

人一机—环境系统论(MMESE)视角下高职院校跨境直播人才核心技能培养研究

●叶悦青



[摘要] 近年来,跨境直播的快速发展为跨境电商注入了新活力,但随之而来的是人才缺口问题。跨境直播要求从业人员具备更高的综合素质和技能,这导致供需不平衡、不匹配的问题持续存在。本文基于人一机—环境系统论(MMESE),从人、机器和环境三方面探究跨境直播人才应具备的核心技能,认为其主要包括外语沟通能力、营销与推广能力、创新和应变能力;跨境直播平台操作能力、信息技术应用能力、多媒体制作与编辑能力;法律法规与合规意识、跨文化理解与适应能力等。结合以上核心技能,本文提出了高职院校培养跨境直播人才的路径。

[关键词] 跨境直播人才;人一机—环境系统论(MMESE);核心技能

在 数字经济的浪潮下,跨境电商正成为全球贸易的新引擎,推动着传统外贸的数字化转型。2021年10月,相关部门发布的电子商务发展规划中,首次提出“推动企业融合直播电商等多种方式,建立线上线下融合、境内境外联动的跨境电商营销体系,利用数字化手段提升品牌价值”,标志着直播电商在跨境电商领域的应用得到了官方的认可和支持。近年来,随着海外社交媒体的电商化及主流跨境电商平台,如亚马逊、阿里巴巴国际站、TikTok等开通直播功能,跨境直播带货的优势更加突显出来。据艾媒咨询数据显示,2023年中国跨境直播电商的市场规模为2845.8亿元,同比增长率高达155%,预计未来几年还将保持持续的增长趋势。与之相对应,企业对跨境直播专业人才的需求量大幅增加,要求也不断提高,外语主播、运营专员等岗位成为高薪、高吸引力的职位。面对庞大的人才缺口,当前高素质的复合型、应用型人才数量远远不能满足高速增长的跨境直播行业需求,跨境直播人才的核心技能培养也受到社会各界的广泛关注。

高职院校跨境直播人才的核心技能

人一机—环境系统工程科学概念的提出,实质是运用系统科学理论和系统工程方法正确处理人、机与环境之间的关系,有效地将人、机和环境结合起来,充分发挥人的主观能动作用,创造对人有利的的工作环境,提高工作效率。高职院校作为培养跨境直播人才的摇篮,能为学生成为跨境直播

领域专业人才提供所需的技能和知识。跨境直播新业态的特点,本质上是要求从业人员能够正确处理人、机、环境三要素之间的关系,因此,高职院校跨境直播人才的核心技能主要体现在以下三方面。

(一)与人(MAN)自身相关的核心技能

与人相关的核心技能指的是跨境直播从业人员,主要指主播。作为跨境直播的主体,他们应具备外语沟通能力、营销与推广能力、创新和应变能力。

1.外语沟通能力

首先,外语沟通能力不仅仅是语言的听说读写能力,更重要的是能够在跨境直播中准确、生动地传达产品信息,这就要求主播对产品的属性、价格、品牌、物流服务等专业知识有充分的了解。此外,主播需要具备严谨性、科学性和专业性,在直播讲述的产品信息必须准确无误。其次,交互性是跨境直播的一大特点,主播需要通过实时分享产品使用体验、解答疑问等方式,提高与消费者之间的交互程度。这就要求主播不仅要有良好的外语听说能力,还要能灵活运用语言进行有效互动。最后,主播还应使用简洁明了的语言,避免使用过于复杂或专业的词汇和表达方式,以便消费者能够轻松理解并产生兴趣。

2.营销与推广能力

主播的营销与推广能力是实现商品成功销售的关键,因此,主播需要对产品特性、用途、优势有深入了解,以便在直播中准确传达产品信息,增强消费者信任。主播应了解

目标市场消费者的行为和偏好，通过数据分析洞察用户心理变化，及时调整营销策略。同时，要善于运用促销策略，通过各种促销手段积极与观众互动，在直播过程中利用限时折扣、优惠券、秒杀活动等，增强观众的参与感，以激发其购买欲望。

3. 创新和应变能力

跨境直播发展日新月异，需要从业人员具备一定的创新和应变能力。这当中，涉及直播内容、互动方式等的创新。主播需要不断更新直播内容，以吸引和维持观众的兴趣。应引入新的话题、展示独特的产品使用方法或结合当前热点事件创新内容；也可以利用互动游戏、问答环节、观众投票等方式提高直播间的参与度和活跃气氛。此外，创新和应变能力还要求直播能够灵活应对突发情况，如在直播过程中可能会遇到技术问题、观众的负面反馈等状况，主播需要与团队成员紧密合作，快速找到解决方案，以维持直播的流畅性。

