



山东轻工职业学院
SHANDONG VOCATIONAL COLLEGE OF LIGHT INDUSTRY

专业人才需求及人才培养规格

调研报告

(2020 年)

互联网商贸专业群

互联网商贸专业群

专业人才需求及人才培养规格调研报告

互联网商贸专业群包括电子商务、物流管理、国际商务以及市场营销 4 个专业，通过对行业、企业、学校、学生等方面进行深度调研，明确社会经济发展对专业群人才的需求状况及趋势，行业、产业和用人单位对专业群人才在数量、知识、能力和素质等方面的诉求，2020 年我们在原有专业群基础上，今年进一步明确现行人才培养方案的运行现状、存在的问题及解决措施，又进一步增加拓展进行了跨境电商专业人才需求状况进行了分析调研，以下是专业群调研分析后的总结报告内容：

一、系专业（群）情况

商务贸易系现有物流管理、市场营销、电子商务和国际商务共四个专业。以物流管理为牵头专业，2018 年四个专业组成的“互联网商贸”专业群被山东省教育厅立项为“第三批高等职业院校品牌专业群”。“互联网商贸”专业群立足行业现状，对接人才需求，依托良好的专业群建设基础，拟分类分层级制定方案，建设“名师引领、骨干支撑、专兼结合”的双师教学团队；优化人才培养方案，提升人才培养质量；整合多方资源，完善“虚拟仿真+实境实战”的专业群实训体系，通过两年的建设，将“互联网商贸”专业群建成具有国内较高社会影响度、一流品牌的专业群。

二、产业、行业调研情况

为优化 2020 级人才培养方案，更好的提升人才培养质量，2020 年 5 月商务贸易系统一规划分类实施，分行业对系部四个专业所在的现代服务业进行调查研究，对齐鲁人才网、大众人才网等网站进行数据分析，共对接调研行业、企业多达 30 余家。通过调研发现，现代服务业行业发展新元素较多，新增用人需求大，招聘旺盛活跃，用人

需求相对不足。

表 1 开展的行业、企业调研名单

序号	行业资料名称、企业名称等
1	顺丰速运有限公司人才培养调研
2	百世物流有限公司人才培养调研
3	荣庆物流有限公司人才培养调研
4	心怡物流有限公司人才培养调研
5	天地华宇物流有限公司人才培养调研
6	山东云鸟物流供应链管理有限公司人才培养调研
7	淄博星辰快运（圆通速递）有限公司人才培养调研
8	淄博专线物流协会人才培养调研
9	山东新星集团有限公司人才培养调研
10	佳怡物流有限公司人才培养调研
11	淄博网商商会人才培养调研
12	山东网商教育科技集团有限公司人才培养调研
13	山东曲阜康尔健医疗科技有限公司人才培养调研
14	山东尤尼勒进出口贸易有限公司人才培养调研
15	山东国茂医药有限公司人才培养调研
16	山东莱工国际商务有限公司人才培养调研
17	山东胜沃塑料机械科技有限公司人才培养调研
18	山东社动电商信息技术有限公司人才调研
19	山东华昶信息科技有限公司人才调研
20	济南汇尼特网络技术有限公司人才调研
21	山东赢响力电子商务有限公司人才调研
22	山东卓创资讯股份有限公司人才调研
23	太平洋保险在线服务人才培养调研
24	信和地产人才培养调研

25	链家地产人才培养调研
26	圣迪奥时装人才培养调研
27	鲁南制药人才培养调研
28	敦煌网人才培养调研
29	山东新星集团有限公司人才培养调研
30	卓创资讯有限公司人才培养调研

（一）现代服务业-商业服务业

物流管理、电子商务和国际商务分属商业服务业，现代物流人才作为我国 12 类紧缺人才之一，物流企业对高职物流人才的需求大于供给，人才需求量很大，且呈逐年增长的趋势。在电子商务驱动下，我国的互联网+经济得到了迅猛发展，电子商务人才是未来五年人才缺口最多的行业之一。国家、省、市相继出台相关政策，对跨境电商和外贸行业从政府层面进行规划指导，并十分重视跨境电子商务商务的发展。把对跨境电子商务的指导性意见写入政府规划，跨境电商规模持续快速增长，使得人才需求较多。

（一）现代服务业-批发零售和租赁业

市场营销分属批发零售和租赁业，它作为现代服务业的批发零售细分行业，在山东省大力发展现代服务业和互联网经济的政策措施下，线上线下、网络营销、智慧营销发展迅猛，前景广阔。通过对部分山东省内市场营销人才需求的企业走访调研，社会经济发展对本专业人才的需求不断增加，人才需求旺盛。无论其所发布的职位数还是招聘总人数，均高居各行业榜首。特别是那些既懂传统营销的销售类、客户服务类、网络营销等岗位职业人才，在招聘市场上非常紧俏，区域经济发展亟需大量新型营销职业人才。

三、调研结论

电商物流目前正处在降本增效、提升服务的关键发展阶段，急需大批高度契合企业发展和岗位需求的技能型人才。培养掌握电商快递、

快运、仓配“多技能”的物流职业人才，为社会和行业企业培养高度契合行业企业岗位和学生职业发展的优秀人才，对助推国家关于“2020年基本建成现代职业教育体系”目标的实现，促进山东省现代物流业转型升级，提升山东省职业院校现代学徒制人才培养质量，具有重要意义。

商务贸易系应巩固夯实物流管理、电子商务、国际商务、市场营销等专业，扩大人才培养的认知边界，加强人才跨界融合能力，提升管理型人才培养质量和用人单位认可满意度，引导促进综合管理型和服务型人才在互联网和电商、生物医药、技术推广应用等行业就业。

在课程设计上，应以强化跨界融合型商务人才培养为目的，强化课程全面综合性为主导思想，物流管理、电子商务、国际商务、市场营销专业，在2020年课程设计上充分考虑到行业属性和就业市场，开设互联网类、电商类等基础课程作为平台上，对接智慧物流、跨境电商等行业发展新方向，开设专业的方向课作为补充。对高职学生的知识更为专业，技能要求高，职业素质、工匠精神要求更为增强。

表2 “互联网商贸”专业群课程设计方案

素质与基础学习 领域课程 (15门)	互联网商贸专业 群平台共享课程 (18门)	实习实训课程 (7门)	专业方向课程 (29门)
--------------------------	-----------------------------	----------------	-----------------

<p>思想道德修养与法律基础 形势与政策 毛泽东思想和中国特色社会主义理论体系概论 信息技术 大学英语 体育与健康 大学语文 军事理论 音乐鉴赏 大学生安全教育 公共选修课 军事技能 入学教育 劳育 社会实践与素质提升</p>	<p>职业素养课程（6门） 商务礼仪 沟通与表达 工匠精神与企业文化 职场素养与拓展训练 创新创业教育 职业生涯与就业指导</p> <p>专业基础课程（6门） 经济学基础 统计实务 商务办公自动化 客户关系管理 电子商务与现代物流 市场营销</p> <p>专业核心课程（6门） 电子商务 网络营销 电商物流配送实务 跨境电子商务运营实务 物流快递服务实务 电子商务运营管理</p>	<p>ERP实训 专业认识实习 职业体验实习 综合实训 毕业设计 跟岗实习 顶岗实习</p>	<p>物流管理专业（9门） 物流管理基础 仓储管理实务 条码技术与应用 物流企业管理规范 快递包装实务 运输组织与管理 物流成本管理 物流法律法规 物流信息管理</p> <p>国际商务专业（6门） 财经应用文写作 国际贸易理论与实务 外贸单证实务 进出口业务操作 外贸跟单实务 外贸函电</p> <p>电子商务专业（6门） 财经应用文写作 国际贸易理论与实务 Photoshop 网络信息采集与编辑 电子商务案例分析 移动媒体营销</p> <p>市场营销专业（8门） 消费者心理分析 市场调查与预测 网店策划经营 市场营销策划 推销实务 展示与陈列 茶艺 服装营销基础</p>
---	---	--	--

四、系专业（群）发展规划（2020-2022年）

（一）建设目标

面向淄博市数字经济转型发展，以助力发展淄博市现代服务业及六大赋能行动举措为宗旨，增强专业群的集聚效应和服务功能，实现人才培养供给侧和产业需求侧的有效融合。通过3年建设，将专业群打造成为复合型、创新型、发展型的高素质技术技能人才的培养高地和省内领先的“互联网商贸产教融合协同创新中心”，并成为培训本市退伍军人、农民工等的电商、物流技术技能的主力军；传承“尚变革，恶守常；重兼容，轻一统”的齐商文化精神，打造互联网商贸特色文化品牌。最终促进教育链、人才链与产业链、创新链有机衔接，为促进淄博市经济发展提供技术、研发、培训服务和优质人才资源支撑，助力精准扶贫、乡村振兴，以“引强、选优、助农、推旅”为理念汇聚新旧动能转换合力。

（二）建设思路

紧密对接淄博市经济发展现状，面向互联网商贸岗位群，遵循“对接区域产业、坚持产教融合、持续动态调整”的原则，引入“京东商服中心”等优质资源，与淄博市网商商会、淄博市专线物流协会等行业对接，与山东毛豆科技网络有限公司、山东新星集团等企业深度合作，共建“群（专业群）-行（行业协会）-企（市内企业）-特（农产品等）”合作育人和产学研合作平台，共同打造“淄博市名优特产品O2O供应链”、“淄博非遗文创直播基地”等，研究构建淄博市特色产品从上行、营销、到物流配送整套服务地方产业链的产教融合协同创新模式；对接跨境电商项目，同时通过建设“山东省跨境电商实训基地”，助力淄博“内陆港”建设；坚持“德技兼备、专创融合、齐商传承”的人才培养理念，构建以专业群为单元的人才培养和技术服务体系。通过创新人才培养模式，重构对接“1+X”证书的专业群课程体系，优化课程体系和教学资源建设，促进“三教”改革，打造高

水平教师教学创新团队，建设区域开放共享的高水平专业化产教融合实训基地，助力市内企业转型升级，主动服务山东省数字经济产业建设，助推淄博市电子商务产业走向省内领先。以下是各个专业的 2020 年 3 月人才调研情况：

市场营销专业 调查报告

一、调研情况

（一）数据来源

表 1 市场营销专业文件政策调研汇总表

序号	调研的文件、政策、院校资料名称
1	2020.01 中华人民共和国教育部令第 46 号《新时代高等学校思想政治理论课教师队伍建设规定》 2019.09 教育部办公厅等七部门《关于教育支持社会服务产业发展提高紧缺人才培养培训质量的意见》 2019.04 教育部等四部门印发《关于在院校实施“学历证书+若干职业技能等级证书”制度试点方案》 2019.02 中共中央、国务院印发《中国教育现代化 2035》 2019.01 《国务院关于印发国家职业教育改革实施方案的通知》（职教二十条）国发（2019）4 号 2018.02 教育部等六部门关于印发《职业学校校企合作促进办法》 2018.02 中共中央国务院关于全面深化新时代教师队伍建设改革的意见 2017.12 《国务院办公厅关于深化产教融合的若干意见》国办发（2017）95 号 2017.09 教育部关于进一步推进职业教育信息化发展的指导意见（教职成（2017）4 号）
2	2020.1 教育部 山东省人民政府《关于整省推进提质培优建设职业教育创新发展高地的意见》鲁政发（2020）3 号 2019.07 《山东省新旧动能转换促进条例》 2019.01 山东省人民政府办公厅《关于深化产教融合推动新旧动能转换的实施

	<p>意见》鲁政办发〔2019〕2号</p> <p>2018.12《关于办好新时代职业教育的十条意见》鲁教职发〔2018〕1号</p> <p>2018.11《关于全面深化新时代全省教师队伍建设的实施意见》（鲁发〔2018〕44号）</p> <p>2018.03《关于加快推进职业教育信息化发展的实施意见》鲁教职字〔2018〕12号</p> <p>2017.10《关于印发山东省“十三五”教育事业发展规划的通知》（鲁政发〔2017〕33号）</p> <p>2017.02 山东省教育厅 山东省财政厅《关于实施山东省职业教育质量提升计划的意见》</p>
3	淄博职业学院市场营销专业人才培养调研
4	日照职业技术学院市场营销专业人才培养调研

表2 市场营销专业行业企业调研汇总表

序号	行业资料名称、企业名称等
1	太平洋保险在线服务市场营销专业人才培养调研
2	信和地产市场营销专业人才培养调研
3	链家地产市场营销专业人才培养调研
4	圣迪奥时装市场营销专业人才培养调研
5	鲁南制药市场营销专业人才培养调研
6	敦煌网市场营销专业人才培养调研
7	淄博星辰快运（圆通速递）有限公司市场营销专业人才培养调研
8	淄博专线物流协会市场营销专业人才培养调研
9	山东新星集团有限公司市场营销专业人才培养调研
10	卓创资讯有限公司市场营销专业人才培养调研

表3 市场营销专业调研的高职院校列表

序号	高职院校名称
1	淄博职业学院

2	日照职业技术学院
3	烟台职业学院
4	山东商业职业技术学院
5	山东交通职业学院
6	山东工业职业学院

表 4 市场营销专业调研的毕业学生列表

序号	班级名称	学生姓名	工作岗位
1	12 服装营销	张凯丽	店长
2	12 服装营销	丁丹	营销经理
3	13 服装营销	白亚丽	店长
4	13 服装营销	赵迎晓	客服
5	13 服装营销	钟轩轩	行政主管
6	13 服装营销	郑凯	销售内勤
7	14 服装营销	赵丹丹	客服
8	15 服装营销	房雪慧	店长
9	15 市场营销	崔柳	店长
10	16 市场营销	高武汉	店长

(二) 数据分析 (行业、企业、学校、学生等分条目)

1. 从行业角度看

商业竞争日趋激烈,企业的生存与发展越来越倚重市场营销体系和营销策略。经过四十多年的发展,我国的市场经济已经完成了产品为主导时代向营销为主导时代的转变。营销模式对于企业的发展显得愈加重要,提高营销观念和营销运做水平已经成为国内企业发展战略的重中之重。一个企业营销运做水平的高低取决于营销队伍素质的高低,但优秀营销管理人才的匮乏却构成了制约企业发展的第一瓶颈。市场营销人才成为企业急需的稀缺性资源。

近年来,国家、省、市出台政策文件,大力推动传统批发零售的

转型升级，促进现代新零售、“互联网+流通”的健康快速持续发展。全国人才市场信息表明，市场营销类人才需求一直排在各地人才招聘数量的首位。根据 2019、2020 年以来最新的招聘信息表明，企业最难寻的人才是市场营销总监，众多知名企业百万年薪难聘市场营销总监。有猎头公司称，现在一个月最多能收到 10 个委托寻找市场营销总监的客户，他们开出的年薪多在 50 万元至 100 万元之间，但寻找合适人选实在很难。另据行业统计，目前我国有 8000 多万营销从业人员，其中约 80% 没有经过系统培训，这就形成了巨大的供需矛盾。

山东是一个经济大省。在工业企业转型升级发展的同时，作为现代服务业的批发零售细分行业，在山东省大力发展现代服务业和互联网经济的政策措施下，线上线下、网络营销、智慧营销发展迅猛，前景广阔。通过对部分山东省内市场营销人才需求的企业走访调研，社会经济发展对本专业人才的需求不断增加，人才需求旺盛。无论其所发布的职位数还是招聘总人数，均高居各行业榜首。特别是那些既懂传统营销的销售类、客户服务类、网络营销等岗位职业人才，在招聘市场上非常紧俏，区域经济发展亟需大量新型营销职业人才。

