

職能導向課程與 TTQS 的關聯性

桃竹苗區評核委員 黃淑惠

政府這幾年在大力推動的業務「職能(Competency)」是什麼呢？因為想更深入了解其內涵，於今年三月參加了勞動部勞動力發展署辦理「訓練規劃與評估職能之國際合作研習活動」，經過77小時密集課程真的收穫許多。

職能(Competency)的定義是指成功完成某項工作任務或為了提高個人與組織現在與未來績效所應具備的知識、技能、態度或其他特質等能力組合。職能(competency)此一名詞首先是由美國哈佛大學教授McClelland於1973年所提出，係強調應該注重實際影響學習績效的「職能」，而非智商。而分析多位人力資源專家的研究後，可理解「職能」是一種以「能力」為發展的建構模式，是透過將高績效工作者所共同具有的職能因素歸納整理，即可找出此項工作之職能模式。換言之，職能是用以描述在執行某項工作時所需具備的關鍵能力，其目的在找出並確認哪些是導致工作上卓越績效所需的能力及行為表現，以協助組織或個人瞭解如何提升其工作績效，使組織在進行人力資源管理的各項功能與人員訓練發展實務時，能更切合實際需要。

就產業界所重視的職能而言，職能的建置必需具體反應企業的核心價值、願景、使命與短中長期的經營策略，也就是職能需要能夠反應出企業的專屬性，例如常見特定企業發展出特定之職能模型；或者是企業常運用職能評鑑的結果，用以評估員工的高績效工作表現。

一般而言，職能依屬性可分為專業職能、核心職能及管理職能等三大類。管理職能是指擔任管理職務者執行工作所需要的能力，例如：領導力、團隊建立等；核心職能是組織中每一位成員都需要具備的能力，這些能力會隨著組織策略及文化有所不同，例如：顧客導向、創新……等；專業職能是員工從事特定專業工作（依部門）所需具備的能力，例如：機電整合能力、美容美髮專業技術……等。

今年我也實際參與工會「職能導向課程」申請，撰寫課程中的知識(Knowledge)、技能(Skill)、態度(Ability)及重組是很困難的，讓我在申請產業人才投資方案課程時特別思考這個問題，之前規劃課程都是以講師自行編訂為主，為讓課程能夠更完善利用了ADDIE教學設計模型-分析(Analysis)→設計(Design) →發展(Development) →實施(Implementation)→評估(Evaluation)方式做課程規劃，在過程中雖然有很多需要去和老師們討論，但收穫不少。

其實課程規劃在TTQS人才發展品質管理系統中主要和設計(Design)比較有相關連，而如何把ADDIE教學設計融入對許多訓練單位是項新的挑戰，目前通過iCAP認證課程有十三門課程(如：訓練經理五級認證課程、用電設備低壓檢驗班、電腦輔助立體製圖三級認證課程……等)，從課程的職能依據到學習成果證據一共十項指標三十項要求條件，需全部都符合才會通過認證。

一般訓練單位大多已申請政府補助課程居多，在學員先備條件的遴選就是一大考驗，如產業人才投資方案學員條件為年滿十五歲以上，具就業保險、勞工保險或農民保險被保險人身分之在職勞工(以開訓日為基準日)，且符合下列資格之一：

1. 具本國籍、2. 與中華民國境內設有戶籍之國民結婚，且獲准居住在臺灣地區工作之外國人、大陸地區人民(須檢附三個月內配偶新式戶口名簿甲式影本)、3. 符合入出國及移民法第十六條第三項、第四項規定之單一中華民國國籍之無戶籍國民，及取得居留身分之泰國、緬甸、印度或尼泊爾地區無國籍人民，且依就業服務法第五十一條第一項第一款規定取得工作許可者、4. 跨國(境)人口販運被害人，並取得工作許可者，都為補助的資格，所以要如何寫學員受訓資格是要好好思考的問題。

學習成果評量及證據方面如何規劃才能在課程結束時有完整的評估證據也是個難題，以產投為例大多數的課程都沒有辦法在成果(Outcome)部分呈現評估的多元性和完整性。

學習成果證據包括哪些？可從評量方法與所應用的評量工具就可知道所應蒐集的之具體事證(所應用之評量工具+評量標準+評量結果)，如：使用的評量方法是「觀察法」，所應用的評量工具是「現場觀察表、紀錄、錄影」，這時應蒐集之具體事證就是：1. 每位學員現場操作之觀察表、紀錄及錄影檔案、2. 評量標準、3. 評量結果；使用的評量方法是「測驗」，所應用的評量工具是「測驗卷」，這時應蒐集之具體事證就是：1. 每位學員測驗卷、2. 評量標準、3. 評量結果；另外，因學生作品為實體作品，無法將學員實體作品包括在佐證資料裡，建議可以以相片取代實作，但記得要將評量事項與內容、評量日期、評量員與受評者都要簽名同時入鏡，以資佐證其真實性、有效性。

經過今年兩次的職能送件讓我學習到許多，TTQS人才發展品質管理系統是看整個訓練的大架構而ADDIE教學設計模型是在設計部份中的一個小系統，兩個的關係是非常微妙；雖然課程設計部份要求越來越細緻，但也可以提升此門課程的品質，對學員方面才能真正學習到課程的精髓。