

电子商务专业人才培养方案

调研报告

安徽科技贸易学校

2013 年 4 月

摘 要

按照我校和安徽科技学院联合开办初中起点五年一贯制教学的要求，由我校牵头，承担电子商务专业中等和高等职业教育衔接人才培养方案制定工作任务。为保证人才培养方案工作有序进行，确保任务顺利完成，我校和安徽科技学院共同组织人员学习研究我省有关文件要求，明确工作思路，建立工作机制，成立工作组织，在共同制定了《电子商务专业中等和高等职业教育衔接人才培养方案工作方案》的基础上，开展 2013 年中等和高等职业教育衔接人才培养方案调研工作，以期进一步推进中等职业教育课程改革，切实提高职业院校电子商务专业教学水平和办学质量。

调查对象：一是开设电子商务专业的中等职业学校和高等职业学校；二是职业学校电子商务专业毕业生可能服务的行业企业。

调查目的：一是了解相关企业对电子商务专业毕业生的需求数量和要求、招聘途径、内部人才培养途径以及校企合作意向等问题；二是了解中等和高等职业教育电子商务专业人才培养、课程体系建设和毕业生就业情况等相关信息。

由于调查范围较广、涉及的面较大，本调查采用走访和抽样调查的方法，在对电子商务专业课程体系改革调查问卷（企业卷）调查中，共发出了 15 张问卷，收回 8 张；发放电子商务专业课程体系改革调查问卷（学校卷）16 份，收回 11 份。

通过对调查问卷的汇总和分析，得出了调研结论，为我校中高职衔接电子商务专业课程体系改革提供了依据。

目 录

1、引言.....	03
2、调研方案设计.....	06
3、调研实施.....	08
4、数据分析.....	09
5、调研结论.....	23
6、改革和建议.....	25
7、附件部分.....	29
附件 1 安徽科技贸易学校电子商务专业人才培养方案学校调查表	
附件 2 安徽科技贸易学校电子商务专业人才培养方案企业调查表	

1、引言

1.1 电商行业发展现状

2012 年，中国网络零售每发生 100 元交易中，约 61 元为转移消费，即从线下转移到线上的消费。而另外 39 元消费额则是由互联网创造出来的。“也就是说，如果没有互联网和电子商务，这 39% 的消费根本不会发生。”梁春晓解释，按照 2011 年约 1.3 万亿元的电商销售额计算，电商企业在一年内就创造了约 5000 亿元的消费，相当于山东省今年一季度的社会消费品零售总额。分析认为，这些消费主要来自跨区域购买，实现了此前无法满足的消费需求。“这是通过现代化的物流体系，把真正的消费激发了出来，而不是通过透支。”

电子商务作为现代服务业中的重要产业，有“朝阳产业、绿色产业”之称，具有“三高”、“三新”、“四流合一”的特点。“三高”即高人力资本含量、高技术含量和高附加价值；“三新”是指新技术、新业态、新方式。“四流合一”是人流、物流、资金流、信息流合一，是对电子商务核心价值链的概括。电子商务产业具有市场全球化、交易连续化、成本低廉化、资源集约化等优势。电子商务在我国工业、农业、商贸流通、交通运输、金融、旅游和城乡消费等各个领域的应用不断得到拓展，应用水平不断提高，正在形成与实体经济深度融合的发展态势。

未来 10 年，中国将有 50% 的贸易额将通过电子交易完成。中国电子商务市场交易规模增长潜力巨大。此外，由于电子商务向行业的渗透将更加深入，加之 B2C 市场对投资者的吸引力加强，B2C 市场的份额将呈现明显的扩大趋势。

1.2 电子商务的人才需求

1.2.1 人才需求巨大

中国电子商务研究中心联合赢动教育共同发布《2012 年度中国电子商务人才状况调查报告》。《报告》显示，在受访的电商企业中，存在业

务扩大、人才流失率高和招聘压力大等问题的企业占到 41.07%，处于招聘常态化企业占 28.57%。

《报告》指出，人才结构配置不合理成为电商企业人才流失率高的原因之一。电商属新型产业，人才存量不足，加上高校人才培养输出无法满足企业需求，该矛盾让电商行业出现巨大的人才“真空”。此外，电商企业的招聘成本一直居高不下也制约了企业的招聘。调查显示，电商企业招聘成本在 300-500 元/人的占到 31.34%。对电商企业为何会存在人才压力这一问题上，28.79%以上的企业认为是企业成长过快，27.19%的企业认为是由于电商行业竞争加剧。《报告》分析，企业的竞争合并导致员工离职跳槽，这些人员在寻找新的工作时，并不是都愿意在电商行业中继续供职。未来 5 年，我国 3000 多万家中小企业将有半数企业尝试发展电子商务，电子商务的人才需求更加趋紧。在受调查企业中，42.59%的电商企业表示，今年企业会有大规模的招聘计划，预计员工规模会有较大增长。

中国电子商务人才问题核心矛盾主要表现在以下两个方面：一是行业快速发展与人才供应不足的矛盾，电商行业每年以数倍 GDP 的增速快速发展，大量传统企业转型电商引起人才争夺；二是电商属新型产业，人才存量不足，人才培养输出无法满足企业需求，该矛盾形成电商巨大的人才真空。据测算，未来三年中国电商人才缺口将达到 300 万人。

1.2.2 学校电商人才供应与社会需求不对称

随着电子商务的迅速发展，电子商务的市场前景与就业前景空前巨大，但是现阶段培养的电子商务人才多是理论型人才，与市场的需求相差甚远，因此迫切需要培养一支在规模和质量上能满足电子商务发展需求的应用型人才，尤其是专科层次的电商人才培养与社会需求，存在不对称发展，主要体现在如下两个方面：

第一个不对称是人才供应数量上的不对称。电子商务产业的快速成长发展，导致人才供应的断层。目前网店客服至少存在 80 万个工作岗位缺口。除此之外，美工、运营、推广等基础电商岗位都急缺大量人才。

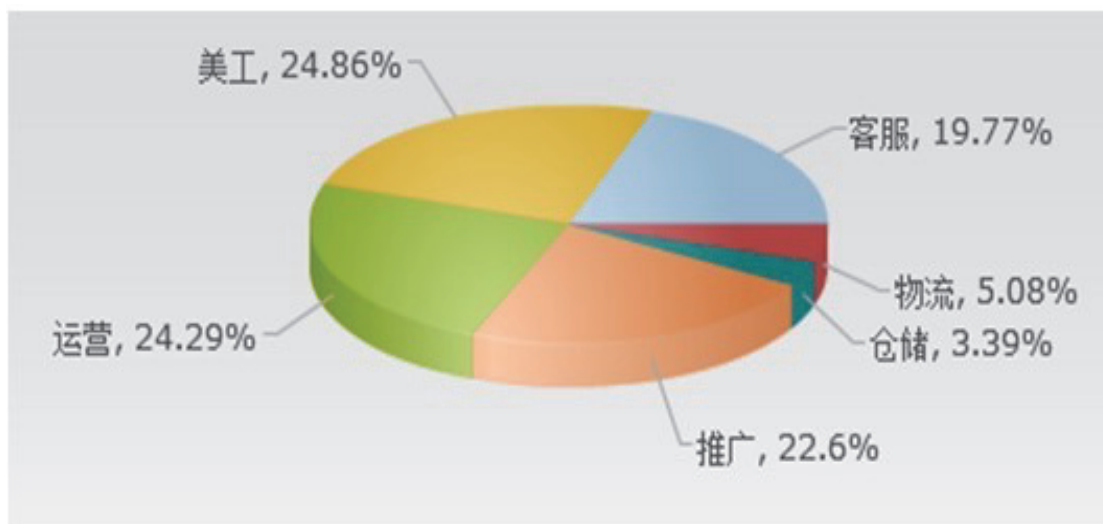


图1 电子商务人才供应结构图

第二个不对称是人才供应质量上的不对称。当前企业急需的电子商务人才，通常是需要具备一定电商相关岗位工作经验的技能型人才。专业的人才缺失是阻碍当前中小企业发展电子商务的关键所在。而作为培养实战技能型人才的中高职职业院校，为社会提供能够胜任电子商务岗位技能需求的技能型人才是解决电商人才供需矛盾的关键。中高职职业院校培养更多高质量的电子商务技术技能人才，才能满足电商产业发展需要。此外，职业院校和社会培训机构开展多层次教育和培训，加快培养既懂商务、又具备信息化技能的电子商务应用人才，积极开展面向企业高级管理人员的电子商务培训，是提高人才培养质量的重要补充。

1.3 电子商务专业教学改革是大势所趋

随着网络技术的高速发展，网民数量的持续攀升，“网购”俨然已成为我国城市居民最为热衷的生活方式，京东、阿里巴巴在美国上市，电子商务公司的财富神化在全球连续上演。随着电商企业的增加和规模不断扩大，社会对电商类人才的需求不仅总量在加大，而且对人才培养质量提出了更高的要求，现有的课程体系和与之对应的实训教学模式已无法满足电子商务行业快速发展的需要，这些都要求职业院校加快电子商务人才培养模式和课程体系改革创新。

