

doi:10.3969/j.issn.1671-7864.2024.05.007

数字化新业态下高职院校管理与服务创新研究

王安雷¹, 刘燕²

(1.徐州生物工程职业技术学院, 江苏 徐州 221006; 2.江苏师范大学, 江苏 徐州 221000)

摘要:数字化生态下高职院校管理与服务呈现出了新的特点,通过分析高职院校数字化转型赋能管理与服务存在的各类问题,研究创新对策,打通束缚新质生产力发展的堵点卡点,提高高职院校管理与服务水平。

关键词:数字化;高职院校;管理与服务;新生态

中图分类号:G717

文献标志码:A

文章编号:1671-7864(2024)05-0044-04

目前,高职院校亟待搭建数字化管理与服务系统,以保证高职院校管理与服务效能整体增强,促进高职院校教学科研及社会服务等各项职能实现新的跨越^[1]。数字技术为高职院校的发展提供了较多机遇及核心驱动力,可以让高职院校的办学水平整体提高,实现各类资源的有效配置,让管理与服务逐步朝着常态化、规范化、标准化的方向发展^[2]。因此,高职院校数字化转型赋能管理与服务的建设作为提高自身核心竞争力的手段,需要高职院校的领导给予高度重视。

一、高职院校数字化管理与服务特点

(一)数字化

在高职院校信息化管理与服务中,通过运用先进技术手段,让整个管理与服务过程实现数字化目标,统一、集中管理各类信息数据,并实现高效存储与处理,包括人事管理、财务管理等^[3]。同时,依靠网络信息技术,学校管理人员可以不受空间、时间等因素局限,快速查询、上传资料信息。学校师生可以快速获取各类信息,保证数据资料的充分利用^[4]。

(二)网络化

在高职院校信息化管理服务方面,网络技术的应用可以让传统工作模式得到完善与优化,借助校园网、互联网,学校各职能部门的计算机可以连接

在一起,实现资源有效整合,确保各类数据能快速传递与共享,提高数据的利用率;可以搭建统一的校级管理服务信息平台,满足师生信息查询、文件传输、资源共享等工作和学习需要^[5]。

(三)虚拟化

在数智时代背景下,高职院校可以在管理与服务层面搭建信息平台,借助虚拟网络空间,将任务高效完成,诸如任务执行、信息发布等,确保管理与服务过程更为便利,提高工作效率。同时,数字化管理与服务过程中生成的各类信息会通过互联网快速上传给管理人员,实现各个管理要素的有效衔接,为决策的制定提供可靠依据。

(四)智能化

将数字化与智能化作为基础,高职院校可以结合自身发展需求,有针对性地搭建管理系统,实现各个模块的统一化处理。这种方式可以实现功能的智能化、模块化设计,通过收集各个逻辑单元上的信息数据,以合理的方式处理与整合任务要求,自动实现管理决策。

(五)扁平化

将管理职能分工和职位分层作为基础,对权力合理分解,并依照管理规划建立管理机制。这种模式在传统控制运行管理中发挥的作用较大,但由于科层制管理模式在应用过程中的层级设定较为复

收稿日期:2024-07-16

基金项目:江苏省高校社科联“促进高校思政教育和专业教育协同育人研究”(23GSB-054)

作者简介:王安雷(1972—),男,江苏沛县人,徐州生物工程职业技术学院副校长,副教授,研究方向:数字化高校管理与服务;

刘燕(1973—),女,江苏沛县人,江苏师范大学传媒与影视学院副教授,硕士,研究方向:数字化新媒体传播。

杂,并且管理程序相对固定,很难促进管理效率和服务水平的提高。而在数字时代,通过信息化、数字化、智能化技术的应用,与高职院校管理与服务工作深度融合,将复杂的管理予以简化,保证学校管理架构具有扁平化特征,提高信息传输效率,提升管理与服务水平。

二、高职院校管理与服务存在的问题

(一)对数字化管理与服务认识不到位

现阶段,部分院校认为管理与服务信息化是将原本的管理与服务方式以电子化的方式呈现,对数字化建设目标和思路了解不深入,制定的建设方案缺乏可行性和可操作性。在信息化建设阶段,部分院校并不能根据自身的实际需求有针对性地搭建管理与服务平台,只是盲目拷贝兄弟院校的建设方案,导致使用效果不佳,甚至会出现不兼容的问题^[6]。

