

商管學生服務業導向基本能力指標發展研究

Development of Service-Oriented Basic Competent indicators for Student in Business Administration

林建仲	教授	美和科技大學 / 經營管理學院	Email:gendion.lin@gmail.com
林金池	助理教授	美和科技大學 / 企管系	Email:goldpond.lin@gmail.com
鍾政宏	研究生	美和科技大學 / 經營管理研究所	Email:zatter_pig@yahoo.com.tw
邱于秦	助理	美和科技大學 / 經營管理學院	Email:x00001603@meiho.edu.tw

摘要

本研究的主要目的在於發展培育技專校院商管學生服務業導向特色課程之基本能力指標，以做為後續課程規劃及教學模式發展的依據，進而將課程教學及學習融入知識管理平台，藉以培育商管學生未來畢業在以服務業導向為主之企業應有的能力。

研究的首要目標在於分析並發展服務業導向人才應具備的能力以及指標，研究首先透過文獻探討並分析服務業導向課程基本能力指標，並經由周延之文獻探討、能力指標問卷編製，以及由業界各類別選出教育訓練經驗之負責人或主管專家，以及科技大學服務類相關系所之教育學者共 16 位，組成德懷術研究(Delphi Study)專家群，對所發展之能力進行諮詢調查。

研究結果共獲得有關培育商管學生服務業導向基本能力之四大構面、十個向度因素、及四十六項基本能力指標，對於爾後有關培育商管學生服務業導向基本能力的後續課程模組及教學模式的發展，供獻不謂不大。

關鍵字：服務業導向課程、基本能力、專業能力、教學模式、課程模組、德懷術(Delphi Study)

Abstract

The purpose of this study was to develop service-oriented basic competency indicators for students in business administration. The competency indicators can be used further in developing teaching modes and curriculum modules. The curriculums of teaching and learning can be also combined with knowledge management platform for nurturing the students' competency which fit for service business.

The primary objective of this study was to analyze and develop the competent indicators that students in business administration should need for.

Firstly, the study explored and analyzed the indicators based on an exhaustive literature reviewing and then evaluated the indicators by the Delphi Study with team for sixteen experts.

The results of this study are as follows:

The basic competent indicators found in this study for the student in business administration are 4 major aspects, 10 factors, and 46 common basic competencies. Hopefully, the contributions results of this study might be great for the future research especially in planning and developing curriculums for nurturing the service-oriented competencies in business administration.

Keyword: Service-oriented, Basic competencies, Teaching model, Curriculum module, Delphi Study

1. 前言

台灣地區的生產成本高漲，外加製造產業大量外移，致使服務產業的比重日益提升。根據統計數據顯示，近幾年來，我國服務業的產值，已逐漸提高並達國民生產毛額(GDP)比重之 73.9%(行政院主計處，2011)，就業人數所占比重則為 58.8%；同時於總體目標方面，預計於 2012 年服務業名目 GDP 達 11 兆元，每年平均增加 12 萬就業機會，服務出口達全球比重 1.2%。顯示國內的經濟結構已由製造業轉型為服務業。根據美和科技大學企管系對過去幾年畢業生的就業調查顯示，約有 68% 畢業生從事與服務產業相關的工作。

在過去調查研究中發現，大專院校企管系的畢業生仍舊以服務業為主要的就業市場。然而，在服務產業之就業市場中，對人才所須具備之基本能力要求，與學校教育內涵常存在相當差距的落差。因此，以服務業導向能力培育之課程的規劃及發展是項重要議題。技術院校商管系的畢業生，大多進入職場的最前線，亦即門市服務，成為門市服務的管理人員。緣此，研究技專院校商管系學生服務業導向的基本能力，以及如何培育具備服務業門市管理的基本能力的指標，以做為後續教學需要的深入研究確有其必要性。

本研究的首要目標在於分析並發展服務業導向人才所應具備的基本能力指標，以做為後續研究培養服務業導向管理基本能力之教學模式以及課程模組發展之依據。研究主要經由周延之文獻探討，分析現階段服務業導向課程基本能力指標，接著透過德懷術(Delphi Study)專家研究發展適於培育商管學生服務業導向之基本能力指標。

2.1、服務業的意涵及範疇

2.1.1、服務的定義及內涵

服務(Service)一詞源自於拉丁語 Servitium，隨著時代的變遷，其意思已逐漸為由直接銷售或附帶在一般商品之銷售，而所提供之活動、利益或滿足所取代，(American Marketing Association, 1960)。而就服務業而言，所謂服務是提供滿足需要的無形活動或行為，而這些活動或行為不一定會出售或與其他服務相連結，服務的生產亦不須使用有形的貨品 Stanton(1975)。