2. 从企业角度看

疫情期间，对现有合作企业通过微信、QQ、电话等访谈形式进行调研，也结合开展网上调研（山东省高校毕业生就业信息网、齐鲁人才网、淄博人才网、前程无忧等），了解企业进行市场营销人才需求的岗位、工作任务、规格要求、任职资格、招聘数量。由于互联网经济的快速发展，网络营销、新零售、新媒体营销发展迅速，基于大数据分析的智慧营销、精准营销正成为新的营销模式，之关联的销售类、客户服务类、网络营销等岗位人才需求旺盛，无论其所发布的职位数还是招聘总人数，均高居各行业榜首。如营销专员、市场专员、网络营销、客服、新媒体营销等岗位，要求既懂传统营销，又了解营销新模式的人才，既有理论知识，更有创新思维的在招聘市场上非常紧俏。企业选用用人时，不仅注重学历，更注重其实践操作技能和经验，以及对所在行业及其产品是否了解。

3. 从学校角度看

通过对我院和淄博职业学院、山东商业职业技术学院、日照职业技术学院等兄弟院校了解的情况来看，每年报考该专业的考生都很多，招生计划完成得很好，报名人数居各专业前列。毕业生就业市场容量大，前景广阔，多年来一直供不应求，毕业生供求比长期保持在 1:3 以上，就业率达到 99%以上，社会满意率 97%以上。

本专业双师型素质教师较多，任课教师中级职称居多、企业经历偏少。但日职和淄职开展营销专业较早，校企合作较深入，先后获得省级特色专业、教学团队等荣誉称号。例如淄博职业学院，最早建设了《市场营销实务》国家精品课程，承担了山东省现代学徒制库等质量工程建设任务，发展基础好。从近四年的专业招生数量来看，一般在 150-200 人。

4. 从学生角度看

毕业生职业发展迅速，毕业一年以上就能担任业务经理、主管，工作岗位与专业关系对口率高，在合作企业就业的学生多，就业发展良好。职业资格证多是助理营销师，用人单位非常看重学生的实践推销和营销技能和创新发展能力。

（三）社会经济发展对本专业人才的需求状况及趋势，行业、产业和用人单位对专业人才在数量、知识、能力和素质等方面的诉求

1. 市场营销类岗位需求持续强劲。市场营销专业是一个宽口径专业，社会对市场营销专业人才的需求也会越来越多，人才需求量很大，且呈逐年增长的趋势。从山东人才网近几年企业对人才的需求看，市场营销类岗位需求持续强劲，营销人才年年都是“职场红人”。统计显示，2019 年，七成多的招聘单位拥有市场营销类人才需求，其需求量占职位需求总量的 16.60%，位于职位需求榜首。其中快速消费品营销岗位需求比例较大，占营销类需求总量的 62%以上。然而该类职位签约率却不尽如人意，仅约 36%，明显低于平均签约率 42%，显示职业人才供给远远满足不了社会需求。

2. 用人单位选人用人更趋实用适用。企业招聘选用市场营销专业

人才时，70%的岗位要求大专学历，不再片面强调高学历，更注重求职者的实践操作职业技能、工作经验以及从业经历，对求职者实际工作能力和综合素质的考察力度继续加大。同时，毕业生职业发展迅速，毕业一年以上就能担任业务经理、主管，工作岗位与专业关系对口率高，在合作企业就业的学生多，就业发展良好。

3. 合作企业注重人才的实践技能、爱岗敬业和创新思维的培养和应用。进入网络经济、网上消费时代以来，全国生产流通、批发零售等服务业发展迅速，服务业对经济增长贡献率接近60%。营销、策划、网络营销等相关岗位，对人才需求量年均500万人以上，对高职人才需求200万人以上。网络营销、互联网线上线下营销新模式的快速发展，对高职学生的新营销知识更为专业，技能要求高，职业素质、工匠精神、创新意识要求更为增强。

（四）现有专业（专业方向）毕业生就业面向的岗位（群）分布情况；毕业生的发展情况及对人才培养方案的适应情况

经过调研分析，本专业就业岗位定位于面向山东省及周边地区的各类生产商贸、电子商务、纺织服装企业，从事营销策划、市场开发、销售管理、客户服务等岗位工作。

表 1-1 目标岗位群分析表

岗位群	具体工作岗位	主要工作内容
市场推广	1、营销专员 2、客服专员 3、市场专员 4、销售代表 5、区域经理	1、能准确判断顾客的需要，灵活运用各种推销模式，灵活处理各种异议并应用各种谈判技巧促成交易成功的能力； 2、具备灵活处理与顾客关系的能力； 3、能为企业进行客户关系的建立与维护、客户的分级管理、客户满意度管理、客户忠诚管理； 4、能够根据企业要求确定市场调研目标、设计调查方案、组织实地调查、统计分析结果、撰写出书面调查报告； 5、能完成市场环境、市场需求和供给、市场行情、市场销售等方面的调研； 6、能制定销售人员的任务和效益指标、确定销售人员的报酬、为销售人员制定竞争激励措施，正确实施业绩考核等； 7、具备对销售过程、销售现场管理、销售

		收入回款和销售费用的初步管理能力； 8、协调产品陈列和补货； 9、对现场服务规范及时督导跟进。
营销管理	1、企划师 2、陈列师 3、运营经理 4、营销策划	1、能为企业或企业具体产品进行目标市场细分并确定市场定位,进而进行市场竞争策划、产品策划、促销策划等活动,为企业形象、公关等内容进行策划; 2、对各家店铺商品的分析、调配制定陈列和销售计划;对陈列方案的制定,实际操作、维护、监督;店铺陈列实操培训; 3、修订及执行与日常运营相关的制度体系、业务流程;策划推进及组织协调公司重大运营计划、进行市场发展跟踪和策略调整;建立规范、高效的运营管理体系并优化完善;制定公司运营标准并监督实施;制定公司运营指标、年度发展计划,推动并确保营业指标的顺利完成;制定运营中心各部门的战略发展和业务计划,协调各部门的工作,建设和发展优秀的运营队伍。

2. 毕业生的发展情况及对人才培养方案的适应情况

通过对近五年毕业生的调研,毕业生职业发展迅速,毕业一年以上就能担任组长、店长,工作岗位与专业关系对口率高,在合作企业就业的学生较多,就业发展良好。对人才培养方案的适应方面,建议增加新媒体营销等知识和实践环节、营销实战和沟通训练等课程。

(五) 同类型院校相同专业近三年在人才培养目标、数量及模式、教学内容与课程体系、教学方法与手段、教学管理等方面的优势与特色,改革和创新的做法与经验

通过对兄弟院校的调研发现,很多院校在探索产教融合校企协同育人机制,创新现代学徒制培养模式,积极开展“1+X”职业技能等级证书制度试点,构建校企合作育人的人才培养模式,基于行业企业实际岗位需求进行职业人才培养,实现企业岗位需求无缝对接。

建议进行教学内容的优化与课程体系的重建,置入“1+X”职业技能等级培训和考核内容,实行课岗融合,突出实践技能培养,深化信息化课程改革教学手段,提高人才培养质量。

（六）现行人才培养方案的运行现状、存在的问题及解决措施与建议

现行人才培养方案的运行现状总体适应人才培养需要，但存在着一下问题：一是与智慧营销、新媒体营销等营销新理念和新岗位要求不一致的情况，需要更新课程和相关教学内容、资源，置入智慧营销、新媒体营销等营销新理念、新方法；二是积极开展“1+X”职业技能等级证书制度试点，将呼叫中心客户服务与管理、网店运营与推广等职业技能等级标准和培训考核，置入课程体系和相关课程；三是在课程模块中，在大二、大三，增加行业企业产品或服务等的课岗一体化课程模块学习和训练内容，如汽车营销、地产营销、店铺营销、新媒体营销、精准营销、数字营销、快消品营销、药品营销等内容，边实践，边学习，校企合作一体化育人。

二、调研结论

（一）本专业人才培养的定位

本专业定位于市场推广类和营销管理类两个岗位群，重点服务淄博和山东省各地市，辐射长三角等主要沿海城市，面向生产、商贸、纺织服装、互联网营销等行业企业，培养适应互联网营销思维的营销策划、市场开发、销售管理、客户服务等岗位工作，具有市场分析能力、营销策划能力、产品销售能力、客户管理能力，培养能胜任营销、策划客服等中基层管理岗位，适应互联网线上线下新营销、智慧营销需求的高素质技术技能型专门人才。

（二）人才培养目标

依托互联网商贸省级品牌专业群，培养思想政治坚定、德技并修、全面发展，适应社会主义市场经济建设和发展需要，具有遵纪守法、爱岗敬业、团结协作等职业道德素质，掌握市场营销专业所必备的基本知识和操作技能，具备呼叫中心客户服务与管理等“1+X”职业技能（中级）职业能力要求，面向山东省及周边地区生产、商贸、互联网营销等行业企业，具有互联网营销、智慧营销、精准营销、新媒体

营销等创新思维和意识，具备市场分析能力、营销策划能力、产品销售能力、客户管理能力，适应智慧营销、客服等中基层管理岗位需要的高素质技术技能人才。

（三）培养规格

1. 素质要求

具有正确的世界观、人生观、价值观。坚决拥护中国共产党领导，树立中国特色社会主义共同理想，践行社会主义核心价值观，具有深厚的爱国情感、国家认同感、中华民族自豪感；崇尚宪法、遵守法律、遵规守纪。

具有良好的身体和心理素质，有切合实际的生活目标和个人发展目标，正确看待现实，主动适应环境；有正常的人际关系，能处理好友谊与爱情关系；积极参加体育锻炼和有益活动，达到大学生体质健康合格标准。

具有为人正直、诚实守信、不谋私利、廉洁自律的道德品质，以及认真负责、爱岗敬业的敬业精神和责任意识，爱护环境、讲究卫生、文明礼貌，坚持公平、公正的工作原则，保守职业秘密。

具有正确的择业观、健康的择业心态和勤劳务实、吃苦耐劳的职业态度和职业精神，树立高度的事业心、自信心、责任感和风险意识，工作严谨、认真、细致，热爱集体，团结协作，文明生产。

2. 知识要求

（1）职业知识

职业素养和职场礼仪知识、办公自动化知识、信息技术知识、法律知识、电子商务知识等。

（2）专业知识

市场调查和分析知识、营销策划知识、产品销售知识、客户服务知识、沟通与表达知识、网络营销知识、网店策划经营知识等。

3. 能力要求

（1）职业通用能力

口语和书面表达能力，解决实际问题的能力，终身学习能力，信

息技术应用能力，独立思考、逻辑推理、信息加工能力，英语应用能力、法律应用能力等。

(2) 专业技术技能

市场调研与分析能力，市场推广和开发能力，营销策划与管理能力，产品销售能力，客户服务与管理能力，沟通与表达能力，网络营销与管理能力，网店策划经营能力等。

(四) 课程体系设置

积极开展“1+X”职业技能等级证书制度试点，将呼叫中心客户服务与管理、网店运营与推广等职业技能等级标准和培训考核，置入课程体系和相关课程；将新媒体营销、智慧营销、精准营销、数字营销等营销新模式、新思想、新方法，新理念，置入课程体系和相关课程；在课程模块中，在大二、大三，增加行业企业产品或服务等的课岗一体化课程模块学习和训练内容，如汽车营销、地产营销、店铺营销、快消品营销、药品营销等内容，边实践，边学习，校企合作一体化育人。

17 门素质与基础学习领域课程	11 门专业核心和方向课程	20 门其他课程
思想道德修养与法律基础 形势与政策 毛泽东思想和中国特色社会主义理论体系概论 信息技术 大学英语 体育与健康 大学语文 军事理论 音乐鉴赏（公共选修课） 大学生职业发展与就业指导（也是互联网商贸专业群平台课程） 创新创业教育（也是互联网	6 门专业核心课程： 市场营销*（也是互联网商贸专业群平台课程） 客户关系管理*（也是互联网商贸专业群平台课程） 网络营销*（也是互联网商贸专业群平台课程） 市场调查与预测* 推销实务* 展示与陈列* 5 门专业方向课程： 消费者心理分析	其它 13 门互联网商贸专业群平台课程 经济学基础 工匠精神与企业文化 沟通与表达 商务礼仪 电子商务* 物流快递服务实务 电子商务与现代物流 电商物流配送实务* 商务办公自动化 统计实务 电商运营管理实务* 跨境电子商务运营实务*

商贸专业群平台课程) 大学生安全教育 公共选修课 军事技能 入学教育 劳育 社会实践与素质提升	网店策划经营 市场营销策划 茶艺 服装营销基础	职业素养与拓展训练 7 门实习实训课程： 专业认识实习 ERP 实训 职业体验实习 综合实训（“1+X”职业技能等级培训与考核） 毕业设计 跟岗实习 顶岗实习
--	----------------------------------	--

（五）对标高职院校和专业

对标淄博职业学院、山东商业职业技术学院的市场营销专业。他们专业办学理念超前，优秀教学和科研成果多。有省级、国家级教学指导方案、精品资源共享课程、国家资源库、现代学徒制等资源进行学习。

三、调研收获与建议

（一）调研的主要收获与体会

本次调研更加了解了专业服务方向，明确了专业建设及培养规格要求，结合企业调研分析，对于该专业人才培养目标定位更加明确，突出自身特色，吸收先进理念，不断完善人才培养方案，优化课程体系，培养优秀的互联网模式下新媒体营销、智慧营销、精准营销、数字营销人才很有指导意义。

（二）思考与建议

今后要定期进行研讨，分析职业教育发展新理念、新要求，以及行业企业、相关产业发展动态，掌握人才需求变化，学习先进做法，推进校企一体化办学，探索现代学徒制和行业职业技能等级试点，动态调整专业学习领域课程，对接职业核心能力和目标岗位需求，提升培养质量。

物流管理专业调查研究报告

一、调研情况

(一) 数据来源

表 1 物流管理专业文件政策调研汇总表

序号	调研的文件、政策、院校资料名称
1	2020.01 中华人民共和国教育部令第 46 号《新时代高等学校思想政治理论课教师队伍建设规定》 2019.09 教育部办公厅等七部门《关于教育支持社会服务产业发展提高紧缺人才培养培训质量的意见》 2019.04 教育部等四部门印发《关于在院校实施“学历证书+若干职业技能等级证书”制度试点方案》 2019.02 中共中央、国务院印发《中国教育现代化 2035》 2019.01 《国务院关于印发国家职业教育改革实施方案的通知》（职教二十条） 国发〔2019〕4 号 2018.02 教育部等六部门关于印发《职业学校校企合作促进办法》 2018.02 中共中央国务院关于全面深化新时代教师队伍建设改革的意见 2017.12 《国务院办公厅关于深化产教融合的若干意见》国办发〔2017〕95 号 2017.09 教育部关于进一步推进职业教育信息化发展的指导意见（教职成〔2017〕4 号）
2	2019.04 国家标准《电子商务冷链物流配送服务管理规范》（征求意见稿） 2019.02 《关于推动物流高质量发展促进形成强大国内市场的意见》 2018.12 《快递业绿色包装指南（试行）》 2018.12 《国家物流枢纽布局和建设规划》 2018.11 邮件快件实名收寄管理办法 2018.10 快递业务经营许可管理办法 2018.10 第十届全国职业院校物流专业教学研讨会

