

技能大赛背景下 《计算机组装与维护》教学的思考

文/顾永杰

农村职业学校2008年开始关注国家教育部、信息产业部、劳动和社会保障部联合举办的“计算机全国技能大赛”，为紧跟大赛要求，培养符合时代要求的应用型人才，必须及时调整教学计划、整合教学内容、更新教学理念，在《计算机组装与维护》这门计算机专业核心课程中进行了大胆的教学改革，并取得了较好的教学效果。现将我们的一些做法进行总结，与各位同行进行交流。

一、重新定位，修订新的教学大纲

所有的技能大赛都参照行业标准，对职业学校的一线教学有重要的指导作用。通过这几年计算机组装与维修大赛制订要求，学生要在规定的时间内完成计算机组装、配置，和相应软件的安装，掌握整机（笔记本）工作及主要信号流程，且能熟练处理常见故障；完成有三处故障的液晶显示器的故障分析、检测和维修，并撰写维修报告。不再像传统教学大纲那样，只将硬件系统组装、软件系统安装作为重点，而是维修与组装并重，把维修的比重由原先的10%提升到30%。而且对计算机组装维修的前课电子线路等课程的开设提出了新要求，学生必须有电子电工的理论基础与操作技能。再回归职业岗位分析，结合社会经济发展现状，各地逐步开始经济转型，涌现出一批软件园、数字动漫产业园及一些大型服务外包企业等。为计算机专业学生提供了广阔的就业前景，特别是大量计算机工具的使用，需要大量计算机维修人员。根据专业职业岗位群的需求分析，计算机组装与维护能力作为学生的职业核心能力和关键岗位能力，也是计算机应用专业学生不可或缺的一项职业技能。

二、动态地精选教学内容，开发校本教材

通过分析技能大赛要求得知，计算机组装与维护课的教学内容沿袭了计算机硬件的组装、软件系统的安装、计算机的日常维护、故障排除维修几部分；但对每个内容能力的要求高了，为了达到能力培养目标，可以将教学内

容根据工作过程分为三个层次模块：技能、知识、方法。技能为外层，知识为中间层，方法为核心层。教学内容由表及里，从外围基本技能逐步深入到核心的分析方法，促进学生行动导向的形成。具体表现为将教学内容的细化到安装、维护、工具的使用作为技能，将部件的性能指标、工作原理作为知识，将计算机配置性能分析、故障原因分析、故障排除过程作为方法，结合学生的认知合理地安排教学内容，设计了计算机合理配置、硬件组装、软件安装、日常维护、故障排除等几个教学情境，最终实现教学内容的重置与序化。

历年技能大赛中子项目的操作要求体现了计算机专业发展之快，例如由2008年台式机的维修很快过渡到笔记本电脑的维修，造成计算机专业的教材由于专业特点很难符合计算机技术的发展，再者教材上所展示的硬件往往已接近淘汰产品，严重滞后实际应用。这些都是摆在我们面前现实而又急需解决的问题，所以在教学过程中教师应充分利用各种教学资源来组织符合时代需求的教学内容，例如可以利用现代信息手段、借助校企合作单位的先进资源来保证学生接触的始终是新的产品、新的技术。另外，教师一线的教学经验完全可以开发出更能适应中职学生使用的校本教材。

三、更新教学理念，提升学生的职业能力

技能大赛的开展大大促进了专业课程的教学改革，更加注重对学生职业能力的培养，不仅限于职业技能的训练，更重要的是培养学生自主学习、团队协作的能力，让学生逐步掌握适合自己的学习方法，不断提升他们自主创新学习的能力。教师应围绕教学目标，及时改进教学方法，打破原有的教学模式，根据确定的教学情境选择合适的教学方法。在教学过程中尝试了“项目驱动”、还原教学、引导教学、课外拓展创新等多种教学方法，真正意义上实现以学生为主体、教师为主导的课堂教学模式。在教学环节上，将教学情境分场景地进行分析，结合经典案例

