

市场经济与新型高校后勤保障体系丛书

社会化进程中的中国高校后勤

——全国高校后勤优秀理论研究成果集萃

(下册)

主 编 胡征宇
副主编 费伟民

市场经济与新型高校后勤保障体系丛书

社会化进程中的中国高校后勤

——全国高校后勤优秀理论研究成果集萃

(下 册)

主 编 胡征宇
副主编 费伟民



ZHEJIANG UNIVERSITY PRESS
浙江大学出版社

图书在版编目(CIP)数据

社会化进程中的中国高校后勤:全国高校后勤优秀
理论研究成果集萃/胡征宇主编. —杭州:浙江大学出
版社, 2010. 3

ISBN 978-7-308-07427-8

I. 社… II. ①胡… III. ①高等学校—总务工作—
研究—中国 IV. ①G647.4

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2010)第 040974 号

社会化进程中的中国高校后勤

——全国高校后勤优秀理论研究成果集萃

胡征宇 主 编

费伟民 副主编

责任编辑 石国华

封面设计 刘依群

出版发行 浙江大学出版社

(杭州天目山路 148 号 邮政编码 310007)

(网址: <http://www.zjupress.com>)

排 版 星云光电图文制作工作室

印 刷 杭州浙大同力教育彩印有限公司

开 本 787mm×1092mm 1/16

印 张 62.25

字 数 1600 千字

版 印 次 2010 年 3 月第 1 版 2010 年 3 月第 1 次印刷

书 号 ISBN 978-7-308-07427-8

定 价 100.00 元(上、下册)

版权所有 翻印必究 印装差错 负责调换

浙江大学出版社发行部邮购电话 (0571)88925591

目 录

第三篇 人力资源管理研究

加强后勤服务队伍建设 提高后勤服务保障水平	曹清书(475)
营造浓郁的后勤育人文化	
——在后勤服务中对学生实施素质教育的实践模式	陈寿根(478)
略谈法律视角下的高校后勤发展	陈 鑫 杨薇薇(483)
浅谈高校后勤财会队伍建设	邓翠华(488)
建立高校后勤合同工薪酬体系的思考	范 青 韩红娟(491)
对后勤服务集团人力资源配置的探析	冯虎成(496)
《劳动合同法》的实施对高校后勤实体人力资源成本的影响及对策	冯松雷(499)
对高校后勤人力资源管理的探索	郭志德 杨德胜 朱 然(505)
实施《劳动合同法》后高校后勤党建工作新视角	姜建良(509)
高校后勤依法用工的困惑与对策	姜建良(512)
浅谈以人为本的服务理念在高校后勤中的有效运用	金 琳(516)
浅论高等教育大众化背景下高校后勤人力资源的管理与开发	
.....	乐伟飞 沈佳强 吴高峰(519)
高校后勤社会化改革的关键点	
——注重培训,提升核心竞争力	李 晨 姚慧婷(522)
关于高校后勤合同工加入教育工会问题的思考	刘新秀 王芳萍(526)
试论科学发展观视野下的高校物业员工队伍建设	沈荣刚(531)
建构人性化的高校教材管理模式	宋 芷(535)
论高校后勤以人为本的管理理念	孙庆捷(540)
试论高校后勤人力资源管理	孙莉莉(544)
创新——人力资源开发的灵魂	吴 静(547)
加强人力资源建设 提高后勤实体竞争力	谢大伟 姚海强 朱立锋(551)
论维护高校非事业编制后勤职工的合法权益	杨书元 常溥文 田 晨(556)
坚持科学发展观 加强高校后勤社会化条件下员工培训	张 啸 王建丽(559)

第四篇 财务管理研究

论加强后勤集团内部会计控制在党风廉政建设中的作用	陈庆利(567)
高校后勤质量管理体系内部审核工作浅析	冯虎成(572)
“新税收政策”对高校后勤社会化改革的影响	皮光纯(576)
加强财务监督管理 保障高校后勤改革	沙秋军(580)
高校后勤财务管理模式初探	张丹平(583)
高校财务管理存在问题的分析与对策	郑林林(586)

