

# Analysis on the Talents Cultivation Mode and Employment Effect of Service Outsourcing

Yun Wu

Huzhou Vocational and Technical College, Huzhou Zhejiang  
Email: zhangyu7486@163.com

Received: Oct. 21<sup>st</sup>, 2017; accepted: Nov. 5<sup>th</sup>, 2017; published: Nov. 15<sup>th</sup>, 2017

---

## Abstract

China's service trade has ushered in a golden opportunity for development. As China has become an important leading role in the development of global service trade, talents shortage has become a prominent bottleneck in the development of service outsourcing industry. There is not only a great shortage in the number of the talents, but also a shortage of high structural talents of service outsourcing. How to innovate the cultivate mode on service outsourcing talents, educate a large quantity of the talents, and train the high service outsourcing talents has already raised the concern of the whole society.

## Keywords

Service Outsourcing, Talent Shortage, Coping Strategies, Innovative Talents Cultivation

---

# 服务外包人才培养模式与就业效应浅析

吴 蕴

湖州职业技术学院, 浙江 湖州  
Email: zhangyu7486@163.com

收稿日期: 2017年10月21日; 录用日期: 2017年11月5日; 发布日期: 2017年11月15日

---

## 摘 要

当前中国服务贸易迎来了大发展的黄金机遇期。中国日益成为全球服务贸易发展的重要领导角色, 服务贸易专业人才短缺成为服务外包业迅猛发展的突出瓶颈, 既存在绝对数量上的人才缺口, 更存在结构性

高端服务外包人才短缺。如何创新服务外包人才培养模式，大批量培养适用人才，培育高端服务外包人才已经引发全社会的关注。

## 关键词

服务外包, 人才短缺, 应对策略, 创新人才培养

Copyright © 2017 by authors and Hans Publishers Inc.

This work is licensed under the Creative Commons Attribution International License (CC BY).

<http://creativecommons.org/licenses/by/4.0/>



Open Access

## 1. 引言

2017年9月14日在南京举行的全球服务贸易大会高峰论坛上, 中国商务部国际贸易经济合作研究院发布《中国服务贸易创新发展报告》, 认为中国服务贸易正迎来大发展的黄金机遇期[1]。世界贸易组织服务贸易与投资司司长哈密德·马姆杜表示: 2015年, 中国服务业占GDP比重首次超过50%是中国经济发展的重要分水岭。目前, 中国是全球服务贸易增长最快的区域之一, 中国服务进口在全球居第二位, 服务出口在全球居第三位, 中国在全球服务贸易发展中的角色将越来越重要, 将日益成为全球服务贸易发展的重要领导角色。商务部副部长钱克明介绍, “十二五”以来, 中国服务进出口年均增长15.7%, 世界排名由“十一五”末的第四位上升至第二位, 其中服务出口年均增长11%, 服务进口年均增长19.4%。2016年中国服务进出口总额突破5万亿元人民币, 同比增长14.2%, 中国市场吸纳了近1/10的全球服务出口。中国服务贸易占货物和服务进出口总额的比重由2011年的10.3%上升为2016年的18%。服务贸易的快速增长成为中国外贸平稳发展和转型升级的新增长点, 在中国深度参与经济全球化、融入全球价值链中扮演着重要角色, 有助于深入推进供给侧结构性改革, 对国民经济持续健康发展做出重要贡献[2]。随着服务全球化持续深入发展, 全球贸易和投资重心向服务业转移趋势稳定。数字技术加速创新和应用推广, 服务领域不断拓宽, 新业态与新模式不断涌现, 服务贸易呈现出新特点和新趋势。我国服务贸易面临大发展的黄金机遇期, 服务外包领域人才培养成为关键影响因素。

## 2. 人才短缺成为服务外包业迅猛发展的瓶颈

毕博管理咨询公司对服务外包定义为企业为了将有限资源专注于其核心竞争力, 以信息技术为依托, 利用外部专业服务商的知识劳动力, 来完成原来由企业内完成的工作, 从而达到降低成本、提高效率、提升企业对市场环境迅速应变能力并优化企业核心竞争力的一种服务模式。服务外包是指企业将价值链中原本由自身提供的具有基础性的、共性的、非核心的IT业务和基于IT的业务流程剥离出来后, 外包给企业外部专业服务提供商来完成的经济活动[3]。服务外包产业是一个人才智力密集型的产业, 属于低碳、环保产业, 可以发挥我国人力资源的大国的优势。

