

现代服务业 人才培养探索与实践

对外经济贸易大学信息学院 编



对外经济贸易大学出版社

University of International Business and Economics Press

现代服务业 人才培养探索与实践

对外经济贸易大学信息学院 编

对外经济贸易大学出版社

图书在版编目 (CIP) 数据

现代服务业人才培养探索与实践 / 对外经济贸易大学信息学院编. —北京: 对外经济贸易大学出版社, 2011

ISBN 978-7-5663-0228-1

I. ①现… II. ①对… III. ①服务业—人才培养—文集 IV. ①F719-53

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2011) 第 224478 号

© 2011 年 对外经济贸易大学出版社出版发行

版权所有 翻印必究

现代服务业人才培养探索与实践

对外经济贸易大学信息学院 编

责任编辑: 张 洁

对外经济贸易大学出版社

北京市朝阳区惠新东街 10 号 邮政编码: 100029

邮购电话: 010-64492338 发行部电话: 010-64492342

网址: <http://www.uibep.com> E-mail: uibep@126.com

唐山市润丰印务有限公司印装 新华书店北京发行所发行

成品尺寸: 170mm × 240mm 30.5 印张 478 千字

2011 年 11 月北京第 1 版 2011 年 11 月第 1 次印刷

ISBN 978-7-5663-0228-1

定价: 70.00 元

前 言

现代服务业是知识和技术相对密集的服务业，具有应用信息技术和富于创新发展的主要特点，是国家未来发展的重要产业，也是培养创新型人才的重要应用领域。

现代服务业的快速发展对现代人才培养提出了新的要求，需要培养大量既具有扎实的基础理论与知识水平，又具有较强的动手能力与操作能力，能适应现代化服务业发展需要的素质高、技能强的服务业创新人才。

对外经济贸易大学信息学院从事培养现代服务业创新人才的建议事业，目前拥有电子商务国家级特色专业、信息管理与信息系统重点建设专业、产业经济学与金融学硕士点、现代服务业与未来金融博士方向；开设了电子金融国家级精品课程、电子商务和管理信息系统等北京市级精品课程；现代服务业北京市实验教学示范中心，北京市校外人才培养基地；北京市商务信息管理系列课程优秀教学团队。已经建设成为具有高水平特色化的科研教学与实践体系，培养了一大批从事现代服务业的复合型、创新应用型高级人才。

本论文集汇集了对外经济贸易大学信息学院师生们近年的学术研究成果和教学实践总结，体现了信息学院的科研教学工作特色，相信会对我们从事的教育工作有所帮助。

对外经济贸易大学信息学院院长
教育部高校电子商务教学指导委员会副主任

陈 进

2011 年 10 月

目 录

第一篇 研究与探索

中国金融服务外包人才培养需要研究

..... 巩喜云 苗冬青 张慧敏 赵 珂 (3)

基于信息服务项目的校内实习基地建设 黄健青 陈 进 (13)

现代服务业人才培养的定位思考 黄健青 (21)

本科生科研创新能力培养的探索与思考

——以信息学院为例 张志娟 (28)

现代服务业人才培养实践教学体系创新研究 刘瑞林 (38)

以项目为依托,强化学生实践能力培养的探索

..... 黄健青 李 兵 黄 浩 陈 进 (45)

服务外包实践教学研究 曹 健 (52)

金融服务外包人才培养实验教学体系研究 刘瑞林 (62)

财经类大学课堂研究型教学模式的研究与实践 秦良娟 曹淑艳 (68)

财经类高校的实践教学研究 王树西 (74)

电子商务专业学生综合实践能力培养的研究和探索

..... 黄健青 陈 进 刘瑞林 (81)

财经类大学信息管理专业实践教学研究 王树西 夏增艳 (86)

基于专业建设的现代信息服务业(电子商务)人才培养模式探索

..... 华 迎 黄健青 (96)

研究生管理信息系统课程实践教学探索 崔金红 (103)

从数学文化谈数学与现代服务业人才培养实验教学的融合 张立卓 (109)

微积分课程分级教学探索 张小燕 张立卓 (116)

