

# 国际化 BPO 会计人才培养模式探讨

沈 征

(天津财经大学 会计系, 天津 300222)

**摘 要:**中国的 BPO 市场在未来几年将呈现十分强劲的发展势头,其中的财务与会计职能外包业务也成为 BPO 市场发展最快的领域之一。只有基于学历教育与资格认证整合的国际化 BPO 会计人才培养模式,才能适应迅速发展的 BPO 市场的人才需求。这一新模式需要从培养目标定位、课程体系规划和师资队伍建设的三方面对传统教学模式进行变革。

**关键词:**学历教育;资格认证;BPO 会计人才

**中图分类号:**G642.0 **文献标识码:**A **文章编号:**1672-8750(2010)01-0099-06 **收稿日期:**2009-10-01

**作者简介:**沈征(1971—),女,天津人,天津财经大学商学院会计学系副教授,博士,主要研究方向为审计理论与实务。

**基金项目:**天津市高等学校本科教学改革与质量建设研究计划重点项目(D02-1102)

BPO(Business Process Outsourcing)是业务流程外包的缩写。依据 BPO 合同企业将一些重复性的非核心或核心业务流程外包给服务提供商,以实现降低成本和提高服务质量的双重目标。

根据联合国贸发会议估计,未来 5 年至 10 年全球 BPO 市场将以 30% 至 40% 的速度递增<sup>[1]</sup>。这一数据表明,BPO 业务正以其不可替代的优势成为国际商务活动中的新宠,越来越多的跨国公司将加入到 BPO 业务的行列,从而更加扩大了 BPO 的市场规模。

近年来,随着高校办学规模不断扩大,毕业生就业形势越来越严峻。一方面是 BPO 市场的发展需要大量优秀的综合性人才,另一方面则是高校专业设置过于狭窄造成毕业生无法适应市场需求。事实上,全球范围内 BPO 业务市场的迅猛发展以及这一发展势头在中国的快速扩展为高校毕业生提供了一条切实可行的就业渠道。

## 一、国内外 BPO 业务发展及对国际化 BPO 会计人才的需求

### (一) 国内外 BPO 业务的发展

#### 1. 全球 BPO 市场的迅猛发展

从 20 世纪 90 年代开始,全球 BPO 市场出现

了迅猛的发展势头,到 1999 年,BPO 市场全球的增长率已经达到了 23%<sup>[2]</sup>。随着世界 500 强企业在全球掀起“新千年公司发展新模式”的 BPO 浪潮,大量中型企业也开始采用 BPO。作为一种全新的商务模式,全球 BPO 市场交易规模飞速扩大,许多交易的金额超过 10 亿美元。BPO 业务的职能领域也越来越广泛,涉及金融、保险、医疗、人力资源、资产管理、顾客关系和营销等领域。信息技术及网络技术的发展使 BPO 业务所需的技术知识水平提高,全球知识型 BPO 业务不断兴起,许多公司不仅将数据输入和文件管理等低端服务转移外包,而且还将风险管理、金融分析、研发等技术含量高、附加值大的业务也外包出去。全球 BPO 市场的参与群体大量增加,目前 BPO 业务不仅局限于发达国家和一些大公司,许多发展中国家和一些中小企业甚至个人为了降低成本也将部分职能外包出去。BPO 市场的客户范围不断延伸,与此同时 BPO 业务的承接国家也越来越多。

#### 2. 中国 BPO 市场发展趋势分析

近年来,我国兴起了大量本土 BPO 企业,国际 BPO 巨头也不断进入中国。同时,许多跨国公司出于降低成本、增强竞争力的考虑,正在向中国转移相关 BPO 产业。中国 BPO 市场作为发展外

向型经济的支撑,面临良好的发展机遇。根据 IDC 公司 2008 年发布的报告《中国业务流程外包 (BPO) 市场 2008 年—2012 年预测与分析》,2007 年中国 BPO 市场以 23.5% 的年增长率稳健攀升,市场规模达到 10.6 亿美元。IDC 预测未来 5 年该市场的增长势头依然强劲,将保持 22.6% 的 5 年年均复合增长率,并有望于 2012 年达到 29.3 亿美元的市场规模<sup>[2]</sup>。面对这一大好形势,商务部规划了中国 BPO 市场的发展前景,预计在“十一五”规划期间,将在全国建成 10 个具有一定国际竞争力的 BPO 基地城市,推动 100 家世界著名跨国公司将其一定规模的 BPO 业务转移到中国,培育 1000 家取得国际资质的大中型 BPO 企业,实现 2010 年 BPO 出口额在 2005 年的基础上翻两番。

