

服务育人视角下 高职院校智慧后勤建设研究

——以徐州工业职业技术学院为例

李心茹 彭 茜

(徐州工业职业技术学院, 江苏 徐州 221000)

摘要: 随着信息化技术的发展, 很多高职院校后勤尝试建立本校后勤信息化平台, 提升后勤服务质量, 借助信息化平台发挥后勤育人的作用。如何构建智慧后勤, 如何借助智慧后勤开展育人第二课堂, 是亟待研究的问题, 文章首先分析了后勤信息化在育人中的重要性, 然后从本校后勤实际情况出发, 提出本校后勤信息化平台建设规划及育人构思。

关键词: 后勤信息化平台; 后勤育人第二课堂; 信息化育人

社会不断发展, 科学技术与人们的生活和工作联系也越来越紧密。高校后勤服务范围辐射高校内所有学生, 服务质量、服务效率直接影响到后勤服务育人结果^[1]。2015年, 中国教育后勤协会发布的《教育后勤“互联网+”》行动计划中指出, 教育后勤行业要跟随互联网时代进行变革, 将新时代的互联网技术作为高校后勤信息化载体, 以技术创新、科学管理模式优化后勤服务^[2]。将现有的大数据、物联网等技术应用到后勤服务中, 实现服务全过程监管、服务内容全方位分析, 能够及时了解学生需求, 增进与学生的情感交流, 有助于做好高校后勤的服务保障、服务育人, 促进学校育人建设。

一、信息化在后勤服务育人中的重要性

高校后勤服务内容涉及学校餐饮、卫生、绿化等各个方面, 围绕学生周围。其服务质量、服务人员行为、服务手段对学生思想产生直接影响。信息化技术作为提升后勤服务质量的必要手段, 对后勤服务育人的影响深远。

(一) 服务全过程透明化, 能更好地监管后勤职工育人水平

由于后勤服务内容覆盖面广、服务内容种类复杂、后勤职工文化素质参差不齐等原因, 后勤工作方式与高校其他部门工作方式相比较为落后。

目前后勤服务中存在的问题:

第一, 服务过程无人全程监管, 服务内容不细致;

第二, 由于服务记录方式不合理, 服务质量难以量化;

第三, 后勤服务工作无有效反馈渠道, 无法很好地了解学生需求。

利用现有的互联网技术, 能够规范现有的工作流程, 构建后勤综合服务平台, 使后勤服务过程一目了然。只要能将服务过程及时反馈到服务系统, 后勤管理者和被服务者就可以随时查看后勤职工服务信息, 解决后勤服务内容多, 无法全部监管的情况^[3]。学生可以通过服务平台反映服务过程中服务人员的问题, 后勤管理者通过服务平台及时接收信息, 了解学生心理, 这就使得在开展后勤职工育人思想政治教育课堂时, 可以有针对性地制定课堂内容。后勤管理也可以通过后勤服务平台观察后勤职工育人思想政治教育课堂的效果, 进而综合提高后勤育人成效和后勤服务质量^[4]。

(二) 后勤服务全参与, 打破后勤与学生零沟通

后勤服务与学生生活密切相关, 但过去的高校后勤基本与学生一直保持零交流, 虽然也有部分高校成立高校后勤学生团体, 但能接触的学生范围也是很有限度。与学生零交流, 后勤服务部门相当于“闭门造车”, 通过自己想象改善服务内容, 这样容易造成一个现象, 即改善服务内容花费了很多心血, 学生却很不满意, 由此造成学生对后勤部门的意见越来越大。长此以往, 后勤服务育人效果就微乎其微。

学生可以通过后勤信息化平台全过程参与服务, 及时了解后勤服务动态, 反映后勤服务问题; 后勤服务者可以通过信息平台与学生增强联系。俗话说: “知己知彼, 百战不殆。” 通过与学生沟通, 后勤可以更好地把握学生心理, 在服务中有针对性地改善

基金项目: 本文系徐州工业职业技术学院人文社科类教科研项目“高职院校智慧后勤规划设计方案研究——以徐州工业职业技术学院为例”(批准号: XGY2019B005)的阶段性研究成果。

作者简介: 李心茹, 女, 汉族, 江苏徐州人, 助理工程师, 研究生, 研究方向: 信息化建设、推荐系统。

服务中的不足,得到更多的学生的青睐。情感是一种内驱动力,通过后勤信息化平台拉起后勤与学生的情感纽带,由此后勤服务育人的开展也会更加顺利,也会使得学生花更多的心思放在后勤服务工作上。

(三) 信息化手段多样,服务育人形式多样化

互联网技术包含很多,如物联网技术、大数据技术、云计算等。不同的技术手段可以实现不同形式的后勤育人活动。很多研究者提出,可以开展后勤实践育人,即让学生参与后勤服务活动,例如,开展后勤烹饪班课堂,让学生亲自参与餐饮服务;开展后勤绿化种植课堂,让学生体验种植的辛苦,由此更加爱护绿植,不随意破坏等。像类似这样的体验性课堂,可以通过现有的VR虚拟技术,让学生使用VR,模拟炒菜或者种植的过程,等到熟练后,再参与到实际的课堂体验中,这样不仅可以防止学生在实际体验生活中受伤,又可以防止食材、绿植的浪费,达到后勤育人的目的。通过大数据分析技术,可以探究学生的喜好。我们可以精准定位学生心理,从而在开展育人活动中主动出击,更好地占据学生的心理,获得意想不到的育人效果。不同的互联网技术带来不同育人效果,通过学习信息化技术进行后勤信息化改革,不仅可以提升后勤服务质量,还可以让后勤育人逐渐系统化。

