

人工智能在电子商务中的应用与挑战

景文艳

黑龙江职业学院 150080

摘要: 随着科技的飞速发展,人工智能(AI)技术已经渗透到社会的各个领域,其中电子商务是受益最为显著的领域之一。在电子商务领域,人工智能技术的应用已经取得了显著的成果,如智能推荐系统、智能客服、智能物流等。这些应用不仅提高了电子商务的效率和用户体验,还推动了电子商务行业的创新发展。然而,人工智能在电子商务中的应用并非一帆风顺,也面临着诸多挑战。本文将探讨人工智能在高职电子商务中的应用与挑战,以期对相关教育和实践提供参考。

关键词: 人工智能; 高职院校; 电子商务; 应用与挑战

在信息技术迅猛发展的当今时代,电子商务作为推动经济增长的关键力量,凭借其独特的优势迅速崛起,随之而来的是对电子商务专业人才的日益增长的需求。在人工智能(AI)时代加速到来的背景下,人工智能将成为推动电商行业发展的新动力,作为新的基础设施,它将深入电商业务的各个环节,从而重塑电子商务的整个流程。因此,在这种情况下,深入研究人工智能在高职电子商务中的应用与挑战,对于推动电子商务行业的可持续发展具有重要意义。

一、人工智能在高职电子商务中的挑战

(一) 技术挑战

人工智能技术在电子商务领域的应用日益广泛,它要求高水平的技术支持作为后盾,这涵盖了复杂的算法设计、大规模的数据处理以及精准的模型训练等多个关键环节。然而,现实情况却是,当前高职电子商务教育在人工智能领域的技术积累和教学水平还存在一定的差距,尚不能完全满足电子商务实践对人工智能技术的迫切需求。这不仅体现在技术的深度和广度上,还反映在将人工智能技术有效融入电子商务教学 and 实际应用的能力上。因此,为了推动人工智能技术在高职电子商务中的更好应用,有必要进一步提升相关技术水平,加强教育与实践的结合,从而培养出更多能够适应电子商务行业发展的高技能人才。

(二) 人才挑战

人工智能领域的人才短缺问题已经成为制约其在电子商务领域深入应用的关键因素之一。随着电子商务行业对人工智能技术需求的不断增长,对于具备人工智能专业知识和技能的人才需求也日益迫切。然而,当前高职电子商务教育在培养这类专业人才方面,其人才培养体系还存在一定的不足和待完善之处。这不仅体现在课程设置上缺乏系统性和针对性,难以全面覆盖人工智能技术的核心内容和前沿趋势,还反映在实践教学环节的薄弱,缺乏与电子商务实际业务场景紧密结合的实训项目和机会。因此,为了有效应对人工智能人才短缺的挑战,高职电子商务教育需要不断优化和完善人才培养体系,加强理论与实践的结合,提升人才培养的质量和效果。

(三) 心理挑战

在高职电子商务教育领域,部分教师和学生对于人工智能技术的引入持有疑虑和担忧,他们主要担心这一技术的广泛应用可能会替代传统的教学方式,从而影响到教学质量和师生间的互动。具体而言,这些担忧源于对人工智能技术可能带来的自动化和标准化教学流程的顾虑,认为这可能会削弱教师在教学过程中的独特价值和个性化指导能力,同时也可能削弱学生在学习过程中的主观能动性和创造力。这种担忧情绪在一定程度上可能会阻碍人工智能技术在高职电子商务教育中的深入应用和广泛推广,使得一些创新的教学方法和工具无法得到充分的利用和发挥。因此,为了克服这些障碍,教育者需要积极与师生沟通,解释人工智能技术的真正价值在于辅助和优化教学。

二、人工智能在电子商务中的应用原则

(一) 用户导向原则

人工智能在电子商务中的应用应始终将用户需求作为核心导向,这意味着在设计和实施人工智能解决方案时,必须深入了解并精准把握用户的期望和需求。通过智能推荐系统,可以根据用户的浏览历史、购买记录以及偏好信息,为用户提供个性化的商品推荐,从而提高用户的购物体验 and 满意度。同时,智能客服系统的应用也能够为用户提供及时、准确的咨询服务,解决用户在购物过程中遇到的问题,进一步提升用户的整体体验。这一原则要求高职电子商务教育在培养相关人才时,应注重培养其对用户需求的敏感度和洞察力,以及运用人工智能技术满足用户需求的能力。

