

DOI:10.13750/j.cnki.issn.1671-7880.2021.05.004

多重嵌入：高职院校后勤服务的关系管理研究

周丹艳^a 华冬芳^b

(无锡科技职业学院 a. 后勤管理处; b. 科技处, 江苏 无锡 214028)

摘要:良好的关系管理对高职院校后勤服务质量提升起到显著的积极作用。囿于高职院校在办学主体、办学形式、地理环境、区域经济发展、人文习俗等方面存在异质性,文章运用嵌入理论,分析得出后勤服务具有地方环境嵌入、双边嵌入和认知嵌入等多重嵌入关系特点,提出高职院校后勤服务在面临人员结构不合理、创新意识薄弱、管理机制不健全等方面的关系管理困局时,要正确处理其他部门、师生及内部成员间关系,进而实现后勤服务高质量的关系管理。

关键词:高职院校; 后勤服务; 关系管理; 嵌入理论; 多重嵌入

中图分类号: G 647 **文献标志码:** A **文章编号:** 1671-7880(2021)05-0017-04

Multiple Embedding: Study on Relationship Management of Logistics Service in Higher Vocational Colleges

ZHOU Danyan HUA Dongfang

(a. Department of Logistics Management; b. Department of Science and Technology, Wuxi Vocational College of Science and Technology, Wuxi 214028, China)

Abstract: Effective relationship management has a significantly positive impact on the logistics service in higher vocational colleges. Due to the heterogeneity of institutional running, running form, geographic environment, regional economic development, and cultural customs, this paper analyzes the characteristics of the multiple embedding of logistics service, bilateral embedding, and cognitive embedding with the framework of embedding theory, and reveals dilemma of logistics service in higher vocational colleges, such as unreasonable personnel structure, lack creativity, imperfect management mechanism. At last, this paper puts forward solutions like dealing with relationship between different departments, teachers and students and so on, in order to improve quality of relationship management of logistics service.

Keywords: higher vocational colleges; logistics service relationship management; embeddedness theory; multiple embedding

近年来,“最美宿管阿姨”“最温馨食堂大厨”“最深情保安”等有关高校后勤管理正能量新闻不断见诸报端,赢得了在校师生的普遍赞誉,是后勤

服务质量提升的重要表现,是后勤服务人员与师生关系持续向好的体现。显然,良好的关系管理对于高职院校后勤服务质量提升起到显著的积极作用。

收稿日期:2021-04-21

基金项目:江苏省教育科学“十三五”规划2020年度课题“新时代高职院校扩招与教学模式的适应性改革研究”(B-a20200309);无锡市职业教育创新发展专项研究课题“产业演进与区域高职教育专业建设研究——以无锡市为例”(8202034)

作者简介:周丹艳(1977—),女,江苏无锡人,助理研究员,研究方向:高教管理、后勤管理;

华冬芳(1980—),女,江苏无锡人,教授,博士,研究方向:区域经济、科技创新、教育管理。

高职院校后勤与其他职能部门、教师、学生,以及内部人员之间存在多种关系。现有关系管理研究多集中在社会学、经济学、管理学等学科领域,高校后勤服务领域的相关研究相对滞后。囿于高职院校在办学主体、办学形式、地理环境、区域经济发展、人文习俗等方面存在异质性,厘清高职院校后勤服务的关系特征,对于架构后勤服务高质量的理论研究框架具有重要意义。后勤管理部门作为高职院校组织中的一个关键节点,其行为决策会因其他节点动态发展而变化,符合嵌入理论分析与解决个人或组织在不同节点动态发展问题的研究范围。基于此,本研究拟运用嵌入理论,厘清高职院校后勤服务中的关系特征,在辨析后勤服务困局基础上,探索高职院校后勤服务的关系管理优化路径,夯实高职院校的高质量发展基础。

