

高校后勤社会化改革背景下 社会企业育人资源的开发研究

——以人力资源为例

宋扬扬, 王胜本

(华北理工大学 管理学院, 河北 唐山 063210)

摘要:高校后勤社会化改革对为高校提供后勤服务的社会企业提出了更高的要求。但是社会企业在提供服务时往往忽视服务育人的重要性, 服务育人能力普遍不足。而人力资源作为最重要的社会企业育人资源对服务育人能力的提高具有重要意义。文章阐述了社会企业育人资源开发的必要性、重要意义、现状及存在问题, 并提出了开发路径。

关键词:高校后勤社会化改革; 社会企业; 育人资源; 人力资源; 后勤服务

中图分类号:F272.92 **文献标志码:**A **文章编号:**1672-349X(2018)06-0096-05

DOI:10.16160/j.cnki.tsxyxb.2018.06.019

Development of the Educational Resources in the Social Enterprises Against a Background of College Logistics Socialization

SONG Yang-yang, WANG Sheng-ben

(School of Management, North China University of Science and Technology, Tangshan 063000, China)

Abstract: With the socialization of college logistics going on, higher requirements are put forward for the social enterprises serving the college logistics. However, they are prone to ignore the importance of education during their service, which leads to a general incapability in the their educational role. As the most important educational resources in the social enterprises, human resources play a key role in improving their educational capability. In this paper, the authors illustrate the necessity, significance, present situation and problems in the development of the educational resources for the social enterprises, and finally provide the method for their development.

Key Words: socialization of college logistics ; social enterprise; educational resources; human resources; logistic service

1985 年国务院发布的《中共中央关于教育体制改革的决定》, 将高校后勤服务纳入社会主

义市场经济体, 有力地推动了全国高校后勤社会化改革。1999 年 6 月, 《中共中央国务院关

基金项目:2017 年度中国教育后勤协会重点研究课题(ZDKT2017006)

作者简介:宋扬扬(1993—), 女, 河北唐山人, 硕士研究生, 主要从事行政管理研究。

于深化教育改革全面推进素质教育的决定》中进一步指出:“加大学校后勤改革力度,逐步剥离学校后勤系统,推动后勤工作社会化,鼓励社会力量为学校提供后勤服务,发展教育产业。”高校后勤社会化改革促进并吸引了大量社会资金、企业投入高校后勤工作。但当前投入到高校提供后勤服务的社会企业在服务能力上参差不齐。高校后勤社会化的推进对社会企业提出了更高的要求。为了更好地服务于高校师生,提高服务水平和质量,社会企业应着力对育人资源进行开发,不断挖掘潜力、增强服务育人能力。

1 社会企业育人资源开发的必要性

在市场经济条件下,大量的公共服务项目可以通过委托——代理的方式由过去的政府行为转化为按照市场机制来运作^[1]。社会企业进入高校提供后勤服务,其服务的实施与能力的展现需要通过必要的载体,这些载体就是社会企业在提供服务过程中所需要的各类资源支持。简而言之,没有这些资源的存在,社会企业也就无法向高校提供后勤服务。因此,要提高后勤服务质量,社会企业必须进行育人资源开发。

1.1 社会企业是服务育人的主体之一

随着高校后勤社会化改革进程的不断深入,高校后勤通过引入优秀社会企业为高校师生提供优质服务,这就使社会企业成为高校后勤服务育人的主体之一。从而高校后勤、社会企业和高校学生构成了高校后勤服务育人的三大主体。高校后勤服务育人的参与主体可以被看作三者获取利益的集合体。三大参与主体在具有共同的努力目标和教育责任之下构成了不可分割的整体。因此,社会企业作为整体的一部分应履行职责,不断提升服务水平,以部分带动整体发展。

社会企业作为高校后勤服务育人的重要参与主体,承担高校后勤的部分服务职能,在高校后勤的监督、指导下发挥协同性作用,通过自身作用的发挥促进服务育人实效的提升。同时,在专业化分工不断加强的环境下,高校后勤服务育人参与主体中的社会组织要坚持社会属性,为服务对象提供优质社会服务,满足高校后