中国 2008 年 BPO 的发展形势也相对较好。根据商务部提供的相关统计显示,2008 年前 8 个月全国共执行 BPO 出口合同金额 19 亿美元,比上年同期增长 17%。另据统计,截至 2008 年 8 月底,全国共有 BPO 企业 1800 多家,就业人员 33 万多人,取得各类国际资质认证的 BPO 企业 450 多家<sup>[3]</sup>。

### 3. 中国 BPO 市场中财务与会计职能外包的发展现状

在市场经济高度发展、社会分工非常细化的西方国家,财务与会计外包业务已经非常普及,很多公司从成立之日起,财务工作便委托给专业化的财务公司去打理,这样做既规范了公司财务管理,又规避了很多风险。同时,企业从专业会计师那里还可以得到适合于自己公司的财税信息。在我国,财务与会计职能外包行业的兴起虽然只有短短几年的时间,但很快便得到了市场的认可,特别是我国加入 WTO 以后,市场经济迅猛发展,专业化的财务公司以其优质、灵活、高效的服务方式得到了越来越多中外客户的青睐。大量中国企业的 CEO 和 CFO 也已经意识到财务与会计职能外包能够减少成本和增加科学管理与财务透明的优势。更有一些公司受益于中国近几年宏观经济的高速发展,开始进入扩张的快车道,但却因为财务管理能力匮乏而陷入财务危机,这种状况使得这些成长期的公司越来越专注于核心业务,而将财务与会计职能外包视为他们减少成本、尽快摆脱当前财务管理失控局面、摆脱内部资源局限、为企

业战略性决策提供支持、提高财务透明度以吸引战略投资者的关键策略。

由此可见,财务与会计职能外包已经成为当前 BPO 市场的重要发展方向。2005 年全球财务与会计职能外包业务收入为 140 亿美元。据 IDC 公司发布的研究报告,2008 年全球财务与会计职能外包市场规模已达到 476 亿美元,其复合年增长率达到了 9.6%。预计未来 5 年内,财务与会计职能外包支出的增长率将达 9.8%,财务与会计职能的外包市场必将成为规模最大、增长最快的 BPO 市场之一。随着这个市场的成熟,企业将向财务与会计服务供应商购买更多的外包服务,以建立全面的后期解决方案,应对战略性的业务挑战。中国的财务与会计职能外包虽然目前仍处于发展阶段,但是根据 IDC 公司的统计,中国 2006 年财务与会计职能外包规模已经达到 1.7 亿美元,未来 4 年将保持 33.4% 的增长,到 2010 年市场将增长至 5.2 亿美元<sup>[2]</sup>。财务与会计职能的外包越来越成为中国企业实现企业核心商业价值的有效途径。

### (二) BPO 业务发展对国际化会计人才的需求

BPO 业务的飞速发展对很多专业的国际化复合型人才,特别是跨专业人才的需求激增<sup>[4]</sup>。当前,中国的财务与会计职能外包已经涉及交易管理、财务管理、总账、风险管理、税务和内部审计等多个领域,其对新型国际化会计人才的需求主要有以下五类:

#### 1. 对能够解决战略性业务问题的复合型人才的需求

虽然从当前的发展现状来看,谋求成本削减仍是会计与财务职能外包的主要原因,但是解决战略性业务问题的需求已经逐渐成为企业追求财务与会计职能外包的另一个重要推动因素。面对这样的发展趋势,原有只是熟悉单一会计与财务专业的会计人员已经无法适应,对能够解决战略性业务问题的复合型人才的需求已经迫在眉睫<sup>[5]</sup>。

#### 2. 对通晓传统财务与会计职能衍生领域的跨专业人才的需求

虽然传统的财务与会计职能外包仍然是服务外包的主要发展领域,但是该职能领域的服务外包却明显表现出巨大的扩展势头。比如很多公司

将自己的交易处理和管理外包给更有经验的交易管理服务供应商,使其能够更快、更高效地处理业务,完成交易。随着传统财务与会计职能衍生领域的不断扩展,对跨专业人才的需求必然十分巨大。

