

# 基于协同治理理论下的高校后勤育人发展现状与建设路径

宋扬扬, 王胜本

(华北理工大学 管理学院, 河北 唐山 063210)

**[摘要]**随着高校后勤社会化改革的不断推进以及国家对高校培养高素质人才的极大重视, 高校后勤应进一步重视服务育人工作, 而运用协同治理理论的核心要义, 高校后勤将为服务育人目标的实现开辟新的路径。文章首先对协同治理理论与服务育人主体的界定进行概述, 其次分析高校后勤服务育人的现状与不足, 最后提出完善高校后勤服务育人的平台建设路径。

**[关键词]**协同治理理论; 高校后勤; 服务育人

doi: 10.3969/j.issn.1673-9477.2018.04.008

**[中图分类号]** G640

**[文献标识码]** A

**[文章编号]** 1673-9477(2018)04-025-03

随着高校后勤社会化改革的不断深化, 社会力量也被引入高校且成为高校后勤新的主体之一, 高校后勤也逐渐从单一的后勤行政主体管理演变到后勤行政与社会力量共同合作。这一过程的演变也使得高校育人主体从“学校一元”发展为“学校、社会企业、学生”的多元育人主体。协同治理理论提倡多种利益相关者共同参与、协同行动处理公共事务, 其本质是协调不同治理主体在公共事务处理中的关系, 弥补政府、市场、社会等单一治理主体的局限性, 以最低成本实现公共利益最大化。随着育人主体的不断丰富, 为了更好地实现高校后勤服务育人的根本目标, 有必要以协同治理理论为基础, 探究高校后勤协同育人的路径, 这将对促进高校后勤服务育人目标的实现产生巨大的推动力量。

## 一、协同治理理论与服务育人主体的界定概述

### (一) 协同治理理论

协同治理理论是一种新兴的理论, 它是自然科学中的协同论和社会科学中的治理理论的交叉理论。协同治理是第三代治理理论的核心思想。治理理论自20世纪90年代被提出以来, 先后经历政府治理、社会治理、协同治理三代理念更迭。“政府治理”强调政府是公共管理的主体, 因此打造良好的政府, 实现对社会的优选管理是政府治理理论追求的目标; “社会治理”强调社会组织乃至公民个体才是公共管理的主体, 认为最好的治理是社会自治, 因此建设公民社会是社会治理理论倡导的核心理念; “协同治理”理念把公共管理定义为政府、社会组织、社区单位、企业、个人等利益相关者共同参与、协同行动的过程, 因此建立集体决策和共同参与制度、加强公共选择和公共博弈、实现责任共担和利益分享是协同治理理论的主要诉求<sup>[1]</sup>。协同治理的本质是协调不同治理主体在公共事务处理中的关

系, 弥补政府、市场、社会等单一治理主体的局限性, 以最低成本实现公共利益最大化。

协同治理理论具有三大特征:

一是社会治理主体的多元化。政府是公共权力中心, 其地位固然重要, 但是, 第三部门以及一些志愿性机构对于调节和管理经济与社会事务也具有重要的意义。协同治理作为由政府、市场以及社会相互作用所形成的动态的多维空间, 治理工具必须多样化, 只有这样, 才能构建多元、多层次的公共治理结构。

二是协同治理存在共同的利益追求。协同治理过程承认并重视参与主体的利益追求, 不同参与主体利益诉求不同, 但协同治理的参与主体一定存在共同利益追求点, 即促进公共利益的最大化。共同利益是不同参与主体在协同治理过程中建立集体决策和共同参与制度、加强公共选择和公共博弈、实现责任共担和利益分享的驱动力。

三是强调参与主体的协同性。在协同治理系统中, 不同参与主体因为社会属性不同, 各个主体掌握的资源与信息存在类型与数量上的差别, 在参与主体互动过程中必须依靠其他主体提供的资源与信息, 这种资源与信息的提供或交换将决定各自利益与共同利益的实现, 很大程度上依赖于各个参与主体共同约定并遵守的规则。在协同治理过程中, 各个参与主体的互动是建立在自愿、平等与协作的基础之上的。协同治理过程中, 政府组织很大程度上占据主导地位, 但并不是一味的发号施令, 而是通过与社会企业和社会公众共同合作来实现公共利益。

### (二) 育人主体的界定

高校后勤社会化改革的不断推进, 使得高校后勤服务育人的过程演变为多元主体共同参与的过程。同时, 协同治理理论也强调社会治理主体的多元化和参与主体的协同性, 二者具有契合性。因此

