

BUSINESS SERVICES SECTOR
IN KATOWICE
AND THE SILESIA METROPOLIS

SEKTOR NOWOCZESNYCH USŁUG
BIZNESOWYCH W KATOWICACH
I METROPOLII SILESIA



Business Services Sector in Katowice and the Silesia Metropolis

Sektor nowoczesnych usług biznesowych w Katowicach i Metropolii Silesia

Katowice 2012



Contact for Investors / Kontakt dla inwestorów

Strategic Investors Assistance Centre
Katowice City Hall
Biuro Obsługi Inwestorów Strategicznych
Urząd Miasta Katowice

ul. Warszawska 4, 40-006 Katowice
Tel./Phone: +48 32 259 38 26
E-mail: pkis@katowice.eu
www.invest.katowice.eu

Report commissioned by the Katowice City Hall
by Association of Business Sector Leaders (ABSL) in Poland

Raport opracowany na zlecenie Urzędu Miasta Katowice
przez Związek Liderów Sektora Usług Biznesowych w Polsce (ABSL)



in cooperation with: / we współpracy z:
HAYS Poland (ss. 21-26 / str. 51-58)
i Jones Lang LaSalle (ss. 27-32 / str. 59-64)

HAYS Recruiting experts
worldwide



Cover photo / Zdjęcie na okładce:
Francuska Office Center / Centrum Biurowe Francuska

Table of contents

Business Services Sector in Katowice and the Silesia Metropolis	5
Key Facts about Katowice and the Silesia Metropolis	7
Introduction	9
Profile of Service Centres in Katowice and the Silesia Metropolis	13
Labour Market	21
Office Market in Katowice and the Silesia Metropolis	27

Spis treści

Sektor nowoczesnych usług biznesowych w Katowicach i Metropolii Silesia	33
Kluczowe fakty o Katowicach i Metropolii Silesia	35
Wstęp	37
Charakterystyka centrów usług w Katowicach i Metropolii Silesia	41
Rynek pracy	51
Rynek nowoczesnych powierzchni biurowych w Katowicach i Metropolii Silesia	59

Korfantego Avenue with Roundabout and the Sport and Entertainment Hall (Saucer)



Business Services Sector in Katowice and the Silesia Metropolis





Dear Sirs,

For many years the Upper Silesian Region has been perceived as the centre of heavy industry. Today, thanks to dynamic economic transformations I am pleased to present you with the report on business services sector in Katowice and the Silesia Metropolis.

This new branch of services has developed significantly over the last couple of years in Poland. Business service sector in Poland has been pioneered by foreign investors who value in our country, above all, the accessibility to well-educated human resources, attractive geographical location as well as political, social and economic stability. The intensive progress of service sector: BPO, ITO, SSC and R&D is reflected in statistics- employment rate has increased significantly over the last 2 years.

Investors satisfied with their activity in our country plan further expansion and provision of services for more and more advanced processes, which is of great value and importance for the potential employees and contributes to the company development. Investors operating in the Silesia Metropolis have decided to open their centres here because of the accessibility to well-educated human resources, perfect location as well as highly developed transport system. Creating attractive workplaces in the modern services sector is one of our priorities. Therefore, we really care for consistent improvement of investment climate and obtaining new companies from this sector. Although at present, over 30 service centres operate in the Silesia Metropolis we have still a great potential for further development of this sector and we are ready and willing to engage in new projects.

The city is currently implementing huge infrastructural investments which are to change the image of the whole region. The city downtown transformation will definitely attract investors to our city. The new Railway Station as well as projects realised in the Culture Zone such as the International Congress Centre, the new seat of the National Polish Radio Symphony Orchestra and Silesian Museum show the magnitude of the changes in progress.

Our overriding aim is to be recognised on the European investment map as a good location for many investors and to create modern Metropolis with high quality of life and business both for its residents and investors.

A handwritten signature in blue ink that reads "Piotr Uszok". The signature is fluid and cursive, written in a professional style.

Piotr Uszok, Mayor of Katowice City

Key Facts about Katowice and the Silesia Metropolis

Katowice is a dynamically developing city with a population of three hundred thousand located in southern Poland. It is capital of the 2-million strong Silesia Metropolis and the administrative, economic and cultural heart of the Silesian voivodeship.

The most significant advantages of Katowice and the Silesia Metropolis¹ for investors are: central location in Europe, availability of a highly-qualified workforce, well-developed internal and external communication, and availability of office space, investment incentives (including those offered by the Katowice Special Economic Zone), a sound business environment and high quality of living.

Katowice is a city of young, very well educated people with a good command of foreign languages. The Silesia Metropolis is one of the major academic centres in Poland. Over 130,000 students study in 28 colleges and universities; over 30,000 people graduate every year. Expertise, creativity and conscientiousness of potential employees are among the major advantages the Silesia Metropolis offers investors.

Katowice Airport, KTW in Pyrzowice, located about 30 km north of Katowice city centre, provides air connections to many cities in Poland and Europe. It is the third busiest airport in Poland in terms of number of checked-in passengers (over 2.5 million in 2011). Due to convenient connections to European air hubs (including Frankfurt, Munich, and Düsseldorf), a comfortable trip to the US is also possible.

Due to its convenient location and clement weather conditions, this airport features the fewest number of days when landing is impossible. There is also a smaller airport in the direct neighbourhood of Katowice city centre: Katowice – Muchowiec, which is mainly oriented towards services to business air traffic. Moreover, within a radius of 100 km from Katowice, there are also two other international airports – Kraków Airport and Ostrava Airport in the Czech Republic.

The Silesia Metropolis is one of the most significant road and railway hubs in Poland. International roads intersect here, ensuring convenient connections with the West European motorway network. Railway routes connect Katowice with numerous cities in Poland and capitals of neighbouring countries: Vienna, Berlin, Prague, Bratislava and Kiev. The well-developed system of public transportation in the area of the Silesia Metropolis that provides effective transport for people between the various cities that make up the agglomeration should also be mentioned here.

¹ The union of 14 neighbouring cities located in the Katowice conurbation. One of the largest and most dynamically developing metropolises in Poland and in Central and Eastern Europe.

Figure 1. Location of the Silesia Metropolis



Source: ABSL internal research.

Introduction

In recent years, the business services sector in Poland has been developing dynamically, hiring over 100 thousand persons (including R&D centres) of whom 85 thousand are in service centres with foreign capital. Poland is the obvious leader in terms of headcount in this sector in Central and Eastern Europe. Katowice and the Silesia Metropolis make up one of the significant service centre clusters at both a national scale and in this part of Europe² (Figure 2).

This report aims at providing **a comprehensive profile of the business services sector in Katowice and in the Silesia Metropolis³** and **addressing their investment attractiveness** as a location for offshoring of business services. The authors adopted a broad definition of the industry that also includes research and development. The considerations pertaining to the sector were based on analysis of service centres with foreign capital⁴: shared service centres (SSC), business process outsourcing (BPO/ITO) and research and development (R&D).

Despite a relatively small exposure of capital by service centres, they play a very important role in the local and regional labour market due to the headcount. **In the territory of Katowice and the Silesia Metropolis, there were 36 service centres⁵ in operation with a 7.5 thousand headcount at the end of 2011. Since 2009, 2.7 thousand new jobs (i.e. over 1/3rd of the current headcount) have been established in this sector.** The existence of service centres, mainly

those with international capital, caused a significant quantitative and qualitative transformation to happen in the Katowice labour market. It should be emphasized that **1/4 of service centres existing up to now in Katowice and the Silesia Metropolis have been established since 2009.** Out of service centres currently operating, 17 are shared service centres (SSC), 13 are outsourcing service centres (BPO/ITO) and 6 are research and development centres (R&D). It is noteworthy that centres with foreign capital accounted for a dominant proportion of the entities in question (30 out of 36 centres) hiring over 90% of the total workforce in the sector. Absolute majority of centres in the Silesia Metropolis (24 out of 36) are located in Katowice, gathering 2/3rd of the whole employment in the sector in this area.

Our own database of service centres in business in Poland was a basic source of information used in the analyses in this study. This specification has been upgraded on an on-going basis for over two years via acquisition of data from companies, information contained in industry reports and press queries of selected magazines. The Association of Business Sector Leaders (ABSL) Web-based questionnaire survey that was addressed to service centre management staff and completion of questionnaires by representatives of 11 investors who have opened centres in the area (hiring 4.2 thousand persons, i.e. 55% of all employees in the sector in the Silesia Metropolis) account for a very important stage of the research project. Due to this, the information obtained in questionnaires may be generalised to cover the entire Metropolis in subject-oriented analyses.

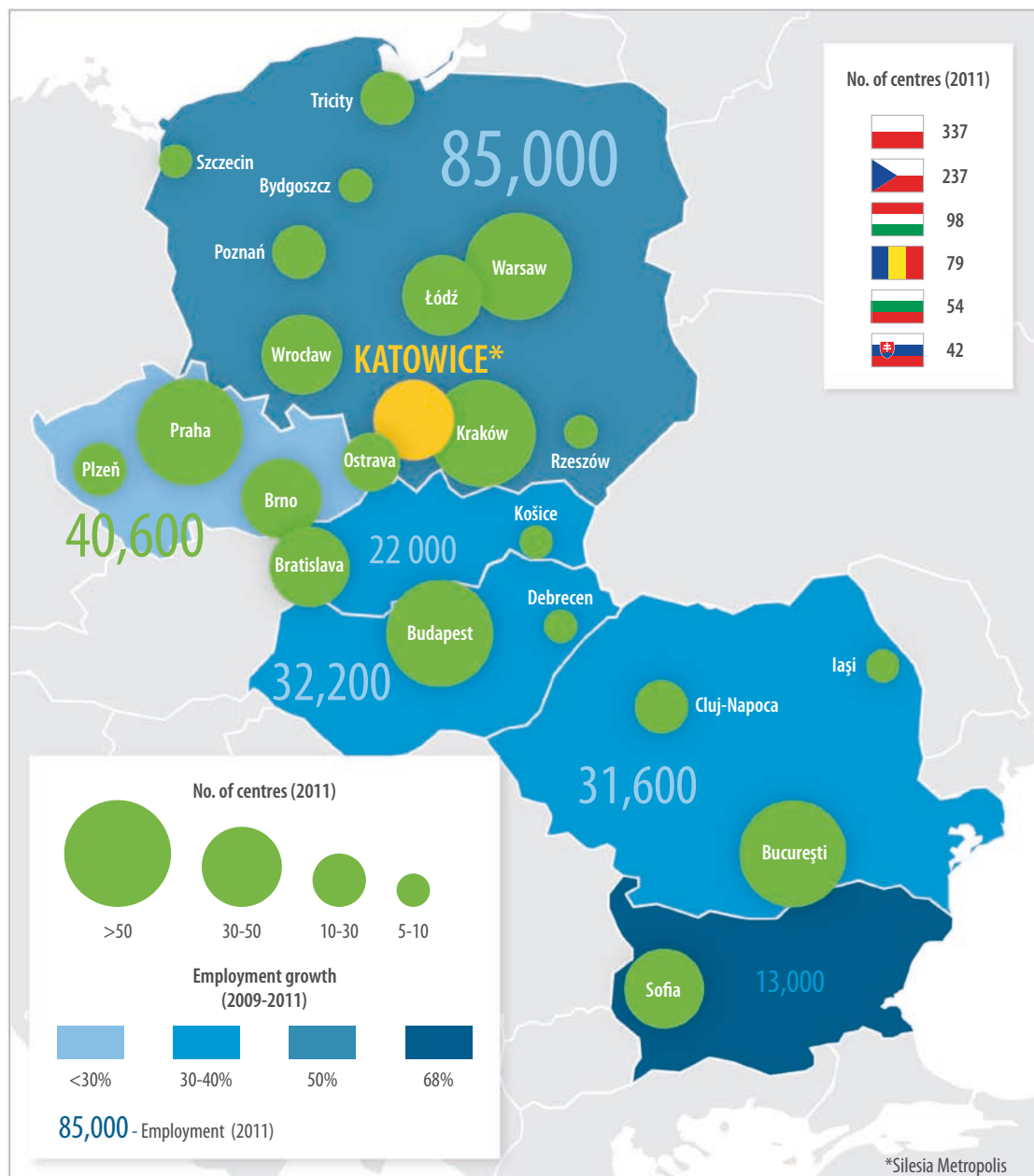
² 3% of total employment in foreign service centers in Central and Eastern Europe (2011).

³ An urban analytical unit in terms of the scope of description of service centres in this study is the Silesia Metropolis. Information pertaining to Katowice itself was provided in some fragments.

⁴ The centres where foreign investors have at least 10% of the share capital are referred to as "foreign service centres" or "service centres with foreign capital" in the study.

⁵ In Katowice, Gliwice, Sosnowiec, Ruda Śląska, Chorzów, Tychy and Dąbrowa Górnicza.

Figure 2. Katowice and Silesia Metropolis at the business services offshoring map of Central and Eastern Europe



Source: ABSL Report „Business Services Sector in Poland 2012”; based on McKinsey and ABSL data.

Three types of service centres are distinguished in this report (by the scope of performed business)

1. **Business Process Outsourcing Centres** (Business Process Outsourcing Centres/IT Outsourcing Centres, BPO/ITO) – professional companies or their organisational units who perform selected, non-production business processes as commissioned by other organisations⁶.
2. **Shared Service Centres** (Shared Services Centres, SSC) – separated service entities of a given organisation or independent business entities operating for a mother organisation and its branches, servicing business services entrusted to them.
3. **Research and Development Centres** (Research & Development Centres, R&D) – professional companies that perform research and development work as commissioned by other organisations or separated entities of organisations operating in the area of research and development. Due to adaptation of a broad definition of research and development, technological and engineering centres as well as centres that focus on software development were including into this type of centres⁷.

It is worth adding that some service centres provide services to both a mother company and external clients. This is the so-called hybrid model of service provision. No separate, combined type of BPO/SSC type of centres was distinguished, but specific entities were allocated to basic types (BPO/ITO, SSC, R&D) on the basis of their dominant business profile. The process of blurring the differences between the aforementioned types of centre forces a prudential approach in the undertaken analyses.

The authors would like to thank all representatives of companies and institutions who agreed to take part in the research and spent their time on the development of data for this study.

⁶ IT process outsourcing (ITO) was treated to be a component of BPO.

⁷ It is noteworthy that a condition for a given entity to be acknowledged as a research and development centre is delivery of mainly commercial business services. Therefore, a number of research institutions have not been included, among others, into this study.

Procurement
 Customer Service
 Financial Services
 Decision Support
 BPO
Outsourcing
 captive centres IT Services
Katowice
 Research
development
 knowledge
 ITO
 Human Resources
 Finance & Accounting
R&D
 contact centres
services
business process
 people skills

Profile of Service Centres in Katowice and the Silesia Metropolis

History of Development of Business Services

Sector in Katowice and the Silesia Metropolis

The typical service centre in Katowice and the Silesia Metropolis has been in business since 2007. The first foreign investors opened their service centres over 10 years ago, but as many as 2/3rd of centres have been established since 2005. Every year, a few more companies from the business services sector invest in Katowice and the Silesia Metropolis. However, the highest growth of new investment took place in 2008 when seven service centres were established. The positive response of investors to Poland's accession to the European Union is definitely one of the major factors that caused a considerable growth of new investments in the sector starting from 2005. The accession contributed to our country's growth in political credibility and changes in the legal environment for businesses. The development of this sector on a global scale and the related need to seek new markets consistent with the demand for the provision of business services is decisive in terms of an „investment boom”. Taking into account service centres with foreign capital, the share of Katowice and the Silesia Metropolis in the total number of service centres in Poland only changed slightly, growing from 10.3% in 2009 to 10.4 % in late 2011.

Headcount in the Sector and Its Changes

Out of **7.5 thousand people employed in service centres in Katowice and the Silesia Metropolis**, the majority (52%) work in BPO/ITO centres (although they do not outnumber SSC centres). About 2.3 thousand people are employed in Shared Service Centres, and fewer than 500 people in research and development centres. The dominant share of the BPO/ITO centres results from the high headcount generated by two major employers in the sector: Capgemini and Contact Center. The aforementioned enterprises together employ almost 30% of the total service centre employees in the areas analysed.

In general, the headcount in the Silesia Metropolis service centres grew by 55% compared to 2009 (similarly, in Katowice itself). Interesting conclusions may be drawn from the analysis of the position of the relevant agglomeration in terms of service centres with foreign capital in Poland. According to the 2009-2011 data, **the Silesia Metropolis was the third fastest developing centre of service offshoring in Poland (after Wrocław and Łódź). The number of employees in international service centres in the area of the Metropolis at the end of 2011 was 46% higher than in late 2009.** The share of the Upper Silesia agglomeration in overall headcount in service centres remained at a similar level, which was 8.1% in 2011.

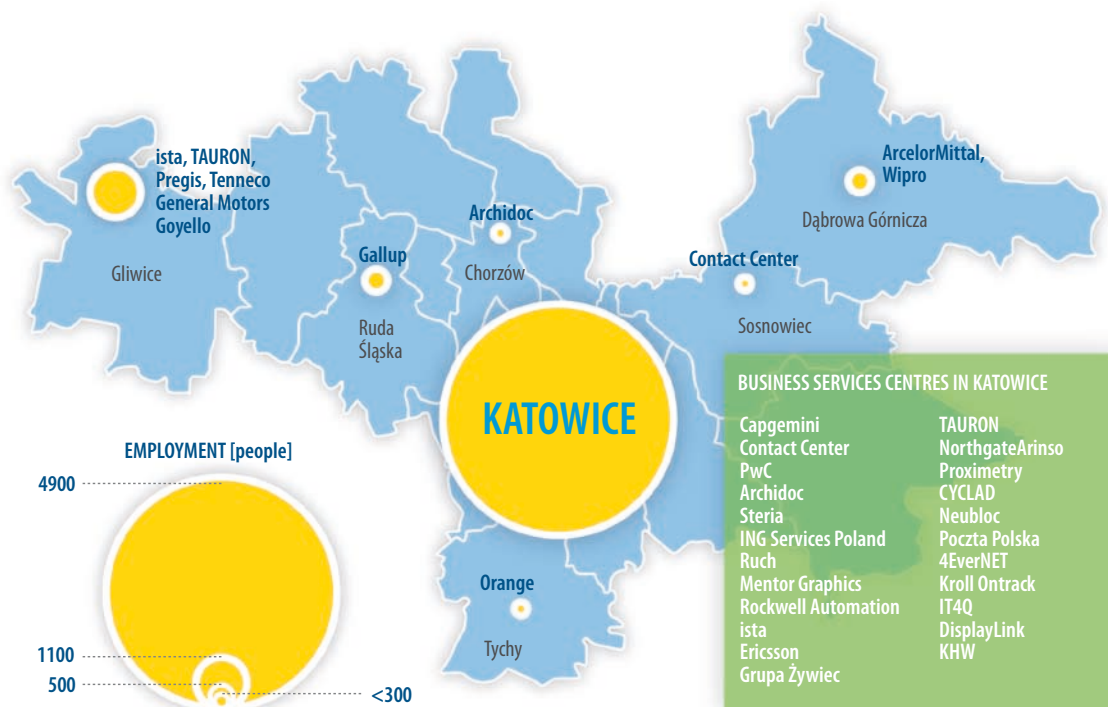
It is assumed in the plans of the existing centres that by the end of 2012, **9.0 thousand people (a 1/5th growth in comparison to the numbers at the end of 2011)** will be employed in the Silesia Metropolis. This value does not take into account new jobs in centres that have not yet announced the commencement of their business. Thus, it may be expected that it will be higher. If the location were to be selected once again then, in the light of up-to-date experience in the functioning of a centre in a given venue, would investors select the same city? It turns out that **all respondents who expressed such an opinion held a view that their companies would invest in the cities within the Silesia Metropolis again.**

Interestingly enough, an ordinary service centre in Poland hires 252 people. In the Silesia Metropolis, this number is 231 people (235 in the Katowice centres). Centres in the relevant area employ less people than the average at a national level in terms of statistics¹.

