

Study on Evaluation System of Social Service Ability of Higher Vocational Education Based on Project Management

Lu Xu

Office of Academic Affairs, Nanjing Institute of Railway Technology, Nanjing Jiangsu
Email: nj_xulu@163.com

Received: Oct. 30th, 2017; accepted: Nov. 13th, 2017; published: Nov. 17th, 2017

Abstract

In the critical period of China's entry into the "new-normal" state of economic and social development, new and higher requirements for the social service ability of modern vocational education have been put forward. Based on the theory of project management and the orientation of the development of occupation education in China, this article defines the connotation of higher occupation education and social service ability from the whole process of personnel training project perspective, and builds a service evaluation ability of the higher vocational education project management system from the three dimensions of "active service ability", "service ability" and "the effectiveness of the service ability". At last, the corresponding countermeasures have been put forward, so as to improve the social service ability of higher vocational education and gradually establish a system of modern occupation education for reference.

Keywords

Higher Vocational Education, Project Management, Social Service Ability, Evaluation System

基于项目管理的高职教育社会服务能力评价体系研究

许露

南京铁道职业技术学院教务处, 江苏 南京
Email: nj_xulu@163.com

收稿日期: 2017年10月30日; 录用日期: 2017年11月13日; 发布日期: 2017年11月17日

摘要

在我国全面进入经济社会发展新常态的重要历史时期，对现代职业教育的社会服务能力提出了新的、更高的要求。基于我国职业教育发展定位，以项目管理理论为基础，从人才培养全过程的项目化视角，界定高等职业教育社会服务能力内涵；分别从“服务能动能力”、“服务条件能力”和“服务成效能力”三大维度，构建了项目管理视角下的高职教育服务能力评价体系，并提出了相应的发展对策，为提升高职教育的社会服务能力和逐步建立现代职业教育体系提供借鉴。

关键词

高职教育，项目管理，社会服务能力，评价体系

Copyright © 2017 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. 引言

百年大计，教育为本。现代职业教育是服务经济社会发展需要，面向经济社会发展和生产服务一线，培养高素质劳动者和技术技能人才并促进全体劳动者可持续职业发展的教育类型，是国家教育体系的重要组成部分。《国家中长期人才发展规划纲要(2014~2020)》、《现代职业教育体系建设规划(2014~2020)》均明确指出要“加快现代职业教育体系建设，深化产教融合、校企合作，培养高素质劳动者和技能型人才”，这标志着我国职业教育的发展进入到一个新阶段。

在全面建立现代职业教育体系的伟大进程中，我国高职教育应当坚持服务经济社会转型发展的基本理念，深入产教结合、校企合作，加强行业企业参与度，更新高职教育人才培养模式，建立健全支撑现代教育体系的体制机制，站在经济、社会和教育发展全局的高度，以战略眼光、现代理念和国际视野建设现代职业教育体系，促进我国实现人力资源强国提高基本保障。教育部和财政部把“社会服务领先”作为示范性院校入选的五大条件之一，足以表明服务社会这一职能对高职院校及其发展的重要性。如何客观、科学地评价高职教育对经济社会发展服务能力的评价显得尤为重要，这对于切实建设现代职业教育体系，为经济、社会事业的可持续发展和建设创新型国家提供人才支撑，全面实现教育现代化和全面实现小康社会具有重要作用。因此，以服务就业为宗旨的定位，从高职教育的利益相关主体出发，针对高职教育体系中人才培养的项目化管理视角，构建高职教育社会服务能力评价体系，不但在理论上有利于丰富高职教育管理理论，而且在实践中也有利于促进我国高职教育现代化发展水平。

2. 高职教育社会化服务能力内涵

“教育是一种具有服务性质的实践活动，教育服务就是教育活动的产品”的观点已逐渐被人们所接受[1]。融入社会、服务社会、推动和引导社会发展更是现代大学不可推卸的重要使命。高职教育以服务就业为宗旨，主要任务是向区域和行业提供技术应用型和高技能型的人才培训与培养，提供技术创新、推广和服务，使学校成为区域的技术技能培训中心、新技术的研发推广中心、区域学习型社会中心[2]。

