DOI：10.19789/j.1004-9398.2026.01.011　　**Open Access**
文献引用：姚辉，焉蕊，戴湘毅，等．大型体育赛事志愿者胜任力模型的构建：基于北京2022年冬奥会的扎根研究[J]．首都师范大学学报（自然科学版），2026，47（1）：93-101. YAO H，YAN R，DAI X Y，et al. Building competence identification framework of volunteers in sport mega events：a grounded research during the Beijing 2022 Winter Olympics[J]. Journal of Capital Normal University（Natural Science Edition），2026，47（1）：93-101.

大型体育赛事志愿者胜任力模型的构建：基于北京2022年冬奥会的扎根研究*

姚　辉**，焉　蕊，戴湘毅，傅丽雯

（首都师范大学资源环境与旅游学院，北京　100048）

摘要：大型体育赛事可以体现承办地的形象，带动地区相关产业发展。赛事志愿者既是重要的人力资源，也是公众参与社会事务、弘扬志愿服务精神的重要途径，因此志愿者的招募与管理是大型体育赛事成功举办的重点工作。本研究旨在识别大型体育赛事志愿者的胜任力要素，并为建设大型体育赛事志愿者队伍提供实践依据。依据胜任力理论，以Spencer通用胜任力词典为基础编制访谈问卷，对北京2022年冬奥会志愿者以及管理者进行深入访谈；使用扎根理论方法对大型体育赛事志愿者的胜任力要素进行探索，构建了大型体育赛事志愿者胜任力模型。模型涵盖了志愿者的服务动机、身份认同、个人特质和人际交往能力4个要素，作用机制由内至外，可以全面衡量志愿者的胜任力。该胜任力模型可以为大型体育赛事志愿者选拔、激励、培训和评价提供理论依据，对志愿服务工作的高质量发展具有重要的现实价值与理论意义。

关键词：志愿者；大型体育赛事；胜任力模型；扎根理论；体育管理
中图分类号：G81　　**文献标志码**：A

Building competence identification framework of volunteers in sport mega events：a grounded research during the Beijing 2022 Winter Olympics*

YAO Hui**，YAN Rui，DAI Xiangyi，FU Liwen

（College of Resource Environment and Tourism，Capital Normal University，Beijing　100048）

Abstract：Organizing a sport mega event not only boosts a city's profile，but also stimulates the development of related industries. Volunteers play a crucial role in these events as they are an essential human resource and embody the passion for participating in and serving the community. Successful delivery of such events relies heavily on the effective recruitment，selection，and management of volunteers. This study aims to identify the core competencies of volunteers in sport mega events to support team building，ensure volunteer satisfaction，and maintain motivation. Based on competency theory and Spencer's generic competency dictionary，an interview guide was developed，and in-depth interviews were conducted with volunteers and their managers from the Beijing 2022 Winter Olympics.

收稿日期：2024-10-29
*国家社会科学基金项目（23BGL183）
**通信作者：huiyao2222@sina.com

Using grounded theory analysis, the study explored volunteer competencies and constructed a four-layer competency framework encompassing motivation, identity, personal characteristics, and interpersonal skills. This framework, extending from internal to external dimensions, serves as a reference for selecting, motivating, training, and evaluating volunteers in future sport mega events. The research promotes their practical application and contributes to the theoretical development of competency models in volunteer management for sport mega events.

Keywords: volunteer; sport mega events; competence identification framework; grounded theory; sports management

CLC: G81 **DC**: A

0 引 言

大型体育赛事可以有效提升赛事承办地的国际地位与国际形象,为主办城市带来诸多积极影响,并成为举办地的旅游经济增长点[1-3]。志愿者作为大型体育赛事重要的人力资源,可以为赛事的顺利运行提供保障[4-5],其热情表现也能够提升赛事形象和主办城市形象,吸引国际游客再次到访主办城市[6]。如果体育赛事志愿者服务意识不强,工作懈怠,则会对赛事的组织和运作带来不利影响。因此志愿者的选拔、培训、激励和评价是赛事组织的重点,且各环节之间相互联系、相互制约。其中,志愿者选拔体系和评价体系的核心要素都集中于志愿者的客观能动力和主观能动性[7];激励机制则基于志愿者的年龄等因素[8]有目的地提升志愿者的主观能动性[9];而培训工作的起点是甄别志愿者的初始业务能力[10]。通过梳理体育赛事志愿者管理的相关研究显示,管理环节的核心是准确识别志愿者所必需的胜任力。已有研究成果体现了在胜任力方面的共识,但大多限于对其中某一环节开展研究,尚未有研究提出一个覆盖志愿者管理全流程的科学工具。现代人力资源管理的核心思想是基于胜任力开展人才管理,胜任力模型也已经被成功应用于政府、企业和教育等各职业领域。志愿者是较为特殊的人力资源,与组织的契约关系不同于雇佣员工,并且没有经济报酬,所以在胜任力的构成上具有特殊性。因此,专门针对大型体育赛事志愿者构建胜任力模型,用于指导志愿者的全流程管理,不仅从理论与实践方面都具备可行性,还满足了体育赛事志愿者管理工作的需求。

