



廣東工貿職業技術學院

GUANGDONG POLYTECHNIC OF INDUSTRY AND COMMERCE

电子商务专业 调研报告

（2017 级普通高中）

广东工贸职业技术学院

2017 年 3 月

目 录

一、调研目的.....	1
二、调研对象与方法.....	1
三、调研组织.....	1
四、调研内容.....	1
五、调研分析.....	2
（一）电子商务行业现状.....	2
（二）电子商务行业人才需求状况.....	3
1、电商人才需求总体状况	3
2、调研企业分析	3
（三）电子商务就业岗位分析.....	5
六、调研结论.....	7

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学生的需求状况,深入了解企业、行业对电子商务专业人才技能、知识等的基本要求,为电子商务专业人才培养目标、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。其中实地走访了广州、深圳等地茵曼、曼秀雷敦、骆驼服饰、爵皇商贸、诚一网络、英氏婴童用品、村又村等 10 家开展电子商务业务的企业,调研对象为企业经理、人力资源部门负责人、电子商务从业人员。

此外,通过深入访谈、电话、qq 和电子邮件等方式,调研了 2012 级至 2015 级我院电子商务专业的近百位毕业生。除此之外,通过发放问卷的方式,收集了 2014 级电子商务专业 170 名学生的就业状况与岗位信息。

三、调研组织

电子商务专业全体老师参与了调研活动。

调研组长:李波;

成员:廖晓虹,方文超,谷少永,孙静

四、调研内容

本次调研活动主要围绕以下几个内容展开:

1、 电子商务人才需求状况

- 2、 电子商务专业就业岗位设置
- 3、 电子商务专业相关岗位对专业技能、知识、素质的基本要求及其对电子商务专业课程设置的指导意义

五、调研分析

（一）电子商务行业现状

1、电子商务国内发展状况

据统计数据，截至 2015 年底，中国电子商务市场交易规模达 10.2 万亿元，同比增长 29.9%，首次突破 10 万亿元大关。其中网络零售市场交易规模达 18851 亿元，同比增长 42.8%。根据商务部最新预测的 2015 年全年社会消费品零售总额数据，2013 年，网络购物交易额占社会消费品零售总额的比重将达到 7.8%，比去年提高 1.6 个百分点。从相关数据来看，我国电子商务行业规模进一步扩大。数据显示，去年国内 B2C、C2C 与其他电商模式企业数已达 29303 家，较去年增幅达 17.8%，预计今年底达到 34314 家。

2、广东地区电子商务发展状况

而从广东地区来看，2012 年 12 月，广东省政府首个电子商务发展意见——《关于加快发展电子商务的意见》发布。《意见》指出，广东将在财政、税收、融资、用地、人才、市场准入等方面对电子商务发展加大政策支持力度，加快培育一批电子商务平台和网商。新增 5 亿元发展资金及推出一揽子措施，着力打造电子商务发展新高地，加快推动传统制造业和服务业的转型升级。打造覆盖全国的综合性电子商务平台。将电子商务纳入战略性新兴产业范畴，全力打造电子商务发展“硅谷”。2015 年，广东省电子商务交易额突破 2 万亿元，增长 33%。2015 年，广东商家在天猫上的交易额突破 600 亿。2015 年，天猫“双十一”广东以 33.748 亿元的总成交额勇夺“中国网购第一大省”。在广东省政府 2013 年发布的《关于加快发展电子商务的意见》中，预计 2016 年网络零售额占社会消费品零售总额的比例将超过 10%，实现全省电子商务交易额比 2010 年翻两番，突破 3.2 万亿元的目标。

（二）电子商务行业人才需求状况

1、电商人才需求总体状况

中国电子商务研究中心联合赢动教育发布《2015 年度中国电子商务人才状况调查报告》。报告显示，在被调查的企业中，属于业务规模扩大，人才流失率高，人才需求强烈的企业占 41.07%。在行业快速发展的背景下，继诚信和物流后，人才已经成为影响电商产业发展的瓶颈之一。

报告显示，随着国家对电子商务政策的升温，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。2013 年电子商务服务企业直接从业人员超过 235 万人。目前，由电子商务间接带动的就业人数，已超过 1680 万人。在被调查的企业中，42.59% 的电商企业表示，预计在 2014 年员工规模会有大的增长，企业会有大规模的招聘计划。

而从当前电子商务发展状况与趋势来看，电子商务属于新兴产业，人才存量不足，此外，电商行业增长快速，大量传统企业像电商转型，争夺有限的人才。电商人才远远无法满足企业需求。另一方面，目前电商人才流动性大，对电商企业造成了巨大的成本压力。电商行业知识更新快，传统的人才培养模式与电子商务快速更新之间产生了较大的矛盾。

2、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。2015 年 11 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为期 3 个星期的实地调研。

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，全面覆盖一二级

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。

2015年11月，我院电子商务专业在广州骆驼开展为期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2012级——2015级学生的反馈信息来看，近年来，随着电子商务的快速增长，毕业生的就业状况非常乐观。2009年、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,从 2014 年的就业情况信息来看，已经有超过 80% 的学生均从事电子商务相关岗位，专业对口比率非常高。

（三）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； 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；	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	主要从事平台颜色处理、文字处理、图	1) Photoshop 熟练运用；

人员	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	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
外贸电子商务	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; 5) 制定销售计划和策略;	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	1) 宣传产品, 通过网络邮件, 发布供	1) 信息收集能力

员	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，做好新老客户的沟通交流工作。开发新客户，维护老客户。	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
---	--	---

六、调研结论

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、外贸电子商务专员、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的课程设置来看，本专业所设课程比较合理，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。