



华南理工大学博士文丛

HUANANLIGONGDAXUE BOSHI WENCONG

中国高校后勤业务属性 与外包程度的实证研究

彭说龙 著

华南理工大学出版社



华南理工大学博士文丛

HUANAN LIGONG DAXUE BOSHI WENCONG

中国高校后勤业务属性 与外包程度的实证研究

彭说龙 著

华南理工大学出版社

· 广州 ·

图书在版编目 (CIP) 数据

中国高校后勤业务属性与外包程度的实证研究/彭说龙著. —广州: 华南理工大学出版社, 2007. 9

(华南理工大学博士文丛)

ISBN 978-7-5623-2619-9

I. 中… II. 彭… III. 高等学校—总务工作—学校管理—研究—中国 IV. G647.4

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2007) 第 086358 号

总发行: 华南理工大学出版社 (广州五山华南理工大学 17 号楼, 邮编 510640)

营销部电话: 020-87113487 87111048 (传真)

E-mail: scutc13@scut.edu.cn <http://www.scutpress.com.cn>

策划编辑: 黄丹丹

责任编辑: 兰新文 詹志青

印刷者: 广州市穗彩彩印厂

开本: 787mm×960mm 1/16 印张: 11.5 字数: 258 千

版次: 2007 年 9 月第 1 版 2007 年 9 月第 1 次印刷

定价: 23.00 元

版权所有 盗版必究

目 录

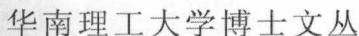
目 录

1 绪论	(1)
1.1 研究背景	(1)
1.1.1 研究的现实背景	(1)
1.1.2 研究的理论背景	(3)
1.2 研究目的与意义	(7)
1.2.1 研究目的	(7)
1.2.2 研究的意义	(10)
1.3 研究对象	(13)
1.3.1 大学	(13)
1.3.2 大学后勤服务	(14)
1.3.3 大学后勤服务业务外包	(15)
1.4 研究内容与方法	(16)
1.4.1 研究的内容	(16)
1.4.2 研究的方法	(17)
1.5 研究流程	(18)
1.6 本书结构	(19)
2 理论综述	(21)
2.1 高校后勤服务理论综述	(21)
2.1.1 高校后勤服务的起源与发展	(25)
2.1.2 高校后勤服务的内容	(28)
2.1.3 高校后勤服务的管理模式	(28)
2.1.4 国外高校后勤服务的管理模式	(31)
2.2 核心能力理论综述	(38)
2.2.1 核心能力理论溯源	(39)
2.2.2 核心能力的概念	(40)
2.2.3 核心能力的特征	(44)
2.2.4 核心能力理论研究的意义与战略外包	(45)
2.3 战略外包理论综述	(47)



2.3.1	外包的概念	(47)
2.3.2	外包兴起的背景与动因	(58)
2.3.3	各类组织的外包研究综述	(65)
2.3.4	战略外包理论的整合	(79)
2.3.5	战略管理理论演变与外包	(86)
3	高校后勤战略外包影响因素分析	(89)
3.1	我国高校后勤服务的发展阶段	(89)
3.1.1	生产服务阶段(计划经济时期:1950—1978)	(89)
3.1.2	生产管理阶段(改革开放初期:1979—1984)	(90)
3.1.3	经营管理阶段(后勤社会化初期阶段:1985—1999)	(91)
3.1.4	监督管理阶段(后勤社会化中期阶段:2002—2010)	(92)
3.1.5	契约代理阶段(后勤社会化后期阶段:2010—)	(93)
3.2	我国高校后勤管理模式的变迁	(94)
3.2.1	计划经济体制下的“学校办社会”模式	(95)
3.2.2	经济转型过程中的“后勤社会化改革”模式	(95)
3.3	我国高校后勤业务外包的原因	(96)
3.3.1	内部原因	(96)
3.3.2	外部原因	(98)
3.4	我国高校后勤业务外包的制约因素	(101)
3.4.1	校外制约因素	(101)
3.4.2	校内制约因素	(104)
4	概念模型与研究假设	(108)
4.1	我国高校核心业务与后勤业务的关系	(108)
4.1.1	我国高校的核心业务	(108)
4.1.2	我国高校后勤业务与核心业务的关系	(109)
4.1.3	我国高校后勤业务对组织目标实现的作用形式	(110)
4.2	高校后勤业务属性的选择	(111)
4.2.1	我国高校后勤业务属性的特征分析	(112)
4.2.2	我国高校后勤业务关键属性选择	(117)
4.3	高校后勤服务项目的选择	(120)
4.4	基本思路与假设推导	(122)
4.4.1	高校后勤服务的稳定作用与后勤服务外包	(123)
4.4.2	高校后勤服务的育人作用与后勤服务外包	(125)
4.4.3	高校后勤服务的营利性与后勤服务外包	(126)

