

食品检验机构检验人员胜任能力建设的探讨

姜英辉^{1*}, 杨丽君², 雷质文¹, 唐静¹, 王海霞¹

(1. 山东出入境检验检疫局检验检疫技术中心, 青岛 266002; 2. 威海出入境检验检疫局, 威海 264200)

摘要: 胜任能力研究是目前人力资源管理与实践领域的一个热点问题。食品检验机构检验人员的素质与能力, 体现了食品检验机构的管理水平和技术实力。胜任能力研究的理论模型以及国内外胜任模型建设的实践, 为食品检验机构的管理以及检验人员能力素质提升提供了有益借鉴, 分析我国食品检验机构检验人员的职位与管理、考试录用、持续培训、考核与绩效等方面制度的建设, 有利于保证检验机构检验人员胜任能力的建设落到实处。

关键词: 胜任能力; 检验机构; 检验人员

Discussion on the competency building for inspectors in food inspection agency

JIANG Ying-Hui^{1*}, YANG Li-Jun², LEI Zhi-Wen¹, TANG Jing¹, WANG Hai-Xia¹

(1. Technical Center of Shandong Entry-Exit Inspection and Quarantine Bureau, Qingdao 266002, China;
2. Weihai Entry-Exit Inspection and Quarantine Bureau, Weihai 264200, China)

ABSTRACT: The study on competency is an important issue of human resource management and practice fields. The competency and performance of inspectors in food inspection agency are a reflection on the management level and technical strength of the food inspection agency. The study of the theoretical model for quality and the domestic and international research of competency model for the construction of practice were introduced in this paper to enhance the quality of the food inspection agency and competency of inspectors. System exploration from the inspectors job analysis and management, examination and employment, performance evaluation, promotion and public selection and so on were made to ensure that the value orientation of the inspectors in food inspection agency for competency building failing into practice.

KEY WORDS: competency; inspectors; food inspection agency

1 引言

食品质量安全体系包括诸多要素, 这其中检验机构是具有一个决定意义的部分。食品检验机构的管理水平和技术能力是食品安全保障不可或缺的重要组成部分, 直接关系到质量安全体系运行的成败。由于食品检验机构是技术含量高、涉及项目众多且及其复杂的统一体, 其检测数据的正确与否与食品的安全息息相关。检测数据结果的准确性会受到许多复杂因素的影响, 其中人的因素是重要的影响因素, 起决定性的作用, 尤其是关键岗位人员, 他们

担负着实验室安全、高效、准确运行的重任。随着国家对其实行资格认证的准入制度, 它对人才的素质要求也日趋紧迫, 而关键岗位的人员素质和能力则更为重要。

我国政府非常重视食品安全问题, 相继出台了《中华人民共和国食品安全法》等一系列的相关法律法规, 规定了对食品安全检测的要求。为进一步规范食品检验机构资质认定评审活动, 依据《食品检验机构资质认定管理办法》^[1]和《食品检验机构资质认定条件》^[2], 2010年国家认监委组织制定了《食品检验机构资质认定评审准则》^[3], 对食品检验机构实行准入制度。《食品检验机构资质认定评

*通讯作者: 姜英辉, 高级工程师, 主要研究方向为食品检验。Email: jyhqdsd@163.com

*Corresponding author: JIANG Ying-Hui, Senior Engineer, Technical Center of Shandong Entry-Exit Inspection and Quarantine Bureau, Qingdao 266002, China. Email: jyhqdsd@163.com

审准则》^[3]中的 5.1 人员条款,对检验人员的能力提出了要求,规定食品检验机构应当具备与其所开展的检验活动相适应的检验人员和技术管理人员,随后对人员尤其是检验人员和技术管理人员提出了要求。

目前,在食品检验机构中,对检验人员特别是关键检验人员的素质管理还存在以下不足:首先,忽视了对人力资源能力管理的重要性。胜任素质管理仅仅是口号,或流于表面形式,还停留在原有“人管人”的阶段。其次,检验人员素质能力的提升缺少前瞻性和系统性规划,在现有的体制下,食品检验机构检验人员的胜任能力素质管理仍然存在着明显的传统管理色彩,特别是隶属于各种监管部门的直属单位,某种意义上说,目前的检验人员能力建设还是“供给制”而非“需求制”。第三,作为食品检验机构服务于社会的意识不足,特别是面对食品安全突发事件,不能够有效地加以解决,并以此为契机提升能力素质。

