

人工智能时代应用型本科电子商务人才培养策略研究

同杨萍

湖北商贸学院, 湖北 武汉 430079

摘要: 人工智能时代的到来为现代教育提供了强劲推动力, 使大中小学教育教学有了更多契机。应用型本科高校重在为社会培养电子商务人才, 在人工智能时代背景下, 应用型本科院校应该如何培养, 成为了一大难题。电子商务作为近几年发展极为迅速的专业之一, 人才培养也应推陈出新, 适应时代发展。本文立足人工智能时代, 对应用型本科院校如何培养适应社会发展所需要的电子商务人才展开了研究, 文章从三方面进行论述, 以供参考。

关键词: 人工智能; 应用型本科; 电子商务; 人才培养; 策略

DOI: 10.63887/jerp.2025.1.4.74

引言

2022 年, 我国商务部公布了《中国电子商务报告(2022)》, 报告显示 2022 年国内电子商务交易金额为 43.83 万亿元, 增幅为 3.5%。从该数据不难发现, 电子商务对于国民经济发展作用已经日渐显著。近些年来, 人工智能诸多领域得以应用, 甚至影响到了人们的工作方式。基于迅速发展的人工智能背景, 电子商务应从人才培养方面进行反思, 针对人才培养的不足进行改进。新时代对电子商务专业人才的要求已经不只是掌握相关理论, 还要具备相应的实践技能。另外, 人工智能技术发展促使商业模式发生了改变, 电子商务人才培养也要紧跟时代发展, 融入最新技术, 方可满足市场发展所需。本文以人工智能时代为背景, 对应用型本科院校电子商务人才培养进行研究, 首先分析了人工智能对电子商务领域的影响, 随后阐述了本科院校电子商务人才培养的不足, 最后提出有效策略, 为电子商务人才的全面发展提供助力^[1]。

1 人工智能对电商就业岗位的冲击

1.1 人工智能逐步取代部分电商岗位

目前, 应用型本科院校向电商行业输送的人才, 其核心岗位职能聚焦于网店运维、直播流程管控、营销方案制定、社群运营维护、O2O 渠道整合、客服体系支撑, 以及店铺视觉呈现、短视频生态运营等方向。与之形成鲜明对比的是, 人工智能技术正以前所未有

的广度和深度重塑电商产业生态。这种重塑的驱动力在于人工智能在效率、成本、规模化和处理复杂数据模式识别上的压倒性优势。人工智能系统不知疲倦, 处理速度远超人类, 能瞬间分析 PB 级数据并发现人眼难以察觉的模式, 在标准化流程中极大降低错误率和运营成本。麦肯锡等机构报告也持续指出, 涉及大量数据输入、规则明确、物理性活动有限的工作, 被自动化替代的风险最高, 而电商领域的上述岗位恰恰符合这些特征。营销端, 平台基于用户行为轨迹与偏好图谱的深度解析, 借助 AI 引擎实现商品的超精准触达; 销售端, 则由 AI 驱动的预测模型与数据洞察能力赋能企业, 使其能深度把握客户需求脉搏, 进而制定高度响应市场波动的竞争策略。这一系列变革清晰地指向一个趋势: 电商领域内传统的客户服务、视觉设计、运营管理等基础岗位职能, 其人力配置的权重正被 AI 技术持续弱化^[2]。

1.2 人工智能催生新的电商岗位

人工智能技术的兴起, 直接推动了无人零售店、智能体验空间、社交电商等新型商业模式的发展, 并催生出“元宇宙电商”、“生成式 AI 电商”、“数字孪生电商”等融合前沿技术的创新业态。这些变革不仅重构了行业格局, 更孕育出一系列新兴职业, 迫使从业者必须向更高阶的技能, 如复杂问题解决、创造性思维、情感交互、商业策略制定、以及对 AI 工具的管理与应用能力进行跃迁。同时, AI 也催生了如 AI

训练师、数据策略师、人机协作体验设计师等新型岗位。同时需要看到,在涉及高度创造力、想象力、个性化服务、深度人际互动、情感沟通以及对未知领域的创造性探索等领域,为电商人力资源配置描绘了崭新的图景。因此,个体若要在新型电商职场中保持竞争力,亟需着力提升自身的创新思维、艺术想象力以及卓越的人际沟通与协作能力^[3]。

