

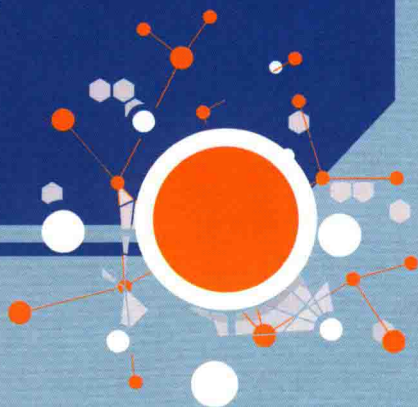
教育部专项科研基金资助项目 (20123201110021)

《“2+3”矩阵模式下的服务外包人才培养模式研究》成果

服务外包跨界融合型人才 培养体系创新研究

Cultivating Syncretic Talents for the Services Outsourcing Industry:
Investigations & Practices

严世清 ● 著



苏州大学出版社
Soochow University Press

教育部专项科研基金资助项目 (20123201110021)

《“2+3”矩阵模式下的服务外包人才培养模式研究》成果

服务外包跨界融合型人才 培养体系创新研究

Cultivating Syncretic Talents for the Services Outsourcing Industry:
Investigations & Practices

严世清 著



苏州大学出版社
Soochow University Press

图书在版编目(CIP)数据

服务外包跨界融合型人才培养体系创新研究 / 严世清著. —苏州: 苏州大学出版社, 2017. 4
ISBN 978-7-5672-2085-0

I. ①服… II. ①严… III. ①服务业—对外承包—人才培养—研究 IV. ①F719

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2017)第 068299 号

书 名	服务外包跨界融合型人才培养体系创新研究
著 者	严世清
责任编辑	施小占
出版发行	苏州大学出版社 (地址: 苏州市十梓街 1 号 215006)
印 刷	宜兴市盛世文化印刷有限公司
开 本	700 mm×1 000 mm 1/16
字 数	356 千
印 张	19.25
版 次	2017 年 4 月第 1 版 2017 年 4 月第 1 次印刷
书 号	ISBN 978-7-5672-2085-0
定 价	45.00 元

苏州大学出版社网址 <http://www.sudapress.com>

序一

中国服务外包产业蓬勃发展已超过了十年,截至目前产业规模已达到了千亿美元,但人才缺口依然是它在发展中的瓶颈。以苏州为例,该市“十二五”时期服务外包离岸执行额年均增长率 40%,每年约需要增加 5 万个实用型、复合型人才,但市场供给不足,其中熟练的架构师、分析师等高层经理级人才尤其供给不足。无奈之下,企业只能以较高成本通过招聘去“挖”人才。而眼下部分服务外包人才的能力偏弱。比如语言能力偏弱,毕业生的英语、日语水平往往不能满足企业承接境外业务的要求;又如技术能力偏窄,他们主要局限在 Java、.net、C++、C 等领域,而 SAP、BI(商业智能)、Oracle 等中高端开发型能力缺乏。这些弱点制约了软件外包高端业务的发展。

随着“互联网+”战略的实施,服务外包产业与信息服务业、制造业、批发和零售业、交通运输业、能源业、金融业、卫生健康业等垂直行业将开展深度融合,跨界人才的培养和供给成了服务外包产业面临的重要课题。

成立于 2008 年的苏州工业园区服务外包职业学院,坚持创新,构建了颇具特色的服务外包跨界人才的教学培养体系。建校以来,该校得到了快速而又稳健的发展。2014 年该校通过了江苏省高等职业院校人才培养工作评估,2015 年又被评为“江苏省示范高职院校建设单位”,该校的毕业生受到了企业广泛的好评。在供给侧改革的形势下,学校向企业供给更多更好的优秀人才,就是向企业注入创新驱动、转型发展的内生动力。苏州工业园区服务外包职业学院是同类学校中的标杆。

从昨天的工业经济走向今天的数字经济和明天的智能经济,软件特别是智能软件将扮演越来越重要的角色。中国的数字经济、智能经济正在从“跟跑”走向“领跑”,使命艰巨却又伟大。中国需要大量优秀的软件人才。曾经