因此,如何招聘、选拔或评价适合从事食品检验工作的管理人员和技术人员,或者通过适当的培训与培养,使食品检验机构的人员,其能力素质满足或胜任其岗位的要求,以上不仅涉及检测人员的入职匹配问题,而且还涉及培养培训问题和职业生涯规划问题。胜任能力模型的提出,在一定程度上从理论上较好地解决了这些问题,因而受到了广泛的关注。

2 胜任能力的定义和内涵

素质模型的核心概念是胜任能力,其英文表述为“competency”或“competence”,也可翻译为能力、胜任力、胜任特征、素质等。是与工作、工作绩效或生活中其他重要成果相联系的知识、技能、个性或动机,是驱动组织成员获得优秀工作绩效的各种个性特征的集合。胜任能力能够区分在特定的工作岗位和组织环境中,一个人能否胜任某项工作,是决定并区别绩效差异的个人特征。1973年,美国著名心理学家,哈佛大学教授大卫·C·麦克里兰博士^[4]在《American Psychologist》发表了题为《Testing competence rather than intelligence》的文章。麦克里兰博士认为传统的智力测验、性格测验和学术测验等都不能用来预测一个人从事复杂工作和高层次职位工作的绩效,不能预见其未来是否取得成功,而且还常常存在对少数民族、妇女和社会地位低下者存在不公性。为了解决这一缺陷,麦克里兰提出并开发了胜任能力素质模型。

在此后的胜任能力研究中,由于胜任能力研究的背景和领域不同,以及个人的出发点和立场不同,国内外的研究者们分别从不同的角度给出了胜任能力的定义,综合有关研究文献来看,目前对胜任能力的概念还没有形成统一的认识,但总体来看,可以归纳为3种观点:特征观、行为观、综合观^[5]。特征观理论认为胜任能力是人的潜在的、持久的个人特征。Spencer等^[6]认为胜任能力是指个人

潜在的、深层次特征,能够用于区分一项工作(或组织、文化)中的表现优异者与表现平庸者。胜任能力是能显著区分优秀绩效和普通绩效的个体特征,可以是任何可以被可靠测量或计量的特质、动机、自我形象、态度或价值观、某领域的知识、认知或行为技能等。行为观理论认为胜任能力是个体外在行为,它们的共同点是素质与绩效联系起来,而且行为是可以测量的。Parry^[7]认为胜任能力是个人工作的知识、能力、态度、动机等的结合,只要采取适当的行为方式,就可以获得成功。综合观则认为胜任能力是个体特征与行为表现的相互补充。

3 胜任能力模型理论

胜任能力模型(competency model)又称为胜任素质模型、能力模型等,是指在特定工作中取得有效成绩所需的知识、技术、能力和其他特征的集合。其中,最常见的胜任力理论模型是“冰山模型”^[6]和“洋葱模型”^[8]。

Spencer等^[6]提出的冰山模型把胜任能力形象地描述为漂浮在水面上的冰山,并具有浅层特征及深层特征。Spencer认为漂浮于水面以上的部分是知识和技能,易于被感知,是容易改变的浅层胜任特征。浅层能力特征除了易于观察外,还比较容易开发和培养。例如专业技能或专业知识,通过专业培训或专业学校教育是可以掌握的,而潜藏于水下的深层部分为自我概念、特质和动机部分,不容易被感知和挖掘,是属于不易改变的深层胜任特征。它们是可以预测个人工作上的长期表现,是个人驱动力的主要部分,因此也最具有选拔的经济价值。

Boyatzis^[8]提出的洋葱模型的本质内容与冰山模型是一样的,是从另外一个角度对“冰山模型”的解释,其表示更具有层次性。5种形态的胜任特征由外层及内层,由表层向里层,层层深入,最表层是技能和知识,自我概念、态度和价值观则位于中间层,最里层的是特质和动机,也是个体最深层次的胜任特征,最不容易改变和发展。这些深层次隐藏的胜任特征被认为比外部的技能和知识更能预测一个人工作的发展潜力和长期表现。

