

人工智能时代技师学院电子商务人才培养策略研究

杨静华 陈超英 张慧玲

(丽水技师学院, 浙江 丽水 323000)

摘要: 人工智能技术的发展推动了电子商务行业的变革, 进而也导致电子商务行业人才需求发生变化, 技师学院需要进一步推动电子商务专业人才培养工作的改革, 着眼于人工智能技术时代下电子商务行业新的人才需求, 加快培养复合型、创新型人才。本文对人工智能时代下技师学院电子商务专业人才培养工作展开探究, 分析了人工智能对电子商务行业人才需求变化的影响, 并具体阐述了当前电子商务人才培养工作面对的困境, 最后提出了具体的教育对策, 希望能够为实现电子商务人才培养转型升级贡献力量。

关键词: 人工智能; 电子商务; 技师学院; 人才培养

人工智能技术的应用使得电子商务向着精准化、智能化方向发展, 电子商务行业人才需求也随之发生变化。作为国家重点发展的数字经济产业, 电子商务人才需求的变化迅速传导到技师学院人才培养工作中, 技师学院开始大力探索人才培养的变革。如何结合人工智能技术培养适应产业发展需求的电商人才, 已成为当前技师学院电子商务专业亟需解决的问题。

一、人工智能对电子商务行业人才需求的影响

(一) 部分岗位被技术所取代

当前, 电子商务行业的岗位工作主要集中在网店运营、直播场控、营销活动策划、社群运营、O2O销售、电商客服以及网店美工、短视频运营等方面。但由于人工智能技术的加入, 电商平台上很多工作可以由系统自动完成, 通过数据挖掘、数据处理上述常规性电商工作不再需要人力去完成。此外, 机器学习、智能算法、内容自动生成、智能客服、智能拍摄机器人、语音识别、图像识别、虚拟助手等人工智能技术不断优化电子商务的客户服务。系统可以通过分析客户的历史数据和浏览行为为客户推荐针对性的产品, 智能算法还可以预测客户需求。总之, 人工智能技术的加入使得客户服务管理、美工设计、运营管理等电商岗位被技术所取代。

(二) 人工智能催生新的电商岗位

在人工智能技术的加持下, 电商领域出现了许多新事物, 如无人商店、零售体验店、智能门店、社交电子商务等, 电商运营模式也发生了变化, 出现了包括“元宇宙+新电商”“生成式人工智能+新电商”“数字孪生+新电商”等在内的新模式。这些新事物、新模式带来了新的工作岗位, 产生了新的人才需求, 例如人工智能专家、智能客服训练师、数据分析师、数据标注师等。此外, 人工智能技术的深入推进和广泛应用也使得人的独特性更为重要, 人类所独具的创造力、想象力显得无比重要。这又导致了个性化服务、人际互动、情感沟通等对未知探索与具有创造性的新电商工作产生。人工智能不断发展和升级, 会细分、重构许多原有岗位, 而催生的新岗位会更加人性化、数字化和智慧化。因此, 人工智能背景下电商人才应当具备丰富的想象力、创造力、较好的人际沟通能力。

二、人工智能时代技师学院电商人才培养面临的困境

(一) 课程体系更新速度慢

目前, 技师学院在电商专业课程体系建设上百花齐放, 电子商务课程体系的校际差异比较大, 各院校的培养重点不尽相同, 但普遍存在课程体系更新不及时, 课程体系设置缺乏系统性、连贯性和前瞻性的问题。基于电商行业的发展脉络, 我们可以发现电商工作岗位更新换代很快, 岗位核心能力也不断变化, 而技师学院课程体系的更新相较于岗位发展而言具有一定的滞后性。在

人工智能技术的推动下, 大部分院校增加了电商专业课程体系中的人工智能内容, 也将电商数据分析、数据挖掘等嵌入课程内容, 但是人工智能知识与电子商务专业知识的关联性不强, 课程之间的衔接不好, 进而导致课程体系缺乏系统性。

(二) 智慧教学场景建设不完善

当前, 智慧化、数字化教学的相关论述在技师学院电商专业的人才培养方案和课程标准中频繁出现, 但在实践教学中, 智慧教学、数字化教学的发展则比较受限。电子商务专业本身具有突出的数字化特征, 相较于其他商科专业, 电子商务专业对数字化教学场景搭建的要求更高。因为受到资金、场地、技术等因素的限制, 不少技师学院的数字化教学场景搭建得不够完善。尽管很多电商专业建成了面向职业岗位需求的一体化综合实训平台, 例如数字化运营实训室、商品图像处理实训室、直播电商实训室等。但一些对实训环境要求比较高的课程, 如电商运营沙盘模拟课程则缺乏完备的实训环境, 这类课程需要先进的虚拟仿真、大数据技术分析等人工智能设备, 需要模拟真实、动态变化的电商企业环境, 还需要学生使用模拟账号, 在接近电商平台真实运营的情况下进行操作。而技师学院电子商务专业目前普遍无法高效完成此类实训课程的教学工作。

