



苏州农业职业技术学院
SUZHOU POLYTECHNIC INSTITUTE OF AGRICULTURE

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

质量报告
(2023年度)



学校：苏州农业职业技术学院

企业：大宇宙商业服务(苏州)有限公司



2023年12月6日

第1页

3205042961216

目录

1. 企业概况.....	1
2. 企业参与办学总体情况.....	2
3. 企业资源投入.....	3
3.1. 工作流程资源.....	3
3.2. 榜样人物资源.....	3
3.3. 管理案例资源.....	4
4. 企业参与教育教学改革.....	5
4.1 专业建设.....	5
4.2 人才培养.....	5
4.3 课程、教材建设.....	7
4.4 实训基地建设.....	8
5. 助推企业发展.....	9
6. 问题与展望.....	11

1.企业概况

大宇宙商业服务(苏州)有限公司总部设在东京,在全世界 31 个国家设立 172 家分支机构,是全球知名的大型 BPO 服务商,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、系统开发及电子商务等综合服务的外包服务。

大宇宙商业服务(苏州)有限公司是苏州工业园区科技局于 2010 年重点引进的对日 BPO 外包企业。于 2010 年 04 月 28 日成立。公司经营范围包括:以服务外包方式从事数据处理业务,企业管理咨询,信息技术咨询,计算机系统开发,计算机系统技术服务;计算机软硬件及周边产品的销售;从事展览用汽车模型的批发、进出口等。

目前在职员工 260 人,每年均有商务日语专业毕业生前往实习和就业。



图 1: 苏州市服务贸易创新发展重点企业 图 2: 接受大学生关注雇主奖杯

2.企业参与办学总体情况

自 2019 年 11 月大宇宙商业服务（苏州）有限公司与苏州农业职业技术学院商务日语专业建立校企合作关系以来，双方主要以“企业订单班”合作模式，共培养商务日语专业学生 250 余人，现有毕业生中升任苏州大宇宙公司中高层管理人员 5 人。具体的办学形式、生源及取得成效如下表所示。

序号	合作班级	合作办学形式	生源性质	培养学生人数
1	商务日语 17 级	大宇宙订单班	三年制高职	52 人
2	商务日语 18 级	大宇宙订单班	三年制高职	33 人
3	商务日语 19 级	大宇宙订单班	三年制高职	61 人
4	商务日语 20 级	大宇宙订单班	三年制高职	78 人
5	商务日语 21 级	大宇宙订单班	三年制高职	33 人

大宇宙商业服务（苏州）有限公司参与商务日语专业教学，带来了行业理论知识与基本技能，侧重让学生掌握与日本相关的三产日常业务运作，这些对于优化我校商务日语专业办学模式、深化产教融合有着重要的意义。多年来大宇宙公司参与我校日语教学的意义与价值已经得到了认可，培养了一批国际通用性人才所需的“会日语、知日本、懂经贸、能沟通”的高素质技术技能人才。

3.企业资源投入

3.1.工作流程资源

大宇宙商业服务(苏州)有限公司作为外包商,旨在解决客户后台领域的问题,通过卓越运营和与各种技术的协作来变革每个业务流程,开展支持客户公司业务基础的端到端服务。在广泛的领域提供高度专业化的服务,包括企划开发、生产、物流、会计和人力资源等企业运营、销售和售后服务。具体化的工作流程相关资源为学生未来迅速适应岗位提供了范式。



3.2.榜样人物资源

校企合作为学生提供了成长的快速通道,诸多学生在这个平台上,在公司精心培育下。发挥自我能力,迅速成为公司的骨干力量。

商务日语专业毕业生江涛,现任苏州大宇宙商业服务有限公司党支部书记;

商务日语专业毕业生王春花,现在事业部课长;

商务日语专业毕业生徐蕾,现任人事部课长;

商务日语专业毕业生韩雨欣,现在人事部主管;

优秀的商务与专业的毕业生在企业的成长成才经历为今后的学生赴企业实习就业提供榜样的作用。同时,参与校企合作全过程的企业讲师都是日语专业毕业,他们在职场上的优秀表现都成让学生们感到学习的榜样就在身边,对学生更有借鉴性。



