

跨境电商专业人才 需求报告

2020 年 1 月

目 录

一、跨境电商行业发展现状与未来发展趋势	2
(一) 跨境电商专业介绍	2
(二) 跨境电商发展背景与行业现状	2
(三) 行业未来的发展趋势	3
二、企业对跨境电商专业人才需求情况	4
(一) 深圳市人才需求情况	4
(二) 广州市人才需求情况	10
(三) 佛山市人才需求情况	17
三、华南地区院校跨境电商专业人才培养现状	18
(一) 跨境电商方向相关专业设置情况	18
(二) 办学规模	18
(三) 招生情况	19
(四) 与跨境电商相关的课程开设情况	19
(五) 跨境电商实训基地设立形式	20
(六) 院校认为跨境电商人才应具备的知识与技能	21
(七) 跨境电商相关毕业生应具备的综合素质	21
(八) 适应企业人才需求强化训练	22
(九) 招生前景	22
四、总体分析与结论	23
(一) 企业岗位需求分析	23
(二) 院校跨境电商人才培养现状分析	24
(三) 结论	26

前 言

《教育部关于全面提高高等职业教育教学质量的若干意见》指出：“高等职业院校要及时跟踪市场需求的变化，主动适应区域、行业经济和社会发展的需要。”所以，调查企业的人才需求情况能够帮助高等职业院校有针对性地调整专业设置和进行教学改革，从而更好地服务地方经济。

跨境电商是改革传统外贸模式、创新进出口贸易手段的新业态，其迅速发展面临着人才储备准备不足的问题，这对职业教育培养的人才质量和数量提出了要求。在数量方面，跨境电商行业整体人才缺口较大。据商务部测算，未来 5 年我国国际贸易、跨境电商等外向型人才缺口至少在 400 万人以上，中小型外贸企业对人才的需求尤为突出。而从市场反馈来看，当前跨境电商人才需求与供给严重不平衡，人才匮乏严重制约了产业的发展。在质量方面，未能满足企业对实践能力强的技术技能型人才要求。学校每年向企业输送大量毕业生，但越来越多的企业却反馈招不到合适的跨境电商人才且普遍反映学生的实践能力弱。根据《中国跨境电商人才研究报告》的调查，认为大部分毕业生存在工作能力不强、专业知识不扎实、知识面窄、视野不够宽等缺点。

本文数据来源于国内大型招聘平台上发布的跨境电商专业类人才招聘信息及中国就业网等网络渠道。所有调研数据皆可追踪核查，并且将抽取调研数据与国家，政府发布的宏观数据报告相互对比，重点分辨其差异较大的数据，分析其影响因素，并结合其他调研方式对其多次修正确认。不仅有效的数据入库，数据调研的底稿，特别是数据验证修订的各方意见和依据等原始资料也会入库，在不断积累中提高数据的准确度。

一、跨境电商行业发展现状与未来发展趋势

（一）跨境电商专业介绍

广义的跨境电商是指分属不同关境的交易主体，利用电子商务平台进行商品展示、达成交易、进行跨境支付和跨境物流运输的一类交易过程，狭义的跨境电商一般特指 B2C 零售业务。从本质上讲，供应商仍然将商品以一般贸易的方式“走出去”或是“运进来”，但是这个过程是以海外仓或保税仓为依托、以品类管理为基础，利用互联网技术进行运营和流通，通过供应商将商品销售给境内外消费者。因此，跨境电商既是传统外贸在“互联网+”背景下的延伸，也是电子商务在进出口贸易上的体现。

跨境电商专业是融计算机科学、市场营销学、国际贸易、心理学、外语、管理学、经济学、法学和现代物流于一体的新型交叉学科。培养掌握计算机信息技术、电子商务、市场营销、国际贸易、管理、网络营销、外语、法律和现代物流的基本理论及基础知识，具有利用网络开展商务活动的能力和利用计算机信息技术、现代物流方法改善企业管理方法，提高企业管理水平能力的创新型复合型电子商务高级专门人才。

（二）跨境电商发展背景与行业现状

随着 2015 年“互联网+”时代的来临，跨境电商已经站到了资本市场的风口上。跨境电商有望成为对冲出口增速下台阶的利器。近年来，随着国际贸易条件的恶化，以及欧洲、日本的需求持续疲弱，中国出口贸易增速出现了下台阶式的减缓。而以跨境电商为代表的新型贸易近年来的发展脚步正在逐渐加快，并有望成为中国贸易乃至整个亚洲经济的全新增长引擎。对此国家发布了一些相关政策：

（1）《国务院办公厅转发商务部等部门关于实施支持跨境电子商务零售出口有关政策意见的通知》

电子商务出口在交易方式、货物运输、支付结算等方面与传统贸易方式差异较大。现行管理体制、政策、法规及现有环境条件已无法满足其发展要求，主要问题集中在海关、检验检疫、税务和收付汇等方面。针对上述问题，《国务院办公厅转发商务部等部门关于实施支持跨境电子商务零售出口有关政策意见的通知》提出了 6 项具体措施。一是建立电子商务出口新型海关监管模式并进行专项统计，主要用以解决目前零售出口无法办理海关监管统计的问题；二是建立电子商务出口检验检疫监管模式，主要用以解决电子商务出口无法办理检验检疫的问题；三是支持企业正常收结汇，主要用以解决企业目前办理出口收汇存在困难的问题；四是鼓励银行机构和支付机构为跨境电子商务提供支付服务，主要用以解决支付服务配套环

节比较薄弱的问题；此外还实施适应电子商务出口的税收政策，主要用以解决电子商务出口企业无法办理出口退税的问题；最后是建立电子商务出口信用体系，主要以解决信用体系和市场秩序有待改善的问题。

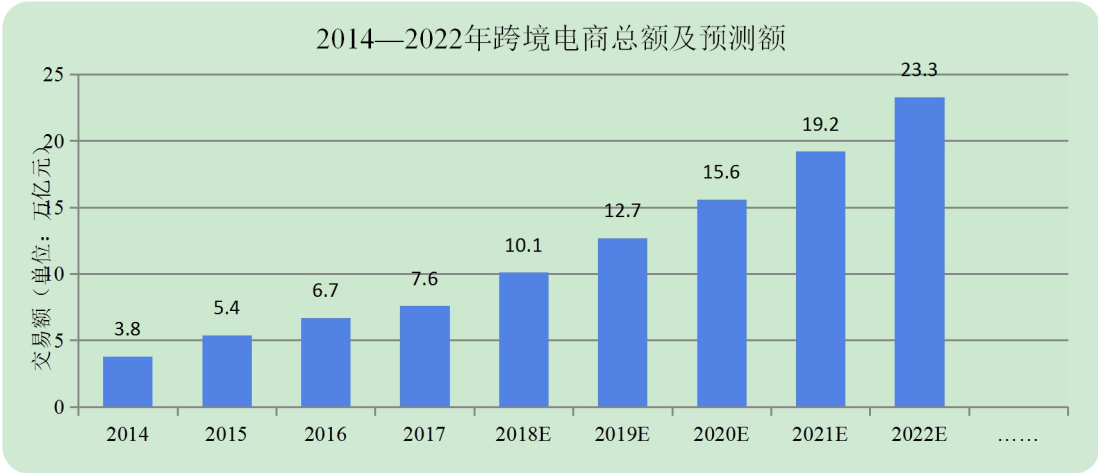
（2）《关于促进跨境电子商务健康快速发展的指导意见》

2015 年 6 月国务院办公厅印发《关于促进跨境电子商务健康快速发展的指导意见》指出，近年来我国跨境电子商务快速发展，已经形成了一定的产业集群和交易规模。支持跨境电子商务发展，有利于用“互联网+外贸”实现优进优出，发挥我国制造业大国优势，扩大海外营销渠道；有利于增加就业，推进大众创业、万众创新，打造新的经济增长点；有利于加快实施共建“一带一路”等国家战略，推动开放型经济发展升级。针对制约跨境电子商务发展的问题，有必要加快建立适应其特点的政策体系和监管体系，营造更加便利的发展环境，促进跨境电子商务健康快速发展。

（三）行业未来的发展趋势

除国家政策的支持以外，跨境电商发展的优势还在于互联网技术的广泛应用助力跨境电商发展以及消费升级推动跨境进口增长。互联网技术广泛应用和消费结构升级，使得跨境电商改变了传统商品交易的观念和方式，成为越来越多人的首选贸易方式。同时，政府实施“互联网+外贸”战略，也加快了跨境电商发展。在消费者结构上，80 后、90 后逐渐成为市场消费主体，更加追求个性化、时尚化与高品质的消费习惯体现了消费升级的需求，而国内一些商品的供给端还停留在低端、仿冒、大众化商品阶段，无法满足部分中高收入居民消费升级的更高需求，对境外商品的需求就成为了推动跨境进口增长的内在动力。

虽然跨境电商行业中还存在着服务体系的不完善等外界与自身因素的制约，但是随着政策的完善，跨境电商行业在 2018 年到 2022 年预计复合增长率达到 23.12%，预计到 2022 年跨境电商交易规模达到 23.3 万亿元。



综上所述，我国的跨境电商行业正处于蓬勃发展的状态，随着交易规模的不断增加，跨境电商行业所需要的人才数量也处于持续上升的趋势。在未来五年中，随着国家政策的支持以及电商体系的不断完善，跨境电商行业必然将处于持续走高的状态。

由于跨境电商行业刚起步，在行业与学校的培养中还存在诸多的疑惑。只有在学校的教育与企业人才探索中，不断的融合，才能培养出务实、高效、能力强的专业人才。本调研报告结合企业需求，定位于人才需求专业问题的解答，开启人才培养的新模式。

二、企业对跨境电商专业人才需求情况

2015年3月7日，我国在浙江省杭州市设立中国（杭州）跨境电子商务综合试验区。所谓的中国跨境电子商务综合试验区就是着力在跨境电子商务交易、支付、物流、通关、退税、结汇等环节的技术标准、业务流程、监管模式和信息化建设等方面先行先试，通过制度创新、管理创新、服务创新和协同发展，破解跨境电子商务发展中的深层次矛盾和体制性难题，打造跨境电子商务完整的产业链和生态链，逐步形成一套适应和引领全球跨境电子商务发展的管理制度和规则，为推动全国跨境电子商务健康发展提供可复制、可推广的经验。随后到2016年1月6日，在天津、上海、重庆、合肥、郑州、广州、成都、大连、宁波、青岛、深圳、苏州这12个城市建设第二批跨境电子商务综合试验区，目前已在35个城市设立了跨境电子商务综合试验区。

