

RESEARCH AND MANAGEMENT PRACTICE OF
SERVICE OUTSOURCING INNOVATION

服务外包

创新研究与管理实践

杨 宜◎主 编
杨 冰◎副主编



中国经济出版社
CHINA ECONOMIC PUBLISHING HOUSE

013060502

F719
286

RESEARCH AND MANAGEMENT PRACTICE OF
SERVICE OUTSOURCING INNOVATION

服务外包

创新研究与管理实践

杨 宜◎主 编
杨 冰◎副主编



 中国经济出版社
CHINA ECONOMIC PUBLISHING HOUSE



北航

C1667594

F719
286

图书在版编目 (CIP) 数据

服务外包创新研究与管理实践/杨宜主编, 杨冰副主编.

北京: 中国经济出版社, 2013. 8

ISBN 978 - 7 - 5136 - 1193 - 0

I. ①服… II. ①杨… ②杨… III. ①服务业—对外承包—人才培养—培养模式—创新管理—研究 IV. ①F719

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2011) 第 222229 号

责任编辑 夏 兵

责任审读 贺 静

责任印制 张江虹

封面设计 北京华子图文设计公司

出版发行 中国经济出版社

印 刷 者 三河市佳星印装有限公司

经 销 者 各地新华书店

开 本 710mm × 1000mm 1/16

印 张 10.5

字 数 119 千字

版 次 2013 年 8 月第 1 版

印 次 2013 年 8 月第 1 次

书 号 ISBN 978 - 7 - 5136 - 1193 - 0/G · 1683

定 价 28.00 元

中国经济出版社 网址 www.economyph.com 社址 北京市西城区百万庄北街 3 号 邮编 100037

本版图书如存在印装质量问题, 请与本社发行中心联系调换 (联系电话: 010 - 68319116)

版权所有 盗版必究 (举报电话: 010 - 68359418 010 - 68319282)

国家版权局反盗版举报中心 (举报电话: 12390)

服务热线: 010 - 68344225 88386794

前 言

服务外包产业是现代高端服务业的重要组成部分,具有信息技术承载度高、附加值大、资源消耗低、环境污染少、吸纳就业(特别是大学生就业)能力强、国际化水平高等特点。当前,以服务外包、服务贸易以及高端制造业和技术研发环节转移为主要特征的新一轮世界产业结构调整正在兴起,为我国发展面向国际市场的现代服务业带来了新的机遇。因此,探讨和研究服务外包及服务外包企业管理的内在规律和特点,具有重要的社会意义和经济价值。

本书收录了从事服务外包及服务外包企业研究的学者们近年来关于服务外包创新与管理实践的前沿问题的科研成果,内容涉及服务外包人才培养、服务外包模式研究、服务外包企业管理、服务贸易研究等方面,体现了学者们在服务外包及服务外包企业管理各方面的深入思考与探索。

本书是学者们对服务外包及服务外包企业的现实问题进行的理论思考与对策研究,是他们为服务外包企业出谋划策的智慧凝结,也是他们学术风采与学术水平的展示。

内容提要

本书对服务外包创新与管理实践的前沿问题进行了研究,内容涉及服务外包人才培养、服务外包模式研究、服务外包企业管理、服务贸易研究等诸多领域。本书可供服务外包研究者及从事服务外包企业管理工作的相关人员借鉴参考。

目录

第一部分 服务外包人才培养

- BPO 服务外包人才培养模式研究 / 3
- 基于 CDIO 模式的服务外包人才培养探索与实践 / 12
- 基于能力培养的服务外包人才培养体系的思考 / 21

第二部分 服务外包模式研究

- 中小企业电子商务服务外包模式及影响因素研究 / 33
- IT 服务外包产业创新网络调查研究——以北京中关村地区为例 / 41
- 旅游服务价值链与我国旅游产业升级 / 53
- 中国服务外包的发展现状与对策思路 / 66
- 服务外包对我国经济发展的意义 / 74

第三部分 服务外包企业管理

- 我国服务外包企业承接能力研究 / 83
- 我国中小型服务外包企业的发展困境与对策研究 / 95

IT 服务外包企业竞标成功因素分析 / 103

金融业务外包的风险控制研究 / 119

服务外包:北京奥运景气后经济新增长点之一 / 128

第四部分 服务贸易研究

美日文化创意产业服务贸易比较及经验启示 / 141

中国服务贸易竞争力定量研究:1979—2010 年 / 149

附录一 服务贸易研究

附录一 服务贸易研究

附录一 服务贸易研究

附录一 服务贸易研究

附录一 服务贸易研究

附录一 服务贸易研究

附录一 服务贸易研究

附录二 服务贸易研究

附录二 服务贸易研究

附录二 服务贸易研究

第一部分

服务外包人才培养

BPO 服务外包人才培养模式研究^①

薛万欣 尹庆民 王晓红

摘要:全球经济的发展带动了产业转型与升级,具有“世界工厂”之称的中国正从“中国制造”向“中国服务”转型,在产业升级中,BPO 服务外包也呈现出快速发展之势,产业发展急需服务外包人才。探索 BPO 服务外包人才发展模式,既有利于提高高校毕业生的就业能力,又有利于加快经济发展方式的转变,促进区域经济协调发展。

