ahead of other cities in terms of the number of students – respectively 254, 000 and 167,000.

On the other hand each city has its unique selling point in terms of academic education. For example Wroclaw has more than 7,000 IT students, more than 1,100 Germanists and nearly 250 people studying Dutch philology. Poznan is known for being a linguistic center (nearly 7,000 people studying a dozen or so foreign languages), Tri-City offers a balance between engineering sciences and languages (reputable Nordic languages center), social sciences distinguish Katowice (number 3 in this field in Poland after Warsaw and Cracow) as well as talent pool fluent in English, French and Italian. Lodz, in turn, is particularly popular among business and management undergraduates. At the same time it is worth to stress that other locations: Lublin with two renowned universities (nearly 72,000 students), Bydgoszcz and Torun (over 60,000 students), Szczecin and Rzeszow (more than 40,000 scholars in each city) are only slightly behind the top centers.

Probably, most people related to the BSS sector would agree that quality of education in Poland is a quite often discussed topic. In the last few years we have observed gradual diversification of curriculum, adapting it to the needs of the labor market and enhancing cooperation with business. Additionally It is worth to quote the number of foreign students in Poland, which is close to 50,000. This is due to active promotion and broad range of subjects conducted in English – at the moment Polish universities offer more than 500 such subjects. BSS centers, besides simply looking for opportunities to headhunt undergraduates and graduates, are seriously interested in enhancing B2U cooperation.

This results in dedicated educational programmes and other B2U initiatives, for example *IT Applications in Business speciality* at the University of Gdansk or *Organization and Management of a BPO/Shared Services Centre* postgraduate studies at the University of Lodz. ■



More information:

The Polish Information and Foreign Investment Agency

ul. Bagatela 12, 00-585 Warszawa,

tel. 22 334 98 75, invest@paiz.gov.pl

WARSZAWSKI RYNEK BIUROWY – 1 połowa 2015 r.

Rynek biurowy w Warszawie należy do najemcy, firmy poszukujące powierzchni mogą liczyć na bardzo dogodne warunki najmu.

Warszawski rynek biurowy rośnie w imponującym tempie. Z danych firmy doradczej Walter Herz wynika, że w ciągu pierwszego półrocza br. w Warszawie oddano do użytku blisko 150 tys. m² nowoczesnej powierzchni biurowej, a w budowie pozostaje ponad 750 tys. m² biur. W związku z dużą aktywnością deweloperów działających w tym segmencie, wzrósł współczynnik niewynajętej powierzchni biurowej, który obecnie przekracza w mieście średnio 15% (Tabela 1).

Analitycy Walter Herz zwracają uwagę, że intensywny przyrost dostępnej powierzchni biurowej powoduje, że stołeczny rynek staje się coraz bardziej konkurencyjny. Taka sytuacja sprzyja firmom poszukującym biur do wynajęcia. Mogą liczyć na atrakcyjniejsze warunki najmu ze względu na to, że stawki czynszowe notują obecnie spadek. W centrum Warszawy kształtują się w okolicy 21 € /m²/m-c, a poza COB na poziomie 14 € /m²/m-c.

Więcej nowych umów

Wyraźnie widać, że najemcy chętniej podpisują teraz nowe umowy i decydują się na relokacje biur. Duże zainteresowanie wynajmem powierzchni biurowych w Warszawie, także ze strony globalnych firm, potwierdzają transakcje zawarte w pierwszym półroczu tego roku. Część sfinalizowanych kontraktów dotyczyła rekordowo dużych powierzchni, w tym także przekraczających 20 tys. m² (Tabela 2).

Jednocześnie rośnie poziom wiedzy najemców na temat aktualnych uwarunkowań i sytuacji na rynku,

co, jak podkreślają specjaliści Walter Herz, wpływa na usprawnienie procesu negocjacji. Wiele firm, decydujących się obecnie na zmianę biura, ma świadomość, że dzięki temu może zyskać na standardzie czy lokalizacji, zachowując te same stawki czynszowe.

Przeprowadzane przez Walter Herz kalkulacje wskazują, że łączny koszt najmu biura w nowym budynku w dłuższej perspektywie zwykle okazuje się korzystniejszy. Firmy wybierające nowoczesne budynki zyskują. Zastosowane w nowych obiektach zaawansowane rozwiązania technologiczne znacznie obniżają koszty ich eksploatacji. Najemcom pozwala to ograniczyć wydatki związane z wykorzystywaniem mediów.

Bonusy dla najemców

Rosnąca podaż na warszawskim rynku skłania właścicieli budynków biurowych do większej elastyczności i ustępstw podczas negocjacji. W opinii Kamili Królikowskiej z Walter Herz, najbardziej korzystne dla najemców są często proponowane przez wynajmujących wakacje czynszowe. Czas, na jaki najemca zostaje zwolniony z opłat za wynajem biura zależy od wielkości wynajmowanej powierzchni, okresu najmu i innych warunków umowy. Kamila Królikowska przyznaje, że w trakcie negocjacji można uzyskać zwolnienie z czynszu obejmujące także miejsca parkingowe, a często również podwyższenie dopłat do aranżacji biura, czy pakiety zachęt w postaci dodatkowych środków pieniężnych. W ten sposób najemca, bez obniżania podstawowej stawki za metr, uzyskuje czynsz efektywny na bardzo dobrym poziomie.

Wśród bonusów, jakie oferują wynajmujący, przedstawicielka Walter Herz wymienia także partycypację wynajmującego w kosztach adaptacji biura i meblowania. Inwestorzy decydują się na pokrycie kosztów aranżacji biura, aby zwiększyć atrakcyjność swojej oferty. Wysokość dopłaty jest uzależniona od wielu czynników, także od szczególnych oczekiwań najemcy co do standardu wykończenia. W praktyce budżet przeznaczony na pokrycie kosztów aranżacji biura może objąć tylko część remontu, ale zdarza się również, że wynajmujący przygotowują biura pod klucz. Agent reprezentujący najemcę może pomóc w każdym aspekcie związanym z adaptacją w biurze, np. przy wyborze firmy przeprowadzkowej lub agencji, która zadba o oryginalną aranżację nowej siedziby.

Gwarantowane w umowie

Analicyści Walter Herz zaznaczają, że najemcy mogą obecnie oczekiwać stałych kosztów eksploatacji. Właściciele budynków starają się jak najefektywniej zarządzać obiektami, by móc zaoferować najemcom opłaty na optymalnym poziomie. Im niższe koszty eksploatacyjne są w stanie zaproponować, tym oferta jest bardziej konkurencyjna na rynku.

Dla wielu firm istotna jest także możliwość zwiększenia wynajmowanej powierzchni w trakcie najmu, zaznaczają przedstawiciele Walter Herz. Najemcy oczekują, że możliwość ekspansji zagwarantowana zostanie w umowie. To podejście jest jak najbardziej zrozumiałe. Takie zabezpieczenie pozwala najemcy wyeliminować koszty ewentualnej przeprowadzki, jeśli rozwijająca się firma będzie potrzebowała dodatkowej powierzchni.

Relokacja biura, na którą decyduje się teraz wiele firm, wiąże się zwykle z chęcią poprawy lokalizacji i komfortu pracy. W wielu przypadkach przeprowadzka wcale nie oznacza wzrostu opłat czynszowych. Jak informują przedstawiciele Walter Herz, właściciele komercjalizowanych budynków biurowych zabiegają o atrakcyjnych najemców, którzy mogą przyciągnąć uwagę kolejnych firm. Oferując korzystne warunki najmu, poza wysokim standardem powierzchni, zapewniają w nowych obiektach także wiele ciekawych udogodnień, których nie oferują starsze budynki.

Wielofunkcyjne biurowce

Powstające w Warszawie biurowce oferują bezpośredni dostęp do różnego rodzaju interesujących usług.

– Nie mówimy tu o kantine, punktach handlowo-usługowych, funkcjonalnym zagospodarowaniu części wspólnych w budynkach, czy parkingu dla rowerzystów, które stały się już standardem. Na terenie nowych kompleksów biurowych urządzone są kluby fitness, strefy relaksu, zielone patia i ogrody przeznaczone do wypoczynku, gabinety odnowy biologicznej, a nawet przedszkola – wymieniają specjaliści Walter Herz.

Zauważają, że w przemyślany sposób zagospodarowywany jest również obszar wokół nowych budynków. Na terenie największych obiektów aranżowana jest aktywna przestrzeń miejska z kawiarniami, restauracjami i skwerami rekreacyjnymi. Niektóre biurowce oferują boiska, ścianki wspinaczkowe, czy bogato wyposażone miejsca treningowe na świeżym powietrzu. Dodatkowe funkcjonalności budynków i aranżowane na terenie kompleksów atrakcje przyciągają najemców. ■

Firma Walter Herz świadczy kompleksowe usługi na rynku nieruchomości komercyjnych w Polsce.

Zapewnia szeroko pojęte doradztwo inwestycyjne, oferuje wsparcie w zakresie zarządzania projektami w segmencie komercyjnym i opracowuje analizy rynku.

Wieloletnia praktyka zespołu Walter Herz obejmuje współpracę z klientami działającymi m.in. w obszarze BPO/SSC, ITO, funduszami inwestycyjnymi, doradcami finansowymi, kancelariami prawnymi i call center.

Firma jest członkiem Klubu Fundacji Pro Progressio oraz należy do organizacji ASPIRE.

Tabela 1. Główne budynki zrealizowane w I połowie 2015 r.

Nr	Nazwa budynku	Adres	Powierzchnia (m ²)	Rok ukończenia
1.	Postępu 14	Postępu 14	34 300	2015
2.	Spektrum Tower	Twarda 18	29 050	2015
3.	Nestle House (dawny Pacyfik)	Domaniewska 32	17 600	2015
4.	Karolkowa Business Park	Karolkowa 30	14 900	2015
5.	Park Rozwoju II	Konstruktorska 18	14 200	2015
6.	Dzielna 60*	Dzielna 60	6 800	2015
7.	X2 Boutique Office	Czerska 12	6 500	2015

* Modernizacja budynku

Źródło: Walter Herz

Tabela 2. Wybrane transakcje w I połowie 2015 r.

Nr	Nazwa budynku	Najemca	Powierzchnia (m ²)	Rodzaj umowy
1.	Warsaw Spire	Sektor IT	21 100	Przednajem
2.	Konstruktorska Business Center	PZU	17 500	Nowa
3.	Rondo 1	EY	13 500	Renegocjacje
4.	Gdański Business Center	Aviva	12 000	Przednajem
5.	University Business Center	HP	10 400	Renegocjacje
6.	Marynarska Business Park	P4	10 200	Renegocjacje
7.	Gdański Business Center	KMD	6 200	Nowa
8.	Warsaw Spire	CUPT	6 200	Nowa
9.	Warsaw Spire	Benefit System SA	6 000	Przednajem
10.	Royal Wilanów	Sygnity	5 500	Przednajem

Źródło: Walter Herz

WARSAW OFFICE MARKET – H1 2015

Office market in Warsaw belongs to the tenants. Companies looking for the office space can count on very favorable lease terms.

Warsaw office market is growing at an impressive rate. According to Walter Herz consulting company's data, during the first half of the year Warsaw opened nearly 150 thousand sqm of modern office space, and over 750 thousand sqm of offices remains under construction. Due to the high activity of developers operating in this segment the vacancy rate for office space increased and currently exceeds an average of 15 percent (Table 1).

Walter Herz analysts point out that the intense increase in available office space results in the capital market becoming more competitive. Such situation is conducive to companies looking for offices to rent. They can count on attractive lease terms due to the fact that rental rates are currently noting a decline. The prices vary from around 21 €/sqm/month in the center of Warsaw and 14 €/sqm/month outside the CBD.

More new contracts

It is clear that tenants now are more willing to sign a new contract and decide to relocate their offices. Transactions concluded in the first half of the year confirm strong interest in renting office space in Warsaw, also from global companies. Part of finalized contracts concerned exceptionally large spaces, including those exceeding 20 thousand sqm (Table 2).

Simultaneously, tenants level of knowledge on the current conditions and the situation on the market is increasing, which as Walter Herz, experts point out, improves the negotiation process. Many companies currently opting to change their office are aware that they may gain on standard or location, while maintaining the same rental rates.

Calculations conducted by Walter Herz show that the total cost of office rental in the new building in the long run, usually turns out to be favorable. Companies choosing modern buildings are gaining. Advanced technological solutions used in the new facilities significantly reduce the cost of maintenance. This allows tenants to reduce the expenses related to utilities.

Bonuses for tenants

The growing supply on the Warsaw market compels owners of office buildings to be more flexible and make concessions during negotiations. According to Kamila Królikowska from Walter Herz, rent-free periods often offered by the property owners are most beneficial to tenants. The time for which the tenant is released from office rental fees depends on the size of the space leased, the lease period and other terms of the contract. Kamila Królikowska admits that during negotiations it is possible to get relief from the rent, including parking spaces and often also to increase



OFFICE
BIOLOGY

DESIGN
FOR
DIVERSITY

WITAMY W DEKADZIE RÓŻNORODNOŚCI!

CO-
CREATION

TECHITURE

MICRO-
MULTINATIONALS

W Kinnarps wierzymy, że zrozumienie i odważne wykorzystywanie zachodzących przemian, umożliwi stworzenie miejsc pracy na miarę nadchodzących czasów. Najważniejsze, aby zmiany przyczyniły się do poprawy komfortu przestrzeni, w której spędzamy tak dużą część naszego życia. Chcemy podzielić się z Państwem naszymi wnioskami, ponieważ przyszłość, którą obserwujemy, już tu jest, a **dekada różnorodności wymaga nieszablonowego myślenia**. Więcej na temat Raportu Trendów 2015 na www.kinnarps.pl/TrendReport

Walter Herz company provides comprehensive services on the commercial real estate market in Poland. It provides general investment advisory, offers support in project management in the commercial segment and develops market analysis.

Many years of practice of Walter Herz team include working with clients active in BPO / SSC, ITO sector, investment funds, financial advisors, law firms and call centers.

The company belongs to ProProgressio Foundation club and is a member of ASPIRE.

subsidies for arranging the office or to get incentive packages in the form of additional money. This way, the tenant gets on effective rent at a very good level without reducing the basic rate per meter.

Among the bonuses currently offered by the property owners, Walter Herz's representative also lists the refund of costs of office adaptation and furniture. The investors decide to cover the costs of arranging the office to increase the attractiveness of their offer. The amount of support depends on many factors, including the particular tenant's expectations when it comes to the standard of decoration. In practice, the budget to arrange the office may cover only part of the renovation, but it also happens that the property owners prepare turnkey offices. The agent representing the tenant can help with every aspect of adapting in the office, such as choosing the moving company, or agency that will take care of the original arrangement of the new headquarters.

Guaranteed in the contract

Walter Herz analysts point out that tenants can currently expect fixed maintenance costs. Building owners are trying to manage the facilities as efficiently as possible, to be able to offer tenants a fee at the optimum level. The lower the operating costs they are able to offer, the more competitive the offer is on the market.

Walter Herz representatives indicate that for many companies, the opportunity to increase the leased space during the lease is also important. Tenants expect the possibility of expansion to be ensured in the contract. This approach is perfectly understandable. Such precautions allow tenants to eliminate the cost of any possible relocation in case the growing company needs additional space.

Relocation of the office, which many companies decide to do nowadays is usually associated with the desire to improve the location and the comfort of working. In many cases, the move does not involve increase in rent payments. Walter Herz representatives inform that the owners of the commercialized office buildings seek attractive tenants who can attract the attention of other companies. By offering favorable lease terms, apart from the high standard of office space, they also provide many interesting features in the new facilities that cannot be offered in the older buildings.

Table 1. Major office buildings completed in I half 2015

No.	Name of the building	Address	Office area (sqm)	Year of completion
1.	Postępu 14	Postępu 14	34 300	2015
2.	Spektrum Tower	Twarda 18	29 050	2015
3.	Nestle House (old Pacyfik)	Domaniewska 32	17 600	2015
4.	Karolkowa Business Park	Karolkowa 30	14 900	2015
5.	Park Rozwoju II	Konstruktorska 18	14 200	2015
6.	Dzielna 60*	Dzielna 60	6 800	2015
7.	X2 Boutique Office	Czerska 12	6 500	2015

* Modernization of the building

Source: Walter Herz

Table 2. Selected transactions in I half 2015

No.	Name of the building	Tenant	Office area (sqm)	Type of contract
1.	Warsaw Spire	IT Sector	21 100	Pre-let
2.	Konstruktorska Business Center	PZU	17 500	New
3.	Rondo 1	EY	13 500	Renegotiations
4.	Gdański Business Center	Aviva	12 000	Pre-let
5.	University Business Center	HP	10 400	Renegotiations
6.	Marynarska Business Park	P4	10 200	Renegotiations
7.	Gdański Business Center	KMD	6 200	New
8.	Warsaw Spire	CUPT	6 200	New
9.	Warsaw Spire	Benefit System SA	6 000	Pre-let
10.	Royal Wilanów	Sygnity	5 500	Pre-let

Source: Walter Herz

Multifunctional office

The emerging office buildings in Warsaw offer direct access to all sorts of interesting services. – We're not talking about the canteen, retail outlets, functional use of common space in the buildings or parking for cyclists which have already become a standard. On the premises of the new office complexes there are fitness clubs, relaxation zones, green patios and gardens for relaxation, health and beauty salons, and even kindergartens – enumerate Walter Herz specialists.

They note that also the area around the new buildings is developed in a thoughtful manner. Within the largest complexes there is an active urban space with cafes, restaurants and recreational squares. Some office buildings offer sports fields, climbing walls, and well-equipped outdoor training places. Additional functionality of the buildings as well as the attractions arranged in the complexes attract tenants. ■



**KEEP
CALM
AND
DEVELOP
YOUR BUSINESS
AT
ALCHEMIA**

REKOMENDACJE NAJLEPSZYCH BUDYNKÓW DLA SEKTORA BPO/SSC

Powierzchnia biurowa to jeden z najważniejszych czynników, na który przedsiębiorcy z branży outsourcingowej i nowoczesnych usług dla biznesu zwracają uwagę wybierając lokalizację na swoje centra operacyjne. Oto wybrane obecne i przyszłe nowoczesne budynki biurowe w Polsce. Więcej informacji o budynkach znajduje się również na OutsourcingPortal.pl

The office space is one of the most important criteria, when outsourcing and modern business services entrepreneurs consider the location for new operation center. Below you can find the selection of existing and planned office buildings in Poland. More information you can get at OutsourcingPortal.pl



Standard
Standard



Status / rok budowy
Status / built



Certyfikat
Certificate



Miejsca Parkingowe
Parking lots



Liczba wind
Number of lifts



Liczba kondygnacji
Number of floors



Monitoring
Monitoring



Recepcja
Reception



Restauracja
Restaurant



Bankomat
Cash machine



Pasaż handlowy
Mall



Kawiarnia
Coffee shop



Fitness/Siłownia
Fitness/Gym



Klimatyzacja
Air conditioning



Podnoszone podłogi
Raised floors



Ochrona budynku
Security



Kiosk
Kiosk



Teren zamknięty
Closed Area

Wszystkie przedstawione biurowce posiadają:

- łącza światłowodowe
- okablowanie strukturalne
- podwieszane sufity

All of the office buildings have:

- *fiber-optic lines*
- *structured cabling*
- *suspended ceilings*

RECOMMENDED OFFICE BUILDINGS FOR BPO/SSC INDUSTRY

BRAMA PORTOWA

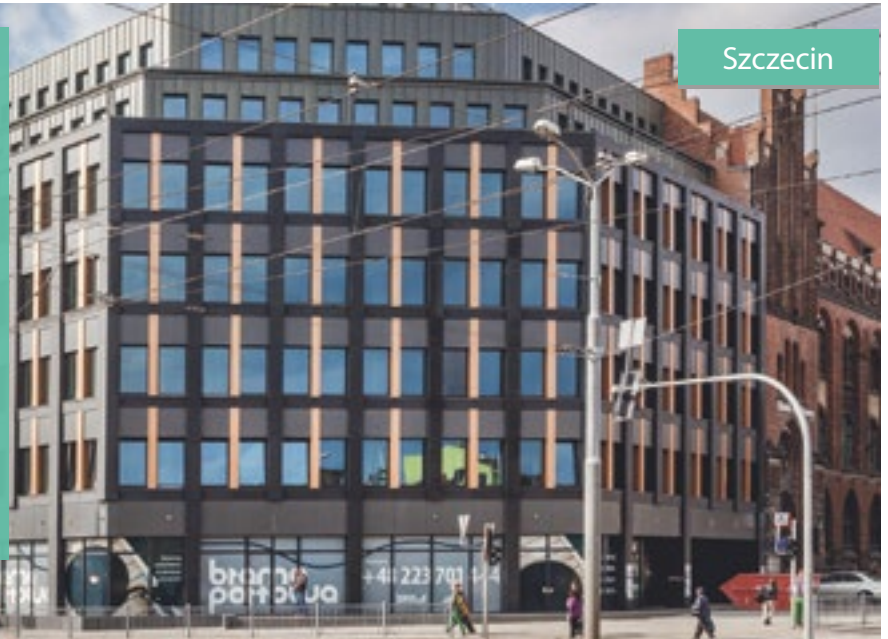
Al. Niepodległości

VASTINT

Szczecin

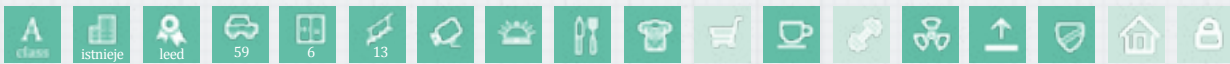
Zespół dwóch budynków Brama Portowa jest optymalnym połączeniem najważniejszych funkcji niezbędnych nowoczesnym firmom. Możliwość podziału i elastycznej aranżacji poszczególnych pięter pozwala dopasować wielkość pomieszczeń do zróżnicowanych potrzeb najemców. Doskonała lokalizacja w ścisłym centrum Szczecina gwarantuje łatwy dostęp do głównych środków transportu publicznego oraz do bogatej oferty usług.

The complex of two Brama Portowa (Harbour Gate) buildings is the perfect connection of the most modern companies required functions. The possibility to divide and flexible fit-out of each floor allows to adjust the size of each space to individual tenants requirements. Perfect location in the center of Szczecin guarantees easy access to the public transport as well as significant number of services.



Powierzchnia kompleksu / Total building space: 12 620 m² / sq m
Powierzchnia piętra / Floor size: 1220 m² / sq m

KONTAKT / CONTACT
anna.szmilewska@vastint.eu

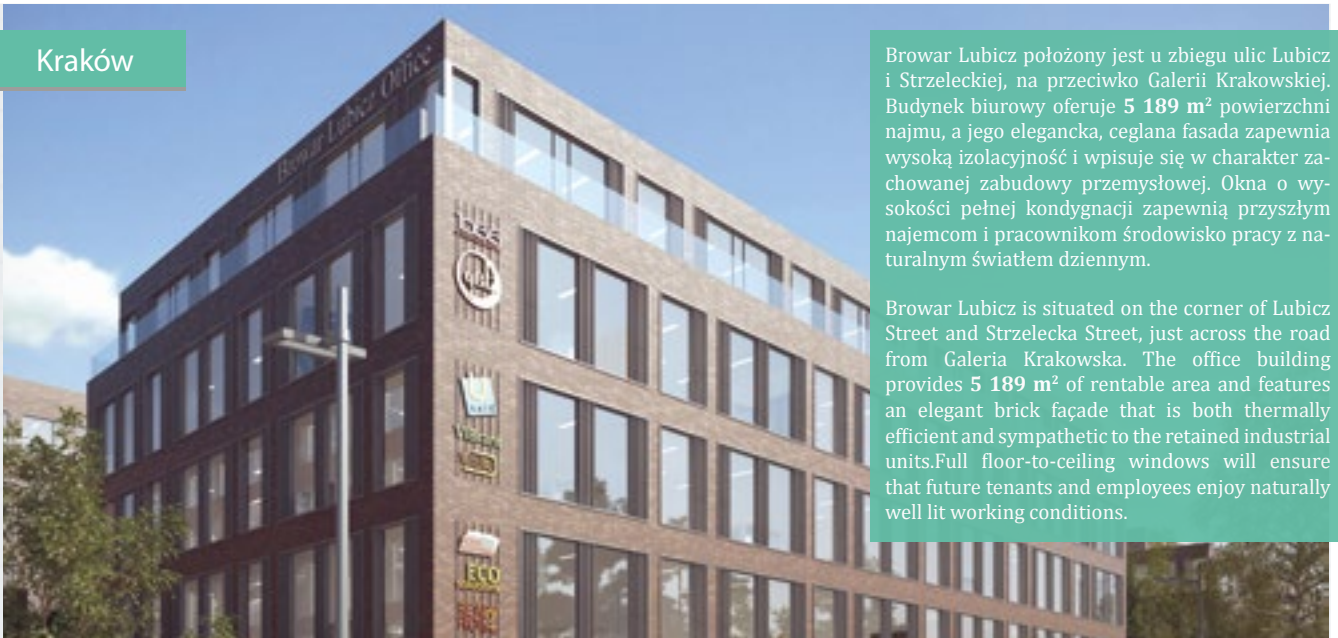


BROWAR LUBICZ OFFICE

ul. Lubicz 17G



Kraków

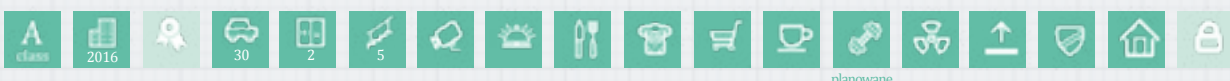


Browar Lubicz położony jest u zbiegu ulic Lubicz i Strzeleckiej, na przeciwko Galerii Krakowskiej. Budynek biurowy oferuje 5 189 m² powierzchni najmu, a jego elegancka, ceglana fasada zapewnia wysoką izolacyjność i wpisuje się w charakter zachowanej zabudowy przemysłowej. Okna o wysokości pełnej kondygnacji zapewnią przyszłym najemcom i pracownikom środowisko pracy z naturalnym światłem dziennym.

Browar Lubicz is situated on the corner of Lubicz Street and Strzelecka Street, just across the road from Galeria Krakowska. The office building provides 5 189 m² of rentable area and features an elegant brick façade that is both thermally efficient and sympathetic to the retained industrial units. Full floor-to-ceiling windows will ensure that future tenants and employees enjoy naturally well lit working conditions.

Powierzchnia budynku / Total building space: 4950 m² / sq m
Powierzchnia piętra / Floor size: 1100 m² / sq m

KONTAKT / CONTACT
Piotr.Olbrys@balmoral.pl



TENSOR

ul. Łużycka

ES EURO STYL

Gdynia

Kompleks biurowy TENSOR powstaje w Gdyni przy ulicy Łużyckiej. Utworzą go 3 nowoczesne budynki klasy A. Kompleks posiadać będzie wewnętrzną przestrzeń publiczną umożliwiającą wypoczynek zarówno pracownikom biur, jak i osobom odwiedzającym. Zastosowane w Tensorze proekologiczne rozwiązania techniczne czerpią z najnowocześniejszej myśli technologicznej.