1 高职院校后勤服务多重嵌入的关系管理特征分析

后勤服务管理是保障高职院校各项工作有效开展的物质基础,是提高教职工教科研工作效率和管理水平的基本条件,是提升在校学生对高等教育美好生活需求获得感的重要路径,是奠定高职教育高质量发展的基础^[1]。高职院校的教育具有公益性,遵循教育和经济发展规律解决高职院校后勤管理相关问题,已得到理论界与实践界的一致认可。高职院校作为一个庞大的管理组织,其内部每个部门实质是一个相对独立的组织。后勤管理部门是高职院校的内部组织,是高职院校组织的内在节点,与其他部门相互连接、彼此关联、共同作用,架构驱动高职院校的行动决策体系。后勤管理与其他部门、师生之间存在一种动态关系,后勤管理要服务好师生工作,就必须运用各类节点资源,通过资源交换,形成“关系租金”,进而实现后勤管理工作支撑高职院校高质量发展需求。因此,运用嵌入理论分析后勤部门与其他部门及人员间的关系可行且可适。

1.1 嵌入理论的引入

嵌入理论是社会经济学重要的理论分支之一,1944年,Polanyi首次提出嵌入概念,提出了经济体系与社会体系的嵌入性关系问题,指出经济行为总是嵌入于文化、习俗等非经济行为中。1985年,Granovetter在其《经济行为与社会结构:嵌入性问题》一文中正式提出嵌入理论,强调了社会对经济行动的影响,将社会关系纳入经济行为分析中,奠定了嵌入理论的社会经济学基础。之后,在与新古

典经济学和社会网络等理论的交互作用下,社会学、经济学等领域学者大力推动了嵌入理论的发展,逐渐形成了较为完整的理论体系,同时在社会网络、组织发展等多个领域得到了普遍的应用,并进一步向社会资本、组织发展战略、战略联盟网络等新经济社会学理论方向发展^[2-3]。综合来看,嵌入理论核心内涵就是指嵌入于社会网络各个节点中的行动者(个人或组织)会产生资源交换,其交换能力更多取决于嵌入结构或社会关系。行动者这种在资源交换过程形成的“关系租金”,会影响到行动者自身以及整个网络的运行绩效^[4]。学者进一步从不同视角对这种嵌入结构进行分类研究。从层次结构来看,行动者行为与其所处的国家环境、社会网络有着密切的关系,且行动者间的双边关系也相互影响,可分为双边嵌入性、组织间嵌入性和环境嵌入性三个层次。从实体网络联系来看,组织嵌入性将组织看作是一个开放的系统,在经济活动中,不断与社会体系发生错综复杂的联系,最终形成了网络化的嵌入格局,并可以分为结构嵌入性和关系嵌入性。从虚联系的视角来看,行动者面临的社会政治制度、社会文化、社会认知亦会影响其行动,可以分为政治嵌入性、文化嵌入性和认知嵌入性^[5]。

1.2 高职院校后勤服务的多重嵌入关系特征

根据嵌入理论相关研究结论,结合高职院校后勤管理工作特点,高职院校后勤管理工作具有显著的多重嵌入特征。一是地方环境嵌入性关系。高职院校多以服务地方建设,为地方社会经济发展输送高技能人才为己任,地方经济、社会、文化等地方环境因素会对高职院校后勤管理产生较大影响。相较于教科研人员,为降低后勤管理隐性成本,高职院校通常会选择拥有丰富地方社会资源的“本土人士”承担后勤管理工作,具有典型地方环境嵌入性管理特点。二是双边嵌入性关系。后勤部门与其他职能部门、二级学院之间具有显著的双边特点。高效的后勤管理工作有助于降低教职工教科研工作的难度与障碍,提升教职工归属感和获得感,较高的后勤服务满意度则对后勤质量的提升起到显著的推动作用。三是认知嵌入性关系。后勤管理主要服务对象是在校大学生,当学生在涉及宿舍管理、食堂菜品、校园环境等相关切身利益问题时,由于大学生信息甄别能力弱,易受网络信息和他人行为影响,具有显著的排他性认知倾向,易做出否定后勤管理工作成绩的决策。否定为先的认知嵌入性是高职院校后勤管理学生相关工作的显

