

建设技能型社会背景下的互联网营销主播高技能人才胜任力评价模型

蒲宏 康蒙 白龚萍 吴若愚 文豪*

成都工业职业技术学院, 中国·四川 成都 610000

摘要:在建设技能型社会的新时代背景下, 高技能人才需求必须适应产业升级转型, 才能推动经济高质量发展。论文基于岗位胜任力模型, 对互联网营销主播岗位的职业标准、招聘配置、教育培训等规程规范进行逻辑梳理和因素筛选, 构建知识、技能和潜能的三维度互联网营销主播胜任力评价指标体系。同时, 运用人力资源绩效管理的 PCI 考评法, 测评员工胜任特征水平, 绘制员工胜任水平线, 验证考评标准。该评价模型旨在体现员工的综合能力和职业素养, 能对高技能人才胜任力进行科学、全面的评估与决策, 有助于企业优化人员配置、提升团队绩效、推动业务发展。

关键词:技能型社会; 互联网营销; 主播; 胜任力; 评价模型

The Competency Evaluation Model of Internet Marketing Anchor High skilled Talents under the Background of Building a Skilled Society

Hong Pu Meng Kang Douping Bai Ruoyu Wu Hao Wen*

Chengdu Industrial Vocational and Technical College, Chengdu, Sichuan, 610000, China

Abstract: In the context of building a skilled society in the new era, the demand for high skilled talents must adapt to industrial upgrading and transformation in order to promote high-quality economic development. Based on the post competency model, this paper logically combs and filters the professional standards, recruitment allocation, education and training and other rules and regulations of the Internet marketing anchor post, and builds a three-dimensional evaluation index system of Internet marketing anchor competency of knowledge, skills and potential. At the same time, the PCI evaluation method of human resource performance management is used to assess the competency level of employees, draw a competency line for employees, and verify the evaluation criteria. This evaluation model aims to reflect the comprehensive abilities and professional qualities of employees, and can scientifically and comprehensively evaluate and make decisions on the competence of high skilled talents. It helps enterprises optimize personnel allocation, improve team performance, and promote business development.

Keywords: skill based society; internet marketing; anchor; competence; evaluation model

0 前言

技能型社会是 2021 年 4 月由全国职业教育大会创造性提出的理念和战略, 是国家重视技能、社会崇尚技能、人人学习技能、人人拥有技能的社会。这也为职业教育“三教”改革和发展赋予了新的时代使命。《教育大辞典》定义技能为“主体在已有认识经验的基础上, 经练习形成的执行某种任务的活动方式”。其中包括: 动作技能, 指个体对环境产生直接影响的熟练而精确的身体运动能力; 心智技能, 指观察力、记忆力、分析和解决问题等能力; 认知活动技能, 指阅读、写作、计算等。

职业教育是人才技能培养的重要途径, 通过系统的教育和培训, 使学生获得某种职业所需要的职业技能和心智能力, 从而提高就业竞争力和适应职业变化的能力。职业教育的效果和质量最终体现在学生技能水平的提升上, 论文通过

对互联网营销主播岗位技能进行深入研究, 建立高技能人才的胜任力评价模型, 以此形成职业教育与技能培训的深度融合和协同发展, 以期为高速发展的直播行业提供更加坚实的人才和技能支撑。

1 互联网营销主播高技能人才胜任力评价模型建立思路

岗位胜任力指具体组织内, 员工所在岗位上产出优秀业绩所需要的特质和技能, 这些特质和技能可以把优秀员工和一般员工加以区分^[1]。根据国际通用的麦克利兰岗位胜任力冰山模型, 将岗位胜任力分为“冰山上部分”和“冰山下部分”, 前者代表基准胜任能力, 是任职者基础素质要求, 包括岗位知识、岗位技能等外在并且容易了解和测量的部分, 可以用培训来改变和发展的部分; “冰山下部分”常被

