浙江服务外包人才存在的问题及对策

谷春玲

（温州市农业发展投资集团有限公司，浙江 温州 325000）

【摘 要】人才是服务外包竞争力的关键。缺乏中高端人才，已成为制约浙江服务外包业发展的一大瓶颈。浙江服务外包发展持续快速增长，但服务外包人才的培养远远无法满足产业发展的需要。为保障浙江经济的可持续发展，需要政府、高校、企业、专业机构四方联动，打造浙江服务外包人才队伍。

【关键词】浙江；服务外包；人才培养

【中图分类号】F719L：C961 **【文献标识码】**A **【文章编号】**1671-4326(2014)04-0034-04

服务外包业是信息和知识相对密集型的产业，人才成为服务外包竞争力的关键[1]。浙江服务外包业的快速发展需要人才支撑，但由于人才培养力度不够，缺乏中高端人才，已成为制约浙江服务外包业发展的一大瓶颈。

为积极贯彻实施中共浙江省委、浙江省人民政府提出的“创新驱动发展战略”，应加快培养浙江服务外包人才，通过培养一批能够承接海外离岸服务外包业的中高端人才，推进浙江服务外包业发展。本文通过分析浙江服务外包发展的基本情况，发现浙江服务外包人才培养存在的问题，并提出其人才培养路径。

一、浙江服务外包发展的基本情况

近年来，浙江依托良好的地理位置区域优势、完善的基础建设优势、产业优势和教育优势，成为我国承接国际服务外包业的重要区域。2009—2013 年，浙江承接离岸服务外包合同执行额持续快速增长，由 2009 年的 12.3 亿美元增长至 2013 年的 46.29 亿美元，接近翻了两番，如图 1 所示。

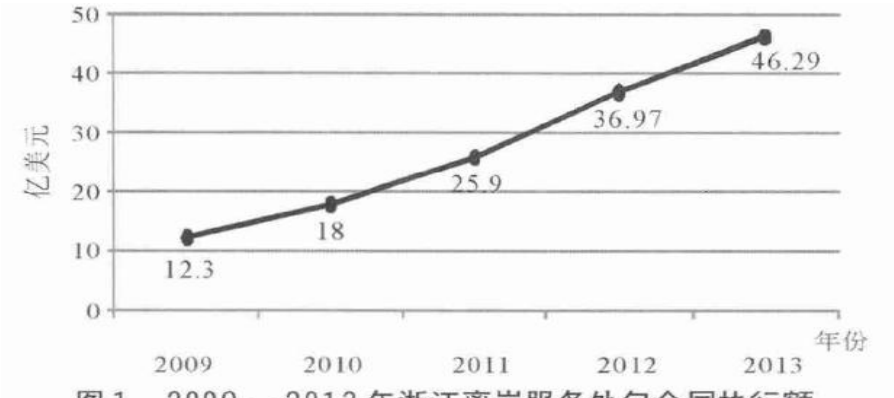

图 1 2009—2013 年浙江离岸服务外包合同执行额

资料来源：依据《浙江省国际服务贸易发展报告（2010—2014）》整理。

收稿日期:2014-08-28

作者简介:谷春玲（1971 —），女，浙江温州人，温州市农业发展投资集团有限公司，高级人力资源管理师.

浙江服务外包业务范围主要有信息技术服务外包（ITO）、业务流程外包（BPO）、知识流程外包（KPO）等领域，包括软件研发服务外包、信息技术研发服务外包、信息系统运营和维护服务、基础信息技术服务、企业内部流程设计和内部数据库管理、产品技术研发和设计、产品测试等业务。从浙江服务外包企业承接的业务类型看，ITO 业务居于主体地位，KPO 业务的增长速度和所占比重也逐步体现出优势，成为参与国际竞争的新兴领域（见表 1）。从市场分布情况看，浙江承接服务外包业务较多的国家（或地区）依次为美国、日本、中国香港、俄罗斯（见表 2），而其他国家的份额则相对较小，在此不作统计。

表 1　2013—2014 年（1—6 月）浙江不同业务类型离岸合同执行金额及比例

年份	ITO		BPO		KPO	
	金额/亿美元	比例/%	金额/亿美元	比例/%	金额/亿美元	比例/%
2013	27.48	59.36	3.55	7.68	15.26	32.96
2014（1—6月）	17.51	63.20	1.60	5.79	8.07	29.11

注：数据引自浙江省商务厅《浙江省国际服务贸易发展报告 2013》，浙江工商大学出版社，2013 年第 19 页；2014 上半年浙江省服务外包发展情况,http://www.chnsourcing.com.cn/outsourcing-news/article/83839.html.

