

職場核心能力對台灣 技職教育課程與教學的啓示

黃能堂*

摘要

職場核心能力係指個人進入職場並在工作中進展的知識、技能與態度所需的共通能力，它與個別職位的專業能力不同，但卻是職場不可或缺的能力。許多國家為提升人力素質，亦先後提出職場核心能力的概念與培育職場核心能力的方法，期能培育出優質的技術人力，進而維持國家的競爭力。本文透過文獻分析法，探討美國與台灣有關職場核心能力的內涵與具體作為。分析結果顯示，美國以「能力」的角度撰寫「職場核心能力」，其包括三項基礎職場技能與五項職場能力，並建議各級教育透過「融入」或「統整」教學、以長期的體驗與學習的方式，培養「職場核心能力」；台灣的「職場核心能力」區分為「動機職能」、「行為職能」與「知識職能」等三大基本核心職能課目，並建議企業界與技專校院以「開設課程」的方式，培養「職場核心能力」。

關鍵詞：職能、職場核心職能、技職教育、課程與教學、人力素質

*黃能堂，國立台灣師範大學科技應用與人力資源發展學系教授

電子郵件：nthuang@ntnu.edu.tw

來稿日期：2009 年 8 月 20 日；修訂日期：2009 年 8 月 24 日；採用日期：2009 年 9 月 10 日

Basic Competencies for the Market and Technological and Vocational Education in Taiwan

Neng-Tang Huang*

Abstract

The basic competencies for the market include knowledge, skills, and attitudes which enable the students to do the good job. They are essential to the success of any worker in the workplace. Today, to maintain a nation's competitiveness in the age of globalization, an investment in human resources education is extremely needed. Hence, basic competencies or employability skills are the subjects of education. This paper studies the basic competencies and its related practice in some countries, the US in particular. The US concentrate specifically on the know-how of skill and competence. The know-how is made up of five competencies and a three-part basic skills and personal qualities, and are integrated in the school core curriculum. In Taiwan, basic competencies consist of motivation, behavior (habits), and knowledge. It is suggested that Taiwan's school should cooperate with the market to educate students the basic competencies.

Keywords: competency, workplace core competency, technological and vocational education, curriculum and instruction, manpower quality

* Neng-Tang Huang, Professor, Department of Technology Application and Human Resource Development, National Taiwan Normal University

E-mail: nthuang@ntnu.edu.tw

Manuscript receive: August 20, 2009; Modified: August 24, 2009; Accepted: September 10, 2009

壹、前言

台灣是一個地狹人稠、天然資源不足的國家，因此更有賴於高素質的人力，以確保台灣經濟的持續發展與國家的競爭優勢，而各級技職教育對台灣的經濟發展過程中也扮演著舉足輕重的角色。自政府播遷來台，台灣產業發展歷經戰後重建（1945—1952 年）、發展輕工業（1953—1972 年）、發展重化工業（1973—1983 年）、發展策略性工業（1984—1990 年）以及發展高科技工業（1991 年以後）等階段（林建甫，2004），各階段在政府政策的引導與人民胼手胝足、外加上各級技職教育所培育優質的技術人力共同創造出舉世聞名的台灣經濟奇蹟。在高科技產業扎下深厚的基礎後，2002 年政府廣續推動「挑戰二〇〇八——六年國家總體建設計畫」與「新世紀兩兆雙星產業發展計畫」（行政院經濟建設委員會，2002），也為台灣增添了諸如「晶圓代工」、「主機板」、「筆記型電腦」、「監視器」等「世界第一」的產品（經濟部，2007）。

雖然在過去幾十年，台灣擁有傲人的經濟成長與多項「世界第一」的光環，然而在這次全球金融風暴的衝擊下，台灣的經濟遲滯不前、失業率居高不下、¹失業人口眾多（行政院主計處，2009），但在失業率居高不下的同時，卻有高達 62%（全球排名第一）的雇主面臨關鍵人才短缺的問題（中央社，2009）。

在一項行政院青年輔導委員會（以下簡稱青輔會）針對「大專畢業生就業力調查」的研究報告指出，只有 20.7% 的雇主對大專畢業生的工作表現感到「滿意」或「非常滿意」，而有超過 30% 的雇主對大專畢業生的工作表現感到「不太滿意」、「不滿意」或「非常不滿意」（劉孟奇、邱俊榮、胡均力，2006：20）。而在同一調查研究也顯示有高達 75.6% 的雇主「認同」或「非常認同」在僱用大專畢業生時「比較重視的是能力，而非學歷。」（劉孟奇、邱俊榮、胡均力，2006：26），而且雇主針對「企業在僱用大專畢業生時優先考量的能力」之前十項能力依序為：「良好工作態度」、「穩定度及抗壓性」、「表達與溝通能力」、「學習意願及可塑性」、「專業知識與技術」、「團隊合作能力」、「發掘及解決問題能力」、「基礎電腦應用技能」、「外語能力」以及「遵循專業倫理道德」等十項（劉孟奇、邱俊榮、胡均力，2006：28），而排名在前十項重要的就業能力中，半數與「態度」與「情意」有關，其中雇主最