Tensor office park is currently under construction in Gdynia. Ultimately, this complex will comprise 3 modern Class A buildings. The interior design considers an effective use of space while ensuring the maximum level of care for user comfort. The environmentally-friendly technological solutions used at TENSOR are inspired by the most innovative ideas available on the market.



Powierzchnia budynku / Total building space: 24 830, 28 m² / sq m

KONTAKT / CONTACT

Powierzchnia piętra / Plate area: X - 1200 m²; Y - 1500 m²; Z - 1250 m² / sq m

Jones Lang LaSalle, Gdańsk Office, tel. +48 58 350 62 62



C200 OFFICE

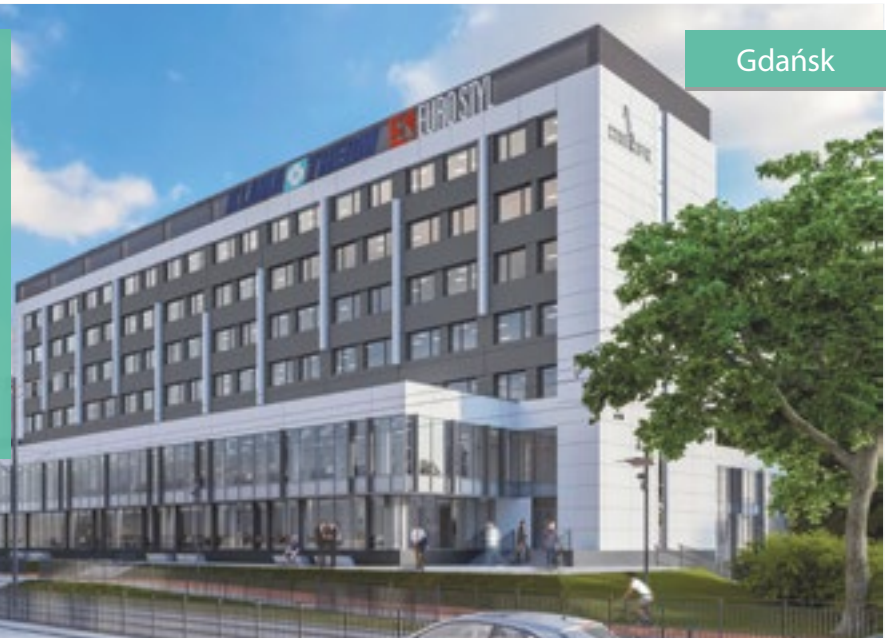
ul. Marynarki Polskiej

ES EURO STYL

Gdańsk

C200 to przykład przebudowy powstałego w latach 70. budynku biurowego, który służył Stoczni Północnej. C200 stanie się nowoczesnym i komfortowym miejscem pracy. W 7-kondygnacyjnym obiekcie znajdują się powierzchnie biurowe klasy A oraz B+, w standardzie pozwalającym na dowolną aranżację przestrzeni, zarówno w formie open space, jak i gabinetowej.

C200 is an example of redevelopment of an office building from the 1970s. Thanks to the wide scope of scheduled renovation work, C200 will become a modern and comfortable workspace. The facility will feature Class A and B+ office spaces enabling unrestricted interior design to create open space areas and individual office rooms.

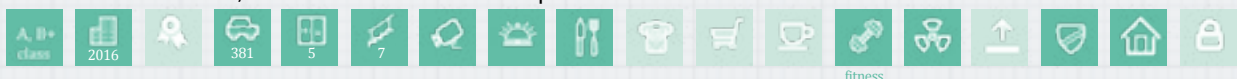


Powierzchnia budynku / Total building space: 24 478, 66 m² / sq m

KONTAKT / CONTACT

Typowa powierzchnia piętra / Typical floor plate area – 4 250 m²;
1 st floor – 5 300 m²; 2nd – 6th floor – 1 490 m² / sq m

Jones Lang LaSalle, Gdańsk Office, tel. +48 58 350 62 62



DOT OFFICE budynek D i E

ul. Czerwone Maki



Kraków

Biurowce D i E to nowoczesne budynki wchodzące w skład kompleksu DOT Office, który zlokalizowany jest przy ulicy Czerwone Maki na terenie specjalnej strefy ekonomicznej. Rozwiązania w zakresie konstrukcji, elewacji oraz systemy instalacji wewnętrznych oparte zostały o energooszczędne technologie z zastosowaniem inteligentnych systemów monitorowania i sterowania funkcjonowaniem budynku.

D and E buildings are modern office buildings of DOT Office complex located at Czerwone Maki Street at Special Economy Zone. Solutions for construction, elevation and Interior installation systems were based on energy-efficient technologies with intelligent monitoring and control systems for the operation of the building.



Powierzchnia budynku / Total building space: D - 11 500 m²; E - 7 600 m² / sq m
Powierzchnia piętra / Floor size: D 2570 m² E 1675 m² / sq m

KONTAKT / CONTACT
m.franaszek@buma.com.pl
j.archambault@buma.com.pl



ALEJA POKOJU 5

al. Pokoju 5



Kraków



Aleja Pokoju 5 to budynek biurowy klasy A, zlokalizowany w centrum Krakowa przy Rondzie Grzegórzeckim. Budynek został zaprojektowany i jest realizowany zgodnie z zasadami zrównoważonego rozwoju. Łatwa i funkcjonalna aranżacja lokali biurowych została zapewniona poprzez: układ otwartych przestrzeni i szklaną fasadę, która zapewni doskonale doświetlenie wnętrza.

Aleja Pokoju 5 is modern A Class office building located in the centre of Cracow at Grzegórzeckie roundabout. The building has been designed and is built in line with the principles of sustainable development. Easy and functional arrangement of office premises was ensured by: open spaces and a glass elevation that provides excellent interior lighting.

Powierzchnia budynku / Total building space: 13 000 m² / sq m
Powierzchnia piętra / Floor size: 1510 m², 1430 m² / sq m

KONTAKT / CONTACT
m.franaszek@buma.com.pl
j.archambault@buma.com.pl



POSTĘPU 14

Warszawa

Postępu 14 to nowoczesny kompleks biurowy usytuowany w biznesowej części Mokotowa, w pobliżu Galerii Mokotów, międzynarodowego Portu Lotniczego im. Fryderyka Chopina oraz południowej obwodnicy Warszawy. Atutem inwestycji jest lokalizacja w bezpośrednim sąsiedztwie licznych przystanków autobusowych i tramwajowych oraz nieopodal stacji SKM. Położenie obiektu przy ruchliwej arterii komunikacyjnej zapewni najemcom optymalną ekspozycję logotypów.

Postępu 14 is a modern office complex situated at the very heart of Mokotów's business district, close to the Galeria Mokotów Shopping Centre, as well as to Warsaw Chopin International Airport and the southern ring road of Warsaw. Its great advantage is the proximity to many bus and tram stops, as well as a Fast City Rail (SKM) station. The building's location next to a busy arterial road will ensure excellent visibility of tenants' logos.



Powierzchnia budynku / Total building space: 34 445 m² / sq m

KONTAKT / CONTACT

Powierzchnia piętra / Floor size: 4 300 m² / sq m

sylwia.piechnik@hbrevavis.com



WEST STATION

Warszawa

West Station to nowoczesny kompleks biurowy składający się z dwóch budynków klasy A. Lokalizacja inwestycji przy kluczowej dla stolicy arterii komunikacyjnej, prowadzącej do drogi ekspresowej S8 oraz autostrady A2, a także w pobliżu Alei Prymasa Tysiąclecia i w bezpośrednim sąsiedztwie nowego budynku Dworca Warszawa Zachodnia, obsługującego pociągi podmiejskie oraz regionalne, zagwarantuje szybki i dogodny dojazd mieszkańcom wszystkich dzielnic Warszawy.

West Station is a modern business complex that will consist of two A-class office buildings. The investment will be located directly by one of Warsaw's main thoroughfares leading to S8 expressway and A2 highway, in close proximity of Aleje Prymasa Tysiąclecia, and next to the new Warszawa Zachodnia railway station's building, which will allow easy and convenient access from all over Warsaw.



Powierzchnia budynku / Total building space: 66 500 m² / sq m

KONTAKT / CONTACT

Powierzchnia piętra / Floor size: 2 100 – 2 600 m² / sq m

antoni.malec@hbrevavis.com



ŁUŻYCKA OFFICE PARK

ul. Łużycka 6

ALLCON

Gdynia

Pięć nowoczesnych biurowców klasy A. Łączna powierzchnia netto wynajmu to ok. 22.000 m². Budynek E należy do towarzystwa klasyfikacyjnego DNV-GL. 700 miejsc parkingowych, w tym 422 w garażach. Projekt zgodny z założeniami budownictwa zrównoważonego autorstwa pracowni AEDAS. Doskonała lokalizacja. Ostatnio kompleks zdobył tytuł „Biurowiec Roku 2014” w konkursie Eurobuild.

Five buildings of the A-class office standard. Total net office space amounts to ca 22 000 sq m. Building E is owned by the classification society DNV GL. 700 parking places whereof 422 underground. Designed in accordance with the sustainable building guidelines by architects from AEDAS. Perfect location. The complex was awarded 1st place in the Tenant Awards category “Office Of The Year 2014” at the Eurobuild Awards Gala.



Powierzchnia budynku / Total building space: 2 460 m² / sq m

Powierzchnia piętra / Floor size: 1 080 m² / sq m

KONTAKT / CONTACT

investment@allcon.pl



ŁUŻYCKA PLUS

ul. Łużycka 3c

ALLCON

Gdynia

„Butikowy” biurowiec klasy A - kontynuacja sąsiadującego kompleksu biurowego Łużycka Office Park. Powierzchnia najmu netto: ca 5800 m², 167 miejsc parkingowych. Zaprojektowany według najlepszych światowych standardów budownictwa zrównoważonego przez AHR Architects. Pierwszy biurowiec w Polsce z certyfikatem „Obiekt Bez Barier”, certyfikacja BREAM.

The A-class office building at the Łużycka Street in Gdynia is designed as an extension of the Łużycka Office Park located on the opposite side of the street. Designed by AHR Architects in accordance with the best standards of sustainable building. Office space net: ca 5806 sq m, 167 parking places. First office building in Poland with the “Building With No Barriers” certificate. Under BREEAM certification process.

Powierzchnia budynku / Total building space: 6 270 m² / sq m

Powierzchnia piętra / Floor size: 1 700 m² / sq m

KONTAKT / CONTACT

investment@allcon.pl





ANALIZA POCENCJAŁU PRACOWNIKA POPRZEZ SZKOLENIA

O tym, jak istotne znaczenie w procesie rozwoju pracowników w organizacji stanowią różnego rodzaju szkolenia, przekonywać nie trzeba. Rozbudowany program szkoleniowy, dostosowany do realnych potrzeb firmy, ale jednocześnie atrakcyjny dla potencjalnych uczestników, jest jednym z kluczowych argumentów służących budowaniu przewagi konkurencyjnej na rynku dzisiejszych pracodawców. Pytanie dotyczące oferty treningowej pojawia się niejednokrotnie już na pierwszej rozmowie rekrutacyjnej. Co więcej, organizacje wręcz prześcigają się w opracowywaniu unikalnych rozwiązań w zakresie szkoleń, których celem jest ściągnięcie najlepszych kandydatów, zanim uda się to innym firmom.

grafton
recruitment

Autor:

Ewa Wardak
CEE HR Manager

Grafton Recruitment
Polska

Niewątpliwie, w większości krajów Europy Środkowej i Wschodniej na kondycję rynku szkoleniowego niebotyczny wpływ miało wstąpienie do Unii Europejskiej. Liczne programy i idące za tym środki unijne zintensyfikowały działania szkoleniowe, otworzyły zupełnie nowe perspektywy, równocześnie pozwalając wyrównać dostęp do wiedzy i rozwoju umiejętności z tym, który od lat funkcjonował w zachodnim świecie.

Dynamika rynku szkoleniowego

Oczywistym jest, że rynek szkoleniowy nie może pozostawać bierny i obojętny na potrzeby klientów,

dlatego też w ostatnich latach można zaobserwować jego dynamiczną transformację. W ślad za tym, rosnące oczekiwania po stronie tak pracowników, jak i pracodawców sprawiają, że oferta szkoleniowa, prezentowana przez dostępnych na rynku dostawców, w ciągu ostatniego czasu podlega nieustannym zmianom, zarówno pod względem podejścia do tematu, jak i stosowanych narzędzi. To, co mogło zachwycać niedługo po dokonanych przemianach gospodarczych w Polsce, w najmniejszym stopniu nie wypełnia obecnych wymagań rynkowych.

Klasyczny model szkoleniowy, oparty na wystandaryzowanych materiałach oraz treści, dostarczających

tradycyjnych kwalifikacji, został zdecydowanie wyparty przez nowoczesne formuły rozwoju wyspecjalizowanych umiejętności. O potencjale innowacyjnym współczesnych organizacji, ich zdolności przetrwania na konkurencyjnym rynku, a także silnej pozycji dziś i konkretnej wizji przyszłości, świadczą jakość kapitału ludzkiego oraz właśnie wiedza. Stosowanie skutecznych i efektywnych metod doskonalenia umiejętności zespołów jest jednym z ważniejszych elementów budowania strategii biznesowych teraźniejszych przedsiębiorstw. To, co można bez wątplenia określić mianem kamienia milowego, jest umiejętnym kreowaniem postaw zatrudnionych osób przy zastosowaniu metod dopasowanych do charakteru organizacji. A zatem nie tylko konkretny zasób informacji, niezbędnych zagadnień i rozwiązań, ale także realny wpływ na zmianę postępowania mają zasadniczą wartość.

Podejście do potrzeb szkoleniowych

Z obserwacji bieżących potrzeb szkoleniowych w Polsce wynika, że największym zainteresowaniem ze strony pracodawców cieszą się aktualnie treningi w zakresie wiedzy specjalistycznej, obsługi klienta i technik sprzedaży oraz umiejętności IT. Jednocześnie, wraz z ożywieniem gospodarczym i wzrostem świadomości biznesowej, przeobrażeniom podlega także wizja współczesnego menedżera. I właśnie kompetencje zarządcze, związane z prowadzeniem zespołów, mają dziś kluczowe znaczenie.

Nie można także zapominać o specyfice mentalności młodej generacji pracowników. Coraz popularniejsze staje się więc zindywidualizowane podejście do oczekiwań odbiorców szkoleń. Na co dzień spotykamy się z takimi pojęciami, jak zarządzanie talentami, indywidualne ścieżki rozwoju oraz spersonalizowane planowanie kariery. Oznacza to, że obok szkoleń przygotowywanych dla grup stanowiskowych, czy zespołów, muszą znaleźć się te dedykowane do jednostek. Szczególnie tych wyjątkowo ambitnych, mających wysokie oczekiwania, ale jednocześnie niebывale cennych dla organizacji.

Coaching – indywidualne podejście do pracownika

Tu dochodzimy do kolejnego, coraz prężniej rozwijającego się obszaru, jakim jest coaching. Kiedyś dostępny tylko dla wybranych, realizowany właściwie wyłącznie w odniesieniu do kadry zarządzającej najwyższego szczebla. Dziś coraz częściej

wykorzystywany nie tylko do rozwoju osobistego, ale również budowania wspólnego doświadczenia wśród ludzi, których łączą wspólne cele biznesowe. Coaching zespołowy nie oznacza jednak opracowania jednakowego rozwiązania do wszystkich członków zespołu, bowiem fundament stanowi tu indywidualne podejście do każdego z nich. Ta metoda doskonalenia umiejętności cieszy się coraz większym zainteresowaniem wśród sponsorów projektów szkoleniowych.

Dodatkowo, wchodzące na rynek pracy nowe pokolenia stanowią nie lada wyzwanie tak dla pracodawców, jak i dla firm szkoleniowych. Konkretnie oczekiwania, wcześniejsze doświadczenia i powszechny dostęp do wiedzy wyraźnie podnoszą wymagania co do oferty szkoleniowej. Dodatkowo pamiętajmy, że konieczność dostosowywania metod i narzędzi do galopującego postępu technologicznego, to chleb powszedni dla firm szkoleniowych. Klasyczna praca grupy z trenerem nie wystarczy. Jednocześnie trenerzy muszą liczyć się z tym, że ich wiedza i przekazywane informacje w trybie on-line są poddawane kontroli i sprawdzane na bieżąco, w trakcie trwania szkolenia.

Kluczowe elementy procesu szkoleniowego

Z jednej strony widzimy od jakiegoś czasu, że rośnie świadomość firmowych decydentów o tym, jak ogromne znaczenie ma kapitał intelektualny organizacji. Z drugiej jednak, samo zorganizowanie i przeprowadzenie szkolenia to już za mało. Liczy się efektywność, realne przełożenie treningu na poprawę wyników finansowych firmy. Dla trenerów oznacza to, że oprócz bogatej oferty szkoleniowej, muszą oni być przygotowani na bieżące analizy efektywności ich pracy. Tym samym, szkolenia przestały być benefitem samym w sobie, elementem oferowanego pakietu świadczeń pracowniczych, czy też atrakcyjnym wyróżnikiem pracodawcy. W ramach polityki szkoleniowej w firmie budowane jest też zobowiązanie wszystkich stron procesu, że zainwestowane w treningi pieniądze, faktycznie przełożą się na poprawę wyników pracy szkolonych osób, a więc i kondycję pracodawcy.

Rynek szkoleniowy zmienia się i rozwija niezwykle szybko. Wynika to z konieczności nieustannego dostosowywania oferty do oczekiwań stawianych przez partnerów oraz otoczenie biznesowe. Konkurencyjność zatem rośnie, co wpływa bezpośrednio na jakość świadczonych usług szkoleniowych. ■

ANALYSIS OF EMPLOYEES POTENTIAL THROUGH TRAININGS



There is no need to convince anybody about the importance of the different types of trainings in the process of development of employees in an organisation. An extensive training program, adjusted to the real needs of the company and, at the same time, attractive to potential participants, is one of the key arguments aimed at building a competitive advantage in today's employers market. Question concerning the training offer is very often asked during the first recruitment interview. What's more, organisations are competing in developing unique training solutions aimed at acquiring the best candidates, trying to outrank competition on this field.

Undoubtedly, condition of the training market in most of the countries of Central and Eastern Europe has been influenced by the accession to the European Union. Numerous programs as well as European Union funds intensified training activities, opened up completely new perspectives and, at the same time, allowed the equalisation of an access to knowledge and skills with what, for years, has operated in the Western world.

The dynamics of the training market

It is obvious that the training market cannot remain passive and indifferent to the needs of the

customers, and that is why its dynamic transformation has been observed in recent years. In the wake of this, the growing expectations of employees and employers make the training offer, presented by commercial suppliers available on the market, subject to constant changes, both in terms of the approach to the topic as well as the tools used. What delighted us right after the economic changes in Poland, does not, to any extent, respond to the current market requirements.

The classic training model, based on standardised materials and content, providing traditional

grafton
recruitment

Author:

Ewa Wardak
CEE HR Manager

Grafton Recruitment
Polska



INVEST
in Szczecin
www.invest.szczecin.eu
www.invest@um.szczecin.pl

Modern office spaces



Szczecin Science and Technology Park
- Technopark Pomerania



Human capital - 18 higher education institutions, including 3 universities

www.szczecin.eu

Szczecin_good location for your business



qualifications, was definitely ousted by the modern formula of development of specialised skills. The innovative potential of modern organisations, their ability to survive in a competitive market as well as a strong current position and the particular vision of the future is evidenced by quality of human capital and knowledge. The use of effective and efficient methods of improving the skills of the teams is one of the most important elements in building business strategies of present businesses. What can undoubtedly be called a milestone, is a skilful creation of attitudes of employees with the use of methods adjusted to the nature of the organisation. Thus, not only the particular resource of information, necessary issues and solutions, but also a real impact on changing the behaviour has the essential value.

The approach to training needs

The observations of the current training needs in Poland show that trainings in terms of expertise, customer service and sales techniques as well as IT skills are of the greatest interest to the employers. At the same time, with the economic recovery and growth in business awareness, a vision of the modern manager is also subject to transformation. And these management competences, related to conducting teams, are of vital importance today.

We cannot forget about the specifics of the mentality of the young generation of employees. Individualised approach to the expectations of training recipients is becoming increasingly popular. We meet with such concepts as talent management, individual development paths and personalised career planning every day. This means that, apart from the trainings prepared for groups or teams, we must include trainings dedicated to individuals. Especially for those extremely ambitious, having high expectations, but also extremely valuable to the organisation.

Coaching – individual approach to an employee

Here we come to the next, more and more dynamically developing area, which is coaching. Once available only to the selected, implemented almost exclusively for the top executives. Today, it is increasingly used not only for personal development

purposes, but also in order to build a common experience among people, who share common business goals. Team Coaching, however, does not mean the development of a uniform solution for all team members, because an individual approach to each of them is fundamental. This method of improving skills is becoming more and more popular among sponsors of training programs.

In addition, new generations entering the market constitute of real challenge both for employers and for the training companies. Specific expectations, previous experience and universal access to knowledge clearly raised the requirements for the training offer. In addition, we shall remember that the need to adapt methods and tools for galloping technological progress is daily bread for training companies. The classic work of the group with the coach is not enough. At the same time, the coaches have to reckon with the fact that their knowledge and the information provided on-line shall be inspected and checked on a regular basis during training.

Key elements of the training process

On the one hand, there is a growing awareness of corporate decision-makers about the vital importance of the intellectual capital of the organisation. On the other hand, organisation and execution of the training may not be enough. What matters is the efficiency, the real impact of training on the improvement of company's financial results. For the coaches, it means that in addition to the wide range of training, they must be prepared for ongoing analysis of the effectiveness of their work. Thus, training ceased to be a benefit in itself, part of employee benefit package or attractive feature of the employer. As part of the training policy in the company, a commitment of all parties involved is built in order to ensure the return on investment in training and achieving an actual impact on performance of trainees and, at the same time, on the performance of the company.

The training market is changing and evolving rapidly. This is due to the need of constant adaptation of the offer to the expectations set by the partners and the business environment. Thus competitiveness is increasing, which directly affects the quality of training services. ■

V TARGI USŁUG I PRODUKTÓW DLA MAŁYCH I ŚREDNICH PRZEDSIĘBIORSTW

MCK, KATOWICE, 12-14 PAŹDZIERNIKA 2015

BIZNES EXPO 2015 - PLATFORMA SKUTECZNEGO BIZNESU WIELU BRANŻ
WARSZTATY | PANELE | B2B | PORADY

BIZNES EXPO 2015 - NOWOŚCI ORGANIZACYJNE

TARGOWA WYSPA WIEDZY

bezpłatne porady doradców i praktyków z różnych dziedzin biznesu

WYSPA DLA STUDENTA

kreatywne warsztaty i spotkania ze specjalistami i pracodawcami

PREZENTACJE TEMATYCZNE DLA WYSTAWCÓW I ODWIEDZAJĄCYCH

DLACZEGO WARTO UCZESTNICZYĆ?

jedynie w Polsce targi skierowane do sektora małych i średnich przedsiębiorstw • Twoja oferta dociera do 3.5 tyś. gości międzynarodowy zasięg, do udziału w targach zaproszono również wystawców z zagranicy • możliwość prowadzenia rozmów B2B

ZGŁOŚ UDZIAŁ TWOJEJ FIRMY W TARGACH!

SKONTAKTUJ SIĘ Z NAMI NA: WWW.biznesexpo.eu

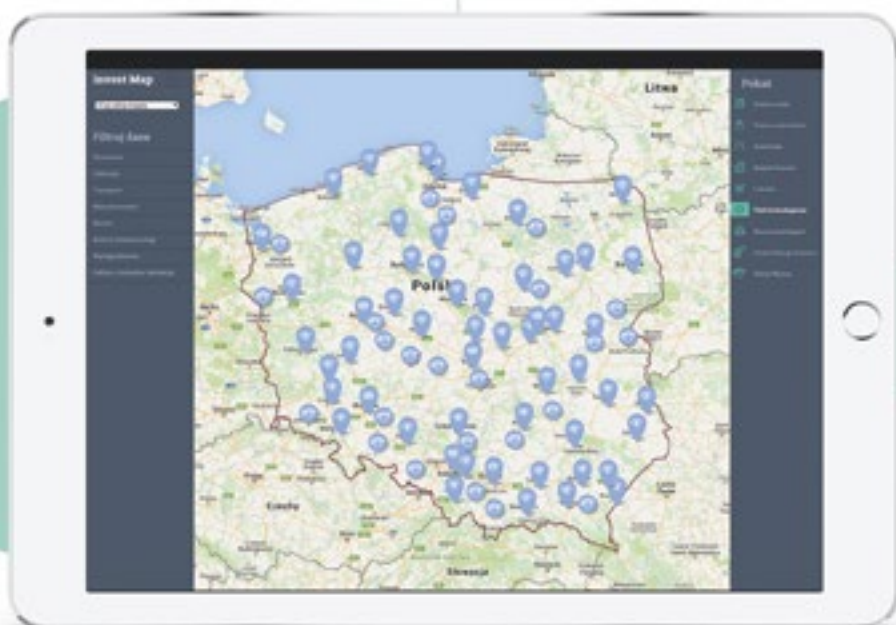


Multijęzyczny kapitał ludzki w Polsce

Zasoby ludzkie to najważniejszy czynnik decydujący o wyborze lokalizacji do prowadzenia działalności gospodarczej. W przypadku centrów operacyjnych, obsługujących rynki międzynarodowe, istotną rolę odgrywa także znajomość języków obcych. Zobaczmy jak to wygląda na polskich uczelniach.

