

湖南商务职业技术学院

电子商务专业 2020 年人才需求调研报告

一、调研目的

为了能够制定更合理、更科学、更符合用人单位对电子商务专业人才需求的人才培养方案，修订 2020 级电子商务专业人才培养方案，我校电子商务教研室开展了此次调研活动。本次调研通过一系列针对行业企业需求、开设电子商务专业的职业院校专业情况、学校人才培养方案制定和实施情况、毕业生发展以及在校生反馈的调研活动，了解电子商务用人单位对电子商务专业人才的需求情况、我院电子商务专业在校学生专业认知与学习情况、我院电子商务专业毕业生的就业情况与专业适应企业实际需要情况。

二、调研对象

本次调研的对象包括电子商务专业相关的行业企业、开设电子商务专业的职业院校、电子商务专业的毕业生和在校生。

（一）调研行业企业情况

根据近几届学生的就业情况分布，此次调研的企业主要集中在湖南省、浙江省、广东省（深圳、东莞等）一带，以中小型企业为主。

具体调研单位包括：快乐购有限责任公司、湖南长鼎教育科技有限公司、湖南竞网智赢网络技术有限公司、湖南创领电子商务公共服务有限公司、杭州赢动教育咨询有限公司、杭州有赞科技有限公司、上海晓庄、阿里巴巴（总部）、湖南通亮信息科技有限公司、长沙爱巴森网络科技有限公司、湖南御家汇集团等专业行业相关企业。

（二）调研开设电子商务专业的职业院校情况

调研了全国开设了电子商务专业的全国 10 所高职院校。

（三）调研毕业生情况

毕业生的调研选择专业所有的毕业生，但主要是近三年毕业的学生。

（四）调研在校生情况

在校生的调研选择 2018 级、2019 级所有在校生。

三、调研方法与组织实施情况

本次调研时间选择在 2020 年 6 月，根据专业人才培养方案修订需要，针对不同的调研对象利用问卷星平台设计不同的在线调研问卷，在线发放调研问卷并结合各大知名人才招聘网站、专业机构调查报告进行综合分析的办法进行调研。

（一）行业企业调研

本次调查设计了行业企业调研问卷结合行业发展情况、专业调研机构的人才需求调研报告，分析行业企业的电子商务人才需求情况。我们设计的调查问卷共包括毕业生个人信息相关问题共 4 题，电子商务专业相关问题共 10 题。调查问卷完成设计后通过动员发动合作企业、毕业生就业单位填写调查问卷。

（二）开设电子商务专业的职业院校情况

本次调研选取了 10 所开设电子商务专业的职业院校。

（三）毕业生调研

本次调查设计了毕业生调查问卷，该调查问卷共包括 19 题，其中毕业生个人信息相关问题 9 题，企业电子商务专业相关问题 10 题。调查问卷完成设计后通过在毕业生的 QQ 群动员发动毕业生填写调查问卷。

（四）在校生调研

本次调查设计了在校学生专业情况调查问卷，该调查问卷相关问题共 16 题，其中关于学生个人信息 5 题，关于电子商务专业问题 11 题。调查问卷完成设计后通过在电子商务专业在校生的 QQ 群动员发

动学生填写。

四、调研内容

（一）行业企业调研内容

了解企业对电子商务专业人才的需求情况；企业对电子商务专业的职业素质、专业基础知识与核心能力的要求情况。

（二）开设电子商务专业的职业院校调研内容

通过调研了解学校教学基本情况；有关学生就业情况；学校有关专业人才培养方案内容及执行情况等。

（三）毕业生调研内容

企业对于电子商务专业毕业生所适合的岗位的偏好情况，企业对于电子商务专业毕业生的知识、技能、素质的要求与以往有无差别，毕业生所在单位的人才需求情况。

（四）在校生调研内容

了解电子商务专业在校生的对专业的认识与在校学习情况，特别关注学生对专业前景的看法、对未来就业岗位的考虑以及对电子商务应该掌握的专业知识、核心能力与职业素质的看法。

五、调研结果分析

（一）行业企业人才需求情况

1. 行业人才需求情况

根据 CNNIC 发布的《第 45 次中国互联网络发展情况调查报告》显示，截止到 2020 年 3 月为止，我国网民规模达到 9.04 亿，手机网民规模达到 8.97 亿，这为电子商务发展提供了良好的消费人群基础，必将促进电子商务大规模发展。根据网经社电子商务研究中心发布的《2019 年度电子商务人才状况调查报告》显示“面向未来，从传统电商到数字产业电商，乃至中间各个阶段，全面的行业变革需要大量的多元化人才来应对。”报告显示，八成电商企业存在人才缺口，近三成有大规模招聘计划。电子商务人才需求量大，其中随着产业电

商的发展，需要大量的电子商务人才。在报告被调查企业中，47%的企业急需新媒体、内容创作、社群方向人才；35%的企业急需主播（助理）、网红达人方向人才；32%的企业急需客服、地推、网销等方向人才；30%的企业急需专业数据分析与应用人才，而这些专业方向人才正是电子商务专业人才培养的主要方向。被调查企业中，企业对员工的基本学历要求，中专水平占9%；大专水平占59%；本科生水平占13%；学历不重要，关键看能力占19%。综合以上分析，电子商务专业大专人才需求量很大，适合于本专业未来的发展。

根据网经社电子商务研究中心发布的《2019年度电子商务人才状况调查报告》显示企业需求的电子商务人才最重要的5项素质：工作执行能力占比69%；持续学习能力占比63%；责任心和敬业度占46%；积极主动有目标感占34%；专业知识和技能占29%。

2. 企业人才需求情况

本次调研共涉及**18**家相关单位，其中长沙本地**13**家代表性企业，杭州**3**家企业，上海**2**家企业。这些企业的性质和属性**100%**属于民营企业，以电子商务专业毕业生就业较多的中小型企业为主，典型性电子商务企业为主。

