

DOI:10.12361/2705-0866-05-04-124503

岗课赛证融通下员工关系管理课程改革研究

李晓婷

北京劳动保障职业学院, 中国·北京 100029

【摘要】“岗课赛证”综合育人是新时代职业教育高质量发展的重要路径,为《员工关系管理》课程教学改革提供了清晰的思路和要求。本文从基于工作过程的课程内容重构、职业技能大赛和职业技能证书的融入三个方面介绍了课程教学改革设计的思路和成效。

【关键词】岗课赛证; 员工关系管理; 课程改革

Research on the Course Reform of Employee Relationship Management under the "Post-Course-Competition-Certificate" Integration

Xiaoting Li

Beijing Vocational College of Labor and Social Security, Beijing, 100029, China

[Abstract]“Post-course-competition-certificate” comprehensive education is an important path for the high-quality development of vocational education in the new era, which provides clear ideas and requirements for the course teaching reform of employee relationship management. This paper introduces the ideas and effects of curriculum teaching reform design from three aspects: the reconstruction of curriculum content based on working process, the integration of vocational skills competition and vocational skills certificate.

[Keywords] “Post-Course-Competition-Certificate”; Integration; Employee Relationship Management; Course Reform

引言

2021年全国职业教育大会明确提出了“岗课赛证”综合育人的要求,2022年教育部发布的工作要点中再次强调“推进岗课赛证综合育人模式”。从岗位需求这一逻辑起点出发,以职业技能大赛和职业技能证书为桥梁来开发课程,有利于提高人才培养质量,增强职业教育适应性。

《员工关系管理》是人力资源管理专业的一门专业核心课,旨在培养“懂劳动法、精于服务、善于沟通”的高素质技术技能人才。随着劳动争议案件数量的急剧上升,企业越来越需要懂劳动法、沟通和协调能力强的员工关系管理者。本课程集专业知识和技能训练于一体,符合使用“岗课赛证”综合育人模式。

1 将真实岗位的典型工作任务融入课程

1.1 提炼典型工作任务

《员工关系管理》课程主要面向中小企事业单位或第三方人力资源服务公司的员工关系专员岗位。学校专任教师和现代学徒制企业导师、技能大师以及从事员工关系管理工作的优秀毕业生

多次召开课程开发研讨会,梳理归纳企事业单位内部和人力资源服务机构的员工关系岗位职责及要求,提炼典型工作任务,主要包括:第一,依据企业制度及流程,规范办理员工入职、转正、调动、续签、离职等事宜,做好劳动合同管理、员工档案管理和劳动规章制度建设工作,确保相关手续合法合规,防范劳动用工风险;第二,提供优质的员工关怀和支持服务,如社会保险办理及待遇申领,解答员工关于劳动法律法规政策和企业规章制度、业务流程等方面的咨询,组织团建和企业文化建设推广等;第三,优化沟通的渠道和流程,重视有效沟通和集体协商,通过开展员工满意度调查,优先解决员工最关注的问题,监测并处理劳动风险事项;第四,正视员工冲突,妥善处理员工投诉,积极预防和处理劳动争议。发生劳动纠纷时,能够协助相关负责人准备仲裁/诉讼材料,并进行现场支持。具体任务有:新员工入职指引与融入关怀、试用期考核与转正办理、制定考勤休假、奖惩等劳动规章制度、员工满意度调查及管理改进、开展集体协商、劳动争议仲裁支持等。

1.2 重构课程内容体系

遵循从专员到主管的职业发展路径和学习型工作任务由易到难的顺序,按照员工关系处理的复杂程度,从一般的日常服务到个别的疑难处理,从单一的标准操作到法、理、情的综合运用,将课程内容重构为入转调离服务、劳动规章制度管理、员工沟通与关怀、员工冲突管理四个模块,每个模块均包括入职、在职、离职等关键节点如何依法依规提供服务、规范制度管理、加强沟通和关怀、发生矛盾和冲突时如何化解和妥善处理,涵盖了员工从入职到离职在企业的全生命周期服务。