(二)数字化建设组织架构亟待健全

高职院校管理与服务数字化建设是一项系统工程,涵盖的内容较多,涉及面较广,需要有完善的组织架构支撑及对各个职能部门的灵活协调与组织,保证教学单位能积极参与信息化管理与服务,提高管理与服务的效果。但综合当前高职院校的信息化管理与服务水平来看,此方面并没有达到既定要求,经常存在分工不明确和相互推诿的现象,致使高职院校信息化管理与服务建设无法深入推进,影响了管理效果。

(三)数字化管理与服务规划不清晰

当前,高职院校的信息化管理与服务存在的问题较多,如信息化管理与服务规划不清晰,各职能部门管理信息系统不统一,无法实现兼容、共享,甚至会存在信息孤岛的问题,难以有效运用和共享信息资源,导致管理效率低下。同时,在信息化建设方面,没有从长远角度合理制定发展规划,也没有针对自身业务需求的综合考量,导致管理系统无法适应长期发展需求。

(四)数字化管理与服务机制不完善

高职院校数字化管理与服务建设工作存在机制不完善的问题,使得管理的实效性不强,管理与服务效果无法达到预期^[7]。例如在系统应用及维护阶段,由于数据编制不能采用统一的标准和要求,导致系统运行过程中部分数据存在遗失、混乱、不能识别等问题,不但制约了管理效率的提高,而且对高职院校的信息安全造成了威胁。

三、高职院校管理与服务创新策略

(一)注重先进技术的应用

1.语音处理与语义理解技术

在高校各个服务场所,可以合理利用语音助理与语义理解技术,如智能语音机器人等,在高校档案管理及图书馆中运用,可以提高服务的便利性;在档案信息收集、窗口服务等较为繁杂的场所,也可以借助机器人辅助完成相关工作,以降低工作人员的劳动强度。

2.视觉技术

高职院校的信息化管理与服务可以通过视觉技术准确识别学生的信息,核查学生的身份,为学生提供精准的服务;可以利用OCR技术,在实验室、教室、图书馆等场所识别人员进出。通过人工智能图像处理技术,实现识别的精准度,提升服务水平。

3.人工智能技术

在高职院校信息化管理与服务过程中,还可以加强人工智能技术的应用,有效整合各个管理环节,借助算法识别和信息数据处理,快速拦截恶意信息,保证校园网络的安全,提升学校管理水平。

(二)加大学生管理力度

1.学业管理数字化

高职院校可以借助数字化技术搭建学生信息管理系统,帮助学校直观了解学生的学习情况、课程安排、学习成绩等;同时,借助数字化平台实现在线交流与学习,帮助学生提高学习质量和学习效率。此外,高职院校还可以加强对数据信息的挖掘与整理,及时发现学生学习期间遇到的困难和问题,从而有针对性地为学生提供指导和帮助。

2.学生服务信息化

高职院校可以搭建在线服务平台,构建信息化管理体系,为学生提供多样化的服务。学生可以运用网站或App等方式查询信息,快速解决学习中遇到的困难或问题;学校也可以利用信息服务平台加强与家长的互动,及时向家长反馈学生在学校的表现及学习情况,共同拟定教育方案,为学生的学习和成长打下良好基础。

3.学生管理智能化

高职院校通过搭建智能化的学生管理系统,通过动态化、自动化的方式监控学生的日常行为和思想动态等,并根据获取的各类信息为学生拟定个性化的学习计划与学习目标,让学生的学习需求得到满足。

(三)推进后勤管理数字化

1.后勤业务数字化

高职院校可以搭建以学校后勤业务管理和服务体系为核心的信息网络系统,实现制度、标准、信息的统一管理,在确保信息充分共享与利用的前提下,后勤业务部门各项工作能有序推进,避免出现重复劳动等问题,实现信息的互通与共享。