經濟學家 Hill(1977)就認為：「所謂服務，係指在某經濟個體同意下，另一經濟單位為前者之財貨或效益所進行之改變。」Juran (1986)則認為，服務是為他人而完成之工作；Gummesson (1987)認為服務是可以被買賣的，但卻無法被帶走，亦即任何人都沒有所有權。Murdick, Render & Russell (1990)更指出：「服務為產生時間、地點、形式或心理效用的活動」。Beckwith (1997)則認為「服務」是某人對某事的一種保證和一種承諾。Kotler (2002)再次為服務所下的定義為：「服務係指一個組織提供另一個組織的任何活動或利益，其基本上是无形的，且無法產生事物的所有權。服務的生產可能和某種實體產品有關係，但也可能無關。」

因此，服務可隨商品或獨立於商品以外而存在，為經濟個體之間的一種協議，以及對商品的一種無形價值的改變。Lovelock(2004)對於服務進一步提出：(1)服務是由一方對另一方所提供的行為表現或是績效。過程中會關係到實體產品，但本質為無形。(2)服務是一種經濟活動，可以為顧客於特定地點或時間提供其利益與創造價值，對於服務的接受者能夠帶來其所需要的改變。綜上，服務可再進一步規範為，商品背後所提供的服務。

2.1.2、服務業的分類及範疇

依據 WTO 服務業分類參考文件(W/120)之分類，服務業計分為 12 大類別：(1)商業服務業、(2)通訊服務業、(3)營造及相關工程服務業、(4)配銷服務業、(5)教育服務業、(6)環境服務業、(7)金融服務業、(8)健康與社會服務業、(9)觀光及旅遊服務業、(10)娛樂、文化及運動服務業、(11)運輸服務業、(12)其他服務業。提供服務之型態則有：(1)跨國提供服務 (2)國外消費 (3)商業據點呈現 (4)自然人呈現等四種。

經建會則依我國目前的經濟發展階段，將服務業分為三類：第一類：隨著平均所得增加而發展的行業，例如：醫療保健照顧業、觀光運動休閒業、物業管理服務、環保業等。第二類：可以支持生產活動而使其他產業順利經營和發展的服務業，例如：金融、研發、設計、資訊、通訊、流通業等。第三類：

在國際市場上具有競爭力或可吸引外國人來購買的服務業，例如：人才培訓、文化創意、工程顧問業等。

在服務業的範圍的部份，經建會於 2003 年訂定包括各項服務業之產業範圍：(1)流通服務業；(2)通訊媒體服務業；(3)醫療保健及照顧服務業；(4)人才培訓及物業管理服務業；(5)觀光及運動休閒服務業；(6)文化創意服務業；(7)設計服務業；(8)資訊服務業；(9)研發服務業；(10)環保服務業；(11)工程顧問服務業；(12)其他經承貸銀行及經建會認可之服務業。

2.2、服務業基本能力及指標內涵

2.2.1、能力的義涵與分類

能力(ability)意指執行某項任務所需具備會影響績效表現的態度與持續性特質。技能(skills)則指執行某項任務時，所需具備可幫助任務程序性進行的認知層面能力，或技術性操作層面的能力。而職能(competency)則是指為成功完成某項工作任務，或提高個人與組織現在與未來績效所應具備的知識、技能、能力(包含態度和個人特質)；也為本研究所定義使用。

就組織的層面而言，能力(competency)必須可以為組織創造價值，增加組織的競爭優勢(Prahalad & Hamel, 1990)。其同時是組織內多種技術的組合(Hampel & Heene, 1994)，也必須與組織的目標與任務結合，適用於組織內所有的成員。Sparrow 於 1996 提出能力約可被區分為組織能力(organizational competency)、管理能力(management competency)及個人能力(individual competency)三種的看法。Spencer & Spencer(1993)則認為能力是指個人所具備的一種「潛在特質」(underlying characteristic)，這些特質與個人的工作表現具有因果關係，渠等並根據 Fred 的理論發展出能力冰山模型。所謂冰山模型，主要概念在於，將每個人的潛在特質，歸納為外顯可見的與內在隱藏的等兩大部份。外顯可見部份包括技能(skill)、知識(knowledge)；內在隱藏部份則包括自我概念(self-concept)、個人特質(trait)及動機(motives)等。黃敏雄(2010)認為能力是指有效達成工作或任務時，所需具備的知識、技能、自我概念、個人特質及動機。

而在能力分類的部份，有關能力層次，常見的幾種分法：(1)泛指基本能力(basic competency)、專長能力(specialty competency)、與專業能力(professional competency)，(2)可以概分為工作崗位基本能力(soft skills)與專業知能(hard skills)(溫玲玉，2000)。

