

# 会展活动中大学生志愿者的管理与培训

郝海媛

(北京信息职业技术学院, 北京 010001)

**摘要:** 会展活动需要大量的大学生志愿者作为临时工作人员,才能保证会展按照预期开展。在会展实践中,大学生志愿者发挥着重要的作用,也存在一些问题。通过研究会展组织方对大学生志愿者的管理原则以及培训设计,笔者探讨了如何做到企业与大学生志愿者的双赢。

**关键词:** 会展活动;大学生志愿者;管理;培训

**中图分类号:** F20 **文献标识码:** A

**文章编号:** 1005-913X(2015)03-0150-02

随着中国会展业的快速发展,志愿者对于展会活动的作用和影响日益凸显。从会展行业来看,专业水准的志愿者队伍,正是行业发展到一定高度的重要标准。笔者通过对展会项目中大学生志愿服务的观察和经验,对会展业大学生志愿者的现状进行分析,探讨了如何更好地发挥大学生志愿者在会展项目中的作用,如何对其进行管理,从而确保企业和学生的双赢。

## 一、会展活动中大学生志愿者的作用与问题

会展是指围绕特定主题多人在特定时空的集聚交流活动,有广义和狭义之分。狭义的会展仅指展览会和会议,广义的会展是会议、展览会和节事活动的统称。本文主要探讨狭义的会展。其中展览是一种具有一定规模、定期在固定场所举办、参会人员来自不同地方的有组织的商业聚会;会议的研究对象为各类行业会议、协会会议以及商业会议。

展览和会议在短时间内聚集大量的人群,进行信息、产品的交流和沟通。尽管展览和会议的成功取决于筹备期间的大量工作,但是展览和会议现场才是实现会展价值的依托体。会展的集中性和聚众性导致现场需要大量的工作人员,协助会展组织方实现展览和会议的功能。会展企业的人力资源结构以会议和展览销售筹备期的工作人员为主,一般规模不大,而展览和会议的召开则需要补充大量的工作人员,而这些人员需要临时招募。在我国实践中,大学生以志愿者形式参与到展会现场工作,是比较理想的临时工作人员招募方式。

### (一)会展活动中大学生志愿者的作用

1. 招募大学生志愿者完成会展现场的部分工作可以降低企业成本。与长期雇佣合同或临时雇佣社会人员相比较,志愿者的劳务报酬较低,而且企业的招募成本较低,因为大学生人力资源比较集中,特别是高校中有一些行政管理部门或社会团体可以协助企业可以用较短的时间完成招募工作,志愿者来源的集中,也可以节省企业的培训费

用和交通成本。

2. 大学生志愿者的素质对于会展企业很重要。高素质临时人员的招募往往比较困难,特别是会展活动的周期一般较短。大学生志愿者文化素养高,纪律性强,积极性高,有较高的精神追求,比较自由充裕的时间,较好的精力和体力。

3. 学生以志愿者形式参与会展活动可以实现学校、企业和学生三方受益。高校希望搭建实践平台,提升学生社会实践能力,为学校树立良好口碑;学生希望可以通过社会实践,积累经验,增长见识,实现自我价值;企业可以以较低的成本开展商业活动,而且可以通过志愿者的口碑宣传会展活动,从而实现三方的共赢。

### (二)存在的问题

虽然大学生志愿者参与会展活动是多赢的合作,但是在工作实践中,存在着以下几方面的问题:

1. 志愿者的忠诚度和责任感差异可能导致工作人员队伍的不稳定。由于是临时招募,志愿者工作目的和意向存在多样性,而且大学生缺乏社会工作经验,对工作期望值存在偏差,与会展组织单位不能建立起紧密的心理认同感,因此可能会导致部分志愿工作者的服务意识和责任意识不能达到要求。

2. 志愿者工作能力欠缺,展会专业化服务水平不高。会展志愿者的专业与会展主题可能不相关,与志愿者的服务岗位相关性也不强,如果会展组织者不能够提供充分的培训,志愿工作人员因为缺乏沟通技巧以及全局观,将无法开展针对会展客户专业化、个性化的服务。

3. 志愿者的满意度不高,导致大学生参与展会活动的热情不高。由于志愿者行为的短期性特点,管理者很难进行有效的团队沟通和协调管理,忽视志愿者工作的重要性,缺乏应有的尊重,工作信息沟通交流不畅,导致志愿者感觉到忽略和排挤,没有集体归属感。一些大学生志愿者认为工作过于简单,对其能力提升有限,不能发挥特长,也无法实现精神满足,因此认为参与会展活动的价值不大。

### 二、会展活动中大学生志愿者的管理原则

志愿服务的无偿或低酬劳以及服务的短期性特点,使得对志愿者的管理不同于对从业人员的管理,简单的利益调控机制在此失效,志愿者的有效管理成为成功办好会展活动必须解决的问题。评定一个大型展会活动的好坏,主要取决于会展现场能够按照筹备开展的情况。会展企业需要制定好的志愿者管理计划,能够使志愿者实现自我价值并发挥最大价值,以期达到活动效果。

收稿日期:2014-11-30

作者简介:郝海媛(1980-)女,上海人,讲师,研究方向:经济管理。

首先要认识大学生志愿者在展会中的作用,才能更好地制定管理计划。志愿者在会展活动中,在不同的活动工作岗位,在组织方工作人员的领导下,开展一定职责范围内的比较简单的工作,从而完成会展活动人员接待、信息咨询、现场引导、门禁管理、设备管理、资料物品运送与派发、数据收集等工作,帮助会展活动参与者最大限度地参与会展活动,获取更好的服务体验。因此,在大学生志愿者管理实施方案的选择中,决不能把志愿者视为会展活动的“配角”,认为他们是正式员工的“辅助人员”。大学生志愿者是会展成功开展的服务细节的具体实施者,为会展活动参与者在现场提供最直接的服务,是会展活动按照既定计划执行的保证。因此,需要重视志愿工作人员的个人需求,关注他们的志愿服务的回报形式,防止过于注重志愿者的短期价值。另外从长远角度,大量的志愿者对于会展活动的满意体验可以为展会进行口碑宣传,大学生群体占据着社交媒体的话语权,他们也是即将步入职场的人员,他们的口碑传播对于会展项目的持久生命力起到一定的作用。

