

基于行业生态变革的跨境电商课程体系构建*

施星君

(浙江工贸职业技术学院 经济与贸易分院, 浙江 温州 325003)

摘要: 跨境电子商务的迅速发展对外贸行业产生了深刻的影响与变革, 同时也改变了行业人才的需求结构。在调研并分析跨境电商行业生态变革特征及发展趋势的基础上, 深入剖析行业人才需求结构并构建相应的课程体系, 为高校、培训机构和企业相应专业和岗位的人才培养培训工作提供借鉴。

关键词: 跨境电商; 外贸行业; 人才需求

中图分类号: G642

文献标识码: A

文章编号: 1672-0105(2016)03-0033-04

Curriculum Construction of Cross-Border E-Commerce Industry Based on the Manpower Demand of Industry Transformation

SHI Xing-jun

(School of Economy & Trade, Zhejiang Industry & Trade Vocational College, Wenzhou, 325003, China)

Abstract: The rapid development of cross-border e-commerce appears an increasable impact to foreign trade industry. Consequentially the demand of corresponding talents rapidly grows. Based on the research of the status and trend of cross-border e-commerce, the demand of talent is analyzed and a system of curriculum is constructed, which might be helpful to colleges, polytechnics as well as enterprises, dedicating to related work about cross-border e-commerce talents training.

Key words: cross-border e-commerce; foreign trade industry; demand of talent

一、跨境电商发展现状及行业人才情况概述

跨境电商（简称跨境电商）作为一种新型贸易方式, 是指分属不同国界或地区的交易主体, 通过互联网、智能移动及其他相关信息平台, 以B2C和C2C两种主要模式实现企业或自然人与终端消费者之间达成交易、完成支付结算, 并通过跨境物流送达商品的一种微贸易方式。随着全球经济环境的变化, 越来越多的外贸企业尝试使用网络平台与海外买家直接进行线上交易, 同时传统大额外贸逐渐走向微外贸, 即订单趋于小额化、碎片化, 拼柜出口、甚至跨境零售不断涌现向, 成为新流行和新趋势。据商务部的不完全统计显示, 截至2015年底, 中国境内通过“速卖通”、敦煌网、eBay、大

龙网、亚马逊等第三方平台开展跨境电商业务的外贸企业已超过60万家, 平台型企业超过8 000家, 其中小外贸企业和个体商户超过9成。

当前我国跨境电商正步入快速普及和精细化运作时期, 但由于跨境电商属于新兴产业, 本身人才存量不足, 加之高校与社会培训机构对跨境电商人才的培养与培训不足, 产生了巨大的人才缺口。据统计, 目前我国跨境电商服务外包人才缺口不少于200多万。人才瓶颈严重阻碍了我国跨境电商服务外包发展的步伐。而目前我国高校跨境电商相关专业人才培养定位欠清晰, 在跨境电商生态链的任何一个环节上都不具备特别的优势; 传统孤立的专业人才培养模式又难以达到跨境电商服务外包行业的需求。例如, 在跨境电商运营环节, 电子商务专业人才懂得运营技巧, 却对外贸实务、报关报检、跨

收稿日期: 2016-08-02

基金项目: 浙江省教育厅一般项目“面向跨境电商生态链的服务外包人才培养的研究与实践”(Y201534936)

作者简介: 施星君, 硕士, 浙江工贸职业技术学院讲师, 主要研究方向: 电子商务。

文化交际等方面不了解。国际贸易专业学生熟悉外贸实务，却在电商运营和推广方面的知识技能较为薄弱。因此，探索符合我国跨境电商人才培养模式及课程体系显得极为迫切。

二、跨境电商行业人才需求结构分析

(一) 跨境电商生态链解构

跨境电商行业是一个复杂的生态链体系。运营等多个环节紧紧相扣，支撑环境必不可少。跨境电商生态链体系包含跨境电商产业链、服务链与价值链；既以海外市场调查、外贸产品开发、商品E化、营销推广、国际物流配送、海外客户服务等环节为核心的跨境电商产业链，由其衍生出的服务链，涵盖以平台服务、物流服务、金融支付服务、跨境通关服务等为核心的第三方跨境电商服务，以价值链集成为主的第四方跨境电商服务，以及产业链对应的相关增值服务，通过有效机制将跨境电商领域中的信息流、物流、资金流以及人才、渠道等有机关联起来，使各个环节共生共荣，共同构成跨境电商生态链，如图1所示。