	<p>2018.03 李克强签署国务院令公布《快递暂行条例》</p> <p>2018.02 教育部等六部门关于印发《职业学校校企合作促进办法》</p> <p>2018.01 国务院办公厅关于推进电子商务与快递物流协同发展的意见</p> <p>2017.09 国务院办公厅关于深入实施“互联网+流通”行动计划的意见</p>
3	<p>2020.1 教育部 山东省人民政府《关于整省推进提质培优建设职业教育创新发展高地的意见》 鲁政发〔2020〕3号</p> <p>2019.07 《山东省新旧动能转换促进条例》</p> <p>2019.01 山东省人民政府办公厅《关于深化产教融合推动新旧动能转换的实施意见》鲁政办发〔2019〕2号</p> <p>2018.12 《关于办好新时代职业教育的十条意见》鲁教职发〔2018〕1号</p> <p>2018.11 《关于全面深化新时代全省教师队伍建设的实施意见》（鲁发〔2018〕44号）</p> <p>2018.03 《关于加快推进职业教育信息化发展的实施意见》鲁教职字〔2018〕12号</p> <p>2017.10《关于印发山东省“十三五”教育事业发展规划的通知》（鲁政发〔2017〕33号）</p> <p>2017.02 山东省教育厅 山东省财政厅《关于实施山东省职业教育质量提升计划的意见》</p>
4	<p>2016.12 快递业发展“十三五”规划</p> <p>2015.10 国务院关于促进快递业发展的若干意见</p> <p>2018.12 山东省人民政府办公厅《关于推进电子商务与快递物流协同发展的实施意见》鲁政办发〔2018〕36号</p> <p>2017.01 山东省人民政府印发《关于促进邮政和快递服务业发展的实施意见》鲁政发〔2017〕1号</p> <p>2015.11 山东省人民政府办公厅《关于转发省经济和信息化委山东省物流业转型升级实施方案(2015—2020年)的通知》鲁政办字〔2015〕205号</p> <p>2016.03 淄博市人民政府办公厅《关于印发淄博市物流业转型升级实施方案(2015-2020年)的通知》淄政办字〔2016〕34号</p>

表 2 物流管理专业行业企业调研汇总表

序号	行业资料名称、企业名称等
1	顺丰速运有限公司物流管理专业人才培养调研
2	百世物流有限公司物流管理专业人才培养调研
3	荣庆物流有限公司物流管理专业人才培养调研
4	心怡物流有限公司物流管理专业人才培养调研
5	天地华宇物流有限公司物流管理专业人才培养调研
6	山东云鸟物流供应链管理有限公司物流管理专业人才培养调研
7	淄博星辰快运（圆通速递）有限公司物流管理专业人才培养调研
8	淄博专线物流协会物流管理专业人才培养调研
9	山东新星集团有限公司物流管理专业人才培养调研
10	佳怡物流有限公司物流管理专业人才培养调研

表 3 物流管理专业调研的高职院校列表

序号	高职院校名称
1	淄博职业学院
2	山东工业职业学院
3	日照职业技术学院
4	烟台职业学院
5	山东外事翻译职业学院

表 4 物流管理专业调研的毕业生列表

序号	班级名称	学生姓名	工作岗位
1	06 物流管理二班	毕凯强	快运运营经理
2	06 物流管理二班	丁见	货运运营经理
3	07 物流管理一班	张志男	仓储经理
4	07 物流管理一班	杨勇	运输经理
5	08 物流管理一班	张兆华	行政专员

6	09 物流管理二班	郑凯月	财务经理
7	10 物流订单班	李佳钰	运营经理
8	11 物流管理	李亚亚	运输调度
9	12 物流管理	刘文娟	行政主管
10	13 物流管理二班	孙彤彤	公司经理
11	13 物流管理一班	高彬	营业部经理
12	14 物流顺丰班	郭士凯	点部主管
13	14 物流顺丰班	宋伟	点部主管
14	15 物流管理一班	林慧	拣货组长
15	15 物流百世班	刘彩芳	客服专员
16	15 物流百世班	杨淑敏	客服主管
17	16 物流管理一班	刘忠义	储备网点主管

（二）数据分析（行业、企业、学校、学生分条目）

1. 从行业角度看

根据对物流行业发展调研数据发现，近年来物流业发展迅速，尤其是快递业。

（1）全国物流产业的基本情况

物流业是我国重点发展的 10 大支柱产业之一，也是山东省重点发展的生产型服务业。物流行业规模庞大，2018 年全社会物流总额保持平稳增长，全国社会物流总额 283.1 万亿元。截止 2019 年，全国共有物流相关法人单位 40 万家左右，从业人员超过 5000 万人，预计社会物流总额近 300 万亿元，继续保持增长态势，同比增长 6.2%。在电商迅猛发展的推动下，以快递引领的电商物流发展迅速，2018 年，快递业务总量连续五年稳居世界第一，累计完成 12345.2 亿元，同比增长 26.4%。电商物流目前正处在降本增效、提升服务的关键发展阶段，急需大批高度契合企业发展和岗位需求的技能型人才。培养掌握电商快递、快运、仓配“多技能”的物流职业人才，为社会和行业企业培养高度契合行业企业岗位和学生职业发展的优秀人才，对助

推国家关于“2020年基本建成现代职业教育体系”目标的实现，促进山东省现代物流业转型升级，提升山东省职业院校现代学徒制人才培养质量，具有重要意义。

（2）山东省物流产业基本情况

物流业也是山东省重点发展的生产型服务业。2018年以来，山东省充分发挥产业优势，紧抓国家政策，推出了一系列助力措施，促进物流业降本增效、供应链创新与应用，物流业保持了稳中有进的发展态势，发展水平和竞争能力显著提高，对经济转型和产业升级发挥了重要的支撑保障作用。

2018年，山东省物流行业运行呈现出稳中有进的态势，全省实现社会物流总额21.8万亿元，同比增长7.1%，其中货物物流总额排名前三位的是青岛、临沂和济南。山东省邮政快递行业发展迅速，行业业务收入累计完成347.94亿元，同比增长24.58%；业务总量累计完成528.44亿元，同比增长34.5%。

但山东省物流业也存在很多问题：如物流运行成本较高、专业化和精细化服务水平不高、物流基础设施配套服务功能不完善、物流发展环境建设有待于优化等。

按照山东省经济和信息化委员会制定的《山东省物流业转型升级实施方案(2015-2020年)》，我省将通过降低物流成本，提高物流效率，推进物流服务体系建设和推动物流业转型升级。需要大批掌握物流操作和管理技能的高素质人才。

2. 从企业角度看

通过对主要合作企业的调研发现，近年来近10家物流快递企业密集上市，筹集资金扩张发展，亟需大批吃苦耐劳、技能熟练、素质优良的物流运输、仓储配送、快递服务的高素质技术技能人才。省内物流企业每年需求量10余万人，我院的主要合作企业每年需求1000人以上。

3. 从学校角度看

通过对5家同类院校的调研发现，本专业双师型素质教师较多，

任课教师中级职称居多、企业经历偏少。但由于校企合作较深入，多数学校获得省级特色专业、教学团队等荣誉称号，淄博职业学院承担了快递运营管理专业国家教学资源库等质量工程建设任务，发展潜力大。近四年的专业招生数量，一般在 100-150 人。

4. 从学生角度看

毕业生职业发展迅速，毕业一年以上就能担任组长、主管，工作岗位与专业关系对口率高，在合作企业就业的学生多，就业发展良好。职业资格证书多是快递员，用人单位非常看重学生的动手能力、实践技能和创新发展能力。

（三）社会经济发展对本专业人才的需求状况及趋势，行业、产业和用人单位对专业人才在数量、知识、能力和素质等方面的诉求

物流业范围很广，涉及交通运输、仓储配送、快递服务等细分领域。物流人才作为我国 12 类紧缺人才之一，物流企业对高职物流人才的需求大于供给，人才需求量很大，且呈逐年增长的趋势。其中仓储、货运、快递相关岗位，全国对人才需求量年均 600 万人以上，对高职人才需求 300 万人以上。对高职学生的知识更为专业，技能要求高，职业素质、工匠精神要求更为增强。

我们通过网上调研和微信、QQ、电话联系主要合作企业等，对山东、京津唐、长三角等主要发达地区的相关物流协会、各级政府部门、重点合作企业（京东物流、顺丰速运、百世物流、心怡物流、圆通速递、荣庆物流、新星集团等），以及物流协会和部分高职院校的调研和分析，关于山东及周边物流企业岗位现状和人才需求情况，得出了以下调查数据：

表 1-1 主要企业人才需求情况

序号	调查单位	2020 年岗位人才需求数量（单位：人）			薪资水平 （元/月）
		基层作业岗位	基层管理 岗位	中层管理 岗位	
1	山东佳怡物流有限公司	物流操作员（50-80）、仓管员（20-25）、业务员（20-50）、	主管、专员、店长、业务经理等（20-25）	分公司（部门） 经理 （10-15）	初级： 1800-3000 基层管理： 3000-4000

		调度员(10-12)、物流信息员(20-30)、采购员(4-6)、财务(20-30)、成本核算(10-15)			中层管理： 4000-10000
2	百世物流科技(中国)有限公司	物流操作员(20-30)、仓管员(10-15)、配送员(20-30)、物流信息员(10-15)	主管、店长、业务经理等(15-20)	分公司(部门)经理(3-5)	初级： 2500-3000 基层管理： 3000-5000 中层管理： 5000-10000
3	山东圆通速递有限公司	快递业务员(20-30)、分拣员(30-50)、采购员(1-2)、财务(3-5)、客服(8-10)	主管、业务经理等(5-8)	分公司(部门)经理(2-3)	初级： 2500-3000 基层管理： 3000-4000 中层管理： 4000-7000
4	心怡科技物流有限公司	物流操作员(50-80)、仓管员(10-15)、配送员(20-30)、物流信息员(10-12)、采购员(5-8)	基层主管或经理等(10-15)	中层经理(5-8)	基层作业： 3000-4000 基层管理： 4000-6000 中层管理： 6000-9000
5	潍坊顺丰速运有限公司	物流信息员(5-10)、仓管员(20-30)、收派员(10-15)、分拣员(5-8)、客服(10-15)	主管、业务经理等(10-15)	分公司(部门)经理(5-6)	初级： 2600-4000 基层管理： 4000-6000 中层管理： 6000-8000
6	山东新星集团	理货员(10-20)、仓管员(10-15)、配送管理员(10-15)	主管、店长、业务经理等(5-6)	分公司(部门)经理(3-4)	初级： 2300-3000 基层管理： 3000-4000 中层管理： 4000-6000
7	青岛华宇物流有限公司	物流信息员(5-10)、仓管员(10-20)、业务员(10-15)、网点财务(10-15)、物流操作员(5-8)、调度员	主管、店长、业务经理等(10-15)	分公司(部门)经理(4-5)	初级： 2300-2900 基层管理： 3000-4500 中层管理： 4500-6000

		(3-5)、统计员 (3-5)			
8	淄博专线物流协会	物流会计信息员 (10-15)、业务员 (10-20)、运输 调度员(5-10)、 仓管员(10-15)	主管、业务 经理等 (5-8)	分公司 (部门) 经理 (3-4)	初 级 : 2000-2500 基层管理 : 2500-5000 中层管理 : 5000-8000
9	山东云鸟物流有限公司	物流会计信息员 (5-10)、业务员 (10-25)、运输 调度员(3-5)	主管、业务 经理等 (5-8)	分公司 (部门) 经理 (2-3)	初 级 : 2000-2500 基层管理 : 2500-5000 中层管理 : 5000-8000
10	邮政速递淄博分公司	物流信息员 (5-10)、配送员 (5-8)	主管、经理 等(4-5)	分公司 (部门) 经理 (2-3)	初 级 : 1500-2000 基层管理 : 2000-3000 中层管理 : 3000-5000
11	北京京东物流有限公司	物流分拣员 (30-50)、配送 员(20-30)	主管、经理 等(4-5)	分公司 (部门) 经理 (2-3)	初 级 : 2500-3000 基层管理 : 3000-5000 中层管理 : 5000-7000
12	荣庆物流供应链有限公司	物流信息员 (5-10)、操作员 (5-10)、仓管员 (5-8)、财务 (10-15)、运输 调度员(10-12)、 业务员(10-20)、 采购员(3-5)	主管、业务 经理等 (5-8)	分公司 (部门) 经理 (2-3)	初 级 : 1800-2500 基层管理 : 3000-4500 中层管理 : 5000-7000

通过对上述调查数据的分析,主要合作企业在山东省内高职学生需求量大,最缺乏的是物流操作员、物流业务员、仓管员、分拣员、快递员、客服、运输调度等一线岗位操作及中基层管理人才。

企业选用物流管理专业人才时,招聘单位人才70%的岗位要求大专以上学历,不再片面强调高学历,更注重求职者的实践操作职业技能、工作经验以及从业经历,对求职者实际工作能力和综合素质的考察力

度继续加大。同时，毕业生职业发展迅速，毕业一年以上就能担任班组长、主管，工作岗位与专业关系对口率高，在合作企业就业的学生多，就业发展良好。大专学历的物流专业毕业生工作 2-3 年后月薪可达 6000 元以上。未来 5 年，随着物流企业数量和规模的扩张，人才需求量将继续上升，待遇将继续提高，高职物流管理专业学生就业前景广阔。

（四）现有专业（专业方向）毕业生就业面向的岗位（群）分布情况；毕业生的发展情况及对人才培养方案的适应情况

1. 目标市场分析

目前我国民营物流企业数量众多，发展迅速，是物流行业中最具活力的一类企业，在物流产业中正发挥越来越大的支撑作用，也是高职人才需求最多的物流企业。特别是公路货运企业、电商快递企业、仓储配送企业，市场需求量大、发展快，我们将人才培养的目标市场主要定位于公路货运、电商物流等的民营企业。

由于这些企业，尤其是成长型的大中型民营公路物流企业快速扩张，在各个区县均设有营业网点或分公司，对物流业务主管等基层管理岗位的需求量很大，比例大约为企业员工总数的 20%-30%。目前这些物流企业工作条件相对艰苦，特别需要素质高、技能性强、自身定位准确的高职物流管理等相关专业学生。

2. 目标岗位群分析

经过调研分析，本专业就业岗位定位于立足鲁中、辐射山东省物流企业及环渤海地区，重点服务山东省公路快运、仓储配送、快递等第三方物流企业，分为公路快运、电商快递、仓储配送三个岗位群，培养从事仓储配送、物流运输、电商业务、物流营销、物流财务与成本核算等基、中层管理工作的高素质技术技能业务骨干和基层职业经理。

选取目标岗位群的理由：从调研分析的情况来看，基于智慧物流的电商快递、公路快运和仓储配送发展迅速，物流企业最缺乏的是智慧物流营销、物流操作、物流财务、物流信息、仓管、快递、配送等

