

服务经济全球化背景下的现代服务人才培养



<https://doi.org/10.5281/zenodo.7334275>

彭鑫葛

硕士研究生，讲师
石家庄科技职业学院
452161501@qq.com

摘要：在全球范围内，现代服务业成为驱动经济和社会发展的新引擎。现代服务业发展对人力资源具有高度相倚性，现代服务业人力资源与教育密切相关。本文从现代服务业人才服务知识培养、服务能力培养和服务意识培养三个维度梳理了现代服务业人才培养的主要情况，现代服务业人才的培养应该以需求为导向，未来需要将服务学纳入研究视角，通过更加多元化、综合化的研究方法对现代服务业人才培养问题开展深入探索。

关键词：服务经济；现代服务业；人才培养

**CULTIVATION OF MODERN SERVICE TALENTS UNDER THE BACKGROUND OF
SERVICE ECONOMIC GLOBALIZATION**

Peng Xinge

Master, Lecturer

Shijiazhuang Vocational College of Science and Technology

452161501@qq.com

Abstract: On a global scale, the modern service industry has become a new engine driving economic and social development. The development of modern service industry is highly interdependent on human resources, and human resources in modern service industry are closely related to education. This paper sorts out the main situation of talent cultivation in modern service industry from three dimensions: service knowledge cultivation, service ability cultivation and service awareness cultivation of modern service industry talents. The cultivation of modern service industry talents should be demand-oriented, and service science needs to be included in the research in the future. From the perspective of perspective, through a more diversified and comprehensive research method, it conducts an in-depth exploration of the problem of talent training in the modern service industry.

Key words: service economy; modern service industry; talent training

一、引言

在全球范围内，以服务业为主要内容的服务经济迅速崛起，正在成为越来越多国家社会财富创造的主要来源和引领经济发展的主要动力，世界主要发达国家实现了由工业经济向服务经济的转型，服务业在发达国家经济中居于主导地位。

随着信息技术、网络技术的迅猛发展，服务业的信息化、知识化、专业化趋势不断增强，推动产业结构进一步调整。以现代信息技术、网络技术和数字技术为手段，以信息、知识和技术密集为特征的现代服务业快速发展，成为现代经济增长的重要支撑。

现代服务业是以现代科学技术特别是信息网络技术为主要支撑，建立在新的商业模式、服务方式和管理方法基础上的服务产业，既包括随着技术发展而产生的新兴服务业态，也包括运用现代技术对传统服务业的改造和提升。现代服务业逐渐成为驱动经济和社会发展的新动力。

人力资源是影响现代服务业发展的关键因素，对人才的挖掘和培养是所有服务活动中的重中之重。但是，随着需求的不断提高，人才短缺成为制约现代服务业发展的主要障碍。在服务经济全球化背景下，深入研究现代服务业人才培养理论，借鉴发达国家经验，对于促进服务经济发展和现代服务业转型升级具有重要的理论意义和实践价值。

二、分析和研究

1、服务经济、现代服务业的萌芽与发展

服务经济相关研究最早始于 20 世纪 30 年代，由于服务经济是涉及理论、测度、统计等多方面要素的综合概念，所含内容复杂，界定较为困难，一直处于不断丰富和完善中。

1935 年，英国经济学家艾伦·费希尔（Allan Fisher）在《进步与安全的冲突》（The Clash of Progress and Security）一书中首次提出“第三产业”概念，并将其应用于国民经济产业结构划分，形成了三次产业分类法。费希尔认为，第三产业是满足人类除物质需要以外的更高级的需要。

1968 年美国经济学家维克托·富克斯在著作《服务经济学》（The Service Economy）中率先提出“服务经济”这一新概念，并将全球经济经历的结构变革称为服务经济。富克斯运用实证方法对美国从工业经济转向服务经济的四个方面进行了深入剖析：第一，服务业就业人数增长情况；第二，服务业个人产值增长情况；第三，各服务行业之间在生产率变化方面的差异情况；第四，服务业与其他部门在工资、商业周期、行业组织和劳动力特征等方面的比较情况。研究结果指出，美国已经首先进入服务经济社会，随后服务经济在西方大多数国家相继出现，全球经济重心开始逐渐转向服务业。