在服务外包、软件外包领域中建功立业的佼佼者后又担当智能技术、算法技术的领军者,不乏其例。

由严世清院长编著的《服务外包跨界融合型人才培养体系创新研究》即将付梓,这是经验的结晶、智慧的凝练。我先睹为乐。

寥寥数语,是为序。

中欧国际工商学院教授 朱晓明

序二

自 2006 年始,中国服务外包至今已经走过了十年的发展历程。2006 年《商务部关于实施服务外包“千百十工程”的通知》,开启了中国服务外包元年。2013 年,国务院办公厅印发了《关于进一步促进服务外包产业发展的复函》(简称 33 号文),服务外包持续发力。2014 年 11 月 26 日,李克强总理主持召开国务院常务会议部署服务外包战略。2014 年 12 月,《国务院关于促进服务外包产业加快发展的意见》(简称 67 号文),标志着服务外包产业发展上升为国家战略。2015 年,中国服务外包示范城市从 21 个增加到 31 个。其中,南京 2015 年以离岸服务外包执行额 60.67 亿美元,高居全国十大服务外包示范城市之首;上海则以 60 亿美元紧紧咬住,屈居第二;广州、苏州、杭州紧随其后。

“中国正在进入服务外包产业发展的黄金时间。”中国国际经济交流中心副理事长魏建国表示,中国 2015 年承接的服务外包执行金额达到 646.4 亿美元,已经成为全球第二的服务外包接包国家,“其中 30% 的服务外包业务来源于云计算,技术的发展将继续加快全球服务外包产业的融合发展,中国应紧抓机会,布局服务外包产业在全国范围的广泛开花结果。”我国作为全球接包大国,经过“黄金十年”的快速扩张,服务外包产业规模已达到千亿美元,发展进入量质并举的新阶段,在国民经济和社会发展中的地位与作用日益凸显。

在服务外包产业快速发展的同时,服务外包人才缺口成为制约服务外包产业可持续发展的瓶颈,主要表现在:

一是实用型、复合型人才供给不足。以苏州为例,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大学毕业生 5 万人左右,尤其是熟练的程序架构师、分析师等高层经理级人才。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。

二是我国服务外包人才能力还较弱。表现在:一方面外语能力弱,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;另一方面是技术能力范围狭窄,目前国内培养的技术型人才主要局限在 Java、.net、C++、C 等开发语言领域,SAP、BI(商业智能)、Oracle 等方向的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。

随着“互联网+”战略和行动计划在 2015 年正式实施,基于互联网和现代信息技术的专业化生产组织方式得到广泛应用,这进一步加深了服务外包与信息服务业、制造业、批发和零售业、交通运输业、能源业、金融业、卫生健康业等垂直行业的深度融合。为此,培养跨界融合型人才成为服务外包产业发展人才供给面临的重要课题。

苏州工业园区服务外包职业学院在经济社会转型升级的大背景下诞生。学校于 2008 年筹建,2010 年正式建校,致力于服务外包产业专业人才的培养。在服务外包产业发展逐步上升为国家战略的机遇中,学校顺应经济社会发展形势,遵循服务外包人才培养规律,开展跨界融合型服务外包人才培养的理论研究与实践总结,构建了服务外包跨界融合型人才“33864”培养体系,从目标体系、内容体系、实施体系、保障体系、评价体系五个维度,从培养生活需要、职业需要、社会需要三个层面确定人才培养目标,围绕技术技能教育、专业交叉培养、创新创业引导三个方向开展跨界融合型人才培养。在人才培养过程中,形成了二维矩阵式专业开发、产教融合式专业建设、跨界型师资队伍建设、融合式项目课程建设、项目导向式实训过程、问题导向式教学实施、创新创业式社会实践以及外包人才国际化培养的人才培养实施体系。学校“为产业办教育”的办学宗旨、“顺进化之理,应未来之需”的办学理念、“产教融合”的办学方式、全员激励的办学体制机制、文化导向的育人环境、基于全面质量管理的教学质量监控体系,为跨界融合型人才培养提供了保障。在人才评价方面,学校构建了分层评价指标、多元评价主体、多样化评价方式、分段式评价内容的人才评价体系。围绕人才培养体系,学校以建构主义教育理念为指导,开展了服务外包类专业人才培养模式的研究和实践。