4 胜任能力模型的研究现状

胜任能力模型研究的最初是应用于企业的人力资源管理领域,是基于企业管理者在人才招聘、培养、测评等方面的实际需求而产生和发展起来的。Boyatzis^[8]分析了12个公共部门和企业的41个管理部门的2000多名管理人员,建立了管理人员的胜任特征通用模型。Boyatzis^[8]认为要取得良好的绩效,管理人员需要在以下6个方面具备胜任能力,目标和行动管理、领导能力、人力资源管理、指导下级的能力、关注他人以及知识。

胜任能力模型的研究成果除了在企业管理中得到很大的应用和发展之外,在公共教育和政府行政管理中也得

到了重要的应用。Rothwell 等^[9]对美国公共管理部门的 20000 多名公共管理领域的管理人员和监管人员进行调查研究, 建立了美国政府部门管理者的胜任力模型, 提出了管理者应具有的 27 种胜任特征。迄今为止此项研究是美国最具影响力的公共管理部门胜任能力模型研究, 对美国政府各部门各级管理者聘任、培训和职业发展均具有指导意义和深远的影响。在我国, 为了加强公务员能力的建设, 完善公务员通用能力标准, 2003 年 11 月人事部印发了《国家公务员通用能力标准框架(试行)》^[10]的通知, 提出国家公务员的 9 项通用能力。这一框架仅规定了公务员队伍的普遍通用能力, 具有一定的指导作用。

此外, 有关胜任能力的研究在卫生领域^[11]、信息技术^[12]、会计^[13]、教师以及专业技术人员^[14]等的研究已很成熟, 有关研究成果也很丰富。

5 胜任能力模型构建的研究方法

胜任能力模型的建模有多种方法, 可根据不同的研究对象和研究条件而进行选择。主要方法有: 行为事件访谈法、专家评议法、问卷调查法等。

行为事件访谈法是目前构建胜任能力模型的主要途径之一, 是麦克里兰博士^[4]结合关键事件法和主题统觉测验而开发出来的一种操作性访谈技术, 也是得到公认的、且最有效的建模方法。进行行为事件访谈时, 要求被访谈者一一描述出他们在工作中最成功的和最不成功事件各 3 个例子。每个例子让被访谈者加以详尽描述, 包括整个事件的时间、起因、过程、结果、影响层、涉及的范围以及被访谈者在事件中的想法或感受。整个访谈过程的内容可采用录音设备进行记录, 然后将访谈内容转化为文本文字进行汇总分析。通过对比担任某一角色的优秀和普通人员者之间的差异, 以及依据差异特征, 构建优秀者素质模型。

专家评议法是指研究人员邀请本行业的一些专家, 通过采用头脑风暴、小组讨论等方法, 对胜任能力进行详细分析与深度挖掘, 从而在短时间内评议胜任力模型的研究结果^[15]。专家评议法的优点在于专家的专业性较强, 在较短的时间内, 通过不断的讨论和意见交换, 相互启发, 从而形成“思维共振”, 有效地获得一系列的行为要素, 为胜任能力模型的构建提供严谨科学的依据。由于邀请的专家数量有限, 专家小组成员可能不能代表整个行业的实际需求, 专家的个人意见难免会形成偏差, 从而对胜任力模型的构建和检验产生不利影响。

问卷调查法是调查者使用统一设计的问卷或心理测验项目, 采用书面提问的方法向被调查者收集调查资料与数据, 从而获得所需了解的情况与咨询意见的一种调查方法, 可以协助研究者快速收集充足的资料进行统计分析。问卷调查法的优点在于调查方式灵活, 能够在较大的范围内对众

多对象同时进行调查, 快速地收集大量数据。由于问卷调查法可能会因为受访者群体的单一性产生偏差, 并且对大样本的分析需要用到数理统计, 耗费的时间和精力会更多。

6 提升食品检验机构检验人员胜任能力的制度构建

近年来, 随着各级政府部门对食品质量安全重视程度的提高, 以及投入逐渐加大, 我国食品检验机构从数量到实力都有了明显的提升, 无论是第三方食品检验机构, 还是隶属于监管机构从事食品检测的直属事业单位, 在食品质量安全检测中发挥着重要的作用。如何提升食品检验机构检验人员的整体核心技术能力和竞争能力, 营造有利于高素质检测人员成长和发挥作用的环境氛围, 就需要从岗位分析, 人员录用、考核、培训、薪酬等环节, 进一步提升食品检验机构检验人员的胜任能力。