(1) 企业电子商务人才需求分析

在调查的企业中，企业现有电子商务人员30人以下占27.78%的，31-50人的占5.56%，200人以上的44.44%的，这些说明企业对电子商务人才需求量大。

从调查的数来看，企业近三年招聘的岗位中网络销售客服类人才需求量最大占83.33%，美工类人才占55.56%；其次是网络营销推广类占50%。

企业人才缺口大的岗位主要是营销推广类岗位，其次是网店运营管理类，这里给我们启示我们在制定人才培养方案主要把电子商务专业人才定位于运营管理与网络销售客服类人才。

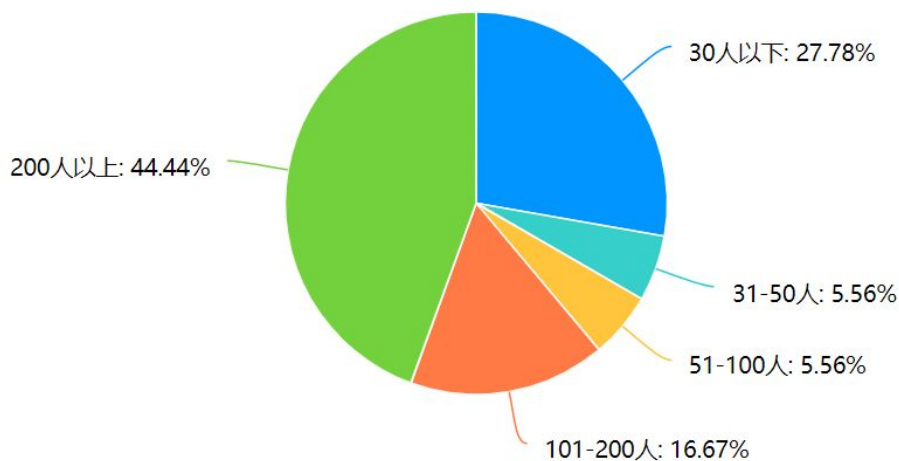


图 1 企业电子商务人才需求数量情况

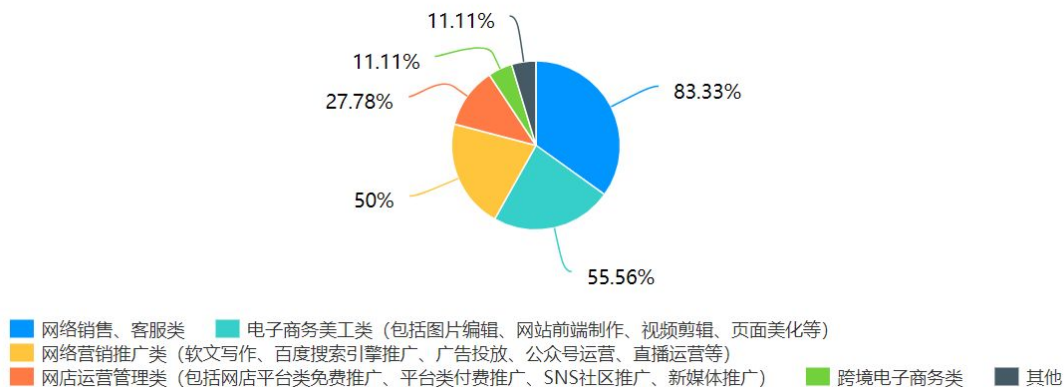


图 2 企业近三年招聘岗位情况

(2) 企业招聘高职院校毕业生的意向情况

从调查数据来说，企业招聘高职院校毕业生的意向很高，85.71%的企业愿意招聘高职院校毕业生，说明电子商务专业高职院校的毕业生需求量大。

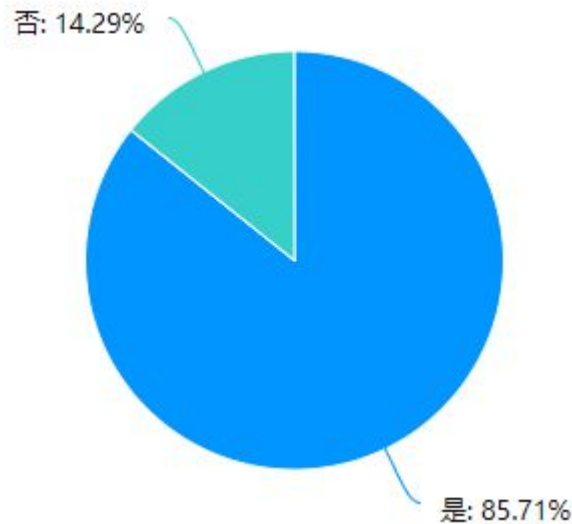


图 3 企业招聘高职院校毕业生的意向情况

(3) 电子商务人才专业基础知识需求分析

从调查数据来看，企业基本认为我们在调查问卷中设计的选项都是电子商务人才最应具备的专业知识，这里的调查数据给我们开发 2020 级电子商务专业人才培养方案提供了良好的参考。

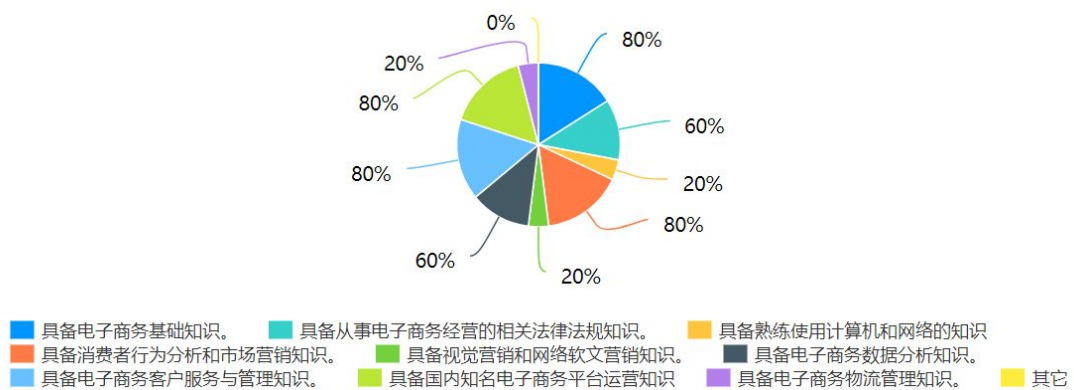


图 4 电子商务人才专业基础知识需求情况

(4) 电子商务人才核心岗位能力需求分析

从调查数据来看，企业基本认为我们在调查问卷中设计的选项外都是电子商务人才最应具备的核心能力，这里的调查数据给我们开发 2020 级电子商务专业人才培养方案提供了良好的参考。