近年来,苏州工业园区服务外包职业学院取得了快速发展,2014 年通过江苏省高等职业院校人才培养工作评估,2015 年成为江苏省示范高职院校建

设单位,在专业建设、师资队伍建设、课程改革、就业创业等方面取得了可喜的成果,为区域服务外包产业发展培养了大量人才,毕业生受到企业的广泛认可。锐意改革、大胆创新、勇于实践、善于总结与提升,是这所年轻院校所具有的特质,也是他们弯道超车的资本。学校将多年来研究与实践的成果总结成书,将为同类院校服务外包人才培养提供借鉴和参考。

欣闻该书即将付梓,寥寥数语,是为序。

中国服务外包研究中心主任 邢厚媛

前 言

近十年来,中国高等职业教育的改革与发展已使得“就业为导向的办学方针,工学结合或校企合作为主要特色的办学模式,任务驱动式的教学模式”等理念成为共识,而与此相应的职业教育理论研究也大体上是围绕着这些理念展开的。但是,在高职院校办学的实践过程中,我们遇到一些实际问题时则会发现,大家普遍认可的先进的职业教育理念是很难付诸行动的。实际的情况往往是,学校的改革措施被打了很多折扣,最终是穿上新鞋走了老路。造成上述职业教育的先进理念受实践桎梏的原因很多,但大体上可以归结为目前广受批评的中国高职院校组织趋同机制^①:办学目标趋同,以示范院校水平或升格本科为目标;专业设置趋同,热衷于设置低成本专业或热门专业;人才培养趋同,重“技”轻“人”,热衷于模仿国外如德国的“双元制”、英国的“三明治”培养模式,忽略制度和文化差异。如果说得更直白一点,高职院校的组织趋同现象就是人云亦云式的盲目跟风,缺少以教育学理论审视和研究高职教育面临的实际问题的意识与能力,造成了高职院校办学千校一面,缺乏特色与创新的局面。

苏州工业园区服务外包职业学院在筹建之初(2008年)也经历了“组织趋同”阶段,试图在办学目标和人才培养模式方面都能够符合高职院校的最新潮流。但是幸运的是,由于服务外包类专业没有任何可供借鉴或效仿的先进范例,我们几乎是被迫选择了创新,开始了服务外包人才培养的拓荒之旅。经过一段时间的迷惘与探索之后,我们认为建构主义特别是苏联心理学家维果茨基(L. Vygotsky)的社会建构主义思想(social constructivism)能够很好地全面指导我们构建服务外包类专业人才的培养模式,并在办学目标、人才培养规格的制定、课程体系的建构、专业设置与建设、师资队伍建设、校企合作、校园文化建设等方面都将建构主义理念贯彻其中,从而形成了完整的服务外包人才培养体系,填补了国内在服务外包人才培养领域的空白,为苏州地区特别是苏州工业园区的经济发展做出了应有的贡献。

严格意义上说,服务外包不是传统意义上的一个专业,而是许多跨国企

^① 林娟.《职业技术教育》2015第16期,40-43.

业为了降低成本而采取的一种运营方式,其主要做法是把一些非核心的业务特别是服务类的业务外包给专业的公司去实施。例如,电脑的售后服务包括软件安装与开发、病毒检测、网站建设、信息安全维护等,又譬如产品的营销、金融保险、人力资源、财务等,当然还有专业化要求更高的一些外包业务,如文化创意、基因测序、重大课题的研发等。整体上而言,服务外包业务可分为信息技术外包(Information Technology Outsourcing, ITO)、业务流程外包(Business Processing Outsourcing, BPO)和知识流程外包(Knowledge Processing Outsourcing, KPO)。服务外包公司的口号是“做你最擅长的,其他都交给我”,而经济学家对于服务外包的形象概括是“专业的事情让专业人士做”。