高素质技术技能人才和业务主管。具体目标岗位群分析情况如下表1-2。

表 1-2 目标岗位群分析

目标岗位群	目标岗位	主要工作任务
公路快运	快运运营主管	运输调度、车辆管理、货物堆载、配载及管理、信息技术及设备管理、分拨配送管理等
	快运经营主管	快运市场预测和营销策划、市场调查与开发、客户维护和管理, 产品管理、客户沟通和维护管理、价格管理和成本控制、经营核算
	快运客服主管	快运客户服务关系管理、物流业务往来、顾客投诉处理、问题件处理、客户订单查询、快递等工作正确度调查等
	快运财务主管	快运数据统计与分析、财务处理、成本核算等基础作业和管理
仓储配送	仓储主管	仓储计划、收货、入库、理货、补货、盘点、发货、库存管理、退货等货物出入库管理, 仓储设备操作及管理, 信息技术应用、成本核算、统计和管理等
	配送主管	配送计划、库存控制、订单处理、补货、拣货、包装复核、车辆调度、配载、发货、配送等作业与管理
	财务主管	仓储配送财务数据统计、分析处理、成本核算等基础作业和管理
	客服主管	仓储配送客户服务、信息统计、供应商管理、客户投诉处理等
电商快递	快递经营主管	市场开发管理、快递定价、产品管理、订单处理、信息管理、业务谈判、合同管理、供应商管理、经营核算、数据统计分析管理
	快递运营主管	电商快件收取、分拨分拣、中转运输、配送、派件, 质量管理等
	快递财务主管	财务处理、成本核算、数据统计分析等基础作业和管理
	快递客服主管	客户服务、信息统计、客户管理、客户投诉处理等

3. 毕业生的发展情况及对人才培养方案的适应情况

通过对近五年毕业生的调研, 毕业生职业发展迅速, 毕业生职业发展迅速, 毕业一年以上就能担任组长、主管, 工作岗位与专业对口率高, 在合作企业就业的学生多, 薪资高, 晋升发展快。对人才培养

方案的适应方面，毕业生建议增加智慧物流前沿知识和实习实训等实践环节或课程。

（五）同类型院校相同专业近三年在人才培养目标、数量及模式、教学内容与课程体系、教学方法与手段、教学管理等方面的优势与特色，改革和创新的做法与经验

通过对兄弟院校的调研发现，很多院校在探索产教融合校企协同育人机制，创新现代学徒制培养模式，积极开展“1+X”职业技能等级证书制度试点，构建校企合作育人的人才培养模式，加强技能培养和工匠精神培育、职业人才培养，实现企业岗位需求无缝对接。

建议基于行业企业实际岗位需求和职业技能需要，进行教学内容的优化与课程体系的重构，置入“1+X”快递运营或物流管理职业技能等级培训和考核内容，实行课岗融合，突出实践技能培养，深化信息化课程改革教学手段，提高人才培养质量。

（六）现行人才培养方案的运行现状、存在的问题及解决措施与建议

现行人才培养方案的运行现状总体适应人才培养需要，但存在着与快递企业、货运企业岗位要求不完全不一致的情况，智慧物流等相关新技术、新理念、新方法体现不多，课岗一体化课程开发和教育教学深度广度不够。

为此，一是，需要将智慧物流有关新理念、新方法、新技术和新岗位要求等内容置入课程模块化设计和教学中，动态更新课程和相关教学内容、资源，推广数字化教学手段，提高教育教学质量；二是积极开展“1+X”职业技能等级证书制度试点，将快递运营、物流管理等职业技能等级标准和培训考核，置入课程体系和相关课程；三是在课程模块中，在大二、大三，增加物流行业企业产品或服务等的课岗一体化课程模块学习和训练内容，边实践，边学习，校企合作一体化育人。

二、调研结论

（一）人才培养定位

重点服务鲁中及山东省，面向大中型公路快运、电商快递物流、仓储配送等第三方物流企业，培养能胜任智慧物流营销、运输调度、仓储配送、快递服务、财务和成本核算、物流信息管理等运营和管理岗位，培养高素质技术技能型业务骨干和基、中层职业经理。

（二）人才培养目标

依托互联网商贸省级品牌专业群，培养思想政治坚定、德技并修、全面发展，适应社会主义市场经济建设和发展需要，具有遵纪守法、爱岗敬业、团结协作等职业道德素质，掌握现代物流作业及管理等相关知识，具备货物运输、仓储配送、快递服务等基础作业和管理技能和技术技能，面向交通运输、仓储和邮政业等服务领域，重点服务鲁中及山东省物流企业，培养从事公路快运、仓储配送、电商快递等智慧物流基层作业与管理工作的的高素质技术技能型人才。

（三）培养规格

1. 素质要求

具有正确的世界观、人生观、价值观。坚决拥护中国共产党领导，树立中国特色社会主义共同理想，践行社会主义核心价值观，具有深厚的爱国情感、国家认同感、中华民族自豪感；崇尚宪法、遵守法律、遵规守纪。

具有良好的身体和心理素质，有切合实际的生活目标和个人发展目标，正确看待现实，主动适应环境；有正常的人际关系，能处理好友谊与爱情关系；积极参加体育锻炼和有益活动，达到大学生体质健康合格标准。

具有为人正直、诚实守信、不谋私利、廉洁自律的道德品质，以及认真负责、爱岗敬业的敬业精神和责任意识，爱护环境、讲究卫生、文明礼貌，坚持公平、公正的工作原则，保守职业秘密。

具有正确的择业观、健康的择业心态和勤劳务实、吃苦耐劳的职业态度和职业精神，树立高度的事业心、自信心、责任感和风险意识，工作严谨、认真、细致，热爱集体，团结协作，文明生产。

2. 知识要求

(1) 职业知识

职业素养和职场礼仪知识、文秘办公自动化知识、信息技术知识、法律知识、电子商务知识等。

(2) 专业知识

市场营销知识、仓储管理知识、配送管理知识、运输管理知识、快递业务知识、物流信息知识、物流成本核算和经济统计知识等

3. 能力要求

(1) 职业通用能力

口语和书面表达能力，解决实际问题的能力，终身学习能力，信息技术应用能力，独立思考、逻辑推理、信息加工能力，英语应用能力、法律应用能力等。

(2) 专业技术技能

物流营销和客户管理服务能力，货物运输与组织管理能力，仓储、配送组织与管理能力，快递服务与管理能力，物流统计与成本核算管理能力，条码等信息技术运用与管理能力。

(四) 课程体系设置

积极开展“1+X”职业技能等级证书制度试点，将快递运营、物流管理等职业技能等级标准和培训考核，置入课程体系和相关课程；将智慧物流、精益物流、物流供应链大数据分析等现代智慧物流的新技术、新思想、新方法，新理念，置入课程体系和相关课程；在课程模块中，在大二、大三，增加物流行业企业的课岗一体化课程模块学习和训练内容，如：与京东物流、顺丰速运、百世物流、心怡物流、圆通速递等重点合作企业联合开发和运用基于大数据的智慧快递、智慧快运、仓配一体化、供应链运营等模块内容，置入到工学结合的课程模块化教学和实习实训中，边实践，边学习，校企合作一体化育人。

17 门素质与基础学习领域课程	11 门专业核心和方向课程	20 门其他课程
-----------------	---------------	----------

<p>思想道德修养与法律基础 形势与政策 毛泽东思想和中国特色社会主义理论体系概论 信息技术 大学英语 体育与健康 大学语文 军事理论 音乐鉴赏（公共选修课） 大学生职业发展与就业指导（也是互联网商贸专业群平台课程） 创新创业教育（也是互联网商贸专业群平台课程） 大学生安全教育 公共选修课 军事技能 入学教育 劳育 社会实践与素质提升</p>	<p>6 门专业核心课程： 市场营销*（也是互联网商贸专业群平台课程） 运输组织与管理* 仓储管理实务* 物流成本管理* 物流信息管理* 物流快递服务实务*（也是互联网商贸专业群平台课程）</p> <p>5 门专业方向课程： 物流管理基础 条码技术与应用 物流企业管理规范 快递包装实务 物流法律法规</p>	<p>其它 14 门互联网商贸专业群平台课程 经济学基础 工匠精神与企业文化 沟通与表达 商务礼仪 电子商务* 客户关系管理 电子商务与现代物流 网络营销* 电商物流配送实务* 商务办公自动化 统计实务 电商运营管理实务* 跨境电子商务运营实务* 职业素养与拓展训练</p> <p>6 门实习实训课程： 专业认识实习 职业体验实习 综合实训（“1+X”职业技能等级培训与考核） 毕业设计 跟岗实习 顶岗实习</p>
--	--	---

（五）对标高职院校和专业

淄博职业学院物流管理专业、快递运营管理专业。该学院的专业办学理念超前，优秀成果较多。有省级、国家级教学指导方案、精品资源共享课程、国家资源库等资源进行学习。

三、调研收获与建议

（一）调研的主要收获与体会

本次调研更加了解了职业教育更好服务山东省新旧动能转换和产业转型升级和促进地方经济更好发展的要求，明确了培养智慧快递、智慧仓储、智慧配送、智慧运输的专业发展和服务方向，清晰了专业

建设目标和方向。通过调研分析，对该专业人才培养目标定位更加明确，突出自身特色，吸收先进理念，不断完善人才培养方案，优化课程体系，为培养优秀的高素质技术技能型智慧物流专门人才打下了良好的基础。

（二）思考与建议

今后要定期进行研讨，分析职业教育发展新理念、新要求，以及行业企业、相关现代智慧物流产业发展动态和方向，紧跟物流人才需求新变化，学习先进做法，推进校企一体化办学，继续探索现代学徒制，动态调整专业学习领域课程，对接职业核心能力和目标岗位需求，进一步提升培养质量。

电子商务专业调查研究报告

一、调研情况

（一）数据来源

表 1 电子商务专业文件政策调研汇总表

序号	调研的文件、政策、院校资料名称
1	电子商务蓝皮书
2	中华人民共和国商务部 山东省跨境电商发展情况
3	山东省人民政府关于加快电子商务发展的意见
4	淄博市人民政府关于加快电子商务发展的意见
5	淄博市电子商务发展“十三五”规划

表 2 电子商务专业行业企业调研（网络）汇总表

序号	行业资料名称、企业名称等
1	淄博网商商会调研
2	山东网商教育科技有限公司调研表
3	山东社动电商信息技术有限公司调研截图与统计表

4	山东华昶信息科技有限公司调研截图与统计表
5	济南汇尼特网络技术有限公司调研截图与统计表
6	山东赢响力电子商务有限公司调研截图与统计表
7	山东卓创资讯股份有限公司调研截图与统计表

表3 电子商务专业调研（网络）的高职院校列表

序号	高职院校名称
1	山东电子职业学院电子商务专业调研表
2	黄海学院电子商务学院调研表
3	黄海学院电子商务专业调研表
4	山东外贸职业学院电子商务专业调研表
5	淄博职业学院电子商务专业调研表

（二）数据分析（行业、企业、学校、学生等分条目）。

从行业角度来看，国家、省、市都相继出台相关政策，对电子商务行业从政府层面进行规划指导，并十分重视电子商务的发展。把对电子商务的指导性意见写入政府规划。

从企业角度看，我们通过对部分电子商务园区、知名电子商务企业的调研，了解到电子商务在山东省工业、农业、商贸流通、交通运输、金融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逐步融合的发展态势。

从学校角度看，多数学校开设电子商务专业，招生数量相对较多，生源稳定。在开设课程方面，与我院电子商务专业有很多相同之处。

（三）社会经济发展对本专业人才的需求状况及趋势，行业、产业和用人单位对专业人才在数量、知识、能力和素质等方面的诉求。

从事电子商务的企业主要有三类：

其一为依靠第三方服务平台开展电子商务的企业。这类企业的经济总量约为1000—3000万左右，如韩都衣舍等。依靠第三方服务平台开展电子商务的企业随着电商的发展越来越多，这类企业一方面需要技术人员，如编程、网页制作等，一方面对运营人员需求也很大，

包括：美工、店铺运营、营销与客服等，企业员工学历结构基本为本科或专科、高职类，平均年龄 25 岁左右，对员工入职有一定要求。此类企业发展迅速，人员需求量大，需求数量每年 20—50 人左右。

其二为提供电子商务服务类企业。这类企业经济总量在 1000 万以下，人员在 30 人左右，主要是为各类企业提供电子商务类服务，如方达电商园区的一些服务类电商企业、淄博启元电子商务服务中心等。包括：摄影、美工、店铺搭建装修、店铺运营、营销与客服等，企业员工学历结构基本为本科或专科、高职类，专业基本为计算机应用相关或电子商务相关专业，此类企业发展迅速，人员需求量大，需求数量每年 10 人左右。

其三为自建电子商务平台的企业。企业自建电商平台，例如我们调研的母爱街、顺丰优选等。企业自己有产品，为了扩大销量，适应市场发展，自建电商平台从事电子商务。产品种类多样，以家纺、机械、化工类产品为主，经济总量在 3000—8000 万左右，发展稳定，此部分企业人力资源结构主要有两大部分，一部分为企业生产加工型人员，以技术工人为主，人数依据企业生产规模供给，在销售旺期需求量大，以中专、高专学历为主；一部分为企业管理经营人员，主要为企业管理、销售人员及电子商务员及等，这部分人员对学历要求一般为专科、本科学历，且随着企业网上销售量的加大和业务的拓展，对电子商务营销人员需求量也在提高，大部分企业的需求量在 2—3 人，有的企业达到 5 人以上。

在被调查的企业中，多数企业认为沟通及团队协作能力是电子商务人才所必需的。沟通能力是专业综合能力的体现，它包括表达能力在内的多项能力和素质，在日常工作中，有效的沟通能力是达到目标、提高工作效率的必要条件。团队协作则是工作中的一项基本且十分重要的素质，团队的力量可以促成事半功倍的效果。除此之外，受访企业对创新能力、后续学习能力等也表示了高度重视。

（四）现有专业（专业方向）毕业生就业面向的岗位（群）分布情况；毕业生的发展情况及对人才培养方案的适应情况。

面向电子商务、跨境电商行业及相关产业，从事网络营销、电子商务运营、在线客服、网站推广与维护等工作，就业面向的岗位群为：

表 4 电子商务专业岗位群一览表

序号	岗位群	就业岗位	具体工作职责	主要工作内容
1	电子商务营销运营	电商美工、电商客服、运营助理、文案策划等	1. 在线客服服务 2. 电子商务策划 3. 网站运营维护	1. 企业网络营销、推广，进行网上信息的采集与编辑 2. 发布网络广告，进行供求信息发布，完成网上咨询，进行网络交易活动 3. 进行店铺创建、装修、维护和管理，回复商品购买询盘
2	跨境电商运营管理	阿里巴巴操盘手、跨境电商专员、跨境产品开发员等	1. 跨境平台运营 2. 产品数据分析 3. 跨境市场调研	1. 负责关注速卖通、Ebay 等跨境电商交易平台的政策变更，进行策略调整； 2. 负责产品文案、广告文案的不断优化，提高产品的曝光量和销量； 3. 海外仓产品的管理，对产品销售数据进行分析。

毕业生可在山东毛豆科技网络有限公司等校企合作单位就业，具体为：

表 5 电子商务专业淄博市校企合作企业一览表

序号	单位名称
1	山东网商教育科技集团有限公司
2	山东毛豆科技网络有限公司
3	淄博网商商会（旗下跨境电商公司）
4	方达电子商务园有限公司
5	淄博敦煌网信息科技有限公司
6	淄博优派信息技术有限公司

