

大宇宙商业服务（苏州）有限公司

参与高等职业教育人才培养

年  
度  
报  
告

(2023)



报送企业：大宇宙商业服务（苏州）有限公司  
合作学校：苏州工业园区服务外包职业学院  
合作专业：商务日语  
报送时间：2022 年 11 月

# 目 录

一、企业概况 .....	1
二、参与办学情况 .....	1
三、资源投入情况 .....	2
四、参与教学情况 .....	3
五、助推企业发展情况 .....	4
六、服务地方情况 .....	5
七、合作保障体系 .....	5
八、问题与展望 .....	5

## 一、企业概况

transcosmos 集团（トランス・コスモス株式会社）始创于 1966 年，总部设在东京，在全世界的 31 个国家设立 172 家分支机构，是全球知名的大型 BPO 服务商。transcosmos China 是其在中国的独资子公司，于 2006 年在上海设立了第一家客户联络中心，随着公司业务不断发展，目前已经在上海、北京、天津、合肥、长沙、西安、武汉这 7 座城市拥有多家运营中心，并在台北和深圳设立分公司，向超过 70 家的中国和海外的知名品牌提供联络中心、一站式电子商务、数字整合营销、系统开发及 DEC（数字营销、电子商务、联络中心）综合服务广泛的外包服务。

大宇宙商业服务（苏州）有限公司是由日本 transcosmos 100% 出资的子公司，于 2010 月 28 日成立，是一家专门从事 BPO 的综合性商业服务公司。公司位于苏州市工业园区，主营业务有以离岸服务外包方式从事财务、人事等的后台服务业务，销售后台服务业务、人才培养，人才介绍服务、工业设计服务。

## 二、参与办学情况

大宇宙商业服务（苏州）有限公司 2013 年就与学校建立校企合作关系，共建商务日语专业。根据行业发展和企业用人标准，校企双方共同制定人才培养方案、专业教学计划及课程标准等。通过专业共建，充分发挥双方资源优势，适应市场发展需求，为企业培养具有良好职业素质及较强操作技能的应用型人才。

企业与学校合作的主要形式有以下几种：

一是企业参与专业人才培养方案的商讨与制定；二是企业积极参与专业课程的开发；三是企业接受学生实习；四是企业为学校提供兼职教师；五是企业提供实训场地和设备，联合开展真实项目实训；六，企业积极参与商务日语的社团活动和指导；七是企业为教师提供师资培训；

### 三、资源投入情况

#### （一）提供实践学习场地。

学校与企业广泛开展校企合作、工学结合，共建实训项目。企业方提供场地、物资、项目，为商务日语专业大二学生提供为期 10 天的实训项目，学生实地走入企业，了解真实的工作环境。实训中，企业通过引入真实的项目让学生在“做中学、学中做”。



图 1：学生在企业培训、开展实训

#### （二）人力资源投入

企业兼职教师团队由 5 人组，包括人事总务科科长 1 人、项目主管 3 人，以及日籍培训讲师 1 人，企业兼职教师团队与专业老师共同承担学生《岗位提升实训》、《岗位综合实训》等实训项目，以及《人力资源管理》、《商务实务》等专业课程的教学任务，并为学生开展行业前沿相关的专题讲座。



图 2：企业教师进校授课、开展专题讲座

## 四、参与教学情况

### （一）共同改革人才培养模式，形成校企双元育人格局

当前职业教育和用人单位普遍存在一下问题：一方面从企业方看，企业对职业教育关注不够，同时又大规模缺乏技术应用型人才，这严重制约和影响企业发展；另一方面，学校培养的学生无法满足企业的实际需求，大量流向非专业岗位，就业质量不高。基于此，商务日语专业积极探索产教融合、校企合作，积极寻求合作，持续有效开展校企合作，建立以培养企业所需的专业实践技能为主的育人模式，将企业实际用人需求、企业专业讲师与高校课程体系、高校师资进行深度融合，培养符合行业产业需求的高素质技术技能型人才。