近年来,随着“互联网+”时代的到来,一种被称作众包(Crowd Outsourcing)的新型运营模式成为时尚。其核心观点是,外包的模式固然很好,可以让专业的人士做专业的事,但专业人士要价高,会使公司运营的成本依然很高;如果把专业的事情让群众去做,让群众自负其责,那么成本将大大降低。我们熟知的苹果公司采取的实际上就是一种众包模式,它革新了其他智能手机公司采用的应用程序源代码保密或封闭的模式,仅开发了16个核心程序,源代码全部开放,所有人都可以根据规定条款把自己开发的应用程序上传,其获益必须与苹果公司分成,若无收益,苹果公司则不需要承担任何责任。目前苹果手机上运行的应用程序已达数百万个,但核心程序还是原来的那16个。另外一个典型的众包型公司是阿里巴巴,通过电子商务平台的建设,它吸引了大量的加盟电商,为总公司源源不断地提供资金流、销售业绩以及利润。因此众包被看作是典型的“互联网+”思维,成本低微,收益巨大。仔细分析下来,我们不难发现众包实际上也是服务外包的一种。

正因为服务外包不是专业,我们学院在筹建之初受到很多人的质疑(迄今为止仍然有不少质疑的声音,也经常有人把我们学院误解为“外包装学院”),举办一个在十三大学科门类中找不到专业依据的高职院校,是违背教育规律的。这些质疑是非常有道理,也是非常善意的,我们也就此开展过多次的讨论,但我们还是坚持原来的设想:如果说职业教育是以服务于地方经济社会的发展为目标,以就业为导向,而不是以学科分类为指导,我们就应该把培养当前苏州工业园区最为紧缺的服务外包类专业人才当作首要任务;既然在人才培养模式和专业建设等方面没有任何可资借鉴的经验,我们可以在先进的教育理念的指导下创造性地构建服务外包类专业人才培养的模式和专业建设途径。进入新世纪以来,建构主义特别是维果茨基的社会建构主义理论成为了影响当代学习理论的重要力量,我们以该理论为指导,做了一系列的探索。具体来说,主要有以下方面的尝试。

■ 一、学院的办学定位

高职院校的办学定位要回答的核心问题包括三个方面：首先是为什么要办即办学的目的，其次是办什么样的学校即办学目标，最后是如何办即办学方式。如何解答这三个问题可以直接反映院校管理者所遵循的办学思想或管理理念。譬如，前文所提的组织趋同特征明显的院校在管理上大体会效仿其他院校或者干脆照抄国家有关文件，其院校定位也肯定会和其他院校雷同。再譬如，学科导向的院校管理者可能会从专业与学科发展的关系上来确立其学院的所谓专科层次的办学定位。

社会建构主义思想实际上已经很明确地给我们指出了确立学院定位的路径与方式。高职院校作为一种承担教育工作的组织机构，其自身的价值应该是在和经济社会交往的过程中才得以确立的；或者说，只有加强与经济社会的互动，学院办学的价值才会逐渐被大众所接受并最终升华为其“意义”。这就要求高职院校必须充分地融入社会，广泛地开展调查研究，并根据经济社会的最新发展不断地调适自身的办学目标与方式。

鉴于此，我们首先做的工作是开展大量的调研，发放了近万份调查问卷，走访了百余家苏州工业园区内的服务外包龙头企业，征求了来自企业、行业、政府以及高校的专家学者的意见。调研的结果表明，从2008年开始，苏州工业园区的产业结构已经悄悄地发生变化，劳动密集型的制造类企业因劳动力成本的提升而开始外迁，但服务外包类企业数量却在迅猛增加，而人才的紧缺是制约其成长的主要因素。因此我们更加坚定地确立了“为产业办教育”这一办学目的。其次，在苏州工业园区政府的帮助下，我们组建了由来自企业、行业、政府机构和高校的专家组成的发展咨询委员会，每年举行会议，既听取他们对学院发展的意见，更了解服务外包产业发展的最新动态，并据此不断调整学院的专业设置和人才培养方案。最后，从办学之初我们就强调学院的社会服务功能，这里不仅指开展职业培训之类的工作，更主要的是深入企事业单位和社区，了解它们的需求，让这些单位形成“有困难找外包”的习惯。通过上述活动，服务外包职业学院在苏州工业园区赢得了广泛的赞誉，并成为园区招商引资工作的一张亮丽的名片。

