

附件 3

项目编号									
		2	0	1	4	0	1	1	6 7

广东省高职教育教学改革项目

结题验收登记表

项目名称：国际服务外包视角下的高职外语系校企合作发展研究

负责人（签名）：舒立志

项目承担学校（盖章）：广东工程职业技术学院

项目参与单位：广东工贸职业技术学院、广东轻工职业技术学院

邮政编码：510520

通讯地址：广州市天河区渔兴路 18 号

广东省教育厅 制

2019 年

项目成果类型		
☒ 项目研究报告	☐ 系列课程与教材	☐ 实验实践教学基地
☐ 教学管理制度	☐ 人才培养方案	☐ 项目实践报告
☐ 教学软件	☒ 论文	☐ 专著
☐ 其它:		
(注:请在相应成果复选框内打“√”,其它请具体说明)		
项目成果名称		
1. 研究报告《国际服务外包视角下的高职外语系校企合作发展研究》 2. 论文《国际服务外包视角下的高职外语系校企合作调查研究》 3. 论文《基于顶岗实习调查的高职外语系国际服务外包专业人才培养和课程设置研究》 4. 论文《高职院校国际服务外包专业顶岗实习存在的问题及应对策略——以广东轻工职业技术学院为例》		
项目成果的具体内容及主要特色		
1. 论文《国际服务外包视角下的高职外语系校企合作调查研究》主要内容:当前高职院校外语系抓住了国际服务外包行业快速发展的这股东风在校企合作方面取得了全面突破,在实习基地建设、学生实习、就业、教材建设、企业兼职教师授课双、师素质教师培养等方面的满意度大幅度提升,校企合作育人取得实质进展。然而,目前国际服务外包人才培养仍面临很大的困难和挑战,很多学校的师生对其发展前景存有疑虑和担忧。对此,高职院校应该借助我国从制造业向服务业转换升级的良机,加强宣传工作,帮助学生正确了解国际服务外包行业,与企业共同克服当前发展的阵痛期,帮助企业变强变大,从而给学生提供更多、更好、更高端的工作岗位。此外,应加强自身发展,做好国际服务外包人才培养的内涵建设。积极获取政府和学校的政策和资金支持,引进一线一流的国际服务外包人才到校任教,促进校企人员相互兼职,打造双师教学团队,加快校企合作教材开发。还应该根据市场需要,调整人才培养方案和课程设置,并加强实习指导和管理工 作,积极解决学生实习中面临的困难,疏导他们的不满,帮助他们适应企业的各种压力。		
2. 论文《基于顶岗实习调查的高职外语系国际服务外包专业人才培养和课程设置研究》主要内容:专业人才培养目标及课程设置对于培养社会和企业所需的合格和优秀人才至关重要。只有经过不断的市场锤炼和工作实践,学校老师、企业导师和实习学生等多方参与,反复调研和探讨,才能不断明确专业人才培养目标、优化课程设置,最终培养出合格和优秀的国际服务外包专门人才。当前国际服务外包专业的培养目标具体来说在于培养具		

有扎实的英语语言基础，熟练掌握计算机基础、英文环境下现代化办公软件的应用和操作，充分了解和掌握服务地区的社会概况和文化知识，具有较强的语言表达、应变处理、团队协作、组织管理以及创新等能力，具备良好的心理素质、职业道德和文化修养的从事国际服务外包工作的高级技术技能型人才。此外，在优化课程设置方面，我们需要（1）加强计算机基础课程。在国际服务外包行业，熟练操作办公软件是基本的岗位要求。我们尤其需要培养学生英文界面下熟练操作计算机办公软件的能力。（2）加强专业基础及专业核心课程，特别是与工作岗位直接相关的课程，比如英语口语、商务英语阅读、商务沟通、外贸英语函电等课程。另外，加强服务外包相关实训课程，有利于学生在正式上岗工作之前充分了解呼叫中心的业务流程，掌握相关的沟通技巧和通话礼仪。（3）加强专业拓展课程，增加粤港澳地区文化、国际客服礼仪、压力管理学、人际关系学和心理学等课程，帮助学生提升职业核心能力，并处理好工作中的各种关系和各种压力。

3. 论文《高职院校国际服务外包专业顶岗实习存在的问题及应对策略——以广东轻工职业技术学院为例》主要内容：顶岗实习是进行实践教学的重要环节，学生通过运用专业知识及有关的基础知识解决专业技术问题，获取独立的工作能力，在业务上和思想上都得到了锻炼，并进一步掌握和熟练专业技术。通过对国际外包服务岗位顶岗实习的学生进行问卷调查及走访，发现顶岗实习中存在岗前培训不足、专业对口率不高、学生专业知识及职业素养能力与岗位要求不匹配以及实习期间的管理问题，要想解决这些问题，可以形成政府、企业和学校三方联动，加强岗前培训的深度和力度，优选对口企业，开发新的专业教材及丰富专业课程，优化实习期工作岗位及细化实习管理。