表 2　2013—2014 年（1—6 月）浙江服务外包承接国家（或地区）离岸合同执行金额及比例

年份	美国		日本		中国香港		俄罗斯	
	金额/亿美元	比例/%	金额/亿美元	比例/%	金额/亿美元	比例/%	金额/亿美元	比例/%
2013	14.60	31.54	5.05	10.91	4.34	9.38	1.43	3.10
2014（1—6月）	10.05	36.28	3.65	13.16	2.09	7.55	0.78	2.81

注：数据引自浙江省商务厅《浙江省国际服务贸易发展报告 2013》，浙江工商大学出版社，2013 年第 20 页；2014 上半年浙江省服务外包发展情况,http://www.chnsourcing.com.cn/outsourcing-news/article/83839.html.

浙江服务贸易起步于 20 世纪 90 年代中期，从无到有，从小到大，一直保持快速增长，已进入快速发展期。从全国看，浙江服务贸易已处于第一方阵。据浙江省商务厅内部资料显示，2013 年全国服务贸易进出口总额排名依次为上海（1718.5 亿美元）、北京（1023.3 亿美元）、广东（906.3 亿美元）、浙江（453.1 亿美元）、江苏（352.9 亿美元）。而浙江服务贸易顺差为 180.3 亿美元，位居全国第一。2013 年浙江离岸服务外包合同执行额为 46.29 亿美元，居第四位，占 10.2%。从浙江省内看，年均增幅高达 28%，高于同期货物贸易进出口的年均增幅；服务贸易进出口总额由 1996 年的 4.9 亿美元增长至 2013 年的 325 亿美元，离岸服务外包合同执行额由 2008 年的 2.14 亿美元增长至 2013 年的 46.29 亿美元，年均增长 85%，2014 年预计达到 55 亿美元，将提前一年完成浙江“十二五”计划中离岸服务外包合同执行额 50 亿美元的目标任务。

二、浙江服务外包人才培养存在的问题

1.国家层面政策不能落地，高校参与度不高

教育部、商务部曾出台一系列的政策支持服务外包人才的培养。2009 年教育部、商务部联合发布《关于加强服务外包人才培养促进高校毕业生就业工作的若干意见》[2]，建立由服务外包示范城市认定的、由“符合条件的服务外包企业、社会培训机构和高校”联合组成的“服务外包大学生实训实习基地”，推进企业和高校的战略合作，以满足服务外包行业对人才的需要。《国务院办公厅关于鼓励服务外包产业加快发展的复函》[3]提出，高校要根据服务外包业快速发展的需要，调整服务外包人才培养结构，扩大服务外包人才培养规模，着力提高人才培养质量。2013 年《国务院办公厅关于进一步促进服务外包产业发展的复函》[4]提出，完善服务外包中高端人才鼓励政策，建立包括高等学校、社会培训机构和企业基地等在内的社会化开放式服务外包人才培养体系，继续深化校企合作，重点支持一批办学规范、实力强、效果好的高等学校和社会培训机构。

然而，高校参与度不高，且参与程度低，985、211 学校基本不参与，服务外包人才培养工作主要由商务厅和服务贸易协会及部分服务外包培训基地承担，以培养中低端人才为主，人才的层次很难提升，专业能力、综合素质、人才的发展潜力都十分