称为潜能，包括能力素养、行为倾向和个性特征等，是人内在的并且难以测量的部分，一般不容易受到外界影响而改变。以此模型为基础，构建知识、技能和潜能的三维度互联网营销主播胜任力评价指标体系，知识维度代表员工从事互联网营销主播工作的知识；技能维度代表互联网营销主播具备的技术能力；潜在维度即自我概念、特质和动机等方面特征，代表互联网营销主播人员具备的潜在能力以及持续提升的可能性。

结合人社部国家职业技能标准互联网营销师（直播销售员）（2021年版）、教育部电子商务专业教学标准和全国职业技能大赛互联网营销和直播比赛标准，同时收集前程无忧、58JOB等知名招聘网站的192家主播招聘企业信息、

成都本地8家主播招聘企业的相关调研资料，运用大数据挖掘筛选提取清洗分析技术，对互联网营销主播高技能人才所需要的知识、技能与潜能进行有效分析，并通过事件访谈法和专家小组讨论法对潜能要素进行优化。

2 建立互联网营销主播高技能人才胜任力评价模型

2.1 搭建基本框架

课题组根据前期的基本思路，搭建互联网营销主播高技能人才胜任力评价指标体系基本框架，如表1所示^[2]。其中，1级指标为知识模块、技能模块和潜能模块；2级指标包含8个部分；3级指标包含29个部分。

表1 胜任力评价指标体系基本框架

1级指标	2级指标	3级指标
知识模块 ₁	基础知识 _{T₁₁}	①职业道德与法律法规 _{T₁₁₁} ②计算机基础知识 _{T₁₁₂} ③营销基础知识 _{T₁₁₃} ④网络安全知识 _{T₁₁₄}
	专业知识 _{T₁₂}	⑤网店运营知识 _{T₁₂₁} ⑥直播销售知识 _{T₁₂₂} ⑦网络营销知识 _{T₁₂₃} ⑧传播内容制作知识 _{T₁₂₄}
	相关知识 _{T₁₃}	⑨产品基础知识 _{T₁₃₁}
技能模块 ₂	基本技能 _{T₂₁}	⑩直播准备工作：搜集产品图文素材及设备准备 _{T₂₁₁} ⑪直播营销工作：制作直播脚本、直播及引导下单 _{T₂₁₂} ⑫售后与复盘工作：产品发货、客户问题处理及营销数据采集分析 _{T₂₁₃}
	专业技能 _{T₂₂}	⑬直播准备工作：直播策划技能 _{T₂₂₁} ⑭直播营销工作：语言表达能力、感染力、销售技巧、客户沟通能力 _{T₂₂₂} ⑮售后与复盘工作：数据反思及策划能力 _{T₂₂₃}
	相关技能 _{T₂₃}	⑯才艺 _{T₂₃₁} ⑰特殊产品讲解（如汽车等特殊产品） _{T₂₃₂} ⑱新媒体运营 _{T₂₃₃} ⑲网红达人 _{T₂₃₄}
潜能模块 ₃	基础性胜任特征 _{T₃₁}	⑳数据素养 _{T₃₁₁} ㉑职业素养 _{T₃₁₂} ㉒学习能力 _{T₃₁₃} ㉓团队合作能力 _{T₃₁₄} ㉔问题应对能力 _{T₃₁₅}
	鉴别性胜任特征 _{T₃₂}	㉕职业兴趣与内驱力 _{T₃₂₁} ㉖计划执行能力 _{T₃₂₂} ㉗事故防范能力 _{T₃₂₃} ㉘分析判断能力 _{T₃₂₄} ㉙组织能力 _{T₃₂₅}

知识模块围绕基础知识、专业知识和相关知识3个2级指标体系，指开展并实施完成互联网营销直播所必需的知识体系，包括职业道德与法律法规、计算机、营销、网络安全基础知识；网店运营、直播销售、网络营销、传播内容制作知识；其他相关产品知识。

技能模块围绕基本技能、专业技能和相关技能3个2级指标体系，指开展并实施完成互联网营销直播所必需的基

础技能，包括搜集产品图文素材及设备准备，制作直播脚本、直播及引导下单，产品发货、客户问题处理及营销数据采集分析；直播策划技能，语言表达能力、感染力、销售技巧、客户沟通能力，数据反思及策划能力；才艺、特殊产品讲解（如汽车等特殊产品）、新媒体运营或成为网红达人。