It is noteworthy that the companies from the sector present in the area of the Silesia Metropolis to a large extent uses a workforce that lives outside the cities where the service centers are located. This shows the high mobility of the Silesia Metropolis' population, possibly due, among other reasons, to a well-developed system of roads and public trans-

¹ Only centres with foreign capital were taken into account.

Figure 3. Business services centres in the Silesia Metropolis (2011)



Source: ABSL internal research.

portation. Information collected by the Katowice City Office confirms this tendency; e.g. out of 1300 people employed in the Capgemini centres in Katowice only about 20% are residents of Katowice; the remaining persons commute to work from other cities. This proves the very close relationship between the cities that make up the metropolis.

Type of Business Processes Handled in Business Centres

The analysis of the structure of services delivered in the SSC, BPO/ITO and R&D centres demonstrated² that IT services (16) were the business processes serviced in the highest number of centres in Katowice and the Silesia Metropolis. Fourteen of the centres provide customer service (exclusive of IT support) and thirteen provide financial and accounting services. Eight centres deliver processes related to human resources management. Research and development takes a subsequent position in the list of processes (seven centres) that are implemented not only in the R&D centres, but also in some entities providing more advanced IT outsourcing services. Five centres are involved in financial services. Other, previously unmentioned services (including, but not limited to Decision Support and Knowledge Process Outsourcing and documentation management as well as other support services) are delivered in seven centres (Figure 4).

In conclusion to the analysis of business processes, it should be noted that the Silesia Metropolis features a lack of distinct specialisation. Taking into account centres with foreign capital, the highest share of centres providing customer services (exclusive of IT support) and the highest share of centres involved in human resources management occur in the analysed area compared to other centres of

offshoring of business services in Poland. The position of IT services in the structure of centres is also very important – the Silesia Metropolis features the highest share of these processes in Poland, after Cracow and the Tricity Area.

When asked about changes in the scope of the business of the centres, the majority of the respondents that participated in the completed survey answered that more advanced business operations were released without any reduction in the scope of existing services in 2011. The plans of almost all centres over the next 2-3 years assume implementation of handling of more advanced processes.

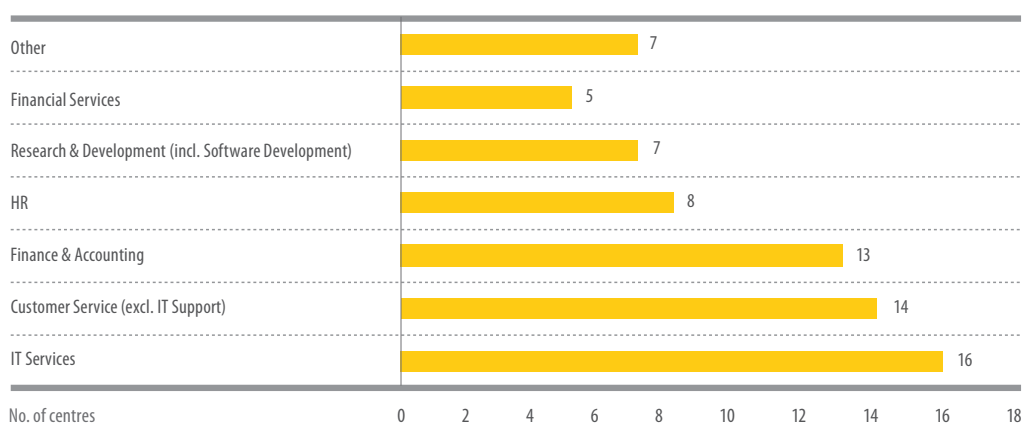
In twelve out of thirteen analysed centres that responded to the question on the geographical range of processed business services, services are provided to enterprises from Poland. Services for clients from Western Europe and Central and Eastern Europe are delivered in eleven of thirteen centres. Obviously, this pertains both to external clients and internal clients (mother corporations). The geographical range of the services provided by centres in the Silesia Metropolis usually covers two or three of the areas analysed. A major area of service provision in six centres is Western Europe, in another five it is Poland, with Central and Eastern Europe in one centre.

Languages for Service Provision in the Centres

Service centres in Katowice and the Silesia Metropolis provide services in over 25 languages, mainly European. Four of them (English, Polish, German and French) are used in the obvious majority of analysed centres³. There is a conspicuously high share of centres (on a national scale) in which the Czech language is used (6 out of 17 analysed entities). It is worth adding that a smaller number of languages (mainly English or German) is spoken in the majority of specialized centres, mainly with an ITO or R&D profile.

² It should be emphasized that the presented estimates pertaining to a number of centres providing specific services are minimum values. It means that, in fact, they may take on higher values. The estimates presented in the Figure do not sum up to the total number of centres as many of them deliver several types of services.

³ Taking into account 13 investors who responded to the question on the use of languages.

Figure 4. Business services centres in Silesia Metropolis (2011)

Source: ABSL internal research.

Service Centres vs. Country of Origin of Capital

Enterprises from seven countries invested in service centres in Katowice and the Silesia Metropolis⁴; moreover, a share of international capital is a feature of the ownership structure of one of the centres. An obvious majority of centres (two thirds) is owned by companies from the European Union. American companies invested in over 1/4 of the total centres performing business operations in the area analysed. It is worth adding that six centres belong to Polish investors.

The share of European Union states in the structure of employment is definitely higher than in the case of share in the number of centres and stands at 81%. Over 2.7 thousand people are employed in companies with French capital and about 1.8 thousand work in British centres. 16% of employees in the sector are employed in centres in which companies from the US are investors. It should be added that a similar situation occurs in Łódź and Poznań, and the

⁴ The country of origin of the investor was assumed to be the country from which the capital actually comes and not the country of incorporation of the parent company of the Polish subsidiary.

share of the headcount in American centres is considerably higher in other entities offshoring business services in Poland. Almost half of the headcount in the US centres in the Silesia Metropolis is generated by two major investors from the US – Rockwell Automation and Mentor Graphics. Others employed in the sector work in centres owned by investors from other countries that also feature a majority of foreign capital.

Non-Salary Benefits Offered by Service Centres

Almost all the analysed centres in Katowice and the Silesia Metropolis offer non-salary benefits to their employees. In the majority of them, employees have the option to take advantage of several benefits to choose from. The most frequently offered benefit available in a dominant number of centres is funding of university studies, post-graduate studies or other types of professional courses. Other popular non-salary benefits are: medical packages (in private medical centres) and funding of language courses. Three quarters of centres make these available. Over 50% of the companies makes a Benefit Card or similar

available to employees. The majority of centres offer employees the option to purchase life insurance. In almost 50% of the centres, employees may also take advantage of funding for sports activities. Less popular non-salary benefits include: the purchase of shares on preferential terms, additional health insurance or a pension fund. Some of the centres also offer benefits that were not specified above. They may include, among others: funding for meals, cinema or theatre tickets, and integration events. It should be emphasized that the option to take advantage of the selected non-salary benefits is in some cases subject to the positions of employees.

Shared Service Centres and Industry Structure

of Mother Companies

An analysis of the industry structure of the capital flowing to Katowice and the Silesia Metropolis in the form of investments into service centres is an interesting issue. This report focuses on shared service centres (SSC). The business profiles of mother companies were allocated to [categories] of a breakdown by industry presented in Table 1.

The findings of the analysis show that shared service centres in the Silesia Metropolis are usually made up by companies involved in:

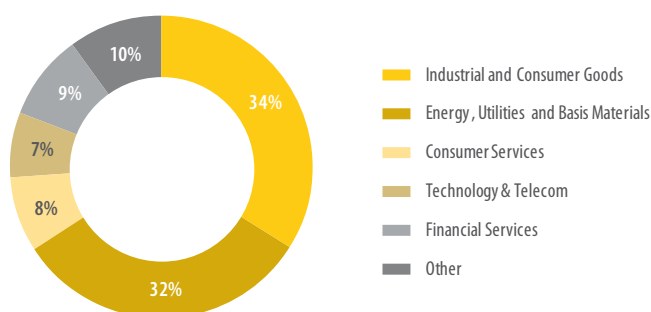
- Production of industrial and consumer goods,
- Supply of power, municipal services (utilities), mining of raw materials and production of semi-finished products.

Almost 2/3rd of SSC centres operating in the analysed area were working for these in 2011. Figure 5 presents the structure of employment in SSC centres broken down into industries of mother companies of these entities. The breakdown shows that those centres working for enterprises involved in the production of industrial and consumer goods have the highest share in the structure of employment of the analysed entities (34%). Mother companies involved in power generation and distribution, municipal services (utilities), mining of raw materials and production of semi-products (32% of the total headcount in the analysed entities) account for the second highest industry in terms of headcount. It may be noticed that the industry structure of mother companies to which SSC centres belong strongly refers to the industrial traditions of the area analysed.

Table 1. Breakdown of companies that make up shared service centres in Poland by industry

Branch	Examples of economic activities
Industrial and Consumer Goods	constructions, aerospace & defense, containers & packaging, electronic equipment, automotive, food, personal goods etc.
Consumer Services	retail & distribution, media & entertainment, travel
Health Care	incl. pharma & biotechnology
Energy, Utilities and Basis Materials	oil, gas; electricity, gas, water; chemicals, forestry & paper, mining, metals
Financial Services	banking, insurance, investments
Technology & Telecom	software, hi-tech, telecom
Other	e.g. public sector – government related, consulting

Source: ABSL internal research.

Figure 5. Structure of employment in shared service centres in the Silesia Metropolis broken down into industries of their mother companies (2011)

Source: ABSL internal study.

Table 2. List of investors from business service sector in Katowice and the Silesia Metropolis

No.	Investor**	Location of Centres	Type of Centre	Range of Employment
1	Cappgemini	Katowice	BPO/ITO	1,000-1,500
2	Contact Center	Katowice, Sosnowiec	BPO/ITO	500-1,000
3	ista	Gliwice, Katowice	SSC	500-1,000
4	Archidoc	Katowice, Chorzów	BPO/ITO	500-1,000
5	TAURON**	Gliwice, Katowice	SSC	300-500
6	Gallup	Ruda Śląska	BPO/ITO	300-500
7	Rockwell Automation	Katowice	SSC	300-500
8	PricewaterhouseCoopers (PwC)	Katowice	SSC	300-500
9	Steria	Katowice	BPO/ITO	300-500
10	ING Services	Katowice	SSC	200-300
11	ArcelorMittal	Dąbrowa Górnicza	SSC	200-300
12	Ruch	Katowice	SSC	200-300

No.	Investor*	Location of Centres	Type of Centre	Range of Employment
13	Mentor Graphics	Katowice	R&D	200-300
14	Grupa Żywiec	Katowice	SSC	100-200
15	Wipro	Dąbrowa Górnicza	BPO/ITO	100-200
16	Pregis	Gliwice	SSC	100-200
17	Orange	Tychy	SSC	100-200
18	Ericsson	Katowice	BPO/ITO	100-200
19	NorthgateArinso	Katowice	BPO/ITO	0-100
20	Tenneco	Gliwice	R&D	0-100
21	General Motors	Gliwice	SSC	0-100
22	Proximity Poland	Katowice	R&D	0-100
23	Kroll Ontrack	Katowice	SSC, R&D	0-100
24	CYCLAD Poland	Katowice	BPO/ITO	0-100
25	Neubloc	Katowice	R&D	0-100
26	Poczta Polska	Katowice	SSC	0-100
27	4EverNET Sp. z o.o.	Katowice	BPO/ITO	0-100
28	Goyello	Gliwice	BPO/ITO	0-100
29	IT4Q Sp. z o.o.	Katowice	BPO/ITO	0-100
30	DisplayLink	Katowice	R&D	0-100
31	Katowicki Holding Węglowy	Katowice	SSC	0-100

Source: ABSL internal study.

* Note: Some investors have more than one service centre – in total, there are 36 centres belonging to 31 investors in the area of the Silesia Metropolis. Employment in the report is calculated separately for each location provided that they are located in various cities or they are various types of centres (functioning as separate units).

** Former Vattenfall Business Services Poland.

Visualization of the New Railway Station in Katowice



Labour Market

The availability of adequately qualified employees is a key decisive factor for the location of the centre in a given market. Apart from experienced employees, the persons most frequently hired are graduates, mainly from the economic and financial, IT and language majors, as well as the engineering and technical majors in the case of research and development centres. Thus, the number of universities in a given region and the system of education on offer are significant factors.

Universities in the Silesia Metropolis

At present, there are 28 active universities in the Silesia Metropolis. Katowice is the largest academic centre in the Silesia Metropolis; almost 50% (15) of the universities operate in the area in question.

The most significant and major universities in the Silesia Metropolis are: the University of Silesia (Uniwersytet Śląski), the Silesian University of Technology (Politechnika Śląska) and the University of Economics in Katowice (Uniwersytet Ekonomiczny w Katowicach). The University of Silesia is one of the major academic universities in Poland; in 2012, over 40 thousand people (regular students, post-graduate studies and PH. D students) studied in 12 departments. The University offers 46 major studies and 130 specialisations. The University of Economics in Katowice (Uniwersytet Ekonomiczny w Katowicach) accounts for one of the oldest universities in the Upper Silesia and simultaneously one of the five major universities of economics in the country. In 2010, approximately 15,000 students studied in 4 departments. The Silesian University of Technology (Politechnika Śląska), located mainly in Gliwice, is a major university of technology in the region; in 2012, 30,000 students studied in 13 departments.

The universities in the Silesia Metropolis are aware how important cooperation with business is for their success. Therefore, Academic Career Centres (Akademickie Biura Karier) operate at almost half of the universities. They offer organisation of workshops, presentations and often hold services with classified job advertisements for potential employees.

The Silesian University of Technology (Politechnika Śląska), which established the Innovation and Technology Transfer Centre (Centrum Innowacji i Transferu Technologii), took one step further. The Centre's offer includes an option for taking advantage of the expertise of experts employed by the university, using professional apparatuses and technology developed by local scientists. This has been made possible via the Internet due to the browser placed on the website of the University of Technology. Apart from this, there is an option for contracting implementation of specific tests. Currently, CITT is in the process of implementing the SWIFT (Scholarships Supporting Innovative Technology Forum) project. An overall objective of the project is to support the academic community in their intense utilisation of intellectual potential through provision of scholarships and offering support for PhD students in universities. 40 project participants may receive a scholarship of up to PLN 3,500. Scholarships will be disbursed over 12 months.

The Innovation, Technology Transfer and Development Centre of the University of Silesia Foundation (Centrum Innowacji, Transferu Technologii i Rozwoju Fundacja Uniwersytetu Śląskiego provides similar options. Entrepreneurs may enter suitable or relevant keywords to a dedicated browser, and faculty staff who conduct research in a given area and who may act as experts will show in the search results.

Ranking of Universities

The numerous high rankings demonstrate the quality of Silesian universities. The Silesian University of Technology (Politechnika Śląska) was in sixth place among the universities of technology, the University of Silesia was seventh in the universities' category and the University of Economics was sixth among universities of economics in the most prestigious ranking published by the "Perspektywy" monthly publication and the "Rzeczpospolita" daily publication in 2011. The University of Silesia (Uniwersytet Śląski) distinguished itself mainly due to its prestige

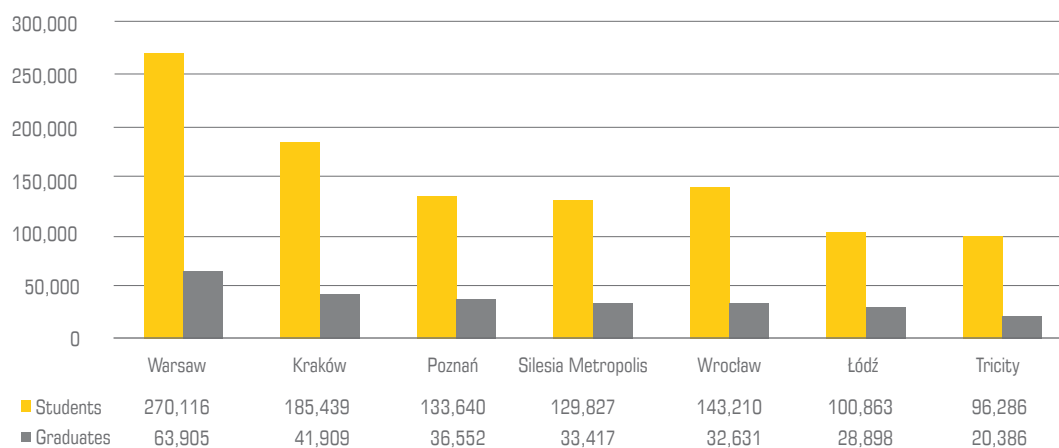
in the academic community, and the University of Technology due to its prestige among employers and innovation.

