

“管理育人”提升高校学生助理胜任力的实现路径研究

蒋丽玲 杨建超 蓝凌霄 林忠生 洪进进

(广西科技大学, 广西 柳州 545006)

摘要:通过对高校学生助理的工作胜任力分析,结合广西科技大学学生助理岗位招聘要求,以学生助理胜任特征为视角,发现胜任学生助理工作必须具备必要知识、业务能力、态度动机、个人品质和职业意识。帮助学生助理们提升胜任力的路径是教师们注重“管理育人”,遵循实用性和全面性原则,对学生助理们进行专题、专项培训,在日常工作中的言传身教和引导学生自主学习。

关键词:高校学生助理;胜任力提升;管理育人;实现路径

高校学生助理,由高校学生管理部门组织,经过招聘、选拔,在空闲时间内通过辅助各学院办公室、行政管理部门等学校内设机构的教师及工作人员处理工作事务,取得合法劳动报酬的学生人员。学生助理是高校资助的重要一环,为贫困家庭学生提供了校内勤工助学岗位,减轻经济压力。对于学生而言,最终都是要离开学校走上社会,进入职场,如果在大学期间获得相关的实践经验,毕业之后走上职场能更快地适应节奏,更好地完成从“校园人”到“社会人”的角色转变,对于学生的长远发展更为有利。在对用人单位的访谈中了解到,绝大多数单位都认为应届毕业生大学生职场经验不足,且有不少单位认为部分大学课程与职场现实需要有较大落差。基于此,在学生培养上,应根据现实需要适当调整培养方案,增加实践培养的比重,帮助学生积累实践经验,以提升学生职业技能,增强自己的就业能力,为学生走上社会适应职场奠定基础。

“三全育人”理念要求高校培养学生不仅要注重学生的学习,也要注重学生的实践,是提升学生综合能力的要求,也是大学生参与高校管理的重要途径。由此,学生助理岗位由“资助功能”转变为“育人功能”,在资助的同时实现劳动育人、实践育人。但在很多高校,学生助理只是各办公室的“临时劳动力”,一是没有形成学生助理团队,学生们在日常工作中甚至分工都不明确,老师交待做事情才做,老师没有交待就无所事事;二是缺乏相关培训,学生们在正式到岗后很少有专门的培训提升他们的软件操作能力、写作能力、礼仪等,只能靠学生在工作中受老师零散指点或教导,导致学生难以从助理工作中获得角色转变式的成长和个人发展。要让学生在助理岗位上获得综合素质的提升,必须帮助其提升胜任力。

学生助理的工作胜任力水平与自身工作能力直接相关,对其参与高校管理的工作效率起决定作用。但目前学生助理遴选与考评存在选拔方式单一化、考核机制随意化、培训体系碎片化,衡量指标单一化等问题。本研究在既有文献的基础之上,剖析组成学生助理工作胜任力的重要因素,结合学生助理的工作胜任力理论模型,参照实际工作中“管理育人”的理念和操作方法探究提升高校学生助理胜任力的实现路径研究。

一、胜任力理论模型

(一) 胜任力简介

胜任力这一概念是美国哈佛大学 McClelland 教授最早在 1973 年提出的,指在具体工作中能将表现优异者和一般者区分开的个人特质,包含动机、性格、自我认知、价值观、知识、技能等多重因素,表现显著,并可以被计量。根据胜任力适用范围,可以

划分为:核心胜任力、通用胜任力、专业胜任力 3 种类型。本文研究的是适用于不同岗位需要的共性的、通用的专业知识、操作技能等的胜任力。

(二) 胜任力构成要素

胜任力包含显性要素和隐性要素两个组成部分。显性要素是指表现出来的,可以被直观看到和发现的,比如专业知识、操作技能等隐性要素,包括性格特质、心理状态、行为动机等内在的不易被发现的要素。这两种要素都可以直接或间接的影响学生助理的工作表现,从而决定工作绩效,是直接关系到学生助理能否胜任工作岗位的重要因素,是学生助理工作胜任力的重要驱动力。

(三) 胜任力理论模型构成要素

参照陈昕昀、张春辉(2018)所构建的高校学生助理通用胜任力模型作为主体,结合广西科技大学学生助理岗位招聘要求,对理论的模型结构进行完善和补充。根据学校各单位招聘学生助理所罗列出来的要求,以学生助理胜任特征为视角,发现胜任学生助理工作必须具备必要知识、业务能力、态度动机、个人品质和职业意识。