本研究依据胜任力理论,以北京2022年冬奥会志愿者为研究对象开展调研,使用扎根理论方法对其胜任力要素进行探索,旨在构建大型体育赛事志愿者胜任力模型,并为大型体育赛事志愿者的全流程管理提供应用模式。

1 理论依据

胜任力概念由美国心理学家McClelland[11]首次提出,其含义为与工作绩效或生活中密切相关的知识、技能、能力、特质和动机。Spencer L M和Spencer S M[12]在此基础上对于胜任力做出了重要的解读,即胜任力是可以进行可靠测量,并且将绩效优异者与表现一般者区别开来的个体显著特征,包括自我形象、立场或价值观、知识、认知和行为技能等,并于1989年对全球200个以上的工作进行观察和研究,经过整理后得到了包括360项行为指标的胜任力词典,后来被广泛应用于绩效管理、人才选拔、薪酬和职业规划等领域,有利于整合所有人力资源管理的功能和服务,可以帮助员工、企业以及社会更好地面对挑战。

为了拓展胜任力理论的应用,各国学者积极构建各个领域和职业的胜任力模型。Raven等[13]在20世纪70年代为美国政府建立了驻外新闻官员的胜任力模型;国内学者时勘等[14]研究了中国情境下的胜任力,提出了中国企业高层管理者胜任力模型。随着胜任力研究的不断深入,其应用领域逐步扩展至教育和医学等多个职业领域,研究对象包括知识型员工[15]、教师[16-18]、全科医生与护士[19-21]和社会创业的大学生[22]等。大量研究成果证明,胜任力模型可以应用于诸多职业人群的选拔、激励与评价等,能够为人才管理和发展提供科学的理论依据。

2　大型体育赛事志愿者胜任力的扎根理论分析

2.1　扎根理论方法

扎根理论方法的主要宗旨是在经验资料的基础上构建理论,自下而上进行逻辑分析,经过多次深度访谈来形成大量文本资料,通过"开放式编码-主轴编码-选择式编码"3级编码归纳资料,找出概念、范畴、核心范畴,厘清"故事线"来构建理论[23]。本研究借助扎根理论方法进行探索,使用NVivo软件进行编码解析,探索各范畴间之间的关系,以构建大型体育赛事志愿者的胜任力模型。另外,在数据分析过程中,当不再出现新的概念或关系时,即认为达到了理论饱和,这是判断数据收集与分析是否可以停止的重要标准[24]。

2.2　数据收集

2.2.1　理论抽样

冬奥会作为国际性体育赛事,其中的志愿者具有较强的代表性,本研究以北京2022年冬奥会的志愿者为研究对象。为更好地了解志愿者所需的各项胜任力,本研究除了对志愿者开展访谈,还对赛事服务业务经理(管理者)开展了深度访谈,这类受访者在冬奥会期间负责实施志愿者的选拔、培训、激励、评价等工作,可以从上至下提出志愿者的相关素质要求。

本研究采用目的性抽样方法,根据信息饱和理论确定样本量[25]。当访谈内容不再出现新的概念,数据趋于重复且能够充分回答研究问题时,说明所收集的数据已足以支持研究目标,即视为达到理论饱和,可以停止采样工作[26-27]。本研究在达到信息饱和时完成了对25名受访者的访谈,包括15名志愿者和10名管理者,志愿者来源于赛事服务、交通、人员管理、注册和场馆运行中心5个部门。

2.2.2　访谈及文本整理

本研究参考文献[12]提出的胜任特征词典,分别针对志愿者及管理者设计了访谈提纲。针对志愿者这一群体,访谈问题主要涉及参与冬奥会的契机、工作的重点和难点、表现突出的事迹及自我调节等内容。针对赛事管理者(服务业务经理)这一群体,设计访谈提纲时注重挖掘志愿者管理的经验,问题涉及志愿者的工作表现,如何应对困难与突发事件,创新行为和团队协作等内容。在正式调研开始之前,调研小组分别针对2类受访者选取3人进行预访谈,时间约为20 min,并对访谈提纲进行调整,用于正式访谈。