关键词:BPO 服务外包 人才培养模式

一、服务外包产业发展趋势与人才需求

(一) 服务外包产业发展现状

伴随着国际市场规模的扩大及速度的加快,中国服务外包产业在相关政策的支持下规模不断扩大,领域逐步拓宽,业务范围涵盖信息技术服务外包(ITO)、业务流程外包(BPO)、知识流程外包(KPO),服务对象涉及美、日、韩、印等国。在北京、上海等城市形成了一批外包产业集聚、经济效益显著的国际服务外包园区。目前,全球服务外包市场规模达到

^① 本文得到国家级服务外包创新试验区项目支持(项目号:11101992705)。

6 000亿美元。近5年来,年均保持30%的增长率。

(二) 服务外包产业发展趋势

目前,服务外包成为新一轮全球产业转移重点,2010—2013年的全球ITO与BPO服务支出预计持续增长,其中亚太地区以2.1%的增长率成为最具成长性的地区。2012年,我国信息技术服务产业规模的年均增长率维持在25%以上,信息技术服务业规模超过8 200亿元。

中国作为服务外包目的地成功获得了全球的关注,并成为吸引跨国公司不断涌入的庞大市场。ITO业务依然占据绝对主体地位,BPO和KPO发展势头强劲。信息服务、金融服务是中国服务外包供应的主要行业,新兴行业的发展也正在引起越来越多的关注。其中,北京市服务外包产业发展尤为迅速。2010年,北京市服务外包产值超过300亿元人民币,北京市服务外包产业从业人员20万人,吸纳5万大学生就业,培训5万服务外包所需的实用人才,新增10万服务外包就业岗位,吸引500家海内外公司在北京市建立服务外包企业,北京两家服务外包企业成为国内首批达到“万人规模”的服务外包企业,标志着北京的服务外包产业迈上了一个颇具里程碑意义的新台阶,北京服务外包产业已步入国际竞争行列。

(三) 服务外包产业人才需求预测

麦肯锡与商务部联合发布的白皮书指出,人才瓶颈和统一品牌形象是中国进入更广阔的服务外包市场的主要障碍和挑战。据耶鲁大学经济学家阿兰·布兰德预测,未来20年将有4 000万个服务业的工作机会从美国外包给发展中国家。

我国服务外包产业发展迅速,相关人才缺口巨大。要力争在5年内培养和培训120万服务外包人才,新增100万高校毕业生就业,实现2013年承接国际服务外包业务300亿美元。

(四) 服务外包人才需求特性分析

服务外包产业是智力人才密集型现代服务业,具有信息技术承载高、附加值大、资源消耗低、环境污染小、国际化水平高等特点。

1. 服务外包人才的需求特点

根据 2008 年中国软件与信息服务外包产业发展白皮书的调查分析,服务外包人才的职业能力包括职业技术通用能力和与工作相关的专业技术能力两部分。表 1 列出了 BPO 人才的职业能力需求。

表 1 BPO 人才职业能力需求

业务类型	职业能力需求
企业内部管理服务	流利的外语表达能力 演讲与交流能力 倾听的技巧 数字化以及分析技巧 专注与准确性方面的表现
企业业务运作服务	较强的技术和分析能力 出众的外语口语表达能力和写作能力 团队管理和项目管理的技巧 倾听的技巧 解决问题的能力
供应链管理服务	较强的行业能力 较强的技术和分析能力 出众的外语口语表达能力和写作能力 团队管理和项目管理的技巧 倾听的技巧 解决问题的能力 业务知识

资料来源:2008 年中国软件与信息服务外包产业发展白皮书

2. 服务外包人才的复合性需求

从服务外包人才的需求和职业生涯发展上看,服务外包人才具有 ITO 和 BPO 复合性特点。在操作层面,企业通常以业务操作流程为单位进行外包;在职能层面,企业主要按职能模块进行外包;在战略层面,业务

流程重组涉及企业各个职能领域以及业务操作流程。

3. 服务外包人才的国际化需求

我国服务外包企业在2001年、2006年、2007年、2009年的全球服务外包市场中所占比重分别为2.1%、2.6%、3.0%、3.7%（数据来源：赛迪研究，2010-10），不超过4%。这与我国在全球产业分工中所占的地位极不相称。印度占有全球离岸外包业务34%以上的份额，而我国仅是印度的1/10。因此，我国未来软件离岸外包发展的空间很广阔。