4.4.4 高校后勤服务的人员刚性与后勤服务外包	(128)
4.5 研究假设的总结	(129)
5 研究方法与统计结果	(132)
5.1 研究方法	(132)
5.1.1 问卷设计	(132)
5.1.2 样本容量	(133)
5.1.3 变量度量	(133)
5.1.4 问卷的回收	(134)
5.2 统计分析结果	(135)
5.2.1 样本特征及变量可靠性检验	(135)
5.2.2 变量的描述性统计及相关性分析	(138)
5.2.3 假设检验结果	(141)
6 高校后勤外包的案例研究	(146)
6.1 案例研究	(146)
6.1.1 研究目的	(146)
6.1.2 案例过程的研究方法	(146)
6.1.3 试验对象的选择与理由	(147)
6.2 研究阶段划分	(147)
6.2.1 建立适应外包行为的组织机构阶段	(147)
6.2.2 引进社会企业试点阶段	(148)
6.2.3 外包为主的后勤管理模式建立阶段	(148)
6.3 阶段的研究过程	(149)
6.3.1 第一阶段	(149)
6.3.2 第二阶段	(150)
6.3.3 第三阶段	(151)
6.4 数据分析	(152)
6.4.1 实验数据	(152)
6.4.2 数据分析	(154)
7 结论与讨论	(158)
7.1 研究结论	(158)
7.1.1 稳定性是影响外包决策的最重要的因素	(158)
7.1.2 营利性对外包决策产生重要影响	(159)
7.2 讨论	(160)
7.2.1 关于高校后勤服务的育人作用	(161)



7.2.2	关于高校后勤服务的人员刚性	(161)
7.3	本研究的贡献与创新之处	(162)
7.4	研究的局限性	(163)
7.5	未来研究展望	(163)
参考文献		(164)
后记		(176)

1 绪 论

本专题试图在中国高校后勤服务社会化改革的大背景下对高校后勤业务的属性与外包程度进行研究,为了对本专题的研究对象有充分的理解,我们需要在背景分析的基础上界定本专题的研究问题,梳理本专题的研究内容和研究方法。

1.1 研究背景

随着中国社会服务业的迅猛发展,越来越多的具有专业化水平的服务企业的出现,使得高等院校的部分后勤服务的外包成为可能。事实上,中国企业的社会化分工精细程度的不断提高与中国高校后勤服务社会化进程加快是相辅相成的,在高校后勤业务的外包活动的实施过程中也开始显露出一些本身的特点:一方面构成了高校后勤活动实施外包活动的可能性;另一方面也对高校后勤活动实施外包构成了压力。这些社会现实构成本专题研究主题的现实背景。同时,有关组织核心能力和战略外包方面的研究均获得了快速的发展,理论体系也逐渐建立和不断完善。高校后勤服务机构作为一种非营利性组织,有关其外包方面的研究也取得了一定的进展,相关的理论发展为高校后勤业务进行外包活动提供了理论基础。

1.1.1 研究的现实背景

本专题研究的现实背景主要包括我国经济转型对高校后勤提出的要求,以及更高效率、更专业化的社会服务企业的增加为高校后勤提供了更大可能程度的外包选择。

1.1.1.1 中国经济转型对高校后勤提出了更高的要求

当前,中国社会正在由新中国成立时期的计划经济体制向社会主义市场经济体制过渡,与经济体制改革密切相关的高等教育体制改革也正向纵深方向发展。作为高等教育的主体——大学处于迅速发展与变革的关键时期,这一变革对高校后勤工作提出了更高的要求。

在计划经济体制下,我国高校可以看做是政府管理职能的一种延伸,在招生、教学、科研、人事制度、分配制度以及后勤服务方面都实行严格的计划管理。这种模式保证了大学与政府管理部门的顺利衔接,保证了国家政策在高校里得到最充分的体现和贯彻,也保证了高校的管理在相对严谨的模式下平稳运行。但是,随着我国生产力的进一步发展,生产关系桎梏着生产力发展的矛盾日益突出,计划经济体制下导致了资源配置不合理、资源使用浪费、管理成本高昂、管理效率低下等诸多弊端,因而要求进一步变