(二) 数据安全原则

在人工智能技术的广泛应用中,用户数据的安全性和隐私性保护至关重要。高职电子商务教育在培养人工智能专业人才时,必须加强对数据安全技术的培训和教育,确保师生能够深刻理解数据安全的重要性,并掌握必要的数据安全技术和措施。这包括数据加密、访问控制、数据备份与恢复等关键技术的学习和实践,以及建立和维护数据安全管理体系的能力。同时,提高师生的数据安全意识也至关重要,只有师生都充分认识到数据安全的重要性,才能在人工智能应用

中时刻保持警惕，确保用户数据的安全性和隐私性。

（三）合规性原则

人工智能在电子商务中的应用必须严格遵守相关的法律法规和政策要求，确保合法合规运营。这要求高职电子商务教育在培养人工智能专业人才时，必须加强对相关法律法规的学习和宣传，使师生能够全面了解并遵守相关的法律法规和政策要求。这包括但不限于个人信息保护法、电子商务法等相关法律法规的学习和实践，以及了解并遵守相关行业标准规范的能力。通过加强法律法规的学习和教育，可以提高师生的法律意识，确保人工智能在电子商务中的应用始终符合法律法规的要求，避免可能产生的法律风险。

三、人工智能在高职电子商务中的应用策略

（一）加强技术研发与引进

高职电子商务教育应当积极应对人工智能技术的快速发展，不仅要在内部加大对人工智能技术研发的投入，通过设立专项研发基金、建立研发团队、开展技术攻关等方式，不断提升自身在算法设计、数据处理、模型训练等关键技术领域的研究实力和应用水平；而且应当秉持开放合作的态度，积极引进国内外先进的人工智能技术成果和高端人才资源，比如与国际知名科研机构建立合作关系，邀请行业专家进行技术讲座和培训，以及引进具有丰富实践经验的海外人才等，以此拓宽师生的国际视野，提升整个教育体系的技术水平和应用能力。

例如，在高职电子商务教育的创新实践中，可以积极引入先进的自然语言处理技术作为切入点，这一技术能够赋予机器理解和生成人类语言的能力，对于提升电子商务平台的客户服务质量和效率具有显著作用。为了实现这一目标，高职电子商务教育机构可以主动寻求与国际领先的 AI 企业建立合作关系，借助其在自然语言处理领域的深厚积累和技术优势，共同研发适用于电子商务场景的智能客服系统。这样的合作不仅能够促进技术成果的快速转化和应用，还能够为高职电子商务教育提供宝贵的实践机会和案例资源，有助于培养出一批既掌握理论知识又具备实战能力的复合型人才。通过这一系列的举措，高职电子商务教育将为电子商务行业的智能化转型提供坚实的人才和技术支撑，推动整个行业向更加高效、智能的方向发展。

（二）完善人才培养体系

高职电子商务教育应当致力于建立完善的人工智能人才培养体系，这一体系需全面覆盖课程设置、实践教学以及师资建设等多个关键环节。在课程设置上，应紧密围绕人工智能技术的核心领域，如机器学习、深度学习、自然语言处理等，开设一系列专业课程，确保学生掌握扎实的基础理论知识和前沿技术动态。同时，实践教学是培养人工智能专业人才不可或缺的一环，可以通过与企业合作建立实训基地、开展项目式学习、组织参加国内外人工智能竞赛等方式，让学

生在真实的应用场景中锻炼和提升自己的实践能力和创新能力。此外，师资建设也是人才培养体系中的关键要素，应加大对人工智能领域教师的培养和引进力度，鼓励教师参与科研项目和学术交流，提升教师的专业素养和教学水平。

例如，某高职电子商务学院与一家知名 AI 企业合作，共同开设了“人工智能与电子商务”专业方向，并建立了校企联合实训基地，学生在校期间就能接触到最新的 AI 技术和应用案例，通过参与企业的真实项目，不仅提升了专业技能，还积累了宝贵的实践经验，为未来的职业发展奠定了坚实的基础。

（三）推动产学研合作

高职电子商务教育应当主动作为，积极寻求与企业、科研机构等社会各界开展产学研合作，通过搭建合作平台、共享资源、协同创新等方式，共同推动人工智能在电子商务领域的深入应用与持续发展。这种合作模式不仅能够促进理论知识与实践经验的深度融合，加速科技成果的转化与应用，还能够为高职电子商务教育提供丰富的实践案例和教学资源，进一步提升人才培养的质量和效果。