2.2.2、基本能力的義涵

一般能力依其涵義，又可稱為基礎能力(basic competency)、核心能力(core competency)、關鍵能力(key competency)與必要能力(necessary competency)等，屬於共通性名詞，本研究則將其視為同義詞，並以「一般能力」稱之；亦為本研究採用的基本能力的定義。

Raizen(1989)指出，「一般技能」(generalizable skills)是一種「新工作場所的能力」(new workforce competences)，可以讓個人在許多不同的工作環境中，都能有效的工作，這種技能的特徵並不限於特定的工作場所，這就是一般能力的概念。一般能力是職業能力的一個重要組成部分，是任何職業都必須具備的共同能力。一般能力具有可移轉性，可以適用於各種不同的工作情境(Virtanen, 2000)。有關一般能力的養成，主要是以學校教育為基礎的人格培育，再加上職業生活社會化及工作經驗中獲得。因此，一般能力亦是一種學習的能力，透過學習可以提高職業能力，並能適應技術創新、組織變革和工作變化的要求(黃敏雄，2010)。

而所謂的學生核心能力(core competence)系指大專學生應該學習或學到，不易被競爭對手所仿效的知識、技能與態度，使其在個人發展、職場以及社會歷練具有競爭優勢 (Holmes & Hooper, 2000)。簡明忠(2000)認為，我國技專校院的課程向採學科本位的課程設計，強調專業知能的獲得，並未重視一般基礎能力的培育，未來應將一般能力整合到課程之中，建立進一步學習的基礎與終生學習能力。

據此，本研究傾向於著重於探討商管學生個人在職場上需具備的基本管理能力層面。

2.2.3、能力指標的義涵

「指標」是：對某一項定義域中的每個元素，在知識、技能、能力、態度行為上發展定義，或發展與規準有關的經驗法則。可從兩個層面加以說明(一)量的指標：是作為評估監測對象結果的具體項目，可能是表現的成果或具體量化的數字。(二)質的指標：是對變項的描述界定，屬於概念架構。換句話說，如就質的觀點，本研究所指「能力指標」(competency indicators)主要指「對勝任某一工作所需知識、才能及態度的概念或描述。」

2.3、服務業能力的相關研究

2.3.1、服務業能力的相關研究

Spencer & Spencer(1993)將能力分為六個面向，包括：績效與行動 (achievement and action)、對人關係力(helping and human service)、影響力(the impact and influence)、管理力(managerial)、認知力(cognitive)及個人效能(personal effectiveness)。其更進一步定義出不同的能力需求細目，其中高階管理者(executives)的能力需求是策略性思考、變革領導、人際關係管理。中階的管理者(managers)所需的能力，是彈性、變革執行、內部企業創新精神、人際關係、授權、團隊建立等。而一般員工(employees)則需要具備彈性、資訊蒐集、學習能力、成就動機、團隊合作、顧客服務導向等能力。

Wood & Payne(1998)在綜合調查英國企業最常使用的能力項目研究後，發現最常使用的能力有 12 個，分別是溝通能力(communication)、績效結果導向(achievement and results orientation)、顧客焦點(customer focus)、團隊合作(team work)、領導力(leadership)、規劃和組織(planning and organizing)、企業意識(commercial and business awareness)、彈性和適應力(flexibility and adaptability)、其他發展(development others)、問題解決(problem solving)、分析思考(analysis thinking)及關係建立(building relationships)。Coomer(1998)亦認為基本能力包括：閱讀能力、溝通能力、電腦能力、找尋資訊能力、問題解決能力、團隊合作能力、管理生涯發展能力、領導能力等。

Evers,Rush, & Berdrow(1998)將能力歸納成四個主要類別：自我管理的能力、溝通的能力、管理工作與他人的能力、以及主導變革的能力。另外，根據 Harvey(1999)的研究，將職業能力分為「人際」與「個人」兩大部分。在人際方面包括溝通、團隊合作及人際關係處理；個人方面包括學習與繼續學習、危機處理、領導變革、自信心、自我管理及自我激勵。

2.3.2、技職校院學生能力指標發展之相關研究

曾騰光(2002)在「我國技職校院應用外語系學生專業能力指標之建構」研究中發現以應用外語系學生所需具備的共同基本專業能力而言，能力項目依序包括有「終身學習的能力」、「具備聽說讀寫譯的中英文能力」、「溝通協調的能力」、「處理人際關係的能力」、「具備專業英文的能力」、「團隊合作的能力」、「解決問題能力」、「具備職場道德觀念」、「生涯規劃的能力」、「具備電腦網路科技的知識」、「應用電腦科技的能力」、「文書處理的能力」、「具備第二外國語的能力」、「與「瞭解不同文化的文化」。