Multilingual human capital in Poland

Human resources is the most important element when it comes to choose the location for future business. Operation centers providing services to international markets are very much focused on availability of employees who speak foreign languages. Let's see how it look at Polish colleges and universities.



screenshot:
best2invest.org

428

Liczba Uczelni |
Number of universities and colleges

134 Publiczne | Public

287 Niepubliczne | Private

7 Kościelne | Church

102

Liczba uczelni, na których
oferowane są filologie |
Number of universities and colleges
with linguistic studies

Niepubliczne |
Private

48

54

Publiczne |
Public

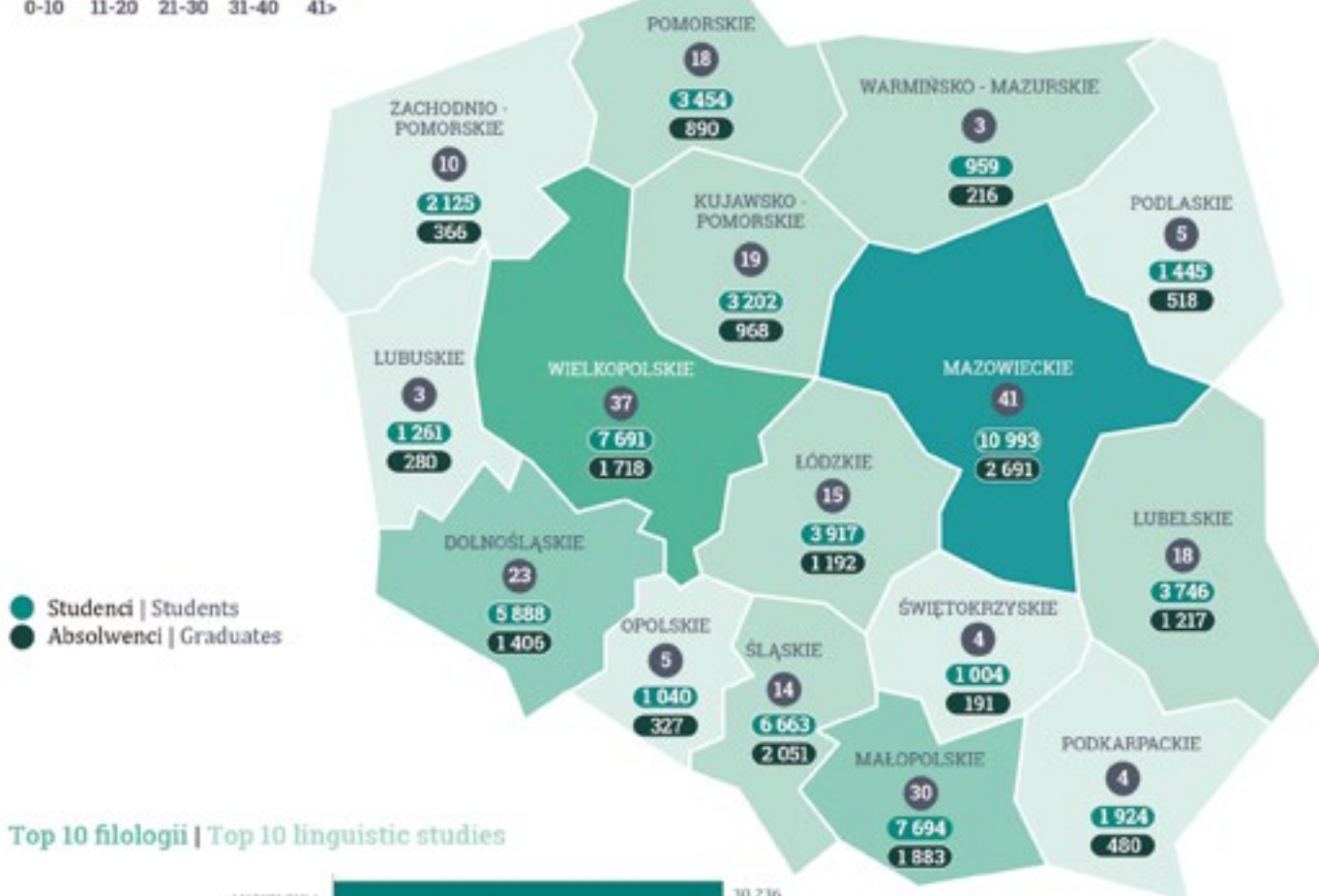
59

Liczba miast w Polsce,
w których oferowane są filologie |
Number of cities where linguistic
studies are offered

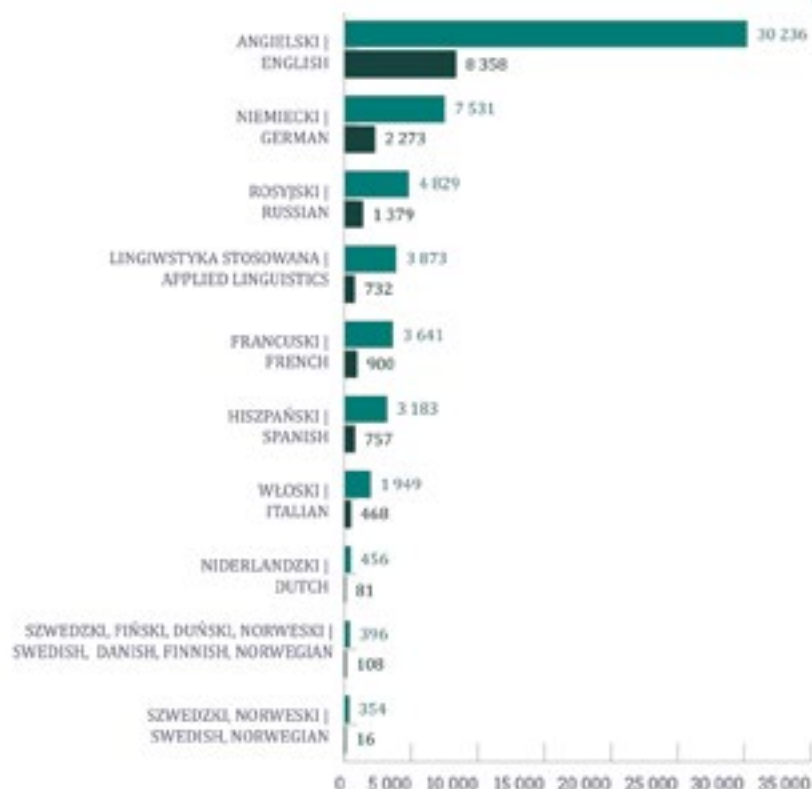
50

Liczba filologii i kierunków
językowych prowadzona
na polskich uczelniach |
Number of philology and linguistic
studies run on Polish universities
and colleges

Liczba filologii/języków obcych na uczelniach wyższych w danych województwach
 Number of philology and linguistic studies at universities and colleges in the regions



Top 10 filologii | Top 10 linguistic studies



152

Kraje, z których pochodzą cudzoziemcy studiujący w Polsce | Countries of origin of students who study in Poland

46 101

Liczba cudzoziemców studiujących w Polsce | Number of foreign students in Poland

EDUKACJA I BIZNES.

Jesteśmy na dobrej drodze

Autor

Wiktor Doktor
prezes Pro Progressio

U podstaw rozwoju każdego biznesu, zarówno w sferze produkcyjnej jak i usługowej, leży dostęp do wykwalifikowanych kadr. O ile przy produkcji istotne jest wykształcenie zawodowe, o tyle w większości firm usługowych liczą się umiejętności nabyte w szkołach wyższych, zarówno humanistycznych, ekonomicznych jak i technologicznych. Kluczem do szybkiego i sprawnego rozwoju przedsiębiorstw jest doświadczenie kadr, tempo ich pozyskania oraz stały dostęp do nowych pracowników – w miarę pojawiających się nowych potrzeb związanych z zatrudnieniem.

Przyjrzyjmy się zatem jak wygląda kwestia szkolnictwa wyższego w Polsce. Jak podaje Polska Agencja Informacji i Inwestycji Zagranicznych – Polska, to czwarty, co do wielkości, w Europie ośrodek akademicki. W roku akademickim 2013/2014 studiowało 1,55 mln osób (4% całej populacji Polski). Ostatnia dekada pokazuje otwartość szkół wyższych na poszerzanie oferty dydaktycznej i dostosowywanie specjalności i kierunków studiów do wymogów nakładanych przez świat biznesu. Jedną z branż, która wpływa znacząco na zmiany w uczelniach, jest np. sektor outsourcingu i nowoczesnych usług dla biznesu. W ostatnich latach wiele szkół wyższych samodzielnie lub przy wsparciu samorządów i/lub prywatnych przedsiębiorstw uruchomiło nowe kierunki nauczania. Do dobrych przykładów można zaliczyć np. specjalność *Zarządzanie Usługami Outsourcingu* w Elbląskiej Uczelni Humanistyczno-Ekonomicznej (Elbląg), specjalność *Księgowość w Centrach Usług Wspólnych* na Politechnice Częstochowskiej (Częstochowa), kierunek *Lingwistyka dla Biznesu* na Uniwersytecie Łódzkim (Łódź), czy *BPO College* w Sopotkiej Szkole Wyższej (Sopot).

Uruchamiane kierunki i specjalności, to jednak nie koniec. Polskie miasta coraz częściej zmiernają w kierunku tzw. złotego trójkąta, w którym na stałe budowana i rozbudowywana jest współpraca samorządów, biznesu i szkolnictwa wyższego. Silne związki między tymi trzema uczestnikami rynku w pozytywny sposób wpływają na stały rozwój rynku pracy i zmniejszanie bezrobocia.

Dobrym przykładem jest tu Poznań, gdzie bezrobocie spadło do poziomu 2,9%. Jednym z elementów takiej współpracy jest program *Work Gate Poznań*, realizowany w stolicy Wielkopolski, który od kilku

lat z sukcesem wprowadza poznańskich studentów w świat sektora usług dla biznesu.

Podobnie ma się rzecz w Trójmieście, gdzie wychodząc naprzeciw potrzebom pracodawców z sektora usługowego (zatrudnienie w tej branży w Trójmieście przekroczyło 18 000 osób), lokalne uczelnie modernizują model nauczania. Na przykład, na Uniwersytecie Gdańskim powstał kierunek *Aplikacje informatyczne w biznesie*. Jest to odpowiedź na stale rosnące zapotrzebowanie na pracowników IT w Trójmieście.

Szczecin to kolejne miasto, które uruchamiając projekt *Szczecin_Twoje Miasto_Twoja Przyszłość*, miało na celu zachęcenie młodych ludzi do studiowania w stolicy województwa zachodniopomorskiego, a następnie – zasilania lokalnego rynku pracy. Tu – współpraca z biznesem odbywa się m.in. poprzez relacje ze stowarzyszeniem NOBIS, zrzeszającym firmy BPO, ITO i SSC ze Szczecina.

Podobnie ma się rzecz w Pile, gdzie mocno rozwinięte są studia dualne, czyli takie, gdzie szkoła wyższa blisko współpracuje z firmami prywatnymi oraz dostarcza programy praktyk i staży. W przypadku Wyższej Szkoły Zawodowej w Pile, jest to wymóg 3 miesięcy praktyk na każdego studenta.

W Łodzi przykładem dobrych relacji samorządu-edukacji-biznesu jest program *Młodzi w Łodzi*, wspierający studentów w rozwoju w świecie biznesu.

Analizując tereny akademickie w Polsce, można mieć różne zdanie co do ich odpowiedniego zagospodarowania i niektóre uczelnie mogłyby brać przykład z innych. Dobrym przykładem funkcjonalnego kampusu jest ten, zlokalizowany na terenie Uniwersytetu Warmińsko-Mazurskiego w Olsztynie. Akademiki, sale wykładowe, tereny sportowe, biblioteka, laboratoria i centrum konferencyjne w jednym miejscu, to wizytówka edukacyjna stolicy Warmii i Mazur.

Jak wynika z powyższych przykładów, szkolnictwo wyższe w Polsce – przy dobrej współpracy z biznesem i samorządami – ma szansę budować nowe, ciekawe kierunki nauczania, a ich absolwenci zwiększają atrakcyjność inwestycyjną polskich miast. Oby tak dalej. ■



BYDGOSZCZ

nr 1 dla biznesu

- Ósme pod względem wielkości miasto w Polsce, największe w województwie kujawsko – pomorskim
- Ponad milionowa populacja w promieniu 50 km
- Młode społeczeństwo, średnia wieku – 36 lat
- Ulokowane w północno – centralnej części kraju, na przecięciu ważnych dróg krajowych i kolejowych, łączących Warszawę, Poznań i Trójmiasto
- Międzynarodowy port lotniczy
- Regionalne Centrum Innowacyjności
- Silne, regionalne centrum gospodarcze, zwłaszcza w przetwórstwie tworzyw sztucznych, telekomunikacji oraz w branży BPO / ITO
- Najkrótszy czas uzyskania pozwolenia na budowę w Polsce



BYDGOSKA
AGENCJA
ROZWOJU
REGIONALNEGO



bapt
BYDGOSKI PARK
INNOWACYJNY

www.bydgoszcz.pl
www.barr.pl
www.zainwestuj.bydgoszcz.pl

Lider rankingu „Doing Business in Poland 2015”
opracowanego przez Bank Światowy.

EDUCATION AND BUSINESS.

Good direction

Author

Wiktor Doktor
Pro Progressio, CEO

Access to qualified resources is the development background of each business, both production or services. As far as in the production industry is concerned, vocational education seems to be the most important, but in services industry what counts is the education taken from colleges and universities. The key to the fast and complete development of the companies is the employee experience, speed of recruitment process and ongoing access to valuable resources – adjusted to new recruitment requirements.

Let's take a look on higher education in Poland. As Invest in Poland Agency informs – Poland is the fourth biggest country in Europe once the higher education is concerned. Only in 2013/2014 there were 1.55 million students (4% of all Polish population). The last decade has shown, Polish colleges and universities are getting open for changing and growing the education offer they have and adjusting it to the requirements of business. One of the industries, which has significant impact on changes at the universities is outsourcing and shared services industry. Within last few years many of the universities on their own or in support of the local authorities and/or private companies, have started new studies. Among good examples there are such as *Outsourcing Services Management* at Elbląg Humanities and Economics College (City of Elbląg), *Accounting at Shared Service Centers* at Częstochowa Technical University (City of Częstochowa), *Linguistics for Business* at Łódź University (City of Łódź), or *BPO College* at Sopot High School (TriCity).

The new studies is of course not the end of the story. Polish cities more and more often are heading to so called “golden triangle”, where the co-operation between local governments, universities and business is built and grown. Strong relationships between those three market players has positive impact on labor market and reduction of unemployment.

City of Poznań is here a good example – the unemployment rate has went down to the level of 2,9%. One of the elements of such co-operation is the *Work Gate Poznań* program, being realized in the capital of Greater Area of Poland, and which

is since few years successfully introducing Poznan students to the BPO and SSC industry.

Similarly is in TriCity, where answering to the modern services business needs (employment in this industry has exceeded 18,000 employees in TriCity), local colleges and universities are introducing changes to education program. For example at the University of Gdańsk, the new studies were created – *IT Applications in Business*. This is the answer for continuous demand for IT employees in TriCity.

Szczecin is another city, where by starting the *Szczecin_Your City_Your Future* project, the local government wanted young people to start studies followed by starting work in the capital of Western Pomerania Region. The co-operation with business is built in here by relations with NOBIS – the association of BPO, ITO and SSC companies in Szczecin.

In another city – Piła – there were developed the dual studies, where college with local businesses co-operates in area of workshops and traineeships. In Piła Higher Vocational School such workshops need to be three months long for each student.

In the City of Łódź, the good example of local government – universities – business relationships is *Youth at Łódź* program, which supports students and their development in business world.

By analyzing the academic campuses in Poland, we may have various opinions concerning their quality and some of the colleges should take example from the others. The good example is coming from very functional campus of Warmia and Mazury University in Olsztyn. Hostels, classes, sport areas, library, laboratories and conference center located in one place are the educational card of Warmia and Mazury.

As the above examples present, higher education in Poland – in good cooperation with business and local governments – has the real chance to create new and interesting study profiles and the graduates of those studies increase the investment attractiveness of Polish cities. Keep it up. ■

Workplaces by
SKANSKA



Great places attract **great** people

www.skanska.pl/offices



SZCZECIN DYNAMICZNIE ROZWIJAJĄCYM SIĘ OŚRODKIEM INNOWACJI I PRZEDSIĘBIORCZOŚCI

Szczecin, jako największe miasto w regionie zachodniopomorskim, jest obszarem, na którym skupiają się różnorodne podmioty realizujące oraz wspomagające działania innowacyjne. Funkcjonują tu najważniejsze szkoły wyższe regionu, a tym samym główne ośrodki naukowo-badawcze. Zlokalizowane są także instytucje otoczenia biznesu, których celem jest promocja innowacyjności oraz wspieranie rozwoju nowych przedsięwzięć.

Strategiczny rozwój Szczecina zależy od dużych firm, efektywna współpraca na linii biznes-nauka jest więc niezbędna. Dla miasta wielkie znaczenie ma tworzenie zasobów ludzkich, bowiem to młodzież jest siłą napędową rozwoju regionu. Szczecińskie uczelnie starają się wychwycić trendy i kierunki, w których podąża branża innowacyjnych technologii i wyjść im naprzeciw. Potencjał szczecińskich uczelni dostrzegany jest przez znaczące międzynarodowe firmy, co jest doskonałą rekomendacją Szczecina jako lokalizacji dla potencjalnych inwestorów.

Szczecin jest największym ośrodkiem akademickim w województwie zachodniopomorskim. Działa tu 18 uczelni wyższych, w tym 3 uniwersytety.



Więcej informacji:

Urząd Miasta Szczecin,
Wydział Obsługi
Inwestorów i Biznesu

tel. +48 91 424 5819
fax +48 91 424 5820

investor@um.szczecin.pl

www.invest.szczecin.
euwww.szczecin.eu

- Ok. **80%** ludności stanowią osoby w wieku produkcyjnym i przedprodukcyjnym
- Liczba studentów: ponad **42 000**
- Liczba absolwentów: **11 000**

Rozwój kadr na potrzeby sektora usług w Szczecinie

Projekt *Szczecin_Twoje miejsce_Twoja przyszłość*

Miasto stara się być łącznikiem pomiędzy światem biznesu a środowiskiem akademickim, wysłuchiwać potrzeb pracodawców i starać się na nie odpowiedzieć.

Działania na rzecz budowania kapitału ludzkiego dla szczecińskiego biznesu obejmują szeroki zakres działań nastawionych głównie na popularyzację nauki języków obcych wśród studentów oraz współpracę z firmami HR w zakresie szczecińskiego rynku pracy.

Przykładem współpracy trzech środowisk, biznesowego, akademickiego oraz Miasta, jest projekt *Szczecin_Twoje miejsce_Twoja przyszłość*. Adresatami przedsięwzięcia są młode osoby, dopiero rozpoczynające karierę zawodową, głównie studenci i uczniowie ostatnich klas liceów i techników. Cele projektu, to przede wszystkim odpowiedź na zapotrzebowanie firm na pracowników o konkretnych kompetencjach oraz zapoznanie studentów ze specyfiką branży oraz przedstawienie możliwości, jakie daje sektor usług nowoczesnych. Miastu zależy także na tym, aby młodzi ludzie nie wyjeżdżali na studia do innych ośrodków akademickich, tylko studiowali w Szczecinie. Na projekt *Szczecin_Twoje miejsce_Twoja przyszłość* składa się szereg działań: konferencje i warsztaty dla młodzieży, kampania outdoorowa, dystrybucja foldera informacyjnego *Szczecin_Twoje miejsce_Twoja przyszłość* w miejscach takich jak uczelnie, szkoły, biura karier, targi Pracy, Powiatowy Urząd Pracy, firmy HR, biblioteki, kawiarnie, miejsca spotkań młodzieży. W te wszystkie działania zaangażowane są firmy branży BPO, SSC i ITO obecne w Szczecinie i zrzeszone w stowarzyszeniu NOBIS.

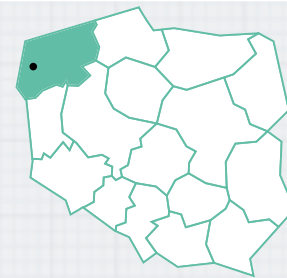
STOPA BEZROBOCIA: 8,8%

POWIERZCHNIA: 381 km²

LUDNOŚĆ: 407 180

KLUCZOWE BRANŻE: BPO, ICT, Logistyka

GŁÓWNY KAPITAŁ ZAGRANICZNY: Niemcy, Hiszpania, Dania



Projekt Akademicki Szczecin

Objemuje takie zadania, jak: organizacja spotkań z przedstawicielami uczelni w celu poszerzenia informacji na temat potencjału naukowo-badawczego, programów zmierzających do podnoszenia jakości kształcenia i standardu bazy dydaktycznej oraz możliwości podjęcia współpracy szkół wyższych z biznesem.

Innowacyjne programy na uczelniach

Przykładem takiego programu jest *Samsung LABO* – projekt o unikatowej formule trójstronnego porozumienia pomiędzy firmą, uczelnią (Zachodniopomorskim Uniwersytetem Technologicznym w Szczecinie) oraz władzami regionalnymi. Cały program kursu opracowywany jest wspólnie przez ekspertów z firmy Samsung jak i Ośrodka R&D firmy, 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. Wybranim studentom zostaną również zaoferowane programy stażowe, łączące naukę na uczelni i praktyczne przyuczenie do zawodu pod okiem mentorów z ośrodków firmy Samsung w Polsce.

Samsung LABO to nie jedyna inicjatywa związana ze współpracą firm z instytucjami szkolnictwa wyższego w regionie zachodniopomorskim. Różnego rodzaju projekty prowadzone są także na innych uczelniach, a wśród firm zaangażowanych w programy jest na przykład Siemens Sp. z o.o. ■

*Technopark Pomerania

Działalność Technoparku Pomerania ukierunkowana jest na rozwijanie innowacyjnej przedsiębiorczości w regionie, wspieranie lokalnych przedsiębiorców oraz zwiększanie atrakcyjności miasta dla zagranicznych firm.

Technopark to kompleksowe otoczenie biznesowe, w którym obok siebie funkcjonują firmy na różnym etapie rozwoju – start-upy, mikro, małe i średnie przedsiębiorstwa oraz duże firmy IT – które korzystają z doradztwa biznesowego w ramach programu inkubacji i programu ekspansji.

Dotychczas Technopark Pomerania objął wsparciem **90 firm**. Aż **92%** inkubowanych przedsiębiorstw nadal utrzymuje się na rynku.

Publiczne szkoły wyższe:

- Akademia Morska
- Pomorski Uniwersytet Medyczny (dawniej Pomorska Akademia Medyczna)
- Uniwersytet Szczeciński
- Zachodniopomorski Uniwersytet Technologiczny
- Akademia Sztuki

Niepubliczne szkoły wyższe:

- Zachodniopomorska Szkoła Biznesu
- Wyższa Szkoła Administracji Publicznej
- Wyższa Szkoła Humanistyczna Towarzystwa Wiedzy Powszechnej
- Wyższa Szkoła Integracji Europejskiej
- Wyższa Szkoła Zawodowa „Collegium Balticum”
- Wyższa Szkoła Ekonomiczno-Turystyczna
- Wyższa Szkoła Języków Obcych
- Wyższa Szkoła Techniczno-Ekonomiczna
- Wyższa Szkoła Kosmetologii i Promocji Zdrowia

Filie uczelni wyższych z innych miast:

- Wyższa Szkoła Bankowa w Poznaniu – Zamiejskowy Wydział Ekonomiczny w Szczecinie
- Szkoła Wyższa im. Bogdana Jańskiego – Wydział Zarządzania w Szczecinie
- Wyższa Szkoła Pedagogiczna Towarzystwa Wiedzy Powszechnej w Warszawie – Wydział Zamiejskowy w Szczecinie
- Wyższa Szkoła Edukacji i Terapii w Poznaniu – Wydział Zamiejskowy w Szczecinie

Centra naukowo-badawcze:

- Szczeciński Park Naukowo Technologiczny – Technopark Pomerania *
- Regionalne Centrum Innowacji i Transferu Technologii RCIiTT
- SERVICE INTER – LAB Centrum Transferu Wiedzy i Innowacji dla Sektora Usług
- Międzynarodowe Centrum Nowotworów Dziedzicznych i Zakład Genetyki i Patomorfologii Pomorskiego Uniwersytetu Medycznego
- Centrum Biologii Molekularnej i Biotechnologii
- Centrum Bioimmobilizacji i Innowacyjnych Materiałów Opakowaniowych
- Centrum Dydaktyczno-Badawcze Nanotechnologii
- Ośrodek Szkoleniowo-Badawczy w Zakresie Energii Odnawialnej OSTOJA
- Centrum Transferu Technologii Morskich Akademii Morskiej w Szczecinie (CTTM AM)

SZCZECIN AS A DYNAMICALLY DEVELOPING CENTRE of INNOVATION and ENTREPRENEURSHIP

Szczecin, the largest city in the West Pomeranian Region, is a hub for various entities implementing and supporting innovations. This is also the location of the region's major higher-education institutions and the most-influential scientific and research centres. Szczecin is also home to business support institutions which focus on promoting innovativeness and supporting the development of new projects.

Szczecin's strategic development depends on large companies, so effective cooperation between business and science is essential. Developing human resources is of major importance for the city, as young people are the driving force in the region's development. Szczecin's higher-education institutions are working on identifying the trends and the directions of the innovative-technologies sector and on meeting the emerging needs. The potential of Szczecin's higher-education institutions is clearly apparent to international companies, which is a perfect recommendation for potential investors to locate their businesses in Szczecin.

Szczecin is the largest academic centre in the West Pomeranian Province, with eighteen higher-education institutions, three of which are universities.

- Approx. **80%** of the city's population are people of working or pre-working age
- The number of students: **42,000**
- The number of graduates: **11,000**

Personnel development for the needs of the service sector in Szczecin

The *Szczecin_your place_your future* project

The city's goal is to mediate between the worlds of business and the academic community, to recognise the needs of employers, and to attempt to meet them.

Activities directed at human-capital creation for Szczecin's businesses include an extensive range of projects focusing on promoting foreign-language learning among students and cooperation with HR companies on Szczecin's labour market.

One of the examples of cooperation between the three environments – the business circles, the academic community and the City – is the *Szczecin_your place_your future* project. The undertaking is addressed to young people who are just beginning their careers, including primarily university students and young people in their final years of study at general and vocational secondary schools. The main objective of the project is to meet companies' demand for employees with particular skills, to familiarise students with the characteristics of a given sector, and to present the opportunities offered by the modern service sector. The city's goals also include attracting young people to study in Szczecin instead of other academic centres. The *Szczecin_your place_your future* project comprises a number of activities: conferences and workshops for young people, an outdoor campaign, and the distribution of the *Szczecin_your place_your future* project information folder in universities, schools, careers offices, employment fairs, the Country Labour Office, HR companies, libraries, cafés, and young-people's meeting places. Involved in all the above activities are companies from the BPO, SSC and ITO sectors operating in Szczecin and affiliated with the NOBIS association.



More information:

The City of Szczecin,
Investor and Business
Support Department

tel. +48 91 424 5819 fax
+48 91 424 5820

investor@um.szczecin.pl

www.invest.szczecin.eu
www.szczecin.eu

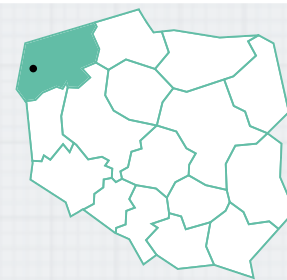
UNEMPLOYMENT RATE: 8.8%

AREA: 301 km²

POPULATION: 407,180

LEADING INDUSTRIES: BPO, ICT, Logistics

MAIN FOREIGN CAPITAL: Germany, Spain, Denmark



The Academic Szczecin Project

This includes such tasks as organising meetings with representatives of higher-education institutions in order to expand knowledge on the scientific and research potential, programmes aimed at improving the quality of education and the standards of learning facilities, and also the possibility of launching cooperation between higher-education institutions and the business sector.