(三) 电子商务核心素养培养不足

随着人工智能技术在电子商务行业的深入应用, 电商新业态、新模式不断兴起, 相关工作岗位对电商人才的核心素养、技能要求不断提高。但当前不少技师学院电子商务专业未能将人才培养目标与最新的岗位要求相衔接, 不少院校的电子商务专业定位、培养目标和课程设置未融入人工智能背景下的新要求, 未能充分关注各模块知识与技能培养的内在关系。在教学实践中, 教师也将关注点重点放在学生网店运营、美工设计、短视频编辑等专业技能的发展上, 对于学生的信息素养、计算思维、创新能力的培养不到位, 更缺乏对学生在数据挖掘、数据算法、人工智能训练等方面的技能提升。这导致电子商务专业学生对于人工智能背景下电子商务行业发展的认知停留在理论层面, 缺乏岗位适应力。

(四) 产教融合程度不深

随着职业教育改革的深入推进, 我国技师学院在产教融合、校企合作工作的建设上取得了显著成效, 但是由于校企之间的职能差异大, 再加上区域经济、地域发展不均衡, 因此产教融合格局存在“合而不深”、校企合作存在“校热企冷”的问题。这一问题在技师学院电子商务专业中也较为明显。电子商务行业可以细分很多方向, 包括跨境电商、农村电商、新媒体运营、大数据分析等, 而技师学院因为办学规模和办学层次的限制, 在数据分析、智能商务等与人工智能技术契合度较高的细分方向上建设不足,

无法与相关企业进行较为深度的交流与合作。目前技师学院电商专业对接的多为中小型电商企业,主要面向跨境电商、农村电商、新媒体运营等细分方向,同时企业的核心资源,诸如直播后台数据、短视频平台数据等难以与学校共享,这也影响了电子商务专业的教材建设、实训基地建设等。

三、人工智能时代技师电商人才培养策略

(一) 完善课程体系,打造全面、科学的课程体系

技师学院要紧跟电子商务行业的发展,及时更新课程体系。在人工智能背景下,电子商务课程体系建设合作要特别突出数字化课程的建设,顺应电商行业数字化、智能化转型升级的需求。具体而言,院校可以从以下三个方面来着手:

其一,动态更新课程。因为电子商务产业更新换代快,工作岗位和相关的技能要求更新速度也较快,因此电子商务课程体系应当保持动态更新的状态。为了保证课程体系在更新过程中的完整性和科学性,技师学院可以建设模块化课程,在现有课程架构的基础上进行补充和优化,增加有关大数据、人工智能等课程。

其二,打造拓展能力模块课程,增加技能拔尖课、工匠培育课、技术前沿课等课程,将专业间的知识技能与任务情境关联起来,综合培养学生的职业素养。

其三,建设跨专业课程,淡化课程边界,建设诸如人工智能算法、大数据分析、虚拟现实技术等课程,让人工智能贯穿整个教学过程,使元宇宙、AR、VR 数字化技术更好地赋能网店运营、短视频设计、新媒体运营等实践类教学的全过程。同时院校要推进院系联合建设课程,并建立跨专业学分互认机制,鼓励更多学生参与跨学院、跨专业选课。

(二) 发展智慧教学,搭建智能化的教学场景

技师学院电子商务专业要强化智慧教学,继续推进智能化教学场景搭建。院校要基于智能化教学场景组织学生开展电商平台规划、网店运营、短视频剪辑等活动,让学生认识智能客服、智能语音系统,掌握本专业核心技能。技师学院电子商务专业教师要创新教学方式,应用信息化教学技术和智能化教学场景,采用多媒体教学、远程教学、移动教学等新的教学模式,实现知识共享、资源共享、教学设备共享,支持学生自主探究,使他们获得更丰富的学习资源。电子商务专业教师还应当积极利用大数据、区块链、虚拟现实等技术推动教学、测验、评估、管理等各环节的发展,提高教学的精准化、智能化程度,在课堂互动、随堂测验、课后练习、期末复习、教学评估等各个教学环节体现现代化特征,让图像识别、线上考试等成为提升教学效率的重要工具,打造智慧课程,让学生实现个性化学习。

