

电子商务专业群调研报告

一、前言

（一）调研目的

高等职业技术教育坚持以就业为导向,为了适应珠三角地区产业经济转型对电子商务技能人才的需求,制定适合企业工作需求的高职院校技能人才培养方案。我院电子商务专业群开展了本次调研活动。通过本次调研,收集和分析企业对电子商务专业群学生的需求状况,深入了解企业、行业对电子商务专业群人才技能、知识等的基本要求,为电子商务专业群人才培养目标、课程设置与开发、学生就业等提供有价值的参考信息。

（二）调研时间

2018 年 1 月

（三）调研对象与方法

为了全面了解广州及珠三角地区企事业单位对电子商务专业群毕业生的需求和要求,我们选取了典型企业、电子商务协会、往届毕业生为主要调研对象。我们选取了广州市内知名电子商务企业为主要调研对象,共走访了广州、深圳等地的汇尚网络科技、诚恒商贸、茵曼、曼秀雷敦、骆驼服饰、爵凰商贸、诚一网络、英氏婴童用品、村又村等 10 多家企业,对企业生产管理人员、人力资源部门负责人、运营部门负责人等进行了充分的访谈,对往届毕业生进行了跟踪调查,先后邀请谢晓玲等行业专家及企业高管等人参与了本方案的制定。

（四）调研方法

通过深入访谈、电话、微信、QQ 和电子邮件等方式,调研了企业生产管理人员、人力资源部门负责人、运营部门负责人、2005 届至 2016 届我院电子商务专业群的近百位毕业生。除此之外,通过发放问卷的方式,收集了 2005 至 2016 届电子商务专业群 246 名学生的就业状况与岗位信息。

二、主体

（一）电子商务行业发展现状

《国务院关于大力发展电子商务加快培育经济新动力的意见》（国发〔2015〕24号）提出：“到2020年，统一开放、竞争有序、诚信守法、安全可靠的电子商务大市场基本建成。电子商务与其他产业深度融合，成为促进创业、稳定就业、改善民生服务的重要平台，对工业化、信息化、城镇化、农业现代化同步发展起到关键性作用。”《广东省大力发展电子商务加快培育经济新动力的实施方案》中指出，“大力推进电子商务管理创新、市场创新、品牌创新和服务创新，加快建立规范、诚信、安全的电子商务发展环境，为大众创业、万众创新提供新空间，积极打造国际电子商务中心，推动电子商务成为我省经济发展的新动力。”当前，我国电子商务发展正在进入密集创新和快速扩张的新阶段，日益成为拉动我国消费需求、促进传统产业升级、发展现代服务业的重要引擎。具体而言，发展现状具有以下几个特点：

1. 我国电子商务产业群仍然保持快速增长态势，潜力巨大

我国近年来的电子商务交易额增长率一直保持快速增长势头。网络零售市场更是发展迅速，2015-2017年来，中国电子商务整体交易规模持续稳定增长，从2015年的16.4万亿元增长至2017年的24.1万亿元；伴随着电子商务行业的逐步完善，预计预计2018年中国电子商务交易规模将达到28.4万亿元，同比增长为17.8%，消费者消费习惯的逐渐养成，推动着中国电子商务的发展，2020年中国电子商务交易规模将有望达到38.2万亿元。2017年天猫“11·11”购物狂欢节全天成交额达1682亿元，更是让人们看到我国网络零售市场发展的巨大潜力。毫无疑问，电子商务正在成为拉动国民经济保持快速可持续增长的重要动力和引擎。

除了电子商务企业近年来得到迅猛发展，如市场营销、国际经济与贸易和经济信息管理等岗位也有很大的需求。

2. 企业与行业信息化快速发展，为加快电子商务应用提供坚实基础

近年来，在国家大力推进信息化和工业化融合的环境下，我国服务行业、企业加快信息化建设步伐，电子商务应用需求变得日益强劲。不少传统行业领域在开展电子商务应用方面取得了较好成绩。农村信息化取得了可喜的成绩，创新电子商务应用模式，涌现出一批淘宝店，一些村庄围绕自身的资源、市场优势，开展特色电子商务应用。传统零售企业纷纷进军电子商务。其他行业如邮政、旅游、保险等也都在已有的信息化建设基础之上，着力发展电子商务业务。十三五期间，我国发展面临资源环境约束增强，投资与消费比例失衡，产业结构不合理等重大