2.后勤管理信息化

高职院校可以推行校园一卡通,通过接触式

或非接触式的IC卡,建立综合管理系统。当然,也可以借助信息管理系统实现后勤管理的信息化与标准化,对后勤人员信息、绩效考核、薪资发放等业务进行综合管理,同时利用系统中的“岗位管理”功能,设计岗位聘任程序与岗位管理模式,明确各岗位职责,真正做到分工明确。同时,为解决谁去做、做什么、怎么做的问题,在后勤管理中建立“三位一体”的服务管理信息化建设框架结构体系,具体如图1所示。

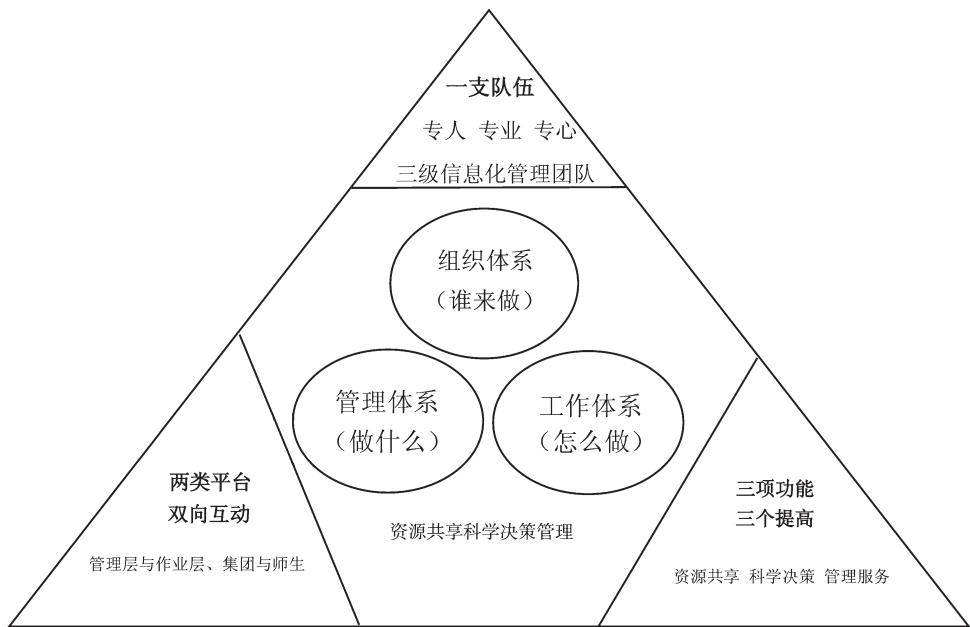


图1 “三位一体”框架结构模型

3.后勤服务智能化

高职院校可以搭建一站式服务平台,实现后勤服务的现代化与智能化,主要包括家属区、学生区、教学办公区三个区域,重点解决在校师生的住宿、学习、教学等问题,通过一站式服务平台,后勤管理人员可以为广大师生提高饮食、维修、商务等综合服务,促进后勤服务效果和服务水平的提高^[8]。

(四)注重财务管理信息化

1.财务业务数字化

高职院校在财务业务方面可以加大数字化建设力度,通过数字化技术的支持,实现财务数据的快速录入、存储及查询,保证财务处理的效率和精准度。财务业务以数字化技术为基础,通过实时监测和分析财务数据,确保决策制定的合理性与可行性。

2.财务管理信息化

搭建信息化财务管理系统,完善财务流程,提升财务管理的规范性与透明度。在财务管理过程中,加强信息化建设,搭建信息化协同平台,帮助高

职院校建立健全财务风险管理体系。信息化协同平台框架结构如图2所示。信息化协同平台包括财务处、学工处等部门,实现各个部门业务的有效集成,借助标准化的考核体系、教职工绩效评价指标等,在软硬件设施的支持下实现财务共享目标。此外,加强对各类财务风险的防范,采取合理的应对措施,保证学校的财产安全。

