

高等职业学校服务外包专业教学标准

一、专业名称（专业代码）

服务外包（630504）。

二、入学要求

普通高级中学毕业、中等职业学校毕业或具备同等学力。

三、基本修业年限

三年。

四、职业面向

本专业职业面向如表 1 所示。

表 1 本专业职业面向

所属专业大类 (代码)	所属专业类 (代码)	对应行业 (代码)	主要职业类别 (代码)	主要岗位群或 技术领域举例
财经商贸大类 (63)	经济贸易类 (6305)	商务服务业 (72)	商务专业人员 (2-06-07-01)	国际服务外包接包业务员； 国际服务外包项目管理专员； 国际服务外包项目人力专员

五、培养目标

本专业培养理想信念坚定，德、智、体、美、劳全面发展，具有一定的科学文化水平，良好的人文素养、职业道德和创新意识，精益求精的工匠精神，较强的就业能力和可持续发展的能力，掌握本专业知识和技术技能，面向商务服务行业的商务专业人员职业群，能够从事国际服务外包接包业务、项目管理、人力资源管理等工作的高素质技术技能人才。

六、培养规格

本专业毕业生应在素质、知识和能力等方面达到以下要求：

（一）素质

（1）坚定拥护中国共产党领导和我国社会主义制度，在习近平新时代中国特色社会主义思想指引下，践行社会主义核心价值观，具有深厚的爱国情感和中华民族自豪感。

（2）崇尚宪法、遵法守纪、崇德向善、诚实守信、尊重生命、热爱劳动，履行道德准则和行为规范，具有社会责任感和社会参与意识。

（3）具有质量意识、环保意识、安全意识、信息素养、工匠精神、创新思维。

（4）勇于奋斗、乐观向上，具有自我管理能力、职业生涯规划的意识，有较强的集体意识和团队合作精神。

（5）具有健康的体魄、心理和健全的人格，掌握基本运动知识和1~2项运动技能，养成良好的健身与卫生习惯，以及良好的行为习惯。

（6）具有一定的审美和人文素养，能够形成1~2项艺术特长或爱好。

（二）知识

（1）掌握必备的思想政理论、科学文化基础知识和中华优秀传统文化知识。

（2）熟悉与本专业相关的法律法规以及环境保护、安全消防等知识。

（3）掌握本专业所必需的外语（以英语为主）、经济数学、计算机及互联网、管理学、经济学等基础知识。

（4）掌握国际服务贸易、国际服务外包相关的经济、管理知识。

（5）掌握从事国际服务外包领域需要的互联网技术、大数据分析等信息技术应用知识。

（6）掌握国际服务外包市场营销、商务谈判、项目管理、人力资源管理等基本专业知识。

（7）掌握从事服务外包活动的国际贸易惯例、法律和公约等知识。

（8）掌握创业机会的寻找与评估、创业环境分析、创业团队组建、创业融资渠道与方式、创业计划书撰写等相关知识。

（9）熟悉国际商务文书、跨国文化、商务沟通等相关知识。

（10）熟悉与服务外包业务相关的第二外语基础知识。

（11）了解人文艺术、历史、心理健康等基础知识。

（12）了解服务外包发包、接包国别环境和发展新趋势。

（三）能力

（1）具有探究学习、终身学习、分析问题和解决问题的能力。

（2）具有良好的语言、文字表达能力和沟通能力。

- (3) 具备寻找国际发包客户、商务谈判与沟通、服务外包合同管理能力。
- (4) 具备服务外包项目组织、招投标管理、进度管理、质量管理能力。
- (5) 具备服务外包人力资源规划、招聘筛选、激励管理、考核管理、劳动关系管理能力。
- (6) 具备良好的团队合作精神和人际交往能力。
- (7) 具备一定的财务管理能力。
- (8) 具备国际服务外包业务风险防范和处理能力。
- (9) 具备较强的创新创业能力。

七、课程设置及学时安排

(一) 课程设置

本专业课程主要包括公共基础课程和专业课程。

1. 公共基础课程

根据党和国家有关文件规定，将思想政治理论、中华优秀传统文化、体育、军事理论与军训、大学生职业发展与就业指导、心理健康教育等列入公共基础必修课；并将党史国史、劳动教育、创新创业教育、大学语文、信息技术、高等数学、公共外语、健康教育、美育、职业素养等列入必修课或选修课。

学校根据实际情况可开设具有本校特色的校本课程。

2. 专业课程

专业课程一般包括专业基础课程、专业核心课程、专业拓展课程，并涵盖有关实践性教学环节。学校可自主确定课程名称，但应包括以下主要教学内容：

(1) 专业基础课程。

专业基础课程一般设置 6~8 门，包括：经济学基础、国际服务贸易、国际服务外包概论、国际市场营销、电子商务基础、商务英语（或任一外语）、互联网应用技术等。

(2) 专业核心课程。

专业核心课程一般设置 6~8 门，包括：服务外包专业英语（或任一外语）、国际服务外包市场营销、国际服务外包商务谈判与沟通、国际服务外包项目管理、国际服务外包人力资源管理、大数据分析及应用等，各学校可根据实际情况增加 1~2 门课程。