(二) 跨境电商企业类型分析

通过对2014下半年参会参展企业调研得知，目前从事跨境电商业务的企业（含个人）主要有：传统外贸企业、具有外贸基因的生产性企业、国内

电商企业（以原运营淘宝、天猫等平台为主，含代运营企业）、创业个体（大学生）等四类，分布如图2所示。（三）人才岗位结构分析

根据跨境电商生态链解构得知，目前需求的跨境电商人才主要分为2类：电商运营类，如美工、客服、运营专员等；外贸服务类，如外贸业务员、单证员、报关报检员等。通过调研得知，每一类企业的人才需求结构存在较大差异，例如，传统外贸企业转型从事跨境电商，存在最大的问题是缺乏电商运营基因，因此需要较多的电商运营类人才；电商运营类企业则更多的需要通关、外贸、外语类人才；而传统的外贸工厂则两方面人才都较为亟需。对于个体跨境电商创业者而言，其可以被视为兼具两种特质的复合型人才，在我国跨境电商发展初级阶段，自主创业能够获得一定的先机和竞争优势；但随着跨境电商的发展，对传统外贸工厂的依赖，以及公司化发展的诉求愈加迫切。

三、职业教育机构对跨境电商行业人才培养需求的分析

以定位于培养行业需求的高技能人才的高职院校为例，目前将跨境电商领域定位为专业人才培养与就业方向的专业主要集中在国际贸易（含国际商务）、电子商务（含网络营销）这两个专业（方向）。对浙江全省开设了相关专业的30所高职院校

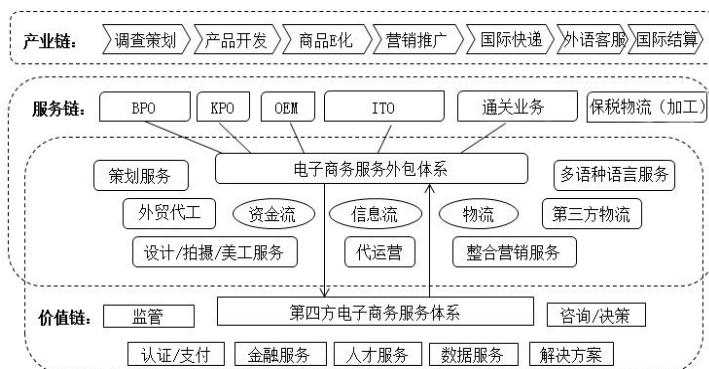


图1 跨境电商生态链体系

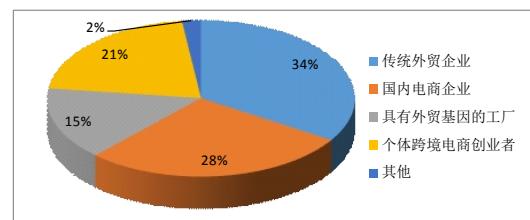


图2 跨境电商从事主体分布

表1 四类跨境电商从业主体人才需求结构（基于浙江128所企业的抽样调研）

类别	统计企业数	平台运营专员/%	美工专员/%	客服专员/%	仓储配送专员/%	外贸业务员/%	货代员/%	报关报检员/%	单证员/%	语言专业人才/%
传统外贸企业	57	30	6	4	5	44	2	2	4	3
国内电商企业	39	48	17	9	4	6	2	2	0	12
外贸型工厂	42	46	0	0	10	34	1	1	3	5
创业个体	10	50	20	10	20	0	0	0	0	0

进行调研,得知目前有8所高职院校已经将跨境电商列入人才培养方案。对于这8所高职院校国际贸易和电子商务两个专业的人才培养方案,无论是与以前进行纵向比较,还是与其他院校该专业进行横向比较,均发现:在未开设跨境电商方向之前,国际贸易专业人才培养定位和课程体系几乎大同小异,而以商务为主要定位的电子商务专业人才培养方案也较为接近,经整理汇总,形成职业岗位结构与能力分析表,如表2,3所示。