随着中国服务外包产业迎来难得的发展机遇, 人才短缺的巨大压力凸显出来。清华大学国家服务外包人力资源研究院副院长管连强调, 高匹配度的新型人才是外包产业发展的核心要素和驱动力。人才市场中符合岗位要求的人才数量少、本地专业对口领域的人才数量也少, 这是服务外包企业对人才紧缺感受最为明显的两个方面[4]。在第八届中国(西安)国际软件服务外包大会上, 中华职业教育社理事长张榕明透露, 据调查统计, 73%的服务外包企业认为, 人才缺乏是其发展过程中面临的主要问题, 其中三分之一以上认为难以招到合适的中高端人才, 并且三分之二的企业表示缺乏有创新能力的高中

端专业人才[5]。

目前,我国服务外包产业人才供应体系存在两大核心问题,一个是人才供应结构性短缺,即产业中高端人才严重匮乏;另一个是人才产业适用性较差,传统的人才培养模式下人才的知识结构和能力与外包企业的需求相距甚远,加大了企业人才培养的隐性成本。此外,服务外包人才还存在人才结构不合理、人才技能水平不高、人才流动性大等问题。面临服务贸易发展的黄金机遇期,服务外包人才短缺问题是制约我国服务外包企业发展的瓶颈。人才质量是衡量区域服务外包产业环境成熟度的重要指标,是企业投资选址的首要要素,服务外包人才的数量和质量对服务外包产业的可持续发展具有决定性作用。

### 3. 服务外包业人才短缺与就业剖析

国家发展改革委宏观经济研究院的调研证实服务外包产业普遍面临人才短缺、结构性矛盾突出,存在招人难、留人难、培训力度小等问题。

#### (1) 服务外包人才总量缺口较大

服务外包企业普遍反应不缺订单,缺人才。按照苏州市“十二五”时期服务外包离岸执行额年均增长率保持在40%以上的目标,服务外包产业每年需要增加大学生5万人左右。由于当地高校资源相对匮乏,各类服务外包人才供给缺口很大,实用型、复合型人才供给不足的矛盾突出,尤其是熟练的程序架构师、分析师等高层经理级人才不足。苏州工业园区反映,由于高校应届毕业生普遍缺乏实践操作、团队协作经验和外语沟通能力,企业只能以较高成本招聘有工作经验的人才。各类人才短缺成为服务外包高速发展的阻碍。

#### (2) 服务外包高端人才尤其短缺

承接高附加值的国际外包业务需要有全球战略眼光,能够带领大型技术团队承接复杂外包业务订单的行业领袖、高级技术人才、管理人才和国际营销人才。技术骨干或具有5年以上项目管理经验的人才,项目经理、国际商务谈判、海外营销等高级人才,这些人才对于企业承接跨国公司业务具有决定性作用,但企业自己难以培养,引进也比较困难。由于我国服务外包发展时间短,技术水平、国际化管理能力与印度等国家相比差距较大,尤其是上述几类高级人才缺乏,成为制约我国服务外包产业高端化、规模化、国际化发展的瓶颈。

#### (3) 服务外包人才能力较弱

院校培养复合型、跨行业、外语沟通能力强的实用型人才数量远远不能满足产业发展的需求。一是外语能力弱,毕业生的英语、日语水平通常不能满足企业承接境外业务的要求。二是技术能力狭窄,目前国内培养的技术型人才主要局限在Java、.net、C++、C等领域,SAP、BI(商业智能)、Oracle等中高端开发型人才相对缺乏,制约了软件外包高端业务发展。三是复合型人才培养艰难,学生在学习发包国语言、文化与技术之间存在矛盾,往往语言学得好,技术相对弱,而技术学得好,语言相对弱。

#### (4) 服务外包人才流动性较强

服务外包企业反映,人才招聘难、留人更难。中国服务外包行业平均流动率约为20%左右,远远超过美国同行12%。造成这一问题的原因是多方面的。首先是行业收入水平较低加速了人才外流,工资水平较低是导致人才流动过快的主要因素。远洋数据公司反映,呼叫中心、数据处理中心等业务人员流失率很高,主要是薪酬待遇低。有经验的员工跳槽现象很普遍,技术人员流动性较大,拥有一技之长的技术骨干向一线城市流动的比例不断上升。其次是生活成本上升过快,当前房价、物价等增长较快,使许多中高级人才难以承受,导致行业的吸引力下降。另外是工作相对枯燥,服务外包行业以年青人为主,软件开发、数据处理、呼叫中心等工作相对比较单调。

## 4. 服务外包人才培养与就业的应对策略

### (一) 高校提高服务外包人才培养效能

中国高等教育普遍存在计算机等专业毕业生就业困难的严峻局面，同时服务外包业面临用工荒，急缺适用人才。虽然国内越来越多高校成立了服务外包专业或设立服务外包方向，为服务外包企业培养人才，还有更多高校正在进行相关专业设立的调研，但是高校的服务外包人才培养普遍存在与企业人才需求不相适应的问题。服务外包企业对毕业生往往需要培养一年半载才能带来盈利。这样的事实提醒高校有必要深入了解服务外包行业，调整培养目标，实现教育层面的转型升级，优化人才培养结构。明确服务类人才的培养目标，构建服务类的课程体系，以课程体系为核心，依托实验区和特色专业建设等各种方式来实现人才有效培养。