现代服务业的前身是知识密集型服务业，是依托信息技术和现代管理理念发展起来的，属于信息、知识和技术相对密集的服务业。1995 年，伊恩·迈尔斯（Ian Miles）等人首次明确提出知识密集型服务业的概念，认为知识密集型服务业是指那些显著依赖专门领域的知识、向社会和用户以知识为基础的中间产品或服务的公司和组织形成的产业。随后经济学家不断完善相关理论，指出知识密集型服务业中知识是服务的重要投入，服务过程高度依赖于服务人员的专业知识和专业能力，服务人员与顾客之间的互动性较强；知识密集型服务业的重要特征包括高知识含量、高人力资本含量、高技术性和高创新性等。

进入 21 世纪，关于服务经济与现代服务业的相关研究大量涌现，借鉴发达国家发展服务经济的成功经验，现代服务业发展的新思路要着眼于提高对现代服务业的认识，实施新的产业发展运作模式，完善激励创新政策，强化治理能力和生态体系建设；现代服务业发展新战略包括创新发展、融合发展和国际化发展。

2、现代服务业的人才与教育密切相关

人力资源是全球新的经济增长点，更是实现经济可持续发展的先决条件。产业转型升级使高技能人才需求不断扩大，教育系统需要更高效地应对劳动力市场中技能需求的迅速变化。现代服务业发展更加需要高质量的人力资源供给，要求教育提高人才培养质量，满足服务经济发展需求。

教育人才供给与服务业人才需求之间的差距是阻碍服务业发展的重要因素，减小服务业人才供需差距是当前服务业发展的重中之重。高素质人才是服务业企业发展的根本，对人才的挖掘和培养是所有服务活动中的关键。有研究指出，发达国家服务业中大部分就业增长点体现在专业的、管理的、解决问题的领域，教育是服务工作竞争中的关键一环。并且知识密集型服务业的发展主要归结于服务人员受教育程度和经验水平，不同类型的服务人员，如一线服务人员、企业经理和企业决策者的教育水平不同。其中，高等教育是进入后工业化社会

的重要条件，高等教育在服务经济中扮演重要角色。以金融服务业为例，高等教育能够为金融服务业领域的服务人员提供优质的培训，以支持金融服务业的快速发展。

研究发现，服务经济增长主要取决于人口数量和教育水平。一个国家的服务业具有比较优势的基础是该国所拥有的熟练劳动力和具有相当教育程度的劳动者数量。有学者指出，中国服务业企业发现了对服务人员进行培训和开发的重要意义，所以先后建立了专门的培训机构或服务技能中心，其主要任务是传授具体服务行业中的服务技能，提升服务质量。也有学者指出，现代服务业人才培养既是区域经济发展的动力，也是提高区域经济竞争力的必要条件，现代服务业人才培养与区域经济发展具有相互促进、协调发展的紧密关系。在进入服务经济时代的背景下，建议加大高端服务业紧缺人才的培养力度，设立高端服务业人才培养和培训工程，建立高端服务业人力资源储备库等。还有学者指出，现代服务业中的新兴服务业一般要依靠科学知识、以智力支出的形式为用户提供服务，需要高素质人才，从事新兴服务业的劳动者大多接受过良好的教育或者培训。

3、现代服务业人才培养研究重点

(1) 服务知识培养

现代服务业人才培养应该主动适应现代服务业发展的人才需求，其中，现代服务业人才的专业知识是促进服务业企业发展的关键性资源。现代服务业在提供服务时需要专业人员与顾客进行大量的交互活动，这种交互活动非常依赖于服务业劳动者的专业知识，具有专业知识的高素质人才成为现代服务业最重要的资本。尽管所有的经济活动都或多或少是基于知识的，但现代服务业作为服务业的重要分支，其特殊性在于它的服务是要向顾客转移高度专业化的知识。但是，具有专业服务知识的人才缺乏已经严重制约了现代服务业的升级发展。并且有研究者认为，知识密集型服务业、新兴服务业和高技术服务业对技术含量、创新水平和人力资本的要求更高，要求现代服务业人才必须接受良好的教育或培训，在某一方面具备一定的专业知识或特长，人力资本的知识性和专用性特色较为明显。

