



# 电子商务专业人才需求调研报告

## 一、调研主要目的

随着全球经济一体化和经济信息全球化的发展趋势，电子商务方面的人才需求量日益增大，其中主要是企业和社会各单位第一线需要的知识面宽、实践能力强、具有创新精神和创业意识的高素质全面发展的电子商务技术应用型及管理型专门人才急需。这就为技工院校电子商务专业的创建和发展提供了良好的契机。为了深入了解市场，获取社会对电子商务方面人才需求的情况，明确电子商务专业的学生培养目标，我们对电子商务专业人才需求进行了专向调研。通过走访，参观，座谈，研讨等形式，了解了与本专业相关人才的社会需求情况，相关行业对本专业的发展要求及企业的典型工作任务的信息，为确定办学定位，制定人才培养方案，培养适应社会发展需求的高素质技能型人才提供了依据。

本次调研是为我校中等职业教育电子商务专业的专业建设及课程开发提供第一手数据，调研的目的是了解：

- （一）中职电子商务专业毕业生就业岗位及分布；
- （二）中职电子商务专业毕业生就业岗位升迁经历年限；
- （三）中职电子商务专业就业岗位的主要工作任务；
- （四）企业对中职电子商务专业毕业生的专业技能、社会能力和职业素养的具体要求。

## 二、调研企业

大连聚盟科技有限公司，杭州桂宫电子商务有限公司，唐山成联电子商务有限公司，以及我市电子商务有限公司。

### 三、调研对象

- (一) 企业的人力资源部部长；
- (二) 企业的部门经理、部门组长；
- (三) 企业的领导；
- (四) 顶岗实习的学生和电商行业专家。

### 四、调研团队

- (一) 重点建设专业： 电子商务
- (二) 调 研 日 期： 2022年11月-2023年5月
- (三) 主要调研人员：

| 成员 | 姓名  | 工作单位         | 职务职称 | 备注    |
|----|-----|--------------|------|-------|
| 组长 | 李进平 | 兰州市职业技术教育中心  | 讲师   | 专业部主任 |
| 组员 | 周兵  | 哈尔滨工业大学      | 教授   | 行业专家  |
| 组员 | 高庆双 | 滦县光宇电子商务有限公司 | 人力经理 | 企业专家  |
| 组员 | 赵东莲 | 唐山成联电子商务有限公司 | 人力经理 | 企业专家  |
| 组员 | 樊丽凤 | 兰州市职业技术教育中心  | 讲师   | 专业带头人 |
| 组员 | 张宁  | 兰州市职业技术教育中心  | 讲师   | 专业带头人 |

### 五、调研方式

- (一) 深入电商直播现场与企业经理、企业人力资源部长座谈；
- (二) 深入电商直播现场现场与参与顶岗实习的学生座谈；
- (三) 邀请行业专家专题研讨；
- (四) 进行问卷调查。