2 现代服务业人才培养探索与实践

程序设计基础课程教学改革与实践	张 莉	曹淑艳	(127)			
财经类院校信息技术基础系列课程设置研究	张 莉	曹淑艳	陈恭和	杨尚群	乔 红	(133)
网络营销教学实验方案设计	华 迎	(139)				
对外经贸大学《Web 应用程序设计》教学研究	王树西	刘瑞林	(145)			
对外经贸大学《信息系统建设与实施》教学研究	王树西	陈恭和	赵星秋	刘瑞林	(152)	
《信息技术与信息系统战略规划》研究生课程设计研究	秦良娟	曹淑艳	(159)			
经管类专业运筹学实践教学改革与实施	张 莉	(167)				
《系统分析与设计》课程教学探讨	崔金红	王朝培	陈恭和	(172)		
用适当的形式表现恰当的内容 ——教学方法与教学模式研究	徐嘉震	(178)				
财经类院校《电子商务》课程体系研究与建设	秦良娟	曹淑艳	林 政	(186)		
财经类大学《离散数学》教学研究	王树西	(193)				
高校院系级考试组织与管理实践研究	曹淑艳	吴梅梅	滕 凌	(203)		
中国在校大学生的学术诚信研究	王树西	夏增艳	(210)			
服务外包人才培养的实验室建设	刘瑞林	(218)				
利用海外优秀学习资源, 改革实验教学手段 ——基于 SAP 大学联盟学习资源的探索研究	刘瑞林	沈 沉	(224)			
网络与多媒体技术在教学中的应用	王树西	夏增艳	(229)			
高校科技产业化中的技术转移研究	王树西	夏增艳	(240)			
商务信息系统服务外包成功因素研究	王树西	刘瑞林	赵星秋	付凌健	(247)	

第二篇 学生科研成果

对外经贸大学图书馆信息不对称现状的探究

——图书馆人性化改革	潘思雨	冯斯琦	周立飒	张 丞	(261)
------------------	-----	-----	-----	-----	-------

中美双边汇率影响机制研究	曲信学 (273)
借鉴国际惯例, 完善我国资本利得征税制度	李涵一 于诗又 (282)
微积分课程分级教学学生调查问卷分析	刘文文 张小燕 (305)
@ City Cardbond 卡帮计划	
..... 华 迎 贺 宇 和梦辰 杜安然 赵佩珊 樊信江 顾立人	(313)
FIVE O'CLOCK 创意社区	曹明轩 汤竟明 史 乐 (334)
“漂流瓶”——旧书交易电子商务平台策划案	
..... 刘晶华 胡沥丹 柴偲晔 赵红旭 翟肖东	(346)
交巡警服务平台的设置与调度	谢滨璜 李亚玮 赵向阳 (357)
Evaluating the Comprehensive Social Effects Resulting From the Booming EVs	
..... Yangruitai Renlei Limengying	(379)
The Growth Model of Electric Vehicles: Dynamics and Applications	
..... Xiang Gao Xiaofeng Zhang Xiaochuan Xing	(399)
储油罐的变位识别与罐容表标定方法	赵佩珊 高 沛 赵 静 (419)
城区表层土壤重金属污染源定位及污染状况分析	
..... 吴 翟 芮 瑞 邵 俊	(443)
运动主题型网络社交——“一起吧”	
..... 牛晓超 周文滨 高 博 苏 觅 张歆竹	(466)

第一篇

研究与探索

中国金融服务外包 人才培养需要研究

巩喜云 苗冬青 张慧敏 赵 珂

摘 要：2009 年 7 月，课题小组赴江苏省昆山市，开展了为期 4 天的暑期社会实践活动，通过对华道数据处理有限公司（CDG）、法国凯捷集团（Capgemini）、花桥国际商务城以及昆山软件园等多家知名服务外包企业和政府机关的调研、访问和考察，深入了解当前中国金融服务外包行业的现状和发展趋势、以华道数据处理有限公司为龙头的金融服务外包企业的盈利模式及发展前景、花桥国际商务城和昆山软件园的的开发和建设情况等；通过对企业的实地考察和访问，在对企业业务流程有了更深一步了解的基础上，与企业总裁积极互动交流，就人才培养方向深入探讨，掌握了第一手的材料。后期通过相关文献的分析和研究，对中国金融服务外包人才培养的不同模式进行了分类，并主要确立了高等学校金融服务外包人才培养的模式和课程体系构建。对信息学院开设金融服务外包专业提供一定的借鉴作用。