《国家示范性高等职业院校建设计划》对高职院校社会服务又赋予了新的内涵：一是超越了区域性的空间范畴，要求增强高职院校向区域外的辐射力；二是增加了新的社会服务内容，明确了高职院校要积极

参与社会主义新农村建设, 承担农村劳动力转移培训, 开展对口支援与交流, 提供师资培训和促进区域内职业教育协调发展等内容。

以人才的培养为核心任务, 高职教育展开的社会服务主要可以体现在满足行业企业的人力资源开发和各类培训要求; 满足区域或行业的技术创新和开发需求; 提供全方位的职业技术服务等服务形式, 但其社会服务价值最终都体现在人的发展上, 且与高职教育体系中的众多利益主体相关联。众学者对高职教育社会服务能力的内涵及评价准则的界定也莫衷一是。奥地利和瑞典等两国的高等教育社会服务水平和能力的评估体系涵盖了企业的合作、提供的课程、大学教师、教学实践、外部评估等维度[3]。也有国内学者指出, 高职教育服务质量应该在以市场为标准取向的前提下, 实现内部评价和外部评价的互动统一, 注重“服务、就业、创新”的发展理念[4] [5]。此外, 对于高职教育社会服务能力评价体系的研究, 大多集中在教育质量满意度[6] [7], 以及结果性评价等为主方面[8], 鲜有文献同时关注教育过程和教育结果的全环节[9]。现代职业教育的社会服务内涵已经完全超越传统意义上学校人才培养及其单纯就业水平的内涵, 更应突出面全社会人的发展视角进行界定。

高职教育社会服务能力的高低很大程度上应体现在高职教育体系中人才培养上, 包括人才培养过程和人才培养结果两个维度, 与高职教育体系中的各利益主体直接关联。基于此, 本文认为, 在我国经济社会全面转型发展的历史背景下, 高职教育社会服务能力更应体现出广义的社会服务范畴, 以培养“技术型、应用型、复合型”人才的适应性发展能力为主线目标, 通过以“服务就业为导向”的高职教育人才培养项目的开发和设计中实施, 涵盖人才培养过程和人才培养结果, 涉及高职教育体系的各利益相关主体的核心价值。

3. 基于项目管理的高职教育社会服务能力评价体系

3.1. 评价要素及关系分析

项目管理, 是管理者在有效资源的约束下, 运用系统的观点、方法和理论, 对项目涉及的全部工作进行有效管理, 从项目的投资决策开始直至项目结束的全过程, 进行计划、组织、指挥、协调、控制等, 最终实现项目的目标达成。以高职教育社会服务能力内涵界定为基础, 高职教育社会服务的全过程可视作为针对“就业导向”和“市场导向”的人才培养和培训(服务)项目的开发实施过程, 由此, 项目管理视角下影响高职教育社会服务能力的关键性要素, 主要体现在影响高职教育培养和培训(服务)“技能型、复合型、创新型”人才能力的关键性要素上, 贯穿于培养和培训(服务)的全过程, 并通过最终人才(服务)对经济、社会以及行业需求的适应性水平得以验证。

由此, 基于项目管理视角, 培养和培育“技能型、复合型、创新型”人才是高职教育社会服务能力得以实现的项目管理目标, 要实现这一目标必须依赖于人才培养和培育的项目管理过程中; 以利益相关者理论为基础, 将高职教育社会服务在广义层面上界定为人才培养和培育全过程, 则高职教育社会服务能力系统的利益相关者包括: 院校、教师、企业、学生、社会几个方面, 即为基于项目管理的高职教育社会服务能力评价要素构成:

(1) 院校。高职院校是高职教育体系的主要且最为核心的载体, 承载着人才培养和培育的重要职能。对高职教育社会服务能力的评价, 很大一部分体现在对高职院校能力的评价上, 包括高职院校教学设施、发展定位、专业设置等方面。