7	淄博执掌网络科技有限公司
8	淄博云发网络科技有限公司
9	淄博信誉楼百货有限公司
10	淄博开创盛世网络有限公司

电子商务专业学生认可度高，就业质量和职业发展好。初入职的学生顶岗实习期间月薪在 4000 元以上，随着自身业务的开展和积累，优秀学生薪金待遇可达到 6000 元以上，20%以上学生年薪达 100000 元以上。也可根据相关政策等进行自己创业，电子商务行业工作环境好、发展空间广阔、毕业生就业质量高。电子商务专业毕业生的就业情况与人才培养方案定位是一致的，适应的。

（五）同类型院校相同专业近三年在人才培养目标、数量及模式、教学内容与课程体系、教学方法与手段、教学管理等方面的优势与特色，改革和创新的做法与经验。

通过与同类型院校相同专业人才培养方案的对标比较，发现开设电子商务专业的院校在人才培养方案的制定上基本都以实际操作为主，注重与市场的结合，均在客服、美工、运营等岗位有一定的课程培养，教学方法注重实际操作。与我院人才培养相比，部分优质院校重视真实项目的运营，这是我们今后在实践和课程训练项目中要加强和突破的。

（六）现行人才培养方案的运行现状、存在的问题及解决措施与建议。特别要明确当前课程设置及教学内容哪些方面是合理的，哪些方面亟需调整或淘汰，以便为后期人才培养方案的制定提供依据。

现行电子商务专业人才培养方案 2019 年修订，依托互联网商贸专业群人才培养方案开展。互联网商贸专业群结合学生职业素养—专业基本技能—专项技能—综合技能—岗位实践技能逐步提升的顺序，能力梯次递进的构建课程体系。根据电子商务核心岗位所需要的知识与技能设置客户关系管理、电子商务、Photoshop、网络营销、电子商务运营管理、跨境电子商务运营实务核心课程，为学生从事客服、

运营、美工、文案、跨境等工作提供了坚实的基础。核心专业课程均通过院级课程改革，授课老师均会根据行业变化趋势，进行课程内容调整，保证学生掌握专业前沿知识。人才培养方案基本符合市场对电子商务人才的要求。但是在具体实施过程中也存在着问题，具体为：

1. 实训部分环节依托真实项目开展，但是实训效果不明显

电子商务专业部分实训课程依托互联网商贸创客空间引进的企业真实项目开展，学生的实操技能有一定的提升，但是因为学生运营时间不连续、企业指导老师时间不连续等原因，学生出单量不多，存在实训效果不明显、学生积极性不持续的问题。

2. 没有设置与 1+X 网店运营推广技能等级证书对应的课程

我校为 1+X 网店运营推广技能等级证书第二批试点单位，试点单位的通知晚于 2019 级人才培养方案的制定，没有设置针对性课程，只能是通过其他专业核心课程进行课证融通，进行教学内容的强化与置换，备考力度较弱，不能实现课程与考证的无缝对接。

为了进一步完善人才培养方案，提高专业建设内涵，提高人才培养质量，针对以上问题，拟采取的解决措施为：

1. 深度挖掘依托真实项目运作的实训内容

依托入驻互联网商贸创客空间的网络营销、跨境电商、电商运营等真实项目，整合实训课程授课资源，校企双导师指导，使学生通过真实项目的操作，切实提高自身电子商务专业技能，为以后就业提供坚实的技能支撑。

2. 2020 年电子商务专业人才培养方案设置“网店运营推广”课程

设置网店运营推广课程，授课内容与 1+X 网店运营推广技能等级证书考试内容对应，授课资源依托 1+X 网店运营推广技能等级证书评价组织机构北京鸿科经纬有限公司的线上云课程资源，授课模式采用讲训一体的模式，切实提供学生网店运营推广的实操技能，以 1+X 网店运营推广技能等级证书备考为契机，深化教育教学改革，提高人才培养质量。

二、调研结论

（一）本专业 2020 年人才培养的定位

充分发挥在互联网商贸专业群中的支撑作用，根据我们学院地处山东半岛鲁中经济发达地区、学院自身实际和校企合作的情况，电子商务专业的学生在校期间获得电子商务综合职业能力的基本训练以及该领域某一从业岗位（群）的专项能力培养，主要面向淄博、济南、青岛等地的电子商务类企业、大中型商贸类企业、互联网零售平台、互联网生活服务平台，从事网络营销、电子商务运营、在线客服、网站推广与维护、跨境电商运营与管理、阿里巴巴操盘手、新媒体营销与管理、电商平台营销、电商品牌推广等岗位工作。

（二）人才培养目标及规格

1. 人才培养目标

培养理想信念坚定，德、智、体、美、劳全面发展，具有一定的科学文化水平，良好的人文素养、职业道德和创新意识，精益求精的工匠精神，较强的就业能力和可持续发展的能力；掌握本专业知识和技术技能，面向互联网和相关服务业、批发业、零售业等行业的销售人员、商务咨询服务人员等职业群，能够从事营销推广、运营管理、客户服务、跨境电商等工作的高素质技术技能人才。

2. 培养规格

（1）素质

具有正确的世界观、人生观、价值观。坚决拥护中国共产党领导，树立中国特色社会主义共同理想，践行社会主义核心价值观，具有深厚的爱国情感、国家认同感、中华民族自豪感；崇尚宪法、遵守法律、遵规守纪；

具有高尚的道德品质素质，有正确的道德观念、认知方法和实事求是、勇于实践的工作作风；自强、自立、自爱；有正确的审美观，爱好广泛，情趣高雅。

具有健康的心理素质，有切合实际的生活目标和个人发展目标，

正确看待现实，主动适应环境；有正常的人际关系，能处理好友谊与爱情关系；积极参加体育锻炼和有益活动，达到大学生体质健康合格标准。

（2）知识

本专业毕业生应具有必要的语言、哲学、法律等人文科学知识；必要的计算机应用、商务办公自动化等自然科学公共基础知识；

具有较牢固的谈判、管理和市场营销、网络营销、电子商务运营等专业理论知识；了解电子商务发展的最新动态、现代物流管理等相关知识。

（3）能力

通用能力：具有良好的英语口语和书面表达能力，解决实际问题的能力，终身学习能力，能使用汉字处理软件从事办公自动化工作；具有计算机应用能力以及网页制作编辑能力。

专业技术技能：电子商务综合管理能力：加强电子商务方案解决能力的培养，便于将来能够从事网络银行和物流配送的工作，能对网站的运营进行维护，并能借助网络开展电子商务活动，以适应社会信息化的要求。

市场营销能力：掌握消费者心理、商品知识、广告策划与宣传等相关知识；掌握经济贸易、贸易谈判、谈判技巧、沟通技巧；懂得行业知识、客户关系管理、国际贸易、商务服务与社会信息化有关的各类商务服务及管理。

专业核心技能：网络营销能力、企业商务信息化能力、商务策划与推广能力、电子商务运营管理能力。

专业技术拓展技能：具备较好的产品营销与推广能力，较强的客户关系管理和协调能力，具备一定的自主学习能力、知识综合运用能力、分析问题和解决问题能力、可持续发展能力。

（三）专业课程体系设置

电子商务专业隶属于互联网商贸专业群，结合学生职业素养—专业基本技能—专项技能—综合技能—岗位实践技能逐步提升的顺序，

能力梯次递进的构建课程体系。

电子商务专业开设专业方向课程 6 门，分别为财经应用文写作、国际贸易理论与实务、Photoshop、网络信息采集与编辑、网店运营推广、移动媒体营销。方向课程的安排上体现了电商营销与运营两岗位群的定位，平台的部分课程体现了跨境电商运营岗位群的定位。结合互联网商贸平台核心课程与基础课程，确定互联网商贸专业群平台课程 16 门，实习实训课程 6 门，加上选修课和各种讲座，力求使学生具有全面的互联网商贸知识基础，同时也具有较为熟练的专业实务操作技能。

表 6 基于工作过程的专业群课程体系结构表

素质与基础学习领域课程 (17 门)	互联网商贸专业群平台课 (16 门)	实习实训课程 (6 门)	专业方向领域 (6 门)
思想道德修养与法律基础 形势与政策 毛泽东思想和中国特色社会主义理论体系概论 信息技术 大学英语 体育与健康 大学语文 军事理论 音乐鉴赏 大学生职业发展与就业指导 创新创业教育 大学生安全教育 公共选修课 军事技能 入学教育 劳育 社会实践与素质提升	经济学基础 工匠精神与企业文化 沟通与表达 商务礼仪 电子商务 客户关系管理 市场营销 电子商务与现代物流 网络营销 电商物流配送实务 商务办公自动化 统计实务 电商运营管理实务 跨境电子商务运营实务 物流快递服务实务 职业素养与拓展训练	专业认识实习 职业体验实习 综合实训 毕业设计 跟岗实习 顶岗实习	财经应用文写作 国际贸易理论与实务 Photoshop 网络信息采集与编辑 网店运营推广 移动媒体营销

(四) 对标高职院校和专业

对标山东电子职业技术学院的电子商务专业，深入剖析我院电子商务专业，存在的问题主要有：师资严重不足，教学压力太大。师资结构还需优化，年龄结构偏年轻，职称结构方面副教授人数较少，“双师型”教师的业务处理水平和能力还有待提高；专业建设和课程建设都还比较薄弱；教师科研成果很少，科研项目水平总体较低；校内外实训基地作用还偏弱。

鉴于以上分析，我们进行专业人才培养方案制定时，应该加深认识，准确定位，全面把握专业培养目标，进一步强化“外向型、实践性”的人才培养模式，努力提高人才培养质量，努力夯实基础，更好地实施核心课程改革，突出专业核心能力的培养，并围绕“电商+贸易”的知识结构，加强跨境电商专业相关课程的交叉与渗透，增强学生就业的竞争力；根据社会经济发展对人才的需求和市场要求，重点从课程、师资队伍、等基本环节加强专业建设；不断拓宽专业口径，优化知识结构，在教学内容、方法、手段和管理等方面大胆改革和创新。

三、调研收获与建议

（一）调研的主要收获与体会

本次调研更加了解了专业服务方向，明确了专业建设及培养规格要求，结合行业、企业调研分析，进一步明确了电子商务专业人才培养应该定位于面向电子商务运营管理、客户关系管理、网络营销、跨境电子商务运营等岗位，培养出的人才应该是具有扎实专业知识同时掌握电子商务的业务流程、网络营销等职业能力（技能）的高素质技术技能人才。通过同类院校的调研，明确了自身专业建设的不足，找到了对标的方向。

通过对毕业生的调研发现，我们应该把“课证融通、育训并举”作为提高教育教学质量的切入点，按照职业技能等级标准要求，深化人才培养模式改革，深化教学教法改革。此次调研对于后期制定本专业教学标准，完善人才培养方案，优化课程体系具有很重要的指导意义。

（二）思考与建议

随着我国电商的迅速兴起，电子商务专业成“井喷”式发展，电子商务人才需求倍增，对人才的需求增加的同时对人才培养质量也提出了更高的要求，一是要专，无论是电子商务的运营、客服、美工，各个方面都有专业的精确的要求，二是要广，专的基础上对其他方面

的知识还需要广泛涉猎，这就产生了一定的矛盾，对人才培养的要求也更高。因此，我们在人才培养方案的修订方面，加入电子商务方面实操方面的课程并融入到电子商务实际运用中。及时把握电子商务的发展趋势，以市场对电商人才的需求为导向，坚持多途径培养高素质技术技能人才的专业特色。

同时我们应该积极贯彻落实教育部等四部门《关于在院校实施“学历证书+若干职业技能等级证书”制度试点方案》（教职成〔2019〕6号）精神，以“网店运营推广”备考为抓手，切实推进1+X技能等级证书落地实施，深化教育教学改革，提高人才培养质量。

国际商务专业调查报告

一、调研情况

（一）数据来源

表1 国际商务专业文件政策调研汇总表

序号	调研的文件、政策、院校资料名称
1	中共中央国务院关于推进贸易高质量发展的指导意见
2	国务院关于同意在雄安新区等46个城市和地区设立跨境电子商务综合试验区的批复
3	中国对外贸易形势报告（2019）
4	全省稳外贸稳外资政策措施清单
5	淄博市国民经济和社会信息化“十三五”发展规划

表2 国际商务专业行业企业调研（网络）汇总表

序号	行业资料名称、企业名称等
1	淄博网商商会调研
2	山东网商教育科技有限公司调研表
3	山东曲阜康尔健医疗科技有限公司调研截图与统计表
4	山东尤尼勒进出口贸易有限公司调研截图与统计表
5	山东国茂医药有限公司调研截图与统计表

6	山东莱工国际商务有限公司调研截图与统计表
7	山东胜沃塑料机械科技有限公司调研截图与统计表

表 3 国际商务专业调研（网络）的高职院校列表

序号	高职院校名称
1	山东商务职业学院
2	山东商业职业技术学院
3	山东外贸职业学院
4	黄海学院
5	淄博职业学院

表 4 国际商务专业调研的毕业学生列表

序号	班级名称	学生姓名	工作岗位
1	16 国际商务班	纪凡凡	自媒体
2	16 国际商务班	陈傲寒	外贸业务员
3	16 国际商务班	党国航	外贸业务员
4	16 国际商务班	王秋实	语文教师
5	16 国际商务班	闫泉运	软件销售
6	16 国际商务班	张小涵	单证员

（二）数据分析

1. 从行业角度看

国家、省、市相继出台相关政策，对跨境电商和外贸行业从政府层面进行规划指导，并十分重视跨境电子商务的发展。把对跨境电子商务的指导性意见写入政府规划。自 2015 年起，国务院已分四批设立 59 个跨境电商综试区，商务部会同各部门和各地方，探索建立起以“六体系两平台”为核心的政策体系，面向全国复制推广了 12 方面 36 项成熟经验和创新做法，推动跨境电商规模持续快速增长。

2. 从企业角度看

根据对淄博网商商会旗下多家优秀公司的调研数据和齐鲁人才网等招聘网站调研发现，国际商务专员、跟单员、外贸业务员和跨境电商运营员等岗位是企业需求的主要岗位。岗位对人才提出的新要求首先体现在学生能够胜任跨境电商市场调研与分析、阿里巴巴平台操作管理等典型工作任务，跨境电子商务任务操作较之前增加了很多。其次学生的合同履行等实操能力，企业也非常看重。同时，几乎所有的商会旗下的外贸企业都发展网络营销与网上贸易，开展外贸企业的B2B平台工作，要求学生具备一定的英语磋商能力。互联网以及跨境电子商务基本理论知识是入职人员充分发挥自己能力的前提条件，实务操作和具体运用能力是入职人员必须具备的业务素质。

3. 从学校角度看

通过对5家同类院校的调研发现，国际商务专业双师型素质教师较多，任课教师偏年轻、中级职称居多、企业经历较少。近四年的专业招生数量，普遍存在下滑现象，其中淄博职业学院已经没有国际商务专业，只存在一个按照国际商务专业方向培养的报关班。相关质量工程，都比较弱，基本上都是校企一体化育人，5个学校的校企合作数量都在5家左右。

4. 从学生角度看

通过对去年毕业的16级国际商务学生的调查发现，大部分同学觉得专业知识有待加强，目前的工作岗位与专业关系对口，但是关系不大，适应社会需要的课程设置是必须的，开发客户、签订合同是应该具备的核心能力，商务礼仪方面的课程可以帮助学生塑造整体形象，跨境电子商务师以及计算机证书是需要考取证书，用人单位非常看重学生的动手能力、职业资格证书考取情况。