我校按照《安徽省教育厅关于开展中等和高等职业教育衔接人才培养方案工作的通知》的要求，采用问卷、走访、座谈等多种形式开展了广泛的调研活动，取得了大量的第一手资料，并对资料进行了汇总和分析，为制定人才培养方案，保证课程体系改革试点工作顺利进行打下了坚实的基础。

2、调研方案设计

2.1 调研目的

本次调研一是了解电子商务行业相关企业对电子商务专业人才的需求状况、岗位要求、能力要求、内部人才培养途径以及校企合作意向等情况；二是了解中高职院校电子商务专业人才培养、课程体系建设和毕业生就业情况等相关信息。通过调研分析研究电商职业岗位的分布、典型工作任务、岗位对人才能力需求等情况，为我省电子商务专业中高职衔接课程体系建设提供基本的依据。根据社会需求确立电子商务专业建设和发展的方向，准确定位电子商务专业人才培养目标及人才培养规格，进而制定出目标明确、定位准确、独具特色的人才培养方案，使教学更具有针对性，人才培养更加适合电子商务发展需求。

2.2 调研内容

为实现本次调研目的，我们设计了三个调查问卷。

一是中高职衔接电子商务专业课程体系建设改革调查问卷（企业卷）。主要设置了以下几个方面的问题。①企业基本情况调查。包括企业总人数规模、电子商务人员所占人员数、企业在人才招聘时对电子商务专业毕业生能力情况重视程度进行排序、企业所设电子商务职位有哪些等。②电子商务岗位人才需求调查表。③电子商务专业课程重要性调查表。④电子商务岗位相关职业资格证书需求调查。⑤企业对中等职业学校电子商务专

业教学意见和建议。包括理论教学、实训教学方面的课程设置和中等职业学校迫切需要解决的毕业生知识、能力、素质方面的问题等。

二是中高职衔接电子商务专业课程体系建设改革调查问卷（学校卷）。主要设置的问题有：①学校基本情况。包括有无电子商务专业及专业在校生的规模，近三年电子商务专业毕业生的就业情况，以及在人才培养时对诸如“独立工作能力”、“道德操守”等因素重视程度排序情况。②电子商务专业课程重要性调查表。③毕业生知识、能力、素质重要性调查表。④电子商务岗位人才需求调查表。⑤电子商务岗位相关职业资格证书需求调查表。⑥意见和建议。包括理论教学、实训教学方面的课程设置和中等职业学校迫切需要解决的毕业生知识、能力、素质方面的问题等。

三是典型工作任务与职业能力分析。主要包括①所在的院校电商专业的课程设置情况。②所在的院校电商专业课程教学模式；③所在的院校电商专业校企合作情况；④所在院校电子商务毕业生就业方向；⑤典型工作任务与职业能力分析等。

2.3 调研对象

本次调研对象为全国电子信息类企业和全国各地中、高职职业院校及电子商务专业教师。范围涵盖面较广，列表如下：

2.3.1 企业调研单位列表

表 1 调研企业一览表

序号	企业名称	姓名	职务	备注
1	南京奥派电子信息产业股份有限公司	王亮	销售经理	
2	武汉灵锐科技发展有限公司	黄增杰	销售经理	
3	南京慧高教育科技有限公司	王曦	经理	
4	北京博导前程信息技术有限公司	张宇宁	经理助理	
5	西安秦云计算机系统有限公司	吴新华	副总经理	
6	西安为华网络有限公司	谭青	行政	

电子商务专业（3+2）人才培养方案调研报告

7	安徽中恒电子商务有限公司	王飞	招商总监	
8	合肥殷讯网络科技有限公司	沙嘉红	财务	

2.3.2 学校调研统计表

表 2 调研学校一览表

序号	学校名称	姓名	职务	备注
1	合肥金融学校	吴玉红	高级讲师	
2	安徽职业技术学院	桂树圆	系副主任	
3	安徽工业经济职业技术学院	冯蓓蓓	教研室主任	
4	安徽国际商务职业学院	孟刘伟	教研室主任	
5	滁州职业技术学院	宋君远	教研室主任	
6	安徽工商职业学院	郭晓晨	教研室主任	
7	合肥经济管理学校	李庆丰	副科长	
8	蚌埠职教中心	陈华坤	教研室主任	
9	海军安庆科技学校	龙向左	教师	
10	太湖县职教中心	叶克华	副校长	
11	安徽建工技师学院	周元青	副校长	

2.4 调研方式

通过设计调查问卷，进行网络调查、走访、座谈交流等方式开展调研。

3、调研实施

按照我校与安徽科技学院共同制定的《电子商务专业中等和高等职业教育衔接人才培养方案工作方案》要求，2013年3月至4月，试点工作组组织开展了调研工作。调研对象主要包括行业企业及职业院校两类主体。到5家省内、8家省外电子商务企业开展调研。通过企业调研，了解相关产业发展现状与趋势，掌握对相应岗位技术技能人才需求数量、层次，对从业人员职业道德、文化素质、职业能力、社会能力、身心健康、职业

资格证书等方面要求。对 8 所省内、12 所省外开设电子商务专业的职业院校及专业教师开展了调研，通过院校及专业教师调研，了解现行专业教学情况、学生就业去向、学生继续学习的要求与培养现状、电子商务典型工作任务与职业能力要求等。

本次调研活动得到了北京博导前程信息技术有限公司、安徽工商职业技术学院等单位的大力支持和配合，各调研单位相关人员都非常认真地填写了调查问卷，我们收到了大量的第一手调查材料和相关信息，达到了预期的调研目的，为职业院校电子商务专业课程设置、人才培养模式改革、中高职衔接电子商务专业课程体系建设等提供了全面、客观的依据；对促进职业院校专业设置与产业发展结合，教学过程与生产过程结合，构建适应经济社会发展需要的、符合学校实际的、灵活多样的人才培养模式和途径提供了有力支撑。

4、数据分析

此次调查共发放《中高职衔接电子商务专业课程体系建设改革调查问卷（企业卷）》20 份，收回 8 份；发放《中高职衔接电子商务专业课程体系建设改革调查问卷（学校卷）》20 份，收回 11 份。现对以上材料进行分析如下：

4.1 企业调查

本次调研的 8 家企业中 7 家为电子信息、电子商务类公司，1 家综合教育科技有限公司。

4.1.1 企业基本情况调查

4.1.1.1 企业人数规模

收到调研问卷的 8 家企业中仅有 1 家为 1000-3000 人规模的公司，1 家 500-1000 人规模的公司是新道科技股份有限公司，1 家规模为 101-500 人的公司，5 家为 100 人以下的小公司。

4.1.1.2 企业电子商务人员数

收到调研问卷8家企业中电子商务从业人员数100人以上的只有1家，总的分布列表如下：

表3 企业电子商务从业人员数量分布表

电子商务人员	1-5 人	6-20 人	21-50 人	51-100 人	100 人以上
企业数	3	1	2	1	1

4.1.1.3 企业在人才招聘时各因素重视程度

企业在人才招聘时各因素重视程度排序情况如下：

专业技能排第一，沟通协调能力和专业知识排第二，创新能力排第三，道德操守排第四，接下来是独立工作能力和独立解决问题能力。

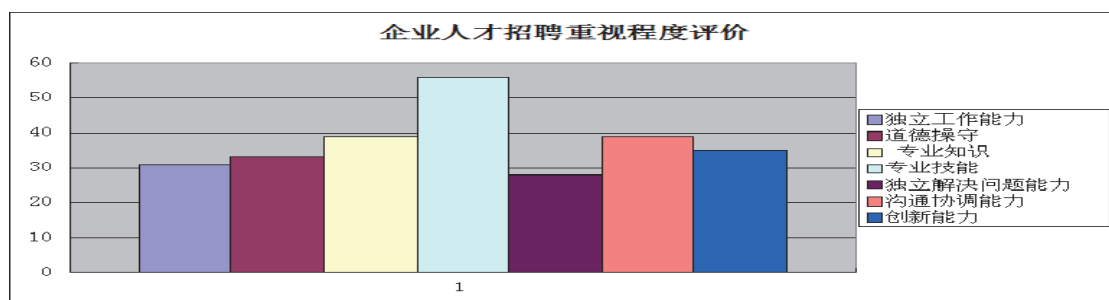


图2 招聘单位重视人才知识、能力、素质情况

4.1.1.4 企业所设电子商务职位调查

表4 企业设置电子商务职位分布表

序号	岗位名称	数量
1	产品经理	10
2	UI 设计师	7
3	多媒体设计师	2
4	交互设计师	5
5	前端工程师	3
6	SEO 工程师	8
7	网站编辑	2
8	市场活动策划	2
9	网络推广	9