图 3：优秀毕业生徐蕾

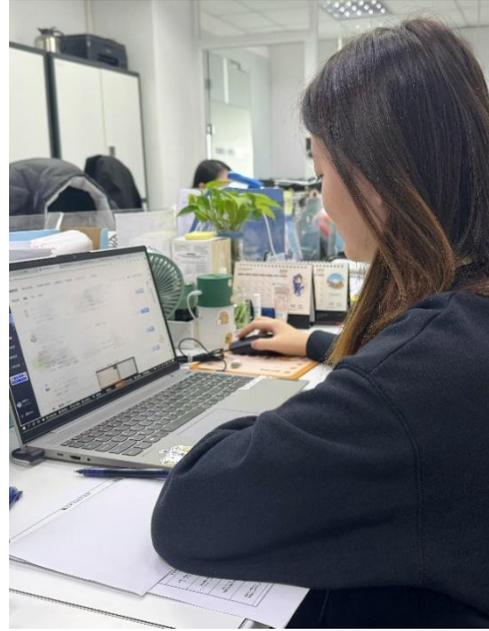


图 4：优秀毕业生韩雨欣

3.3.管理案例资源

大宇宙商业服务(苏州)有限公司作为在日本东京上市的知名日企的中国区子公司,其聘用的员工日语培训手册和一手案例非常贴近我校商务日语专业人才培养的岗位能力要求,更有利于我校商务日语专业培养学生职业能力。学生通过项目进行观察、访谈、企业内网文献查找等途径搜集到大量一手资料,已分类整理发送至得相关平台。案例和教学目标相符合,并契合学生的接受能力。这些极大地锻炼了学生对专业理论与岗位适应力。

4.企业参与教育教学改革

4.1 专业建设

校企共同协商制定“校企合作、学生实习、教师实践、联合育人”的人才培养模式，培养新时期商务日语相关专业所需要的“日语综合素质高、商务运用能力强”的高素质技术技能人才。

苏州农业职业技术学院商务日语专业与大宇宙商业服务(苏州)有限公司双方成立校企合作培养人才指导委员会，定期召开讨论会议。企业参与制定“商务日语专业”人才培养方案。从课程目标，课程结构等多方面，校企共同培养学生，双方共同进行课程建设，将企业标准引入学校，将企业培训课程引入专业三年级学生的教学中，学生反映积极且良好，有效的解决了职业教育中的供给侧改革的难题。



图 5：人才培养方案讨论会

4.2 人才培养

4.2.1 企业派驻导师授课

大宇宙商业服务(苏州)有限公司成立企业培训讲师团，利用上班时间来学校为学生授课，从日资企业特点、文化氛围、中日员工交流技巧到商务日语综合能力培养，对学生进行全方面培训，受到学生热烈欢迎，取得良好的教学效果。

4.2.2 企业参与学生活动

大宇宙商业服务(苏州)有限公司委派企业核心人员助力专业相关活动，对学校商务日语专业技能大赛给予智力支持，对参赛选手的综合素质提出建议和帮助。



图 6: 公司副总经理朱红女士担任专业技能大赛评委

4.2.3 师生赴企业参观学习

大宇宙商业服务(苏州)有限公司积极安排时间,为本专业学生提供参观学习的时间机会,公司上下热情周到,为增强学生实践操作能力和培养职业素养而努力。学生通过参观交流,得到了实际接触和操作相关设备和技术的机会,巩固和深化课堂所学知识,同时也能对课本理论知识进行有效的补充。更好地了解职业规范和职业道德,培养敬业精神,为未来的职业生涯做好准备。同时,激发了创新思维,在企业参观的过程中,学生观察到实际生产中的问题,并在企业帮助下尝试寻找解决方案,培养创新思维和解决问题的能力。帮助学生更好地了解社会经济运行情况,熟悉企业生产经营管理模式,提升社会适应能力,为将来步入社会做好准备。总之,学生赴企业参观锻炼不仅有助于提高学生的实践操作能力和职业素养,还可以激发创新思维,提升社会适应能力,促进校企合作。



图 7: 师生赴企业参观学习

4.2.4 校企共建成绩斐然, 学生比赛斩获各类奖项

在人才培养方面,比赛获奖充分反映一个专业的水平和质量。在校企合作单位的帮助指导下,学生在日语综合素质能力上得到了极大的提升。通过提供实践

机会、促进专业建设和课程开发、增强学生和教师的综合素质等方式，校企合作实现了互利共赢，为专业的发展做出了贡献。在 2023 年江苏省太湖湾第 24 届中日文化及日语教学交流第 17 届太湖杯日语演讲比赛中各项成绩斐然，荣获优秀组织单位奖。



图 8：学生获奖证书



图 9：学校获奖证书

4.3 课程、教材建设

大宇宙商业服务(苏州)有限公司作为一家为众多日资相关企业服务的外包型企业，多年来，对于行业发展趋势和人才需求有着深入的了解。在交流合作中，提出对相关技能的要求以及需要涵盖的课程内容，提供了实际的案例和项目，帮助学生更好地理解和应用所学知识。大大增强了专业在课程设计中实践性和实用性，培养出更符合市场需求的人才。制定课程设置，根据企业需求和行业特点，制定适合的课程设置，包括基础课程、专业课程、实践课程和职业素养课程等。之后根据课程设置和培养模式，制定详细的教学计划，包括教学内容、教学方法、教学资源等。实施教学计划：按照教学计划实施教学，与企业保持密切联系和合作，及时调整和优化教学计划。最后进行质量评估与反馈，及时发现问题并进行改进，不断提高人才培养质量和适用性。

