

# 高职院校后勤工作人员服务意识的提升研究

王春玲

(浙江育英职业技术学院, 浙江 杭州 310018)

**摘要:**在办学条件不断提升的情况下,高职院校的后勤工作人员需要提供更有效、更有温度的服务。文章分析了后勤服务意识的必要性,阐述了后勤人员应该具备主动意识、协调意识、学习意识、原则意识等服务意识,并强调后勤服务人员在具体工作中应发挥主人翁精神、具备良好的协调意识、坚定不移的学习意识、坚持原则意识,全面接收全院师生的监督。

**关键词:**后勤服务;服务意识;工作质量

**中图分类号:** G717

**文献标志码:** A

**文章编号:** 0199(2019)02-0072-04

高职院校后勤管理与服务作为一项基础性和保障性工作,承担着学校正常运转、安全稳定和服务师生的重任。后勤管理水平的高低和服务质量的好坏是影响高职院校教育教学正常运转和师生校园生活、学习舒适度的重要因素之一。笔者通过探讨后勤工作人员需要具备的服务意识,提出增强后勤工作人员服务意识的路径,发挥后勤服务育人功能,提升工作人员降本增效意识,切实树立起不断提升后勤工作与服务水平的思想意识。

## 一、后勤管理工作的内涵

后勤管理与后勤工作是两个不同的概念。后勤管理则是用科学的方法、手段,通过有目标的组织协调工作,搞好后勤的各项工作。这是后勤工作的一个运作过程。后勤工作是为保证生产、经营、科研和职工生活提供必需的物质条件所做的工作。这是后勤工作的本体和职能的表现<sup>[1]</sup>。

后勤管理的基本原则是后勤管理活动中必须遵循的行动准则和工作规范的总称。它包括以下几个方面:一是系统原则,则要求从整体出发去研究管理中的问题,通盘筹划,实现最佳效应。二是整分合原则,则是统一领导,分级管理。三是封闭原则,则是形成一个指挥、执行、监控、反馈的封闭回路。四是反馈原则,则是在执行的过程中取得灵敏、准确、有力的反馈,形成新的决策。五是能级原

则,则是要求管理者根据能量大小、强弱、实行分级管理。达到人尽其才,物尽其用。六是动态原则,要求管理者要有善于发现、研究、解决问题的能力,以发展、变化的观点,化消极因素为积极因素。七是效益原则,则是既考虑需要,又考虑能力和条件;既考虑技术的先进性,又考虑合理性和效益性。八是动力原则,则是要充分利用物质动力、精神动力和信息动力,发挥后勤职工的积极性出色完成各项任务。

后勤管理的基本职能决定了它在高职院校工作中的作用,一是为教育教学工作提供了物质保障;二是可以提高对高职院校人、财、物的利用率;三是可以体现学院对教职员工的关怀;四是可以促进高职院校的精神文明的建设;五是可以稳定教职员工队伍和生活秩序。

后勤管理工作具有服务性、社会性、群众性、复杂性等重要特点。

## 二、提升后勤工作人员服务意识的意义

后勤服务是后勤管理的重要体现。后勤服务对象是数量可观、成熟程度不同、兴趣爱好不同、专业教育不同的师生群体<sup>[2]</sup>。在办学条件不断提升的情况下,如何让后勤服务及时并有效的响应众多师生的不同需求是个有挑战性的课题,而增强后勤工作人员的服务意识正是提升后勤服务的效

收稿日期: 2020-04-23

作者简介: 王春玲(1979- ),女,浙江育英职业技术学院后勤处,硕士,主要从事后勤管理与服务研究。

率和质量的前提。

1.提升后勤服务工作质量。后勤工作人员服务意识增强,自然能够主动,并能够换位思考,在服务对象遇到交叉工作,能够有序协调,处理到位,对工作做出正确的判断,不但提高了工作效率,更提高了工作质量。

2.节约资源。当前在校师生日常消耗能源最多的是水电气及纸张,节能降耗一直是我们所提倡的美德,尤其后勤一线工作人员,能够切实目睹各类能源的消耗,在这个过程中,如果我们能够发挥主人翁意识、增强责任心,对于长流水、长明灯等各种浪费问题,及时发现、及时上报、及时制止,切实将节省公共资源落在实际工作中,达到降本增效、成本管控<sup>[9]</sup>目标,配合学院提高全员节能的意识,养成良好的节约行为,使节约、节能的意识,牢固树立在全体师生的脑海里,落实在行动中。