(二) 与机器(MACHINE)相关的核心技能

跨境直播的顺利开展，离不开技术的支持，这就要求主播具备利用信息技术和专业设备的核心能力。

1. 跨境直播平台操作能力

当前，跨境直播平台数量增加，主播首先要熟悉不同平台的规则。在选择跨境直播平台的过程中，要了解不同跨境直播平台的操作规则、直播流程及相关规定，确保直播活动符合平台规定，避免违规操作导致处罚。在此基础上，直播团队还应该对直播工具有更深的认知和掌握，熟练使用跨境直播平台提供的各种直播工具，如摄像头、麦克风、直播软件等，确保直播画面清晰、音质良好，提升观众的观看体验。在直播前进行充分的设置与调试，包括直播标题、封面、标签的设置，网络、音质、画面的调试，确保直播顺利进行。

2. 信息技术应用能力

AI技术在跨境直播中的应用已经成为趋势，包括主播在内的跨境直播从业者应重点关注这一趋势，强化信息技术应用能力，这种能力可以体现在以下两方面。

一是虚拟主播技术的应用。可以利用AI虚拟主播模拟人类主播进行直播带货，突破时间和空间限制，实现24小时不间断的直播推销，覆盖全球范围内的消费者。虚拟主播还可以充当智能客服的角色，与用户实时互动。此外，AI技术还能帮助直播团队提升直播中的工位接待能力。二是多语言翻译技术的应用。例如，阿里巴巴平台整合了多语言翻译功能，借助AI技术为用户在观看直播时提供实时翻译并自动生成字幕，覆盖多种语种，降低语言障碍，帮助卖家与买家高效匹配，提升购买转化率。随着的技术发展，AI还能够帮助商家进行语言识别自动纠错，规避口音

带来的失误，使跨境直播更加高效化、智能化。这就要求直播团队熟悉掌握该项技术和功能，并善于应用。

3. 多媒体制作与编辑能力

跨境直播中的多媒体制作与编辑能力不仅包括对直播和短视频内容的创作与编辑，还涉及使用专业软件进行视频剪辑、特效制作及直播技术的应用。这些技能对于提高直播的吸引力和互动性至关重要。

多媒体制作能力主要包括视频制作能力、音频制作和图文设计能力等。在跨境直播中，视频制作是关键环节之一。这包括拍摄高质量的视频素材，进行后期剪辑和处理，添加特效和字幕等。这需要熟练掌握各种视频编辑软件，如Adobe Premiere, Final Cut Pro等，以及了解视频编码、格式转换等技术细节。音频制作包括音频录制、剪辑、混音和音效处理等。需要确保音频质量清晰、无杂音，并且与视频内容同步。这要求跨境直播团队能够使用专业的音频编辑软件，如Adobe Audition。图文设计则包括海报、宣传图、直播间的背景图等，这些设计元素要与直播内容相关，并吸引目标受众的注意力。因此，直播团队要熟练使用设计软件，如Adobe Photoshop, Illustrator等。多媒体编辑能力主要包括内容编辑能力和技术编辑能力两方面。内容编辑需要对直播脚本、视频内容、文字描述等进行仔细的审查和修改，确保内容的准确性、完整性和吸引力，同时符合目标市场的文化习惯和法律法规。技术编辑涉及对视频、音频和图文素材的技术处理，如调整色彩平衡、剪辑多余部分、添加过渡效果等，确保最终呈现出的多媒体内容质量高、流畅且易于理解。

(三) 与环境(Environment)相关的核心技能

跨境直播需要在一定的环境下才能够进行，这里的环境包括了经济环境、社会环境和技术环境等，受到这些环境因素的制约，包括主播在内的跨境直播相关人员需要充分理解环境因素，并具备以下两方面的核心技能。

1. 法律法规与合规意识

直播人才必须熟悉国际市场及目标市场的法律法规，深入了解跨境电商直播涉及的法律法规，确保自身行为合法合规。例如，2023年发布的全球首个直播营销国际标准《直播营销服务指南》，有力促进了直播营销服务模式的推广和可持续发展。此外，各国直播带货的法律适用各不相同，有的以适用新制定的法律为主，有的将旧法和新法结合适用。例如，欧盟在电子商务领域新制定了较为完善的法律体系，《电子商务指令》和《电子签名指令》都对平台责任作了规定。

