

提升高校后勤管理服务效率对策探究

唐 平

长江师范大学 重庆 涪陵 408000

摘 要: 伴随着社会的不断发展,人们越发重视高校教育与服务工作。在此背景下,高校后勤管理服务也成为大家关注的重点。高校后勤管理工作其本质在于为全校师生提供优良的服务,科学、合理地安排后勤管理的内容,可以降低高校的后勤管理以及运营成本,让各项工作中渗透着勤俭节约,进而达到精细化的管理,实现高校的社会效益和经济效益。在当前的过程中,高校后勤管理必须充分结合社会发展形势,实现服务内容、服务方式和服务方式的不断优化和完善,促进高校后勤集团的不断发展。本文首先介绍了我国高校后勤管理发展的现状和重要性,然后探讨了我国高校后勤改革与管理的创新思维,最后提出了优化物流管理的若干具体措施。学院和大学的系统。

关键词: 高校; 后勤管理; 创新思维

引言: 伴随着社会的不断发展,人们越发重视高校教育与服务工作。在此背景下,高校后勤管理服务也成为大家关注的重点。伴随着我国高等教育的迅速发展,办学规模也随之扩大,这也给学校后勤保障工作带来了一定的机遇与挑战。并且,伴随着各项后勤服务内容的增多,使得高校后勤管理工作增添了全新的问题,管理困难越来越多,让高校后勤管理服务出现了问题。为了改善这一情况,高校后勤管理人员应注重服务效率的提升,严格管理后勤人员,全面建设出合理、完善的后勤管理服务机制,对于不合理的后勤服务进行有效的调控,让后勤管理工作发挥出价值,在提升管理水平的的基础上提升服务效率。

一、高校后勤管理服务效率不强的原因

(一) 管理机制存在漏洞

随着教育的不断发展,高校的扩招,使得各大院校学生生源众多,这也导致了高校后勤管理服务面临着全新的发展机遇与挑战,对管理人员提供了更为严格的要求。高校后勤服务部门主要负责着宿舍的分配、校园的清洁以及水电维修,在福利分配与校园建设上有着举足轻重的意义。对此,应提升整体的高校后勤管理服务效率,降低行政干预现象的发生。在这一背景之下,许多规模比较大的高校都将后勤部门变成了后勤集团,希望可以达到市场化的运作效果。但是,长期以来多数高校采取的后勤管理方式都是行政化的管理,这也导致他们在服务意识上比较匮乏,工作态度也十分消极,最终影响着整体服务质量的提升。

(二) 后勤管理服务人员素质较为薄弱

后勤管理部门由于自身的工作性质特点,通常会被人们忽视,这也导致许多高校在实际管理工作中,会把一些即将退休的职员放到后勤部门,且一些年龄较低、学历较高的职员不愿意加入到后勤管理队伍中,最终致使后勤管理部门人员年龄偏大,老年化十分明显。在这样的人员背景之下,会无法将全新的管理意识渗透到后勤服务当中,这也是影响

着服务效率提升的一部分原因。

(三) 激励监督机制缺失

现如今,我国许多的高校后勤管理工作,还依旧处于市场化管理的局面,许多的管理细则还未落实到实际工作中,人员在服务时会等待上级领导的命令,不愿主动创新,导致这一情况出现的原因,与激励监督机制的缺失有关。因为还未生成比较明确的绩效考核标准,导致了现有的制度比较僵化,运用统一管理方法完成所有工作的管理,致使客观评价标准缺乏意义。此外,虽然部分高校已经制定出了激励监督机制,但是由于实施效果不良,使得整体的服务效率尚未提升。