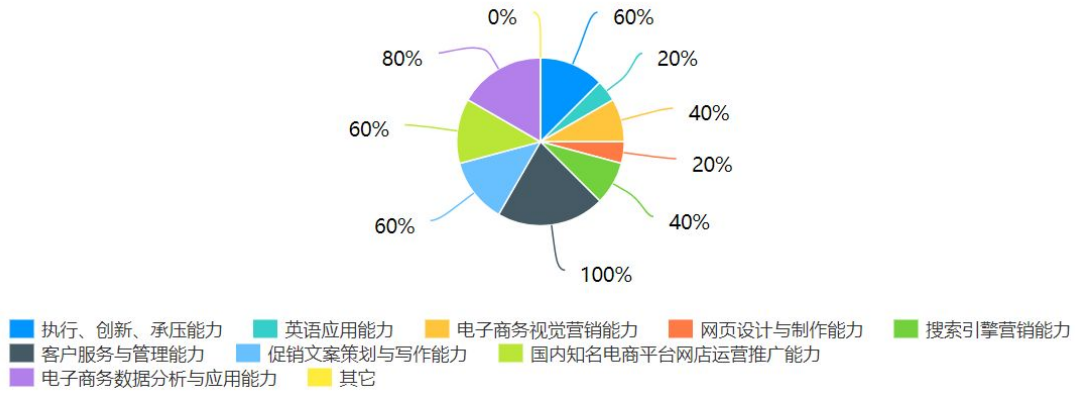


图5 电子商务人才核心岗位能力需求情况

(4) 电子商务人才职业素质需求分析

从调查数据来看，企业基本认为我们在调查问卷中设计的选项都是电子商务人才最应具备的职业素质，最重要的职业素质是“具有理智、真诚、坦荡的性格和良好的人际关系，具有乐观、积极向上的优良品质”、“热爱劳动”、“具有较强的企业文化融入的意识，具备一定的企业职业素养”、“具有团队协作意思”占80%，这里的调查数据给我们开发2020级电子商务专业人才培养方案提供了良好的参考。

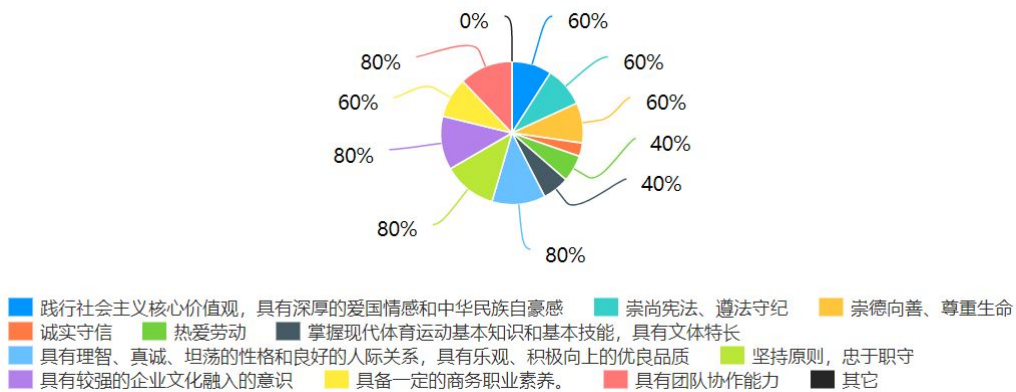


图6 电子商务人才职业素质需求情况

(二) 开设电子商务专业的职业院校情况分析

2000年教育部将电子商务专业列入高等教育专业目录。根据全国电子商务行指委员的数据，截止至2018年，全国共有1250所高职院校开设了电子商务专业，全国的电子商务专业2018年招生12.57

万人，在校生规模达到 36.63 万人。湖南省共有 33 所高职院校开设了电子商务专业，在校生 15757 人，中职电子商务专业有 137 个办学点，在校生 27150 人。东部沿海地区高职院校的电子商务专业发展较西部地区快，总体而言，电子商务专业发展还处于起步阶段，在人才培养方面存在一些问题。从我们调研的 15 所开设电子商务专业的院校的情况来看，各院校对于电子商务专业的定位主要包括以下三类：一类是定位于培养技术类电子商务专业人才，一类是培养电子商务运营类人才，一类是培养营销推广类人才。各院校电子商务人才对口就业率较高，达到 50%以上。

（三）毕业生跟踪回访情况

通过一段时间的调查，共回收毕业生的有效答卷 62 份，其中 2016 级毕业生答卷 36 份，2017 级毕业生答卷 26 份。具体的调研结果情况分析如下。

1. 毕业生工作的单位类型调查

从调查数据来看，有 58% 的学生就职于民营企业，个人创业的占了 13%，这个比例基本符合当前电子商务专业毕业生的就业现状，电子商务行业作为变化速度较快的行业之一，民营企业占比本身很大，同时电子商务行业的低成本性也容易让学生走上自我创业的道路，结合数据来看，我们应该在教学过程中重视自我创业的教育。