Innovative programmes at universities

One of the examples of such a programme is *Samsung LABO* – a project with a unique formula of a trilateral agreement between a company, a higher-education institution (the West Pomeranian University of Technology in Szczecin) and regional authorities. The whole programme of the course is being developed jointly by experts from Samsung and the company's

R&D centre, representatives of the university, and external experts engaged for cooperation and lectures. After completing the training cycle, the participants who meet specific formal requirements have an opportunity to receive a certificate endorsed by Samsung Electronics and a grant for carrying out their particularly promising projects. Selected students will also be offered internship programmes combining university education and practical training under the guidance of mentors from Samsung centres in Poland.

Samsung LABO is not the only initiative associated with cooperation between companies and higher-education institutions in the West Pomeranian Region. A range of projects is also being implemented by other higher-education institutions, and among the companies involved is, for instance, Siemens Sp. z o.o. ■

*Technopark Pomerania

The activity of Technopark Pomerania is focused on the development of innovative entrepreneurship in the region, supporting local entrepreneurs and increasing the city's attractiveness for foreign companies.

Technopark is a comprehensive business environment in which businesses operate alongside each other on various stages of development - start-ups, micro-, small- and medium-sized enterprises as well as large IT companies - which benefit from business consulting under the incubation and expansion programs.

So far Technopark Pomerania has supported the development of over **90 companies**. As many as **92%** of incubated startups still remain active on the market.

Public higher-education institutions:

- The Maritime University of Szczecin
- The Pomeranian Medical University (previously the Pomeranian Medical Academy)
- The University of Szczecin
- The West Pomeranian University of Technology
- The Academy of Art

Non-public higher-education institutions:

- The West Pomeranian Business School
- The College of Public Administration
- The College of Humanities of the Society for the Popularisation of Culture and Science
- The College of European Integration
- The "Collegium Balticum" Vocational College
- The College of Economics and Tourism
- The College of Foreign Languages
- The College of Technology and Economics
- The College of Cosmetology and Health Promotion

Branches of higher-education institutions from other cities:

- The Poznań School of Banking, the Szczecin Off-Campus Department of Economics
- The Bogdan Jański Academy – the Faculty of Management in Szczecin
- The Teacher – Training College of the Society for the Popularisation of Culture and Science – the Szczecin Off – Campus Department
- The College of Education and Therapy in Poznań – the Szczecin Off-Campus Department

Scientific and research centres:

- The Szczecin Science and Technology Park – Technopark Pomerania*
- The Regional Centre for Innovation and Technology Transfer (RCiTT)
- SERVICE INTER-LAB – The Centre for the Transfer of Knowledge and Innovation for the Services Sector
- The International Hereditary Cancer Centre, the Genetics and Pathomorphology Unit at the Pomeranian Medical University
- The Centre for Molecular Biology and Biotechnology
- The Centre for Bio-immobilisation and Innovative Packaging Materials
- The Centre for Nanotechnology Research and Education
- The OSTOJA Training-and Research-Centre for Renewable-Energy Sources
- The Centre for Maritime Technology Transfer at the Maritime University in Szczecin (CMTT)



RZESZE SPECJALISTÓW DOSTĘPNE OD RĘKI – RECEPTA NA SUKCES LOKALIZACJI

Czynnikiem niezbędnym do skutecznego egzekwowania każdego rodzaju zaawansowanych procesów biznesowych jest dostępność dostatecznej ilości odpowiednio wykwalifikowanej kadry. Powyższe stwierdzenie jest proste jedynie z pozoru. Analizując doświadczenia firm implementujących różnorakie modele procesów, zauważymy że potencjalnie problematyczne mogą okazać się zarówno **DOSTĘPNOŚĆ**, **DOSTATECZNA** ilość oraz **ODPOWIEDNIE** kwalifikacje zasobów ludzkich.

Ciekawe wydaje się, że lokalizacje na każdym etapie wzrostu i dojrzewania borykają się z przynajmniej jedną z powyższych kwestii. Przykładowo: w okresie początkowym brakuje **ODPOWIEDNIO** wyspecjalizowanych fachowców, czy doświadczonych managerów, w kolejnych etapach wykształca się pewien zasób tych osób, ale są one w jakiś sposób mniej **DOSTĘPNE** (organizacje dbają specjalnie o swoich kluczowych pracowników), a z kolei w fazie dynamicznego wzrostu coraz większą rolę zaczyna odgrywać zapewnienie **DOSTATECZNEJ** liczby osób dla nowo powstających stanowisk.

Podtrzymanie odpowiedniego poziomu Dostępności Dostatecznie wielu Odpowiednich zasobów ludzkich jest podstawowym celem instytucji i organizacji odpowiedzialnych za rozwój potencjału inwestycyjnego w danym regionie czy mieście.

Niezbędny jest tu potężny wysiłek, który dla osiągnięcia optymalnego wyniku trzeba prowadzić jednocześnie na wielu frontach. Skupiając się jedynie na zagadnieniach kadrowych wyodrębnić można trzy podstawowe kanały działania:

1. Promocja i marketing regionu w kontekście relokacji początkujących i doświadczonych pracowników.
2. Kampanie brandingowe sektora, mające na celu podnoszenie świadomości karier w outsourcingu pośród mieszkańców.
3. Dostosowanie oferty edukacyjnej dostępnej w regionie, do potrzeb pracodawców sektora.

Efekty działań w pierwszych dwóch kanałach można osiągnąć relatywnie nieskomplikowanie, ale są jedynie dodatkiem do głównego wysiłku na polu edukacyjnym.

Najnowszy raport ABSL informuje iż sektor outsourcingowy jest drugim co do wielkości pracodawcą w Polsce (ponad 150 tys. pracowników) i zdeklasował pod tym względem już niemal wszystkie tradycyjne sektory priorytetowe. Rzeczywistość biznesowa nie idzie jednakże w parze ze społecznym docenieniem wartości płynących z awansu Polski do grona światowych liderów branży, która pojawiła się w kraju

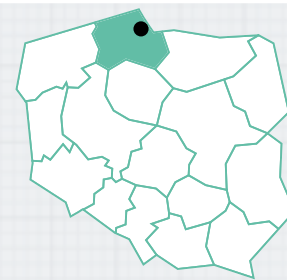
STOPA BEZROBOCIA: 5,1%

POWIERZCHNIA: 414,41 km²

LUDNOŚĆ: 1,25 mln (Aglomeracja Trójmiasta)

BRANŻE: ICT + elektronika, przemysł morski, BPO/SSC

GŁÓWNY KAPITAŁ ZAGRANICZNY: USA, Skandynawia, Francja



kilkanaście lat temu, a dopiero od kilku lat jest w gronie głównych pracodawców z bardzo specjalistycznie nakreślonym zestawem oczekiwań wobec kandydatów.

Wysiłki Pomorza, tak jak innych aktywnych regionów, skupione są na możliwie szybkim dostosowaniu istniejącej oferty edukacyjnej do potrzeb wynikających z dynamicznego wzrostu zatrudnienia w outsourcingu. W ramach regionu notuje się obecność 28 przedstawicieli edukacji wyższej, zarówno państwowych, jak i prywatnych, goszczących stutysięczną rzeszę studentów – doskonały potencjał rozwoju centrów już zlokalizowanych w regionie, jak i rozważających dopiero taki krok. Dowodem tego jest największy w kraju wzrost studentów kierunków biznesowych i IT w 2013 r.

Lata 2014-2015 jak dotąd stoją w regionie pod znakiem rosnącej dywersyfikacji obsługiwanych procesów i podnoszenia ich poziomu zaawansowania, co pozwala wykorzystać znacznie większy odsetek grupy niemal 28 tys. absolwentów (z czego prawie 8 tys. to kierunki finansowe i ekonomiczne, 7 tys. – biznes i administracja, oraz ponad 1500 – filologie) corocznie opuszczających mury uczelni.

Zainteresowanie procesami HR wzbudziło powstanie nowego centrum Alexander Mann Solutions, Coleman RG rekrutuje specjalistów w konsultingu, a State Street, PwC czy Thomson Reuters poszukują kandydatów do analizy i zarządzania ryzykiem inwestycyjnym, czy bezpieczeństwa procesów finansowych. Ciekawym połączeniem tradycyjnego sektora morskiego i outsourcingu mogą być procesy logistyczne w SSC MOL, Unifeeder, Kemira czy APL, do których być może dołączy wkrótce kolejne. Zainteresowanie absolwentami kierunków informatycznych wykazują zarówno liczne centra ITO czy R&D, ale także SSC, jak choćby Thyssen Krupp czy Hempel Paints Poland.

Coraz więcej oferowanych stanowisk wpływa stopniowo na zmianę polityki edukacyjnej pomorskich uczelni. Niemal wszyscy pracodawcy obecni są na organizowanych tam targach pracy, a wiele z firm pozostaje w bliskiej kooperacji z uczelniami oraz ich biurami karier, Thomson Reuters i Intel zaś prowadzą w porozumieniu z Uniwersytetem Gdańskim

i Politechniką Gdańską dedykowane dla tych firm specjalności.

Wysiłkiem samych firm i pod egidą członków inicjatywy **Invest in Pomerania**, wprowadzane są liczne projekty edukacyjne, mające na celu stosowne doszkolenie absolwentów, ale także prezentacja celowości implementacji sprawdzonych modeli edukacyjnych opartych o *cooperative learning* i ścisłą praktyczną współpracę uczelni z przyszłym pracodawcą.

Model *BPO College* (kurs finansów i księgowości korporacyjnej w języku polskim i angielskim w Sopockiej Szkole Wyższej, połączony z rozbudowanym planem praktyk w centrach SSC/BPO) rozwinięty w projekt *Pomeranian Smart-Up* (oferujący dodatkowo również np. obsługę klienta w logistyce z językiem angielskim, finanse i księgowość z językiem niemieckim, czy kurs podstaw programowania), którego pierwsza edycja zakończy się jesienią 2015 r., ukazują efektywność metody szkoleniowej (skuteczność zatrudnień po kursach *BPO College* to niemal 80%, *Smart-Up* ma szansę wyrównać ten wynik).

Pierwszy przykład przeszczepienia podobnego schematu na grunt edukacji publicznej to *Aplikacje Informatyczne w Biznesie* na UG. Czterdziestoosobowa grupa pilotażowa ukończyła w czerwcu b.r. drugi z czterech semestrów studiów uzupełniających, prowadzonych w ścisłej kooperacji m.in. z Intellem, Lufthansa Systems, Jeppesen by Boeing, Acxiom, Goyello, YDP, czy Speednetem.

Sukces dotychczasowych form modernizacji modelu nauczania pozwala zakładać ich stopniowe włączenie w oferty pozostałych instytucji w regionie. Podobne kierunki, odznaczające się otwarciem dla swoich studentów szans na owocną i atrakcyjną karierę, budują równocześnie świadomość potencjału sektora nowoczesnych usług dla biznesu i jego pozycję na drabinie atrakcyjności oferowanych stanowisk.

Być może nie wpłynie to na drastyczne zwiększenie liczby studiujących, ale z pewnością poprawi ich atrakcyjność dla sektora outsourcingowego, a przez to znacząco rozbuduje ich perspektywy zawodowe. ■



CROWDS OF SPECIALISTS AVAILABLE AT ONCE

— A RECIPE FOR LOCATIONS SUCCESS

A key factor for executing any kind of modern business process form, is the availability of sufficient numbers of properly qualified staff. The above statement only appears to be simple. Analyzing experiences of companies implementing different process models, one will observe potential issues equally with AVAILABILITY, SUFFICIENT, and PROPER qualifications of the talent pool.

Interestingly, locations on all stages of growth and maturing, struggle with at least one of the above issues. For instance: the primary period shows lacks in PROPERLY specialized professionals or experienced managers, the next provide a certain talent pool of those, but they are somehow less AVAILABLE (their organizations take special care in securing key personnel), the stage of rapid growth in turn show a growing issue of providing SUFFICIENT numbers of staff for the ever growing numbers of positions.

Sustaining good Availability of Properly qualified staff in Sufficient numbers is the basic goal for institutions, and organizations responsible for developing investment potential in the given region or city, therefore a huge effort necessary for reaching optimal result, needs to be applied on several fronts simultaneously. Focusing just on the human resources issues, there are three main working channels:

1. Promotion and marketing of the region in the context of relocating young and experienced employees.
2. Branding campaigns for the sector, increasing the level of its awareness among citizens.
3. Adjusting locally available educational offer, to the employers' needs.

The effects in number 1 and 2 can be achievable relatively straightforward, but are merely and addition to the main effort on the educational field.

The latest ABSL report shows the outsourcing sector to be the second biggest employer in Poland (over 150 thousand employees) and that in this matter it has outclassed almost all traditional priority sectors. Business reality however does not go hand in



More information

investinpomerania.pl

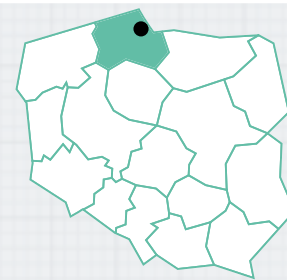
UNEMPLOYMENT RATE: 5.1%

AREA: 414.41 km²

POPULATION: 1.25 m. (Tri-City Agglomeration)

LEADING INDUSTRIES: ICT & electronics, maritime, BPO/SSC

MAIN FOREIGN CAPITAL: US, Scandinavia, France



hand with social appreciation of the values brought by Poland's advance to the list of global leaders in sector that's just appeared a dozen or so years ago. Also just a few years back it joined the ranks of main employers, with very specialized expectations towards its potential candidates.

Pomerania's efforts, like the efforts of other active regions, are focused on the fastest possible adjusting of the existing educational offer to the needs resulting from dynamic employment growth in the outsourcing sector. Pomerania accounts for 28 different tertiary education institutions, both state and private, hosting a hundred thousand strong student crowd – a perfect growth potential for centers either already located locally, or only considering the move. Proof of which is the biggest growth in business and IT students for 2013.

Years 2014-2015 in the region so far are hallmarked with growing diversification of supported processes and increasing their level, which enables to engage a significantly bigger share of the 28 thousand group of graduates (8 thousand of which are finance and economics, 7 thousand – business and administration and over 1,500 – linguistics) annually leaving the university grounds.

Huge interest in the HR processes was raised by the new Alexander Mann Solutions center, Coleman RG is still recruiting consulting specialists, and State Street, PwC or Thomson Reuters seek for candidates to support investment risk management and analysis or financial process security. An interesting mix of traditional marine sector with outsourcing are logistics processes at Unifeeder, MOL, Kemira or APL SSCs, that might soon be joined by others of the kind. IT graduates are the center of attention for both numerous ITO and R&D centers, and SSCs like Thyssen Krupp or Hempel Paints Poland.

A growing number of offered positions influences a gradual change in education policies in Pomeranian universities. Almost all employers are present in their numerous job fairs, and many remain in close cooperation with both the schools, and their career offices. Moreover Thomson Reuters

and Intel, together with Gdańsk University and Gdańsk University of Technology (respectively) conduct courses dedicated to these companies.

The companies on their own, and under the auspices of the **Invest in Pomerania** initiative, introduce several education projects aimed at re-training graduates, but also presenting the purposefulness of implementing tested educational models based on *cooperative learning* and close collaboration between the school, and the future employer.

The *BPO College* model (a course in finance & accounting in Polish and English, conducted by Sopot School of Applied Sciences, and connected with expanded internship scheme in local SSC/BPO centers) developed into *Pomeranian Smart-Up program* (additionally offering also customer service in logistics with English, finance & accounting with German, or basic programming course, and others) that will conclude its first edition in the fall 2015, show the training method's effectiveness (almost 80% success in employments of *BPO College* graduates, with *Smart-Up* aiming at matching the record).

A first example of transferring a similar pattern to public education is *Computer Science in Business* at Gdańsk University. A pilot group of forty, finished their second out of four semesters in June, working closely with Intel, Lufthansa Systems, Jeppesen by Boeing Acxiom, Goyello, YDP, or Speednet.

The success of the hitherto forms in modernizing education, lets to assume their gradual inclusion in other institutions' offer throughout the region. Similar specializations, characterized by opening wider job & career opportunities for their students additionally build the awareness of the sector's potential, and the position of modern business services on the ladder of employment attractiveness.

Perhaps this will not influence a drastic growth in the number of students, but it will certainly improve their propriety for outsourcing, by this also significantly expanding their professional perspectives. ■



POZNAŃ MIASTEM STUDENTÓW

W roku akademickim stolica Wielkopolski tętni życiem. Charakteru nadają jej właśnie licznie przybywający do Poznania studenci.

POZnań*

Więcej informacji

Miasto Poznań, Biuro
Obsługi Inwestorów

Plac Kolegiacki 17
61-841 Poznań

fax: +48 61 878 55 00,
tel: +48 61 878 54 28

inwestor@um.poznan.pl

Poznań to jeden z największych ośrodków akademickich w Polsce. Liczba studentów pochodzących z Polski i całego świata każdego roku sięga blisko 130 tys. Świadomie wybrali Poznań jako najlepszy ośrodek nauki i akademickiego życia. Największą uczelnią w mieście jest liczący ponad 90 lat **Uniwersytet im. Adama Mickiewicza (UAM)**, na którym kształcą się prawie co trzeci poznański żak. Co siódmy jest studentem **Politechniki Poznańskiej**, co dwunasty – **Uniwersytetu Przyrodniczego**

i także co dwunasty – **Uniwersytetu Ekonomicznego**. W Poznaniu zajęcia prowadzi ponad 8 tys. wykładowców, w tym ponad tysiąc z tytułem profesora. Każdego roku blisko 40 tys. absolwentów opuszcza akademickie mury.

Poznańskie uczelnie należą do najlepszych w kraju. Studenci mają do wyboru 230 kierunków studiów na 26 uczelniach, z których 8, to szkoły państwowe. Poznań oferuje nowoczesne centra dydaktyczne

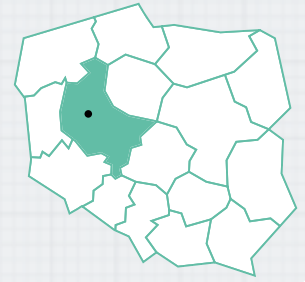
STOPA BEZROBOCIA: 2,9% (czerwiec 2015)

POWIERZCHNIA: 261,8 km²

LUDNOŚĆ: 552 393

KLUCZOWE BRANŻE: sektor nowoczesnych usług, badania i rozwój oraz produkcja zaawansowana technologicznie

GŁÓWNY KAPITAŁ ZAGRANICZNY: Niemcy, Wielka Brytania, Francja i USA



i bogate programy wymiany zagranicznej, programy usprawniające wejście absolwentów na rynek pracy oraz wysokiej jakości nowoczesne kampusy uczelniane. Poznańscy studenci co roku zajmują prestiżowe miejsca w światowych konkursach w wielu dziedzinach, m.in. Microsoft Imagine Cup i Konkurs Prac Młodych Naukowców Unii Europejskiej (EUCYS).

Spośród wszystkich uczelni wyższych 6 z nich oferuje kierunki filologiczne, które już od wielu lat cieszą się niezmienną popularnością wśród kandydatów. Oferta edukacyjna tych uczelni obejmuje, nie tylko najczęściej wybierane kierunki filologiczne, takie jak anglistyka, filologia germańska czy hiszpańska, ale również mniej popularne kierunki, jak filologia Azji Południowo-Wschodniej, turkologia lub filologia wietnamsko-tajska. Absolwenci filologii są pożądanymi na rynku pracy, ponieważ międzynarodowe firmy chcą mieć na swoim pokładzie osoby umiejące perfekcyjnie porozumieć się w różnych językach.

Uczelnie wyższe w Poznaniu w swojej ofercie kształcenia poza filologiami oferują również inne kierunki wpisujące się w aktualne potrzeby biznesu. Są to kierunki łączące teorię i praktykę, których program jest współtworzony przez przedsiębiorców. Jest to wyjście naprzeciw potrzebom rynku oraz oczekiwaniom pracodawców. Ostatnim przykładem porozumienia szkolnictwa wyższego z biznesem są studia podyplomowe. Uniwersytet Ekonomiczny przy współpracy z Grupą Muszkieterów (największą siecią franczyzową w Polsce w kategorii supermarketów spożywczych) realizuje kierunek *Zarządzanie sieciami handlowymi*.

Wysoki poziom kształcenia potwierdzany jest przez liczne certyfikaty otrzymywane przez uczelnie w Poznaniu, a także przez otrzymywanie dodatkowego wsparcia finansowego z Ministerstwa Nauki i Szkolnictwa Wyższego dla kierunków ocenionych przez Państwową Komisję Akredytacyjną jako kierunki wyróżniające się. Na liście wyróżnionych kierunków znalazły się m.in.: *socjologia, biofizyka, filologia angielska* na Uniwersytecie im. Adama Mickiewicza, a także *informatyka i ekonometria, polityka społeczna oraz towaroznawstwo* na Uniwersytecie Ekonomicznym. W ostatnich latach Uniwersytet im. Adama Mickiewicza

w Poznaniu najwyższą ocenę PKA otrzymał aż dziewięciokrotnie – najczęściej wśród uczelni wyższych.

Jedną z przyczyn wyboru Poznania przez młodych ludzi jest położenie miasta. Centralny punkt na mapie sprawia, że studenci nie zawsze muszą spędzać cały dzień w pociągu czy w autobusie, wracając do domów. Argumentem jest też niskie bezrobocie. W czerwcu 2015 r. wynosiło 2,9%, jest to najniższy współczynnik w kraju. Aglomeracja poznańska rozwija się szybko i intensywnie. Międzynarodowe Targi Poznańskie, które są organizowane w stolicy Wielkopolski, cieszą się ogromnym prestiżem nie tylko w Europie, ale i na całym świecie. W Poznaniu swoje inwestycje ulokowały duże koncerny zagraniczne, takie jak: Unilever, Volkswagen, MAN, Carlsberg czy Raben Group. Ofert staży, praktyk i pracy nie brakuje, choć jak wszędzie w stosunku do liczby absolwentów uczelni mogłoby być ich jeszcze więcej.

Otwierająca się możliwość współpracy z zagranicznymi placówkami to także płaszczyzna wymiany naukowej i kulturalnej oraz szansa na promocję Uniwersytetu za granicą. Rośnie pozycja uczelni, chętnych do studiowania jest więcej niż miejsc, stąd przez rekrutację przechodzą najzdolniejsi z najzdolniejszych kandydatów. Przez zwiększenie pola współpracy z zagranicznymi placówkami, poznańskie uczelnie otwierają się na świat. A świat otwiera się na nie. Skoro studia w naszym kraju powoli zaczynają zyskiwać miano prestiżowych, oznacza to, że podążamy w dobrym kierunku. ■



Instytut Stomatologii
Uniwersytet Medyczny im.
Karola Marcinkowskiego



Morasko, Kampus
Uniwersytetu im. Adama
Mickiewicza



Uniwersytet Ekonomiczny

POZNAN

THE CITY OF STUDENTS!



In the academic year the capital of Greater Poland is bustling. Its character is granted by many students who come to Poznan.

POZnań*

More information

City of Poznań, Investor Relations Department

Plac Kolegiacki 17
61-841 Poznań

fax: +48 61 878 55 00,
tel: +48 61 878 54 28

inwestor@um.poznan.pl

Poznan is one of the largest academic centres in Poland. The number of students from Poland and around the world each year amounts to almost 130 thousand. They consciously chose Poznan as the best centre of science and academic life. The largest university in the city is the more than 90 years' old **Adam Mickiewicz University (AMU)**, where almost every third Poznan student is educated. Every seventh is the student of the **Poznan University of Technology**, every twelfth – the **University of Life**

Sciences, and also every twelfth – of the **University of Economics**. In Poznan classes are conducted by more than 8 thousand lecturers, including more than a thousand professors. Every year, nearly 40,000 graduates leave the university walls.

Poznan universities are among the best in the country. Students have a choice of 230 directions of study at 26 universities, 8 of which are state schools. Poznan offers modern educational centres and rich foreign

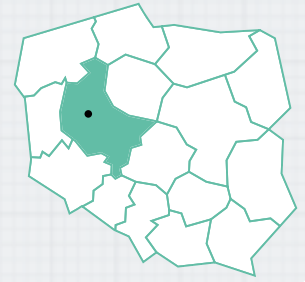
UNEMPLOYMENT RATE: 2.9% (June 2015)

AREA: 261.8 km²

POPULATION: 552,393

LEADING INDUSTRIES: modern business service sector, R&D, technologically advanced production

MAIN FOREIGN CAPITAL: Germany, Great Britain, France and US



exchange programs, programs facilitating the entry of graduates into the labour market, and high-quality modern university campuses. The students of Poznań annually win prestigious places in international competitions in many areas, including Microsoft Imagine Cup and the European Union Contest for Young Scientists (EUCYS).

Of all the universities, 6 offer philological courses, which have enjoyed highly popularity among candidates for many years. The educational offer of the university includes not only the most frequently chosen philological courses such as English philology, Germanic philology or Spanish philology, but also less popular courses, like South East Asian philology, turkology or Vietnamese-Thai philology. Philology graduates are needed in the labour market because international companies want to have on board people able to communicate perfectly in various languages.

Universities in Poznań, in addition to philologies, include other courses suited to the current needs of the business in their educational offer. These are courses combining theory and practice, whose program is co-created by entrepreneurs, which means meeting the needs of the market and the expectations of the employers. The last example of the cooperation of higher education with business are the post-graduate studies. The University of Economics, in collaboration with the Group of Musketeers (Grupa Muszkieterów) (the largest franchise network in Poland in the category of supermarkets) carries out the course of *Managing retail chains*.

The high level of education is confirmed by numerous certificates received by the universities in Poznań, and by obtaining additional financial support from the Ministry of Science and Higher Education for the courses assessed by the National Accreditation Commission as distinctive. The list of courses that received an award, among others include: *sociology*, *biophysics*, *English Philology* at the University of Adam Mickiewicz, as well as *computer science and econometrics*, *social policy* and *science of commodities* at the University of Economics. In the recent years the Adam Mickiewicz University in Poznań received the highest score of the State Accreditation

Committee nine times – the most among all the universities.

One of the reasons for young people to choose Poznań is the location of the city. The central point on the map gives the students the possibility of not always having to spend all day on the train, or on the bus, to return to their homes. An argument is also low unemployment. In June of 2015 it was 2.9% – it is the lowest rate in the country. The Poznań agglomeration is growing rapidly and intensively. The Poznań International Fair, which is organized in the capital of Wielkopolska boast great prestige not only in Europe but throughout the world. In Poznań, investments were made by large foreign companies such as Unilever, Volkswagen, MAN, Carlsberg or Raben Group. There offers for apprenticeships, and jobs are plentiful, but like everywhere, in relation to the number of graduates, there could be more of them.

