

DOI: 10.3969/j.issn.1672-8874.2009.03.011

基于满意度调查的军校学员队管理方式探讨

张耀辉, 张学礼, 夏博

(国防科学技术大学 信息系统与管理学院, 湖南 长沙 410073)

[摘要] 本文从对军校学员对于军校环境的满意度调查入手, 全面分析新时期军校在培养高科技军事人才过程中环境建设上的优势与劣势, 特别是军校基层学员队在管理方式上存在的不足, 并提出改进建议。

[关键词] 满意度; 管理方式; 激励

[中图分类号] E251.3 **[文献标识码]** A **[文章编号]** 1672-8874 (2009) 03-0034-03

A Study of Management Modes of the Cadets in Military Academy Based on Satisfaction Degree Research

ZHANG Yao-hui, ZHANG Xue-li, XIA Bo

(College of Information System and Management, NUDT, Changsha 410073, China)

Abstract: Based on the satisfaction degree research of the cadets to the environment of military academy, this paper comprehensively analyses military academy's advantages and disadvantages of the environmental building in the process of the cultivation of high-tech military personnel, especially paying attention to the drawbacks of the management modes of the cadet companies, and finally proposes suggestions for improvement.

Key words: satisfaction degree; management modes; stimulation

军校学员的培养需要良好的军校环境。学员队是军校的最基层单位, 是学员学习生活的基本场所, 其环境的好坏直接影响学员的成长进步, 而学员队的环境在很大程度上由学员队的管理方式所决定。管理方式是解决如何进行管理的技术理论, 包括管理方法、管理手段和管理程序三个方面, 常见的管理方式有欲望管理、人性化管理、科学管理以及家长式管理等等。学员队干部对管理方式的选择对学员的成长产生重要的影响。本文通过对军校学员对军校生活满意的调查研究, 分析在学员队管理方式上存在的问题, 提出解决问题的对策建议, 为学员队的管理提供理论依据。

一、满意度的概念与影响因素

自满意度这个概念提出以来, 就一直是管理学及相关领域的研究热点。Lock认为满意度是一种愉悦的感情状态, 它来自于当一个人为实现自己的价值, 对自己所处环境的评价。^[1]而Robinson从整体层面提出满意度的概念, 认为满意度就是人们对其所处环境的一般态度。^[2]满意度的影响因素很多, 国内外专家学者有多种看法。Hoppock认为, 影响满意度的因素应该包括内容、条件、领导方式等方面。^[3]Locke指出分析满意度应该从内容、报酬、提升、条件、福利、自我、管理者、同事和组织外成员等十个因素构成。国内学者李晓轩、李超平等从激励、团队建设、以人为本、民主参与、管理水平、园区建设和福利等

七个维度对满意度进行了探讨研究。^[4]本文的满意度定义为学员对现实中的生活学习环境与所期望的环境之间的比较: 当现实与期望发生负差距时, 便产生满意; 反之产生不满意。

二、学员对军校生活满意调查过程和结果分析

本次调查采用开放式的问卷调查方法, 即只给出“对军校生活的满意情况”这一主题。被调查的学员根据自己的印象, 经历和认识列举出他们自己认为满意和不满意的方面, 调查采用不记名方式的抽样调查法。采用这种方法, 既使调查的结果具有普遍的代表性, 又避开了学员队干部因素的干扰, 保证被调查的学生能够客观、真实地反映情况。

(一) 调查对象的选择

考虑调查结果的代表性, 任意抽取某军校两个四年级学员队作为调查对象。四年级的学员在军校学习生活了将近四年时间, 对军校环境的了解非常的深刻, 而且与低年級的学员相比, 四年级的学员能够更真实地表达意见, 这也保证了调查结果的普遍真实性和代表性。

(二) 调查资料的整理

本文主要通过这次开放式的调查问卷来进行资料的收集。因为问卷的开放性, 学员可以充分表达对军校环境的满意情况, 所以收集的资料可以说是反映军校环境的各个

[收稿日期] 2009-05-15

[作者简介] 张耀辉 (1984-), 男, 江西上饶人, 国防科学技术大学信息系统与管理学院硕士研究生。

方面。调查主要运用定量分析与定性分析相结合的方法,首先归纳相似的意见,将问卷的结果划分为学员对军校生活的满意点和不满意点两个部分;然后再进行科学合理的统计,剔除统计结果中比例较少的方面;最后得出学员满意点和不满意点。统计的结果显示,这两个学员队所反映的情况大体类似,这更显示了调查结果的普遍代表性。考虑到文章主要分析学员队管理方式的不足,本文将主要就学员对军校学习生活的不满意情况进行深入的分析。