### 3. 对专门服务于高级财务经理的全面型人才的需求

在未来的财务与会计职能外包市场中,专门针对高级财务经理的业务顾问服务将成为最为有潜力的外包服务领域。为此,能够洞悉高级财务经理的服务需求,并能够为其提供具有针对性的高质量服务的全面型人才将十分紧缺,需求潜力巨大。

### 4. 对熟知财务与会计职能外包国际惯例的国际化人才的需求

中国的 BPO 市场起步较晚,面对全球 BPO 市场飞速发展的机遇与挑战,中国拥有大量成本低廉的财务与会计服务人员,但是缺少熟知国际惯例的、具有较高外语水平的财务与会计职能服务人员。随着中国 BPO 市场向全球化市场的渗透,对熟知财务与会计职能外包国际惯例的国际化人才的需求缺口很大。

### 5. 对熟悉 BPO 供应商财务运营的专业性人才的需求

随着 BPO 供应商数量的增加和规模的扩大,势必造成对市场份额的争夺,BPO 供应商自身的财务运营在激烈的市场竞争中的作用不可小觑。谁的运营策略更加科学、管理更加有效,谁就可以在激烈的竞争中处于不败的地位。同时,市场竞争的加剧也会催生 BPO 供应商之间的大量兼并与收购活动。在这样的发展趋势下,对熟悉 BPO 供应商财务运营的专业性人才也必然会产生大量的需求。

## 二、学历教育与资格认证整合的国际化 BPO 会计人才培养模式

中国财务与会计职能外包市场的快速扩张带来了国际化 BPO 会计人才的巨大需求空间,也必然带动对国际化 BPO 会计人才培养的强烈要求,而探索一条更加切实可行的国际化 BPO 会计人才培养路径就成为摆在高等教育部门面前一项重要的亟待解决的课题。该课题的圆满解决不仅可以实现向社会提供大量急需的国际化 BPO 会

计人才的目标,也可以实现教育教学与市场需求紧密结合、提升教育教学质量、创新教育教学部门品牌效应、较好解决高校毕业生就业压力的目标。

### (一) 传统会计人才培养模式的弊端

传统的会计人才培养以专业细化的学历教育为主,会计学科的专业性很强。大多数高校的会计学系在设置专业时一般都会划分为会计学、财务管理学和审计学等多个专业,会计专业下又会再划分为财务会计学、国际会计学、会计电算化等专业方向。这样的专业细化培养模式虽然强调了各专业方向的特殊要求,但却人为限制了学生的专业涉猎领域,造成学生的视野被固定在某个特定的专业方向上。这样的会计人才培养模式与当前人才市场的发展趋势和人才需求状况是极为不适应的,尤其更不能满足 BPO 市场发展对复合型会计人才的需求。

与此同时,传统的会计人才培养以学历教育为最终目标的现状也导致学生都是以获得足够的学分从而拿到学历证书作为学习的目的。学生会选择相对比较容易的课程进行学习,只要拿到足够的学分,就不会再去多选择其他的课程。当前高校中也普遍存在考试制度不够严格的实际问题,考试题目由任课老师出,试卷由任课老师判的现象十分常见。在不够严格的考试制度下,学生的学习效果并不是很好,即便考试中取得很好的成绩也并不能说明学生对该课程所涉及的专业知识具有较为全面和深入的掌握。特别是对职业判断能力要求很高的会计职业,大多数持有学历证的毕业生毕业之后都不能很快地投入到实际工作中去。

### (二) 学历教育与资格认证整合的国际化 BPO 会计人才培养模式的优势

显而易见,以专业细化的学历教育为主的传统会计人才培养模式弊端很多,那么尽快寻求一个更具优势的会计人才培养模式才是当务之急。学历教育虽然存在弊端,但仍然具有其不可替代的优点,因此完全摒弃学历教育的发展战略并不可取。保留学历教育的科学成分,并寻求其他的有效做法对其进行补充才是更合理的改进策略。当前,会计人才市场对会计从业人员的资格认证存在较为普遍的要求,单纯拥有学历证书的会计人员已经不能适应会计人才市场的要求。因此,几乎所有的会计专业毕业生在毕业后仍然需要参

