

# 高校后勤服务质量监管体系的建构与实践

方 莉

(南京工业大学 江苏南京 210000)

**【摘要】**在高校规模化建设的新市场经济常态下,“后勤管理”作为高校管理活动和管理行为的重要组成部分,管理质量是影响高校运营成效的重要因素,因此在高校规模化建设中,为确保可持续发展目标的达成,不断提升高校后勤管理与治理的效率现已迫在眉睫。鉴于此,本文主要系统化剖析了高校后勤管理现状,并就后勤服务质量监管体系的有效性构建策略展开了深入探讨,以此在有效解决后勤管理问题的前提下全面提升高校管理水平。

**【关键词】**高校; 后勤服务质量监管现状; 体系构建策略

后勤质量监管工作的规范化开展,不仅有利于全面提高高校组织决策科学性,此外在统一职工思想、促进职工关系、满足职工需求以及提高工作效率和部门工作协调性等方面也发挥了重要作用,是高校长期稳定性发展目标实现的重要保障。在现阶段激烈化高校市场竞争环境中,后勤质量监管工作近年来也受到了高校的高度重视,可在系统化管理过程中由于诸如理念传统华、模式老套化、工作形式化等问题的普遍存在,在影响后勤管理质量和效率的同时,高校整体运营发展也受到了一定阻碍,故此为进一步提升高校后勤管理水平,针对后勤管理问题采取有效性优化策略,确保各项后勤管理工作的有效展开现已迫在眉睫。

## 1 高校后勤服务质量监管体系建构现状剖析

### 1.1 缺乏有效性后勤管理机制

在高校后勤管理中,后勤管理机制的缺失在导致管理工作形式化和盲目性的同时,也不利于高校可持续发展目标的实现,对组织工作效率和质量也造成了极为不利的影 响。现阶段在高校发展中,组织结构和治理结构的缺失问题较为普遍,在后勤管理时低效率管理问题不仅导致了经营管理活动的盲目化,更对高校发展造成了十分不利的影 响,再加之现阶段我国高校在后勤管理中,往往未能深入研究制度与原有制度之间的逻辑关系,制度制定的不合理以及不科学问题在一定程度上也导致了后勤管理工作的混乱化,高校市场竞争力由此也大打折扣。

### 1.2 缺乏有效性后勤管理技巧

后勤管理作为高校管理活动和行为的重要组成部分,确保管理工作的有效落实在一定程度上不仅有利于全面提高组织决策的科学性、合理化,此外在统一职工思想、促进职工关系、满足职工需求以及提高工作效率和部门工作协调性等方面也发挥了重要作用。现阶段在高校组织管理中,由于部分高校过于追求形式主义,即通过限定管理方式在导致管理工作难以有效落户的同时彼此之间的信息交互也受到了一定阻碍。为确保后勤管理的科学性以及管理的有效性,管理者需在管理前摒弃个人思想,通过采取科学管理方式(确保双方能明确阐述自身观点)来促进双方信息的有效交互,提高管理效率,可由于在后勤管理中,部分高校缺乏管理技巧,在管理时不仅管理者缺乏耐

性,再者职工表达技巧的缺失极易导致双方在管理中出现争执问题,影响管理效率和有效性。

### 1.3 后勤管理专业人才缺失

作为高校管理的重要组成部分,后勤管理对高校运营管理工作的影响力也在不断提升,因此为确保后勤管理工作的规范化开展,需要足够的专业人员作为支撑,可由于在传统认知中,大部分高校只是将后勤管理作为机构的后勤保障部门,无论是在人员配置亦或是培训资金扶持方面都存在一定问题,管理人员整体专业能力的孱弱化问题较为严重,再者部分高校在人员选拔过程中往往只关注于管理人员经验,却忽视了对其专业能力、职业素养的全面考察,管理人员整体素质水平孱弱化在无法有效解决各类冲突事件的同时也对高校的社会影响力造成了极为不利的影 响。除此之外在进行后勤管理时,由于我国部分高校管理者与高校领导者存在一定血缘关系,在与职工进行组织管理交流时难以走进基层与他们进行深入交流,职工社交需求难以被满足的同时也极大地削减了他们工作积极性,再加之管理者专业能力孱弱化,导致各项管理工作的开展流于形式,高校发展也由此受到了一定阻碍。