革原有的生产关系。从1978年开始,我国开始实行经济体制改革,推动计划经济向社会主义市场经济过渡,从而进入中国经济的转型期。

与国外高校不同的是,当前我国高校成长于新中国成立之初的计划经济体制之下,在新中国成立后,特别是社会主义改造初步完成以后,我国经济体系全面纳入了计划的轨道。而在计划经济体制下,整个宏观经济环境是扭曲的,市场基本不存在,一切物质和资源由国家调配。在这种体制下,由于缺乏交换或交易的平台,使得中国的企业或事业单位必然都是一个“小社会”(乔志忠,2001),从生产到生活,各种设施一应俱全。中国大学的各项管理活动也在这种经济环境下演化成为一个“小社会”,由于缺乏交易市场与相应的提供服务的经济实体,也没有真实的价格机制,同时缺乏衡量服务机构提供服务质量的标准,使得获取服务交易的各种信息和监督执行成本相当高昂,在这种情况下,学校如同其他单位一样具有强大的动力采取各种措施纵向扩大组织,建立维持师生教学、科研、日常生活所需的各种服务机构,并将其纳入组织的内部,以较低的内部协调成本来代替高昂的外界交易成本。

这种将服务活动内在化的倾向,表现为高校后勤办社会的现象。高校后勤活动包括食宿、交通、绿化、保安等样样齐全的后勤活动,显然,因为缺乏规模经济导致效率低下,广泛的服务领域必然要有庞大的服务队伍来保证,导致了后勤服务队伍的膨胀。在计划经济时期,大部分高校后勤职工人数占了全校职工人数三分之一强,甚至二分之一(吴跃文,2003)。可以看出,服务领域广泛,服务队伍庞大是过去高校后勤的主要特点,而同时后勤服务又是福利性的,成为安插闲杂人员、解决家属就业岗位的首选,在员工队伍总体素质比较低下、服务意识相对淡薄以及不能达到经济规模等多方面的因素的制约下,常常表现出效率低下、人浮于事等现象,给高校带来沉重的负担。

在经济转型期,随着我国社会主义市场经济体制的不断完善,自上而下在经济管理领域发生了根本的变革。我国高校为适应社会发展和社会经济的转型,教育与管理体制也在发生巨大的变化。当前,我国高校的自主办学权正在日益加强,同时,社会经济的转型也要求高校必须越来越直接面对市场,高校正在由过去的单纯政府部门延伸转变为一个办学实体。“高校也需要经营”(黄达人,2003)的理念逐渐成为大家的共识。高校需要以更合适的运作与管理方式、更高的办学效率及更低的办学成本为社会培养更多人才,提供更多的科学研究成果,更有效地服务于社会。

1.1.1.2 转型期高校后勤社会化的要求

我国经济的转型和高等教育体制改革的深化,对后勤服务——高等教育发展过程中长期存在的“瓶颈”之一(朱振林,2004)——提出了降低服务成本、提高服务效率、提升专业化水平以及增强竞争能力的更高要求。

随着经济体制改革、经济转型的逐渐深入和高等教育的迅猛发展与改革,在校学生人数剧增,深层次的矛盾日益凸现。高校在扩大招生的同时面临着“后勤保障设施的陈旧老化、校园拥挤、教室紧缺、餐饮条件落后、住宿设施缺乏且落后、服务效率低

下、专业化缺乏”等现实,这些均加剧了高等教育发展的矛盾。为此,教育部在1999年正式提出了“高校后勤社会化改革”的方向,其宗旨和本意就是运用社会资源来办高校的后勤保障服务,改变传统的高校后勤管理模式与运行机制,以适应中国经济转型的发展现实,并希望从根本上改革现行的高等教育办学模式。通过转换高校后勤管理和运行机制,逐步建立适合高等教育发展和符合中国国情的、与高校需求相平衡的、开放的、有选择的、优质高效的新型后勤保障体系。

1.1.1.3 高效率市场主体的出现为高校后勤战略外包提供了多样性的选择

自20世纪60年代始,世界主要发达国家经济重心开始转向服务业,服务业在就业和国内生产总值中的比重不断加大,全球产业结构呈现出“工业型经济”向“服务型经济”转型的总趋势。目前,绝大部分发达国家服务业占国内生产总值的比重和就业人数比重都在65%以上,不少发达国家已经达到了70%以上。我国也由于经济快速增长、经济转型以及经济结构的持续调整,服务业占国内生产总值比重也一直在攀升。我国服务业增加值占GDP比重由1980年的21%上升至2004年的31.8%(林民盾,2006),上升了约10.8个百分点;就业人口比重也由1980年的13%上升至2004年的30%。虽然按照世界银行的分类标准,我国服务业比重目前仍处于30%左右的低水平,与我国人均收入达到1000美元所应该拥有的世界中等水平、服务业增加值占GDP比重应该达到50%相比还有不小的差距。但是,据专家估计,得益于我国政治稳定、经济长期快速增长和经济结构持续调整,我国服务业增加值在2005—2009年期间,年均增长速度可望达到9.60%,考虑价格上涨因素后,名义增长速度可达到11.60%。