Academic Majors

The universities of the Silesia Metropolis feature a very broad range of academic major studies. The highest numbers of graduates working in services

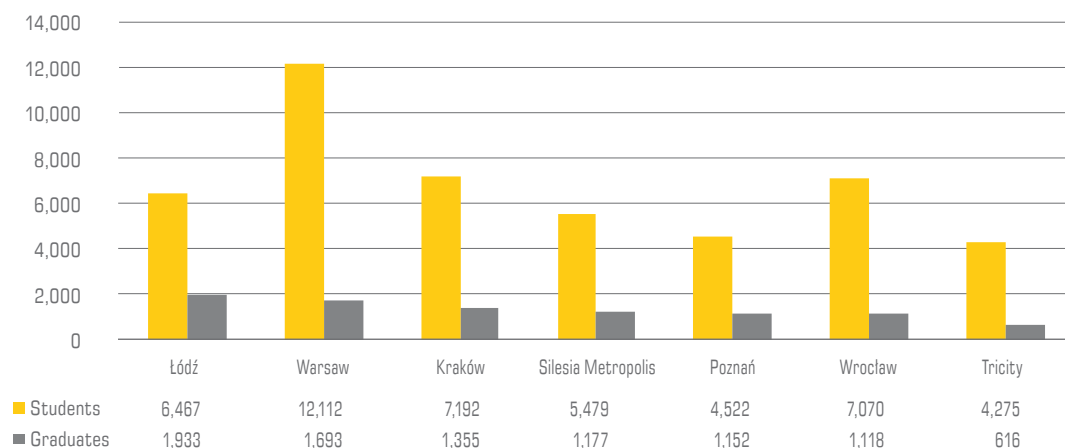
are graduates from the economic and administrative and IT majors. Figures 6-9 represent the number of students and the graduates from these majors compared to the number of students and graduates from other significant academic centres in Poland. The Silesia Metropolis takes fourth place in Poland in terms of total number of graduates, fifth in terms of graduates who major in economics and fourth in terms of number of graduates who major in IT. It is noteworthy that those cities that have more

Figure 6. Total number of students and graduates in the selected centres in Poland in 2010

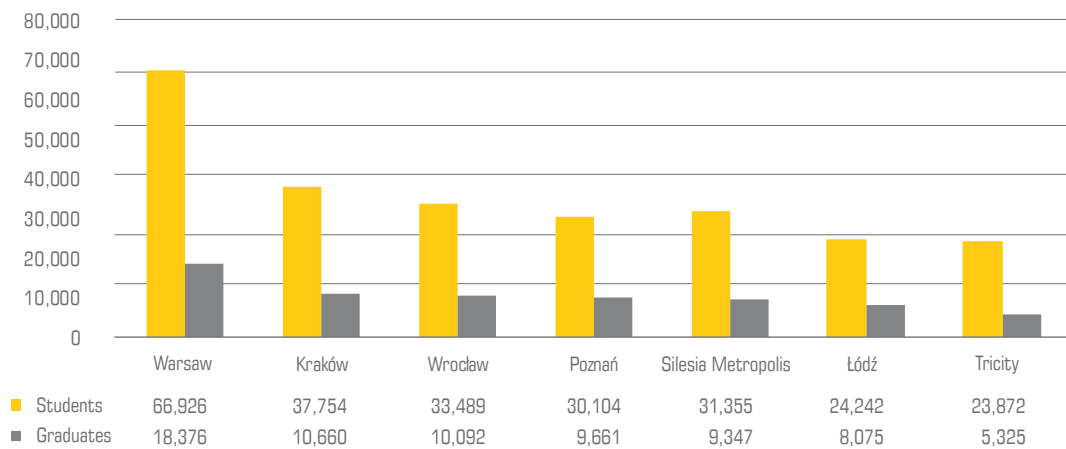


Source: HAYS Poland study based on the data of the Central Statistical Office (Główny Urząd Statystyczny [GUS]).

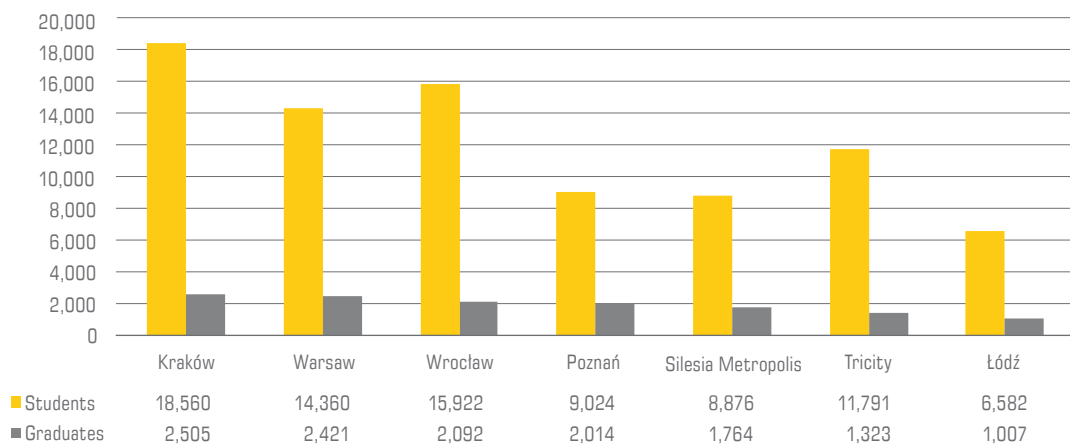
Figure 7. The number of students and graduates from IT studies in the selected centres in Poland in 2010



Source: HAYS Poland study based on data from the Central Statistical Office (Główny Urząd Statystyczny [GUS]).

Figure 8. The number of students and graduates from economic studies in the selected centres in Poland in 2010

Source: HAYS Poland study based on data from the Central Statistical Office (Główny Urząd Statystyczny [GUS]).

Figure 9. The number of students and graduates from engineering and technical studies in the selected centres in Poland in 2010

Source: HAYS Poland study based on data from the Central Statistical Office (Główny Urząd Statystyczny [GUS]).

graduates (Warsaw and Krakow) are simultaneously the markets which are much more saturated in terms of investments in modern business services, which means that the competition for acquisition of the best graduates is significantly higher.

Simultaneously with the introduction of BPO/ITO and SSC centres and more advanced services as well as establishing research and development centres (R&D), engineering and technical studies are gaining in significance. Figure 9 reflects the number of students and graduates of these studies in the universities in the Silesia Metropolis compared to other academic centres in Poland.

Language studies' graduates are also likely to be employed in modern business services centres. The number of graduates in specific language and literature studies at the University of Silesia, a major university in the region offering studies of this type, is presented in Figure 10.

English language and literature studies are the most popular, which should not be any surprise as this language is the most popular at national level (according to the 2011 survey of "Diagnoza Społeczna" ["Social Diagnosis"], 18.4 percent of Poles declare a working command of English) and in Silesia (19.5 percent according to the same survey). The second most popular language is German – 8% of Poles according to the same survey declare a working command of German. The high number of graduates in French language and literature distinguishes the

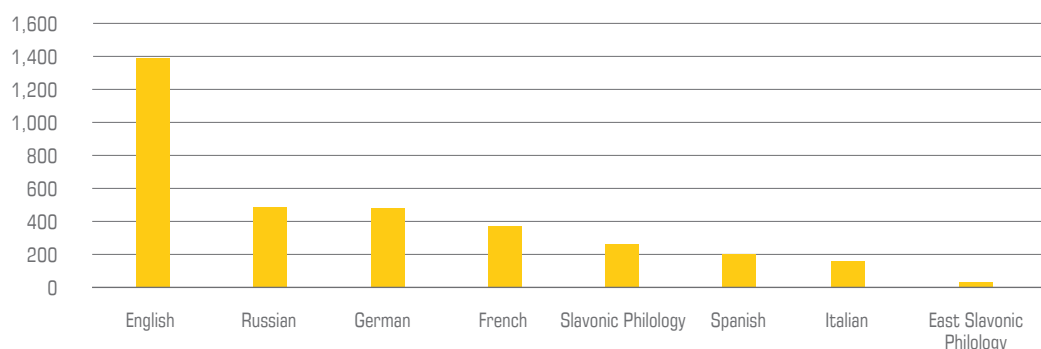
University of Silesia (Uniwersytet Śląski) and the entire Silesia Metropolis from other academic centres. Apart from these, students of English language and literature may choose a specialisation in Arabic or Chinese and thus gain a command of niche languages that are in demand among employers.

International Programs for Students

Companies operating in the modern business services sector in Poland typically provide services to international clients and they therefore hire people of nationalities other than Polish. Investors thus devote increasing attention to eagerness and aptitude for working in an international environment. Data on the willingness of students to travel abroad (i.e. the number of people participating in international student exchange programmes) is a good measure of this skill.

Currently, Erasmus scholarships, i.e. one or two semesters in a university with which the mother university has executed an agreement, are the most popular program. In the academic year 2009/2010, 667 students from universities in the Silesia Metropolis, including 269 students from the University of Silesia, took advantage of this option. The most popular target countries among the students were: Spain (100 students), Germany (74 students) and Italy (73 students).

Figure 10. The number of students of language and literature studies in the University of Silesia (Uniwersytet Śląski) in 2009/2010



Source: HAYS Poland study based on data from the University of Silesia (Uniwersytet Śląski)

Student Activity

An employer's expectations of a future employee include not only confirmation of possessing a university degree, but also any expertise and experience gained during a professional student apprenticeship or any other activity, e.g. activity in a student science group, students' self-government or voluntary projects.

In response to these expectations, students from the universities in the Silesia Metropolis are actively undertaking actions aimed at gaining first-hand experience in the labour market. Almost 70% had a professional student apprenticeship/internship during their studies. Additionally, 20% were active as volunteers, 19% in student science groups and 16% in other associations or organisations.

There were 181 student organisations registered in the University of Silesia. At each department, there is at least one group. Students have the chance to broaden their knowledge in science, social studies and arts areas. Student involvement in science group projects and student organisations not only allows them to develop their interests, but also gain first-hand organisational experience.

Remuneration in the Business Service Sector

Development of the business services sector is strictly dependent on constant access to highly qualified staff with a working command of foreign languages. Simultaneously, service centres provide a one-off opportunity for development of professional skills and qualifications for graduates of Polish universities who are willing to relocate to places that offer employment that enable utilisation of acquired qualifications. Additionally, Poland is becoming an increasingly popular market among foreigners (also from Western and Northern Europe) who are migrating in search of jobs. Workforce mobility and diversity of regions in terms of access to specific skills make the remuneration in a sector presented in Table 3 only indirectly related to location.

When analysing the levels of remuneration in major centres, there is no possibility of indicating cheaper

and more expensive locations. In an expertise-based industry, the costs of employment are strictly related to the accessibility of specific skills in a town and its surroundings: e.g., command of a required foreign language, saturation of the local market or the likelihood of migration of required talents from other regions.

Salaries in the sector depend mainly on:

- Required skills (technology, knowledge of specific systems);
- Required experience in work or professional experience in the business services sector;
- Knowledge of foreign languages: level of knowledge, number of foreign languages spoken by the person as well as popularity of the foreign language (in the case of rare languages, such as, e.g., Scandinavian languages or Dutch, financial expectations can be up to 60% higher);
- Combination of knowledge of foreign languages with required skills (e.g., the combination of knowledge of specific IT systems with a foreign language other than English is very rare);
- Combination of a relevant experience with knowledge of foreign languages, e.g., experience in a managerial position and knowledge of a rare foreign language;
- Availability of specific skills in the local market (e.g. availability of graduates of a specific philology available in the local university);
- Attractive character and quality of city lifestyle (in the case of locations considered by employees as not very attractive it may be necessary to offer a higher salary in order to attract employees from other towns or cities);
- Market saturation as well as cooperation between local centres;
- Employer's brand – candidates are often ready to work for lower remuneration in return for the possibility of gaining professional experience in a well-known and prestigious organisation;

It should be added that in the case of research and development (R&D) centres salaries depend to a large extent on the sector for which the research is conducted.

Table 3. Monthly gross remuneration in the business services sector in Poland for people who have a command of English

	POLAND (PLN)			POLAND (PLN)	
	Min.	Max.		Min	Max
Financial and accounting processes General ledger (GL)			IT processes		
Junior Accountant	3 000	4 000	Junior IT Specialist	2 500	3 500
Accountant	3 500	4 500	IT Specialist	3 500	5 500
Senior Accountant	4 500	7 000	Senior IT Specialist	4 500	7 000
Team Leader	8 000	10 000	Team Leader	8 000	12 000
Process Manager	12 000	15 000	IT Manager	12 000	22 000
Financial and accounting – processes Accounts receivable and accounts payable			Research and development processes		
Junior Associate	2 200	3 300	R&D Assistant	3 000	6 000
Associate	2 500	4 000	R&D Specialist	4 000	8 000
Senior Associate	3 500	6 000	R&D Manager	10 000	22 000
Team Leader	6 000	8 000	Other positions		
Process Manager	9 000	14 000	Transition Manager	8 000	15 000
Customer service processes			Reporting Analyst	4 500	8 000
Junior Specialist	2 200	3 000	Business Analyst	5 000	8 000
Specialist	2 500	3 500	Continuous Improvement Specialist	5 000	9 000
Team Leader	4 500	7 000	SSC / BPO Director	25 000	45 000
Manager	6 500	12 000			
HR processes					
Junior HR/Payroll Specialist	2 500	3 500			
HR/Payroll Specialist	3 500	6 000			
Senior HR/Payroll Specialist	4 500	7 000			
Team Leader	8 000	12 000			

Source: Internal study based on HAYS Poland surveys.

Office Market in Katowice and the Silesia Metropolis

Katowice, which currently offers around 259,500 m² of modern office space, is the major office hub of the Silesia Metropolis.

Due to the proximity to Katowice, which is the major office market in this region, the provision of office space in the satellite cities of Silesia Metropolis is quite limited totalling around 45,000 m² at the end of Q1 2012. The majority of existing office space is located in cities such as Chorzów, Gliwice, Bytom or Sosnowiec. The biggest office project available for lease outside Katowice is Silesia Office Center in Chorzów (13,500 m²). The majority of office space in satellite cities represents average or low standard, with the exception of the fully refurbished office tenements and blocks occupied by banks or other financial institutions. Popular phenomenon observed in these cities (except Katowice) is the presence of offices next to or as a part of the production facilities. These developments are usually entirely owner-occupied.

Construction activity in Katowice

Until late 1990's, office supply in Katowice comprised mostly refurbished tenement houses and redeveloped office blocks of class B & C, located in the premises built prior to 1989. Majority of the modern office space are developments built for owner-occupier use. Speculative office buildings started to be developed in Katowice in 2001, along with completion of Chorzowska 50 and Millenium Plaza.

In 2003/2004 the Altus (former UniCentrum) mixed-use development came on to the market, along with a number of buildings redeveloped for office use. Since then, the combination of slow absorption of new office supply and moderate demand did not justify further office developments. Having regard to the above, the average yearly level of supply during 2005–2008 did not exceed 12,000 m². The largest

office development completed during this period are three buildings located within the Green Park with the total leasing area of 25,000 m². In 2009 over 19,000 m² of space were completed among others in Atrium (12,400 m²) and Havre Barbara (3,600 m²).

2010 was a record-breaking year, with 44,600 m² delivered in three office developments: Reinhold Center (A&B), Francuska Office Center (A&B) and Katowice Business Point. However the entire 2011 have demonstrated how the moderate demand and high vacancy rate have influenced the future office supply. Only two buildings have increased the office stock in the city – Opal Gliwicka (4,800 m²) in Q2 2011 and Opal Chorzowska (3,600 m²) in Q4 2011, which are an example of modernized industrial buildings for office use.

It is worth outlining, that a significant provision of modern office buildings in Katowice (class A & B+) comprises of headquarters of companies from the financial sector, most notably banks (ING Bank Śląski, BRE Bank, Citi Bank Handlowy, PKO BP, Pekao SA, NBP amongst others). These developments are entirely or partly owner-occupied.

Currently only around 44,500 m² of modern office stock remain under construction in Katowice, making the office pipeline for 2012 and 2013 quite limited. One of the projects planned for completion in the Q1 2013 is the first in Poland completely passive office building within the Euro-Centrum complex offering 6,300 m² of modern office space to lease. Other office buildings being currently under construction include: Katowice Business Centre (11,000 m²) and the Neinver investment Dworzec PKP in Katowice (13,700 m²).

Further developer plans include such office projects as: Francuska Business Park (three buildings of 32,500 m², Echo Investment), Silesia Business Park (four buildings of around 43,000 m², Skanska) and further stages of GPP Business Park.

Modern office stock location in Katowice

In respect to the geographic distribution of modern office stock in Katowice it is concentrated in the following areas:

1. City Centre – bordered by Rynek, Korfantego, Sokolska, Chorzowska and Roździeńskiego streets.

New office accommodation has been concentrated predominantly in the City Centre region, which share accounts for around 40% of the total office stock in the city. Major speculative buildings located in downtown Katowice include:

- Katowice Business Point (17,000 m²);
- Chorzowska 50 (15,500m²);
- Altus (12,800 m²).

2. Area in the vicinity of the A4 highway transportation hubs – the area along Górnosłaska Avenue (A4 highway) and boarded by Graniczna, Francuska, Mikołowska and Powstańców Śląskich streets.

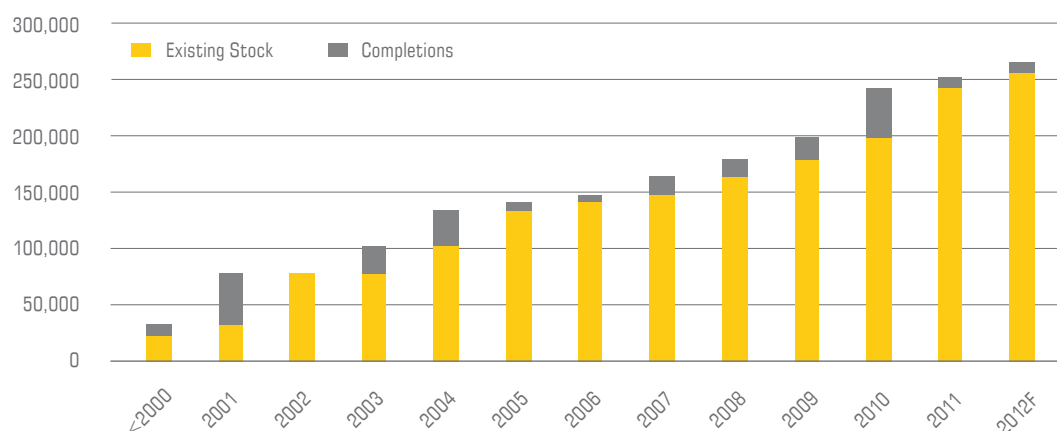
Due to both convenient road connections and

the vicinity of the Katowice City Centre, the area has attracted substantial fraction of office development, among others Millenium Plaza, Atrium, PKO BP and BRE Bank.