6.1 完善食品检验机构关键检测技术人员的岗位职责分析与管理

按照《食品检验机构资质认定评审准则》中对关键检测人员和管理人员的要求, 根据所从事专业的特点, 对岗位职责所应具备的知识和技能进行分析, 获得该岗位所要求具备的胜任能力特征。从胜任能力管理角度出发, 在岗位职责分析的基础上, 提出该岗位的任职资格, 包括学历、专业、经验、能力的具体要求。从而确定拟录用之人所应具备的胜任能力, 以及管理者应把检测人员培养成为具备什么样胜任能力的人的问题。根据不同的专业要求以及不同专业的业务需要, 以及本领域专业知识要求, 依据确定胜任能力架构中的不同权重和优先次序。

6.2 改进专业技术人员的录用制度和模式

专业技术人才的录用是食品检验机构胜任能力管理最为重要的环节。对于大多数隶属于监管机构从事食品检测的直属事业单位, 其专业技术人员的录用往往受到各方面的限制, 其录用制度与检验机构关键检测人员胜任能力管理的要求也有一定的差距, 可以从下述几个方面进行改善:

(1) 考试的设计以胜任能力测试为导向: 从胜任能力测试角度出发, 考虑未来食品检验机构所面临的挑战, 融入实验室科学管理的理念, 设计出具有可操作性的考试方式及内容。

(2) 人员的录用面试应围绕胜任能力的测试进一步加以改进: 首先, 根据岗位需求, 设定报考的职位要求及报考的资格, 减少报考资格的限制, 特别是对学历的限制要求, 不是学历越高越适合。其次, 参与面试人员不仅应包括精通胜任能力相关知识的人力资源管理方面的专家, 还应包括录用的相关专业的专家或专业技术人员。面试应以胜任能力测试为导向, 形式多样化。第三, 还应充分运用现代测评测试系统, 采用人才测评软件等方式, 充分考察报考者的能力。

6.3 提高持续培训效果

传统的培训主要是针对岗位知识和技能的培训,使得检测人员更好地胜任本职工作。鉴于知识和技能是更容易改变的显性特征,而态度、动机和价值观等隐性的特质往往很难改变。因此,通过对现有任职人员的实际能力评估,参照构建的胜任能力模型,能够发现检验人员当前胜任能力与工作所需胜任能力之间的差距,从而确定培训的内容与方法,提高每个检验人员乃至检验机构整体的工作效率及效益。可以从以下几个方面着手:

(1) 培训部门与实验室,或教学人员与参加培训人员就有关培训内容进行充分的沟通,培训设置应从实验室人员队伍发展的全局进行考虑,同时兼顾检验人员的胜任能力要求,对培训需求进行有效的评价。

(2) 制定切实可行的培训目标和培训内容。根据参加培训人员工作岗位职责和岗位技能的要求,特别是参加培训人员是否胜任这个职位的工作给予客观、具体的规定。避免在培训人员选择和培训计划制定上的随意性,解决参加培训人员对学习和掌握检验工作所需的专业理论和实际操作技术的内在动力不足的问题。

(3) 培训方式灵活,多样。如果在具体的培训工作中,仅仅采取单一的培训方式,不考虑参加培训人员实际能力的提高,就会导致培训的实际效果和目标相差较大。因此,需要形成以人为本的制度构架,制定更加切合岗位职责和实际工作需要的培训方式、培训内容和培训目标。

(4) 利用胜任能力模型来指导人员培训,建立健全职业培训制度。对新技术、新方法的掌握和运用,是对食品检验人员最基本的要求。在实验室认证认可管理体系的框架下,作为管理体系认可的重要环节和内容,每年制定培训计划,并有针对性的规定每个检验人员所应完成的培训内容,并对培训的有效性进行评价。