¹ 2008 年平均失業率為 4.14%，平均失業人口數為 45 萬人；2009 上半年平均失業率為 5.73%，平均失業人口數為 62 萬 9,000 人（行政院主計處，2009）。

看重的是「良好工作態度」，而「專業知識與技術」僅排名第 5；由此可知技職教育，除培養學生具備「專業知識與技術」之外，如何在教育的歷程中，協助學生同步發展其他雇主所需的就業能力，實為刻不容緩且需正視的課題。

有鑑於就業能力在職場扮演著關鍵的角色，因此各國為提升人力素質、強化國家競爭力，近年來也都相繼投注心力在提升青年職場所需的就業能力上，各國對職場必備的相關能力之名稱與作法雖有差異，但都以職場所需的核心能力為焦點，因此本文以「職場核心能力」通稱之。本文針對美國與台灣有關職場核心能力的內涵與具體作為進行分析比較，作為改進我國技職教育課程與教學的參考。

貳、美國勞工部達成技能需求委員會之職場知能

美國勞工部（United States Department of Labor）在 1990 年成立「達成技能需求委員會」（The Secretary's Commission on Achieving Necessary Skills, SCANS）來檢視進入職場所需的基本能力，以作為培育人力的依據。SCANS 透過與企業經營者、政府部門雇員、工會代表以及公司行號管理階層的密切合作與對談之後，在 1991 年發表名為《工作對學校的要求：一份對美國 2000 年的美國勞工部達成技能需求委員會報告》（What work requires of schools: A SCANS report for America 2000），該報告歸納出未來進入職場所需跨產業、跨職位、與跨行業的「職場知能」（workplace know-how）（SCANS, 1991），這些「職場知能」有別於個別工作相關的「專業能力」，是個人在職涯中所需具備的共通能力，也是個人工作績效的核心（SCANS, 1991）。

美國勞工部達成技能需求委員會所歸納的「職場知能」分為兩大部分：第一部分為三項基礎職場技能（skill），第二部分為五項職場能力（competency）。報告中強調學校應協助學生培養「基本技能」（basic skills）、「思考技能」（thinking skills）與「個人品質」（personal qualities）等三項基礎職場技能，並以上述三項職場技能作為基礎，強化學生有關「資源」（resources）、「人際」（interpersonal）、「資訊」（information）、「系統」（systems）與「科技」（technology）等五項職場能力，以協助學生為未來的職涯做好準備工作（SCANS,

1991)。美國勞工部達成技能需求委員會所建議的三項基礎職場技能項目內涵如表 1 所示。

表 1 美國勞工部達成技能需求委員會基礎「職場技能」項目內涵表

類別	項目
1.基本技能 (basicskills) : 讀、寫、數算、傾聽與交談。	A.讀 (Reading) : 找出、理解與解釋散文、文件手冊、圖表與排程等書面資料之意義。
	B.寫 (Writing) : 以文字溝通構想、創意、資訊與訊息。
	C.數算 (Arithmetic / Mathematics) : 執行基本的運算與選擇適切的數學技巧解決實際問題。
	D.傾聽 (Listening) : 接受、注意、解釋並回應口語訊息與其他暗示。
	E.說 (Speaking) : 組織構想並以口語溝通。
2.思考技能 (thinking skills) : 創意思考、作決策、解決問題、想象、知道如何學習與推理。	A.創意思考 (Creative thinking) : 創造新構想。
	B.作決策 (Decision making) : 明確說明目標與限制、產生替代方案、考量與評估風險並選擇最佳解決方案。
	C.問題解決 (Problem solving) : 識別問題並設計與實施行動方案。
	D.具體化事物 (Seeing things in the “Mind” s Eye”) : 組織與處理符號、圖片、繪表、物體及其他資訊。
	E.知道如何學習 (Knowing how to learn) : 使用有效率的學習技巧獲取與應用新知識與技能。
	F.推理 (Reasoning) : 發現事物之間關係的規則或原理並用來解決問題。
3.個人品質 (personal qualities) : 顯示責任感、自尊、社會性、自我管理以及誠信與正直。	A.責任感 (Responsibility) : 發揮高度的企圖心並堅毅不拔地邁向目標。
	B.自尊 (Self-esteem) : 相信自己的價值並以正向的觀點看待自己。
	C.社會性 (Sociability) : 在群體中表現出理解、友善、適應性、同理心與有禮貌的行為。
	D.自我管理 (Self-management) : 正確地自我評估、設定個人目標、監控進度並展現自我控制。
	E.誠信正直 (Integrity / Honesty) : 選擇合乎道德規範的行動。