The major speculative office scheme that entered the area in 2010 remains the Francuska Office Center (building A of 11,000 m² and building B of 10,400 m² of modern office space, both delivered in Q2 2010).

3. Area to the north to the Gen. Jerzego Ziętka roundabout. Along with completion of two modern office project Reinhold Center, delivered in 2010, the area became a new destination of developers' activity. Another office development planned in this area is the GPP Business Park, which will have a total area of over 30 000 m². The complex is incorporated into the Katowice Special Economic Zone. Delivery date of the first phase (7,500 m²) is scheduled for at the turn of June and July 2012. GPP Business Park is applying for a BREEAM certificate and will have a trigeneration system.

Figure 11. Existing office stock in Katowice



Source: Jones Lang LaSalle, data as of Q1 2012.



Demand for office space in Katowice

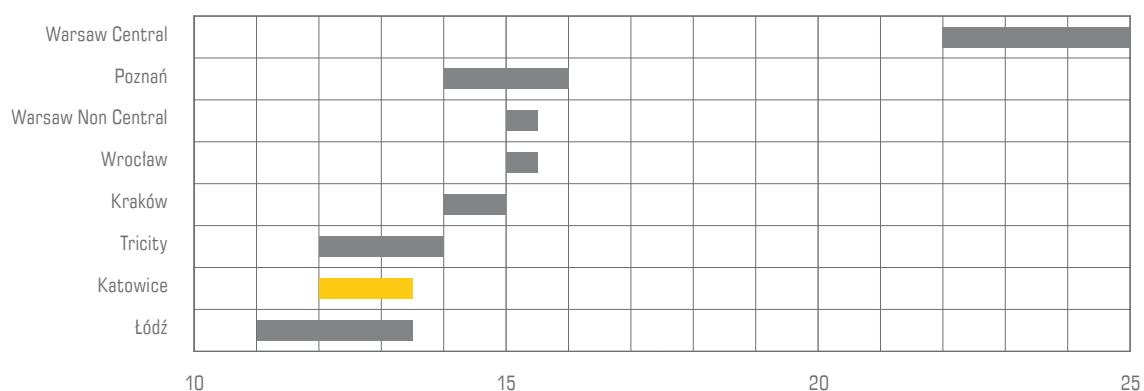
During 2006–2008, Katowice registered strong occupier demand for new office space. An increasing number of foreign investments were locating in Katowicka Special Economic Zone. The interest among companies setting their BPO centres has also risen.

Due to limited level of completions during the 2005–2008, the amount of immediate available office accommodation in 2008 remained very low, with most of new office developments delivered to the market (such as Altus, Chorzowska 50 and Millennium Plaza or Euro-Centrum) remaining almost fully occupied. As a result, the vacancy rate dropped from 3% in 2007 to approximately 1.2% in 2008.

2009 saw, however, a significant slowdown on the demand side, which resulted in sharp increase in

vacancy rate reaching its peak at Q3 2009 of 10.4% and dropped in Q4 2009 and Q1 2010 to 7.6% and 5.4% respectively. The market registered further upward pressures on the vacancy level in Q2 2010. Along with the completions of Reinhold Center, Francuska Office Center (A&B) and Katowice Business Point totalling 44,600 m² (which corresponds with around 17% of the modern office stock in Katowice), the vacancy rate surged to around 18% (corresponding to around 43,000 m² of modern office space vacant in Q4 2010).

Since the H2 2011 the moderate demand started to exceed the limited office supply and vacancy rate was under the downward pressure. By the end of Q1 2012 over 31,800 m² remained vacant, which translates into 12.2% vacancy rate.

Figure 12. Rental Levels in Katowice vs. other office markets in Poland (€/m²/month)

Source: Jones Lang LaSalle, data as of Q1 2012

Rents in offices

As compared to the beginning of 2009, transactional rates in Katowice underwent a strong adjustment and reached the current level of €12.00-13.00 /m² / month. We expect the lower limit of the price range to be valid also for 2012.

Office space available in satellite cities of Silesia Metropolis is offered at PLN 25.00-40.00 /m²/ month depending on the standard and the size of the available space.

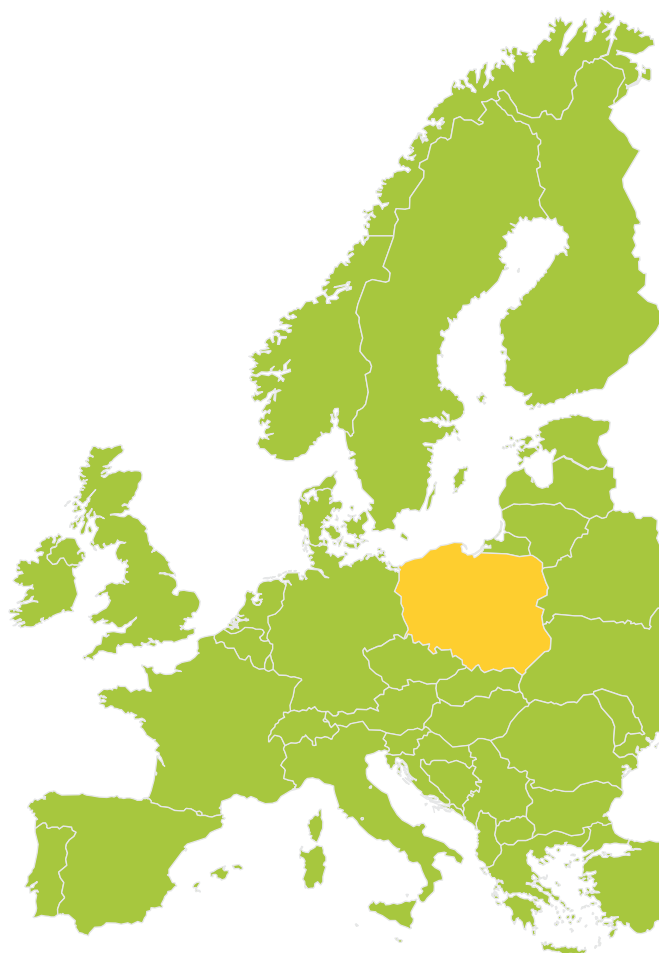
Conclusions and forecasts

2011 saw one of the lowest completions level on the office market in Katowice since 2006 with 8,400 m² of modern office space presented for lease. Due to relatively moderate construction activity by the end of Q1 2012 we expect very limited number of completions in 2012 (7,500 m²) and in 2013 (17,500 m²).

Jones Lang LaSalle estimates, that the expected increase in demand combined with limited construction activity will put the downward pressure on vacancy rate in 2012, at the same time we expect the rents to remain stable.

POLAND

Key data



Area:

312,685 sq km,
country comparison to the world: 70

GDP (purchasing power parity):

\$765.6 billion (2011 est.)
country comparison to the world: 21
\$737.5 billion (2010 est.)
\$710.5 billion (2009 est.)

GDP – real growth rate:

3.8% (2011 est.)

GDP – per capita (PPP):

\$20,100 (2011 est.)
country comparison to the world: 63

Exchange rates:

[zlotych (PLN) per US dollar]
2.83 (2011 est.), 3.02 (2010 est.)

Membership:

EU, NATO, OECD, WTO,
Schengen Zone

Stock of direct foreign investment:

\$205.1 billion (31 Dec. 2011 est.)
country comparison to the world: 23
\$193.1 billion (31 Dec. 2010 est.)

Source: based on CIA World Factbook.



Sektor nowoczesnych usług biznesowych w Katowicach i Metropolii Silesia





Szanowni Państwo,

Region Górnego Śląska przez wiele lat był postrzegany jako centrum przemysłu ciężkiego. W wyniku dynamicznych przemian gospodarczych dzisiaj mam przyjemność zaprezentować Państwu raport na temat sektora nowoczesnych usług biznesowych w Katowicach i Metropolii Silesia.

Ta nowa gałąź usług na przełomie ostatnich kilku lat w Polsce niesamowicie się rozwinęła. Pionierami sektora usług biznesowych w Polsce byli zagraniczni inwestorzy, którzy w naszym kraju doceniają przede wszystkim dostępność wykształconego kapitału ludzkiego, atrakcyjne położenie geograficzne, ale także stabilność polityczną, społeczną oraz gospodarczą. Intensywny progres sektora usług: BPO, ITO, SSC i R&D pokazują twarde statystyki – znaczący wzrost zatrudnienia w ciągu ostatnich 2 lat.

Inwestorzy, zadowoleni z działalności w naszym kraju, planują dalszą ekspansję oraz poszerzanie działalności istniejących centrów o obsługę coraz bardziej zaawansowanych procesów, co stanowi ogromną wartość dla potencjalnych pracowników, jak i przyczynia się do rozwoju firmy. Inwestorzy prowadzący działalność w Metropolii Silesia zdecydowali się na lokalizację swoich centrów na Śląsku ze względu na dostępność wykwalifikowanej kadry, doskonałą lokalizację, jak i wysoko rozwinięty system komunikacji. Tworzenie atrakcyjnych miejsc pracy w sektorze nowoczesnych usług jest jednym z naszych priorytetów, dlatego zależy nam na konsekwentnej poprawie klimatu inwestycyjnego i pozyskiwaniu nowych firm z tego sektora. Mimo że obecnie na terenie Metropolii Silesia funkcjonuje ponad 30 centrów usług, nadal mamy ogromny potencjał do rozwoju tego sektora i jesteśmy gotowi na nowe projekty.

Aktualnie miasto jest w trakcie realizacji ogromnych inwestycji infrastrukturalnych, które mają na celu zmianę wizerunku całego regionu. Transformacja centrum miasta z pewnością wpłynie na jego bardziej pozytywny odbiór przez inwestorów. Nowy Dworzec PKP, jak i projekty w strefie kultury: Międzynarodowe Centrum Kongresowe, nowa siedziba Narodowej Orkiestry Symfonicznej Polskiego Radia, nowa siedziba Muzeum Śląskiego pokazują ogrom zachodzących przemian.

Naszym celem nadrzędnym jest uzyskanie silnej pozycji na mapie inwestycyjnej Europy oraz stworzenie nowoczesnej metropolii o wysokiej jakości życia i biznesu, zarówno dla jej mieszkańców, jak i inwestorów.

A handwritten signature in blue ink that reads "Piotr Uszok". The signature is fluid and cursive, written in a professional style.

Piotr Uszok, Prezydent Miasta Katowice

Kluczowe fakty o Katowicach i Metropolii Silesia

Katowice to 300-tysięczne, dynamicznie rozwijające się miasto położone w południowej Polsce. Jest stolicą dwumilionowej Metropolii Silesia¹ oraz administracyjnym, akademickim i kulturalnym sercem województwa śląskiego.

Najważniejsze dla inwestorów atuty Katowic i Metropolii Silesia to: centralne położenie w Europie, dostępność wysoko wykwalifikowanej kadry, dobrze rozwinięta komunikacja wewnętrzna i zewnętrzna, dostępność powierzchni biurowej, zachęty inwestycyjne (w tym oferowane przez Katowicką Specjalną Strefę Ekonomiczną), atrakcyjne otoczenie biznesowe oraz wysoka jakość życia.

Katowice są miastem ludzi młodych, bardzo dobrze wykształconych, posługujących się swobodnie językami obcymi. Metropolia Silesia stanowi jedno z największych centrów akademickich w Polsce. W 28 szkołach wyższych studiuje około 130 tys. studentów, co roku kończy je ponad 30 tys. absolwentów. Wiedza, kreatywność i sumienność potencjalnych pracowników to największe atuty, jakie Metropolia Silesia oferuje inwestorom.

Połączenia lotnicze do kilkudziesięciu miast w Polsce i Europie zapewnia Międzynarodowy Port Lotniczy Katowice w Pyrzowicach (Katowice Airport, KTW), położony około 30 km na północ od centrum Katowic. Jest to trzeci pod względem liczby obsługiwanych pasażerów port lotniczy w Polsce (ponad 2,5 mln w 2011 roku). Dzięki dogodnym połączeniom

do ważnych europejskich centrów przesiadkowych (m.in. Frankfurt, Monachium, Düsseldorf) możliwa jest również łatwa podróż do USA. Korzystne położenie i świetne warunki atmosferyczne sprawiają, że lotnisko szczyty się najmniejszą w Polsce liczbą dni, w których nie ma możliwości lądowania. W bezpośrednim sąsiedztwie centrum Katowic działa także mniejsze lotnisko – Katowice-Muchowiec – zorientowane głównie na obsługę ruchu biznesowego. Ponadto, w promieniu 100 km od Katowic znajdują się dwa inne międzynarodowe porty lotnicze – Kraków Balice Airport i Airport Ostrawa w Czechach.

Metropolia Silesia jest jednym z najważniejszych węzłów drogowych i kolejowych w Polsce. Przecinają się tu międzynarodowe szlaki drogowe, zapewniając dogodne połączenie z siecią zachodnioeuropejskich autostrad. Szlaki kolejowe łączą Katowice z licznymi miastami w Polsce oraz stolicami sąsiednich państw: Wiedniem, Berlinem, Pragą, Bratysławą i Kijowem. Warto również wspomnieć o rozbudowanym systemie komunikacji publicznej funkcjonującym w obrębie Metropolii Silesia i zapewniającym sprawny transport osób pomiędzy poszczególnymi miastami wchodzącymi w jej skład.

¹ Związek 14 sąsiadujących ze sobą miast położonych na terenie konurbacji katowickiej. Jedna z największych i najbardziej dynamicznie rozwijających się metropolii w Polsce i Europie Środkowo-Wschodniej.

Rysunek 1. Położenie Metropolii Silesia



Źródło: opracowanie własne ABSL.

Wstęp

Sektor nowoczesnych usług biznesowych w Polsce w ostatnich latach dynamicznie się rozwija, zatrudniając już znacznie ponad 100 tys. osób (łącznie z centrami R&D), w tym 85 tys. w centrach usług z kapitałem zagranicznym. Polska jest zdecydowanym liderem w Europie Środkowo-Wschodniej, pod względem wielkości zatrudnienia w omawianym sektorze. Katowice i Metropolia Silesia stanowią jedno z ważnych skupień centrów usług nie tylko w skali kraju, ale i w tej części Europy² (Rysunek 2).

Celem niniejszego raportu jest **kompleksowa charakterystyka sektora nowoczesnych usług biznesowych w Katowicach i Metropolii Silesia³** oraz **omówienie ich atrakcyjności inwestycyjnej**, jako lokalizacji dla offshoringu usług biznesowych. W opracowaniu przyjęto szeroką definicję branży, obejmującą również działalność badawczo-rozwojową. Rozważania dotyczące sektora oparto na analizie centrów usług z kapitałem zagranicznym⁴ oraz polskim: centrów usług wspólnych (SSC), outsourcingu procesów biznesowych (BPO/ITO) oraz badawczo-rozwojowych (R&D).

Pomimo stosunkowo niewielkiego zaangażowania kapitału przez centra usług, pełnią one bardzo ważną rolę na lokalnym i regionalnym rynku pracy, ze względu na wielkość zatrudnienia. Na obszarze Katowic i Metropolii Silesia prowadzi działalność **36 centrów usług⁵, które według stanu na koniec 2011 roku zatrudniały 7,5 tys. osób. Od 2009 roku pojawiło się w omawianym sektorze 2,7 tys. nowych miejsc pracy (czyli ponad 1/3 obecnego stanu zatrudnienia)**. Dzięki funkcjonowaniu centrów usług, przede wszystkim tych z kapitałem zagranicznym, dokonana się znacząca przemiana ilościowa i jakościowa na katowickim rynku

pracy. Należy podkreślić, że **od 2009 roku powstała aż 1/4 centrów istniejących dziś w Katowicach i Metropolii Silesia**. Spośród działających obecnie centrów usług, 17 to centra usług wspólnych (SSC), 13 – centra usług outsourcingowych (BPO/ITO) oraz 6 – centra badawczo-rozwojowe (R&D). Warto podkreślić, że centra z kapitałem zagranicznym stanowią dominującą część omawianych podmiotów (30 z 36 centrów), zatrudniając ponad 90% ogółu pracowników sektora na omawianym obszarze. **Dominująca większość centrów na obszarze Metropolii Silesia znajduje się w Katowicach (24 z 36), które skupiają prawie 2/3 całkowitego zatrudnienia w sektorze na omawianym obszarze.**

Podstawowym źródłem informacji wykorzystanym do analiz w niniejszym opracowaniu, była własna baza danych centrów usług prowadzących działalność w Polsce. Zestawienie to jest uaktualniane na bieżąco od ponad dwóch lat, dzięki pozyskiwaniu danych pochodzących od firm, informacji zawartych w raportach branżowych oraz kwerendzie prasowej wybranych czasopism. Bardzo istotnym etapem projektu badawczego było skierowanie przez Związek Liderów Sektora Usług Biznesowych (ABSL) i UM Katowice internetowej ankiety do kadry zarządzającej centrami usług i wypełnienie kwestionariuszy przez przedstawicieli 11 inwestorów, którzy otworzyli na omawianym obszarze swoje centra usług, zatrudniające 4,2 tys. osób, co stanowi aż 55% wszystkich pracowników sektora w Metropolii Silesia. Dzięki temu, w analizach tematycznych możliwe jest uogólnienie informacji uzyskanych z ankiety na obszar całej Metropolii.

