

高职院校后勤服务改革的实践与探索

——以兰州石化职业技术学院为例

程小红

(兰州石化职业技术学院,甘肃 兰州 730060)

[摘要] 后勤服务工作的改革和实践是高职院校提高办学质量、培养合格人才的重要保障。兰州石化职业技术学院从社会化改革、机制创新、专业化服务、制度保障探索实践方面出发,用社会化、市场化的方式来寻求专业化服务,提升后勤服务的质量和水平。

[关键词] 后勤服务;改革实践;职业教育

[中图分类号] G717

[文献标志码] A

[文章编号] 2096-0603(2018)29-0250-01

高等职业技术教育是随着我国改革开放的深入,适应经济社会发展对技术技能型人才需求,在原有优质中等职业教育、专科高等教育、成人高等教育等类型中调整、改制、转型而形成的教育类型。经过近二十年的实践,已成为我国高等教育的半壁江山,培养的人才为推动我国经济发展发挥了重要作用。

后勤服务工作是为办学提供综合保障的工作。广义地讲是学校除教学、科研、学生、党群工作以外的其他工作总称,包括资产管理、计划财务、人事管理、基建维修、饮食服务、公寓管理、校园规划、绿化卫生、安全保卫、医疗服务等。狭义地讲是指学校后勤工作,即以上除人事、财务、规划以外的工作。

一、高职院校后勤服务工作的定位和作用

(一)学校工作的组成部分

《教育法》《职业教育法》《普通高等学校学生管理规定》对学校服务保障都有明确的要求,教育部对高职院校设置也有明确的办学条件规定。高职院校的学生来自于全国各地,既要学习技术技能知识,同时也要在学校生活成长,学校要为学生提供离开家之后适合学习、生活的各项基本条件。在我国的高职院校中,这些服务条件都是由学校来提供,是办学的前提和基础。一所合格的学校,一定会在提高学生后勤服务保障条件上下工夫,一定会想方设法为学生创造良好的学习生活环境。这是院校设置的需要,人才培养的需要和学生成长的需要。

(二)具有专业性和复杂性

任何一项工作都有其理论基础及操作方法。后勤服务工作涉及服务教学、服务学生的方方面面,首先是具有专业性。基本建设、物资采购、绿化卫生、水电管理均涉及相关领域的专业知识,开展后勤服务工作从业人员,必须要具备相关领域的专业知识。如医疗服务人员必须具备医学护理方面的专业知识,学生公寓服务人员要具备与学生沟通能力、教育说服学生的能力、观察分析及现场解决问题的能力、应急事件处置能力等。因此,用专业队伍从事后勤服务工作,是办好学校、提高后勤服务质量的基础和条件。

复杂性由服务对象是青年学生的性质所决定的。学生成长成才及服务需求的复杂性,决定着后勤的服务工作的复杂性。如学生食堂的服务首先要遵循国家食品制作管理的法规和制度,开办食堂要经过政府食品监督管理部门的许可,要遵守食品原材料采购、管理、制作、出售的一系列规范和程序,确保学生吃到安全、卫生、营养、可口的食品。同时要根据学生家庭经济实际情况,控制好原材料及食品价格,保证学生吃得好、吃得起。

(三)开源节流,实现精细化管理

后勤服务工作呈现出的是为学生及教育教学提供服务 and 保障。而在其内部运行和实施的过程中,是以资金管理为核心的经济活动。因此要开展好学校的后勤服务工作,首先是要有一定的资金做支撑和保障。科学有效的管理,就能够有效地利用资源和节约成本,否则就会形成浪费。建立完善的工作制度、工作标准、工作流程,对每一项服务工作和工作过程中的环节进行有效的管控和监督,这既是提高工作质量和效率的重要手段,也是学校开源节流、落实精细化管理的重要内容。

二、改革实践与探索

兰州石化职业技术学院是由两所成人高校和两所中等专业学校合并组建的,后勤服务工作存在着人员队伍数量不足、人员

学历层次低、多校区多点服务、人员老龄化、设备老旧等现实困难和问题。随着学校不断扩大招生,在校生规模达到1.4万人。学院主要从社会化改革、机制创新、专业化服务、制度保障探索实践,用市场化的方式来寻求专业化服务,提升服务质量水平。

(一)餐饮服务

成立饮食服务中心,改造和建设能提供良好餐饮服务的硬件条件。目前学校建成与学生数量匹配的八个学生食堂,配备了先进的餐厨设备。引进国内较大的具有实力的炎黄餐饮公司整体承租一个学校食堂,按照公司化的模式运营管理,学校对其米面油、食品添加剂等重要的物资及质量价格进行监管,人员配备及运营由公司来负责,为学生提供餐饮服务。学校将其余大食堂划分成区域性经营的隔档,租赁给具有特色风味的经营户运营,既保证了餐饮的风味和品种,也形成了竞争和质量提高的机制,这种学校监管、引进社会资源办餐饮的方式较好地保证了学生的就餐服务。

(二)校园卫生保洁服务

改变传统的成立校园管理中心、招聘一定的临时工、开展保洁服务的方式,面向社会公开引进物业服务公司,引进专业化的物业服务队伍开展工作。学校按标准核定服务工作量,制定服务标准及质量要求,开展日常巡检和考核,组织队伍的培训及应急演练,按月进行考核兑现及奖惩,引进的物业公司按照物业管理的运营目标和学校要求开展工作,增加了工作的专业性、时效性、科学性,保证了校园卫生保洁服务的成功。

三、经验与反思

(一)社会化改革是趋势

高校后勤社会化改革一直是教育部提倡和全力推进的重要工作,高职院校作为发展较晚的教育类型,在改革发展建设过程中,牢固树立有所为、有所不为的差异化发展思路,把社会能办的事交给社会,把企业能做的工作交给企业,在分工中寻求合作,在合作中共谋发展,让学校成为教学科研的主体,让企业成为后勤服务的主体,促进质量提升,达到合作共赢。

(二)后勤服务队伍的建设是基础

全面加强后勤服务队伍建设是做好工作的基础。要以学校员工为主建立管理和监督队伍,以项目经理或企业负责人为主建立现场实施和管理队伍,以企业各专业技术人员为主建立现场操作队伍,建立落实招聘、培训、考核、奖惩等一系列管理制度。

(三)管理体系的文化建设是核心

结合校园文化建设,加强后勤系统的文化建设,是提高凝聚力的重要手段。要经过实践和探索,形成结合地方特色的后勤文化,形成富有学校特色的管理文化、饮食文化等,达到文化有厚度,服务有高度,办学有深度。

(四)服务质量是根本

质量是后勤工作永恒的追求。要采取科学的质量管控方法和手段,利用国际质量认证管理体系,把服务为本、顾客第一落实到各项具体的服务工作中,达到质量取胜,顾客满意。

参考文献:

[1] 国务院关于加快发展现代职业教育的决定[Z].国发[2014]19号,2014-05-02.

[2] 中华人民共和国职业教育法[Z].中华人民共和国主席令第六十九号,1996-05-15.