6.4 实施绩效与胜任能力并重的检测人员考核体系

首先根据考核的目的对考核指标进行区分。并依据不同的考核目标调整考核的维度和内容。例如为突出奖金、薪酬的激励作用,可以单独考核绩效这一维度,从而用于奖金的发放。其次还要注重胜任能力的考核。如果考核内容是以绩效考核为重点,建议在进行绩效考核时,既要评价当前的绩效,还要评价个人、组织为应对未来挑战做了哪些胜任能力方面的准备。第三,注重对检测人员行为的考察和监督,关注检测人员的公正性。例如,是否能够实事求是地进行检测,是否存在不检测就出结果或伪造结果现象等,解决这类问题的有效途径就是通过行为的观察来判断。第四,通过评价进一步提升检测人员的胜任能力。通过考核发现检测工作中哪些地方需要改进,发现员工和实验室哪方面的能力有待提升,并找出解决方案。

参考文献

[1] 质检总局第131号令. 食品检验机构资质认定管理办法[R].

AQSIQ Decree No.131. The management of accreditation in food inspection agency [R].

- [2] 卫生部卫监督发[2010]29号. 食品检验机构资质认定条件 [R]. Ministry of Health, Health Supervision [2010] No. 29. The conditions of accreditation in food inspection agency [R].
- [3] 国认实[2010]49号. 食品检验机构资质认定评审准则[R]. Laboratory certification [2010] No.49. The criteria of Food inspection agency assessment accreditation [R].
- [4] McClelland DC. Testing for competence rather than for Intelligence [J]. J Am Psychol, 1973, 28(1): 1-14.
- [5] 刘柳辰. 行为事件访谈法在胜任素质研究中的应用[J]. 商业, 2012, 3: 82-83. Liu YC. Application of behavioral event interview in the competency model [J]. Business, 2012, 3: 82-83.
- [6] Spencer LM, Spencer SM. Competence at work: models for superior performance [M]. New York: John Wiley Sons Inc, 1993.
- [7] Parry SR. The quest for competencies [J]. Training, 1996, 33(7): 48-54.
- [8] Boyatzis RE. Rendering unto competence the things which are competent [J]. Am Psychol, 1994, 49: 64-66.
- [9] Rothwell WJ, Lindholm JE. Competency identification, modeling and assessment in the USA [J]. Int J Train Dev, 1999, 3(2): 90-105
- [10] 国人部发[2003]48号. 国家公务员通用能力标准框架(试行) [R]. Chinese Department [2003] No.48. The framework of national civil servants universal ability standards (Trial) [R].
- [11] 李晓悦. 中国陆军医院护士长胜任能力模型的建立研究[D]. 长春: 吉林大学, 2007. Li XY. The research on the construction of competency model of the head nurse in Chinese army hospital [D]. Changchun: Jilin University, 2007.
- [12] 时勤, 王继承, 李超平. 企业高层管理者胜任特征模型评价的研究[J]. 心理学报, 2002, 34 (3): 306-311. Shi K, Wang JX, Li CP. Assessment on competency model of senior managers [J]. Acta Psychol Sin, 2002, 34 (3): 306-311.
- [13] 张娟, 张庆龙. 论内部审计专业胜任能力结构模型与需求框架[J]. 会计之友, 2010, 7: 99-104. Zhang J, Zhang QL. The discussion on the competency structure model and demand framework of Internal audit professional [J]. Friends Account, 2010, 7: 99-104.
- [14] 程文, 吕传萍, 张国梁. 大学高级研究人员胜任力模型实证研究[J]. 大连理工大学学报: 社会科学版, 2010, 31(1): 55-59. Cheng W, Lv CP, Zhang GL. Empirical research on the competency model of senior researchers in university [J]. J Dalian Univ Technol: Soc Sci, 2010, 31(1): 55-59.
- [15] 王洁. 中国注册会计师胜任力模型构建研究[D]. 北京: 财政部财政科学研究所, 2012. Wang J. The research on the competency model of certified public accountant in China [D]. Beijing: Research Institute for Fiscal Science, Ministry of Finance, 2012.

(责任编辑: 张宏梁)

作者简介



姜英辉, 高级工程师, 主要研究方向为食品检验。

E-mail: jyhqdsd@163.com