

粤澳协同下澳门跨境电商技能人才培训体系构建

丁立强¹, 麦小灵², 赵亚杰¹

(1. 广东科学技术职业学院, 广东珠海 519000; 2. 暨南大学, 广东珠海 519000)

[摘要]基于粤澳协同跨境电商技术技能型人才的困境, 该文通过跨境电商实际的应用场景出发, 探讨设置符合粤澳协同发展的课程, 从海关通关代码、供应链开发、品牌设计、推广运营、仓储物流、营销售后六个模块和八个环节搭建粤澳跨境电商培训体系, 培养具有实际技能的跨境电商人才, 满足粤澳跨境电商业务发展的需求, 从而促进粤港澳大湾区的跨境电商行业的蓬勃发展, 同时也为粤澳两地的经济合作和协同发展提供重要的支持。

[关键词] 粤澳协同; 培训体系; 跨境电商; 技能人才

[作者简介] 丁立强(1988—), 男, 山东青岛人, 广东科学技术职业学院珠澳跨境电商产业学院执行院长, 澳门全朋友有限公司副总经理, 博士研究生, 研究方向: 跨境电商供应链管理、跨境电商人才培养。麦小灵(1993—), 女, 广东珠海人, 暨南大学在读研究生, 研究方向: 跨境电商、企业管理。赵亚杰(1982—), 男, 河南西华人, 讲师, 硕士研究生, 研究方向: 跨境电商人才培养。

[基金项目] 本文系广东省教育科学规划项目“‘双区’背景下粤澳协同多元主体培养跨境电商技术技能型人才研究与实践”(项目编号: 2022GXJK476); 广东省教育科学规划项目“岗课赛证融通视阈下职业教育课程建设逻辑机理与实践路径研究”(项目编号: 2023GXJK744); 广东省高商商贸教指委教育教学改革项目“粤澳深合背景下跨境电商产业学院课程体系构建与实践”(项目编号: SM2022098)。

[DOI] <https://doi.org/10.62662/kxwxz0205035>

[中图分类号] F713.36-4

[本刊网址] www.oacj.net

[投稿邮箱] jkw1966@163.com

一、培育粤澳跨境电商技能人才的需求背景

澳门作为粤港澳大湾区的重要组成部分之一, 致力于吸引和培养青年人才, 在推动澳门可持续发展和参与国家发展战略中扮演着关键角色。澳门经港珠澳大桥与香港和珠海陆地相连, 便利的交通和物流网络充分展示了发展跨境电商的区位优势。2016年起, 澳门将电子商务正式列为「促进经济适度多元」施政重点之一, 推出「电子商务推动鼓励措施」「中小企业和青年创业援助计划」等系列措施, 扶持和鼓励澳门不同行业的企业和青年人利用互联网技术发展电子商务。澳门特区行政长官贺一诚在《2021年财政年度施政报告》促进经济适度多元发展的篇幅中便指出, 要逐步培育跨境电商产业, 希望引进知名电商来澳, 带动澳门发展跨境电商产业。而在《粤港澳大湾区发展规划纲要》内, 同样提到“支持横琴为澳门发展跨境电商产业提供支撑, 推动葡语国家产品经澳门更加便捷进入内地市场”。但是, 跨境电商的发展需要集聚产业资源和

良好的物流环境, 以及大量从业人员及配套服务体系, 这是澳门发展跨境电商很难改变的几个突出问题。随着跨境电商政策的改革和海关监管模式的更新, 跨境电商模式正从传统的信息服务向提供更综合的交易、营销、支付、物流等服务转变。基于粤澳深度合作区的概念提出, 越来越多的非跨境电商专业人员与初创者对学习跨境电商衍生出较大的需求, 因为对比传统外贸, 跨境电商能够有效地节约资源和劳动力、减少中间环节, 促进外贸发展模式转型, 因此对于澳门此类租金和人力成本较高的城市来说, 发展跨境电商有利于提升国际竞争力。但直至本文撰写日, 澳门地区仅有一家高等学府提供电子商务课程且为硕士学位课程, 而跨境电商专业课程的缺失, 一定程度上成为制约澳门跨境电商发展的一个重要因素。无论是学习门槛还是学习成本, 澳门地区对电商人才培育的力度暂未足以与内地接轨, 因此, 本文将澳门当地大型跨境电商企业为例, 提出一套适配于澳门的跨境电商人才培