（三）社会经济发展对本专业人才的需求状况及趋势，行业、产业和用人单位对专业人才在数量、知识、能力和素质等方面的诉求。

作为一种新兴对外贸易模式的跨境电商正在如火如荼的发展，此贸易模式依托声誉度较高的一些跨境电子商务平台，为国内中小企业进出口提供了便利，缩短了产品从厂商到国外消费者的距离。2019年我国跨境电商零售进出口额 1862.1 亿元人民币，年均增速 49.5%，在当前互联网+外贸的背景下，跨境电子商务成为外贸行业转型发展的新动力，行业、产业领域的变化导致用人单位对人才需求的复合化，综合能力强的复合型人才受到企业的普遍青睐，未来 5 年，跨境电子商务人才缺口 300 万左右。

跨境电子商务人才需要熟悉跨境电商平台的操作政策规则；熟悉跨境支付知识；熟悉并操作客户关系管理和企业信息化管理；了解国家对于跨境电商的法律法规；了解进出口业务的基本流程，了解外贸跟单的业务流程；了解电子商务的相关知识；掌握产品营销、服务营销、网络营销等相关营销知识；掌握各种外贸单证的填写及处理；掌握各种供求信息处理的技能。

跨境电子商务人才除了需要具备英语沟通、计算机操作等基本职业能力之外，还需要具备跨境网站运营的能力；跨境网站的推广营销能力；在线进行客户信息管理与服务的能力，网上贸易、网络营销、在线客服服务的操作能力。

跨境电子商务人才需要具备时刻拥有变化的心态；勇于实践的工作作风；适应快节奏工作步伐的心理素质；此外持续的学习能力、自主学习能力、知识运用能力、分析问题和解决问题能力也是跨境电商人才应给具备的。

（四）现有专业（专业方向）毕业生就业面向的岗位（群）分布情况；毕业生的发展情况及对人才培养方案的适应情况。

根据调研的反馈信息进行汇总与分析，毕业生就业面向的岗位（群）主要是体现外贸业务操作和应用流程，以外贸业务员、单证员、跟单员为主的国际贸易岗位群，以跨境电子商务操作员、网络营销员、客户信息管理员为主的跨境电商岗位群。

1. 跨境电商岗位群

跨境电商岗位群的主要工作人员主要任务是承担企业，特别是中小型外贸企业利用电子商务平台寻找客户、网站推广、产品推广的工作，为企业制作适合的电子商务解决方案，需具备的能力有网站推广能力、网店经营能力、电子商务运营和管理能力等。

2. 国际贸易岗位群

根据调研的反馈信息进行汇总与分析，毕业生就业面向的岗位（群）主要是体现外贸业务操作和应用流程，以外销员、单证员、跟单员为主的国际贸易岗位群，以跨境电子商务操作员、网络营销员、客户信息管理员为主的跨境电商岗位群。

国际商务专业毕业生主要从产品推广、网站推广、开发客户、签订合同、履行同等具体工作做起，经过3-5年的成长，成为贸易公司的熟练的贸易业务操作员。现毕业生的就业岗位与人才培养方案中定位的专业目标岗位（群）是相一致的。

毕业生可在淄博敦煌网信息科技有限公司等校企合作单位就业，具体为：

表5 国际商务专业淄博市校企合作企业一览表

序号	单位名称
----	------

1	淄博网商商会（旗下 50 多家公司）
2	山东毛豆科技网络有限公司
3	方达电子商务园有限公司
4	淄博敦煌网信息科技有限公司
5	淄博开创盛世网络有限公司
6	淄博信誉楼百货有限公司

（五）同类型院校相同专业近三年在人才培养目标、数量及模式、教学内容与课程体系、教学方法与手段、教学管理等方面的优势与特色，改革和创新的做法与经验。

通过对兄弟院校的调研发现，很多院校在探索产教融合创新办学模式，比如创客空间；拓展现代学徒制校企协同育人机制；构建以行业企业为基础的人才培养模式，人才培养目标与企业岗位需求无缝对接。根据省赛、国赛内容以及企业专家的建议进行教学内容的优化与课程体系的重建，实行课岗融合。不断进行课程改革和信息化教学的探索和实践，充分发挥实训室、实训基地的实训环境和实训设备，混合采用多种教学方法与现代化教学手段，提高授课质量。黄海国际商务学院的国际商务专业不断尝试改革与创新，改院校以校企共建为突破点，做出了亮点，以此为契机引入了很多大的项目。提高了自己院校的知名度，有很多值得我们借鉴的地方。

（六）现行人才培养方案的运行现状、存在的问题及解决措施与建议。特别要明确当前课程设置及教学内容哪些方面是合理的，哪些方面亟需调整或淘汰，以便为后期人才培养方案的制定提供依据。

现行人才培养方案经过多次修订与完善，根据国际商务专业核心岗位所需要的知识与技能设置国际贸易理论与实务、电子商务、网

络营销、外贸单证实务、进出口业务操作、跨境电子商务运营实务核心课程，为学生从事单证员、跟单员、外销员、阿里巴巴操盘手等工作奠定了坚实的基础。核心专业课程均通过院级课程改革，授课老师均会根据行业变化趋势，进行课程内容调整，保证学生掌握专业前沿知识。人才培养方案基本符合市场对国际商务人才的要求。但是在具体实施过程中也存在着问题，具体为：

1、跨境类课程偏少

国际商务课程体系中涉及跨境的科目只有《跨境电子商务运营实务》1门课程，课程数量少，学生所学理论知识不能完全支撑跨境电商岗位的需求。

2、校内实训课程授课内容滞后

国际商务专业学生实训课程主要是依托POCIBI+模拟软件完成进出口业务流的虚拟操作，学生具备的实操技能与真实项目运营所具备的技能存在一定差距，没有实现无缝对接。

二、调研结论

（一）本专业 2020 年人才培养的定位

国际商务专业的学生在校期间获得国际商务综合职业能力的基本训练以及该领域某一从业岗位（群）的专项能力培养，具备互联网+国际贸易综合技能，主要面向淄博、济南、青岛等大中型城市和沿海地区外贸行业领域（特别是中小型企业）从事进出口业务操作、制单跟单、报关货代、网络营销、企业信息化管理、跨境电商等相关工作领域。

（二）人才培养目标及规格

本专业培养拥护党的基本路线，适应社会主义经济建设需要，掌

握国际商务的基本理论知识和贸易规则，具备进出口业务相关知识和操作技能，能够独立完成职业典型工作任务，以国际贸易（外贸业务员、跟单员、单证员）和跨境电商（阿里巴巴操盘手、网络营销员、客户信息管理员）两个岗位群为主要培养方向，面向传统生产企业、出口加工企业、外资企业，以山东半岛蓝色经济带、黄河三角洲经济区为重点，辐射珠三角、长三角等主要发达地区及沿海城市，培养胜任进出口业务操作、制单跟单、报关货代、网络营销、企业信息化管理、跨境电商等岗位工作的高素质技术技能型人才。

（三）专业课程体系设置

国际商务专业隶属于互联网商贸专业群，结合学生职业素养—专业基本技能—专项技能—综合技能—岗位实践技能逐步提升的顺序，能力梯次递进的构建课程体系。

表 6 基于工作过程的专业群课程体系结构表

素质与基础学习领域课程 (17 门)	互联网商贸专业群平台课 (16 门)	实习实训课程 (6 门)	专业方向领域 (6 门)
思想道德修养与法律基础 形势与政策 毛泽东思想和中国特色社会主义理论体系概论 信息技术 大学英语 体育与健康 大学语文 军事理论 音乐鉴赏 大学生职业发展与就业指导 创新创业教育	经济学基础 工匠精神与企业文化 沟通与表达 商务礼仪 电子商务 客户关系管理 市场营销 电子商务与现代物流 网络营销 电商物流配送实务 商务办公自动化 统计实务 电商运营管理实务	专业认识 实习 职业体验 实习 综合实训 毕业设计 跟岗实习 顶岗实习	财经应用文写作 国际贸易理论与实务 外贸单证实务 进出口业务操作 外贸跟单实务 外贸函电

大学生安全教育 公共选修课 军事技能 入学教育 劳育 社会实践与素质提升	跨境电子商务运营 实务 物流快递服务实务 职业素养与拓展训练		
---	---	--	--

（四）对标高职院校和专业

经过调研，将坐落在黄岛的黄海学院的国际电子商务学院的国际商务专业作为我们国际商务专业的对标高职院校和专业。该学院的国际商务专业办学理念超前，优秀成果较多。我们的校企合作单位青岛网商产业教育科技园股份有限公司在黄海学院设立双创实践基地，可以与企业沟通，借鉴一下该学校的人才培养方案、省级教学团队、精品资源共享课程等资源。提高我们专业建设的速度和质量。同时，国际商务师资结构还需优化，年龄结构偏年轻，职称结构方面副教授人数少，“双师型”教师的业务处理水平和能力还有待提高；专业建设和课程建设都还比较薄弱；教师科研成果少，科研项目水平总体较低；校内外实训基地作用还偏弱。

三、调研收获与建议

（一）调研的主要收获与体会

本次调研更加了解了专业服务方向，明确了专业建设及培养规格要求，结合企业调研分析，对于国际商务专业人才培养，定位于国际贸易和跨境电子商务运营两个岗位群，掌握外贸业务中必需的基础理论知识和基本技能，培养从事本专业实际工作的综合职业能力和全面素质，能在跨境电商、外贸等行业的营销、管理一线从事进出口业务操作、制单跟单、网络营销工作，经过实际工作锻炼后，能达到胜任外贸专员、营销主管、客户主管、电商运营主管、跨境电商运营等标准的高素质技术技能型专门人才。此次调研对于后期制定本专业教学

标准，完善人才培养方案，优化课程体系也具有一定的指导意义。

（二）思考与建议

专业老师以及企业专家要定期进行研讨，分析产业发展动态，掌握产业对人才需求变化，形成行业企业国际商务人才需求分析年度报告；人才需求分析年度报告，每年动态调整专业学习领域课程，完善素质与基础学习领域课程与拓展领域课程，对接岗位核心能力需求，形成课程标准。符合业态发展的课程进程表是人才培养方案的核心与灵魂。

跨境电子商务专业调查研究报告

跨境电商是外贸领域新旧动能转换的新模式、新业态、新动能。十九大报告指出，“要拓展对外贸易，培育贸易新业态新模式，推进贸易强国建设。”习近平总书记在在首届进博会上，又明确指出“加快跨境电子商务等新业态新模式发展”。跨境电商对于传统制造业转型升级、品牌出海和带动就业均有着重要的促进作用。跨境电商行业的快速发展带来了跨境电商人才的巨大的需求。据不完全统计，目前我国跨境电商的人才缺口高达450万，如何加快培养符合跨境电商行业需求的人才是目前亟待解决的一个问题。2018年11月，山东外贸职业学院联合齐鲁人才研究院对山东省跨境电商行业对跨境电商人才的需求以及山东省本科和专科院校跨境电商人才培养情况进行了调研，并对调研结果进行了分析。

调研工作的开展与实施情况

（一）调研目的：了解山东省跨境电商行业人才需求情况和各高校跨境电商人才培养情况，提高跨境电商专业建设质量，为高校进行专业申报和建设提供依据。

（二）调研对象：山东省跨境电商行业企业、开设跨境电商相关

专业方向的专科及本科院校。

(三) 调研方式：采用网络数据库调研、访谈和调查问卷三种形式，直接调研与间接调研相结合。

(四) 实施情况：调研分山东省跨境电商人才需求情况调研和山东省跨境电商人才培养情况调研两个部分。其中，山东省跨境电商人才需求情况调研由齐鲁人才研究院实施，数据来源是齐鲁人才网。山东省跨境电商人才培养情况调研由山东外贸职业学院实施，采用调查问卷和电话访谈形式。发放的 16 份调查问卷全部回收，另外共采访 30 所高校跨境电商专业相关教师了解专业建设情况。共调查本科院校 15 所，专科院校 20 所。

二、调研内容

(一) 山东省跨境电商人才需求情况

1. 青岛市对跨境电商人才需求最旺盛

从山东地级市整体发展来看，跨境电商产业发展存在不均衡的状况，不同城市间的特色产业不同，因此对跨境电商人才的需求也不尽相同。

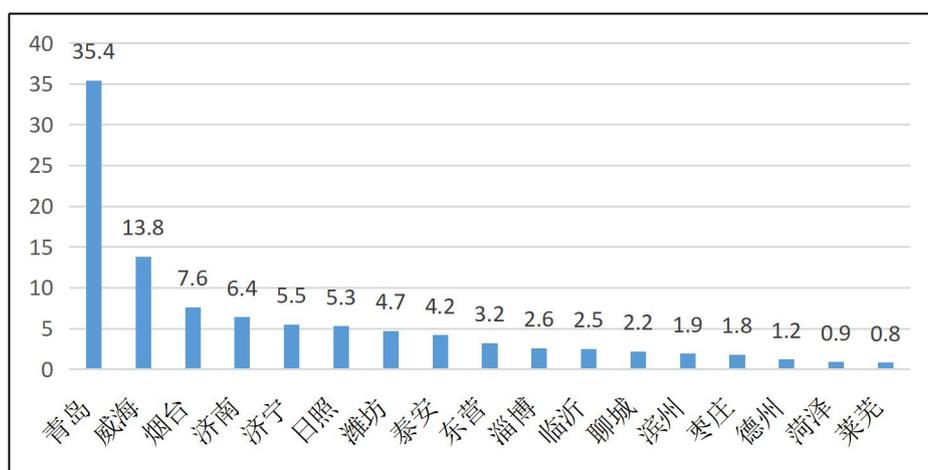


图 1 山东省 17 地市跨境电商人才需求分析
(数据来源：齐鲁人才网)

山东省 17 地市跨境电商相关岗位发布量占比来看，青岛、威海、烟台三地人才需求量大，其占比分别为 41.5%、15.6%和 8.4%。就地域来看，以青岛、威海、烟台、日照为代表的沿海城市人才缺口较大，这些城市开放较早，长久以来就有对外贸易传统，而且沿海地区对外交流频繁，物流运输更为便捷，电商产业发展相对成熟，这都成为以上地区人才缺口较大的重要原因。

2. 跨境电商企业更热衷“性价比高”的专科学历人才

据齐鲁人才研究院发布的《2018 山东省白领就业市场蓝皮书》数据显示，山东企业对人才的需求还是集中在专科学历人群，跨境电商企业的人才需求也符合山东企业整体招聘需求现状，也是以专科生为主。

