

浙江长征职业技术学院电子商务专业 人才培养社会调研报告 (2015年)

一、前言

(一) 调研目的

2015年3月5日上午十二届全国人大三次会议上，李克强总理在政府工作报告中首次提出“互联网+”行动计划。电子商务在“互联网+”中占据非常重要的地位，当前全国已经呈现出电子商务由沿海发达地区向东西部扩展，由城市向农村发展的态势。电子商务正在全面深刻影响社会的方方面面。在这样的大背景下，电子商务人才培养已经成为制约电子商务发展的首要瓶颈，扩大电子商务人才培养正成为各地政府近几年的一项重要工作。高校作为电子商务人才培养的主阵地，如何培养好电商人才成为突出问题。

浙江省作为电商大省，在2013年就开始实施“电商换市”战略，电子商务在全省各地都成为重要的战略任务。浙江长征职业技术学院电子商务专业在学院服务民营中小微企业的大战略下，以服务浙江省民营中小微企业电子商务为宗旨，紧密联系企业，以电商工作室为载体，培养电商包括运营、推广、客服、美工等核心岗位电商人才。每年电子商务专业都开展企业调研、有企业专家参与的人才培养方案修订等工作。

为进一步明确专业定位，凝练专业特色，深化课堂教学创新，增强专业竞争力，更好地开展专业人才培养方案修订工作，电子商务专业选派教师到浙江省内与本专业相关的中小微企业开展社会调研活动。调研结果将作为电子商务专业调整专业人才培养方案的重要依据。

(二) 调研时间

2015年3月9日-2015年3月31日。

(三) 调研对象

十余家中小微企业和电子商务服务商企业：

杭州十禾是一家互联网电子商务第三方服务公司，坐落于电子商务之都——杭州；主要提供网络购物搜索排名优化(SEO)的软件开发和技术外包服务，并提供专业流量获取。

杭州四喜信息技术有限公司成立于2008年1月，公司成立以来一直致力于企业电子商务托管服务、企业商铺装修、企业信息托管维护、企业信息推广和企业信息化建设，是目前国内电子商务托管领域的优秀领跑者。在企业电子商务托管，尤其是诚信通托管，旺铺美化方面积累了丰富的经验。

杭州网迷科技有限公司坐落于杭州西湖区西溪路福地创业园，是中国领先的电子商务一站式解决方案服务提供商，阿里巴巴认证运营服务商、中国产业集群（专业市场）产业升级示范基地、中国产业带指定频道运营服务商、中国民营经济研究所合作单位。公司经营范围有交易运营；诚信通托管；旺铺装修；SEO 优化；SNS 推广；诚信通；托管；电商一站式运营；淘宝托管；淘宝运营；B2C 运营；B2C 托管；电商培训；诚信通培训；淘宝培训；B2C 培训；网店培训；网店营销培训；SEO 优化培训；SNS 营销培训等。

杭州唯品淘信息科技有限公司是一家专门为品牌客户提供一站式电子商务解决方案的网络营运服务公司。管理团队由管理咨询、营销顾问、互联网技术、物流、客户管理等电子商务各个领域人士组成。

台州一田电子商务有限公司是一家以互联网平台面向全球贸易直销公司。成立于 2013 年，前身为西西利百货连锁店，实体店规模已发展到 19 家，遍布整个台州市。公司员工有 100 多名。

鼎好以打造食品、电子、化工、机械行业的有限多元化为目标，坚持“垂直化，专业化，多元化”的发展思路，成功运营了食品商务网（中英文网）、食品招商网、21 保健品网、盖德化工网、食品人才招聘网等兄弟网站。

（四）调研方法

书面问卷、个别面谈、电话访谈、在职毕业生座谈、网络问卷调查等。

二、主要内容

（一）行业企业对本专业人才的数量、规格、质量和结构的需求

电子商务人才需求企业包括两种类型，一种是电子商务服务企业，如网迷、十禾、四喜等，另一种是要转型电子商务的传统企业。

电子商务服务企业人才需求的特征是：人才需求是高中低都有，从决策层级的总经理、总监等，到中间层的部门经理，再到底层技术人员、编辑和产品经理、客户服务等人员。其用人特点是分工细，每个人专注电子商务整个流程的一部分，比如编辑就负责内容，技术就负责开发，美工就负责界面，产品经理就负责某个产品的流水线统筹等。对于这样的大型电子商务企业来说，需要的是专才而不是通才，只要某方面适合就可以就业。其岗位群主要包括：