第五篇 饮食管理研究

坚持服务育人 做好后勤伙食保障工作	胡美霞(591)
加大改革力度 提高管理水平 探索市场经济条件下食堂管理新模式	李凤岐(594)
对以人为本构建和谐高校食堂问题的研究	李桂霞(598)
加强管理力度 提高伙食社会竞争力	李晶波 高凤春 李长荣 等(602)
浅谈办好高校食堂伙食的几个重要环节	
——广州南方医科大学后勤保障服务公司强化伙食管理的做法	梁想应(604)
食堂锅炉节能降耗的探索与实践	罗华桥(608)
JIT 采购策略在高校餐饮业中的应用研究	秦海波(611)
供应链环境下的高校餐饮业供应商管理研究	秦海波(615)
用科学发展观指引后勤饮食服务工作跨越发展	史保国(622)
论高校后勤饮食经济实体的成本控制	宋清芝(630)
加强食堂成本控制的思考	熊汉明(634)
科学加强高校食堂成本核算与控制的探讨	熊永奇(637)
高校学生餐饮形势分析(上)	
——营销环境分析	杨俊峰 林世光(640)
高校学生餐饮形势分析(下)	
——学生就餐对策	杨俊峰 林世光(644)
用科技提升高校餐饮管理水平	
——记河北大学物流系统升级联网	张富谊(647)
加强饮食管理工作 保障师生饮食安全	张江现(652)

第六篇 公寓管理研究

高校学生公寓安全问题的分析与探索	陈白生 来惠东 邢明华(657)
加强高校学生宿舍安全管理的对策研究	单友成 刘洪波 王作金 等(661)

多元文化视野中的大学生公寓文化特征初探	郭玲玲(666)
浅析大学生宿舍防盗管理与对策	黄丽萍(670)
学生公寓管理和服务的育人作用	金 琳(674)
改革开放以来大学生宿舍人际关系研究考察分析	金文斌(677)
让节约铸就公寓文化的品牌	靳术海(682)
加强公寓文化建设 构建温馨和谐家园	
——公寓文化建设的实践与思考	来惠东 邢明华 徐光秀(685)
关于建设和谐学生公寓的几点思考	于如信(688)
浅论高等院校学生公寓火灾成因及防范措施	倪 维(693)
浅谈高校学生宿舍消防安全管理问题	刘洪波 单友成 柳丰林 等(697)
对网络时代的高校思想政治教育工作的思考	周 蔚(701)
以科学发展观为契机 大力加强学生公寓文化建设与创新	张义芳(706)
浅谈如何发挥高校学生公寓的环境育人功能	张咏石(711)
关注大学贫困生 争创和谐校园	
——在教室公寓管理服务工作中发挥管理育人、服务育人的作用	彭学军(715)
高等学校学生公寓文化建设的思考	徐显斌(719)
浅谈高校思想政治教育与学生公寓管理	易文文(723)
高校学生公寓思政工作新模式的探讨	朱建良(727)
浅议高校住房体制改革	李 丽 杨志祥(731)
拓宽思路、大胆实践、多渠道解决青年教师住房问题	李 丽 杨志祥(734)
新形势下高校公寓工作的再探讨	李 刚(737)
学生公寓智能用电管理存在的问题和解决方案	李 强(740)
论高校公用房的科学管理	杨 敬(746)
加强服务意识 做好新时期高校房产工作	杨 敬 杨志祥(748)
高校研究生住宿管理的实践与探索	杨晓峰(751)
抓好“五个进入” 加强宿舍文化建设	柳丰林 刘洪波 单友成 等(754)
河南理工大学宿教管理工作浅析	王 晶(758)
如何加强学生宿舍的安全教育管理工作	王作金 刘洪波 单友成 等(763)
大学生思想政治工作进公寓的研究与探索	王圣宏(766)
关于高校学生党建工作进公寓的思考	许益锋(771)
思想政治工作进学生公寓的思考与实践	邢明华 张明海 高金恒 等(776)
论在高校后勤工作中如何开展大学生的思想政治教育	马 晶 马 春(779)

第七篇 物业园林管理研究

高校物业管理企业面临的问题与对策	陈爱萍(785)
试论联大应用文理学院校园植物景观现状与规划	李 健(789)