(2) 教师。高校教师是承担高校职能的重要主体, 是高校人才培养和专业化社会服务活动的主要承担者, 与教师服务意识、能力等密切相关。“双师型”高校教师发展的目标, 是实现高职教师社会服务能力的保证, 因此, 高职教师也是评价高职教育社会服务能力的重要组成部分。

(3) 企业。“就业导向”和“市场导向”是高职教育存在和发展的基本定位, 培养和培训(服务)“技

能型、复合型、创新型”人才是高职教育的基本目标，因此，企业必定成为衡量高职教育社会服务能力的重要利益主体，它对高职教育在人才方面所提供的服务水平有直接的发言权。

(4) 学生。学生是高校存在的根本。高职院校以培养“技能型、复合型、创新型”人才为目标，这就使得高职院校学生在走向社会、走向市场时，应当体现出较高的职业能力和适应能力，以此直接反映高职院校的社会服务水平。因此，学生作为高职院校社会服务体系重要的利益相关者，对其评价必不可少。

(5) 社会。社会层面主要反映高职院校社会服务系统中的咨询服务、技术研发等内容，更多地体现出服务社会的具体方面，这对于从项目管理视角，围绕人才培养和培育为核心，全面评价高职教育社会服务能力具有重要作用。

(6) 政府。政府作为制定高职教育管理制度、高职教育发展规划、高职人才发展规划等，为社会体系中的各成员提供各类公共服务，在全面促进高职教育社会服务能力水平方面同样起到至关重要的作用。

以上述分析并建立的高职教育社会服务能力评价要素基本构成为基础，基于项目管理视角，从评价系统中构成要素功能的差异性，可以将上述六类要素分为以下三个层面的要素集体，由此演绎成以人才培养工程化的项目管理体系，涵盖人才培养的计划、组织、指挥、协调和控制，最终实现人才目标。

①“服务提供层”要素集。此要素集包括政府、高职院校、高校教师三类要素，意在集中反映提供高职教育社会服务的源头性要素构成，代表社会服务能力广义内涵中实现人的发展的投入性因素构成，是实现高职教育社会服务能力的基础和前提。

②“服务实现层”要素集。此要素集包括企业和社会两类要素，主要反映高职教育社会服务实现的终端性要素构成。高职教育始终以面向社会、面向行业的发展为基本目标导向，其最终的服务成果在企业和社会的发展上表现出来，由此体现出高职教育存在及其发展的意义和价值，这也是高职教育社会服务的直接归宿和目的。

③“服务承载层”要素集(学生/学员)。此要素集包含的要素为学生这一类要素，旨在体现基于项目管理的高职教育社会服务能力的直接表现是由学生(人才或人力)的能力发展承载出来，通过学生的持续性进步和提升，最终服务企业和社会等其他利益关联性要素。由此可见，“服务承载层”要素集是高职教育的根本。

根据上述针对高职教育社会服务能力评价要素构成和要素分类的基本分析，可以构建项目管理视角下高职教育社会服务能力评价的利益相关要素结构图，如图1所示。

3.2. 评价体系架构

现有评价框架主要基于狭义层面社会服务能力概念和理论规范，更多地关注面向企业、面向政府等各类社会活动的参与程度来建立指标结构[10]，鲜有与教学活动和科研活动相结合来分析高等教育的社会服务能力内涵和评价体系的建构。高职教育的存在和发展有其特殊性，其以“就业和市场”为导向的发展战略定位，使得对其社会服务能力的评价，更多应强调“教学”、“科研”和“社会服务”三大基本职能的交叉与融合。

由此，基于项目管理理论视角界定高职教育社会服务内涵及评价体系，将高职教育社会服务能力评价系统构造为以提升学生(员)的发展能力和水平为核心的高职教育社会服务能力项目，建立围绕政府、高职院校、高校教师、学生(员)、企业和社会为核心要素，分别从“服务能动能力”、“服务条件能力”、“服务成效能力”三个维度构建高职教育社会服务项目评价系统，如图2所示。

(1)“服务能动能力”维度。“服务能动能力”维度主要指，项目管理视角下高职教育社会服务能力系统中的各利益相关主体，如政府、高职院校、高校教师、企业、社会等，围绕社会服务能力内涵，在社会服务能力塑造源头层面的能动性、积极性程度和效应，以体现高职教育社会服务能力的服务能动能

