

# 全球化服务外包 3.0 时代之人才培养和供给

刘文君



时至今日，服务外包产业已进入了全球化 3.0 时代，即“成本差异+人员技能+消费市场”时代。各公司在考虑成本差异、人员技能的同时，发包方更看重服务外包承接地的消费市场，该趋势标志着新兴的国家和地区开始在全球化浪潮中

扮演更重要的角色，将从为发包企业提供廉价劳动力向提供本地市场的方向转变。除了产业发展最早的印度和目前居第二的中国，菲律宾、东欧、墨西哥、巴西、智利，连非洲的南非、摩洛哥、突尼斯等国家都纷纷进入全球化的服务外包市场。

因此，丰富的市场机遇亦将进一步凸现。人才的数量和质量永远是服务外包产业永恒的话题，全球化 3.0 时代的到来使这个问题尤为突出。一个地区能否提供和集聚充足的人力资源，高中低三种层次人才结构是否合理，将是该地区在新形势下参与产业竞争的关键因素。

而全球化时代对外包产业人才所具备的能力要求将越来越高，包括语言能力、沟通能力、项目管理和服务递交能力、销售和市场拓展能力等，这就要求在国际化视野下培养多种类型的人才。因而每个城市和地区都应针对其服务外包的发展规划，制定一个更加宽泛和全面的人才发展计划。

如何破解二三线城市服务外包人才培养的难题，可从以下几个方面入手。

- 1、加强政府统筹，针对供给人才。进一步围绕产业发展的提升作好科学的人才培养和培训的规划，并积极构建政府、园区、企业、学校、社会培训五方联动的多元化、多机制的人才培养体制，建立人才需求专业化平台，积极做好人才需求种类、质量、数量的预测，使人才培养和引进有进一步的针对性。

- 2、着力提升教师国际化视野和专业能力。具有国际化视野、熟悉产业情况的高素质专业教师队伍是人才培养的关键。要设立专门的项目来着力提升教师素

质，政府、园区和学校要联合企业，让教师进企业实习挂职、短期出国培训和留学，来提高老师和学校管理层的国际化视野，熟悉发包和接包的流程，提升其教学能力和水平，进一步提升教学质量

3、改革课程体系，进一步提高高等教育质量。培养学生时注重硬技能与软素质的结合，根据产业发展和企业发展需求培养人才，对课程体系进行优化；鼓励集团化办学，鼓励行业协会、企业和社会共同研究教学模式和课程设置，进一步推进产教结合、校企合作的新手段、新方式，积极探索国际化人才培养的新途径。

4、多渠道、多手段培养外包人才。积极引进高层次、专业化的教育培训机构，采用独立的或与学校联办等多种手段和方式，进行专业化的中高端人才的培训，并充分利用线上、线下相结合的混合式培训模式，来进一步丰富本地区人才的供给。

5、加强国际合作，提升国际化视野。一方面，积极与国际外包行业协会合作，同时，与本地服务提供商和大型附属服务中心(Captive Center)合作，携手国际化企业，从资源、技术、认证等多个方面培养大学生的国际化视野。

6、积极营造人才创业和就业的良好环境。中低端人才靠培养，而高层次人才靠引进，要积极了解海外高级人才来企业创业的想法，创造积极的政策来吸引更多的海外留学人员，并把各项政策落到实处，为高端人才建立良好的社区环境，引得进，留得住。

7、创新保障机制。通过政府有效引导和社会积极参与，通过公私合作建立致力于科技创新的风险投资机构，以市场化的手段来为人才培养和本地区的产业可持续发展提供充足的资金保障和活力。

当然，二三线城市在承接产业转移的过程中还存在不少问题，产业在从低附加值向高附加值转移时也需要一个过程，但只要扎实做好以上的工作，二三线城市在 3.0 时代的人才瓶颈就一定能有效突破，走出自己的广阔天地。

## 【我的创业故事】

# 个性女孩的光影世界

正毅

背景简约的照片中，神秘高傲的女孩翘睫红唇，仪态万方地或倚或坐，周身散发着冷艳时尚的气息；蓝天白云下，年轻的情侣神采飞扬，在碧海金沙畔定格幸福奔跑的一瞬；温暖的阳光透过窗户洒在地板上，悄悄呵护清新女孩凝神的遐思……乍一看眼前的这些照片，那些极具动感的细节、丰富的人物情绪，会让人以为这是专业模特为大牌时尚杂志拍摄的写真。实际上，这些作品出自开业刚一年多的江阴芭莎摄影，照片里的主人公大多是江阴热爱时尚的年轻人，而影楼的老板，就是我院 06 商英（4）班的毕业生符馨月，一个时尚、自信、个性十足的女孩。

符馨月的父母曾白手起家，创立了自己的企业，因此他们在符馨月的创业路上，提供了许多重要的经验和信息。符馨月上大学时，妈妈就告诫她，一定要掌握一门技艺，尽早确定自己今后的职业发展方向。符馨月对于时尚和艺术有着较为独特和敏感的感受力，她毫不犹豫地选择了自己喜爱的摄影作为学习的目标。从大三顶岗实习期间开始，她花费了整整三年时间，跑遍上海、南京、成都的几个著名特色影楼，自费刻苦学习摄影的技术和影楼的管理工作流程。

