

The Research on the Talent Demand of Cross-border E-commerce in China-Russia Border and the Reform of Russian Language Teaching in Higher Vocational Colleges from the Perspective of Language Service

Ruiling Dong

Manzhouli Russian Vocational College, Manzhouli, Inner Mongolia, 021400, Chiina

Abstract

With the deepening of the Belt and Road Initiative, cross-border e-commerce along the China-Russia border has achieved rapid development thanks to geographical advantages and policy dividends. As a core support for cross-border e-commerce transactions, language services directly impact trade efficiency and quality due to their professionalism. This paper takes cross-border e-commerce enterprises along the China-Russia border as research subjects, analyzes the current industry's demand for Russian language talents, and identifies issues such as "the disconnect between language skills and e-commerce practice" and "the misalignment between service capabilities and job requirements" in vocational Russian language teaching. Based on this, the paper proposes reform paths from four dimensions: curriculum system, teaching model, practical platform, and faculty development, aiming to cultivate versatile talents with Russian language proficiency, cross-border e-commerce operational skills, and cross-cultural service capabilities, thereby providing talent support for the high-quality development of the China-Russia border cross-border e-commerce industry.

Keywords

language services; China-Russia border; cross-border e-commerce; talent demand; Russian language in higher vocational education; teaching reform

语言服务视角下中俄边境跨境电商的人才需求与高职俄语教学改革研究

董瑞玲

满洲里俄语职业学院, 中国·内蒙古·满洲里 021400

摘要

随着“一带一路”倡议深入推进,中俄边境跨境电商凭借地缘优势与政策红利实现高速发展,而语言服务作为跨境电商交易的核心支撑,其专业性直接影响贸易效率与质量。本文以中俄边境跨境电商企业为研究对象,通过调研分析当前行业对俄语人才的能力需求特征,发现高职俄语教学存在“语言技能与电商实践脱节”“服务能力与岗位需求错位”等问题。基于此,从课程体系、教学模式、实践平台、师资建设四个维度提出改革路径,旨在培养兼具俄语语言能力、跨境电商实操能力与跨文化服务能力的复合型人才,为中俄边境跨境电商产业高质量发展提供人才支撑。

关键词

语言服务; 中俄边境; 跨境电商; 人才需求; 高职俄语; 教学改革

1 引言

近年来,中俄双边贸易额持续攀升,2023年中俄贸易额突破2400亿美元,其中跨境电商作为新型贸易业态,增速年均超30%。中俄边境地区(如黑龙江黑河、绥芬河,内蒙古满洲里等)凭借“口岸+跨境电商”模式,成为两国贸易的重要枢纽。

语言服务是跨境电商的“基础设施”,涵盖笔译(产品文案、合同条款)、口译(商务谈判、客户沟通)、本地化服务(文化适配、营销策划)等核心环节。然而,当前高职俄语教学仍以传统语言教学为主,培养的人才难以满足跨境电商企业“语言+技能+服务”的复合型需求,人才供需矛盾成为制约行业发展的关键瓶颈。因此,从语言服务视角研究中俄边境跨境电商人才需求,推动高职俄语教学改革,具有重要的现实意义。

【作者简介】董瑞玲(1983-),女,中国内蒙古满洲里人,硕士,副教授,从事外国语言学及应用语研究。

2 语言服务视角下中俄边境跨境电商的人才需求特征

2.1 语言能力：从“基础沟通”向“专业服务”升级

传统俄语教学多聚焦语法规则、基础词汇与日常对话训练，培养目标停留在“能交流”的基础层面，而中俄边境跨境电商的场景化需求，更强调“精准化、场景化的专业化语言服务能力”，要求语言运用与业务场景深度绑定。首先，在笔译能力方面需实现多场景精准翻译，不仅要准确转化产品详情页的技术参数、使用说明（如电子设备的俄语操作术语、食品的成分标注规范），还要能撰写适配俄罗斯社交媒体传播语境的俄语营销文案（如VK平台的互动式文案、Telegram社群的种草文案），同时需熟练处理跨境物流单据（报关单、装箱单、提单）与法律文件（中俄双语贸易合同、知识产权授权文件、跨境电商合规协议），确保翻译无歧义、无漏洞，规避贸易风险。第二，在口译能力方面，需覆盖全业务流程的口语服务，既能在跨境直播带货中完成俄语实时解说（含产品卖点提炼、互动答疑、下单引导），也能胜任中俄商家线下对接会的商务谈判口译（含价格磋商、合作条款沟通、异议处理），还需高效解决俄语客户的售后沟通问题（如物流查询、产品退换货、售后维权等场景的口语沟通），要求反应迅速、表达精准、语气亲和。第三，要具有本地化能力，深度融入俄罗斯文化语境，不仅要熟悉俄罗斯的传统节日（如新年、胜利日、谢肉节）、消费偏好（如对高性价比商品的青睐、对本土品牌的信任度），还要精准规避语言表达中的文化禁忌（如黑色象征肃穆、数字13寓意不祥等），同时了解俄罗斯的电商监管政策与消费维权法规，实现“语言翻译+文化适配+合规指引”的深度服务，助力品牌在俄市场建立信任。