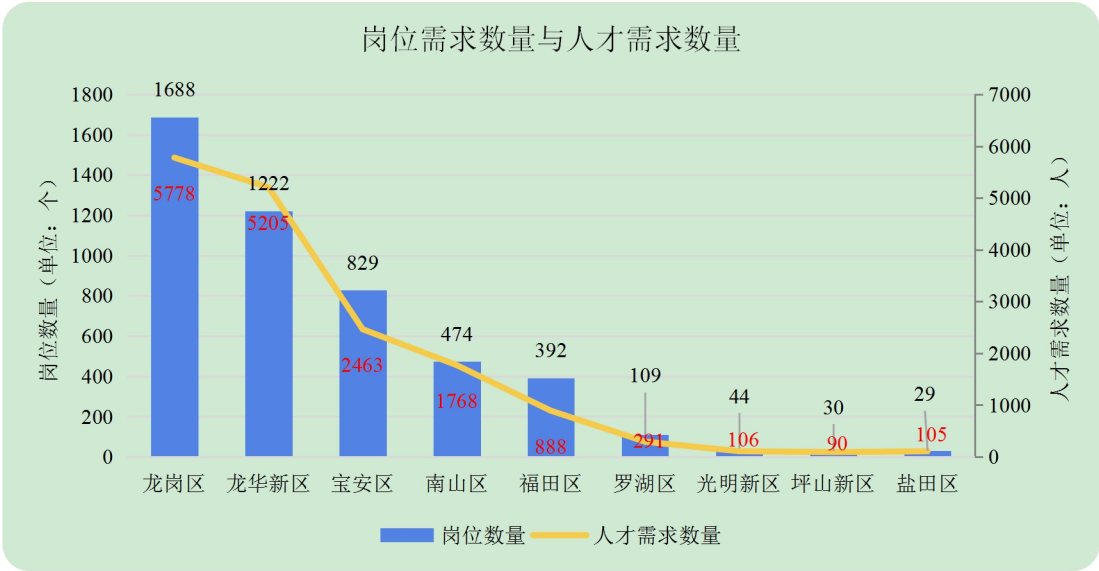
针对全国省市中（中国（杭州）跨境电子商务综合试验区、中国（天津）跨境电子商务综合试验区、中国（上海）跨境电子商务综合试验区、中国（重庆）跨境电子商务综合试验区、中国（合肥）跨境电子商务综合试验区、中国（郑州）跨境电子商务综合试验区、中国（广州）跨境电子商务综合试验区等13个跨境电子商务综合试验区中各行各业对跨境电商人才需求的实际情况，制定人才需求报告。

（一）深圳市人才需求情况

深圳市，是中国四大一线城市之一，广东省省辖市、计划单列市、副省级市、国家区域中心城市、超大城市，国务院定位的全国经济中心城市和国际化城市、国家创新型城市、国际科技产业创新中心、全球海洋中心城市、国际性综合交通枢纽，中国三大全国性金融中心之一。深圳是中国设立的第一个经济特区，是中国改革开放的窗口和新兴移民城市，地处珠江三角洲前沿，是连接香港和中国内地的纽带和桥梁，在中国高新技术产业、金融服务、外贸出口、海洋运输、创意文化等多方面占有重要地位，在中国的制度创新、扩大开放等方面肩负着试验和示范的重要使命。

通过调研深圳市内需要跨境电商专业人才的企业计 1975 家，其招聘岗位 4817 个岗位，对人才需求数量、企业规模分析、公司要求的学历与经验等对应的薪资水平，企业所要求的员工能力、价值观以及岗位职责等方面形成综合型分析报告。

(1) 深圳市人才需求规模分析



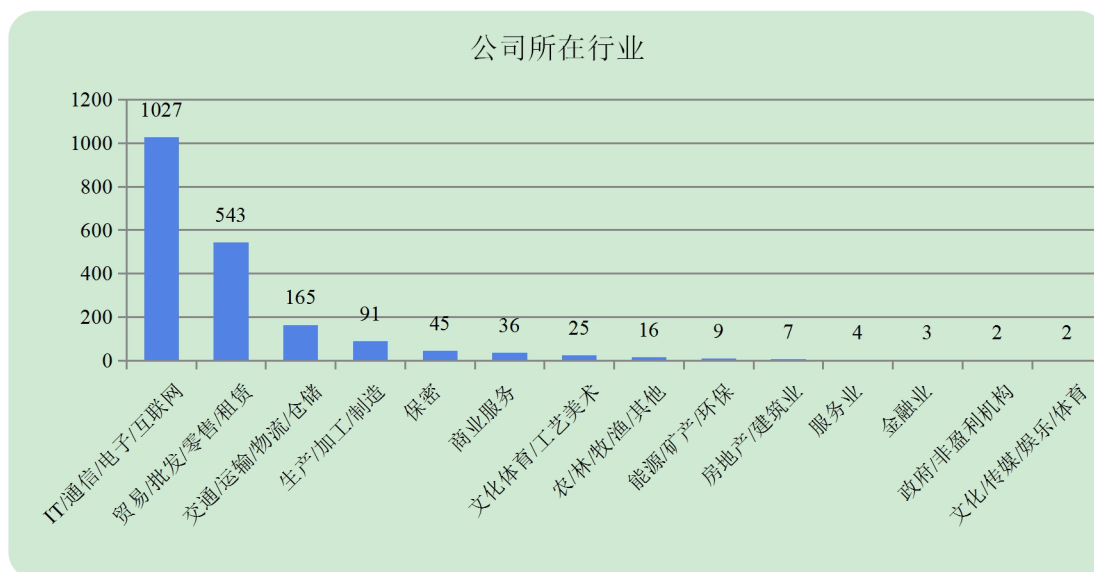
注：上图中岗位需求数量为柱状图，其中相对应的数值颜色为黑色；人才需求数量为折线图，其中相对应的数值颜色为红色。

深圳市对跨境电商人才需求的企业分布于深圳市 9 个区。其中，龙岗区有 1688 个岗位（招聘 5778 人）招聘跨境电商专业人才，龙华新区设置 1222 个岗位（招聘 5205 人）、宝安区设置 829 个岗位（招聘 2463 人）、南山区设置 474 个岗位（招聘 1768 人）、福田区设置 392 个岗位（招聘 888 人），罗湖区设置 109 个工作岗位（招聘 291 人），光明新区设置了 44 个工作岗位（招聘 106 人），坪山新区设置了 30 个工作岗位（招聘 90 人），盐田区设置了 29 个工作岗位（招聘 105 人）。

在深圳市企业需跨境电商专业人才有 16694 人，龙岗区、龙华新区、宝安区 3 个区对跨境电商专业人才的需求量相对最多。因此，毕业生或实习生在寻找工作岗位时，可以多关注龙岗区、龙华新区的工作岗位。此外，宝安区也是不错的工作地点。

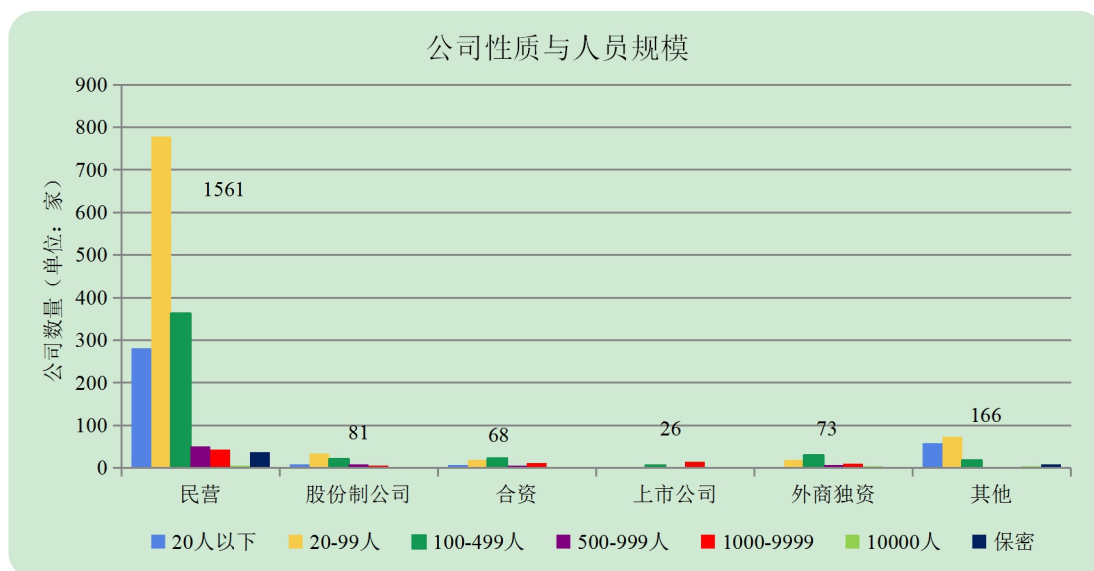
(2) 深圳市所调研企业分析

A. 不同行业企业对跨境电商人才的需求



招聘跨境电商专业人才的企业所在的行业分布为：“IT/通信/电子/互联网”行业有 1027 家企业、“贸易/批发/零售/租赁”行业有 543 家企业、“交通/运输/物流/仓储”行业有 165 家企业、“生产/加工/制造”行业有 91 家企业。企业所在行业集中在“IT/通信/电子/互联网”行业和“贸易/批发/零售/租赁”行业这两个行业中。所以，学校在组织跨境电商专业学生在校内的学习与实践中应开设互联网类课程，提升本专业学生的就业竞争力。

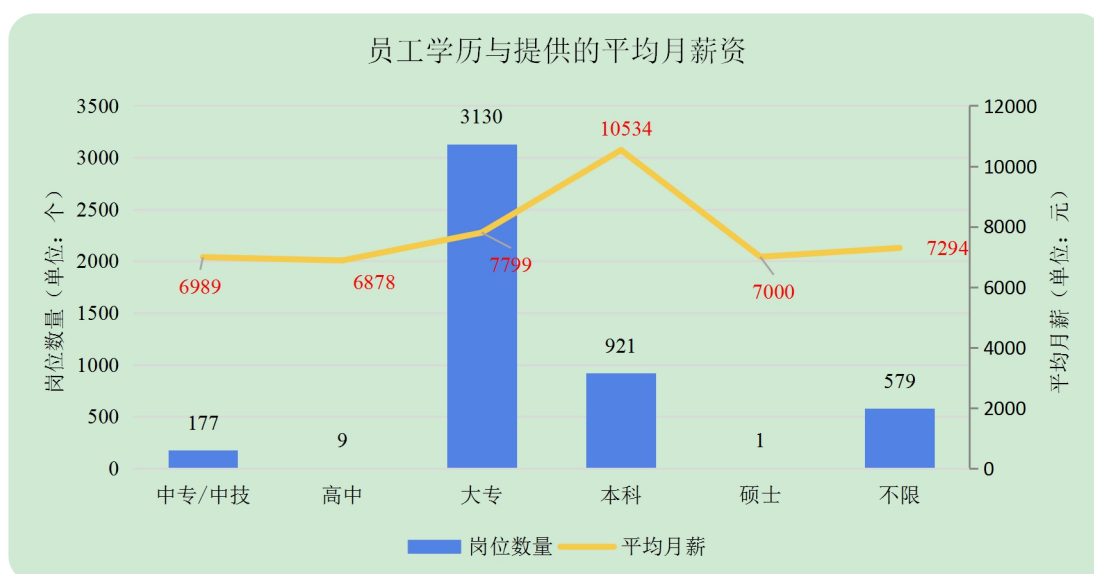
B.企业的性质与规模



在调研的企业中，民营企业占比最多计 1975 家企业，股份制公司有 81 家，合资企业有 68 家，外商独资企业有 73 家，上市公司 26 家。从公司的性质构成来看，调研的公司中民营企业所占的比例较大，其中民营企业大多为中小型企业，企业规模较小。毕业生在就业过程中可以到民营企业中锻炼自己，提升自己的能力。