(三) 调查结果的分析

总共94名学员参与此次调查,收回有效问卷88份。根据调查统计分析,初步得出了学员对军校生活的满意和不满意情况。

学员对军校学习生活的满意情况观点比较统一,主要集中在以下三方面:其一,学员对学校的“硬件”设施满意度较高。学员的成长成才需要良好的“硬件”环境,在学校方面则集中地表现在师资力量、教学环境以及其他生

活物质的保障等等。绝大多数学员对学校的师资力量,教学环境表示满意,对学校的后勤保障表示满意;其二,学员对自己在学校的状况比较满意。学员普遍认为自己在军校的学习生活中能力素质得到提高并且取得一定的成绩,满意自己军人的身份;其三,学员对学校的“软”环境满意度相对较高。军校作为军队的一部分,具有严格的组织性、纪律性和保密性,军校对外交流的稀少显而易见,而大多数学员对学校的学术交流表示满意,由此可见学员对学校的“软”环境是相对满意的。从以上的分析可以看出,学员对军校的大环境满意度较高,军校学员对于军校的学习生活还是比较满意的。学员对军校生活的不满意点如表1所示。从表1的统计结果来看,六个主要的不满意点都与学员队相关,且问题的症结主要集中在学员队管理层面上。学员对军校学习生活的六个不满意点突显学员队管理以下三方面的不足:

表1 不满意情况表

不满意点	人数	比例
学员队管理注重表面工作	61	69.3%
队干部家长式作风严重	53	60.3%
学员队内部制定的规定不科学,甚至与学校冲突	45	51.1%
管理忽视创造性与个性,气氛压抑	40	45.5%
课外时间安排活动过多	33	37.5%
生活紧张,单调乏味	19	21.6%

第一,学员队的管理缺乏民主。六成被调查学员对队干部的家长作风表示不满意,这应该存在两方面的原因。一方面,当代学员都是在改革开放浪潮中成长起来的一代,学员深受民主思想的熏陶,对民主决策的渴望可想而知,享受一定的民主权利能增进学员的主人翁心态,加强对学员队的感情;另一方面,学员队干部的管理缺乏民主。军校学员队处理的事情大多关系学员学习生活学习环境,队干部若过于独断,学员将会感觉很压抑。

第二,学员队的管理理念没能与时俱进。其一,七成学员对于队干部的形式主义比较反感。队干部的形式主义的作风,容易使学员迷失方向,做事情缺乏动力;其二,一半以上学员对学员队管理制度的不合理意见较多。军校毕竟不同于作战部队,学员的成长需要一些自己的时间、空间,这对于技术人才的培养尤为重要,而不合理的管理制度,容易造成学员疲于应付规章制度,事事墨守成规,缺少创新意识。

第三,学员队的管理缺乏公正合理的激励考评机制。学员在军校的这段时间是一个逐步成长的时期,在学员成长的每一阶段,都需要有适当的激励手段,来加强学员对自我发展的追求。调查结果显示,近一半学员认为管理忽视创造性和个性,近三成学员认为军校的生活是枯燥乏味的。产生这些问题,是因为学员缺少适当的引导鼓励,缺少目标,不知道应该追求什么,对将来充满迷茫,根本原因在于学员队缺少公平合理的激励考评机制。一个好的激励考评机制,不仅能够为学员的成长

进步指明方向,而且为学员提供强大的精神动力。

三、军校学员队管理方式的探讨

环境塑造人才。一个好的军校环境,应该能给学员以追求自我的动力,为学员提供展示的平台,满足学员各个方面的需求。构建培养高科技军事人才的校园环境,就必须着眼于学员队管理方式的改变。

(一) 军校学员队的管理必须是法制化的民主管理

法制化管理是指管理者依照法律法规以及规章制度对下属进行管理。作为特殊的战斗组织,军事对抗的激烈性要求军队必须有严格的纪律和高效的执行,服从命令听从指挥是军队战斗力的最根本条件,军队的这些性质决定了管理者的管理必须符合正当性,唯有正当性的管理才能使下级全心全意去完成任务,因此,法制化管理在军队是一种最基本的管理方式。军校学员队虽然有别于一般的作战部队,但其最根本的性质是一样的,即都是由军人组成的军事组织,法制化管理是最基本的管理方式,但毕竟学员队不是作战部队,其最根本的任务是为学员提供良好的学习生活环境。因为学员队的很多决策关系到学员的具体生活,例如节假日活动的安排,学习地点的选择等等,队干部应该在依据相关规章制度的前提下,适当采取民主的方式,让学生参与决策;同时,在那些直接关系到学员切身利益的重大事情的决策上,比如评功评奖、入党等问题上,

