

# 人工智能时代下高校电子商务专业人才培养模式改革研究

曾小莉

广东理工学院, 广东肇庆, 526000;

**摘要:** 随着人工智能技术的快速发展, 其对电子商务行业的影响在不断深入, 同时促进了电子商务人才培养模式的改革。本文分析了人工智能技术对电子商务行业造成的影响以及目前电子商务专业面临的新挑战, 最终提出更新课程体系、强化实践教学、提升师资队伍素养和优化人才培养方案等对策, 为构建顺应社会与行业规范的新型电子商务人才培养体系提供借鉴。

**关键词:** 人工智能; 电子商务; 人才培养模式

**DOI:** 10.64216/3080-1486.25.04.040

## 引言

随着信息技术的飞速发展, 人工智能助力于各个行业的发展, 同样体现在电子商务领域。在电子商务行业中广泛运用人工智能技术, 如智能客服、物流体系、智能推荐系统等<sup>[1]</sup>, 这些技术的广泛使用提升了电商相关企业的运营效率和服务体验感, 同时对整个电子商务人才的培养提出了新要求。基于这一背景, 高校对电子商务专业人才的培养需进行改革, 培养出符合行业发展规范的复合型人才。

目前, 高校电子商务人才培养模式存在较多问题, 主要体现在课程设置、师资队伍、实践教学等多个方面, 与目前人工智能环境下对电商人才的需求不匹配。在课程设置上, 部分高校主要侧重于传统课程的教学, 没有将人工智能相关课程融入课堂, 缺乏新知识和新技术的应用。在师资队伍方面, 大部分的高校教师只对电子商务相关行业的知识比较熟悉, 但缺乏人工智能技术的相关知识, 教学质量不高。在实践教学方面, 主要集中于课堂学习, 很少有实践机会, 学生与企业实际需求脱节, 学生难以在实践中积累应对人工智能时代电商业务的经验<sup>[2]</sup>。

## 1 人工智能对电子商务行业造成的影响

### 1.1 电子商务行业发展现状

近年来, 我国电子商务市场规模不断扩大, 交易总额也持续增长。据有关数据显示, 2010 年我国的电子商

务交易总额是 4.5 万亿元, 发展到 2024 年, 交易总额高达 42.3 万亿元。同时, 人工智能技术应用于电商的各个领域, 应用渗透率不断提高, 如电商客服中有 80% 以上是使用智能客服。通过这些数据, 表明电子商务行业趋于智能化, 对具备人工智能知识和技能的电子商务人才的需求也日益增长。

### 1.2 人工智能在电子商务中的应用场景

人工智能技术广泛的应用于电子商务的各个领域, 使各个行业可以高效率的运作<sup>[3]</sup>。在客户服务方面, 主要使用智能客服系统, 借助于自然处理技术对客户咨询的问题及时作出答复, 解决客户的疑虑, 提升客服的满意度。例如, 阿里巴巴的智能客服“阿里小蜜”能够快速精准的回复客户问题, 降低了人工客服成本。

在智能物流方面, 人工智能技术运用于仓储管理、运输调度和配送优化等各个环节。智能仓储系统可以提高仓储的利用率, 货物借助于系统完成出入库记录。运输调度系统利用人工智能算法找到最优的运输路线, 节约运输成本。配送优化系统通过了解预测客户需求, 优先进行配送货物并交付优化, 提高了交易效率。以京东的智能物流园区为例, 通过采用一系列人工智能技术, 提升了物流运营效率。

在精准营销方面, 人工智能技术主要通过大量的数据对用户的具体行为进行分析, 给用户进行画像。电子商务相关平台根据用户的收藏、购买记录等相关信息, 为用户推送其喜好的产品或服务, 激发用户的购买欲望,

