

电子商务专业人才需求调研报告

一、调研背景.....	3
二、调研目的.....	3
三、调研内容.....	3
(一) 行业调研.....	3
(二) 企业调研.....	4
(三) 院校调研.....	4
(四) 术语调研.....	4
四、调研实施.....	4
(一) 调研方法.....	4
(二) 调研时间.....	5
五、调研分析.....	5
(一) 行业发展现状及人才需求.....	5
(二) 电子商务相关行业发展趋势.....	9
(三) 电子商务相关行业发展挑战.....	10
(四) 企业调研结果分析.....	11
(五) 同类院校专业建设情况.....	17
(六) 技能大赛相关赛项.....	18
(七) 重要证书.....	19
(八) 职业面向分析.....	19
(九) 职业能力分析.....	20
六、调研结论.....	24
(一) 行业发展情况.....	24
(二) 行业人才需求.....	26
(三) 人才培养建议.....	29
附件：工作过程导向课程体系开发附表.....	33

一、调研背景

数字经济背景下,电子商务产业飞速发展,电子商务已经包含了商务活动的各个环节,形成了营销、贸易、客服、技术、商务、管理、财务等多种要素交叉的人才格局。

为了我校特高校及数字商贸专业群建设需要,更加科学全面掌握电子商务专业人才需求,为电商专业建设服务。需要对电子商务行业发展现状与趋势、电子商务岗位人才需求、中高职学校电子商务专业人才培养情况进行调研。•

二、调研目的

为适应互联网和相关服务、批发业、零售业优化升级需要,对接现代服务业、商贸流通业、生产制造业企业数字化、网络化、智能化发展新趋势,对接新产业、新业态、新模式下店铺运营、新媒体运营、网络营销推广、新媒体营销、数据分析、直播销售、直播辅助、视觉设计、客户服务、供应链等技术领域的新要求,通过调研电子商务企业的岗位设置、岗位技能、人才类型、职业素质等,对应职业岗位群的素养要求、知识结构、技能需求,以职业岗位能力培养为主要目标,为我校电子商务专业建设和人才培养提供参考,最终使本专业培养的学生更适应电子商务企业需求。

三、调研内容

(一) 行业调研

了解专业面向的整个行业和企业的发展现状和发展趋势。对象为电子商务企业的负责人、部门主管、人事及电子商务一线从业人员。

行业调研采用文献资料调研方式,查阅各研究机构 15 份文件和文献资料。

（二）企业调研

了解专业面向的岗位及从业人员的基本情况。对象为开设电子商务专业的中职学校以及中高衔接高职院校的专任教师、专业负责人、系主任、院长。

企业调研采用线上问卷调研和访谈相结合的方式，回收有效问卷 32 份，访谈了 21 家企事业单位，32 人次。

（三）院校调研

了解其他同专业类院校的人才培养情况。了解中高职衔接院校中本专业建设情况等，对象为开设电子商务专业的中高职院校在校生和毕业生。

院校调研采用线上问卷调研方式，回收有效问卷 74 份。

（四）术语调研

对高频词及概念进行定义，有利于后续教学规范性和准确性。本次调研主要通过网络手段调研电子商务专业的新术语。

主要通过网络手段调研电子商务专业的新术语 36 条。

四、调研实施

（一）调研方法

为了确保调研质量，使本次调查更加科学合理，本次调查采用了文献调研、在线问卷和企业深度访谈调研相结合的方法。

1. 文献调研法

通过资料收集、文献检索、权威性网站，搜集职业教育改革发展相关政策文件、行业标准文件等资料，为我们了解电子商务专业所对应的产业结构发展状况及未来发展趋势、国家相关的产业政策以及首都经济建设与社会发展对电子商务人才需求的影响提供政策依据。共查阅各研究机构 15 份文件和文献资料。

2. 问卷调查法

由于本次调研立足北京，面向全国，考虑到调研的便捷性，基于调研平台开展了在线问卷调查。回收有效问卷 74 份

3. 企业深度访谈

通过面谈、电话访谈、电子邮件等方式了解企业具体的岗位要求，进一步收集企业对电子商务岗位的需求，了解各岗位对应工作职责及人才能力要求。

通过职业分析系列会议，聚焦 3 类行业，6 企业专家进行深度访谈

4. 大数据挖掘法

使用网络爬虫技术，对主流招聘网站进行数据采集，形成岗位需求数据，并对数据进行整理和分析，从中了解企业用工需求，为职业面向分析、就业岗位的梳理提供一定的数据支持。

通过大数据采集 2022 年的调研类目相关样本数据，有效数据 625 条。

（二）调研时间

2020. 10. 11-2020. 10. 16	调研启动会
2020. 17. 11-2020. 10. 31	调研问卷确认
2020. 11. 1-2020. 11. 30	调研实施
2020. 12. 1-2020. 12. 31	统计与分析
2022. 2. 28-2022. 3 .22	调研报告撰写
2022. 7. 10-2022. 7. 25	调研报告调整、修改（补充最新数据）