**[投稿日期]** 2018-09-16

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

**[作者简介]** 宋扬扬(1993-), 女, 河北曹妃甸人, 硕士研究生, 研究方向: 行政管理。

以协同治理理论为基础将后勤服务育人参与主体界定清晰对整个育人环节具有重要价值。

### 1. 高校后勤部门

协同治理承认政府组织的公共权力中心地位。在高校后勤服务育人过程中,必须确立与公共治理过程中“政府”角色相统一的主体,成为一种涵盖范围更加广泛的主体,其职能应该涉及到教学科研服务、学生管理、生活保障的方方面面,其构成范围涵盖高校后勤部门、审计部门、财务部门、教务部门、学生部门等参与育人过程的行政部门,因此拥有育人职能的各行政部门是高校后勤服务育人的重要主体。高校后勤部门在高校后勤服务育人共同体中发挥主导性作用,通过自身行为,分配资源,推进简政放权,推进后勤服务社会化进程,监督社会企业的服务行为,为社会组织参与高校社会化工作、高校服务育人工作创造公平正义的环境,提升行政效率,提高服务师生的能力。

### 2. 社会企业

协同治理理论与传统的政府管理明显的区别是注意发挥社会力量在协同治理过程中的重要作用。社会力量作为新兴的协同治理力量逐渐进入研究视野中,其在协同治理过程中发挥着越来越重要的作用。随着高校后勤社会化改革的不断深入,高校后勤通过“购买”方式不断吸纳社会力量参与高校后勤服务育人。这一社会力量就是在高校后勤社会化过程中,通过高校后勤购买行为承担服务职能的各类社会企业。因此应将通过高校后勤购买方式进入后勤服务育人过程中的社会力量界定为高校后勤服务育人的重要主体。社会企业主要发挥协同性作用进行更加专注、专业的管理行为,协助高校后勤行政部门完成工作任务并从中获得利益,同时代替高校后勤部门承担约定服务内容,为高校学生提供优质服务。

### 3. 高校学生

在社会协同治理格局中,公众的力量与诉求越来越受到重视。公众参与是指社会公民依法理性的参与社会治理与公共服务,保障和促进公众参与权、表达权和监督权的发挥。协同治理创新的关键在于社会公众参与治理过程与公共管理过程中的作用日益发达。高校后勤服务育人过程中同样存在直接参与治理活动的“社会公众”力量及高校学生。高校学生包括在校的专科生、本科生、研究生、留学生,在高校后勤服务育人过程中是服务活动最主要、最重要的参与者,是高校后勤服务育人的活动基石,高校学生在育人过程中享有参与权、表达权和监督权,其作用的发挥对于高校后勤服务育人整体效果具有重要影响。因此本文将直接接受后勤服务育人的学生界定为高校后勤服务育人的主体。高校学生

高校后勤服务育人共同体中积极发挥参与性作用是高校后勤部门与社会企业的直接服务者。高校学生作为接受服务者,是育人效果的直接反映者,是搭建高校后勤行政部门与社会企业之间信息反馈、信息监督联系的重要媒介<sup>[2]</sup>。

## 二、高校后勤协同育人现状与不足分析

### (一) 学校方面

作为单一行政部门的高校后勤,依附于学校,根植于计划经济体制,平均主义、大锅饭思想占据主导地位,在高校后勤服务育人过程中过于集权,往往忽略社会企业积极性的发挥和学生受众群体的主观感受,很难与社会企业和学生达成平等沟通与协作的关系。加之后勤部门人才队伍建设存在滞后问题,致使高校后勤工作人员在服务育人认知方面存在“集体无意识”状态,缺乏对服务育人的深刻认识,服务育人工作处于原始水平,内容和渠道都较为单一且薄弱。

随着高校后勤社会化改革进入新的阶段,高校后勤普遍进入“小机关+”的模式之中,大量不同类型的后勤服务实体的兴起,后勤由单纯的保障服务模式变更为“面向市场、自负盈亏”的模式,导致高校后勤在提供服务的过程中更加注重功利和商业追求,不得不面对经济效益和社会效益的矛盾,虽然有意识地提升服务意识和服务质量,但育人观念逐步淡化,社会化改革逆时代之势而行,削弱了高校后勤的育人功能,致使部分高校后勤社会化改革出现停滞甚至倒退回到改革前的状态。

### (二) 社会企业方面

社会企业被引进高校之后仅将自己的角色定位于合同协议履行者,只按照与高校签订的外包协议上的要求来履行自己的义务。除了按照协议上的要求为高校提供后勤服务之外,社会企业与学校难以形成合作关系并忽视学生参与的主体地位。随着高校后勤社会化改革进入新阶段,国家对学生生活服务育人提出了新的要求。而当前社会企业没有将学生服务育人作为使命,而是仅仅将“三服务,三育人”作为一种责任和义务写入招投标协议中,委托社会企业履行学生生活管理方面育人服务的职责。目前进入高校提供后勤服务的社会企业良莠不齐,某些社会企业进驻高校服务管理后,过度重视经济效益,不熟悉高校教育教学及科研规律,忽视了后勤服务工作的教育职能,最终因服务育人理念的缺失而退出学校。