问题，迫切需要进一步发挥电子商务在创新企业生产模式、提高产业组织效率、激发市场活力、优化资源配置等方面的积极作用。

3. 跨境电子交易获得快速发展

在国际经济形势持续不振的环境下，我国中小外贸企业跨境电子商务仍逆势而为，近年来保持了 30% 的年均增速。有关部门正加紧完善促进跨境网上交易对平台、物流、支付结算等方面的配套政策措施，促进跨境电子商务模式不断创新，出现了一站式推广、平台化运营、网络购物业务与会展相结合等模式，使得更多中国制造产品得以通过在线外贸平台走向国外市场，有力推动了跨境电子商务纵深发展。未来几年，跨境电商将成为电子商务市场中发展最快的领域。

（二）电子商务行业人才需求状况

当前，中国电子商务已经强势崛起，传统的消费观念、物流体系、金融模式、人才结构等方面受到了电商的强烈冲击，电商在众多行业已经是以“颠覆者”的形象出现，传统的商业规则正在被逐渐改写。国家把电子商务作为产业结构优化升级、转变区域经济发展方式的战略重点，明确提出要积极发展电子商务。

在行业快速发展的背景下，人才与诚信、物流一起成为影响电商产业发展的三大瓶颈。《中国电子商务发展报告 2017》显示，电子商务直接从业人员和间接带动就业达 4250 万人，同比增长 13%。根据中国电子商务研究中心《2017 年度中国电子商务人才状况调查报告》，电商行业仍在急速扩张，人才缺口巨大。大多数企业存在招聘压力，求职人数已经跟不上岗位的需求；每年毕业数十万电商专业群毕业生，但企业还是招不到合适的人，招聘难度大。整体来看，运营、技术、推广仍然是企业最迫切需要的人才，供应链管理人才需求也有了很大的提高。由于跨境电商的迅速发展，对于这方面的人才需要也在迅速增长，《2017 年度中国电子商务人才状况调查报告》数据显示，跨境电商相关人员缺口全国达到 150 万，仅广东省就已达 30 万。

电子商务、市场营销、国际经济与贸易与经济信息管理等专业群的用工缺口大，企业对于这些专业群的岗位需求量大。

从 2000 年来，教育部已经批准了 650 多所高职高专设置电子商务专业群及其相关专业群，每年大约有 10 万多毕业生。目前，在广东省高职院校中，开设电子商务专业群的院校超过 60 所，随着电子商务产业发展壮大，将会有越来越多院校开设电子商务专业群及其相关专业群。经过对这些开设电子商务专业群及其相关专业群的高职院校进行考察和研究后，发现许多高职院校所开设的电子商

务专业群培养了大量毕业生，能在一定程度上满足企业发展的需求，一些高职院校探索着具有示范性作用的专业群建设，进行了有益的尝试，形成了具有高职特色的电子商务课程体系。但是更多的高职院校仍然片面强调招生规模，忽略了具有特色的专业群建设，使得其毕业生难以满足社会的需要，存在着培养目标模糊、专业群定位混乱、重理论轻实践、课程设置不合理等问题。

学校“以校中厂、厂中校为纽带，以创新创业为引擎”专业群特色的电子商务专业群是解决上述难题的有益尝试和实践，经过多年实践意识不断增强，创业毕业生逐年递增，希望为同行院校电子商务专业群建设摸索出一条具有可行性道路，提供借鉴和参考。

（三）调研企业分析

本次调研涉及的企业非常多，其中实地调研和走访的企业，以服装、日用品销售为主，企业电子商务销售额增长迅速，对电子商务人才的需求量巨大。下面以其中几家主要企业为例，来分析其发展的状况和对电子商务人才的需求状况。2018年1月，调研组成员对广州骆驼服饰有限公司、曼秀雷敦(中国)药业有限公司广州分公司进行了实地调研。