服务业的快速发展使得服务外包在我国迅速普及,越来越多资质良好、竞争能力较强及专业化水准较高的服务企业正在不断地涌现,这些外部因素促使更多的企业、政府公共部门和非营利性组织越来越多的选择将部分非核心业务交由社会专业服务企业,以求得规模经济和专业化生产所带来的高效率 and 低成本。同样地,这些高效率、专业化的服务企业也为高校的后勤服务战略外包提供了可能性和更加多样的选择。

1.1.2 研究的理论背景

本专题研究的理论背景主要包括组织核心能力、战略外包、高校核心业务以及高校后勤社会化改革方面的研究进展,尤其是核心能力理论和战略外包方面的相关研究日益丰富,并逐步形成理论体系和建立起分析框架。

1.1.2.1 组织核心能力理论的提出与发展

至今为止,多数学者认同战略管理理论大体经历了4个发展阶段:经典战略理论阶段、产业结构分析阶段(也可称“波特阶段”)、核心能力理论阶段(刘世锦、杨建龙,1999)和动态战略理论阶段(蓝海林等,2001,2002,2003)。由美国学者普拉哈拉德和英国学者哈默(C. K. Prahalad & G. Hamel)于1990年在《哈佛商业评论》所发表的



“公司的核心能力”（“The Core Competence of the Corporation”）一文中首次明确提出了“核心能力”的概念，此后，有关核心能力的研究就成为管理理论界的前沿问题之一，被广为关注，核心能力理论代表了战略管理理论在 20 世纪 90 年代的最新进展。有些学者甚至提出一种新的竞争范式——基于核心能力的竞争战略。核心能力理论是当今管理学和经济学交叉融合的最新理论成果之一，源于战略管理理论、经济学理论、知识经济理论以及创新理论等对企业持续竞争优势之源的不断探索。

迄今为止，学者将核心能力概念和核心能力理论广泛运用于企业、政府公共组织、非营利组织等多种组织形态分析中，已形成中外相关研究文献数千篇。从对各种组织形态的核心竞争能力的分析和确认，到核心竞争优势的建立与保持、核心竞争能力战略的制定与实施，学者们从不同侧面、角度对不同企业给予了关注。尽管这样，目前核心能力理论相对于其他一些比较成熟的理论来说还缺乏统一的概念界定和研究分析框架。现有的研究都是从不同的侧面对企业核心能力进行了阐释，为人们了解企业核心能力提供了不同的有益视角，但也都存在一些不足之处。这同时也说明了企业核心能力是一个内涵非常丰富的新观念、新思想，它附着在企业、组织技术、资源、知识、文化、组织以及管理等各个子系统中。同时，在对文献的研读中我们也发现，目前对于组织核心能力的研究仍主要集中于营利性组织，即企业的核心能力方面，而对于政府组织和非营利组织的核心能力和核心业务方面的研究仍不多见。

1.1.2.2 战略外包理论的产生与发展

21 世纪，知识显得越来越重要；人民生活水平将会进一步提高，服务业必将越来越发达（孙笑华，2002）；人们更多的是关注专业化、加强沟通与协作、讲求信誉，谋求共赢。因此，在这个以专业化为背景的当代经济社会里，由 20 世纪 80 年代后期美国等国家刮起的外包（Outsourcing）旋风，迅速蔓延到日本、欧洲以及一些发展中国家，成为全球企业界的一股潮流。外包已成为当今企业界一种重要的生产和组织管理模式，是企业发展的一种重要的策略工具。而当前国内外近千篇外包的相关研究文献、著作大多数是借助于专业化分工理论、战略管理理论、交易费用理论以及契约理论等相关理论来研究不同组织类型中外包的动因、外包决策的制定、外包风险与外包管理。

战略外包理论的产生与核心能力理论密不可分。企业应持续地在具有核心能力的业务上进行投资，而将不具备核心能力的业务进行外包。外包非核心业务可以使企业提高管理注意力，加大对绩效显著工作的资源分配，而把相对劣势的工作交给外部组织承担。可以看出，依据核心能力理论，企业必须将有限的资源集中在核心业务上、不断强化自身的核心能力，提高自身的竞争优势；而将自身不具备优势的业务，以外包的形式交由外部组织承担。这样，组织就可以通过与外部组织共享信息、共担风险、共享收益，争取共赢。这就是战略外包理论的主要思想。