五、调研分析

（一）行业发展现状及人才需求

1. 全国主要城市对电商人才需求分析

根据全国电子商务人才需求动态平台数据显示，2021 全年

，全国主要城市（除港澳台之外的省会城市及直辖市）发布电子商务类人才需求的企业主要集中在上海，该城市发布电子商务类人才需求增量达 264592 人次；其次为广州、成都等城市。主要城市及对应人才需求情况如下图所示：

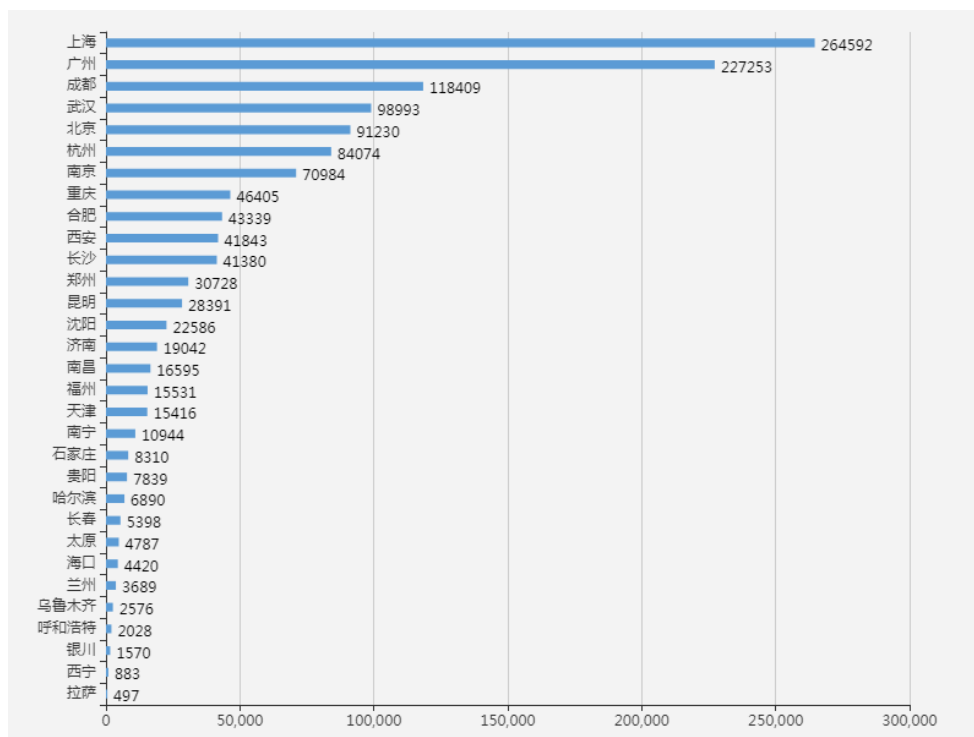
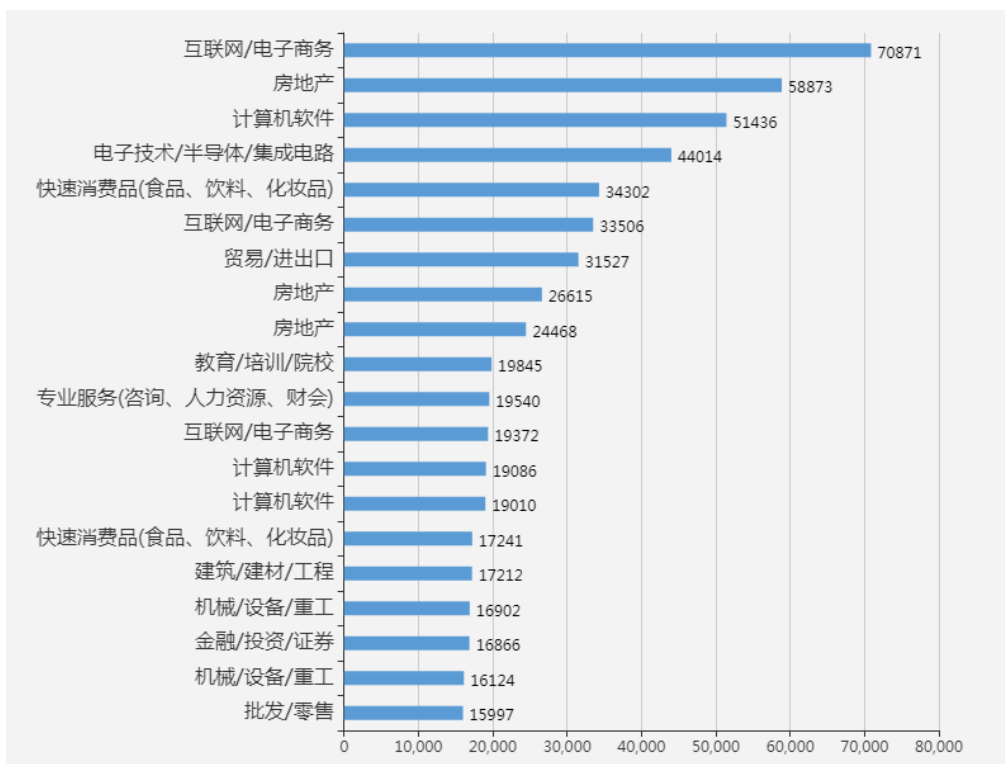