(3) 企业对人才需求的要求与对应的薪资

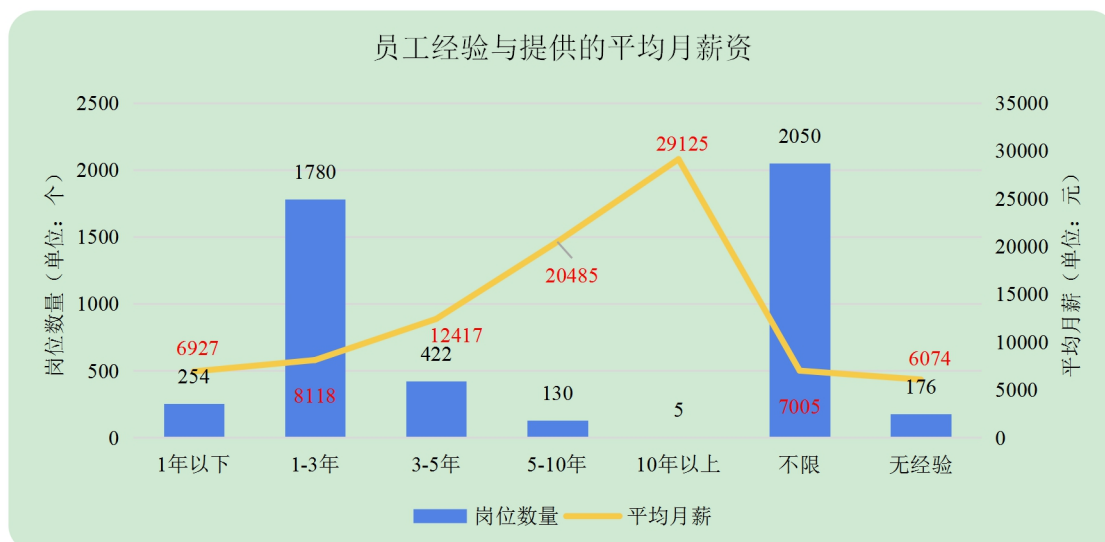
A. 员工学历情况与企业提供薪资情况



注：上图中岗位数量为柱状图，其中相对应的数值颜色为黑色；企业提供的薪资平均值为折线图，其中相对应的数值颜色为红色。

在调研的企业中，学历需求集中在大专学历。中专/中技学历的岗位有 177 个，员工的平均月薪资为 6989 元；需要大专学历的岗位有 3130 个，员工的平均月薪资为 7799 元；需要本科学历的岗位有 921 个，员工的平均月薪资为 10534 元；对学历不限的岗位有 579 个，员工的平均月薪资为 7294 元。企业在招聘过程中，大专学历的工资比本科学历的薪资低 2000 元。所以，学校培养大专生可以通过提高学生的实践能力来提高本专业毕业生的工资水平。

B. 工作经验要求与企业提供薪资情况

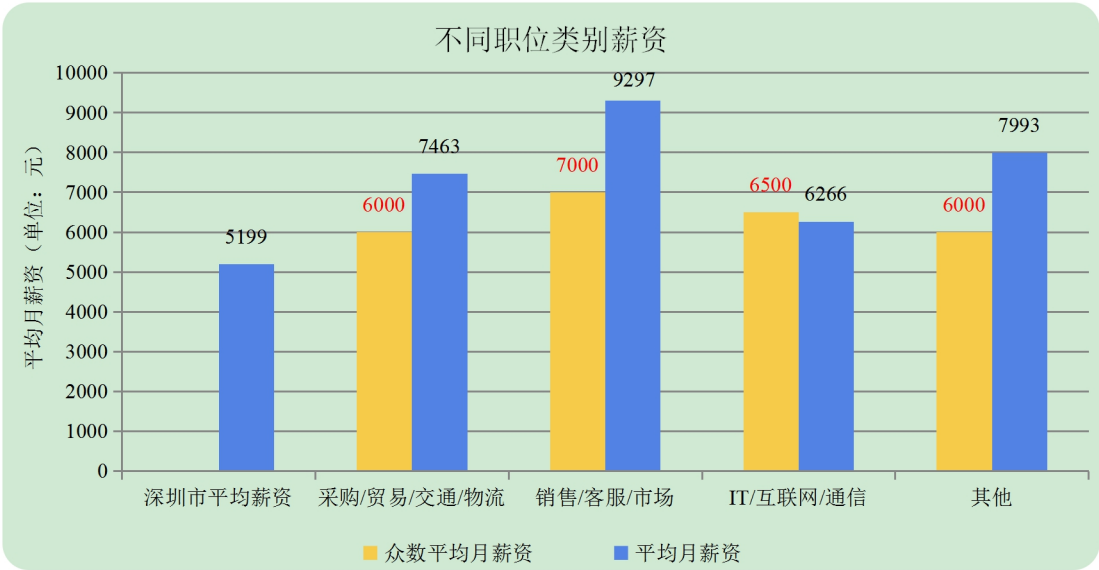


注：上图中岗位数量为柱状图，其中相对应的数值颜色为黑色；企业提供的薪资平均值为折线图，其中相对应的数值颜色为红色。

在调研的岗位中，所需的工作经验集中在 1—3 年工作经验。其中需要工作经验 1 年以

下的岗位有 254 个，员工的平均月薪资为 6927 元；需要工作经验 1—3 年的岗位有 1780 个，员工的平均月薪资为 8118 元；需要工作经验 3—5 年的岗位有 422 个，员工的平均月薪资为 12417 元；需要工作经验 5—10 年的岗位有 130 个，员工的平均月薪资为 20485 元；对工作经验不限的岗位有 2050 个，员工的平均月薪资为 7005 元；对工作经验无要求的岗位有 176 个，员工的平均月薪资为 6074 元。根据以上数据显示，工作年限越久，工作经验越多，相对应的薪资也是越高的。所以，学校可以鼓励学生多去公司内实习，提高自己工作经验。

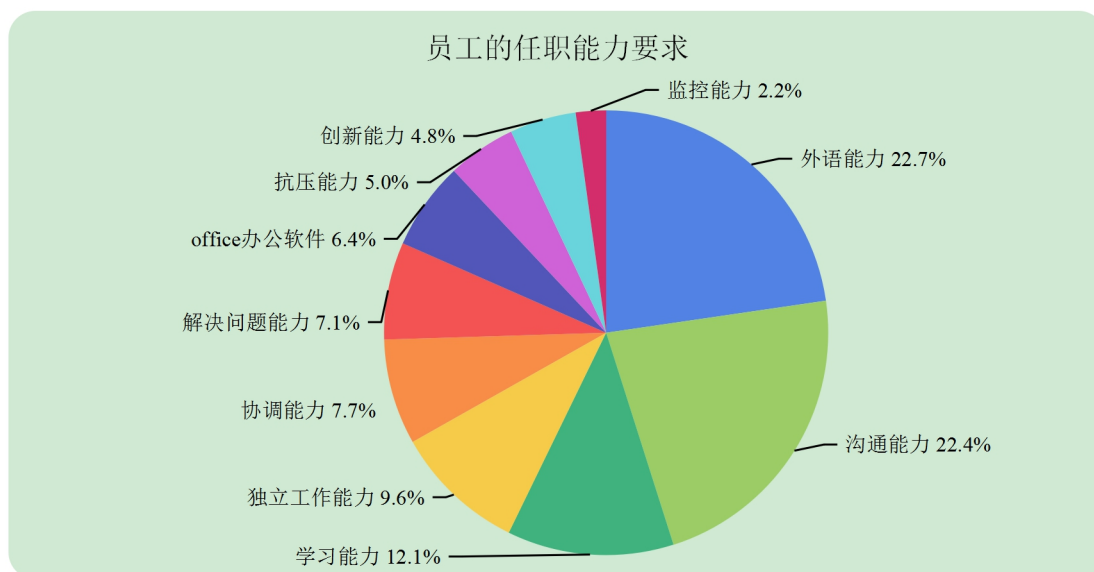
C.不同岗位的薪资差异



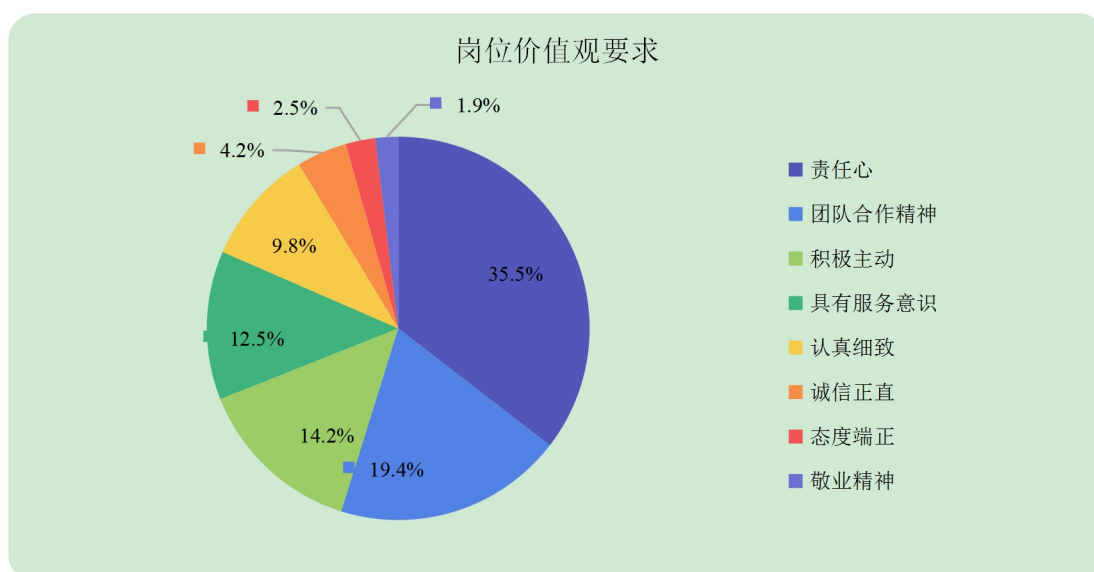
深圳市的平均薪资为 5199 元，调研的岗位中“采购/贸易/交通/物流”类职位平均月薪资为 7463 元，而企业所提供的薪资中大部分集中在 4000—8000 元之间，平均为 6000 元；“销售/客服/市场”类职位平均月薪资为 9297 元，企业所提供的薪资中大部分集中在 6000—8000 元之间，平均为 7000 元；“IT/互联网/通信”类职位平均月薪资为 6266 元，企业所提供的薪资中大部分集中在 5000—8000 元之间，平均为 6500 元。企业对跨境电商专业人才所提供的薪资是高于当地的平均月薪资水平。在各职位类别中，“销售/客服/市场”类职位薪资和“采购/贸易/交通/物流”类职位薪资相对较高。所以学校在指导学生职业规划时，可以为学生提供职位选择的建议，让学生根据自身的能力选择职位。

(4) 企业对员工的任职要求分析

A.公司最看重的员工能力与价值观

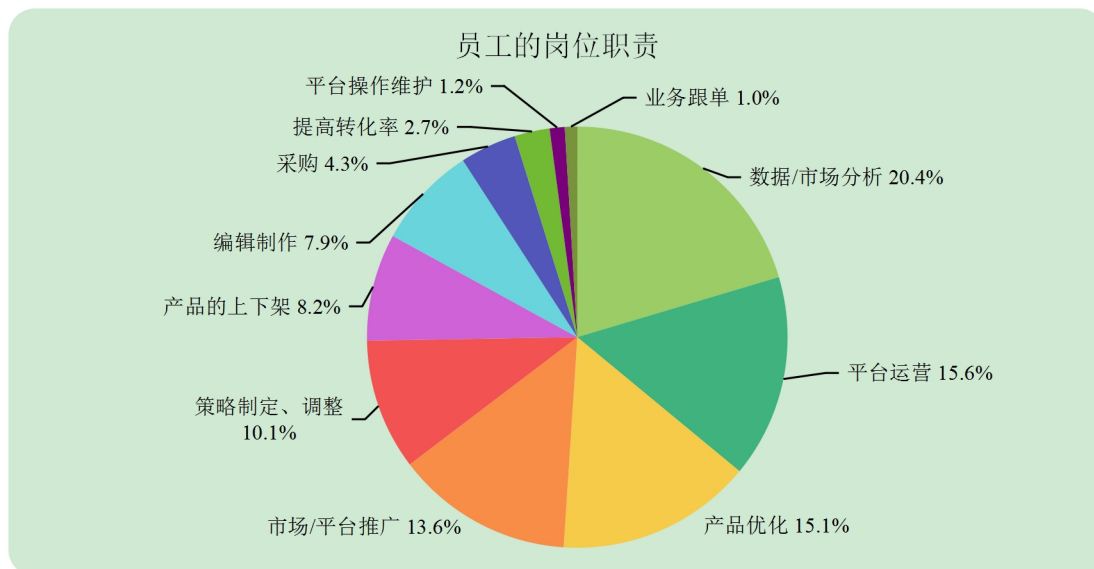


调研的岗位中，企业对员工能力的要求分布为：“外语能力”占比为 22.7%，“沟通能力”占比为 22.4%，“学习能力”占比为 12.1%，“独立工作能力”占比为 9.6%，“协调能力”占比为 7.7%，“解决问题能力”占比为 7.1%。据调查结果显示，企业对综合能力中的“外语能力”最为关注，其次为“沟通能力”和“学习能力”。因此高校在培养学生的过程中，要注重培养学生的沟通能力以及商务外语能力，从而提高本专业的学生能力。