关键词：金融服务外包；华道数据；人才培养模式；课程体系

一、中国经济发展的新契机——金融服务外包行业

（一）金融服务外包简介

服务外包，是指企业将 IT 系统开发和架构、应用管理以及业务流程优化等自身业务需求通过外包由第三方（即服务外包提供商）来完成，以专注企业核心业务，更好实现企业经营目标的经济活动。目前，在全球范围内，随着近年来信息技术及网络技术的发展，服务外包所需的技术水平逐渐提高，全球知识密集

型服务外包兴起,许多公司不仅将数据输入文件管理等低端服务转移出去,而且还将风险管理、金融分析、研究开发等技术含量高、附加值大的业务外包出去。总体上,目前全球服务外包涉及的范围已由传统的信息技术外包和业务流程外包拓展到金融、保险、会计、人力资源管理、媒体公共管理等多个领域。

当前,随着服务结构进一步朝着技术和知识密集型方向发展,与高新技术相关和以高新技术为手段的服务外包发展迅速,但其中还是主要以IT和金融服务外包为主导。对于IT外包服务而言,它是指企业战略性地选择外部专业技术和服务资源,以替代内部部门和人员承担企业IT系统或系统之上的业务流程的运营、维护和支持的IT服务。根据外包业务的特性,金融服务外包可分为三类:第一类,后勤支持类业务外包,包括人力资源管理、档案管理等;第二类,专有技术性业务外包,包括信息技术、法律事务、审计事务等,该类外包事务具有专业上的特殊性,金融企业本身不是这方面的专家,利用第三方可以获得更高的服务质量;第三类,部分业务操作环节外包,如银行会将个人住房贷款、进出口贸易结算、客户财务数据录入、信贷业务后台处理等工作转移集中处理等。此外,随着IT业与金融业的交叉和融合,两者以相结合的方式强化了服务外包的离岸趋势。因为现代金融业已经是知识和信息技术密集型行业,从而金融业国际外包主要以各种IT服务为主,IT外包服务市场中金融业是最大的服务对象之一。

(二) 金融危机下服务外包的新趋势

辅助性后台业务潜在需求加快释放。由于金融危机承受着削减成本以求生存的巨大压力,越来越多的企业开始减少或控制成本,削减在非主营业务方面的开支,对于金融行业,银行、保险、证券、基金等金融机构的辅助性后台业务如数据处理、资金清算、应用开发中心、银行卡业务、呼叫中心等成为新的外包热点。

鉴于金融服务外包的风险控制难度较大,国际金融机构倾向于在印度、中国建立海外外包中心,以保持对离岸外包的强力控制能力。此次金融危机中,部分金融机构损失较大,为降低经营成本,出现自营中心外部化,出售给专业服务外包上的新趋势。

本次经济衰退中,部分具有显著成本优势的发展中国家赢得了通过人力成本

套利加速发展的新机遇，截至 2008 年底，中国 BPO 服务外包行业已成长为约 230 亿元人民币的市场。其中，金融业服务外包，作为中国 BPO 服务外包市场的重要组成部分，占到整个 BPO 服务外包市场 20% 的份额。

（三）中国金融服务外包现状

可以说，我国金融服务外包仍处于初级发展阶段，金融服务外包监管等配套政策出台时间较短，尚不完善。我国金融服务外包始于上世纪 90 年代的 IT 外包，但直至 2004 年，中国银监会才陆续出台了一些与银行业务外包有关的规定，保险业尚未出台与保险业服务外包有关的监管规定或指引。包括金融服务外包在内的服务外包业规模较小。全球市场份额方面，截至 2007 年 3 月底，印度外包产业占全球市场份额为 44%，而中国仅占 4.9% 的市场份额；金融离岸外包服务方面，印度独揽全球 80% 的金融离岸外包业务，我国占比很低。

