

# 高质量发展背景下高校后勤管理改革研究

刘之源

(东北师范大学, 吉林 长春 130000)

**摘要:** 近些年, 随着高质量发展战略提出与实施, 高校后勤管理模式发生明显变化, 并逐步朝着社会化改革方向推进。然而, 在具体推进过程中, 高校不仅会迎来全新的发展机遇, 也会面临一定的挑战。为此, 高校应该正确看待发展机遇与挑战, 采取有效对策改革后勤管理模式, 推动其实现高质量发展, 进而为提升高校人才培养质量奠定坚实的基础。对此, 本文对高质量发展背景下高校后勤管理改革展开研究, 以期能为其他教育研究者提供一定的参考与借鉴。

**关键词:** 高质量; 发展; 高校; 后勤管理; 改革

在高校日常管理中, 后勤管理属于重要管理工作, 它不仅可以为教学、科研以及师生日常生活提供基本保证, 而且还会对高校育人成效产生一定的影响。尽管后勤管理一直以来受高校高度重视, 然而其育人成效并不明显。多数后勤管理工作停留在浅层阶段, 过分强调经济效益, 忽视了后勤管理工作所具有的教育价值, 这对高校实现健康、可持续发展是不利的。对此, 高校应该注重意识到后勤管理的重要性, 采取有效对策改革后勤管理工作, 进而提高其育人成效性。

## 一、高校后勤管理主要负责内容及其特点

### (一) 高校后勤管理主要负责内容

高校后勤部门是指为科研和人才培养提供生产、物资保障, 也为教职工和大学生提供基本生活服务的职能部门。后勤管理不仅是一项重要工作, 也是不可或缺的部分, 同时它所涉及到范围比较广泛, 它可以分为生活服务业、商务服务业、校园维修与设施运作以及其他服务。生活服务主要包括住宿、餐饮等。商业服务有书店, 理发, 商店等。学校的养护和设备操作主要包括: 园林绿化, 暖气, 浴室, 道路交通, 水和电等。

后勤管理的内容包括生产要素管理、政治关系调整和思想调整。第一, 生产要素管理; 生产要素是指在进行生产运营过程中, 所需的各种社会资源。例如: 物资、设备、资金、宿舍和餐厅等。第二, 政治关系调整。在后勤管理工作中, 要坚持依法办事, 为科研与教学服务, 以管理和服务为导向, 以师生发展与学校发展为中心。第二, 思想调整。高校要对后勤工作人员进行教育, 让他们对工作产生热爱之情, 不断地提升自己的文化素质和思想素质, 让他们能够主动地参与到后勤工作中来, 创造一个好的后勤文化环境, 增强集体的凝聚力和责任感。

### (二) 高校后勤管理特点

第一, 从教师、大学生、职工和教学研究等方面来看, 后勤管理性质是非经营性的。第二, 后勤工作以社会利益为根本价值取向, 带有强烈的公共利益性质。第三, 后勤工作具有综合性强、工作量大、管理面广等特征, 其服务内容也呈现出具体、繁杂和琐碎的特点。其中, 综合性强是指学校后勤工作涉及到的部门比较多, 如会涉及到生活、商务、校园维护等各个方面。教学任务繁重, 主要是由教职工和大学生的数量和校园扩展情况所决定的。所谓治理面广指后勤管理的管理内容。为此, 高校后勤服务工作要做到“服务满意, 及时响应”

## 二、高质量发展背景下高校后勤管理改革的意义

### (一) 有利于推进高校后勤管理社会化改革

从高质量发展角度来看, 其最大的优点在于为高校后勤管理工作实现社会化改革提供有效途径。随着素质教育的持续深入, 对高校教育与管理提出了全新的要求, 而学校自身发展与后勤管理有着比较紧密的关系, 因此, 后勤管理方式趋向于信息化、多元化, 教育实力则会随之获得提升。从这个观点出发, 助推高校后勤管理实现高质量发展, 对于自身工作社会化改造具有重要的作用。另外, 随着我国的信息技术越来越完善, 从后勤管理的发展来看, 它也将为网络化、智能化后勤管理带来一些正面的帮助, 这对于推进后勤管理工作的全面实现社会化改革也是十分重要的。

### (二) 有利于助力高校实现稳定发展

在高校后勤管理中, 工作人员言行举止能够反映工作成效, 也能充分展现其道德修养。后勤管理工作不仅仅是指维持学校的正常上课, 它还包括公共设施的维护、校园环境的美化以及卫生管理等, 这些与师生的日常生活息息相关。因此, 通过高质量后勤管理工作来推动高校发展, 不仅要提高后勤工作的标准化程度, 还要保证后勤工作有序开展, 同时, 也能将后勤管理与质量教育有机地结合起来。这样, 可以在校园内部营造出积极向上的环境氛围, 让大学生、教职工都能关心与爱护校园, 增强他们对学校的归属感, 从而使高校的声誉实现良性发展。