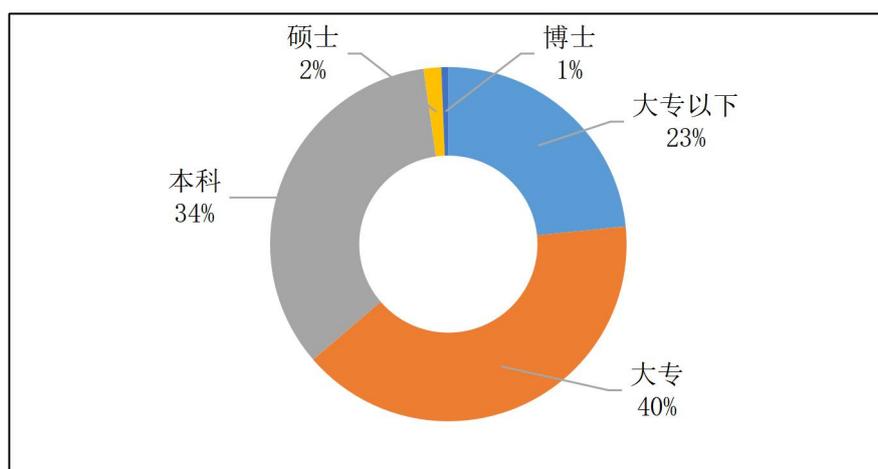


图 2 山东跨境电商人才需求按学历分析

（数据来源：齐鲁人才网）

有 40%的企业认为大专学历就可以胜任工作，是最适合的人选。企业将大专、高职院校培养出来的学生评价为“实践能力强、好塑造、待遇要求合理、不眼高手低”，归根结底是因为大专生的性价比较高，能干活，肯吃苦，工资水平相对较低，这也是大专生就业的优势。本科学历人才缺口占比为 34%，以硕士、博士

为代表的高学历人才岗位发布量相对较低，仅为 2%和 1%。

综合来看，跨境电商企业最缺的是业务型人才，对高端“研发类”人才需求较少，但是随着产业升级和新旧动能转换加速，本科学历人才的需求将持续增加。

3. 跨境电商行业从业者年轻化，“90后”成主力军

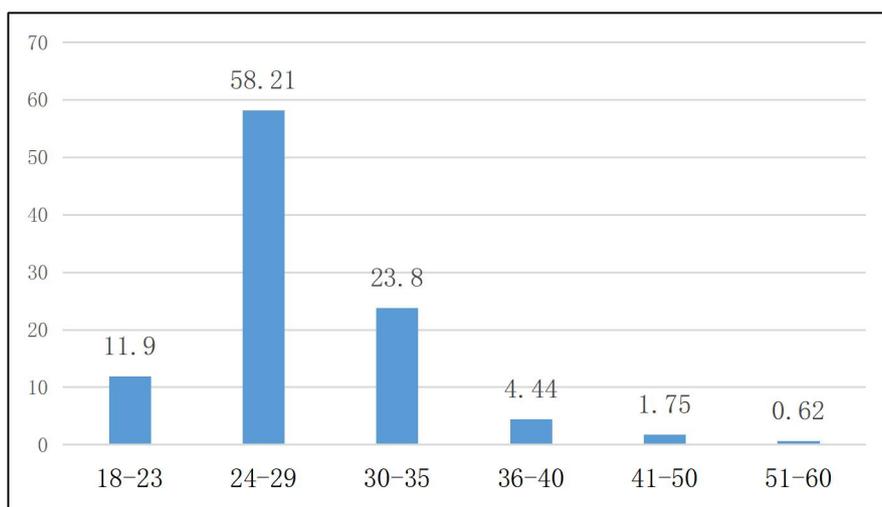


图3 山东跨境电商人才需求按年龄分析

(数据来源：齐鲁人才网)

山东省跨境电商人才需求情况按年龄分析来看，企业招聘时更青睐于年轻求职者，其中 24-29 岁的“90 后”求职者无疑最受青睐，其占比为 58.21%；30-35 岁占比也相对较多，占比为 23.08%；35 岁以上占比出现骤降，占比总和不及 18-23 岁；51-60 岁占比最低，仅为 0.62%。年轻从业者熟悉互联网操作，具备超前、勇敢、创新的思维和活力，这与跨境电商行业用户结构年轻化保持一致，所以在 90 后、95 后的“人才抢夺”中企业更愿意倾注人才成本。

4. 工作经验要求较低，1-2 年者最受青睐

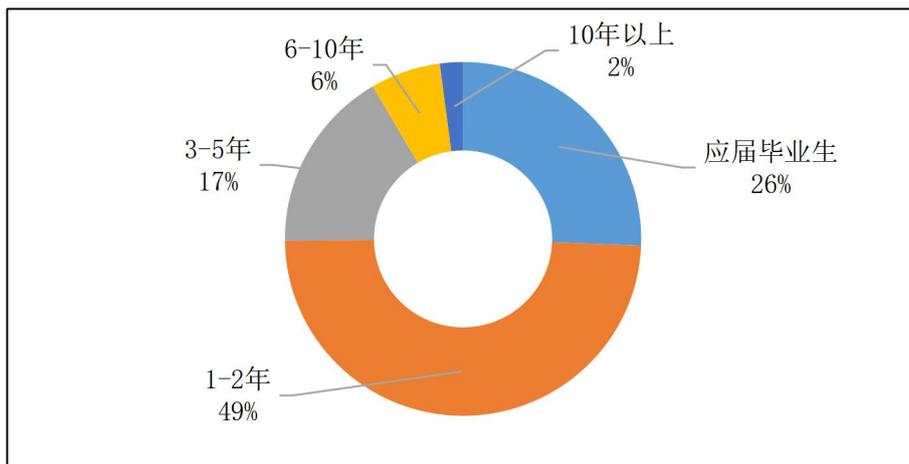


图4 山东跨境电商人才需求按工作经验要求分析

(数据来源: 齐鲁人才网)

有49%的企业表示更倾向于招聘有1-2年工作经验的求职者; 有26%的企业更青睐招聘应届毕业生; 也有17%的企业青睐于有3-5年工作经验的求职者; 10年以上工作经验占比最低, 仅为2%。1-2年工作经验的求职者都具备初级工作技能, 节省了企业的培养成本, 另外具备1-2年工作经验者在薪酬期望值上相对较低也是企业考虑的重要因素。应届毕业生的受欢迎程度较高, 与他们接受新生事物的速度快, 更熟悉网络时代的生活方式, 可塑性强并且招聘成本相对较低有关。

5. 语言能力成跨境电商企业招聘的首要考虑因素

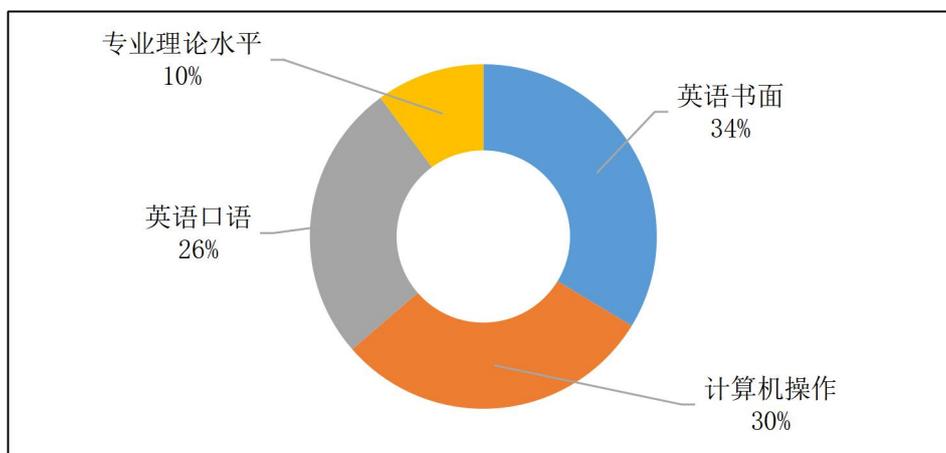
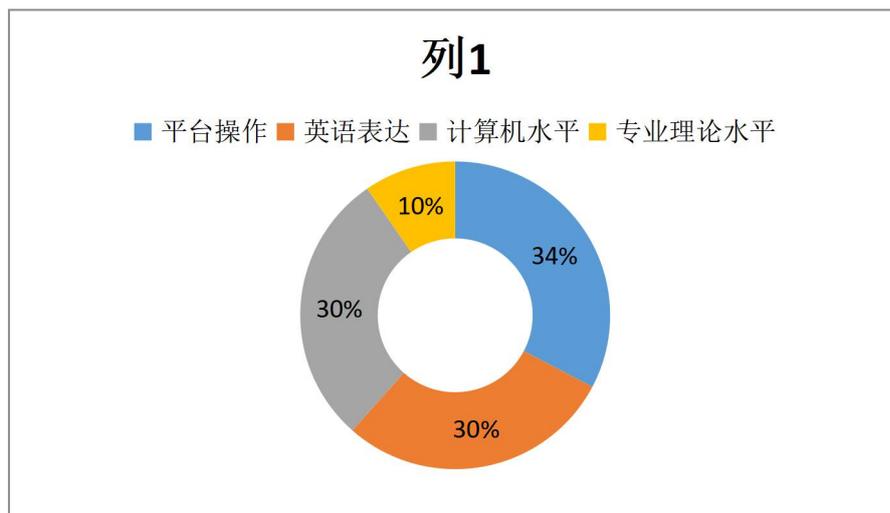


图5 山东跨境电商人才需求按专业能力分析

(数据来源: 齐鲁人才网)



与国内交易平台的传统电子商务不同，跨境电商面对的是来自全球的顾客，语言、教育、文化、政治、宗教信仰、生活习俗等诸多因素，使得跨境电子商务变得更加复杂化，加上跨境电商涉及到支付、物流、网络、营销等知识，所以一个合格的跨境电商从业者需要的知识和技能是复合型的。

有 34% 的跨境电商企业招聘时最为看重求职者英文书面表达能力；除此之外计算机操作能力占比 30%；英文口语能力占比也相对较高为 26%；有 10% 的企业重视求职者专业理论水平。

对英语能力的要求较高，与行业中工作岗位有关，如销售、客服等岗位的日常工作就是与国外客户交流，所以英语能力是这些岗位的核心能力。

6. 销售专员为当前跨境电商企业需求量最大岗位

随着跨境电商行业的快速发展，给国际商贸行业带来了新的发展机遇，在目前国际商贸行业中，很多传统的国际商贸行业都开始转变为跨境电商。

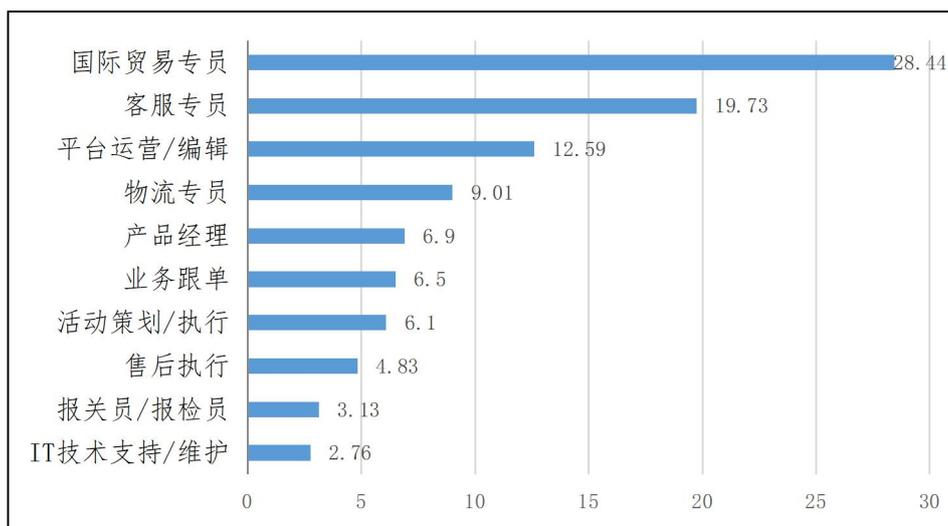


图6 山东跨境电商人才需求按具体岗位分析

(数据来源: 齐鲁人才网)

总体来看,目前对跨境电商人才需求最为迫切的是以销售专员、客服专员为代表的营销类岗位,占比分别为28.44%和19.73%;其次是商务管理类岗位,包括平台运营/编辑、物流专员和采购员,岗位需求占比分别为12.59%、9.01%和6.9%;除此之外IT技术支持/维护岗位需求量最低占比为2.76%。

跨境电商是传统国际贸易与现代电子商务的融合,兼具两者特点。人才培养也将改变传统的国际商贸人才培养模式,将其转变为复合型、创新型人才培养模式,个人在掌握国际贸易专业知识的同时,必须具备相应的跨境电商知识,从而满足市场对于专业人才的需求,以此来推动跨境电商行业的发展。

(二)、学校教学基本情况

1. 山东省高校开设跨境电商专业方向的基本情况

教育部在本科阶段和专科阶段尚未设置跨境电商专业代码,因此各地高校在招生计划中无法设立跨境电商专业,只能以开设跨境电商专业方向的方式进行人才培养。根据统计结果,目前山东省共有20所专科院校、15所本科院校设立跨境电商专业方向。

所在城市	本科院校	专科院校
青岛市	青岛大学、青岛理工大学、 青岛农业大学、青岛科技大 学、青岛黄海学院	山东外贸职业学院、青岛酒店管理职业技术 学院
济南市	山东交通学院、山东建筑大 学、山东女子学院	济南工程职业学院、山东商业职业学院、山 东管理学院、山东劳动职业技术学院、山东 电子职业技术学院
烟台市	烟台大学、山东工商学院	烟台职业学院
泰安市	山东农业大学	泰山学院
临沂市	临沂大学	临沂职业学院
济宁市	济宁学院、济宁医学院	山东理工职业学院
菏泽市	菏泽学院	菏泽职业学院
日照市	无	日照职业学院、鲁南经贸学院、山东水利职 业学院
潍坊市	无	山东畜牧兽医职业学院、山东科技职业学院、 潍坊工程职业学院
淄博市	无	淄博职业技术学院、山东轻工职业学院

表 1-1 山东省设立跨境电商专业方向的院校

开设跨境电商专业方向的 35 所院校分布在全省 10 个城市，其中济南市、青岛市分别位于数量排名前两位。电子商务是开设跨境电商专业方向最多的专科专业，英语、国际经济与贸易和商务英语是开设跨境电商专业方向最多的本科专业。

2. 校企合作是建设跨境电商专业方向的主要模式

超过三分之二开设跨境电商方向的高校采用校企合作的方式进

行联合人才培养，主要有以下三种模式：

“2+0.5+0.5” 校企共建专业模式

适用于专科层次，学生前两年以专业基础教学为主，企业适当融入技能课程，第三年以企业岗位培养为主，即第五学期学生进入校内的跨境电商实训基地进行岗位技能学习和实战，第六学期进驻校外跨境电商产业园区等场所进行顶岗实习。

“3+1” 校企共建专业模式

适用于本科层次，学生第一、二、三学年在学校完成公共课、学科基础课及专业主干课的学习，以学校教师为主，合作企业教师为辅；第四学年学生在合作企业或者其推荐的跨境电商企业进行实训，其中专业实训教学时间不少于五个月；同时完成毕业设计（论文）、就业等任务；校企联合推进专业建设、课程改革和师资培养。

“2.5+1.5” 校企共建专业模式

适用于本科层次，即第1-5学期学生在学校完成专业基础课程、专业课程的学习任务，跨境电商岗位课程适当融入到学生日常课程之中；第6-8学期学生进入企业建设的跨境电商综合服务平台，由企业采用跨境电商岗位教学和实战的模式进行培养，同时完成毕业设计（论文）任务。

选项	小计	比例
A.专业实训室	6	85.71%
B.仿真模拟中心	2	28.57%
C.跨境电商平台	5	71.43%
D.跨境电商企业	6	85.71%
E.其他	0	0%
本题有效填写人次	7	