#### 1、细分服务外包人才需求针对性培养

我国的服务外包产业兴起时间不长，目前信息技术外包占比过半，以计算机软件开发服务为主体，这会导致有高校简单地认为服务外包就是计算机软件开发(ITO)，忽略业务流程外包(BPO)及知识流程外包(KPO)。对服务外包人才培养定位不清了解不透不利于人才培养的效能提升。按照企业面向的市场的语言及文化差异可细分为对欧美外包、对日外包、对中外包的人才，发包市场不同，语言及其文化有别，沟通有异。按照企业业务类型可区分为信息技术外包、业务流程外包和知识流程外包等，三者各自具有更细致业务细分，对人才的技能素养差异很大。高校宜研究各类发包企业的需求，进行用户分析及细化各自对人才的要求，进行正对性培养。相对高端的服务外包企业，希望招收综合素质较高的“211”大学的毕业生，既懂专业、又懂计算机及语言过关；很多做BPO的企业接受二三类大学或高职院校的毕业生，注重外语沟通能力，辅以业务培训即可就业。高校只有深入了解服务外包企业需求，按照企业的要求有针对性地培养学生，人才培养质量和学生就业率才会大幅提高。

#### 2、开展校企合作教学研一体改进高校服务外包师资与教材

高等教育基于分科教学的传统，注重教学的学科体系，服务外包企业以跨学科问题解决为工作中心，两者的差异不仅体现在知识内容差异上，尤其体现在对知识内容的使用及思考路径的差异上。如果不主动转变教学模式很难有效培养以解决问题为中心的复合人才。许多高校教学内容与企业需求严重脱节，专业课程设置无法适应市场对人才的知识结构及工作能力需求，导致服务外包企业难以从现有高校毕业生中直接选到有用人才。高校如果缺乏对服务外包前沿技术的了解，并且缺乏有实战经验的师资就培养不出合格的服务外包人才。因此，高校应倡导行动研究，教学研一体大力引进服务外包企业专业人员参与教学，尤其是实施实训，解决校内实训教师极度缺乏的问题。高校要投入资金引进国外实用性强的服务外包教材，或者校企合作开发适用教材，解决目前国内服务外包教材紧缺问题。

#### 3、加强对小语种人才的针对性培养

精通外语的服务外包人才对于对离岸服务外包企业的发展是极为重要的。当前服务外包企业很难招聘到语言和业务都过关的适用人才，外语够用的不懂业务，懂业务的外语不行，小语种人才尤其难找。现状迫使很多服务外包企业招聘语言类专业大学生，在入职后着手培训初级业务技能，这样会增加企业经营风险也削弱国际市场竞争力。因此，很多服务外包企业来中国落户，通常专门选择外语基础好的省市，沟通障碍是阻碍企业发展的最大问题。高校可以尝试跨学科合作培养人才，联手知名服务外包企业，一方面尝试对语言类专业学生设置服务外包专业方向，增加服务外包业务内容的学习与训练，另一方面针对服务外包业务领域专业学生，加强专业外语的听说读写学习与训练。另外，高校中日语和韩语等小语种的招生人数本身就少，导致大学很难大规模培养此类的服务外包人才，妨碍了对日对韩服务外包企业的落户，宜有计划地加大日韩等小语种人才培养力度，朝鲜族生源在学习韩语上具有天然语言优势。

总之，高校必须创新服务外包人才培养模式，才能培养既懂计算机专业技能，又懂外包业务及外语的复合人才。

## (二) 政府加大对服务外包扶持激励政策

### 1、扶持创新服务外包人才培养模式

协调相关职能部门合作，扩大高校课程设置自主权，鼓励服务外包企业建立实训基地，甚至扶持知名服务外包企业跟大学合作或独立建立学院，实践证明武汉“惠普大学”在服务外包人才培养上具有独特优势。建立税收奖励机制，鼓励支持并补贴企业接纳大中专院校学生开展在校期间的实训、毕业实训，从而实现“毕业即就业”的人才对接。鼓励引进国外服务外包专业培训机构，利用其海外渠道和全球化的师资优势，通过建立海外培训中心、各类模拟仿真情景实际操作训练等模式，快速提高国内服务外包人才的国际化水平。