### 六、电子商务专业调研的主要内容

- (一) 根据社会需求和毕业生任职岗位，对本专业培养人才进行定位

1.电子商务企业对专业人才的要求。

2.毕业生就业调研，分析毕业生任职岗位，确定本专业毕业生的主要就业岗位和次要工作岗位。

（二）依据人才定位，进行职业能力调研，确定本专业应培养学生的能力和素质

1.企业对学生在校期间应培养的素质要求。

2.学生应具备的职业道德能力与技能要求。

（三）调查企业的实际工作领域，以确定本专业的课程体系

1.总结企业实际工作的工作领域。

2.了解企业认为应开设的课程。

（四）根据企业实际工作任务，岗位技能要求，确定学生的学习内容以及技能标准

1.岗位技能要求及标准。

2.调研企业典型工作任务。

## **七、电子商务专业人才需求调研情况**

### **(一)电子商务行业人才质量需求**

随着电子商务行业的不断发展，涌现出了许多新的岗位和职业。下面列举一些常见的电子商务行业岗位：

1.电商运营:负责电商平台的运营管理，包括商品上架、价格调整、促销活动等，还需要关注客户反馈和市场动态，制定相应的运营策略。

2.电商推广:负责电商平台的推广工作，包括线上广告投放、社交媒体营销、搜索引擎优化等，旨在提高品牌知名度和销售

额。

3.电商设计:负责电商平台的界面设计、广告设计等,需要具备一定的美术功底和设计能力。

4.数据分析师:负责电商平台的数据分析工作,通过数据挖掘和分析,为电商运营和推广提供数据支持和决策依据。

5.供应链管理:负责电商平台的供应链管理,包括商品采购、库存管理、物流配送等,需要具备一定的采购和物流管理经验。

6.客服专员:负责电商平台的客户服务工作,包括售前咨询、售后服务、投诉处理等,需要具备良好的沟通能力和服务意识。

通过调查,我们还发现毕业生的综合素质越来越重要,用人单位往往要求毕业生能够同时拥有多方面的技能,如视频剪辑技能和电商运营技能。从调查的情况看,企业要求人才具备的技能和我们的培养方向是吻合的。事实证明,我们要求学生在毕业时必须具备中级电子商务师等多个等级证书的做法是正确的。

调查中我们深切的感受到用人单位对毕业生的基本素质有很高的期望,希望有很高的社会责任感和团队合作意识,有90%的单位就明确希望他们的员工必须具备高度的社会责任感,高度的职业道德及热爱本企业,敬业爱岗的精神,对团队合作精神和创新意识有较高的要求。

## (二) 工作岗位调研

通过调查在本行业的岗位情况,分析确定毕业生任职岗位,本专业主要就业岗位是电商客服,次要工作岗位是销售顾问、服务顾问、运营管理、其发展岗位是直播部门主管、技术总监和服务经理。



### （三）专业培养目标调研

以就业为导向确定专业培养目标，包括：毕业生在什么地方、什么时间、从事什么样的岗位，首先是初始就业岗位，其次是两到三年后的就业岗位，再次是将来可以迁移的岗位。

### （四）企业对学生职业素质及社会能力培养要求调研

企业强调学校教学要重视诚信和敬业教育。认为肯吃苦，善沟通，比专业能力培养更重要。同时希望毕业生在校期间能到企业一线实习，毕业后实现零距离上岗，减少上岗过渡期。

### （五）在企业就业的毕业生调研

1.毕业生普遍感觉基础课程理论性太强，学起来很费力，专业知识又太少；

2.毕业生希望在课程设置上能够增加校外实习时间，让学生更早的接触企业，更多了解未来的就业环境；

3.开设的专业课程内容与岗位实际工作关系不大。

五项调查，最突出的问题

1.75%以上的企业都希望毕业生具备一定的工作经验；

2.课程教学内容与岗位工作的关联过低；

上述问题是构建课程体系时必须考虑的问题。

## 八、调研主要反馈、建议

### （一）总体要求方面

1.建立行业人才培养体系:建立电子商务行业人才培养的完整体系，包括职业教育、企业内部培训、实习和学徒制等多种形式，以满足行业的人才需求。

2.加强职业教育:加强电子商务行业相关专业的职业教育，



提高学生的专业技能和实践能力，培养具备创新思维和实践能力的电商人才。

3.推广学徒制:通过学徒制的方式，将学生引入企业实践中，提高学生的实践能力和工作经同时也为企业培养具有实践能力的电商人才。

4.建立企业内部培训机制:建立企业内部培训机制，对员工进行定期的培训和学习，提高员工综合素质和工作能力，同时也为企业提供了具有实践经验和专业技能的电商人才。

5.鼓励员工创新:鼓励员工在工作中提出新的创意和想法，为企业创造更多的价值，同时也为页工提供了实践创新的机会和平台。

6.建立导师制度:建立电商行业导师制度，为员工提供专业指导和培训，帮助员工提升其综合素质和职业能力。

## (二) 学校培养要求方面

专业课程应包括：网店客户服务、网店美工实操、网店商品拍摄与图片处理、电商直播实训、短视频制作与运营以及电子商务相关法律法规、职业道德规范等。同时，应培养以下各方面能力。