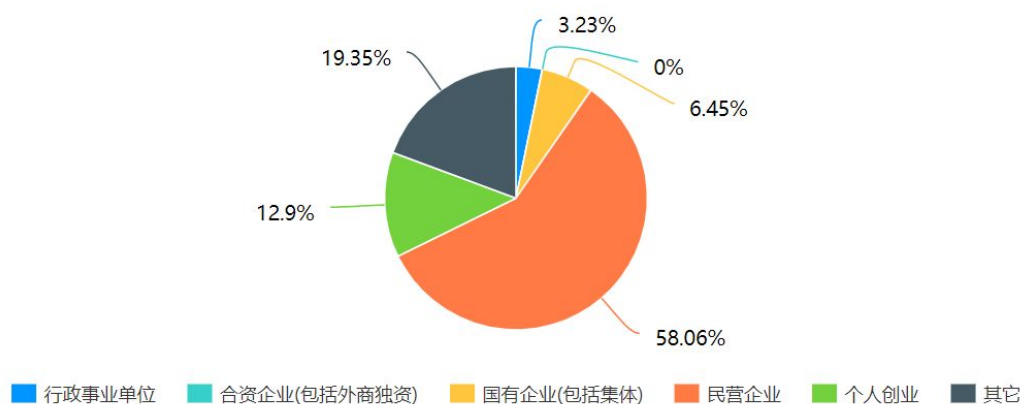


图 7 毕业生工作的单位类型调查

2. 毕业生工作的薪资待遇调查

在薪资待遇方面，回访的学生中77%的薪资待遇在3000-5000之间，最高有达到2万元的学生，从调查数据来看，学生的薪资待遇符合电子商务专业毕业生实际情况。

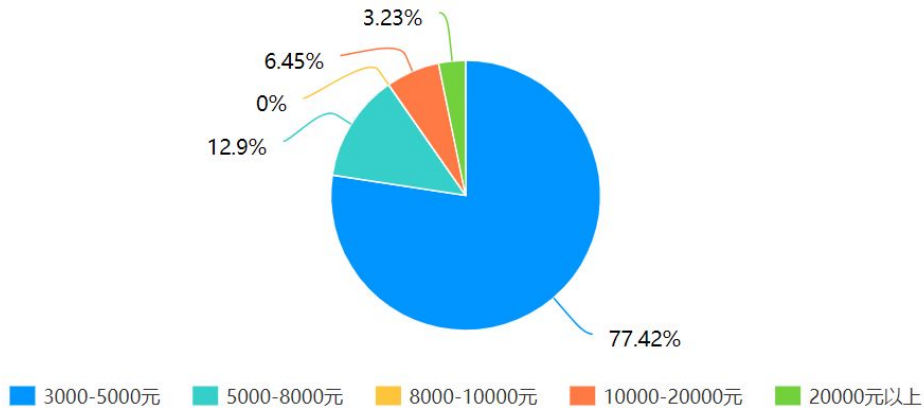


图 8 毕业生工作的薪资待遇调查

3. 毕业生工作的专业相关性调查

回访的学生中有61%的学生工作与电子商务专业相关，有39%的学生的工作与电子商务不相关。从这个比例来看，电子商务专业学生就业的对口率还是不错的，学生也能够学而所用。

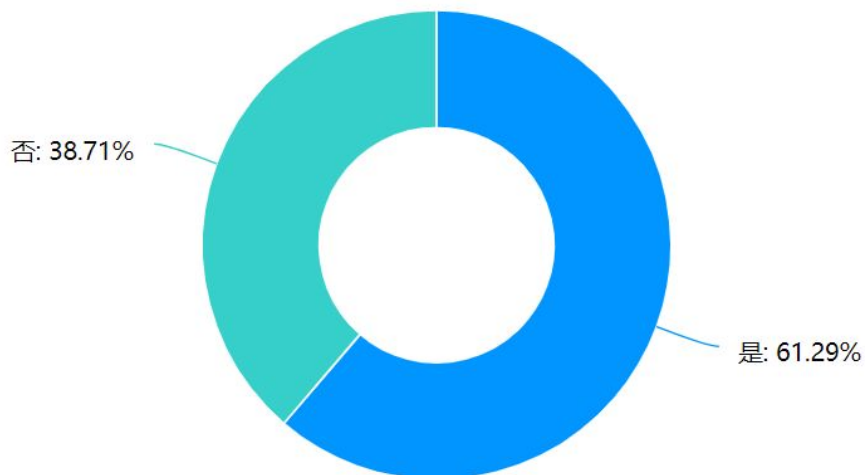


图 9 毕业生工作的专业相关性调查

4. 毕业生工作的岗位调查

从调查数据来看，回访的学生中有16%的学生从事运营管理类的工作，客服销售类的占到45%，营销推广类占6.45%，其他的占到16.67%。这个数据跟前几年还是有些变化，学生更多的客服销售类与运营推广岗位，有部分学生随着学生工作年限的增加开始进入营销推广类岗位。