### 2、加大对服务外包培训的财政补贴

针对国家级服务外包示范城市，中国已经专门制定支持服务外包人才的扶持政策：每录用1名大专以上学历员工从事服务外包工作并签订1年期以上劳动合同的，给予企业不超过每人4500元的培训支持；对符合条件的培训机构，培训的从事服务外包业务人才(大专以上学历)，通过服务外包专业知识和技能培训考核，并与服务外包企业签订1年期以上劳动合同的，给予培训机构每人不超过500元的培训支持[6]。随着服务外包业迅猛发展，人才缺口约了越大，宜在原有基础上，适当提高对培训机构补贴标准并且扩大试点范围。增加对服务外包企业承担大中专院校学生实习实训和新员工培训的补贴力度，同时将财政补贴政策覆盖范围扩大到中等职业学校及所有城市。

### 3、完善服务外包紧缺人才的国家标准

关于服务外包人才的标准，国外主要有欧盟的SFIA，日本的ITSS技能标准等，中国正在形成统一的国家标准“国际服务外包从业人员标准(International Service Outsourcing Career Certification)”，简称“ISCC”。它是国家商务部、教育部委托国家服务外包人力资源研究院制订的面向服务外包产业的从业人员标准，尚在起步阶段。理想状态下，ISCC依据国际服务外包产业的人才需求，通过建立服务外包从业人员的职位规范和知识技能的标准描述体系，提高中国服务外包产业人才培养的质量，降低企业用人成本，推进服务外包人才培养的规范化、规模化，为中国服务外包产业健康发展提供支撑[7]。ISCC功能有待落实：高等院校等教育机构可以参考ISCC提供的人才需求进行人才培养工作，使人才培养工作更符合产业的实际需要；企业人力资源可以参考ISCC考核评估，为企业内部的人员培训以及岗位人员评估提供具体的参考和指导，还可以根据业务需求以ISCC中的职位知识空间作为知识技能基准线来招聘从业者；从业者可以依据ISCC的职位描述来制订或完善自己的职业规划，也可以根据目标职位的知识技能要求来指导自己的教育培训，规划自身的职业发展。同时ISCC并不直接提供人才培养解决方案，仅仅为高等院校人才培养(培养目标、培养计划、本单元体系、教学计划等等)提供参考和指导。

### 4、加强服务外包培训公共服务平台建设

顺应大数据时代使命，通过政策扶持，促进并引导建设服务外包人才网站、服务外包人才数据库、数字化园区等共同信息技术平台，以及定期举办服务外包人才招聘会、发布权威报告等方式，搭建服务外包人才供需信息服务平台，强化企业、院校、培训机构的沟通交流机制，从而明晰服务类人才的培养目标细分，解决大规模服务外包人才培养的问题。政策引导促进服务外包产业集群，汇集服务外包企业群体，有助于建立求学、培训及就业一体化的“产学研用”人才孵化产业基地，以服务外包产业的总体蓬勃发展大局来解决服务外包个别企业用人数量上下浮动的即时特质和服务外包专业人才批量培养的长期效应，并且享受到企业间及校企间的溢出效益，促进高层次服务外包人才的培育，增加中国在高层次服务外包领域的国际竞争力。

## 参考文献 (References)

- [1] 中国服指南网我国服务贸易引来黄金服务期[EB/OL].  
<http://tradeinservices.mofcom.gov.cn/g/2017-09-15/339978.shtml>, 2017-09-15.
- [2] 孙韶华. 上半年服务贸易同比增长 12.9% 专家称我国服务贸易竞争力有待进一步加强[N]. 经济参考报.  
[http://jjckb.xinhuanet.com/2017-09/15/c\\_136611022.htm](http://jjckb.xinhuanet.com/2017-09/15/c_136611022.htm), 2017-09-15.
- [3] 百度百科. 服务外包(经济学术语) [EB/OL].  
<https://baike.baidu.com/item/%E6%9C%8D%E5%8A%A1%E5%A4%96%E5%8C%85/7867733?fr=aladdin>
- [4] 汪名立. 服务外包人才培养需多方协力[N]. 国际商报, 2016-07-21.
- [5] 汪名立. 服务外包产业遭遇人才危机[N]. 国际商报, 2014-10-28.
- [6] 教育部, 商务部. 关于创新服务外包人才培养机制提升服务外包产业发展能力的意见. 教高[2014]2 号.  
<http://old.moe.gov.cn/publicfiles/business/htmlfiles/moe/s5644/201406/169766.html>, 2015-06.
- [7] 国家服务外包人力资源研究院. 国际服务外包从业人员标准[S]. <http://www.niso.edu.cn/Yan/index/id/8/y/8>

### 知网检索的两种方式:

1. 打开知网页面 <http://kns.cnki.net/kns/brief/result.aspx?dbPrefix=WWJD>  
下拉列表框选择: [ISSN], 输入期刊 ISSN: 2160-729X, 即可查询
2. 打开知网首页 <http://cnki.net/>  
左侧“国际文献总库”进入, 输入文章标题, 即可查询

投稿请点击: <http://www.hanspub.org/Submission.aspx>

期刊邮箱: [ae@hanspub.org](mailto:ae@hanspub.org)