广东骆驼服饰有限公司成立于2005年，主要负责“骆驼”品牌在中国地区的发展、骆驼产品生产研发、线下实体店销售等综合业务。公司核心产品以高档真皮男鞋为主，兼营时尚休闲女鞋、男女皮包、皮带、户外运动服装，仅鞋类每季新款数量达上千款。

全权运营管理“Camel 骆驼”品牌发展。骆驼首家专卖店于2005年在北京成立，历经十余年发展，公司拥有3600多家线下实体店、专柜，全面覆盖一二线城市核心中高端群体，成为男鞋第一首选品牌。

2010年4月，Camel 骆驼品牌率先进驻淘宝商城，宣告正式布局电子商务战略启动，“骆驼官方旗舰店”以更优惠的价格提供最新的款式为品牌号召力，迅速使更多消费者了解并深爱骆驼品牌，一举成为淘宝男鞋类目的优秀品牌！目前，骆驼已建立皮具店、户外店、男装店、女鞋店等线上渠道，各大销售平台均都涉及，成为传统行业翘楚全面触网的成功代表。

从2018年“双十一”期间开始，我院电子商务专业群在广州骆驼每年都开展为期20天实训活动，本调研组成员对该公司进行了深入调研。在此期间，正是淘宝“双十一”期间，公司整体以3.8亿的单品牌销售额全网排名第3，其中骆驼服饰旗舰店以1.7亿销售额居服饰品牌全网第一，居男鞋类目行业第一；骆

驼户外官方旗舰店排名户外类目行业第一；骆驼女鞋旗舰店排名第一！这是骆驼品牌电商模式——类目广、精、深创新布局的成功表现。除在天猫双十一中表现突出的男鞋、女鞋、户外之外，CAMEL 骆驼男装亦销售进入男装行业类目前 8。CAMEL 骆驼品牌最新收购的女装品牌小虫米子在没有任何官方流量仅仅依靠老顾客的购买力的情况下，销量亦突破千万，成为唯一一个进入双十一 top100 的女装 C 店。

而在公司电商销售获得巨大成功的背后，电子商务推广团队、美工团队、售前团队、售后团队付出了巨大的努力。公司对电子商务各就业岗位人才需求巨大。从公司经理处我们了解到，目前，公司电商人才缺口巨大，面临非常大的人才招聘难题，现在公司为了满足电商销售对人才的需求，跟广东地区多所院校开展了合作协议，目前在公司开展短期实训的学生就有上千人，即便如此，还是不能满足公司业务的需要，更何况，这些学生都不算是正式的员工，实训结束，学生一旦毕业，就会离开公司，寻找更好的机会，而整个电商行业对人才的争夺非常激烈。

从我们走访的其他几家企业如茵曼、曼秀雷敦的情况来看，也都存在类似的问题，电子商务发展快速，企业对电商人才的需求巨大。茵曼、曼秀雷敦在双十一期间，大量招聘了短期兼职和实训的学生。在平时，非促销期间，企业正式员工也是不够的，长期需要大量招聘兼职的学生，来填补电商人才的需求缺口。

另外，从 2005 届至 2016 届学生的反馈信息来看，近年来，随着电子商务的快速增长，毕业学生的就业状况非常乐观。2009 到 2010 年，学生刚毕业时，有近一半的学生没有选择从事电子商务相关的工作，但是，近年来，毕业生纷纷转岗从事电子商务相关的工作，如我院 2009 届电子商务专业群毕业生，从 2017 年的就业情况信息来看，绝大多数学生均从事电子商务相关岗位，专业群对口比率非常高。

（四）电子商务就业岗位分析

本次调研，从信息收集、对企业的访谈和现场观察以及毕业生的反馈信息来看，电子商务专业群主要就业岗位和职业技能要求如下表所示：

岗位名称	工作内容	知识、技能要求
网络运营人员	1) 负责公司在淘宝、拍拍等网站的硬性广告投放，淘客等广告联盟的 CPS 广告合作； 2) 根据公司的产品属性和目标消费人群开展针对性的媒体分析评估，选择有效的广告投放渠道，促进销售业绩增长；	1) 具备一定的传播知识和媒介运用经验；熟悉国内各大中型网站的广告优势资源和合作模式； 2) 有很强的文字表达能力；具备较强的数据统计分析能力；具