同时岗位的分布也让我们在学校教育方面有了变化，在加强客服销售类与运营管理类岗位知识的教学，丰富营销推广类岗位知识的教学内容是重中之重。

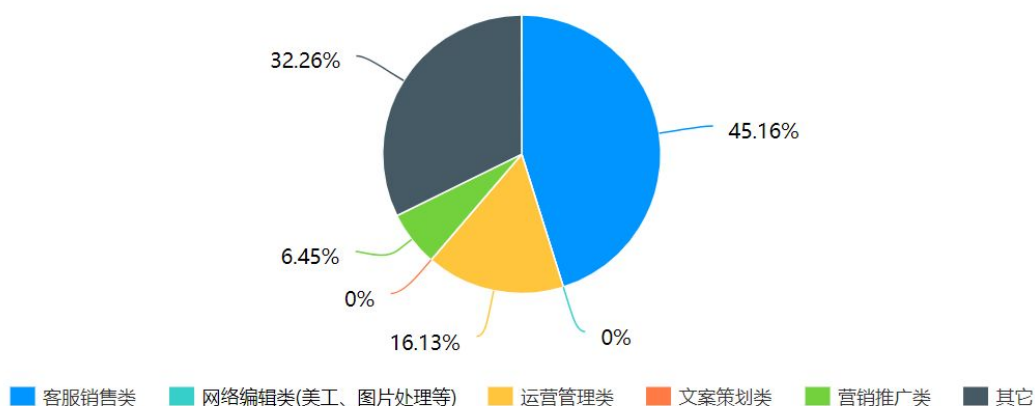


图 10 毕业生工作的岗位调查

5. 毕业生所在单位人才需求情况

从调查数据来看，毕业生所在单位电子商务人才需求200人以上的达到48%，证明企业对电子商务人才需求量是非常大的。

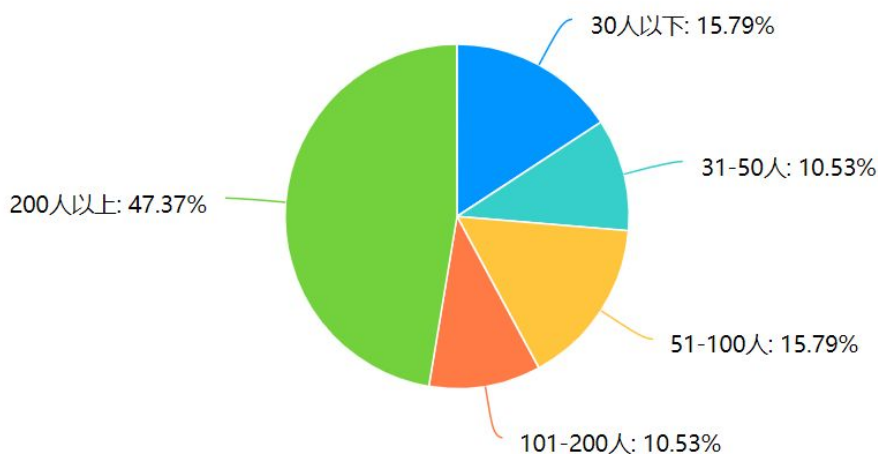


图11 毕业生所在企业以电商人才的用人规模

6. 毕业生所在单位近三年岗位人才缺口情况

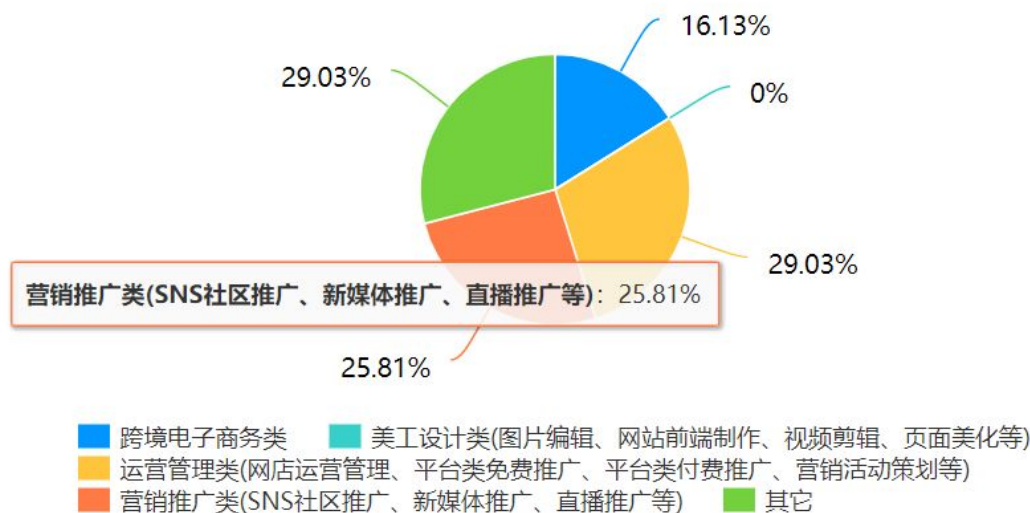


图 12 毕业生所在单位人才需求情况

7. 毕业生所在单位电子商务业务情况

从调查数据来看，毕业生所在单位电子商务业务情况覆盖比较均匀，但最多的业务是自建电子商务网站、商城、产品的运营推广占 31.58%，其次是国内知名电子商务平台网店经营占42%，从这里可以给我们制定2020级电子商务专业人才培养方案启示，人才培养中加大自建电子商务网站、商城、产品的运营推广、国内知名电子商务平台网店经营、商务数据分析相关课程。

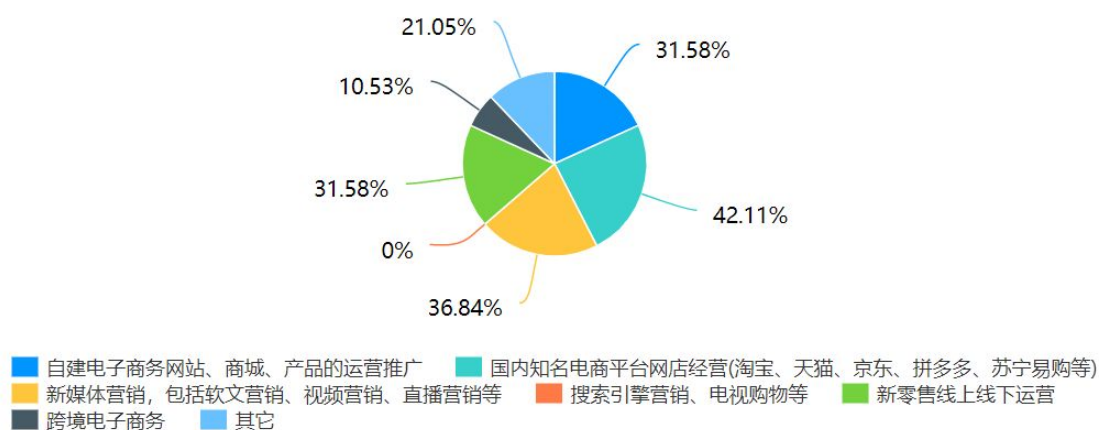


图 13 毕业生所在单位电子商务业务情况

8. 毕业生认为电子商务人才最应具备的专业知识、核心能力、职业素质

(1) 毕业生认为电子商务人才最应具备的专业知识

从调查数据来看，毕业生基本认为我们在调查问卷中设计的选项除了“其他”选项外都是电子商务人才最应具备的专业知识，这里的调查数据给我们开发 2020 级电子商务专业人才培养方案提供了良好的参考。

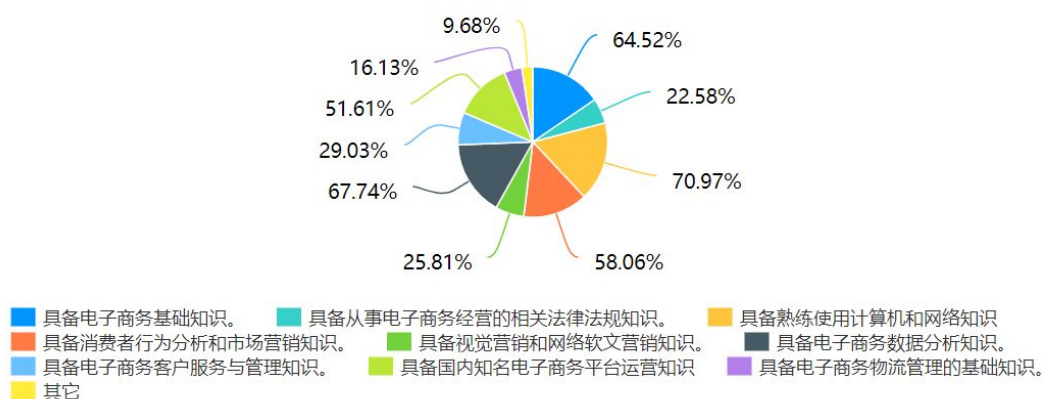


图 14 毕业生认为电子商务人才最应具备的专业知识

(2) 毕业生认为电子商务人才最应具备的核心能力

从调查数据来看，毕业生基本认为我们在调查问卷中设计的选项外都是电子商务人才最应具备的核心能力，这里的调查数据给我们开发 2020 级电子商务专业人才培养方案提供了良好的参考。