### (三) 有利于提高高校后勤管理服务的质量

在高质量发展背景下, 对后勤管理进行信息化建设, 高校可以从自身的监管视角出发, 让服务管理工作向更高层次的方向发展。而且在信息化建设中, 工作人员可以从传统的面对面服务方式转化为在线形式的交流和沟通, 也可以说, 后勤管理工作可以在同一时间内面向多个主体进行。此时, 各个部门的教师、管理人员甚至是大学生都可以通过相关的服务平台来掌握后勤管理真实情况, 因此从监管透明性等方面来说, 可以发挥比较正面的发展作用。这样可以有效创新后勤管理方式, 也可以通过多个主体的监管方式来激励工作人员的主动性, 从而有效地提升整个后勤管理的服务质量和效率。

## 三、高质量发展背景下高校后勤管理改革策略

### (一) 创新后勤服务管理, 提高管理服务质量

第一, 加速推进智慧后勤在高校的发展。高校要充分认识到社会服务行业应与新科技的发展紧密结合, 学校要以供给侧改革、提升品质与效能为中心, 推动新的技术、思想以及模式进入学校, 为高校后勤的高质量发展注入新的动力。通过将移动互联网、人工智能等新技术的运用, 可以将后勤工作的精细化、标准化与信息化、智能化有机地结合起来, 推动学校大数据的高效利用, 构建学校的服务与管理决策支持系统, 建设后勤移动服务平台。推动智慧餐饮, 智慧公寓, 智慧能源的创建, 对无人超市、清洁机器人、新零售和智能自助服务设备进行积极引进。在此基础上, 提高教职工、大学生学习和生活的智能化、人性化和便利性。第二, 推动学校后勤品牌化、连锁化、产业化发展, 要主动适应高品质的教育系统、不断扩大的校园服务需求, 积极引入并培育具有

连锁、品牌、产业化的高校后勤服务机构。通过对后勤原料和物资的联合采购、统一配送和中央厨房的标准化建设,在降低成本、保证品质的基础上,建立起供求双方开放、透明的协作方式,为后勤行业 and 高校的优质发展提供重要的支持。

### (二) 健全后勤管理制度体系,助力高质量发展

建立健全的后勤管理体制,是保证高校后勤依法依规、依法有序地开展工作的根本保证。对于不完善的后勤管理制度,可以由学校相关职能部门牵头,到其他高校接近借鉴,同时,根据实际情况,有创意地制定和健全相关管理制度,每个部门都要按照管理制度执行。第一,针对监督体系不够完善的情况,在招标投标过程中,高校应派遣对后勤管理有一定了解的管理人员,将具体的要求和评价机制等写进标书中,在引进服务企业之后,根据这个评价机制,对项目实施严格的管理。第二,针对工程项目交接制度不够完善,高校可以由后勤处牵头,将交接的要点及程序写好,并在工程初期将其列入工程论证,向中标的建筑物说明水、电、暖等施工要点,施工完成后,由后勤管理部门参加项目验收,验收合格后,进行水、电、暖等事项的交接。第三,针对目前缺乏紧急救援系统的现状,可以由后勤部门制定相应的应急救援条例,明确划分抢修范围,经过高校研究批准后实行,并通过招标引入多个应急抢修服务商,在年度审核中对其进行评估,从而极大地提高后勤管理工作效率,为高校实现的高质量发展提供了保障。

### (三) 加快信息化平台升级,提升服务育人效率

目前,多数高校都已经构建后勤信息管理体系与管理平台,但是其应用功能和覆盖面都比较窄。而在大数据的背景下,高校的后厨信息化建设,也必须在不断地加强后勤信息化平台的建设,同时,也要加速系统平台的改造和升级,这样才能使高校后勤信息化水平得到进一步的提高,由此能很好地满足学校各方面的管理需要。第一,要考虑到后勤信息数据的种类多、分布分散的特点,利用集成的技术来建立后勤信息化平台。通过智能化的数据收集设备和移动通信技术,将原来分散的后勤信息数据进行集成。再对这些数据进行分类和深度分析之后,将经过处理的后勤信息直接传送到相关的数据库,方便以后的教职工、大学生和后勤管理者进行查询和使用。第二,后勤管理部门还应积极地与大学生、教职工沟通与交流,充分掌握高校的实际状况,可以利用微信、微博等 AP 进行交流,同时利用已有的校园局域网,把它与大学生公寓、校园食堂、自习室与图书馆等联系起来,实现互相连通的目标。这样,教职工和大学生可以通过移动智能客户端,以在线形式完成订餐、选座、借阅书籍等各种活动,从而提高高校后勤管理品质和服务效率。