训体系。

二、粤澳协同培养跨境电商技术技能型人才的困境

目前市场对于跨境电商技术技能型人才的需求正在快速增长,但供给方面却存在短缺,这导致了人才的稀缺性,很难满足市场对于技术人才的需求。产生上述问题的主要原因是:

(一)跨境电商技术人才的培养周期长

自2018年,《电子商务法》正式通过,对跨境电商等电商平台进行法律监督和指导,完善监管流程和制度,促进行业走向程式化规范化,也是在这个阶段,跨境电商开始走进企业发展的另外一条赛道,教育体制的滞后使得传统的教育课程跟不上技术的快速发展和市场的变化。很多学校缺乏与行业合作或与企业进行实践项目的机会,因此无法提供最新的技能和知识。学生在学校的培养时间过长,学到的知识可能已经过时,需要在实际工作中不断补充和更新。从时间维度上来说,一个本科应用型人才的培养周期是4年,较快的知识更新使得跨境电商技术人才的培养变得复杂,需要不断学习和跟进最新的技术趋势和创新。但是,由于技术更新速度快,培养出具备最新技能的人才是一个挑战。这需要人才具备持续学习和适应快速变化的能力,进一步延长了培养周期。因此无论是专业性、理论性都需要更加投入时间与资源去学习专业知识和技能。

(二)跨境电商的实操变化性快

跨境电商的快速发展和变化使得培训机制难以跟上行业的步伐。跨境电商涉及国际贸易、电子商务、市场营销、物流运输等多个方面,这些领域都在不断发展和创新,不同国家和地区的政府部门可能会调整贸易政策、关税税率、海关监管等相关规定。《2019年度中国电子商务人才状况调查报告》中显示,73%的被调查企业认为高校应该加强实操性教学内容,因此可以展示出现有的培训机制往往滞后于行业的最新发展动态,无法及时提供全面和前沿的培训内容。一定程度上,企业作为利益相关者能较快速接触到最新的理论和实操内容,但跨境电商相关课程和教材内容往往是三年前的理论知识,因此无法让学者第一时间掌握最新的政策要求及标准。

(三)跨境电商涉及知识层面广

跨境电商除了进出口相关基本理论知识,也会

涉及国际商务、通关、国际物流等方面的知识,单一的某种专业教学未能达到培训跨境电商人才的需求,只有通过多学科的综合学习,培养出具有综合思维和解决实际工作问题能力的跨境电商专业人才才能在复杂的跨境电商环境中运用多领域的知识和技能,分析和解决实际问题。因此,跨境电商的培养需要跨界掌握管理学、营销学、贸易学、计算机等多学科。这些知识的累积和培养需要经过系统地学习和实践,加之企业对复合型技术人才的需求逐步增加,一定程度上加剧了供需失衡的情况。

(四)跨境电商缺乏全面的培训体系

跨境电商是一个涉及多个领域的行业,需要从业者具备广泛的知识和技能。然而,目前在跨境电商领域的培训体系相对薄弱,无法提供全面的培训内容和资源,当跨境电商平台的规则发生改变时,企业的运营策略需要及时作出改变,以保持竞争力和市场地位。缺乏相关的培训和认证机构也影响了人才的快速培养。跨境电商技术人才需要接受专门的培训和认证,然而,目前相比其他行业,跨境电商技术人才的培训和认证机构相对较少,缺乏完善的培训体系和认证标准。许多从业者只能通过自学、互联网获取知识,或者通过个别企业的培训进行学习,但这种方式往往无法满足全面学习的需求。

其次,不同地区的法律法规、贸易政策差异,包括税务政策、海关检验检疫规定、知识产权保护等方面的要求都存在很大的差异,导致跨境电商行业的标准和规范缺乏统一和一致性,这些差异性给企业跨境经营带来了不小的挑战,也给相关培训课程设置带来了困难。有效的培训课程应根据不同国家和地区的要求,制定不同的培训课程,并及时调整和更新。但是标准和规范的不统一,课程设置很难做到全面覆盖各个方面,也难以及时进行更新和改进,从而影响了培训体系的全面性和有效性。一些国家和地区对于跨境电商行业的立法和监管还不够完善,缺乏一套完善的监管机制和制度。这也使得培训体系的建设面临困难,因为培训机构难以在没有明确规定和标准的情况下,提供高效和全面的培训内容。

最后,跨境电商行业的培训体系需要与实际需求相结合。跨境电商是一个实践性很强的行业,学习与实操的结合非常重要。然而,现有的培训体系往往过于理论化,缺少实操的培训内容和