### 1.4 管理者对后勤管理不重视

现阶段虽然高校管理工作取得了突破性进展,但与高质量管理目标之间尚存在一定差距,造成这种局面形成的主要原因之一,是由于管理者缺乏对后勤管理工作的高度重视。在后勤管理中,管理者的态度是影响后勤管理成效的重要因素,而目前由于部分高校在后勤管理时管理者对职工存在某些看法和偏见,管理过程中习惯性采取专制、放任的管理态度,在影响管理效率和质量的同时也不利于高校后期各项决策的科学制定。在后勤管理中,管理者的领导风格(管理技能和管理方法)是影响后勤管理质量和效率的重要因素,在管理中如果职工无法适应领导的管理风格,在削减他们工作热情的同时也不利于彼此之间建立良好的工作关系。除此之外在后勤管理中,组织管理工作的形式化和盲目性也不利于职工之间、部门之间建立良好信任,在相互猜忌中各项工作的展开做不到相互配合,猜忌、敌视问题的普遍存在不仅不利于职工安全感和归属感的建立,同时由于自身情感需求难以被满足,各项工作的落实也势必受到一定影响。

## 2 高校后勤服务质量监管体系的建构与实践策略剖析

### 2.1 建立健全完善的后勤管理体制, 促进高校健康发展

现阶段由于高校发展的动态化, 在后勤管理时高校大部分只是效仿其它高校的管理制度, 未能结合高校自身实际情况制定契合高校发展的后勤管理体制, 职工间和部门间难以形成良好的管理关系, 相对猜忌以及敌视问题的存在在削减职工工作积极性的同时也不利于高校内部团结, 整体发展也势必受到一定阻碍, 目前在新市场经济常态下为在有效规范管理行为的前提下全面提高管理效率, 健全完善的后勤管理机制是高校组织管理高质量管理目标达成的重要保证, 即在高校后勤管理中, 首先高校需建立完善的管理制度, 在帮助管理者明确管理目的的前提下通过缩小管理范围来全面提高管理频率; 再者高校要建立完善的信息反馈机制, 通过及时反馈管理双方信息和真实想法来避免管理的盲目性和随意性, 由此为高校良性发展目标的实现创造良好条件; 最后高校还要建立完善的建议和质询制度, 通过付给简单建议少量酬金以及以一种正式的方式答复职工建议, 从而在帮助管理者获取职工真实想法、工作动态信息的前提下, 加强信息接受者和被接受者的有效管理交流, 由此在保证信息交互及时性的前提下为高校转型升级创造良好条件。

### 2.2 强化管理者的后勤管理意识, 确保管理活动有效落实

作为高校后勤管理工作的执行者, 管理者自身管理意识和职业素养的高低, 是影响管理工作质量的重要因素, “组织管理”并非简单的交流谈心, 作为高校管理的核心内容, 确保组织管理工作的规范化开展, 不仅有利于保证信息在高校内部的流动性和共享性, 此外在提高高校组织工作效率、增强民主管理质量以及保障组织决策科学性等方面发挥了重要作用, 可由于在管理时部分管理者习惯性采取专制、放任的管理态度, 再加之部分职工无法适应管理者的领导管理风格, 自身工作积极性大打折扣的同时管理高校发展也势必受到一定阻碍, 为此要想进一步提高管理活动价值以及推动高校进一步发展, 在后勤管理时管理者除了要掌握心理学方面知识外, 还要具备丰富的管理学理论知识以及一定的人际管理技巧, 以便于在管理时能与职工亦或是上级、下级管理者进行有效交流, 由此在避免组织管理工作的形式化和盲目性的前提下, 帮助职工间、部门间建立良好信任关系, 并在有效管理中进行思想交流碰撞, 以此来推动高校进一步发展。