由于仍处于萌芽阶段，我国的金融服务外包市场还很不完善，主要表现在：（1）外包业务范围狭窄；（2）外包服务商资格审查制度欠缺，致使质量信誉优异的外包服务商缺乏；（3）相关的法律法规不健全，规范的纠纷处理机制缺失；（4）外包监控制度尚不成熟、亟待完善。

但增长很快，潜力很大。当前，许多跨国公司出于降低成本、增强竞争力的考虑，正在向中国转移相关服务产业，中国服务外包作为发展外向型经济的支持面临良好的发展机遇。面对这一大好形势，中国商务部规划了中国服务外包的发展前景。根据规划，在“十一五”规划期间，中国将在全国建成 10 个具有一定国际竞争力的服务外包基地城市，推动 100 家世界著名跨国公司将其一定规模的服务外包业务转移到中国，培育 1 000 家取得国际资质的大中型服务外包企业，实现 2010 年服务外包出口额在 2005 年的基础上翻两番。从服务外包业增长看，根据麦肯锡预测，2010 年中国外包产业收入将达 180 亿美元，2015 年会升至 560 亿美元，年均增速达 30%。

在这一机遇与准备不断对接的情况下，中国 2008 年发展服务外包的形势也相对较好。根据商务部提供的相关统计显示，2007 年，中国服务外包出口合同执行金额 20.94 亿美元，比 2005 年增长 118%。而在 2008 年，根据中国商务部统计，在国际经济形势较为困难的情况下，中国服务外包出口仍保持较快增长，

2008 年 1—8 月共执行服务外包出口合同金额 19 亿美元,比去年同期增长 17%。

另根据统计,截至 2008 年 8 月底,全国共有服务外包企业 1 800 多家,就业人员 33 万多人,取得各类国际资质认证的服务外包企业 450 多家。随着我国金融业与世界的接轨,部分国内金融机构也开始效仿外资金融机构将其部分业务外包出去。

从我国大型金融服务外包企业人员规模变化看,也呈现出快速扩张的局面。以金融服务外包为主业的外包公司中,此次调研的华道数据,10 年时间人员快速扩张到 2 500 人,2010 年将增加到 1 万人。

(四) 抓后危机时代之机遇 促服务外包之发展

在本次实地调研中,我们走访了以华道数据处理有限公司和法国凯捷集团为首的服务外包行业领军企业,其中,华道数据处理有限公司已经发展成为中国本土规模最大、服务链条最全的金融 BPO 行业,股东包括鼎晖投资在内的四家全球基金;法国凯捷集团是石阶上最先进的咨询、技术和服务外包商之一,在全球拥有约 60 000 名员工。在与华道数据处理有限公司的杨鹏总裁以及法国凯捷集团大中华区王总交谈时,我们了解到中国在服务外包行业正面临着一个前所未有的历史性机遇。制造业、国际贸易业和航运业的发展在上两个世纪推动了英国和美国两个世界超级大国的出现,而英国伦敦和美国纽约也崛起为世界性金融中心。两国金融行业的发展成就了无数家世界 500 强金融机构,更是造就了一大批金融服务后台服务领域的公司。而今,随着服务外包行业的迅速蓬勃发展,中国凭借其自身在初级人才、基础设施、成本、国内市场、外商投资以及人才储备等方面的优势,更是面临着难得的历史性机遇。随着中国金融行业和保险行业的崛起,中国的银行和保险公司已经跻身世界前列,中国金融行业的发展也一定能孕育出一批世界级的金融服务外包行业。

此外,在金融业对外开放加快和金融业竞争日益加剧的市场环境下,国内金融机构更多的关心核心业务的发展创新和整体经营效益的提升,积极进行业务梳理、整合和集中,进而越来越多的尝试将自身部分的非核心业务进行外包,国内金融机构信息化起点低,在新型金融业务和流程方面存在人才、经验和技術缺口,可以直接采用和相当成熟的外包模式作为有益的补充,这势必会加快释放国