二、徐工职院在后勤信息化建设方面的规划

随着互联网技术的不断发展,高校后勤信息化平台也在不断完善。后勤信息化平台作为后勤育人的重要载体,为了推进本校后勤信息化育人工作,我们对本校后勤信息化改革进行了规划。本校后勤信息化改革分为三个阶段:第一阶段为提升服务质量阶段,主要是建设后勤办公及服务平台,转变后勤落后形象,走进学生生活;第二阶段是节能阶段,主要是建立能源监控平台,以身作则,用实践育人,节省能源;第三阶段是服务延伸阶段,主要是挖掘学生偏好,了解学生需求,提升本校后勤服务育人成效。

(一) 初步搭建后勤育人载体

目前,学校后勤信息化进展较慢,后勤办事大厅拥有的信息化系统包含报修系统、支付宝支付平台。通过这两个系统,已经感受到信息化系统带来的便利性和规范性。第一阶段主要目标是提升后勤人办公效率,服务质量,规范后勤办事流程。规划借助学校智慧平台,建设以统一身份认证和数据交互为基础的后勤办事大厅,打破后勤服务信息孤岛。将采购物品原材料供应链系统、后勤人事管理系统、公务用车系统、办公用品采购系统、二代报修系统、服务监督系统等纳入后勤办事大厅。后勤办事大厅拥有PC端、移动端两个版本,使用过程最大便利化。学生可以通过后勤办事大厅,咨询、建议、反馈、查看后勤服务,服务过程全透明,实时展现,从而打破学生对后勤的零认识、零沟通,消除学生对后勤的错误认识,为接下来开展后勤服务育人活动打下坚实的基础。

(二) 利用信息化手段,进行实践育人

在第一阶段的后勤办事大厅基础上,第二阶段的主要目标是能源监管,节省学校水、电、气资源,做到物尽其用,不浪费资

源。能源监管平台主要包含电能质量监测及建筑用电计量子系统、水计量及水平衡监测子系统、智慧路灯子系统、水泵房、配电室监控子系统、教室照明控制子系统等。通过能源监管平台,能够客观准确地掌握学校能源使用情况,深入分析能耗情况,对能耗精细化管理,可以及时发现校园内管网跑、冒、滴、漏情况、解决人工抄表,数据不准确等一系列问题。能源监管平台部分数据放入后勤办事大厅实时数据监测页面,供师生查看,提高师生节能意识,进行后勤信息化实践育人。

在经费投入允许情况下,拟打算引入VR设备。在开展实践育人活动,即后勤烹饪实践班、绿植种植班时,学生可以先通过VR设备进行虚拟操作练习,面对面向学生传递节省资源的思想教育。

信息化实践育人拓宽了后勤实践育人路径,引领后勤育人模式改革,加快后勤实践育人进程。学校后勤将对信息化实践育人继续深入研究,将后勤育人理念贯彻到底。

(三) 精准把握学生需求,掌握后勤育人主动权

第三阶段的主要目标是准确把握学生需求,延伸后勤服务。技术是创新核心,目前物联网技术、大数据技术已经比较成熟,很多企业或学校已经将物联网技术、大数据技术引入其中,拟发现之前从未了解的信息。亚马逊通过引入大数据技术,挖掘用户潜在需求,提高网站收入。YouTube、Netflix、京东、字节跳动等公司也致力于研究大数据技术,旨在挖掘用户潜在需求,留住用户。

学校后勤拟打算深入研究大数据技术,将此技术引入到后勤服务中,精准分析学生需求,了解学生心理,从而在服务育人中精准出击,一击必中,让后勤第二育人课堂发挥其特殊价值。

三、结语

中国高职院校后勤信息化育人目前仍处于初步探索阶段,后勤育人模式正从人工教育转向借助信息手段教育的过渡阶段。本文从本校实际情况出发、从当前信息育人实际情况出发,对本校智慧后勤进行了规划,旨在为高职院校后勤信息化育人提供新思路。今后,本校将尽快落实智慧后勤建设方案,努力照着先进、规范、高效的育人团队发展。

参考文献:

- [1] 倪国英,石宇.大数据在高校后勤信息化建设中应用与探究[J].产业创新研究,2020(06):142-143.
- [2] 范庆军.高校后勤信息化发展探究[J].高校后勤研究,2020(02):53-55.
- [3] 金辉.基于服务育人的高校智慧后勤建设探讨[J].人才资源开发,2018(20):24-25.
- [4] 王海峰,陈克建,许远远.服务育人视域下高校智慧后勤建设研究[J].高校后勤研究,2018(03):26-29.