加各种类型的资格认证考试。

资格认证之所以在会计人才市场十分流行是因为其拥有学历教育所缺乏的诸多优势:第一,资格认证的考试科目设置与会计职业的实际工作密切联系,不像学历教育存在与实际工作严重脱节的弊端,因此获得资格认证的会计从业人员的职业判断能力要远远高于只拥有学历证书会计从业人员;第二,资格认证考试通常都是全球或全国统考,考试制度严格,考生只有更加深入地熟悉专业内容才能通过考试,因此获得资格认证的会计从业人员对专业知识的掌握程度远远胜于只拥有学历证书的会计从业人员;第三,资格认证考试由于采用统考制度,对会计从业人员专业胜任能力的评价标准比较统一,而由不同高校颁发的学历证书在培养规格和评价标准上的差异是十分明显的。

鉴于资格认证的诸多优势,我们可以将其与现有的学历教育进行完美的整合,以此之长补彼之短,攫取各自的优势,发挥各自所长,以创造适合于国际化 BPO 会计人才培养的全新模式。对比高校学历教育和社会资格认证的课程设置,我们不难发现其中很多课程是重复的,只是两者在教学目标上各有侧重而已。学历教育更注重理论基础的教学,而资格认证更注重实践环节的操作,然而这两个方面并不是矛盾和对立的,而是可以有机结合和完美整合的。我们可以继续保留学历教育对专业基础知识的教学优势,在此基础上增加实践环节的教学内容,使得学生在完成一次课程学习之后既可以获得学历证书,也可以同时获得相关的资格认证。在整合学历教育与资格认证之后,既熟悉专业知识又通晓实务运作的人才的培养周期将被极大地缩短,可以用最快的速度满足中国 BPO 市场发展对国际化会计人才的大量需求,更可以在最大的程度上缓解高校毕业生巨大的就业压力。

### 三、学历教育与资格认证整合的国际化 BPO 会计人才培养的路径设计

#### (一) 培养目标定位

传统的以获取学历证书为目标的学历教育将本科生的培养目标重点定位在“使学生能够比较系统地掌握专业理论和基本知识,具有较宽的知识面和较扎实的经济理论、经济管理、数学、计算机、外语和汉语写作基础”。可见,具备较深入和

坚实的理论知识是传统学历教育的主要目标定位。但是,根据国际化 BPO 会计业务发展和人才需求和人才胜任力模型,国际化 BPO 会计人才培养的目标定位不应只局限在获取专业理论知识方面,而应扩展到培养以知识和能力为中心的技能导向型会计人才的目标上来。知识加能力的技能型会计人才才是当前中国 BPO 市场发展所急需的人才,围绕这一目标定位,高校的会计人才培养就必须突出以专业知识学习为主的学历教育和以能力训练为主的资格认证进行合理整合的特色人才培养模式。

#### (二) 课程体系规划

确定了基于学历教育与资格认证整合的国际化 BPO 会计人才的培养目标之后,我们必须对传统的会计专业课程设置进行必要的调整,使课程体系规划能够遵循人才培养的基本规律,符合国际化 BPO 会计人才的培养目标。

##### 1. 将资格认证考试课程纳入学历教育课程体系

当前,社会上涉及会计专业及相关领域的资格认证考试众多。国内的资格考试包括中国注册会计师 CPA、注册资产评估师 CPV、注册税务师 CTA 等;国外已引入中国的资格考试包括英国 ACCA、澳洲 CPA、澳大利亚国家会计师协会 NIA、加拿大 CGA、英国 CIMA、加拿大 CMA、国际会计师公会 AIA、国际注册内部审计师 CIA、国际注册信息系统审计师 CISA、特许金融分析师 CFA、内部控制自我评估专业资格证书 CCSA 等。各项资格认证考试的要求在内容上有所不同,但是却都涵盖了会计专业的基础核心课程,比如财务会计、管理会计、财务管理和审计等课程。因此,我们可以在会计专业低年级专业课程中仍然保留这些学历教育与资格认证相重叠的核心课程,在高年级专业课程中则可以根据学生参加不同资格考试的意愿增加各资格考试中要求的特殊课程。