資料來源：SCANS (1991: 14)。

由表 1 可以得知，美國「職場技能」的「基本技能」內涵，除傳統的「讀、寫、算」之外，又強調「傾聽」與「交談」的能力；「思考技能」除「創意思考」、「作決策」、「解決問題」、「想象」與「推理」，並強調「知道如何學習」的重要性；而「個人品質」則強調「責任感」、「自尊」、「社會性」、「自我管理」以及「誠信與正直」等在人際與工作上的重要特質。

美國勞工部達成技能需求委員會所建議的五項職場能力項目內涵如表 2 所示。由表 2 可以得知，「資源」聚焦在有關「時間」、「金錢」、「材料與設施」及「人力資源」的運用上，先設定事物之重要性次序，再分配適切的資源完成任務；「人際」強調與他人共事的職場能力，重點在於「顧客導向」、「對團隊作出貢獻」，並「歷練領導」與「溝通」，進而培養「適應多元文化」的能力；「資訊」強調「獲取與評估」、「解釋與溝通」、「組織與維護」以及「運用電腦處理資訊」等能力；「系統」除理解系統如何運作外，並強調培養「監控並修正工作」以及「改進或設計系統」的能力；「科技」則強調「選擇科技」、「應用科技在任務上」以及「維護並排除設備故障」等能力。

表 2 美國勞工部達成技能需求委員會「職場知能」項目內涵表

類別	項目
1.資源 (Resources) : 辨認、組織、規劃與分派資源	A.時間 (Time) : 依目標選擇活動、排序活動的重要性、分配時間、作好準備並遵循所規劃的時程。
	B.金錢 (Money) : 使用或編列預算、預估經費、作記錄並根據目標調整經費。
	C.材料與設施 (Material & Facilities) : 獲取、儲存、分配並有效率地使用材料或空間。
	D.人力資源 (Human resources) : 評估技能並據以分配工作、評估工作績效與提供回饋。
2.人際技巧 (Interpersonal) : 與他人共事	A.成為團隊的一員 (Participates as a member of a team) : 為團體的成果貢獻心力。
	B.服務顧客 (Serves clients/Customers) : 工作以達成顧客的期望。
	C.教導他人新技能 (Teach others new skills)
	D.歷練領導 (Exercises leadership) : 溝通構想以確認立場、說服他人並負責任地挑戰現存的程序與手段。
	E.協商 (Negotiates) : 透過交換資源與解決利益分起分歧達成共識。
	F.適應多元文化 (Works with diversity) : 與不同背景的男、女相處融洽。
3.資訊 (Information) : 獲取並運用資訊	A.獲取與評估資訊 (Acquires and evaluates information) 。
	B.組織與維護資訊 (Organizes and maintains information) 。
	C.解釋與溝通資訊 (Interprets and communicates information) 。
	D.運用電腦處理資訊 (Uses computers to process information) 。

表 2 美國勞工部達成技能需求委員會「職場知能」項目內涵表（續）

類別	項目
4.系統（Systems）：瞭解系統間複雜的關係	A.理解系統（Understands systems）：瞭解社會、組織與科技系統如何運作，並有效地運作系統或參與系統的運作。
	B.監控並修正工作（Monitors and corrects performance）：辨認趨勢、預測對系統運作的衝擊、診斷系統運作誤差並校正錯誤。
	C.改進或設計系統（Improves or designs systems）：對現有系統作改進的建議，並發展新的或替代的系統以提升績效。
5.科技（Technology）：在工作上運用各類科技	A.選擇科技（Selects technology）：選擇包含電腦與相關科技的程序、工具、設備。
	B.在任務上應用科技（Applies technology to task）：瞭解整體意圖並適切地設定與操作設備。
	C.維護並排除設備故障（Maintains and troubleshoots equipment）：預防、辨認或解決包含電腦與其他科技產品的問題。

資料來源：SCANS（1991: 10）。

參、美國推展勞工部達成技能需求委員會 職場知能的作法

在《工作對學校的要求：一份對美國 2000 年的美國勞工部達成技能需求委員會報告》中指出，一個有效的工作者能夠有生產力地運用「資源」、「人際技巧」、「資訊」、「系統」與「科技」等五項職場能力，而使用這五項職場能力有需要「基本能力」、「思考能力」與「個人品質」等三項基礎職場技能作為基礎，這些「職場知能」是未來進入職場的新鮮人與在工作現場的工作者都是必備的能力，而這些能力是可教導的，學校與職場必須提供結構化的學習經驗與機會，以協助發展相關的「職場知能」（SCANS, 1991: 16）。

