

高校后勤保障与学校人才培养的关系之实践性探究

□唐国良 许波 [电子科技大学 成都 610054]

[摘要] 人才培养是高等学校的重要战略任务,也是一项长期的系统工程。在《国家中长期教育改革和规划纲要》明确提出以人才培养为核心、全面提高高等教育质量的战略主题的形势下,作为学校基础性、保障性部门的后勤如何更有效地为高校的高素质人才培养服务,值得我们探讨与思考。后勤保障服务是学校提升人才培养质量工作中不可或缺的一部分,高校后勤应围绕“以优质服务提供坚实的支撑保障”这一个中心和“服务育人”、“文化育人”两个基本点,结合后勤工作特色,发挥后勤服务在学校人才培养体系中的特殊作用。

[关键词] 人才培养; 高校后勤; 服务; 育人

[中图分类号] G64

[文献标识码] A

[文章编号] 1008-8105(2013)06-0108-05

《国家中长期教育改革和规划纲要》(2010—2020年)在对高等教育发展的阐述中明确提出“提高人才培养质量; 牢固确立人才培养在高校工作中的中心地位”^[1]。人才培养作为高等学校的重要战略任务,在当今21世纪其理念有一定变化,更需要的是全面发展的高素质人才。而高素质人才培养是一项长期的系统工程,它不仅仅是直接指导学生专业学习的教学部门的责任,而是需要包括后勤在内的高校各个部门通力合作。

从表面上看,后勤服务工作与人才培养并没有直接联系,但后勤工作是学校各项工作的基础和保障,要为学生成长成才构建良好的环境。同时高校后勤与一般社会服务企业不同,有着姓“教”的本质属性,其管理与服务工作天然地被赋予了育人的内涵,“三服务,两育人”是高校后勤的工作宗旨。后勤保障服务是学校构建创新人才培养体系、提升人才培养质量工作中不可或缺的一部分。

那么,如何发挥高校后勤在学校人才培养中的作用?

这里结合后勤工作实际,以“一个中心,两个基本点”概括我们在践行“服务和育人”宗旨中的体会和思考。即以“优质的后勤服务为人才培养提供坚实的支撑保障”为中心任务,以“服务育人”、“文化育人”为两个基本点,在发挥后勤服务功能

的同时,挖掘和发挥后勤工作特色,实现后勤特殊的育人功能。

一、以优质的后勤服务为人才培养提供坚实的支撑保障

古人云“兵马未动,粮草先行”,后勤保障工作的地位不言而喻。我们深知服务质量是后勤工作的生命线。高水平的后勤管理、高效高质的后勤服务,是学校培养高素质拔尖人才的有力支撑和保障。

(一) 构建保障体系, 提高服务效率

教育部等六部委在《关于进一步加快高等学校后勤社会化改革的意见》中曾指出:高校后勤社会化改革应“处理好经济效益与社会效益的关系并遵循教育规律”。“改革要有利于提高高等学校后勤服务的质量和管理水平,有利于减轻学校的负担,有利于提高学校办学效益”^[2]。

遵循这样的方针,各高校后勤在社会化改革的十余年历程中,不断创新管理体制和运行机制,更新与完善服务系统,积极构建着一个涵盖了饮食、公寓、维修、环卫绿化、交通运输等学校各项服务保障工作在内的,集管理、服务、经营于一体的新型高校后勤保障服务体系。这样一个体系既拥有一定的保障资源,同时又是自主经营、独立核算、自

[收稿日期] 2012-11-28

[作者简介] 唐国良(1964—)男,电子科技大学后勤集团党委书记、高级工程师;许波(1968—)女,电子科技大学后勤集团人力资源部主任、副教授。

负盈亏的服务实体,能够实现多种职能的整合,资源配置更加合理。统一的管理与统筹规划使得指挥更顺畅,行动更快捷,保障服务更加高效,后勤服务向集约化、专业化和标准化方向发展。

而“市场提供服务,高校自主选择”^[3]的特点决定了新型的高校后勤保障服务体系必须适应市场经济发展的需要,积极参与市场竞争,增强市场开拓能力。通过社会化的运作方式,可以吸引和积累更多的后勤资源,增强后勤实体自身的综合实力。这既是为后勤保障部门求得更大的生存与发展空间,也能缓解学校后勤资源不足的矛盾,减少学校投入,降低管理成本,使学校“轻装上阵”,有更多的精力、物力、财力搞好教学科研,提高办学效益。