(三) 突出核心素养培养,助力电商人才全面发展

技师学院以培养技能人才为目标,因此技师学院电子商务专业要坚持培养“懂技术、会管理、能创新”的高素质人才,引导学生养成扎实的电子商务理论功底和专业技能,形成良好互联网创新思维,深化对人工智能的认识,发展出良好的岗位适应能力,能够从事电商平台设计与开发、电商项目开发运营与管理。具体而言,院校可从如下三个方面入手:其一,培养学生专业能力和操作技能的同时,助力其发展职业素养。技师学院可基于电子商务行业的岗位群,归纳出电子商务行业要求人才具备的通用技能和职业素养。通用技能包括数据分析能力、语言沟通能力、人机协作能力等;专业素养包括内容创作、社交沟通、数据分析、危机处理等。院校要将上述素养融入本专业教学的全过程。

其二,培养学生对信息技术和电子商业发展变化的敏锐性,

引导学生快速识别信息,发现电商行业的新商机,进而形成对快速变化的市场环境的适应力。对此,技师电子商务专业可强化创新创业教育和社会实践工作,让学生利用物联网、大数据、云计算、区块链等技术开展创新创业活动,鼓励学生深入到社会实践中发现电子商务领域的新机遇,进而使学生养成职业敏锐力。

其三,院校要加强对学生数据分析、数据挖掘能力的培养,使学生能够掌握和应用数字化技术,从电子商务数据中挖掘出有价值的信息和内容,并通过人工智能技术解决商务问题。通过上述操作,技师学院电子商务专业学生可有效发展核心素养,应用电子商务领域的知识和方法,解决相关实际问题。

(四) 深化产教融合,打造协同育人格局

其一,基于区域经济发展水平以及电子商务行业发展状况,由地方政府牵头,通过政策调整优化产业布局,加强产业集群,营造一个良好的电子商务发展环境。同时,政府通过资源支持、技术支持、资金帮扶,引导电商企业与技师学院深度融合,鼓励企业加大对人工智能技术研发和应用的投入,构建多主体协同、智慧化教育生态系统,推动电商行业的升级与创新,为电商人才提供更多的发展空间和就业机会。

其二,推进校企共建人才培养方案。技师学院电商专业积极与当地电商协会、电商企业合作,共同商定人才培养方案,构建电商专业核心技能培养体系。行企校全程调研、分析、梳理区域电商领域相关岗位能力,确定电商人才培养目标和方案,细化电商专业人才培养的知识、能力和素质结构,提升人才培养与社会发展需求的适应性。

其三,推进产业学院建设。技师学院可以积极与大型电子商务企业合作,整合企业的资金、技术、人才优势,与企业共建电商物流产学研基地、校园实训中心、电商创新运营中心、电商双主体产业学院等,通过校企双主体育人、工学交替等方式,健全多形式衔接、多通道成长、可持续发展的育人体系,精准培养学生客户运维、网店运营、仓储物流技术等方面的应用能力。

其四,强化电子商务专业教师队伍建设。院校要鼓励校内教师参与企业实践,鼓励企业专家合作开发集教学、案例、实训平台于一体的教学资源包,推动校内教师和企业员工共同开展技能培训,形成校企合作多主体协同育人的共赢长效机制。

四、结语

人工智能具有巨大的发展潜力,其未来在电子商务行业的应用将会范围更广、程度更深。有鉴于此,技师学院电子商务专业要积极推动人才培养工作的改革,主动拥抱人工智能,及时更新课程体系,搭建智能化的教学场景,强化核心技能培养,深化产教融合,培养高素质的技能型人才。

参考文献:

- [1] 陈贤博. 数字化转型背景下职业院校电子商务专业群的优化[J]. 北京经济管理职业学院学报, 2024, 39(02): 58-65.
- [2] 张佳泓, 莫恬静, 莫赞. 新文科背景下电子商务专业创新创业人才培养路径探究[J]. 中国市场, 2024(16): 187-190.
- [3] 陈偶娣. 电子商务创新创业人才培养实践研究[J]. 太原市职业技术学院学报, 2024(05): 120-122.
- [4] 曾凡雯. 数字经济背景下电子商务企业管理模式探究[J]. 现代商业, 2024(10): 109-112.
- [5] 朱倨东. 电商经济对体育商品产业经济的影响分析[J]. 商场现代化, 2024(10): 13-15.