1.1.2.3 高校核心业务

一般地，人们把事关组织生存的主要业务看做是组织的核心业务。目前，也有一些

学者将核心能力和核心能力战略运用于大学组织的分析。虽然学者们对于大学的概念有不同的理解、不同的表述,对于不同时期大学的核心业务有不同的观点,但大学这种特殊的组织形态发展到今天,人们已经形成了对大学核心业务或主要职能相对统一的认识,那就是:教书育人、传播知识、科学研究和服务社会。具体来说,表现为现代大学的核心业务或主营业务就是教学与科研。

教学和科研工作大学的核心业务,这一核心业务的定位在很大程度上明确了高校作为非营利性机构的组织特性,与以利益最大化为最终目标和最高追求的企业有着本质区别。大学主要是承担传播人类文化与文明,以培养社会人才为己任的非营利性组织,是各类专家、学者等高级知识分子云集之处。在大学整个运行与管理过程中,无论其主体还是客体都是具有鲜明个性的主体。大学所追求的是在非核心业务的支持下,通过核心业务的有效运行,培养出符合社会需求、充满生机活力的学生。学校各种资源、技术、服务等要素是大学提升学生素质的手段和工具,通过科学、合理、高效地利用这些资源来达到对学生的关注与培养。

教书育人是高校的核心业务,也是高校全面贯彻落实政府教育方针的重要保证。特别是在当今我国实行改革开放政策的过程中,新情况、新问题、新任务不断出现,只有充分发挥高校教师优势,提倡和鼓励教师教书育人,在各方面密切配合下,才能形成新时期学生思想工作的新格局,才能保证为社会主义事业培养出合格人才(冯文新,1999)。为了培养德、智、体全面发展的合格人才,高校教师在教书育人工作中有重要责任。学校要采取多项措施确保教师教书育人工作的制度化、规范化。只有做好了教书育人的工作,高校才能真正体现出其价值。

高等学校作为基础研究的重要基地,发挥着越来越重要的作用。科学技术在一个国家经济发展中的地位是极其重要的。高校科学研究既是国家科学研究的重要组成部分,又具有与其他专门研究机构不同的特殊性,高等学校可以教学与科研相结合培养人才,包括科学研究发展本身所需要的人才。所以高校的科学研究就显得更加重要(刘喜云,2005)。高校的科学研究是在科学技术和高等教育发展过程中自然形成的,具有其显著的特点和一定的优势。高校在人才培养过程中学科间可以相互启迪、相互融合,更好地活跃学生思维,为跨学科的综合课题的研究创造良好的条件,同时也有利于新学科和一些交叉、边缘学科研究的突破。

国内外成绩卓著的大学的办学理念是科研不仅能创造知识,而且在人才培养中也有重要的作用。它能促进教师知识的更新,转变教学理念,推动教学内容和教学方法的改革,带动教学手段建设,从而为培养创新人才打下坚实的基础(张金安,2004)。高校担负着培养各级专门人才和发展科学技术的重要任务。要完成这个任务,就必须大力开展科学研究,并通过合理的规划、科学的管理,保证科学研究方向与社会发展和国民经济建设的整体目标相一致,最大限度地发挥高校的智力储备,使高校真正担负起培养人才、发展科学技术的神圣使命。



随着科学研究方法的发展,教学与科研两者之间在相互交融中为科学技术的发展提供了强有力的依据(郑晓燕,2002)。哈佛大学文理学院院长亨利·洛索夫斯基指出:科研和教学是相互补充的;大学的教学如果没有科研提供新的思想和基石,其教学水平是难以提高的;而教授的理想知识结构也包含着对本科生和研究生的指导(张金安,2004)。大学培养人才与社会服务职能的发挥都离不开科学研究。科学研究是大学三大职能相互联系中最关键的一环。这可以从经济与科技的关系和教学与科研的关系两方面来看。高等学校肩负着培养高级专门人才和发展科学技术文化两大任务。高校的教学不是单纯的传授知识,而是带有研究性的教学。教学是高等学校科学研究的前提和基础,而科研是教学工作的积蓄和提高(石林,2004)。从某种意义上说,现代化大生产的过程,成了科学水平和技术进步的过程,现代化水平的发展,需要科学技术大规模转化为生产力。大学要为社会服务,一般是通过科学研究的成果来实现。在大学,无论是老学科的改造、新学科的建设,还是学生创新能力的培养等,都离不开科学研究(张金福,2001)。另外,大学科学研究是社会发展的需要,是由大学发展的内在规律决定的。大学培养人才与社会服务职能的发挥都离不开科学研究,大学科学研究是国家科学研究的重要组成部分,在基础研究方面处于领先地位。大学科学研究具有条件优越、科研和教学结合的特点,教学与科研相结合是培养优秀人才的重要保证。总体而言,高校教学与科研的关系是一致的,在它们之间存在着内在的联系。一方面,科研是高等学校培养新型人才、提高师资水平、推动学科发展的重要手段。另一方面,教学又可使科学研究的成果得到进一步证实和传播,教师在教学中所掌握的基础理论和学生活跃的思想有利于科研工作地开展。教学与科研之间相互促进,共同发展。因此,大学的教学与科研是大学最主要的核心业务,大学各个专业的教学应在自己学科范围内跟上最新发展趋势。