### (三) 学生方面

目前高校后勤服务育人工作的管理主体成分主

要还是以行政管理者为主,教师为辅,少数学生参与与表层管理。这种现状表明目前高校学生的参与权力并没得到充分重视,行政权力明显大于学生权力。部分后勤部门管理者在管理理念上仍沿袭着旧思想,只把学生当作服务对象来对待,而不是服务育人的主体。这与现行高校的管理模式相关,目前高校的行政权力过大,学术权力、学生权力受到压制。学生的意见也较难提上台面,学校的重大决策等都是领导说了算。学生希望他们的组织在实际运作中,团工委对其管理的性质少一点,服务的性质多一点。后勤工作人员认为目前学校制定的某些管理规章制度缺乏人性化,未能体现以学生为本的服务育人理念,还有些僵硬的管理模式压制了后勤创新工作。

### 三、高校后勤协同育人平台的建设路径

#### (一) 构建资源共享平台

资源共享平台应是一个内外融合的平台,内部实现不同专业、院系和部门的融合与资源共享,外部实现学校、政府、社会企业的融合与资源共享,同时以教学、经营、实践等功能的发挥为辅助作用于整个内外合作的过程中。

社会企业可以通过食堂管理、公寓管理等将学生就餐和住宿的场所转变为学生活动和素质教育的场地,通过与学校的合作,促进环境、管理、服务、文化、实践五大教育功能在提供高校后勤服务过程中的发挥,极大地解决素质教育资源不足、场地缺乏的困难。

#### (二) 构建文化融合平台

高校后勤部门要重视对企业文化的引导,将企业文化与校园文化无缝衔接。同时,社会企业必须熟悉高校文化特点,从培育适合高校后勤的企业文化着手,在企业员工应共同遵守的基本信念、道德准则、价值标准方面,在服务过程中应遵循的行为规范、制度规章方面,以及在经营思想、服务理念等方面,使服务有效满足高校师生员工的生活需求。与此同时,社会企业还应通过规范员工礼仪来展现企业形象,通过服务宗旨体现企业理念,做好与师

生员工的沟通协调,使其了解企业文化、认同企业文化、落实企业文化<sup>[3]</sup>。

#### (三) 构建信息技术平台

学校要建立具有基础应用平台,实现校内信息资源充分整合及合理利用。提升系统的兼容性,实现开放式接入,高校加强数据标准化建设,提高数据资源的试用范围为社会企业提供有效的基础设施和数据保准。提升自身系统的兼容性。建立充分利用企业的现代管理资源优势,提升自身后勤服务的管理能力和水平。

同时,通过数据分析来实现服务决策改进机制的支持。随着智慧校园建设的不断深入,校园资源与应用集成平台的建设,解决了各部门建设系统各自为政,分开建设、缺乏统一规划、重复建设、数据维护成本过高和安全性等突出问题,能够为校园其他部门提供业务流程办理和数据维护等工作,同时有效地打通了各个业务系统间的壁垒,实现了流程和数据的流转,并最终将全部业务的数据汇总到数据平台和展示平台,通过为智慧决策平台进行数据分析,为校园各项工作的决策提供有效的数据支撑。

### 四、结语

在协同治理理论的理论指导下,以高校后勤、社会企业与学生这三大主体为基础,将高校后勤服务育人过程发展为高校后勤协同育人的过程,并通过协同育人平台建设的路径研究,探索出高校后勤协同育人的有效途径,从而更好地推进高校后勤社会化改革的发展以及高校后勤服务育人能力的提升。

#### 参考文献:

- [1] 燕继荣. 协同治理:公共事务治理新趋向[J]. 人民论坛·学术前沿, 2012(17):58-62.
- [2] 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.
- [3] 何小兵, 李玉. 社会企业有效服务新时期高校后勤初探[J]. 重庆文理学院学报(自然科学版), 2010, 29(03):99-112.

[责任编辑 陶爱新]

## The development status and construction path of university logistics education based on the collaborative governance theory

SONG Yang-yang, WANG Sheng-ben

(North China University of Science and Technology, Tangshan 063210, China)

**Abstract:** With the continuous advancement of the socialization reform of colleges and universities and the great importance attached by the state to the cultivation of high-quality talents in colleges and universities, college logistics should pay more attention to the service of educating people, and the core of the theory of collaborative governance, the logistics of colleges and universities will serve the goal of educating people. The realization opens up new paths. Firstly, the article outlines the definition of collaborative governance theory and service education subject. Secondly, it analyzes the current situation and shortcomings of college logistics service education, and finally puts forward the platform construction path of college logistics service education.

**Key words:** collaboration governance theory; university logistics; service education