2 将模拟集体协商大赛的训练内容融入课程

全国高校模拟集体协商(谈判)大赛是为高校人力资源管理专业和劳动关系管理专业学生打造得一项成熟的职业技能大赛。大赛以劳资双方最终能否就谈判内容达成一致为考量标准,注重考察队员整体表现和团队合作情况,对关键信息的整体掌握和把控,能运用劳动法律法规进行有理有据地分析,同时要求善用谈判技巧,能兼顾争取利益与保持底线、相互平衡的关系。

作为员工关系管理人员,熟悉劳动法是最基本要求,更重要的是如何熟练运用法律处理劳资矛盾和纠纷;在企业与员工、员工与员工的交往和关系中,不仅要通过法律契约管理双方关系,还要注重人际交往与沟通,重视心理契约的建立和维护,掌握沟通协商的方法和技能不可或缺。集体谈判大赛很好地综合考察了学生的这些能力和知识掌握水平。为此,课程中增设模拟集体谈判这种对抗性、竞争性强的训练任务,使学生能带入角色,切身感受人力资源经理、法务顾问、工会代表、员工代表的岗位职责和工作内容,并将所学的劳动法律法规灵活运用在比赛中,学生参与度高,报名参加市赛国赛的学生越来越多。比赛案例、谈判现场视频、赛后复盘资料的不断积累,为学生熟悉实际工作中常见的劳资纠纷和矛盾,以及正确的处理方式提供了鲜活形象的素材,实现了以赛促教、以赛促学、以赛促改的目标。

3 结合职业技能等级标准完善课程的知识技能点?

在新修订的职业分类大典中,原来的劳动关系协调员被改为劳动关系协调师,指从事劳动保障法律法规宣传、劳动合同管理、参与集体协商、劳企沟通、劳动争议预防与处理等工作的人员。另外,踏瑞公司将传统的人力资源管理六模块进行整合,从人力资源三支柱(COE专家、HRBP业务伙伴、SSC共享服务中心)中选取适合高职毕业生未来初入职从事的人力资源共享服务工作,开发了人力资源共享服务职业技能证书。结合企业内部HR进行劳动关系协调所需的知识技能要求,以及人力资源共享服务X证书中的入转调离服务、员工咨询应答、员工投诉处理和劳动仲裁支持等和员工关系管理课程相关的内容,完善了员工关系管理课程

的知识技能点,并在超星学习通平台的题库中增加了相关考试题目和历年真题,学生在课后巩固复习中,可以自行练习,为成功考取证书多了一个保障。

4 教学方法与评价设计

4.1 教学方法

合适的教学方法有利于推动课程教学改革的进程和效果实现,是提高学生学习兴趣和有效性的重要路径。本课程主要采用的教学方法如下:

1. 任务驱动法。基于工作过程提炼典型工作任务,并将其转换为具体的学习任务,教师将教学内容设计隐含在单个任务中布置给学生,学生通过查阅资料、自行整理知识体系并完成具体任务,最后由教师进行点评和总结。任务驱动法有助于使学生明确学习目标,通过自主思考、学习而更容易掌握学习内容,提高分析问题、解决问题的能力。

2. 情境化教学。教师根据课程内容,创设一定的工作情境,组织学生通过角色扮演,模拟完成具体工作任务,如劳动合同签订、解除、员工咨询应答、劳动争议仲裁等,让学生身临其境,在体验中学习知识、训练技能。依托现代学徒制、工程师学院等校企合作项目,学生有机会到企业零距离观摩和学习,实现课程教学内容和实际岗位内容的无缝对接。例如,学生通过到劳动人事争议仲裁院庭审观摩、参与书记员实习任务,进一步了解到常见的劳动争议点以及作为企业员工关系管理者应如何规范平时的劳动用工管理,做好劳动用工风险防范。通过员工热线服务平台的实习,亲自体验到精准回答员工咨询、建立同理心的必要性。