调研的岗位中，企业对员工价值观的要求分布为：“责任心”占比为 35.5%，“团队合作精神”占比为 19.4%，“具有积极性和主动性”占比为 14.2%，“具有服务意识”占比为 12.5%，“做事认真细致”占比为 9.8%。据调查结果显示，企业对员工的价值观要求中，最为注重的“员工是否具有责任心”，其次为团队合作精神和“积极主动的学习能力和与客户的沟通能力”。因此高校在培养学生的过程中，要引导学生的价值观，使学生在积极性、责任心并且注重团队合作精神等方面突出。

B.企业所要求的岗位职责



调研的岗位中，企业设置的岗位职责要求分布为：“数据/市场分析（网站内）”占比为20.4%，“电商平台运营”占比为15.6%，“对上架产品优化”占比为15.1%，“市场/平台推广”占比为13.6%，“营销策略的制定、调整”占比为10.1%，“负责产品的上下架”占比为8.2%，“电商网站内的图片、文字的编辑制作”占比为7.9%，“具有采购经验”占比为4.3%，“提高产品的转化率、增加销售量”占比为2.7%，“电商运营平台的操作维护”占比为1.2%，“负责外贸业务跟单、具有业务跟单经验”占比为1%。

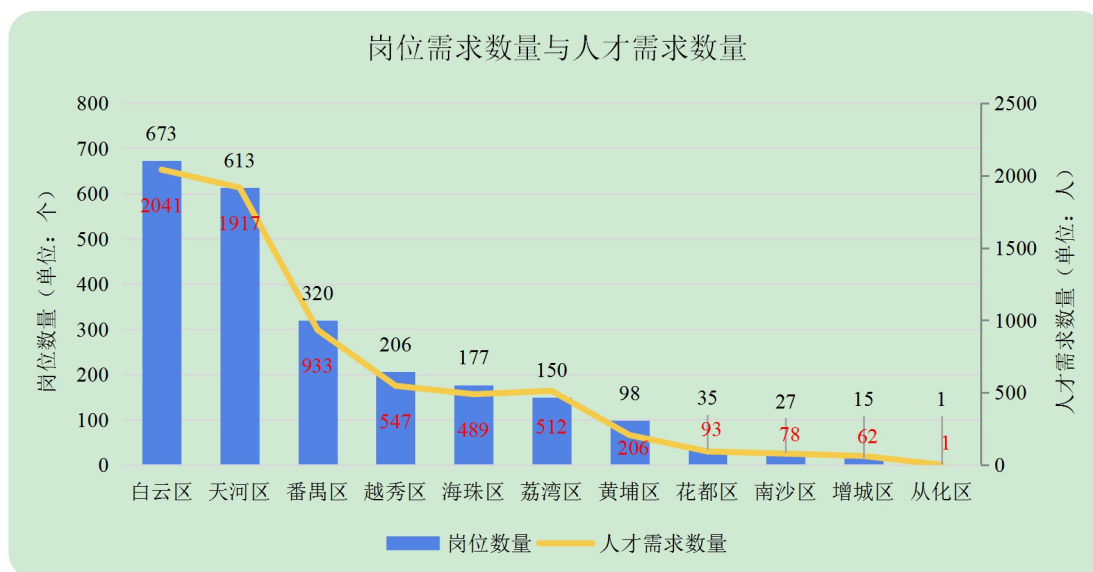
据调查结果显示，企业所提出的岗位职责中，最主要的是“数据/市场分析（网站内）”，其次是“电商平台运营”和“对上架产品优化”。企业提出的岗位职责直接检验高校所培养的专业学生的质量，所以高校在培养专业人才时，应注重学生的实际操作能力，要求学生熟练掌握电商平台的运营。在人才的培养的过程中高校也应为学生提供一些 PHOTOSHOP 等设计课程，提高学生产品编辑能力。

（二）广州市人才需求情况

广州市，是国家中心城市、超大城市、国际大都市、国际商贸中心、国际综合交通枢纽、国家综合性门户城市，首批沿海开放城市。广州的国家高新技术企业达 8700 多家，总量居全国前三。广州集结了全省 80% 的高校、70% 的科技人员，在校大学生总量居全国第一。

通过调研广州市内需要跨境电商专业人才的企业计 1063 家，其招聘岗位 2321 个岗位，对人才需求数量、企业规模分析、公司要求的学历与经验等对应的薪资水平，企业所要求的员工能力、价值观以及岗位职责等方面形成综合型分析报告。

（1）广州市人才需求规模分析



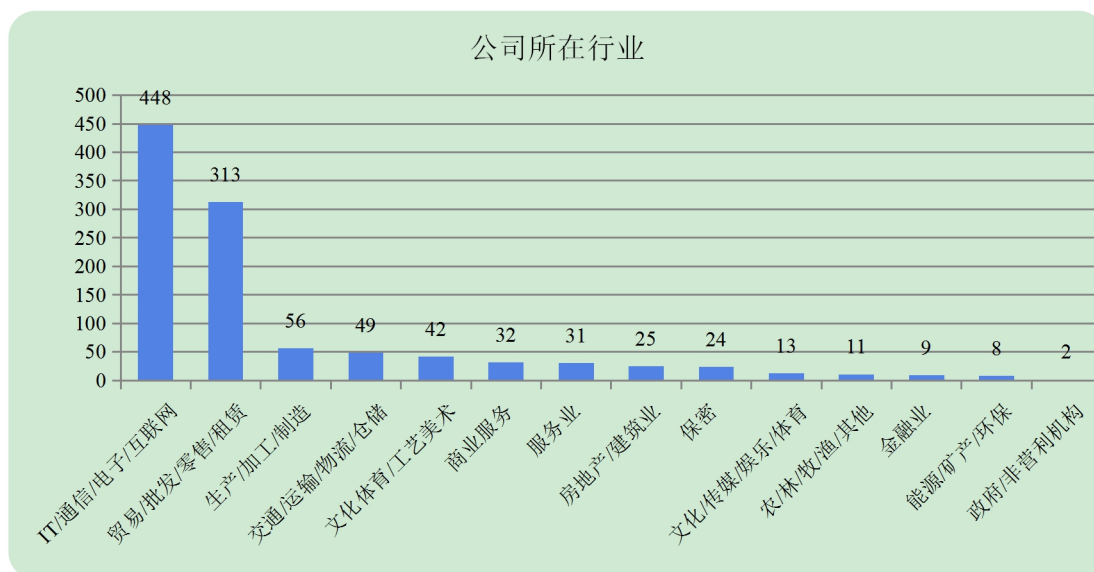
注：上图中岗位需求数量为柱状图，其中相对应的数值颜色为黑色；人才需求数量为折线图，其中相对应的数值颜色为红色。

广州市需跨境电商专业人才的企业分布于广州市内 11 个区。其中，白云区有 673 个岗位（招聘 2041 人）招聘跨境电商专业人才，天河区设置 613 个岗位（招聘 1917 人）、番禺区设置 320 个岗位（招聘 933 人）、越秀区设置 206 个岗位（招聘 547 人）、海珠区设置 177 个岗位（招聘 489 人），荔湾区设置 150 个工作岗位（招聘 512 人），黄埔区设置了 98 个工作岗位（招聘 206 人），花都区设置了 35 个工作岗位（招聘 93 人），南沙区设置了 27 个工作岗位（招聘 78 人），增城区设置了 15 个工作岗位（招聘 62 人），从化区设置了 1 个工作岗位（招聘 1 人）。

在广州市对跨境电商专业人才的需求量极大，白云区、天河区、番禺区、越秀区、海珠区、荔湾区 6 个区中各个区招聘职位超出 100 个职位，招聘人数每个区也在 500 人以上，甚至白云区、天河区招聘人数达千人以上。综上，对跨境电商专业的毕业生在广州市需求专业对口工作上可以着重考虑的区域有白云区、天河区和番禺区。

（2）所调研企业分析

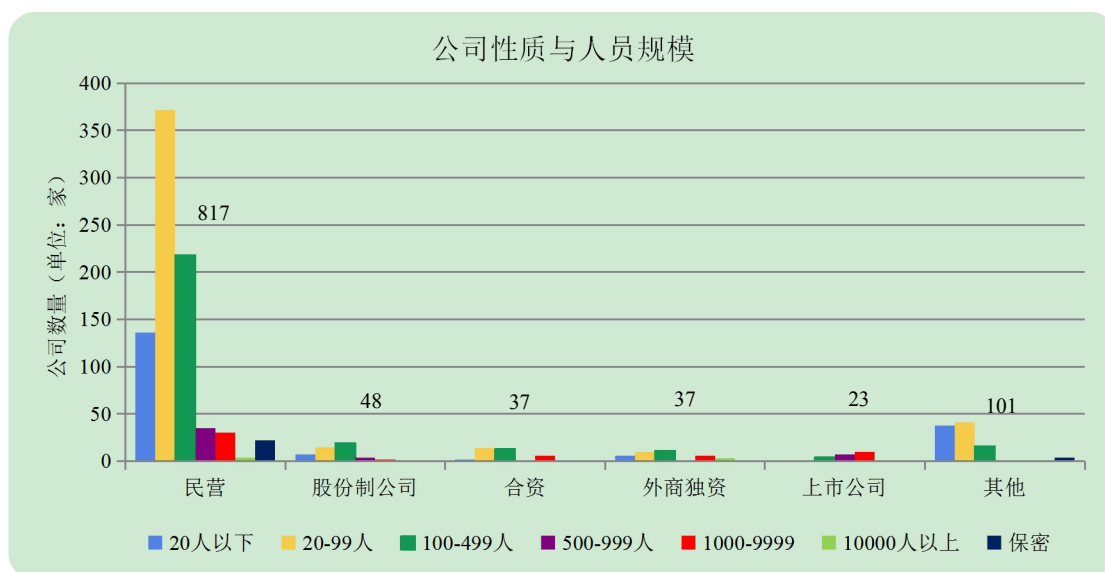
A.不同行业企业对跨境电商人才的需求



招聘跨境电商专业人才的企业所在的行业分布为：“IT/通信/电子/互联网”行业有 448 家企业、“贸易/批发/零售/租赁”行业有 313 家企业、“生产/加工/制造”行业有 56 家企业、“交通/运输/物流/仓储”行业有 49 家企业、“文化体育/工艺美术”行业有 42 家企业、“商业服务”行业有 32 家企业、“服务业”行业有 31 家企业、“房地产/建筑业”行业有 25 家企业、“文化/传媒/娱乐/体育”行业有 13 家企业、“农/林/牧/渔/其他”行业有 11 家企业、“金融业”行业有 9 家企业、“能源/矿产/环保”行业有 8 家企业。

企业所在行业集中在“IT/通信/电子/互联网”行业和“贸易/批发/零售/租赁”行业这两个行业中。所以，学校在实训案例中也可以引入这些行业的案例，帮助学历了解行业信息、融入到工作情景中，提高自己的能力。

