

# 高职院校后勤保障服务模式分析与探究

陈群

(江苏航空职业技术学院 江苏 镇江 212134)

**【摘要】**做好高职院校管理工作,有利于形成良好的校风,有效促进学生发展。后勤保障工作,是高职院校管理的重要组成部分,同高职院校发展有紧密联系。高职院校的后勤管理服务质量提高,能有力保障其他方面工作的顺利开展。笔者基于高职院校后勤保障工作现状进行分析,探究实现高职院校后勤保障服务提升的有效策略。

**【关键词】**后勤保障;高职;服务模式;管理

当今我国十分重视技术型人才的培养,而高职院校是培养应用型技术人才的重要基地。加强高职院校后勤管理服务模式转变,构建科学化、多元化的后勤保障体系,能为学校教学管理等多方面工作的有序进行奠定良好基础,为高职学校人才培养提供有力保障。

## 一、高职后勤管理工作的重要意义

对于高职院校来说,后勤管理工作有着重要的地位。后勤工作是保证高职院校其他工作顺利开展的基础。首先,后勤管理工作为学校发展创造了良好的环境。保证校园环境的整洁有序,良好的后勤服务质量,有利于学校开展科学文化教育活动。其次,后勤工作创设育人环境。后勤管理人员通过自身的行为、道德品质、服务质量等方面的表现对学生产生了潜移默化的影响。虽然这与课堂说教的教育形式完全不同,但是也能够不知不觉影响到学生的道德品质、行为举止等方面。最后,后勤管理工作的落实有利于校内秩序的建设。在校园安保、资金管理、卫生管理、餐饮管理等方面,为学生提供了方方面面的便利,营造了可靠安全的生活和学习环境。

## 二、高职院校后勤管理工作的特点

### (一) 保障性与服务性

后勤管理是一项兼具保障性与服务性的工作。高校后勤管理在物质上为教职工和学生创造了良好条件。后勤保障人员通过自身的业务水平、道德修养以及行为态度为师生提供了情感的保障。后勤管理不单是一种管理,也是一种服务。后勤管理人员对学生在校生活学习的方方面面都承担起了责任,为学生们在校内的生活提供了便利。通过制定行为规范以及各种规章制度,确保校内活动有序开展。

### (二) 综合性与专业性

高校的后勤管理工作,涉及到了高校人员多方面的需要。在某一个企业中,只能满足社会人员的一部分需要,高职院校的后勤管理却有着广泛服务范围。比如说:在教学方面,教学仪器采购,图书资料采购,教学设备安装与维护,教具的供应与维护等等。在校园环境方面,包括校园园林绿化,卫生清洁,车辆管理等等。同时,也涉及了会计、水电、园林、采购等等多种专业。高校后勤管理工作的综合性,要求后勤人员具有较高的综合素质,做到一专多能,才能更好地为师生提供优质化的服务保障。

### (三) 一贯性

因为高职院校的后勤管理工作是以学生为主体的,所以具有一贯性的特点。一些工作必须连续进行,问题必须及时解决。比如:社会上的餐馆饭店,可以随时开门关门,生意不好可以提早关店休息。但是在高校食堂,就不能太过随意。因为要面向全体师生,应当长期开火营业,并且还会适当地照顾晚来学生,保证学生吃好吃饱。

## 三、高职院校后勤保障现状分析

### (一) 完备的后勤保障服务体系未形成

传统的后勤管理服务主要是经营型服务和职能型服务两类。当前,高职院校后勤管理服务中,企业的经营管理占据了较大

比重。基于企业的逐利性,容易在经营上脱离学校管制,一些自发的不当行为可能导致经营过程中损害学校师生利益。比如:高职院校食堂多为承包经营,一些商户为了节约成本可能采购低价劣质原材料,加工的菜品容易引起学生的健康问题。这同时也表明了一些高职院校对于后勤管理工作存在监管不严之处。

### (二) 后勤服务专业化水平较低

高校后勤管理工作作为高职院校管理工作当中的重要一环,应当为在校师生提供较高水平的后勤管理服务,满足教学管理与生活需要。基于此,高校的后勤保障工作应当有专业人员来执行与落实。反观当下高职院校的后勤管理,后勤人员专业素质水平普遍不高,服务意识与服务水平相对薄弱。致使后勤管理服务与学校整体管理与发展相互脱离,后勤服务质量水平有时难以满足师生的合理化需要。后勤管理人员的素质以及后勤服务队伍的建设问题需要提起重视。

### (三) 后勤管理信息化程度较低

一些高校在后勤管理方面不能与时俱进,缺乏创新的信息化管理方式的引用。有的高职院校能够在后勤管理工作中应用了信息化技术手段,但是各个部门之间联系不紧密。从而使管理低效化,管理程序复杂化。