勤的迫切需求。作为服务育人参与主体中的组成部分,社会企业应不断创新商业模式,按照市场机制运作,不断开发育人资源,构建现代人力资源体系,实现合理盈利,兼顾社会效益,不断提高服务能力和持续发展的能力。

1.2 服务育人能力是社会企业的核心竞争力

中共中央《关于进一步加强和改进大学生思想政治教育的意见》指出“后勤服务人员要努力搞好后勤保障,为大学生办实事办好事,使大学生在优质服务中受到感染和教育”。社会企业作为高校后勤服务的重要提供者,在做好“为教学服务、为科研服务、为师生员工服务”等后勤保障的同时,还要建立良好的育人机制,提高“服务育人、管理育人”的能力,要通过必要的管理和优质的服务,向学生传播正确的生活方式和价值观念,从而与课堂的思想道德教育相配合,提高学生综合素质,真正实现“全员育人、全方位育人、全过程育人”。

高校后勤服务社会企业不同于其他企业,由于高校的后勤管理范围广,内容多,而其身处高校、服务高校的特殊背景,又使得社会企业有着区别于社会其他企业的本质特点。与其他企业相比,高校社会企业服务具有特殊性,它肩负着“管理育人、服务育人、环境育人”的责任和义务。因此,社会企业只有提升服务育人的能力才能在竞争市场中取得优势地位,服务育人能力就是社会企业的核心竞争力。

2 社会企业人力资源开发的重要意义

社会企业育人资源主要包括人力资源、物力资源、财力资源、信息技术资源、制度资源。其中人力资源主要是指高校后勤社会化改革过程中参与社会化服务的各类人员。它包括在学生宿舍或公寓中提供服务与管理的宿管,提供校园物业管理的保洁、保安,提供餐饮服务的食堂员工,提供维修服务的维修工等基层人员,也包括管理基层人员、进行统筹规划的高级管理人员等。而服务育人能力的提升需要育人资源的开发和不断利用,其人力资源的开发在育人资源的开发中具有重要性。

人力资本是21世纪经济发展的“第一资

本”,人力资源的开发能够开发人的潜能、激发人的活力,促进员工积极主动创造性地开展工作,提高企业产品生产效率和品质,提升企业的核心竞争力。而社会企业的人力资源除具有一般企业人力资源的重要作用之外,因其处于高校这一特殊环境,具有了不同于一般企业人力资源的特殊性。

2.1 社会企业人力资源是“服务育人”理念的践行者

在当前校园服务多元化管理的环境下,要求社会企业树立符合学校教育属性的校园服务管理新理念,实现后勤“三服务、三育人”目标。社会企业服务人员作为提供服务的重要主体,“服务育人”理念体现在其提供服务的每一环节和过程之中,社会企业员工提供服务行为的每一细节都能展现“服务育人”的理念。

2.2 社会企业人力资源是育人工作的实施者

为师生提供优质服务是企业提供后勤服务的根本,也是企业实现“服务育人”的前提。企业员工利用食堂、宿舍、教室等场所为大学生提供各种服务过程中能够以优质的服务、热情的态度、文明的风尚和模范的行为得到学生的认可,发挥服务育人的职能。

2.3 社会企业人力资源是学生生活的影响者

社会企业中的服务人员是后勤服务与学生之间的传递载体,社会企业员工的服务态度和服务质量直接对学生产生影响。服务人员与大学生生活联系密切,他们虽然没有高深的理论,但他们一丝不苟的工作态度、默默无闻的辛勤付出、全心全意的服务意识、热情淳朴的道德素质等,都对大学生产生影响。服务人员时时刻刻与大学生同行,他们所展现的精神风貌影响着大学生情感和价值观的形成,有更多的机会对大学生的思想发展产生全方位的影响。人力资源在社会企业所有育人资源中具有最重要的地位。

