



Nowy etap rozwoju sektora usług biznesowych

2026-03-25

Doniesienia o zwolnieniach w krakowskich centrach usług biznesowych łatwo mogą wywołać myśli o poważnym kryzysie. Tymczasem za redukcjami kryją się globalne zmiany: automatyzacja, relokacja procesów i rosnące koszty zatrudnienia. Krakowski rynek pracy wciąż jednak pozostaje jednym z najsilniejszych w kraju. O szczegółach z Adamem Biernatem, dyrektorem Grodzkiego Urzędu Pracy w Krakowie, rozmawia Tadeusz Mordarski.

Media donoszą o fali zwolnień w krakowskich korporacjach. To fakt medialny czy realny problem?

Adam Biernat: Powinniśmy podchodzić do tego zjawiska w sposób analityczny – spróbować zrozumieć jego przyczyny i szerszy kontekst. Kraków nie funkcjonuje w próżni, a obserwowane dziś zwolnienia wpisują się w globalne procesy zachodzące na rynku pracy. Firmy na całym świecie poszukują miejsc, w których określone działania mogą realizować taniej i bardziej efektywnie. Polska przestała być krajem taniej siły roboczej – i w istocie jest to pozytywna zmiana, świadcząca o rozwoju naszej gospodarki. Jednocześnie oznacza to, że część procesów biznesowych przenosi się do tańszych lokalizacji. W wielu przypadkach nie chodzi jednak tylko o relokację, lecz także o automatyzację, cyfryzację oraz wykorzystywanie narzędzi opartych na sztucznej inteligencji w coraz większym zakresie. Jest to zjawisko strukturalne i trzeba się do niego przygotować.

Czy ci zwalniani pracownicy łatwo znajdują nową pracę?

Aktualnie takie osoby rzadko rejestrują się jako bezrobotne, co może wskazywać na to, że stosunkowo szybko znajdują nowe zatrudnienie. Część z nich korzysta z programów outplacementowych prowadzonych przez pracodawców, którzy starają się wesprzeć pracowników w znalezieniu nowego zatrudnienia. Widać też wyraźnie, że na tym rynku występuje duża rotacja i przepływ pracowników między firmami. W sektorze usług biznesowych w Krakowie pracuje ok. 100 tys. osób. To bardzo duża grupa, a przecież nie wszystkie firmy w tym momencie ograniczają zatrudnienie. Część procesów rzeczywiście jest przenoszona lub automatyzowana, pojawiają się jednak nowe zadania i role, w których potrzebni są nowi pracownicy. Problem polega na tym, że w przestrzeni publicznej znacznie częściej słyszymy o zwolnieniach niż o nowych rekrutacjach. Dzieje się tak m.in. dlatego, że firmy mają obowiązek zgłaszania zwolnień grupowych, natomiast nie muszą przekazywać ofert zatrudnienia do urzędów pracy. W efekcie to właśnie informacje o redukcjach zatrudnienia są bardziej widoczne w mediach. Z perspektywy urzędów pracy jest to wyzwanie. Zależy nam na tym, aby więcej ofert z sektora usług biznesowych trafiało także do nas – nie tylko po to, by zwiększać możliwości naszych klientów, ale również po to, by lepiej rozumieć aktualne potrzeby i kierunki zmian w tym sektorze.

Czy w przypadku zagrożenia zwolnieniem warto udać się do urzędu pracy?

Chciałbym odczarować stereotyp, że wizyta w Grodzkim Urzędzie Pracy jest oznaką zawodowej porażki. Dziś to po prostu jeden z etapów na ścieżce zawodowej. Naszymi klientami są nie tylko osoby, które od dłuższego czasu pozostają bez pracy i potrzebują wsparcia w jej znalezieniu, ale także



ci, którzy myślą o zmianie zawodowej, chcą porozmawiać z doradcą lub mierzą się z wypaleniem zawodowym. Bardzo łatwo można umówić się na takie spotkanie ze specjalistą, czy to telefonicznie, czy online. Chciałbym podkreślić, że nasza oferta nie jest tylko dla osób bezrobotnych, które już straciły pracę. Chodzi także o to, żeby osoby, które są zagrożone zwolnieniem bądź już otrzymały wypowiedzenie, wiedziały, że mogą skorzystać z usług GUP.

A to nie jest tak, że wspomniane wcześniej korporacje przenoszą się z Krakowa np. do Indii?

Nie powiedziałbym, że korporacje przenoszą się z Krakowa do Indii. Częściej mamy do czynienia z przenoszeniem wybranych procesów, a nie całych firm. Rozmawiałem ostatnio z działem HR w jednej z firm, która zgłosiła do nas zwolnienia grupowe. I faktycznie część procesów jest przenoszona właśnie do Indii. Natomiast korporacja, per saldo, nie zmniejsza zatrudnienia w Krakowie, bo przenosi tutaj inne procesy, chociażby związane z controllingiem finansowym. W perspektywie dwóch czy trzech lat utrzyma zatrudnienie na podobnym poziomie.