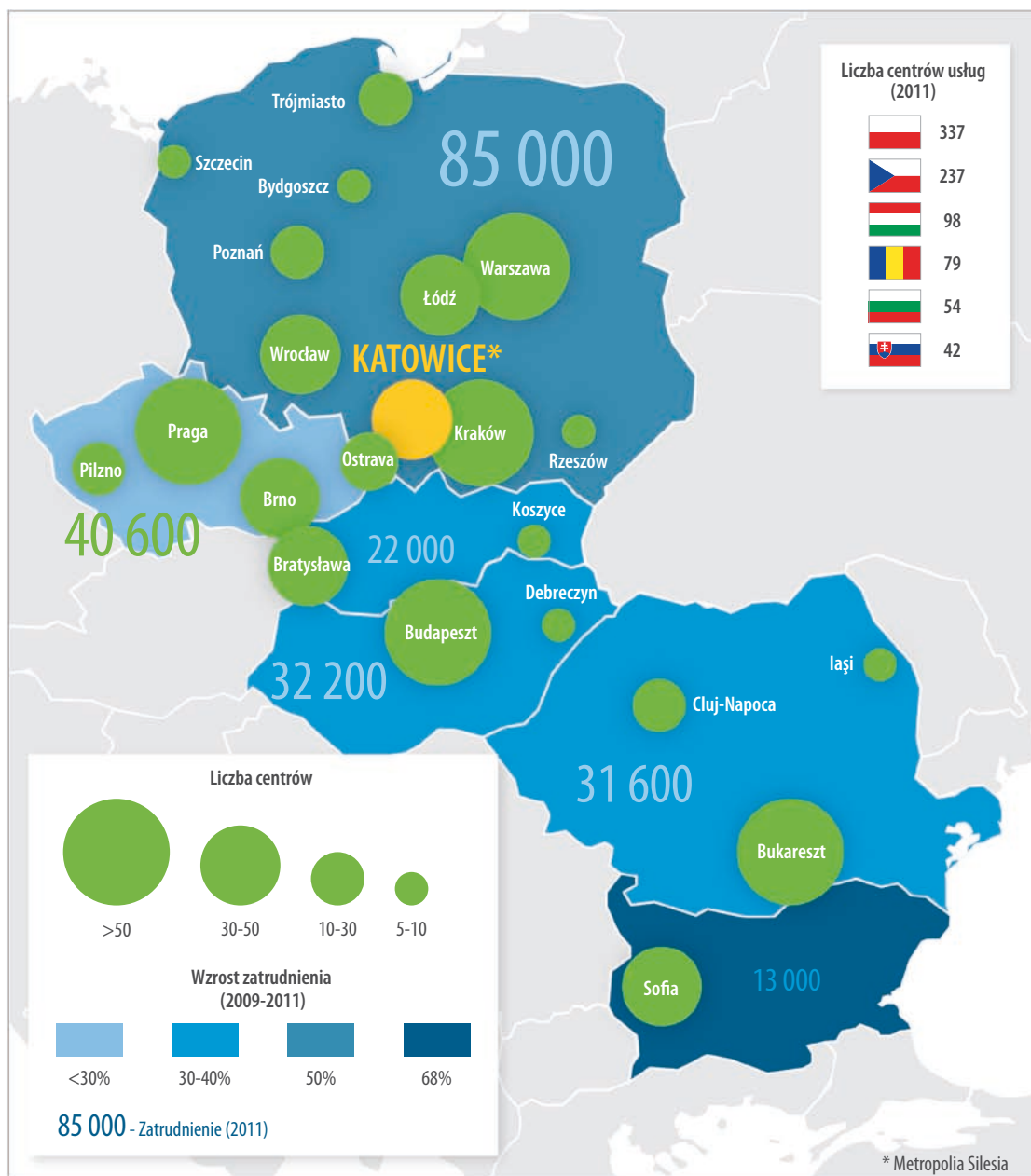
² Generując w 2011 roku 3% całkowitego zatrudnienia w zagranicznych centrach usług w Europie Środkowo-Wschodniej.

³ Przestrzenną jednostkę analityczną w zakresie charakterystyki centrów usług stanowi w opracowaniu Metropolia Silesia. W niektórych miejscach podano również informacje dotyczące samych Katowic.

⁴ Centra, w których inwestorzy zagraniczni posiadają co najmniej 10% kapitału akcyjnego/zakładowego nazywane są w opracowaniu „zagranicznymi centrami usług” lub „centrami usług z kapitałem zagranicznym”.

⁵ W Katowicach, Gliwicach, Sosnowcu, Rudzie Śląskiej, Chorzowie, Tychach i Dąbrowie Górniczej.

Rysunek 2. Katowice i Metropolia Silesia na mapie offshoringu usług biznesowych Europy Środkowo-Wschodniej



Źródło: Raport ABSL „Sektor nowoczesnych usług biznesowych w Polsce 2012”; opracowanie na podstawie danych McKinsey oraz ABSL.

W niniejszym raporcie wyróżniono trzy typy centrów usług (ze względu na zakres prowadzonej działalności):

1. **Centra outsourcingu procesów biznesowych** (Business Process Outsourcing Centres/IT Outsourcing Centres, BPO/ITO) – wyspecjalizowane firmy lub ich jednostki organizacyjne, które na zlecenie innych przedsiębiorstw przejmują realizację wybranych, nieprodukcyjnych procesów biznesowych⁶.
2. **Centra usług wspólnych** (Shared Services Centres, SSC) – wyodrębnione jednostki usługowe danego przedsiębiorstwa lub samodzielne podmioty gospodarcze działające na rzecz macierzystej organizacji i jej oddziałów, obsługujące powierzone im procesy biznesowe.
3. **Centra badawczo-rozwojowe** (Research & Development Centres, R&D) – wyspecjalizowane firmy, które prowadzą prace badawczo-rozwojowe na zlecenie innych przedsiębiorstw lub wyodrębnione jednostki przedsiębiorstw działające w obszarze badań i rozwoju. Z uwagi na przyjęcie szerokiej definicji działalności badawczo-rozwojowej, do tego typu zostały również zaliczone centra techniczno-inżynierskie oraz centra, w których dominującą działalność stanowią prace nad rozwojem oprogramowania⁷.

Warto dodać, że niektóre centra obsługują zarówno firmę macierzystą, jak i klientów zewnętrznych. Jest to tzw. hybrydowy model świadczenia usług. W bazie danych nie wydzielono oddzielnego, mieszanego typu centrów BPO/SSC lecz przyporządkowano poszczególne podmioty do podstawowych typów (BPO/ITO, SSC, R&D) na podstawie ich dominującego profilu działalności. Proces zacierania się różnic między wymienionymi wyżej typami centrów zmusza jednak do ostrożności w podejmowanych analizach.

Autorzy pragną podziękować wszystkim przedstawicielom firm oraz instytucji, którzy wyrazili zgodę na udział w badaniach i poświęcili swój czas na przygotowanie danych na potrzeby niniejszego opracowania.

⁶ Outsourcing procesów IT (ITO) potraktowano jako składową BPO.

⁷ Warto podkreślić, że warunkiem uznania danego podmiotu za centrum usług badawczo-rozwojowych jest prowadzenie przez niego głównie działalności komercyjnej w zakresie usług dla biznesu. W związku z tym, w niniejszym opracowaniu nie uwzględniono m.in. szeregu instytucji badawczych.



Charakterystyka centrów usług w Katowicach i Metropolii Silesia

Historia rozwoju sektora nowoczesnych usług biznesowych w Katowicach i Metropolii Silesia

Przeciętne centrum usług w Katowicach i Metropolii Silesia działa od 2007 roku. Pierwsi zagraniczni inwestorzy z omawianej branży otworzyli swoje centra usług już ponad 10 lat temu, jednak aż 2/3 centrów powstało po 2005 roku. W Katowicach i Metropolii Silesia każdego roku inwestuje kilka firm z sektora nowoczesnych usług biznesowych. Największy jednoroczny przyrost nowych inwestycji nastąpił dotychczas w 2008 roku, kiedy powstało siedem centrów usług. Wśród najważniejszych czynników sprzyjających znaczącemu wzrostowi liczby nowych inwestycji w sektorze, począwszy od 2005 roku była z pewnością pozytywna reakcja inwestorów na wstąpienie Polski do Unii Europejskiej. Akcesja przyczyniła się do wzrostu wiarygodności politycznej kraju oraz zmian w zakresie uwarunkowań prawnych funkcjonowania działalności gospodarczej. Decydujące znaczenie w kontekście „boomu inwestycyjnego” miał jednak rozwój sektora w skali globalnej i związana z tym konieczność poszukiwania nowych rynków, spełniających zapotrzebowanie na świadczenie nowoczesnych usług biznesowych. Biorąc pod uwagę centra usług z kapitałem zagranicznym, udział Katowic i Metropolii Silesia w ogólnej liczbie centrów w Polsce w okresie od 2009 do końca 2011 roku zmienił się nieznacznie, wzrastając z 10,3% do 10,4%.

Zatrudnienie w sektorze i jego zmiany

Wśród **7,5 tys. osób zatrudnionych w centrach usług w Katowicach i Metropolii Silesia**, większość (52%) pracuje w centrach BPO/ITO (pomimo tego iż nie przeważają one liczebnie nad centrami SSC). Około 3,2 tys. osób zatrudniają centra usług wspólnych, a poniżej 500 osób – centra badawczo-rozwojowe. Dominujący udział centrów BPO/ITO jest zasługą dużego zatrudnienia generowanego przez dwóch

największych pracodawców z sektora: Capgemini oraz Contact Center. Wspomniane przedsiębiorstwa zatrudniają łącznie prawie 30% ogółu pracowników centrów usług na analizowanym obszarze.

Generalnie, zatrudnienie w centrach usług w Metropolii Silesia wzrosło w porównaniu do 2009 roku o 55% (analogicznie w samych Katowicach). Ciekawe wnioski wypływają z analizy pozycji omawianego ośrodka pod względem zatrudnienia w centrach usług z kapitałem zagranicznym w Polsce. Według danych dla lat 2009-2011, Metropolia Silesia była trzecim (po Wrocławiu i Łodzi) najszybciej rozwijającym się ośrodkiem offshoringu usług w Polsce. **Liczba zatrudnionych w zagranicznych centrach usług na obszarze Metropolii pod koniec 2011 roku była o 46% wyższa niż w końcu 2009 roku.** Udział omawianego ośrodka w ogólnym zatrudnieniu w centrach usług w Polsce pozostał na zbliżonym poziomie, wynosząc w 2011 roku 8,1%.

Plany istniejących centrów zakładają, że pod koniec 2012 roku w Metropolii Silesia będzie zatrudnionych **9,0 tys. osób (wzrost o 1/5 w porównaniu do stanu z końca 2011 roku)**. Wartość ta nie uwzględnia jednak nowych miejsc pracy w centrach, które nie ogłosiły jeszcze rozpoczęcia działalności. Można zatem przypuszczać, że ostatecznie będzie wyższa.

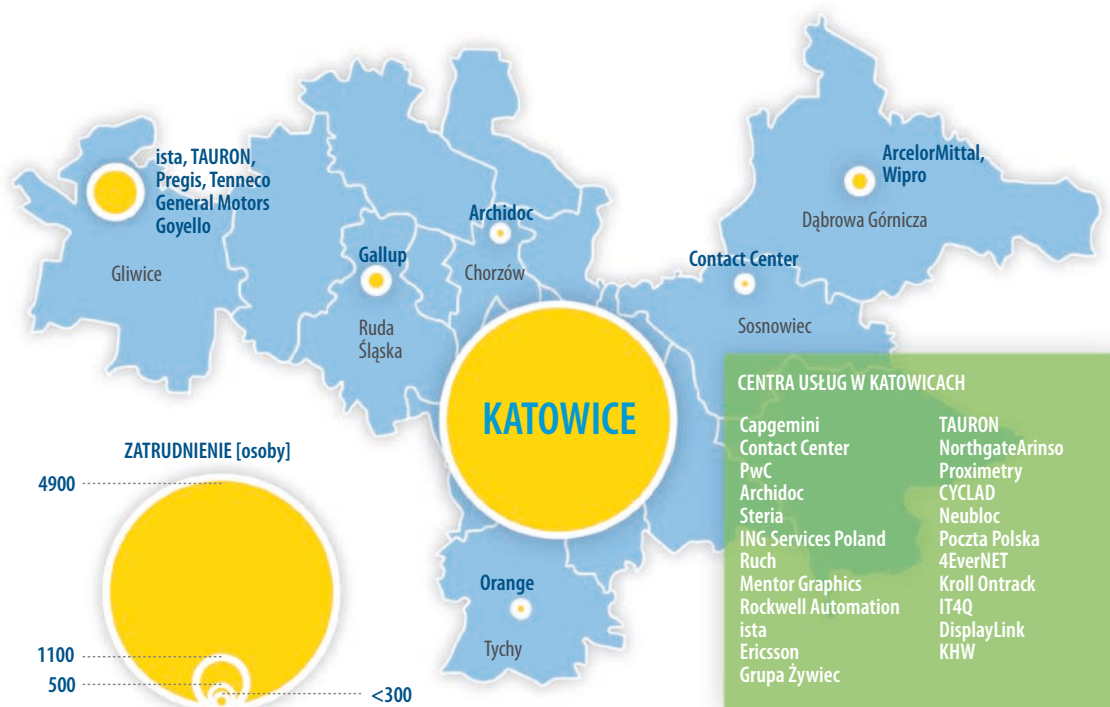
Czy gdyby jeszcze raz dokonywano wyboru lokalizacji to – w świetle dotychczasowych doświadczeń funkcjonowania centrum w obecnym miejscu – inwestorzy wybraliby tę samą miejscowość? Okazuje się, że **wszyscy respondenci, którzy wyrazili swoją opinię są zdania, że ich firmy ponownie zainwestowałyby w miastach Metropolii Silesia.**

Co interesujące, przeciętne centrum usług w Polsce zatrudnia 252 osoby. W Metropolii Silesia wartość ta wynosi 231 osób (235 w centrach katowickich). Centra na omawianym obszarze zatrudniają zatem statystycznie mniej osób niż przeciętnie w skali kraju⁸.

Warto podkreślić, że firmy z sektora obecne na obszarze Metropolii Silesia, w dużym stopniu korzystają z pracowników mieszkających poza miejscowościami, w których funkcjonują centra usług. Jest to wynik dużej mobilności mieszkańców Metropolii Silesia,

⁸ Wzięto pod uwagę tylko centra z kapitałem zagranicznym.

Rysunek 3. Centra usług w Metropolii Silesia (2011)



Źródło: badania własne ABSL.

możliwej m.in. dzięki dobrze rozwiniętemu systemowi dróg, jak i transportu publicznego. Informacje zebrane przez Urząd Miasta Katowice potwierdzają tę tendencję – przykładowo z 1,3 tys. osób zatrudnionych w centrach Capgemini w Katowicach, tylko ok. 20% to mieszkańcy samych Katowic, reszta dojeżdża do pracy z innych miast. Stanowi to dowód na bardzo ścisły związek pomiędzy ośrodkami miejskimi tworzącymi metropolię.

Rodzaje procesów biznesowych obsługiwanych w centrach usług

Analiza struktury usług świadczonych w centrach SSC, BPO/ITO oraz R&D wykazała⁹, że procesami biznesowymi obsługiwany w największej liczbie centrów w Katowicach i Metropolii Silesia są usługi IT (16). Czternaście centrów zajmuje się obsługą klienta (z wyłączeniem wsparcia IT), a 13 obsługą finansowo-księgową. W ośmiu centrach realizuje się procesy związane z zarządzaniem zasobami ludzkimi. Kolejną pozycję na liście procesów zajmuje działalność badawczo-rozwojowa (siedem centrów), która realizowana jest nie tylko w centrach R&D, ale również w niektórych jednostkach świadczących bardziej zaawansowane usługi outsourcingu IT. Pięć centrów zajmuje się usługami finansowymi. Pozostałe, nie wymienione wcześniej usługi (m.in. Decision Support i Knowledge Process Outsourcing oraz zarządzanie dokumentacją i inne usługi wsparcia), świadczane są w siedmiu centrach (Rysunek 4).

Podsumowując analizę struktury procesów biznesowych należy zauważyć, że Metropolia Silesia charakteryzuje się brakiem wyraźnej specjalizacji. Biorąc pod uwagę centra usług z kapitałem zagranicznym, omawiany obszar cechuje – w porównaniu do innych, głównych ośrodków offshoringu usług biznesowych w Polsce – największy udział centrów świadczących usługi w zakresie obsługi klienta (z wyłączeniem wsparcia IT) oraz największy w badanej

grupie udział centrów zajmujących się zarządzaniem zasobami ludzkimi. Istotną jest również pozycja Usług IT w strukturze centrów – Metropolia Silesia charakteryzuje trzeci największy udział tych procesów w Polsce, po Krakowie i Trójmieście.

Zdecydowana większość respondentów uczestniczących w przeprowadzonym badaniu, pytana o zmiany w zakresie działalności centrów odpowiedziała, że w ciągu 2011 roku miało miejsce wprowadzenie bardziej zaawansowanych działalności bez zmniejszania dotychczasowego zakresu świadczonych usług. Plany prawie wszystkich centrów na najbliższe 2-3 lata zakładają wprowadzenie obsługi bardziej zaawansowanych procesów.

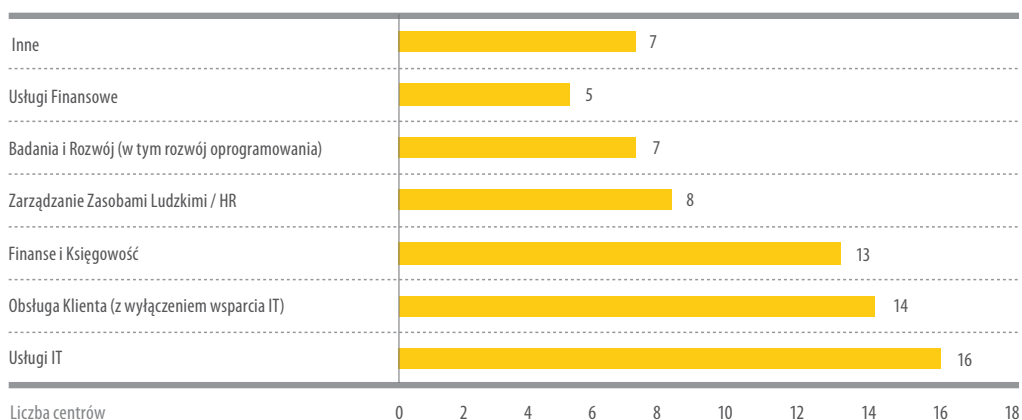
W dwunastu z trzynastu analizowanych centrów, które odpowiedziały na pytanie dotyczące zasięgu geograficznego obsługiwanych procesów biznesowych, świadczone są usługi na rzecz przedsiębiorstw z Polski. Usługi dla klientów z Europy Zachodniej oraz Europy Środkowo-Wschodniej wykonywane są w jedenastu z trzynastu centrów. Oczywiście, dotyczy to zarówno klienta zewnętrznego, jak i wewnętrznego (korporacje macierzyste). Zasięg geograficzny usług świadczonych przez centra z Metropolii Silesia obejmuje najczęściej dwa lub trzy z analizowanych obszarów. Głównym obszarem świadczenia usług dla sześciu centrów jest Europa Zachodnia, dla kolejnych pięciu – Polska, a dla jednego – Europa Środkowo-Wschodnia.

Języki, w których centra świadczą usługi

Centra usług w Katowicach i Metropolii Silesia świadczą usługi w ponad 25 językach, głównie europejskich. Cztery z nich (angielski, polski, niemiecki i francuski) są używane w zdecydowanej większości analizowanych centrów¹⁰. Zwraca uwagę duży (w skali kraju) udział centrów, w których wykorzystuje się język czeski (6 na 13 badanych podmiotów). Warto również dodać, że mniejsza liczba języków (przede wszystkim angielski lub niemiecki) wykorzystywana jest w większości wysoko wyspecjalizowanych centrów, głównie o profilu ITO lub R&D.