4 社会化进程中的中国高校后勤

坚持高校物业管理的社会化方向	孙莉莉(794)
高校物业参与社会市场竞争的优势研究	
——以浙江省为例	王纪东(798)
CS 管理在高校物业服务中的应用	吴持能 周光明 王纪东 等(802)
以创新精神拓展武大校园环境建设的新思路	张庆红(805)
运用现代物业管理(大物业管理)理念管理高校园区的理论与实践	张 勇(808)

第八篇 水电节能管理研究

节约型校园建设与高校后勤管理	陈联盟(815)
深化水电管理改革 构建节约型校园	雷润堂 王 洛 姬普卷(818)
落实科学发展观 加强节能管理	李长荣 高奉春 李晶波 等(821)
高校水电节能管理模式和运行效益的思考	彭学慧 林惠江(824)
倡导节约型高校后勤建设 营造人文合一的校园文化	杨云峰(827)
高校节水节电的探索与实践	张 源(832)
高校教室照明节电管理探讨	赵洪建(836)
高校节水节电指标化体系研究	周光明(840)

第九篇 综合管理研究

办公室工作的“三大纪律、八项注意”	艾义儒(847)
搭建后勤保障快速反应平台 推动和谐校园建设进程	安树宝(851)
高校后勤企业产权制度的契约分析	常志伟(855)
高校后勤企业服务市场的特点及运营方式研究	陈军平(859)
对高校后勤建立 ISO9000 质量管理体系的探索与思考	段美清(864)
浅谈高校后勤安全精细化管理	范国哲(869)
尽心尽力、尽善尽美	
——哈工大后勤集团精神小议	范 强(874)
有偿使用高校公房管理新探索	何 平(878)
浅谈高校后勤服务工作中的沟通、理解与互动	胡常春(881)
高校突发公共卫生事件的原因分析、预防和应急处理	李桂霞(886)
谈公共关系在后勤工作中的重要性	李 喆(889)
论高校节约型后勤行政管理	林春福(892)
PDCA 循环在社会化高校后勤管理中的应用	倪文珺(896)
高校后勤物资采购工作的实践与思考	彭学慧 谭杜守 周汉辉(899)
注重发挥公益劳动课的育人作用	
——上好劳动课为我校培养高素质人才发挥作用	彭学军(903)

大学后勤领导班子绩效考核体系优化设计	曲绍祥(907)
论高校资产经营公司的性质和定位	沈永祥(914)
本量利分析在高校后勤社会化中的应用	宋来田(919)
“生均法”高校后勤成本管理研究	吴持能(926)
回顾 2008 年经营状况 梳理后勤服务中心的经营管理思路	吴国荣(930)
读管理学札记	吴万钧(934)
大学生网络文明教育研究及其对策	邢明华 徐光秀(938)
浅谈高校管理规范化服务体系及流程化管理体系	杨文杰(942)
收益管理在体育场馆经营中的应用	詹步强(946)
关于高校与政府共建高校和谐社区的思考	张朝喜 彭亦农 郑现镇(951)
高校后勤公司治理结构现状分析及其改革对策	张德高(954)
建设节约型高校的若干思考	张锦福(959)
论高校后勤档案管理创新	张铁山 孙庆捷(963)
高校后勤企业基于提升竞争力的品牌战略管理	周日琪(966)
浅谈如何提高高校邮政服务质量	周贤金(974)

第三篇 人力资源管理研究



THE UNIVERSITY OF CHICAGO

加强后勤服务队伍建设 提高后勤服务保障水平

曹清书

(洛阳理工学院)

高校后勤服务的对象是全校的学生和教职员工。而后勤服务的范围包括了全校师生的衣、食、住、行、教学、科研等方方面面。后勤服务质量的好坏,牵涉到全校每一个人的切身利益。它不但影响到学校教学、科研工作能否顺利进行,也影响到社会的安定团结。自从学校的后勤管理社会化改革以来,学校的后勤服务由过去的学校“统包”到现在的推向市场,也就是说,服务变成了“商品”。客户依然是全校的师生员工,而客户的观念一时难以改变,有偿服务会遇到各种问题。后勤社会化改革能否顺利进行,取决于后勤服务能否适应市场经济的需要,能否锐意创新,不断推出适销对路的、客户满意的“商品”、“精品”、“品牌”。要提高后勤服务保障的水平,关键在于有一批高水平的管理者和高素质的员工。因此,建立一支相对稳定的、高素质的、有一定专业水准的后勤服务队伍,就显得十分重要。