外包人才的培养要与国家和地方发展战略相匹配，学生培养成功的评判标准是外包企业满意，用人单位可持续发展的先决条件是海外客户买单。所以，人才培养的评价还要看国外客户对外包人才的需求。因此，中高层次的服务外包人才除应有本地意识，还要具有国际化的视野。

（五）服务外包人才标准

外包人才培养定位是一个国外市场、外包企业、政府、高校、学生等主体系统匹配的过程。目前高校毕业生尚不能完全满足企业需求，应该打破传统的按专业培养人才的思路，构建创新的人才培养模式和人才标准，国内外针对服务外包人才推出了一系列标准，如：SFIA（The Skills Framework for the Information Age）人才标准，ITSS（IT Skill Standard）人才标准（日本），CMM（Capability Maturity Model，能力成熟度模型）企业标准和CMMI（Capability Maturity Model Integration，能力成熟度模型集成）企业标准，中国信息技术服务标准 ITSS^①等，都可以引以借鉴。

二、服务外包人才培养目标与规格

针对我国服务外包产业向产业链上端延伸的趋势，在深入分析服务

^① 中国信息技术服务标准（ITSS）白皮书（第一版）

外包人才需求的基础上,设计规划了服务外包人才培养目标、素质要求、知识要求和能力要求。

(一) 人才培养目标

面向服务外包产业的发展需求,培养具备国际化视野,掌握服务科学、信息技术、管理科学的基本理论与方法,具有较强的运用信息技术、信息网络进行服务的实践能力和跨文化沟通理解能力,具有良好的信息服务素质和职业道德,兼具务实与创新精神,能够从事业务流程外包(BPO)的复合型、应用型服务外包高级管理人才。

(二) 人才培养规格

1. 素质要求

- (1) 爱国守法、明理诚信、求真务实、团结互助、勤俭自强、敬业奉献;
- (2) 具有良好的信息服务素养;
- (3) 具有刻苦钻研业务、结合本职工作进行创新的精神;
- (4) 具有适应现代服务外包产业快速发展的身体和心理素质。

2. 能力要求

(1) 具有信息获取和自主学习能力,能够跟踪服务外包产业的最新技术发展趋势;

(2) 具有熟练运用一种外语(英语或日语)进行服务外包项目的开发、管理和服务的能力;

(3) 具有良好的交流、沟通和团队合作能力;

(4) 具有针对服务外包项目进行方案策划、文档撰写、组织与实施、验收测试的能力;

(5) 具有跨学科的综合运用能力,能够从事信息组织与检索、信息系统规划、信息系统分析与设计、信息系统管理咨询、信息系统工程监理、软件设计、软件运营服务、信息技术运维、电子商务外包服务、数据分析与处

理、金融服务外包、物流管理服务平台及互联网数据中心等工作。

3. 知识要求

(1) 掌握毛泽东思想和中国特色社会主义理论体系的基本理论及相关知识;

(2) 具有与现代服务外包产业相关的人文社会科学、自然科学和经济学知识;

(3) 熟练掌握一门外语(英语或日语),满足离岸服务外包的工作要求;

(4) 熟悉服务外包产业标准和规范的相关知识;

(5) 掌握信息技术和服务科学、业务流程优化的基本理论知识。

三、服务外包人才培养模式设计思想

具有现代服务意识、掌握信息技术、熟悉服务外包业务、具有国际化视野是服务外包人才的典型特质。为培养此类人才,我们提出“一体两翼”的人才培养模式的设计思想,并构建“三三分流”的人才培养实施方案。“一体两翼”是指:面向现代服务业,以服务科学知识、服务意识、服务能力培养为主体;以信息技术运用能力培养为一翼;以服务外包业务领域工作能力培养为另一翼。“三三分流”是指分三个阶段培养三类服务外包人才。

四、服务外包课程体系建议框架

基于服务外包产业的发展现状,在透彻分析服务外包人才需求特性及人才需求层次的基础上,针对我国服务外包产业向产业链上端延伸的趋势,根据我国服务外包产业发展对 BPO 人才的需求,设计 BPO 服务外包人才课程体系。

BPO 服务外包人才培养定位是依托行业背景培养专门化的人才。行业可以是金融、医药、旅游行业,人才分类继而可以进一步详细划分为电子服务人才和营销人才。电子服务人才开展的业务有数据处理与分析、应用系统策划与开发、网站运行与维护;营销人才开展的业务有客户关系管理、营销策划、市场环境分析。基于此,将课程体系划分为三个阶段,第一阶段是通识教育和外包认知阶段;第二阶段是 BPO 专业知识培育阶段;第三阶段是 BPO 职业拓展训练阶段。课程划分为通识课程、电子服务课程、营销课程三类,通识课程有计算机网络技术与应用、服务外包概论、服务外包跨文化管理、数据库原理与应用。电子服务课程有数据处理与分析、Web 应用技术、企业业务流程优化、金融信息系统。营销课程有客户关系管理、国际服务贸易管理、信息服务项目管理。相关课程如图 1 所示。