电子商务专业（3+2）人才培养方案调研报告

10	数据分析师	8
11	仓库管理员	1
12	采购经理	1
13	客户服务	9
14	财务审核	2
15	其 他	0

8 家企业有 8 家设置了产品经理岗位，网络推广排第二，客户服务排第三，仓库管理员、采购经理岗位排末位。

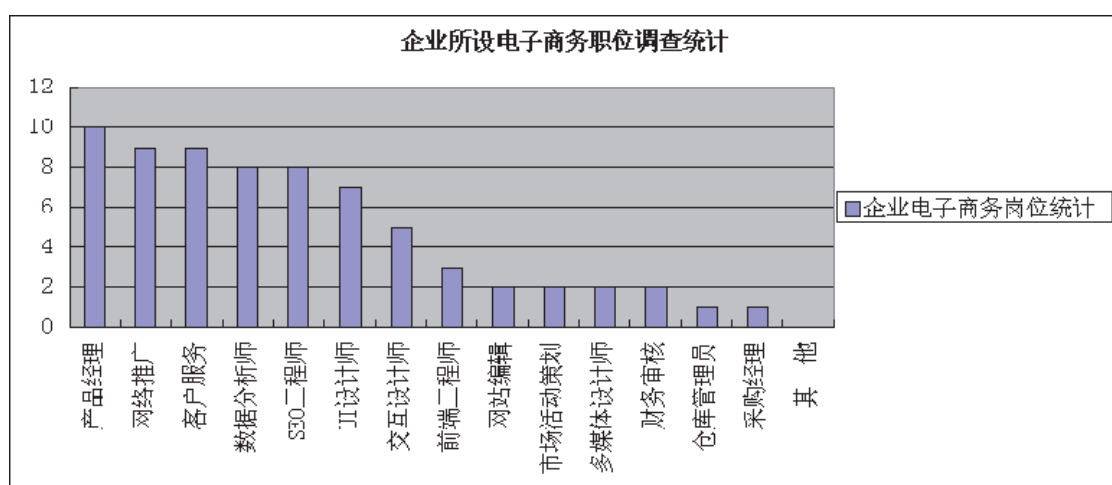
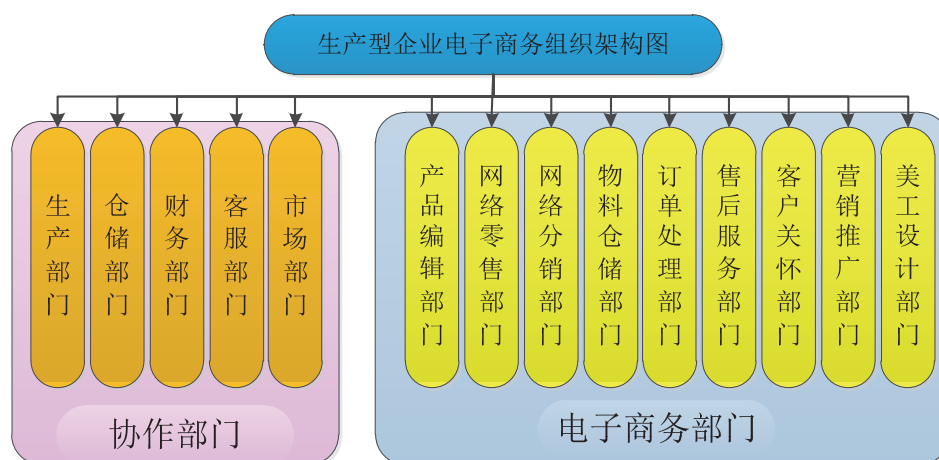
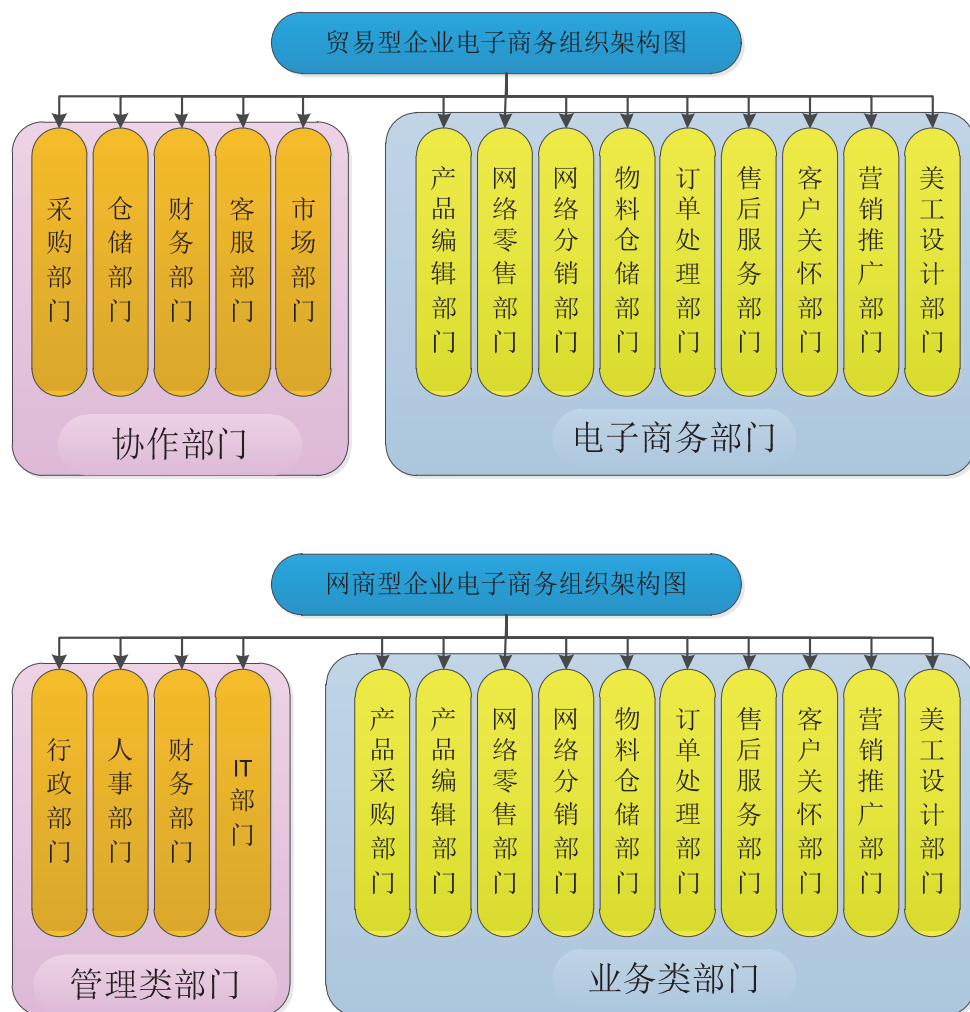


图 3 企业设置电子商务职位分布情况

4.1.2 电子商务岗位人才需求调查

4.1.2.1 组织架构





由此可见，生产型、网商型、贸易型三种类型企业的电子商务部门基本一致。也反映出了电子商务类人才的就业适用面很广。

4.1.2.2 部分企业部门职责及岗位设置

部门名称	部门职能	岗位设置
管理协调小组	由公司管理层组成工作小组，总经办直接领导，工作内容包括：战略规划、运营实施、项目监督、员工培训、管理部署、企业文化建设等	电子商务总监
产品编辑部	负责产品图片拍摄、处理，产品描述编辑，产品上架等	产品编辑 摄影师
网络零售部	承担网上零售工作；负责在线答复客户、销售商品、订单处理等；	零售主管 销售客服（若干）
网络分销部	负责网络分销商的招募、管理、发货、支持等；	分销主管
物流仓储部	负责管理仓库，进货、打包发货、进销存管理	物流主管

电子商务专业（3+2）人才培养方案调研报告

	等；	配货员（若干）
		打包员（若干）
订单处理部	负责打印发货清单、快递单、安排发货、监督运输等；	复核员
		打单员
售后服务部	负责接待售后客户，处理纠纷、退换货、评价处理、客户答疑等；	售后客服（若干）
客户关怀部	负责老客户关系维护及二次开发；客户数据库建立、数据分析、决策支持等。	客户关怀
营销推广部	负责品牌宣传推广；网络软营销、广告；网店运营、网店促销等；	营销专员
美工设计部	负责产品图片编辑、网店装修与美化，市场营销工作的美工支持。	美工（若干）

4.1.2.3 人才需求

对 8 家企业进行电子商务人才的需求情况，统计列表如下：

表 5 电子商务岗位需求情况

岗位名称	急 需	需 要	不需要
网络推广	8	5	0
网站编辑	2	12	0
采购经理	1	0	13
客户服务	7	5	0
产品经理	8	4	0
UI 设计师	7	7	0
仓库管理员	0	1	12
市场活动策划	2	11	1
数据分析师	8	3	2
多媒体设计师	2	9	1
交互设计师	5	8	1
前端工程师	3	9	2
SEO 工程师	8	6	0
财务审核	2	9	2
其 他	0	0	0