1.1.2.4 后勤理论的发展

自1999年我国政府明确提出全面推进高校后勤社会化改革以来,涌现出不少关于高校后勤改革的研究文献和系统的理论探讨著作,不少一线的后勤改革领导者、改革参与者、管理者从不同角度进行了研究和探讨,极大地推动了我国高校后勤理论的发展与深化。

短短10余年时间,已经形成了数百篇的研究文献和著作。这些研究文献和著作集中在对我国高校后勤社会化改革的概念理解、观念转变、应遵循的原则、改革的方向、改革的最终目标、改革过程中高校后勤管理模式、改革的经济学分析、改革的制度分析、不同管理模式的交易成本分析与比较、改革的绩效衡量、典型的改革案例、改革过程中深层次矛盾的剖析、改革过程中涉及的后勤资产管理体制、产权改革、分配机制、人员流动机制、财务管理机制以及国外高校后勤服务的经验借鉴、国内外高校后勤管理模式的比较与分析等方面,从概念探讨到理论分析,从典型案例到改革阶段过程的总结,大大丰富了我国后勤管理理论,并对于我国改革实践与进程提出了宝贵的意见与建议,对未来的发展方向做了有益的探讨。

1.2 研究目的与意义

我国高校后勤社会化进入了一个新的阶段和关键时期。随着我国经济体制改革和教育体制改革的不断深化,高校后勤社会化改革过程中也不断出现新问题和新情况。在理论和实践的推动下,越来越多的高校在后勤服务项目方面开始自发尝试外包的方式,并努力探索其过程中的问题。本专题结合我国实践,对当前高校后勤业务属性与外包之间从理论和实证方面进行研究,可以说具有以下方面的研究目的和研究意义。

1.2.1 研究目的

在国外,随着技术的变革、全球化速度的加快、政治经济领域透明度的增加以及供应商选择范围的增大,竞争更加激烈等因素直接或间接导致了外包在营利组织、政府组织和非营利组织等各类组织中的广泛运用和快速发展,实践也说明了外包对于各类组织提高绩效、改善服务质量、提高顾客满意度都具有重要意义,显示了外包旺盛的生命力。

但是,由于体制环境、文化以及市场经济进程存在的差异性,使得外包这种符合时代发展趋势的战略理念和管理模式并没有在我国各类组织中得到充分的重视和广泛的运用。尤其是处于经济转型期的高等学校,虽然也有许多高校在后勤服务领域自发地进行了一些尝试,但总体来讲,对于外包这种运作模式从理论上和实践上都还比较陌生,而且也没有专门的文献去研究和探讨。

随着我国高校数量的激增、学校规模的不断扩大,经费紧缺、人员负担沉重是许多大学面临的共同问题(黄秀芳,2004)。如何摆脱过去计划经济体制下的效率低下、机构臃肿、资源配置不合理,使大学领导者更加关注管理创新;如何向管理要效益,提高资金使用效率、资源配置效率,为学校的发展打下坚实的基础是每个领导者所面临的难题。当前,在经济转型期,随着国有企业改革、政府机构精简及事业单位转制等改革浪潮的不断兴起,外包这一强调专业化运作、提高经营效率的战略思维和管理方式无疑对于我国改革中的诸多单位企业,包括高校等组织提高工作效率、改善服务质量、更好完成组织使命具有重大意义。

大学,作为当今社会稳定与发展的中流砥柱、社会变革和创新的前沿、民族使命与国家兴亡的重要承担者,在今后将发挥越来越重要的作用。本课题以大学这一特殊而且重要的组织作为外包理论探讨和实证分析的对象,并借助外包这一新的战略思维和管理方式,对经济转型期我国大学后勤管理模式创新进行理论和实证研究。研究具有以下几方面的实践目的与理论目的。

1.2.1.1 研究的实践目的

(1) 在中国经济转型期,探讨大学服务外包目的在于寻找一条更适合我国国情和



大学未来发展的提高资源使用效率的途径,从而进一步推动大学后勤社会化的改革。中国大学不仅仅具有事业性,同时也具有企业性(朱一新,2006)。大学要以教学和科研为核心,但大学的教学科研必须有后勤、资金等作为保障,要对大学资源进行合理开发和配置,尤其要树立不断提高资源利用效率的观念。为了提高大学中各种资源的使用效率,在大学运作的核心方面,可以采用事业性主导的运作方式;而在大学运作的保障方面,可以采用企业性主导的运作方式。探讨当前在企业界逐渐兴起的外包风潮,是否也可以运用于高校中,促进高校中企业性资源使用效率的提高是本研究的主要目的之一。