1、电子商务平台设计（代表性岗位：网站策划/编辑人员）：主要从事电子商务平台规划、网络编程、电子商务平台安全设计等工作。

2、电子商务网站设计（代表性岗位：网站设计/开发人员）：主要从事电子商务网页设计、数据库建设、程序设计、站点管理与技术维护等工作；

3、电子商务平台美术设计（代表性岗位：网站美工人员）：主要从事平台颜色处理、文字处理、图像处理、视频处理等工作。

4、新型网络服务商的内容服务(代表性岗位：网站运营人员/主管)：频道规划、信息管理、频道推广、客户管理等。

5、电子商务支持系统的推广(代表性岗位：网站推广人员)：负责销售电子商务系统和提供电子商务支持服务、客户管理等。

传统企业电子商务部门人才需求的主要特征是：通常分工没有那么明确，一个人要干几项工作。比如很多企业甚至是网站制作、维护、推广、网站客服都一个人负责。其用人特点是要求知识面广，懂得方方面面，但是对于专项技术却不要求过分精通。通常还要求对企业的生产经营和产品有所了解。其主要岗位群包括：

1、电子商务平台设计（代表性岗位：网站策划/编辑人员）：主要从事电子商务平台规划、网络编程、电子商务平台安全设计等工作。

2、电子商务网站设计（代表性岗位：网站设计/开发人员）：主要从事电子商务网页设计、数据库建设、程序设计、站点管理与技术维护等工作；

3、电子商务平台美术设计（代表性岗位：网站美工人员）：主要从事平台颜色处理、文字处理、图像处理、视频处理等工作。

4、企业网络营销业务（代表性岗位：网络营销人员）：主要是利用网站为企业开拓网上业务、网络品牌管理、客户服务等工作。

5、网上国际贸易（代表性岗位：外贸电子商务人员）：利用网络平台开发国际市场，进行国际贸易。

6、新型网络服务商的内容服务(代表性岗位：网站运营人员/主管)：频道规划、信息管理、频道推广、客户管理等。

7、电子商务平台综合管理（代表性岗位：电子商务项目经理）：这类人才要求既对计算机、网络和社会经济都有深刻的认识，而且又具备项目管理能力。

8、企业电子商务综合管理（代表性岗位：电子商务部门经理）：主要从事企业电子商务整体规划、建设、运营和管理等工作。

归纳起来，电子商务人才的需求岗位群主要包括：

（一）技术类人才岗位方向细分：

1、电子商务平台设计（代表性岗位：网站策划/编辑人员）：主要从事电子商务平台规划、网络编程、电子商务平台安全设计等工作。

2、电子商务网站设计（代表性岗位：网站设计/开发人员）：主要从事电子商务网页设计、数据库建设、程序设计、站点管理与技术维护等工作；

3、电子商务平台美术设计（代表性岗位：网站美工人员）：主要从事平台颜色处理、文字处理、图像处理、视频处理等工作。

（二）商务类人才岗位方向细分：

1、企业网络营销业务（代表性岗位：网络营销人员）：主要是利用网站为企业开拓网上业务、网络品牌管理、客户服务等工作。

2、网上国际贸易（代表性岗位：外贸电子商务人员）：利用网络平台开发国际市场，进行国际贸易。

3、新型网络服务商的内容服务（代表性岗位：网站运营人员/主管）：频道规划、信息管理、频道推广、客户管理等。

4、电子商务支持系统的推广（代表性岗位：网站推广人员）：负责销售电子商务系统和提供电子商务支持服务、客户管理等。