以經貿商務為第二專長者，所需具備專業能力項目依序為「以英/外語處理商業契約、文件、表格與信函的能力」、「具備英/外語商務溝通與談判的能力」、「維持和諧的人際關係之能力」、「具備敬業樂群的商貿專業態度」、「簡報與規劃會議的能力」、「運用商業應用軟體的能力」、「具備國際經貿相關知識」、「妥善處理解決商務案例的能力」、「熱衷於商務之研究與商業新知之追求」、「具備電子商務相關知識」、「具備行銷相關知識」、「辦公行政作業的能力」、「具備企業管理相關知識」、「具備財務管理的能力」、「了解國際商務相關法規」及「了解企業組織與發展理論」。

黃坤祥、廖漢雄(2008)研究「高等技職學校烘焙管理領域學生所需專業能力之探討」一文，發現高等烘焙技職教育學生應具備的專業能力前五項為：「知識構面」：採購與成本控制、經營管理、食品營養及衛生知識、職場衛生與安全知識、市場行銷。「技能構面」：產品製作能力、產品研發能力、產品品管能力、產品評鑑能力、產品分析能力。「態度構面」：責任感、恆心與毅力、團隊精神、主動積極、抗壓性。

3、研究方法

研究依據前面文獻探討分析結果，建構初步服務業導向基本能力構面、向度、以及能力指標，如附錄一：服務產業導向基本能力研究--基本能力相關文獻分析表。接著依循得懷術(Delphi Study)專家研究模式，編制問卷內容並進行專家意見諮詢收集及分析討論。

3.1、建構初步構面及向度與能力指標

研究首先初步建構 I.基本素養能力、II.自我管理能力的、III.團隊合作能力、IV.職場應變能力等 4 大能力構面、與文能力等 10 個向度因素、以及相對應之 51 個能力指標，並發展成得懷術(Delphi Study)專家研究半開放式的第一次問卷，詳如表 1 以及表 2 所示。

表 1. 服務業導向課程基本能力構面與向度

四大構面	十大向度
I.基本素養能力	IA. 語文能力
	IB. 資訊基本能力
	IC. 多元文化素養
II.自我管理能力的	IIA. 工作規劃與執行能力
	IIB. 生活管理能力
	IIC. 敬業與服務態度精神
III.團隊合作能力的	IIIA. 合作的能力
	IIIB. 溝通與表達能力
IV.職場應變能力的	IIVA. 場域應變學習能力
	IIVB. 問題解決能力

3.2、專家意見

本研究問卷以李克特式五等第量表方式編製，針對其需要性做調查。並委請專家們針對各個能力構面、因素、以及指標提出需要性選擇以及修正意見。專家群的篩選部份，主要依據台灣主要主管機關(經建會、財政部、主計處)、台灣服務業聯盟(TWCSI) (<http://www.twcsi.org.tw/aboutus/origin.aspx>)，以及世界貿易組織(WTO)對服務業之分類)，整合出國內相關服務類八大產業。由業界各類別選出具教育訓練經驗之負責人或主管專家，以及科技大學服務類相關系所之教育學者共 16 位，組成得懷術研究(Delphi Study)專家群，對所發展之能力進行諮詢調查。

3.2.1、第一次問卷回收

第一次問卷經回收後，整理專家們的回饋意見，修正成第二次問卷，其內容含有第一次回收的統計資訊：包含每一個題項的平均數、標準差、選答眾數、眾數的人數，以及該專家上次問卷(第一次)之選答，以供專家做第二次更準確的選擇參考。

3.3.2、第二次問卷回收

第二次問卷回收統計後，先檢驗專家對每一個能力意見的一致性(Agreement)。如果選答眾數(Mode)之人數為全數(一致 Unanimity)或者大多數(Majority)，表示專家看法趨於一致；但如果雙眾數(Bipolarity)或其它分歧(Plurality and Disagreement)意見的現象，表示專家對該能力的看法還沒有一致，就須以卡方檢定該次與上次答案的選答分配是否有顯著不同，亦即檢驗兩次問卷之選答是否有達穩定性(Stability)。如果對該能力之選答在兩次問卷間沒有顯著不同，表示專家之選答不再被其他人左右而改變，答案便達到穩定，此時不論答案是否趨於一致，則無須進行第三次之問卷諮詢。

4. 結果與討論

第二次專家問卷回收及結果之分析發現，在 4 個能力構面、10 個向度因素、以及 46 個能力指標中，有特別現象之結果者，如表 2 所示，茲說明如下：

表 2 服務產業導向基本能力研究--得懷術(Delphi Study)專家選答統計(Round I & Round II)

