

# 高职院校跨境电商专业人才培养研究 ——基于行业人才需求视角

金莹<sup>1</sup>, 刘慧灵<sup>2</sup>, 金毓<sup>3</sup>

(1. 重庆城市管理职业学院商学院, 重庆, 401331; 2. 重庆财经职业学院, 重庆, 402160;  
3. 浙江工商职业技术学院, 浙江宁波, 315021)

**[摘要]** 得益于数字经济助推, 跨境电商发展迅猛对外贸行业提出了用人新需求。通过对全国跨境电商样本企业的调研分析, 可以看到高校人才培养与行业人才需求差距较大, 主要表现在课程体系设置不够合理等四个方面。因此, 建议高职院校重点从课程体系建设、教学环境建设、师资队伍建设三个方面构建与行业用人需求相匹配的跨境电商人才培养策略体系。

**[关键词]** 跨境电商; 行业人才; 高职院校

**[中图分类号]** G712      **[文献标识码]** A      **[文章编号]** 1671-5004(2021)04-0084-045

DOI: 10.13787/j.cnki.43-1374/z.2021.04.021

## Research on the Training of Cross-border E-commerce Professionals in Higher Vocational Colleges ——Based on the Perspective of Industry Talent Demand

JIN Ying<sup>1</sup>, LIU Hui-ling<sup>2</sup>, JIN Yu<sup>3</sup>

(1. Business School of Chongqing City Management College, Chongqing 401331; 2. Chongqing College of Finance and Economics, Chongqing, 402160; 3. Zhejiang Business Technology Institute, Ningbo 315021, Zhejiang)

**[Abstract]** Thanks to the boost of digital economy, the rapid development of cross-border e-commerce puts forward new demands for the employment of foreign trade industry. Through the investigation and analysis of the national cross-border e-commerce sample enterprises, we can see that there is a big gap between the talent cultivation of colleges and the demand of the industry talent, which is mainly reflected in four aspects, such as the unreasonable curriculum system, etc.. Therefore, it is suggested that higher vocational colleges should focus on the construction of talent training system from three aspects for cross-border e-commerce major: subject system construction, teaching environment construction and teaching staff construction.

**[Key words]** cross border e-commerce; industry talents; higher vocational colleges

跨境电子商务是基于网络发展起来的国际  
贸易新形态, 它的发展得益于数字经济的助推。随  
着跨境电商行业普及化、产品品牌化、经营的规范

化、团队专业化、运营数据化、交易本地化等新特  
征的出现, 企业的职业岗位以及对技术技能人才  
的培养要求也在发生变化。跨境电商行业逐步进

**[收稿日期]** 2021-4-16

**[基金项目]** 2019年度重庆市高等教育教学改革研究项目“高职院校职业技能竞赛与专业人才培养融合途径改革研究与实践”(项目编号: 193420)

**[作者简介]** 金莹(1978-), 女, 满族, 重庆城市管理职业学院副教授、硕士, 研究方向: 国际贸易、跨境电商、职业教育、对外汉语。

刘慧灵(1986-), 女, 重庆财经职业学院讲师、学士, 研究方向: 国际贸易、跨境电商、职业教育。

金毓(1976-), 女, 浙江工商职业技术学院副教授、硕士, 研究方向: 国际贸易、产业经济、高职教育。

入稳定健康发展以后,行业的普及化和产品的品牌化要求从业人员能够应对网络流量红利效应的弱化带来的对产品本身的研发能力、供应链的整合能力、企业团队的协作能力以及创新能力的高要求;经营的规范化要求从业人员要懂法守法、规范经营<sup>[1]</sup>;运营的数据化要求从业人员能够掌握数据化运营的方法、体系、指标维度等,利用数据分析工具,结合业务,提升运营水平;交易的本地化要求从业人员能够具有良好的跨文化交际能力,运用小语种的知识,解决海外仓的运营等问题,更好地为海外商家服务。

## 一、跨境电商行业技术技能人才基本情况分析

通过对全国48家跨境电商企业的调研分析,员工大多数为20-40岁的具有本科或大专学历的中青年,企业倾向于通过网络及人才市场寻求具有一定工作和社会经验的人员加入团队,但由于在校期间校外实践锻炼不足,大部分员工需要参加培训才能胜任工作。