一、建立一支相对稳定的后勤服务队伍

建立一支相对稳定的后勤服务队伍,尤其是相对稳定的骨干队伍,是提高后勤服务保障水平的人员保证。因为没有一支相对稳定的队伍,企业文化就无从谈起,就无法真正的树立起后勤精神,就会缺乏相应的管理、培训机制,整天忙事物,疏管理;重使用,轻管理;头痛医头,脚痛医脚,即使有些管理、培训的举措,也缺乏战略性、系统性和实效性。而这样的队伍就不可能有什么长远打算,“做一天和尚撞一天钟”,也就不可能提供出让客户满意的“商品”、“精品”,更不可能创出“品牌”。长期下去,这样一支队伍就会在社会化改革的市场大潮中被淘汰出局。如校园内空中架设的各种线路,地下埋藏的各种管路,随时都会有突发的故障出现,若没有相对稳定的管理队伍,就会产生短期行为,造成应付眼前,怎么省事怎么来,不考虑长远利益,工作不留资料、不存档,线路乱拉,管线乱改的情况,这就会为后来者留下隐患。而若没有一支稳定的第一线骨干员工队伍,当突发的故障出现时,就会出现不知道阀门在哪里,不知道哪个开关管哪个区域,哪条线路连接着哪里,也就不能做出快速有效的反应,就有可能使小故障变成大故障,以至于直接影响到教学、科研和生活,也就更谈不上后勤服务保障水平的提高了。由此可以看出,建设一支相对稳定的后勤服务队伍有多么的重要。是什么原因造成后勤服务队伍的不稳定呢?第一,随着后勤社会化改革,后勤管理人员由学校“统包”逐渐被推向了市场,这样就使原来“在编”后勤人员在同学校的教学、科研、行政人员比较时,觉得自己处在最底层,而且,要自己闯市场,求发展,前途渺茫,因而不能安心本职,总想有机会调动工作。第二,随着学校办学规模的扩大,后勤服务开始逐渐录

用“非在编”员工,其中,大多数都是年轻人。目前,“非在编”员工的数量已经远远超过了“在编”员工,并且逐渐成为后勤服务队伍的主力军。而由于“在编”员工与“非在编”员工在待遇、制度、社会保障甚至观念上的差异,使“非在编”员工觉得自己是“打工仔”,是“撞钟的和尚”,东山望着西山高,学习点本事就想攀高枝。这些都造成了后勤服务队伍的不稳定。那么,如何建设一支相对稳定的后勤服务队伍呢?我认为应从以下几个方面入手:

(1)后勤服务不仅要调动管理队伍来实现后勤管理社会化改革的目标,而且要把社会化改革的目标与管理干部个人的目标结合起来,对管理干部进行职业规划,了解他们的素质情况、需求和愿望,帮助他们设定未来发展目标,并不断地为他们创造机会,满足他们自我实现的要求,使他们感到后勤工作“有奔头”、有价值,在为后勤管理社会化改革贡献的过程中,能够实现他们个人的奋斗目标。

(2)营造大家庭的氛围。淡化甚至消除“在编”与“非在编”的概念,充分培养所有员工的主人翁意识。因此,管理者首先应从自身的观念中摒弃“在编”与“非在编”的概念,取而代之的是从员工的概念来一视同仁,在各方面营造出员工就是企业主人的氛围,从而尽快地融合整支队伍,逐步从事业、感情、待遇等各方面创造条件,留人留心。