The emerging possibility of cooperation with foreign institutions also includes the area of scientific and cultural exchanges, as well as constitutes an opportunity to promote the university abroad. The position of the university is growing, the number of the ones willing to study is larger than vacancies, so the recruitment process only admits the most talented and brightest candidates. By increasing the field of cooperation with foreign institutions, the Poznań universities are opening up to the world. And the world opens up to them in return. Since the studies in our country are slowly gaining prestige, it means that we are heading in the right direction. ■



Faculty of Physics.
Adam Mickiewicz University
in Poznań



Poznań University
of Technology



Collegium Minus
in Poznań

AKADEMICKIE CENTRUM POLSKI

Łódź, położona w samym centrum Polski i Europy, to prężnie rozwijający się jeden z najważniejszych ośrodków akademickich w kraju. Miasto, w którym ulokowane są 23 uczelnie – 6 państwowych i kilkanaście prywatnych, to symbol akademickiego prestiżu, a zarazem przykład doskonałej współpracy ośrodków szkolnictwa wyższego z biznesem.

Fot.: Rektorat PŁ - Paweł Wojtyczka, arch. UMŁ



Więcej informacji

Biuro Obsługi
Inwestora

ul. Piotrkowska 104a
90-926 Łódź

tel.: +48 42 638 59 39
fax: +48 42 638 59 40

e-mail:
boi@uml.lodz.pl

Studentom miasto oferuje, oprócz bogatej oferty edukacyjnej, niepowtarzalny klimat, bo warto pamiętać, że Łódź to miasto, które dynamicznie się rozwija, nieprzerwanie zaskakuje, inspiruje i pociąga, a zarazem przyciąga – nowych inwestorów i ciekawych artystów, osoby związane ze środowiskiem filmowym, muzycznym, twórców mody i designu.

Trzy największe uczelnie państwowe w Łodzi to Uniwersytet Łódzki, Politechnika Łódzka i Uniwersytet Medyczny, na których łącznie kształcą się ok. 68 tys. studentów. **Uniwersytet Łódzki** oferuje ponad 70 kierunków kształcenia na 12 wydziałach, a także posiada rozbudowaną sieć kontaktów z instytucjami partnerskimi na całym świecie, również w ramach programu Erasmus, który umożliwia wymianę studentów.

Politechnika Łódzka to jedyna uczelnia techniczna w regionie i jedna z największych w kraju, kształcąca obecnie ok. 20 tys. studentów na 9 wydziałach. Warto wspomnieć, że Politechnika Łódzka należy do wiodących uczelni technicznych w kraju, a jej renomę potwierdza czwarte miejsce w rankingu miesięcznika „Perspektywy”.

Biorąc pod uwagę potrzeby i oczekiwania przedsiębiorców działających na terenie miasta, sukcesywnie rozwijana jest oferta studiów w językach obcych. Oprócz kierunków prowadzonych na uczelniach w języku angielskim, takich jak *informatyka i ekonometria*, czy specjalność *amerykanistyka i mass media* w ramach stosunków międzynarodowych na Uniwersytecie Łódzkim oraz *biotechnologia* czy *informatyka* na Politechnice

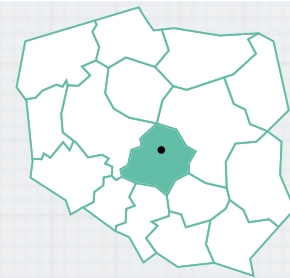
STOPA BEZROBOCIA: 10,8% (GUS-06.2015)

POWIERZCHNIA: 293,2 km²

LUDNOŚĆ: 706 004 (GUS-12.2014)

KLUCZOWE BRANŻE: BPO/SSC i IT, Logistyka/transport, prod. AGD

GŁÓWNY KAPITAŁ ZAGRANICZNY: USA, Niemcy, Francja



Łódzkiej, realizowane są także zajęcia w językach niemieckim i francuskim. Studia takie dają absolwentom możliwości kształcenia, nie tylko kierunkowego, ale także językowego, co stwarza szansę na zdobycie kwalifikacji i przewagę na rynku pracy.

Zarówno z perspektywy obecnych i przyszłych studentów uczelni, jak i firm, które chcą ulokować się w mieście, ważna jest rozszerzająca się z roku na rok oferta kierunków studiów. Świadectwem doskonałej współpracy środowiska akademickiego z biznesem jest tworzenie kierunków odpowiadających na potrzeby firm. Wśród nich jest np. oferowana przez Wydział Filologiczny Uniwersytetu Łódzkiego – *lingwistyka dla biznesu*, która w momencie powstania wspierana była przez firmy działające w sektorze BPO – Globalne Centrum Biznesowe Hewlett-Packard (HP GBC) oraz Infosys BPO Poland. W ramach tego kierunku studenci kształcą się w zakresie znajomości dwóch języków obcych (angielskiego i innego, do wyboru: niemieckiego, francuskiego lub włoskiego) ze szczególnym naciskiem na znajomość języka odpowiadającego na potrzeby firm BPO oraz IT. Dodatkowo, studenci zdobywają wiedzę z obszaru finansów i księgowości, a także w innych obszarach, takich jak komunikacja z klientem, negocjacje, które mogą być przydatne w pracy w międzynarodowych korporacjach.

Innym przykładem odpowiedzi na potrzeby biznesu jest utworzenie przez Uniwersytet Łódzki, we współpracy z firmami partnerskimi Accenture i mBank, nowego kierunku studiów – *bankowość i finanse cyfrowe*, na którym już od października studenci będą mogli zdobywać kompetencje informatyczne w powiązaniu ze znajomością systemu finansowego. Dzięki połączeniu kwalifikacji z obu tych dziedzin absolwenci będą mogli robić karierę w wielu obszarach gospodarki, w tym w bankach, firmach konsultingowych oraz podmiotach współpracujących z nimi.

Politechnika Łódzka od października 2015 r. oferować będzie dwuletnie studia drugiego stopnia, prowadzone w języku angielskim, które są przygotowane z myślą o osobach wiążących swoją przyszłość z mechaniką i pragnących rozwijać karierę w firmach działających z przemyśle maszynowym, lotniczym, transporcie, takich jak Bosch, Airbus, GE, PSA Peugeot

Citroën, czy PESA – *Advanced Mechanical Engineering*. Zapotrzebowanie na studentów tego kierunku zgłosił już Airbus Helicopters.

Co więcej, od roku akademickiego 2015/2016 uczelnia poszerza swoją ofertę edukacyjną o nowe kierunki odpowiadające na potrzeby zgłaszane przez rynek, takie jak *inżynieria kosmiczna, technologia kosmetyków, systemy sterowania inteligentnymi budynkami, inżynieria biomedyczna, czy chemia i inżynieria materiałów specjalnego przeznaczenia*. W przygotowaniu jest także kierunek *inżynieria zarządzania*, zapewniający przygotowanie w zakresie nowoczesnych rozwiązań technicznych i technologicznych.

Szkoły wyższe w Łodzi współpracują ze środowiskiem biznesowym również na innych polach, organizując m.in. rady biznesowe, współpracując z biurami karier oraz organizując i uczestnicząc w akademickich targach pracy. Z inicjatywy Politechniki Łódzkiej powstała również inicjatywa pod nazwą ICT Polska Centrala Klaster; w ramach której aktywnie współpracują podmioty zainteresowane rozwojem technologii i technik informacyjnych oraz komunikacyjnych. Aktualnie klaster ma 23 uczestników, m.in. firmy Accenture, AMG.net, Comarch, Cybercom, Ericpol, Fujitsu, GFT, Infosys, czy TomTom.

Nie do przecenienia jest także realizowany przez Biuro Obsługi Inwestora Urzędu Miasta Łodzi program *Młodzi w Łodzi*, który ma na celu zachęcenie młodych ludzi do wiązania swojej przyszłości z miastem, a także budowanie jego pozytywnego wizerunku, sprzyjającego rozwojowi zawodowemu. Poszczególne inicjatywy programu są realizowane we współpracy z największymi łódzkimi uczelniami oraz wiodącymi pracodawcami, których już ponad stu przystąpiło do programu. Wśród tych projektów można wymienić m.in. portal praktyk i staży, program stypendialny, bezpłatne szkolenia, czy konkurs *Młodzi w Łodzi – Mam Pomysł na Biznes*.

Łódź to miejsce ciekawe, dynamiczne, ulegające przeobrażeniom, miejsce, w którym kreuje się kadry dla biznesu i biznes dla kadr. Potrzeby oraz oczekiwania pracodawców są dla miasta priorytetem, a dobra współpraca z biznesem kluczem do sukcesu. ■

ACADEMIC CENTRE OF POLAND

Lodz, located in the centre of Poland and Europe, is a dynamically developing one of the most significant academic centres in the country. The city with 23 higher education institutions – 6 state-owned and a dozen or so private, is a symbol of academic prestige and at the same time an example of perfect cooperation of higher education centres with business

Fot. Wydział Prawa i Administracji UŁ - Robert Zapędowski, arch. UMŁ



More information

Investor's Service
Bureau

Piotrkowska 104a Str
90-926 Lodz

tel.: +48 42 638 59 39
fax: +48 42 638 59 40

e-mail:
boi@uml.lodz.pl

Apart from a rich educational offer, the city offers unique climate to students. It is worth noting that Lodz is a city which develops dynamically, continuously surprises, inspires and entices and at the same time attracts new investors and interesting artists, persons related to the environment of film, music, fashion designers and design.

The University of Lodz, Lodz University of Technology and Medical University of Lodz are three largest state-owned higher education schools which educate in total approx. 68 thousand students. **The University of Lodz** offers more than 70 majors at 12 faculties and has a developed network of contacts with partner institutions all over the world also within the Erasmus programme which enables students to exchange.

The Lodz University of Technology is the sole technical higher education school in the region and one of the largest in Poland currently educating approx. 20 thousand students at 9 faculties. It is worth noting that the Lodz University of Technology belongs to leading technical higher education institutions in the country and its reputation is confirmed by the fourth places in a ranking of the "Perspektywy" monthly.

Taking account of needs and expectations of entrepreneurs operating in the territory of the city, an offer of studies in foreign languages is successively developed. Apart from majors carried out at higher education schools in English such as *Information Technology and Econometrics* or *specialisation: American Studies and Mass Media* within International Relations at the University of Lodz as well as

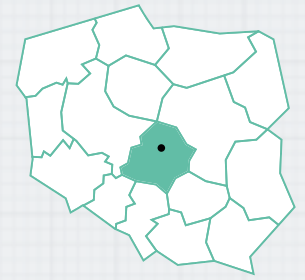
UNEMPLOYMENT RATE: 10.8% (GUS-06.2015)

AREA: 293.2 km²

POPULATION: 706,004 (GUS-12.2014)

LEADING INDUSTRIES: BPO/SSC and IT, Logistic/transport, production of household appliances

MAIN FOREIGN CAPITAL: US, Germany, France



Biotechnology and Information Technology at the Lodz University of Technology, classes are also conducted in German and French. Such studies provide students with a possibility of being educated not only in the major but also in languages. This gives them a chance to gain qualifications and advantage on the labour market.

Both from the perspective of current and future students of higher education schools and from the perspective of companies which want to operate in the city, it is significant that every year an offer of majors of studies is extended. Creation of majors responding to needs of companies is the evidence of perfect cooperation of the academic environment with business. Amongst them there is e.g. *Linguistics for Business* offered by the Philology Faculty of the University of Lodz which at the moment of creation was supported by companies operating in the BPO sector – Global Business Centre of Hewlett-Packard (HP GBC) and Infosys BPO Poland. Within this major students are educated in two foreign languages (English and another language, to choose from: German, French or Italian) with special emphasis on a language required by BPO and IT companies. In addition, students study finance and accounting as well as in other areas such as communication with a client, negotiations which may be helpful at work in international corporations.

Another example of response to business needs is creation, by the University of Lodz, in cooperation with partner companies Accenture and mBank, of a new major of studies – *digital banking and finance* at which already in October students will be able to gain IT competences in relation to knowledge of the finance system. Thanks to combination of qualifications from the two fields graduates will have a chance to be on the make in a number of areas of the economy, including in banks, consulting companies and entities cooperating with them.

From October 2015 the Lodz University of Technology will offer two-year studies of the second degree, carried out in English, which are prepared for persons who want to invest in Mechanics and to develop their careers in companies operating in the machinery, aviation, transport industries such as Bosch, Airbus, GE, PSA Peugeot Citroën, or PESA – *Advanced Mechanical*

Engineering. Airbus Helicopters has already submitted demand for students of this major.

Furthermore, from the academic year 2015/2016 the higher education school will extend its educational offer by new majors responding to needs notified by the market such as *Space Engineering, Technology of Cosmetics, Systems for Control of Intelligent Buildings, Bio-medical Engineering or Chemistry and Engineering of Materials* for special purpose. Also the *Management Engineering* major is being formed, ensuring preparation in the range of modern technical and technological solutions.

Higher education schools in Lodz cooperate with the business environment also in other fields organising e.g. business councils, cooperating with career centres as well as organising and participating in academic job fairs. On the initiative of the Lodz University of Technology also a project named: ICT Central Poland Cluster has been created within which entities interested in development of IT and communication technologies and techniques actively cooperate. Currently the cluster has 23 participants e.g. from the companies: Accenture, AMG.net, Comarch, Cybercom, Ericpol, Fujitsu, GFT, Infosys or TomTom.

Also the *The Young in Lodz* programme carried out by the Investor Service Office of the City of Lodz Office cannot be overestimated. It aims at encouraging young people to invest in the city and at building its positive image, conducive to professional development. Particular initiatives of the programme are carried out in cooperation with the largest higher education institutions in Lodz and leading employers. Over a hundred of them have already joined the programme. Amongst these projects there are e.g. portal of practices and internships, scholarship programme, free trainings and the course: *The Young in Lodz – I have a Business Idea*.

Lodz is an interesting, dynamic place which is subject to transformations, a place in which personnel for business is created and business for staff. Needs and expectations of employers are the priority for the city, and good cooperation with business is the key to success. ■

BIZNES I NAUKA

– DUET DOBRZE SKOMPONOWANY



Studia prowadzone we współpracy z biznesem, to wymóg czasów. Innowacyjne podejście do studiowania pozwala doskonale odpowiedzieć na potrzeby zmieniającego się rynku pracy.

PWSZ w Pile, fot. Tomasz Maciejewski

W Pile funkcjonują trzy uczelnie wyższe: **Państwowa Wyższa Szkoła Zawodowa im. Stanisława Staszica w Pile, Wydział Zamiejscowy Wyższej Szkoły Gospodarki w Bydgoszczy** oraz **Ośrodek Zamiejscowy Uniwersytetu im. A. Mickiewicza w Poznaniu**, na których studiuje w sumie ponad 4,5 tys. studentów.

Uczelnie poszerzają współpracę z przedsiębiorstwami nie tylko w wymiarze badawczym, ale również praktycznym i dydaktycznym, dzięki czemu przedsiębiorcy mają wpływ na kształt studiów, wskazują również, jakie branże wymagają wykwalifikowanej kadry specjalistów.

Taki model kształcenia realizuje Państwowa Wyższa Szkoła Zawodowa im. Stanisława Staszica w Pile – największa uczelnia publiczna północnej Wielkopolski, która od 15 lat prowadzi studia I stopnia na kierunkach medycznych, inżynierskich, humanistycznych oraz ekonomicznym, a także studia magisterskie w Instytucie Humanistycznym.

Każdy kierunek studiów w PWSZ w Pile jest kierunkiem praktycznym, co oznacza, że studenci muszą odbyć trzy miesiące praktyk, dzięki którym mają możliwość

zdobycia pierwszych doświadczeń zawodowych jeszcze w trakcie nauki. Ułatwia im to podjęcie pracy bezpośrednio po studiach. Jednocześnie daje to wyraz założeniu, że „zawodowa znaczy praktyczna”.

KSZTAŁCENIE DUALNE – STUDIA XXI WIEKU

PWSZ w Pile od początku współpracuje ze środowiskiem biznesu, jednakże od dwóch lat kontakty te są jeszcze bardziej dynamiczne. A to za sprawą studiów dualnych – innowacyjnego projektu edukacyjnego. Ich przewaga nad tradycyjnym modelem nauki spowodowana jest kierowaniem studenta do partnerskiej firmy, gdzie odbywa on więcej godzin zajęć praktycznych niż studenci standardowego trybu edukacji; otrzymuje stypendium fundowane przez pracodawcę; ma możliwość realizacji specjalistycznych projektów branżowych.

Pilska PWSZ, współpracuje w tym zakresie już z dwudziestoma firmami, m.in.: Philips Lighting Poland, Quad Graphics Europe, SeaKing Poland, SAPA Aluminium, czy H. Essers Transport Company Poland. Jest jedną z nielicznych szkół wyższych w Polsce, prowadzących studia dualne na tak szeroką skalę.



Więcej informacji

Urząd Miasta Piły
Plac Staszica 10
64-920 Piła

INWEST-PARK Sp. z o.o.
ul. Dąbrowskiego 8
64-920 Piła

Tel: +48 67 345 11 12
Fax: +48 67 212 35 66

um@um.pila.pl

biuro@
inwestpark.pila.pl

www.pila.pl

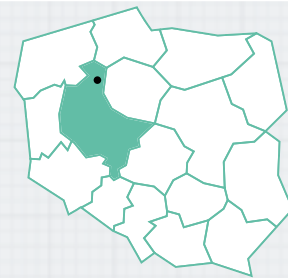
STOPA BEZROBOCIA: 5,9%

POWIERZCHNIA: 102,720 km²

LUDNOŚĆ: 74 333 (dane za rok 2014)

KLUCZOWE BRANŻE: elektroniczna, elektryczna, poligraficzna, usługi kadrowo-finansowo-księgowe

GŁÓWNY KAPITAŁ ZAGRANICZNY: Holandia, USA, Niemcy



DUALNIE W PRAKTYCE

Korzyści płynące z kształcenia dualnego są obopólne. Jak podkreślał Tomasz Kędziora, Wiceprezes Zarządu Quad Graphics Europe – pierwszej firmy partnerskiej PWSZ w Pile w ramach studiów dualnych – *Quad Graphics jest firmą komercyjną, dlatego też dla nas istotny jest fakt, że możemy uzyskać potencjalnych pracowników, którzy szkoleni są już w trakcie studiów. W przyszłości, być może będziemy kierowali studentów także do naszej placówki w USA – tak jak naszych pracowników.*

W podpisaniu umowy udział wzięli także amerykańscy przedstawiciele firmy, którzy pytani o korzyści dla studentów, odpowiedzieli: *Przed wszystkim specjalistyczna praktyka; będziemy wdrażać studentów do pracy w przygotowaniu oprogramowania, przy budowie sieci firmowych, przy serwerach. Studenci PWSZ będą angażowani również w rozwiązywanie problemów inżynierskich.*

Studia dualne to doskonała propozycja dla osób świadomych możliwości, jakie oferuje współpraca środowiska nauki z biznesem. Kształcenie na zasadach zdobywania teorii popartej praktyką, jest modelowym rozwiązaniem dla wyzwań stawianych zarówno przez europejski rynek edukacji akademickiej, jak i rynek pracy XXI wieku.

PRZEDSIĘBIORCZOŚĆ AKADEMICKA

Przedsiębiorczość akademicka wpisuje się także w misję Wyższej Szkoły Gospodarki w Bydgoszczy, a tym samym w działalność Wydziału Gospodarki i Techniki w Pile, który powstał w 2014 r.

Działalność Uczelni charakteryzują dwie tendencje, które mają bezpośredni wpływ na przygotowanie oferty edukacyjnej – to silne więzi z otoczeniem społeczno-gospodarczym oraz ukierunkowanie na poszukiwanie nisz i obszarów, które wymagają wsparcia w działaniach modernizacyjnych lub innowacji.

Uczelnia nastawiona jest na współpracę z biznesowymi partnerami branżowymi, co znajduje swoje odzwierciedlenie we wprowadzanych obszarach studiów, popartych badaniami i trendami rynku pracy. Wśród najbardziej rozwojowych sektorów cieszących się niesłabnącym

zainteresowaniem można wymienić obszary inżynierskie, np. *logistyka inżynierska, budownictwo, grafika komputerowa i multimedia, mechatronika*. Obszarami wspierającymi sektor przedsiębiorczości są: *administracja i zarządzanie publiczne, zarządzanie zasobami ludzkimi, bezpieczeństwo publiczne, transport, spedycja.*

Uczelnia prowadzi także Szkołę Biznesu MBA oraz oferuje kursy przygotowane przez Centrum Szkoleń i Certyfikacji, które mobilizują do rozwijania umiejętności praktycznych w celu zapewnienia przewagi konkurencyjnej. Zaś z oferty Centrum Kształcenia Podyplomowego i Szkoleń, do tej pory skorzystało ponad 14 tys. osób, a specjalnością stały się „szyte na miarę” projekty biznesowe. Uczelnia opracowała specjalne programy rozwojowe dla firm. Najważniejsze obszary szkoleń menedżerskich, które realizowane są przy udziale trenerów, ekspertów w danej dziedzinie z doświadczeniem w biznesie to: rozwój osobisty, networking, efektywny zespół, skuteczne zarządzanie, e-marketing i social media w kreowaniu wizerunku firmy.

Ponadto Uczelnia regularnie organizuje bezpłatne, powszechnie dostępne spotkania dla przedsiębiorców. Od lat powodzeniem cieszą się seminaria „Biznes i Gospodarka”. Życzliwe zainteresowanie wzbudziła także nowa propozycja biznesowych śniadań, na które zaproszeni zostają trenerzy i przedsiębiorcy, zachęcając do nieformalnej dyskusji i twórczego rozwiązywania problemów.

WSPARCIE BIZNESU NAUKĄ

Tworzenie i rozwój gospodarczy subregionu pilskiego w znacznym stopniu uzależniony jest od istnienia środowiska przedsiębiorczości, działającego stymulująco na podejmowanie nowych przedsięwzięć i ich realizację. Niezbędnym elementem tego środowiska są instytucje otoczenia biznesu, w tym oczywiście wyższe uczelnie z ich rolą kształcenia, badania i promowania rozwoju gospodarczego. ■



PWSZ w Pile, studia dualne

BUSINESS AND SCIENCE A WELL COMPOSED DUET

University studies conducted with a cooperation with businesses is a necessity of our times. An innovative approach to studying allows to answer the demand of the constantly changing labour market.

Three institutions of higher education function in Piła: **Stanisław Staszic University of Applied Sciences in Piła, the Division of Business and Technology in Piła** (an auxiliary unit of the University of Economy in Bydgoszcz) as well as the **Nonresident Centre of the Adam Mickiewicz University in Poznań**, where a sum total of 4,5 thousand young people are studying.

The universities are broadening their cooperation with the businesses not only in the area of research but also in the areas of practice and didactics, due to this entrepreneurs are able to influence the shape the process of studying as well as point out which branches require a qualified workforce.

This model of education is accomplished by the Stanisław Staszic's University of Applied Sciences in Piła – the largest institution of higher education in the northern part of the Wielkopolska region, which has for 15 years led studies of the first degree in the fields of medicine, engineering, humanities and economics, and studies of the second degree in the Institute of Humanities.

Each of the fields in PWSZ in Piła is a practical area, which means that the students are to participate in a three months apprenticeships, thanks to which

they have the opportunity to gain their first work experiences during studies. This in turn enables them to take up employment as soon as they graduate, at the same time it gives meaning to the expression "professional means practical".

DUAL EDUCATION - STUDIES OF THE 21ST CENTURY

The University of Applied Sciences in Piła since it beginnings cooperates with the business environment, but for the past two years these contacts are even more dynamic. This is mainly because due to dual studies – an innovative educational project. The advantage over the traditional model of learning is based upon guiding the student to a partnering company, where he participates in more hours of vocational training than the students of a traditional type of studies; the student is also given a grant founded by the employer; and he is enabled to complete specialised sectoral projects.

The University of Applied Sciences cooperates with eighteen companies including: Philips Lighting Poland, Quad Graphics Europe, SeaKing Poland, SAPA Aluminium, or H. Essers Transport Company Poland. It is one of the few Universities in Poland that cooperates with businesses on such a broad scale.



More information

Piła City Hall
Plac Staszica 10
64-920 Piła

INWEST-PARK Sp. z o.o.
Dąbrowskiego 8 street
64-920 Piła

Tel: +48 67 345 11 12
Fax: +48 67 212 35 66

um@um.pila.pl

biuro@
inwestpark.pila.pl

www.pila.pl

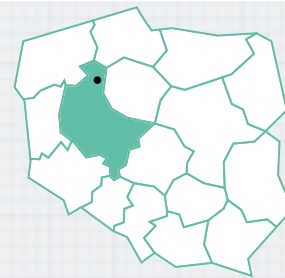
UNEMPLOYMENT RATE: 5.9%

AREA: 102.720 km²

POPULATION: 74,333 (data for 2014)

LEADING INDUSTRIES: Electronic, Electrical, printing, services, human resources and finance and accounting

MAIN FOREIGN CAPITAL: Netherlands, US, Germany



DUALITY IN PRACTICE

The benefits of a dual education are mutual. As Tomasz Kędziora, the vice-chairman of Quad Graphics Europe – the first partner of the University of Applied Sciences – says: *Quad Graphics is a commercial company, thus it is an important fact for us to acquire potential employees, who are trained while they study. In the future, we may also be directing students to our facilities in the USA – just as we do with our workers.*

The American representatives of the company, who also participated in the signing of the new contract, were asked for the benefits for the students: *First of all a specialised apprenticeship which introduces students to work in the process of creating software or creating the companies server network. Students of the University of Applied Sciences will also be engaged in solving engineering projects.*

Dual studies is a perfect suggestion for people aware of the capabilities which are offered by the cooperation of business and science. Education based on acquiring theoretical knowledge supported by practice is an ideal solution to the demands put forward by both the European market of higher education, as well as the labour market of the 21st century.

ACADEMIC ENTREPRENEURSHIP

Academic entrepreneurship also fits the mission of the University of Economy in Bydgoszcz, and thus in the activities of the Division of Business and Technology in Piła which was created in 2014.

The activities of the University can be characterised by two tendencies, which have a direct influence on the educational offer – these are as strong bond with the social and economical environment, and being oriented towards finding niches and areas which require support in innovative and modernising activities.

The university is set to cooperate with business branch partners which is reflected in the introduced fields of studies, supported by research and in response to the trends of the labour market. Amongst the most developmental areas which are continually

found interesting are the engineering areas such as logistics, construction, computer graphics and multimedia, mechatronics. In the areas of business support there are: administration, public management, HR management, public safety, transport and shipping.