根据调查数据分析,从业人员所从事的岗位主要分为三大类,即业务岗,技术岗和管理岗,涉及跨境电商运营、营销推广、产品开发、产品采购、客户服务、物流仓储等具体岗位,其中从事商品刊登、客户服务等基础业务岗的人员最多,约占从业人员的80%。业务岗中,平台运营岗位需求量最大,占比33.2%;技术岗位包括数据分析、美工设计等占12%,管理岗占比最少为6%。从行业从业人员的专业构成来看,跨境电商技术技能人才主要毕业于国际贸易、电子商务、商务英语等相关专业,普遍要求从业人员具有足够的电子技术和商务技巧两方面的知识。从跨境电商行业从业人员能力要求方面来看,计算机网络应用能力、电子商务应用能力、外语沟通能力、电子商务管理能力至关重要,从而应对跨境电商主要工作岗位的需求<sup>[2]</sup>。

跨境电商专业涉及的岗位包含业务岗位的跨境电商推广专员(主要负责跨境电商商品或者服务的线上、线下推广工作,平台上的产品选款,调研,熟悉选择关键词,SEO/直通车出价策略,数据分析监控等)、跨境电商策划专员(主要负责跨境电商项目分析和策划,以及项目实施和评估,产品的市场定位调研,消费者心理分析,活动营销策

划,数据分析调整,用户群分析)、跨境电商运营专员(主要负责跨境电商产品或者服务选择、数据分析及岗位部门的沟通协调工作,市场调研,品牌定位,产品选择,活动策划,数据分析,团队管理等)、跨境电商产品开发专员(主要负责跨境电商平台,了解市场动态,调研分析产品利润,开发新产品<sup>[3]</sup>;拟定新产品上架计划,协助销售人员制定营销推广策略;扩充公司产品线,核算成本并寻找供应商进行采购,控制新产品的质量风险;熟悉跨境电商平台产品开发技巧,会利用第三方软件工具进行分析)、跨境电商客服专员(负责跨境电商企业当中产品的售前售后客户服务范畴,要求打字速度快,外语基础水平高,态度热情,熟悉消费者消费心理学,外语听说读写能力强,具有服务意识)、跨境电商客户管理专员(主要负责客户管理方面的工作,熟练使用CRM系统,借助活动策划催化会员活跃度、制订会员管理制度、规划会员营销体系,掌握用户画像,用户群分析技能)、跨境电商物流专员(主要负责公司出货,下单及物流信息跟踪及记录;与物流公司保持沟通,处理物流报关清关需要资料;协助各部门处理物流相关问题,熟悉海外仓操作;灵活处理各个货物出现的物流情况,核定、监控、汇报和降低海外清关及配送成本)<sup>[4]</sup>。

跨境电商技术岗常见岗位为跨境电商数据分析专员和跨境电商美工专员,其中跨境电商数据分析专员主要负责开发部和销售部进行数据分析,制作月报表、周报表、分析公司销售账号运营情况,定期向上级汇报;分析开发员的产品情况,梳理断货、滞销产品;广告流量数据的汇总整理,分析点击率、转化率、ACOS等;利用SQLServer等技能,研究销售数据,提出改善方法和建议;跨境电商美工专员主要负责跨境电商网店、网站美工技术及视觉营销设计,以及各类多媒体素材设计,掌握PS技术,基础摄影技术,文案创意,风格定位,色彩搭配,网页基础知识和站点美工等<sup>[5]</sup>。

跨境电商管理岗主要包含跨境电商运营主管、客服主管、数据分析主管等,他们主要负责根据公司发展战略规划,负责公司整体运营与管理;负责整合相关资源,制定品牌推广计划及推广活动实施;监控并分析行业动态和竞争对手市场行为并针对性地进行市场分析及制定策略;定期跟踪并分析行业竞争对手的产品策略、市场营销

策略、手段,及时制定应对措施,不断调整、完善公司的产品策略与市场营销策略与方案;根据公司业务特点和市场需求,制定和执行中长期市场和营销战略,寻找新的产品线;负责公司跨境团队建设、培训、管理、激励和考核;优化平台人员岗位职责,完善其操作规范和流程,定期组织员工进行技能培训及考核。