按照人才的需求程度作出评估后发现企业急需三类人才，分别是产品经理、网络推广和客户服务，数据分析师、SEO 工程师也很需要，采购经理和仓库管理员几乎不需要。如下图所示。

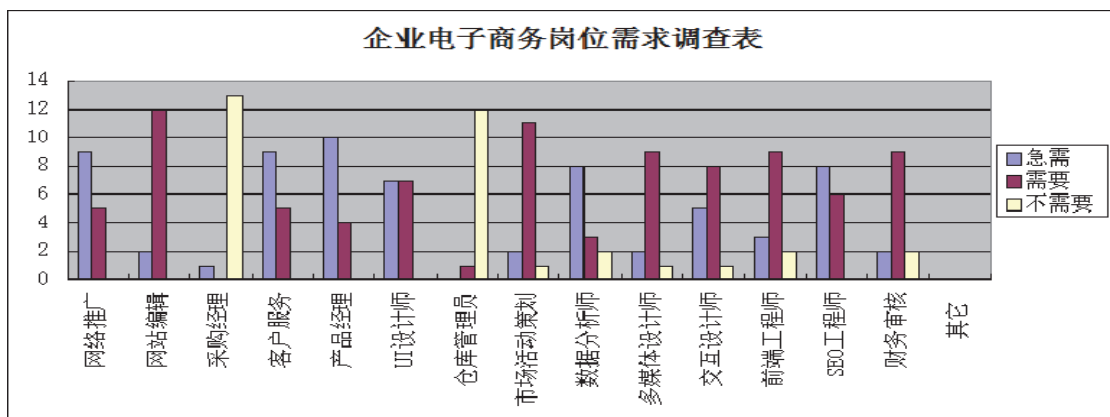


图 4 企业电子商务岗位需求情况

4.1.3 电子商务专业课程重要性调查

我们对 8 家企业的调查结果进行了统计，列表如下：

表 6 电子商务专业课程重要性调查

课程名称	非常重要	较重要	一般
平面设计	7	7	0
市场营销	8	2	2
美术基础	4	8	2
网上开店	4	7	3
网络营销	8	4	0
网络客服	8	5	0
电子商务基础	8	5	1
电子商务实务	7	5	2
电子商务物流	4	6	3
网络广告制作	6	8	0
商品拍摄与处理	4	6	2
网页美工与制作	6	7	1
网络编辑实务	6	5	1
电子商务网站维护	4	6	3

电子商务专业（3+2）人才培养方案调研报告

商务沟通与礼仪	3	7	4
网店美工综合实训	3	6	3
网店运营综合实训	4	7	3
模拟公司综合实训	4	10	
网络营销综合实训	8	4	1
电子商务沙盘实训	7	5	2

在本调查中我们设计了电子商务专业 20 门专业课程，内容涵盖专业基础、专业技能、专业核心课程、专业实训课程以及专业拓展课程，收集到的 14 份问卷评判结果如下表所示：

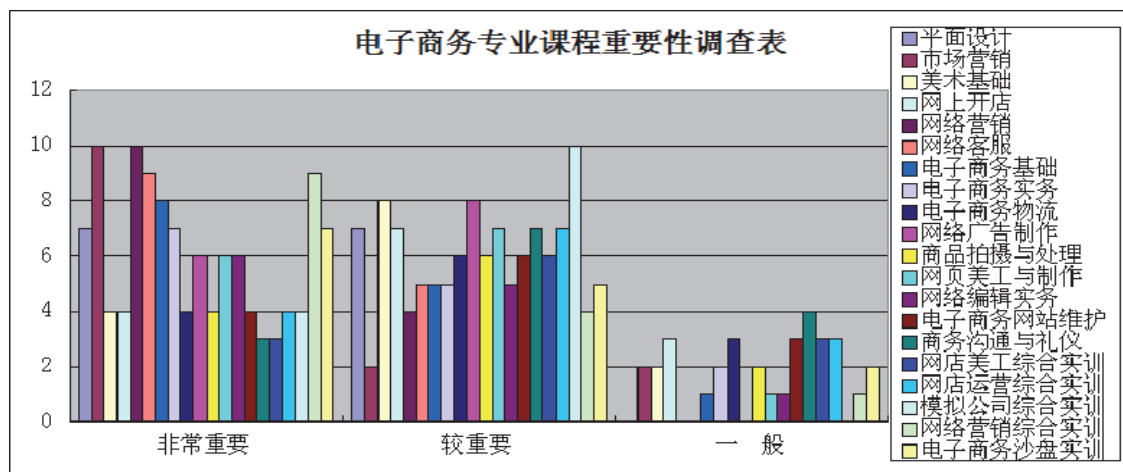


图 5 电子商务专业课程重要性调查情况

上图显示，网络营销和市场营销非常重要，网络客服、网络营销综合实训也非常重要，其次是电子商务基础、电子商务实务、平面设计和电子商务沙盘实训课程。

4.1.4 电子商务专业相关职业资格证书需求调查

对企业电子商务专业相关职业资格证书的重要性评估调查列表如下所示：

表 7 电子商务专业相关证书需求情况

证书名称	重要	一般	不重要
全国电子商务职业证书	8	3	0
中国电子商务职业经理人	1	8	0

电子商务专业（3+2）人才培养方案调研报告

国际电子商务师	6	7	1
阿里巴巴电子商务国际贸易应用专员证书	3	8	0
阿里巴巴电子商务国内贸易应用专员证书	2	7	0
阿里巴巴电子商务网上零售应用专员证书	1	7	1
其 他（请填写）			

从上表可以看出，企业大多认为全国电子商务职业证书很重要，国际电子商务师证书次之，其它证书几乎不重要。

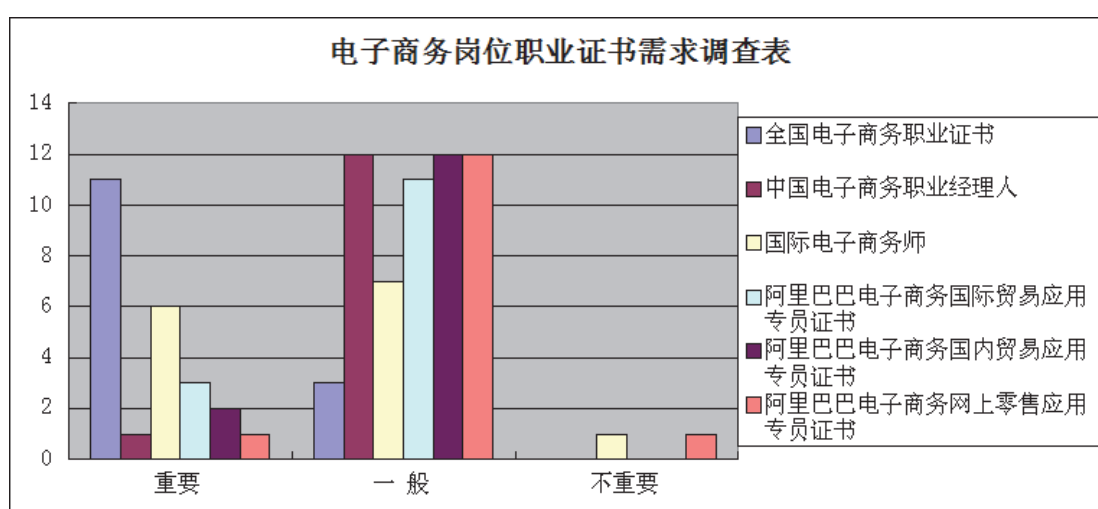


图6 电子商务岗位职业证书重要性调查

4.1.5 对中等职业学校电子商务专业教学的意见和建议

4.1.5.1 对我校电子商务专业理论教学方面的建议

建议要加强移动互联网人才的培养和建设，比如 IOS 及安卓人员的培训，要根据大环境大时代的需要，加强在：大数据、云计算、物联网等专业的课程了解及学习，提高中职学生的视野；北京博导前程信息技术有限公司张宇宁、南京奥派电子信息产业股份有限公司王亮和武汉灵锐科技发展有限公司黄增杰建议加强学生思维力和分析问题的能力，对新生事物要多了解，特别是移动电商、跨境电商等；建议增加一些理论课程，如客户关系管理，增加新知识了解如：移动电商、跨境电商等；西安秦云计算机系统有限公司吴新华建议电商专业办学要结合区域经济，制定出合理的人才培养目标及配套的课程体系，要有自己的专业方向：网络营销、客户服