3. 案例教学法。教师根据教学目标和内容需要,与企业专家和一线管理者一起,精选企业典型案例,组织学生开展讨论或争论,并加以评价和总结。通过各种信息、观点和知识经验的碰撞,达到启示理论和启迪思维的目的,在一定程度上锻炼了学生捕捉关键信息、理解分析、总结凝练语言的能力,同时通过讨论企业实际案例,分析问题和解决问题的能力也得到提高。

4.2 教学评价

教学评价是检验教学成果和课程教学改革成效的一个重要环节。本课程采取过程考核方式,对学生平时学习情况及时进行评估和反馈,形成比学赶帮超的氛围。利用超星学习通平台数据,可以掌握每个学生的学习情况和效果。通过布置小组任务主要考核学生的团队协调能力、创意创新表现及综合应用能力。此外,引入职业技能大赛和证书考评方式,分理论和实操两方面进行考核。

5 岗课赛证融通课程改革成效

5.1 学生参与度及任务完成质量高

超星学习通平台数据和调查结果显示,本班《员工关系管理》课程的平台资源访问次数和评论次数居于榜首,项目任务参与度、积极性和完成质量较高。学生对本课程的教学资源、教学内容、教学模式、本课程对1+x取证和职业技能大赛备赛的积极作用各方面的满意度(包含满意、比较满意、非常满意)均在91.7%—97.2%之间。

5.2 学生的职业能力和素养显著提升

调查结果显示,所有学生一致认为通过本课程学习,提高了依法依规管理和维护双方权益的岗位能力、自己对构建和谐劳动关系重要性和方法有了更进一步的认识;97.2%的学生认为提升了团队合作能力、与人沟通的能力;94.4%的学生认为模拟集体协商大赛训练任务强化了自己对各部门专业课程知识技能的综合运用能力;86.1%的学生认为对自己考取劳动关系协调师(四级)或人力资源共享服务X证书(中级)的帮助较大。

5.3 学生实习就业竞争力增强

本班多名学生被选拔参加第一批现代学徒制项目,亲临工作现场,开展真实的工作业务。调查结果显示,该项目对员工关系管理技能的提升和帮助较大。选择有大幅提升的学生占比26.47%,与本专业其他模块相比,员工关系管理技能的提升比较明显。用人单位对学生的评价高,认为学生在职业技能、职业素

养方面都有了明显提高。由此也带动了企业导师继续深度参与对课堂教学项目的设计和实施,校企协同育人得到有效落实,实现了课程教学改革和就业竞争力的良性循环。总之,岗课赛证综合育人模式的推进需要学校和企业的深度合作和共同努力,课程教学改革初见成效得益于产教深度融合机制的有力推进。

参考文献:

[1] 秦国锋,李国帅,糜沛纹,李铭,郑立云,张云莉.“岗课赛证”融通视阈下职业教育课程开发:要义、策略与路径[J]. 职业技术教育, 2022, (32).

[2] 李贤贤.“岗课赛证”融合的管理会计实务课程教学改革研究[J]. 天津职业院校联合学报, 2022, 24(7): 32-36.

[3] 曾天山.“岗课赛证融通”培养高技能人才的实践探索[J]. 中国职业技术教育, 2021, (3)

[4] 刘玥.基于岗课赛证融通的高职教学改革探析——以现代物流管理专业为例[J]. 物流科技, 2022, 45(11): 179-181.

[5] 起瑞颖,张星星.“岗课赛证融通”视角下高职院校教师绩效评价激励机制的优化研究[J]. 中国职业技术教育, 2022(24): 5.

作者简介:

李晓婷(1981-),女,汉族,山西太谷人,博士,讲师,北京劳动保障职业学院,研究方向:人力资源管理。