根据跨境电商行业人才需求结构,我们总结出能够胜任跨境电商主要岗位的复合型人才所需具备的核心知识能力结构,如表4所示。

四、跨境电商课程体系的构建

依据跨境电商行业人才的岗位结构与能力的需求分析结果,构建跨境电商职业教育(培训)核心课程体系。鉴于中职、高职全日制跨境电商相关专业(方向)培养和短期社会培训在目标要求上的差异,我们以高职全日制教育为例构建面向跨境电商

表2 一般性外贸职业岗位结构与能力分析表

就业岗位	岗位描述	胜任岗位的职业技能与素质要求
外贸业务员	1.负责收集、整理产品、客户、供应商信息; 2.与客户、供应商沟通、谈判、签订合同、收、发货; 3.负责售后服务工作	1.熟悉外贸业务流程; 2.具备良好的商务谈判能力、沟通能力、外语能力和计算机操作能力 3.具有独立操作外贸业务的能力。
跟单员	1.负责跟进外贸合同的全部履行过程。	1.熟悉外贸流程和单据处理跟进; 2.善于人际沟通和交流; 3.具备良好的英语沟通能力和计算机操作能力。
单证员	1.负责编制进出口单证; 2.办理外贸单证认证; 3.负责整个进出口业务单证流程的跟踪与反馈以及部门文档的整理。	1.具备良好的英文读写能力; 2.熟悉外贸流程,具备单证制作的技能; 3.具备较好的计算机操作能力,工作认真细心。
报检员	1.负责贸易流程中的单据制作及录入; 2.去商检部门报检报验; 3.按照客户要求出具相关证书等。	1.熟悉报检业务流程; 2.具备一定英文读写能力; 3.具备较好的沟通能力。
报关员	1.办理进出口货物的报关; 2.办理进出口货物合同手册核销; 3.协助办理商检报验;	1.熟悉报关业务流程; 2.熟悉各种货物类型的通关流程; 3.能够独立制单、审单及解决遇到的问题。

表3 商务方向的一般性电子商务职业岗位结构与能力分析表

就业岗位	岗位描述	胜任岗位的职业技能与素质要求
网络营销与推广	负责网络营销和推广工作,制定营销计划、确定营销战略目标,进行持续的网站货网店推广,吸引流量。	熟悉网络营销的方法与技巧;熟悉网络营销技术,掌握营销方法,利用各类网络资源。
网络客服专员	负责网站和淘宝网店的客服工作,与客户沟通,完成销售和售后工作。	熟悉客服工作,沟通、协调、亲和能力强;熟悉客服技巧和沟通礼仪,有吃苦耐劳精神,能承受相应精神压力。
网店运营	负责B2C网站运营和淘宝店铺管理;处理图片、编辑网页;负责商品发布与维护,能够策划促销活动,胜任文字编辑工作。	有相关B2C网站管理和淘宝店铺管理经验,会处理图片、编辑网页,能胜任商品发布与维护、促销活动策划、文字编辑等工作。
网页美工	负责网站及网店产品拍摄、图片设计与修饰。	具有扎实的美工功底,懂色彩搭配,对版面布局有独到见解,有创造力,懂摄影艺术,熟悉P S软件。
网络文案编辑	负责网站文案撰写,撰写推广软文,编写策划文档,参与产品广告策划,完成其他工作任务。	熟悉各类办公软件;熟悉互联网传播特点,具备较强的新闻敏感性和文字、编辑能力,商务理解能力,产品广告策划技能。
电商仓储配送	负责仓库整体日常工作的安排;仓库的工作筹划与进度控制,合理调配人力资源,对仓库现场各个工作的监控。	熟悉仓库操作流程,熟练使用WORD、PPT、EXCEL等办公软件;熟悉ERP及物流信息管理系统。

核心岗位的课程体系,如表5所示。

除此之外,在学历教育中,除了专业核心课程以外还应该融入经济学、管理学、国际贸易实务、市场营销学等专业基础课程,商务英语口语、跨文化交际、商务礼仪、客户关系管理、跨境电商创业、跨境电商法律法规等系列专业能力与素质拓展

课程,以及国家和高校规定的军训、“两课”、大学英语、体育等通识教育课程。而在社会培训、企业内训等非学历教育中,则应融入职业道德与规范等培训内容。从而做到跨境电商行业从业者职业素养养成与职业技术技能提升两者兼备,培养全面均衡发展的职业人。