##### 2. 强化对学生专业判断和执业能力的培养

在规划新的课程体系时,除进一步深化学生对基础知识的掌握外,更要强调对学生专业判断能力和执业能力的培养。因此,加大专业课程的实践环节教学力度就是十分重要的规划方向,而资格认证考试课程在这方面的优势是十分明显的。其中,较为有效的专业课程实践教学方式主要包括案例与实验课程、注重技能培训的情景模

拟以及突出经验积累的企业研训等。通过案例教学可以使学生初步了解职业背景,知悉实践领域典型的成功或失败案例,引发学生对专业工作的兴趣;实验课程则更加注重锻炼学生对所学专业知识的实际操作能力,使学生获取对专业运作流程的初步了解。注重技能培训的情景模拟是强化学生专业判断能力和执业能力的有效学习方式,利用资格认证培训机构所拥有的模拟银行、操作软件和实践基地等资源,安排学生在学习知识模块的同时,有步骤地接触实践。高校和培训机构还可以联合聘请 BPO 业务人员安排与真实情况接近的环境并制定任务,由学生具体执行,BPO 业务人员进行跟踪指导和总结。为使学生在毕业之前尽可能增加积累实践经验的机会,高校可以与 BPO 企业联合展开针对学生的专业技术和团队合作的实训。目前,很多地区都建立了 BPO 服务基地,不仅可以及时反馈来自实务界的发展变化,还可以为高校的课程设置方案改革和实践能力培养提供动态的需求信息和配套的训练平台。

### 3. 突出人才国际化发展与本土化培养并重的特色

中国的 BPO 市场不可能孤立地发展,要想充分融入全球 BPO 市场的发展洪流之中,就必须培养大批国际化的 BPO 人才。大量国际化资格认证考试在中国的发展为国际化 BPO 人才的培养创造了很好的机遇和条件。由于这些考试通常都采用国外的原版培训教材,考试也采用英文方式出题和作答,因此通过这些国际化资格证书的学习和考试后,学生不仅可以熟知专业领域的国际最新发展趋势和实务操作的国际惯例,更可以训练学生的英文运用能力,为顺利参与全球 BPO 业务创造条件。高校还可以联合资格认证培训机构建立全封闭的外语教学环境和模拟国际商务环境,营造培养掌握国际商务运作模式、了解多国文化、外语沟通能力强、操作与管理能力强的专业人才的训练平台。同时,为满足 BPO 市场发展对高层次人才培养的要求,国内高校还可以与国际著名院校联合办学,以充分利用世界上的培训资源,满足培养 BPO 业务精英人才的高层次要求。

### 4. 注重学生人文素质的良性发展

适应 BPO 业务要求的国际化人才不仅应当掌握金融、会计、IT、法律、外语、国际商务规则等专业知识与技能,具备良好的交流沟通和实践操

作能力、富于团队合作精神、具有高尚的职业道德素养、拥有对 BPO 供应商企业文化的理解力也同样重要。当前,高校大学生的人文素质现状不容乐观,人文素质教育现状与市场对国际化 BPO 人才的需求尚存在较大差距。很多学生行为不文明,社会公德意识淡薄,心理承受能力差,不善处理人际关系,甚至存在一定的心理障碍,对民族历史优秀文化、优良传统和世界各国文化了解甚少。为此,高校应该在专业课程的传授过程中渗透人文精神,使人文素质教育贯彻在每门专业课程的教学过程之中。教师要更加注重身教重于言教,并通过课程的学习给学生思维方法上的更多训练。在课程体系的规划中强调每一门课程与社会、与人类发展、与世界的密切关系,激发学生对这种关系的理解,树立强烈的社会责任感,提高学生的人文素质。

### (三) 师资队伍建设

践行基于学历教育与资格认证整合的国际化 BPO 会计人才培养模式的关键在于师资。

#### 1. 当前师资队伍的现状分析

当前,高等院校会计及相关专业的师资队伍素质尚有待提高。会计专业教师的专业方向划分过细,每个教师一般只讲专业课中的一两门课程,讲会计的不擅长财务,讲财务的不擅长会计,讲会计和财务的更不擅长审计,教师的专业知识面过于狭窄。同时,有相当一部分教师实际工作经验不足,往往在教学中凭主观想象出发,教条地照搬教材,而不能按会计的职业规范进行教学,给学生留下的也只是含糊的概念。另外,高等院校在招聘教师时普遍存在唯学历和职称的现象,但是高学历和高职称的人员通常都是研究型 and 学术型的人才,对于适应 BPO 市场所要求的应用型和实务型人才的培养并不能十分胜任。因此,当前高等院校会计专业师资队伍的现状是不能满足国际化 BPO 会计人才培养的要求的。提高教师素质是实现 BPO 会计人才培养目标的关键。