有限，培养的人才数量和质量不能满足行业的发展需求。

高校参与度不高的原因，有政策层面因素和高校人才培养过程中存在的问题。

（1）政策层面。商务部和浙江省商务厅虽然出台了相关文件，但申请资助的手续非常麻烦。浙江省教育厅方面因为没有相应的扶持政策，服务外包学科建设尚未启动。目前，各高校培养出来的是服务外包工程师，但缺乏精通业务的项目经理。浙江服务外包业的发展缺乏高级项目经理和技术人员的支撑。

（2）高校人才培养过程中存在的问题。一是学科专业阻隔，教学与企业需求脱节，人才培养方向单一，复合应用性人才难以培养。由于我国服务外包产业刚刚兴起，且以计算机软件开发服务为主体，高校对人才培养的要求和目标不清晰，甚至将服务外包等同于计算机软件开发。另外，高校专业、学科边界清晰，注重人才的专业教育，轻视人才培养的综合能力素质教育[5]。而服务外包企业所需要的是涉及专业实践、语言、文化、项目管理等综合素质的复合型人才，这就需要打破学科专业壁垒，整合、形成学科专业的交叉优势。二是人才培养体系难以支撑目标人才的知识、能力、素质的培养。高校人才培养往往偏向于“厚基础、宽口径”，缺乏职业指向性，培养目标、培养方案、课程体系、教学方法等大致相同，难以支撑服务外包人才的专业教育。三是服务外包专业师资队伍难以满足需要，“双师型”人才紧缺。目前，服务外包专业师资在数量、质量上都存在较大差距。现有教师因缺乏对服务外包前沿技术、规范的了解和实战经验，仅能完成课堂和课本教学；而引进既懂理论又有大型服务外包企业丰富实践经验的专家、高级教师十分困难。

2.校企对接不够，分工错位

（1）高校学制不够灵活、实践环节不足。高校往往在大三、大四的时候开设服务外包的理论或实践课程，因为没有服务外包实验室，所以实践环节安排的课时不多。另外，绝大部分高校没有针对服务外包方向设立专门的学院或专业，相关课程往往分布在不同的院系，课程置换的难度较大，跨院系教师、学生的管理难度大。

（2）高校和企业分工错位。教育和产业作为两大社会基本分工，高校应做好大学生基本素质教育，包括教育部规定的基础和专业课程、通用的软件知识和技能，以及外语听、说、读、写能力的培养。企业则应通过社会实践和毕业实践带领学生开展一系列国际服务外包实训项目，加强学生对计算机开发流程与行业背景的了解，或熟悉商业流程和知识流程外包的相关业务，并负责学生的最终就业。现实中高校和企业往往分工错位。

3.中高端人才储备不足，服务外包业发展缺乏人才支撑

根据服务外包人才在企业从事的工作性质的差异，服务外包人才由高端人才、管理人才和技术人才构成“金字塔”型结构。浙江服务外包面临的最大问题是缺乏中高端人才，尤其缺乏精通外语、专业技术，具有良好沟通能力的项目经理。部分高校参与服务外包人才培养一定程度上缓解了人才需求，但缺口仍较大。

三、浙江服务外包人才培养的路径

1.采用大数据分析平台使人才培养规划具备前瞻性

目前，服务外包人才的供求几乎全部依托市场机制，有时信息的不及时和不对称不仅造成了人才培养的不均衡和供给不足及质量无法保障，更缺乏人才培养规划的前瞻性，如有的专业领域无人培养，有的专业领域扎堆培养。政府和相关部门可建立省服务外包产业人才需求的大数据，做好整体人才培养规划，适当分类和统计“发包”至高校、专业的培训机构或合适的企业，通过一定的竞争机制再次市场化地选择“专业的人来做专业的事”，这本身也是外包概念的延伸。

2.根据产业需求积极探索建设四位一体人才培养体系

服务外包人才培养始终离不开政府、高校、企业和专业机构的相互协作。在政策制定和实施上，政府应鼓励培训机构和企业开展多种方式的服务外包人才培训，吸引服务外包高级人才来浙江服务及创业。高校的综合教育、职业培训应侧重于基础，培养专业和职业思维，在较长时间内训练外语应用能力较强的学生，不断适应跨国公司对人才日益提升的要求[6]。培训机构则要在市场竞争中优胜劣汰，发挥自身优势，加快国际认证知识培训、国际认证人才培训、从业人才资质培训、知识产权培训、相关法律及行业标准培训，以及计算机应用能力培训、外语实用技能培训等。企业应逐步培养具备承接更高层级服务外包业务能力的人才。只有政府、高校、企业和专业机构四方联动，才能全方位打造浙江服务外包行业人才队伍。

