

电商行业需求导向下培训体系优化研究

高 帆

甘肃农业大学管理学院, 甘肃 兰州

收稿日期: 2026年5月7日; 录用日期: 2026年5月21日; 发布日期: 2026年7月15日

摘 要

随着数字经济不断深入发展, 电商行业对人才的需求呈现动态化与复合化趋势, 传统培训体系在需求识别、课程设置与评估导向等维度难以适应行业发展实际要求。以需求导向作为逻辑起点, 系统审视电商行业培训体系和行业需求间的结构性背离, 从需求识别机制、模块化课程体系与能力转化导向评估体系三个层面提出系统性优化框架。对提升培训供给和岗位需求的匹配精度、推动电商人才培养质量持续提升具有重要理论价值与实践意义。

关键词

电商行业, 需求导向, 培训体系, 岗位能力图谱, 能力转化

Research on the Optimization of Training System under the Demand-Driven Approach of the E-Commerce Industry

Fan Gao

School of Management, Gansu Agricultural University, Lanzhou Gansu

Received: May 7, 2026; accepted: May 21, 2026; published: July 15, 2026

Abstract

With the continuous development of the digital economy, the e-commerce industry's demand for talent is becoming increasingly dynamic and multifaceted. Traditional training systems are struggling to adapt to the industry's actual requirements in terms of demand identification, curriculum design, and assessment orientation. Taking demand orientation as its logical starting point, this paper systematically examines the structural discrepancy between the e-commerce industry's training system and industry needs, and proposes a systematic optimization framework from three levels:

demand identification mechanisms, modular curriculum systems, and competency-based assessment systems. This framework has significant theoretical and practical value for improving the matching accuracy between training supply and job requirements and promoting the continuous improvement of the quality of e-commerce talent cultivation.

Keywords

E-Commerce Industry, Demand-Driven, Training System, Job Competency Map, Competency Transfer

Copyright © 2026 by author(s) and Hans Publishers Inc.

This work is licensed under the Creative Commons Attribution International License (CC BY 4.0).

<http://creativecommons.org/licenses/by/4.0/>



Open Access

1. 引言

数字经济时代不断深入演进彻底重塑电商行业竞争格局，人才能力持续升级成为企业保持竞争优势核心支撑。然而，电商行业现行培训体系在需求识别等关键环节存在系统性缺陷，培训供给和岗位需求之间的结构性背离制约人才培养效能有效释放。在此背景下，以需求导向理论为分析框架，系统诊断培训体系结构性问题并提出优化路径，对推动电商行业人才培养体系现代化转型具有重要意义。

2. 电商行业人才需求的结构性分析

2.1. 技术迭代驱动下电商岗位能力要求的动态演变

数字技术的迅猛发展深刻改变了电商行业岗位能力构成。移动互联网的广泛运用促使电商运营从电脑端拓展到各类移动设备，大数据技术的普及让数据分析从辅助职能转变为核心技能，人工智能在个性化推荐、智能客服和精准营销等领域的规模化应用减少了传统操作型岗位需求，同时创造了算法运营、用户增长和私域流量管理等新型职业岗位。直播和社交电商的兴起要求从业者具备内容创作、用户沟通和即时转化的综合能力，在技术驱动下电商岗位能力范围不断扩大，单一技能为主的岗位定位逐渐被复合能力模式所替代，人才需求的灵活性和专业性同步提高对培训体系更新速度和质量提出更高标准[1]。

2.2. 需求导向理论在培训体系设计中的适用逻辑

需求导向理论把切实解决特定主体实际诉求当作根本出发点，主张供给侧设计思路得立足于需求侧真实情况，而不是单纯依赖现有资源或者过往经验。将该理论应用到培训体系构建当中，要求课程开发、资源调配以及执行方式都要全面识别并整合岗位要求、组织目标和个人成长等多维度需求，电商行业瞬息万变的特性让这一理论展现出独特优势，技术更新迅猛、业务形态多元、岗位能力标准持续调整，缺乏需求分析的培训方案容易导致内容陈旧和资源浪费的双重弊端[2]。通过引入需求导向机制，培训体系能够建立外部需求与内部供给的动态平衡，确保培养目标、课程内容、评价标准三者基于统一需求基准形成闭环，进而显著增强培训体系对行业变动的适应速度与精准度。