Czy w Krakowie są specjaliści, którzy mogą zajmować się „nowymi” procesami w korporacjach?

Na razie jesteśmy atrakcyjnym miejscem dla tych firm, bo mamy sporo dobrze wykształconych mieszkańców, w tym absolwentów szkół wyższych. To właśnie na ich kompetencjach przez lata opierał się rozwój usług biznesowych w mieście. Natomiast nie możemy zakładać, że skoro działało to przez 10 lat, to w obliczu tych globalnych zmian, o których rozmawialiśmy, będzie działało również przez kolejne 10. Musimy być przygotowani, żeby wspierać podnoszenie kwalifikacji i zwiększanie kompetencji naszych mieszkańców, tak aby odpowiadały zmieniającym się wymaganiom rynku.

Czy to, że my, jako Polacy, mamy coraz wyższe wymagania finansowe, jest problemem na rynku pracy?

Wręcz przeciwnie. Nie powinniśmy konkurować niskimi kosztami pracy. Tak było na początku, kiedy centra usług biznesowych wchodziły do Polski. Dziś Polska nie jest już krajem taniej pracy i uważam, że to dobrze, bo gdybyśmy mieli konkurować wyłącznie kosztami pracy, to i tak w pewnym momencie – przy automatyzacji procesów – bylibyśmy pierwszymi, którzy będą te zadania tracić. Narzędzia oparte na sztucznej inteligencji wcale nie wyprą ludzi z rynku pracy, natomiast będą na pewno wspomagały te najprostsze zadania. To zjawisko nie jest ograniczone wyłącznie do korporacji – obserwujemy je chociażby w zawodach prawniczych.

To pomówmy o liczbach. Jakie są statystyki?

Jeśli chodzi o biznes, monitorujemy zapowiedzi zwolnień grupowych, przy czym obowiązek ich zgłaszania dotyczy tylko określonych przedsiębiorstw. W ubiegłym roku, w Krakowie, zapowiedziami zwolnień grupowych objęto dokładnie 4443 osoby (dominujący był sektor usług biznesowych). Z naszych obserwacji wynika, że zwykle realizuje się ok. 70-75 proc. planowanych zwolnień, więc realnie zwolnionych zostanie ok. 3200 osób. To wyraźnie więcej niż w poprzednich latach. W styczniu i lutym tego roku osiem zakładów zgłosiło zamiar zwolnienia 772 osób – i to także jest więcej niż w poprzednich latach. Nie obserwujemy jednak masowego napływu tych osób do urzędu.



Stopa bezrobocia w Krakowie wynosi 2,6 proc., a w skali kraju – 6 proc. W rejestrach mamy ok. 14 tys. osób bezrobotnych. Co miesiąc z urzędu wyrejestrowuje się od 1100 do 1700 osób, a podobna lub nieco wyższa liczba osób rejestruje się w nim. Struktura osób zarejestrowanych w urzędzie jest bardzo zróżnicowana. Obok osób długotrwale pozostających bez zatrudnienia są także osoby mobilne zawodowo, które aktywnie poszukują pracy i stosunkowo szybko ją znajdują. Warto też podkreślić, że osoby z wyższym wykształceniem stanowią ok. 32% wszystkich zarejestrowanych w GUP, dlatego potrzebujemy również ofert odpowiadających ich kwalifikacjom. Dziś większość propozycji trafiających do urzędu dotyczy stanowisk wymagających kwalifikacji podstawowych lub średnich, co często nie odpowiada profilowi tej grupy. Zależy nam więc szczególnie na pozyskiwaniu większej liczby ofert z sektora usług biznesowych.

Dlaczego rośnie liczba bezrobotnych?

Widzimy tu dwie główne przyczyny. Pierwsza wynika ze zmian w przepisach. Obecnie współpraca z urzędem pracy ma znacznie bardziej elastyczny charakter i w większym stopniu opiera się na dobrowolności. Urząd ma obowiązek kontaktować się z osobą zarejestrowaną co 30 dni, natomiast bezrobotny musi kontaktować się z urzędem co najmniej raz na 90 dni w dowolnej formie. Nie ma już także obowiązku osobistego stawiania się w urzędzie. Uważam, że jest to pozytywna zmiana, choć w praktyce może ona powodować wzrost liczby osób pozostających w rejestrach, zwłaszcza w dużych miastach. Druga przyczyna jest z kolei pozytywnym sygnałem dla Krakowa i świadczy o jego atrakcyjności jako miejsca do pracy. W ciągu pierwszych siedmiu miesięcy obowiązywania nowej ustawy, czyli od czerwca 2025 r., w GUP zarejestrowało się ponad tysiąc osób, które nie mają meldunku w Krakowie. Wcześniej, aby korzystać z usług urzędu pracy, należało być zameldowanym w danym mieście lub powiecie – dziś taki wymóg już nie obowiązuje. Napływ nowych osób pokazuje, że krakowski rynek pracy jest postrzegany jako atrakcyjny. Ludzie „głosują nogami”, po prostu szukają tej pracy tam, gdzie ona jest.