银行呼叫服务员胜任力研究

文/邵爱国 闫国君

呼叫服务员是银行业由产品营销时代向服务营销时代转变的产物，与技术含量低、专业性不强、仅仅是处理琐碎事务“打杂工”的传统接线员不同，呼叫服务员已成为连接企业与客户的“桥梁”和“纽带”。2006年，原国家劳动和社会保障部门制定了呼叫服务员的国家职业标准，促进了呼叫服务行业的发展，但职业标准是针对所有行业制定的，缺乏针对性。

企业都期望招到优秀的呼叫服务员，但传统的招聘模式不能清楚地定义企业具有高绩效潜能的优秀人才标准，效果并不是很好。McClelland于1973年提出“胜任力”概念以后，胜任力在企业人力资源管理中得到了广泛的运用。

目前，关于呼叫服务员的胜任力研究主要集中在通信行业，关于其他领域呼叫服务员的胜任力研究则很少或者几乎没有，如银行、政府部门等，银行呼叫服务员胜任力研究具有极强的实践意义和理论意义。

在借鉴前人研究的基础上，本研究将首先通过文献综

述、结构访谈和焦点团体访谈法，初步搜集银行呼叫服务员的胜任力，在胜任力评价工具的选择上更为灵活。

一、胜任力的初步构建

通过文献分析以及对呼叫服务从业人员进行访谈和问卷调查，收集胜任力词条，初步构建呼叫服务员胜任力，并为呼叫服务员胜任力调查问卷的编制提供第一手的资料。

1. 文献综述

根据前期的文献分析，发现关于呼叫服务员的胜任力研究主要集中在通信行业，而关于银行呼叫服务员胜任力的文献资料则没有查到。由于不同行业的呼叫服务员从事的工作内容既有相同之处，也有不同之处，所以通信行业呼叫服务员的胜任力与银行呼叫服务员的胜任力也会不尽相同，但通信行业呼叫服务员的胜任力对本研究开展具有一定的借鉴意义。

2. 结构式访谈

► 的剖析、知识的讲解、操作的演示、项目的实施、操作技能技巧的比赛、技术的服务全部融于教学之中，形成一个理论与实践相结合、课堂与课外的相结合、教学项目与实际项目相结合的全新教学链，逐步形成培养学生应用能力与创新能力的课程教学体系。

技能大赛的参加对象一般是每个学校在该项目上的尖子生，学校都将其作为重点保护对象，个别辅导、集中训练、优先使用先进的教学资源等做法，严重失去了教育的公平性。实际上职业学校的学生个体存在一定的差异性，但相差甚少，老师应面向全体学生公平地组织教学，提升整体职业能力。在学校实训设施缺失的情况下，一定要注重课程的系统建设，例如建设课程学习网站、引导学生自主学习；开设论坛、QQ进行在线学习研讨；借助实训虚拟软件实现实习项目的开展；与地方有影响力的电脑公司进行校企合作，利用企业弥补实习岗位的不足，并能真正体会工作流程实景。这样有利于提高学生的组织能力、沟通能力、学习技能，达到学以致用的教学目的，培养学生的职业技能和职业素养。

四、创新考核方式，增强学生学习成就感

技能大赛对参赛者评出等级奖，目的是为了激励学校

的专业建设，提升学校在同行中的影响力及地位。同样面对全体学生的专业课教学，也应让学生体会到课程教学效果，取得应有的成绩。学生特别是职业学校的学生已十分厌倦试卷形式的考试，只有采用科学合理的考核方式才能激发学生的学习热情，达到改进学习方法、提高学习效率的目的。所以在计算机组装与维护课教学中，应该紧紧围绕大赛要求，作好平时的考核工作，根据教学情景按项目考核，细化考核项目，将行业标准引入考核评价范畴，不仅考核结果，更应考核学生的项目完成的过程。并关注学生在考核实施过程中的协作能力、创新能力。最终每个项目要有量化、排名的结果，增加竞赛的氛围。整个课程的考核应积极推行职业技能考核制度，建立以获得职业技能证书作为课程考核标准的评价体系，体现了课程职业化的特色。

技能大赛为职业学校的专业教学提供了相互切磋、促进成长的平台，为教学更贴近职业岗位实际树立标杆，作为一名计算机专业教师只有与时俱进，才能培养更多的高素质劳动者。

（作者单位：江苏省通州职业教育中心校）