最终转换成订单量。以亚马逊为例,在使用个性化智能推荐系统后,销售额增长了 35%。

### 1.3 人工智能对电子商务行业人才需求的影响

随着人工智能技术深入应用于电子商务各个行业中,行业对人才需求的变化越来越明显<sup>[5]</sup>。主要体现在两个方面,一个是需要大量具备人工智能技术能力的电子商务人才。企业需要能够运用人工智能技术进行数据分析、算法设计和系统开发的专业人才,以支持智能客服、精准营销、智能物流等业务的开展。另一方面是企业需要复合型人才。不仅熟悉掌握传统电商的运营管理知识,同时要具备创新能力、数据思维等综合能力。

根据智联招聘发布的《2024 年人工智能行业人才需求报告》,在整个电子商务领域中,需要具备人工智能相关知识的人才招聘需求同比增长了 38%,且具备较高的薪资水平。这充分反映了人工智能时代下需要大量的电子商务相关专业人才。

## 2 人工智能时代高校电子商务专业人才培养面临的挑战

### 2.1 课程体系设置不合理

目前,高校电子商务专业的课程体系设置不合理,主要体现在较少人工智能相关课程。一方面,课程体系中主要是传统课程,如电子商务概论、网络营销、电子商务供应链管理等,虽然这些课程给电子商务专业学生奠定了一定的理论基础,但在人工智能时代,课程更新不及时,未能够与人工智能技术相融合,知识存在滞后性。例如,在网络营销课程中,对于基于人工智能的精准营销技术和策略的讲解较少,学生难以掌握如何运用人工智能工具进行营销推广。

另一方面,人工智能相关课程开设较少。有的高校开设了一些相关课程,如机器学习、数据分析等,但课程内容较为基础,且没有结合电子商务专业。学生在课堂上学习相关知识后,仅仅存在于理论知识阶段,不能运用到实际的电子商务场景中。此外,课程之间缺乏系统性和连贯性,未能形成完整的人工智能与电子商务融合的课程体系。

### 2.2 实践教学环节薄弱

在电子商务教学中,实践教学十分重要,学生不仅要学习理论知识,应更加注重实践的运用,基于人工智

能时代,更显现出实践的重要性<sup>[6]</sup>。当前高校电子商务专业的实践教学存在很多问题。主要有实践教学内容陈旧,缺乏与人工智能技术相关的实践项目。大多数实践教学仍停留在传统的电商平台操作、网页设计等层面,未能跟上行业发展的步伐。例如,在电商平台运营实践中,很少涉及到利用人工智能技术进行平台数据分析和优化的内容。

同时实践教学平台落后,目前大部分高校的实践教学平台没有更新,功能较为单一,不具备真实的人工智能应用场景,导致学生在实践过程中,还只能使用较老的系统,技术未更新,不能匹配现有的人工智能环境。此外,校外实习基地建设不足,与企业的合作不够紧密,学生缺乏到企业实际参与人工智能驱动的电子商务项目的机会。

### 2.3 师资队伍缺乏人工智能能力

在高校人才培养中,教师具有主导地位。从目前大部分高校的师资力量来看,具备人工智能相关知识的人才较少。主要体现在两个方面,第一是大部分教师的专业背景主要是电子商务、管理等传统领域,没有完全掌握人工智能相关技术。在教学过程中,不能将电子商务专业知识和人工智能技术较好的融合,教学质量较低。

另一方面,教师缺乏参与人工智能相关项目的实践经验。由于缺乏实践锻炼,教师对行业内最新的人工智能应用和发展趋势了解不够深入,难以将实际案例引入课堂教学,导致教学内容与行业实际脱节。此外,高校在人才引进和教师培训方面,对人工智能能力的重视程度不够,未能有效提升师资队伍的人工智能素养。

### 2.4 人才培养与行业需求脱节

由于课程体系、实践教学和师资队伍等方面的问题,导致高校电子商务专业人才培养与行业需求严重脱节。毕业生在进入职场后,往往无法快速适应人工智能时代电子商务行业的工作要求。他们在人工智能技术应用能力、数据分析能力、创新能力等方面存在明显不足,难以满足企业对复合型人才的需求。