⁹ Należy zaznaczyć, że przedstawione szacunki dotyczące liczby centrów świadczących poszczególne usługi są wartościami minimalnymi. Oznacza to, że w rzeczywistości mogą one przyjmować wyższe wartości. Szacunki przedstawione na rycinie nie sumują się do ogólnej liczby centrów, ponieważ w wielu z nich świadczonych jest po kilka rodzajów usług.

¹⁰ Biorąc pod uwagę 13 inwestorów, którzy udzielili odpowiedzi na pytanie dotyczące wykorzystania języków.

Rysunek 4. Procesy biznesowe obsługiwane w centrach usług w Metropolii Silesia (2011)

Źródło: badania własne ABSL.

Centra usług a kraj pochodzenia kapitału

W centra usług w Katowicach i Metropolii Silesia zainwestowały przedsiębiorstwa z 7 państw¹¹, ponadto strukturę własnościową jednego z centrów charakteryzuje udział kapitału międzynarodowego. Zdecydowana większość centrów (dwie trzecie) jest własnością firm z Unii Europejskiej. Przedsiębiorstwa amerykańskie zainwestowały w ponad 1/4 ogółu centrów działających na omawianym obszarze. Warto dodać, że sześć centrów należy do inwestorów polskich.

Udział państw Unii Europejskiej w strukturze zatrudnienia jest zdecydowanie wyższy niż w przypadku udziału w liczbie centrów i wynosi 81%. Ponad 2,7 tys. osób jest zatrudnionych w firmach z kapitałem francuskim, a około 1,8 tys. pracuje w centrach brytyjskich. 16% pracowników sektora zatrudnionych jest w centrach, w których inwestorami są przedsiębiorstwa z USA. Należy dodać, że podobna sytuacja

ma miejsce w Łodzi i Poznaniu, natomiast w pozostałych głównych ośrodkach offshoringu usług biznesowych w Polsce, udział zatrudnienia w centrach amerykańskich jest o wiele wyższy. Prawie połowę zatrudnienia w centrach amerykańskich w Metropolii Silesia generują dwaj najwięksi inwestorzy z USA – Rockwell Automation oraz Mentor Graphics. Pozostali zatrudnieni w sektorze pracują w centrach będących własnością inwestorów z innych krajów, a także charakteryzujących się większościowym kapitałem międzynarodowym.

¹¹ W analizie przyjęto za kraj pochodzenia inwestora takie państwo, z którego faktycznie pochodzi kapitał, a nie kraj rejestracji spółki nadrzędnej wobec polskiej spółki zależnej.

Świadczenia pozapłacowe oferowane

przez centra

Prawie wszystkie analizowane centra w Katowicach i Metropolii Silesia oferują swoim pracownikom dodatki pozapłacowe. W większości z nich pracownicy mają możliwość skorzystania z kilku dodatków, do wyboru. Najczęściej oferowanym świadczeniem, obecnym w dominującej części centrów, jest dofinansowanie studiów wyższych, podyplomowych lub innego rodzaju specjalistycznych kursów. Kolejnymi popularnymi dodatkami pozapłacowymi są: pakiet medyczny (w prywatnych placówkach medycznych) oraz dofinansowanie kursów językowych. Dostęp do nich zapewnia 3/4 centrów. Ponad połowa firm umożliwia pracownikom korzystanie z Karty Benefit

lub podobnych tego typu. Większość centrów oferuje również zatrudnionym w nich osobom wykupienie ubezpieczenia na życie. W prawie połowie centrów pracownicy mogą także skorzystać z dofinansowania zajęć sportowych. Mniej popularnymi przywilejami pozapłacowymi są: zakup akcji na preferencyjnych zasadach, dodatkowe ubezpieczenie zdrowotne czy fundusz emerytalny. W kilku centrach oferowane są również niewymienione wyżej dodatki. Można wśród nich wyróżnić m.in.: dofinansowywanie posiłków, bilety do kina czy teatru, imprezy integracyjne. Należy podkreślić, że możliwość skorzystania z wybranych przywilejów pozapłacowych jest w niektórych przypadkach uzależniona od stanowisk zajmowanych przez pracowników.

Ulica 3 Maja – wizualizacja nowego Dworca PKP



Centra usług wspólnych a struktura branżowa firm macierzystych

Interesującym zagadnieniem jest analiza struktury branżowej kapitału napływającego do Katowic i Me-

tropolii Silesia w postaci inwestycji w centra usług. W niniejszym raporcie skoncentrowano uwagę na centrach usług wspólnych (SSC). Profile działalności firm macierzystych przypisano do podziału branżowego zaprezentowanego w Tabeli 1.

Tabela 1. Podział branżowy firm tworzących w Polsce centra usług wspólnych

Branża	Przykładowe działalności gospodarcze
Produkcja towarów przemysłowych i konsumenckich	produkcja sprzętu budowlanego, przemysł lotniczy i obronny, produkcja kontenerów i opakowań, produkcja sprzętu elektronicznego, przemysł motoryzacyjny, przemysł spożywczy, towary konsumenckie itd.
Usługi konsumenckie	handel i dystrybucja, media i rozrywka, turystyka
Ochrona zdrowia	w tym przemysł farmaceutyczny i biotechnologia
Energia, usługi komunalne (media), surowce i półprodukty	wydobycie i przetwórstwo ropy naftowej i gazu ziemnego; zaopatrywanie w energię elektryczną, gaz i wodę; przemysł chemiczny, przemysł drzewny i papierniczy, wydobycie i przetwórstwo surowców mineralnych, przetwórstwo metali
Usługi finansowe	usługi bankowe, ubezpieczeniowe, inwestycyjne
Technologie i Telekomunikacja	oprogramowanie, hi-tech, telekomunikacja
Inne	np. sektor publiczny, usługi konsultingowe

Źródło: badania własne ABSL

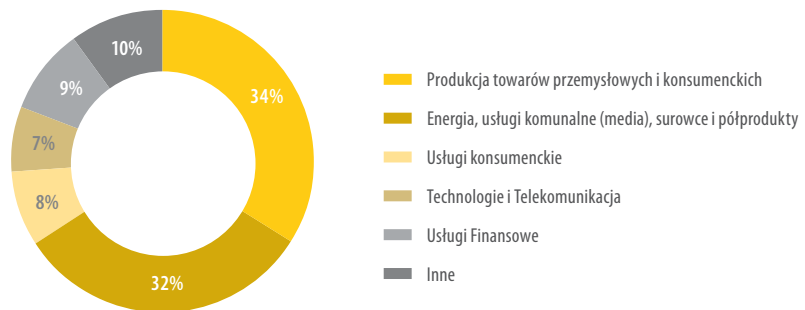
Wyniki analizy wskazują, że centra usług wspólnych w Metropolii Silesia tworzą najczęściej firmy zajmujące się:

- produkcją towarów przemysłowych i konsumenckich,
- dostarczaniem energii, usług komunalnych (mediów), wydobywaniem surowców i tworzeniem półproduktów.

Na ich rzecz pracowało prawie 2/3 centrów SSC działających na analizowanym obszarze w 2011 roku. Na Rysunku 5 zaprezentowano strukturę zatrudnienia w centrach SSC, w podziale na branże firm macierzystych tych podmiotów. Zestawienie poka-

zuje, że to centra działające na rzecz przedsiębiorstw zajmujących się produkcją towarów przemysłowych i konsumenckich charakteryzują się największym udziałem w strukturze zatrudnienia spośród analizowanych podmiotów (34%). Drugą pod względem wielkości zatrudnienia branżą są firmy macierzyste zajmujące się energetyką, usługami komunalnymi (media), wydobywaniem surowców i tworzeniem półproduktów (32% ogółu zatrudnienia w analizowanych podmiotach). Można zatem zauważyć, że struktura branżowa firm macierzystych, do których należą centra SSC, silnie nawiązuje do przemysłowych tradycji analizowanego obszaru.

Rysunek 5. Struktura zatrudnienia w centrach usług wspólnych w Metropolii Silesia, w podziale na branże ich firm macierzystych (2011)



Źródło: badania własne ABSL.

Wizualizacja Międzynarodowego Centrum Kongresowego

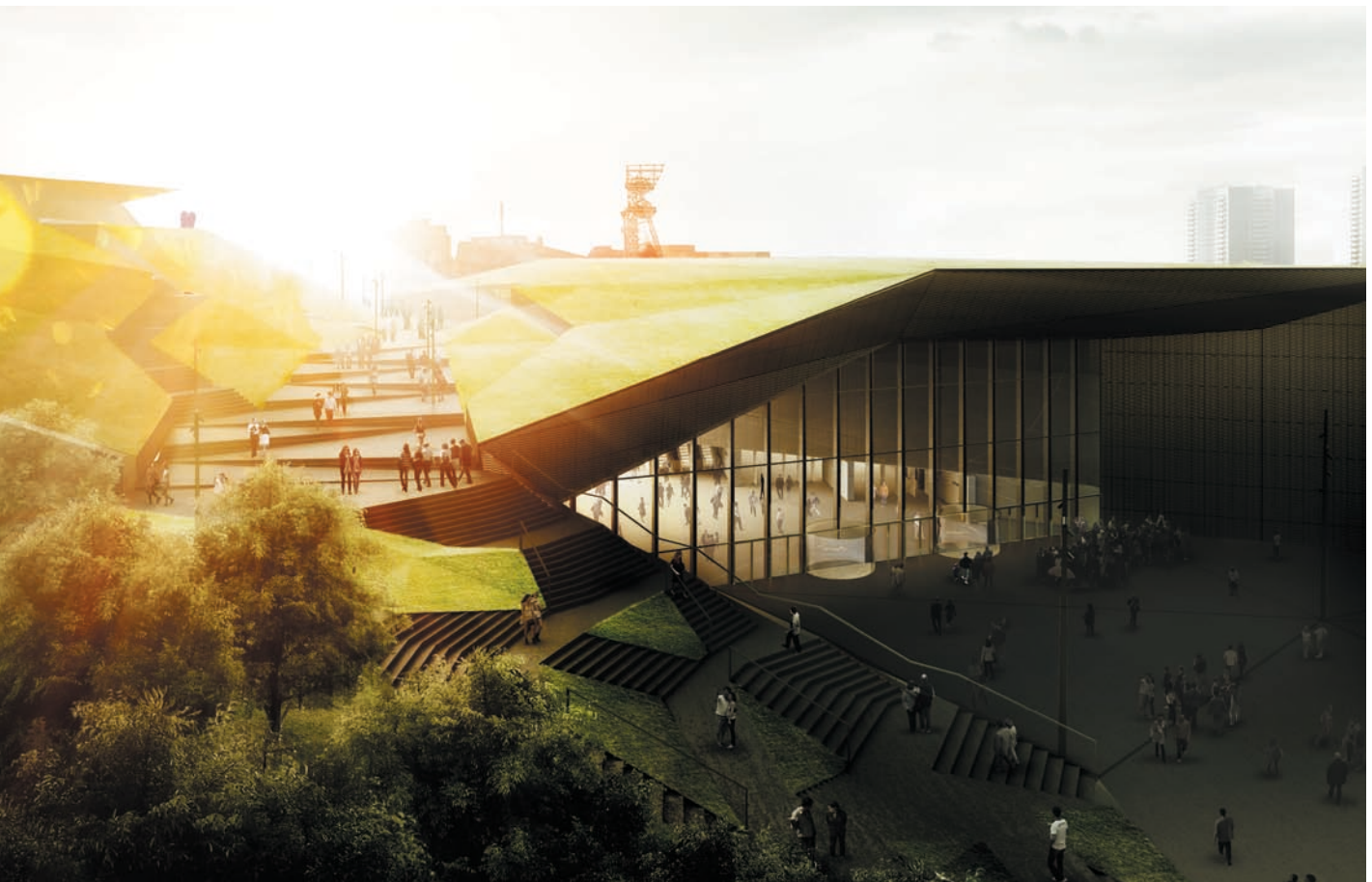


Tabela 2. Lista inwestorów z sektora nowoczesnych usług biznesowych w Katowicach i Metropolii Silesia

Lp.	Inwestor*	Lokalizacja centrów	Typ centrum	Przedział zatrudnienia
1	Capgemini	Katowice	BPO/ITO	1000-1500
2	Contact Center	Katowice, Sosnowiec	BPO/ITO	500-1000
3	ista	Gliwice, Katowice	SSC	500-1000
4	Archidoc	Katowice, Chorzów	BPO/ITO	500-1000
5	TAURON**	Gliwice, Katowice	SSC	300-500
6	Gallup	Ruda Śląska	BPO/ITO	300-500
7	Rockwell Automation	Katowice	SSC	300-500
8	PricewaterhouseCoopers (PwC)	Katowice	SSC	300-500
9	Steria	Katowice	BPO/ITO	300-500
10	ING Services	Katowice	SSC	200-300
11	ArcelorMittal	Dąbrowa Górnicza	SSC	200-300
12	Ruch	Katowice	SSC	200-300
13	Mentor Graphics	Katowice	R&D	200-300
14	Grupa Żywiec	Katowice	SSC	100-200
15	Wipro	Dąbrowa Górnicza	BPO/ITO	100-200
16	Pregis	Gliwice	SSC	100-200
17	Orange	Tychy	SSC	100-200
18	Ericsson	Katowice	BPO/ITO	100-200

Lp.	Inwestor*	Lokalizacja centrów	Typ centrum	Przedział zatrudnienia
19	NorthgateArinso	Katowice	BPO/ITO	0-100
20	Tenneco	Gliwice	R&D	0-100
21	General Motors	Gliwice	SSC	0-100
22	Proximetry Poland	Katowice	R&D	0-100
23	Kroll Ontrack	Katowice	SSC, R&D	0-100
24	CYCLAD Poland	Katowice	BPO/ITO	0-100
25	Neubloc	Katowice	R&D	0-100
26	Poczta Polska	Katowice	SSC	0-100
27	4EverNET Sp. z o.o.	Katowice	BPO/ITO	0-100
28	Goyello	Gliwice	BPO/ITO	0-100
29	IT4Q Sp. z o.o.	Katowice	BPO/ITO	0-100
30	DisplayLink	Katowice	R&D	0-100
31	Katowicki Holding Węglowy	Katowice	SSC	0-100

Źródło: badania własne ASBL.

* Uwaga: Niektórzy inwestorzy posiadają więcej niż jedno centrum usług – łącznie na obszarze Metropolii Silesia jest 36 centrów należących do 31 inwestorów. Zatrudnienie w raporcie obliczane jest odrębnie dla każdej z lokalizacji, pod warunkiem, że znajdują się w różnych miejscowościach lub są to różne typy centrów (funkcjonujące jako odrębne jednostki).

** Poprzednio Vattenfall Business Services Poland.

Wizualizacja nowego Dworca PKP w Katowicach z Galerią Katowicką



Rynek pracy

Dostępność odpowiednio wykwalifikowanych pracowników jest kluczowym czynnikiem decydującym o lokalizacji centrum na danym rynku. Oprócz doświadczonych pracowników, najczęściej zatrudniani są również absolwenci, przede wszystkim kierunków ekonomiczno-finansowych, informatycznych oraz filologicznych, a w przypadku centrów badawczo-rozwojowych – również inżynierjno-technicznych. Niezwykle istotną kwestią jest zatem liczba uczelni wyższych w danym regionie oraz oferowany system kształcenia.

Szkoły wyższe w Metropolii Silesia

Obecnie na terenie Metropolii Silesia działa 28 szkół wyższych. Katowice są największym ośrodkiem akademickim w Metropolii Silesia – funkcjonuje tu prawie połowa (15) wszystkich uczelni na omawianym obszarze.

Najważniejszymi i największymi uczelniami na terenie Metropolii Silesia są: Uniwersytet Śląski, Politechnika Śląska oraz Uniwersytet Ekonomiczny w Katowicach. Uniwersytet Śląski to jedna z największych uczelni akademickich w Polsce. W roku 2012 na 12 wydziałach studiowało ponad 40 tys. osób (studentów, słuchaczy studiów podyplomowych i doktorantów). Uniwersytet prowadzi 46 kierunków i 130 specjalności. Jedną z najstarszych uczelni na Górnym Śląsku, a zarazem jedną z pięciu największych uczelni ekonomicznych w kraju jest Uniwersytet Ekonomiczny w Katowicach. W roku 2010 na 4 wydziałach studiowało tu około 15 tys. studentów. Politechnika Śląska, mieszcząca się przede wszystkim na terenie Gliwic, to największa w regionie uczelnia techniczna. W 2012 roku na 13 wydziałach studiowało tutaj 30 tys. osób.

Uczelnie z obszaru Metropolii Silesia wiedzą, jak istotna dla ich sukcesu jest współpraca z biznesem. W związku z tym, przy niemal połowie szkół wyższych działają Akademickie Biura Karier. Oferują one potencjalnym pracodawcom możliwość organizacji warsztatów, prezentacji, a często prowadzą także serwisy z ogłoszeniami o pracę.

O krok dalej poszła Politechnika Śląska, przy której powstało Centrum Innowacji i Transferu Technologii. Oferta Centrum obejmuje możliwość skorzystania z ekspertów zatrudnionych na uczelni, wykorzystanie specjalistycznej aparatury lub technologii opracowanej przez tutejszych naukowców. Wszystko to możliwe przez Internet, dzięki wyszukiwarce umieszczonej na stronie Politechniki. Oprócz tego, możliwe jest zlecenie wykonania konkretnych badań. CITT prowadzi obecnie projekt SWIFT (Stypendia Wspomagające Innowacyjne Forum Technologii). Celem ogólnym projektu jest wsparcie społeczności akademickiej w intensywnym wykorzystaniu potencjału intelektualnego, poprzez ufundowanie stypendiów oraz zaoferowanie wsparcia towarzyszącego doktorantom i doktorantom uczelni wyższych: 40 uczestników projektu może otrzymać stypendium w wysokości do 3,5 tys. PLN. Stypendium będzie wypłacane przez okres 12 miesięcy.

Podobne możliwości stwarza Centrum Innowacji, Transferu Technologii i Rozwoju Fundacja Uniwersytetu Śląskiego (CITTRFUŚ). Przedsiębiorcy mogą w specjalnej wyszukiwarce wpisać interesujące ich słowa kluczowe, a w wynikach wyszukiwania pokażą się pracownicy naukowcy prowadzący badania w tej dziedzinie, którzy służyć mogą jako eksperci.

