

新时代高校后勤服务育人体系构建研究

王伟琪

(江苏师范大学科文学院, 江苏 徐州 221000)

摘要: 本研究旨在探讨新时代高校后勤服务育人体系的构建, 通过对高校后勤服务的分析和研究, 提出了相应的建议和策略。研究发现, 高校后勤服务不仅仅是提供基本服务, 还应积极参与学生的全面发展和成长。基于此, 本研究提出了构建高校后勤服务育人体系的关键要素, 研究的成果将为高校后勤管理和教育教学改革提供参考和指导。

关键词: 高校后勤服务 育人体系 学生发展 素质教育 能力培养

中图分类号: G647.4 **文献标识码:** A **文章编号:** 1003-9082(2023)05-0218-03

随着社会的不断发展和高等教育的普及, 高校肩负着更多的社会责任, 不仅需要培养具有专业知识和技能的毕业生, 还应努力培养德、智、体、美全面发展的人才, 高校后勤服务在这一过程中扮演着重要的角色^[1]。过去, 高校后勤服务主要关注校园的基础设施和生活保障, 但随着教育理念的转变和学生需求的变化, 高校后勤服务也需要适应新的要求, 更加注重学生的全面发展和个性化需求。

高校后勤服务育人体系的构建是当前高校后勤管理和教育教学改革的重要议题。构建一个完善的后勤服务育人体系, 既能提供良好的校园环境和生活保障, 又能积极参与学生的教育培养, 促进学生的全面发展和提升能力, 这对于高校的发展和学生的成长具有重要意义。

一、高校后勤服务在学生发展中的作用和影响因素

1. 发挥的作用

1.1 提供良好的校园环境和生活保障。作为学生求学期间的第二个家, 高校后勤服务部门承担着提供舒适、安全和便利的校园生活环境的责任, 为学生的学习和成长提供了坚实的基础。宿舍是学生日常生活的重要场所, 一个宜居的宿舍环境对学生的学习和生活有着直接的影响。后勤服务部门致力于保持宿舍楼的设施设备完好, 定期进行清洁和维修, 确保学生有一个舒适、干净的居住空间。

高校后勤服务部门负责食堂和餐饮服务, 确保学生能够享受健康、营养和丰富的膳食。饮食是学生生活的重要组成部分, 对于他们的身体健康和学习效果有着重要的影响。后勤服务部门注重食品安全和营养均衡, 制定食品安全管理制度, 加强食品供应链的监控和管理。

1.2 培养学生自理能力和社会适应能力。大学生活是学生从依赖到独立的过渡阶段, 他们需要学会管理时间、处理日常事务、解决问题等, 这些都是成长过程中必备的技能。后勤服务部门可以通过提供自助服务、开展生活技能

培训等方式, 帮助学生培养自主、独立和负责任的生活态度和能力。

后勤服务部门可以通过提供自助服务设施来培养学生的自理能力^[2]。例如, 在校园中设置自助洗衣房、自助打印设备和自助图书馆借阅机等, 鼓励学生自己完成日常生活所需的各项任务。这样的自助服务不仅提供了便利性, 更重要的是激发了学生自主解决问题的意识和能力。

后勤服务部门可以开展生活技能培训, 帮助学生掌握实用的生活技能。这包括时间管理、金钱管理、个人卫生、烹饪等方面的培训课程。通过培训, 学生可以学习如何合理规划时间、合理支配经济资源、保持身心健康、掌握基本烹饪技巧等, 使他们在面对日常生活挑战时能够更加自信和独立。

1.3 提供全方位支持和关怀。在大学期间, 学生面临着各种困难和挑战, 包括学业压力、情感问题、心理压力等, 这些问题可能会对学生的学习、生活和心理健康造成影响。后勤服务部门可以通过建立健康辅导机制、心理咨询服务、学业辅导等方式, 提供学生所需的支持和关怀, 帮助他们应对困难, 发展自身潜力。

后勤服务部门可以建立健康辅导机制, 提供健康咨询和指导服务。他们可以组织健康宣传活动, 提供健康知识和生活习惯的培养, 帮助学生保持良好的身体健康。此外, 他们还可以提供健康检查服务, 确保学生在校园中的身体健康和安全。

后勤服务部门可以提供心理咨询和支持服务, 关注学生的心理健康。大学生面临着学业压力、人际关系、自我认同等问题, 可能会导致心理困扰和压力。后勤服务部门可以聘请专业心理咨询师, 提供个体咨询、心理辅导、心理测试等服务, 帮助学生排解困惑、缓解压力, 提升心理素质和适应能力。