代號	構面/向度/指標名稱	第一次結果				第二次結果				註 次高之 眾數與 人數
		平均數 (n=16)	標準 差	眾 數	眾數 人數	平均數 (n=16)	標 準 差	眾 數	眾數 人數	
2I	基本素養能力	4.13	0.89	5	7	4.25	0.68	4	8*	5/6
2II	自我管理能力的	4.63	0.5	5	10	4.75	0.45	5	12	
2III	團隊合作能力的	4.69	0.48	5	11	4.75	0.45	5	12	
2IV	職場應變能力的	4.56	0.51	5	9	4.56	0.51	5	9	
2IA	語文能力的	4.06	0.68	4	9	4	0.63	4	10	
2IB	資訊基本能力的	4.13	0.81	4	6	4.06	0.68	4	9	
2IC	多元文化素養	4.06	0.57	4	11	4	0.52	4	12	
2IIA	工作規劃與執行能力的	4.44	0.73	5	9	4.38	0.62	4	8*	5/7
2IIB	生活管理能力的	4.56	0.51	5	9	4.5	0.52	5	8*	
2IIC	敬業與服務態度精神	4.75	0.45	5	12	4.75	0.45	5	12	
2IIIA	合作的能力	4.63	0.5	5	10	4.75	0.45	5	12	
2IIIB	溝通與表達能力的	4.63	0.5	5	10	4.63	0.5	5	10	
2IVA	場域應變學習能力的	4.63	0.5	5	10	4.69	0.48	5	11	
2IVB	問題解決的能力	4.38	0.5	4	10	4.31	0.48	4	11	
2IA1	具本國聽、說、讀、寫的能力	4.19	0.91	5	7	4.38	0.62	4	8*	5/7
2IA2	具專題報告基本能力的	4	0.73	4	8	3.94	0.77	4	10	
2IA3	具備簡易計畫書或企劃案基本能力的	3.88	0.96	4	10	4.19	0.75	4	7	5/6
2IA4	具備工作所需的外語能力的	3.94	0.77	4	7	4	0.73	4	8*	4/3,5/4
2IA5	具備工作所需本土語言溝通能力的	3.63	0.96	4	8	3.88	0.62	4	10	
2IA6	具有相關外語檢定通過之能力的	3.44	0.89	3	7	3.38	0.5	3	10	
2IB1	具備工作所需一般應用軟體能力的	3.88	0.62	4	10	3.94	0.44	4	13	
2IB2	能運用網際網路搜集資料及傳遞資訊的能力	3.88	0.89	4	10	4.19	0.66	4	9	
2IB3	具正確使用電腦及安全防範的能力	4.19	0.66	4	9	4	0.63	4	10	
2IB4	能運用電腦處理日常生活事務及工作資料	4.13	0.5	4	12	4.19	0.54	4	11	
2IC1	能接納與欣賞不同文化(原IC1刪除,項目上移)	4.06	0.85	5	6	4.19	0.75	4	7	5/6
2IC2	能關懷他人	4.06	0.68	4	9	4.38	0.5	4	10	
2IC3	具備國際視野觀	4.25	0.58	4	10	4.13	0.5	4	12	
2IC4	具備多元角度思考能力的	4.38	0.5	4	10	4.31	0.48	4	11	
2IIA1	能規劃自己的工作流程	4.56	0.63	5	10	4.69	0.6	5	12	
2IIA2	瞭解工作規範的基本觀念(原IIA2刪除,項目上移)	4.69	0.48	5	11	4.69	0.48	5	11	
2IIA3	能落實執行所規劃的工作	4.56	0.51	5	9	4.69	0.48	5	11	
2IIB1	養成良好的運動習慣	4.13	0.72	4	8	4.25	0.58	4	10	
2IIB2	養成良好的飲食習慣					4.06	0.68	4	9	