机会。从业者需要有更多的实际操作机会和案例分享,以便更好地应对实际工作中的挑战和问题。

(五) 澳门产业结构单一造成跨境电商发展滞后

首先,澳门是一个地理面积较小、人口数量相对较少的地区,市场规模相对有限,特别是与中国内地相比。这使得澳门在跨境电商领域的人才储备相对匮乏,也意味着澳门的跨境电商发展面临着潜在的市场需求不足的问题。

其次,相对于其他地区,澳门的经济主要依靠旅游和娱乐业。跨境电商作为一个发展潜力巨大的产业,目前在澳门还没有形成主导产业地位,因此相比其他地区,澳门未具备足够多的专门的就业岗位和工作机会,这也导致了澳门的年轻人对于跨境电商的认知和兴趣相对较低,缺乏相关的技能和经验。当地政府可以通过相应的政策支持和资金扶持,推动跨境电商在澳门的发展进程。

再次,跨境电商是一个高度专业化的领域,需要掌握复杂的技术、市场分析和运营管理等知识。然而,澳门目前缺乏全面的跨境电商培训体系和专业支持机构,这给当地从业者的发展带来了困难。

最后,在跨境电商中,仓储物流是跨境电商至关重要的环节。然而,澳门的物流环境相对落后,运输成本较高,运输时间较长,租赁成本较高导致无法提供与内地一样高效便捷的跨境物流服务,这也一定程度上制约了澳门的跨境电商发展。

基于以上问题,为粤澳跨境电商发展打造一套高端培训体系的重要性和必要性凸显,本文特此提出一套适合粤澳跨境电商发展的培训体系,通过结合实践和培训,建立完善的跨境电商专业人才培养模式,以培养高级应用型技术人才,为现代企业的发展提供有力支持。

三、跨境电商培训体系的课程设置方案

基于粤澳协同跨境电商技术技能型人才的困境,本文通过跨境电商实际的应用场景出发,探讨设置符合粤澳协同发展的课程,课程设置涵盖了海关通关操作、供应链开发、品牌设计、推广运营、仓储物流、营销售后六个模块和八个环节(如表1所示)。以澳门某大型跨境电商A企业为例,其作为一家集团人数超过200人,且在珠海、广州、澳门及香港均涉及办事处的企业,对跨境电商从业者有较大的需求,其针对澳门跨境电商从业者或初学者设置一套完整的粤澳跨境电商培养人才体系,从跨境电商行业必须具体的商务理论知识和实践操作能

力出发,且与校企合作、行业协会多方联动全面提升从业者的跨境电商知识和技术应用能力。

表1 粤澳跨境电商技能人才培养课程体系

粤澳 跨境电商 技能人才 培养体系	课程一、跨境电商基础理论	支付端
		平台端
		物流端
		商家端
		买家端
	课程二、跨境电商通关代码	跨境电商进口
		跨境电商出口
	课程三、跨境电商营销策略	线上营销
		线下营销
	课程四、跨境电商物流仓储	跨境物流
		智能仓储
		库存管理
	课程五、跨境电商品牌建设	品牌赋性
		品牌宣传
	课程六、跨境电商平台运营	产品上架
		平台发货
		平台售后
	课程七、跨境电商风险管理	知识产权
		恶意投诉
		支付风险
	课程八、跨境电商市场分析	市场需求
		地区特性
		产品资质

1. 跨境电商基础知识:以跨境电商进口为例,参与环节的主要角色包括境外经营者、电商平台、监管方、境内服务商以及境内消费者,在海关层面要同时满足订单、物流单以及支付单完成三单真实性对碰,才属于合规的跨境电商进口。正因为跨境电商涉及不同国家和地区之间的贸易活动,培训课程将重点讲解基本国际贸易的法律、政策和规则,例如关税、进口限制、证书要求等。只有掌握了这些基础知识,才能遵守相关规定并顺利开展跨境电商业务。通过这项课程设置,90%以上的受训者反馈均能基于该课程初步了解和认识跨境电商的基本定义。

2. 跨境电商通关代码:不同海关代码所代表的进出口模式不同,培训课程不仅会明确不同代码的差异点及优劣势,同时也基于产品及企业需求的实

际业务场景不同,综合考虑不同情况下不同通关代码所产生的不同成本和时效,选择最优的进出口方案。以跨境电商出口为例,9610与1210的区别在于是否设置保税仓,基于日订单量足够多的前提下,租赁保税仓无论是物流时效还是成本相较9610有所降低,因此通过该课程的设置,学员学习到如何针对货物的特性,选择合适的通关代码,是使得商品合规通关的重要前提。