潜能模块是“冰山下的部分”的基础性和鉴别性胜任特征。基础性胜任特征是指潜能模块中，符合一般上岗条件

标准的能力、特质和动机；鉴别性胜任特征是指潜能模块中能够将优秀绩效者和一般绩效者区分开来的能力、特质、动机等。基础性胜任特征包括数据素养、职业素养、学习能力、团队合作能力、问题应对能力；鉴别性胜任特征包含职业兴趣与内驱力、计划执行能力、事故防范能力、分析判断能力、组织能力^[3]。

2.2 采用优秀绩效与一般绩效有关数据进行评价指标体系验证

课题组采用的 PCI 考评法^[4]，首先测评员工的胜任特征水平（如表 2 所示），绘制员工的胜任特征水平线（如表 3 所示），验证考评标准。以 *** 汽车新媒体中心 2024 年 6 月培训入职的 10 名互联网营销主播为例，评价指标体系及

胜任特征水平线均符合企业实际工作考评，验证基于胜任力模型的评价指标体系有效。

2.3 高技能人才胜任力综合评价

2.3.1 考察员工与其所在岗位的匹配程度

根据高技能人才胜任力评价指标体系及个人胜任特征水平线，可以对照岗位等级评分表，为每位员工进行评价打分。以 *** 汽车新媒体中心 2024 年 6 月培训入职的 10 名主播为例，设 A 级 10 分，B 级 8 分，C 级 6 分，D 级 4 分，表 4 为 10 名员工的 PCI 分值^[5,6]。由此可知，员工与岗位匹配情况，为主播人才配置、培训开发和绩效薪酬管理提供决策帮助。

表 2 互联网营销主播高技能人才胜任力评价指标体系

1 级指标	2 级指标	3 级指标	A 级	B 级	C 级	D 级
知识模块 T ₁	基础知识 T ₁₁	①职业道德与法律法规 T ₁₁₁ ②计算机基础知识 T ₁₁₂ ③营销基础知识 T ₁₁₃ ④安全基础知识 T ₁₁₄	95 分以上 (根据实际培训考核结果)	90~95 分	85~90 分	85 分以下
	专业知识 T ₁₂	⑤网店运营知识 T ₁₂₁ ⑥直播销售知识 T ₁₂₂ ⑦网络营销知识 T ₁₂₃ ⑧传播内容制作基础知识 T ₁₂₄	95 分以上 (根据实际培训考核结果)	90~95 分	85~90 分	85 分以下
	相关知识 T ₁₃	⑨产品基础知识 T ₁₃₁	熟练掌握汽车产品知识	较熟练掌握汽车产品知识	合格	不合格
技能模块 T ₂	基本技能 T ₂₁	⑩直播准备工作：搜集产品图文素材及设备 T ₂₁₁ ⑪直播营销工作：制作直播脚本、直播及引导下单 T ₂₁₂ ⑫售后与复盘工作：产品发货、客户问题处理及营销数据采集分析 T ₂₁₃	95 分以上 (根据企业现场实操直播技术考核结果)	90~95 分	85~90 分	85 分以下
	专业技能 T ₂₂	⑬直播准备工作：直播策划技能 T ₂₂₁ ⑭直播营销工作：语言表达能力、感染力、销售技巧、客户沟通能力 T ₂₂₂ ⑮售后与复盘工作：数据反思及策划能力 T ₂₂₃	95 分以上 (根据企业直播数据结果)	90~95 分	85~90 分	85 分以下
	相关技能 T ₂₃	⑯才艺 T ₂₃₁ ⑰特殊产品讲解（如汽车等特殊产品） T ₂₃₂ ⑱新媒体运营 T ₂₃₃ ⑲网红达人 T ₂₃₄	符合 4 项	符合 2~3 项	符合 1 项	符合 0 项
潜能模块 T ₃	基础性胜任特征 T ₃₁	⑳数据素养 T ₃₁₁ ㉑职业素养 T ₃₁₂ ㉒学习能力 T ₃₁₃ ㉓团队合作能力 T ₃₁₄ ㉔问题应对能力 T ₃₁₅	95 分以上 (根据企业综合考核结果)	90~95 分	85~90 分	85 分以下
	鉴别性胜任特征 T ₃₂	㉕职业兴趣与内驱力 T ₃₂₁ ㉖计划执行能力 T ₃₂₂ ㉗事故防范能力 T ₃₂₃ ㉘分析判断能力 T ₃₂₄ ㉙组织能力 T ₃₂₅	完全符合 (根据员工职业兴趣调查表结果分析) 95 分以上 (根据企业综合考核结果)	基本符合 90~95 分	部分符合 85~90 分	不符合 85 分以下