### (四) 优质社会资源选择路径亟待优化

在当前高职院校后勤管理工作中,引入了一些社会资源。但是,一些高校在选择合作的社会资源时,缺乏严格的把关。这样不利于后勤保障工作提供良好的服务。对于拓宽和优化社会资源选择路径上,可以从招标方式入手。但是由于校方缺乏一些科学性判断资料和经验作为依据,缺乏明确的方向性指导,在优质资源合作上还存在一定的难度。

### (五) 后勤安全管理不到位

安全问题一方面是卫生安全问题,另一方面是人身与财产安全问题。由于高校校园的开放化为后勤安全管理造成了一定难度。由于高职院校绝大多数都采用了开放化办学模式,导致了学生结构的复杂性,学校内部与校外交流频繁,人员流动性大。这就容易引发一些不良的行为,甚至是偷窃这类刑事案件。无形之中为学校后勤安全管理工作增加难度。加上有部分高职院校后勤管理工作人员存在安全观念薄弱,责任心不强的情况,造成安全管理工作难以落到实处。

### (六) 后勤人员对工作目标与工作标准缺乏共识

据相关调查数据显示,有近四分之一的后勤员工认为部门未进行严格的工作标准制定,本部门也没有相应明确的工作目标。有十分之三的员工表示自己从没参与过本后勤部门的工作目标制定。有五分之二员工从未参与过本后勤部门关于工作标准的制定与讨论。这也明确显示出了在大部分员工中,对于后勤工作缺乏目标与标准上的共识。缺乏目标,让后勤管理工作缺乏方向性与指导性,不利于有针对性地提供后勤管理服务以及后续对管理工作的改善。

## 四、转变后勤保障服务模式的有效对策

### (一) 建立完备的后勤服务监督制度

通过建立完备的后勤管理服务监督体系,能够有效把控与

提升后勤服务质量。学校后勤管理部门应当在学生和教职工中选择公正负责的几名代表作为质量监管员。后勤管理领导人员与教职工质量监管代表、学生质量监管代表共同组成质量监督小组,形成内外联动的有效监督,结合相关工作标准制度,对后勤工作进行考核。从而有力地提升后勤服务质量和工作效率。

#### (二) 加强后勤管理队伍素质建设

建设高素质的后勤管理队伍,可以从两方面入手:一是注重在人员选拔聘用上选择高素质的管理人才。二是对于现有员工的监管考核与教育培训。完善员工考核标准,实行量化考核管理制度,善于利用奖励政策,鼓励后勤人员严谨负责工作,提高服务水平。表彰优秀后勤员工,在后勤队伍中塑造榜样,号召其他员工学习,营造良好的氛围,激发整体工作人员的积极性。在后勤队伍教育培训过程中,要端正员工思想,加强整体队伍的服务意识培养。结合后勤岗位的实际工作需要,在技术操作、管理知识等方面进行专业化培训。

#### (三) 建立后勤管理信息化服务模式

为建成后勤管理信息化服务模式,学校应当加强对后勤管理信息化的资金投入。建立高职院校信息化后勤管理体系是一个庞大的工程,需要资金支持。高校应该结合发展需要,做好资金预算与分配,合理利用资金。也可依据实际情况,逐步完善,分步骤、分阶段进行后勤管理服务的信息化建设。

为了提高后勤管理工作效率,增强各部门的联系与合作,高校可以利用开发使用信息技术管理平台。通过建立权威的信息传播渠道,方便各个部门之间进行信息的交流与传达。另外,可以通过在校园门禁、宿舍门禁、食堂饭卡、图书馆阅览卡、校园超市购物卡建立一卡通,为学生的校园生活提供方方面面的便捷,提供高水平的信息化服务,增强学生们的体验感,从而优化后勤管理保障服务质量。

#### (四) 建立高校后勤服务标准制度

建立明确化的后勤服务标准,使后勤保障工作更加有方向性,明确化。高职院校服务标准应当参照以下几方面内容建立相关制度:第一,服务用语与服务礼仪标准。高校后勤服务囊括了餐饮、购物、医护等多个方面,由于行业的跨度较大,不可能使用统一化服务礼仪与服务语言。因此,应该借鉴社会上不同行业所约定俗成的用语以及礼仪规范,以此作为参照标准,规范后勤服务。第二,服务流程的标准化。后勤管理服务流程主要包含了服务时间与服务时效性,服务范围,服务方式,服务效果等方面。第三,在服务的质量标准上。后勤服务质量标准包含单项服务标准以及多项服务标准,在产品加工环节、售后服务环节等各个方面都应该有明确标准要求。比如说:在高校的食堂中,对于原材料采购和菜品的烹制加工以及食堂环境卫生上都应该严格要求,保证学生们的用餐安全。