2. 跨文化理解与适应能力

在跨境直播中，主播的跨文化理解与适应能力涉及对目标市场的文化传统、价值观念、社交礼仪和消费习惯的深入

理解和尊重。这就要求跨境直播人员具备以下几方面的能力：一是文化敏感度，主播需要对不同文化背景下的观众需求有敏感的洞察力，避免使用可能引起误解或冒犯的语言和图像。二是语言和表达方式的本土化，直播脚本应融入当地文化元素，包括风俗习惯、节日庆典、特色商品等，以增强观众的文化认同感和购买欲望。主播应使用目标市场的流行语、习惯用语，以及当地观众易于理解的语言风格。三是情感共鸣，通过激发消费者的情感共鸣增强信任和好感度。主播应注重情感表达，传递积极的情感信息，以吸引观众的注意力并激发购买欲望。四是社会规范和道德观念，要了解和尊重不同文化背景下的社会规范和道德观念，避免在直播过程中出现不尊重他人的行为。

Q 高职院校跨境直播人才核心技能的培养路径

（一）构建科学完善的课程培养体系

高职院校需要根据社会需求和经济发展趋势调整人才培养方案，结合跨境电商直播人才所需的核心技能，明确人才培养目标，即培养具备扎实的语言基础、熟悉跨境电商平台运营规则、掌握直播营销技巧、具备跨文化沟通能力和创新思维的高素质复合型人才。在此基础上，构建科学的课程培养体系。根据跨境直播人才的核心技能要求，课程培养体系的设计应涵盖直播技术、跨境电商知识、语言能力、产品知识、营销策略和数据分析等方面的课程；注重理论与实践相结合，设置实训课程和项目，让学生在实践中掌握核心技能。

（二）加快建设和培养跨境直播师资队伍

高职院校在培养跨境直播人才核心技能的教学实训过程中，教师是不可或缺的一项因素。师资队伍的培养是十分必要的，需要拥有一支具备相关技能和经验的师资队伍，以满足跨境直播行业对人才的需求。建设和培养跨境直播师资队伍，不仅可以提升教学质量，还可以推动专业发展。因此，可以从以下两点进行：一是提升教师实践能力。鼓励教师参加跨境直播和跨境电商的实践活动，到相关企业进行锻炼学习，提高实践能力和教学水平。同时，引进具有丰富实践经验的行业专家作为兼职教师，完善教师队伍建设。二是建立教师培训机制。在实践经验提升的同时，跨境直播领域的新技术、新趋势不断涌现，需要教师不断学习和更新知识。因此，应定期组织教师培训活动，提升教师的专业素养和教学能力。鼓励教师参与跨境直播的学术研究和学术交流，提高学术水平，并应用到教学中。

（三）探索跨境直播人才校企合作新模式

为更好地培养学生跨境直播的核心技能，高职院校应重视校企合作与产教融合，根据自身情况积极探索跨境直播人才校企合作新模式。一是共建跨境直播实训基地。校企双方共同建设跨境直播实训基地，提供先进的直播设备、模拟真实的直播环境，供学生实践学习。实训基地可定期举办跨境直播技能竞赛、研讨会等活动，提升学生的实践能力和创新能力。二是联合开发跨境直播课程。校企双方根据市场需求，共同开发跨境直播相关课程，包括直播技巧、营销策略、国际贸易规则等。课程可结合企业实际案例，注重理论与实践相结合，提高学生的专业素养和实际操作能力。三是实施“工学交替”人才培养模式。学生可在学校学习理论知识的同时，到企业进行实习实训，实现工学交替。通过实习实训，学生可深入了解跨境直播的运作流程、市场需求及企业文化，为将来的职业发展打下坚实基础。根据企业需求，校企双方共同制定跨境直播人才培养方案，可实现人才的定制化培养。定制化培养可包括课程设置、实践教学、就业指导等方面，确保人才符合企业需求。

Q 结束语

综上所述，本文通过对人、机、环境三要素的综合分析，明确了跨境直播人才应具备的关键能力，并提出了相应的培养路径。随着全球化的不断深入和数字经济的蓬勃发展，跨境直播已成为连接不同市场的重要桥梁。期望通过本文的研究成果，能够为高职院校在跨境直播人才培养方面提供参考，为跨境电商行业的发展贡献力量。

参考文献

- [1]陈竹韵.基于RCEP的跨境电商直播人才培养[J].中国商论,2022(20):160-165.
- [2]韦婧扬.人-机-环境系统论(MMESE)视角下的跨境电商直播人才核心技能研究[J].商展经济,2023(09):146-149.
- [3]马杨.基于校企合作跨境电商实战型技能人才培养模式标准的探索与创新[J].中国标准化,2023(16):191-195.

基金项目：

2023年浙江省访问工程师校企合作项目,项目名称:人一机一环境系统论(MMESE)视角下高职院校跨境直播人才核心技能培养研究,项目编号:FG2023210。

作者简介：

叶悦青(1990—),女,汉族,浙江金华人,硕士,副教授,义乌工商职业技术学院,研究方向:跨境电商、数字贸易。