志愿者的管理中,需要遵循以下几个原则。

#### (一)协调性原则

在志愿者的配置与管理过程中遵从协同性原则,使志愿者的管理主体之间、志愿者与正式员工之间、不同部门的志愿者之间以及同一部门的志愿者之间,通过合理的组合及有效的分工合作,形成一种大于个体分力之和的整体合力;要告知志愿者在整个项目中的作用,从而使他们对项目有全局观的把握,从大局出发处理事务,而不仅仅局限于自己的岗位。

#### (二)弹性原则

志愿者岗位配置柔性化,岗位配置不仅要周详,还要留有适当的弹性空间。在遇到紧急任务时能够在有效时间内,动员充足的志愿者,而不受其所在岗位和分工的约束。会展现场招募大量的大学生志愿者的目的是服务众多活动参与对象,而参与对象的活动范围以及高峰时段没有明确的规律性,因此需要现场临时调配志愿者,而且这一调配活动需要在短时间内完成。

#### (三)集中与分权相协调原则

集权与分权的协调。既要赋予志愿者一定的自主权,充分调动他们的积极性和创造性,又要保证他们按照预定的目标开展工作,同时要在特定的环境中,把赋予他们的权力收回来。

#### (四)权利与义务的平衡原则

在志愿者的管理中需注重其权利和义务的平衡。志愿者的权利可以包括了解工作政策、表达工作岗位意愿、获得志愿者服务证明、获得工作必须的工作条件、对志愿工作提出意见和建议、申请退出。志愿者的义务包括遵守法律规定和主办方的相关规定、履行服务承诺、参加统一的培训和相关活动、服务组织方的指挥和调配、遵守保密协议等。

#### (五)注重精神满足原则

对于志愿的回报形式的设计要更加贴近他们的精神需求,提供独一无二的回报形式。比如:展览会最后一日午后的参观活动,会议结束后的聚餐联欢活动,展览纪念品的发放,对优秀志愿者的表彰等,这样的活动安排,一方面可以让大学生志愿者获得受尊重的精神感受,这符合曼吉特

(Manjit Monga,2006)提出的“全面五元模式”中的志愿者的利己动机,即追求道德和心理意义上的自我,其中被需要和尊重的感觉是非常重要的。

#### 三、会展活动组织方对大学生志愿者的培训

志愿者的培训就是通过志愿者进行有关会展活动的相关知识和能力的培养,使其获得为会展活动服务所需的知识和技能的活动过程。志愿者服务水平的高低往往是评价一个大型活动成功与否的重要指标,而这与培训水平的高低紧密相关。会展活动的周期一般在3到7天,对志愿者的培训应控制在1-2天之内,因此需要制定详细周密的培训计划以及培训方法,从而让大学生体会到培训的价值,而培训的价值也是对志愿者工作最有意义的回报。根据曼吉特(Manjit Monga,2006)提出的“全面五元模式”,志愿者参与活动的实用性和利他性动机是重要的驱动力。实用性动机指志愿者希望通过参与活动获得个人利益,比如:知识提升、技能提升、工作经验等。因此会展组织方,需要认真准备岗前培训,不仅仅要列出需要大学生志愿者掌握的知识技能以及对他们提出的要求,更要从大学生的角度,确定培训内容如何与他们的需求相结合。

在培训内容方面,首先对大学生志愿者的培训应当是在“求共同发展”的目标定位下,寻求多元化的志愿者个性化素质的培训,包括待人接物的礼仪和社会公众责任心的加强等,而最重要的是组织归属感的培养、注重精神层次的培养。岗前定位培训主要是通过多种方式使志愿者了解大型活动志愿者服务的政策、程序,以及可能面临的日常事务的处理,这样可以使志愿者尽快地、尽可能多地了解会展活动,以适应会展活动的要求。此外,还要对其进行分类培训。这是根据志愿者所从事的具体服务工作的不同,而进行的不同内容的培训,培训内容不仅仅局限于志愿者要做的具体工作的技能要求和说明,要给志愿者提供一些可供参考的样例,通过具体和规范化的指导,使志愿者可以更好地完成工作。同时可以为志愿者准备培训资料,一方面作为工作手册,也可以让志愿者选择合适的学习方法,适当减少对志愿者的集中培训。

此外,对大学生志愿者的培训,还要加强保密制度以及安全意识的培训等,通过签订保密协议工作协议等,使志愿者意识到他们是参与到商业活动中,他们的行为可能对企业造成的影响。这样的培训可以降低企业的用人风险,也可以让志愿者提升商业意识,认识到他们所从事的工作的价值。

为了实现企业、学校和大学生志愿者的三方共赢,会展类企业或会展行业协会可以与学校共同研究的可能合作模式,企业搭建实践平台,学校提供必要的基本知识和技能学习。

#### 参考文献:

- [1] 曾静. 现代大型活动志愿者管理控制机制探讨[J]. 管理观察, 2009(2).
- [2] Manjit, M. (2006). Measuring motivation to volunteer of special events. *Event Management*, Vol. 10, pp. 47-61.

[责任编辑:马欣]