研究选取冬奥会进行期间及赛后1个月内开展访谈,采用面对面、微信和电话等方式。研究采用一对一的半结构化访谈,先按照访谈提纲进行提问,再对访谈中的关键性问题进行追问,每位受访者的访谈时间为30~60 min,并录音。访谈后将录音内容转换为文本,遵循客观真实原则,剔除与研究内容无关的文字。研究共收集录音资料25份,整理得到文本资料约15万字。

2.3　数据编码分析

研究使用A1~A15和B1~B10分别对志愿者和管理者文本进行随机编号。研究将访谈文本分成2组:第1组用来进行数据编码分析,包含13份志愿者文本和8份管理者文本;第2组用来进行理论饱和度检验,包含2份志愿者文本和2份管理者文本。并对整理后的资料进行了逐字逐句分解,运用扎根理论方法对资料进一步分析,借助NVivo软件进行开放式编码、主轴编码、选择性编码和理论饱和度检验4个环节完成[28]。

2.3.1　开放性编码

开放式编码阶段主要侧重于对无序的原始数据进行解释,遵循资料—概念化—范畴化程序。本研究使用NVivo软件对第1组访谈文本进行开放性编码,得到68个初始概念,并通过对其进一步的提炼和聚拢,得到了16个初始范畴。例如:在对自我的认识方面,志愿者除了熟知自己的岗位职责(B02),还会秉持独特的使命感与追求(B04、B05),因此本研究将上述2类认知分别命名为职责认知与个人价值;而在对组织的认识方面,志愿者除了要熟悉组织的结构与运转(B09),还具有较强的政治敏锐性与组织荣誉感(B10、B01)。因此本研究将这2类认知分别命名为组织认知和组织价值。所有初始范畴的命名过程见表1。

2.3.2　主轴编码

主轴编码的目标是挖掘初始范畴之间的内部联系,并据此开展归纳总结[25]。通过对表1列出的16个初始范畴进行主轴编码,最终获得了内部动机、外部动机、角色认同、组织认同、个人特质和人际交往6个主范畴,16个初始范畴分别聚拢在主范畴下形成副范畴,同时形成了相应的内涵表达[29](表2)。

表1 开放性编码范畴化过程

Table 1 examples for categorizing in open coding

初始范畴	初始概念	访谈原始语句编号
主动性	建言	B06
	自发学习	B06
	自发实践	B04
个人价值	身份自豪	B04
	自我认可	A05
职责认知	多面手	B02
责任感	放弃休息	B06
	正义感	B04
自控力	应对冲突	B05
	克服艰苦	B02
	心理落差	A01
组织认知	了解组织	B09
组织价值	时政敏感	B10
	场馆价值	A01
团队合作	认同领导	A03
	服从管理	B05
	氛围活跃	B09
服务导向	与观众互动	B05
	主动讲解	B06
和谐意识	关注同伴	A03
	集体互动	A01
利他主义	幕后工作	B05
热爱坚守	热爱岗位	B08
	激发热情	A01
爱国主义	国家盛会	A02
能力提升	个人能力	A05
职业发展	增加阅历	A08
关系建立	结交朋友	A02

2.3.3 选择性编码

在主轴编码的基础上,挖掘核心范畴,并分析初始范畴、主范畴和核心范畴之间的关系,然后通过故事线的形式呈现出选择性编码[25]。通过对主范畴进行分析,可以将“故事线”构建为:志愿者出于一定的个人理想和功利目标参与志愿活动,这是志愿活动产生的根本与推力;一旦加入志愿组织,志愿者很有可能发现自己的期望与赛事的组织理念、管理方式等方面存在差异,志愿者能否认同组织、能否对自己的理想与目标进行微调,决定了其在志愿活动中的投入程度;与此同时,志愿者在服务过程中还要受到个人特质与人际关系的影响,进而决定其工作效果[29]。根据上述故事线形成主范畴的典型关系结构见表3,服务动机引发志愿者参与志愿服务,因此是形成胜任力的根基;在参与志愿活动的过程中,充分的认同有助于将志愿者的个人目标调整到与组织目标相一致,从而投入更多的时间,是发挥胜任力的保障;个人特质和人际交往能力是志愿者完成工作所需要具备的基本能力,会直接展示在其工作过程中,是胜任力的外化。服务动机、志愿认同、个人特质和人际交往能力共同构成了大型体育赛事志愿者的胜任力。

2.3.4 理论饱和度检验

为了对理论模型的饱和度进行检验,本研究对预留的第2组访谈文本进行编码分析,除了已发掘4个核心要素外,没有产生新的范畴和关系,各范畴内部也未产生新的构成因子,因此判断核心内容在理论上已通过饱和度验证。