(四) 管理尚未实现智能化

对于高校后勤服务管理而言,其管理内容比较复杂,涉及到的环节也十分杂乱,这也导致后勤管理人员的工作压力比较大,需要寻求到有效的管理方法与手段。而互联网时代的来临,让高校后勤管理工作呈现出智能化的趋势。但是,从后勤管理的实际情况来看,部分人员由于缺乏创新意识,导致管理工作还停留在传统的人工管理方式上,一般会用纸记录下来各种工作,用传单告知师生各项后勤工作内容。而高校的空间比较大,且院系众多,若采取传统的方式进行管理,并不能及时地完成信息与资源的共享,会让信息接收情况不全面。此外,网络维修、水电维修等事项的通知,若仍然采取纸质通知张贴的方式,很容易因为信息传递不及时而影响到大家的生活。由此可见,后勤管理不够智能、信息化,会直接影响到整体的后勤管理服务效率。

二、我国高校后勤管理发展意义

随着经济的发展科技的不断进步,信息技术给我们的生活和工作提供了便利,对于高校的后勤管理也可以借助信息技术实现管理工作的高效性。传统的人工管理方式是当今信息时代的发展不相匹配的。遵循社会发展的趋势对后勤体制进行改革,有助于全面掌控高校后勤工作的全局,促进高校教育机制的快速发展。后勤体制改革应建立在管理模

式创新的基础上,借助科技给管理带来便利也是信息时代发展的必然趋势。目前,我国高校普遍建立了完善的信息网络体系,校园内都有无线网络覆盖。基于此校园后勤管理应用现代管理方法是当前发展的大趋势。采用智能化管理模式,不仅有利于推动学校管理创新,也有利于加强学校各部门之间的紧密联系,增强全校凝聚力,高校后勤体制改革也有利于提高后勤服务质量。在大数据时代,高校的后勤管理要以创新思路实施改革发展,完善和提升管理体系,提高整体管理质量,推进后勤工作的智能化管理。

三、优化高校后勤管理建设的具体策略

(一) 构建完善的考核体系

高校后勤管理应当制定出较为科学、完善的考核制度,管理人员的各种行为与工作态度,对后勤管理中的各项工作渗透一定的服务意识,并结合员工的实际表现给予相应的奖励。后勤部门工作人员还应当制定详细的考核体系,将服务效率纳入到员工考核之中,对于一些艰苦奋斗、勤俭节约的员工,可以在考核上对于给予一些奖励。而对于一些态度消极、服务行为恶劣的人员,也要采取相关的惩治措施。除了这些,应对所有后勤人员进行量化评价,可以每个季度完成一次评比,并将最终的评分结果当做职业上升与薪资调整的根本。通过以往的经验能够得出,高校后勤管理服务需要建立在完善、科学的考核体系之下。若想提升整体的后勤服务效率,就需要在工作中始终坚持着以下原则:一是保障整体的收入,让人员存在竞争,收入的差异化会调动大家的工作积极性。二是付出可以获得相应回报,应根据员工的工作性质,设置出多元化的考核标准。通过原则的坚持,会让高校后勤管理服务效率显著提升。

(二) 实现管理服务机制的改革创新

所有工作的有序开展,都离不开科学、合理的制度支持,制度可谓是工作实施的根本保障。而完成制度上的改革与创新,可以帮助高校后勤管理工作在服务质量与效率上显著提升,最终满足高校的发展需求,让其为师生们提供更为贴心、人性化的服务。与此同时,要按照高校后勤服务的各项业务类型,把后勤管理工作划分成各个小部分,并制定出不同的制度与标准。对于高校后勤管理服务而言,通常涵盖了以下内容:第一管理类,其中有人力资源管理、综合事务管理、财务管理等,对于这些内容高校需要成立相关的管理办公室,让制度的应用与建设更加完善。第二保障类,其中有网络水电等基础设施的管理,也涵盖着校园绿化清洁等,尤其是对于宿舍还教学楼的维护与保养,这些工作可以外包给专业的企业完成经营,让学校后勤部门进行监督即可。第三公共服务类,其中有物资管理、食堂管理等,这些内容比较重要,必须制定出相关的制度标准,实现透明化、公开化的管理。