兴趣是美好的，而把兴趣转化成专业的技术，却需要付出太多辛勤的汗水。她的妈妈心疼地提起，符馨月当时在上海学习摄影时，住在距离影楼很远的条件简陋的宿舍里，夏天闷热异常，挥汗如雨。她有次晚上十点多给女儿打电话，女儿还在影楼中收拾打扫，要做好一天的收尾工作后才能赶回宿舍。上海某著名影楼的老板 BOBO，开始并不看好这个看起来生活优越而略带任性的女孩，当符馨月坚持在影楼出色地完成一年的工作后，他终于由衷地称赞：“许多人都嫌这里的工作太苦太累，干了两三个月就离开了，真是没想到你能坚持下来！”

学艺归来，符馨月决定在江阴开一家影楼。但是，要与江阴众多的大型婚纱摄影馆竞争，让自己的影楼生存下来并且脱颖而出，谈何容易？但符馨月对自己充满信心，迎难而上。她仔细考察后，发现江阴的婚纱影楼拍摄风格大多比较传统，制作精美但个性不足，对于一些时尚前卫的年轻人来说，并不能很好地满足他们追求独特的心理。于是她将自己的影楼定位在以欧美风和杂志风为主，摄影风格大胆别致，让顾客也过一把当时尚杂志封面模特的瘾。

2011 年 11 月，符馨月的“芭莎摄影”正式开业，但由于名气不大、地处偏僻，一开始的经营状况有些惨淡。初尝创业艰难的符馨月，却仍然自信满满：“我相信我们影楼拍出的照片是独特的，一定会有人欣赏，我们一定能度过难关！”她调整了一些经营策略，并邀请熟人好友先来体验影楼的拍摄技术。当好友们兴

致勃勃地将自己在“芭莎摄影”拍的写真放到网络上后，立刻引起了很多网友的兴趣。就这样，通过口口相传，“芭莎摄影”的顾客群逐渐扩大。从 2012 年 5 月开始，影楼扭亏为营，经营渐入佳境，连江阴的一些知名人士都慕名而来，对影楼的作品非常满意。

能从事自己喜爱的事业，符馨月是幸运的。在激烈的商业竞争环境下，她把自己的灵感融入摄影方案，不断创新。在一次以自己为模特的拍摄中，她故意将红唇抹花：“大家都拍烈焰红唇，太老套了，我喜欢新鲜的创意！”也许她成功的秘诀，就在于这种敢于尝试、求新求变的人生态度吧！

【心理絮语】

## 把“强迫”赶出你的脑袋

唐洁

生活中有很多事情会让我们产生不好的情绪，有些是不可避免的外界的压力源，有一些却仅仅是因为我们自己的想法引起了焦虑；甚至这种焦虑感会迫使人们反复地做一些事情来缓解情绪。如果这些念头长期地盘踞在脑海中，并伴有较多重复的行为，那可能需要注意：你是否在脑中上了一把“强迫”的锁？

例如：“如果门没关好怎么办？我必须百分之百确定门关好了”；“门把手上面全是细菌，如果我摸了，我就会被传染疾病”；“我不能去公园，那里经常有流浪狗出没，它们会咬我”……这些想法是典型的强迫观念，并因为涉及责任、威胁而常常引起人们的焦虑情绪。为了确保自己是安全的，能够避免伤害发生，强迫症的病人可能会通过反复洗手、反复检查或者回避做一些事情来缓解自己的焦虑，这些重复的动作通常被称为强迫行为。

在授课中，我发现许多同学对“强迫症”有共鸣，甚至课后就有一位女生找到我进行心理咨询，说自己有很严重的强迫观念和行为。比如在公交车上看到妇女怀抱中的小婴儿不停地把小手伸出窗外，她就会想：“如果正好有一辆公交齐行擦过，碰到婴儿的手，那会把他的手弄断的，那可怎么办？我现在应该去提

醒那位妇女么，如果她骂我多管闲事怎么办？”然后不停循环地思前想后，直到下车也没有平息。生活中类似这样的念头层出不穷，令她整个人陷入无尽的恐慌中，经常无法集中心思学习。

像这位女生的情况，就是轻度强迫症了。好在她有坚定的决心和意志来改变现状，并在我的指导下重新安排每日生活，增加需要做的正事；在她产生这些强迫观念和行为的时候，朋友、家人都不使用负面的评论，而是陪她散步、交谈、购物、看电影，帮助她转移注意力。因此，经过几周的强化治疗，她的情况大有好转。