5、电子商务创业：借助电子商务这个平台，利用虚拟市场提供产品和服务，又可以直接为虚拟市场提供服务。

（三）综合管理人才岗位方向细分：

1、电子商务平台综合管理（代表性岗位：电子商务项目经理）：这类人才要求既对计算机、网络和社会经济都有深刻的认识，而且又具备项目管理能力。

2、企业电子商务综合管理（代表性岗位：电子商务部门经理）：主要从事企业电子商务整体规划、建设、运营和管理等工作。

分析以上岗位我们高职电子商务专业培养的目标应确定在以企业网络营销服务、网上国际贸易、电子商务支持系统的推广、和电子商务创业者几个岗位为基本要求，而以平台设计、网站设计、网络服务商的内容服务为高级要求，以创业为个性要求，仅要求有创业意向的学生，对电子商务平台综合管理和企业电子商务综合管理基本不做要求。

（二）具体调研单位的人才需求和就业岗位设置的情况、要求和趋势

调研企业均为省内中小微企业，员工人数从几十人到几百人，其中一半以上是大专学生。因为跟本科学生比，大专学生更接地气，收入要求低；跟中职学生比，大专学生更好管理，有一定

的责任心和团队精神。企业对学生的科目成绩并不看重，各类证书也是锦上添花。企业看重实际的技能和素养。企业提供的岗位主要有美工、运营、客服、推广等。企业不要求具体专业，只要有商科背景就可以。调研企业认为我系电子商务专业实习学生在公司有较好的口碑，大多数都刻苦钻研，动手能力强，思想活跃，善于思考，为公司发展做出了贡献，但也存在一些 90 后的普遍心态问题，希望以后能进一步加强职业理想教育以及职业操守教育设想，企业与学校共同合作开发更多的职业教育课程，让学生尽快完成又学习人向职业人的转变。

三、总结

根据浙江省、杭州市区域经济特点，以及电子商务人才需求规格，确定专业定位，调整专业培养目标和培养规格，调整专业人才培养方向。

（一）本专业的培养目标、培养规格及培养模式

1. 培养目标

本专业培养能适应区域经济社会发展需要，德、智、体、美全面发展，具有良好的文化素质与职业道德，掌握电子商务概念、类型，B2B, B2C, C2C，网络营销，网页制作，等基本理论与网店的开设与经营、网络客户服务、网络营销方案的制定与实施、电子商务网站规划与简单网页制作、商务谈判等技能，具有一定的电子商务企业的市场推广及管理、企事业单位电子商务部门的技术和管理的能力，尤其是民营中小企业转型电子商务的过程中需要的电子商务策划与执行能力，能胜任网络营销推广员、电子商务客户服务人员、网站运营经理/主管、网店创建与管理专员和电子商务项目经理岗位的高端技能型专门人才。

2. 培养规格

本专业学生主要学习电子商务、市场营销及工商管理等相关方面的基本理论和基本知识，受到市场营销、网络营销、电商美工、客服、运营等方法与技巧方面的基本训练，掌握从事实际工作的基本技能，具有较强的自学能力和开拓创新能力，具有从事电商运营、客户服务、基础美工等基本能力和素质。

3. 培养模式

以使学生掌握电商最新知识能力为导向，大力开展校企合作，以电子商务工作室为主线，结合课堂教学，在课程体系安排上，以《电商工作室实践》为主轴，用学生自主创业项目或老师提供的项目为载体，使一个总项目综合《商品图片拍摄与处理》、《电子商务实务》、《网络营销》、《电子商务客户服务与呼叫中心实务》、《电子商务运营实务》、《电子商务网页制作》等课程