(三) 强化后勤人员素质,实现后勤管理改革

后勤管理部门一定要寻找到有效的人才成长机制,把

人才培养这一工作当作首要任务,并始终坚持着以人为本的管理思想,从而让人才们拥有一个能力提升的空间与平台。在人才应用上,一定要突破原有的环境、条件限制,懂得后勤管理服务的重要价值,从而让所有人员在后勤岗位上发光发亮,拥有一定的作为。其次,后勤管理应始终维护着高校师生的切身利益。后勤服务主要内容便是照顾好全体师生的生活,让他们在生活、工作、学习上免除后顾之忧。对此,应事先后勤体制的改革,让所有师生加入到后勤管理工作中,监督整体的服务效果与质量。后勤管理工作的改革,应始终围绕着广大师生的生活、工作的需要进行,进而让师生在学习与生活上更加顺利。由此可见,后勤体制的改革要围绕着师生的需要入手。此外,后勤管理工作的改革应全面发挥后勤部门员工的创造精神。后勤管理部门中人员数量众多,对此在改革工作上涉及的范围也比较广,改革困难也随之增多。但是,大家的作用属于相互的,若在改革时能够关注到人的作用价值,尊重所有职员的思想,激发他们的工作热情,那么便会把一些劣势转变成优势。后勤部门应把握住良好的契机,在改革机制时,注重决策上的集思广益,全面听取员工的部分意见,保护员工的工作积极性,以此在实践中发挥后勤人员的聪明才干。

(四) 注重集团内部工作协调机制的构建

高校的后勤管理部门内部工作要团结互助,这样才能促进管理工作顺利开展。不同部门也应该通力合作,实现资源共享,使实际的后勤管理工作有更好的发展。因此,在改革过程中,应更加注重内部工作协调机制的建设。业务范围和责任划分严格,尤其是在跨部门的过程中,要做好交接工作,把责任落实到个人,确保实际工作关系向更安全的方向发展。另外,要注意后勤衔接机制的设立,建立有效的工作反馈制度和投诉处理程序,使相应的服务中心能够收集、汇总各方面的信息,并在此基础上进行协调,使彼此在物流服务保障实际工作的基础上,明确自身协调价值。

(五) 创新“互联网+”管理手段

一是高校需要招聘专业人才,构建“互联网+”管理体系,构建高校后勤信息服务体系,设计制作校内后勤服务网站,综合采取多种措施加大广告宣传力度,如推广校园微信、官方账户、学校官网等宣传,师生积极关注后勤管理服务网站,及时查阅相关信息。其次,要完善后勤网络组织的硬件设施,包括现场维护和设备维护,有效保障“互联网+”管理方式的顺利运行。有条件的高校可以借鉴一些高校的成功经验,即开发和维护后勤网络云平台,实现信息存储和实时交流,通过云平台汇聚所有用户,成为登录主界面和链接;再次,设计在线预订服务平台,特别针对师生共同关心的问题:衣食住行等服务和信息反馈,以及学校基础设施建设,例如在线维修、在线投诉和在线公共租赁设施。

四、结语

综上所述,提升高校后勤管理服务效率,对于高校师

生的生活、工作、学习都有着直接影响，不仅能够让大家在良好的环境中生存，还能够达到有效管理的目的。同时，构建科学的后勤管理服务机制，能够促进各大高校的可持续发展，让高校在保障后勤服务的基础上，为学生们提供优良的服务，进而让全体师生获得良好服务体验。除此之外，高校后勤管理人员在提供具体服务时，应站在学生与教师的视角下，从根本上解决后勤管理中所存在的问题，以此提升优良的后勤服务，维护高校的可持续运行。

参考文献:

- [1] 李鹏. 新时期高校后勤管理创新思维分析 [J]. 国际公关, 2019(06):221.
- [2] 梁旭. 高校后勤管理服务效率提升路径探析 [J]. 西北工业大学学报 (社会科学版), 2017, 37(02):98-100+118.
- [3] 黄桂玲. 浅谈高校后勤管理现状与创新 [J]. 神州, 2013(18):277.
- [4] 杜必文. 高校后勤管理改革探析 [J]. 黑河学刊, 2011(02):38-39.