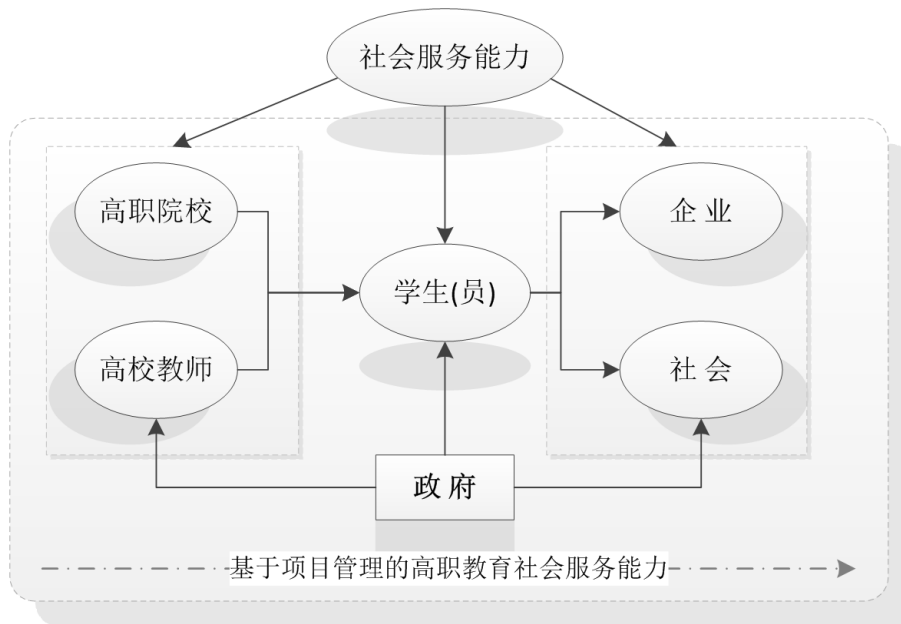


Figure 1. Factors of social service ability in Higher Vocational Education Based on project management

图 1. 基于项目管理的高职教育社会服务能力要素



Figure 2. Evaluation framework of social service ability in Higher Vocational Education Based on project management

图 2. 基于项目管理的高职教育社会服务能力评价框架结构

力水平；代表项目管理中的目标、计划层面的管理活动。

(2) “服务条件能力”维度。“服务能动能力”维度主要指，项目管理视角下的高职教育社会服务能力系统中的各利益相关者，在社会服务能力实现过程中所具备有的现有条件、能力和水平，以体现高职教育社会服务能力的服务条件能力水平；代表项目管理中的组织、指挥协调等项目管理活动。

(3) “服务成效能力”维度。“服务成效能力”维度主要指，项目管理视角下的高职教育社会服务能

力系统中的各利益相关者，围绕社会服务能力内涵，在提供社会服务能力结果层面的效果和结果，以体现高职教育社会服务能力的服务成效能力水平；代表项目管理过程中的控制和反馈等活动。

综述上述构建的基于项目管理的高职教育社会服务能力评价系统体系，高职教育社会服务能力评价表现为从“服务的能动”到“服务的条件”再到“服务的成效”这样一个完整的、系统化的项目管理过程，针对社会服务能力评价系统的三个维度来分别构建评价指标体系，来实现对其评价的最终目标。

3.3. 评价指标构建

3.3.1. 指标构建准则

借鉴国内外有关“高等教育社会服务能力评价”、“高职教育社会服务能力评价”等现有研究内容，结合我国高职教育的发展现状以及今后一段时期内的发展和改革趋势，构建基于项目管理的高职教育社会服务能力评价指标，同样应遵循以下几类原则：

(1) 评价指标的全面性。对高职院校社会服务能力测度或评价指标体系的选择更需要考虑有关高职教育社会服务能力内涵中各利益相关主体对高职教育活动社会服务能力在服务能动、服务条件和服务成效三大维度方面能力和水平的认知和判断，应能全面、准确地反映高职院校社会服务能力内涵所涉及各利益相关主体对其所关注和权衡的不同方面，并且能够将各评价指标与评价系统的整体目标进行有机结合，构成一个层次分明的整体。