(二) 健全管理制度,规范服务程序

服务是高校后勤工作的第一要务,“办师生满意的后勤”是我们的工作目标。而实现这一目标,绝不是靠一两句口号就能实现,也不只是埋头苦干、任劳任怨就能保证,还需要的是不断强化意识,健全制度,规范程序,使管理服务工作走向科学化、规范化、制度化。

首先,意识观念决定人的行为。因此必须通过各种宣传和教育强化全体后勤人的服务意识。“服务只有起点,满意没有终点”,当这种意识渗透在每位员工的思想中,“主动服务,真情服务”才成为一种习惯。

其次,优质的服务保障要通过科学管理来实现。完善规章制度、规范工作流程、健全考核机制,有了标准化的管理才会有精细化的服务。我们的管理应覆盖到每一个过程,控制到每一个环节,规范到每一个步骤,落实到每一个人员。只有坚持热情的服务态度,规范流程,关注细节,方能打造高质量、高品位的品牌。

(三) 加强服务监督,畅通信息渠道

由于高校后勤工作的特殊性,大部分师生对后勤了解不够,加之后勤工作自身难免的一些不足,导致学校师生对后勤工作意见较多,也存在一些“众口难调”的误会和不满。那么建立全方位的信息传递与沟通渠道,有助于加强监督控制,有助于加强相互理解,有助于促进后勤服务工作的进一步改善和提高。

一方面后勤保障部门主动实施服务承诺制,接受师生监督。可以设立后勤服务热线、意见箱、领导接待日及专题座谈会等多种方式,听取意见和建议,及时敦促解决问题;可以主动深入院系部门,深入师生,了解需求,开展服务满意度调查,进行服务质量回访;可以设立公示栏,公布工作流程、

服务标准甚至原材料采购价格等,以亮牌服务接受服务监督,以公开透明的服务信息赢得师生的理解和认可;还可以通过内部网站和报刊设立专栏,加强宣传,让广大师生更全面地了解后勤,也加强后勤与学校领导、各职能部门及师生间的交流沟通,同时增强员工为师生提供优质服务的信心。

另一方面发挥学生服务质量管理监督员的作用。通过聘用学生监督员,既加强日常巡查,检查监督后勤服务质量,又可广泛收集反映师生意见和建议,为后勤改进服务工作提供信息;同时还能向师生通报反馈后勤改进措施等相关信息,及时宣传传达后勤的有关精神。学生监督员来自学生,最能代表学生的利益,他们身为学生,也更能得到学生的接纳。有了了解才有理解,有了理解才会有信任和支持,学生监督员能在师生与后勤之间搭建起一座特殊的沟通桥梁。

(四) 加强职业培训,提高服务技能

不可否认,在高校这个文化学术氛围浓厚的大环境里,后勤职工队伍的文化素质较低,无论从年龄、知识或专业等方面都与后勤现代管理要求有较大差距,后勤人力资源队伍建设相对滞后于高校后勤社会化的步伐,不能完全适应高等教育新一轮发展和师生员工对优质后勤服务日益增长的需求。

要让这支队伍担当起在高校人才培养中服务及育人的特殊角色,提升其整体素质是根本保证。我们应切合后勤实际,不断探索更切实有效的培训模式,完善培训体系,通过常态化的专业性培训与形式多样的岗位练兵、技能竞赛等,加强素质教育,锤炼技术,提升服务技能与服务水平;通过培训,教导工作方法,改进技术工艺,提高服务保障的技术含量和管理水平;通过培训,树立服务理念,营造一种文化,增强工作动力,不断优化服务效能。

打造一支高素质高水平的后勤服务队伍,才能真正在高校人才培养这一重要战役中为主力部队打好后勤配合,真正做到服务到位、保障有力。

二、服务育人——润物无声,潜入心灵的深刻影响

后勤服务工作不仅具有基础、保障、先行的功能,而且也肩负着服务育人的重任。育人为本是全校教职员工的使命,每位教职工的工作都直接或间接地影响培养质量。而人才培养具有“木桶效应”,培养质量的提升程度,取决于人才培养中的那块“短板”^[4]。

那么后勤服务在这一“木桶”中怎样更好地承担起自己的育人责任?如何真正成为一块不可替代

的“木板”?