2. 高校后勤服务在学生发展中的作用受到多种因素的影响

首先, 学校对后勤服务的重视程度、资源投入的多少, 直接影响着后勤服务的质量和效果。其次, 后勤服务人员的服务态度、沟通能力、专业知识等, 直接影响着学生对后勤服务的满意度和体验感。高素质的后勤服务团队能够提供更加专业、细致和有效的服务, 为学生的发展提供更好的支持。此外, 不同学生在学习和生活方面有着不同的需求和偏好, 后勤服务部门需要根据学生的差异性, 提供个性化的服务和关怀。了解学生的需求、倾听他们的声音, 并根据反馈不断改进和优化服务, 能够更好地满足学生的需求, 提高后勤服务的质量和效果。

最后, 社会对高等教育的要求和期望不断变化, 对学生的发展提出了新的要求。文化环境对学生的价值观、行为习惯等方面有着深远的影响。后勤服务部门需要与时俱进, 紧跟社会和文化的的发展趋势, 不断调整和优化服务, 以适应学生发展的需求和社会变化的要求。

二、构建高校后勤服务育人体系的关键要素和指标体系

构建高校后勤服务育人体系是为了提供全方位的支持和关怀, 促进学生的全面发展和能力提升。

1. 关键要素

1.1 学生需求导向。高校后勤服务育人体系应以满足学生需求为导向, 深入了解学生的个体差异和特点, 提供个性化的服务和支持。要通过调研、问卷调查等方式, 收集学生的意见和反馈, 及时调整和改进服务内容和方式。

1.2 综合服务平台。构建高校后勤服务育人体系需要建立一个综合服务平台, 整合各项服务资源和功能, 为学生提供便捷的服务。该平台可以包括线上平台和线下服务中心, 提供信息查询、报修、辅导咨询、活动组织等多种功能, 方便学生获取所需服务。

1.3 健康与安全保障。后勤服务育人体系应重视学生的健康与安全保障, 提供全面的保健服务和安全管理。包括健康体检、心理健康咨询、安全巡查等方面的工作, 确保学生在校园中的身心健康和安全。

1.4 社交与人际交往支持。后勤服务育人体系应提供社交与人际交往支持, 促进学生的社交能力和人际关系建设。可以通过组织社交活动、搭建社区交流平台等方式, 为学生提供良好的社交环境和机会。

1.5 服务质量和反馈机制。高校后勤服务育人体系需要建立完善的服务质量评估和反馈机制, 不断改进和提升服务质量。可以设立学生服务评价机构, 定期开展服务满意度调查, 收集学生的意见和建议, 及时改进不足之处。

2. 指标体系

2.1 服务满意度指标。为了评估学生对后勤服务的整体满意度以及对各项服务内容的满意度, 可以采取多种方式收集学生的意见和反馈。其中, 问卷调查是常见的数据收集方法, 可以提供详细和全面的反馈信息。可以设计一份结构化的问卷, 涵盖后勤服务的各个方面, 包括宿舍管理、食堂服务、校园环境卫生、健康与安全保障、社交活动等。通过问卷调查, 可以快速收集大量学生的意见和反馈, 对后勤服务的整体表现进行评估, 并发现服务方面的不足之处。

2.2 健康保障指标。健康体检覆盖率反映了后勤服务对学生健康的关注程度和实际覆盖范围。可以统计参与健康体检的学生比例, 并对比全体学生的总人数, 计算健康体检的覆盖率。高覆盖率意味着后勤服务能够广泛关注学生的健康状况, 及时发现和预防潜在的健康问题。通过记录学生接受心理咨询的次数, 可以了解后勤服务在心理健康支持方面的工作效果。较高的心理咨询服务次数可能意味着后勤服务能够提供及时的心理支持和咨询, 帮助学生应对学业压力、情感问题等心理困扰, 促进他们的心理健康发展。

2.3 安全管理指标。首先, 可以统计后勤服务人员进行的安全巡查次数, 并与校园安全风险状况进行对比。高频率的安全巡查意味着后勤服务部门能够及时发现潜在的安全隐患, 采取措施加以解决, 确保校园的安全和稳定。

其次, 可以考察事故报告的提交到解决的时间间隔, 并计算事故报告处理及时率。较高的及时率表明后勤服务部门具备快速响应和处理事故的能力, 能够有效减少事故对校园安全的风险。

2.4 社交支持指标。可以统计后勤服务部门组织的社交活动数量, 涵盖文化节庆活动、俱乐部活动、校园演出等, 以了解他们为学生提供社交互动和交流的努力程度。

后勤服务部门可以利用校园社交平台、在线社交网络等渠道, 搭建学生社交交流的平台。可以考察社交平台的活跃度和使用率, 包括学生对平台的注册和参与情况, 以及学生在平台上的互动和交流频率。较高的使用率意味着后勤服务部门能够提供有效的社交支持平台, 促进学生之间的交流和社交互动。