代號	構面/向度/指標名稱	第一次結果				第二次結果				註 次高之 眾數與 人數
		平均數 (n=16)	標準 差	眾 數	眾數 人數	平均數 (n=16)	標 準 差	眾 數	眾數 人數	
2IIB3	養成自我節制能力					4.5	0.52	4	8	5/8
2IIB4	具備規律生活的好習慣	4.38	0.81	5	8	4.56	0.51	5	9	
2IIC1	能善盡工作職責	4.75	0.45	5	12	4.63	0.5	5	10	
2IIC2	能遵守專業倫理道德	4.69	0.48	5	11	4.88	0.34	5	14	
2IIC3	具備積極和進取的工作態度與精神	4.25	0.58	4	10	4.69	0.48	5	11	
2IIC4	準時完成工作	4.88	0.34	5	14	5	0	5	16	
2IIC5	具備接受挫折和容忍力	4.56	0.51	5	9	4.63	0.5	5	10	
2IIIA1	能與他人和諧共事	4.5	0.52	5	8	4.69	0.48	5	11	
2IIIA2	遵守團隊的紀律(原 IIIA2 刪除, 項目上移)	4.69	0.48	5	11	4.75	0.45	5	12	
2IIIA3	能接受他人意見	4.38	0.62	4	8	4.38	0.62	4	8*	5/7
2IIIA4	能帶領同事準時完成工作(原 IIIA5)	4.19	0.75	4	7	4.06	0.44	4	13	
2IIB1	能協調不同意見的能力	4.44	0.51	4	9	4.25	0.45	4	12	
2IIB2	能瞭解其它相關單位之運作	3.94	0.77	4	10	4.13	0.62	4	10	
2IIB3	具尊重、包容、關懷他人的人際涵養	4.56	0.51	5	9	4.63	0.5	5	10	
2IIB4	能與他人進行溝通	4.44	0.51	4	9	4.38	0.5	4	10	
2IIB5	能傾聽及表達自我意見	4.19	0.66	4	9	4.25	0.58	4	10	
2IVA1	當意外發生時妥善處理的能力(原 IVB3 移來)	4.44	0.51	4	9	4.38	0.5	4	10	
2IVA2	瞭解個人優缺點及應變處理能力	3.88	0.62	4	10	4.06	0.57	4	11	
2IVA3	設定自己的學習目標	4.25	0.58	4	10	4.31	0.48	4	11	
2IVA4	掌握學習資源與機會	4.13	0.5	4	12	4.13	0.5	4	12	
2IVA5	有計畫達成學習目標	4.25	0.58	4	10	4.19	0.54	4	11	
2IVA6	擁有持續學習的動機、態度與方法	4.44	0.63	5	8	4.56	0.63	5	10	
2IVA7	具抗壓性	4.56	0.63	5	10	4.63	0.62	5	11	
2IVA8	具有情緒管理能力	4.69	0.48	5	11	4.75	0.45	5	12	
2IVB1	能發現問題並找出原因					4.44	0.51	4	9	
2IVB2	能評估與提出適當解決方案(由 IVB1 修正)	4.25	0.45	4	12	4.19	0.4	4	13	
2IVB3	能適切完成所提出的問題解決方案					4.19	0.54	4	11	

由表 2 分析發現，專家選答之眾數與上次選答有不同者，計有 4 個能力，都因有修正第一次問卷題項而改變者(兩次問卷的題目因修正而稍有不同)：I.基本素養能力、IIA.工作規劃與執行能力、IA1.具本國語言聽、說、讀、寫的能力、IC1.能接納與欣賞不同文化。專家對此四題之等級選項(1~5)皆有下降一級，但其眾數人數多有增加，詳如表 2，且一致性等級都達到多數決(Majority)，表示意見趨於一致。

於第二次問卷回收統計後發現，眾數人數為 8 者，共計有 6 題：I、IIA、IA1、IA4、IIB3、IIIA3；眾數人數為 7 者者，共計有 2 題：IA3、IC1。上述中僅有 IIB3「養成自我節制能力」有雙眾數現象，即

選擇 4 與 5 各有 8 人，表示意見還不很一致，但因為是新增的題項，無上一回合資訊可供考驗專家回答的穩定性，且因為是緊鄰的高需求(4 與 5)選擇，故不再進行下一回合之問卷諮詢。

5. 結論

台灣地區的經濟結構已由早期的農業、製造業逐步轉型為服務業。大專校院商管學系過去幾年畢業生的進路就業調查顯示，從事與服務產業相關的工作的畢業生已有大幅升高的趨勢。然而，企業組織對人才基本能力的要求，常與學校教育存在相當大的落差。

本研究結果共獲得有關培育商管學生服務業導向基本能力之：基本素養能力、自我管理能力的團隊合作能力、及職場應變能力等四大構面，語文能力、資訊基本能力、多元文化素養、工作規劃與執行能力、生活管理能力、敬業與服務態度精神、合作的能力、溝通與表達能力、場域應變學習能力、問題解決的能力等十個向度因素，以及四十六項基本能力指標，如表 2 所示。

希望藉由本研究的發現成果，尋找出大部份領域專家認為適合的培育商管學生服務業導向能力指標，以做為後續培養服務業導向管理能力之教學模式以及課程模組規劃之依據，透過學生在學校的養成，培育並累積出未來就業需求人才的人力資源，有效縮短畢業生就業能力與企業人力資源需求的差距。對於培育技專校院商管學生服務業導向的後續課程模組及教學模式的規劃與發展，具有一定程度的供獻。