(一) 加强教育, 统一思想, 提高认识, 强化服务育人理念

在一般人眼里, 后勤工作人员很难与学府中的教授、老师相提并论, 因为他们不登讲堂、不做科研、不改试卷, 因为他们学识不算高、谈吐不够雅。后勤人只是在各个不起眼的角落, 做着默默无闻的服务工作。后勤员工也许也会认为学生的成才是教学部门的事, 与自己无关, 有些人甚至会有低人一等的认识。

因此, 加强思想教育, 让后勤员工充分认识服务工作的价值, 明确服务育人的特殊性, 是实现服务育人的基础。

其实, 学生在校的学习和生活中, 大部分时间离不开后勤服务工作。从进校到毕业, 不管是在教室、图书馆, 还是在宿舍、食堂, 学生都与后勤员工有着直接或间接的接触。整洁美丽的校园, 优美舒适的环境, 可口的饭菜, 温馨的宿舍都留下了后勤服务的印记。后勤员工的工作形象、工作方式、服务态度无时无刻不在对大学生产生着影响。如果说教师是在课堂主渠道发挥育人作用, 那么后勤人则是通过管理和服务影响学生, 是对大学生成长成才教育的重要补充。这样的教育不是枯燥、空洞的理论说教, 而是生活教育, 是朴素无华、潜移默化的感染和熏陶, 这种教育是学生在课堂上、教科书中无法找到或看到的, 这种育人作用课堂上的老师或其他部门不可替代。后勤工作是没有讲台的课堂, 后勤工作者是不上讲台的老师。

后勤员工要明确这种不可替代性, 要认识到学校育人体系不是孤立的, 而是一个有机整体, 任何一方出问题, 都会影响人才培养大局。人人都是育人之师, 事事都有育人之机。

(二) 注重细节, 让员工的服务行为、服务过程发挥育人作用

当今管理学界流行一句话, 即“细节决定成败”。优质的后勤服务其实就是各个细节的总和。

后勤工作者应不断优化和规范服务过程、服务行为, 为广大师生提供更加人性化、个性化的优质服务和文明服务。服务过程中, 文明的服务用语、整洁的着装仪容、规范高效的劳动操作、周到细致的服务行为, 对大学生是一种无声的感染和鞭策; 一句热情的话语、一个友善的微笑、一个亲切的眼神, 都会给学生一种亲近感, 增进与他们的友谊和感情, 赢得尊重与支持, 甚至可以起到示范作用, 引导其文明习惯的养成。

如果说大学校园是一个远离社会的象牙塔, 后

勤服务可以说是大学生步入社会之前职业精神教育的活教材。无论是后勤员工外在形象和内在素质, 还是其业务技能、职业道德准则以及非学术的学识, 都会在其服务的一言一行、服务的态度和工作作风中展现出来, 都在无声地感染影响着学生, 这一切有利于大学生的职业精神和专业精神的培养。

后勤服务过程也可以让社会核心价值体系深入大学生心田。如餐饮服务对饭菜质量的高度关注, 开设“营养套餐”、“特价菜”等服务窗口, 在市场价格上涨的形势下, 宁可贴补也要确保学生饭菜价格不涨、质量不降、份量不少。再如学生宿舍、水电维修等服务项目, 兼顾着社会效益与经济效益的平衡, 以优质的服务增加学生对学校的信赖感和归宿感。这些都体现着高校后勤服务的公益性及政治性, 在无声中向学生传递着关怀和温暖, 传递着社会核心价值观的内涵。

(三) 学生参与, 让学生在实践活动中受到感染和熏陶

著名教育理论家苏霍姆林斯基有一句名言“当学生发现你的教育是在教育他的时候, 你的教育是苍白的”。发挥学生主体地位, 让学生参与后勤实践, 在实践中获得自我教育和自我提升, 这是最有效的教育。

后勤服务部门有丰富的实践机会和优秀的技术指导力量, 是学生创新创业教育的实践基地。后勤部门可以与学生管理部门共同设计相关制度, 建立“后勤学生助理”的机制, 成立相应社团, 组织相应活动。在后勤管理人员的指导下, 饮食管理、宿舍管理、文明护校队及后勤服务督察等领域可以引导、吸引大学生参与管理和服务。这样的实践活动在促进后勤服务工作的同时, 为当今多为独生子女的大学骄子创造了体验艰辛、磨练意志的机会, 让学生由单纯的旁观者、消费者转变为管理者、参与者, 在自我服务、自我管理、自我教育中增进对后勤工作的了解和情感, 让其在劳动锻炼中受到劳动纪律教育, 树立劳动观念, 增强责任感, 还可以锻炼其组织管理与沟通协调的能力, 增长其才干和实际工作能力。同时, 后勤服务部门可以为贫困学生和其他学生提供勤工助学和自主创业的岗位, 这也是培养其自立自强品质的大课堂。某些带有一定技术含量的岗位, 更是让学生把理论与实践相结合, 直接经验和间接经验相结合, 学以致用, 是实际动手能力的锻炼, 是课堂知识的延伸。