B.企业的性质与规模

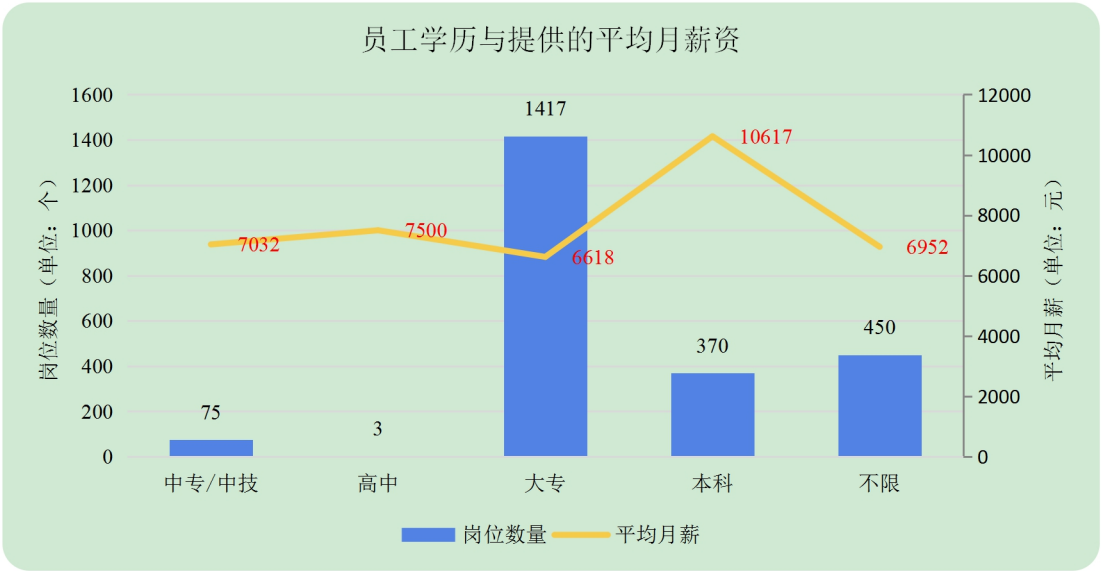


调研的企业中，民营公司所占的比重最大，有 817 个企业，股份制公司有 48 家，合资

企业有 37 家，外商独资企业有 37 家，上市公司 23 家。从公司人员规模来看，20—99 人的企业最多。从公司的性质构成来看，民营企业众多，人才缺口大，就业机会多，所以，毕业生在就业过程中可以到民营企业中锻炼自己，提升自己的能力。

(3) 企业对人才需求的要求与对应的薪资

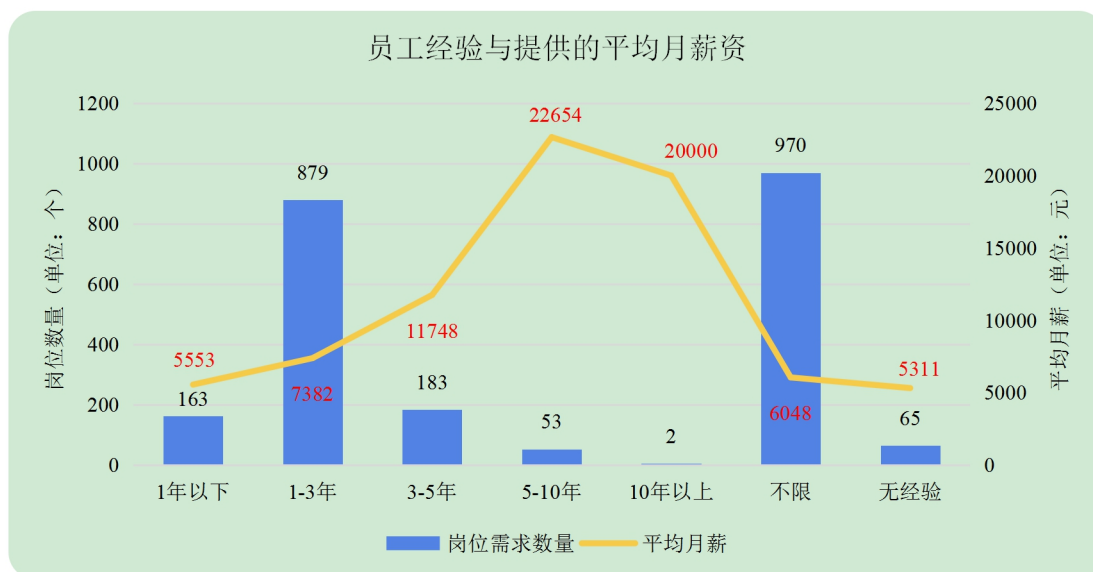
A. 员工学历情况与企业提供薪资情况



注：上图中岗位数量为柱状图，其中相对应的数值颜色为黑色；企业提供的薪资平均值为折线图，其中相对应的数值颜色为红色。

在调研的企业中，需要的学历集中在大专学历、本科学历。其中需要中专/中技学历的岗位有 75 个，员工的平均月薪为 7032 元；需要高中学历的岗位有 3 个，员工的平均月薪为 7500 元；需要大专学历的岗位有 1417 个，员工的平均月薪为 6618 元；需要本科学历的岗位有 370 个，员工的平均月薪为 10617 元；对学历不限的岗位有 450 个，员工的平均月薪为 6952 元。企业在招聘过程中，大多为大专学历，但是大专学历的工资比本科学历的薪资低。学校培养学生为大专生可以通过提高学生的实践能力来提高本专业毕业生的工资水平。

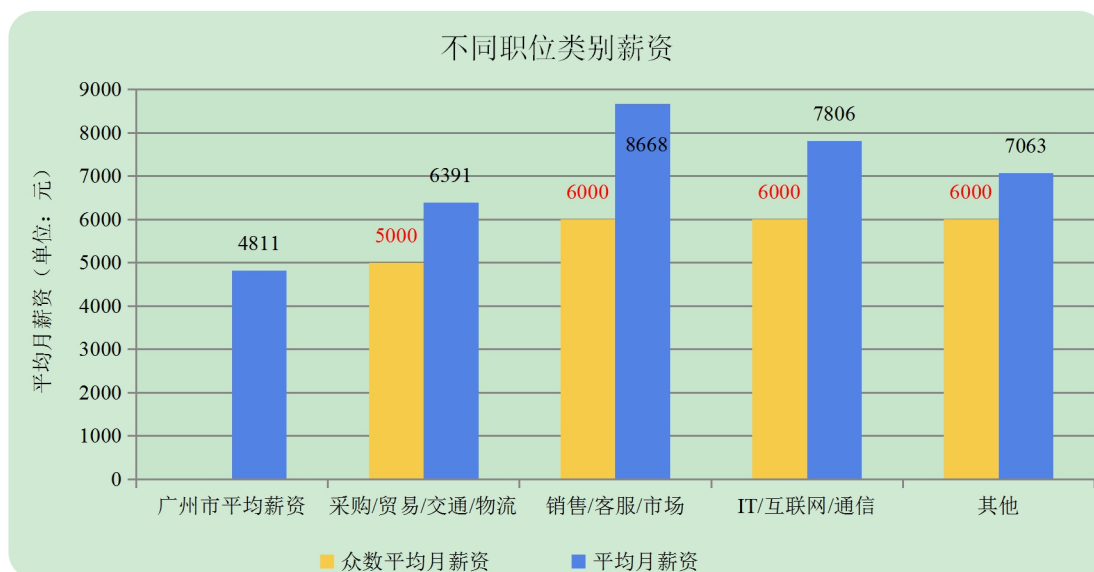
B. 工作经验要求与企业提供薪资情况



注：上图中岗位数量为柱状图，其中相对应的数值颜色为黑色；企业提供的薪资平均值为折线图，其中相对应的数值颜色为红色。

在调研的岗位中，所需的工作经验集中在 1—3 年工作经验。其中需要工作经验 1 年以下的岗位有 163 个，员工的平均月薪资为 5553 元；需要工作经验 1—3 年的岗位有 879 个，员工的平均月薪资为 7382 元；需要工作经验 3—5 年的岗位有 183 个，员工的平均月薪资为 11748 元；需要工作经验 5—10 年的岗位有 53 个，员工的平均月薪资为 22654 元；需要工作经验 10 年以上的岗位有 2 个，员工的平均月薪资为 20000 元；需要工作经验不限的岗位有 970 个，员工的平均月薪资为 6048 元；需要工作经验无要求的岗位有 65 个，员工的平均月薪资为 5311 元。以上数据显示，工作年限越久，得到的薪资越高。所以，学校为提高学生的就业率，提高专业的薪资水平，可以鼓励学生多去公司内实习，提高自己工作经验。

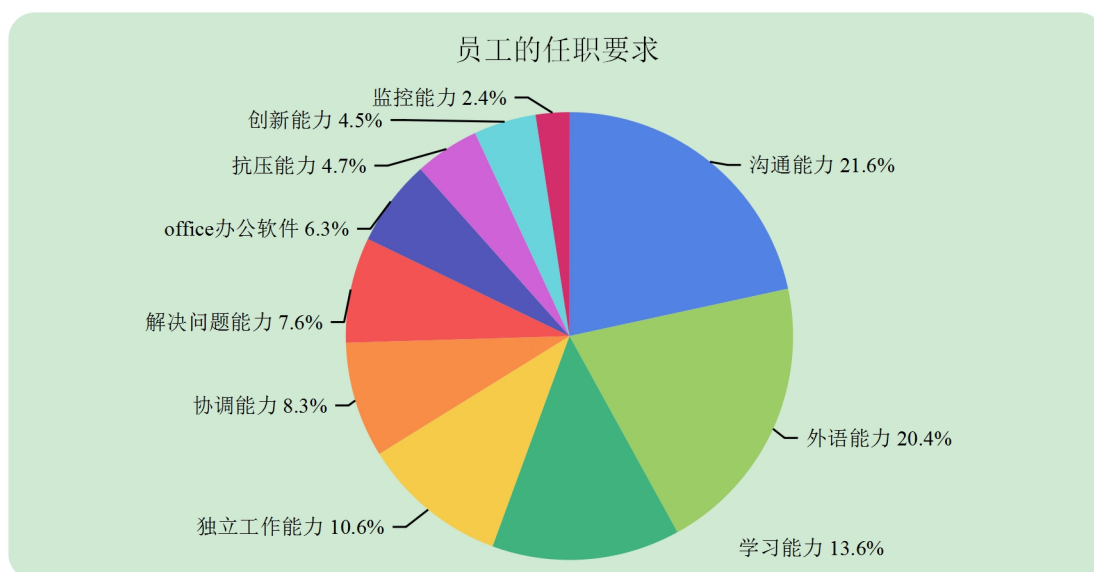
C.不同岗位的薪资差异



调研的广州市的平均薪资为 4811 元，调研的岗位中“采购/贸易/交通/物流”类职位平均月薪为 6391 元，而企业所提供的薪资中大部分集中在 4000—6000 元之间，平均为 5000 元；“销售/客服/市场”类职位平均月薪为 8668 元，企业所提供的薪资中大部分集中在 4000—8000 元之间，平均为 6000 元；“IT/互联网/通信”类职位平均月薪为 7806 元，企业所提供的薪资中大部分集中在 4000—8000 元之间，平均为 6000 元。企业对跨境电商专业人才所提供的薪资是高于当地的平均月薪资水平。在各职位类别中，“销售/客服/市场”类职位薪资和“IT/互联网/通信”类职位薪资相对较高。