(3) 专业拓展课程。

专业拓展课程包括：体现行业发展新趋势的课程、体现综合能力拓展的课程、体现本地区或本校优势和特色的课程等。

3. 专业核心课程主要教学内容

专业核心课程主要教学内容如表 2 所示。

表 2 专业核心课程主要教学内容

序号	专业核心课程名称	主要教学内容
1	服务外包专业英语 (或任一外语)	针对服务外包商务实践中可能遇到的业务流程外包 (BPO)、数字内容外包 (DCO)、信息技术外包 (ITO) 和知识流程外包 (KPO) 等外文资料的类型, 选用有代表性的实例作为教学内容, 培养服务外包专业外文资料的理解能力, 服务外包有关商事交往中的外语交流沟通能力
2	国际服务外包市场营销	讲解国际市场营销基本原理, 结合国际服务外包市场的形成历史、现状特点和发展趋势, 讲述国际上主要服务外包发包国的发包特征、主要服务外包接包国 (如印度等) 的成功接包经验和国际服务外包市场开拓经验, 培养国际服务外包市场开拓能力
3	国际服务外包商务谈判与沟通	讲解服务外包商务谈判基本理论与磋商过程中的主要沟通技巧, 诸如如何出价、如何还价、怎样签约, 以及如何制订谈判计划、如何安排议程和环境、如何使用各种谈判技巧等, 培养服务外包商务交往中的项目谈判和有效沟通能力
4	国际服务外包项目管理	结合典型的国际服务外包竞投和项目管理案例, 讲授国际服务外包接发包的基本流程、基本要素和主要方法, 培养国际服务外包接包项目管理中的招投标管理、风险管理、质量管理、进度管理、供应链管理、团队管理、沟通管理和项目经营能力
5	国际服务外包人力资源管理	结合典型的国际服务外包人员招募和项目实施案例, 按照流程进行系统讲授和训练, 培养人力资源规划、项目接包人员招聘筛选、团队薪酬福利保险制度设计与激励、接包团队绩效考核、人员培训计划设计与实施、外包劳动关系管理等国际服务外包项目实施各阶段的人力资源组织、管理能力
6	大数据分析及应用	讲授大数据的基本概念以及大数据、云计算和服务外包应用领域的相互关系, 讲授大数据处理架构 Hadoop、分布式文件系统 HDFS、分布式数据库 HBase 以及分布式并行编程模型 MapReduce 的基本原理和使用方法, 讲授 NoSQL 数据库、云数据库的概念和基本原理, 培养大数据在服务外包领域的典型应用能力

4. 实践性教学环节

实践性教学环节主要包括实验、实训、实习、毕业设计、社会实践等。各校可根据情况, 在校内进行下列专业必修实训, 包括国际服务外包数据化营销实训、项目管理实训、人力资源管理实训等。各校可在服务外包企业进行认知实习、顶岗实习、跟岗实习等多种形式实习。应严格执行《职业学校学生实习管理规定》。

5. 相关要求

学校应统筹安排各类课程设置, 注重理论与实践一体化教学; 应结合实际, 开设安全教育、社会责任、绿色环保、管理等方面的选修课程、拓展课程或专题讲座 (活动), 并将有

关内容融入专业课程教学；将创新创业教育融入专业课程教学和相关实践性教学；自主开设其他特色课程；组织开展德育活动、志愿服务活动和其他实践活动。

（二）学时安排

总学时一般为 2600 ~ 2800 学时，每 16 ~ 18 学时折算 1 学分。公共基础课学时一般不少于总学时的 25%。实践性教学学时原则上不少于总学时的 50%，其中，顶岗实习累计时间一般为 6 个月，可根据实际集中或分阶段安排实习时间。各类选修课程学时累计不少于总学时的 10%。

八、教学基本条件

（一）师资队伍

1. 队伍结构

学生数与本专业专任教师数比例不高于 25 : 1，双师素质教师占专业教师比例一般不低于 60%，专任教师队伍要考虑职称、年龄，形成合理的梯队结构。

2. 专任教师

专任教师应具有高校教师资格；有理想信念、有道德情操、有扎实学识、有仁爱之心；具有服务外包等相关专业本科及以上学历；具有扎实的本专业相关理论功底和实践能力；具有较强信息化教学能力，能够开展课程教学改革和科学研究；有每 5 年累计不少于 6 个月的企业实践经历。