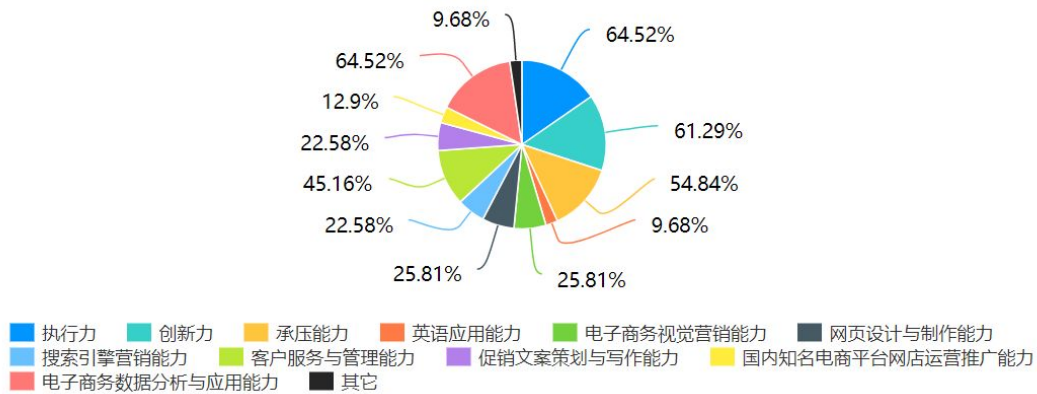


图 15 毕业生认为电子商务人才最应具备的核心能力

(3) 毕业生认为电子商务人才最应具备的职业素质

从调查数据来看，毕业生基本认为我们在调查问卷中设计的选项都是电子商务人才最应具备的职业素质，最重要的职业素质是“具有良好的社交礼仪”100%、“具有理理智、真诚、坦荡的性格和良好的人际关系，具有乐观、积极向上的优良品质”占 83.33%、“具有良好的学习能力”占 83.33%，这里的调查数据给我们开发 2020 级电子商务专业人才培养方案提供了良好的参考。

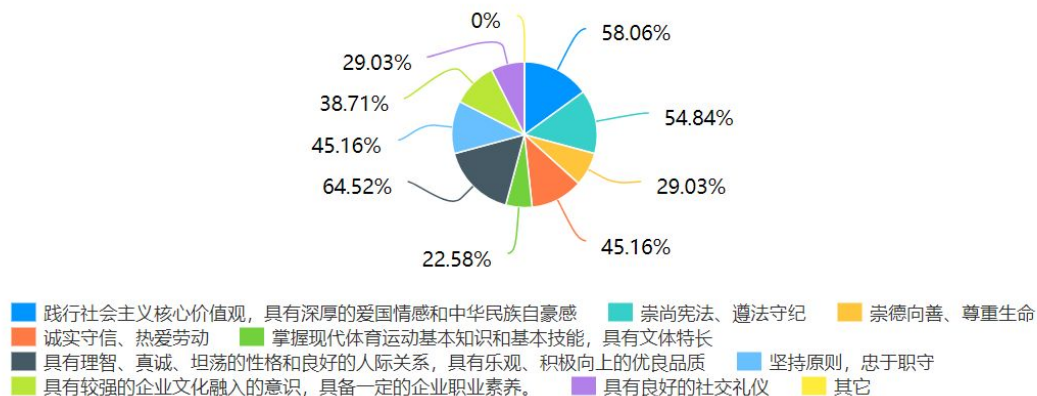


图 16 毕业生认为电子商务人才最应具备的职业素质

9. 毕业生反馈需增强的课程

从调查数据来看，毕业生反馈网店运营类课程是最需要加强的课程，有35%的毕业生认为需要加强，这给我们制定2020级电子商务人

人才培养方案启示，需要加强相关课程的开设。

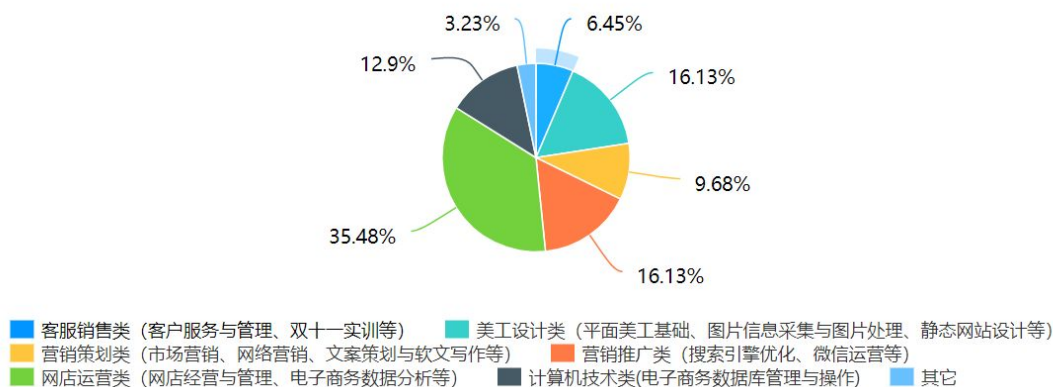


图 17 毕业生反馈需增强的课程

10. 毕业生反馈毕业时在学校所学知识和技能是否能够满足进入企业工作的需求

从调查数据来看，45%的毕业生认为毕业时在学校所学知识和技能能满足工作的需求，这说明我们以往制定的电子商务人才培养方案符合了市场与企业的需求，肯定了我们的人才培养是成功的。

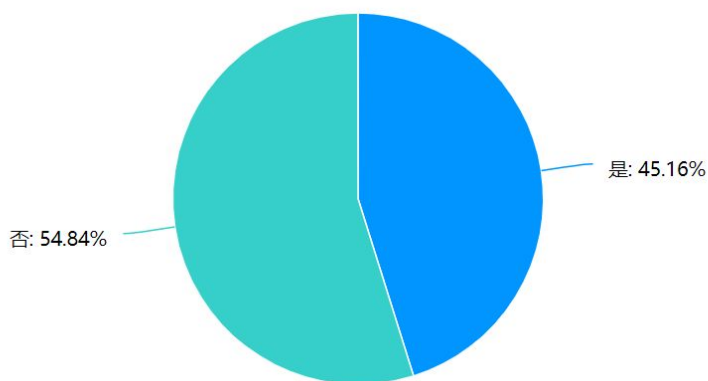


图 18 毕业生反馈毕业时在学校所学知识和技能是否能够满足进入企业工作的需求

通过对以往毕业生进行调查，从收集的调查数据来看，社会对电

子商务人才的需求较大，学生比较认可学校电子商务人才的培养质量，认可专业人才培养方案的课程与能力的培养，同时也给我们制定2020级人才培养方案很多的建议与方向比如要加强美工设计类课程的开设。

（四）在校学生专业学习情况

通过一段时间的调查，共回收在校生的有效答卷 222 份，其中 2018 级在校生有效答卷 110 份，2019 级在校生有效答卷 108 份。

1. 在校生期望毕业后的月薪

在调查的在校生中，期望毕业后的月薪主要 5001-8000 元区间占 48%，其次为 8001-10000 元区间占 12%，根据麦可思研究院发布的《就业蓝皮书》显示，2019 届高职毕业生平均月收入为 4295 元，从调查收集的数据结合麦可思研究院的报告来看，在校生期望的月薪偏高。