务、网店运营等；建议增加一些理论课程象移动电商和 O₂O 的课程。也有的认为我校以上这些课程已经足够，不需要再增加。

4.1.5.2 对我校电子商务专业实训教学方面的建议

武汉灵锐科技发展有限公司黄增杰建议可以在传统教学的基础上增加新的教学模式，如体验式教学、翻转课堂等，以激发学生的兴趣；西安秦云计算机系统有限公司吴新华建议加强毕业实习的质量，利用当前的在线学习、实习平台增强学生的学习兴趣。王亮建议我校要加强引入真实电子商务企业的工作流程和内容。

4.1.5.3 中职电子商务专业毕业生在就业方面迫切需要解决的问题

南京奥派电子信息产业股份有限公司王亮建议应将相关的专业知识与能力相结合，

4.2 学校调查

4.2.1 学校基本情况调查

4.2.1.1 电子商务专业在校生人数调查

从接受调研的 11 家学校情况看，各学校在校生人数分布不均，高职院校江苏经贸职业技术学院最多，中等职业学校最多的一家是合肥经贸旅游学校。

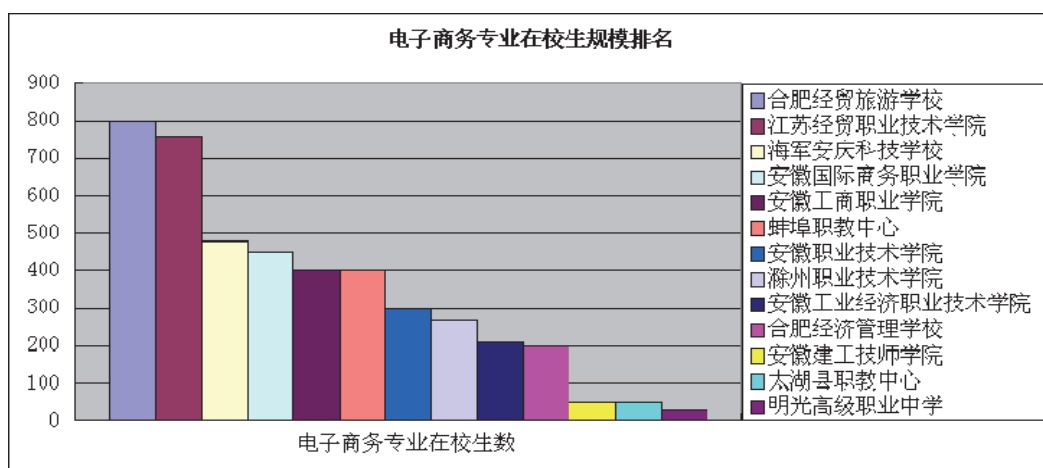


图 7 电子商务专业在校生规模统计

4.2.1.2 电子商务专业就业率调查

对 11 家院校近三年毕业生初次就业率调查结果进行统计，学校(院)各专业就业率都在 95%以上，电子商务专业初次就业率均高于平均数。

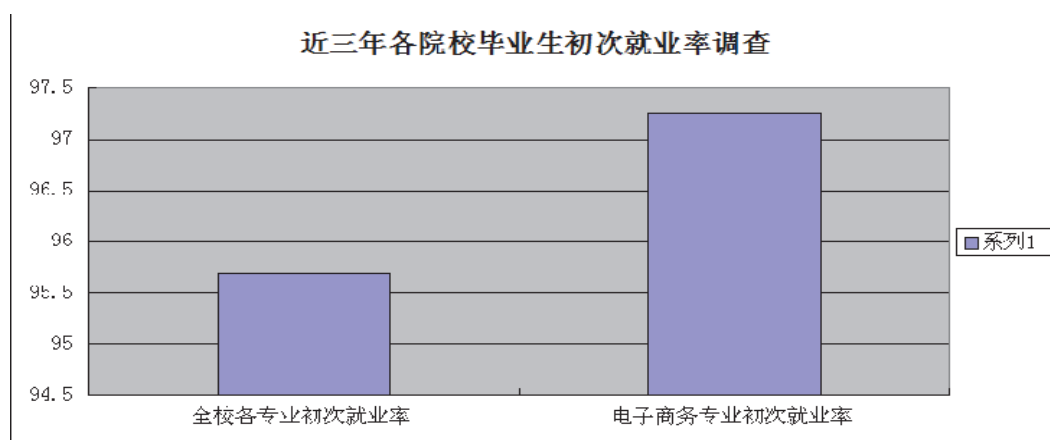


图 8 近三年各院校毕业生初次就业率情况

4.2.1.3 电子商务专业人才培养因素重视程度排序

对学校人才培养的 7 个因素进行统计发现学校和企业一样现在也非常重视学生的专业技能和专业知识的培养，道德操守排第三，而对企业调查时沟通协调能力排名第三，说明企业更重视毕业生的沟通协调能力。

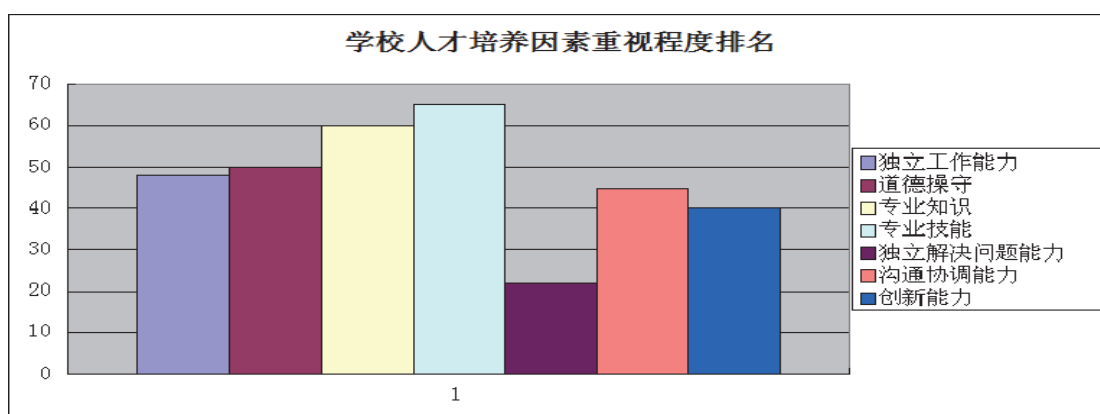


图 9 学校人才培养因素重视情况统计

4.2.2 电子商务专业课程重要性调查

我们对 11 所学校的结果进行了统计，结果如下表：

表 8 电子商务专业课程重要性调查结果一览表

课程名称	非常重要	较重要	一般
平面设计	6	8	0

电子商务专业（3+2）人才培养方案调研报告

市场营销	7	5	2
美术基础	3	9	2
网上开店	4	6	3
网络营销	10	4	0
网络客服	9	5	0
电子商务基础	7	5	2
电子商务实务	6	6	1
电子商务物流	4	6	3
网络广告制作	6	8	0
商品拍摄与处理	4	6	2
网页美工与制作	7	6	1
网络编辑实务	6	5	1
电子商务网站维护	4	6	3
商务沟通与礼仪	3	7	4
网店美工综合实训	3	6	3
网店运营综合实训	4	7	3
模拟公司综合实训	10	4	
网络营销综合实训	3	6	2
电子商务沙盘实训	7	5	2

单纯从重要性的角度观察，网络营销和网络营销综合实训显得非常重要，网络客服次之，总的情况如下图所示：

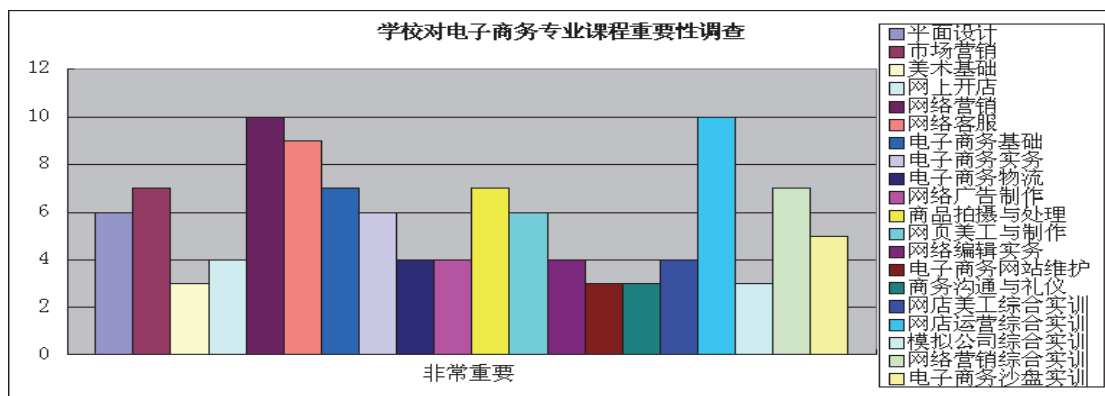


图 10 学校对电子商务专业课程重视程度统计

4.2.3 毕业生知识、能力、素质重要性调查

我们对 11 所学校的结果进行了统计，结果如下表：

表 9 毕业生知识、能力、素质重要性调查一览表

名 称	非常重要	较重要	一 般
环境适应能力	10	3	
独立工作能力	6	4	2
自我管理能力	7	3	
道德操守	11	2	
心理素质	5	6	
专业知识	5	6	
专业技能	12	2	
专业实践能力	9	4	
综合实践能力	6	5	
沟通能力	9	4	
协调能力	6	6	
合作能力	9	2	1
创新意识	9	3	1
创新能力	7	5	1