内金融机构的外包需求。

二、中国金融服务外包行业人才需求调研

（一）培养金融服务外包人才的意义

随着我国金融服务外包的快速发展，金融服务外包人才匮乏问题日益凸显，已成为制约我国金融服务外包向纵深发展的瓶颈。教育部、商务部于 2009 年联合下发《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》，号召高校加快培养服务外包人才，提升我国服务外包产业人员素质，促进高校毕业生就业。在当前全球经济与金融一体化的背景下，金融外包服务人才的培养是我国面临的重大而迫切的任务。

（二）服务外包人才的需求状况

统计数据显示，在全球服务外包市场的高速增长中，人才欠缺成为我国外报业发展的巨大障碍。一方面是金融服务外包人才总量不足，从亚洲地区看，德勤抽样调查了 73 个国家的 636 名高级金融经理，42% 的受访者表示几乎不能满足全球金融服务需求。从我国自身情况看，中国在软件外包人才数量上的缺口高达数十万，而人才质量同样堪忧。为全方位承接国际外包业务，2006 年商务部正式推动实施“千百十工程”，计划在全国建设十个具有国际竞争力的外包城市，推动百家跨国公司将外包业务转移中国，培育千家具备国际资质的大中型外包企业。另一方面是金融服务外包人才结构失衡。外包关键技术人才极其短缺，精通海外外包行业规则、具有国际市场开拓能力、熟知海外客户语言和文化的人才严重不足，限制了外包企业进一步发展；复合型人才也非常稀缺，同时拥有过硬英语技能、丰富管理经验和金融知识的复合型人才很少。

人才是业务发展的前提，因此在这一宏大背景下，如何通过一套成熟高效的方法迅速培养大批足以胜任服务外包工作的技术人才，已成为当前所面临的最严峻的挑战。

（三）服务外包人才类型分析

此次的昆山之行，我们走访了国内外外包业先驱——华道数据处理有限公司，以及欧洲最大咨询公司——法国凯捷咨询集团。通过与华道数据及凯捷咨询的相

关人员的座谈调研中我们了解到,当前服务外包企业主要是为银行、保险公司等金融机构提供前端收单业务、文档电子化、财务会计流程外包等服务。其业务流程主要包括物理件接收、数据扫描、数据录入、数据处理等。BPO 企业能为其客户实现信息的高效率、高质量的汇集、输送,针对不同客户业务需求和从业标准,自主研发不同的业务软件,用于相应客户的业务处理上,从而帮助客户降低成本。

基于服务外包业的业务需要,服务外包人才所应具备的素质不仅包括系统分析与设计,软件开发,同时还需掌握金融、保险等方面的相关业务知识,以及丰富的实践经验。服务外包人才可按如下两类标准划分:

1. 以业务层次为标准划分,可分为:实务层和设计开发层。

实务层是指服务外包项目运营中的实务操作层次;而开发层则主要负责系统的分析与设计以及软件的开发、运行。

2. 以知识、能力和素质结构划分,可分为:基层操作人才、技术型操作人才、业务管理人才。

基层操作人才主要负责数据扫描,数据录入等简单而基础的工作;技术型操作人才主要指信息技术领域、信息服务领域中的专业技术开发人员,以及传统企业中的软件人员、硬件人员和网络人员。这类人才要求具有娴熟的信息技术开发、配置、维护能力,还应该对企业的流程、管理需求有一定了解。财务管理人才则是指在企业日常运作中从事财务、人力资源、市场拓展等日常业务管理人员,这类人才必须具备较强的专业知识,并具有较强的管理能力。

三、金融服务外包人才培养模式研究

(一) 当前金融服务外包人才培养模式及存在的问题

为解决我国金融服务外包人才不足的问题,我国政府、高校、企业等积极行动,形成了多渠道、多形式的外包人才培养机制。具有代表性的有以下四类:

1. 政府与行业协会共同推进外包人才培养

国家商务部决定,用5年时间,在全国范围内实训30万至40万服务外包实用人才。经国务院批准,商务部和财政部动用中央外贸发展基金,对服务外包人

才培训予以资助。目前,大连和上海等数百家服务外包企业申请了培训资助经费。北京中关村国际孵化软件协会提出了“创新梯队工程”项目,旨在吸引更多的人才走入外包企业。这个项目促成企业与重点“211”大学结盟,首先由企业提出人才需求和意向大学的名单,由协会安排企业进大学办讲座,然后企业与学生之间进行双向选择。选择后,企业委派导师进入大学为学生定向开设选修课,学生大四可进入企业进行毕业设计和实习,毕业后直接进入外包企业工作。