## 二、高职院校跨境电商专业人才培养中存在的问题

(一)课程体系设置不够合理,人才培养体系尚未形成

跨境电商专业增补前,主要是以国际贸易、电子商务、商务英语等相关专业下设方向的形式开设,涉及专业类别较多,但基本都是根据各校的实际开展教学,各校各专业在跨境电商人才培养标准方面尚未形成一致意见。由于不同方向人才培养方案侧重点都不一样,很难形成统一的标准,因此跨境电商人才培养还未形成体系,缺少人才培养的标准,毕业生就业专业对口率较低<sup>[9]</sup>。跨境电商专业存在课程结构不合理、课程体系设定不科学、课程区分度不够、人才培养目标不明确的问题。

(二)教学满意度较高,但实践教学条件亟待改善

从毕业生对跨境电商专业人才培养中存在的最主要问题的调查数据中不难发现,人才培养过程中,重理论轻实践的问题较为突出。68.98%的毕业生认为实训项目偏少、54.38%的毕业生认为实战机会少、51.50%的毕业生认为理论课时偏多,与此同时教学方式过于单一(25.40%)、实践设施设备简陋(23.89%)等问题也是专业人才培养过程中的绊脚石,实践教学条件亟待改善。

(三)师资队伍较为年轻,实践经验不足

根据调查研究显示,跨境电商专业教师45%年龄在40岁以下,教师职称多为中级,占40.4%,高级占31.3%,初级占28.3%。专业教师中,66.2%为双师型教师,53.4%为有企业实践经验的教师,24.3%为企业转岗教师。跨境电商专业的教师很多教师授课模式都类似于“教材归纳总结+网络资源+学情分析+软件实操”,但跨境电商专业属于应用型学科,行业发展快,内容更新速度远超教材

和实训软件的更新速度,由于各种因素的限制,尤其是中西部外贸不发达地区的教师缺少企业实战经验,授课内容略显陈旧。

## 三、跨境电商人才需求与职业院校人才培养质量匹配情况分析

(一)课程设置基本满足跨境电商职业岗位能力需求,但职业素养有待提高

对跨境电商专业课程设置符合度的调查显示:49.09%的毕业生认为非常符合,37.62%的毕业生认为比较符合,12.50%的毕业生认为一般,0.79%的学生认为不符合。53.00%的毕业生在毕业后初次工作时能够基本满足职业岗位的能力需求,但工作后仍然感觉自己需要不断地学习和提升,才能更好地完成工作,二次学习的现象一部分原因是行业更新较快导致,但学生毕业后初次工作时还不能完全满足岗位能力需求,在知识、职业能力、职业素质方面都有待加强<sup>[7]</sup>。

(二)产教融合不足,学生实操能力与岗位实际需求严重脱节

企业调研过程中,企业对应届毕业生最不满意的方面中,企业认为毕业生实践操作能力不足最为突出,占比83.3%;其次是团队合作意识薄弱,占比64.6%。同时,企业认为加强校外实践锻炼是最有效的解决学生实践操作能力不足的方法。学校通常希望通过校企合作的方式解决学生实践操作能力的提升,虽然企业与高职高专院校开展校企合作的比例较高,但受各种因素影响,真正与院校建立校企合作的企业并不多,其中最为突出的因素是校企合作成本过高,占比54.1%。比起订单班、学徒制等合作方式,企业更愿意接受学生到公司实习就业。

(三)专业人才培养缺乏前瞻性,不能满足行业对新型复合人才的需求

市场需求的变化不断催生跨境电商行业的新特点,也推动着跨境电商行业的高速发展,但跨境电商专业的人才培养却落后于行业企业的发展<sup>[9]</sup>。职业院校的跨境电商人才培养大多以传统的国际贸易、电子商务等专业为依托在发展,很难满足几年后的职业岗位需求,企业调研中,有80%以上的企业存在人才缺口,但却苦于找不到合适的员工。跨境电商的发展要求学生“能操作、懂平台、善沟