表 3 优秀员工刘 ** 和一般员工付 ** 的胜任特征水平线

胜任特征		等级	A 级	B 级	C 级	D 级
知识模块 T ₁	①职业道德与法律法规 T ₁₁₁ ②计算机基础知识 T ₁₁₂ ③营销基础知识 T ₁₁₃ ④安全基础知识 T ₁₁₄		95 分以上 	90~95 分 	85~90 分	85 分以下
	⑤网店运营知识 T ₁₂₁ ⑥直播销售知识 T ₁₂₂ ⑦网络营销知识 T ₁₂₃ ⑧传播内容制作基础知识 T ₁₂₄		95 分以上 	90~95 分 	85~90 分	85 分以下
	⑨产品基础知识 T ₁₃₁		熟练掌握汽车产品知识 	较熟练掌握 	合格	不合格
技能模块 T ₂	⑩直播准备工作 T ₂₁₁ ⑪直播营销工作 T ₂₁₂ ⑫售后与复盘工作 T ₂₁₃		95 分以上 	90~95 分	85~90 分 	85 分以下
	⑬直播策划技能 T ₂₂₁ ⑭语言表达能力、感染力、销售技巧、客户沟通能力 T ₂₂₂ ⑮数据反思及策划能力 T ₂₂₃		95 分以上 	90~95 分	85~90 分 	85 分以下
	⑯才艺 T ₂₃₁ ⑰特殊产品讲解 T ₂₃₂ ⑱新媒体运营 T ₂₃₃ ⑲网红达人 T ₂₃₄		符合 4 项	符合 2~3 项	符合 1 项 	符合 0 项 
	⑳数据素养 T ₃₁₁ ㉑职业素养 T ₃₁₂ ㉒学习能力 T ₃₁₃ ㉓团队合作能力 T ₃₁₄ ㉔问题应对能力 T ₃₁₅		95 分以上	90~95 分 	85~90 分 	85 分以下
	㉕职业兴趣与内驱力 T ₃₂₁ ㉖计划执行能力 T ₃₂₂ ㉗事故防范能力 T ₃₂₃ ㉘分析判断能力 T ₃₂₄ ㉙组织能力 T ₃₂₅		完全符合  95 分以上	基本符合 90~95 分 	部分符合  85~90 分	不符合 85 分以下 

注： 为优秀员工列举 1 刘 ** 胜任特征水平线图。

 为一般员工列举 2 付 ** 胜任特征水平线图。

表 4 员工与岗位匹配情况得分表

员工	职位	知识模块 T ₁	技能模块 T ₂	潜能模块 T ₃	PCI 评分 $\sum f_i$	标准分 $\sum g_i$	差分 $E_i = \sum f_i - \sum g_i$	考评成绩
刘 ** (优秀员工列举 1)	官号主播	30	26	26	82	实习生按企业要求测定为 B 级优秀满分为 72，一般为 54~71。	10	优秀
付 ** (一般员工列举 2)	经销商主播	24	16	16	56		-16	一般
李 **	经销商主播	30	26	24	80		8	优秀
王 *	经销商主播	24	16	22	62		-10	一般
陈 ** (男)	官号主播	24	20	28	72		0	优秀
付 **	官号主播	24	20	22	66		-6	一般
鲁 **	经销商主播	24	16	22	62		-10	一般
余 *	经销商主播	26	20	20	66		-6	一般
陶 **	官号主播	24	28	26	78		6	优秀
李 **	官号主播	30	22	26	78		6	优秀