2. 外包企业与大学联合培养

这种培养模式与第一种培养模式有相近之处。通过建立外包企业与大学的互相学习、互相扶持的长效合作机制,外包企业可以将最前沿的人才需求反馈到学校,促进学校改进相关专业课程的实用性和前瞻性。同时,大学服务外包专业的学生,可以到外包企业进行半年左右的工作培训,为顺利进入外包企业工作奠定基础。

3. 外包企业自建学校培养

目前,一些企业为培养适合自身需求的人才,设立了自己的人才培训中心,虽然针对性较强,但投入成本较高,不适用于中小型外包企业。

4. 民办职业培训机构培养

我国目前有北大青鸟、思远教育等各类民办职业培训机构进行服务外包人才的培训。但这类机构以就业或取得技能证书为目的,注重课程学习的针对性和实用性,适用于培养层次较低的基层操作人才,学生质量不高,无法培养高层次的技术层、管理层人才。

信息学院即将开设的金融服务外包专业,从人才培养模式来看,比较接近第二种培养模式。第二种培养模式目前在我国还处于起步阶段,对外经贸大学将成为全国首批开设金融服务外包专业的高等学校。然而目前,高等学校的金融服务外包人才培养存在以下问题,需要我们重视和解决。

(1) 课程设置与师资力量严重滞后。由于在我国金融服务外包业务刚刚起步,社会对该类业务的认知度不够,在高等院校金融专业的课程设置与技能培训上还没有依据金融服务外包业务的要求进行相应调整。同时,高校师资知识结构老化,且基本没有金融服务外包从业经历,导致无法培养出符合金融服务外包

业务承包企业要求的毕业生，从学校到工作单位的衔接不够顺畅。

(2) 文化差异和语言能力制约了金融服务外包业务的承接。从金融业务承包方面来看，印度是金融外包的最大受益国。在全球金融业务离岸外包市场中，印度的市场占有率已经达到 80%，年均增长保持在 20% 左右。同印度相比，我国同样具有低劳动力成本优势、大量的劳动力资源，同时政府也大力支持服务外包业务的发展，并为此启动了“千百十工程”。在具备这些优势条件的情况下，我国金融服务外包业务的规模却远远落后于印度，这在很大程度上是受文化差异和语言能力的限制。中国和西方在文化上存在着巨大的差异，同时我国金融服务外包业务从业人员的英语水平与运用能力不如印度等以英语为官方语言的国家的竞争对手，使得中国的金融外包服务企业争取到欧美大型金融企业外包订单的机会降低。

(3) 学生实际操作能力与企业用人要求之间存在差距。近年来，我国大学毕业生规模持续增加，在金融危机背景下就业形势日趋严峻。当前在校为提高自身就业竞争力，纷纷参加各种证书的考试，忽视了实际操作能力的提高。然而根据我到部分金融服务外包承包企业调研的情况，过半数的企业都认为实际操作能力是最重要的考量指标，对学历与证书反而不很看重。

(二) 高等院校的人才培养模式

目前国内高等学府中开设服务外包专业的为数不多，合理的培养模式还在探索之中，在此，结合我们实际调查的情况，对信息学院金融服务外包人才的培养模式提出如下建议。

1. 课程设置和教学内容要具有针对性

人才培养目标方向不明、定位不准，就会导致课程设置和教学内容出现盲目性，课程体系缺乏对培养目标的支撑，教学内容与就业岗位需求严重脱节。结合对外经贸大学的学校背景和我院的专业特长，信息学院的金融服务外包人才培养目标为技术型操作人才和管理人才。

2. 培养多方位、复合型人才

培养复合型人才是我院长期以来人才培养的方向。针对技术型、管理型金融服务外包人才这一人才培养目标，我院要培养多方位、复合型人才。在课程建设