社会建构主义思想在我们确立学院的办学目标过程中同样发挥了重要影响。社会建构主义认为，人类的认知是其在与社会群体协商互动中不断调整和建构的，这也就是说并没有任何预设的唯一正确的知识或真理，一切真都是相对的真。同样地，学院的办学目标不能局限于传授一些规定的知识，也不能局限于培养适合于某个企业的技能，而应该以服务于学生未来的可持

续性发展,使其适应不断变化着的经济社会。因此,我们的办学目标是“应未来之需”,强调培养学生的道德情操、综合素养、优良的学习习惯,培育其发展的“潜能”而不是单纯的技能。

社会建构主义思想对于学院办学方式的影响更为直接。维果茨基认为,每个儿童都先天具备两种作为人类种系特征的认知机制:高级思维能力和内省能力。前者指的是概括和抽象能力,儿童能够很快地把声音符号和其指称对象对应,靠的就是这种先天的抽象思维能力;后者指的是儿童善于反思和想象,具体表现是儿童游戏过程中的自言自语现象,通过反思和想象,儿童形成了创造性的思维能力。但是,以上这两个机制仅表明儿童具有认识世界和建构世界的潜能,其知识结构的形成是在与社会文化环境的交往和协调过程中逐步进化而成的,而且由于每一个体所经历的社会文化环境都不同,其知识体系都是独特的。正是从这个角度出发,我们认为学院的办学方式应该是“顺进化之理”。这里面至少包含三个层面的含义:

第一,学院应该遵循的教育规律是建构主义的学生成长规律,也就是促进学生在与社会文化语境互动的过程中逐步养成一定的认知框架,建立独到的知识体系,养成良好的学习、工作和生活习惯,能够适应经济社会的需要,成为社会主义建设的栋梁之材。

第二,学生的成长显然是与儿童的成长类似的,无论在什么样的社会环境或学校中,学生潜在的发展能力都会推动他自然地发展;但是我们认为,学院应该以推动学生的进化为己任,使之产生脱胎换骨的变化。教育是件良心活儿,每个高职教育工作者都应该扪心自问:家长把孩子送到高职院校来,我们给孩子带来了多大程度的变化?学生毕业时其社会责任感、就业能力、发展潜能、心智成熟度等得到显著提升了吗?

第三,进化之理指的就是规律。维果茨基的“知多者”“最佳发展区”和“脚手架理论”为我们探索优化的人才培养方式提供了理论指导。“知多者”指的是良好的学习朋辈,“最佳发展区”指的是适度的学习目标,“脚手架”指的是教师和周围社会文化社区的功能。同时,其核心的社会文化决定论则告诉我们必须采取真正意义上的开门办学的方式,要求所有的教师和学生积极参加社会实践活动,在社会交往中发展自己,成就自己。

综上所述,在社会建构主义理论的指导下,苏州工业园区服务外包职业学院确定了“为产业办教育”的办学目的、“应未来之需”的办学目标和“顺进化之理”的办学方式。在办学实践过程中,我们紧紧围绕这个定位实施教学改革,探索服务外包人才培养模式,构建良好的学院发展生态圈,逐步形成了独特的校园文化和大学精神。

■ 二、服务外包人才培养模式探索

一般来说,人才培养模式是指在一定的教育理论、教育思想指导下,按照特定的培养目标和人才规格,以相对稳定的教学内容、课程体系、管理制度和评估方式,实施人才教育的过程的总和。社会建构主义学说显然是指导我们构建服务外包人才培养模式的教育理论,具体到服务外包人才培养工作,我们坚持了以下原则:

第一是根据服务外包产业的需求确立培养目标和培养规格的原则。我们发放给企业的问卷中要求企业对于从业者的素养和技能排序,整理后的结果依次是:诚信、忠诚度、团队协作精神、沟通能力、压力管理能力、写作能力、外语、计算机、技术技能,因此我们在确立培养目标和规格时充分参考了这个调研结果。我们创造性地在一般高校开设的公共素质教育课程基础上增设了服务外包领域特别强调的公共专业技能与素养课程,包括弟子规与服务外包素养、服务外包外语(含英语、日语、韩语等语种)、办公自动化(OA)、服务外包概论以及压力管理等课程,旨在强化服务外包行业通用知识和技能学习,培养学生未来从事服务外包工作的基本素质和行为规范,从而构建了“专业知识+外语+外包职业素质”在内的“三合一”服务外包人才培养体系,形成了独特的“教学办公室”人才培养模式。