### (四) 建立监督与投诉制度,增强大学生信赖感

要想提升后勤服务的效率,高校需要建立完善的监督和投诉机制。所以,要想让后勤部门的各项管理工作得到很好实施,应该建立健全监督和投诉制度。第一,食堂可以建立从上到下监督体系。这因为食堂会关系到学校的稳定,因此,对于大学生的监督和投诉,后勤应该给予更多的关注,成立一个由大学生、教职工、家长组成的监督小组,对食堂的卫生、食物质量和服务质量进行严格的监督,同时也能让家长明确食堂的卫生和采购情况,并让大学生和教职工、家长更好地理解食堂,使食堂工作更加透明化,降低公众对食堂的误会,提高食堂的用餐率。第二,建立方便、快捷、合理的投诉系统,这是提升后勤管理工作效率的关键环节,大学生、教职工等就餐人员如果有任何问题或不满,都可以在第一时间向食堂管理部门提出投诉,并在第一时间得到回复,合理

地解决存在的问题和不满。并且通过就餐人员提出的问题,后勤可以对餐厅中存在的问题进行及时和有效地改进,从而解决其中的问题,同时营造优质的用餐环境。投诉系统也是对员工的检查,通过这种检查,可以更好地了解员工们的服务工作态度,而且,每次检查结果都能对后勤发展产生很大的推动作用,从而使后勤管理服务体系和效率得到进一步的提升。

### (五) 创新培训机制,建设高质量管理队伍

第一,高校应该需要建设一支出色的、高质量的后厨管理队伍,不断提高教职工的纪律意识、业务水平、工作作风以及专业技术,同时也注重提高他们的服务水平和后勤保障水平,努力建设一支具备育人、服务、效率等育人理念,贯彻落实求实、奉献、创新的管理队伍。而且一支高质量的后厨管理队伍,还应具备创新、解决问题和处理紧急情况的能力。第二,随着新型交流媒介的不断涌现,社会后勤服务企业的高速发展,这为高校后勤管理带来了一定的冲击,这也对后勤管理人员提出了更高的要求与标准。因此,在日常管理工作中,管理人员不仅要密切地与大学生接触与交流,还需要主动了解他们的需要,并主动大学生提供所需的服务。另外,要注重后勤服务的创新性、精细化和个性化,以高标准和高水准的服务去感染大学生,真正实现“服务育人”的使命。第三,高校应该根据后厨管理队伍的实际情况,分析他们的岗位、背景和学历等,确定合适的人才培训计划和内容,并运用形式多样的培训方式,对后勤管理人员的道德素养和业务能力开展针对性的训练,从而提高他们的服务水平,并使其专业知识和技术水平得以显著提升。此外,高校要将对培训评价和他们的工资待遇和职位的提升相联系,提高他们参加培训的积极性和主动性,促进其及时掌握新的后勤管理的方针和变化,从而更好地理解高校教育的原则,并准确把握当代大学生的性格特征,不断提高综合素质,从而不断提升高校后勤管理的育人出成效性。

## 四、总结

总而言之,在高质量发展背景下,高校后勤管理工作要突破传统管理理念的制约,需要立足高质量发展理念,并根据大学生的发展需求创新管理模式。对此,高校可以尝试从以下环节着手:创新后勤服务管理,提高管理服务质量;健全后勤管理制度体系,助力高质量发展;加快信息化平台升级,提升服务育人效率;建立监督与投诉制度,增强大学生信赖感;创新培训机制,建设高质量管理队伍。这样,高校便可进一步提升后勤管理效率,推动其实现高质量发展,为提高大学生的综合素养奠定坚实基础,进而培养出社会切实所需的时代新人才,为社会实现持续发展好注入不竭动力。

## 参考文献:

- [1] 万功哲. 大数据时代高校后勤管理工作模式研究 [J]. 现代职业教育, 2022 (25): 118-120.
- [2] 张雯. 新时代背景下高校后勤管理工作的重要性 [J]. 山西青年, 2022 (12): 154-156.
- [3] 范寿红. 精细化管理理念在高校后勤管理中的应用 [J]. 国际公关, 2022 (8): 102-104.
- [4] 万功哲. 高校后勤管理工作中计算机信息技术分析 [J]. 数字通信世界, 2022 (4): 122-124.
- [5] 万功哲. 市场经济下高校后勤管理体制分析 [J]. 商业观察, 2022 (11): 93-96.