3 大型体育赛事志愿者胜任力模型的构建与阐释

本研究基于北京2022年冬奥会对志愿者开展研究,通过扎根理论方法确定了大型体育赛事志愿者胜任力的4个核心要素,并分析了核心要素在形成胜任力的过程中所起到的塑造作用,在此基础上构建大型体育赛事志愿者的胜任力模型,并命名为“动机-认同-能力”模型(图1)。

表2 主轴编码形成的主范畴

Table 2 core categories in axial coding

主范畴	副范畴	内涵表达
内部动机	利他主义、爱国主义、热爱坚守	志愿者出于个人意志、信念或兴趣而自愿参与志愿服务
外部动机	关系建立、能力提升、职业发展	志愿者在自我服务方面的功利价值
角色认同	职责认知、个人价值	对自身价值的认同和使命感,有助于激发自身潜力
组织认同	组织认知、组织价值	对赛事组织具有认同感,将自身目标调整到与组织目标相一致
个人特质	主动性、责任感、自控力	志愿者本身所具有的个人特质
人际交往	和谐意识、服务导向、团队合作	志愿者在开展合作、服务客户等活动时应该具有的能力

表3　主范畴的典型关系结构

Table 3　typical relational structures of core category

主范畴	典型关系结构	内涵
内部动机、外部动机	服务动机→大形成胜任力的根基	志愿者出于个人意志、信念、兴趣、自我服务的驱动而参与志愿服务,这些服务动机是志愿者参加赛事服务的内在驱动力,是产生志愿服务的前提
角色认同、组织认同	志愿者认同→发挥胜任力的保障	对于自身角色和组织的认同会将服务动机转化为现实的服务行为,并保证志愿者能够在赛会过程中持续服务,同时将个人目标调整到与组织目标相一致
个人特质	个人特质→胜任力的外化	主动性、责任意识、自控力等个人特质是可见的胜任力特征,能够有效促进志愿者的服务绩效
人际交往	人际交往能力→胜任力的外化	人际交往能力是同样可见的胜任力特征,能够帮助志愿者较好地与人协作完成志愿服务工作

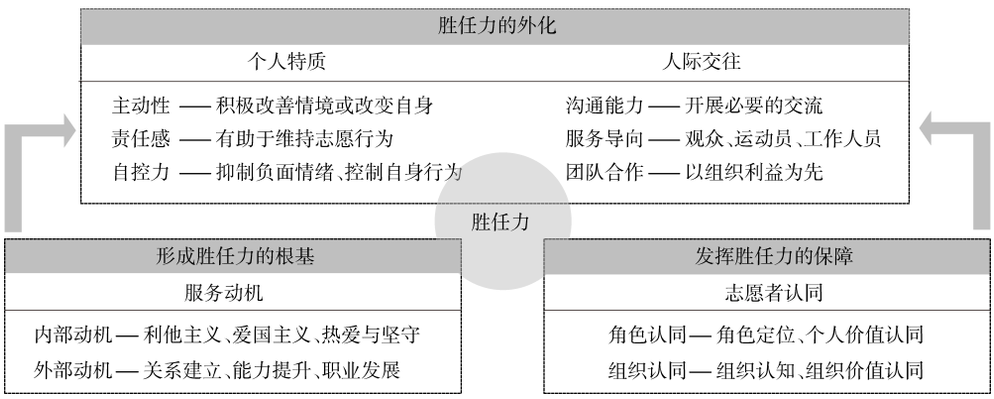


图1　大型体育赛事志愿者的胜任力模型

Figure 1　competence framework for volunteers in sport mega events

3.1　服务动机是胜任力的根基

本研究发现志愿者出于强烈的民族自豪感而甘心在幕后工作,出于对冰雪运动的热爱而愿意无条件地参与此次盛会;同时,在服务过程中,志愿者们也非常注重自身能力的提升,结交志同道合的朋友。本研究将上述内容定义为志愿者的服务动机。志愿动机一直是相关领域的研究热点,指"个人自愿寻求机会、并在较长时间内参与志愿服务的动力"[30]。从志愿者的角度而言,动机直接引发志愿行为,与志愿者的满意度[31]、态度和支持度等具有密切关系[32],并对志愿者产生激励作用[33];从赛事组织的角度而言,志愿动机对于招募并保有志愿者至关重要,能否促进实现志愿动机决定了志愿者能否留任[34]。因此,动机对于志愿者的胜任情况起到了至关重要的作用。