的学习，采用 2.3+0.7 的人才培养模式，培养适应长三角地区中小民营企业需求的电商人才和更多的电商创业人才。

(二) 本专业人才需具备的知识、能力(技术技能)、素质

1. 专业知识

掌握计算机文化基础知识；

掌握电子商务的类型，电子商务的运营知识；

掌握商务谈判知识，包括谈判的类型、过程、原则、策略及谈判的礼仪；

掌握市场营销与网络营销知识；

掌握电子商务客户服务知识；

了解商务网页设计、网站设计等知识；

熟悉商场、物流配送的业务理论与运作的基本知识；

熟悉各种实用办公软件，网络编辑知识；

了解企业管理、会计、经济法律的基本知识。

2. 技术技能

能进行电子商务客户服务；

能进行网络营销活动，利用网络帮助企业寻找客户，利用网络进行营销推广；

能根据企业需求进行电子商务活动策划和操作；

能进行电子商务网站运营管理；

能进行 B2B、C2C 电子商务平台操作；

能进行网络业务受理、投诉处理、呼出、统计分析与应用、管理与培训；

能进行 Photoshop 网络广告设计，使用 Flash 进行网络广告动画制作；

能使用数码相机拍摄产品并处理产品图片。

3. 基本素质

职业素养目标：热爱社会主义祖国，拥护中国共产党领导，掌握马列主义、毛泽东思想、邓小平理论的基本原理和三个代表重要思想，具有爱国主义、集体主义、社会主义思想和良好的思想品德；具有一定的体育和军事基本知识，掌握科学锻炼身体的基本技能，养成良好的体育锻炼和卫生习惯，受到必要的军事训练，达到国家规定的大学生体质健康标准，具备健全的心理和健康的体魄，能够履行建设祖国和保卫祖国的神圣义务。

职业道德规范：具有为社会主义现代化建设服务，为人民服务，为国家富强、民族昌盛而奋斗的志向和责任感；遵守“爱国守法、明礼诚信、团结友善、勤俭自强、敬业奉献”的公民基本

道德规范；具有严谨治学、求真务实、艰苦奋斗、团结协作的品质，具有创新精神和良好的职业道德。

通用职业能力：掌握本专业必要的基础理论知识及从事实际工作的基本技能，了解本专业管理创新的最新成果与发展趋势；具有较强的自学能力和开拓创新能力；能独立思考和运用已有的专业知识和技能解决一些实际问题；具有终身学习的精神和创新能力；具有良好的业务沟通能力；掌握一门外语，掌握计算机应用基本知识和技能，具有拓宽专业面的适应能力。

（三）支撑专业人才培养的核心课程体系以及必要的应用能力支撑课程体系

课程体系改革与专业人才培养目标和人才培养模式相一致，通过课程体系实施能够实现培养目标，课程体系运行必须遵从和体现人才培养目标。课程体系构建应从职业资格、岗位工作分析入手，明确典型工作任务，经过教学的转化形成核心课程，随后配置其他课程，建设工作过程系统化的核心课程内容。课程设置后，要进行课程编排，界定课程与课程之间的内容与要求，避免重复和漏掉。遵循学生认知和经验递进原则，设计能力培养的逐级递进，遵循从简单到复杂、从单项到综合的学习原则。

号	课程名称	主要教学内容与要求	技能考核项目与要求	参 考 学 时	见 习 实 验 实 训 学 时
	客户服务 导论与呼叫中心实务	客户服务战略、方法、流程的基础上，落到客户服务的运营实践之中，能够对实际工作具有指导价值。提供常用关键表现指标（KPI）、客户信息服务人员职业生涯发展规划、沟通能力的自我评估、客户投诉处理能力自我评估、电话沟通能力自我评估、呼叫中心的行业案例等内容	受理与处理诉求、呼出、统计分析与应用、管理与培训	7 2	52
	网络营销	通过对网络营销概念和职能以及网络营销信息传递	能进行企业网站研究、开展搜索引擎营销、电子邮	7 2	52