就學校課程而言，美國勞工部達成技能需求委員會報告認為這些「職場知能」可與各學科或與課外活動的教學結合，因此概念上是採「融入式」或「統整式」的教學模式。美國勞工部在《教導美國勞工部達成技能需求委員會能力》（Teaching SCANS competencies）一書中，提供統整美國勞工部達成技能需求委員會職場能力與核心課程領域的作業範例（如表 3 所示）（SCANS, 1993）。由表 3 可以得知，如果教學活動設計得宜，在每一學科的教學歷程中，都可設計並提供結構化的學習經驗與機會，將職場能力融入教學，協助學生發展有關資

源、人際技巧、資訊、系統與科技等「職場知能」(SCANS, 1993)。例如，在歷史課程中探討越戰對美國聯邦政府預算之衝擊與影響，將有助於學生瞭解資源運用與資源稀少性之概念。而在社會/地理課程中，使用數值資料與圖表，呈現不同國家經濟情況對生活品質影響研究結論，有助於學生培養運用資訊的能力。

然而，表3所提供的作業範例是融入式的教學活動，是將個別能力融入相關學科的作法，但在職場的工作時，各項能力並不是分項切割、互不關連的，完成職場工作任務是統合各項不同能力的綜合表現。有鑑於此，《教導美國勞工部達成技能需求委員會能力》一書中也同時提供美國德州賀次沃斯獨立學區(Fort Worth Independent School District)高中化學教師所設計的統整式教學活動供參考。賀次沃斯獨立學區化學教學活動概述如下：

教師提出「為學校草坪尋找最合適的肥料供學校使用」的問題，學生分成幾個小組，各組運用自己的方法處理問題，各組學生自行設計實驗，調查不同肥料成份對草坪生長的影響，當學生遇到問題、需要更多資訊時，他們拜訪業界或學術界專家尋求協助。學生所提有關肥料的建議，除應用化學與科技方法知識外，學生必需權衡成本與其他可行性相關因素。當各組學生達成共識時，他們必須使用電腦製作報告、繪製圖表，對學校決策者作簡報，以爭取並說服決策者採納他們對肥料的建議。學生必須瞭解學校決策的程序，決定如何告知並說服關鍵決策人物，並參與決策協商過程。(SCANS, 1993: 15-16)

由上述「為學校草坪尋找最合適的肥料」的統整式教學活動之活動內涵可以看出，學生在進行「為學校草坪尋找最合適的肥料」的問題解決過程中，除須使用化學相關知識瞭解肥料之成份外，學生透過分組運作，可以協助學生發展人際互動相關能力，也可根據學生專長與特質分配工作，或尋求外部人力資源之協助。學生在自行設計實驗的過程中，學生必須自行設計實驗、執行實驗並驗證結果之有效性，且必須權衡成本以及其他可行性相關因素。

學生因需爭取並說服學校決策者採納他們對肥料的建議，因此學生必須瞭解學校決策運作的程序以及關鍵的決策人物，因此有機會瞭解學校的運作系統。學生必須行銷自己的解決方案，因此必須運用適切的科技(含電腦)進行資料的蒐集、整理、分析資料以及解釋分析的結果，並製作簡報與進行簡報。因此在這個統整的教學活動中，學生有機會以三項「職場技能」為基礎，同時歷練