The university also conducts an MBA and offers courses prepared by the Centre of Training and Certification, which motivate the development of practical abilities to provide a competitive edge. Thus the offer of the Post-graduate Educational centre has been used by 14 thousand people so far, and the “made-to-measure” business projects have become the speciality. The university has tailored special development programmes for companies. The most important areas of management trainings, which are carried out with the help of professional coaches, experts in the field with the experience of business management include: personal development, networking, efficient team-building, efficient management, e-marketing and social media in the creation of the company’s image.

What is more the university organises free of charge, publicly available meetings for entrepreneurs. The seminars “Business and Economy” have for years been seen as interesting and favourable. The new business breakfast idea seems to spark interest as well, these are to gather trainers and entrepreneurs and engage them in an informal discussion and a creative way of problem solving.

SUPPORTING BUSINESS WITH SCIENCE

Creating and developing the economical sub-region around Piła is to a large extent dependant on the environment of entrepreneurship and the stimulating effect it has on taking on new ventures and their completion. The indispensable element of this environment are the institutions surrounding the businesses and these include universities with their sole role of educating, researching and promoting economical growth. ■



PWSZ in Piła, dual education

STREFA AKTYWNOŚCI GOSPODARCZEJ „RZESZÓW-DWORZYSKO” Z PODSTREFĄ SSE-1 I PARKIEM NAUKOWO-TECHNOLOGICZNYM

Zlokalizowana w Rzeszowie, stolicy województwa podkarpackiego, Strefa Aktywności Gospodarczej „Rzeszów-Dworzysko” oferuje doskonale warunki dla inwestorów, zarówno polskich, jak i zagranicznych. Warto wspomnieć, iż Rzeszów jest jednym z najszybciej rozwijających się miast w Polsce. Na terenie Strefy znajduje się Podkarpacki Park Naukowo-Technologiczny. Poniżej znajdują się szczegółowe informacje o Specjalnej Strefie Ekonomicznej „Rzeszów-Dworzysko”.

POŁOŻENIE

Teren położony jest w północno-zachodniej części miasta, na Osiedlu Przybyszówka, w odległości ok. 700 m na północ od ulicy Krakowskiej (wlot do miasta drogi krajowej nr 4 z kierunku Krakowa). Graniczy od zachodu z Gminą Świlcza, a od północnego-wschodu z Gminą Głogów Młp.

POWIERZCHNIE WG KATEGORII TERENÓW

Na Strefę Aktywności Gospodarczej „Rzeszów-Dworzysko” składają się następujące graniczące ze sobą tereny:

- podstrefa Rzeszów lokalizacja Dworzysko Specjalnej Strefy Ekonomicznej Euro-Park Mielec o powierzchni **ok. 25 hektarów** w zachodniej części Strefy,
- Park Naukowo-Technologiczny, zarządzany przez Starostwo Powiatu Rzeszowskiego Ziemskiego o powierzchni **ok. 55 hektarów** we wschodniej części Strefy,
- pozostałe przemysłowe tereny inwestycyjne na obszarze Rzeszowa, planowane docelowo

do objęcia przez Specjalną Strefę Ekonomiczną – łącznie aż do **ok. 150 hektarów**,

- tereny inwestycyjne stanowiące kontynuację strefy aktywności gospodarczej na obszarze Gminy Świlcza (na terenach sołectw Świlcza i Rudna Wielka) i Gminy Głogów Młp. (na terenach sołectw Pogwizdów Nowy i Miłocin) – **ok. 300 hektarów** powierzchni.

PRZEZNACZENIE NA OBSZARZE MIASTA RZESZOWA

Dla zachodniej i środkowej części strefy aktywności gospodarczej uchwalono MPZP nr 156/11/2007 „Rzeszów-Dworzysko” przeznaczający pod przemysł, centra logistyczne, składy i magazyny tereny o łącznej powierzchni ok. 107,1 ha (ok. 74% powierzchni planu). We wschodniej części strefy aktywności gospodarczej obowiązuje MPZP nr 190/2/2010 „W rejonie Miłocin-Park – część A”, przeznaczający pod przemysł, składy i magazyny tereny o łącznej powierzchni ok. 10,1 ha (32% powierzchni planu). Obydwa plany na niektórych terenach dopuszczają ponadto lokalizację



Więcej informacji

Biuro Obsługi
Inwestora Urzędu
Miasta Rzeszowa

ul. 3-Maja 7
35-030 Rzeszów

tel. 17 875 47 43
tel. 17 875 47 65

e-mail: boi@erzeszow.pl

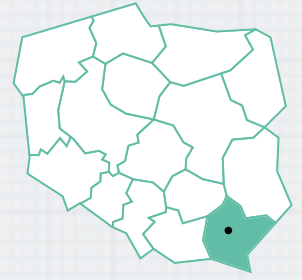
STOPA BEZROBOCIA: 7,9%

POWIERZCHNIA: 116,32 km²

LUDNOŚĆ: 220 000

KLUCZOWE BRANŻE: Lotnictwo, IT, branża chemiczna

GŁÓWNY KAPITAŁ ZAGRANICZNY: USA, Kanada, Niemcy



usług komercyjnych, w tym obiektów handlowych o powierzchni sprzedaży powyżej 2000 m².

DOSTĘPNOŚĆ KOMUNIKACYJNA

Wybudowana ulica główna w zachodniej części Dworzyska, prowadząca od ulicy Krakowskiej w kierunku północnym stanowi aktualnie dogodny dojazd do strefy. Teren położony jest w pobliżu węzła Rzeszów Zachód drogi ekspresowej S-19 z autostradą A-4 oraz w sąsiedztwie węzła drogi ekspresowej S-19 z drogą krajową nr 4 (na kontynuacji ul. Krakowskiej).

Najdogodniejszy i najszybszy dojazd ze Strefy do Międzynarodowego Portu Lotniczego „Rzeszów-Jasionka” poprzez arterie S-19 i A-4 z ominięciem Rzeszowa. Lokalizacja położona jest wzdłuż magistrali kolejowej nr E-30 (relacji Niemcy - Polska - Ukraina). Istnieje uzgodniona z PKP PLK dogodna możliwość doprowadzenia bocznicy kolejowej (bocznicy kolejowych) od wspomnianej magistrali.

INFRASTRUKTURA

Finalny etap prac, związanych z pełnym uzbrojeniem Strefy w niezbędną infrastrukturę.

OBCENE UŻYTKOWANIE

Aktualnie, koncern logistyczny Raben Polska operuje na terenie o powierzchni ok. 7 ha; pozostały teren jest niezabudowany, użytkowany rolniczo jako łąki i grunty orne lub zieleń nieurządzona.

WŁASNOŚĆ

Zwarte kompleksy gruntów Agencji Nieruchomości Rolnych Skarbu Państwa – Oddział Rzeszów w części zachodniej, Starostwa Powiatu Rzeszowskiego w części wschodniej oraz prywatna w części środkowej (aktualność struktury własnościowej gruntów można zweryfikować w Wydziale Geodezji Urzędu Miasta Rzeszowa).

UWARUNKOWANIA KRAJOBRAZOWE

Ze względu na położenie wzdłuż międzynarodowych i krajowych szlaków komunikacji drogowej i kolejowej, wskazana jest szczególna dbałość

o rozwiązania architektoniczne i materiałowo-elewacyjne przyszłych obiektów kubaturowych oraz ich otoczenia.

ULGI PODATKOWE W SSE

Wielkość zwolnienia podatkowego w specjalnej strefie ekonomicznej (podatek dochodowy) z tytułu kosztów nowej inwestycji lub tworzenia nowych miejsc pracy wynosi 50% poniesionych wydatków inwestycyjnych lub dwuletnich kosztów pracy nowo zatrudnionych pracowników dla przedsiębiorców dużych, 60% dla średnich oraz 70% dla małych. ■



AREA OF ECONOMIC ACTIVITY “RZESZÓW-DWORZYSKO” WITH A SUBZONE OF THE SPECIAL ECONOMIC ZONE AND THE SCIENCE & TECHNOLOGY PARK



The “Rzeszów-Dworzysko” Economic Activity Zone located in Rzeszów – the capital of the Podkarpackie Voivodeship – offers opportunities for both Polish and foreign investors. It is important to notice, that Rzeszów is one of the fastest-growing Polish cities. The “Rzeszów-Dworzysko” Zone is also home to the Science and Technology Park. Below you can find more precise information about the “Rzeszów-Dworzysko” Special Economic Zone.

LOCATION

Area located in the north-western part of the city, on the Przybyszówka estate, approximately 700 m north of Krakowska Street (inlet to the city of the international road No. 4 from the direction of Kraków). Bordered with the Municipality of Świlcza from the west, and with the Municipality of Głogów Małopolski from the north-east.

AREAS BY THE LAND CATEGORY

The “Rzeszów-Dworzysko” Economic Activity Zone consists of the following, bordering with each other areas:

- Rzeszów Subzone of the “Euro-Park Mielec” Special Economic Zone (located at Dworzysko) - an area of **approx. 25 hectares** in the western part of the Zone,
- Science and Technology Park – with an area of **approx. 55 hectares** in the eastern part of the Zone,
- Other industrial investment areas in the area of

Rzeszow, planned ultimately to take up the special economic zone – a total of up to **approx. 150 hectares**,

- Investment areas that follow the area of economic activity in the area of the Municipality of Świlcza (areas of Świlcza and Rudna Wielka Village Councils) and the Municipality of Głogów Małopolski (areas of Pogwizdów Nowy and Miłocin Village Councils) – **approx. 300 hectares** of land.

DESIGNATION WITHIN RZESZÓW

The Local Development Plan “Rzeszów-Dworzysko” (No. 156/11/2007) has been adopted for the western and central parts of the economic activity zone, allocating the industry, logistics centers, depots and warehouses approximately 107,1 hectares (about 74% of the plan). The Local Development Plan No. 190/2/2010 (“W rejonie Miłocin-Park – część A”) applies to the eastern part of the zone of economic



More information

Investor Relations
Department

City of Rzeszow
ul. 3-Maja 7
35-030 Rzeszów

tel. +48 17 875 47 43
tel. +48 17 875 47 65

e-mail:boi@erzeszow.pl

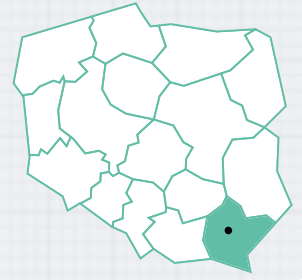
UNEMPLOYMENT RATE: 7.9%

AREA: 116.32 km²

POPULATION: 220,000

LEADING INDUSTRIES: aviation, IT, chemical, industry

MAIN FOREIGN CAPITAL: US, Canada, Germany



activity, allocating the industry, warehouses and storage areas a total area of approx. 10,1 hectares (32% of the plan). Furthermore, both plans allow for the location of commercial facilities over 2000 square meters of sales space.

AVAILABILITY OF COMMUNICATION

An easy access to the zone is provided by the main street in the western part of Dworzysko, leading from Krakowska Street to the north. The area is located near the "Rzeszów-Zachód" junction of the S-19 express road with the A-4 motorway, as well as in the vicinity of the S-19 express road and the national road No. 4 (on the continuation of Krakowska Street). The most convenient and fastest access from the area to the "Rzeszów-Jasionka" International Airport, avoiding Rzeszów through the arteries of the S-19 and A-4. The Zone is located along the E-30 railway line (Germany - Poland - Ukraine). Furthermore, there is the possibility, agreed with the Polish Railways, of connecting the railway siding (sidings) to the said Zone.

INFRASTRUCTURE

The final stage of work to build complete infrastructure is nearing completion.

PRESENT USE

A logistics company – "Raben Poland" Company operates in the area of approx. 7 hectares; the remaining area is undeveloped, used as meadows and arable land for agricultural purposes or not maintained greenery.

OWNERSHIP

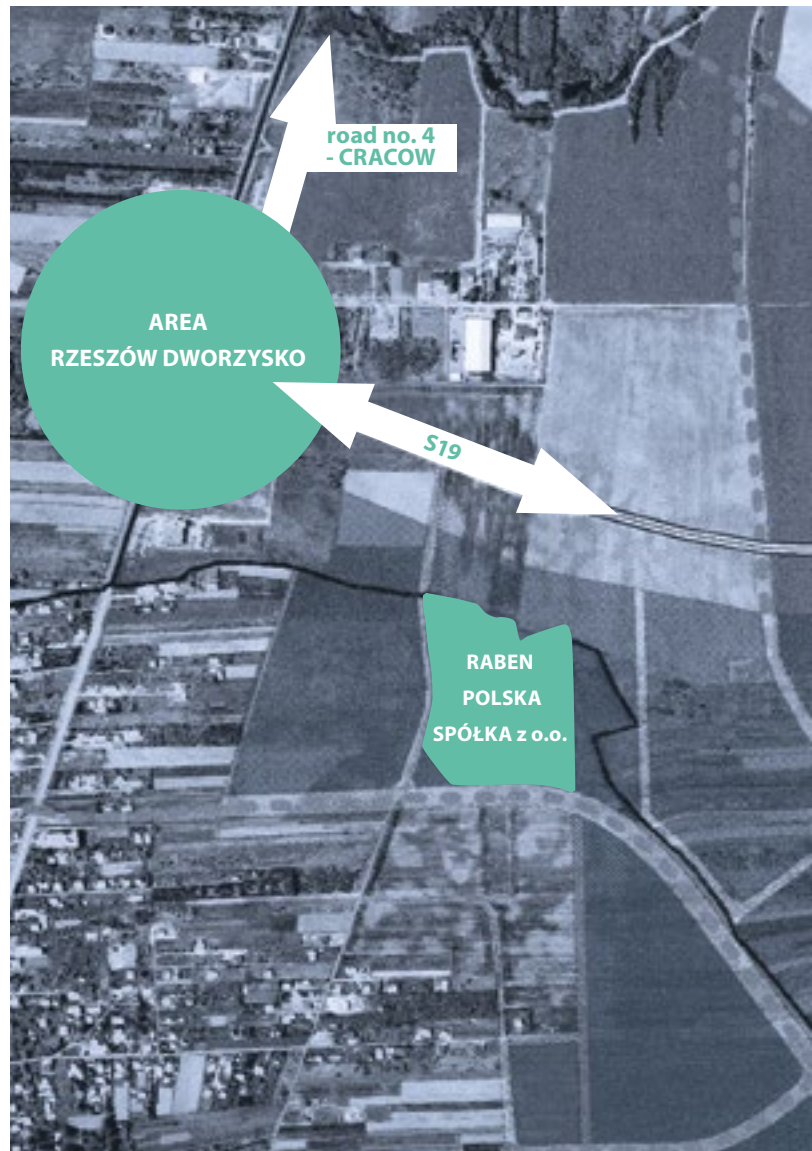
Closed complexes of land owned by the Agricultural Property Agency of the State Treasury – Division of Rzeszów (*Agencja Nieruchomości Rolnych Skarbu Państwa – Oddział w Rzeszowie*) in the western part, by Rzeszów County (*Starostwo Powiatu Rzeszowskiego*) in the eastern part and private in the central part.

LANDSCAPE CONDITIONS

Due to the location along the international and domestic roads as well as railway lines, special care is advisable concerning the architectural design and exterior material of the future cubature objects and their environment.

TAX EXEMPTIONS IN SPECIAL ECONOMIC ZONE

The size of the tax exemption (income tax) for the costs of new investment or job creation is 50% of the capital expenditure incurred or two years labor costs of newly employed workers for large businesses, 60% for medium and 70% for small ones. ■



OLSZTYN - AKADEMICKIE CENTRUM WARMII I MAZUR

źródło: Uniwersytet Warmińsko-Mazurski w Olsztynie

Olsztyn to jeden z czołowych ośrodków akademickich Polski północno-wschodniej, który przyciąga ambitną młodzież nie tylko z całego regionu ale również z województw ościennych.



Wiecej informacji:

Urząd Miasta Olsztyna
Wydział Rozwoju
Miasta i Budownictwa

Referat Promocji
Gospodarczej
i Obsługi Inwestora

Plac Jana Pawła II/1,
10-101 Olsztyn

tel. +48 89 527 31 11
wew. 542, 261

www.olsztyn.eu

Na terenie Olsztyna funkcjonują 4 uczelnie wyższe, tj: **Uniwersytet Warmińsko-Mazurski, Olsztyńska Szkoła Wyższa im. Rusieckiego, Wyższa Szkoła Informatyki i Ekonomii TWP, Olsztyńska Wyższa Szkoła Informatyki i Zarządzania im. Kotarbińskiego**, oraz 2 filie uczelni spoza regionu, tj. **Wyższej Szkoły Pedagogicznej im. Korczaka w Warszawie** oraz **Gdańskiej Szkoły Wyższej**. W 2014 r. kształciło się tutaj 28,2 tys. studentów, zaś ich mury opuściło 8,6 tys. absolwentów. Na terenie miasta działają też instytuty naukowe, jak Instytut Rozrodu Zwierząt i Badań Żywności Polskiej Akademii Nauk, czy też Ośrodek Badań Naukowych im. Wojciecha Kętrzyńskiego.

W ciągu ostatniej dekady mury wszystkich olsztyńskich uczelni wyższych opuściło ponad 107,5 tys. absolwentów (78,1% osób kończących uczelnie wyższe w regionie). Rozpatrując podregion olsztyński,

najwięcej absolwentów ukończyło studia na kierunkach: *ekonomia i administracja* (15,9%), *pedagogicznych* (15,5%), *ochrony i bezpieczeństwa* (13,7%) oraz *społecznych* (13,2%).

Największą uczelnią a zarazem jedynym uniwersytetem w regionie jest UWM, w strukturach którego funkcjonuje 17 wydziałów, 66 kierunków studiów oraz 108 rodzajów studiów podyplomowych (m.in. 4 w zakresie IT, 19 ekonomicznych, 6 filologicznych, 4 geodezyjne, 5 biologicznych, biotechnologicznych i bioinżynieryjnych oraz 1 weterynaryjne). 13 wydziałów ma pełne prawa akademickie, czyli uprawnienia do nadawania stopni naukowych doktora habilitowanego (w 14 dyscyplinach), natomiast stopień doktora może nadawać 16 wydziałów w 24 dyscyplinach. W 2014 r. kształciło się tutaj 25,3 tys. studentów na studiach stacjonarnych i niestacjonarnych, 608 doktorantów oraz 1,2 tys. słuchaczy studiów podyplomowych.

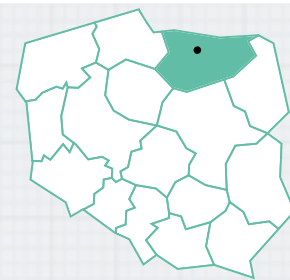
STOPA BEZROBOCIA: 6,2%

POWIERZCHNIA: 88 km²

LUDNOŚĆ: 173 831

KLUCZOWE BRANŻE: IT, żywność wysokiej jakości, BPO

GŁÓWNY KAPITAŁ ZAGRANICZNY: Francja, Niemcy, Wielka Brytania



Pozostałe uczelnie w Olsztynie oferują naukę na 10 wydziałach i 22 kierunkach oraz w wachlarzu posiadają 129 rodzajów studiów podyplomowych, m.in. 5 w zakresie IT, 11 ekonomicznych oraz 4 filologiczne. W wyższych szkołach ekonomicznych (tj. OWSiZ im. Kotarbińskiego oraz WSliE TWP) na 10 kierunkach w 2014 r. studiowało 1,8 tys. osób, a mury tych uczelni opuściło 968 osób, WSP im. Korczaka na 3 kierunkach kształciła 1,3 tys. studentów, a ukończyły ją 744 osoby, zaś na pozostałych uczelniach wyższych (tj. OSW im. Rusieckiego i GSW) na 9 kierunkach studiowały 142 osoby, a ukończyły je 28 absolwentów.

UWM oferuje uznawany za najpiękniejszy w Polsce i jeden z najładniejszych w Europie kampus akademicki Kortowo – swoją wizytówkę. Miasteczko akademickie obejmuje 230 ha położonych wśród parków i bogatej zieleni nad dwoma jeziorami (Kortowskim i Stary Dwór). Do dyspozycji użytkowników udostępnione są: korty tenisowe, stadion lekkoatletyczny, siłownia i hala sportowa, ośrodek jeździecki oraz piaszczysta plaża i wypożyczalnia sprzętu wodnego (kajaki, rowery wodne, żaglówki), zaś odległość pomiędzy akademikami a jeziorem nie przekracza 200 m. Najstarsza, XIX-wieczna część kampusu z czerwonej cegły mieści obecnie nowoczesne laboratoria i sale wykładowe, zaś w przepięknym parku uniwersyteckim rośnie ponad 100 gatunków drzew, w tym również pomniki przyrody. Do nowszej części kampusu prowadzi Aleja Ofiar Katynia z Górką Kortowską – najwyższym punktem Kortowa, z którego podziwiać można panoramę całej okolicy. Nowe Kortowo to przede wszystkim gmachy: Biblioteki Uniwersyteckiej, Centrum Nauk Humanistycznych oraz Centrum Konferencyjnego, zaś po przeciwnej stronie Alei Warszawskiej (drogi wylotowej z miasta, wzdłuż której położone jest Kortowo) – Centrum Akwakultury i Inżynierii Ekologicznej oraz pływalnia uniwersytecka. Kortowo zaspokaja wszystkie inne potrzeby mieszkającym w nim studentom, zapewniając: budynki naukowe, miejsca idealne do sportu i rekreacji, 12 akademików, sklepy, usługi, szpital uniwersytecki z przychodnią, kawiarnie, banki, pocztę oraz kluby studenckie.

W strukturach olsztyńskiego uniwersytetu działa również Biuro Współpracy Międzynarodowej, za pośrednictwem którego UWM: uczestniczy w projektach badawczych, umożliwia studentom uczestnictwo

w licznych wymianach studenckich z zaprzyjaźnionymi uczelniami zagranicznymi (Erasmus), czy też gości wybitnych naukowców, polityków i przedstawicieli organizacji międzynarodowych na specjalnych wykładach.

Drugą uczelnią wyższą z ciekawą ofertą infrastrukturalną i edukacyjną jest Olsztyńska Szkoła Wyższa im. Rusieckiego, w strukturach której funkcjonuje Centrum Zdrowia i Sportu oferujące: nowoczesnie wyposażone pracownie rehabilitacyjne, gabinety kosmetyczne, siłownię, sauny, salę do gimnastyki, sale fitness, jedyne w Polsce udostępnione na uczelni korty do squasha, stadion oraz budynek z dodatkowym gabinetem kosmetycznym, Centrum Rehabilitacji Ruchowej, Laboratorium Badawcze Fizjologii Wysiłku i Fizjoterapii oraz nowoczesną halę sportową.

Znajomość języków obcych wśród olsztyńskich studentów nie odbiega zasadniczo od poziomu obserwowanego w całym województwie, czy też nawet w całym kraju. Największą popularnością cieszy się język angielski, którego znajomość deklarowało ponad 95% badanych studentów zamieszkałych w Olsztynie (w województwie – niemal 95%, w kraju – niemal 96%). Język niemiecki znało prawie 42% z nich (w regionie – 46%, w kraju – 41%), zaś lepsza niż średnio w województwie oraz w kraju, była znajomość francuskiego – ponad 9%, wobec ponad 6% w regionie i niepełna 9% w kraju. Popularność języków obcych w regionie, wraz z dostępnością specjalistów z poszukiwanymi kwalifikacjami, jest obecnie jednym z kluczowych czynników branż pod uwagę przez inwestorów współpracujących bądź obsługujących klientów za granicą. ■



źródło: Uniwersytet Warmińsko-Mazurski w Olsztynie



źródło: Uniwersytet Warmińsko-Mazurski w Olsztynie



źródło: Uniwersytet Warmińsko-Mazurski w Olsztynie

OLSZTYN - ACADEMIC CENTER OF WARMIA AND MAZURY

source: The University of Warmia and Mazury in Olsztyn

Olsztyn belongs to the leading academic centers in North-East Poland, which feature attracts ambitious young people from all over the region as well as from other neighbouring voivodeships.



More information:

City Development
Department
Olsztyn City Hall

Jana Pawła II/1 Square

10-101 Olsztyn, Poland

Phone: +48 89 527 31 11
ext.261

www.olsztyn.eu

Placed in Olsztyn, there are 4 higher education schools: **The University of Warmia and Mazury (UWM)**, **Olsztyńska Szkoła Wyższa im. Rusieckiego (OSW)**, **The University of Computer Sciences and Economics in Olsztyn (WSiE TWP)**, **Olsztyńska Wyższa Szkoła Informatyki i Zarządzania im. Kotarbińskiego (OWSiZ)**, and 2 higher education schools organisational units from other regions: **The Janusz Korczak Pedagogical University in Warsaw (WSP TWP)** and **The Gdańsk College (GSW)**. In 2014 there were 28,2 thous. students and 8,6 thous. graduates studying in Olsztyn. Located in the city, there also are 2 scientific institutes: The Institute of Animal Reproduction and Food Research of Polish Academy of Sciences and **Ośrodek Badań Naukowych im. Wojciecha Kętrzyńskiego**.

Over the last decade, in Olsztyn there were over 107,5 thous. academic graduates have left the schools

premises. Taking the Olsztyński Subregion into account, most students graduated from the following fields of study: *economics and administration* (15.9%), *teacher training and education sciences* (15.5%), *security services* (13.7%) and *social and behavioural sciences* (13.2%).

UWM is the biggest higher education school and the only fully fledged university in the Warmińsko-Mazurskie Voivodeship. Currently, there are 17 faculties at UWM with 66 fields of study and 108 types of post-graduate studies (e.g. 4 in IT, 19 in economics, 6 in philology, 4 in surveying, 5 in biology, biotechnology and bioengineering and 5 in philology). 13 faculties have full academic rights, i.e. the right to grant postdoctoral degrees (in 14 disciplines). Furthermore, the doctoral degree can be granted at 16 faculties, within 24 disciplines. In 2014 - 25,3 thous. of students attended UWM, both full-time and part-time

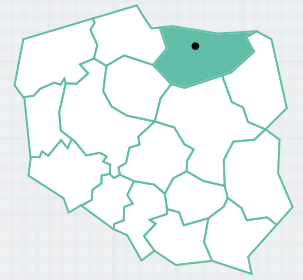
UNEMPLOYMENT RATE: 6.2%

AREA: 88 km²

POPULATION: 173,831

LEADING INDUSTRIES: IT, high-quality food, BPO

MAIN FOREIGN CAPITAL: France, Germany, United Kingdom



programmes, there were also 608 doctoral students and 1,2 thous. post-graduate students.