项目成果材料目录

1. 研究报告《国际服务外包视角下的高职外语系校企合作发展研究》
2. 论文《国际服务外包视角下的高职外语系校企合作调查研究》
3. 论文《基于顶岗实习调查的高职外语系国际服务外包专业人才培养和课程设置研究》
4. 论文《高职院校国际服务外包专业顶岗实习存在的问题及应对策略——以广东轻工职业技术学院为例》

项目成果应用专业及学生人数

专业名称	人数	专业名称	人数
广东工程职业技术学院 商务英语	120	广东工程职业技术学院 涉外文秘	120
广东工贸职业技术学院 商务英语（商务外包服务）	80	广东轻工职业技术学院 商务英语（国际服务外包）	180
广东省外语艺术职业学院 应用英语（客户管理）	300		

实践运用情况及效果评价

本项目是从国际服务外包视角对高职院校校企合作的一般研究，其研究成果具有普遍性，可以为我国高职外语系特别是文科类专业校企合作的发展提供理论依据和实践指导。本项目的成果首先在广东省高职院校，例如广东工程、广东工贸、广东轻工、广外艺等职业院校得到实践运用，对这些学校的人才培养方案制定、课程建设、顶岗实习，校企共建双师结构专业教学团队，“校中厂”、“厂中校”实践教学基地，对联合招生、订单式培养，提升校企合作等都起到了积极作用，效果明显。本课题成果从以下6个方面促进了高职外语系校企合作发展：

- (1) 提高学生课程实习和顶岗实习的集体实习比率，提高实习的专业对口率。
- (2) 在保证高就业率的同时，确保优质就业和就业专业对口率。
- (3) 校企共同制定人才培养方案，共同进行课程建设。
- (4) 促进校企人员互动兼职、交流学习，校企共建双师结构专业教学团队。
- (5) 建设“文科类”运行良好的“校中厂”、“厂中校”实践教学基地。
- (6) 积极进行联合招生、订单式培养，提升校企合作的层次。

项目组成员（不含负责人）

姓名	职务/职称	学科领域	所在单位
李华	讲师	应用语言学	广东轻工职业技术学院
谢丽	副教授	英语教育	广东工程职业技术学院
董建霞	副教授	英语教育	广东工程职业技术学院
朱长凤	讲师	应用语言学	广州工商职业技术学院
陈亚东	讲师	应用语言学	广东工贸职业技术学院
邹一戈	副教授	英语教育	佛山科学技术学院

本人确认本表内容真实、准确，没有弄虚作假或学术不端等行为。

项目主持人（签名）：



2019年5月10日

项目经费决算情况

本课题得到学校配套经费支持 5000 元，自筹经费 20000 元，共计 25000 元。总支出费用为 19873.97，期中学校配套经费使用为零元，自筹经费使用为 19873.97 元，具体支出细目为：

1. 图书资料费	870	购买图书、复印资料
2. 调研费	500	调研 20 多间广东高职学校活动费用
3. 会议费	500	学术会议、专家指导
4. 仪器设备费	6587.97	Surface Pro 平板电脑
5. 差旅费	3616	调研和会议差旅
6. 专家咨询费	1000	请外语及国际服务外包行业的专家指导
7. 发表印刷费	6800	论文成果的发表
总计	19873.97	

项目主持人：

(学校财务盖章)

学校结题或验收专家名单

姓名	职称/职务	学科领域	所在单位及联系方式
高俊文	教授		东莞工商职业技术学院 13725023161
费佐成	副教授		广东省外语艺术职业学院 13580339155
徐刚	教授		顺德职业技术学院 13929172266
吴海侠	教授		食品药品职业学院 13902291201
魏敏	教授		东莞轻工职业技术学院 13787271888

专家组意见

根据粤教函[2019]65号要求，2019年6月4日，学校组织专家组进行验收，形成如下意见：

该项目提交的验收材料完整，规范，符合验收要求。

专家组同意项目通过验收。

专家组长签章

2019年6月6日

学校负责部门意见

同意项目验收通过



2019年6月14日

注：1. 表格不够可另附纸。2. 须附项目成果材料原件，无法提供原件的，由学校教改项目管理部门在复印件上盖章确认：与原件一致。