3. 电商行业培训体系与行业需求的结构性背离

3.1. 需求识别渠道的单一化倾向

电商行业培训体系在需求识别方面目前主要靠单一渠道，通过管理层对话或者年度业绩考核来获取

需求信息，却未充分整合一线员工、业务部门主管以及外部行业环境变化情况。这种狭窄信息收集方式让需求分析维度严重不足，高层管理者主观判断常无法精准对应基层岗位实际能力短板，行业技术发展带来的新能力要求更难通过内部渠道及时发现。需求信息的片面性直接影响培训目标设定准确性，导致培训内容长期与实际需求脱节，在电商行业岗位能力要求不断变化背景下，需求识别渠道封闭性和滞后性成为培训体系供需失衡根本原因，阻碍培训资源优化配置和人才培养精准性。需求识别体系进行封闭化运作，这让培训体系和行业动态间信息传导通道长时间处于梗阻状态，进而使培训决策的科学性与前瞻性受到根本性制约。

3.2. 课程模块设置与岗位能力图谱的系统性错位

电商行业培训体系在课程模块规划方面一般采用标准化框架，其内容划分主要是依据各部门职能范围而非具体岗位能力模型。这一设计思路导致课程模块之间的联系不够紧密，知识点编排缺少和岗位工作情境的内在关联，使得学员很难将学习内容与实际业务场景进行有效对接[3]。电商领域岗位能力模型具有显著的场景特殊性和综合性，如数据运营、用户增长、供应链协调等关键岗位所需能力要素涉及多个专业领域，单一的模块化课程结构难以满足跨领域能力培养的系统要求。课程内容泛化倾向挤占了深度专业培养的时间，致使培训效果仅停留在知识传递层面，无法转化为可应用于不同岗位的实践技能，最终让培训投入与岗位绩效提升之间形成明显差距。

3.3. 培训评估导向的功能性偏差

培训评估是验证培训成效、促进体系不断完善的关键环节，然而电商领域现行评估体系在目标设定上存在显著功能性错位。评估标准制定常局限于学员反馈和知识获取等短期指标，柯氏评估模型倡导的行为改变及业务成果层面在实际操作中几乎未被系统化实施，这种错位使评估结论仅停留在培训活动基本反馈层面，无法准确评估培训内容向岗位技能转化的真实效果，也难以量化培训资源投入对业务产出的实际贡献。评估导向的短视化和表面化进一步削弱评估成果对培训内容更新及课程体系优化的指导作用，导致培训体系自我调节功能严重滞后。在电商行业商业模式快速迭代形势下，缺乏深度评估支撑的培训体系将持续面临供需失衡的结构性隐患。

4. 需求导向下电商培训体系的系统性优化

4.1. 多层次需求识别机制的构建

需求识别机制改进需打破单一信息获取渠道约束，构建涵盖行业机构职位三维度全方位需求洞察网络。行业维度要持续跟进电商技术发展脉络、商业模式革新态势和人才市场供需波动，把外部环境数据体系融入培训需求分析模型，机构维度应立足企业战略蓝图与业务扩展规划，梳理机构能力短板和核心岗位人才储备诉求，职位维度需借助对具体工作环节细致剖析，精确掌握各岗位从业者现有能力基准和目标能力标准差异[4]。三维需求信息要完成系统化整合和优先级排序，生成结构清晰动态可调的培训需求目录，在此基础上构建周期性评估与迭代更新体系，保障需求分析结论能敏捷响应行业变革，为培训目标动态优化提供持续可靠信息保障，促进培训供给与行业实际需求深度协同从根本层面达成。上述机制在头部电商企业实践中已有印证。京东大学在需求分析阶段制定出三层信息整合路径，在行业维度方面，将电商技术转型趋势转化成培训优先级的依据，在机构维度方面，以企业战略目标作为基准动态修订核心岗位胜任力模型，在职位维度方面，通过挖掘一线业务骨干的经验来构建岗位知识库并且精确定位各岗位能力差距，这一实践证明了行业－机构－职位三维协同识别路径是可行的。