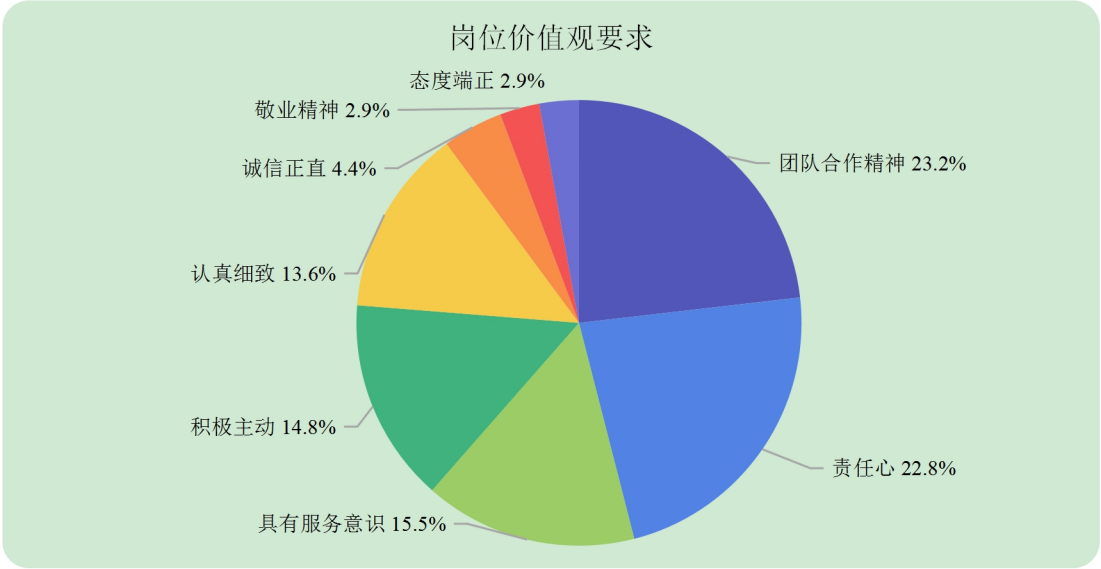
(4) 企业对员工的任职要求分析

A. 公司最看重的员工能力与价值观



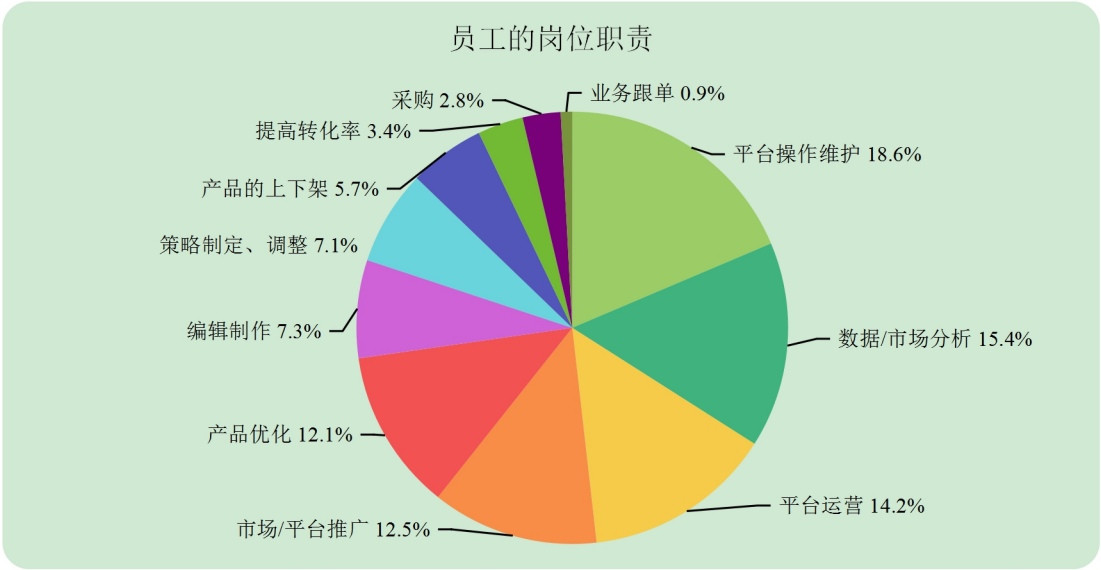
调研的岗位中，企业对员工能力的要求分布为：“沟通能力”占比为 21.6%，“外语能力”占比为 20.4%，“学习能力”占比为 13.6%，“独立工作能力”占比为 10.6%。据调查结果显示，

企业对综合能力中的“沟通能力”最为关注，其次为“外语能力”和“学习能力”。因此高校在培养学生的过程中，要注重培养学生的沟通能力以及商务外语能力，从而提高本专业的学生能力。



调研的岗位中，企业对员工价值观的要求分布为：“团队合作精神”占比为 23.2%，“责任心”占比为 22.8%，“具有服务意识”占比为 15.5%，“具有积极性和主动性”占比为 14.8%，“做事认真细致”占比为 13.6%。据调查结果显示，企业对员工的价值观要求中，最为注重的“团队合作精神”，其次为“是否有为公司、客户主动服务的意识”和“责任心”。因此高校在培养学生的过程中，要引导学生的价值观，提高学生的能力。

B.企业所要求的岗位职责



调研的岗位中，企业设置的岗位职责要求分布为：“电商运营平台的操作维护”占比为 18.6%，“数据/市场分析（网站内）”占比为 15.4%，“平台运营”占比为 14.2%，“市场/平台推

广”占比为 12.5%，“电商对上架产品优化”占比为 12.1%，“电商网站内的图片、文字的编辑制作”占比为 7.3%，“营销策略的制定、调整”占比为 7.1%，“负责产品的上下架”占比为 5.7%。

据调查结果显示，企业所提出的岗位职责中，最主要的是“电商运营平台的操作维护”，其次是“电商平台运营”和“数据/市场分析（网站内）”。企业提出的岗位职责直接检验高校所培养的专业学生的质量，所以高校在培养专业人才时，应注重学生的实际操作能力，要求学生熟练掌握电商平台的运营以及操作。在人才的培养的过程中高校也应为学生提供一些数据分析的课程，提高学生的逻辑思维能力。

（三）佛山市人才需求情况

近年来，佛山大力推动企业抱团出海，促进外贸的转型升级。相关主管部门通过推动制造业企业上线，促进外贸综合服务企业和现代物流企业转型，从生产、销售端共同发力，共同促进佛山跨境电商的发展。根据佛山市邮政速递股份有限公司数据估算，佛山市 2018 年全年跨境电商 BC 进出口量约 7391.17 万件，跨境进出口金额约为 100.66 亿元人民币。其中跨境出口业务量约为 6744.96 万件，出口额度约 79.74 亿元人民币；跨境进口量约为 646.21 万件，进口额度约 20.92 亿元人民币。佛山先后在德黑兰、布达佩斯开设佛山泛家居品牌产品展示体验馆。通过体验馆的品牌产品展示以及在线推广服务，国外客商在家门口就能体验、购买到佛山产品，大大节省了企业交易成本，提升了贸易效率。“佛山跨境电商清关中心”自 2017 年 6 月开通跨境电商进口业务以来，佛山检验检疫局严格贯彻落实党的十九大报告提出拓展对外贸易、培育贸易新业态新模式、推进贸易强国建设的要求，深化“放管服”改革，全力助推跨境电子商务新业态蓬勃发展，培育外贸进出口新动能。

目前，佛山已打造建设国际贸易“单一窗口”平台和跨境电子商务公共服务平台，打通了政府监管部门业务系统、公共服务平台、各类综合服务平台、交易平台、物流企业、支付平台之间的数据通道，实现“系统互联、数据共享、业务互通”，构建了集通关监管、质量认证、资金结算和退免税服务、信用风险防控、跨境电子商务统计、配套服务于一体的综合服务体系。另外，佛山的“单一窗口”国家标准版已覆盖全市五区口岸，覆盖率达 100%。佛山跨境电商清关中心电商业务发展迅速，2018 年跨境电子商务进口申报量逐月递增，月均环比涨幅达 518%。

跨境电商人才缺乏成为电商企业发展的重要影响因素之一。企业和园区所需的跨境电子商务人才缺乏，招聘和留住员工的难度非常大，大大制约了企业的发展。从技能型的中端人才，到管理型的高端人才，都存在缺人现象，专业跨境电商人才培养机制还处于摸索阶段。佛山电子商务企业对跨境电商人才需求极大。同时，佛山的高等院校培养的跨境电商人才缺

乏实战经验，往往进入企业后培养期过长，本土培养实战型跨境电商人才的培训机构也比较少，因此，如何解决实战型跨境电商人才输出，是解决佛山跨境电子商务产业发展的关键。

三、华南地区院校跨境电商专业人才培养现状

2015 年发布的《中国跨境电商人才研究报告》显示，目前不仅财经类和综合类的院校开设有经济贸易类专业，理工类院校、师范类院校以及农、林等其他院校也大都设立了经济贸易类专业。一些院校的英语专业中也开设了国际贸易及国际商务方向。现在全国高校中的国际贸易专业点约有 700 多个。电子商务专业方面，自中国国家教育部高教司批准学校试办电子商务本科专业以来，据统计，到 2010 年教育部共批准 339 所本科学学校和 800 多所专科学校开设了电子商务本科专业。从这些数据看出，开设了国际贸易专业的学校很多，学生规模很大；同样开设电子商务专业的学校也很多，学生数量也不少。但是跨境电子商务属于交叉性学科，既有国际贸易的特点，也有电子商务的特点，兼具国际贸易和电子商务特征的跨境电子商务企业对人才的综合性需求较强。尽管学校每年向企业输送大量的国际贸易专业和电子商务专业的学生，但单一的专业无法满足企业对人才的需求。