### （二）共同参与学生专业实训，切实提高学生专业技能

经过大一专业课程和实训课程的学习，学生已初步具备了专业基础知识，从大二开始，通过让学生参与真实行业企业项目、真实行业公司氛围、真实公司结果导向考核等方式，全面提升学生专业技能水平。实训项目主要聚焦对日 BPO 领域，重点学习涉日的人事业务、行政业务、客户服务业务以及市场推广业务。通过情境模拟、团队合作等项目参与方式，让学生充分掌握涉日 BPO 业务的专业技能。通过让学生参与到真实的客户服务、人事外包等项目中去，并通过真实的行业公司团队、真实的公司氛围、真实的项目结果导向考核机制。在真实项目参与过程中，营造完全真实的课程体系明确以就业为导向，以任务驱动、训练、调研、企业融合教学等方式取代传统的课堂讲授，实现学生在校即成为准职业人的转变，真正提高学生的就业能力。

### （三）共建专业课程体系和课程资源，精准对接就业岗位需求

利用工作过程导向的理念、思路和方法重构课程模式，建立基于岗位能力培养的工学结合的课程体系。建立对应知识点的素材库，对应技能点的实训库，教师根据教学内容和教学方法可以进行灵活的教学活动设计，可以按照每堂课的课前、课中、课后结构化课程内容，将知识点和技能点进行匹配，

通过线上、线下混合式学习，从而形成满足教学需求的“教学做测”理实一体化课程。

#### （四）共同组建校企师资队伍，提升教师教育水平

通过校企融合、师资互聘，引入行业专家，形成了一支专兼结合的高素质教学团队，共享校企人才资源。一是通过企业入校讲师的带动，促进学校专任教师双师素质的提升，使得专任教师既具备较高的教学水平，又具有较强的专业实践能力，能与行业企业技术骨干同层次对接；二是专业教学团队双师型结构的优化，团队中不仅要有来自企业的技术骨干担任兼职教师，体现专兼结合，还要让专任教师与兼职教师互补互促，实现专兼融合，最终提高教学团队的稳定性和整体性。专业教师每年深入企业进行学习、调研，了解行业发展的最新动态、掌握企业对人才的实际需求。同时，企业也会选派技术骨干、专业的培训讲师走进课堂，参与专业课程的教学以及实训项目的指导，担任学生顶岗实习的企业导师，使学生在把握行业前沿的同时，也更加明确学习和就业的方向。

### 五、助推企业发展情况

通过校企共同制定专业人才培养方案、共同开发实训项目、企业技能达人讲实践等举措，使人才培养更加符合企业需要，使课程教学内容与企业用人需求对接更加紧密，增强了学生的实践动手能力，切实提高了专业人才培养质量。而企业也通过校企联合培养的学生直接就到公司实习就业，缩短了公司员工培训的周期，降低了培训费用。同时，校企共同培养的学生契合公司实际需求，入职后能够在很短的时间内为公司创造效益。此外通借助于学院在区域内行业、企业的知名度和影响力，进一步扩大了公司的社会知名度，从而带动了公司经济效益的提升，最终实现校企合作的“双赢”。

## 六、服务地方情况

企业依托构建的师资团队和多年培训教育优势，积极承办师资培训，收到在苏高校的一致好评。同时企业打造了社会公益日语课程，吸引了众多对日语感兴趣、想要提高日语水平的社会学员，收到了良好的评价和反馈，取得了良好的社会效果。

## 七、合作保障体系

与大宇宙商业服务（苏州）有限公司的合作受到了企业及学校各部门领导高度重视。学校校企合作部门建立了针对不同的合作内容有具体的合作共建协议等保障约束机制，每年初制定发展规划、年度工作计划，年末总结，各项制度健全；在人员的配备上，利用校企优质资源进行统筹规划，确保人员及时就位。通过制度建设，形成了由校企领导负责统筹规划，专业与企业共同制订建设方案，在具体建设任务与日常管理中实行专人专项跟踪执行的全方位保障计划。

## 八、问题与展望

### （一）主要问题

校企合作的体制机制方面还不完善，校企合作育人模式还需进一步优化，校企合作的广度与深度还存在不足，校企还没能形成紧密型共同体，还需进一步深化校企合作。

### （二）合作展望

完善校企合作机制，优化校企合作育人模式，形成特色鲜明的专业培养体系。进一步实现内容丰富、交互性强的优质教学资源共享，推动建立融实践教学、职业技能培训与鉴定、技术服务功能于一体的校内生产性实训基地和校外实训基地建设。通过深挖基础建设，开展与产业同步的科研攻关，联合企业共同申报纵向课题以及横向课题研究，通过校企合作，共同促进科研成果转化为现实生产力，在精准对接产业需求，维持产业发展活力的同时，服务地方经济的可持续发展。