1.培养较强的专业基本技能和与生产过程相关的基本能力  
包括：电子商务直播基本技术、短视频运营技术、专业术语与获取信息的能力、组织协调能力、继续学习能力等。

### 2.培养良好的职业态度

包括：热爱本专业、不断钻研提高本专业技能、自觉遵守企业规章制度、自觉遵守职业道德规范、自觉遵守国家相关法

律法规、对客户诚实、守信、热情等。

### 3.技能等级证书需要重视

经过调研发现拥有技能等级证书的技术工人比较少，特别是中级、高级技师等级的技能证书，总之，企业对电子商务客服人员的期望是：客户服务人员要具有良好的职业态度；具备一定客户服务知识和技能，包括各种常用和专用术语的使用；掌握网络技术、等新技术；针对电子商务直播人员，具备一定的电商直播知识，包括直播过程中的弹幕问题的处理、直播过程中如何处理意外等；具有一定的写作运营能力、专业英语基本应用与获取信息的能力；具有组织协调能力、继续学习能力。

## 九、专业调研的主要结论

### （一）毕业生主要工作岗位

通过调查在本行业的岗位情况，分析确定毕业生任职岗位，本专业主要就业岗位是电商客服，次要工作岗位是销售顾问、服务顾问、运营管理、其发展岗位是直播部门主管、技术总监和服务经理。中职教育培养出来的学生今后的定位是知识型、技能型和实用型的一线员工。对一线员工的要求是具有较强的实际操作能力，以及发现问题、分析问题、解决问题的能力。

### （二）对人才培养的建议

1.企业认为学生可以每学期交替进入企业实习,按照循序渐进,由浅入深的项目进行实习,更好更快地培养学生的综合能力。

2.企业建议密切开展校企之间的合作,使学校、学生和企业三方受益,企业和学校树立正确的改革观念,拓展校企合作

项目，更好地让企业深层次的参与到教学过程中。学校以就业为导向，以生产、教学，研发为依托，建立以校内学习和校外顶岗实习相结合为主，辅以订单培养等多种模式的办学体制，达到人才培养质量的提升。

3.各大企业的相关负责人认为提高学生的就业能力和岗位竞争力，就必须把理论学习，校内实训，企业实习密切联系起来，同步进行，可以在每个学期安排一段时间让学生到企业实习。对培养学生的学习技能、就业意识，定位自己的职业规划有着重要的意义。

### （三）对毕业生能力和素质要求

1.企业极为重视和敏感的问题是实习安全问题，学生应具备的较强的职业道德和工作安全意识。在企业每个学生上岗前都要经过安全培训。建议学校重视学生的职业安全、法律、法规、制度。希望把这方面的内容增加到学生在校期间的课程体系当中，同时企业也表示愿意为学校提供这方面的培训。

2.企业强调学生应具备熟练使用直播设备的能力，企业发现刚毕业的学生在对直播设备认识的广度、深度存在一定的缺陷，例如不会使用教学终端，不会使用摄像机等。建议今后在教学过程中加大电商设备教学方面的实践比例。

3.许多企业认为刚毕业学生在就业过程中比较浮躁，以自我为中心，工作稳定性差，吃苦耐劳和钻研精神不够。建议学校在教学初期阶段增加人生观，就业观、职业道德培训方面的课程教学内容。建议在教学过程中注重培养学生的团队精神、吃苦精神，在学生离校就业前进行就业教育，以除去他们的浮



躁情绪及对职业认识的误区。企业强调：学生职业生涯规划、职业意识和心态为第一位，知识技能为第二位。

#### （四）对学校课程设置的教和学要求

为开阔学生的视野，增加学生的实际经验，企业建议在课程教学过程中大量引入企业的实际案例，采用逆向处理的教学方式，提高学生分析问题、解决问题的能力。企业表示愿意主动提供这方面的资料，同时提供经验丰富的人员到学校为学生讲课。

毕业生对企业组织关系和管理制度缺乏了解，例如企业中如何处理直播问题事故，所以专家建议在课程体系增加直播实训方面的课程，让学生更多地了解电商企业的文化，熟悉电商企业的管理模式，明确岗位职责。

涇州市职业技术教育中心  
2023年5月11日