很多人可能会说：“我经常怀疑自己是否关好了门，总要回去检查，那我是患强迫症了么？”其实，无需把不影响生活的某些“减轻焦虑”的行为扣上“强迫”的帽子，因为如果不回去检查，也许一路都不会心安，反倒影响了下面的一系列活动；但如果回头检查了20次还是不放心，那可能就得努力把这脑中的“锁”给打开了。有很多心理治疗中的方法，如果在个人意志力强、症状不严重的情况下，也是可以自我实施的。比如：1、想象练习，想象自己处在一个恐惧的环境中，或者想象令人害怕的结果的出现。例如想象自己穿了有脚气者穿过的鞋子，但不去擦洗等自己本就非常恐惧的事情，并肯定那些最坏的结果自己可以接受，然后逐级降低自己的焦虑。2、说出恐惧。可以跟家人朋友说出内心深处的恐惧或念头，并认识到类似的感觉其他人也会出现，只不过大家不会花太多时间纠缠于此而已。

世界上没有绝对完美的事情，也没有完美的个人。笔者认为，想要把“强迫”赶出自己的脑袋，那真正能够起作用的，其实就是个人自身的力量，把自己摆在“正常”的位置，承认自己的不足之处，才是挣脱“强迫”的第一步。

# 用积极的态度决定人生

10 纺织 刘宗元

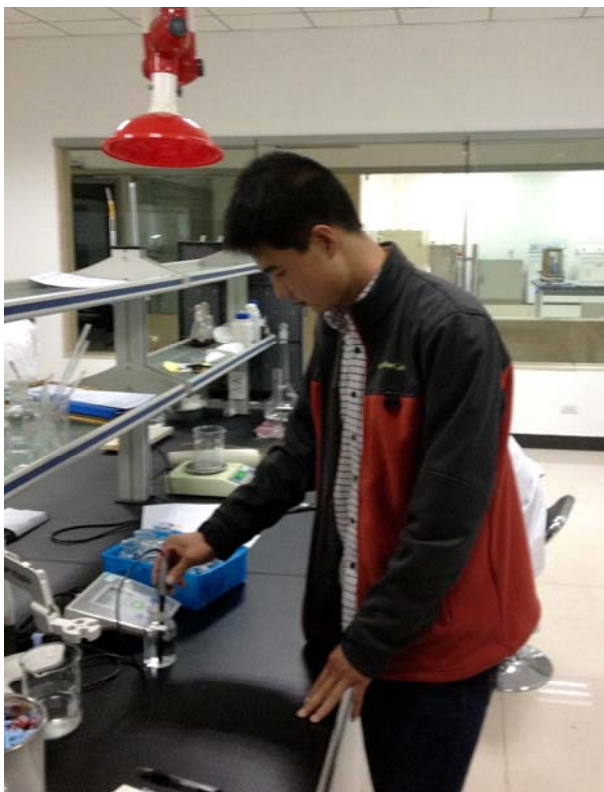
鸟儿离开了天空便无法翱翔，鱼儿离开了水便无法嬉戏，一个人如果与社会脱轨，就会慢慢变得无知。很庆幸我来到了江阴福斯特纺织有限公司，在这里，我成长了许多，懂得了许多。

我所做的工作是市场销售，实习的第一个部门是染色部。第一天，我提前了 20 分钟到染色部主任那里报到。主任对我印象很好，她让我跟班长好好学，不懂就问，最后还语重心长地告诉我：“小刘，做销售很累，你们男孩年轻时就要多吃点苦，多学点经验！”

起初，我跟着班长学绕纱线，要把绕好的纱线叠成一捆，总是叠不好。班长总是耐心地教着，我自己慢慢练习揣摩，也能熟练地叠好了。我空闲时主动帮班长做事，帮同事们打水，和他们相处得都很融洽。班长说：“你跟其他的实习业务员不一样，很多人来这里实习是玩玩的，而你很能干！”班长的话让我的劳累感顿时烟消云散。有一次，公司进行大扫除。由于在学校里劳动时积累了很多经验，我打扫得轻松而干净。主任看我做得很认真，笑着对我说：“小刘以后到我们部门来吧，你真的很不错。”我很高兴能得到主任的认可，也很感谢大学里的点点滴滴教会我如何劳动，如何做人。

接下来，我在松纱部、织造部、工艺部、采购部、职装部等部门轮番实习。这个过程既增加了我的实际操作经验，也使得我对每一个流程更加了解，为今后的销售工作做了铺垫。我早出晚归，把在每个部门的实习经历都当作一个新的开始，谦虚谨慎，认真听取领导和老员工的指导，虚心接受别人提出的工作建议。我仔细观察，切身体验，独立思考，综合分析，努力把学校里学到的知识应用到实际工作中。实习的经历，培养了我执着的敬业精神和勤奋踏实的工作态度，也提升了我的耐心和素质。

同样重要的是，实习期间，我第一次真正地融入了社会，在实践中掌握了一



些与人交往的技巧。我注意观察了下属怎样与上级交往，同事之间如何和睦相处等细节。利用这些难得的机会，我打开了视野，增长了见识，为以后进一步走向社会打下了坚实的基础。

人生需要努力，与其做默默无闻的井底之蛙，不如做翱翔天空的老鹰！不管遇到什么困难，我会用积极的态度面对挑战，在一次次实践中丰富我的人生！