3. 跨境电商市场分析:通过市场需求数据可以有针对性地开发和推出适应市场需求的产品和服务,从消费者的购买习惯、消费趋势以及对产品和服务的偏好中,了解国际市场的需求,提高企业的市场竞争力。除此之外,全面的市场分析可以帮助培训者挖掘国际市场中的商机和潜在的利润点,结合时事变化调整销售策略,例如某战争引发石油危机而产生电热相关产品的大卖。同时,培训者既可以通过研究市场规模、增长率、竞争格局、市场细分等信息,把握市场变化、及时调整和优化产品和市场定位,也可以通过分析竞争对手的产品和定价策略、市场推广和渠道策略、客户服务等方面,更好地把握市场竞争态势,制定针对性的竞争策略。

4. 跨境电商平台运营:跨境电商离不开电商平台作为载体,企业既可以选择自建平台,也可以选择入驻信誉较高用户量较多的平台如亚马逊、eBay、天猫国际等,而不同的平台的规则和操作流程有所不同,通过掌握电商平台的基础知识,有序完成商家注册、产品发布、订单管理、售后服务等,可以更好地在跨境电商平台上运营和推广产品,通过学习平台的运营规则,保证店铺的可持续运营型,避免违规导致封店的额外损失。

5. 跨境电商品牌建设:品牌建设包括但不限于确定品牌定位、品牌命名和标识设计、品牌故事与文化传递、品牌视觉形象等内容。通过打造独特的品牌形象,建立品牌价值,在市场中实现差异化竞争,但最好的品牌认知无疑是来源于消费者对产品的信赖,作为品牌建设方应尽量避免只专注于讲品牌故事而非做好产品跨境电商营销策略:不同地区因为其宗教、信仰、肤色、环境等情况,对产品有不同的功能需求,作为电商从业者,我们需要针对特定属性的人群做出符合其消费习惯和偏好的营销渠道和策略,包括搜索引擎优化、社交媒体营销、内容营销等,提升产品曝光度和销售量。跨境电商的利好之处是打破了区域销售的限制,而营销是产品

推向大众的方式,善于利用全球化的电商平台进行品牌营销,提高市场曝光度和销售效果。

6. 跨境电商物流仓储:跨境电商涉及长距离配送、跨越国界、多个物流节点等特点,导致物流成为制约跨境电商发展的关键环节。仓储物流属于跨境电商最大运营成本之一,电商从业者不仅要学习跨境物流中的成本构成和控制方法,包括运输费用、保险成本、关税、税费等,更应该学习如何优化物流成本,寻找更便宜且更快速的运输方式、合理安排货物装箱和货运路线等,通过降低物流成本来进一步提升企业利润。同时可以通过不同阶段的智能化管理如SERP、WMS、TMS等方式,将货物的管理、订单的配送进一步达成自动化和智能化,降低人力成本和提升人力效能。

7. 跨境电商风险管理:在跨境电商交易当中,所遇到的风险包括产品的恶意投诉、知识产权侵权、支付风险等。在品牌确认进入一个市场之前,应该先对商标、专利进行检索及必要的注册,保证产品的知识产权不受侵犯,同时也应该针对恶意投诉的情况,学习如何有效地向平台端申诉以保证企业利益不受损,培养学员的风险意识和解决问题的能力。除此之外,企业也需要改进商品售后服务的效率和质量,以降低商品质量风险并提高顾客满意度。

四、培训评价方式

培训是否能行之有效,需要对培训的学习目标和绩效目标进行明确,在课程设置前确保培训内容与学员的需求一致。一个完善的培训评价体系应当综合考虑多个方面,以全面评估培训课程的质量和效果。可以通过课堂测验、作业、实践项目等方式,评估学员对培训内容的掌握程度,以跟踪学员在培训结束后的知识掌握情况。此外,学员满意度调查也是必不可少的评价元素,可以通过问卷调查收集学员的反馈意见,了解他们对培训质量、讲师表现、教学资源和学习体验的满意度。通过分析学员的意见和建议,可以找出培训课程的短板并加以改进与优化。

除了以上两个方面,培训效果的转化和应用也是评价体系中重要的一环。跟踪学员在课程结束后的实际工作表现,评估他们是否能够成功将所学知识和技能应用于实际工作中,可以定期与学员沟通成效,了解培训对其工作绩效的影响,并通过个别面谈、问卷调查等方式,获得学员主观评价。此外,培训评价体系还应该设立反馈和改进机制,