The remaining higher education schools offer their services on 10 faculties and 22 fields of study with 129 types of post-graduate studies (e.g. 5 in IT, 11 in economics and 4 in philology). Academies of economics (i.e. OWSiZ and WSiE TWP) with 10 faculties in 2014 were attended by 1,8 thous. students and graduated from by 968 graduates, WSP TWP with 3 faculties educated 1,3 thous. students and was graduated by 744 graduates, whereas the remaining higher education schools (i.e. OSW and GSW) with 9 faculties offered education to 142 students and issued diplomas to 28 graduates.

Kortowo is regarded as the most picturesque academic campus in Poland and one of the most attractive in Europe and constitutes a symbol of UWM. The premises encompass 230 ha located among parks and rich greenery and in the vicinity of two lakes (Kortowskie and Stary Dwór). At your disposal, there are tennis courts, athletic stadium, gym, sports hall, horseback riding center as well as a sandy beach and water sports equipment rental (kayaks, pedalos, sailing boats). The distance between dormitories and the lake does not exceed 200 m. The oldest nineteenth-century red-bricked part of the campus currently houses modern laboratories and lecture rooms and in the beautiful academic park you can encounter over 100 tree species, including nature monuments. The Victims of Katyń Avenue leads to the modern part of the campus and neighbours Kortowska Hill - the highest point of Kortowo with a panoramic view of the whole neighbourhood. The Modern Kortowo consists first and foremost of the following grand buildings: the University Library, the Humanities Center and the Conference Center, and on the other side of Warszawska Avenue (the road out of Olsztyn) there are located the modern building of the Department of Environment Engineering and the University Swimming Center. Kortowo satisfies all needs of students living here: teaching buildings, sports fields and recreation areas, 12 dormitories, shops, services, hospital and medical clinic, cafeterias, banks, post office and student clubs.

There is also the Office for International Cooperation functioning within the university in Olsztyn, through

which UWM: participates in joint research projects, offers student exchange programs, organizes international events with participation of eminent scientists, politicians and representatives of international organizations.

The other higher education school with a well-developed infrastructural and educational offer is Olsztyńska Szkoła Wyższa im. Rusieckiego, within the structure of which at students' disposal is the Health and Sports Center offering: state-of-the-art rehabilitation studios, beauty salons, gym, saunas, exercise hall, fitness studios, the only squash courts located on school premises in Poland, stadium and a building with additional cosmetic studio, the Mobility Rehabilitation Center, Research Laboratory for Exercise Physiology and physiotherapy along with a modern sports hall.

Foreign languages knowledge among academic students in Olsztyn does not particularly differ from that observed in the region or even in the whole country. The most popular language is English whose was declared by over 95% of respondents – students coming from Olsztyn (nearly 95% in the region, nearly 96% in Poland). German was spoken by nearly 42% (46% in the region, 41% in Poland), while the command of French in Olsztyn was better than that reported in the voivodeship as well as in Poland – over 9%, with over 6% in the region and nearly 9% in the country. The popularity of foreign languages in the region, along with availability of specialists with demanded qualifications, belongs nowadays to the key factors considered by investors cooperating or serving customers abroad. ■



source: The University of Warmia and Mazury in Olsztyn



source: The University of Warmia and Mazury in Olsztyn



source: The University of Warmia and Mazury in Olsztyn

SZKOLNICTWO WYŻSZE POD KĄTEM BIZNESU W ELBLĄGU

Współpraca między biznesem, samorządem oraz uczelniami wyższymi obecnie jest fundamentem rozwoju gospodarczego miast. Współdziałanie tych trzech partnerów jest podstawą koncepcji „złotego trójkąta”. Elbląski samorząd już od wielu lat skutecznie realizuje założenia tej idei. Oferta edukacyjna elbląskich uczelni wyższych jest przykładem efektywnej współpracy partnerów „złotego trójkąta”. Wrażliwość elbląskich uczelni na dynamikę zmian społeczno-gospodarczych skutkuje dostosowywaniem oferty kształcenia do bieżących potrzeb lokalnego rynku pracy.

Na rynku pracy w Elblągu co roku pojawia się ponad 1,5 tys. absolwentów uczelni wyższych. Na lokalnym rynku funkcjonuje 5 uczelni wyższych, z czego warto wyróżnić wysoką jakość kształcenia na dwóch największych: **Państwowa Wyższa Szkoła Zawodowa w Elblągu (PWSZ w Elblągu)** oraz **Elbląska Uczelnia Humanistyczno-Ekonomiczna (EUH-E)**. Dzięki ścisłej współpracy uczelni z lokalnymi firmami, absolwenci tych uczelni są kompetentnymi pracownikami odpowiadającymi na realne potrzeby pracodawców.

Instytut Informatyki Stosowanej im. Krzysztofa Brzeskiego PWSZ w Elblągu funkcjonuje od 2001 roku. Kształci obecnie na kierunku Informatyka na trzech specjalnościach: *administracja systemów i sieci komputerowych, projektowanie baz danych i oprogramowanie użytkowe, grafika komputerowa i multimedialna*. Mocną stroną kierunku Informatyka są 15-tygodniowe praktyki studenckie realizowane

w dużych firmach informatycznych oraz praktyki zagraniczne realizowane w ramach programu ERASMUS. Efektem tych praktyk jest na ogół dalsze zatrudnienie w firmie (np. Alstom, FLSmidth Maag Gear, Siemens, Lufthansa Systems), jak również prace dyplomowe (około 70% wszystkich prac dyplomowych to prace tworzone pod potrzeby firm, w których student odbywał praktyki). Nowością instytutu jest kierunek *Informatyka stosowana ze specjalnością Informatyka w biznesie*.

Instytut Ekonomiczny PWSZ w Elblągu kształci obecnie na kierunku Ekonomia w specjalnościach: *ekonomia procesów logistycznych, ekonomia menadżerska, przedsiębiorczość gospodarcza*. Instytut Pedagogiczno-Językowy PWSZ w Elblągu kształci na kierunku Filologia ze specjalnościami: *filologia angielska – języki obce w biznesie, lingwistyka stosowana – tłumaczeniowa, lingwistyka stosowana*



Więcej informacji:

Urząd Miejski
w Elblągu
Biuro Wsparcia
Przedsiębiorczości

tel: +48 55 239 32 91

fax: +48 55 239 33 46

bwp@umelblag.pl

www.inwestycje.
elblag.pl

www.elblag.eu

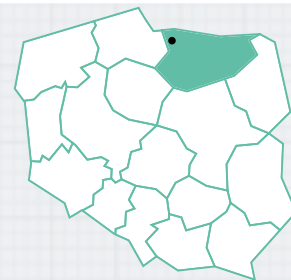
STOPA BEZROBOCIA: 14,4%

POWIERZCHNIA: 79,82 km²

LUDNOŚĆ: 122 368

KLUCZOWE BRANŻE: metalowa, meblowa, budowlana i energetyczna

GŁÓWNY KAPITAŁ ZAGRANICZNY: Francja, Norwegia, Niemcy i Szwajcaria



– komunikacja w biznesie międzynarodowym, filologia polska – filologiczna obsługa biznesu.

Warto podkreślić, że system praktyk zawodowych PWSZ w Elblągu, stał się inspiracją ogólnopolskiego projektu pt. „Kompleksowe rozwiązania w zakresie organizacji praktyk zawodowych dla studentów wszystkich (36) publicznych wyższych szkół zawodowych w Polsce w połączeniu z inkubacją i samo zatrudnieniem”. Ministerstwo Nauki i Szkolnictwa Wyższego postanowiło wprowadzić koncepcję praktyk PWSZ w Elblągu na szczeblu ogólnopolskim. Liderem projektu pozostała elbląska uczelnia.

Ważną częścią kierunków kształcenia w Elblągu jest oferta Elbląskiej Uczelni Humanistyczno-Ekonomicznej. W nadchodzącym roku akademickim EUH-E uruchomi trzy nowe specjalności, które powstały w wyniku ścisłej współpracy z przedsiębiorcami z branż wiodących w regionie. Specjalność *Zarządzanie produktem*

turystycznym, zaprojektowana została wspólnie z przedsiębiorstwami m. in. zrzeszonymi w Elbląskim Kłastrze Turystycznym. Kolejna nowa specjalność to *Zarządzanie usługami outsourcingu*, która powstała w wyniku współpracy z Międzynarodowym Instytutem Outsourcingu oraz Stowarzyszeniem ICT Amber Klaster Teleinformatyczny. Ostatnią co do kolejności, ale nie co do znaczenia specjalnością, jest *Zarządzanie produkcją mebli i akcesoriów meblowych*, która podobnie jak wspomniane wcześniej specjalności, również wynika ze współpracy uczelni z przedsiębiorcami skupionymi w Kłastrze Mebel Elbląg. W skład dotychczasowej oferty kształcenia wchodzi także *Zarządzanie procesami logistycznymi* oraz *Zarządzanie zasobami ludzkimi*.

Na podstawie analizy karier absolwentów uczelni elbląskich, można wysunąć wnioski, iż programy kształcenia dostarczają wykwalifikowaną kadre, szybko odnajdującą się na rynku pracy. ■



HIGHER EDUCATION IN ELBLĄG IN RELATION TO BUSINESS

Nowadays, cooperation between businesses, local governments and higher education institutions is crucial to economic growth in cities. Cooperation of these three partners comes from the concept of “the golden triangle”. The local government in Elbląg has successfully achieved objectives of this idea. Types of courses at Elbląg’s colleges are an example of effective cooperation between “the golden triangle” partners. Elbląg’s colleges respond to socio-economic changes, which results in courses matching current local labour market needs.



More informations:

Municipal Office
in Elbląg,
Entrepreneurship
Support Office

tel: +48 55 239 32 91

fax: +48 55 239 33 46

bwp@umelblag.pl

www.inwestycje.
elblag.pl

www.elblag.eu

Every year, over 1,500 college graduates enter the labour market. Among five local colleges with high quality of education, those two are the largest: **Państwowa Wyższa Szkoła Zawodowa w Elblągu (PWSZ w Elblągu – The State University of Applied Sciences in Elbląg)** and **Elbląska Uczelnia Humanistyczno-Ekonomiczna (EUH-E – Humanities and Economics College)**. Thanks to strict co-operation between the colleges and local businesses, the graduates are competent employees fitting the employers’ real needs.

The Institute of Applied Informatics took off in 2001. There are three graduate courses: *System and Network Administration, Database Design and Application*

Software, Computer-generated Imagery and Multimedia Graphics. 15-week student apprenticeship in large IT companies and abroad (ERASMUS Programme) are an advantage. What follows the above is frequently a contract with the company (e.g. Alstom, FLSmidth Maag Gear, Siemens, Lufthansa Systems), as well as theses (around 70% of all theses are those written for the needs of the companies where apprenticeship took place). A new academic major offered by the Institute is called *IT in Business*.

The Institute of Economics at PWSZ in Elbląg offers the following majors: *Economics of Logistic Processes,*

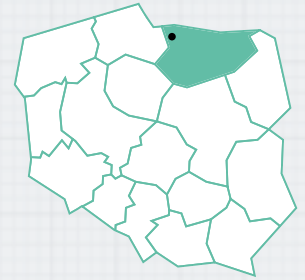
UNEMPLOYMENT RATE: 14.4%

AREA: 79.82 km²

POPULATION: 122,368

LEADING INDUSTRIES: metallurgy, furniture, construction and energy

MAIN FOREIGN CAPITAL: France, Norway, Germany & Switzerland



Manager Economics, Business Economics, while the Institute of Education and Languages offers Foreign Languages in Business, Applied Linguistics – International business communication and Polish Studies – Business Language Services.

It is worth emphasising that the student apprenticeship system at PWSZ inspired a nationwide project called „Complex solutions with regard to the organisation of apprenticeship for students of all (36) public colleges in Poland along with incubation and self-employment”. Ministry of Science and Higher Education decided to introduce the idea of PWSZ student apprenticeship all over Poland. PWSZ is still the leader of the project.

EUH-E, another important educator, is starting three new majors this academic year. It results from the

strict co-operation with the leading local businesses. The first, *Management of Tourist Products*, was designed in assistance with the companies from Elbląg Tourist Cluster and other. The second, *Management of Outsourcing Services*, was created after the co-operation with the International Outsourcing Institute and Amber ICT Cluster Association. Last, but not least, there is *Management of Furniture Production and Furniture Accessories*, which, in a similar vein, appeared as a result of the co-operation between the colleges and businesses from Elbląg Furniture Cluster. EUH-E also offers *Management of Logistic Processes and Human Resources Management*.

Having analysed Elbląg college graduates’ careers, one may conclude that the curriculums provide well-qualified staff, successful at the labour market. ■



Radom po pracy

Od spaceru po starożytnym wzgórzu, poprzez wizyty w placówkach kultury, po różnorodne formy rozrywki i rekreacji, emocje sportowe oraz możliwość podziwiania podniebnych ewolucji w wykonaniu pilotów z całego świata – tak szeroka jest oferta Radomia skierowana do osób, które szukają pomysłu na spędzenie wolnego czasu. Radom to miejsce, w którym na pewno każdy znajdzie coś dla siebie.

Radom to miasto z ciekawą historią sięgającą czasów starożytnych, ale także miasto o bogatych lotniczych tradycjach. Dlatego od lat właśnie tu organizowane są **Międzynarodowe Pokazy Lotnicze Air Show**.

To sztandarowa impreza, która już na stałe wpisała się w kalendarz najważniejszych wydarzeń w mieście. Co dwa lata ta największa impreza lotnicza w środkowej Europie przyciąga na radomskie lotnisko około 200 tys. widzów z kraju i z zagranicy. Tegoroczne pokazy odbyły się w sierpniu. Zaproszenie do udziału w Air Show zostało skierowane do 30 krajów europejskich.

Przedstawiciele większości z nich potwierdzili swój udział. W powietrzu oraz na wystawie statycznej można było zobaczyć samoloty m.in. z: Włoch, Niemiec, Holandii, Danii, Szwajcarii, Grecji, Belgii, Hiszpanii i Austrii. Wśród największych atrakcji znalazły się pokazy zespołów akrobacyjnych. Wystąpiły m.in. tak znane zespoły jak Frece Tricolori z Włoch, czy Patrouille Suisse ze Szwajcarii. Tradycyjnie nie zabrakło także popisów polskich pilotów. Pokazano samoloty cywilne, wojskowe oraz

popisy grup akrobacyjnych „Orlik” z Radomia i „Biało Czerwone Iskry” z Dębłina. – *Poprzednia edycja Air Show, organizowana w roku 2013 w Radomiu, została uznana za najlepiej zorganizowaną imprezę lotniczą w Europie. Mamy doświadczenie, umiejętności i sprawdzonych partnerów, więc możemy być spokojni o wynik tegorocznych pokazów* – mówi Dowódca Generalny Rodzajów Sił Zbrojnych generał broni pilot Lech Majewski. W organizację Air Show, jak zawsze włączyły się władze miasta. – *Ta impreza, to dla naszego miasta ogromna promocja oraz potwierdzenie tego, że Radom należy do wielkiej, lotniczej rodziny* – podkreśla prezydent Radomia Radosław Witkowski.

W kręgu kultury

W Radomiu funkcjonuje wiele placówek kulturalnych, w których koneserzy sztuki znajdą coś dla siebie. Jedną z najbardziej wyjątkowych jest **Mazowieckie Centrum Sztuki Współczesnej „Elektrownia”**. Pomysłodawcą stworzenia placówki był Honorowy Obywatel Radomia Andrzej Wajda. Centrum powstało na bazie dawnej, nieużytkowanej już elektrowni. Poprzemysłowy budynek został gruntownie przebudowany i nowoczesnie wyposażony, chociaż w dużym stopniu udało się



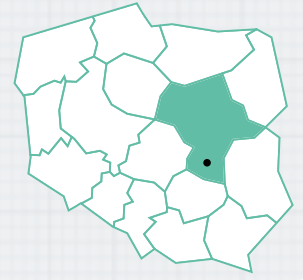
STOPA BEZROBOCIA: 19,4%

POWIERZCHNIA: 111,8 km²

LUDNOŚĆ: 217 610

KLUCZOWE BRANŻE: obróbka metalu, narzędzia i maszyny, skórzana

GŁÓWNY KAPITAŁ ZAGRANICZNY: Niemcy, Francja, USA



zachować jego dawny, zewnętrzny wygląd. Powstała też nowa część obiektu, co razem tworzy wyjątkowy kompleks umożliwiający prezentację nowoczesnej sztuki na tle dawnej architektury.

Inne miejsca, które poszukujący kontaktu z kulturą powinni odwiedzić, to m.in. **Muzeum im. Jacka Malczewskiego**, które oprócz dzieł swego patrona ma też bogatą kolekcję prac wielu znanych artystów, a także **Muzeum Sztuki Współczesnej i Muzeum Wsi Radomskiej**. Warto także wybrać się do podradomskiej Wsoli, gdzie od 2009 r. działa **Muzeum Witolda Gombrowicza**. To miejsce, w którym każdy miłośnik twórczości Gombrowicza może bliżej poznać sylwetkę pisarza. Zwiedzających do muzeum przyciąga nie tylko stała wystawa osnuta wokół życia i twórczości artysty, ale także wiele wydarzeń kulturalnych organizowanych przez placówkę.

Wielką popularnością wśród mieszkańców Radomia i odwiedzających miasto gości cieszy się również **Teatr Powszechny im. Jana Kochanowskiego**. W każdym sezonie, w repertuarze jest coś dla widzów w każdym wieku i o różnych gustach. Teatr, poza wystawianiem klasycznych dzieł takich jak „Zbrodnia i kara”, proponuje także łatwiejsze w odbiorze przedstawienia. Od 3 lat nieustającą popularnością cieszy się np. komedia „Szalone Nożyczki”. Na deskach radomskiego teatru wystawiono ten spektakl już ponad sto razy.

Z kolei melomanów znakomitymi i niejednokrotnie zaskakującymi koncertami od 8 lat zabawia **Radomska Orkiestra Kameralna**. Poza wykonywaniem klasycznych kompozycji, orkiestra sięga po utwory latynoamerykańskie, czy motywy przewodnie polskich filmów, łącząc je z brzmieniem instrumentów smyczkowych.

Dla kibiców i aktywnych

Nieodłącznym elementem życia Radomia jest sport i rekreacja. W najwyższych klasach ligowych rozgrywek występują koszykarze **ROSY** oraz siatkarze **Cerradu Czarnych**. Mecze z udziałem obu zespołów to widowiska, które gromadzą na trybunach hali Miejskiego Ośrodka Sportu i Rekreacji tłumy kibiców. Z myślą zarówno o drużynach, jak i widzach chcących oglądać sportowe widowiska, władze miasta

przygotowują się do budowy nowej hali widowiskowo-sportowej. Ten nowoczesny obiekt pomieści ponad pięć tysięcy widzów. Projekt hali jest już gotowy, a budowa powinna ruszyć w tym roku. W planach miasta jest także budowa kompleksu kortów tenisowych, które uatrakcyjnią ofertę całego kompleksu rekreacyjno-sportowego nad zalewem na Borkach. W roku 2012 Radom wzbogacił się także o nowoczesny stadion lekkoatletyczno-piłkarski, który służy m.in. piłkarzom Broni. W planach miasta jest też przebudowa stadionu Radomiaka, który będzie sąsiadował z nową halą widowiskowo-sportową tworząc **Radomskie Centrum Sportu**. – *Radom stawia na sport, który jest świetnym nośnikiem reklamy. Stąd inwestycje w infrastrukturę, która otworzy nowe możliwości przed naszymi drużynami, ale także stworzy zupełnie nowe możliwości organizacji w mieście imprez kulturalnych, czy targów* – mówi szef Kancelarii Prezydenta Radomia Mateusz Tyczyński.

Osoby, które w wolnym czasie nie chcą ograniczać się do kibicowania innym i cenią sobie aktywny wypoczynek, też nie mogą narzekać. W mieście działają cztery kryte pływalnie, w tym dwa aquaparki. W każdej dzielnicy jest „Orlik”, czyli kompleks boisk, z których mogą korzystać dzieci, młodzież i dorośli. Przybywa także bezpiecznych dróg dla rowerzystów, a w zrewitalizowanych parkach pojawiły się m.in. skate-parki.

Spotkajmy się

W Radomiu ciekawe miejsca bez trudu znajdą także ci, którzy w wolnym czasie chcą spotkać się z przyjaciółmi. Jednym z nich jest deptak, gdzie przybywa m.in. lokali gastronomicznych. Popularnym miejscem stał się także przebudowany niedawno Plac Konstytucji, na którym królują efektownie podświetlone fontanny. W okresie letnim na deptaku odbywa się też wiele koncertów i innych imprez, na przykład **Festiwal Artystów Ulicznych**. Od kilku lat popularnym miejscem spotkań radomian jest także wybudowane przez White Star Real Estate (AIG Lincoln) **Słoneczne Centrum**, czyli galeria handlowa i aquapark oraz towarzyszące im tereny rekreacyjne. Swoje propozycje dla osób szukających pomysłu na spędzenie wolnego czasu mają też liczne kluby, w których odpowiedni klimat powinny znaleźć osoby w każdym wieku. ■

radom
siła w precyzji

Więcej informacji

Wydział Obsługi
Radomskiej Strefy
Gospodarczej

ul. Żeromskiego 53
26-600 Radom

+48 48 36 20 358

m.kucharski@
umradom.pl

www.radom.pl

Radom after work

From walking on an ancient hill, through visits to cultural institutions, to various forms of entertainment and recreation, sports and the opportunity to enjoy aerobatics performed by pilots from around the world – such wide is the range of Radom cultural offer aimed at those who are looking for ideas to spend their free time in the city. Radom is the place where one will surely find something for everyone.

Radom is a city with captivating history dating back to ancient times, but also a city with rich aviation tradition. That is why for years Radom has been the host of an **International Air Show**. This flagship event

has already become a fixture in the calendar of major events in the city. Every two years this biggest aviation event in Central Europe attracts about 200,000 visitors from home and abroad. This year's show was held on the 22nd and 23rd of August. The invitation to participate was accepted by 30 European countries. Machines from Italy, Germany, Holland, Denmark,

Switzerland, Greece, Belgium, Spain and Austria presented themselves both in the air as well as on the ground. Among the biggest attractions on the agenda were the demonstrations of aerobatic teams. They included such well-known names as Frecece Tricolori from Italy or Patrouille Suisse in Switzerland. Traditionally, there were also performances of Polish pilots. You could see civilian aircraft, military and aerobatic performances by groups "Orlik" from



Radom and "Biało Czerwone Iskry" from Deblin. – *Previous edition of the Air Show, organized in 2013, was recognized as the best organized airline event in Europe. We have experience, skills and proven partners, so we can be confident about the outcome of this year's show* – says General Commander of the Armed Forces, pilot, Lieutenant General Lech Majewski. The organization of the Air Show is as usual supported by the city officials. – *This event is a great promotion opportunity for our city and the confirmation that Radom belongs to the big aviation family* – emphasizes the president of Radom Radosław Witkowski.

In the center of culture

In Radom, there are many cultural institutions where art connoisseurs may find something for themselves. One of the most unique ones is "**Elektrownia**" the **Mazovia Centre of Contemporary Art**. The originator of the creation of the Center was Radom's Honorary Citizen Andrzej Wajda. The Center was established on the grounds of a former, defunct power plant. The building has been rebuilt and modernized but managed to keep its original external appearance.

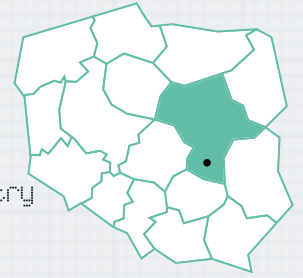
UNEMPLOYMENT RATE: 19.4%

AREA: 111.8 km²

POPULATION: 217,610

LEADING INDUSTRIES: metal machining, tools and machines, leather industry

MAIN FOREIGN CAPITAL: Germany, France, US



A new object has been added to create a unique place that allows presentation of modern art within the old architecture.

Other places that those seeking contact with culture should be visiting include **Jacek Malczewski Museum**, which in addition to the works of his patron hosts collections of well-known artists, **Modern Art Museum** and the **Radom Countryside Museum**. You can also travel to a nearby town of Wsola to visit **Witold Gombrowicz Museum**. It's a place where every fan of Gombrowicz can get to know the writer more. Visitors to the museum are attracted by not only its permanent exhibition about the life and work of the artist, but also by a lot of cultural events organized by the institution.

Very popular among residents and visitors to Radom is **Jan Kochanowski Theatre**. Each season, the repertoire has something for audiences of all ages and tastes.

Music lovers are always entertained by the excellent **Radom Chamber Orchestra**. In addition to performing classical orchestra compositions the orchestra skills in Latin American songs and Polish movie themes, mixing them with the sound of string instruments.

For sport fans

Sport and recreation are inherent to Radom citizens' life. **ROSA** basketball and **Cerrad "Czarni"** volleyball teams play in the highest Polish leagues. Matches of both teams gather crowds of supporters. Having that in mind the city authorities have decided to build a new sports hall. This modern facility will accommodate more than five thousand spectators. The project is ready, and construction should start this year. The city will also build a complex of tennis courts. In 2012, a modern athletic stadium was constructed. The city also plans to rebuild another football stadium, which will be adjacent to a new sports and entertainment hall to create **Radom Sports Centre**. – *Radom is actively supporting active life and it is a great advertising medium. Hence investment in infrastructure, which will open up new opportunities*

for our teams, but also create new opportunities for cultural events and trade fairs – says the head of the President's Office in Radom Mateusz Tyczyński.

Those who in their free time do not want to cheer at stadiums but also appreciate active life are not forgotten in Radom. The city has four indoor swimming pools and two aquaparks. Every district has its "Orlik" sport fields complex for children, adolescents and adults. Every year there is also more of bicycle roads and skate-parks.

Let's meet

Those who in their spare time would like to meet with friends will also easily find interesting places in Radom. One of them is the city center promenade, with its restaurants and clubs. A recently remodeled Constitution Square with its spectacular illuminated fountain is also a popular place of visits. In the summer a lot of concerts and other events such as **Festival of Street Artists** take place on the boardwalk. A popular meeting place for several years has also been the "**Centrum Słoneczne**" – a shopping mall, a water park and other associated recreational areas created by White Star Real Estate (AIG Lincoln). Numerous clubs also have an interesting offer for those seeking places to spend their free time and people of all ages can have fun in a great atmosphere there. ■



Radom
sita w precyzji

More information

Radom Economic
Zone Service
Department

ul. Żeromskiego 53
26-600 Radom

+48 48 36 20 358

m.kucharski@
umradom.pl

www.radom.pl

AKADEMICKA CZĘSTOCHOWA Z MYŚLĄ O BIZNESIE

Częstochowa to czwarte, najbardziej rozpoznawalne na świecie, polskie miasto i trzynaste, co do wielkości w Polsce. Miasto o silnych tradycjach akademickich i przemysłowych, stawia na rozwój gospodarki i wychodzi naprzeciw inwestorom. Atrakcyjne tereny inwestycyjne i sprawna obsługa inwestora, to jednak nie wszystko. Gruntowne kształcenie kadr pracowniczych i tworzenie zasobów ludzkich dla biznesu, to priorytet.