(2) 在激烈的竞争之中,任何组织都必须不断提高和强化其核心业务才能在社会中立足,进而取得更好的发展。大学的发展历程赋予了大学特殊的使命,那就是继承知识、保存知识、发展知识和传播知识,脚踏实地为人类的文明、人类社会的未来作出贡献(翟庆振,2002)。这一使命不仅要求大学与社会公众、企业、大学所在的区域甚至世界范围的高等学府携手合作,创造性地解决多元化的社会问题,培养人才、发展科学和更好地为社会服务,还要求大学以及大学的管理者必须时刻关注科学、社会、世界方方面面的变化,力求在变化的世界中增强自身的竞争能力,集中精力于自身的核心业务,使大学更好地为现代社会服务。这一基本的出发点正体现了外包的本意和精髓:关注核心业务,做好自己最核心的部分,利用外部资源提高竞争优势。因此,本课题选取从外包角度研究大学后勤服务,目的在于讨论在激烈的竞争中,寻找一条大学通过提供高效的后勤保障服务而推进大学核心业务发展的途径。

(3) 在激烈的市场竞争中,如何有效地运用外包活动,在最短的时间内借助社会的力量争取更多资源,来有效支撑学校的整体建设和发展也是本研究的目的之一。我国高校后勤体系是在计划经济环境下发展起来的,具有供给制、福利制和小而全等特征,普遍采用的是封闭式和自我配套的服务运作方式。在市场经济条件下,高校的后勤保障服务其实是社会生产服务的一部分,后勤部门职工所从事的劳动也是整个社会劳动的一部分,是满足他人与社会需要的一种劳动,因此,后勤部门职工应从他们服务对象那里通过等价交换,得到合理的补偿。但在过去,我们一直过度地强调高校后勤部门的教育属性和稳定性而回避其经济属性,排斥经济规律,导致了福利型和封闭式的管理体制和运行机制。高校后勤基本上靠国家给钱过日子,“等、靠、要”已成为惯例(刘炎鑫,1999),从不考虑开辟其他筹资渠道和门路。因此,长期以来,高校的后勤服务不仅挤占了有限的高等教育资源,而且还排斥了社会上同类资源。解放观念,与外界联合,“借力出击”,搞好后勤正是服务外包在校园中运用的根本目的所在。在经济转型期,大学的后勤服务要跟上社会服务业发展步伐,大胆创新,从社会上争取更多的资源为高校所用,这样不仅可以将有限的教育资源和宝贵的资金用于学校教学和科研等核心业务,从长远来看,也是符合市场经济发展要求的。

通过借助专业的服务商,运用外包提高学校服务的专业化水平,让师生享受到更加高效和专业化的服务。在过去,由于高校后勤福利性过强,后勤职工缺乏积极性,磨洋

工、平均主义、吃大锅饭的现象严重,虽然提供了餐饮、住宿、商店等各项服务,但是伙食差、住宿条件差、商品品种单一而价格高等现象比较突出。加之整个社会服务行业发展缓慢,快捷、优质、高效的服务根本无从谈起。而随着市场经济的不断发展,社会服务业发展更为迅猛,在经济发达地区,第三产业所占比重已与第二产业所占比重不相上下,第三产业中涌现出越来越多的竞争力强、规模大、效率高的专业化服务企业。而高校自办的后勤服务受规模、市场空间、资金、人员素质、体制等的限制,且具有一定的垄断性,因此服务的专业化程度与社会上的服务企业有一定的差距。如何引进社会力量,采取服务外包的模式,让校园内的师生享受更为高效、优质和专业化的服务也是本研究的目的之一。

(4) 我国经济的不断增长、社会的进步、时代的发展使得“终身教育”的观念深入人心(戴红波,2004),人们对高等教育的需求也必将更为强烈。可以预见,在未来,随着社会财富的积累以及私人、团体财富的积累,在我国必将涌现出越来越多的民办大学,伴随着教育全球化,教育多元化也必将成为一种趋势。由于先天不同,这些“民有、民营”的教育单位,在组织形式、运行方式、资本运作方式上与公办大学会有一些不同,这些变化也必然带来产权人格化、运行社会化、市场多元化、经济模式混合化、服务社会化和管理法制化,形成与市场经济体制相适应的多元化格局。本专题的研究也将对这一类型的大学的后勤服务模式的形成有一定的参考价值。