		模型的研究,为理解网络营销的框架和基本思想奠定了基础;网络营销的方法体系,包括各种常用网络营销工具和方法及其在网络营销中的应用,主要包括企业网站研究、搜索引擎营销、电子邮件营销、Web 2.0 网络营销和网络广告等	件营销、Web 2.0 网络营销和网络广告等;能进行网络营销的实践与管理		
	电子商务案例分析	电子商务案例分析的概述、电子商务网站的策划、电子商务网站的建设、电子商务网站的运营与维护、电子商务的盈利模式分析、电子商务支付等几个方面的案例分析	能够掌握分析电子商务案例的方法,能独立进行电子商务案例分析	2	7 42
	电子商务网页制作	以小型企业项目(仍然沿用表格布局技术)为线索,以 Dreamweaver CS3 中文版软件为蓝本,结合 CSS、JavaScript 技术,介绍了网页规划、布局与制作的基本方法,其中涉及网页元素的定位,各类对象的嵌入等。以当前主流网站制作 CSS+Div 布局技术为线索,首页的各部分到内页及二级页面的制作,其中涉及 Web 标准、CSS+Div 布局方法及 CSS 兼容解决方案。	能运用 Dreamweaver CS3 技术进行网页设计,能进行网页规划、布局,能设计首页及二级页面。	2	7 52
	网络广告	本书根据网络广告的特	能灵活运用网络广告的	4	20

	制作	点和发展的现状与趋势,对网络媒体的发展与特征、网络广告设计、网络广告制作技术三个方面作了系统地分析和阐述。	一般原理,能够使用photoshop进行网络广告设计,能够使用Flash进行网络广告动画制作,能够使用网络广告互动技术	0	
	商品图片 拍摄与处理	数码单反相机的使用,拍摄用光,场景布置,产品图片处理要求,处理方法。	能针对产品布置拍摄场景、使用相机拍摄,能处理商品主图、副图、海报、详情,能策划处理店铺装修。	7 2	36
	市场调查 与预测	学习认知市场状况、研究市场发展变化规律、预知市场未来表现的理论和方法。	能够运用各种方式组织市场调查、能够运用各种方法搜集市场资料;能够运用各种定量分析预测方法和定性分析预测方法	5 4	27
	电子商务 运营实务	电子商务运营、项目定位及管理、资金使用和财务管理、商品规划及管理、渠道规划及管理、物流仓储规划与管理、营销推广、网站运营、客服管理	能进行电子商务运营活动所需的项目定位及管理、商品规划、渠道规划及管理、物流仓储规划与管理、营销推广、网站运营、客服管理	4 0	10

四、几点建议

1. 教学模式

在教学模式运行中,注重教学过程的实践性、开放性和职业性,灵活采用任务驱动、项目教学、案例教学、模拟实训、综合练习、翻转课堂等教学方式,边学边练,讲练结合,学做合一。强化学生职业能力培养,提高人才培养质量。积极推行课程考核方式改革,建立多样化的考试考核评价体系,采用口试、笔试、实际操作、现场答辩相结合的考核方法,对学生实施全程多方面多任务、多项目的综合性评价。

2. 教材建设

现使用教材虽然多数是国家规划教材，但是多数教材是学科体系教材，从教学内容上看，知识面宽，难度大，内容多，理论性强；从岗位需求的知识和技能上看，不能满足需要，教师需要大量的工作整理教学内容，学生看不懂。多数教材不适于工学结合课程体系的要求。因而，需要教师开发、编写适于工学结合课程的校本教材。专业教师和企业技术人员共同深入调研与分析职业岗位（群）所需要的职业能力，研究工作过程中实际应用的技术理论和技能。以网络运营、客户服务、客户开发、客户维护等岗位需求为切入点，从职业岗位分析入手，分析营销专业人才的知识、能力和素质结构，归纳典型工作任务，将行动领域转化为学习领域，再将学习领域内容进行教学情境设计，编写教材，重点针对解决学生的学习和创新意识、专业技术应用能力、一定的分析和解决实际问题能力，兼顾培养可持续发展能力。

3. 师资队伍建设

在师资队伍建设中，引导教师接受一些先进的教学理念，学习教育教学理论，积极参加各项教学活动，实践、锻炼教师的教育教学能力；支持教师到企业学习锻炼，坚持长期或不定期参加专业实践活动，提高教师的专业实践能力和专业教学能力，全方面提高教师素质，以使教师能够胜任教学改革的需要。建立一支数量充足、结构合理、专兼结合的双师型队伍。培养顶级的专业带头人和骨干教师，带领教师队伍不断进步。