单纯从重要性的角度观察，专业技能排名第一，道德操守排第二，说明学校非常重视专业技能和道德操守的培养，总的情况如下图所示：

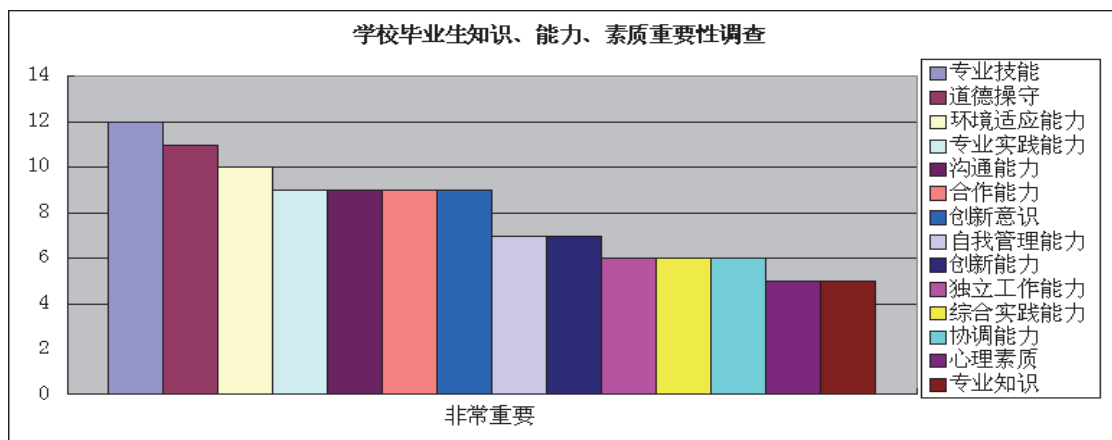


图 11 学校对毕业生知识、能力、素质重视情况统计

4.2.4 电子商务岗位人才需求调查

对 11 家中高职院校进行电子商务人才的供求情况进行了统计，列表如下：

表 10 电子商务人才需求情况调查表

岗位名称	急需	需要	不需要
网络推广	12	1	1
网站编辑	3	6	0
采购经理	1	7	1
客户服务	9	5	0
产品经理	4	7	0
UI 设计师	2	7	0
仓库管理员	1	7	3
市场活动策划	1	10	1
数据分析师	8	3	2
多媒体设计师	2	7	1
交互设计师	3	6	1
前端工程师	3	5	2

电子商务专业（3+2）人才培养方案调研报告

SEO 工程师	6	6	0
财务审核	2	6	2
其 他	0	0	0

按照人才的需求程度作出评估后发现企业急需三类人才，分别是网络推广、客户服务和数据分析师，和企业调研所需的三类人才稍有不同，企业需求排名第一的是产品经理，在学校调查中产品经理排名靠后，总的评估情况如下图所示：

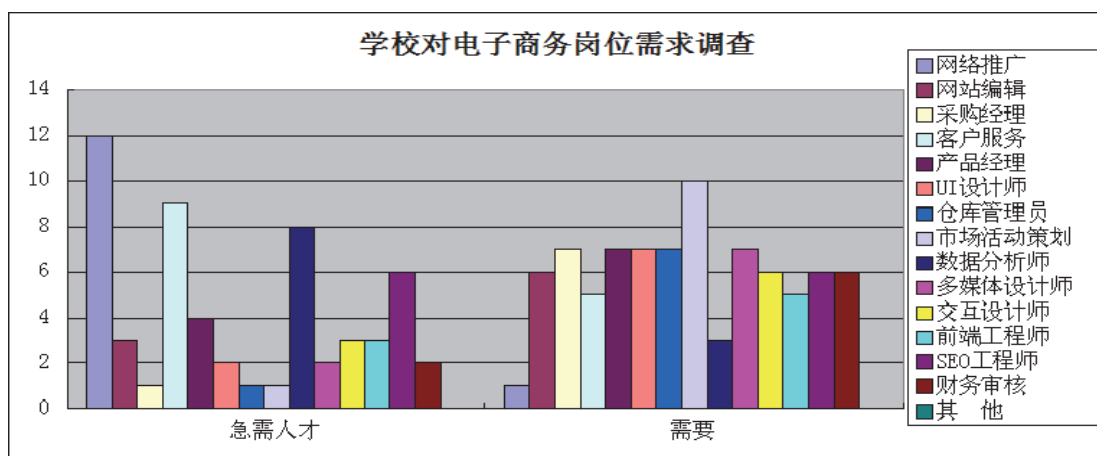


图 12 学校对电子商务岗位重要性评估

4.2.5 电子商务岗位相关职业资格证书需求调查

对 11 家中高职院校进行电子商务岗位相关职业资格证书需求情况进行了统计，列表如下：

表 11 电子商务专业相关证书需求情况

证书名称	重要	一般	不重要
全国电子商务职业证书	10	4	0
中国电子商务职业经理人	0	11	0
国际电子商务师	5	5	1
阿里巴巴电子商务国际贸易应用专员证书	4	10	0
阿里巴巴电子商务国内贸易应用专员证书	2	9	0
阿里巴巴电子商务网上零售应用专员证书	3	6	0
其 他（请填写）			

从上表可以看出,电子商务岗位相关职业资格证书需求排名第一的全国电子商务职业资格证书,此证书考试分为中级和高级,难度系数较高,中职学生考证过关率较低。

4.2.6 对中等职业学校电子商务专业教学的意见和建议

1.对我校电子商务专业理论教学方面的建议

安徽工业大学商学院电子商务教研室王琳主任认为学校还应开设电子商务学原理、管理学、经济学和统计学的一些基础课程以及加强移动电商、跨境电商等方面的教学。中高职院校认为我校还应加强营销策划、网页设计、网店运营和广告策划等方面的知识。

2.对我校电子商务专业实训教学方面的建议

大多数院校认为我校在实训方面要加强创新创业方面的实训以及网上开店等实际业务的能力。

3.电子商务专业毕业生在就业方面迫切需要解决的问题

安徽工商职业学院郭晓晨老师建议:在校要做好职业生涯规划,让学生清楚自己的发展方向,考虑适当加入创业教育,做好就业跟踪,经常邀请优秀毕业生回校交流等;陈华坤主任建议我校加强学生的自我管理能力、遵纪守法的意识、学生学习的主动性和积极性;建议我校解决专业开设不能满足市场对人才需求问题、学校师资缺乏和设施投入不足等问题;建议中等职业学校要加强人文教育、吃苦耐劳精神,克服浮躁心态;建议中职课程设置要紧紧围绕社会需求,加强校企合作,增强学生实战能力;太湖县职教中心建议中职校就业方面要关注学生心理承受能力和高强度工作之间的矛盾,让学生有好的发展空间和愉悦的工作环境,为今后的发展打好基础。

5.调研结论

通过对企业、学校调研材料的数据分析,可以得出如下结论:

5.1 电商人才需求数量越来越大

随着电商产业的迅猛发展，各类市场主体特别是各类中小微企业事业单位大量需要从事网上商务信息收集与处理、电子商务运营、网络营销与策划、网店美工、电子商务仓储与物流配送、客户服务与管理、网站建设与日常维护管理等工作的高素质技术技能型专门人才，特别急需客户服务、网络营销、网店运营等人才。职业院校电商专业毕业生主要面向中小企业，而中小微企业发展迅速，仅安徽省每年就要增加中小微企业 5 万户，按每个企业配置 1-2 名电子商务人员计算，仅我省电子商务行业每年需要增加 5 万多名电商从业人员。社会电商人才需求旺盛，电商专业毕业生就业前景看好。

5.2 电商人才需求质量越来越高

社会对电商的人才需求不仅数量越来越大，而且对电子商务人才知识、能力、素质等方面的要求也是越来越高，特别是对电商从业人员的专业技能、职业能力、沟通协调能力、创新能力等有了更高的要求，普遍需要既懂电子、又懂商务，既会应用、又会创新的现代电子商务应用型复合人才。这对学校电商人才的培养提出了新的更高的要求。

5.3 电商人才培养迫切需要改革创新

电商产业的发展需要大批具有一定理论素养、专业技能熟练、有一定创新能力应用复合型电子商务人才，对人才需求提出了新的更高的要求，按照传统方式培养出来的电子商务人才已无法适应电子商务产业的飞速发展，职业院校电子商务专业必须在培养模式、教学内容、教学方法、评价模式、师资队伍建设等方面加大改革创新力度，培养出符合企业要求的电商人才方能生存和发展。