(四) 构成要素具体分析

要素一: 必要知识。胜任学生助理岗位需要相关必要知识,包含基础性的、专业性的岗位相关的几个组成部分。基础性和专业性知识在学生的专业学习中已有不少课程。岗位相关的知识则可以从岗位职责、培训等途径获取,也可以通过学生助理自主学习以实现提升。

要素二: 业务能力。业务能力包括管理能力、社交能力等。学生助理的管理能力具体体现在学生助理的自我管理、工作任务管理和团队合作管理等方面。社交能力是处理人际关系必不可少的,也是从事学生助理工作不可或缺的技能。学生助理不仅需要与助理成员之间沟通,还需要与本单位、外单位的老师等进行沟通。

要素三: 态度动机。态度动机是指学生助理的自我认知、对岗位工作的态度和表现。学生助理自我认知清晰、有自信心、积极进取、信念坚定的,其完成工作的态度也更积极,相应的,完成效率也更高。即使在工作过程中遇到挑战和困难,也能积极调整心态,转变压力为动力。

要素四: 个人品质。个人品质包含学生助理的责任感、服务意识等。学生助理责任感越强,其对待工作的态度越认真,对自己的要求也越严格。同样地,服务意识越强,对待各项工作的过程中越细致、周到,工作开展也越顺利。

要素五: 职业意识。这主要包括职业规划、成就导向等。职业意识能够促进激发工作动力和发挥主观能动性,进而严格要求自己,勤勤恳恳地工作,完成学生助理的各项工作。

采用词频分析软件对学生助理岗位设置的要求进行分析发现,广西科技大学所有的学生助理从 2022 年开始都要求只招收进入学校贫困生数据库的家庭经济困难学生。在调查和对学生助理、管理教师的访谈中发现,这一特性与工作岗位的能力表现不是直接相关的关系,但因学生助理受家庭经济条件的客观影响,在办公设备的操作、办公软件的使用和待人接物、沟通交流方面都受到一定的限制,部分学生助理上岗工作之前需要对其进行相关的培训之后才能完全胜任;而仍有少部分助理在进行培训之后也不能

完全胜任岗位的要求,不能按照相关要求完成相应的工作,需要在具体工作中再进行一对一的辅导。即使有这样不同程度的培训和指导,每一年招聘完成之后再试用一段时间(一般是两周到一个月)之后,也仍会有5%~8%的学生助理被原岗位辞退或另外安排工作。要提升学生助理的胜任力,对其进行培训是必不可少的。

二、胜任力培养

(一)培养原则

实用性原则。学生助理的培养要与岗位需求相匹配,更要为学生毕业之后走上工作岗位做充足准备。不仅要包括学生助理日常工作中需要使用到的技能,还需要涉及对其走上社会,转换为职场人角色后可能有影响的相关技能、思维、习惯等。例如办公软件操作技能、礼仪培训、写作培训、拍照技巧等,工作进度汇报、工作交接等习惯培养等。

全面性原则。对学生助理的培养,不能只涉及到某一个方面或少数几个方面,要考虑到学生毕业之后进入职场可能遇到的问题,在对其进行培训的时候不仅要包含目前岗位需求的技能,也要包括后续可能用到的技能和业务能力。比如沟通能力、团队协作能力、应急应变能力等。

(二)培养内容

1. 常用办公软件操作培训。常用办公软件包括 Word、Excel、PPT、Access、PS 等多种,在对学生助理进行培训的时候不仅要包括各个常用软件的基本操作,还需要将各种快捷操作等高效办公的方法传授给学生。同时,给学生灌输“学会自学”的思维,可以借助百度、我要自学网、B 站、慕课、学习强国、微信公众号等多种渠道获取操作技能,提高自己日常操作的效率,提升作品的质量。

2. 礼仪培训。学生助理礼仪培训主要是指着装礼仪、接听电话的礼仪、来访接待礼仪、会议会务礼仪等。例如办公室老师集体会议期间有人员到访或电话到访,学生助理需要礼貌地问好,询问清楚是找哪位老师,并向对方解释老师们正在开会,询问来访人员是否需要给相应老师留言或者让老师散会后回拨电话,同时做好记录,及时向办公室老师们进行汇报。