图 2-1 实践性教学课程的实施方式

从回收的调查问卷中可以看出，校企合作是跨境电商专业实践教学最主要的方式，此外，建设专业实训室和利用跨境电商平台实操也是部分院校采用的实践教学方法。

3. 开设跨境电商相关专业课程的情况

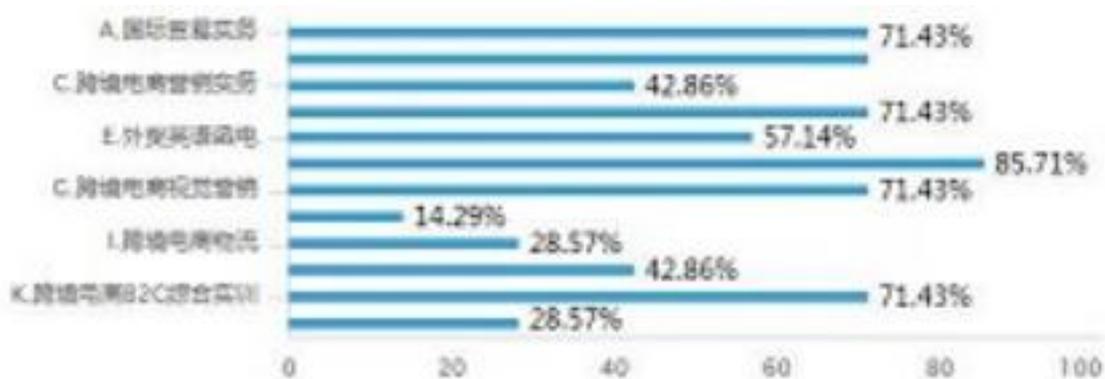


图 2-2 跨境电商相关专业的专业课程

开设跨境电商专业方向的学校中，有一半以上的学校开设了国际贸易实务、跨境电商实务、跨境电商英语、外贸英语函电、电子商务、跨境电商视觉营销、跨境电商 B2C 综合实训。

4. 高校跨境电商课程的师资情况

在跨境电商专业相关教师中，硕士学历占比最多；从年龄上看，40 岁以下为主；相关专业教师提高自身专业水平的途径以参与企业

实践学习、参加专业培训班和学术会议为主。目前跨境电商专业师资建设存在的主要问题是师资数量缺乏、师资实践能力欠缺。

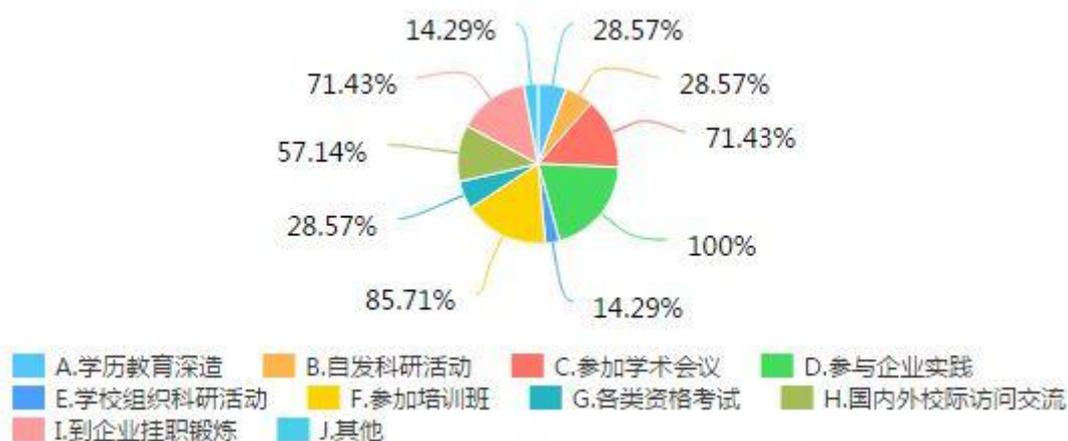


图 2-3 专业教师提高自身专业水平的途径

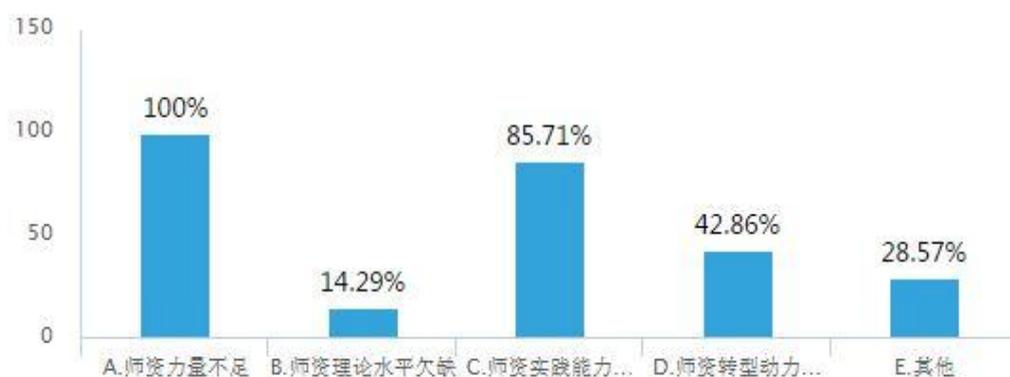


图 2-4 专业师资建设目前存在的问题

5. 实习实训条件

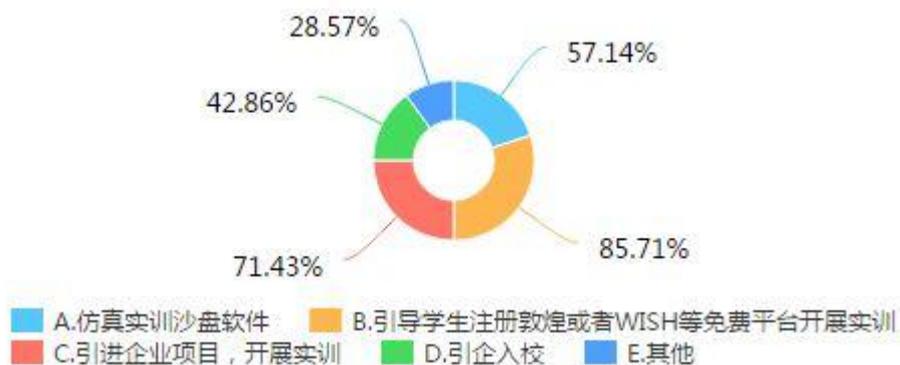


图 2-5 建立专业实训基地的方式

各校设立跨境电商实训基地采用的方式不完全相同，大多数学校都会指导学生注册免费平台进行实操实训，另外还可以通过引入企业项目或者使用仿真实训软件进行实操。

(二) 专业招生、就业情况

1. 专业招生情况

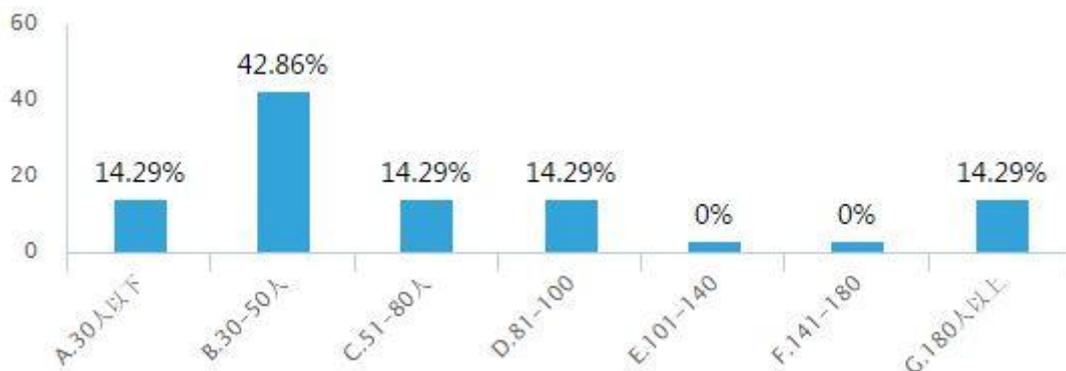


图 2-6 专业招生情况

大部分学校目前已经设立专门的跨境电商专业班级，最少的设立 1 个班，最多设立 6 个班。

2. 专业就业情况

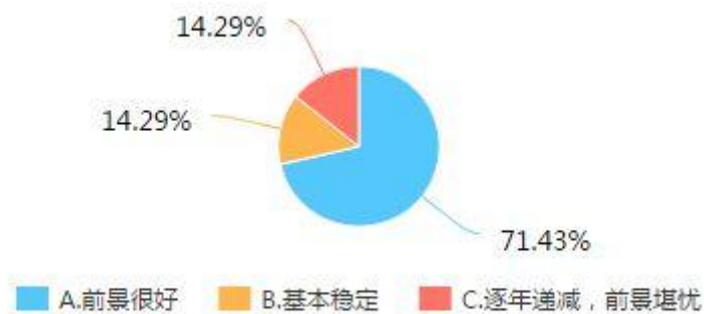


图 2-7 专业就业前景

大部分学校认为跨境电商专业就业前景很好。

（三）现行专业教学标准使用情况及评价

目前各校使用的教学标准各不相同，是各个学校自行建立的标准，在实施过程中，与教学标准内容并不完全吻合，会根据学生的实际水平和教学情况进行调整，各学校专业教师均表示希望有统一的专业标准供参考。

（四）人才培养方案内容及执行情况

目前各高校都制定了自己的跨境电商专业人才培养方案，下面以山东外贸职业学院为例，阐述目前该校跨境电商人才培养的情况。

山东外贸职业学院（以下简称学院）发挥外经贸办学优势，2001年设立电子商务专业并开始招生，2010年在电子商务专业开设了国际电子商务方向，2012年起，通过在电子商务专业设立跨境电商方向以及从国际贸易、商务外语等专业抽取学生单独组班培养等形式，对快速高质量地培养跨境电商人才进行了探索与实践。

1. 主要做法

（1）制定跨境电商人才培养标准

通过对产业需求进行深入调研，明确了培养“强英语、通外贸、

精电商”，具有跨境电商实操运营能力、创新创业能力和技术研发能力的复合型、创新型、发展型高素质技术技能人才的目标定位，制定了跨境电商人才培养标准并对外推广。

(2) 搭建“孵化基地+研发中心+产教联盟”的产教融合大平台

一是建成青岛跨境电商孵化基地。2014年3月，学院与青岛聚品电子商务有限公司合作，成立电子商务创业服务中心，利用企业一线师傅和真实的跨境电商平台培养学生的实战能力。2015年10月，学院与李沧区政府签署协议，共建青岛跨境电商孵化基地，李沧区政府每年出资500万，中艺集团1688创意产业园提供场地、学院提供师资和学员、引进传统外贸企业特别是校友企业18家，合作建成5000平方米青岛跨境电商孵化基地。

基地依托优势跨境电商企业资源开展跨境电商实习实训，为企业提供“代运营”业务团队和后备人才；对传统外贸企业提供跨境电商项目孵化，成功孵化企业项目的同时实现了创新创业人才培养，实现了校企协同育人和传统外贸企业转型发展。

二是建设山东省跨境电商工程技术研发中心。联合中国海洋大学经济学院、青岛大学经济学院、青岛聚品电子商务有限公司等成立山东省跨境电商工程技术研发中心，设立了跨境电商平台设计与开发、多媒体处理、营销技术、金融工程和物流工程5个研究所。

2014年向山东省商务厅提交《山东外贸形势报告—跨境电商专刊》，并相继完成了青岛市招标课题研究《青岛市电子商务发展趋势及路径选择研究》，促进了青岛市成功设立国家跨境电商试验区。2017年4月，研发中心获批“十三五”山东省高等学校工程技术研发中心，成为山东省跨境电商领域首个省级科研创新平台。

三是牵头成立山东省跨境电商产教联盟。为推广学院产教融合培养跨境电商人才的经验，调动全省力量加快山东跨境电商人才培养，2017年3月，经山东省教育厅和省商务厅批准，学院牵头成立山东省跨境电商产教联盟，成员单位共计1481家，包括山东省跨境电子商务协会等6家行业协会、青岛大学经济学院等11所本科、威海职业学院等29所职业院校、青岛新锦桥电子商务股份有限公司等1415家行业知名企业。产教联盟开展跨境电商人才培养、高校教师培训、企业职工培训等工作，搭建了一个全省范围内资源丰富、灵活开放的跨境电商产教融合生态系统。

(3) 建立“真实项目驱动，产学研一体化”跨境电商人才培养模式

由孵化基地合作企业提供真实运营项目，学生团队在“双导师”的带领下“代运营”企业真实项目，并为企业制定跨境电商运营方案等提供技术研发服务，同时实现“双孵化”即孵化学生跨境电商创业项目和企业跨境电商业务项目，实现了学习、生产和研发的一体化运行，实现了运营能力、创新创业能力和一定研究能力的高质量跨境电商人才的快速培养。

2. 主要成效

(1) 人才培养成绩突出

培养跨境电商人才1400余人，学生获得省级以上技能竞赛奖励22项；2017年校园招聘会1450家企业到校送岗2.7万个，其中跨境电商岗位4266个；毕业生初次就业起薪水平高于本行业平均水平50%以上；孵化学生创业项目52个，其中45个注册成立公司。2016年，学院被认定为省级跨境电商实训基地。2018年1月，青岛跨境电商

孵化基地获批教育部全国跨境电商“双师型”教师培养培训基地。2018年4月，学院被外经贸行业指导委员会评为全国首批跨境电商人才培养示范校。2018年10月，青岛跨境电商孵化基地被eBay大中华区认定为第三方培训机构。

（2）形成一批质量工程成果

立项教育部全国跨境电商人才培养指南项目2项、省教改项目3项、省“十三五”教育科学规划重大课题1项、青岛市重点专业建设项目1项、出版教材4部等。2018年1月，学院“基于产教深度融合的跨境电商人才培养探索与实践”成果获得山东省教学成果特等奖，并获得2018年职业教育国家级教学成果奖二等奖。

三、调研结果分析

从调查问卷的结果和访谈情况来看，目前山东省各院校开设跨境电商专业方向的数量较多且一直呈增长趋势，在专业实训方面，各院校积极建设实训室、利用跨境电商平台和校企合作等方式进行实训，提升学生实操实践能力；在师资方面，以年轻教师为主，存在师资力量不足，部分专业教师缺乏实践经验等问题，可以通过企业实习、专家讲座、专业培训等方式提升教师的实操能力；在人才培养方面，更加注重培养学生的团队合作能力和专业技能，各院校希望培养更多专业技能强的复合型人才。

四、调研结论及对策建议

（一）调研结论

跨境电商行业对专科层次的人才需求最大。教育部在本科阶段和专科阶段尚未设置跨境电商专业代码，因此山东省各高校在招生计划中无法设立跨境电商专业，只能以开设跨境电商专业方向的方式进行

人才培养。在跨境电商专业标准和人才培养方案不统一的情况下，各高校只能根据教学情况和学生的实际学习能力进行专业教学方案的设置。

（二）对策建议

综上所述，各高校在培养跨境电商专业人才的过程中，需要设置跨境电商专业，制定统一的专业课程标准和人才培养方案，为各校培养适应社会需求的优质人才提供统一的标准和要求。