大学的学习, 除了专业知识、实践技能等重要学业任务外, 每一个学生都应该学习、学会如何生活、生存和为人处事。知识、技能的积累靠老师的

传授、引领与指导,而品格与修行的最终养成则更多来源于日常接触的人和事、来源于身边最真实自然的感受。后勤人用自己的言行在后勤服务这块领地无声地传递着社会教育、生活教育,默默浸润学子的心灵。

三、文化育人——春风化雨,融于学校的无声熏陶

大学文化是一所大学的灵魂和血脉,文化育人是大学的独特功能和重要使命。高校后勤企业文化是大学文化的一部分,是维系高校后勤企业的精神力量,它是在长期的后勤管理服务经营活动中形成和发展起来的精神文化、行为文化、制度文化和物质文化的总和。“物质是基础、精神是核心、制度是保障、行为是载体”,四个层面相互影响、相互作用、相互渗透,以形成独特的文化氛围^[5]。

文化的力量是无形的,却也是强大的。后勤文化与学校文化相融合,将发挥其特殊的育人功能。

(一)改善设施,建设环境,以文明、高雅的和谐环境透射学校的办学特色和文化底蕴,增强学生的归属感和自豪感

高校后勤创造的产品和服务设施,为学生构筑的学习生活环境,是高校后勤物质文化的体现。按照现代教育心理学的观点:人的性格形成过程中,环境因素影响很大。在学生的成长发展过程中,学校的环境对学生则具有无形的渗透性和强烈的暗示性,是一种潜移默化的作用。

首先我们要改善基础设施,建设现代化服务平台,创建文明、现代、高雅的服务环境。如饮食服务中对餐厅风格、就餐环境的改造;宿舍文化建设中将校园文化与宿舍管理结合,学生寝室风采展、学生公寓图书角、公寓文化墙及温馨小贴士等,既给同学提供了方便,也丰富了同学们的生活,营造了浓郁的文化氛围,让学生在感受优质服务的同时,提高了生活品味、文化品味。

苏霍姆林斯基说:“一所好的学校,墙壁也会说话。”这句教育名言同样给后勤文化的营建带来启发。在后勤服务的各个工作环境,可以设计布置显现后勤企业精神的橱窗、展板、图片,或展现历史足迹,或突出服务理念,或者是生动的“笑脸墙”、“员工心语”。这些“墙壁”透射出奋进向上、健康和谐的文化气息,展现后勤人的风采和活力,蕴含着后勤人的价值取向,同样可以使学生受到熏染。

同时良好的校园秩序、优美的校园环境,也是育人的阵地。校园里的湖泊、树木、草地、雕塑,

各色风景,独特的景观,也许分散点缀在学校各个角落,但它如一篇散文,形散中凝聚传递着一种文化特质,或者赋予了人文色彩,或者彰显着理性气质,要么传达了一种绿色环保的生态意识,要么透露出历史与传统的积淀,都蕴含着潜在的教育意义,以一种独特的文化魅力带给学生愉悦的身心、振奋的精神,可以陶冶学生的情操,培养健康积极向上的情趣。

校园的一草一木、一景一物都是隐性的教材,是无声的育人课堂。

(二)以制度文化促进大学生加强行为规范,以行为文化促进大学生塑造文明形象

俗话说,“没有规矩不成方圆”。后勤企业及其员工在经营服务活动中所遵循的行为准则、行业规范、规章制度、工作纪律等是对高校后勤服务的规范和约束^[6]。而当这种规范和约束内化成一种习惯,形成了一种共同的价值取向,它便成为了一种文化,这种制度文化既是后勤文化的保障层,也会以一种向上的正气、和谐的氛围去影响学生。例如与学生密切相关的学生公寓管理、校园环境卫生管理、校园安全及交通管理、食品技术操作流程等制度要求,既规范后勤的服务行为,又对学生规范个人行为、提高自我约束能力有很大的促进作用。

后勤行为文化是后勤企业文化的形象层,是高校后勤经营作风、精神面貌、人际关系的动态体现^[6],是后勤员工在生产管理及服务工作中,所呈现出来的各种行为方式、行为规范和行为习惯。学生在接受服务和管理时,直接感受到的就是这表象的言行举止。