#### (五) 建立后勤服务评价平台

建立完善的后勤服务评价体系能够广泛收集在校师生的意见,对于保证服务体系顺畅运行,改善后勤服务质量有重要价值作用。首先,应该为师生构建后勤服务平台。比如说:在校园网站的师生用户端增设后勤服务评价功能,教职工和学生能够通过评分和留言进行意见反馈。设置后勤管理服务投诉办公室,并且开通后勤服务投诉电话,广泛听取民意,以便进一步作出工作改进。另外,可以通过定期对于在校师生进行问卷调查,了解师生们对于后勤服务的一些意见和建议或者服务需求。可以将在校师生对于后勤工作的评价意见纳入到对于工作人员的管理考核方面,有利于后勤管理工作的完善,为师生提供更针对性的服务。

#### (六) 以构建和谐校园作为后勤管理服务主要目标

高校后勤管理服务是为了保障师生有舒适和谐的生活、工作、学习环境,让教师有充足的时间与精力投入到工作和学习

中去。基于此,后勤管理者在工作当中应当致力于了解教职工与在校生的需要,给予有针对性的服务。始终坚持以构建和谐美好校园作为后勤服务工作的目标,在教学环境、生活设施等方面给予有力保障。从而,让高职院校后勤服务向专业化方向发展。

#### (七) 建章立制,促进竞争,引入良性社会资源

后勤实体应该注重转变管理方式,由计划管理转向企业化管理方式。实行竞聘上岗,依岗立责制度,将薪资待遇与后勤管理服务水平挂钩。在后勤管理中应当引入多个市场主体,严格按照校园后勤管理标准进行考察。允许各个市场主体间公平竞争、良性竞争,打破后勤服务垄断局面。各个市场主体通过优化服务,提高自身竞争优势,同时也有利于抑制校内物价水平,给师生提供更优质的后勤服务保障。比如说,高职院校一般设置2-3个大食堂。食堂不能全部承包给一家餐饮公司,这样就容易因为垄断,而造成菜品卫生、食堂服务、菜价方面的不合理、不达标。如果承包给不同商户,就不再是一家独大的局面,在菜品质量、食堂服务等方面,商户都会极力表现自身优势,提升水准,优化服务。

#### (八) 创设公益性投入机制

高校的后勤管理服务主要还是面向学生的。基于此,不管是校方的后勤管理部门,还是引入的外来社会企业服务资源,在高校后勤管理服务中,不光要注重服务的质量与时效,还要能够体现出公益性。比如:食堂饭菜的价格,低价菜品所占比例,菜量等方面,应当充分考虑学生群体的经济能力和真实需要。同时,后勤管理工作应当注重给予贫困学生适当的关怀。比如说在食堂设置勤工助学岗位,招收校园勤工值日生等等,给学生们通过双手劳动获得报酬的机会,培养学生良好品质,帮助学生完成学业。

#### (九) 强化后勤与学校和学生之间的联系

后勤也是学校工作的重要部分,一定要保持与学校其他工作部门的结合,并且要密切围绕学生需要提供服务保障。后勤与学校其他部门之间应当合作交流,同时要注重与学生之间的沟通。为了完善后勤服务模式,应该建设良好的沟通交流渠道。比如说:后勤管理部门应当联合有关校领导、学生代表进行交流会议。或者,通过网络平台建立微信工作群,QQ群的方式进行及时沟通。通过这些途径了解学校工作部署、接收学生意见,为进一步优化后勤工作建立良好的沟通基础。

#### (十) 建立校园安全保障机制

加强校园安保建设,落实监管责任,全面排查安全隐患。制定完备的紧急预案,以避免突发事件带来严重损失。增强校风校纪建设,加大校内法制宣传力度。后勤人员应当树立牢固的安全防范意识,实行轮班值班制度和巡逻制,保证校内师生安全。建设一支管理能力优、执行力强的后勤骨干队伍。

### 五、结束语

综上所述,高职院校后勤保障工作关系到高职学校的管理质量。相关管理人员应顺应时代发展,结合师生需求,实现后勤保障服务模式的转型和提升。从而,为高职院校的人才培育以及高职学校长期健康发展提供有力保障。

#### 参考文献:

- [1] 王红兵. 关于如何加强高职院校后勤服务管理工作的思考[J]. 现代职业教育, 2021(43): 202-203.
- [2] 李泰儒. 新时期高职院校后勤管理创新途径探讨[J]. 中国管理信息化, 2021, 24(14): 189-191.
- [3] 刘玲玲. “双高”背景下高职院校后勤财务预算管理探究[J]. 内蒙古煤炭经济, 2021(07): 213-214.
- [4] 吴寅. 高职院校后勤管理中信息化建设策略[J]. 内蒙古煤炭经济, 2020(21): 69-71.