通、会分析、乐合作”,但职业院校培养的人才培养却存在知识陈旧,能力无法与新岗位匹配的现象。

#### 四、构建与行业用人需求相匹配的跨境电商人才培养策略体系

(一)打造基于“三制”的高职院校跨境电商人才培养课程体系

“三制”即项目制、工作室制、导师制。“三制”的核心是通过创建以校企合作项目为出发点,以教师工作室为支撑,以教学导师为辅助的教学体系,来全面增强学生在相关领域的理论知识素养与实践知识素养<sup>[9]</sup>。当前国内外一流的高职院校均认识到“三制”在跨境电商人才培养过程中的地位和作用,开展了大规模的试点工作。结合当前我国高职院校跨境电商人才培养课程体系所存在的侧重点不一、缺少科技化标准等突出矛盾,建议高职院校要打造基于三制的跨境电商人才培养课程。首先,依托项目制课程建设理念明确高职院校跨境电商人才培养课程的侧重点。即将行业内知名的跨境电商人才和专家引入校园,促进其与校内教师共同指导学生的课堂学习与课后实践,以形成跨境电商知识学习闭环。其次,基于工作室制明确高职院校跨境电商人才培养的标准。即以学生在教师工作室内进行跨境电商沙盘模拟训练时的学习态度、动手能力、平台操作能力作为考核学生学习效果的重要依据。师生在工作室内进行探究式学习的过程中,有助于将学生所积累的知识和技能持续内化。第三,基于导师制来重构高职院校跨境电商人才培养课程的主要内容。让此类教师能够灵活的选取相关教材并结合学生的信息接收能力进行个性化、定制化的跨境电商人才教学。另外,还应改变当前高职院校跨境电商人才教学课程“重理论、轻实践”现状,增加沙盘教学、企业标杆教学、案例教学在现有的课程体系中的比重。

(二)健全高职院校跨境电商教学基础设施体系

采用校企共建的模式,在校内组建跨境电商实训室、跨境电商、创业实训中心以及跨境电商虚拟交易平台。另外,还需要秉承线上线下相结合的教学思路,进一步拓展实践教学功能。让学生不仅能够充分的利用现有的教学设施和网络平台进行跨境电商的实训学习,同时还可让学生拥有较为

充足的校外实习机会。

(三)打造兼具理论素养与实践素养的高水平师资体系

高职院校应采用“引进来+走出去”的师资培养策略<sup>[10]</sup>。一方面,定期开展教师轮训工作。强制要求年轻教师参加以跨境电商教学培训为主题的学习班,以持续提高相关教师的跨境电商知识储备与能力储备。还需定期安排教师以脱产的方式到跨境电商企业进行挂职的锻炼。另一方面,积极聘请业内资深的跨境电商从业人员作为学校兼职讲师,为学生深入地讲解跨境电商的实操的知识。校内专任教师和校外辅导专家还可以联合开发教学课程,采用结构化研讨、世界咖啡馆、工作坊教学等手段引导学生积极反思内化课上所学内容。另外,考虑到当前我国大多数高职院校的青年教师学历普遍偏低,还需鼓励青年教师持续提高自身的学历层次,以满足跨境电商跨学科、跨专业、跨领域的理论教学要求。

#### [参考文献]

- [1]陈艳.基于实战的金种子孵化模式的跨境电商人才培养--以上海市振华外经职业技术学校为例[J].物流工程与管理,2019(12):177-179.
- [2]刘莎.“双高”建设背景下高职院校跨境电商产教融合实践研究[J].职业,2020(34):71-72.
- [3]张宗英.跨境电商背景下高职院校国际贸易专业人才培养模式的改革路径[J].对外经贸,2018(3):132-136.
- [4]胡英华.跨境电商背景下高职国贸专业人才培养模式研究[J].科技.经济.市场,2017(1):120-121.
- [5]夏莹.“双循环”背景下高职院校服务“走出去”企业的探索[J].机械职业教育,2020(12):16-18.
- [6]付萍.“双高”背景下校企“二元”育人机制的探索--以跨类别电商专业群为例[J].四川职业技术学院学报,2021(1):17-22.
- [7]刘锦峰.高职跨境电商人才工匠精神培育效果影响因素研究[J].高教学刊,2021(05):176-179.
- [8]林昆,郑霖娟.基于产教融合、校企协同育人的高职人才培养模式研究与实践——以我院电子商务技术专业为例[J].办公自动化,2021(03):28-30.
- [9]靳甜甜.基于跨境电商复合型人才培养的高职校企合作实践模式分析[J].环渤海经济瞭望,2020(12):133-134.
- [10]许正环.生态圈视角下安徽省跨境电商人才培养供给侧改革路径探究[J].安徽商贸职业技术学院学报(社会科学版),2020,19(04):1-6.

[责任编辑/校对:胡蓉]