企业针对专业特点，组织了企业内部各部门的专家团队，根据学生的接受能力。制作了活页式教材，编写了内容丰富、实践操作性强的 PPT 授课资料，无偿的提供给专业教师使用于教学一线，极大地丰富了专业课教学的层次。

◆ 心がまえ	-----	3
◆ コール対応の基本	-----	5
◆ 電話の特性を理解する	-----	11
◆ 音声表現	-----	14
◆ 言葉遣い	-----	17
◆ リスニングスキル	-----	31
◆ 話すスキル	-----	36
◆ Appendix	-----	44



图 10: 企业导师的活页式教材

4.4 实训基地建设

本着“学生实习，教师实践”的基本建设模式，大力加强企业实训基地的建设。大宇宙商业服务(苏州)有限公司企业实习基地为学生提供多样化的实习岗位和内容，涵盖了不同领域和行业。学生通过实习了解企业的生产经营过程、产品研发、市场营销等方面的实际情况，并参与其中，锻炼了自己的职业技能和实践能力。学生可以长期固定实习、短期项目实习、实习就业一体化等。根据企业的实际情况和需求双向选择。通过实习基地的建设，学校更好地与市场接轨，提高人才培养质量，同时企业也可以从中获取优秀的人才资源，为未来的发展做好准备。

实习基地不仅为学生提供实践机会，同时也为教师提供了学习和交流的平台。企业邀请专业教师参与技术研发、企业管理等方面的工作，提高教师的实践能力和教学水平。同时，企业也为教师提供培训和进修机会，促进教师的职业发展。

大宇宙商业服务(苏州)有限公司企业实习基地建立了完善的管理和评估机制，确保实习的质量和效果。企业与学校共同制定实习计划和管理制度，明确双方的职责和义务。同时，建立科学的评估机制，对实习效果进行全面评估，及时总结经验教训，不断改进和完善实习基地的建设。

5.助推企业发展

根据苏州日企的位置和产业结构布局，针对公司发展特点，结合我校商务日语专业的工作实践，多方面实现了校企协同育人的双向赋能与长效发展。

通过订单培养方式为苏州大宇宙企业提供技术岗位支持，解决企业用工难的问题。构建有利于技术技能人才培养的课程体系，课程内容与产业升级转型对接，课程内容与岗位技术要求对接，推进项目教学、案例教学、工作过程导向等教学模式改革，着力培养学生的创新思维和创新能力，提升学生就业的核心竞争力，保证高质量技能人才输出。近年来，随着苏州大宇宙公司业务规模的不断扩大，对懂日语的人才需求不断加大，所以校企订单合作相当程度上解决了企业招聘和员工培养的困境。

“随着我校双高校建设任务的推进，商务日语专业“双师型”教师队伍的理论功底和实践技能已经逐渐接近公司产业的生产实际。但是，公司的产业产品也在不断更新和转型，这就需要通过学校教师下企业实践和企业讲师进校园协同实施。企业讲师进校园了解了现在大学生的思想动态、强化了专业理论知识，将新思路、新知识反馈到企业生产，加快产品的研发节奏，促进校企合作良性循环。近5年来，公司先后有近10名各部门遴选的中日籍讲师进校园；同时我校日语教师们也深入大宇宙，精准对接企业日语语言文化技能培训的需求，并多次帮助企业翻译日本最新技术材料，切实助力企业解决工作过程中的因语言文化障碍带来的困难，协助企业产业转型升级、产品加快更新速度。

学院聘请大宇宙商业服务(苏州)有限公司副总朱红女士和她的团队成员担任企业导师，全权负责校企合作的具体事宜推进工作。学院与企业联合开展商务日语人才培养的专题研究，提供技术服务。校企合作以来，公司经济效益和社会效益显著提升。一方面通过校企合作培养，学生直接到企业就业，缩短了公司内部员工培训周期，降低了人工培训费用；另一方面，借助学院在区域内行业、企业的知名度和影响力，扩大了社会知名度，提高了公司的社会效应。目前本专业毕业生有多人长年为公司服务，部分已经成为公司的中层干部、工会主席、党支部书记。