第二是按照岗位需求而不是按照学科体系确定教学内容和课程体系的原则。从调研中我们清楚地感受到按照学科分类原则确立的课程体系与实际生产活动之间的严重脱节。例如,传统的计算机类专业(含软件技术、软件开发、网络技术、信息安全管理等)往往把数据结构、算法语言等课程作为最核心的课程,但是我们发现在生产实践中与这些课程相关的知识主要用于高端的程序开发,而职业院校学生所从事的信息技术岗位更多要求学生能掌握程序应用以及其他大量的跨学科的知识或技能,如非线性编辑、图像处理、财务管理、医药常识等。因此,我们在安排课程内容时便对纯理论的课程做了大幅度的削减,把更多的精力用于培养学生熟练使用计算机应用程序的能力上。另外,由于企业对员工的素质要求都是跨学科的,我们在学分制改革中便对学院的课程体系做了重大的调整,要求所有的专业课程必须向全校开放,而所有的学生也必须至少选修4个以上的跨学科学分。

第三是国际化的管理模式原则。外包类工作大多是承接来自欧美或日韩大型跨国企业,服务的标准化、流程化和规范化要求普遍很高,甚至对一些文档的存储路径与命名都有严格的规定。为了培养学生良好的职业习惯,学院采用了国际化的管理模式。首先,学院实施了ISO9000管理认证贯标工作,

全面梳理学院的管理机构和管理文件;其次,借鉴国际化的管理理念,实施全面的学分制改革;再者,强调规范化和流程化意识的培育,教师在授课、实训或者指导学生顶岗实习过程中必须严格要求学生按照指令执行;最后,学院的所有管理者都以国际化标准为准绳,严格程序,照章办事。

第四是过程性评估原则。在教学活动的组织中,按照建构主义学习理论将学生分为若干团队,团队成员中有知多者,有落后者,分工由其自行确定;教师在学期之初给出预先设计的学期项目(最佳发展区),要求其完成,当然也会适当给予指导或建议(脚手架);在项目实施期间,教师全面检测每个成员的工作表现,并定期(一般4周一次)实行绩效考核(根据任务完成情况评分);学期结束时采用项目汇报方式由学生自己、团队成员、团队队长以及6~7名专业教师共同评分。

总之,我们所构建的服务外包人才培养模式在社会建构主义理论指导下,强调学生的诚信教育,重视综合素质的培养,培育其良好的学习与工作习惯,使得学生经过三年的高职教育实现自我素质和技能的全面提升。

■ 三、专业设置与建设

在服务外包专业设置和建设的过程中,我们遵循服务于产业需要的原则、服务于地方经济发展的原则、精准设置原则、跨学科师资队伍建设的原则、以“互联网+”为核心的专业建设原则,构建出涵盖所有服务外包产业类型的完整的服务外包人才培养专业体系。

目前国内的高职专业目录虽然名义上是根据当代高职教育所倡导的“因产业设专业”的原则编制的,但实际上其学科属性非常明显,在本身就带有学科性质的行业指导委员会的统筹和协商下,传统的学科型专业得到认定和分类,而一些真正能够适应国家经济社会发展最新需要的专业却因难以进行学科分类而被强行取消。正如前面已经谈到的,服务外包本身并不是一个专业,我们只能根据国家颁布的专业目录设置相关的专业,然后根据服务外包业务的特征加以改造,而根据产业需要设置和调整专业是学院坚决遵循的原则。

作为苏州工业园区政府主办的一所高职院校,我们坚持服务于地方,特别是苏州工业园区的经济社会发展,并开创性地提出了“矩阵式专业设置模型”,即分别以服务外包类的垂直行业和地方产业为两个坐标,在两者的交叉结合点确定该设置何种专业以及未来应该设置哪些专业(详见第7章)。一般来说,服务外包的垂直行业种类是相对固定的,但产业发展是处于不断变化之中的,因此专业的调整也必须是经常性的。譬如,我们学院虽然从2010

年正式建校到现在仅六年多时间,但已经取消了两个专业,当然也新增了一些专业。譬如,随着互联网经济的迅速发展,苏州工业园区内的自媒体类公司迅猛增加,我们适时地开设了数字出版专业。