3. 写作能力培训。写作包含公文写作、新闻写作等。公文包括请示报告撰写、请示材料汇编,新闻写作包括交待清楚是什么时间、在什么地点、有哪些人、发生了什么事情,还需要简要概括事件的内容。可以直接用部门办公过程中的请示报告和新闻报道作为案例为学生助理们进行讲解,同时,在有具体工作的时候,安排学生助理们撰写初稿,再由管理老师进行修改调整,最后把使用稿给到学生助理,让其自行对比,看看差距在哪些地方。一则是可以直接让学生助理在实际工作中掌握技能技巧,二则是可以减轻相关教职工的工作负担,可以有更多时间完成更高难度的工作,三则通过这样的方式让学生们自主学习进步。通过写作能力培训以点带面,引导学生自主学习调查报告、总结报告等的写作,还包括新闻报道中所需要的照片拍摄的技巧等,多方面提升学生的综合素质能力。

4. 实践能力的锻炼

一是自我管理能力和沟通能力。学生助理首先要安排好自己学习,再利用课余时间兼顾助理工作,对自我管理能力和沟通能力要求非常严格,不仅要严格自律,充分利用时间,还要自我调节,平衡学习和助理工作带来的双重压力,同时还需要抓紧时间不断自主学习,实现自我提升。

二是团队协作能力和沟通能力。在学生助理日常工作过程中,不仅需要与本部门其他学生助理和老师进行协作、沟通,在有大

型会议或活动时,也有可能进行跨部门合作,所以助理们的团队协作能力和沟通能力在工作中会有明显提升。通过问卷调查和访谈中收集的信息显示,93%的学生助理们认为从事学生助理工作后他们的沟通能力有显著提升。

三是语言表达能力。学生助理在日常工作中不但有较多与其他部门沟通交流的机会,还有较多接触各种公文的机会,有助于培养学生严谨的语言表达能力,同时助理还会帮助办公室老师撰写简单的文案等,锻炼了文字表达能力。

四是应急应变能力。工作中总会遇到各种突发情况,有时候赶时间提交材料,但打印纸不够用了;马上要开会了,突然增加了几位领导,但是办公室的座位牌不够用了等。在办公室老师没有时间顾及到这些问题的时候,值班的学生助理已经灵活地跑去其他办公室借用所需材料了,事后把事件发生的情况总结和处理方式分享到工作群里,不仅其他不在现场的助理们可以了解到事件经过,还能互相学习交流经验,便于工作开展也有助于学生助理能力提升。

(三)培养方式

一是进行专题、专项培训。根据需要培训的内容划分培训主题,对学生助理进行专题培训。具体包括素质培训和技能培训。技能培训是针对岗位的需求进行的岗位能力培训,主要有办公设备使用培训、办公软件操作技能培训、礼仪培训、写作培训等;素质培训包括心理素质培训、工作态度、工作习惯等培训。

二是日常工作中的言传身教。对学生助理的培养和日常工作之中,教职工们必须严格自律,做好学生们的表率,在日常工作之中对学生助理们言传身教,把对学生助理们的培养融入到日常工作的一言一行一事之中,从小事着手,从细节着手,以律己而达到育人的目的和功效,实现“管理育人”。

三是引导学生自主学习。学生助理的成长不是一朝一夕可以改变的,也不是通过一场培训或一个考核就能解决的。要让学生助理们持续成长,只能通过引导他们。自主学习、自主学习来实现。要让学生助理们自主学习,必须激发学生们的内源动力,让他们对自己的人生和后续的职业有规划方向,如此才能有目的

三、结论与讨论

通过对高校学生助理的工作胜任力分析,结合广西科技大学学生助理岗位招聘要求,以学生助理胜任特征为视角,发现胜任学生助理工作必须具备必要知识、业务能力、态度动机、个人品质和职业意识。帮助学生助理们提升胜任力的路径是教师们注重“管理育人”,遵循实用性和全面性原则,对学生助理们进行专题、专项培训,在日常工作中的言传身教和引导学生自主学习,帮助学生们提升常用办公软件操作能力、写作能力、自我管理能力和团队协作能力和沟通能力、语言表达能力、应急应变能力、抗压能力、责任心、服务意识和职业意识。

参考文献:

[1] 曾汶婷. 基于角色认同的高校勤工助学学生助理发展路径研究[J]. 高等教育研究学报, 2022, 45(4): 32-37.

依托课题: 广西科技大学教学改革研究项目: “管理育人”在高校学生第二课堂的应用——基于学生助理能力提升培养研究与实践。

第一作者简介: 蒋丽玲(1991-), 女, 汉族, 广西全州人, 硕士, 广西科技大学校友工作办公室秘书、教育发展基金会秘书, 经济师, 主要研究方向: 旅游经济效应和发展影响、人才管理。