著特点。高职院校后勤管理嵌入特征关系具体如图1所示。

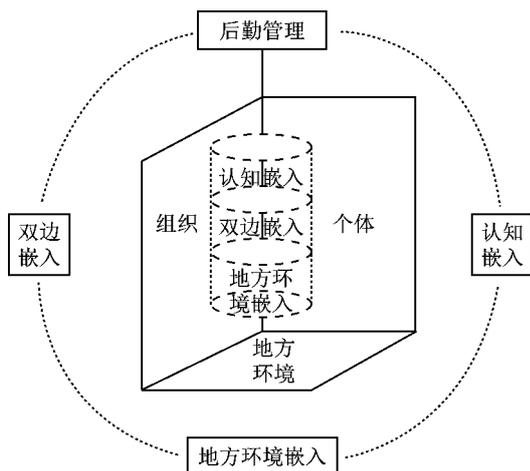


图1 高职院校后勤管理嵌入性特征示意图

2 高职院校后勤服务的关系管理困局

高职院校后勤服务的关系管理质量提升面临诸多困难与挑战,归根结底在于后勤服务人员自身能力不足,主要表现在以下几个方面。

2.1 后勤服务人员结构不合理

一是人员层次结构不合理。后勤服务人员普遍存在低学历人员多、高学历人员少,普通人员多、高技能人员少,年老人员多、年轻人员少的现象。“三多三少”的现实导致在后勤管理实践工作中可调动资源少,难以产生创新性的改革思路和实践路径。二是人员编制结构不合理。后勤服务人员来源多样,既有社会招聘人员,也有学校科教人员家属,亦有政府其他单位交流人员,事业编制、合同工编制、临时工编制等用工形式共存,同工不同酬现象增加了管理者的难度。三是人员成长空间结构不合理。从横向来看,由于后勤管理部门与高职院校其他职能部门之间存在较大的业务、管理壁垒,后勤管理部门难以与其他部门形成良好的人员交流机制;从纵向来看,后勤管理部门部分业务已进行社会化改革,选择第三方人员外包服务,后勤管理部门内部很多管理岗位已削减,年轻人员上升通道狭窄,职业天花板现象频现。

2.2 后勤服务人员创新意识薄弱

一是缺乏主动性服务意识。高职院校是相对独立的社会系统,尽管后勤管理已进行了部分社会化改革,但出于校园安全管理考量,这种改革是建立在一定市场壁垒上的后勤管理改革,是一种非充分市场竞争行为,这就导致后勤人员以自我为中心,不能正确理解后勤管理工作“是什么”这个问

题,难以产生主动性服务意识。二是缺乏互利性服务意识。要想给师生提供满意的服务,支撑高职院校高质量发展,根本还在于要站在师生角度去思考,要清晰认知后勤管理工作不仅要付出,而且要通过后勤服务产生价值回报。良好的服务可助力师生在教科研学等方面获得更高成就,进而提升学校声誉,获得更多可支配收入,同时后勤人员也将得到更多的物质奖励,服务价值得到师生认同,获得更高职业荣誉感。然而在实践管理中,后勤人员对于这种互利性关系认知不充分。三是缺乏创新性服务意识。后勤管理部门员工普遍存在懒惰思维,墨守成规,以前怎么做,以后还怎么做,工作难以推陈出新,创新性不足。如何提供优质服务需要每一位后勤管理工作参与者去思考,从细节做起、从小微做起,敢于实践。

2.3 后勤服务人员管理机制不健全

一是岗位设置不合理。后勤服务部门总共需要多少个岗位,每个岗位需要多少人员,每个人员应有什么样的技能,没有做到科学分析,不能科学设岗,没有形成与学校整体发展相匹配的后勤管理人才发展规划。二是缺乏有效的绩效考核体系。尽管后勤管理部门已建有相关考核体系,但在实践中,考核内容的合理性、考核标准的科学性、考核方法的可行性等方面仍有待商榷,考核人为干扰因素多,规章制度执行力弱,考核体系有效性差。三是未建立通畅的沟通机制。后勤部门与师生之间没有通畅的沟通渠道,后勤管理部门网上交流渠道发展滞后,没有运用微信、微博、抖音等即时通信工具与师生互动、沟通,没有建立优质的服务体系。