针对志愿者的内在动机,面向国外志愿者开展的相关研究显示出满足期望、好奇心[32]和获得体验[35]等内容,这些内容基本都是志愿者的个人需求;另外还有很多研究都在志愿活动中发现了利他性动机[36-37]的重要作用。本研究提炼的内在动机包括利他主义、爱国主义、热爱坚守,这些内容包含了较为宏大的追求,体现了志愿者在小我与大我之间的价值选择,揭示了中国志愿者的独特动机,这是传统思想和集体主义精神所塑造的结果。

对于志愿者的外在动机,本研究所提炼的内容与已有研究显示了较多的相似性。已有研究都证实了社交[35,37]、获得技能[38]和职业发展[36,39]等有利于个人成长的要素,本研究提炼出关系建立、能力提升和职业发展作为外在动机。反映了北京冬奥会的志愿者希望在活动中建立广泛的社会联系、学习更多的技能,并推动自己的职业发展。说明当代青年人特别重视个人的长期发展,这是国际化趋势下逐步形成的职业发展理念,也是青年人对类似国际化赛事的重要期待。

3.2　志愿者认同是发挥胜任力的保证

角色认同理论认为个体的角色认同包括自我认知和来自社会关系的反馈,能够刺激行动和提高绩效[40],即角色认同感越强烈,个人的工作绩效越好[29]。在志愿服务活动中,高角色认同的志愿者会投入更多时间和精力,以达到"优秀志愿者"的标准[41],从而提高志愿服务绩效。北京冬奥会志愿者不仅能够完成本职工作,还对自身的作用和价值充满自信,

因此将其中的内容分别命名为职责认知和个人价值。这些认知不仅有利于带来高质量的服务绩效,还有助于推进团队协作。

另外,组织认同感越高的员工越能表现出良好的工作绩效。志愿者在与赛事组织方的合作过程中,会发展出较为丰富的心理连结,因此增强志愿者对组织的认同感显得尤为重要。根据Ashforth和Mael[42]的定义,组织认同是对组织本质或"灵魂"的拓展式和风格化的叙事,是对组织自身、过去、理想和对环境的感知等。本文研究显示,志愿者对于赛事、场馆及其所在地区具有较为详细的认知,充分认同赛事的价值观导向,自觉保持政治敏感性和正确性,积极维护北京冬奥会的办赛理念,并对场馆的重要地位和未来可持续发展充满信心。本研究将其中的内容分别命名为组织认知和组织价值,与上述定义所提及的组织发展历程及其灵魂性高度吻合。

3.3 个人特质与人际交往能力是胜任力的外化

高绩效志愿者胜任力的外在表现包括个人特质和人际交往能力,相比动机和认同感而言,个人特质和人际交往能力更容易被鉴别和评价,也是在选拔志愿者时重点考察的能力。

Kocjan等[39]曾以心理学人格结构的"大五"人格为框架来探讨志愿者的典型特质,证实外向性、宜人性、开放性等是志愿者普遍具备的特质。本研究所提炼的志愿者的个人特质包括主动性、责任感、自控力3个维度,这与已有研究的框架和内容都有所区别。本研究将主动性定义为志愿者在工作中能够寻找机会改变环境或者自身,并追寻目标的实现。在北京冬奥会的志愿服务工作中,管理者会给予志愿者一定的自主权,让志愿者能够发挥自身的主观能动性,将自己的创意融入工作,并积极承担额外任务。比如,某志愿者表示会牺牲自己的休息时间去帮助其他成员[29]。责任感是志愿者维持志愿行为的重要特质,志愿者不同于普通员工,往往需要具备较强的自我管理意识,并约束自己的言行举止。此外,自控力是优秀志愿者具备的另一特质,当他们面对高标准的服务要求时,还能应对恶劣天气、压力等挑战,保持耐力并管理好自己的情绪[29]。

志愿者所需的人际交往能力包括和谐意识、服务导向、团队合作3个维度,已有研究证实过类似的内容,一般将其划分为社会交往[35,37]。本研究提出的"和谐意识"是与以往研究较为不同,志愿者会与他人建立良好的交流,维护必要、恰当的人际关系,这是中国文化的特色内涵,对于维护赛事举办方的良好形象具有特殊的作用。此外,志愿者还需以服务客户为导向,及时回应观众、运动员及工作人员的需求,并将"满足客户需求,达成客户满意"内化为个人责任;以组织利益为先,与团队成员协作,共同完成各项赛事服务工作。