图 1.1：全国主要城市电子商务类人才需求分布

2. 全国主要行业对电商人才需求分析

根据全国电子商务人才需求动态平台数据显示，2021 全年，全国发布电子商务类人才需求（并标明所属行业）的企业主要集中在互联网/电子商务行业，该行业企业发布电子商务类人才需求增量达 70871 人次；其次为房地产、计算机软件等行业。人才需求增量排名 TOP 20 的行业及对应人才需求情况如下图所示：



图：全国电子商务类人才需求 TOP 20 行业分布

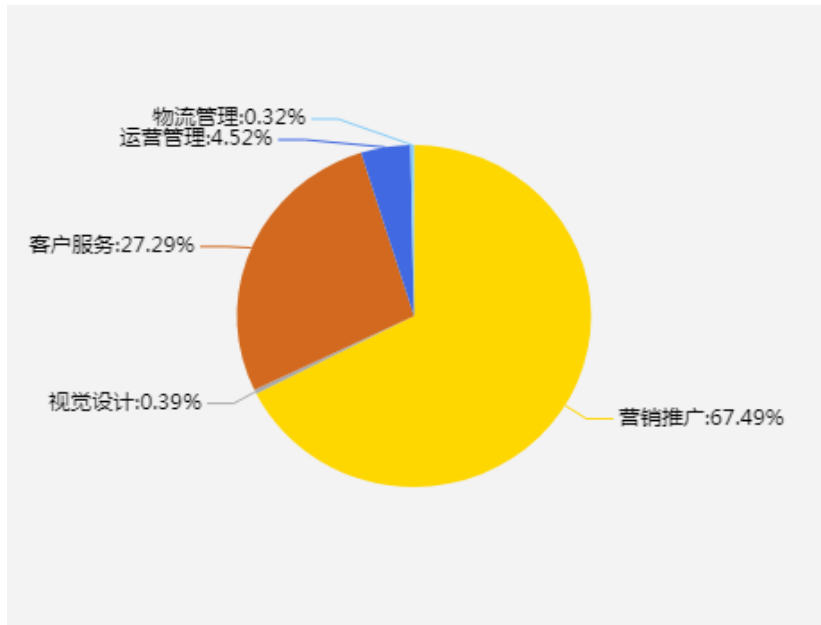
3. 全国电子商务类人才学历要求分析

根据全国电子商务人才需求动态平台 2021 全年数据显示，全国发布电子商务类人才需求(并标明学历要求)的企业对电子商务类人才的学历要求比较集中，主要集中在大专，该学历下电子商务类人才需求占 2021 全年全国电子商务类人才需求总增量的 53.318%；其次为本科、中专/中技等。