### 2.3 不断丰富管理者和职工管理技巧, 保证高校稳定发展

组织管理技巧的缺失, 是影响后勤管理工作质量和效率的重要因素, 现阶段为保证高校稳定性发展以及提高决策的科学性, 不断丰富和提升管理者与职工的管理技巧, 是实现科学评价和客观分析的根本前提。在后勤管理时, 要想保证高质量管理目标的达成, 首先管理者需以一种“平民化”的姿态走入基层, 通过与基层职工进行深入交流在全面掌握和了解基层职工思想的同时尽可能满足他们的情感需求, 由此来不断地提高他们的工作积极性。除此之外为进一步改善当前后勤管理现状, 在后勤管理时管理者在倾听时不仅要注视对方来让对方感到被重视, 再者还要善于借助肢体语言来回应对方观点, 由此来表达对对方的尊重, 最后就是管理者要在恰当时机组织语言来表达自身想法, 切忌不能中途打断对方讲话。

### 2.4 不断创新高校后勤管理理念

后勤管理理念与后勤管理模式之间存在一定的内在联系, 因此要想改善当前后勤管理现状, 不断创新后勤管理理念现已迫在眉睫。伴随高校的深化改革和商业化的市场运营, 新形势下后勤管理高校需从根本上高校后勤管理需从根本上明确自身的管理意义, 在对管理工作进行全新审视的同时, 在管理时能秉承着现代化管理意识, 以此来全面提高管理实效性和管理质量。现阶段在高校后勤管理中, 由于权力的过于集中导致权力滥用问题十分普遍化, 再加之对管理者约束行为的缺失, 管理工作形式化问题较为严重, 为帮助职工间、部门间建立良好信任关系, 在组织管理时高校管理者除了要摒弃“家长式管理”理念外, 还需注意转变权威型角色, 即在与职工管理交流时能做到一视同仁和平等待人, 在尊重和信任下级职工的基础上通过与下级职工进行平等双向的深入交流来确保组织管理的有效性, 再者就是与职工进行管理交流时, 管理者还要善于站在对方角度思考问题, 并在管理前通过制定明确的管理目标和管理计划来保证管理工作的有效落实。

## 3 结语

概括而言, 在激烈化市场竞争环境中, 高校内部问题的频繁化对高校转型和升级造成了十分不利的影响, 因此为全面提升高校社会影响力以及保障其在“混战”中立于不败之地, 在高校管理工作开展过程中, 管理者需从根本提高对“后勤管理”工作的重视度, 通过革新管理理念、完善管理机制以及优化管理技巧, 在有效解决后勤管理问题的前提下确保高校的有效性管理, 由此确保高校高质量管理目标的实现。

作者简介: 方莉 (1979.10—), 女, 江苏盐城人, 硕士, 中级, 研究方向: 后勤运行监督管理。

## 【参考文献】

- [1] 冯文华, 张建东, 李志涛. 新形势下高校后勤管理的创新策略与发展途径[J]. 经营管理者, 2016, 22 (10): 115-116.
- [2] 陈永勇, 徐涛涛, 陈金国. 信息化背景下高校后勤管理的创新策略与发展途径[J]. 科学与信息化, 2016, 10 (33): 175-176.
- [3] 高新贤, 李薇薇, 徐海华. 关于新形势下高校后勤管理创新策略的探讨[J]. 经济管理: 全文版, 2018, 28 (9): 174-174.
- [4] 曹勇, 张志鹏, 李志辉. 新形势下高校后勤管理的创新策略与发展途径[J]. 高校改革与管理, 2019, 22 (16): 175-176.
- [5] 王金明, 徐海华, 张文华. 新形势下后勤管理高校的人员管理现状、趋势和对策[J]. 经营与管理, 2019, 12 (7): 38-39.
- [6] 曹勇, 张文博, 徐志涛. 新形势下高校后勤管理的创新策略与发展途径[J]. 高校改革与管理, 2018, 12 (16): 124-126.