(3)在政策允许的范围内,逐渐打破身份(“在编”与“非在编”)的限制,根据按劳分配、同工同酬、工作量化、效益优先的原则,制订有激励机制的分配原则。

通过一系列的措施和卓有成效的工作,使大家对后勤管理社会化改革的前景更加乐观,个人得更多实惠,从而使后勤服务队伍逐渐保持相对的稳定性和向心力。

二、建设一支高素质的后勤管理队伍

建设一支高素质的后勤管理队伍,是提高后勤服务保障水平的基础。

(1)良好的思想道德素质是做好工作的前提。由于后勤工作具有复杂性、应急性等特点,具有“三服务,两育人”的功能,既要管人,又要管物,既要确保社会效益,保证服务质量,又要争创经济效益。因此,作为后勤管理者,必须具备管理干部的基本思想道德素质,即有明确的政治立场,能认真学习并深刻领会邓小平理论、“三个代表”重要思想,以科学发展观的态度对待工作,以共产党员先进性的标准来要求自己,为人正派,团结同志,集体观念强,有强烈的事业心、责任感和开拓创新精神,还要对后勤管理社会化改革有明确的认识和透彻的理解,既要树立市场经济观念,又要牢固树立以教学为中心,服务于教学、科研、师生生活的思想。同时,要具备较强的组织管理、协调沟通能力,实行思想教育、经济手段、行政措施和民主参与相结合综合管理,利用有限的资源,提供最优的服务,获得最大的效益。

(2)克服心理上存在的自卑感,激发爱岗敬业精神,既要提高后勤员工的政治思想素质,又要让他们真正认识到后勤工作在学校整个工作中的特殊地位和重要作用,明确后勤工作在学校教学、科研、师生生活以及其他各项工作中的位置和作用,以及后勤员工的定位和作用。使他们真正认识到后勤工作的意义和前途,认识到后勤工作也是一门学问,虽然每个人都可以干,但并不等于谁都能干好。后勤工作不仅要有吃苦耐劳的精神、自我牺牲和奉献精神,还要有很强的专业性、技术性,其中也有很深的学问。只有从心理上克服自卑感,增强责任感和自豪感,才能把自身的发展与本职工作联系起来,以干好本职工作为荣,从思想上真正的爱岗敬业。

(3)现在一部分后勤管理干部是在改革后由普通后勤员工岗位走上管理岗位的。这部

分管理者有一定的群众基础和一定的专业特长,但缺乏相应的管理知识,市场经济意识薄弱。对这些人员,一方面要进行后勤工作相关专业知识的培训,以提高他们的管理能力和管理水平,另一方面,要在社会化改革中努力学习市场经济,以增强他们的市场经济意识和本领,不断开拓、勇于创新。

三、建设一支有一定专业水准的后勤服务队伍

建设一支有一定专业水准的后勤服务队伍,是提高后勤服务保障水平的技术保证。社会在进步,科技在发展,后勤社会化改革要求一线员工从过去的劳力型向现在的智慧型过渡,不但要凭经验会干活,而且要会凭技术干活,这就要求员工不断的学习,不断的“充电”,以适应后勤工作发展的需要。

(1)为一线员工提供多渠道的培训机会。通过服务理念的培训,将后勤工作以“三服务,两育人”为宗旨的工作理念灌输给员工,改善员工的工作态度,因为一线员工是我们服务质量的直接体现者,激发员工的团结合作精神,以提供优质的服务。通过各种技能培训,使员工不但能掌握、精通本专业的技术,能独当一面的完成本职工作,而且一专多能,成为多面手。这不但增强了员工的服务技术、服务意识,同时也增强了他们对大家庭的归属感。

(2)引导后勤员工处理好集体和个人的利益关系,使他们认识到:个人和集体的利益是分不开的,小集体和大集体的利益也是密切相关的。“大河有水小河满”,只有整个集体的效益上去了,小集体和个人的利益才能够有保证。遇事从长处着眼,小处着手,踏踏实实,一步一个脚印,做好每一项工作,为集体、为学校这个大家庭添砖加瓦。

(3)今后招聘人员要尽量做到专业对口、学有所长,还要适当的提高学历层次,从而为后勤服务队伍整体素质的不断提高创造有利条件。

(4)后勤集团在条件允许的情况下,通过文化知识的讲授,专业技能的讲座等多种形式,有针对性地开展培训学习工作,结合不同层面员工的需要,营造集团内部良好的学习氛围。中心与中心之间,中心内部各专业之间也应经常结合工作实际,开展技术交流和技能切磋,互相学习、互相帮助、共同提高,逐渐培养一批一专多能的技术人才。

建立一支相对稳定的、高素质的、有一定专业水准的后勤服务队伍,任重而道远,但这是改革的需要,发展的需要,生存的需要。只要我们不断的学习,不断的探索,不断的努力,就一定能够打造出一支特别能忍耐,特别能吃苦,特别能奉献,特别能战斗的后勤服务队伍,为学校的改革、发展保好驾、护好航。