W Częstochowie w ostatnich latach wzrasta liczba podmiotów gospodarczych. Pod koniec 2013 r., było ich 23 208, rok później już 26 667. Rada Miasta uchwaliła w roku 2013 „Program Wspierania Przedsiębiorczości i Tworzenia Nowych Miejsc Pracy”. Jeden z priorytetów rozwojowych, wskazanych w tym programie, to: „efektywna współpraca władz miasta, przedsiębiorców, wyższych uczelni oraz innych instytucji ...”. W ramach program działa **Akademicka Częstochowa** realizująca jego założenia w kwestii takiej współpracy.

Z danych rządowych wynika, że kierunki najlepiej funkcjonujące na rynku pracy to: *informatyka, budownictwo, mechanika i budowa maszyn, automatyka i robotyka, oraz inżynieria środowiska*. Oprócz

specjalistycznej wiedzy technicznej niezbędna jest znajomość języków obcych, szczególnie języka angielskiego a także zdolności poznawcze i umiejętności rozwiązywania problemów.

Możliwość podjęcia studiów na kierunkach technicznych w języku angielskim daje **Politechnika Częstochowska**, która w ramach Uczelnianego Ośrodka Kształcenia Międzynarodowego European Faculty of Engineering, oferuje międzywydziałowe studia inżynierskie w tym języku. Studia prowadzone są przez doświadczonych wykładowców Politechniki Częstochowskiej a także wykładowców zagranicznych uczelni partnerskich. Studenci mogą wybrać 4 specjalności: *Computer Modelling and Simulation,*

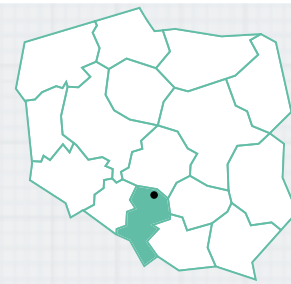
STOPA BEZROBOCIA: 9,8%

POWIERZCHNIA: 160 km²

LUDNOŚĆ: 230 123

KLUCZOWE BRANŻE: motoryzacyjna, tworzyw sztucznych, metalowa

GŁÓWNY KAPITAŁ ZAGRANICZNY: USA, Włochy, Niemcy/Austria



Biotechnology for Environmental Protection, Intelligent Energy oraz *Business and Technology*. Studia wyróżnia multidyscyplinarny program kształcenia i indywidualne podejście do studenta. Zajęcia prowadzone są w małych, międzynarodowych grupach z wykorzystaniem nowoczesnych metod kształcenia.

W ostatnim czasie nastąpił gwałtowny rozwój sektora energetycznego, zwłaszcza w kontekście kurczących się zasobów konwencjonalnych źródeł energii. Coraz więcej środków finansowych skierowanych jest na wspieranie badań i wdrażanie najnowszych technologii w tym sektorze, a zwłaszcza w dziedzinie odnawialnych źródeł energii. Przewiduje się, iż w najbliższym czasie na rynku pracy poszukiwani będą specjaliści z branży energetycznej, zwłaszcza posiadający doświadczenie zawodowe.

Wychodząc naprzeciw oczekiwaniom przedsiębiorców, Wydział Inżynierii Środowiska i Biotechnologii Politechniki Częstochowskiej stworzył tzw. profil praktyczny – *Energetyka*. W odróżnieniu od profilu ogólnoakademickiego, absolwent studiów o profilu praktycznym, oprócz wiedzy, umiejętności i kompetencji społecznych, pozyskuje doświadczenie zawodowe już w trakcie trwania studiów. Studenci kierunku *energetyka* jeden dzień w tygodniu spędzają u pracodawcy, realizując zajęcia praktyczne. Ponadto jeden semestr studiów przeznaczony jest na praktykę u przedsiębiorcy. Partnerami Wydziału w edukacji są największe firmy w regionie związane z sektorem energetycznym i szeroko rozumianą inżynierią środowiska, w tym: Fortum Power and Heat Polska Sp. z o.o., Tauron Dystrybucja S.A. Oddział w Częstochowie, TRW Polska, ISD Huta Częstochowa, Górnośląska Spółka Gazownictwa, Przedsiębiorstwo Wodociągów i Kanalizacji Okręgu Częstochowskiego S.A., Oczyszczalnia Ścieków „WARTA” S.A. w Częstochowie, Polontex, Częstochowskie Przedsiębiorstwo Komunalne Sp. z o.o., czy Agencja Rozwoju Regionalnego.

Częstochowa to obecnie miasto dwóch specjalnych stref ekonomicznych. W strefach, jak również poza nimi, posiada doskonale skomunikowane i uzbrojone tereny gotowe do przyjęcia inwestorów. Szczególnie dobrze na terenie miasta czują się przedsiębiorcy z branży motoryzacyjnej, ale miasto staje się coraz

atrakcyjniejsze także dla centrów nowoczesnych usług dla biznesu. Jest to źródło etatów dla wykwalifikowanych absolwentów.

Z tego względu, Wydział Zarządzania Politechniki Częstochowskiej, na kierunku *rachunkowość*, uruchomił specjalność *Księgowość w Centrach Usług Wspólnych*. Wydział Elektryczny Politechniki Częstochowskiej rozpoczął z kolei współpracę z Centrum Inżynieryjnym TRW. Dotyczy ona doboru i selekcji kandydatów, według określonych przez pracodawcę kryteriów. Na doposażenie sal dydaktycznych dla tej i innych specjalizacji miasto przekazało ok. 50 tys. zł, w ramach **Akademickiej Częstochowy** właśnie.

Podążając w tym kierunku rozwoju, Częstochowa nawiązała współpracę z **ABSL** (Association of Business Service Leaders in Poland) w kwestii analiz i raportów rynkowych, a także nawiązywania kontaktów inwestycyjnych. Poprzez spotkania, warsztaty oraz obecność w mediach, ABSL zwiększa świadomość możliwości kariery w tym sektorze, a co za tym idzie zmienia świadomość, nie tylko inwestorów, ale i przyszłych pracowników tego sektora, bowiem bezpośredni kontakt ze studentami pomaga przygotować młodych do rozpoczęcia życia zawodowego. Miasto wspólnie z ABSL organizuje spotkania i imprezy dla przedstawicieli największych firm z sektora nowoczesnych usług dla biznesu.

Znaczącym partnerem Częstochowy w tej dziedzinie jest również, **Fundacja Pro Progressio**, która popularyzuje Polskę jako optymalną lokalizację dla inwestycji typu nearshoring i offshoring, edukuje na temat branży outsourcingowej oraz promuje firmy świadczące usługi outsourcingowe. Dzięki tej współpracy jesteśmy obecni, jako miasto, w czasopiśmie i portalach branżowych oraz mamy okazję promować nasze tereny inwestycyjne na konferencjach organizowanych przez naszego partnera.

Biorąc pod uwagę obecny klimat biznesowy, gospodarczy i polityczny, to właśnie w obrębie tego sektora Polska może osiągnąć pozycję globalnego lidera. Już dziś nasz kraj jest liderem międzynarodowego sektora usług w Europie i zajmuje trzecią pozycję na świecie! ■

jasno, że
CZĘSTOCHOWA
...it's clear



Więcej informacji

Centrum Obsługi
Inwestora

Wydział Funduszy
Europejskich
i Rozwoju

Urząd Miasta
Częstochowy

ul. Śląska 11/13
42-217 Częstochowa

tel. +48 34 3707 212

coi@czestochowa.
um.gov.pl

info@czestochowa.
um.gov.pl

www.czestochowa.pl

ACADEMICS FOR BUSINESS IN CZĘSTOCHOWA

Częstochowa is the fourth most recognizable Polish city in the world, and the thirteenth largest Polish city. The municipality, boasting deeply rooted academic and industrial traditions, sees its future in economic growth and reaches out to investors. Yet attractive investment areas and efficient investor service is not all. Our priority is thorough education of future employees and creation of human resources for business – currently, circa 20,000 students attend our higher education institutions.

In the recent years, the number of businesses registered in Częstochowa has been on an increase – at the end of 2013, there were 23,208 registered companies, a year later – 26,667. In 2013, the City Council adopted the Business Support and Employment Promotion Scheme. One of the priorities specified therein was to ensure efficient cooperation between the Municipal authorities, entrepreneurs, higher education and other institutions. Part of the scheme is **Academic Częstochowa**, which implements its objectives in the area of such cooperation.

Data offered by the government show that the most promising courses of study in terms of future career are *computer science, construction, mechanics and mechanical engineering, automatics and robotics*

and *environmental engineering*. Apart from specialist engineering knowledge, employers also require knowledge of foreign languages, especially English, as well as cognitive and problem solving skills.

Engineering programs in English are now offered by the **Częstochowa University of Technology** which launched interfaculty engineering programs in English as part of its University Centre for International Education European Faculty of Engineering. Classes are conducted by highly experienced lecturers of the Częstochowa University of Technology, as well as by visiting lecturers from foreign partner universities. Students are offered four specialties: *Computer Modelling and Simulation, Biotechnology for Environmental Protection,*

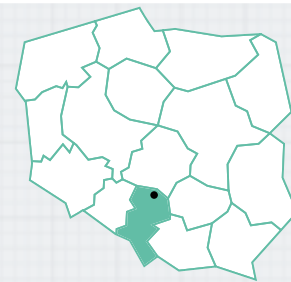
UNEMPLOYMENT RATE: 9.8%

AREA: 160 km²

POPULATION: 230,123

LEADING INDUSTRIES: automotive, plastic and chemical processing
hardware industry

MAIN FOREIGN CAPITAL: US, Italy, Germany/Austria



Intelligent Energy and Business and Technology. The program stands out for its multidisciplinary curriculum and individual approach to students' needs. Classes are held in small international groups with the application of modern education methods.

Recent years have witnessed a sudden boost of the power sector, in particular, in the context of depletion of conventional sources of energy. Ever more financial resources are being allocated to supporting research and implementing state of the art technologies in the sector, above all, in the area of renewable energy. The job market is expected to demand more and more specialists in the field of power industry, especially those with professional experience.

To meet the requirements of entrepreneurs, the Faculty of Environmental Engineering and Biotechnology of the Częstochowa University of Technology opened a so-called practical program – *Power Engineering*. As opposed to graduates of general academic programs, a graduate of a practical program, apart from knowledge, skills and social competences, will gain professional experience during their studies. *Power Engineering students* will be spending one day a week at their employers' premises, performing practical tasks. Moreover, one semester of studies will be spent on vocational training at the cooperating companies. The Faculty's partners in education are some of the largest businesses in the region, operating in the power sector and in a broad area of environmental engineering, such as: Fortum Power and Heat Polska Sp. z o.o., Tauron Dystrybucja S.A. Oddział w Częstochowie, TRW Polska, ISD Huta Częstochowa, Górnośląska Spółka Gazownictwa, Przedsiębiorstwo Wodociągów i Kanalizacji Okręgu Częstochowskiego S.A., Oczyszczalnia Ścieków "Warta" S.A. in Częstochowa, Polontex, Częstochowskie Przedsiębiorstwo Komunalne Sp. z o.o. and Agencja Rozwoju Regionalnego.

Currently, Częstochowa is a city incorporated into two special economic zones. Both the areas within the SEZs and outside of them feature developed lands with perfect transport infrastructure, readily available to investors. The City is particularly popular

with automotive businesses, yet it is becoming ever more attractive to modern business services. This means new jobs for qualified graduates.

This made the major of accounting at the Faculty of Management of the Częstochowa University of Technology open a new specialty – *Accounting for Shared Services Centres*. In turn, the Faculty of Electrical Engineering of the Częstochowa University of Technology started cooperation with the TRW Engineering Centre in the area of selection of candidates, according to the criteria specified by the employer. As part of the **Academic Częstochowa** scheme, the City allocated approximately PLN 50,000 to finance new equipment of classrooms for students of this and other specializations.

Following this path of development, the City authorities commenced cooperation with **ABSL** (Association of Business Service Leaders in Poland) in the field of market analyses and reports and acquisition of investment contacts. Thanks to meetings, workshops and its presence in the media, ABSL increases the awareness of career opportunities in the sector and, what follows, changes the awareness of not only investors, but also future employees, for direct contact with students allows to prepare them for their future professional lives. Together with ABSL, the City organizes meetings and events for representatives of the major companies operating in the sector of modern business services.

The City found an important partner in this area in **Fundacja Pro Progressio**, which promotes Poland as the best location for nearshoring and offshoring investments, provides education on outsourcing and promotes outsourcing companies. Thanks to this cooperation, the City is a widely discussed subject of specialist magazines and web portals, and is offered an opportunity to advertise its investment areas at conferences organized by our partner.

In view of the current business, economic and political situation, it is exactly this sector which may allow Poland to become a global leader. Today, our country is the leader of the international services sector in Europe and is ranked third worldwide. ■

iosno, że
CZĘSTOCHOWA
...it's clear



More information

Investor Service
Center Department
of European Funds
and Development
City Hall
of Częstochowa

ul. Śląska 11/13
42-217 Częstochowa

tel. +48 34 3707 212

coi@czestochowa.
um.gov.pl

info@czestochowa.
um.gov.pl

www.czestochowa.pl



BYDGOSZCZ - NR 1 DLA BIZNESU

Wywiad z Prezydentem Rafałem Bruskim na temat Raportu Banku Światowego „Doing Business in Poland 2015”

Outsourcing&More: Panie Prezydencie, kilka tygodni temu został opublikowany raport „Doing Business w Poland 2015” przygotowany przez Bank Światowy. Jest to pierwsze tego typu badanie Grupy Banku Światowego, które koncentruje się na przepisach dotyczących działalności gospodarczej na poziomie lokalnym. Analiza objęła 18 polskich miast, a Bydgoszcz zajęła pierwsze miejsce w tym zestawieniu. Proszę powiedzieć, czemu zawdzięczacie swój sukces i jak to się dzieje, że w Bydgoszczy najłatwiej jest prowadzić działalność gospodarczą?

Rafał Bruski: Znakiem firmowym Bydgoszczy jest otwartość na przedsięwzięcia biznesowe, a zapewnienie sprzyjających warunków do inwestowania jest jednym z priorytetowych zadań miasta. Jego realizacji podejmuje się m.in. Bydgoska Agencja Rozwoju Regionalnego, której pracownicy dbają o kompleksową obsługę inwestorów na wszystkich etapach procesu inwestycyjnego. Istotne z punktu widzenia przedsiębiorców są udogodnienia oferowane przez miasto na początku realizacji przedsięwzięć inwestycyjnych, np. szybka ścieżka administracyjna umożliwiająca uzyskanie pozwolenia na budowę w czasie krótszym niż przewidywany w ustawie czy

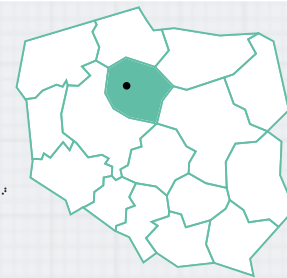
STOPA BEZROBOCIA: 6,2%

POWIERZCHNIA: 176 km²

LUDNOŚĆ: 359 428

KLUCZOWE BRANŻE: elektromaszynowa, elektroniczna z telekomunikacją, przetwórstwa tworzyw sztucznych i chemiczna

GŁÓWNY KAPITAŁ ZAGRANICZNY: Niemcy, USA, Francja



możliwość konsultacji projektów budowlanych na etapie ich przygotowywania. Ponadto miasto dysponuje uzbrojonymi terenami inwestycyjnymi gotowymi do wykorzystania przez inwestorów. Wśród propozycji terenowych znajdują się również te położone w Bydgoskim Parku Przemysłowo-Technologicznym.

O&M: Ranking składa się z analizy czterech wskaźników – zakładania spółek, uzyskania pozwoleń na budowę, rejestrowania przeniesienia własności nieruchomości oraz egzekwowania umów. Wskaźnikiem, według którego Bydgoszcz zajęła pierwszą pozycję jest uzyskiwanie pozwoleń na budowę. Jaki jest to czas i jak wygląda rynek nieruchomości w Bydgoszczy?

RB: Pierwsze miejsce Bydgoszczy we wspomnianym rankingu Banku Światowego, w tym aspekcie prowadzenia firmy, jest efektem dobrych praktyk stosowanych przez miasto względem inwestorów. Procedura uzyskania pozwolenia na budowę wynosi średnio 40 dni zamiast 65 ustawowych. Do dyspozycji przedsiębiorców jest 280 ha na terenie Bydgoskiego Parku Przemysłowo-Technologicznego, z czego 70 ha wciąż do zagospodarowania przez przyszłych inwestorów. W ofercie miasta jest także 120 ha terenów należących do spółki komunalnej Miejskie Wodociągi i Kanalizacja. Miejskowy Plan Zagospodarowania Przestrzennego, którego obszar podlega skróconemu procesowi uzyskiwania decyzji administracyjnych, obejmuje 34% powierzchni miasta. Kolejne plany są przedmiotem opracowań bydgoskiego ratusza. Ponadto, przedsiębiorcom działającym na 46 ha dostępnych w ramach podstrefy Pomorskiej Specjalnej Strefy Ekonomicznej na terenie BPP-T przysługują zwolnienia z podatku od nieruchomości. Atuty terenów inwestycyjnych podkreślają połączenia komunikacyjne z drogami krajowymi, w tym z budowaną drogą S5 oraz planowaną drogą S10.

O&M: Skoro w Bydgoszczy najłatwiej jest rozwijać działalność gospodarczą, to jak przekłada się to na konkretne branże i sektory? Które branże rozwijają się najszybciej, i na których najbardziej zależy Bydgoszczy?

RB: W Bydgoszczy pręźnie rozwijają się branże przetwórstwa tworzyw sztucznych, narzędziowa, przemysł

elektromaszynowy i elektroniczny. Przedsiębiorcy z tych branż mają doskonałe warunki do współpracy z aktywnie działającym Bydgoskim Kłastrem Przemysłowym. Skupia on 51 podmiotów zatrudniających ok. 3500 osób. Przemysł maszynowy w mieście reprezentuje producent taboru szynowego PESA Bydgoszcz S.A. z 4500 załogą pracowniczą. Różnorodność pojazdów oferowanych przez firmę oraz zaawansowane technologicznie procesy produkcji wpływają na jej niezwykle rozbudowaną sieć współpracy obejmującą 1830 krajowych podmiotów, zatrudniających ok. 80 000 pracowników. W samym tylko województwie kujawsko-pomorskim kooperację z producentem podjęło 550 przedsiębiorstw.

Jesteśmy też ważnym ośrodkiem usług BPO/SSC. W sektorze nowoczesnych usług dla biznesu w naszym mieście zatrudnionych jest ponad 8000 osób, w tym ponad 6000 pracuje w obsłudze procesów IT. Rozwój rynku magazynowo-logistycznego w Bydgoszczy wiąże się z obecnie realizowanymi oraz planowanymi projektami infrastrukturalnymi. Jestem pewien, że budowa drogi S5 w kierunku Poznania stworzy dla firm z regionu bydgoskiego możliwości i warunki do podjęcia współpracy z firmami z branży automotive z okolic Poznania. Z punktu widzenia interesu gospodarczego miasta i mieszkańców dążymy do tego, aby rozwój działalności gospodarczej był zrównoważony i różnorodny, bo taki jest najbardziej efektywny i dający się dostrzec.

O&M: Czy raport i jego wyniki będą miały przełożenie na dalsze pozyskiwanie inwestycji do Bydgoszczy według władz miasta?

RB: Raport i jego wyniki z pewnością będą miały przełożenie na dalsze pozyskiwanie inwestorów. Bydgoszcz nie ustaje w podejmowaniu działań promujących lokalną gospodarkę oraz w aktywnym poszukiwaniu inwestorów. Pierwsze miejsce miasta w zastawieniu Banku Światowego stanowi dla nas dodatkowy argument w negocjacjach, a dla przedsiębiorców jest potwierdzeniem tego, że Bydgoszcz faktycznie stanowi przestrzeń przyjazną inwestowaniu i prowadzeniu działalności gospodarczej.

O&M: Dziękujemy za rozmowę. ■




Więcej informacji

Bydgoska Agencja
Rozwoju Regionalnego
Sp. z o.o.

ul. Mennica 6
85-112 Bydgoszcz

Tel. +48 52 585 88 23

barr@barr.pl
www.barr.pl



BYDGOSZCZ – NO. 1 FOR BUSINESS

An interview with the Mayor of Bydgoszcz – Rafał Bruski – on the World Bank report entitled “Doing Business in Poland 2015”

Outsourcing&More: Mr. Mayor, a few weeks ago a report “Doing Business in Poland 2015” was published by the World Bank. It is the first study of the World Bank Group which focused on the conditions for running a business activity at a local level. The analysis covered 18 Polish cities and Bydgoszcz took the first place in this ranking. Please tell us what the City owes its success to and why is it that Bydgoszcz is a city where it’s most convenient to run a business activity.

Rafał Bruski: Bydgoszcz is well known for being open to business initiatives and it’s one of the City’s priorities to create favourable conditions for investment. These activities are carried out by, amongst others, the Bydgoszcz Regional Development Agency whose employees care about providing comprehensive service to investors at all the stages of the investment process. What is also important from the point of view of entrepreneurs are facilities offered by the City at the start of investment projects, e.g. administrative

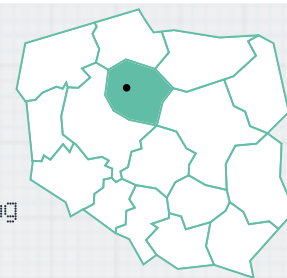
UNEMPLOYMENT RATE: 6,2%

AREA: 176 km²

POPULATION: 359,428

LEADING INDUSTRIES: electrical machinery, electronics and telecommunications, plastic and chemical processing

MAIN FOREIGN CAPITAL: Germany, US, France



procedure allowing to obtain a building permit in a shorter time than defined by law or being able to consult the projects with the City at the stage of their preparation. Moreover, the City offers developed investment areas readily available to investors, including the areas located in the Bydgoszcz Industrial-Technological Park.

O&M: The ranking presented an analysis of four indicators – the establishment of companies, obtaining building permits, registering property transfers and contract enforcement. Bydgoszcz took the first place in the building permits category. How much time is needed to obtain a permit and what does the real estate market in Bydgoszcz offer?

RB: The first place in the ranking in this aspect of running a business activity is the effect of good practices adopted by the City. The procedure of obtaining a building permit takes an average of 40 days instead of the standard 65. The City offers 280 hectares of areas located in the Bydgoszcz Industrial-Technological Park, including 70 hectares which are to be developed by investors in the future. Moreover, the Municipal Water and Sewage Company owns 120 hectares available for investment. The Local Land Development Scheme with a shortened process for obtaining administrative decisions covers 34% of the City area. The Bydgoszcz City Hall is currently working on the preparation of more schema. Moreover, entrepreneurs operating on the 46 hectares available within the Pomeranian Special Economic Zone in the Bydgoszcz Industrial-Technological Park are entitled to property tax exemption. Another advantage is a direct connection with country roads, including the currently constructed S5 and the planned S10 route.

O&M: Since Bydgoszcz is a city where it is easiest develop a business, what impact does this have on specific industries and sectors? Which industries are developing the fastest and which ones are most important for the City?

RB: The most dynamically developing sectors are plastics processing, tool, electromechanical and

electric industries. Companies operating in these areas have excellent conditions for cooperating with the Bydgoszcz Industrial Cluster which brings together 51 entities who employ approximately 3,500 persons. The machinery industry is represented by a rolling stock manufacturer PESA Bydgoszcz S.A. with 4,000 employees. The diversity of the vehicles offered by the company as well as technologically advanced production processes affect the company's extensive cooperation network which covers 1,830 national entities which employ approximately 80,000 people. In the region of Kuyavy and Pomerania 550 entrepreneurs already cooperate with PESA.

Bydgoszcz is also an important BPO/SSC services centre. More than 8,000 people are currently employed in the sector of modern services for business, including 6,000 employees in the IT processes support area. The development of the warehousing-logistic market in Bydgoszcz is associated with the currently implemented and planned infrastructure projects. I am certain that the construction of S5 road to Poznań will create opportunities and conditions for local companies to cooperate with businesses from the automotive industry from the region of Greater Poland. Taking into account the economic interest of the City and its residents we strive to ensure that business development is balanced and diverse as in this form it operates most effectively and is most noticeable.

O&M: According to the City authorities, is the report and its results going to have an effect on the number of new investments in Bydgoszcz?

RB: The report and its results are undoubtedly going to have an impact on the further attraction of new investors. Bydgoszcz does not cease in its efforts to promote local economy and an active search of for investors. The first place in the World Bank ranking is an additional argument for us in negotiations and, for entrepreneurs, is a confirmation that Bydgoszcz is in fact an investment and business friendly city.

O&M: Thank you very much. ■



More Information

Bydgoska Agencja
Rozwoju Regionalnego
Sp. z o.o.

ul. Mennica 6
85-112 Bydgoszcz

Tel. +48 52 585 88 23

barr@barr.pl
www.barr.pl

Ciekawostki

Did you know?

23 392

- liczba studentów pochodzących z Ukrainy (ponad 50% wszystkich zagranicznych studentów studiujących w Polsce)
- number of Ukrainian students (over 50% of all International students in Poland)

Źródło / source: Pro Progressio

5 127

- liczba kierunków studiów na polskich uczelniach
- number of types of studies on Polish Universities

Źródło /source: Ministerstwo Nauki i Szkolnictwa Wyższego

1 200

- nowe miejsca pracy, które utworzy State Street w Gdańsku
- new work places to be created in Gdansk by State Street

4 540 000 m²

- istniejąca powierzchnia biurowa w Warszawie na koniec Q2 2015
- existing office space in Warsaw at the end of Q2 2015

Źródło / source: CBRE

56%

- procent firm świadczących nowoczesne usługi dla biznesu (BSS) w Bydgoszczy wyspecjalizowanych w obsłudze IT
- percent of BSS companies specialized in IT services located in Bydgoszcz

Źródło / source: PAIiIZ

18 472

- liczba zatrudnionych osób w Trójmieście w branżach IT/BPO/SSC/R&D
- number of employees of IT/BPO/SSC/R&D companies in TriCity

Źródło / source: Invest in Pomerania

33 000

- liczba absolwentów we Wrocławiu, która co roku trafia na polski rynek pracy
- number of graduates in Wrocław entering the labour market

41%

- powód migracji zarobkowych mieszkańców Mazowsza z uwagi na brak ofert pracy
- reason of wage migrations in Mazovia Region due to lack of job offer

Źródło/source: Mazowieckie Obserwatorium Rynku Pracy

Wszystko o Outsourcingu



w jednym miejscu



Dowiedz się więcej
Aprender más
En savoir plus

Find out more
Erfahre mehr
Узнай более



www.best2invest.org