Rankingi uczelni

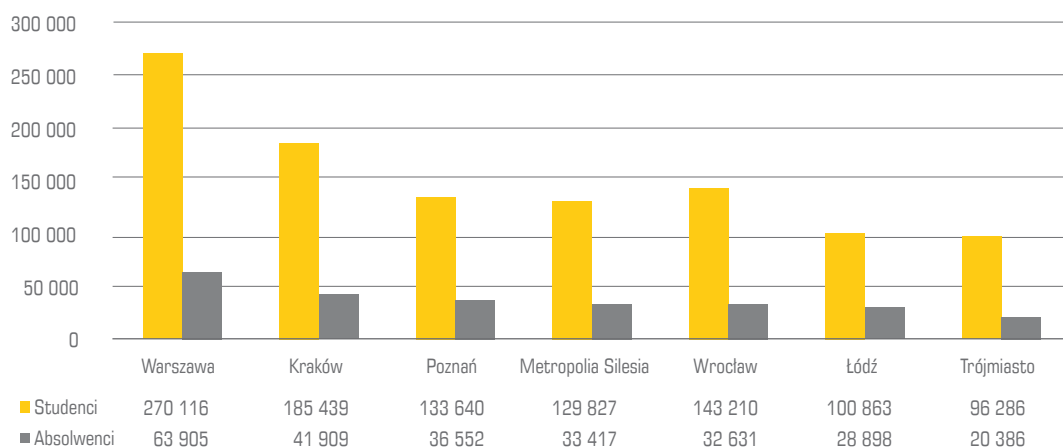
Wysoki poziom śląskich uczelni unaoczniają liczne rankingi szkół wyższych. W najbardziej prestiżowym, publikowanym przez miesięcznik „Perspektywy” oraz dziennik „Rzeczpospolita”, w roku 2011 Politechnika Śląska zajęła 6. miejsce wśród uczelni technicznych, Uniwersytet Śląski był 7. w kategorii uniwersytetów, a Uniwersytet Ekonomiczny zajął 6. miejsce wśród uczelni ekonomicznych. Uniwersytet Śląski wyróżnił się przede wszystkim prestiżem w środowisku akademickim, a Politechnika prestiżem wśród pracodawców oraz innowacyjnością.

Kierunki kształcenia

Uczelnie Metropolii Silesia charakteryzują się bardzo szeroką ofertą kierunków studiów. Największa liczba absolwentów pracujących w centrach usług kończy kierunki ekonomiczno-administracyjne oraz informatyczne. Na Rysunkach 6–9 zaprezentowano liczbę studentów oraz absolwentów tych kierunków

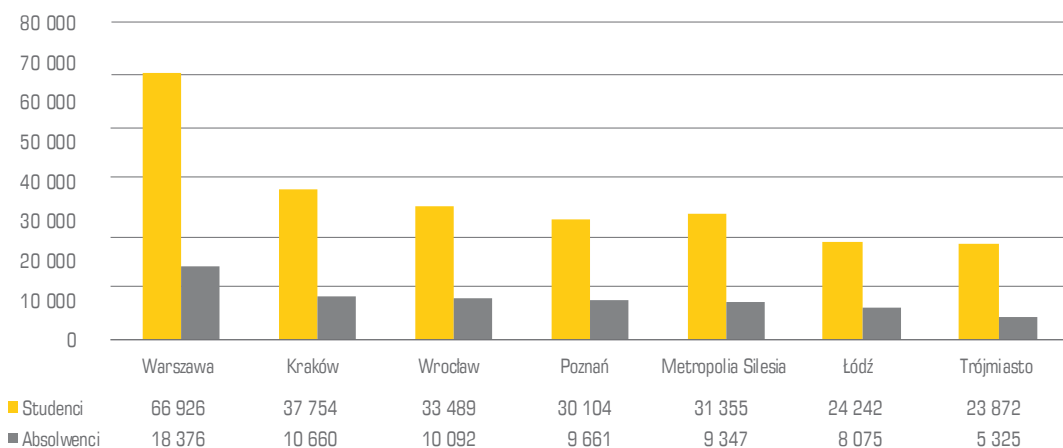
w porównaniu do liczby studentów i absolwentów z innych ważnych ośrodków akademickich w Polsce. Metropolia Silesia zajmuje czwarte miejsce w Polsce pod względem liczby absolwentów ogółem, piąte pod względem liczby absolwentów kierunków ekonomicznych oraz czwarte pod względem liczby absolwentów kierunków informatycznych. Należy przy tym zaznaczyć, że miasta, które mają więcej absolwentów

Rysunek 6. Liczba studentów i absolwentów ogółem w wybranych ośrodkach w Polsce w 2010 roku



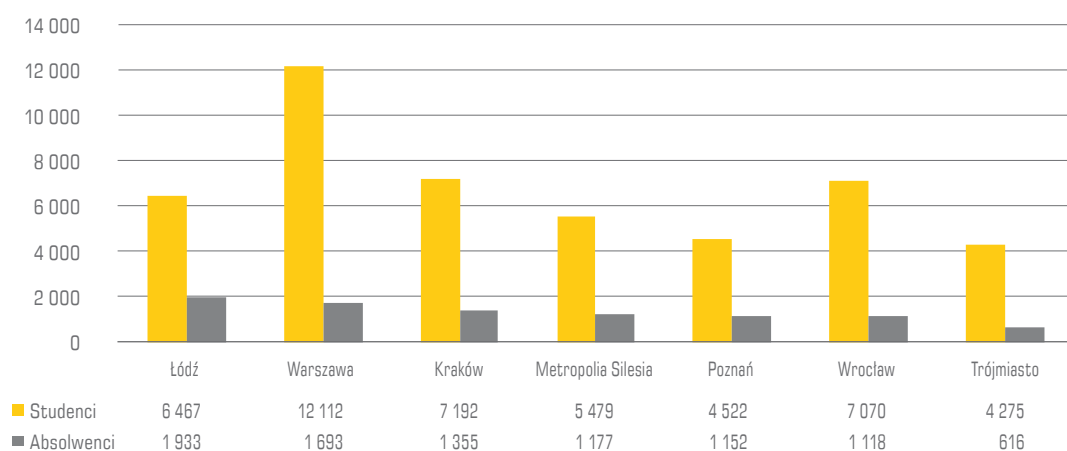
Źródło: opracowanie własne HAYS Poland na podstawie danych Głównego Urzędu Statystycznego (GUS).

Rysunek 7. Liczba studentów i absolwentów studiów ekonomicznych w wybranych ośrodkach w Polsce w 2010 roku



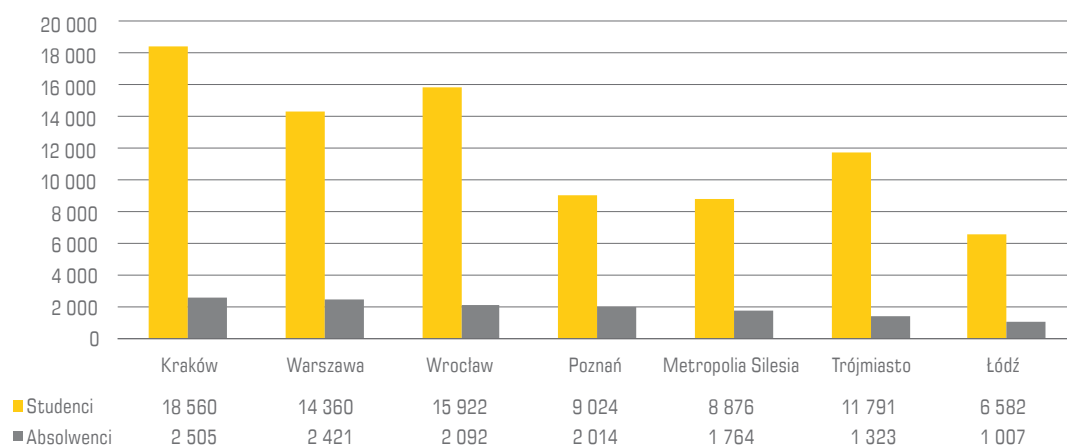
Źródło: opracowanie własne HAYS Poland na podstawie danych Głównego Urzędu Statystycznego (GUS).

Rysunek 8. Liczba studentów i absolwentów studiów informatycznych w wybranych ośrodkach w Polsce w 2010 roku



Źródło: opracowanie własne HAYS Poland na podstawie danych Głównego Urzędu Statystycznego (GUS).

Rysunek 9. Liczba studentów i absolwentów studiów inżynierjno-technicznych w wybranych ośrodkach w Polsce w 2010 roku



Źródło: opracowanie własne HAYS Poland na podstawie danych Głównego Urzędu Statystycznego (GUS).

(Warszawa czy Kraków) są jednocześnie rynkami dużo bardziej nasyconymi pod kątem inwestycji z sektora nowoczesnych usług biznesowych, co oznacza, że konkurencja w zabieganiu o najlepszych absolwentów jest nieporównywalnie większa.

Wraz z wprowadzaniem do centrów BPO/ITO i SSC coraz bardziej zaawansowanych usług oraz tworzeniem w Polsce centrów badawczo-rozwojowych (R&D), większego znaczenia nabierają kierunki inżynieryjno-techniczne. Rysunek 9. przedstawia liczbę studentów i absolwentów tych właśnie kierunków na uczelniach Metropolii Silesia w porównaniu do innych ośrodków akademickich w Polsce.

Zatrudnienie w centrach nowoczesnych usług biznesowych znaleźć mogą również absolwenci kierunków językowych. Liczba absolwentów poszczególnych filologii na Uniwersytecie Śląskim, największej uczelni w regionie oferującej tego typu kształcenie, została przedstawiona na Rysunku 10.

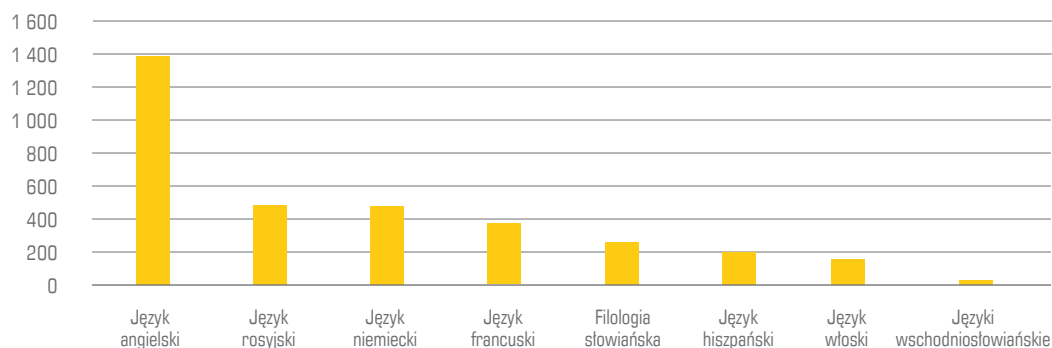
Najpopularniejszą filologią jest anglistyka, co nie powinno dziwić, jako że język ten jest zdecydowanie najpopularniejszy zarówno w skali kraju (wg badania „Diagnoza Społeczna” z 2011 roku, 18,4% Polaków deklaruje czynną znajomość języka angielskiego), jak i na Śląsku (19,5% wg tego samego badania).

Na drugim miejscu pod względem popularności jest język niemiecki – 8% Polaków wg tego samego badania deklaruje jego czynną znajomość. Tym co wyróżnia Uniwersytet Śląski oraz całą Metropolię Silesia spośród innych ośrodków akademickich jest duża liczba absolwentów romanistyki (język francuski). Oprócz tego, studenci anglistyki mogą wybrać specjalizację z językiem arabskim czy chińskim, dzięki czemu zdobywają umiejętność posługiwania się poszukiwanymi przez pracodawców językami niszowymi.

Międzynarodowe programy dla studentów

Firmy z sektora nowoczesnych usług biznesowych w Polsce najczęściej świadczą usługi dla klientów zagranicznych, w związku z czym zatrudniają także osoby innej narodowości niż Polska. Dlatego też inwestorzy coraz częściej zwracają uwagę na taką cechę, jak gotowość i umiejętność pracy w międzynarodowym środowisku. Dobrym miernikiem tej cechy są dane na temat mobilności zagranicznej studentów, czyli np. liczby osób biorących udział w zagranicznych wymianach studenckich.

Rysunek 10. Liczba studentów kierunków językowych na Uniwersytecie Śląskim w roku 2009/2010



Źródło: opracowanie własne HAYS Poland na podstawie danych Uniwersytetu Śląskiego.



Najbardziej popularnym programem wymian jest obecnie stypendium Erasmus, czyli wyjazd na semestr lub dwa do uczelni, z którą uczelnia macierzysta studenta ma podpisaną umowę. W roku akademickim 2009/2010 z tej możliwości skorzystało 667 studentów z uczelni na terenie Metropolii Silesia, w tym 269 z Uniwersytetu Śląskiego. Najpopularniejszymi krajami docelowymi wśród studentów tej uczelni były: Hiszpania (100 studentów), Niemcy (74) i Włochy (73).

Aktywność studencka

Oczekiwania pracodawcy wobec przyszłego pracownika dotyczą nie tylko potwierdzenia posiadania wyższego wykształcenia, ale również wiedzy i doświad-

czenia zdobytego w czasie praktyk zawodowych lub innej aktywności, np. działalności w studenckim kole naukowym, samorządzie studenckim lub wolontariacie.

Studenci z uczelni na terenie Metropolii Silesia wychodząc naprzeciw oczekiwaniom, aktywnie podejmują działania zmierzające do zdobycia pierwszych doświadczeń na rynku pracy. Prawie 70% z nich odbywało praktyki/staże w trakcie studiów. Dodatkowo 20% z nich udzielało się jako wolontariusze, 19% działało w studenckim kole naukowym, a 16% w innych stowarzyszeniach lub organizacjach.

Na Uniwersytecie Śląskim w roku 2010 zarejestrowanych było 181 organizacji studenckich. Na każdym wydziale działa przynajmniej jedno koło. Studenci mają okazję poszerzać swoją wiedzę zarówno w tematach związanych z naukami ścisłymi, jak i spo-

łecznymi i humanistycznymi. Udział w projektach kół naukowych i organizacji studenckich nie tylko pozwala studentom rozwijać swoje zainteresowania, ale też zdobyć pierwsze doświadczenia organizacyjne.

Wynagrodzenia w sektorze

nowoczesnych usług biznesowych

Rozwój sektora nowoczesnych usług jest ściśle uzależniony od stałego dostępu do wysoko wykwalifikowanej kadry ze znajomością języków obcych. Jednocześnie, centra usług stanowią niepowtarzalną szansę na rozwój umiejętności i kwalifikacji zawodowych dla absolwentów polskich uczelni, którzy chętnie przeprowadzają się do miejsc, które oferują zatrudnienie umożliwiające wykorzystanie nabytych kwalifikacji. Dodatkowo, Polska staje się coraz popularniejszym rynkiem wśród obcokrajowców (również z zachodniej i północnej Europy), którzy migrują w poszukiwaniu pracy. Mobilność kadry oraz zróżnicowanie regionów pod kątem dostępu do poszczególnych kompetencji sprawia, że wynagrodzenia w sektorze przedstawione w Tabeli 3 tylko pośrednio związane są z lokalizacją.

Analizując poziomy wynagrodzeń w głównych ośrodkach, nie można jednoznacznie wskazać tańszych czy też droższych lokalizacji. W branży opartej na wiedzy, koszty zatrudnienia są ściśle uzależnione od dostępności poszczególnych umiejętności w mieście i okolicach, np. znajomości wymaganego języka obcego, nasycenia rynku lokalnego, jak również od możliwości migracji potrzebnych talentów z innych regionów.

Wynagrodzenia na poszczególnych stanowiskach zależą przede wszystkim od:

- Wymaganych umiejętności (technologii, znajomości konkretnych systemów);

- Wymaganego doświadczenia w pracy oraz stażu pracy w sektorze nowoczesnych usług biznesowych;
- Znajomości języków obcych: jej poziomu, liczby znanych języków oraz tego, jak popularny jest język (w przypadku języków rzadkich, takich jak np. języki skandynawskie lub holenderski oczekiwania finansowe mogą być nawet o 60% wyższe);
- Połączenia znajomości języków obcych z odpowiednimi umiejętnościami (np. połączenie znajomości konkretnych systemów IT z językiem obcym innym niż angielski jest bardzo rzadkie);
- Połączenia odpowiedniego doświadczenia ze znajomością języków obcych, np. doświadczenie na stanowisku managerskim i znajomość rzadkiego języka obcego;
- Dostępności konkretnych umiejętności na lokalnym rynku (np. dostępność absolwentów określonej filologii, która jest prowadzona na lokalnym uniwersytecie);
- Atrakcyjności i jakości życia w mieście (w przypadku lokalizacji uznawanych przez pracowników za mało atrakcyjne może być konieczne zaoferowanie wyższego wynagrodzenia, aby przyciągnąć pracowników z innych miast);
- Nasycenia rynku, a także współpracy pomiędzy lokalnymi centrami;
- Marki pracodawcy – kandydaci są często gotowi pracować za niższe wynagrodzenie, w zamian za możliwość zdobycia doświadczenia w znanej i prestiżowej organizacji.

Warto dodać, że w przypadku centrów badawczo-rozwojowych (R&D) wynagrodzenia w bardzo dużym stopniu zależą od sektora, dla którego prowadzone są badania.

Tabela 3. Miesięczne wynagrodzenia brutto w sektorze nowoczesnych usług biznesowych w Polsce dla osób znających język angielski

	Polska (PLN)			Polska (PLN)	
	Min	Max		Min	Max
Procesy finansowo-księgowe: księga główna (GL)			Procesy IT		
Junior Accountant	3 000	4 000	Junior IT Specialist	2 500	3 500
Accountant	3 500	4 500	IT Specialist	3 500	5 500
Senior Accountant	4 500	7 000	Senior IT Specialist	4 500	7 000
Team Leader	8 000	10 000	Team Leader	8 000	12 000
Process Manager	12 000	15 000	IT Manager	12 000	22 000
Procesy finansowo-księgowe: zobowiązania i należności (AP/AR)			Procesy badawczo-rozwojowe		
Junior Associate	2 200	3 300	R&D Assistant	3 000	6 000
Associate	2 500	4 000	R&D Specialist	4 000	8 000
Senior Associate	3 500	6 000	R&D Manager	10 000	22 000
Team Leader	6 000	8 000	Inne stanowiska		
Process Manager	9 000	14 000	Transition Manager	8 000	15 000
Procesy obsługi klienta			Reporting Analyst	4 500	8 000
Junior Specialist	2 200	3 000	Business Analyst	5 000	8 000
Specialist	2 500	3 500	Continuous Improvement Specialist	5 000	9 000
Team Leader	4 500	7 000	SSC / BPO Director	25 000	45 000
Manager	6 500	12 000			
Procesy HR					
Junior HR / Payroll Specialist	2 500	3 500			
HR / Payroll Specialist	3 500	6 000			
Senior HR / Payroll Specialist	4 500	7 000			
Team Leader	8 000	12 000			

Źródło: badania własne HAYS Poland.