2.2 职业技能：从“单一语言”向“跨境电商全链路实操”拓展

语言服务作为跨境电商的核心支撑，必须与业务流程深度融合，企业明确要求人才具备“俄语+电商”的复合型实操技能，能独立应对跨境电商全链路的业务场景。首先，要具有平台运营技能，熟练操作OZON、Wildberries、AliExpress俄罗斯站等主流电商平台，掌握平台规则与算法逻辑，能独立完成店铺注册、类目入驻、商品上架（含俄语详情页排版、主图文案适配）、俄语关键词优化（基于俄罗斯用户搜索习惯）、订单处理与店铺数据复盘（如销量、转化率、客单价等指标分析），同时能应对平台违规申诉、店铺权重提升等实操问题。其次，具有营销推广技能，精通俄罗斯本土营销渠道，能运用VK社群运营、Telegram精准触达、Youtube产品测评等方式开展推广，熟练设计俄语直播话术（含开场引流、卖点讲解、互动抽奖、催单转化），掌握跨境广告投放策略（如OZON广告位选择、目标人群定向设置），还能通过数据分析优化营销方案，提升获客效率与转化效果。第三，要具有跨境服务技能，熟悉中俄跨境物

流全流程，包括中俄铁路联运、公路运输、航空货运的时效与成本差异，海外仓备货与发货规则（如满洲里、绥芬河海外仓的入库标准、退换货流程），能协助处理物流延误、丢件等问题；同时掌握YooMoney、WebMoney、Qiwi等俄罗斯主流支付工具的使用规则与风控要点，具备俄语客户投诉处理能力（如快速响应、问题定位、解决方案沟通、客户满意度跟进），保障交易全流程顺畅。

2.3 职业素养：从“被动执行”向“跨文化服务意识”转变

中俄跨境电商涉及两国不同的商业规则、法律体系与文化背景，企业对人才的“跨文化服务素养”要求显著提升，不再局限于被动完成任务，更强调主动适配与价值创造。首先要具有跨文化沟通意识，需深入理解俄罗斯人的沟通风格（如商务场合注重礼仪、谈判中强调逻辑与细节、日常沟通直截了当），能灵活调整沟通方式，化解因文化差异导致的误解（如俄罗斯客户对合同条款的严谨性要求、对服务响应速度的期待），建立高效的跨文化沟通机制。第二要有服务敏锐度，需具备较强的需求洞察能力，能通过俄语客户的咨询话术、评价内容、社群留言等信息，挖掘潜在需求（如产品功能升级建议、服务流程优化方向），并反馈至运营与产品端，优化俄语产品文案与服务标准，提升客户体验。第三，要有职业责任感，需秉持严谨细致的工作态度，严格把控俄语翻译的准确性（尤其是合同条款、产品参数、合规声明等关键内容），避免因语言误差引发贸易纠纷或合规风险；同时具备抗压能力与应急处理能力，能应对跨境电商业务中的突发情况（如平台规则变更、物流中断、客户紧急投诉），确保服务的连续性与稳定性。

3 当前高职俄语教学与中俄边境跨境电商人才需求的适配问题

3.1 课程体系：重语言理论，轻电商实践与语言服务

多数高职院校的俄语课程体系仍以语言知识传授为核心，对于中俄边境跨境电商急需的“俄语产品翻译”“跨境直播话术设计”“俄罗斯本地化营销文案撰写”“跨境物流单据处理”等语言服务类核心课程，尚未形成系统的课程模块，导致学生虽掌握基础俄语知识，但缺乏与电商岗位直接对接的专业化语言服务技能，语言应用能力与行业需求严重脱节。

3.2 教学模式：重课堂讲授，轻场景化语言服务训练

高职俄语教学仍普遍采用“教师讲、学生听”的传统灌输式模式，教学过程以语法解析、词汇背诵、课文翻译为主，缺乏对跨境电商真实业务场景的模拟与还原。多数院校未搭建“俄语直播实训室”“跨境电商模拟运营平台”等专业化实训场地，也未开发“俄语客户投诉处理”“中俄商务谈判口译”“跨境直播带货实操”等场景化训练项目，学生只能通过课本间接了解相关技能，难以通过沉浸式实践掌握

语言服务的实操技巧。

3.3 实践平台：校企合作薄弱，缺乏真实语言服务场景

高职俄语专业的实践教学环节存在明显短板，实践形式多以“校内模拟翻译”“短期认知实习”为主，与中俄边境跨境电商企业的深度合作不足，尚未建立稳定的校外实训基地。由于缺乏常态化的校企合作机制，学生难以进入企业参与真实的跨境电商业务流程，无法接触到真实的产品俄语翻译需求、俄语客户售后沟通场景、中俄商家商务谈判现场等核心语言服务场景。实践内容的单一化与场景的虚拟化，导致学生的实践能力仅停留在“完成简单翻译任务”的基础层面，难以适应跨境电商全链路语言服务需求，实践教学的育人价值未得到有效发挥。