參考文獻

1. B. H. Liddell Hart., 1999. History Of The Second World War. Da Capo Press. 1999.
2. Butler, F., 1978. The concept of competency: An operational definition. Educational Technology, 18, 7-18.
3. Commonwealth of Australia, 2002. Employability skill for the future. Canberra: AusInfo.
4. Coomer, C., 1998. Teaching the new basic skills. Business Education Forum, 53(2), 42-43.
5. Coplin, Bill, 2003. 10 things employers want you to learn in college. Ten Speed Press, Berkeley, CA. Educational Technology, vol(18), pp. 7-18.
6. Evers, F.T., Rush, J.C., & Berdrow, I., 1998. The Bases of competence: Skills for lifelong learning & employability. San Francisco: Jossey-Bass.
7. Hamel, G., & Heene, A., 1994. Competence-based competition. Chicester, England: Wiley & Sons.
8. Harvey, R. J., 1991. Job analysis. In Handbook of industrial and organizational psychology(2nd ed.). Palo Alto, CA: Consulting Psychologists Press.
9. Holmes, G., & Hooper, N., 2000. Core competence and education. Higher Education, 40(3), 247-258.
10. Human Resources Development Canada, 2002. Essential skill debate. Retrieved from http://www15.hrdc-drhc.gc.ca/english/readers_guide.asp
11. Prahalad, CK and G. Hamel, 1990. "The Core Competence of the Corporation", Harvard Business Review ,68 (3), pp.79 -92.
12. Patterson, A. & Bell, J. W., 2001. Teaching and learning generic skills in universities: the case of "sociology" in a teacher education programme, Teaching in Higher Education, 6(4), 451-471.
13. Spencer, L. M., & Spencer, S. M., 1993. Competence at work: Models for superior performance. New York: John Wiley and Sons.
14. Raizen, S. A., 1989. Reforming education for work: A cognitive science perspective. Berkeley, CA: National Center for Research in Vocational Education.
15. Virtanen, T., 2000. Changing Competences of Public Managers: Tensions in Commitment. The International Journal of Public Sector Management, 13(4), 334-336.
16. Wood, R., & Payne, T., 1998. Competency-based Recruitment and Selection: A Practical Guide. Hoboken, NJ: Wiley.
17. 王遙芬、林美玲，2007，國際觀光旅館飲務人員專業能力之研究-以調酒員為例，餐旅暨家政學刊，(4)3，頁 269-292。
18. 行政院青年輔導委員會，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：行政院青年輔導委員會。
19. 行政院主計處，2011，行業標準分類，取自 <http://www.dgbas.gov.tw/ct.asp?xItem=28854&ctNode=3111>
20. 台灣服務業聯盟(TWCSI) (<http://www.twcsi.org.tw/aboutus/origin.aspx>)
21. 吳京玲，2009，國科會計畫「建構大學生核心能力指標之研究：分析統合學術界與產業界的觀點」，未出版。

22. 呂欣怡，2003，大專校院餐飲(旅)管理系科學生餐飲管理專業能力之需求評估研究，國立臺灣師範大學人類發展與家庭研究所碩士論文，未出版。
23. 李友錚、李美蘭，2009，科技大學科技管理系學生基本能力調查分析之研究，中華管理學報第，10(3)，頁45-70。
24. 沈健華、賴兆煜、周春美、許舒翔，2004，企業商管類人力核心能力之研究，商管科技季刊，6(2),頁185-204。
25. 沈鎡君(2002)，中式宴會廳基層人員應具備專業能力修正式德菲法，世新大學觀光研究所碩士論文，未出版。
26. 林家旭，2008，產學界對技職校院服裝設計學生專業能力指標之認知差異研究
27. 張菽宣、楊易霖、沈永琪，2007，建構智慧財產服務業從業人員基本能力之指標研究,人力資源管理學報，7(2)，頁27-48。
28. 教育部技職教育白皮書，2000，2004年4月25日，取自<http://www.tve.edu.tw/data/>技職教育白皮書技職教育白皮書
29. 郭春敏，2004，我國技專校院旅館系學生專業能力指標之建構，觀光研究學報，10卷3期。
30. 陳信憲、陳美華，2005，高職商業類科教師之財金專業能力研究，師大學報，50(2)，頁121-138。
31. 曾騰光，2002，我國技職學校學生專業能力指標之建構。國科會計劃編號：NSC 91-2511-S-324-002-X3，未出版。
32. 簡明忠，2000，技職學生應具備的關鍵能力，教育部技職司成立三十週年特刊，245-256，教育部：台北。
33. 曾騰光、張瑞村、鍾任琴，2002，行政院國家科學委員會專題研究計畫成果報告—我國技職學校學生專業能力指標之建構。朝陽科技大學社會工作系。
34. 隋復華、廖榮鑫，2009，軍校學生基本能力的培養與通識教育課程之設計—以空軍官校為例，通識學刊：理念與實務 1(4)，頁83-104。
35. 馮丹白，2005，技術及職業教育學報第10期，頁33-80。
36. 馮丹白、沈玟佐、陳宗呈、蕭名鈞，2005，高等技職教育畢業生應具備能力之研究。技術與職業教育學報，vol(10)，頁33-80。
37. 黃坤祥、廖漢雄，2008，高等技職學校烘焙管理領域學生所需專業能力之探討。技術及職業教育學報第2卷第2期 53~74頁
38. 黃敏雄，2010，職業基礎能力的分析，國立高雄師範大學工業科技教育學系博士論文，未出版。
39. 楊正甫，2000，「物件導向分析與設計」，松岡電腦圖書公司，頁24-7。
40. 楊治清，2007，通識教育與職場競爭力，通識在線，頁13，24。
41. 楊玲惠，2010，餐飲產業職能分析及學生訓練課程之研究-以大同技術學院餐飲管理系為例-大同學報，vol(17)，頁229-252。
42. 溫玲玉，1911，〔我國商業及服務產業基層技術人員工作基本能力內涵之研究〕,行政院國家科學委員會計畫成果報告書。
43. 溫玲玉，2000，落實內部講師的養成：由企業訓練種子的角度觀之。就業與訓練，18(3)，10-13
44. 葉燈超，2003，我國科技大學學生一般能力內涵之研究，國立台北科技大學技術及職業教育研究所，未出版。
45. 熊培伶，2008，二十一世界大學生的關鍵能力，傳播研究簡訊第(53)期，頁9-15。