例如，高职电子商务学院与一家国内领先的电子商务企业以及一家专注于人工智能技术研发的科研机构建立了紧密的产学研合作关系，三方共同设立了“人工智能+电子商务”创新研发中心，围绕智能推荐、智能客服、智能供应链管理等领域开展联合研发和技术攻关，不仅取得了一系列具有自主知识产权的科技成果，还成功地将这些技术应用于企业的实际业务中，显著提升了企业的运营效率和用户满意度，同时也为学院培养了一批具备扎实理论基础和丰富实践经验的人工智能专业人才，为电子商务行业的智能化转型注入了新的活力。

（四）加强数据安全与隐私保护

在人工智能技术的广泛应用中，对用户数据的安全和隐私保护至关重要，必须将其作为首要任务来对待。为了确保用户数据的安全性和隐私性，应加强对数据安全技术的研发和应用，采取一系列先进的技术手段，如数据加密、访问控制、数据脱敏等，来有效防止数据的泄露和非法访问。同时，还需要建立健全的数据安全管理体系，制定严格的数据安全政策和操作流程，加强数据访问权限的管理和监控，确保只有经过授权的人员才能访问和处理用户数据。此外，还应加强对数据使用行为的审计和追溯，及时发现并处置任何可能的数据安全事件。

例如，在高职电子商务教育的实践环节中，当涉及到人工智能技术的应用时，对于用户数据的安全和隐私保护给予了高度的重视。为了确保用户数据的安全性和隐私性，教育机构不仅积极采用了先进的数据加密技术和访问控制机制，通过技术手段有效防止了数据的泄露和非法访问，还建立了一套完善的数据安全管理制度。这一制度涵盖了数据的收集、

存储、处理和使用等各个环节，对所有涉及用户数据的操作都进行了严格的审批和记录，确保每一步操作都符合法律法规的要求，并且可追溯、可审计。通过这种全方位的安全保护措施，高职电子商务教育不仅为用户数据的安全和隐私提供了坚实的保障，还赢得了广大用户的信任和支持，为电子商务行业的健康发展奠定了坚实的基础。高职电子商务学院在与企业合作开展的人工智能项目中，就严格遵循了上述数据安全保护措施，确保了用户数据的安全性和隐私性，从而赢得了用户的广泛认可和信赖。

（五）推动智能化服务创新

高职电子商务教育应当扮演起行业创新的引领者角色，积极鼓励师生跳出传统思维框架，以开拓者的姿态探索智能化服务的新路径和新策略，旨在全面推动电子商务行业的智能化转型和服务质量的显著提升。在这一过程中，教育者应着重引导师生关注智能推荐算法、智能客服系统等核心领域，这些领域不仅直接关联到用户体验的改善，也是电子商务智能化发展的关键所在。通过自主研发创新技术或积极引进国内外先进的人工智能技术，高职电子商务教育可以不断打磨和优化这些智能化服务的功能与性能，使之更加贴合市场需求和用户期待。

例如，智能推荐算法可以基于用户的购物历史、浏览行为、偏好信息等大数据，为用户提供更加精准和个性化的商品推荐，从而提升用户的购物体验 and 满意度；而智能客服系统则能够利用自然语言处理技术、机器学习算法等先进技术，实现 24 小时不间断的客户服务，快速响应用户的咨询和投诉，有效解决用户在使用电子商务平台过程中遇到的问题。

通过师生的共同努力和探索，高职电子商务教育将不断推动电子商务智能化服务的发展，为行业的繁荣和进步贡献智慧和力量。

四、结语

总而言之，人工智能在高职电子商务中的应用与挑战并存。面对挑战，高职电子商务教育应积极探索应对策略，加强技术研发与引进、完善人才培养体系、推动产学研合作、加强数据安全与隐私保护以及推动智能化服务创新等方面的工作。同时，还需要关注相关法律法规和政策要求的变化，确保人工智能在电子商务中的应用合法合规。相信在不久的将来，人工智能将在高职电子商务中发挥更加重要的作用，推动电子商务行业的持续发展。

参考文献：

- [1] 陈丽, 郭玉娟, 高欣峰, 等. 人机协同的新时代: 我国人工智能教育应用的现状与趋势 [J]. 开放学习研究, 2019 (5): 95-96.
- [2] 马小平. 人工智能发展给高职电子商务教育带来的机遇和挑战探讨 [J]. 科技经济导刊, 2020 (6): 28-29.
- [3] 汪时冲, 方海光, 张鸽, 等. 人工智能教育机器人支持下的新型“双师课堂”研究——兼论高职电子商务教学设计与未来展望 [J]. 远程教育杂志, 2019 (2): 66.
- [4] 邬天启. 哲学、哲学精神与未来教育——人工智能发展所引发的思考 [J]. 长沙理工大学学报 (社会科学版), 2020 (3): 68.