4. 全国电子商务类人才岗位需求分析

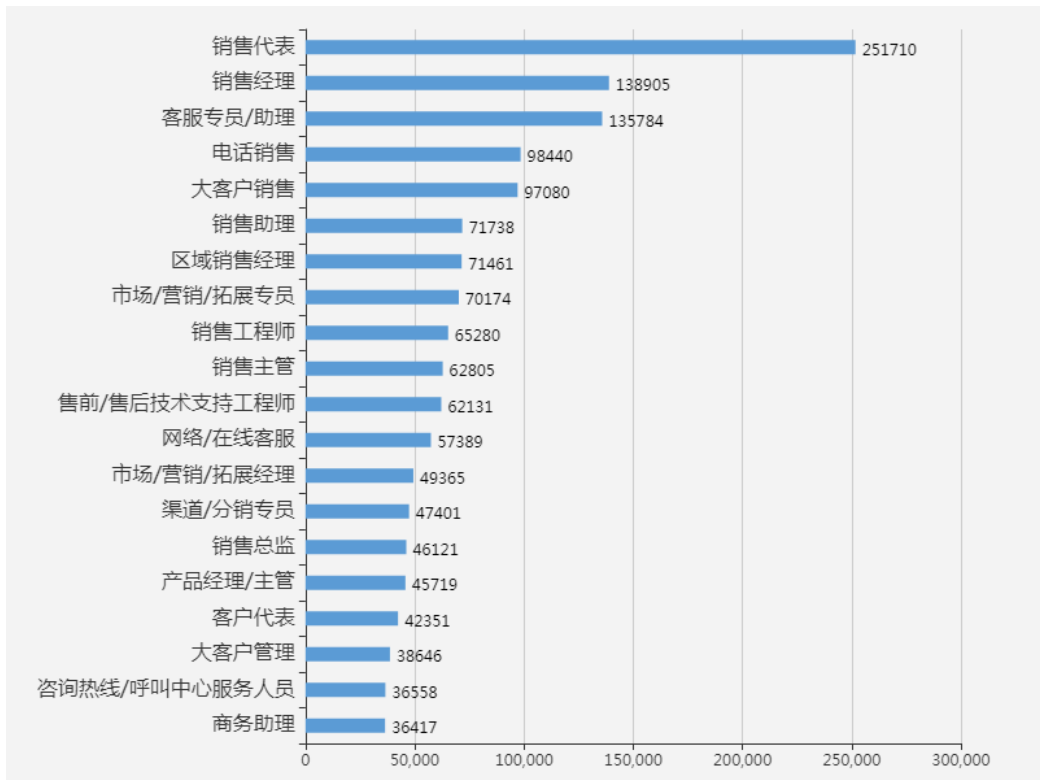
企业调研采用线上问卷调研和访谈相结合的方式，回收有效问卷 32 份，访谈了 21 家企事业单位，32 人次。

根据全国电子商务人才需求动态平台 2021 全年数据显示，全国相关行业企业对营销推广岗位群的人才需求量最大，占 2021 全年全国电子商务类人才需求总增量的 67.49%；其次为客户服务、运营管理等。具体岗位群对应的人才需求如下图所示：



图：全国电子商务类人才需求岗位群分布

同时,全国相关行业企业对电子商务类人才需求最大的岗位是销售代表岗位,其次为销售经理、客服专员/助理等岗位。人才需求增量排名 TOP 20 的岗位及对应人才需求情况如下图所示:



图：全国电子商务类人才需求 TOP 20 岗位分布

(二) 电子商务相关行业发展趋势

1. 互联网持续影响电子商务发展。

随着互联网的不断普及，网络用户数量持续增长，为电子商务提供了广阔的市场前景。2020年中国网络广告市场规模达7666亿元，预计2021年中国网络广告市场规模将达到9343亿元，未来将继续保持增长。随着移动广告的高速增长，网络广告行业市场规模将会不断扩大，由此可以预见未来电子商务市场规模巨大。

2. 智能营销和数字营销成为未来趋势。

根据《2021人工智能发展白皮书》显示，2020年，中国人工智能核心产业规模达到3251亿元。据《2019年中国数字营销趋势》中数据显示，未来79%的广告主将会增加数字营销的投入，预算平均增长20%。同时，随着5G牌照发放、5G技术和产业链逐渐成熟，智能营销、数字营销必将成为未来趋势。

3. 电子商务移动化、社交化、视频化。

在《2021中国数字营销趋势》数据调研显示，2020年数字营销实际增长率16%（高于预期）。电子商务移动化成为未来发展的大趋势。

2020年电商类广告市场占比47.2%，较上一年增长6.5个百分点。社交广告市场占比13.4%，较上一年增长1.6个百分点；短视频广告市场占比13.5%，较上一年增长5.3个百分点。目前，社交平台占据了用户的大部分注意力，其用户规模由于强大的社交性，使得流量价值增值作用明显。未来，社交营销还将会持续爆发。同时，短视频的营销也成为广告主关注的重点之一，在《2021中国数字营销趋势》数据调研显示，广告主对视频平台的投放意愿也很强烈。视频平台中，短视频颇受青睐，2020年短视频广告流量增幅93%，在主流媒体类型中增幅最高。