體驗資源、人際、資訊、系統與科技等五項美國勞工部達成技能需求委員會「職場知能」。

表 3 統整美國勞工部達成技能需求委員會職場能力與核心課程領域的作業範例表

能力	課程領域				
	英文/寫作	數學	科學	社會/地理	歷史
資源	為課後生涯系列演講撰寫企劃書，書中排定演講者、協調者、視聽設備與經費概算。	考量收入與支出，開發家庭月開銷預算，並在開銷預算的額度內，規劃一個假日行程。	規劃一個兩天以展示自然成長過程所需資源的化學實驗所需的器材與時間。	設計一份非洲祖魯族社區的資源需求圖。分析三個主要城市發展成現在規模的因素。	研究越戰，探討並製作有關戰爭時程、物資與部隊運送至越南，以及戰爭對聯邦政府預算的衝擊與影響的報告。
人際技巧	討論有關莎士比亞著作《威尼斯商人》是種族主義的劇本，應該禁止納入學校課程的正反意見相關論點。	對全班進行一項調查結果的簡報，並批判使用特定統計方法分析與呈現資料的適切性。	以小組運作設計一項有關學校飲水鉛含量的實驗，並在小學班級上教導實驗的結果。	在同儕陪審團前，辯論是否該撤回美國對日本的軍事支援。	研習美國憲法並以簽名者的角色扮演方式協商有關自由州/奴隸州條款的文字。
資訊	從一本小說中辨認並摘要一段支持有關主要角色價值的內容。	設計並執行一項調查，使用代數公式以試算表分析資料，繪製圖表傳達調查結果。	在企業專題，使用電腦繪製有關一家高科技公司生產/銷售的統計圖表。	使用數值資料與圖表，呈現幾個國家有關經濟情況對生活品質影響的結論。	研究與呈現有關工業革命對社會階級結構的影響的報告，並針對歸納結論的論點交代參考資料來源。
系統	發展一個電腦模式用來分析莎士比亞《哈姆雷特》，哈姆雷特想殺死克勞迪斯以報父仇動機增減的情節。	運用統計程序控制原理，開發一個用來監控與校正電腦實驗室加熱/冷卻過程的系統。	建構一個有關人類人口成長，包含可取得的食物數量對出生率與死亡率影響的模式。	以系統術語（股票與流動的強化過程）分析一個工業化國家資本累積。	發展一個導致美國革命的社會影響力模式，然後印證此模式應用在其他革命的適用性。
科技	寫一篇有關科技與環境的文章，在得到教師回饋後，使用文書處理軟體寫作與編輯文件。	閱讀文書處理程式手冊，並寫一張推薦最適合用來處理系列數學情境程式的備忘錄。	為實驗的化學物質，校準天平，量度正確的重量。追溯量度科技的演進歷程。	研究有關地震儀的發展與功能，以及它在地震預測與偵測的角色。	分析戰爭對科技發展的影響，使用電腦圖示國家在戰時與平時經濟成長的關係。

資料來源：SCANS（1993: 13-14）。

肆、台灣全民共通核心職能

行政院在 2004 年六月頒布「服務業發展綱領及行動方案」，提列十二項國家前瞻性服務產業，勞委會職訓局依決議辦理「核心職能課程訓練」，並進而規劃「全民共通核心職能課程」。該課程之目的在於積極促進國家人力發展基礎建設，強化國家優勢的社會資本，建構有特色的國家競爭力，啟發民間活力，落實具普遍化、有魅力及有競爭力的國家勞動力（職訓局共通核心職能課程網，2009）。

「全民共通核心職能課程」區分為動機職能（Driving Competencies, DC）、行為職能（Behavioral Competencies, BC）與知識職能（Knowledge Competencies, KC）等三大基本核心職能課目。該課程之基本課目架構如表 4、表 5 與表 6 所示。

表 4 「全民共通核心職能課程」動機職能基本課目架構表

課目名稱	基本課目	大綱	時數
動機職能 (16 小時)	D1 工作願景與工作倫理	1.個人優勢與職業性向之分析與瞭解。	5
		2.職涯策略路徑圖。	
		3.自我工作願景之建立與設定。	
		4.工作倫理與職場道德的掌握與發展。	
		5.快樂職場人生觀。	
	D2 群我倫理與績效表現方法	1.職場生涯的小社會與大社會概念。	5
		2.社會化意識與能力之激發。	
		3.自我績效意識與工作效能/效率概念。	
		4.讓自我績效表現被認知、被認同的應有方式。	
	D3 專業精神與自我管理	1.專業態度與敬業精神之養成。	6
		2.自動自發與獨立創新精神之促進。	
		3.個人形象的塑造與表現。	
		4.自我情緒控制與自律自制能力之加強。	

資料來源：職訓局共通核心職能課程網（2009）。

「動機職能」透過「認知」之訓練，建立「自我」條件，是屬於「有我的認知訓練」。表 4 顯示，「動機職能」包括「工作願景與工作倫理」、「群我倫理與績效表現方法」與「專業精神與自我管理」等三項基本課目。

「行為職能」經由「認同」之訓練，建立「有他」條件，是屬於「有他的認同訓練」。由表 5 可以得知，「行為職能」包括「職場與職務之認知與溝通協調技能」、「工作團隊與團隊協作方法」以及「工作夥伴關係與衝突化解能力」等三項基本課目。

表 5 「全民共通核心職能課程」行為職能基本課目架構表

課目名稱	基本課目	大綱	時數
行為職能 (16 小時)	B1 職場與職務之 認知與溝通協 調技能	1.自我在團體組織中的合宜定性與角色任務定位。	6
		2.職務任務的權利與責任對稱性。	
		3.職務安全意識與組織「營業秘密」之守則。	
		4.組織內外的互動方式與必要之溝通協調能力。	
		5.不同背景資歷轄屬之跨領域、跨單位之協調合作。	
	B2 工作團隊與團 隊協作方法	1.工作團隊之意涵與團隊精神之作用。	5
		2.工作團隊之要件與運作型態。	
		3.團隊之共同意志形成與互動協作方式。	
		4.團隊之領導與共同力量的發揮。	
	B3 工作夥伴關係 與衝突化解能 力	1.察覺自我與同僚之間的組織定位與任務關係。	5
		2.學習對習性/慣性與人格差異的諒解與包容能量。	
		3.自利自害與共利共害的體認與調和。	
		4.認知衝突的原因與化解衝突之理則。	