英国作家萨克雷有句名言:播种行为,可以收获习惯;播种习惯,可以收获性格;播种性格,可以收获命运。对于一个人来说如此,对于一个群体来说同样如此。我们要抓好教育,严格考核,加强监督,树立典型,让后勤行业行为规范成为员工的自觉行动,并达到习惯成自然的境界。员工的服务行为、服务细节呈现的是员工个人素质和后勤的形象风采,展现着后勤整体精神风貌和文明程度,也是高校后勤服务精神、价值理念的折射。行为文化是表层的,其影响力却是深层次的,规范文明的服务行为将由外而内地感染学生、塑造学生。

(三)构建活动平台,全面展现后勤精神风貌,促进大学生思想境界的提高

文化是一个整体,如果说物质、制度和行为文化是后勤文化的外在层面,那么这些外在的文化载体,总是承载和体现着一种精神和理念,这种精神

是后勤文化的内核和精髓。

长期以来,高校后勤人形成了艰苦奋斗、勤俭节约、无私奉献、甘为人梯、团结互助、顾全大局、脚踏实地、开拓创新的精神^[6]。这些精神凝练成了电子科大后勤人“克勤于校,克俭于己”的文化理念;这种精神文化渗透在对大学生的服务中,体现在规范的管理中,呈现在后勤各项活动中,以无声无形的力量熏陶感染着大学生。无论是大学生公寓文化建设,还是健康饮食文化节,无论是文明窗口、服务明星的评选,还是演讲赛、艺术节、运动竞赛等文体活动,都以特有的工作氛围,呈现着后勤人的风采风貌。这一切体现的不仅仅是后勤的精神文化,也是制度文化、行为文化等多个层面的融合。这一切窥见的不仅是后勤员工个人素质涵养,更有后勤企业整体文化风貌的体现,是后勤的“精、气、神”。这一切能让学生感受到后勤企业文化的魅力,对大学生提升思想境界裨益无穷。

《墨子·所染》中有言:“染于苍则苍,染于黄则黄。所入者变,其色亦变,五入必而已则为五色矣!故染不可不慎也。”一个人长期置身于一个群体,浸润在一种环境和氛围中,耳濡目染、日久天长,就会被熏陶并形成共同的风尚和气质。文化是一种精神、是一种氛围,是引导人、激励人、鼓舞人的一种内在动力,这种潜移默化的“浸润”、“渗透”和“熏陶”,以无意识的作用,培养着学生独特的文化品格,提升其修养和气质。

四、结束语

高校后勤是经营、管理、服务、育人的统一整体,诸要素互相关联,互相作用,经营是形式,管理是保证,服务是核心,育人是根本。后勤服务与育人工作是学校人才培养体系的重要组成部分,它贯穿于学生在校教育的全过程。后勤部门将加强与学校有关部门的深度合作,整合资源,良性互动,优势互补,形成合力,为学校提高人才培养质量做出贡献。

参考文献

- [1] 中共中央国务院. 国家中长期教育改革和规划纲要(2010-2020年)[M]. 北京: 人民出版社, 2010: 28.
- [2] 教育部等六部委. 关于进一步加快高等学校后勤社会化改革的意见[N]. 中国教育报, 2000-01-15.
- [3] 袁贵仁. 高校后勤改革发展论坛上的讲话[N]. 中国教育报, 2005-12-05.
- [4] 汪劲松. 更新观念, 育人为本, 内涵发展, 不断提高我校人才培养质量——在教育教学工作会开幕式上的讲话[N]. 电子科大报, 2012-03-26.
- [5] 唐国良, 安卫平. 抓好“四个层面”建设, 打造高品质的高校后勤企业文化[J]. 学校党建与思想教育, 2011(7): 73.
- [6] 彭学慧. 高校后勤服务文化与大学生素质教育的互动探讨[J]. 高校后勤研究, 2011(6): 97-99.

Research on Relationship between University Logistics and Talent Cultivation

TANG Guo-liang XU Bo

(University of Electronic Science and Technology of China Chengdu 610054 China)

Abstract Personnel training are both an important strategy and a long-term systematic project in high education. In Outline of the National Medium-and-Long-Term Program for Education Reform and Development, strategic theme of personnel training as center and overall promotion in high education quality has been put forward clearly. In this context, how to exert a more effective function of logistics in the process of personnel training turns to be a crucial issue, evoking profound considerations and researches. Being a fundamental and service-providing department, logistics plays an indispensable role in high education. Therefore, logistics should establish one center that providing high-quality services guarantees solid supports and then two basic concepts of “service ideology” and “culture ideology”, exercising its special function in the personnel training system of high education.

Key words talent cultivation; university logistics; service; ideology

编辑 张 莉