4. 电商新零售业态加速兴起。

2020 年疫情的爆发更是让电商新零售业态加速兴起，如“电商+直播”、“电商+跨境”、“电商+买菜”等，电商行业已是国民生活不可或缺的一部分。2022 年电商行业发展现状在电子商务衍生服务业中，电子商务代运营服务占据了大头，2022 年其交易规模高达 11355.1 亿元。而电子商务营销服务业伴随着我国短视频、直播带货等行业的发展而不断呈现出更多元化的变现模式，2022 年我国服务外包行业互联网营销推广服务合同签约额达到 41.68 亿美元，执行金额达到 28.03 亿美元，分别同比增长 44.7%和 21.3%。

5. 直播电商行业成为最热的风口。

2020 年疫情的发生催生了“宅经济”的进一步火热，激发了直播电商行业的活力，市场规模相较于上年增长 121%，达 9610 亿元。2022-2027 年中国电商行业竞争格局及投资风险分析报告指出 2021 年我国直播电商市场规模将达 12012 亿元，预计 2022 年中国直播电商市场规模进一步上升至 15073 亿元。

(三) 电子商务相关行业发展挑战

1. 电子商务竞争激烈化。

中国互联网协会发布《中国互联网发展报告（2022）》，报告显示，截至 2021 年底，中国网民规模为 10.32 亿人，互联网普及率达到 73%，特别是移动互联网用户总数超过 16 亿；5G 网络用户数超过 1.6 亿，约占全球 5G 总用户数的 89%。互联网整体流量增长趋缓，流量争夺战加剧，无论是 PC 端，还是移动端，互联网用户增长放缓已成定局，在未来的竞争中，互联网将由用户数量增长驱动向用户价值增长驱动转变。同时，移动互联网用户增长红利也逐渐减少。

由于互联网和移动互联网的发展，使得电子商务相关行业的各细分领域已经逐渐向精细化发展，行业内的竞争将会变得更加激烈，企业想要获得红利，就必须抓住人工智能、大数据等新兴技术带来的新兴产业机遇。

2. 网络交易的虚假消费等问题突出。

据市场监管总局数据统计，2020 年全国共查处各类不正当竞争案件 7371 件，罚没金额 4.16 亿元。网络乱象、网络毒瘤的存在和不断恶化消耗了大众对于电子商务的信任，降低了大众对于电子商务的信任度，也影响了电子商务的效果。

3. 电商行业发展放缓与企业转型升级慢之间的矛盾。

毋庸置疑，随着经济的放缓和疫情的反复，电商行业传统的高速发展之路已经不可持续，企业转型升级不可避免。虽然公域流量仍然是电商企业的主要流量来源，但也拉高了企业的运营成本。通过调研发现，大多数电商企业没有布局私域或效果不理想，43.56%的电商企业其私域的销售规模不足100万，无形中降低了其市场竞争力。近两年来，直播、短视频已经成为电商企业的风口，也成为流量的巨大入口，但从数据来看，71.28%的电商企业在这方面投入不足。

4. 人力成本的上升与人力资本价值开发不足之间的矛盾。

人才招聘方面：根据数据统计，电商企业普通员工的招聘成本整体是上升的。企业需要从建立合适的招聘渠道、建立人才库、建立测评题库、培训面试官等方面来提高招聘的信度和效度，从而降低企业的人才招聘成本。

人才使用方面：通过培育良好的企业文化，搭建清晰的员工发展通道，建立有效激励机制，最大限度的能岗匹配等方面来全方位提高员工的工作效能，从而降低企业的人才使用成本。

人才开发方面：完善的培训开发机制一直是电商企业留人的重要举措，在所有留人举措中排第二，高达77.23%。企业可以从精准化的需求分析、多样化的培训方式、加强师资队伍建设和精细化的培训管控等方面降低人才开发成本，提高培训成果的转化率。