#### 2. 建立具有现代教育理念、合理知识结构和实际工作经验的教师队伍

高等院校必须加强会计专业师资队伍建设,逐步形成一批高素质的能够适应国际化 BPO 会计人才培养要求的教师队伍。

##### (1) 扩展教师的选聘标准

依据国际化 BPO 会计人才的培养要求,高校

必须摒弃在教师配备上的唯学历和唯职称的选聘标准,必须明确国际化 BPO 人才培养的应用性和实务性目标。对教师的要求应该是既要有一定的教学水平,又要有较高的职业道德和较丰富的专业实践经验。高等院校在师资的选聘中不应仅局限在博士毕业生身上,也可以考虑引进实践经验丰富的高级会计师、注册会计师以及外语沟通能力较强的留学归国人员等担任会计教学工作。同时,高等院校应适时选派教师到会计工作第一线进行实践锻炼,并参加相应的专业技术资格考试,取得相应资格证书,不断提高教师的理论水平和实践能力。

### (2) 优化教师的考核标准

高等院校应该在制度上保证会计专业教师有机会、有时间、有精力并且没有后顾之忧地参与社会实践。但是,从国内高等院校的现实情况来看,绝大多数学校对教师都实行年度教学工作量和科研工作量的考核,且与职称评定挂钩,这就使得许多教师,尤其是年轻教师难以有时间和精力跨出校门,参与社会实践。如果要做到从制度上要求和保证高等院校会计专业教师参与社会实践,就必须对当前的教师考核制度进行优化调整。

### (3) 加强企业横向课题的开发

企业的横向课题是高校教师与企业共同拟定科研课题,由高校教师主导开展课题研究的方式。

这种方式的最大优点是教师可以在企业的配合下,直接深入到实际工作的第一线,从资料搜集、现场观察、与人交谈、成果应用等方面都能得到相当程度的保证。企业愿意与高校教师开发的横向课题多数都是涉及企业所面临的实际问题,比如,企业业务流程的设计、内部控制的设计、财务管理流程的设计、信息系统的设计等。这些内容不仅涉及会计类或管理类知识,而且还涉及各种相关专业技术知识。这些横向课题虽然对高校教师素质的要求比较高,但也是培养高校教师实践能力和执业判断能力的最好方式。

### 参考文献:

- [1]郑雄伟. 2008 全球服务外包发展报告[EB/OL][2009-01-09]. [http://www.china.com.cn/aboutchina/zhuanti/08wbfw/content\\_17082605.htm](http://www.china.com.cn/aboutchina/zhuanti/08wbfw/content_17082605.htm).
- [2]IDC 公司研究报告. 中国业务流程外包(BPO)市场: 2008 年—2012 年预测与分析[R]. 2008.
- [3]王燕妮,李华. 国内外服务外包发展现状分析[J]. 商业时代,2008(23):35-36.
- [4]刘洋,邓武红. 论 BPO 产业发展与高职毕业生就业的新契机[J]. 教育与职业,2007(10):37-38.
- [5]刘建琳. BPO 需要应用复合型人才[J]. 软件工程师, 2005(6):19-20.

(责任编辑:杨凤春)

## Research on International BPO Accounting Talents Training Mode

SHEN Zheng

(Department of Accounting, Tianjin University of Finance and Economics, Tianjin 300222, China)

**Abstract:** BPO market in China will have a rapid growth in the future years, with finance and accounting outsourcing the field of fastest development in the BPO market. The international BPO accounting talent training mode based on integration of professional education and qualification certification is the most suitable mode for the great demand of talents for BPO market. This new mode requires the reform on the following three aspects: orientation of training purpose, course system programming, and the qualified teacher training.

**Key Words:** professional education; qualification certification; BPO accounting talents