（一）跨境电商方向相关专业设置情况

在抽样调查的 34 所院校中，已开设跨境电商方向的院校 21 所，占比 62%。

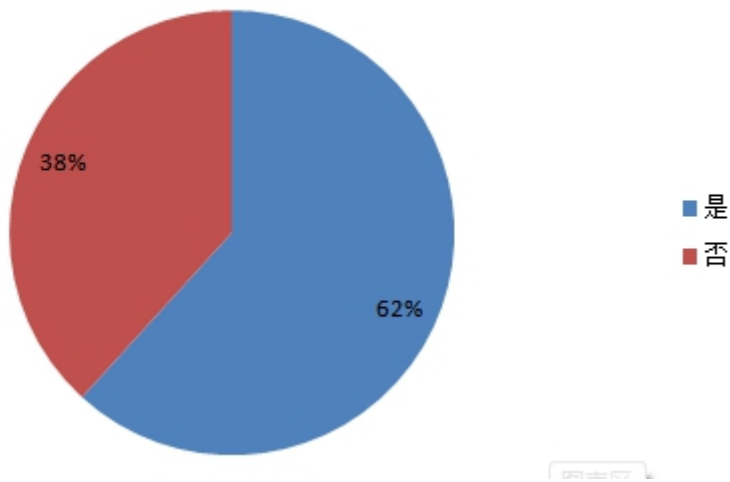


图 3-4-1 华南地区院校跨境电商方向专业设置概况

（二）办学规模

在抽样调查的 34 所院校中，办学规模在 8000 人以上的占比 71%。

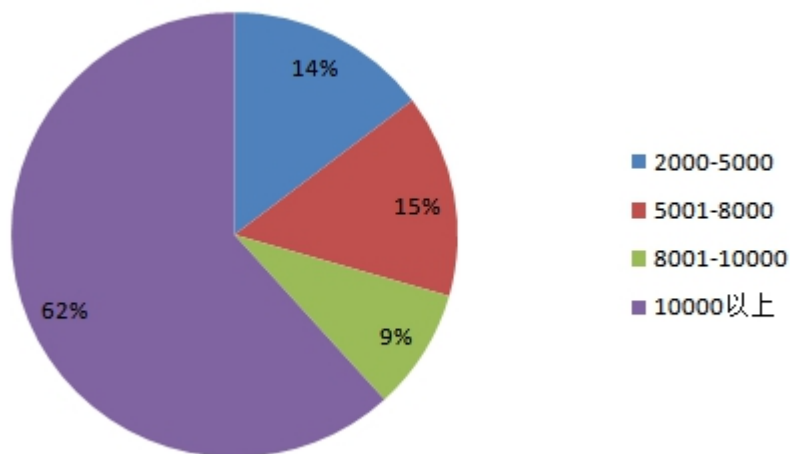


图 3-4-2 华南地区抽样调查院校办学规模

（三）招生情况

2018 年招收跨境电商方向相关专业的学生人数在 100 人以下的占比 85.71%。

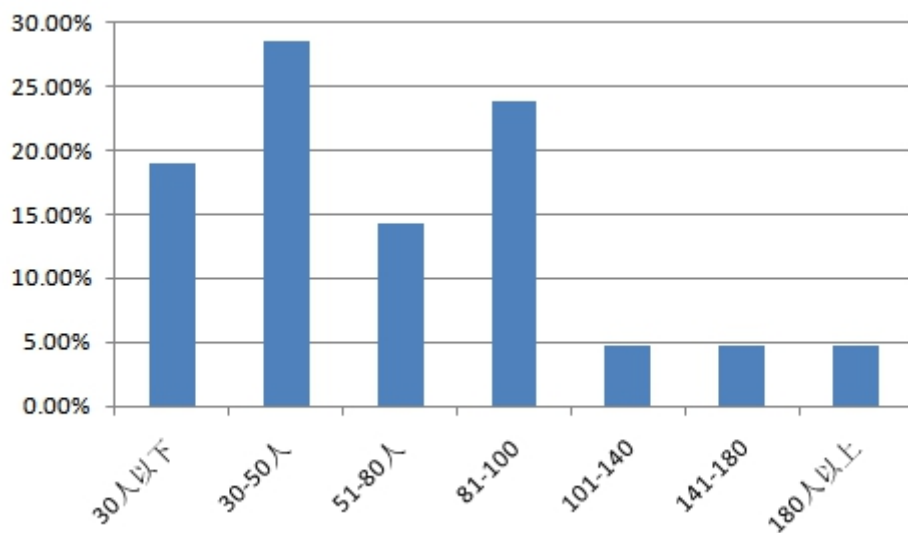


图 3-4-3 跨境电商方向相关专业招生情况

（四）与跨境电商相关的课程开设情况

A. 学校开设与跨境电商相关的专业课程情况

从调研数据可以看出，国际贸易实务、跨境电商实务、外贸英语函电、跨境电商 B2C 综合实训是主要开设的专业课程，而跨境电商营销实务、跨境电商英语、跨境电商客户服务、跨境电商视觉营销等专业课程开设相对薄弱。