3.后发挥勤服务育人功能。在积极践行“三全育人”综合改革的大背景下,后勤人员从事与学生直接接触的非常重要的一线服务工作,其一言一行、一举一动都在潜移默化地影响着学生。后勤工作者在服务中树立良好的诚信观念和人物形象,以高尚的情操,踏实的工作,热情的态度,模范的品行,感染和启迪学生,真正做到服务育人。

4.安全防范到位。任何院校,安全是首位,学院除了人的安全,之后就是物的安全,绝大多数物的安全与后勤管理工作息息相关,安全始终是后勤保障服务工作的第一要务,安全隐患排查,不应仅局限在特种设施设备上,而是要进行全方位覆盖<sup>[4]</sup>。高校后勤工作的主要任务是保障教学、科研和教育行政工作正常开展,为师生员工创造一个安全、良好的学习、工作和生活环境,后勤工作人员基本服务工作意识提高了,在安全隐患排查、工作细节落实方面,会不遗余力全面落实完成,会为全年安全零事故的目标做出不懈努力,如疾病防控、食品安全、后勤排查等各项监管体系全面监管落实到位。

### 三、后勤工作人员应具备的服务意识

后勤工作浩繁琐碎,不断提升后勤工作人员的思想意识是首要任务。意识扎根于工作人员的思想中,只有思想意识提高了,从而落实到工作实际行动中,才能够提升后勤服务工作质量,结合实践管理经验以及查阅相关文献资料,笔者认为后

勤工作人员需要具备以下基本服务意识:

1.主动意识。主动服务意识是指后勤工作人员发自内心的为师生提供热情、周到、主动的服务欲望和意识。服务意识必须深刻植根于人员的思想认识中,只有大家提高了对主动服务的认识,才能有较高的服务意愿,进而激发起人在服务过程中的主观能动性。主动更是责任感的体现,有了责任感才能对琐碎的后勤工作有细心和耐心。

2.协调意识。后勤工作面广、事杂、关系多,要完成诸多的服务内容,既要与本校教职工打交道,还要与校内各单位部门保持联系,与社会上相关部门也有工作上的接触。要做到上下衔接,相互支持,互相配合,必须要有高超的协调意识。需要“兼顾”、“统筹”、“缓冲”和必要的“调和”、“折衷”,努力在矛盾中求平衡、求和谐。后勤服务工作中的协调意识通过目标管理、领导决策、计划组织、指导执行、协调控制等方法,解决好人与人之间、部门与部门之间、上下级之间、内部与外部之间的关系。尤其是后勤人员与师生、后勤部门与学院内部各部门、后勤公司与外部各单位的各种工作关系。

3.学习意识。不但要具有务实工作精神,还要有终身学习的意识,要清醒地认识自身的不足,加强自身综合素质的提高。后勤管理人员都应该提高学习意识,把学习作为终身行为,是提升服务意识、做好后勤工作的成功之本。

4.原则意识。原则意识体现实事求是,客观公正的服务态度。服务不能违反原则,不能以个人意志为转移,不能偏离管理权限,不能把它作为人际交换的筹码,人人遵守原则。

### 四、提升后勤工作人员服务意识的路径

后勤的每一位员工都应该具有勤于服务,乐于奉献的工作姿态,后勤服务工作要做到勤、细、实,增强后勤工作人员的服务意识,提升后勤工作人员的服务意识途径如下:

1.发挥主人翁精神。发挥主人翁精神首要是具有良好的职业道德和高度的责任心,无论是对待本质工作,还是份外的紧急任务,都会以诚实为本,恪守信任,提高自我道德水准。同时,后勤管理制度透明化是激励员工的主动性和积极性的重要因素,使后勤工作人员主观上形成浓厚的向心力与凝聚力,为后勤发展而不遗余力的做出自己的

贡献。

2.良好的协调意识。协调意识,主要是涉及到交叉工作,难免存在互相推诿或者虎头蛇尾的不良现象<sup>[1]</sup>,当出现上述现象时,主要是因为对自身的工作没有深刻的认识和系统的了解,思想上心理上不同步。对于交叉工作处理,不能一味推卸责任,应平等相待,互相沟通,以诚相见达到沟通协调的目标<sup>[2]</sup>。再有后勤工作人员在工作中面对不同的群体,无论是对内还是对外,良好的沟通协调能力是必不可少的,需要我们耐心、责任心、换位思考,并及时进行信息沟通反馈,才能圆满完成交叉工作,进而增强我们后勤工作人员的协调意识。