根据麦斯特人力集团旗下麦斯特人力研究院联合厦门人才发展集团共同发布的《2024 新兴数字人才白皮书》,数字人才的需求在过去三年中增长了近 3 倍,但供给仅增长了 1.5 倍,供需失衡导致了严重的人才短缺。

其中,人工智能与电子商务融合领域的人才缺口尤为突出。这一现象充分反映了高校人才培养与行业需求之间的矛盾,亟待解决。

### 3 人工智能时代下高校电子商务专业人才培养模式改革建议

#### 3.1 更新课程体系

基于课程体系设置不合理的问题,提出应更新课程体系,在高校教学中,为了更好地适应人工智能时代的发展,需融入人工智能相关课程,构建全面的课程框架。对于电子商务概论教学,首先应讲授电子商务及本概念、发展历程、商业模式等,但同时融入人工智能技术相关案例,让学生了解人工智能如何推动电子商务的发展,以及在电商务中人工智能技术的应用场景和价值。在介绍电商平台的运营模式时,引入智能推荐系统、智能客服等人工智能应用,使学生明白这些技术如何提升电商平台的用户体验和运营效率。

在讲授网络营销课程时,可与机器学习算法相融合,利用机器学习算法进行市场细分、目标客户定位和营销效果预测。通过分析用户的行为数据和市场趋势,利用机器学习算法制定个性化的营销策略,提高营销的精准度和效果。以搜索引擎营销为例,运用机器学习算法优化关键词选择和出价策略,提高搜索广告的点击率和转化率。通过对用户搜索行为数据的分析,利用机器学习算法实现了关键词的精准匹配,使搜索广告的点击率提高了 20%,转化率提升了 15%。

#### 3.2 强化实践教学

针对于高校实践教学平台功能单一问题,需搭建智能化实践教学平台。通过构建虚拟仿真平台,学生能够身临其境的体验高度仿真的商业运营场景。通过模拟真实的市场环境、消费者行为和企业竞争态势,学生可以在虚拟环境中开展电子商务创业实践,从项目策划、市场调研、产品定位到营销推广、运营管理,全面锻炼自己的创业能力。在虚拟商业环境中,学生需要运用人工智能技术进行市场分析和预测,制定营销策略,如利用机器学习算法分析消费者的购买行为和偏好,精准定位目标客户群体,制定个性化的营销方案。学生还可以通过虚拟平台进行供应链管理实践,优化物流配送路径,降低成本,提高运营效率。

针对于校外实习基地不足,高校和企业之间的合作不够密切,高校为了更好地进行实践教学,需和企业建立长期的合作伙伴关系。通过校企合作,为学生提供丰富的实习机会。在实习期间,学生可以熟悉整个电子商务运营流程,并参与到实际项目中,为学生积累一定的实战经验。在智能客服服务中,学生可参与到项目中去,了解自然语言处理技术的使用,提升客服服务效率和质量。在营销推广项目中,学生可利用人工智能技术对目标人群进行精准营销,促进营销转化。

#### 3.3 提升师资队伍素质

由于较少的高校教师具备人工智能相关知识,需建立完善的教师培训与进修制度。高校应定期组织教师参加人工智能相关技术的培训,通过培训学习各种有关人工智能的知识,深入了解相关的前沿技术和应用场景。同时学习自然语言处理技术、深度学习、机器学习算法等技术,掌握人工智能技术在电子商务领域的应用方法和技巧。

引进具有人工智能和电商行业背景的高层次人才,是充实高校电子商务专业师资队伍的重要途径。高校应制定优惠政策,吸引人工智能领域的专家学者和电商企业的高级技术人员加入教师队伍。提供具有竞争力的薪酬待遇和良好的科研条件,为高层次人才搭建广阔的发展平台。给予高层次人才充足的科研经费支持,配备先进的科研设备和实验条件,鼓励他们开展前沿性的科研项目,为学科发展贡献力量。