表4 跨境电商相关专业(方向)岗位结构与能力分析表

就业岗位	岗位描述	胜任岗位的职业技能与素质要求
跨境电商运营专员	1.上传新产品、描述,照片到全球性网店; 2.通过市场调研数据分析和研究竞争产品,制定产品营销定位,定价,在线销售策略; 3.翻译和编写符合买家诉求的英文产品描述,营销短文以及社交网络推荐; 4.产品图片处理,上传和维护; 5.衡量和评估产品营销效果,创建产品销售报表,及时维护调整产品价格。	1.具备在线零售,电子商务,外贸B-to-C等相关技能; 2.具备速卖通等跨境电商经验; 3.具备流利书面英语翻译和写作能力,能写出准确,清晰,实际应用的书面表达; 4.敏锐的市场情报和竞争情报搜集分析能力,并通过多渠道调研来实现不断进步; 5.熟练掌握办公软件,会PS等图片处理工具;出色的多任务管理和时间管理能力。
跨境电商客服	1.维护客户关系,有效推进销售,能独立维护客户; 2.处理客户邮件及查询,提供售前售后咨询服务、订单追踪信息; 3.处理客户投诉,对退换货进行妥善处理。	1.具备外贸网络零售相关技能; 2.具备速卖通等跨境电商经验; 3.具备流利书面英语翻译和写作能力,能写具备一定的消费心理学和客户关系管理知识。
跨境电商物流	1.办理进出口货物的报关; 2.产品分拣、包装、出库、物流跟踪; 3.办理产品通关	1.掌握目前跨境电商出口主要物流方式; 2.根据国际快递市场变化设置调整运费模版; 3.能熟练掌握商品分拣、包装、出库、通关流程,进行物流跟踪与反馈。

表5 面向跨境电商核心岗位的课程体系

课程名称	高职要求	中职要求	社会培训要求
跨境电商电子商务概论	了解目前跨境电商发展趋势、动态、政策变化以及对外贸易行业的影响;深入了解目前主流的跨境电商平台的现状、类型、特征、应用范围;深入了解主流的跨境电商服务和体系。(64学时)	以了解现状和实务操作为主,弱化项目分析、布局策划等(48-64学时)	简单了解(2-4学时)
跨境电商多平台运营	以“速卖通”(亚马逊亦可,但不建议其他平台)为主,要求学生在平台上开设并运营网店,达到熟练进行产品上传管理、网店推广、客户交流服务、物流配送等操作实务;在熟悉速卖通平台运营之后,学习了解Wish、Amazon、Ebay等平台的运营知识(64学时)	建议“速卖通”平台	单平台实务操作
跨境电商网络营销	学习掌握全球主要国家电商市场概况、主流跨境电商平台的营销技巧和知识。掌握网店推广技巧,包含站内推广和站外推广。站内主要一般性了解2-3个主流平台的推广方式与资费情况;站外推广主要要求学生掌握通过Twitter、YouTube、Facebook、WhatsApp等主流社交平台进行推广的技巧,掌握Google SEO的基本方法(64学时)	以站内推广为主(32学时)	运营推广岗位特训
跨境电商视觉营销	了解全球主要国家电商市场客户需求特点,结合消费者心理学和色彩美学基础知识,学会简单的产品拍摄与图片处理技巧、学会设计LOGO、广告图和海报,学会便捷宝贝详情页。(32学时)	美工操作实训为主(32学时)	美工专员特训,其他岗位了解即可
跨境电商物流	要求学生了解国际物流基础知识,深入了解跨境电商物流发运流程;深入了解跨境电商物流管理基本知识。熟悉全球主流电商市场的海关清关常识(32学时)	速卖通平台物流知识(8-12学时)	无需开设

参考文献:

- [1] 沈通.高职国际贸易专业学生电子商务能力探讨[J].科学大众:科学教育,2013(07):43-45.
[2] 刘俊斌.基于特定平台的“后置订单式”外贸电子商务人才培养模式研究[J].教育与职业,2012(30):119-120.
[3] 喻美辞.电子商务时代中国对外经贸人才培养模式探讨[J].经济研究导刊,2011(07):146-147.

(责任编辑:汪 焰)