3.4 师资队伍：“语言型”教师多，“双师型”教师少

高职俄语教师队伍结构存在明显局限，多数教师为俄语语言文学专业背景，缺乏跨境电商行业从业经验与实操技能，同时，院校引入企业一线专家参与教学的比例极低，缺乏常态化的行业专家授课、师资培训机制，导致教学内容始终滞后于行业发展动态，无法及时传递跨境电商语言服务的最新需求与实操技巧，进一步加剧了人才培养与行业需求的脱节。

4 语言服务视角下高职俄语教学改革路径

4.1 重构课程体系：以语言服务为核心，融入跨境电商全链路

打破传统语言课程框架，构建“基础模块+核心模块+实践模块”的模块化课程体系，实现知识与岗位需求精准对接：在基础模块保留“基础俄语”“俄语语法”“俄语听力口语”等核心课程，夯实语音、词汇、语法等语言基础，为语言服务能力筑牢根基；在核心模块增设“跨境电商俄语翻译”（聚焦产品文案、合同条款、物流单据翻译）、“俄语跨境营销”（涵盖直播话术设计、社交媒体文案撰写）、“中俄跨文化沟通”“跨境电商合规实务（俄语）”等语言服务类课程，强化岗位适配技能；在实践模块开设“OZON/Wildberries 平台运营实训”“俄语直播带货实训”“跨境电商售后模拟”等实操课程，让学生在实操中实现语言服务与电商业务的深度融合。

4.2 创新教学模式：依托场景化教学，强化语言服务实操

以真实岗位场景为导向，创新多元化教学模式，提升学生实操能力。首先进行场景化模拟教学：搭建“中俄跨境电商实训室”，还原“俄语直播带货”“商务谈判口译”“客户售后纠纷处理”等真实场景，配备俄语直播设备、跨境电商模拟系统，让学生在沉浸式体验中提升语言服务熟练度；

第二，进行项目化教学：与边境跨境电商企业合作，引入真实项目（如“企业产品俄语文案优化”“店铺俄语关键词推广”），以项目任务驱动学生主动运用俄语解决实际问题；第三，线上线下融合教学：利用“俄语学习APP”“跨境电商模拟平台”开展线上碎片化实训，结合线下课堂的案例分析和小组协作与成果展示，提升教学效率与参与度。

4.3 搭建实践平台：深化校企合作，对接真实语言服务岗位

以校企深度合作为纽带，搭建多层次实践平台，实现从校园到岗位的无缝衔接。第一，建立“校企合作基地”：与中俄边境跨境电商企业（如满洲里跨境电商产业园、黑河自贸片区企业）签订长期合作协议，设立“订单班”，学生直接参与企业语言服务工作（如产品翻译、客户咨询应答）；第二，开展“顶岗实习”：安排学生毕业前到企业进行3-6个月顶岗实习，岗位涵盖“俄语运营专员”“跨境电商翻译”“俄语客服”等，全程由企业导师与校内教师联合指导；第三，引入企业真实项目：邀请企业将俄语翻译、营销文案撰写等真实任务引入课堂，让学生在校园内完成专业化语言服务，提前适配岗位需求。

4.4 优化师资队伍：打造“语言+电商”双师型教师团队

聚焦师资能力提升，通过“引、培、研”结合，打造复合型教学团队：第一“引进来”：聘请中俄边境跨境电商企业一线专家（如平台运营主管、俄语营销专员）担任兼职教师，讲授实操课程与行业前沿动态；第二“走出去”：组织俄语教师到跨境电商企业挂职锻炼，参与平台运营、语言服务等实际工作，积累行业经验；第三“校企共研”：与企业共同开发校本教材（如《中俄跨境电商俄语实务》）、制定人才培养方案，确保教学内容与行业需求同步更新。

5 结语

中俄边境跨境电商的快速发展，对俄语人才的“语言服务能力”提出了更高要求，传统高职俄语教学已难以满足行业需求。从语言服务视角出发，高职俄语教学需通过重构课程体系、创新教学模式、搭建实践平台、优化师资队伍，培养兼具俄语语言能力、跨境电商实操能力与跨文化服务能力的复合型人才。

参考文献

- [1] 李军. 中俄数字化跨境电商人才培养路径研究——以哈尔滨科学技术职业学院为例[J]. 哈尔滨职业技术学院学报, 2025 (04): 1-4
- [2] 王婷. 基于中俄跨境电商发展模式研究的俄语人才培养[J]. 黑河学院学报, 2022, 13 (03): 78-79+95
- [3] 刘伟伟. 黑龙江省高职院校对跨境电商创新创业人才培养模式探究[J]. 黑龙江科学, 2020, 11 (03): 62-63