

Construction of Evaluation System of Professional Core Competence in Telecom Service Management Specialty

Qinger Huang

Zhejiang Post and Telecommunication College, Shaoxing Zhejiang
Email: 529557602@qq.com

Received: Apr. 6th, 2018; accepted: Apr. 17th, 2018; published: Apr. 24th, 2018

Abstract

Establishing a scientific evaluation system of occupational competence has the function of guidance, motivation and evaluation in the teaching of higher vocational education. The comprehensive, scientific and fair evaluation system plays an important role in the realization of teaching objectives. Based on the analysis of tacit knowledge theory, CBE theory and other related requirements of telecom service management specialty, this paper analyzes the telecom service management based on the core competence, key ability and potential ability. The construction of evaluation system of professional core competence has been effectively explored.

Keywords

Telecom Service Management Specialty, Occupation Core Competence, Evaluation System

电信服务管理专业职业能力评价体系的构建

黄庆儿

浙江邮电职业技术学院, 浙江 绍兴
Email: 529557602@qq.com

收稿日期: 2018年4月6日; 录用日期: 2018年4月17日; 发布日期: 2018年4月24日

摘要

建立一个科学的职业能力评价体系对高职教育教学实施具有导向、激励和评价功能, 全面、科学和公正

的评价体系对实现教学目标具有相关重要的作用。通过对缄默知识理论、CBE理论等相关理论的分析,并从电信服务管理专业的职业岗位能力要求出发,对基于职业核心基本能力、关键能力、潜在能力的高职电信服务管理专业职业核心能力评价体系的构建进行了有效探索。

关键词

电信服务管理专业, 职业核心能力, 评价体系

Copyright © 2018 by author and Hans Publishers Inc.

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

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



Open Access

1. 理论基础

1.1. 缄默知识理论

缄默知识理论的首次提出是英国哲学家波兰尼于 1958 年在《个体知识》中对该理论做了初步的描述。他提出知识可分为显性知识和缄默知识。国际社会其他学者对缄默知识做了更为深刻的研究,提出可通过显性知识的自然遗忘、实践活动(如反复操练和训练)的方式、“师徒学艺制”培养模式及他人缄默知识的外显化习得缄默知识。在高职学生职业核心能力的培养过程中,对缄默知识的要求远高于显性知识,包括学生学习习惯、团队协作、沟通交流等都属于缄默知识。

1.2. CBE 理论

CBE (Competency-Based Education)理论即能力本位教育理论,以心理学家布鲁姆的“掌握性学习”、“反馈教学原则”和“目标分类理论”为理论依据提出针对于学生能力提升的教学模式。CBE 模式具有目标明确、针对性强的特点,专门用于提升受教育者在从事某种职业中所必须的核心能力。

这里提及的能力不能狭义地理解为专业性能力或实践能力,而是一种贯穿于职业生活各方面的综合性的职业能力。CBE 理论要求该综合性的职业能力应包含四个方面:首先是知识,是从事该岗位所必须的专业知识;其次是技能,指在解决工作实际问题的所必须具备的实践能力;然后是态度,指从事本岗位的动机、动力、经验、历练,强调情感和领域;最后是反馈,即对学习效果的评价机制。参考 CBE 理论对于综合职业能力的要求,本文研究的职业核心能力正是其中第二、三方面,而涉及的职业核心能力评价体系和综合职业能力的反馈具有相似之处,为后续职业核心能力的评价做好理论铺垫。

2. 电信服务管理专业职业能力评价体系构成

职业能力评价体系是一系列与职业能力评价相关的评价指标、评价方法、评价标准以及评价机构等形成的有机整体[1]。构建高职电信服务管理专业职业能力评价体系的主要任务就是要确立一套职业能力评价指标以及评价指标的相关规范。高职电信服务管理职业岗位能力要求即构成了评价指标体系的主要内容。

2.1. 职业核心能力测评的基本要素

在职业核心能力构成要素研究中,有学者将其分为社会能力和方法能力两种,主要是根据职业核心能力的内涵进行分类。本文结合时代背景和相关理论,进一步明确职业核心能力的具体要素,构建三级

指标体系对职业核心能力进行测评。

结合目前社会环境对高职学生的具体要求，将职业核心能力的评价指标做了适当变动，使评价结果对于研究对象更具实际意义。首先确定一级指标为职业核心能力本身，同时将该能力分为基本能力、关键能力和潜在能力三项基本指标，将其确定为职业核心能力评价体系的二级指标。通过对二级指标的进一步阐述，在原有评价体系的基础上适当筛选确定三级指标[2]。

基本能力是指电信服务管理专业学生在从事商务相关业务过程中必不可少，但是与电信服务管理专业知识联系又较为松散的技能，它的适用面比较宽，可适用电信行业内的各个岗位。关键能力是从事商务行业相关业务必须或应当具备的能力，是指仅适用于某几个工作岗位的能力。电信服务管理专业学生的职业特定能力是指在从业过程中与电信业务知识直接相关的处理方法、职业技能。电信服务与管理专业学生最重要的社会能力就是与客户打交道，从岗位能力分析反映企业要求从业人员应具备有较强的人际交往能力基本能力、有效理解和反馈能力、与他人协调合作能力、忍受挫折能力、排除干扰能力、自我减压能力等主要指标。潜在能力往往是无形的、无法测量的，能够体现高职学生突破自我实现更高层次发展的速度和可能性，是职业核心能力的较高层次。电信服务与管理专业学生在实训过程中所能反映出来的潜在能力主要包含快速反应能力、灵活处置能力等。