营造浓郁的后勤育人文化

——在后勤服务中对学生实施素质教育的实践模式

陈寿根

(常州工程职业技术学院)

一、引言

胡锦涛总书记在党的十七大报告中指出:各级各类学校要全面贯彻党的教育方针,坚持育人为本,德育为先,实施素质教育,提高教育现代化水平。教育部《关于全面提高高等职业教育教学质量的若干意见》明确指出:高等职业教育作为高等教育发展中的一个类型,要面向生产、建设、服务和管理第一线,培养高素质技能型专门人才。因此,推进和深化素质教育是高职院校的使命,是高职院校教育改革的主题。

高等教育后勤社会化,后勤从学校的行政体制中分离出来,实行“企业化”运行。人们不禁要问:后勤企业的职工是不是教师?后勤职工要不要育人?后勤职工该如何育人?我们常州工程职业技术学院后勤服务公司成立六年来,育人为本,积极探索在后勤服务中对学生实施素质教育实践模式,形成了后勤服务育人的特色文化。

二、后勤服务育人的理念文化建设

观念是实践的先导,是指导实践的方法论。在后勤服务中对学生实施素质教育,首先应当帮助全体员工把握素质教育的本质特征,树立基于素质教育思想的后勤服务理念。

后勤服务中的“素质教育”,是指在对学生的“现实素质”及其发展潜力作出准确判断的基础上,通过后勤员工的服务、教育、管理活动,使所有学生都在已有水平上得到全面发展、充分发展、自主发展、愉快发展,有效促进社会意识向学生个体心理品质的内化。后勤服务中的“素质教育”应具有以下三个本质特征。

(1)面向全体、关注个体。后勤服务要面向每一位学生,使生活态度各不相同,生活条件参差不齐,生活习惯千姿百态,生活要求千变万化的每一位同学,都能享受到自己所要求的服务,使每一个学生的素质都得到发展、每一个学生的个性都得到张扬、每一个学生的潜能都得到挖掘。

(2)全面发展、充分发展。后勤服务要把促进学生的全面、充分发展作为工作的终极目标,每位员工要自觉地在工作中渗透对学生的思想教育、人文教育、心理教育、审美教育,要为学生专业发展、体质发展创造条件,使学生的科学、人文素质同步提高,德、智、体、美全面而充分地发展。

(3)自主发展、愉快发展。后勤员工要把学生看作是具有思想、智慧、充满能动、创造能

力的主体,努力为学生构造自我发现、探究、学习、发展的平台。不仅关注学生的物质需求,而且关注学生的精神追求,为广大学生提供优质的服务、教育、管理,努力超越学生的期望。

后勤服务公司通过报告、讲座、会议、讨论、征文、演讲、自学考试等多种形式,帮助全体员工解放思想,转变观念,树立基于素质教育思想的后勤服务工作理念。

(1)服务观:后勤服务要以人为本,重视人、理解人、尊重人。重视人,就是要树立“顾客是上帝”的思想,时刻关注师生对自己工作的满意度;理解人,就是要换位思考,正确理解师生的需求和想法,善待师生的意见和牢骚;尊重人,就是要尊重师生的人格,尊重师生的服务选择,尊重师生的个别差异。

(2)质量观:优质的后勤服务,不仅要以人为本,让每一位师生身心愉悦、感受快乐,而且要帮助学生领悟道理、增长见识、优化秉性、促进学生健康地发展。

(3)效益观:后勤服务公司实行“企业化”运行,但教育属性不能丢,后勤服务工作既要遵循经济规律,更要遵循教育规律,后勤管理也罢,服务也罢,其目的都是为了育人,是为了促进学生的发展,因此公司要“经济效益”、“社会效益”一起抓,把社会效益放在更加突出的位置。

(4)教师观:从事后勤服务工作的员工要自豪地接受一个事实:我们的工作对象是学生,因此,我们是教师!要切实地强化一种意识:为人师表意识。后勤员工要以教师的标准严格要求自己,使自己的一言一行无愧于“人类灵魂工程师”的光荣称号。