3 高职院校后勤服务的关系管理优化建议

高职院校后勤管理工作在面对人员结构不合理、服务意识弱、管理机制不健全等方面的困境和挑战时,要结合后勤管理的双边嵌入性、地方环境嵌入性和认知嵌入性的特征,充分发挥和调动后勤人员等单个节点的社会资源,以节点为基点,提升节点管理绩效,实现后勤管理网络的动态平衡,支撑高职院校更高质量发展。

3.1 正确处理与其他部门的双边嵌入性关系

从学校层面来看,要想处理好后勤管理部门与其他部门之间的关系,就要正确认知后勤管理部门与其他部门是一种相互支撑的发展关系,而不是依附于其他部门。一是要拓宽后勤服务人员职业空间。打破现有人员职业天花板现象,实施优秀管理

人员对内提升,对外推荐的灵活用人机制。二是要完善后勤服务人员激励机制。突破现有高职院校只给优秀教科研人员激励的模式,对于优秀后勤管理人员也应给予相关荣誉,实施适当的物质和薪酬激励,坚持多劳多得的原则。三是要加大后勤管理软硬件投入。巧妇难为无米之炊,高质高效的后勤管理要建立在良好的软硬件基础上,要改变现有投入少的状态,形成后勤管理持续投入机制。

3.2 正确处理内部人员间的地方环境嵌入性关系

从管理者角度看,要正确处理好后勤服务人员间的关系,使众人形成一种相互支持、相互竞争、共同成长的关系认知。一方面,要正确处理校内后勤服务人员与第三方外包服务人员间的关系。在现有机制下,校内后勤服务人员与第三方外包服务人员是一种监管关系,如何正确行使这种监管职责,避免权力寻租,要正视并且合理处理地方资源嵌入性这个问题。另一方面,要正确认知校内后勤服务人员的竞争关系。后勤服务人员以“本土人士”为主,本地资源普遍丰富,要引导人员合理运用社会资源,形成正向竞争,要制定合理的人员竞争机制,发挥人员的主观能动性,从后勤管理工作各方面激励人员间的合理竞争,培养后勤服务人员良好的竞争意识。

3.3 正确处理师生间的认知嵌入性关系

从后勤服务人员层面来看,要想正确处理好与师生间的关系,就要正确认知后勤服务人员与师生不仅仅是服务关系,更是一种互利关系。一方面,

要正确引导大学生对后勤工作的认知。大学生由于缺乏社会历练,特别是“00后”大学生,自身物质基础较好,对于后勤管理工作质量要求较高,后勤服务人员要理解这种需求,引导学生认知后勤工作,要从大学生合理诉求出发,提供符合学生切实需求的后勤管理服务。另一方面,要正确对待教师对后勤工作的要求。为教师提供满足科研、教学、学生管理工作的后勤服务需求,是后勤人员在学校这样的社会系统中单个节点价值的体现,与教科研人员相互补充、相互影响、相互支持,共同支撑高职院校高质量发展。

参考文献:

- [1] 林时进,沈佩琼.新时期我国高校后勤研究:合作、演进、热点及展望:基于 CiteSpace 可视化科学知识图谱分析(2010—2019年)[J].黑龙江高教研究,2019(8):89-93.
- [2] 杨玉波,李备友,李守伟.嵌入性理论研究综述:基于普遍联系的视角[J].山东社会科学,2014(3):172-176.
- [3] 侯仕军.社会嵌入概念与结构的整合性解析[J].江苏社会科学,2011(2):86-94.
- [4] 易法敏,文晓巍.新经济社会学中的嵌入理论研究评述[J].经济学动态,2009(8):130-134.
- [5] 曹升元,陈国政.近十年高校后勤社会化研究热点考察分析[J].现代大学教育,2007(3):87-92.

责任编辑 魏子凡