3 高校后勤社会化改革背景下社会企业人力资源现状

3.1 存在重服务轻育人现象

在高校后勤社会化改革进程中,高校后勤

必须遵循教育规律与经济规律,兼顾社会效益与经济效益,鉴于高校后勤服务对象的特殊性,在保证社会企业的服务质量的同时,要求其始终坚持以服务育人为中心的根本宗旨,坚持以人为本,一切为了学生,一切为了服务学生,坚持服务为本,促进学生全面发展,坚持培养“四有”学生的育人目标^[2]。但社会企业在向高校提供服务时往往忽视育人目标,从而造成重服务轻育人的现象。原因在于后勤服务具有教育性毋庸置疑,但是它同时也具有社会性。社会化改革后引入的社会企业,经济性是它不可或缺的一部分。高校后勤作为高校教学、科研的保障部门,围绕着教育而工作,通过服务师生与教学来表现它的教育性。在后勤社会化之前,这种教育性被明显的展现出来。但在社会化之后,教育性很容易被人们所忽视,而且会被社会企业追求经济效益的表象所掩盖,导致社会企业的工作人员在提供服务时未意识到高校后勤的服务育人功能,他们仅仅把自己当作提供服务的机器,并未意识到伴随着服务而营造的隐性育人环境。但社会企业即使在高校后勤社会化之后,它面对的主要服务对象仍然是学校,这在客观上决定了它仍然需要具有教育属性。

3.2 服务育人能力不足

社会企业服务育人能力的高低影响着其高校后勤服务质量的优劣,只有具备相关的知识和技能才能更好的参与高校服务育人过程。社会企业工作人员的文化程度和受教育水平影响着社会企业参与高校服务育人的过程和结果。社会企业参与高校治理,不仅需要具备一定的能力、高尚的道德,而且还要在参与过程中有使命感,能够对要解决的问题做出正确的判断并提出解决方案。由于受经济、社会和历史传统等多种因素的影响,现实中社会企业服务育人的能力与育人标准存在差距,从而造成社会企业参与高校后勤服务育人的效率低下。同时,企业对高校服务育人实践的缺乏,导致社会企业的服务育人能力在很大程度上受到束缚。这种服务育人能力的缺陷反过来又制约了社会企业的积极性和主动性。目前仅有少数高校引进

的社会企业提供高校后勤服务并建立了下属的保洁、绿化、综合服务、维修和保安等队伍,初步形成了专业化的队伍,但专业技术水平存在一些问题,如校园难以实行规范化、专业化管理,服务项目分散,切块不明确,责任不清,造成多头管理,出现问题时互相扯皮、推诿等,有待进一步提高。

社会企业人才配置存在着结构不合理问题。这一问题的出现与人们对于后勤服务的理解偏差有关。人们往往将后勤服务简单化、片面化,认为后勤就是“做保洁、做保安”,打理绿化,而没有将后勤管理当作一门学问,这就使得社会企业在高校后勤领域中具有专业知识和管理技能的人才相对缺乏,从而影响到后勤管理的专业化^[3]。

3.3 员工素质和队伍水平亟待提高

社会企业追求社会效益的同时追求经济效益,这就决定了其在追求利益降低成本的同时难免会雇用一些临时工和廉价劳动力,一些过于随意化言行难免会与高校不符,且从业人员受教育水平普遍偏低。以物业管理企业为例,排名前50的企业中从业人员学历分布情况,大专及高中以下学历所占比重较大,本科以上学历较少。人员的流动性也比较大,员工的个人素质以及职业道德很难在短期内判断,员工仓促的上岗工作使得工作效果很难保证,而后勤的工作对于学生来说关系重大。这些问题都会对后勤服务育人功能产生极大的冲击。而高校这个特定的人文环境要求物管与师生在服务观念、服务意识上达到有机统一,服务的供需双方在服务品质方面要完成对接,所有这些都需要具备相当文化素质的员工来施行并取得成效。