(2) 服务能力培养

从现代服务业人才服务能力培养主体分析，企业、高等院校和职业院校均是现代服务业人才能力培养的重要组织。

随着“顾客导向”和“服务至上”等服务理念的深入，服务能力战略被服务业企业视为竞争和商业战略工具。有研究显示，关键的服务技能是中小型服务业企业成功的关键因素，并且对服务人员进行技能培训相比于对企业管理者进行管理培训在提升企业绩效方面具有更强的正向影响。此外，随着信息技术与网络社会的发展，信息技术能力的培养和培训受到高度重视。以金融服务业为例，有学者提出金融服务业人才培养的重点要在专业技能的基础上，加入信息技术能力培训，主要包括数据统计、数据库、专业财务软件运用等。

高等院校是提升现代服务业人才服务能力的重要组织。在高等教育中，新兴服务业的不断涌现带来了现代服务业的快速发展，而这些新的服务工作需要特殊的服务技能，高等教育的重要性凸显。阿德尔曼（Adelman）首先明确了职业教育对服务技能提升的重要作用，并在此基础上提出职业教育为服务业提供合格劳动力的具体建议，包括使学生的上学时间更加灵活、学生评价更加灵活多样、加强校企合作、更好地融合科研与职业教育等。

(3) 服务情感培养

服务业劳动者不仅需要服务知识与服务技能方面的培训，还需要包含如何与顾客建立稳定关系等在内的服务情感方面的培训，使服务人员不仅能提供礼貌的、关心他人的、负责的以及热心的服务，还可以在服务补救和提升顾客满意度方面产生重要影响，所以，服务业劳动者的服务情感研究应该受到研究者的关注。

服务是一种特殊的情感劳动。服务业的操作对象是人的情感世界、心理活动、行为和社会活动。由于服务具有消费和生产的同步性，要求服务业人才除了具有先进服务技能，还必须要有人文关怀。

三、结论

现有研究已经明确了现代服务业在国民经济和社会发展中的重要作用。据此，应准确把握现代服务业在国民经济中的重要地位，依据现代服务业的内涵、特征和类型等规律，对现代服务业人才培养问题进行深入研究。

现代服务业发展的人才需求引领着人才培养的方向，现代服务业人才培养应该主动适应现代服务业发展的人才需求，其中，现代服务业发展的人才需求集中体现在服务知识、服务能力和服务情感三个方面。这要求面向现代服务业的人才培养研究应该以现代服务业发展需求为切入点，探索现代服务业人才培养与供给问题。

现代服务业的人才培养研究应该在探索现代服务业发展的人才需求、分析高职院校现代服务业人才培养的关键要素时，运用多元化的研究方法解决现代服务业的复杂性问题，包括运用基于网络爬虫技术的内容分析法探索现代服务业发展的人才需求，以及结合不同现代服务业类专业进行案例研究等。

参考文献 (REFERENCES)

1. 周振华.服务经济发展：中国经济大变局之趋势[M].上海：格致出版社，上海三联书店，上海人民出版社，2013：5-6.
2. 赵明霏.知识密集型服务业发展研究[M].北京：中国经济出版社，2017：2-5.
3. 许艳丽，王岚.高技能人才培养与现代服务业需求对接研究[J].教育发展研究，2014，34（19）：8-12.
4. 王岚.服务经济全球化背景下面向现代服务业的人才培养研究述评[J].中国职业技术教育，2022（3）：84-96
5. ABET.Whatisservicescience?[R/OL].[2021-08-30].<http://citeseerx.ist.psu.edu/viewdoc/download;jsessionid=00B2A8A1D0EE65406354B724D0644429?doi=10.1.1.94.4847&rep=rep1&type=pdf>
6. RUBALCABA L, ABOAL D, GARDA P. Service innovation in developing economies: evidence from Latin America and the Caribbean[J]. The journal of development studies, 2016, 52(5): 1-20.
7. 寇静，朱晓青.新时代加快发展现代服务业的新思路和新战略[J].新视野，2018（1）：3-49.
8. 世界银行.2018年世界发展报告：学习实现教育的愿景[M].胡光宇，赵冰，译.北京：清华大学出版社，2019：188.
9. Нигманов, А. У. (2020). ERKIN IQTISODIY ZONALARDA INVESTITSIYA FAOLIYATINI AMALGA OSHIRISHNING ASOSIY YONALISHLARI. ГЕОГРАФИЯ: ПРИРОДА И ОБЩЕСТВО, 1(2).