综上所述，以浙江邮电职业技术学院电信服务与管理专业高职学生为测评对象，通过对各级指标的层层分析，可构建如下的高职学生职业核心能力测评要素表 1。

2.2. 评价指标权重设置

在构建评价体系时，选择正确的指标体系能够把握评价结果的方向性，个指标权重的确定对于评价结果也有着极为重要的影响同样一套指标体系，各指标权重不同，评价的结果会大相径庭[3]。评价指标体系均为定性指标，评价主体对各项因素的判定存在模糊性和主观性，直接用统计方法进行判断难度较大。本文在考虑不同要素层次性的基础上，采用模糊评价法对学生职业核心能力进行评价[4]。

1) 确定评价的因素集

Table 1. The evaluation factor table of vocational core competence of vocational students

表 1. 高职学生职业核心能力测评要素表

一级指标	二级指标	三级指标
高职学生职业核心能力	基本能力	学习效果
		学习习惯
		推理判断能力
		职业行为能力
		生存发展能力
		有效理解和反馈能力
	关键能力	与他人协调合作能力
		忍受挫折能力
		排除干扰能力
		自我减压能力
	潜在能力	快速反应能力
		灵活处置能力

$U = (U_1, U_2, U_3)$; 其中 U_i 为二级指标中的第 i 项指标

$U_1 = (U_{11}, U_{12}, U_{13}), U_2 = (U_{21}, U_{22}, U_{23}, U_{24}, U_{25}, U_{26}, U_{27}), U_3 = (U_{31}, U_{32})$ 。其中 U_{ij} 为二级指标层中第 i 个指标的第 j 个子指标。

2) 确定权重集

一级指标权重集: $w = 1$;

二级指标权重集: $w = (w_1, w_2, w_3)$, 其中 w_i 为二级指标层中第 i 个指标的权重值;

三级指标权重集: $w_i = (w_{i1}, w_{i2}, \dots, w_{im})$, 其中 $w_{ij}(i = 1, 2, 3; j = 1, 2, \dots, m)$ 为二级指标层中第 i 个指标的第 j 个子指标的权重值。

3) 建立评价集

设评价集为 $v = (v_1, v_2, v_3, \dots, v_p)$ 。对指标的评分标准, 一般分为五级, 依次为最重要、重要、一般、不太重要、不重要。因此 $v = (\text{最重要}, \text{重要}, \text{一般}, \text{不太重要}, \text{不重要})$ 。

3. 职业核心能力评价体系的确定

职业核心能力评价体系的确定能够实现因变量的量化, 为实证研究提供基础数据。为进一步提高评价体系各项权重的准确性, 电信服务与管理专业教研室深入杭州、绍兴、宁波、嘉兴等地, 走访 20 余家企业, 针对该专业学生职业活动所需的职业核心能力进行调研, 并采用层次分析法将职业核心能力可分为职业基本能力、关键能力、潜在能力三个层次, 这个层次即构成电信服务管理专业学生职业能力评价体系系统层。此外, 通过对通信企业人力资源领导、高校教师、高职学生进行分层抽样调查。根据调查结果构建职业核心能力三级指标的评价集。运用 SPSS21.0 进行因子分析, 确定各指标权重, 从而得到指标的权重系数见表 2。

4. 结束语

电信服务管理专业职业能力评价体系的构建是根据行业、企业的岗位需要, 结合学校专业自身的内涵与特点, 以能力为导向, 从基本能力、关键能力、潜在能力三个方面进行综合评价, 侧重考察高职学

Table 2. Evaluation index weight distribution table of vocational school students' vocational core competence

表 2. 高职学校学生职业核心能力评价指标权重分布表

一级指标	二级指标	三级指标
高职学生职业核心能力	基本能力 U1(0.25)	学习效果 U11 (0.3)
		学习习惯 U12 (0.4)
		推理判断能力 U13 (0.3)
	关键能力 U2(0.55)	职业行为能力 U21 (0.05)
		生存发展能力 U22 (0.15)
		有效理解和反馈能力 U23 (0.2)
		与他人协调合作能力 U24 (0.2)
		忍受挫折能力 U25 (0.2)
	潜在能力 U3(0.2)	排除干扰能力 U26 (0.1)
		自我减压能力 U27 (0.15)
		快速反应能力 U31 (0.5)
		灵活处置能力 U32 (0.5)

生在实践中具备的能力。一个全面科学的职业能力评价体系对教与学起着十分重要的导向和激励功能，但它的形成和成熟不是一蹴而就，需要经过时间不断的实施和修正。

基金项目

本文系 2018 年全国工业和信息化职业教育教学指导委员会通信专指委关于教育教学立项项目的科研成果之一，项目编号：TXZZW2018012。

参考文献

- [1] 劳耐尔, 赵志群. 职业能力与职业能力测评[M]. 北京: 清华大学出版社,2010.
- [2] 张燕如. 论职业教育背景下的核心能力及其培养策略[J]. 教育与职业, 2007(21): 159-161.
- [3] 盛树东. 职业核心能力的内涵新解及其结构审析[J]. 教育与职业, 2013(24): 18-20.
- [4] 黄庆儿. 基于职业能力提升的高职实训课程优化策略[J]. 职业教育研究, 2018(4) .

知网检索的两种方式:

1. 打开知网页面 <http://kns.cnki.net/kns/brief/result.aspx?dbPrefix=WWJD>
下拉列表框选择: [ISSN], 输入期刊 ISSN: 2160-4398, 即可查询
2. 打开知网首页 <http://cnki.net/>
左侧“国际文献总库”进入, 输入文章标题, 即可查询

投稿请点击: <http://www.hanspub.org/Submission.aspx>
期刊邮箱: ve@hanspub.org