(2) 评价指标的科学性。一切科学管理工作的前提即为科学性原则，特别对高职教育社会服务能力评估中引入时，服务能力水平高低直接影响高职教育、企业、学生(员)、社会的发展现状和可能的进步程度，涉及到众多利益相关者的基本利益诉求，因而在设计高职院校社会服务能力测度和评价指标体系时应基于科学的基本原则。

(3) 评价指标的可操作性和可比性。一方面，评价体系所需的资料应相对易于调查和收集，尽可能有现实的统计资料或统计数据来反映，或者可在现有的资料基础上加工获得；另一方面，由于不同利益相关主体对于高职院校社会服务能力评价的出发点并不尽相同，对于高职院校社会服务能力测度指标体系的可比性程度存在一定差异。

(4) 评价指标的层次性和系统性。建立指标体系时应从系统论的观点出发，即高职教育社会服务能力测度或评价指标体系应该是一个相对完整的指标体系，同时又是一个灵活变动的指标体系，整个指标体系间需要明确各准则层级和具体指标之间的层次和从属关系，最终能充分反映不同利益相关主体对于高职教育社会服务活动的认定和发展预期。

3.3.2. 指标构建体系

通过借鉴国内外有关“高等教育社会服务能力评价”、“高职教育社会服务能力评价”等现有研究内容，并结合我国高职教育发展现状，从与高职教育社会服务能力相关的各利益相关者的利益性偏好出发，以基于项目管理的高职教育社会服务能力内涵为基础，将高职教育社会服务能力视为以培养(培育)人的全面发展为核心内容的全要素系统的能力和水平，分别从高职教育的“服务能动能力”、“服务条件能力”和“服务成效能力”三个维度构建高职教育社会服务能力的评价指标体系。

(1) 基于项目的服务能动能力指标

基于上述针对项目管理视角下的高职教育社会服务能力评价体系，以“服务能动能力”维度的内涵分析为基础，构建此维度的高职教育社会服务能力评价指标，旨在诠释人才培养工程项目管理活动的计划和目标确定流程的能力水平，如表1所示。

(2) 基于项目的服务条件能力指标

基于上述针对项目管理视角下的高职教育社会服务能力评价体系，以“服务条件能力”维度的内涵

分析为基础,构建此维度的高职教育社会服务能力评价指标,旨在诠释人才培养工程项目管理活动的组织、指挥、协调等流程的能力水平,如表2所示。

(3) 基于项目的服务成效能力指标

基于上述针对项目管理视角下的高职教育社会服务能力评价体系,以“服务成效能力”维度的内涵分析为基础,构建此维度的高职教育社会服务能力评价指标,旨在诠释人才培养工程项目管理活动的控制和反馈等流程的能力水平,如表3所示。

通过上述从“服务能动能力”、“服务条件能力”和“服务成效能力”三个维度对高职教育社会服务能力评价指标体系构建,结合特定的评估理论和方法,可以在一定程度上对高职教育的社会服务能力进行较为系统性的评价,有利于制定具有针对性的对策和建议。综合分析上述指标体系的主要内容,高职院校及相关部分应当进一步强化高职教育的社会服务观念,加强专业和专业群的建设优化,探索多元化社会服务模式,推动“双师型”教学队伍建设,健全高职教育社会服务机制和制度等工作,以为不断提升高职教育的社会服务能力和促进现代职业教育体系的建立。

Table 1. Evaluation index of service initiative ability dimension

表 1. 服务能动能力维度评价指标

维度	指标
服务能动能力	高职教育政策、规划制定和贯彻的有效性
	政府投入与高职院校发展需求的匹配度
	高职院校人才培养理念与区域行业发展状态匹配度
	高职院校学生德育教育的重视程度
	校地合作中的政府提供服务的配合度
	校企合作中的企业参与的积极性
	校企、校地合作中高校参与的主动性
	高职院校教师参与社会服务的积极性程度
	高职院校人才培养途径和模式的创新程度