2.3.2 员工胜任力综合评价

根据企业岗位胜任力实际要求得到员工 PCI 评分 $\sum f_i$ 和标准分 $\sum g_i$ ，在相同标准分下，可以直接比较差分 $E_i = \sum f_i - \sum g_i$ 。 $E_i > 0$ ，员工的胜任特征已超过现在岗位要求，可以考虑某种程度的激励或晋升； $E_i < 0$ ，员工的胜任特征不能满足目前岗位要求，且 E_i 越小，说明岗位胜任特征水平越低，需要对该员工进行针对性培训或某种程度的降职或岗位变动。

由上述结果可知，本次招聘和培训效果较好，*** 汽车新媒体中心 10 名主播，其中考评结果为优秀 5 人，一般 5 人。优秀员工列举 1 刘 **（官方账号主播），基础知识模块得分 30，技能模块 26，潜能模块 26，PCI 评分 $\sum f_i$ 得分 82 分， $E_i = 10 > 0$ ，说明该员工的胜任特征已超越实习生岗位要求，可考虑其提前转正或增加奖励。再深入分析该员工胜任特征水平线图，可见其在才艺、特殊产品讲解、新媒体运营、网红达人及潜能模块上，需要相关培训以更有效提升其积极性和职业技能，有助于成为未来优秀员工。一般员工列举 2 付 **（经销商主播），基础知识模块得分 24，技能模块 16，潜能模块 16，PCI 评分 $\sum f_i$ 得分 56 分， $E_i = -16 < 0$ ，说明该员工胜任特征基本符合实习员工岗位要求，分析该员工胜任特征水平线图，可考虑在知识模块和技能模块上提供培训和激励，或调整到更加适合的工作岗位，能更有效让人岗适配^[7]。

3 结语

在建设技能型社会的新时代背景下，直播电商已成为新兴的商业形态，互联网营销主播作为这一领域的核心角色，其职业能力和综合素质直接关系到企业的市场竞争力。因此，构建基于岗位胜任力模型的高技能人才胜任力评价指标体系，不仅有助于企业科学、全面地评估主播的综合能力，还能提升员工的整体效能，同时也为职业技能教育教学改革

提供了新思路和新动力。所以对于高职院校来说，应当积极响应市场需求和行业发展趋势，不断探索和创新教学模式和方法，为培养更多高素质、高技能人才贡献力量。

参考文献：

- [1] 中国就业培训技术指导中心.企业人力资源管理师[M].北京:中国劳动社会保障出版社,2014.
- [2] 赵蒙成,周铭.《数字化时代服务型企业需要什么样的技能型人才——基于对66家企业HR访谈的一项扎根理论研究》[J].职教论坛,2024(1):5-15.
- [3] 刘建,罗颜,邹江华,等.《基于岗位胜任力模型的10KV配网不停电作业人员综合能力评价》[J].武汉大学学报(工学版),2024(6):846-852.
- [4] 中国就业培训技术指导中心.企业人力资源管理师(三级)[M].北京:中国劳动社会保障出版社,2024.
- [5] 中国城市劳动力调查课题组.理解中国城市劳动力市场——中国城市劳动力调查(第五轮)[R].北京:劳动经济研究,2024.
- [6] 王建梁,梅辉.《教育数字化背景下职业院校教师数字胜任力的模型构建及推进策略》[J].教育与职业,2024(7):91-97.
- [7] 谢季坚,刘承平.模糊数学方法及其应用[M].武汉:华中科技大学出版社,2013.

作者简介：蒲宏（1977-），女，中国四川成都人，硕士，副教授、工商管理高级人力资源管理师（国家一级）、国家一级电子商务师、国家二级互联网营销师，从事职业教育、人力资源管理、市场营销等研究。

基金项目：四川省人力资源和社会保障厅省级课题《城乡融合背景下高质量充分就业路径研究——以电商专业高职学生为例》（项目编号：YB2024007）的课题成果，主持人：蒲宏。