4 结 论

对于胜任力的研究虽然较为成熟,但已有研究多集中于特定的职业群体,胜任力要素主要包括员工的知识、技能和能力,主要着眼于员工能力的持续提升。而本研究关注的志愿者群体与职业群体具有本质上的差异性:一方面,志愿者更加看重内在成长而不是外在报酬;另一方面,大型体育赛事属于短期事件,时间紧任务重,因此胜任力识别的重点在于志愿者能否在短期内保持积极状态、充分发挥自己的能力。上述差异说明,有必要对大型体育赛事志愿者的胜任力进行有针对性的识别。

本研究在北京2022年冬奥会筹备及举办期间,对赛会的志愿者和管理者进行了访谈,并使用扎根理论方法对访谈文本进行了分析,提取了服务动机、志愿者认同、个人特质和人际交往作为胜任力的4个维度。服务动机是志愿者服务社会与实现自我的需求层面,是形成相应胜任力的根基,难以进行评价或通过培训习得,赛事管理者只能通过甄选才能获取具有这些服务动机的志愿者,并且要在激励过程中持续激发志愿者所抱有的爱国、利他、热爱、关系建立和能力提升等服务动机。志愿者在怀抱上述服务动机进入赛事组织后,只有具备了充分的认同感,才会开展高绩效的志愿服务工作,并保证志愿行为的持续。因此,充分的志愿者认同是胜任力得以发挥的保证,赛事管理者在选拔志愿者时要注意甄别具有良好认同感的志愿者,并通过培训持续强化其对组织的价值认同。具有强烈的服务动机作为参与志愿服务的基础,并有良好的认同提供保障,赛事志愿者才能在服务赛事的过程中将其所具备的个人特质和人际交往能力发挥出来,这是胜任力的外化,是易于通过培训得以提升的素质,也是组织方开展评价的主要依据。

本研究围绕胜任力的根基、保障和体现，构建了“动机-认同-能力”模型，作用机制由内而外。这一胜任力模型可以为其他大型体育赛事的志愿者管理工作提供理论依据，帮助组织方完成志愿者的选拔、激励、培训和评价等多项工作，模型贯穿大型体育赛事志愿者管理工作的始终，可以大大降低管理的不确定性。

©The editorial department of Journal of Capital Normal University（Natural Science Edition）2024. This is an open access article under the CC BY-NC-ND 4.0 license（https://creativecommons.org/licenses/by-nc-nd/4.0/）.

参 考 文 献

[1] WALKER M, KAPLANIDOU K, GIBSON H, et al. “Win in Africa, with Africa”: social responsibility, event image, and destination benefits: the case of the 2010 FIFA World Cup in South Africa [J]. Tourism Management, 2013, 34 (1): 80-90. DOI: 10.1016/j.tourman.2012.03.015.

[2] GETZ D, PAGE S J. Event studies: theory, research and policy for planned events [M]. Abingdon, UK: Routledge, 2016.

[3] 赵红娟，杨涛，羿翠霞.基于共生理论体育赛事与城市的契合及层次开发研究[J].北京体育大学学报，2015，38(9)：28-33. DOI：10.19582/j.cnki.11-3785/g8.2015.09.005.
ZHAO H J, YANG T, YI C X. Coherence and layered development of sports event and host city: based on the symbiosis theory [J]. Journal of Beijing Sport University, 2015, 38(9): 28-33.

[4] 张倩薇.我国大型赛事志愿者活动研究[D].南京：南京工业大学，2016.
ZHANG Q W. Study of large-scale events in volunteer activities [D]. Nanjing: Nanjing Tech University, 2016.

[5] 龙涛，张延平.大型节事中志愿者参与动机的实证研究：以2010年上海世界博览会为例[J].旅游学刊，2011，26（4）：66-72. DOI：10.3969/j.issn.1002-5006.2011.04.015.
LONG T, ZHANG Y P. An empirical study on volunteers’ participation and motivations in large-scale festival events: a case study of 2010 Shanghai World Expo[J]. Tourism Tribune, 2011, 26(4): 66-72.

[6] DICKSON T J, DARCY S, EDWARDS D, et al. Sport mega-event volunteers’ motivations and post event intention to volunteer: the Sydney World Masters Games, 2009[J]. Event Management, 2015, 19(2): 227-245. DOI: 10.3727/152599515X14297053839692.

[7] SAUNDERS D, FISHER W, HEWITT E, et al. A method for empirically assessing volunteer selection effects - recruitment procedures and responses to erotica [J]. Journal of Personality and Social Psychology, 1985, 49(6): 1703-1712. DOI: 10.1037/0022-3514.49.6.1703.

[8] PETERSON D K. Recruitment strategies for encouraging participation in corporate volunteer programs[J]. Journal of Business Ethics, 2004, 49(4): 371-386. DOI: 10.1007/s11031-007-9079-4.