Table 2. Evaluation index of service condition ability dimension

表 2. 服务条件能力维度评价指标

维度	指标
服务条件能力	高职院校专业设置与区域经济发展匹配度
	高职院校专业设置与实训基地的匹配度
	高职院校实训基地与行业发展需求的匹配度
	高职院校“双师型”教师规模比例
	高职院校教师参与培训、咨询、技术研发等活动的比例
	高职院校参与岗前技能培训等社会活动的主导性程度
	高职院校教师参与培训、咨询、技术研发等活动的持续性
	高职院校实施“工学结合”学生规模参与比例
高职院校实施“工学结合”学生规模学分比重	

Table 3. Evaluation index of service effectiveness ability dimension
表 3. 服务成效能力维度评价指标

维度	指标
服务成效能力	社会对高职院校参与培训、咨询、技术研发等活动的认同度
	企业对高职院校参与培训、咨询、技术研发等活动的认同度
	校企合作中高职院校技术研发成果转化率
	高职院校毕业生就业率水平
	企业对高职院校毕业生入职后的满意程度
	学生对高职院校人才培养过程的整体满意程度
	高职院校人才培养途径和模式的可持续性程度
	校企合作实施的有效程度
	学生对“工学结合”实施的满意度

4. 结论

现代职业教育是服务经济社会发展需要，培养高素质劳动者和技术技能人才并促进全体劳动者可持续职业发展的教育类型，是国家教育体系的重要组成部分。在我国全面进入经济社会发展新常态的重要历史时期，职业教育如何更好地服务经济社会的发展成为全社会共同关注的问题，这也对现代职业教育的社会服务能力提出了新的、更高的要求。文章基于我国职业教育发展定位，以项目管理理论为基础，从人才培养全过程的项目化视角，界定高等职业教育社会服务能力内涵；分别从“服务能动能力”、“服务条件能力”和“服务成效能力”三大维度，构建了项目管理视角下的高职教育服务能力评价体系，并在基础上提出了政策发展应当关注的重点领域，以期为提升高职教育的社会服务能力和逐步建立现代职业教育体系提供借鉴。

基金项目

国家自然科学基金项目(71301078)；教育部人文社会科学基金项目(17YJC790002)。

参考文献 (References)

- [1] 马万民. 高等教育服务质量管理探讨[J]. 教育发展研究, 2006(1): 77-80.
- [2] 章文君. 运用系统集成提升高职院校社会服务能力[J]. 教育发展研究, 2012(3): 65-68.
- [3] Lagrosen, S., et al. (2004) Examination of the Dimensions of Quality in Higher Education. *Quality Assurance in Education*, 12, 61-69. <https://doi.org/10.1108/09684880410536431>
- [4] 熊建武, 周进, 戴小鹏. 浅论高等职业教育质量的评价标准——兼议以就业为核心的高职教育质量评价体系[J]. 职业教育研究, 2006(1): 28-29.
- [5] 曹炳志. 高等职业教育的理念: 服务、就业、创新[J]. 黑龙江高教研究, 2009(6): 81-83.
- [6] 刘金兰, 宋彦军. 高职教育服务学生满意度指标体系研究[J]. 中国职业技术教育, 2009(17): 35-38.
- [7] 田芸, 欧阳河. 国外学生评价高职教育服务质量的现状及启示——以美国、澳大利亚、加拿大、英国为例(一)[J]. 职教论坛, 2011(4): 81-85.
- [8] 林樟杰, 沈研, 何玉海. 论基于教育服务观的教师教育质量评价[J]. 东北师大学报(哲学社会科学版), 2012(2): 162-166.
- [9] 朱才斌, 刘志刚. 高等教育服务质量评价尺度的构建与检验[J]. 教育学术月刊, 2012(1): 39-42.
- [10] 宋建军. 关于高职院校增强社会服务能力的思考[J]. 教育与职业, 2014(17):42-43.

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：2160-729X，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：ae@hanspub.org