薪酬福利方面：从数据来看，电商企业的薪酬成本是逐年提升的，应届生或实习生的起薪提升幅度更大，这给企业造成较大的人力成本压力。但是，对企业来说，有竞争力的薪酬既是企业招人的重要砝码，又是留人的重要保障。所以，企业一方面要进行科学的薪酬设计与绩效管理，另一方面要积极转变思维，不断提高运营水平，从而提高企业的盈利能力。

（四）企业调研结果分析

1. 企业电子商务人才需求情况

根据《2021年度中国电子商务人才状况调查报告》（2022.5.9），电商企业在未来一年预计招聘需求上，被调查企业中，人员比较稳定能满足企业运营要求的占28.71%；处于招聘常态化每个月都有招聘需求的占43.56%；处于业务规模扩大，人才需求强烈，招聘工作压力大的占17.82%，人员流失率高，人员不稳

定，招聘难度大的企业占 9.90%。随着经济的放缓和疫情的反复，电商企业的人才需求状况也有所变化。其中，业务规模扩大，人才需求强烈的企业比例下降了 20.04%，而稳扎稳打，招聘常态化的比例上升了 25.19%。

根据调研问卷统计结果显示，79.5%的企业存在电子商务人才缺口，

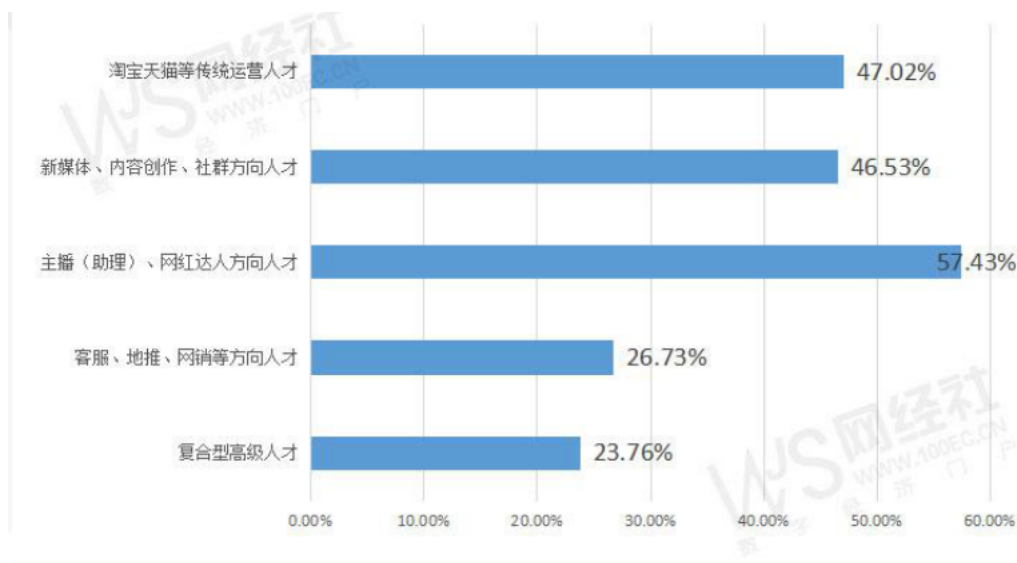
未来电子商务企业对于专业人才的需求量较大。电子商务企业招聘电子商务人才更加注重人才本身专业技能。但学历高低对于起薪有明显影响。

2. 企业对于电子商务人才需求情况

根据《2021 年度中国电子商务人才状况调查报告》(2022.5.9)，2021 年电子商务企业最急需的人才需求如下：

被调查企业中，47.02%的企业急需淘宝、天猫等传统运营人才；46.53%的企业急需新媒体、内容创作、社区方向人才；57.43%的企业急需主播（助理）、网红大人方向人才；26.73%的企业急需客服、地推、网络营销等方向人才；23.76%的企业急需复合型高级人才。

主播（助理）、网红、达人方向人才需求增长迅速，已经连续三年上升。和 2020 年相比，该比例又上升了 10.49%。同时，复合型高级人才需求比例上升也非常明显，达到 23.76%。



3. 电子商务企业招聘人才更注重哪些方面

电子商务企业认为招聘人员时，主要看重人才的专业技能、职业素养和工作经验等。其中，看重专业技能的占 88.68%，看重职业素养和工作经验的占比分别为 73.58%和 69.81%，看重英语能力的占 70.16%。根据调研结果分析，相对于学历，企业更加注重人才的专业技能和职业素养。

以上内容仅为本文档的试下载部分，为可阅读页数的一半内容。

如要下载或阅读全文，请访问：

<https://d.book118.com/317143146121006143>