高校专业与社会发展的脱节是高校最受诟病的问题。我们在办学过程中发现,虽然高校(特别是高水平的本科院校)的科研水平很高,很多研究成果可能处于世界领先地位,但是从理论上的假设,到实验室环境下的成品,再到可以规模化生产的产品,直至成为社会大众所接受并愿意购买的商品,这个过程是非常复杂和艰辛的,高校科研成果转化的困难可见一斑。这也是精准创新概念被普遍认可的原因所在。同样地,高校的专业设置不能按照传统的学科分类来确定,以不变应万变的那些老套的专业所培养的人才势必和企业的需求存在一定的距离,企业录用后通常需要花费6~12个月的时间培训才能使其适应岗位。因此我们认为,专业设置应遵行精准设置的原则,即专业设置要瞄准经济社会的现实需求,要根据产业的最新发展趋势适度提前设置专业。例如,在广泛调研的基础上,我们认定信息技术与生物医药类专业的结合代表着纳米生物产业的发展方向。虽然当时苏州工业园区所引进的一些相关企业仍处于初创阶段,但我们还是于2012年在全国率先设置了生物信息技术与应用专业。到2015年该专业招收的首批学生毕业时,许多企业已迅速成长,人才需求极其旺盛,我们在读的甚至即将招收入学的学生都被预订一空。虽然生物信息技术与应用专业最终被行业指导委员会的专家们否决,未能列入2015版的高职高专专业目录,而被药品生产技术专业所替换,但我们所设计的人才培养方案已经得到园区内生物类企业的广泛认可。

正如国际国内都没有既定的服务外包人才培养模式的经验可供借鉴一样,目前世界上也没有专司服务外包专业教师队伍培养的机构。因此,我们必须对所录用的临近专业的教师进行全面的改造。在此过程中我们重点打造的是一支跨学科的师资队伍,主要依据是:第一,要想培养服务外包产业所需要的复合型人才,教师本身首先就必须是复合型的;第二,互联网的普及和应用,特别是慕课的出现使得教师的自我提升与学习新专业成为可能;第三,跨学科知识体系之间的互动与对话是创新的重要源泉,具备跨学科知识的教师能够更好地开展科学研究,并进而推动创新型专业的设置。因此,我们在师资招聘过程中优先录用具有跨学科学习背景的应聘者(譬如本科阶段为英语专业,硕士专业为商科类)。其次,学院鼓励教师在职进修跨学科的第二硕士学位,明确在职称晋升以及薪酬提升方面的优惠政策。通过这些举措,学院的教师主动地接受各类培训,教师之间相互学习的气氛浓郁,跨专业教师联合申报的科研课题获得立项,从而形成了良好的教育教学改革的生态环

境,也为人才培养提供了丰富的营养。

高职院校的专业建设内涵极其丰富,至少包括人才培养目标与规格、专业管理体系、人才培养模式、课程设计与教学模式、教学资源、教学团队、实践教学、评价体系等。我们所遵循的原则是用“互联网+”思维统领专业建设的所有内容。我们的专业名称可能与其他院校并没有不同,但是必须在课程设计与教学模式上加入“互联网+”的元素。例如,我们学院的物流专业的培养目标就不是传统的仓储或运输类人才,而是能够运用现代信息技术实施远程采购与供应管理的人才。再例如,传统的动漫专业主要培养原动画创作与制作的人才,我们在培养方案中增加了信息技术的内容,使得学生既有创作原动画的能力,又懂得如何编写程序并掌握虚拟现实技术。在教学模式方面,教师充分运用互联网便利,通过翻转课堂、网络学习平台、网络作业提交与批改等各种方式开展教学工作,完全突破了教室、课时甚至专业的限制,极大地丰富了教学内容,也大幅度提升了学生的学习兴趣。在校内实训体系的建设方面,我们不仅建设了大多数高职院校都具备的实训中心,更为突出的是根据服务外包产业的特征构建了移动实训平台,保证学生在任何时刻、任何地方都可以通过其手机登录平台,接受免费实训。可以毫不夸张地讲,“互联网+”思维已经渗透到全校所有师生的灵魂深处。