(5)师生观:“民主、平等”是师生关系的核心,“和谐”是师生关系建设的目标。后勤员工要尊重广大师生,也要自信自重,以此赢得师生的信任和尊敬;要不断优化服务,让学生感受你的关爱,理解你的关心,接受你的教育,认同你的管理。

三、后勤服务育人的目标文化建设

目标是行动的方向,分析后勤服务工作的特点,我们把在后勤服务中对学生实施素质教育的目标分为横向的宽度目标和纵向的深度目标。

横向的宽度目标是:促进学生思想素质、职业素质、人文素质、心理素质的发展和提高。思想素质教育要引导学生树立中国特色社会主义的理想信念,培养学生以爱国主义为核心的民族精神和以改革创新为核心的时代精神,增强学生正确的社会主义荣辱观。职业素质教育要努力培养学生高尚的职业道德,为提高学生的职业能力提供平台和服务。人文素质教育要着力培养学生的公共伦理,帮助学生了解中、外重要历史事件,提高学生审美素养和生活情趣,引导学生理解和掌握生活哲理,养成良好的生活习惯。心理素质教育要优化学生的心理品质,提高学生自我认识、适应他人、适应生活与环境、适应劣性刺激的能力,帮助学生减轻和消除心理压力、心理障碍。

纵向的深度目标是:促进学生全面、主动、个性化发展。“全面发展”是协调发展学生每一种素质的态度、情感、知识、技能、方法、能力;“主动发展”是发展学生的自我意识、自我发现、自我探究、自我学习、自我提高能力;“个性化发展”是发展学生从学习和生活的环境出发,有效开发自己潜能、张扬自己个性的能力。

四、后勤服务育人的物质文化建设

培养和提高学生的素质,需要环境和氛围的营造。近几年,后勤服务公司投入 26 万元,

加强服务区域的物质文化建设。公司成立专门师生共同组成的班子,定期编辑、制作展板,在公寓大堂内巡回展出,内容涉及“生活礼仪面面观”、“时政要闻”、“历史上的今天”、“企业欢迎这样的人才”、“心理健康的标准与策略”、“名字名画欣赏”等方方面面,让学生在进出宿舍的同时,懂得学习和生活,了解时事、历史和艺术。校园内八栋公寓楼的门厅布置成了温馨的会客厅,墙上悬挂精致的小品画,地上配备鲜花绿草,茶几搁上维纳斯塑像和金鱼缸,沙发旁则摆放学生爱读的报刊和杂志;宿舍大院悬挂了“老师心,同学心,心心相印,同心浇灌公寓文明花;爱生情,尊师情,情情相融,真情培育国家栋梁材”等宣传标语;食堂广场悬挂了“迎着朝阳想一想,今天该怎样努力,踏着月光问一问,今天有多少收获”等大幅喷绘;公共卫生间贴上了“爱护公物,尽表您奉公情怀;节约用水,尽显您节能意识;废物入篓,尽展您文明风采”等友情提示语。

五、后勤服务育人的行为文化建设

捷克教育家夸美纽斯说:教师的任务是用自己的榜样来诱导学生。学校无小事,处处是教育,教师无小节,事事要示范。后勤服务公司制定了《员工行为守则》,公司所属的中心制定了《员工行为规范》,对员工的日常行为提出了明确的要求,从宿管员进学生宿舍礼貌敲门到饮服中心员工“宜语忌语”的使用,从清洁工的服饰着装到维修员的举手投足,都进行了严格的规范。每当家长来学校,在公寓楼的门厅内小坐,宿管员总要奉上一杯清茶,这不只是一种服务,也是给学生的一种礼仪教育;对待长辈要尊敬;走在校园里,即使不当班,后服员工也会自觉地把见到的垃圾捡进垃圾箱,这不只是一种职业本能,也是给学生的一种行为教育:热爱我们的校园。“榜样的力量胜过语言”,现在这样做的同学也多起来。后勤员工整洁的仪表、得体的服饰、稳重的气质、儒雅的举止、勤勉的态度不仅展现了良好的服务形象,同时也感染了学生,成为学生待人处事的参照。

六、后勤服务育人的活动文化建设

活动是促进学生全面、自主、个性发展的有效载体,是教育学生做人,帮助学生解决困难的重要手段。在对学生实施素质教育的过程中,后勤服务公司开展了一系列的活动:“文明宿舍”创建、“文明食堂”共建、党员宿舍示范、生活常识系列讲座、冬季文体系列活动,等等,有一些活动颇具特色,为师生、同仁、媒体关注。