	3)根据预算和销售目标制定广告投放的策略和计划；制定网络广告投放的工作流程和工作规范； 4)广告数据分析：对所有广告投放活动（包括 SEM、广告联盟、硬性广告、SNS 等）进行数据分析，及时提供数据报告，准确评估并指导整体媒体效果优化，以便管理者调整投放策略和执行节奏，保证投放效益最大化； 5) 竞争对手广告监测、分析和总结；建立本公司广告投放档案；	备强烈的目标感和责任感 3) 熟练制作广告排期，熟悉广告素材审核提交流程； 4) 熟悉淘宝、拍拍等电子商务平台网络营销者
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。 1) 主要负责网站、电子商城等相关产品照片的美化处理，和创意设计打动网络消费者的品牌形象宣传图、专题、促销宣传图等； 2) 结合商品的特性制作成图文并茂的，有美感、有很强视觉冲击力的图片，以提高销量	1) Photoshop 熟练运用； 2) Coreldraw 熟练运用； 3) 具有良好的审美能力及色彩感觉，具备出色的理解力、沟通能力和组织协调能力 4) 有强烈的事业心和开拓创新意识。
网站编辑	1) 全面负责信息和图片方面的产品的编辑，策划，熟练运用淘宝助理，拍拍助理等工具。能够根据淘宝关键词的搜索来优化产品标题命名。 2) 根据淘宝产品的上下架时间，和产品推荐来维护产品。	1) 熟悉 DW 等网站编辑软件； 2) 掌握基本的图形编辑和处理软件 3) 熟悉网站后台操作和管理
跨境电子商务	1) 外贸平台运营操作，包括产品上架，优化，定期更新公司产品； 2) 根据销售情况指定采购计划，确保库存稳定； 3) 客户邮件回复,提高客户满意度,保持账号良好； 4) 负责市场信息的收集和分析，开发热卖产品；	1) 熟悉电子商务和外贸 B2C 行业 2) 熟悉速卖通，阿里巴巴，ebay,amazon 等外贸平台 3) 良好的英文书写表达能力和沟通能力 4) 熟练使用 office 办公软件 5) 品行端正,善于与人沟通,良

	5) 制定销售计划和策略;	好的团队合作精神和高度的责任感; 6) 较强的抗压能力,能够自动自发的学习和工作;
网络销售员	1) 宣传产品,通过网络邮件,发布供求信息,论坛发帖,QQ 交流、sns 推广、邮件宣传等网络宣传手段宣传产品; 2) 企业产品网站或服务网站管理与维护以及优化. 网站推广, 搜索引擎优化; 3) 与客户交流, 做好新老客户的交流沟通工作. 开发新客户, 维护老客户。	1) 信息收集能力 2) 了解网站代码 3) 熟悉网络营销基本知识 4) 熟悉淘宝、天猫、阿里巴巴等平台操作

三、结论

调研结果表明,随着电子商务的飞速发展,电子商务人才需求巨大,企业面临的电子商务人才缺口巨大。高职院校电子商务专业群毕业生的就业岗位主要集中在一线基层岗位,如网站编辑、美工、网站推广、跨境电子商务专员、网络销售等。企业对电商人才的需求,对电子商务基本技能的掌握要求较高。但目前不少企业反映毕业生的实际工作能力还不能完全满足企业岗位要求。高职院校主要培养技能型人才,在人才培养目标、课程设置方面,需要适应社会、企业的要求。从目前我院电子商务专业群的课程设置来看,本专业群所设课程比较合理,如网络营销、网站建设、平面设计、现代统计技术、内外贸实训、网络数据库等,基本能满足企业电子商务相关岗位的要求。在实训课程上需要进一步加强,特别是与企业的合作,应该突破前期学生单纯到企业参加实习工作的状况,要求企业进一步融入教学之中,除客服岗位外,在物流管理、商业摄影、网店美工、网店运营等方面,企业提出更多岗位要求,以及进一步参与到教学中。