最后,本专题研究还旨在丰富我国对于大学组织的相关研究。大学作为非营利性组织中重要的一类,其自身经营管理的创新对于其他的非营利组织同样具有重要的借鉴意义(陈继勇,2003)。当前,随着我国社会不断向前发展,高等教育组织数量的急剧增长导致了经费紧缺、筹资困难;另一方面,人们对大学组织服务需求激增的矛盾也引起一系列严峻的问题,迫使大学组织更加关注管理的创新,不断寻求新的管理理念,运用新的管理方式,提高效率,降低成本,最终提升服务满意度,使组织得到不断的发展与壮大。这些都充分表现在非营利领域运行的市场化趋势。市场化运行模式之所以在不同的领域被广为接受,首先在于它不仅没有回避稀缺问题,而且为解决这一问题提供了一种机制。人们越来越相信,市场机制是控制不断膨胀的福利需求的有效方式。无论是营利还是非营利的组织形式,如果都以“谁使用谁出钱”的用户支付为原则,就能够更有效地提供福利服务。用户支付制度保证了消费者至上的原则,并可以有效改进服务质量。供给者对客户的竞争可以保证生产的效率。组织之间的竞争有利于降低服务成本,吸引顾客。客户因此不会得到过度服务,其需要也不会螺旋上升,因为费用原理将成为对抗需求的反力量。另外,如果市场化比较彻底,市场能够充分发挥作用,大学组织应该能够迅速地对经济和社会条件的变化进行反应,有效地满足顾客的需要。大学组织将有权选择资源,开发、选择和运作其项目。只要福利接收者真正成为消费者,他们就有权进入或退出市场,选择或拒绝他们想要的服务。这样的权力重构有利于消费者需要的满足和优质项目的出现。



因此,随着内外形势的变化,大学组织借助营利组织的管理手段、管理方法和管理模式,与营利组织、政府组织等其他组织类型展开更紧密和全方位的合作也无疑成为大学组织不断发展的必然选择,而对于外包在大学组织中运用的系统研究也成为本专题研究的目的之一。

1.2.1.2 研究的理论目的

与研究的实践目的相结合,本专题研究的理论目的主要有以下两方面。

(1) 构建基于高校后勤业务属性特点的高校后勤业务战略外包的理论模型,为高校后勤业务的战略外包提供理论框架。实践需要理论的指导,理论也需要借助实践的发展而不断升华。在企业界近十多年来外包的迅猛发展背景下,目前国际上许多学者从各个角度对其进行了探讨和研究。相对而言,我国理论界对于外包方面的研究还处于起步阶段,现有的研究文献与著作主要集中在对于企业外包行为与方式的研究与探讨阶段,对于非营利组织,尤其对于高校后勤服务的外包研究就更处于浅表阶段,缺乏深入地分析和探讨。因此,本研究在理论方面的主要目的之一就是希望结合我国的特殊国情与高校后勤服务的特性,将高校后勤业务属性特点与后勤服务外包有机结合起来,从理论的高度探讨其中存在的关系,并企图建立我国高校后勤服务外包的整体分析与思考框架,为相应的实践发展做出一定的预见与指导。

(2) 实证测量高校后勤业务的属性特点与高校后勤战略外包的相关关系,从而确定高校后勤业务战略外包业务属性方面的决定因素,为高校后勤制定有效的外包战略提供理论支持。理论分析框架的建立还需要实证的检验,因此,本文在尝试建立我国高校后勤服务属性与外包之间的理论分析框架基础上,进行了深入的实地走访与调研,搜集了大量的一手数据资料,借助于统计分析工具对前述理论分析框架进行了实证分析,从而不仅在一定程度上检验了理论分析框架,而且通过实证分析剥离出了后勤服务外包的主要影响因素。

1.2.2 研究的意义

结合上述的研究目的,本研究具有以下理论和现实意义。

在我国,高校后勤社会化改革已经经过了多年的实践,但是对高校后勤的战略外包始终缺乏有效的理论指导,本研究将在现有研究成果的基础上进行理论总结,构建高校后勤业务战略外包理论模型,实证研究高校后勤业务属性特点与后勤业务战略外包之间的相关关系,对我国高校后勤战略外包的研究是一个有益的补充。

通过理论分析,对中国高校后勤战略外包实践提供理论指导,具体来说:

(1) 对于大学后勤服务模式的创新具有理论和实践意义。对于我国高校后勤服务,外包是一种崭新的思维和服务模式(蔡克勇,2003),有效地运用外包不仅能够形成新的校区服务模式,而且能够促进大学管理体制变革,适应市场经济的发展要求。目前,我国高等教育正处于快速发展时期,大学的管理体制变革也处于关键时期。在管理运营