(一)祝福与感恩——“康乃馨”工程

后勤服务公司推出了以“友情、亲情、情满公寓;关爱、敬爱、爱暖人心”为主题的“康乃馨”工程。每位学生生日当天,都会收到宿舍管理员送来的生日礼物:一枝鲜艳欲滴的康乃馨、一张表达祝福的友情卡和一张传递思念的感恩卡。“友情卡”传递的是后服人对学生真诚的生日祝福,“感恩卡”则要求学生寄给母亲,因为儿女的生日是母亲的受难日。这一活动不仅让学生享受到被人关爱、被人重视的幸福,也让他们学会了感恩,增强了“尊敬长辈、关心父母”的伦理思想。近年来,公司投入资金 14.5 万元,共送出康乃馨、友情卡、感恩卡 41200 多份。

(二)关爱与互助——爱心义卖活动

每年九月,饮服中心、商贸中心都会精心组织“阳光、雨露、雪中炭;善心、真爱、校园情”

大型义卖活动。中心所属的每个餐厅、超市都会准备 500~800 份点心、水果、食品等参加义卖,义卖的全部收入和餐厅、超市当天 15% 的营业款捐赠给贫困学子,帮助他们渡过生活难关,树立他们完成学业的信心。通过这一纯公益性质的活动,不仅帮助了困难学生,让他们感受到大家庭的温暖,同时也建立了公司与学生之间的感情,营造了和谐的校园氛围,发扬了关爱与互助的传统美德,更重要的是使学生关注身边需要关爱的同学,真正学会用自己点滴的努力让爱在校园里流动。至今,义卖活动共筹措助学资金 9.7 万元,资助贫困学生近百人。一批社会单位和爱心人士也加入了活动的行列。

(三) 实践与实干——实训实习活动

提高学生的职业素质需要在实际工作中锻炼,而后勤服务公司的诸多岗位则是良好的舞台。公司在学生中聘任总经理助理、中心主任助理,助理协助总经理和中心主任开展工作,增长了见识,锻炼了能力,促进了就业。总经理助理李程同学于 06 年毕业后,顺利进入南京师范大学后勤集团工作,目前已走上部门领导岗位。公司与经管系签订合作协议,为该系“工学结合”教学提供实习岗位;64 位学生在公司各级领导指导下,把所学的知识应用于实践,为公司优化现代企业管理制度、贯彻 ISO9001 质量标准,学生、系部、公司三方共赢。公司与机械系达成协调,引导、组织该系入党积极分子立足校园,深入开展自我教育、自我管理、自我服务、奉献社会的各种活动。这些举措有效解决了后勤工作中的问题,降低了后勤服务的成本,也有效地教育了学生,增强了他们的能力,为学生日后适应社会,发展自我打下了坚实的基础。

七、后勤服务育人的质量文化建设

为确保素质教育的有效实施,后勤服务公司借助 ISO9000 质量管理工具,构建了实施素质教育质量保障体系。

(一) 素质教育的过程设计

构建质量保障体系,公司在素质教育理论指导下,总结经验教训,对在后勤服务中实施素质教育的过程进行全面、充分的识别,从理念、资源、目标、内容、方法、途径等方面进行系统化思考、设计,提炼形成了文件化的实施方案,方案成为公司上下推进素质教育的“教科书”和行动指南。

(二) 过程实现的职责分配

过程明确之后,公司进行职责分配,首先明确经理室、行政中心、班组三级组织实施素质教育的责任和要求,然后,明确公司各类人员实施素质教育的职责,这些要求写进了各部门的《工作手册》,成为部门和员工绩效考核的指标。

(三) 过程实现的资源提供

实现素质教育的目标,资源是保证,公司从人力资源、物质资源、工作环境三个方面进行策划,建立保障制度,总经理在公司的《质量手册》中作出书面承诺:为扎实有效推进素质教育提供充分的资源。

(四) 过程实现的测量、分析与持续改进

实施素质教育的各项工作是否得以落实? 成效如何? 问题是什么? 问题的成因又是什么?