3.培养不同层次服务外包人才，改善人才结构

服务外包行业中的人才培养需要以团队模式来考虑，包括高端、中端、基础各个层次的人才培养。对基础人才培养主要培养基本技术、团队工作能力、时间管理能力及沟通能力；对中端人才主要培养增加团队管理和项目管理能力；对高端人才主要培养侧重于全球视野、决策能力及具备交叉科学知识等。同时，这三个层次的人才培养应有机结合，向“金字塔”型人才结构发展，尽快解决影响服务外包发展的瓶颈问题。

4.培养外语能力，实现跨文化沟通

语言的训练和文化修养是一个长期过程，不是一二天训练而成的。在外语能力培养方面要重视语言应用，尤其在教学过程中要优化语言教学环境，用外语模拟实现更多的场景和设置解决问题的环节，实现跨文化沟通。在教学中介绍欧美文化、习俗，通过学习、传播和灵活运用优秀文化，了解东西方文化的差异，以便将来在国际商务活动中能更好地融入当地文化。

5.奖励培训机构对各类高级人才的培训

科学界定中高端国际服务外包人才标准，完善服务外包人才评价体系；加强对省级培训机构的业绩考核，对承担中高端服务外包业务培训任务且考核结果为优秀的培训机构应给予表彰和奖励，对承担服务外包专业和学科建设任务且有较好社会效益的高校给予人才培养的经费支持。同时出台标准，重点对培训机构的高级服务外包人才培训项目给予资金支持，如高级服务外包管理人才、高级系统架构师的培训项目。

6.鼓励和支持国际合作和交流项目

每年安排专项资金举办 2 次服务外包高级研修班，组织省内重点服务外包企业的技术骨干和核心管理人员到国外进行学习交流，拓宽视野，增长知识，使之成为浙江发展高端服务外包产业的领军人才。

发展服务外包，需要政府先行。从国家服务外包战略需要出发，浙江省政府应根据浙江服务业发展总体要求，高定位谋划服务外包人才培养工作，加快落实服务外包培育项目，加强与国外服务外包行业协会和企业的合作，明确“十三五”浙江省服务外包重点发展领域，开发中高端服务外包人力资源市场。高校和培训机构应积极培养服务外包人才，满足国际服务外包企业的需求，稳步推进服务外包园区建设和龙头外包企业的培育[7]。

参考文献:

[1]黄燕东.浙江服务外包业人才开发与集聚研究[J].中国人力资源开发，2010(6):100-107.

[2]中华人民共和国教育部，中华人民共和国商务部.关于加强服务外包人才培养促进高校毕业生就业工作的若干意见[EB/OL].(2009-04-06)[2014-08-10].
http://wzs.mofcom.gov.cn/article/n/200904/20090406142188.shtml.

[3]国务院办公厅关于鼓励服务外包产业加快发展的复函[EB/OL].(2012-02-02)[2014-08-10].
http://tradeinservices.mofcom.gov.cn/local/2012-02-02/233999.shtml.

[4]国务院办公厅关于进一步促进服务外包产业发展的复函[EB/CL].(2013-04-18)[2014-08-10].
http://www.mofcom.gov.cn/article/difang/shandong/201304/20130400094995.shtml.

[5]花桥金融外包研究中心.中国金融业服务外包报告 2009[M].北京:中信出版社，2009:100-102.

[6]刘焕阳.地方高校应用型人才培养改革的探索与实践[M].济南:山东大学出版社，2012:55.

[7]易志高，潘镇.全球服务外包发展新趋势及特征—兼论江苏服务外包战略选择[J].现代经济探讨，2011(9):18-20.