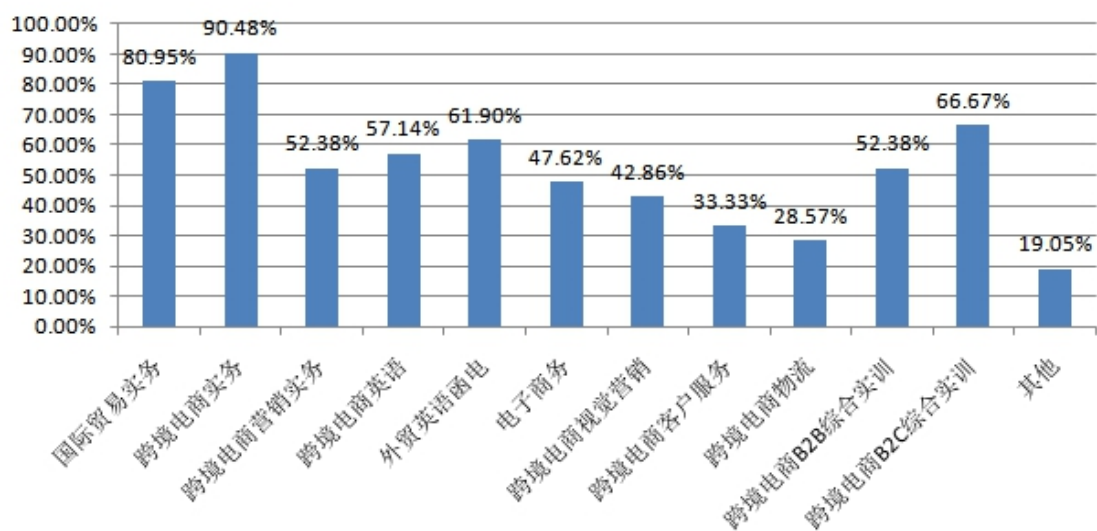


图 3-4-4 跨境电商方向课程设置情况

B. 学校开设跨境电商实践课程实施方式

被调研学校跨境电商实践课程实施主要以校内专业实训室或在跨境电商合作企业内开展。

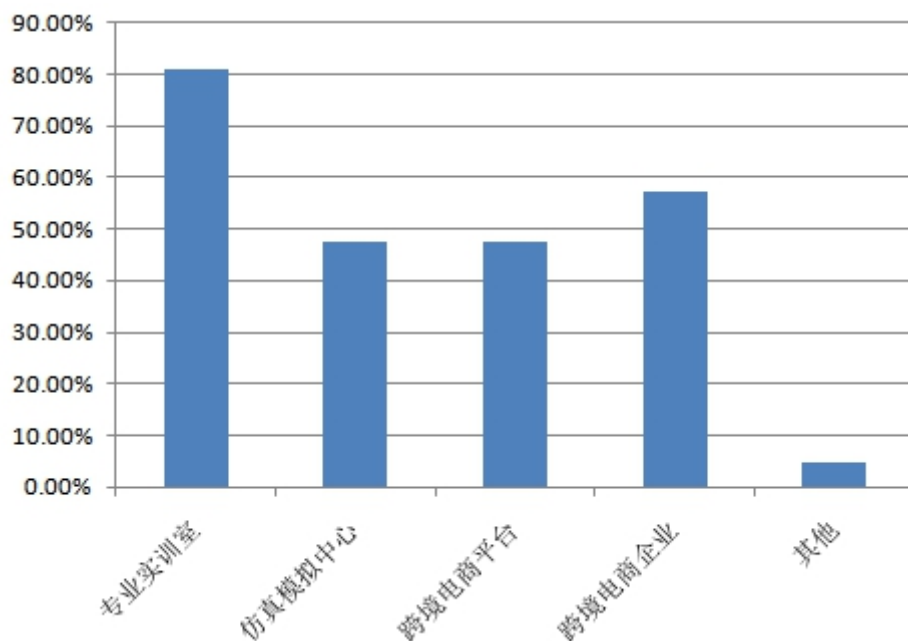


图 3-4-5 跨境电商实践课程实施方式

(五) 跨境电商实训基地设立形式

被调研院校主要通过学生在免费平台上注册真实账号以及引进企业项目来开展实训。

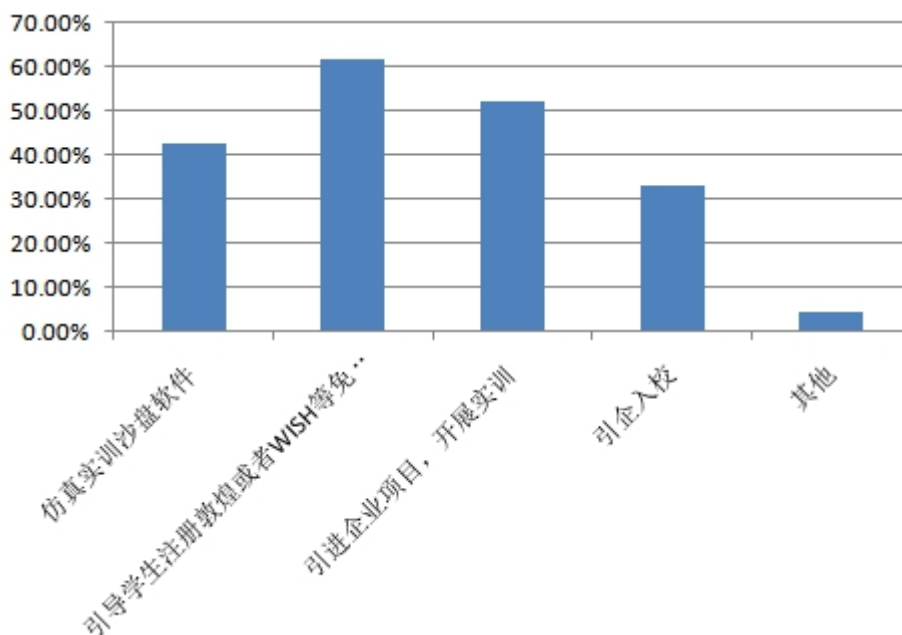


图 3-4-6 跨境电商实训基地形式

(六) 院校认为跨境电商人才应具备的知识与技能

被调研院校认为跨境电商人才主要应具备国际贸易实务、网络营销、客户服务、美工设计、网络信息处理等方面的知识与技能。

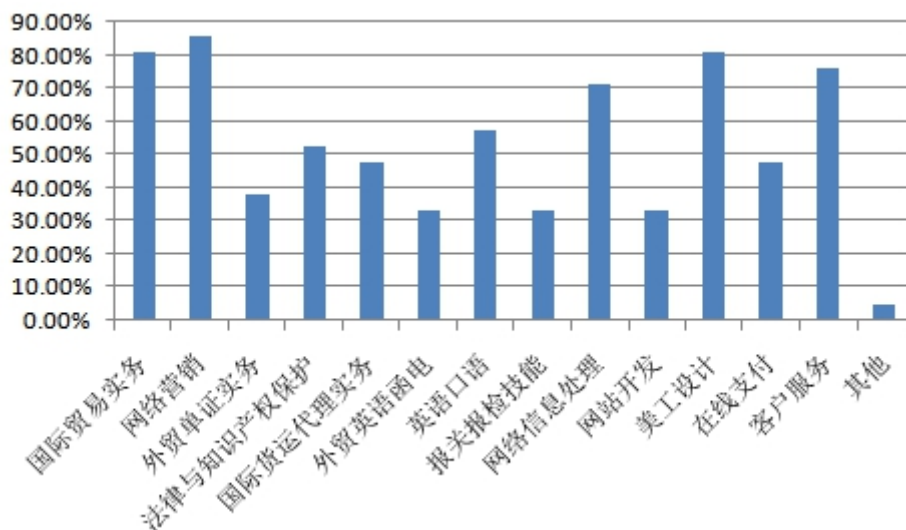


图 3-4-7 跨境电商人才应具备的知识与技能（院校）

(七) 跨境电商相关毕业生应具备的综合素质

在跨境电商相关毕业生应具备的综合素质调查中，道德品质、沟通能力、团队精神、创新能力、敬业精神、学习能力被认为是跨境电商相关毕业生应具备的基本素质。

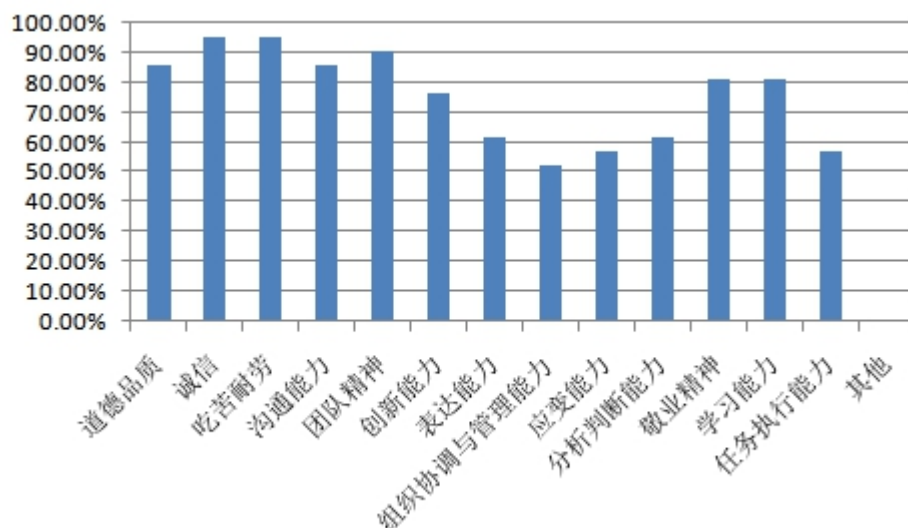


图 3-4-8 跨境电商毕业生应具备的综合素质（院校）

（八）适应企业人才需求强化训练

被调研院校认为跨境电商相关专业应加强对学生相关知识和技能、沟通能力、商品知识和技能等的训练。

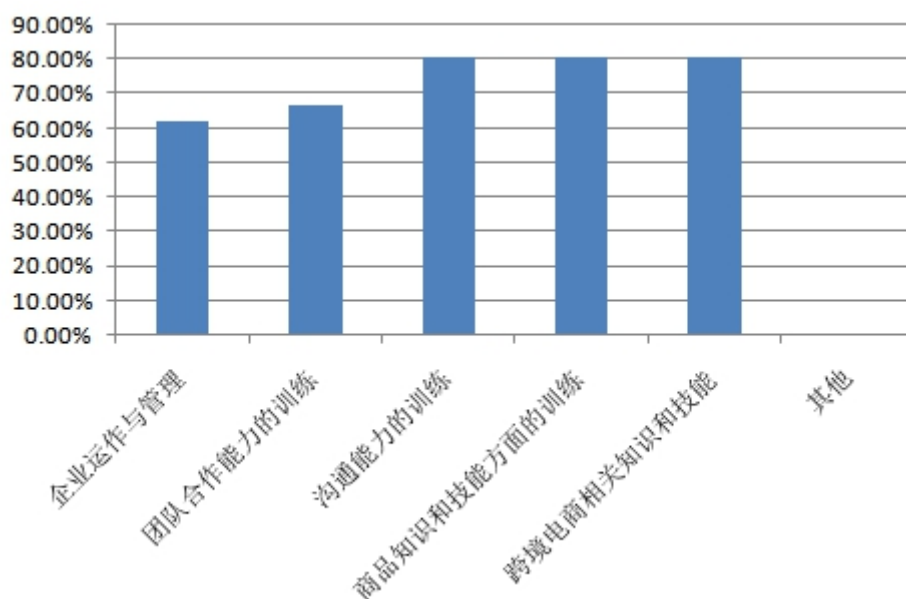


图 3-4-9 跨境电商毕业生应强化的能力（院校）

（九）招生前景

超过 90%的院校看好跨境电商方向相关专业的招生前景。

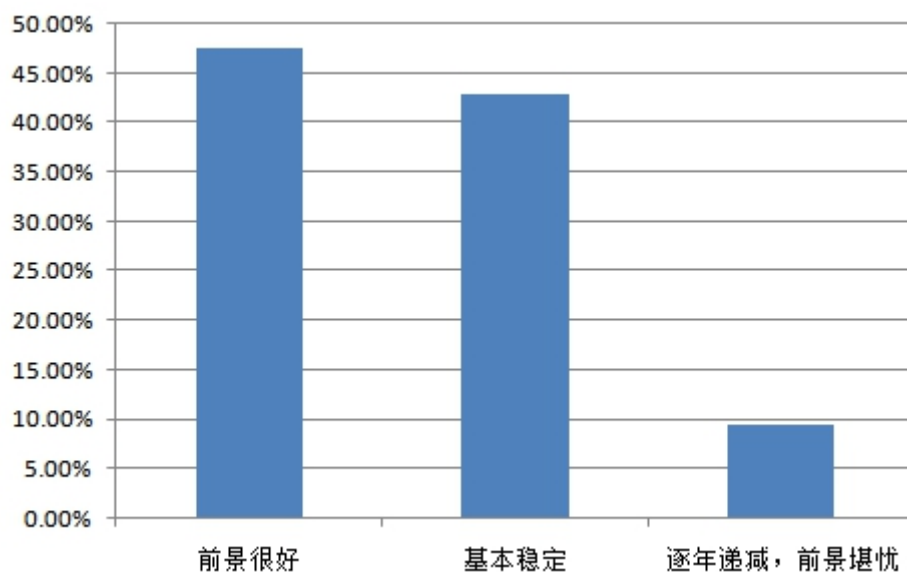


图 3-4-10 招生前景情况

四、总体分析与结论

（一）企业岗位需求分析

通过对企业调研数据的汇总和分析，跨境电商企业的主要岗位类别有以下四个：

1.跨境电商营销推广：主要工作职责是与产品开发及运营岗位合作，建立并实施产品营销推广策略。熟知各跨境电商平台的站内营销工具，熟知搜索引擎、SNS 等站外引流手段，与各跨境电商营销推广机构建立合作关系，并能以效益最大化的方式开展跨境电商营销推广，提升经营产品的曝光量，树立品牌形象。对营销推广投放效果数据进行分析 and 优化，并建立相应流程。熟悉跨境电商相关的营销推广数据分析方法与工具，记录、整理和分析数据，不断优化广告账户、达成目标。

2.跨境电商产品开发：主要工作职责是根据企业经营目标开展供应链相关调研，熟悉产品发展趋势，生产工艺，熟知供应商和价格体系，完成新产品开发和现有产品优化。寻找现有产品的新供应商，优化供应商结构；寻找新品的供应商，审核新供应商资质和条件。对新产品进行比价、议价，保证新产品具有市场竞争力。开展线上线下采购，合同签订，样品评估，产品交付和退换货等具体工作。

3.跨境电商运营：根据公司经营目标，开展跨境电商市场调研与分析、目标市场选择、跨境电商平台选择、竞品分析，建立并不断优化产品运营策略；根据进行产品成本核算与价

格制定、根据各平台要求编辑制作产品信息、发布产品、完成国际物流选择与运费模版设置；对上线产品定期优化、及时调整，保持产品优势，提高市场占有率；研究平台动向和销售技巧，追求每个产品的效益最大化；收集与反馈各平台相关市场的畅销产品、销售潜力大的产品；与营销推广岗位同事共同制定营销推广计划，完成部分站内营销推广工作。

4.跨境电商客服：熟悉相关产品和服务信息，掌握客户沟通技巧，通过邮件、电话等方式回复客户关于售前、售中、售后问题的咨询；处理相关账户的中差评及投诉纠纷，维护账号安全，降低站好风险；处理每日订单、保证订单准确及时发货；掌握客户信息搜集、跟踪、分析、分类管理的方法，跟进老客户，维持客户关系，提升店铺销量。

从整体调研数据的反馈来看，企业对于跨境电商人才能力要求最突出的三点是：沟通能力 23.03%、外语能力 22.09%、学习能力 11.97%。外语能力一直是传统外贸行业特别强调的核心能力之一，在跨境电商领域也一样，跨境电商企业各个主要的岗位类别中，日常的客户开发、产品描述、营销文案撰写、业务磋商、订单处理、物流跟踪、评价回复、投诉与争议处理等各项工作都涉及到外语的广泛应用，这明确了院校在跨境电商人才培养过程中需要继续保持对学生外语能力培养的高度重视，并落实到足够的课程和课时数的保证机制。跨境电商企业的主体是小微企业，即使是大中型跨境电商企业也都是小型团队化运作，而且跨境电商行业发展迅速，新事物、新模式、新产品不断涌现，这都对学生的沟通能力与学习能力提出了较高的要求，这些能力的培养需要在具体的教学过程设计中为学生提供更多基于团队的开放性、探索性学习及实践任务。企业对于跨境电商人才价值观上要求最突出的四点是：责任心 26.38%、团队合作精神 21.70%、积极主动 14.91%、服务意识 14.71%，这些也对院校在跨境电商人才培养模式的设计提出了明确的要求。

（二）院校跨境电商人才培养现状分析

从招生规模来分析，30 人以下为 14.26%，30~50 人的 35.50%，51~80 人的 22.29%，81~100 人的为 14.78%，100 人以上的 14.63%，对应跨境电商行业巨大的人才缺口还有很大的发展空间。从院校反映的招生前景数据来看，48.18%的院校认为招生前景很好，42.34%的院校认为招生情况稳定，从另一个方面反映出跨境电商行业的人才需求逐年增长的预期，同时有 9.49%的院校招生情况不佳，这也反映出各院校区域经济发展和办学的差异，目前更

需要一个独立的跨境电商专业来引领相关行业人才培养，保证办学的重视与足够投入，提升人才培养质量，实现良性循环。

从已经设立跨境电商方向的院校相关课程开设的比例来看，国际贸易实务与跨境电商实务两门课程开设比例超过 80%，外贸英语函电、跨境电商英语与电子商务课程开设比例在 70%左右，说明目前高校相关课程开立的方向基本能够反映企业对于跨境电商人才的需求，对于跨境电商的基础知识和能力以及外语能力有足够的重视。同时跨境电商营销开设比例为 54%，跨境电商视觉营销、跨境电商客户服务及跨境电商物流的课程开设比例为 30%左右，跨境电商产品开发与采购课程只有个别学校开设，结合企业调研数据反馈的跨境电商企业主要的四个岗位类别：跨境电商营销推广、跨境电商产品开发、跨境电商运营以及跨境电商客服来看，主要的课程还不能很好对应企业的岗位人才需求。

实验实训方面，有 68.61%的院校建立了专业的实训室，47.44%的院校设立了仿真实验中心，62.44%和 48.91%的院校分别同跨境电商平台企业与跨境电商企业合作建立实训基地。具体的实验实训方式：54.74%的院校引导学生注册敦煌或者 WISH 等免费平台开展实训，51.82%的院校引进企业项目开展实训，48.18%的院校采用仿真实训沙盘软件开展实验实训，40.88%的院校引企入校。实验实训课程跨境电商 B2B 综合实训与跨境电商 B2C 综合实训课程的开设比例分别为 45%和 49%，各院校在实验实训方面都已经有了相当的投入和实践探索，但没有一个实验实训项目占比超过 60%，也还有较大的提升空间。

“适应企业人才需求训练”方面，82.48%的院校在课程中设计了跨境电商相关知识和技能的训练项目，79.56%的院校设计了商品知识和技能方面的训练项目，针对学生的团队合作能力与沟通能力的训练项目开设比例分别为 75.18%和 73.72%，说明院校对于学生能力素质的培养重点与企业需求是高度匹配的，并且已经有了很好的基础；同时 62.04%的院校开设了企业运作与管理的训练项目，针对跨境电商行业小微企业是主体、合法合规是趋势、普惠贸易是未来的情况，还需要进一步提升比例并强化现代互联网环境下小微跨境电商企业自由竞争的运作与管理实践，并强调合法合规开展业务的必要性。

从师资角度的数据反馈问题较多集中在师资实践能力欠缺 78.83%，师资力量不足 64.96%，师资转型动力不足 51.09%。跨境电商毕竟是一个新生事物，师资是专业建设的核

心力量，师资水平是保证。建立独立的跨境电商专业，从机制上保证师资力量的投入，提升师资转型的动力，同时从企业引入优质师资，并辅以完善的师资培养计划，才能真正落地的为跨境电商行业人才培养提供保障。

（三）结论

各开设跨境电商专业方向的院校经过多年的探索，已经逐步开发并实施了多门相关专业课程的教学，建设了校内校外的实训基地，具备了一定的跨境电商人才培养的能力。因为目前各院校都是在国际商务或电子商务两个专业设立的跨境电商方向，没有足够的课时来保证跨境电商专业人才所必需的各门课程的设立，相关课程比例总体还是偏低，还不能够保证学生相关专业能力的培养达到企业的用人需求。所以亟待设立独立的跨境电商专业，以企业用人需求为标准，制定科学合理的人才培养方案，才能满足日益扩大的跨境电商人才缺口。