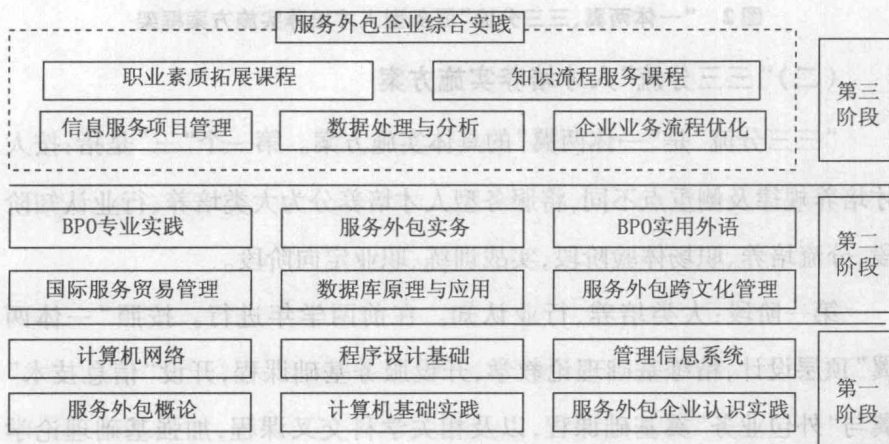


图1 BPO 课程及结构

五、服务外包人才培养实施方案建议

(一)“一体两翼、三三分流”人才培养实施方案框架

依据“一体两翼”的服务外包课程体系设计思想,总结归纳出“三三

分流”服务外包人才培养实施方案。详细如图2所示。

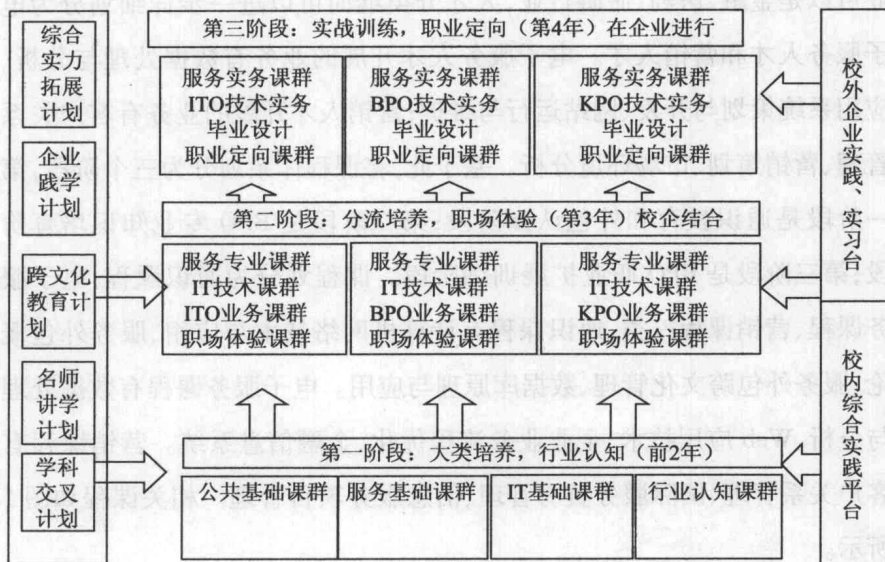


图2 “一体两翼、三三分流”服务型人才培养实施方案框架

（二）“三三分流”人才培养实施方案

“三三分流”是“一体两翼”的具体实施方案。第一个“三”是指：按人才培养规律及侧重点不同，将服务型人才培养分为大类培养、行业认知阶段，分流培养、职场体验阶段，实战训练、职业定向阶段。

第一阶段：大类培养、行业认知。在前两学年进行。按照“一体两翼”顶层设计，精练基础理论教学，开设服务基础课程，开设“信息技术”翼与“外包业务”翼基础课程，以及相关学科交叉课程，加强基础理论学习和基本技能训练。邀请服务外包行业企业专家进校讲座，引导学生初步认识服务外包企业，培养学生的行业认知能力。

第二阶段：分流培养、职场体验。在第三学年进行。按照“一体两翼”顶层设计，“外包业务”翼可进一步划分为 ITO、BPO、KPO 专业课程，以培养三类服务外包人才的专业技术核心能力。实施专业分流要综合考