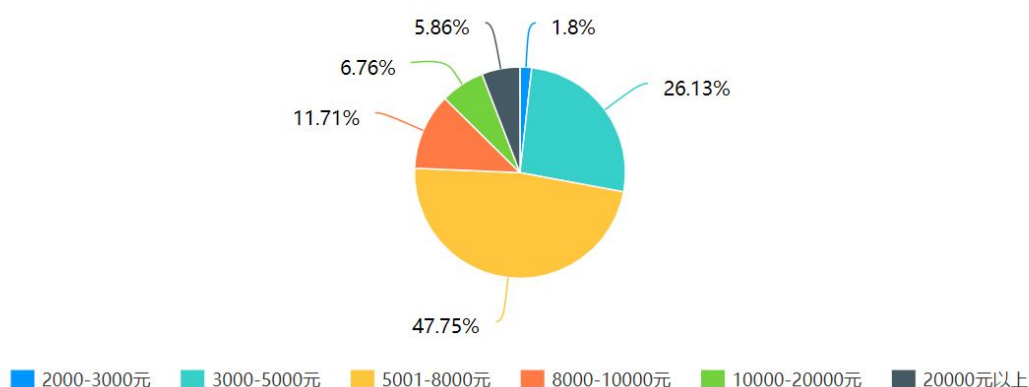


图 19 在校生期望毕业后的月薪

2. 在校生认为人才缺口大的岗位

从调查的数据来看，在校生认为电子商务专业人才缺口最大的岗位是跨境电商类占 45.5%，其次为运营管理类占 20%、营销推广类占 62.94%，根据网经社电子商务研究中心发布的《2019 年度电子商务人才状况调查报告》显示：47%的企业急需新媒体、内容创作、社群方向人才；44%的企业急需淘宝天猫等传统运营人才。35%的企业急需主

播（助理）、网红达人方向人才；32%的企业急需客服、地推、网销等方向人才；30%的企业急需专业数据分析与应用人才，这些数据跟我们在在校生调查的数据基本相符。

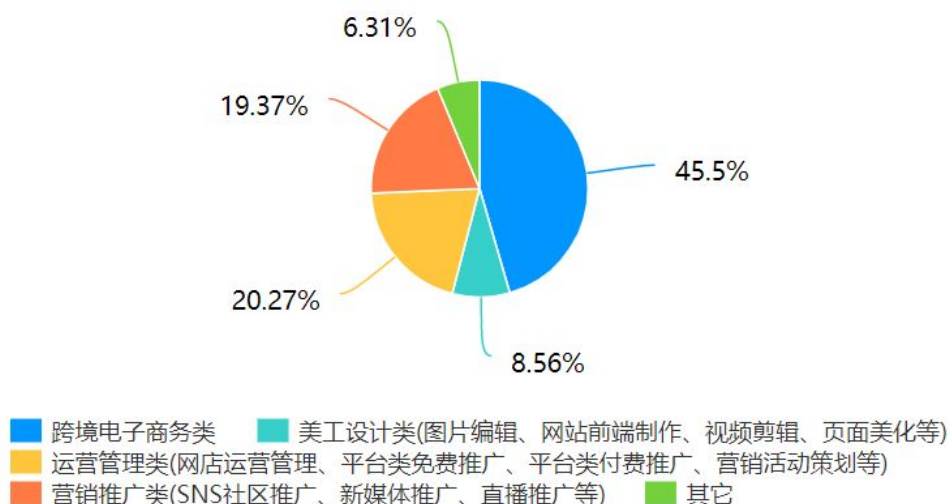


图 20 在校生认为人才缺口大的岗位

3. 在校生期望毕业从事的工作岗位

从调查数据来看，在校生期望毕业从事的工作岗位主要是运营管理类占 45%，其次为方案策划类占 11%、其它占 21%。

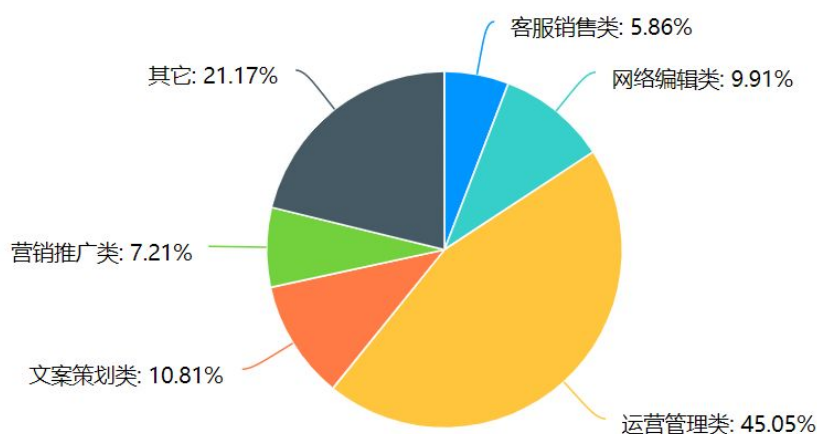


图 21 在校生期望毕业生从事的工作岗位

4. 在校生认为电子商务人才最应具备的专业知识、核心能力、职业素质

(1) 在校生认为电子商务人才最应具备的专业知识

从调查数据来看，在校生基本认为我们在调查问卷中设计的选项除了“其他”选项外都是电子商务人才最应具备的专业知识，这里的调查数据给我们开发 2020 级电子商务专业人才培养方案提供了良好的参考。

选项	小计	比例
具备电子商务基础知识。	171	77.03%
具备从事电子商务经营的相关法律法规知识。	145	65.32%
具备熟练使用计算机和网络知识	156	70.27%
具备消费者行为分析和市场营销知识。	149	67.12%
具备视觉营销和网络软文营销知识。	103	46.4%
具备电子商务数据分析的基础知识。	100	45.05%
具备电子商务客户服务与管理知识。	90	40.54%
具备国内知名电子商务平台的运营知识	77	34.68%
具备电子商务物流管理知识。	33	14.86%
其它	5	2.25%

图 22 在校生认为电子商务人才最应具备的专业知识

(2) 在校生认为电子商务人才最应具备的核心能力

从调查数据来看，在校生基本认为我们在调查问卷中设计的选项除了“其他”选项外都是电子商务人才最应具备的核心能力，这里的调查数据给我们开发 2020 级电子商务专业人才培养方案提供了良好的参考。