資料來源：職訓局共通核心職能課程網（2009）

「知識職能」藉由「認識」之訓練，建立「客觀」條件，是屬於「客觀的認識訓練」。表 6 說明「知識職能」由「環境知識的學習與創新」、「價值概念與成本意識」以及「問題反映與分析解決」等三項基本課目組成。

表 6 「全民共通核心職能課程」知識職能基本課目架構表

課目名稱	基本課目	大綱	時數
知識職能 (16 小時)	K1 環境知識的學習與創新	1.職業大環境的認知與探索。	5
		2.職場知識庫之建置與有效運用。	
		3.掌握職務脈動積極促進創新。	
	K2 價值概念與成本意識	1.價值概念與成本意識的基本意涵。	5
		2.成本與價值的屬性與特徵。	
		3.成本的節制與控制。	
		4.價值的加值與創造。	
		5.「開源節流」的倫理意涵與策略價值。	
	K3 問題反映與分析解決	1.問題發掘之意識與方法。	6
		2.事項之描述與紀錄能力。	
		3.要素分析與歸因技術。	
		4.陳報技術 (reporting) 與解讀能力 (reading)。	
		5.解題策略的形成與取決。	

資料來源：職訓局共通核心職能課程網（2009）。

伍、台灣推展全民共通核心職能的作法

台灣推動「核心職能課程訓練」可概分為兩部分：「共通核心職能」推動藍圖與推展「全民共通核心職能課程」之作法，茲將其分述如后：

一、職訓局「共通核心職能」推動藍圖

職訓局依據「服務業發展綱領及行動方案」辦理「核心職能課程訓練」，賡續推動「全民共通核心職能課程」。職訓局推動共通核心課程之推動藍圖如圖 1 所示。由圖 1 中可得知，透過強化企業人力資源、提升職涯專業意識、並配合職業訓練制度整合策略，推展共通核心職能訓練，外加上有關人才培育政策、產業發展政策、職訓發展政策、勞工福利政策之相對修正與配合，期能達成企業永續經營、勞工職涯成長，並培育出國際級工作者的目標。



圖 1 職訓局「共通核心職能」推動藍圖

資料來源：職訓局共通核心職能課程網（2009）。

二、職訓局推展「全民共通核心職能課程」的作法

職訓局以課程的概念推展「全民共通核心職能課程」，「全民共通核心職能課程」由「動機職能」、「行為職能」與「知識職能」等各 16 小時的 3 個課目組成，合計 48 小時，共構形成一個合當一般大專院校 1 學期 3 學分之獨立學程（全民共通核心職能課程架構如圖 2 所示）。職訓局公開徵求合格之學術界教師與企業界講師，透過師資研習營，凝聚教學共識，成立師資社群網站，提供師資互相觀摩交流平台，期能確保教學品質，提升受訓者之「共通核心職能」。

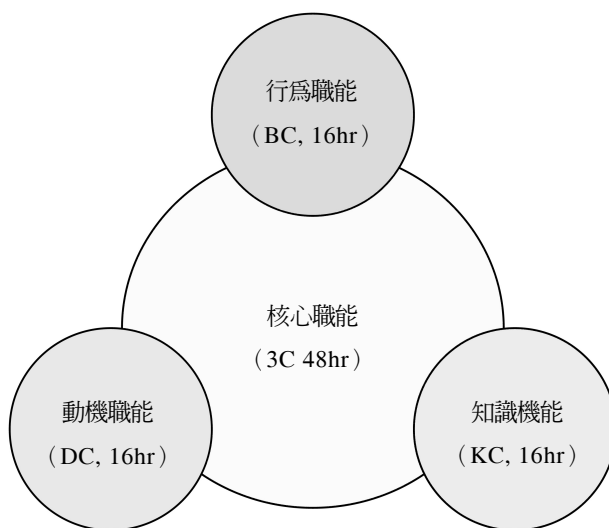


圖 2 全民共通核心職能課程架構

2004 年「全民共通核心職能課程」有 199 位師資，提供訓練單位邀請授課，2004 年有大專院校、財團法人、社團法人、商業團體、工會團體、工業團體與職訓中心等合計共有 31 個訓練單位參與辦理「全民共通核心職能課程」訓練，辦理 93 班、訓練 2,675 人，補助經費達新台幣 10,668,100 元（企業訓練連絡網，無日期），2009 年「全民共通核心職能課程」師資成長至 354 位（職訓局共通核心職能課程網，2009）。