3.坚定不移的学习意识。邓小平同志指出:后勤工作也是一门学问,也需要学习,也能出人才,不钻进去是搞不好的。即便后勤人员能够认识到师生的期望标准,但如果服务的技术与能力不能胜任岗位的需求,服务质量也会得不到保证。实际工作中,服务承诺与服务质量的差距,从员工的角度,既有服务能力的因素,也有服务态度的因素,服务技术和能力是在日常不断学习中积累的。在日常工作中,岗位工作必要知识及考核培训毕竟有限,这就要求我们要在自我管理,拓宽视野,与工作相关的内容多关注、多学习、多积累。

4.坚持原则意识。原则就是纪律,没有坚定的原则,就没有正确的方向。首先后勤工作人员要坚定思想,在工作中,勤于思考和善于调查研究,遵章守纪,有利于我们掌握事物的发展趋势,这对于我们坚持原则至关重要的。熟练掌握规章制度、操作流程,有理有据,对工作能够做出准确的判断,

才能够做到坚持原则。原则就是底线,是我们不能逾越的。

5.后勤文化氛围熏陶。后勤保障工作是高职院校工作的重要组成部分,而后勤文化建设对后勤保障工作中起着重要作用。增强员工对人文精神的感性认识,成为后勤文化的使者,并不断内化到后勤服务中去。定期组织人员到其他高校参观学习,选拔有技术、懂管理、做事认真、责任心强的优秀员工出去参观学习、进修和系统培训,加强后勤骨干员工的培养。举办优质服务月活动、节能低碳活动等各种活动,感受文化熏陶,提高服务技能,增强后勤工作人员坚定信念。

6.接收学生老师监督。把服务师生作为自己的职责,以师生的满意度为检验工作的标准,才能成为师生学习、工作、生活中满意的“服务员”。构建高校师生员工共同参与后勤管理模式,从多渠道融合,多听、真听师生意见和建议,主动进行后勤服务满意度测评,外界环境要求我们后勤工作人员必须提高服务意识。

## 五、结语

后勤工作是学校整体工作中至关重要的部分,后勤工作是否做到位直接关系到整个学校的教育教学,影响到校园氛围的构建,所以必须强化后勤工作人员的服务意识,改善服务态度,明确服务宗旨,不断提高后勤服务质量,这是做好后勤管理与服务的基本职责所在,更是搞好后勤工作的根本。

## 参考文献:

- [1] 后勤是什么意思[EB/OL].(2005-11-25)[2019-12-10]. <https://zhidao.baidu.com/question/1484936.html>.
- [2] 徐景义.高校后勤管理与服务探讨[J].现代企业教育,2007(6):50-52.
- [3] 王圣宏.浅析后勤管理与服务在高校人才培养中的作用[J].黑龙江教育(高教研究与评估),2008(1-2):142-144.
- [4] 苏跃光.对深化专科学校后勤管理和服务的认识[J].改革与开放,2014(18):87-89.
- [5] 赖骅,汤亮.论高校后勤管理的服务意识[J].江西教育学院学报(综合),2003(6):122-124.
- [6] 何溪洋.争当主人翁,创新服务,有效提高后勤管理和服务水平-以矿业服务公司上湾服务部为例[J].建筑工程技术与设计,2017(6):5379-5387.
- [7] 徐建涛.创建高校后勤文化,促进高校后勤服务[J].高校后勤研究,2011(5):90-91.

## **Research on the Improvement of Service Consciousness of Logistics Staff in Higher Vocational Colleges**

*WANG Chunling*

*(Zhejiang Yuying College of Vocational Technology, Hangzhou Zhejiang 310018 )*

**Abstract:** With the continuous improvement of school running conditions, the logistics staff of higher vocational colleges needs to provide more effective and warmer services for students. This paper analyzes the necessity of enhancing logistics service consciousness, expounding that support staff should have the initiative consciousness, coordination consciousness, consciousness of learning, the principle of service consciousness. It is also emphasized that the logistics personnel should take ownership in their specific work, have good coordination consciousness, unswerving learning consciousness, adhere to the principle of consciousness, have comprehensive receiving partial teachers' and students' supervision.

**Key words:** logistics service; service awareness; quality of work

(责任编辑:元小佩)