5.4 职业院校电子商务专业中高职课程体系需要紧密衔接

当前中高职电子商务专业人才培养课程体系中存在着课程开设重复、课程内容陈旧、实训实践课程比重偏低、课程开设续接顺序不合理、对各专业课程在课程体系中的重要性认知不清等问题。因此职业院校电子商务

专业课程体系建设迫切需要中高职有机衔接，必须对课程设置及要求、教学进程、各类课程学时分配、实训要求以及理论与实践课程比例、必修与选修课程等进行优化整合，合理安排。

6.改革和建议

6.1 找准专业定位，健全配套体系

要明确用人单位对电子商务人才知识、能力、素质等方面的要求，找准专业定位和培养目标，从而明确培养什么样人才、教授哪些内容、如何开展理论和实践教学等问题。职业院校要依据用人单位对本专业人才理论知识、操作技能和基本素养的需求，明确将提升职业能力作为电子商务人才培养的目标导向，培养“既懂电子，又懂商务；既会应用，又会创新”的现代电子商务应用型复合人才，结合《电子商务师国家职业标准》对电子商务员、助理电子商务师的考试要求，完善人才培养的课程体系、实践体系、教学内容、教学方法、就业指导、质量评价与反馈。要打破传统教育按学科设课的固有模式，按照专业培养目标和关键知识、能力、素质的要求，整合课程和知识模块，加强“双师型”和“双能型”师资的引进和培养，提升教师教学能力，提倡适合中、高职人才培养的启发式、案例式、讨论式、角色演练式和课内外结合式教学方法，实现教学做合一、理实合一。同时要建立学校、系室、学生以及用人单位和社会共同参与的涵盖专业建设、学科建设、教学运行、教学管理、就业调查与评价等各环节的应用型人才教学质量监控保障系统。

6.2 建立人才培养互动机制，培养职业能力

目前许多学校的人才培养方案仍未突破原有的以培养学术型人才为主的封闭式人才培养模式的范畴，导致毕业生在知识结构、专业技能、应用能力等方面，难于适应用人单位需求。而事实上，中、高职院校的人才培养定位与学术型人才培养是决然不同的。随着经济的发展和产业结构的

调整，电子商务领域对于相关专业人才的职业能力要求在不断变化，学校要广泛向毕业生、用人单位、社会开展人才需求和培养绩效调查，结合学校人才培养的层次和实际情况，明确人才培养目标，并建立电子商务专业人才培养供求及质量反馈、监控和评价机制，逐步将企业、社会、政府引入到人才培养管理过程当中，多元介入，多管齐下，提升人才的职业能力。

通过聘请更多校外专家为专业建设指导委员会委员，定期召开专业建设指导委员会专家会议，充分发挥专业建设指导委员会的作用。针对用人单位对电子商务专业人才所需的职业技能和综合素质的要求，听取企业专家对专业建设、人才培养方案的意见，对专业人才培养方案的具体内容做出相应调整。采取“请进来”和“走出去”的办法，邀请校外专家来校做专业讲座和担任实习指导教师，邀请有实际工作经验的专业人员作兼职教师承担本专业的部分教学任务，提高学生的学习热情和动手能力，进而提高教学质量。

6.3 加强电子商务专业人才培养模式改革创新

通过调研我们认识到，要使我校电子商务专业培养的学生符合社会、行业、企业的需求，职业院校电子商务专业人才培养模式必须进一步进行改革和创新。通过实施“校企合作、工学结合”和“教、学、做”一体化人才培养模式，探索项目和创业班教学等，突出职业技能训练，强化职业素养养成。

要努力形成具有职业院校特色的“教、学、做”一体化教学模式，开展教学手段一体化研究；充分利用数字化资源平台，建立本专业数字化教学资源库，建设优质核心课程、微课程和精品课程，开发校本教材。在校内外共享优质教学资源，主要建设网络营销、电子商务基础、电子商务实务等课程资源库，强调专业的实用性；以职业能力为依据，专业课程实行模块化教学法，提高学生的学习兴趣；重视岗前实习，努力让学生“零距离”专业对口实习、就业；加强教师技能提升，加强学生技能培养。在教学环节，加强文字录入、拍照、图形图像处理 PS 等基本技能的培养，加

强专业课的校内实训力度，培养学生的动手能力，只有这样，职业院校电子商务专业才能具有自己的特色，才能乘上高速发展的列车，才能开创现代职业教育全新的时代。

同时，电子商务应用性强的特点决定着传统的课堂教学、模拟软件等教学模式，不能展现真实环境下电子商务的具体工作运作过程，从而使学生难以运用所学的专业理论和知识，发现问题、分析问题和解决问题，并从中验证理论、积累经验、提升技能和激励创新。项目教学法作为一种新型的以工作过程为导向的教学模式，强调学生在实践教学过程中的主体地位，教师基于“项目”理念，依据课程的教学目标和教学内容，从真实环境下相应的电子商务工作过程中开发出一系列具有实践性、启发性的项目，激励、帮助、引导学生计划、实施和评估项目，让学生在实践课程的“干中学”过程中构建知识和提高职业能力。该教学模式符合中、高职院校电子商务专业的培养目标和课程教学要求，宜大力推广。

6.4 改革课程体系加强中高职衔接

电子商务是一门新兴的、交叉性专业，电子商务课程体系的构建至今没有一个公认的模式，电子商务涉及到计算机技术、经济管理、工商管理、商务贸易等多个学科。由于地区经济发展需求和学校自身办学层次、办学特点的不同，各个学校电子商务专业建设方向和人才培养目标也不尽相同，这种差异要求我们建设适合我省特点的中高职衔接电子商务专业课程体系和教材开发体系，以紧跟新时期电子商务行业的高速发展步伐。针对电子商务的不同岗位需求，循序渐进，以实现从基础知识、专业知识、专业技能、综合知识、素质和能力多层次的培养需求目标，实现结构化人才培养的中高职衔接课程体系建设。

目前多数职业院校电子商务专业核心课程模块和选修课程模块共设置电子商务概论、市场营销学、网络营销、网页制作、电子商务网站建设、电子商务案例分析、电子商务实务、证券投资、物流与配送、商务沟通与客户服务、国际贸易、演讲与口才、商品学、企业管理等十几门课程，课

程亟待整合。我们建议结合《2012 中国电子商务人才状况报告》提出的当前电子商务企业对美工、IT 技术、数据分析、活动策划、市场营销和供应链管理人才的需求方向,同时参照电子商务员考试计算机应用与电子商务基础知识、电子商务应用技术两大考试科目的 15 项考试要求,系统、科学地设置课程体系,并通过科学制定教学大纲、选用和编写教材教案,来整合各门课程的教学内容,避免出现内容重复、缺失现象。

6.5 加强师资队伍建设的

当前不少职业院校电子商务专业教师基本上是从计算机或者经济管理类学科转过来的,其中一部分是大学毕业直接走上教学岗位的,缺乏企业实践工作经验,与企业岗位需求和专业发展需要存在着较大差距。电子商务专业知识更新快和实际工作的复杂性决定了教师继续学习和培训的重要性。没有培养出相应专业化的老师,就不可能培养出专业化的学生。

要系统地制定电子商务专业专兼职教师聘用和团队建设方案,通过招聘电子商务专业硕士研究生,引进学科带头人和高级技术人才。建立健全专业教师培养长效机制,按照质量、规模、结构、效益协调发展的原则,加强对专业带头人、骨干教师、“双师型”教师和兼职教师的培养,扶持一批积极进取、发展潜力突出的青年教师,鼓励他们参加电子商务研究生进修、企业实践和资格认证,逐步建设一支具有良好学历、职称、知识和素质结构的以专业带头人、专业骨干教师、行业企业电子商务专家为核心的优秀教师团队。

同时,学校通过定期、不定期邀请企业界电子商务资深人士到校交流、授课,通过安排教师参加电子商务专业青年骨干教师国家级培训等途径,让教师了解当前电子商务领域发展趋势、理论前沿,熟悉国内著名企业的电子商务运作特点、成功经验,有效提高教师电子商务专业实践教学水平,为更好地开展专业教学创造条件。

总之,职业院校电子商务专业建设必须在人才培养模式与课程体系建设、师资队伍建设、校企合作工学结合运行机制建设等方面不断改革创新,

电子商务专业（3+2）人才培养方案调研报告

这样，才能培养出高质量的电子商务技术技能专门人才，满足电商产业发展需要，推动电商职业教育发展。

2013 年 4 月

附件 1 安徽科技贸易学校电子商务专业人才培养方案学校调查表

尊敬的领导：

您好！

非常感谢您在百忙之中抽出宝贵的时间参与本次问卷调查。按照《安徽省教育厅关于开展中等和高等职业教育衔接人才培养方案工作的通知》的要求，我校正在开展 2015 年中等和高等职业教育衔接人才培养方案工作，以期进一步推进中等职业教育课程改革，切实提高中等职业学校教学水平和办学质量。