Węzeł Murckowski i Dolina Trzech Stawów



Rynek nowoczesnych powierzchni biurowych w Katowicach i Metropolii Silesia

Katowice, z całkowitymi zasobami nowoczesnej powierzchni biurowej na poziomie około 259,5 tys. m², są największym skupiskiem obiektów biurowych Metropolii Silesia.

Ze względu na bliskość Katowic, które są głównym rynkiem biurowym w tym regionie, podaż nowoczesnej powierzchni biurowej w pozostałych miastach Konurbacji Katowickiej jest dość ograniczona i na koniec I kwartału 2012 roku wynosiła około 45 tys. m². Większość istniejącej powierzchni biurowej znajduje się w następujących miastach: Chorzów, Gliwice, Bytom czy Sosnowiec. Największy projekt biurowy dostępny do wynajęcia poza Katowicami to Silesia Office Center w Chorzowie (13 tys. m²).

Przeważająca większość dostępnej powierzchni biurowej w miastach satelitarnych reprezentuje średni lub niski standard, wyjątek stanowią odnowione kamienice lub inne obiekty biurowe zajmowane przez banki lub inne instytucje finansowe. Popularnym zjawiskiem występującym na rynku biurowym w miastach Metropolii Silesia (wyłączając Katowice) jest budowa biur obok lub jako część obiektów produkcyjnych. Biurowe dobudówki, bądź też wolno stojące obiekty są zazwyczaj całkowicie zajmowane przez właścicieli.

Aktywność deweloperów w Katowicach

W Katowicach do końca lat 90-tych zasoby powierzchni biurowej znajdowały się głównie w odnowionych kamienicach oraz w zmodernizowanych obiektach – biurowcach klasy B i C. Większość istniejących wtedy biurowców zostało wybudowanych na własne potrzeby użytkowe firm operujących w mieście. Pierwsze biurowce przeznaczone wyłącznie na wynajem powstały w Katowicach w 2001 r. i były to: Chorzowska 50 oraz Millenium Plaza.

W latach 2003–2004 zasoby nowoczesnej powierzchni biurowej w mieście zwiększyły się o biurowiec Altus (dawniej UniCentrum) oraz kilka innych budynków przekształconych na biurowce. Umiarkowany popyt oraz powolna absorpcja nowo wybudowanej powierzchni biurowej przyczyniły się do weryfikacji planów deweloperów. Wskutek tego, w la-

tach 2005–2008 średni roczny poziom nowej podaży nowoczesnej powierzchni biurowej nie przekroczył 12 tys. m² rocznie. Do największych oddanych w tym okresie inwestycji należą trzy etapy zrealizowane w ramach kompleksu biurowego Green Park o łącznej powierzchni 25 tys. m². W 2009 roku na rynek katowicki zostały dostarczone kolejne trzy biurowce o łącznej powierzchni przekraczającej 19 tys. m² (m.in.: Atrium – 12,4 tys. m² czy Havre Barbara – 3,6 tys. m²).

2010 rok był rekordowy pod względem dostarczonej powierzchni biurowej w Katowicach, kiedy całkowite zasoby powiększyły się o 44,6 tys. m² zlokalizowanych w następujących budynkach: Reinhold Center (A&B), Centrum Biurowe Francuska (A&B) oraz Katowice Business Point. Umiarkowany popyt i wysoki wskaźnik pustostanów wpłynęły jednak na przyszłą podaż i w 2011 roku tylko dwa budynki powiększyły zasoby powierzchni biurowej w mieście – Opal Gliwicka (4,8 tys. m²) w II kw. 2011 r. oraz Opal Chorzowska (3,6 tys. m²) w IV kw. 2011 r., które stanowią przykład zmodernizowanych na funkcje biurowe obiektów poprzemysłowych.

Warto zauważyć, że sporą część nowoczesnych budynków biurowych w mieście (klasy A i B+) stanowią centrale firm z sektora finansowego, zwłaszcza banki (między innymi ING Bank Śląski, BRE Bank, Citi Bank Handlowy, PKO BP, Pekao SA czy NBP). Budynki te są całkowicie lub częściowo zajmowane przez właścicieli.

Na koniec I kw. 2012 r. w trakcie realizacji w Katowicach znajdowało się około 44 tys. m² nowoczesnej powierzchni biurowej, co przekłada się na dość ograniczoną podaż spodziewaną w latach 2012 i 2013. Jednym z projektów przewidzianych do oddania w I kw. 2013 r. jest pierwszy w Polsce całkowicie pasywny biurowiec w ramach kompleksu Euro-Centrum, o powierzchni najmu 6,3 tys. m². W budowie znajduje się też m.in.: Katowickie Centrum Biznesu (11 tys. m²) oraz inwestycja Neinvera na dworcu PKP w Katowicach (13,7 tys. m²).

Dodatkowo, w planach znajdują się następujące projekty: Francuska Business Park (trzy budynki, łącznie 32,5 tys. m², Echo Investment), Silesia Business Park (cztery budynki, łącznie około 43 tys. m², Skanska) oraz kolejne etapy GPP Business Park.

Rozmieszczenie nowoczesnej powierzchni biurowej w Katowicach

Analizując rozmieszczenie nowoczesnej powierzchni biurowej w Katowicach można zaobserwować koncentrację w trzech następujących obszarach:

1. Obszar Centrum – obszar zlokalizowany pomiędzy Rynkiem, Al. Korfantego i ul. Sokolską oraz wzdłuż ul. Chorzowskiej i dalej Al. Roździeńskiego.

Powierzchnie biurowe zlokalizowane w Centrum stanowią około 40% całkowitej podaży nowoczesnej powierzchni biurowej dostępnej w Katowicach. Do głównych budynków biurowych zlokalizowanych w tym obszarze należą:

- Katowice Business Point (17 tys. m²);
- Chorzowska 50 (15,5 tys. m²);
- Altus (12,8 tys. m²).

2. Obszar w sąsiedztwie autostrady A4 – wzdłuż Al. Górnośląskiej (autostrady A4) a pomiędzy ul. Graniczną, ul. Francuską, ul. Mikołowską i ul. Powstańców Śląskich.

Zarówno ze względu na dogodne połączenia dro-

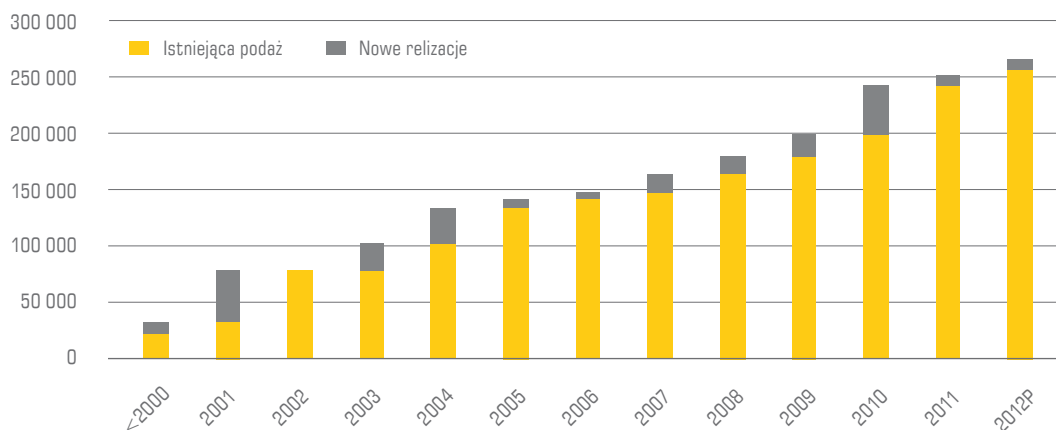
gowe, jak i sąsiedztwo centrum miasta, obszar ten przyciąga wiele inwestycji biurowych, m.in. Millenium Plaza, Atrium, PKO BP czy BRE Bank.

Głównym spekulacyjnym kompleksem biurowym, zlokalizowanym w tym obszarze, jest Centrum Biurowe Francuska (budynek A – 11 tys. m² oraz budynek B – 10,4 tys. m², obydwa budynki dostarczone na rynek w II kw. 2010 r.).

3. Obszar na północ od Ronda gen. Jerzego Ziętka

Wraz z ukończeniem w 2010 r. dwóch nowoczesnych budynków biurowych Reinhold Center obszar ten stał się nowym miejscem koncentracji nowoczesnej powierzchni biurowej w Katowicach. Kolejnym projektem biurowym w tym obszarze jest GPP Business Park, który łącznie będzie dysponować ponad 30 tys. m² nowoczesnej powierzchni biurowej włączonej w obszar Katowickiej Specjalnej Strefy Ekonomicznej. Planowany termin oddania do użytkowania pierwszego z czterech budynków kompleksu oferującego 7,5 tys. m², przypada na przełom czerwca i lipca 2012 roku. Kompleks GPP Business Park ubiega się o certyfikat BREEAM oraz będzie posiadał system trigeneracji.

Rysunek 11. Podaż nowoczesnej powierzchni biurowej w Katowicach





Zapotrzebowanie na powierzchnię biurową

w Katowicach

W latach 2006–2008 odnotowano silny popyt na nowoczesną powierzchnię biurową w Katowicach. Zagraniczni inwestorzy coraz chętniej decydowali się na prowadzenie działalności w Katowickiej Specjalnej Strefie Ekonomicznej oraz wzrosło też zainteresowanie firm rozważających otwarcie swojego centrum nowoczesnych usług biznesowych (BPO/SSC) w mieście.

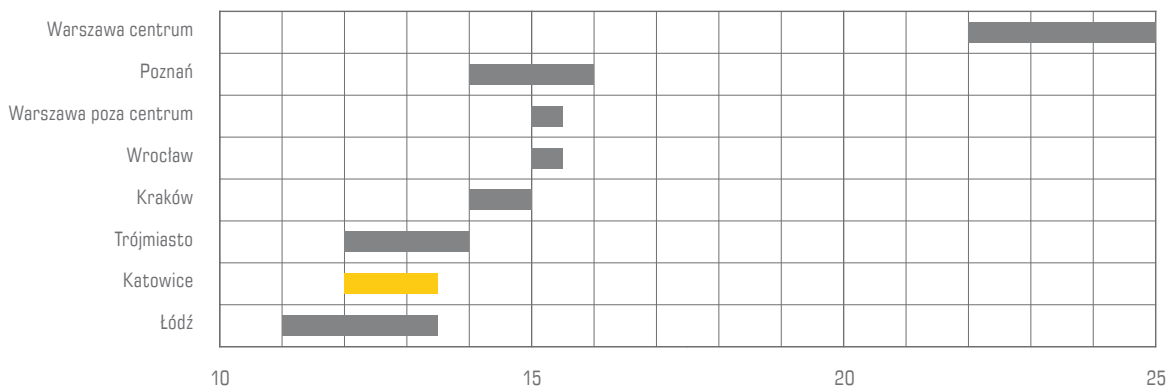
Ze względu na ograniczoną podaż nowoczesnej powierzchni biurowej w latach 2005–2008, ilość dostępnej od ręki powierzchni biurowej w 2008 roku była bardzo niska, a większość nowych inwestycji biurowych dostarczonych na rynek (np. Altus, Chorzowska 50, Millenium Plaza czy Euro-Centrum) była prawie całkowicie wynajęta. Na skutek tego, wskaźnik

powierzchni niewynajętej spadł z 3% w 2007 roku do ok. 1,2% w 2008 roku.

W 2009 roku na rynku katowickim, podobnie jak na innych rynkach biurowych w Polsce, zaobserwowano znaczące spowolnienie po stronie popytu, co spowodowało gwałtowny wzrost wskaźnika pustostanów, który w III kw. 2009 roku osiągnął poziom 10,4%. Kolejne kwartały przyniosły spadek wskaźnika (odpowiednio 7,6% i 5,4% w IV kw. 2009 i I kw. 2010). Wraz z ukończeniem takich projektów jak: Reinhold Center, Centrum Biurowe Francuska (A&B) czy Katowice Business Point, o łącznej powierzchni 44,6 tys. m² (co stanowi ok. 17% nowoczesnej powierzchni biurowej w Katowicach), współczynnik powierzchni niewynajętej wzrósł do 18% (co przełożyło się na około 43 tys. m² wolnej nowoczesnej powierzchni biurowej na koniec IV kw. 2010 r.).

Od II połowy 2011 r. umiarkowany popyt zaczął przewyższać ograniczoną podaż nowoczesnej po-

Rysunek 12. Poziom czynszów ofertowych w głównych miastach, w najlepszych budynkach biurowych (€/m²/miesiąc)



Źródło: Jones Lang LaSalle, I kw. 2012.

wierzchni biurowej, co wpłynęło na stopniowe obniżanie się współczynnika pustostanów. Na koniec I kw. 2012 r. wskaźnik powierzchni niewynajętej wyniósł 12,2 %, co przekłada się na ponad 31,8 tys. m² dostępnej powierzchni biurowej.

Poziom czynszów w budynkach biurowych

Od początku 2009 roku poziom czynszów za nowoczesną powierzchnię biurową w Katowicach obniżał się i obecnie wynosi €12,00-13,00/m²/miesiąc. Spodziewamy się, że dolna granica poziomu czynszów utrzyma się też przez cały 2012 rok.

Powierzchnia biurowa dostępna w pozostałych miastach Metropolii Silesia jest oferowana na poziomie PLN 25,00-40,00/m²/miesiąc, w zależności od standardu i wielkości dostępnej przestrzeni.

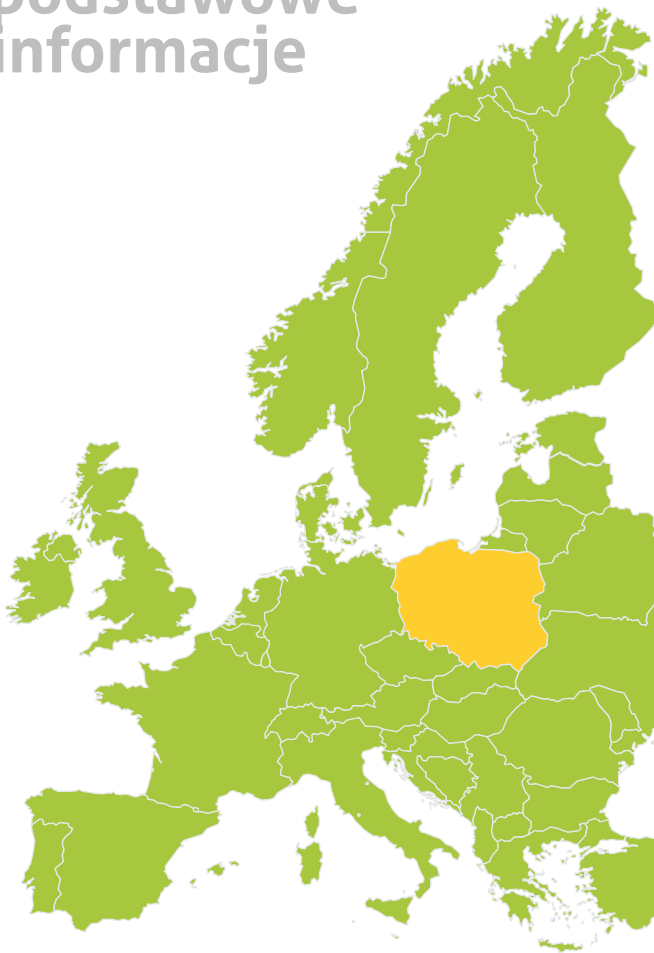
Podsumowanie i prognozy

W 2011 roku w Katowicach na rynek trafiło około 8,4 tys. m² nowoczesnej powierzchni biurowej, co jednocześnie jest najniższym poziomem podaży zarejestrowanej od 2008 roku. Mając na uwadze relatywnie umiarkowaną aktywność deweloperów obserwowaną na koniec I kw. 2012 roku spodziewamy się, że całkowite zasoby nowoczesnej powierzchni biurowej w 2012 roku w mieście zwiększą się o niecałe 7,5 tys. m², a w 2013 roku o 17,5 tys. m².

Jones Lang LaSalle szacuje, że oczekiwany wzrost popytu, w połączeniu z ograniczoną aktywnością deweloperów wpłynie na spadek wskaźnika pustostanów w 2012 roku, jednocześnie oczekujemy, że czynsze pozostaną stabilne.

POLSKA

podstawowe informacje



Powierzchnia:

312,685 km²,
miejsce na świecie: 70

PKB (parytetu siły nabywczej):

765,6 mld USD (2011)
miejsce na świecie: 21
737,5 mld USD (2010)
710,5 mld USD (2009)

PKB – roczny wzrost:

3,8% (2011 est.)

PKB – per capita:

20 100 USD (2011)
miejsce na świecie: 63

Kursy waluty:

[złoty (PLN) ~ dolar USA (USD)]
2,83 (2011), 3,02 (2010)

Członkostwa:

Unia Europejska, NATO, OECD, WTO,
Strefa Schengen

Skumulowana wartość inwestycji zagranicznych:

205,1 mld USD (31.12.2011)
miejsce na świecie: 23
193,1 mld USD (31.12.2010)

Dolina Trzech Stawów w Katowicach





KATOWICE

IN THE CENTRE OF CHANGE

www.invest.katowice.eu

“For many years, the city of Katowice has been undergoing a visible change, and now it faces new challenges resulting from taking on a new role, the leading city of the Silesia Metropolis”.

Piotr Uzoek, Mayor of Katowice

The biggest project in Katowice has been given a go-ahead - the **Transformation of the City Centre**. The first phase of the investment concerns transformation of the “Market Square - Roundabout” operational area covering approx. 12,3 hectares.

Among numerous changes in the new image of Katowice, the **Modernization of the Railway Station** has a specific character as it is important for the climate of the city. In the future, the rebuilt railway station will be a multifunctional urban complex, integrating a shopping centre and a car park.

New investments in the cultural zone: **The International Congress Centre, The Polish National Radio Symphony Orchestra, The new seat of the Silesian Museum** are perfect examples of the post-industrial land development and mark changes taking place in Katowice.

The spacious International Congress Centre with its multifunctional hall for up to 10,000 people, conference rooms for 1200 people, banqueting hall for 1000 people and other facilities will make Katowice a modern place for business and cultural meetings (congresses, conferences, fairs).