图 11: 2008 级王春花作为中层干部参与企业招聘



图 12: 专业学生参与讨论工作

6.问题与展望

6.1 当前的问题

6.1.1 刚性教学活动与柔性生产活动之间的冲突

学校的教学制度是相对刚性的，人才培养方案包括培养目标、教学内容和课程设置等相对固定。而企业资源介入后，希望教学计划随生产经营忙闲时节柔性调整，如实践场地、实践内容、实践时间、企业师资等都会在实际运营中有所变化。专业需要事先与企业保持密切沟通，在制定人才培养方案时给予校企合作落地留有足有的课时和场地，提前做好安排接待准备工作。要充分协调两者间冲突，增加教学制度的弹性管理。

6.1.2 制度建设和机制建设还不够完善

虽然校企双方已经制定了一些相关制度，但是随着工学结合人才培养模式的进一步深化，如何建立健全专业共建共管共享机制，实现企校的教育资源、实训要素有力整合和有效汇聚还不够完善，有待于在今后实践中进一步探索和完善。

6.1.3 专业学生未来成长渠道的多元化

前些年的毕业生更多的希望毕业即就业。经过调研这些年的学生和对大家具体出路的实践调查，大家约三成希望就业，六成希望专转本，两成希望去日语留学。特别是希望专转本的学生，均是专业学习能力很强的学生，这部分学生不愿意去企业就业，对企业来说的确是个损失。基于此现状以及接下来 2022 级学生更该为一年的实习期，校企将加块研究合作模式，将更多优秀的人才输送到公司，助力合作的进一步发展。

6.1.4 AI 人工智能的发展对于语言类专业的冲击。

2023 年被称为是 AI 人工智能年。随着机器翻译等技术的进步，机器翻译的质量和效率都得到了显著提升。这使得许多简单、重复、标准化的翻译任务可以由机器来完成，而人类译员则需要面对更高的质量要求和更复杂的场景。对于外语类专业的学生来说，这意味着他们需要提高自己的技能水平，以应对更高的翻

译质量和更广阔的翻译领域。

虽说如此,跨文化交流的需求给外语类专业也带来了新的机遇。随着全球化、互联网、移动通讯等技术的发展,世界各国和地区之间的联系和交流越来越频繁和深入。外语作为国际通用语言,仍然具有重要的作用和价值。而且,跨文化交流不仅仅是语言的转换,更是文化、思维、价值观等方面的沟通 and 理解。这就需要外语类专业人才具备更广泛的知识面、更敏锐的洞察力、更灵活的应变能力和更高的创造力。另外,现在学生职业规划中,专转本、留学已经进入了选项,对于就业选择中,当日语教师也纳入其中,这对专业提供了新的发展着力点。尽管 AI 的发展对于外语类专业带来了冲击和挑战,但同时也为他们提供了新的机遇和发展空间。因此,外语类专业需要进一步加强与企业的密切合作,在企业一线这个大舞台上。不断丰富和更新学生的知识和技能,以适应不断变化的社会和经济环境。

6.2 展望

商务日语专业与大宇宙商业服务(苏州)有限公司的合作展望未来是充满机遇和可能的。随着服务外包类服务市场的不断扩大和日资对华投资的精细化、专业化的日趋深入,商务日语专业与大宇宙商业服务(苏州)有限公司将有更多合作的空间,实现双赢。

首先,大宇宙商业服务(苏州)有限公司需要更多的商务日语专业人才来支持其业务发展。提升品牌影响力,通过与学校合作,企业可以提升其品牌影响力,吸引更多的优秀人才和资源,增强企业的市场竞争力。获取优秀的毕业生,帮助企业获取更加优秀的毕业生,提高企业的人才储备和员工素质。商务日语专业具备扎实的日语听说读写译知识、熟练的文秘技能和良好的沟通能力,能够为企业提供高质量的人力资源,在文件处理、客户沟通、客源维护等方面提供强有力的支撑。提升员工技能水平,企业可以借助学校的师资力量和教学资源,提升员工的技能水平和职业素养,提高企业的生产效率和产品质量。促进企业科技创新,企业可以借助学校的科研力量和资源,促进企业的科技创新和产业升级,提高企业的核心竞争力和市场占有率。降低成本,帮助企业降低人力资源成本和生产成本,提高企业的经济效益和市场竞争力。

其次,大宇宙商业服务(苏州)有限公司与商务日语专业的合作将更加紧密和多样化。提升学生的语言应用能力,校企合作可以为学生提供更多的实践机会,让他们在真实的工作环境中应用所学的语言知识,从而提升他们的语言应用能力和综合素质。帮助学生了解行业动态,通过校企合作,学生可以更好地了解语言类专业的行业动态和市场需求,从而更好地规划自己的职业发展方向。增强学生的就业竞争力,学生可以在实践中积累工作经验,提高自己的职业技能,增强自己的就业竞争力。推动专业教学的改革:校企合作可以推动语言类专业教学的改革,使教学内容更加贴近实际工作需求,提高教学质量。促进专业的产学研结合,推动科研成果的转化和应用,提高专业的社会影响力。