[9] MILLETTE V, GAGNÉ M. Designing volunteers’ tasks to maximize motivation, satisfaction and performance: the impact of job characteristics on volunteer engagement [J]. Motivation and Emotion, 2008, 32(1): 11-22. DOI: 10.1007/s11031-007-9079-4.

[10] 王惠娟.一个NGO组织的成功人力资源管理实践：以南通江海志愿者服务站为例[J].中国人力资源开发，2015（17）：26-28+45. DOI：10.16471/j.cnki.11-2822/c.2015.17.005.
WANG H J. The successful HRM practice in an NGO organization: taking Nantong Jianghai volunteer service station as an example [J]. Human Resources Development of China, 2015(17): 26-28+45.

[11] MCCLELLAND D C. Testing for competence rather than for “intelligence”[J]. The American Psychologist, 1973, 28(1): 1-14. DOI: 10.1037/h0034092.

[12] SPENCER L M, SPENCER S M. Competence at work: models for superior performance[M]. New York: Wiley, 1993.

[13] RAVEN J. Toward measures of high-level competencies: a re-examination of Mcclelland’s distinction between needs and values[J]. Human Relations, 1988, 41(4): 281-294. DOI: 10.1177/001872678804100401.

[14] 时勘，王继承，李超平，等.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 J C, LI C P, et al. A study on the evaluation of competency models for senior management executives[J]. Acta Psychologica Sinica, 2002, 34(3): 306-311.

[15] 陈万思.知识员工胜任力：理论与实践[M].上海：上海财经大学出版社，2007.
CHEN W S. Knowledge worker competency: theory and practice[M]. Shanghai: Shanghai University of Finance

and Economics Press,2007.

[16] TIGELAAR D E, DOLMANS D H, WOLFHAGEN I H,et al. The development and validation of a framework for teaching competencies in higher education [J]. Higher Education,2004,48(2):253-268. DOI:10.1023/B:HIGH.0000034318.74275.e4.

[17] ZHU C,DI W,CAI Y,et al. What core competencies are related to teachers' innovative teaching? [J]. Asia-Pacific Journal of Teacher Education,2013,1(41):9-27. DOI:10.1080/1359866X.2012.753984.

[18] 赵伯格.民族高校管理类教师胜任力结构研究:基于扎根理论的分析[J].民族教育研究,2020,31(6):150-156. DOI:10.15946/j.cnki.1001-7178.2020.06.022.
ZHAO B G. A grounded theory analysis of the competency structure of management faculty at ethnic universities [J], Journal of Research on Education for Ethnic Minorities,2020,31(6):150-156.

[19] BONESSO S, GERLI F, ZAMPIERI R, et al. Updating the debate on behavioral competency development: state of the art and future challenges [J]. Frontiers in Psychology, 2020, 11: 1267. DOI: 10.3389/fpsyg.2020.01267.

[20] 程鹤,李东梅,刘晔,等.质量控制护士岗位胜任力指标体系的构建[J].中华护理杂志,2019,54(10):1463-1468. DOI:10.3761/j.issn.0254-1769.2019.10.004.
CHENG H,LI D M,LIU Y,et al. Construction of post competency index system of quality control nurses[J]. Chinese Journal of Nursing,2019,54(10):1463-1468.

[21] 刘玲,方金鸣,胡绍,等.全科医生胜任力模型构建及影响因素分析[J].中国卫生统计,2020,37(4):602-604.
LIU L, FANG J M, HU S, A competency model for general practitioners: development and determinants[J]. Chinese Journal of Health Statistics, 2020, 37(4): 602-604.

[22] 苏海泉,裴昕.大学生社会创业胜任力模型构建研究[J].当代青年研究,2020(2):63-69.
SU H Q,PEI X. Construction of college students' social entrepreneur competency model [J]. Contemporary Youth Research,2020(2):63-69.

[23] 王璐,高鹏.扎根理论及其在管理学研究中的应用问题探讨[J].外国经济与管理,2010,32(12):10-18. DOI:10.16538/j.cnki.fem.2010.12.002.
WANG L, GAO P. Exploring grounded theory and its application challenges in management research [J]. Foreign Economics & Management, 2010, 32(12): 10-18.

[24] CRESWELL J. Qualitative inquiry and research design: choosing among five traditions [M]. Thousand Oaks, Calif.: Sage Publications,1998.

[25] BAKER S, EDWARDS R. How many qualitative interviews is enough? Expert voices and early career reflections on sampling and cases in qualitative research [J]. National Centre for Research Methods Reviews, 2012:336913. DOI:10.25905/5BFDC2C62D9DC.

[26] MASON J. Qualitative researching[M]. London: SAGE Publications,2017.