■ 四、校企合作模式的探索

虽然 2014 年全国职业教育工作会议的召开昭示着职业教育春天的到来,习总书记的批示也充分肯定了职业教育在培养多样化人才、传承技术技能以及促进就业、为广大青年打开通往成功成才大门等方面的作用,并指出职业教育应坚持产教融合、校企合作的发展道路。但在实践中,职业院校被形象地比喻为“剃头挑子一头热”的现象仍然是普遍存在的:职业院校非常热切地寻求企业合作伙伴,但企业似乎对此反应冷淡,甚至婉言拒绝。有人把该现象归结为两者出发点的根本差异:学校教育往往是公益性的,而企业则是逐利的;学校虽说有可能为企业提供其所需要的人才,但中国大学教育已到了普及化阶段,企业很容易就能招聘到人才,而企业在接受职业院校学生顶岗实习时却要付出很多人力资源甚至经费,但这些学生未必最终会选择留在该企业工作,因此在企业看来与学校合作实在是件吃力不讨好的事情。这一点有时也成为某些学校未能开展深度产教融合的托词。

服务外包学院在开展校企合作的过程中首先思考的问题是服务外包类企业和传统制造类企业的差异。我们发现,差异主要表现在以下方面:第一在规模上,服务外包类企业虽然也会有员工数近万人的公司(如大型的呼叫

中心),但一般以数十人或者百人规模为多。第二,服务外包类企业大多是轻资产型的,电脑是员工使用的主要生产工具,而生产场所则以高级写字楼为主。第三,服务外包类企业以高科技型为主,能耗低,但员工人均产值和利润都很高,一般可达传统制造业的十六倍。鉴于此,我们认为其他高职院校普遍采用的校企合作的模式可以借鉴但并不完全适用。我们首先做的工作是对合作企业有所选择,而不是片面追求合作企业的数量,接着思考合作的模式,进而思考推动深度合作和产教融合,实现共赢的理想目标。

在合作企业的选择上,我们坚持的基本原则是创新型企业、知识型企业和国际战略型企业,因为我国重点发展的是离岸也就是面向国际市场的服务外包。在这些原则的指导下,我们惊奇地发现,这些企业的创始人或总经理们都接受过高等教育,而且大多数具有西方先进国家的留学背景。他们都有着强烈的教育情怀:创办企业的初衷并非主要在于获取利润,更多是实现把自己的科研成果转化为服务于人们日常生活的产品的梦想,而这恰恰是传统的高等教育模式经常割裂的地方。他们试图找到一种新的人才培养模式,能够推动科研与应用有机结合的新型企业家素质的培育。在和这些新一代企业家交流的过程中,我能感觉到他们在和外包学院的合作过程中似乎找到了实现其教育梦想的途径,所以他们很兴奋,非常乐意与我们开展真正意义上的深度融合。

在找到共同的兴趣点之后,合作模式的问题几乎迎刃而解,甚至有一些创新的合作方式。企业家们不仅主动参与到专业教学计划的制订、课程的设计、教材的开发、教学活动的组织与策划(经常有企业家带着课本去给我们的学生授课),他们还参与到学院师资队伍的建设中来,每周安排专门的时段与教师一起阅读外文文献,共同研究科研的难题,并合作申报了不少科研项目。再比如,合作企业还积极参加学校的各类文化社团活动,如运动会、歌咏比赛、龙舟比赛等。

正是有了以上工作,校企合作的理念和行动渗透进了服务外包学院的各项工作,实现了真正意义上的合作共赢。从学院方面看,教师不再闭门造车式地设计和讲授课程,而是根据企业提供的最新信息不断地调整或更新教学内容;教师的知识不再停留在研究生阶段,而是随着社会的发展而不断更新;行政干部队伍在与企业的合作过程中拓宽了视野并实现了理念的更新。当然,获益最多的还是广大学生,在不同的企业顶岗实习时,他们不仅学到了最新的知识和技能,也很容易就找到了工作,更关键的好处是企业家讲授的课程由于贴近生产实践,激发了学生的学习兴趣,其效果远非空洞的说教所能比拟的。从企业的角度看,他们在参与专业建设、教学活动和师资队伍建设