更应该以相关条令条例为指导,充分发扬民主,做到公平公正,让学员心服口服。军校学员队的管理应该是法制化的民主管理。

学员在军校四年逐步成长,依法管理的基础地位不能改变,但队干部的管理方式应该逐步转变。刚入学时,学员都是从地方来的高中生,事事都需要干部手把手教,在这种时候,队干部的管理就应该是绝对的法制化管理,务必提高学员的工作学习效率,使学员能很快的融入环境;随着学员逐渐的成长,能力素质不断提高,对军校的了解也越来越透彻,相应地,队干部在法制化管理的前提下,让学员充分享受民主权利,逐步参与学员队决策,增强他们的主人翁意识,增进学员与学员队的感情;进入高年级以后,学员队干部应该在条令条例允许的范围内,充分调动学员的管理积极性,尽量让学员参与学员队的管理与决策,充分发扬民主。

(二) 军校学员队的管理必须是突出人性化的科学管理

学员队的管理,首先应该是科学的管理。科学的管理突出地表现在管理制度的制定落实上。管理制度的制定必须做到有法可依、细致全面,落实必须持之以恒。在学员队中,队干部对学员的管理是全方位的,其管理的方式直接影响到学员的学习生活。学员队的管理制度不能是队干部一言堂,而必须依照学校的管理规章制度进行制定,管理制度有理有据,学员才会心服口服。正是因为学员队的管理是对学员全方位的管理,所以管理制度必须做到细致全面,既事事处理都有“法”可依。完善的制度加上严格的落实才能彰显制度的效力,管理制度的落实要做到持之以恒,坚决避免出现朝令夕改的情况。

科学的管理可以让组织像机器一样运转,然而组织并不是机器,其成员是有思想的人,所以,科学管理必须以人性化为前提。学员队面对的是思想活跃的新时期军人大学生,在科学管理的基础上更应该突出人性化管理。科学管理强调持之以恒,但并不意味着就是一成不变,应该跟上环境的变化,特别是学员思想的变化。管理的最终目的是实现人的全面发展,军校对学员的管理就是为学员的全面发展服务,学员是管理的中心点,也是围绕点,管理必须以满足学员的正当合理的需求为目标。当发现制度与学员的正当需求冲突时,队干部应该耐心倾听学员的心声,逐步地改进制度,去除那些僵化的、不人性的陈规戒律,最终实现充分突出人性化的科学管理。

(三) 军校学员队的管理必须是制度化的激励管理

军校四年正是学员成长的关键阶段,学员自我实现的

意愿很强烈,军校学员的成长要适当的引导,因此,学员队的制度化的激励管理不可或缺。实现制度化的激励管理,关键做到以下两点:其一,建立公正的考评机制,端正学员的思想行为。处在成长阶段的学员,学习的能力很强,同时也很容易受周围环境影响。比如在一个学员队中,队干部处理事情走形式主义,喜欢弄虚作假,学员的人生观,价值观普遍会扭曲,功利主义严重。军校学员考评的要点在包括思想政治素质、人品、学习工作能力以外,也应该包括追求自我发展的素质,做到在引导学员的目标需求的同时注意鼓励学员追求高层次的需求;其二,建立合理的激励制度,引导学员走向正确的人生方向。激励制度是环境的风向标。激励就意味着推崇、表扬,做事情兢兢业业,循规蹈矩的人当然必须加以表扬奖励;而那些追求自我,展现自己所长的学员更应该奖励。建立合理的激励制度,才能创造一个活跃的,人才辈出的集体。建立公正合理的激励考评机制,能够鼓励学员追求自我的发展,能够满足学员正当的高层次需求,能够使学员队的管理走向正规化、秩序化。

四、小结

本文在军校学员对军校生活的满意情况调查的基础上,通过对数据进行科学合理的统计分析,对调查结果进行深入的分析,寻找军校学员队管理存在的不足,并对学员队的管理方式提出建议,提出学员队的管理应该是法制化的民主管理,是突出人性化的科学管理,是制度化的激励管理。学员队管理不能采用单一的管理方式,而应该是多种管理方式的综合应用。

[参考文献]

- [1] locke E A. The Nature and Causes of Job Dissatisfaction[M]. Handbook of Industrial and Organizational Psychology, 1976: 901-909.
- [2] 王赛芳. 员工工作满意度理论探讨[J]. 改革与战略, 2006, (7): 95-97.
- [3] 张黎莉, 周耀烈. 员工工作满意度研究综述[J]. 企业经济, 2005, (2): 29-30.
- [4] 李晓轩, 李超平, 时勤. 科研组织工作满意度及其与工作绩效的关系研究[J]. 科学与科学技术管理, 2005, (1): 16-38.

(责任编辑: 卢绍华)