附錄一：服務產業導向基本能力研究--基本能力相關文獻分析表

四大構面 能力向度 相關文獻	基本學識能力			團體職場合作能力			自我管理能力			應變能力
	生活適應能力	語文能力	資訊技術能力	合作能力	敬業精神能力	溝通表達能力	生涯規劃能力	健康生活能力	多元文化素養	問題解決能力
Butler, F(1978)	O	O	O	O	O	O	O	O	O	O
Commonwealth of Australia(2002)	X	O	O	O	O	O	X	X	X	O
Coplin(2003)	X	O	O	O	O	O	O	O	O	O
Employability skills 2000+(2002)	O	O	O	O	O	O	O	O	X	O
Human resources development Canada(1994)	O	O	O	O	O	O	O	X	O	O
Patterson, A.、Bell, J.W. (2001)	O	O	O	O	O	O	O	O	O	O
王遙芬、林美玲(2007)	O	X	X	O	O	O	O	O	X	O
行政院青年輔導委員會(2006)	O	O	O	O	O	O	X	X	X	O
吳京玲(2009)、(2003)	O	O	O	O	O	O	O	O	O	O
吳雅玲(2007)；(2009)	X	O	O	O	O	O	O	X	O	O
呂欣怡(2003)	O	O	O	O	O	O	O	X	O	O
李友錚、李美蘭(2009)	O	O	O	O	O	O	O	X	O	O
沈健華、賴兆昱、周春美、許舒翔(2004)	O	O	O	O	O	O	O	O	O	O
沈漢君(2002)	X	O	X	O	O	O	X	X	X	O
林家旭(2008)	O	O	O	X	X	X	X	X	O	O
青輔會(2007)	O	X	X	O	O	O	O	O	O	O
張菽萱、楊易霖、沈永琪(2007)	O	O	O	O	O	O	X	X	X	O
郭春敏(2004)	X	O	O	O	O	O	O	X	X	O
陳信憲、陳美華(2005)	X	X	O	O	O	O	X	X	X	O
曾騰光(2002)	X	O	O	O	O	O	O	X	O	O
隋復華、廖榮鑫(2009)	O	X	O	X	X	X	O	O	X	O
馮丹白、沈玟佐、陳宗呈、蕭名鈞(2005)	X	O	O	O	O	O	X	X	O	O

四大構面 能力向度 相關文獻	基本學識能力			團體職場合作能力			自我管理能力			應變能力
	生活適應能力	語文能力	資訊技術能力	合作能力	敬業精神能力	溝通表達能力	生涯規劃能力	健康生活能力	多元文化素養	問題解決能力
黃敏雄(2010)	X	O	O	O	O	O	O	X	O	O
楊治清(2007)	O	O	O	O	O	O	O	X	O	O
楊玲惠(2010)	O	O	O	O	O	O	O	O	O	O
溫玲玉(1991)	O	O	O	O	O	O	O	X	X	O
葉燈超(2003)	X	O	O	O	O	O	O	X	X	O
熊培伶(2008)	O	O	O	O	O	O	O	O	O	O
歐盟(EU)(2004-2009)	O	O	O	O	O	O	O	O	O	O

(資料來源：研究者整理自相關文獻)