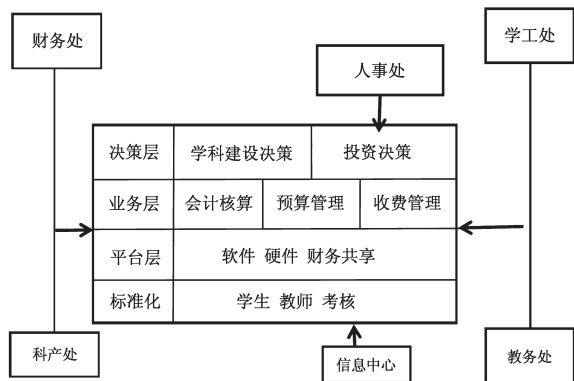


图2 信息化协同平台框架结构

3. 财务服务智能化

高职院校可以搭建智能化财务服务系统,提升财务服务的便捷性。通过智能化的财务服务,学校可以准确分析和预测财务数据,为各项财务决策提供可靠依据。

(五) 强化安全管理智能化

1. 安全管理可视化

在安全管理方面,可以加强对数字化、智能化技术的利用,实现安全管理过程的可视化,对学校各个角落动态化监控管理,全方位掌握校园安全情况。管理人员可以通过可视化安保系统随时了解校园内的安全状况或潜在的安全隐患与风险,维护校内师生的财产和人身安全。

2. 安全管理信息化

通过安全管理信息系统,将校园的安全管理工作以数字化的形式呈现,实现信息快速获取与共享。管理人员可以借助系统了解校园内的安全数据,科学制定安全预案,并对各类安全事件合理分析、科学治理,提高安全管理的实效性^[9]。

3. 安全管理智能化

通过设置智能门禁系统、消防报警系统等,加大校园安全防范力度,采取自动识别、身份检测等方式,让校园始终处在安全状态。例如,应用智能预警系统对校内外实施全天实时记录与跟踪,及时感知和应对潜在的违规违法行为,搭建安防数据中心,由人脸识别、视频检索等功能组成,嵌入现有安全系统,并将基础信息数据库、收集库等置入在内。其中,基础信息数据库包括师生基本信息、设备信息等,收集库包括摄像头、学校大门等。在管

理期间,借助分析器挖掘信息,结合学校各部门的实际需求整合分析相关数据、存储可用数据,并依据分析结果提出可行的处理方案和建议,消除潜在隐患与危险。

数字化转型赋能高职院校的管理与服务,借助于先进技术手段,强化管理模式创新,同时通过制定切实可行的管理方案与配套制度,使科技创新在高职院校管理与服务中实现突破,进一步提高高职院校的管理与服务水平。

参考文献:

- [1] 赵洁.高职院校预算精细化管理提升路径探究[J].北京工业职业技术学院学报,2024,23(1):111-114.
- [2] 刘笑.高职院校来华留学生趋同化管理模式的探究与思考[J].中国多媒体与网络教学学报(中旬刊),2024(1):133-136.
- [3] 王瑞.精细化管理在高职院校实验室管理中的应用探索[J].普洱学院学报,2023,39(6):48-50.
- [4] 史悦君.业财融合提升高职院校预算绩效精细化管理水平的探究[J].中国管理信息化,2023,26(24):94-97.
- [5] 刘勉.精细化管理在高职院校促进学习型社区一体化中有效运用[J].湖北开放职业学院学报,2023,36(23):62-64.
- [6] 黄世超.高职院校顶岗实习项目化管理研究:以汽车检测与维修专业为例[J].汽车测试报告,2023(21):122-124.
- [7] 刘军,李玮.基于BPR的高职业院校财务流程化管理系统的设计与优化[J].会计师,2023(21):116-118.
- [8] 仲欣.茶文化融入高职院校学生公寓网格化管理模式[J].福建茶叶,2023,45(11):170-172.
- [9] 胡瑾.干部人事档案专项审核难点和管理优化[J].漯河职业技术学院学报,2023,22(1):84-86.

Study on the Innovation of Management and Service in Higher Vocational Colleges under the New Ecology of Digitization

Wang Anlei¹, Liu Yan²

(1.Xuzhou Vocational College of Bioengineering, Xuzhou, Jiangsu 221006, China;

2. Jiangsu Normal University, Xuzhou, Jiangsu 221000, China)

Abstract: The management and service in higher vocational colleges shows new characteristics under the new ecology of digitization. By analyzing various problems existing in the management and service in higher vocational colleges empowered by digital transformation, the paper studies and innovates countermeasures to remove the bottlenecks that hinder the development of new productive forces and improve the level of management and service in higher vocational colleges.

Key words: digitization; higher vocational college; management and service; new ecology

[责任编辑 吴保奎]