4.2. 基于岗位能力图谱的模块化课程体系重构

岗位能力图谱是连接行业诉求和课程开发的重要纽带，基于此搭建模块化课程框架是弥合课程供给与岗位需求系统性差距的核心策略。课程体系重塑要以主导岗位族群的能力要素分析作为切入点，围绕基础通用能力、专业核心能力和跨领域融合能力的层次梯度构建有内在进阶逻辑的模块化课程架构，每个课程模块都要设定清晰的能力培养目标，保证学习内容和具体岗位场景高度契合，避免知识传授脱离实际业务应用而变得空泛。模块间的组合关系要兼顾纵向深化和横向融通，既保障专业方向的纵向深入钻研，也为跨岗位综合能力塑造预留结构性接口，在课程编制环节要运用学习目标分类理论，把认知、技能及态度三个层面的学习成果融入模块设计规范，确保各模块培养目标兼具可执行性和可衡量性[5]。课程内容要建立常态化审核与迭代更新机制，以岗位能力图谱的动态修订为参照，及时将行业前沿技术应用和商业模式创新融入课程体系，确保教学内容和电商行业发展趋势实时同步，全面提升课程体系对岗位能力需求的覆盖精度和响应速度。

4.3. 以能力转化为导向的培训评估体系优化

培训评估体系完善要把实际能力转化成效当关键标准，推动评估重点从短期知识获取状况转向长期行为改变与业绩提升。构建评估体系时，应借鉴柯克帕特里克四级评估模型作理论支撑，将受训者感受、学习收获、行为转变及最终成效四个环节有机结合形成贯穿培训全程综合评估机制。行为层面要在培训结束后的30天和90天设置追踪节点，结合具体岗位设定可观测的指标，如“数据报告独立完成率”“私域流量策略执行次数”等，通过上级评分、同行互评以及成果抽样进行综合评定，成效层面以转化率、用户留存率等业务指标的环比变化为核心，结合ROI公式即(培训收益增量 - 培训总成本)/培训总成本 $\times 100\%$ 来进行量化评估，并且预设基准值以确保归因准确。在实施评估机制时，预先开展能力基线检测，将其作为后续比较的参照标准来使用，以此确保评估结果能准确体现培训带来的能力提升，而不只是展示培训完成时的状态。评估工具需要同时采用标准化测试和实际情境考核相结合的方式，把规范化的能力评估量表与贴近实际工作表现的考核任务相融合，以此增强评估结果对于实际工作能力的准确性，评估结果应该及时反馈到课程体系的优化调整和需求的重重新识别环节，推动培训体系能够持续不断地进行改进。把评估重心从过程监控转变到实际能力应用方面，这是推动培训体系在需求驱动模式下实现闭环运作和品质提升的关键基础。

5. 结语

优化电商行业培训体系以需求为核心，关键是构建连接行业需求与培训供给完整通道。电商领域当前技术革新频繁且业务形态日益多元，这要求培训体系具备灵活调整和持续优化内在机制。建立多层次需求分析机制能为准确定位培训目标提供依据，依据岗位能力模型设计模块化课程可为培养复合型人才搭建框架，以能力提升成效为导向评估方式能为改进培训质量提供方向指引。这三者相互配合且有效衔接，一同形成以需求为导向的培训闭环。把需求理念融入培训规划、执行及反馈各环节，是确保培训内容对接岗位要求、提升电商人才素质的核心保障。

参考文献

- [1] 郭静. 数智化时代以行业需求为导向的职业教育课程建设——以跨境电商课程为例[J]. 对外经贸, 2023, (11): 150-153.
- [2] 谭双荣, 刘倩琦, 王晗钰. 基于需求导向的复合型跨境电商人才培养研究[J]. 现代商贸工业, 2024, (23): 81-83.
- [3] 章兰, 徐丹丹. 跨境电商财会需求导向下的国际贸易实务线上线下教学融合策略[J]. 国际商务财会, 2025, (08): 87-

89+96.

- [4] 张晗. 行业需求下的服装英语人才培养策略[J].化纤与纺织技术,2025,54(10):248-250.
- [5] 喻国明,李彪,杨雅. 电商行业内容生态的现状、问题与治理对策[J].新闻与写作,2023,(03):73-81.