#### 3.4 优化人才培养方案

在人工智能时代,电子商务行业对人才的需求呈现出复合型和创新型的特点。因此,高校电子商务专业应紧密对接行业需求,制定相应的人才培养方案。复合型人才需具备多领域知识与技能的融合能力。在知识层面,要扎实掌握电子商务专业知识,包括电商运营、网络营销、物流管理等核心知识体系,同时深入学习人工智能相关知识,涵盖机器学习、深度学习、自然语言处理等领域。在技能方面,不仅要熟练掌握电商平台的操作技能,如网店搭建、商品管理、客户服务等,还要具备较强的编程能力,能够运用 Python、Java 等编程语言进行简单的数据分析和算法实现,以及熟练使用数据分析工具,如 Excel、SQL、Python 数据分析库等,对电商

数据进行深入分析,挖掘数据背后的商业价值。

创新型人才则需具备创新思维与实践能力。创新思维要求学生能够突破传统思维模式,敏锐洞察行业发展趋势,敢于尝试新的商业模式和技术应用。在实践能力方面,要积极参与各类电商创新实践项目,如电商创业比赛、企业实际项目等,通过实践不断提升自己的创新能力和解决实际问题的能力。能够运用人工智能技术开发新的电商应用场景,利用机器学习算法优化商品推荐系统,提高推荐的精准度和用户满意度;或者结合自然语言处理技术,开发智能客服系统,提升客户服务效率和质量。

#### 4 结论

人工智能时代的到来,为电子商务行业带来了前所未有的发展机遇,同时也对高校电子商务专业人才培养提出了严峻挑战。通过对当前高校电子商务专业人才培养面临的问题进行深入分析,本文提出了一系列针对性的改革路径,包括更新课程体系、强化实践教学、提升师资队伍素质和优化人才培养方案等。通过实施这些改革措施,能够培养出适应人工智能时代需求的高素质电子商务专业人才,为我国电子商务行业的创新发展提供有力的人才支撑。

然而,人才培养模式的改革是一个长期而复杂的过程,需要高校、企业和社会各方的共同努力。高校应积极主动地适应时代发展的需求,不断探索和创新人才培养模式;企业应加强与高校的合作,为人才培养提供实

践平台和实际需求导向;社会应营造良好的人才发展环境,推动人工智能与电子商务的深度融合。只有各方协同合作,才能培养出更多优秀的电子商务专业人才,助力我国在人工智能时代的电子商务领域取得更大的发展成就。

#### 参考文献

- [1] 杨妮. 大数据时代人工智能在电子商务领域的应用研究[J]. 营销界, 2024, (16): 56-58.
- [2] 伊宸廷. 人工智能赋能高校人才培养的时代意义与实践路径[J]. 黑龙江教育(高教研究与评估), 2024, (12): 49-52.
- [3] 姜蕾, 田素妍. 人工智能时代电子商务专业人才培养模式初探[J]. 商业经济, 2024, (12): 74-76+94.
- [4] 代熊莉. 人工智能时代下高校教学的探索与思考[J]. 汉字文化, 2024, (24): 190-192.
- [5] 田志清. 数智赋能高校电子商务课程教学改革研究[J]. 吉林广播电视大学学报, 2024, (06): 89-91.
- [6] 蒋葳. 智能技术在电子商务教学中的应用[J]. 电子技术, 2024(6): 274-275.

作者简介: 曾小莉(1997-), 女, 汉族, 江西吉安人, 硕士, 中级经济师, 研究方向: 跨境电商、数字贸易。  
基金项目: 广东理工学院“质量工程”项目; 项目名称: 基于 OBE 理念的《经济法》课程改革与实践; 项目编号: JXGG2024074。