陸、台灣與美國職場核心能力比較

前文已說明「美國勞工部達成技能需求委員會職場知能」與台灣「全民共通核心職能」之項目與內涵，雖然兩國對職場必備的相關能力之名稱不盡相同，但卻都聚焦在職場所需的核心能力，因此本文以「職場核心能力」通稱之，兩國「職場核心能力」之比較如表 7 所示。

因美國的「職場核心能力」之描述係以「能力」之角度撰寫，而台灣之「職場核心能力」則以「內容大綱」之方式呈現，因此在分析比較時，以台灣「全民共通核心職能課程」各基本課目之「內容大綱」可涵蓋之能力為比較之基準。

在表 7 中最右側之空白欄位即代表該「職場核心能力」為美國所強調，但在台灣卻無法透過「全民共通核心職能課程」培養之「職場核心能力」。例如，在美國基本「職場技能」中有關「數算」、「傾聽」、「具體化事物」、「知道如何學習」、「自尊」、「社會性」、「誠信正直」、「時間」管理、「人力資源」運用、「服務顧客」、「教導他人新技能」、「適應多元文化」、「獲取與評估資訊」、「組織與維護資訊」、「運用電腦處理資訊」、「理解系統」、「監控並修正工作」、「改進或設計系統」、「選用科技」、「應用科技在任務上」以及「維護並排除設備故障」等職場核心能力。

相對地，在台灣「全民共通核心職能課程」各基本課目中，也有部分「內容大綱」是美國無法透過「美國勞工部達成技能需求委員會職場知能」培養之「職場核心能力」。例如，在台灣「全民共通核心職能課程」中有關「工作團隊之意涵與團隊精神之作用」、「工作團隊之要件與運作型態」、「察覺自我與同僚之間的組織定位與任務關係」、「職業大環境的認知與探索」、「職場知識庫之建置與有效運用」、「掌握職務脈動積極促進創新」等職場核心能力。在台灣「全民共通核心職能課程」中，美國無法透過「美國勞工部達成技能需求委員會職場知能」培養之「職場核心能力」主要為「動機職能」項目，也可概略歸類為「描述性與程序性」的知識。

而在美國所強調，但在台灣卻無法透過「全民共通核心職能課程」培養之「職場核心能力」大都集中在「資訊」「系統」與「科技」等「職場核心能力」。此外，美國所強調的「傾聽」、「具體化事物」、「知道如何學習」、「自尊」、「社會性」、「誠信正直」、「時間」管理以及「人力資源」運用等「職場核心能力」值得台灣借鏡與重視。

表 7 台灣與美國職場核心能力比較表

能力		美國勞工部達成技能需求委員會「職場知能」	台灣「全民共通核心職能課程」
職場技能	基本技能	●讀	●陳報技術與解讀能力。
		●寫	●事項之描述與紀錄能力。 ●陳報技術與解讀能力。
		●數算	
		●傾聽	
		●說	●陳報技術與解讀能力。
	思考	●創意思考	●解題策略的形成與取決。
		●作決策	●解題策略的形成與取決。

表 7 台灣與美國職場核心能力比較表（續）

國別 能力		美國勞工部達成技能需求委員會「職場知能」	台灣「全民共通核心職能課程」
	技能	●問題解決	●問題發掘之意識與方法。 ●要素分析與歸因技術。
		●具體化事物	
		●知道如何學習	
		●推理	●要素分析與歸因技術。
	個人品質	●責任感	●職務任務的權利與責任對稱性。 ●職務安全意識與組織「營業秘密」之守則。 ●專業態度與敬業精神之養成。
		●自尊	
		●社會性	
		●自我管理	●自我情緒控制與自律自制能力之加強。 ●個人形象的塑造與表現。
		●誠信正直	
職場能力	資源	●時間	
		●金錢	●價值概念與成本意識的基本意涵。 ●成本與價值的屬性與特徵。 ●成本的節制與控制。 ●「開源節流」的倫理意涵與策略價值。
		●材料與設施	●「開源節流」的倫理意涵與策略價值。
		●人力資源	
	人際	●成為團隊的一員	●自我在團體組織中的合宜定性與角色任務定位。 ●團隊之共同意志形成與互動協作方式。
		●服務顧客	
		●教導他人新技能	
		●歷練領導	●團隊之領導與共同力量的發揮。
		●協商	●不同背景資歷轄屬之跨領域跨單位之協調合作。 ●組織內外的互動方式與必要之溝通協調能力。 ●自利自害與共利共害的體認與調和。 ●學習對習性/慣性與人格差異的諒解與包容能量。
		●適應多元文化	
	資訊	●獲取與評估資訊	
		●組織與維護資訊	
		●解釋與溝通資訊	●陳報技術與解讀能力。
		●運用電腦處理資訊	
	系統	●理解系統	
		●監控並修正工作	
		●改進或設計系統	
	科技	●選擇科技	
		●應用科技在任務上	
		●維護並排除設備故障	