选项	小计	比例
执行力	131	59.01%
创新力	177	79.73%
承压能力	100	45.05%
英语应用能力	44	19.82%
电子商务视觉营销能力	122	54.95%
网页设计与制作能力	99	44.59%
搜索引擎营销能力	50	22.52%
客户服务与管理能力	83	37.39%
促销文案策划与写作能力	41	18.47%
国内知名电商网店运营推广能力	64	28.83%
电子商务数据分析与应用能力	97	43.69%
其它	7	3.15%
本题有效填写人次	222	

图 23 在校生认为电子商务人才最应具备的核心能力

(3) 在校生认为电子商务人才最应具备的职业素质

从调查数据来看，在校生基本认为我们在调查问卷中设计的选项都是电子商务人才最应具备的职业素质，这里的调查数据给我们开发 2020 级电子商务专业人才培养方案提供了良好的参考。

选项	小计	比例
践行社会主义核心价值观，具有深厚的爱国情感和中华民族自豪感	170	76.58%
崇尚宪法、遵法守纪	137	61.71%
崇德向善、尊重生命	70	31.53%
诚实守信、热爱劳动	89	40.09%
掌握现代体育运动基本知识和基本技能，具有文体特长	62	27.93%
具有理智、真诚、坦荡的性格和良好的人际关系，具有乐观、积极向上的优良品质	156	70.27%
坚持原则，忠于职守	93	41.89%
具有较强的企业文化融入的意识	93	41.89%
具备商务职业素养	102	45.95%
具有良好的社交礼仪	57	25.68%
其它	2	0.9%
本题有效填写人次	222	

图 24 在校生认为电子商务人才最应具备的职业素质

5. 在校生期望深入学习的课程

从调查数据来看，在校生期望深入学习的课程主要是美工设计类占 35%、运营管理类占 28%。这些课程大类其实也是我们电子商务专业人才培养方案中开设课程重点覆盖的课程，说明我们的专业课程开设符合学生期望。

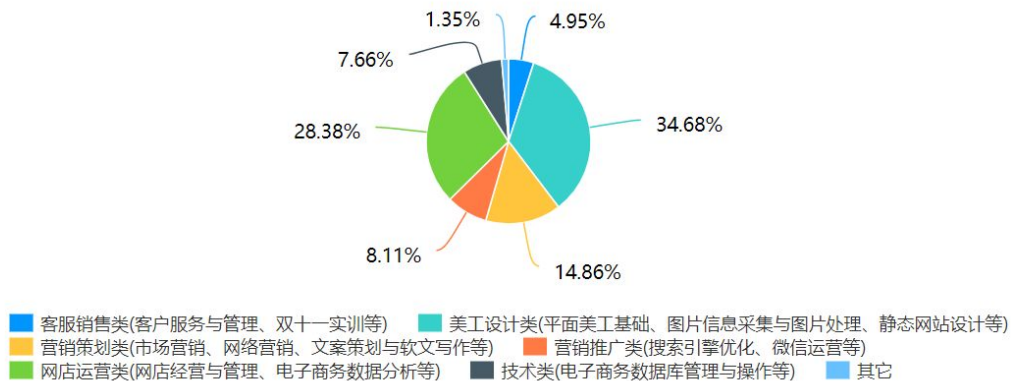


图 25 在校生期望深入学习的课程

6. 在校生认为最有前景的电子商务发展领域

从调查数据来看，在校生认为最有前景的电子商务发展领域主要有新零售电子商务占 34%、农村电子商务占 29%、跨境电商 16%。

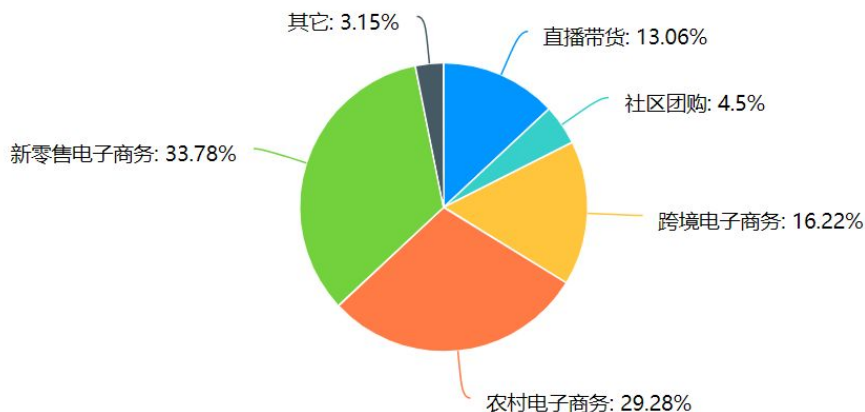


图 26 在校生认为最有前景的电子商务发展领域

通过这次调查，充分了解了在校生对电子商务专业的认识与了解，

从调查结果分析我们可以知道：在校生对专业发展充满信心，以往的电子商务专业人才培养方案基本符合学生的期望；通过调查结果的分析也可以给我们制定 2020 级电子商务专业人才培养方案提供建议与数据支持。

六、调研结论与启示

从上述调查结果的分析可以看出，我国高职院校电子商务专业人才的培养与企业实际需要、社会需求基本相符，同时调研的结果也给我们修订 2020 级电子商务专业人才培养方案很多启示。

1. 电子商务专业人才需求量大

根据调研结论，电子商务发展成为了电子商务的主流，电子商务发展潜力巨大，电子商务专业人才需求量大。

2. 专业设置与培养目标合理

根据调研结论，规模较大的企业如银行等对毕业生的学历要求更高，一般要求本科以上，而本专业设定的人才培养定位也更符合中小微企业的用人需求，本专业设置定位为运营管理类、营销推广类人才的培养符合行业与企业需求。

3. 专业应加强学生的职业道德教育, 提高学生职业素养

企业在引进和使用人才时，对职业道德与素养的要求已经远远超出了对专业技能的要求，而对员工在职业道德与素养方面的不满也超过了对员工在专业技能方面的不满。因此我们建议在教学与管理中，强化学生的职业道德教育，培养学生正确的择业观念、吃苦耐劳的工作作风和良好的敬业精神。

4. 根据电子商务岗位能力与素质要求优化课程体系

电子商务业务的各个岗位都是操作性、技能性非常高的岗位，对从业人员的学历要求不高，但要求从业人员具有较强的岗位技能和综合素质。这就要求我们必须依据电子商务企业业务岗位的设置和各岗位的能力与素质要求来设置相应的课程或课程模块，例如美工类课程、

运营管理类课程和营销推广等课程，加强这些课程的学时等。