2 人工智能时代应用型本科电子商务人才培养存在问题

2.1 人工智能化教学场景搭建不足

当前,智慧化与数字化教学理念虽已纳入部分应用型本科电子商务专业的培养框架与课程标准,但其在实操教学环节的应用广度与深度仍显不足。相较于其他商科领域,电子商务专业对实践技能的要求更为突出,相应地,其对师资教学手段的革新及教学情境的智能化构建也提出了更高标准。审视现状,诸多应用型本科院校在智能教学基础设施布局上仍存短板,突出表现为独立实验课程及综合性实训项目在教学体系中的占比偏低。尽管不少电商专业已搭建起面向职业能力培养的集成化实训平台(如数字化运营实验室、商品视觉处理中心、电商直播实践基地等),但诸如电子商务全流程沙盘推演等高端实训项目,因其对训练环境的高度仿真性要求——需要集成高级虚拟仿真系统、大数据智能分析引擎等 AI 设施,以动态模拟真实电商企业的复杂运营场景,并支持学生通过模拟账户在贴近实战的平台上进行操练——现有大多数应用型本科电商课程所构建的智能教学环境,尚难以满足此类高阶、动态化模拟训练的需求^[4]。

2.2 电商人才的核心技能需提升

随着人工智能的发展,电商新业态、新模式层出不穷,产业对电子商务人才的素质提出了更高的要求。然而,审视当下部分应用型本科院校的电子商务专业,其人才定位规格仍普遍固守“德智体美劳全面发展”这一泛化表述,对创新能力培育缺乏具象化、可操作的实践指引。许多院校在该专业的学科定位、育人目标设定以及课程体系架构中,鲜少融入人工智能等前沿创新技术的要求,亦未能有效梳理各知识模块间技

能训练的内在逻辑关联。实践教学环节多聚焦于网店运营实务、视觉设计、短视频制作等传统技能训练,而相对忽视对学生信息甄别处理能力与创新性思维的系统培养,尤其在数据挖掘分析、智能算法应用、AI 模型训练等高阶能力提升方面存在显著短板。当前,应用型本科学生群体对人工智能的认知多停留于理论表层,亟需补足其与智能系统进行有效对话、协作乃至竞争的人机共生能力^[5]。

3 人工智能时代应用型本科电子商务人才培养策略

3.1 优化现有教学内容

从目前的情况来看,人工智能的发展尚不完善,而且其本身也存在着一定的缺陷。但即使这样,随着时间的推移,随着 AI 的逐渐成熟和大量应用到电子商务领域,这一趋势是无法逆转的。因此,在应用型本科电子商务专业的人才培养中,在加强人工智能课程的同时,必须对目前的课程进行优化。在电商客服岗位中,需要删除一些由智能客服能够实现的一些简单的工作,如解答疑问、查件查单、退换货等;保留现阶段智能客服还无法完成,涉及到与语音的复杂语义有关的客户接待、客户投诉和异议的处理等。在课程中加入了较多较难理解的顾客管理,特别是与智能客服协作的合作课程。此外,还需要增加电商产业发展而产生的内容营销(如直播)、人工智能技术产生的智能客服培训师、数据标注员等新的工作内容。

3.2 搭建智能化的教学场景

应用型本科电子商务专业亟需构建虚实融合的智能教学场景。在此环境中,学生可对智能客服系统、语音交互平台等进行实操训练,并依托智慧课堂与智能平台,辅助师生高效开展电商平台规划、网店运营管理、短视频创意剪辑等核心实践教学活动。同时,院校应积极引导电商专业教师深化教学研究,借助多媒体、远程及移动教学等多元化数字渠道,实现知识、资源与教学设备的协同共享,从而精准适配学生日益增长的自主探究、个性化定制与碎片化整合的弹性学习需求。应用型本科也可以在电子商务课程教学、测验、评估、管理等各环节引入人工智能技术,如大数

据、区块链、虚拟现实等,搭建满足课堂互动、随堂测验、课后练习、期末复习、教学评估等教学全过程交互学习场景,引进语音识别、文本识别、图像识别等,通过在线测试和自我评价等方式,建立了个性化、智能化、数字化的课堂教学氛围,帮助学生有效地进行学习。比如,针对电子商务的真实运作情景,建立了虚拟的情境,使同学们熟悉网店的运作,了解新媒体平台的运营流程。

3.3 打造高素质教师队伍

电子商务人才培养上需要不断探索知识和技能的传授方式以适应变革和需求。学校的教师要遵循“走进去、引出来”的战略,对产业的需要和发展有深刻的理解,构建起一套适合于电子商务的新技术、新模式和新业态的学习模式,并适时地对其进行改革,使其能够跟上产业的发展。在人才的培养中,要把对学生实践技能的培养放在最重要的地位,通过项目实践和课程实验,让学生可以把所学到的理论运用到项目实践中去。在电子商务教育中,建立智能化的电子商务教育辅导系统,联合实施教师培养方案,提高师生的技能水平和教学水平,积极开展企业内部的电子商务进学校工作。同时,企业积极主动地选拔“能工巧匠”担任理论讲授,并为实践课程的开展提供设施和场所。将企业与应用型本科之间的联动充分地利用起来,在实际的工作中,让企业的经营过程与高校的课程安排保持一致,并且能够让企业中的电子商务人才得到更好的锻炼,提高电子商务人才的信息化应用能力。