[27] GLASER B G, STRAUSS A L. The discovery of grounded theory: strategies for qualitative research[M]. Abingdon,UK:Routledge,2017.

[28] 陈向明.质的研究方法与社会科学研究[M].北京:教育科学出版社,2000.
CHEN X M. Qualitative research methods and social science research [M]. Beijing: Educational Science Press,2000.

[29] 焉蕊.大型体育赛事志愿者胜任力模型构建[D].北京:首都师范大学,2022.
YAN R. Construction ofVolunteer Competency Model for Mega Sports Events: Taking Beijing 2022 Winter Olympic Gamesas An Example [D]. Beijing: Capital Normal University,2022.

[30] CLARY E G, SNYDER M, RIDGE R D, et al. Understanding and assessing the motivations of volunteers: a functional approach [J]. Journal of Personality and Social Psychology, 1998, 74(6): 1516-30. DOI:10.1037/0022-3514.74.6.1516.

[31] KIM D, PARK C, KIM H, et al. Determinants and outcomes of volunteer satisfaction in mega sports events [J]. Sustainability, 2019, 11(7): 1859. DOI: 10.3390/su11071859.

[32] LEE C K,REISINGER Y,KIM M J,et al. The influence of volunteer motivation on satisfaction, attitudes, and support for a mega-event [J]. International Journal of Hospitality Management,2014,40:37-48. DOI:10.1016/j.ijhm.2014.03.003.

[33] 陈静静,冯浩.志愿者背景、动机结构与志愿行为的关系研究[J].江汉学术,2021,40(1):24-33. DOI:10.16388/j.cnki.cn42-1843/c.2021.01.003.
CHEN J J, FENG H. Exploring the relationship among volunteer background, motivation structure, and volunteering behavior[J]. Jianghan Academic, 2021, 40

(1)：24-33.

[34] CLARY E, SNYDER, M. A functional analysis of altruism and prosocial behavior：the case of volunteerism [J]. Regulatory Toxicology & Pharmacology, 1991, 12 (3)：177-183.

[35] SEXTUS C P, HYTTEN K F, PERRY P. A systematic review of environmental volunteer motivations [J]. Society & Natural Resources, 2024, 37(11), 1591-1608. DOI：10.1080/08941920.2024.2381202.

[36] 马梅，杜育青，傅佳璇，等.志愿者服务动机对工作投入的影响分析：组织氛围的中介作用[J].西安交通大学学报(医学版)，2023，44(6)：972-976. DOI：10.7652/jdyxb202306021.
MA M, DU Y Q, FU J X, et al. Mediating role of organization climate between volunteer service motivation and work engagement in volunteers [J]. Journal of Xi' an Jiaotong University (Medical Sciences), 2023, 44(6), 972-976.

[37] TRUJILLO A L, MEIJS L C P M, BERENS G. Characteristics and motivations of environmental volunteers at episodic events [J]. Environmental Education Research, 2024, 30(8)：1368-1384. DOI：10.1080/13504622.2024.2360558.

[38] ALRASHDI M M, THOBAITY A. Exploring the experiences, motivations, and skillsets of nurse volunteers during Hajj：implications for enhancing volunteer programs[J]. BMC Nursing, 2024, 23(1)：44. DOI：10.1186/s12912-024-01712-7.

[39] KOCJAN G Z, PODOBNIK B, AVSEC A. Motivation types of volunteers, their personality traits and subjective well-being[J]. Psihologija, 2024, 57(2)：199-214.

[40] 张宝生，李鑫，李新野，等.主观规范对大学生志愿者志愿工作投入的影响机制研究：一个链式双重中介模型[J].心理发展与教育，2022，38(5)：658-666. DOI：10.16187/j.cnki.issn1001-4918.2022.05.06.
ZHANG B S, LI X, LI X Y, et al. Research on the influence mechanism of subjective norm on university students' volunteer engagement：a chain double-mediation with adjustment model [J]. Psychological Development and Education, 2022, 38(5)：658-666.

[41] 张铮，陈雪薇.文创人如何在工作中"如鱼得水"?"个体情境"互动机制下创造性人格对绩效的影响研究[J].同济大学学报(社会科学版)，2021，32(1)：24-35.
ZHANG Z, CHEN X W. "Like a duck to water"：an analysis of the effect of creative personality on employees' job performance [J]. Journal of Tongji University (Social Sciences), 2021, 32(1)：24-35.

[42] ASHFORTH B E, MAEL F A. Organizational identity and strategy as a context for the individual[J]. Advances in Strategic Management, 1996, 13：19-64.

(责任编辑：李拓宇)