柒、職場核心能力對技職教育課程與教學之啓示

技職教育之目的在於培養企業所需之各層級技術人力，技職校院各系、科之課程內容大都針對特定之行職業設計，一個設計良好的技職科、系之「課程」必然有助於學生發展該行職業之「專業知識與技術」，也可相對提升學生在該行職業的就業能力與機會。前文提到在青輔會針對「大專畢業生就業力調查」研究報告，排名在前十項重要的就業能力中，半數與「態度」與「情意」有關，雇主最看重的是「良好工作態度」，而「專業知識與技術」僅排名第 5，且在該研究報告中指出，有超過 30% 的雇主對大專畢業生的工作表現滿意度為「不太滿意」、「不滿意」與「非常不滿意」。因此如何在技職教育的課程與教學中培養學生就業所需的「職場核心能力」，將是台灣各級技職教育所需面對與正視的課題。

為培育優質的技術人力，進而強化國家的競爭力，美國勞工部達成技能需求委員會除建議業界培養相關「職場核心能力」之外，則建議各級教育採「融入」或「統整」的方式「再造」課程，讓學生在各級教育的歷程中，漸次發展相關的「職場核心能力」（SCANS, 1993）；而台灣職訓局特地設計「全民共通核心職能課程」來進行「職場核心能力」之教學，也投注許許多多的心力與資源在規劃相關的配套措施與推展工作上，並將重點放在即將畢業的技職學生與職場的從業人員上。

進而言之，就台灣職訓局所規劃的「全民共通核心職能課程」的課程內涵而言，台灣的「職場核心能力」大都為「描述性與程序性」的知識，但劉孟奇、邱俊榮、胡均力（2006）的研究卻指出雇主認為在前十項重要的就業能力中，半數與「態度」與「情意」有關，因此，如果技專校院在課程規劃與教學設計的歷程中，未能「有計畫地融入」和「態度」與「情意」相關的「職場核心能力」，則所培育出的人力素質或將難以獲得雇主的高度認同。

此外，在「知識」、「技能」與「情意」三大教學領域中，「知識」或有可能透過填鴨與背誦而立竿見影，「技能」也有可能經由反覆練習而收放自如，但「態度」與「情意」卻絕無法速成。台灣規劃合計 48 小時的「全民共通核心職能課程」灌輸「職場核心能力」；而美國則建議各級學校採「融入」或「統

整」的方式，透過長期的體驗與學習進行「職場核心能力」之教學，美國的作法雖無速效之可能，但對「態度」與「情意」相關的「職場核心能力」之陶冶與培養，卻可收長期「潛移默化」之功效，他山之石或有值得我國在推展「職場核心能力」與規劃技職教育課程與教學省思與借鏡之處。

參考文獻

- 中央社（2009）。萬寶華《2009 人才短缺調查全球結果》顯示 62%台灣雇主有徵才困難 全球排名第一。2009 年 8 月 4 日，取自 <http://news.sina.com.tw/article/20090804/1993036.html>
- 企業訓練連絡網（無日期）。全民共通核心課程。2009 年 8 月 3 日，取自 <http://www.b-training.org.tw/btraining/Activity/activity/act931027/act931027.htm>
- 行政院主計處（2009）。失業率按性別、教育程度分。2009 年 8 月 3 日，取自 <http://www.dgbas.gov.tw/public/data/dgbas04/bc4/timeser/table25.XLS>
- 行政院經濟建設委員會（2002）。挑戰 2008：國家發展重點計畫（2002—2007）。台北市：作者。
- 林建甫（2004）。台灣經濟發展新藍圖。台北市：行政院經濟建設委員會。
- 經濟部人才網（2007）。科技產業的面貌。2009 年 8 月 3 日，取自 http://hirecruit.nat.gov.tw/chinese/html/taiwan_07.asp
- 劉孟奇、邱俊榮、胡均力（2006）。在正式教育中提升就業力：大專畢業生就業力調查報告。台北市：行政院青年輔導委員會。
- 職訓局共通核心職能課程網（2009）。「共通核心職能課程」課程介紹。2009 年 8 月 3 日，取自 http://www.career.com.tw/teacher95_new/class.asp
- The Secretary's Commission on Achieving Necessary Skills (1991). *What work requires of schools: A SCANS report for America 2000*. Washington, D. C.: U. S. Department of Labor.
- The Secretary's Commission on Achieving Necessary Skills (1993). *Teaching the SCANS competencies*. Washington, D. C.: U. S. Department of Labor.