3.4 优化人才培养方案

培养电子商务人才是一项涉及到多方面的工作,要通过“政府-企业-高校”三方互动,将已有的资源与政策结合起来,由政府、企业、高校三方进行密切协作。通过双方的协作,双方都能充分利用自己的优势,促进我国高校学生的专业发展。首先,国家应通过制定相应的扶持和扶持措施来促进和扶持电子商务专业人员的发 展,在资金、技术、资源上给予有关企业及高校的支援。在此基础上,通过与行业协会和有关部门的协作,建立统一的课程评价体系,使学生明确需

要掌握哪些知识,哪些技能,哪些能力。其次,高校作为培养电子商务专业人才的主战场,要结合市场需要,制定出一套符合产业发展规律的课程体系,强调理论联系实际,并根据地方的特点,打造出富有地方特点的训练基地,强化电子商务系统的网络化、系统化、本土化的服务,以高校的人才孵化基地为中心,向全地区的电子商务产业进行辐射,把电子商务的人才培养成果进行转化,为当地企业和当地经济提供支持。最后,要通过定期考核、问卷调查、举办师生学术研讨会等方式,形成一套行之有效的评价体系。通过对学生的学习状况与存在的问题进行实时的掌握,让教师与机构有更多的时间来进行改善与调整,从而逐渐将电子商务评价体系构建起来,从而促进当地的电子商务产业的良性发展。

3.5 强化隐性技能培养

在未来,人工智能将由“弱”逐渐走向“强”,目前在应用型本科院校中,电子商务专业毕业生所需要掌握的一些关键能力,将在一定程度上被取代。因为 AI 的记忆力远超人类大脑,因此用户界面设计、顾客沟通交流、网络推广、分析与加工等明显的技巧,很可能被人工智能所取代。英国广播公司对 365 种工作需要具备的技巧进行了归纳,并指出需要具备社交技巧、谈判技巧和人际关系技巧。有爱心,有真诚的乐于助人。创造性和美感是人类最难被人工智能所替代的两项工作。因此,面对人工智能带来的科技冲击,应用型本科院校的电子商务教育要加强学生的领导力、创造力、洞察力和社会交往等软能力的训练。为了提高高校生的人文素养,应在专业的教学系统中增设通识课程。在专业课方面,逐渐取消容易被 AI 所取代的外显技术科目,增设与之对应的软技术科目。除此之外,还需要对电子商务专业软件技能的培养内容、组织形式和评价方法进行研究,同时还要对学习能力、创新能力、批判性思维进行研究;将独立分析能力,高效执行力、职业责任感,韧性等综合素养整合到短期难以被取代的外显技巧课程之中。

结束语

综上所述,人工智能技术现在已经日趋成熟,和

教育的融合已经成为必然。从大学生的角度来说，需要树立终身学习理念，同时还要学习先进的人工智能技能，为未来就业奠定基础。从教师的角度来说，需要教师不断提高自己的教学技能，对学生予以正确引导。从学生来说，需要学校和企业建立密切的协作关

系，给师生学习先进技术、掌握相关技能提供条件。文中以结合人工智能技术对电子商务领域的影响，剖析了人才培养的不足，最后又提出了具体策略，以求电商产业可实现可持续发展，推动社会发展迈上新的台阶。

参考文献

- [1] 刘香萍,张俊林.人工智能时代应用型本科院校人才培养模式改革探究[J].高教学刊,2021,7(21):162-165+169.
- [2] 李罡等.人工智能时代应用型本科高校人才培养模式探讨[J].农机使用与维修,2023,(01):118-121.
- [3] 胡万欣.人工智能背景下的应用型本科人才工匠精神培养研究[J].内江科技,2020,41(07):86-87.
- [4] 郭鑫.人工智能时代高职电子商务人才培养策略研究[J].常州信息职业技术学院学报,2024,23(03):80-83.
- [5] 郝祥军,顾小清,柏宏权.人机何以共情:基于人机交往的情感连接与伦理反思[J/OL].现代远程教育,1-12[2025-07-03].

作者简介:同杨萍,1989年4月1日,女,硕士研究生,陕西渭南,汉族,助教,研究方向为信息服务,信息行为。