您的意见和建议将为我们了解企业对现行专业教学的要求与建议，明确专业定位和内涵，提供有力的数据支持和实践指导。我们衷心希望您能如实填写调查问卷。同时，我们承诺，您所填写的任何数据都将被严格保密，即使在研究中引用相关数据，也不会涉及具体企业的名称。再次感谢您的合作与支持！

安徽科技贸易学校

2013 年 3 月 10 日

学校名称_____ (公章) 填表人姓名_____ 职务_____ 联系电话_____

一、基本情况

1、贵校(院)有无电子商务专业_____

(1) 有 (2) 无，电子商务专业在校生规模_____人

2、贵校(院)近三年毕业生初次就业率(%) _____，及电子商务专业毕业生初次就业率(%)

3、贵校(院)在人才培养时对如下因素重视程度排序情况（填序号，从重要到不重要依次排序）__

电子商务专业（3+2）人才培养方案调研报告

（1）独立工作能力 （2）道德操守 （3）专业知识

（4）专业技能 （5）独立解决问题能力

（6）沟通协调能力 （7）创新能力

（8）其 他_____ (填写格式样版：(4)>(1)>(3)>(2)>(5)>(7)>(8)>(6))

二、电子商务专业课程重要性调查表

请您根据目前电子商务岗位人才的知识、能力、素质需求情况，对如下课程的重要性作出评估，

并在相应处打“√”。

课程名称	非常重要	较重要	一 般
平面设计			
市场营销			
美术基础			
网上开店			
网络营销			
网络客服			
电子商务基础			
电子商务实务			
电子商务物流			
网络广告制作			
商品拍摄与处理			
网页美工与制作			
网络编辑实务			
电子商务网站维护			
商务沟通与礼仪			
网店美工综合实训			
网店运营综合实训			
模拟公司综合实训			

电子商务专业（3+2）人才培养方案调研报告

网络营销综合实训			
电子商务沙盘实训			

三、毕业生知识、能力、素质重要性调查表

请您对毕业生所需知识、能力、素质的重要性作出评估，并在相应处打“√”。

名 称	非常重要	较重要	一 般
环境适应能力			
独立工作能力			
自我管理能力			
道德操守			
心理素质			
专业知识			
专业技能			
专业实践能力			
综合实践能力			
沟通能力			
协调能力			
合作能力			
创新意识			
创新能力			

四、电子商务岗位人才需求调查表

请您根据目前电子商务岗位人才的供求情况，对如下岗位人才需求程度作出评估，并在相应处打“√”。

电子商务专业（3+2）人才培养方案调研报告

岗位名称	急 需	需 要	不需要
网络推广			
网站编辑			
采购经理			
客户服务			
产品经理			
UI 设计师			
仓库管理员			
市场活动策划			
数据分析师			
多媒体设计师			
交互设计师			
前端工程师			
SEO 工程师			
财务审核			
其 他			

五、电子商务岗位相关职业资格证书需求调查表

请您对电子商务专业相关职业资格证书的重要性做出评估，并在相应处打“√”。

证书名称	重要	一般	不重要
全国电子商务职业证书			
中国电子商务职业经理人			
国际电子商务师			
阿里巴巴电子商务国际贸易应用专员 证书			

电子商务专业（3+2）人才培养方案调研报告

阿里巴巴电子商务国内贸易应用专员证书			
阿里巴巴电子商务网上零售应用专员证书			
其 他（请填写）_____			

六、你对中等职业学校电子商务专业教学还有哪些意见和建议？

（一）理论教学方面，我校目前主要有：电子商务概论、市场营销学、网络营销、网页制作、电子商务网站建设、电子商务案例分析、电子商务实务、证券投资、物流与配送、商务沟通与客户服务、国际贸易、演讲与口才、商品学、企业管理等十几门课程，还需要加强什么？

（二）实训教学方面，我校目前主要有：专业知识实践（技能训练、课程实训、专业实训、认知实践）和综合应用实践（综合项目、顶岗实习、毕业实习、社会实践、电子商务认证、电子商务竞赛等实践和培训），还需要加强什么？

（三）您认为在毕业生就业方面，中等职业学校迫切需要解决的问题有哪些？

电子商务专业（3+2）人才培养方案调研报告

附件 2 安徽科技贸易学校电子商务专业人才培养方案企业调查表

尊敬的领导：

您好！

非常感谢您在百忙之中抽出宝贵的时间参与本次问卷调查。按照《安徽省教育厅关于开展中等和高等职业教育衔接人才培养方案工作的通知》的要求，我校正在开展 2015 年中等和高等职业教育衔接人才培养方案工作，以期进一步推进中等职业教育课程改革，切实提高中等职业学校教学水平和办学质量。

您的意见和建议将为我们了解企业对现行专业教学的要求与建议，明确专业定位和内涵，提供有力的数据支持和实践指导。我们衷心希望您能如实填写调查问卷。同时，我们承诺，您所填写的任何数据都将被严格保密，即使在研究中引用相关数据，也不会涉及具体企业的名称。再次感谢您的合作与支持！

安徽科技贸易学校

2013 年 3 月 10 日

企业名称_____ (公章) 填表人姓名_____ 职务_____ 联系电话_____

一、基本情况

1、贵企业人数规模_____

(1) 100 人以下 (2) 101-500 人 (3) 501-1000 人 (4) 1000-3000 人 (5) 3000 人以上

2、贵企业共有电子商务人员_____

(1) 1-5 人 (2) 6-20 人 (3) 21-50 人 (4) 51-100 人 (5) 100 人以上

3、贵企业在人才招聘时对如下因素重视程度排序情况（填序号，从重要到不重要依次排序）_____

(1) 独立工作能力 (2) 道德操守 (3) 专业知识 (4) 专业技能 (5) 独立解决问题能力

(6) 沟通协调能力 (7) 创新能力 (8) 其他_____ (填写格式：(4) > (1) > (3) > (2) > (5))

4、贵企业所设电子商务职位有_____ (可多选)

电子商务专业（3+2）人才培养方案调研报告

(1) 产品经理 (2) UI 设计师 (3) 多媒体设计师 (4) 交互设计师 (5)
 前端工程师 (6) SEO 工程师 (7) 网站编辑 (8) 市场活动策划 (9)
 网络推广 (10) 数据分析师
 (11) 仓库管理员 (12) 采购经理 (13) 客户服务 (14) 财务审核 (15)
 其他_____

二、电子商务岗位人才需求调查表

请您根据目前电子商务岗位人才的供求情况，对如下岗位人才需求程度作出评估，并在相应处打“√”。

岗位名称	急 需	需 要	不需要
网络推广			
网站编辑			
采购经理			
客户服务			
产品经理			
UI 设计师			
仓库管理员			
市场活动策划			
数据分析师			
多媒体设计师			
交互设计师			
前端工程师			
SEO 工程师			
财务审核			
其 他			

三、电子商务专业课程重要性调查表

请您根据目前电子商务岗位人才的知识、能力、素质需求情况，对如下课程的重要性作出评估，并在相应处打“√”。

课程名称	非常重要	较重要	一 般
平面设计			
市场营销			
美术基础			
网上开店			
网络营销			
网络客服			
电子商务基础			
电子商务实务			
电子商务物流			
网络广告制作			
商品拍摄与处理			
网页美工与制作			
网络编辑实务			
电子商务网站维护			
商务沟通与礼仪			
网店美工综合实训			
网店运营综合实训			
模拟公司综合实训			
网络营销综合实训			
电子商务沙盘实训			

四、电子商务岗位相关职业资格证书需求调查表

请您对电子商务专业相关职业资格证书的重要性做出评估，并在相应处打“√”。

证书名称	重要	一般	不重要
全国电子商务职业证书			
中国电子商务职业经理人			
国际电子商务师			
阿里巴巴电子商务国际贸易应用专员证书			
阿里巴巴电子商务国内贸易应用专员证书			
阿里巴巴电子商务网上零售应用专员证书			
其 他（请填写）_____			

五、你对中等职业学校电子商务专业教学还有哪些意见和建议？

（一）理论教学方面，我校目前主要有：电子商务概论、市场营销学、网络营销、网页制作、电子商务网站建设、电子商务案例分析、电子商务实务、证券投资、物流与配送、商务沟通与客户服务、国际贸易、演讲与口才、商品学、企业管理等十几门课程，还需要加强什么？

（二）实训教学方面，我校目前主要有：专业知识实践（技能训练、课程实训、专业实训、认知实践）和综合应用实践（综合项目、顶岗实习、毕业实习、社会实践、电子商务认证、电子商务竞赛等实践和培训），还需要加强什么？

（三）您认为在毕业生就业方面，中等职业学校迫切需要解决的问题有哪些？