3. 专业带头人

专业带头人原则上应具有副高及以上职称，能够较好地把握国内外服务外包行业、专业发展，能广泛联系行业企业，了解行业企业对本专业人才的需求实际，教学设计、专业研究能力强，组织开展教科研工作能力强，在本区域或本领域具有一定的专业影响力。

4. 兼职教师

兼职教师主要从本专业相关的行业企业聘任，具备良好的思想政治素质、职业道德和工匠精神，具有扎实的专业知识和丰富的实际工作经验，具有中级及以上相关专业职称，能承担专业课程教学、实习实训指导和学生职业发展规划指导等教学任务。

（二）教学设施

教学设施主要包括能够满足正常的课程教学、实习实训所需的专业教室、校内实训室和校外实训基地等。

1. 专业教室基本条件

专业教室一般配备黑（白）板、多媒体计算机、投影设备、音响设备，互联网接入或 Wi-Fi 环境，并实施网络安全防护措施；安装应急照明装置并保持良好状态，符合紧急疏散要求，标志明显，保持逃生通道畅通无阻。

2. 校内实训室基本要求

（1）互联网与大数据分析实训室。

互联网与大数据分析实训室应配备服务器、投影设备、白板、计算机（1台/人），安装Linux操作系统，Wi-Fi覆盖，部署大数据（Hadoop）系统，安装SPSS、JDK开发环境、MySQL数据库管理系统等；支持互联网应用技术、大数据分析及应用、大数据项目实践等课程的教学与实训。

（2）跨境电子商务实训室。

跨境电子商务实训室应配备服务器、虚拟云主机、投影设备、白板、可运行Chrome浏览器在内多浏览器的计算机（1台/人），安装Photoshop、Office等基础办公软件，Wi-Fi覆盖。安装跨境电子商务综合实训平台系统，支持跨境B2C、平台营销推广、客户服务等课程的仿真教学与实训。

以上实训室还可以作为学生创新创业的实践平台。

3. 校外实训基地基本要求

校外实训基地基本要求为：具有稳定的校外实训基地；能够开展国际服务外包接包业务、项目管理、人力资源管理等实训活动，实训设施齐备，实训岗位、实训指导教师确定，实训管理及实施规章制度齐全。

4. 学生实习基地基本要求

学生实习基地基本要求为：具有稳定的校外实习基地；能提供国际服务外包接包业务员、国际服务外包项目管理专员、国际服务外包项目人力专员等相关实习岗位，能涵盖当前相关产业发展的主流技术，可接纳一定规模的学生实习；能够配备相应数量的指导教师对学生实习进行指导和管理；有保证实习生日常工作、学习、生活的规章制度，有安全、保险保障。

5. 支持信息化教学方面的基本要求

支持信息化教学方面的基本要求为：具有可利用的数字化教学资源库、文献资料、常见问题解答等信息化条件；鼓励教师开发并利用信息化教学资源、教学平台，创新教学方法，引导学生利用信息化教学条件自主学习，提升教学效果。

（三）教学资源

教学资源主要包括能够满足学生专业学习、教师专业教学研究和教学实施所需的教材、图书文献及数字教学资源等。

1. 教材选用基本要求

按照国家规定选用优质教材，禁止不合格的教材进入课堂。学校应建立专业教师、行业专家和教研人员等参与的教材选用机构，完善教材选用制度，经过规范程序择优选用教材。

2. 图书文献配备基本要求

图书文献配备能满足人才培养、专业建设、教科研等工作的需要，方便师生查询、借阅。专业类图书文献主要包括：国际商事法律与政策法规、服务外包外文资料；服务外包专业类图书和实务案例类图书等；5种以上服务贸易和服务外包类专业学术期刊。

3. 数字教学资源配置基本要求

建设、配备与本专业有关的音视频素材、教学课件、数字化教学案例库、虚拟仿真软

件、数字教材等专业教学资源库，应种类丰富、形式多样、使用便捷、动态更新，能满足教学要求。

九、质量保障

(1) 学校和二级院系应建立专业建设和教学质量诊断与改进机制，健全专业教学质量监控管理制度，完善课堂教学、教学评价、实习实训、毕业设计以及专业调研、人才培养方案更新、资源建设等方面质量标准建设，通过教学实施、过程监控、质量评价和持续改进，达成人才培养规格。

(2) 学校和二级院系应完善教学管理机制，加强日常教学组织运行与管理，定期开展课程建设水平和教学质量诊断与改进，建立健全巡课、听课、评教、评学等制度，建立与企业联动的实践教学环节督导制度，严明教学纪律，强化教学组织功能，定期开展公开课、示范课等教研活动。

(3) 学校应建立毕业生跟踪反馈机制及社会评价机制，并对生源情况、在校学业水平、毕业生就业情况等进行分析，定期评价人才培养质量和培养目标达成情况。

(4) 专业教研组织应充分利用评价分析结果有效改进专业教学，持续提高人才培养质量。