2.5 生活自理能力指标。后勤服务部门可以开展生活技能培训课程, 包括时间管理、个人卫生、金钱管理等方面的培训。可以考查学生参与培训的比例, 并对比全体学生总人数, 计算培训参与率。较高的参与率意味着后勤服务

部门的生活技能培训得到了学生的关注和重视，有助于提高学生的生活自理能力。

后勤服务部门可以提供自助洗衣房、自助打印设备、自助图书馆借阅机等便利设施，鼓励学生自己完成日常生活所需的各项任务。可以统计自助服务的使用频率和使用人数，并与学生总人数进行对比，计算自助服务使用率。较高的使用率意味着学生能够自主使用自助设施，表明后勤服务部门的自助服务在提高学生的生活自理能力方面发挥了积极的作用。

三、相应的建议和策略

1. 学生参与和反馈机制

建立学生参与和反馈机制，鼓励学生参与后勤服务的规划和决策过程。可以设立学生代表团队或委员会，定期与后勤服务部门进行沟通和交流，听取学生的意见和建议。

2. 个性化服务

根据学生的需求和特点，提供个性化的后勤服务。建立学生信息档案，包括健康状况、个人兴趣爱好、特殊需求等信息，并针对不同学生提供个性化的服务方案。例如，对于特殊需求学生提供定制化的辅助设施和服务支持。

3. 生活技能培养

通过开展生活技能培训，帮助学生培养生活自理能力。可以开设生活技能课程，教授学生如何管理时间、处理日常事务、解决问题等。此外，鼓励学生参与社区服务和志愿者活动，培养他们的团队合作和领导能力。

4. 健康与安全保障

加强健康与安全保障措施，关注学生的身心健康。建立健康体检制度，定期为学生进行健康体检，并提供相应的健康咨询和指导服务。同时，加强校园安全管理，包括安全巡查、危机处理预案等，确保学生的安全与保障。

5. 社交与人际交往支持

组织多样化的社交活动，提供机会让学生参与其中。例如，举办校园文化活动、运动比赛、学术讲座等，鼓励学生与同学、教职员工进行交流和互动。同时，建立社区交流平台，为学生提供一个交流和分享的空间，促进人际关系的建设和发展。

6. 职业规划和发展支持

为学生提供职业规划和发展支持，帮助他们更好地规划未来的职业道路。可以组织职业指导讲座、招聘会等活动，提供就业信息和职业辅导，引导学生了解就业市场和职业发展趋势。此外，建立校友网络和企业合作平台，为学生提供实习和就业机会。

7. 建立服务质量监督机制

建立服务质量监督机制，对后勤服务进行评估和监控。可以设立服务质量评估委员会，定期进行服务质量评估，收集学生和教职员工的意见和建议。根据评估结果，制定改进措施，并及时反馈给后勤服务团队，确保服务质量的持续提升。

8. 加强人员培训和发展

后勤服务团队成员要接受相关培训，提升专业能力和服务意识。可以开展培训课程，涵盖服务技巧、沟通技巧、心理辅导等方面，提高后勤服务人员的综合素质和能力。

9. 加强校际交流与合作

建立校际交流与合作机制，分享和借鉴其他高校的优秀经验和做法。可以组织学校间的交流访问、研讨会和合作项目，促进经验交流和资源共享，进一步提升后勤服务的质量和水平。

10. 提供信息化支持

利用信息化技术提升后勤服务的效率和便捷性。建立信息化管理系统，实现服务流程的数字化和自动化，提供便捷的服务渠道和在线服务平台，方便学生获取后勤服务。

结语

构建高校后勤服务育人体系是高校管理和教育教学改革的重要任务。高校后勤服务不仅仅是提供基本保障，更应该关注学生的全面发展和成长。高校可以更好地构建后勤服务育人体系，为学生提供全方位的支持和关怀。这将为学生的全面发展和能力提升提供有力支持，为高校的教育教学目标和社会责任的实现做出贡献。构建高校后勤服务育人体系并非一蹴而就的任务，需要高校各相关部门的紧密合作和协同努力。同时，需要持续关注 and 评估后勤服务的效果，及时调整和改进策略，以适应不断变化的学生需求和社会发展的要求。

参考文献

- [1] 范莹. 新时代高校后勤服务育人体系建设研究[J]. 办公室业务, 2019(19): 67-68.
- [2] 伍冠星. 新时代高校“一站式”学生社区服务育人体系构建探索与研究——以南昌工程学院为例[J]. 福建轻纺, 2023(06): 69-72.

作者简介：王伟琪（1993.09—），男，汉族，山东诸城人，硕士，江苏师范大学科文学院，助教，研究方向：高校后勤管理。