4 高校后勤社会化改革背景下社会企业人力资源开发的路径

4.1 增强服务育人意识

社会企业应具有提供“服务”还要“育人”的意识,工作的目的决定了工作的内容。高校后勤的工作过程是社会企业员工与服务对象的交往过程。社会企业员工要意识到他们的服务态

度、工作作风、劳动技能、道德修养等都对大学生有着潜移默化的影响。一方面,社会企业员工可以主动向大学生提供亲情般服务,在生活上给予帮助,让他们感受到大家庭的温暖,促进他们身心的健康和能力的提升。另一方面,社会企业员工在岗位上要着装统一整洁、举止文明,主动引导学生注意语言美、行为美、仪表美,促进学生养成文明的生活习惯,同时社会企业员工要具有干一行、爱一行、专一行的敬业精神,以身作则、热情服务、诚实守信、克己奉公、脚踏实地良好作风,为学生树立良好榜样,让学生在潜移默化中受到道德洗礼,提升道德品质。

4.2 提升服务育人能力

加强工作人员在思想政治、心理健康、文化知识和业务技术等方面的培训,提高职业道德水平、理论水平和业务能力。企业要不断丰富培训内容,形成全方位、多层次的培训。在培训内容方面设置新职工培训、管理岗位技能培训,也要设有相关资格、资质的培训,通过多样化的培训内容,满足不同层次人员对培训课程的需求。在培训师资方面,一方面要聘请外部的培训师,给员工带来工作的全新思路与理念,拓宽管理服务人员视野,开拓工作思路;另一方面,要依靠高校本身丰厚的资源,从学校院系、机关部处等单位聘请熟悉学校和后勤工作的专家、学者、老师,进行有针对性的培训,更好地解决工作中的问题。

社会企业要积极引进高素质、高技能的工作人员作为其骨干力量,使员工队伍年轻化。青年人具有接受知识快、进步成长快、培训需求大的特点,根据青年人的能力和特点,企业要通过组织青年骨干学习班、青年沙龙活动等,为青年职工解决生活、工作中的问题和困惑,为他们制定职业发展规划,有计划有步骤地通过轮岗给予青年骨干员工更多的工作责任和锻炼机会,调动他们的工作积极性,增强归属感和成就感,帮助他们快速成长。

4.3 加强人员队伍建设

首先,重视现有管理队伍的培养,要建立一支懂管理、善经营、责任心强、吃苦耐劳、有管理

经验的专业化队伍。其次,提高员工的综合素质,注重员工的文化素养和业务水平的双重提高,特别要从思想文化方面着手,让他们学会以正确适当的方式与学生进行沟通交流,能做到摆事实、讲道理、理思路,从而引导学生树立起健康正确、积极乐观的思维方式和处事方式。第三,完善激励和保障机制。适当提高一线员工的工资分配比例,确保员工队伍的稳定。管理职工要做到奖惩分明,完成指标的职工应给予物质、精神和事业的激励,达不到指标的职工应给予相应处罚,从而不断提升职工的工作积极性。

(上接第 88 页)

参考文献:

- [1] 刘楠. 农业产业结构调整与农业经济发展的灰色关联度分析——以黑龙江省为例[J]. 安徽农业科学, 2010(4): 7597 - 7598.
- [2] 王建民. 台湾制造业产业群落地理分布特征

参考文献:

- [1] 王胜本. 城市治理的架构与机制[M]. 秦皇岛: 燕山大学出版社, 2013: 26.
- [2] 张平. 高校后勤社会化必须贯彻服务育人的教育思想[J]. 机械工业高教研究, 2002(2): 87 - 90.
- [3] 胡惠民. 我校物业管理引进模式转换的探析[J]. 高校后勤研究, 2011(01): 20 - 21.

(责任编辑: 李亚平)

及发展初探[J]. 台湾研究, 2008(2): 15 - 20.

- [3] 黄发明, 黄玲, 陈剑斌. 福建省电力工业发展与对策研究[J]. 能源与环境, 2013(3): 15 - 17.
- [4] 陈传明. 福建省矿业资源与区域经济可持续发展[J]. 资源与产业, 2007(1): 34 - 36.

(责任编辑: 夏玉玲)