确保学员的意见能够及时反映出培训课程的优势和改进空间,从而采取相应的改进措施。

最后,绩效评价是评估培训的结果与回报的重要指标。通过对学员的定期绩效评估和对比,评估培训课程对学员个人发展和职业发展的贡献,以及组织绩效的提升。同时,通过多种指标和评估工具,例如学员个人发展和职业发展、组织绩效提升、ROI(投资回报率)等方面,评估培训课程的贡献和影响力,判断培训是否带来了正面的变化和进步。

综上所述,一个完善的培训评价体系应该包含培训目标的达成程度、学员满意度调查、培训效果的转化和应用、反馈和改进机制、绩效评价等关键元素。通过综合考虑这些因素,可以对培训课程的质量和效果进行全面的评估,为未来的培训课程设置提供宝贵的参考和指导。

五、结论

澳门作为粤港澳大湾区的重要城市之一,应当有效利用其交通、金融、税收等优势,让更多澳门企业可以参与积极融入国家发展跨境电商的大局当中。通过本文所对设置搭建的跨境电商课程的体系的探讨,让更多的澳门跨境电商从业者学习相关的基础理论和通过实操获得更多经验,同时,澳门高校及政府也需要注重跨境电商专业人才的培养,包括但不限于鼓励学校和培训机构开设相关专业课程、举办培训活动等等,培养更多的专业的跨境电商从业人员和创新人才,推动跨境电商创业和创

新发展。除此之外,应该加强物流和电子商务基础设施建设,提升其作为跨境电商枢纽的竞争力,提升优化口岸货物通关的效率和流程,提供澳门企业更加高效便捷的货物运输服务,从而真正做到促进澳门经济适度多元。

参考文献:

- [1] 陈志峰. 澳门高校毕业生就业现状、特征及未来展望[J]. 中国青年社会科学, 2020, 39(2): 133-140.
- [2] 廖蓁, 王明宇. 跨境电商现状分析及趋势探讨[J]. 电子商务, 2014(2): 9-10.
- [3] 邹静. 跨境电商人才培养与社会需求的“双缺口”困境及解决对策[J]. 对外经贸, 2018(8): 124-126.
- [4] 石松席. 《2019年度中国电子商务人才状况调查报告》发布[J]. 计算机与网络, 2020, 46(7): 6-7.
- [5] 钱倩. 基于校企合作的跨境电商跨界复合型人才培养模式研究[J]. 商业经济, 2023(5): 121-123.
- [6] 魏晖荣. 中小型跨境电商企业的人才困境分析[J]. 泉州师范学院学报, 2022, 40(3): 48-52.
- [7] 于森. 跨境电商背景下电子商务专业人才培养模式研究[J]. 智库时代, 2019(16): 42-43.
- [8] 郇瞻, 田镭. 跨境电商品牌的整合营销策略分析——以Shein为例[J]. 对外经贸, 2023(12): 79-81, 110.
- [9] 杨永超. 我国跨境电子商务企业的自主品牌建设与营销战略[J]. 商业经济研究, 2017(11): 70-72.
- [10] 郑小雪, 李登峰, 王莹, 等. 我国出口跨境电商的物流风险评估[J]. 商业经济研究, 2016(23): 68-69.

Construction of Cross-border E-commerce Skills Training System in Macao under the Cooperation of Guangdong and Macao

DING Li-qiang¹, MAI Xiao-ling², ZHAO Ya-jie¹

(1. Guangdong Polytechnic of Science and Technology, Zhuhai Guangdong 519000;

2. Jinan University, Zhuhai Guangdong 519000, China)

Abstract: Based on the difficulties of technical and skilled talents in Guangdong and Macao cross-border collaborative e-commerce, the paper discusses the setting of courses in line with the collaborative development of Guangdong and Macao through the actual application scenarios of cross-border e-commerce, and builds the training system of Guangdong and Macao cross-border e-commerce from six modules and eight links: customs clearance code, supply chain development, brand design, promotion and operation, warehousing and logistics, and marketing and after-sales. The aim is to cultivate cross-border e-commerce talents with practical skills to meet the needs of the development of cross-border e-commerce business in Guangdong and Macao, thereby promoting the vigorous development of cross-border e-commerce industry in the Guangdong-Hong Kong-Macao Greater Bay Area, and providing important support for the economic co-operation and synergic development of Guangdong and Macao.

Key words: cooperation of Guangdong and Macao; skills training system; cross-border e-commerce; skilled talents