

# 基于人本思想的高校服务型行政管理体系研究

/ 宋燕妮

【摘要】人本思想充分肯定了人在社会活动中的主体地位与作用。高校服务型行政管理体系强调以人为本，将服务做为管理工作的前提，是高校行政管理体制改革的方向和目标。

【关键词】人本思想；高校；服务型；行政管理

【作者简介】宋燕妮，1978年出生，大连人，单位：沈阳大学体育学院办公室主任。

随着科教兴国战略的稳步推进，我国高等教育事业进入了改革发展的全新阶段。高校行政管理体系是保证高校正常运行的重要环节，其改革方向和创新模式成为高校管理者关注的热点问题。

高校服务型行政管理是以人本思想为核心，将全体师生员工的基本需求作为行动导向，通过完善行政管理的规章制度，强化行政管理的服务意识等方式，为师生员工提供最优质服务的行政管理模式<sup>[1]</sup>。

## 一、人本思想的内涵

人本思想既是一种思维方式，更是一种价值取向。它充分肯定了人在社会活动中的主体地位与主体作用，重视人的潜在能力的充分发挥，通过强调尊重人的独立人格、个性发展和合法权益，来不断适应在人生存和发展进程中的需求，进而促进人在各领域的全面发展<sup>[2]</sup>。

人本思想认为，人是行为的中心，人的行为体现着个人意识，并具有创造性和发展性。选择与制定任何一种制度，必然以人的发展需求为基本导向，通过肯定人的价值和意义，促使个体能够控制、监督并指导自己的各种行为。

人本思想提倡一切活动都应围绕调动人的积极性、主动性和创造性而展开，帮助人获得自由的发展和全面的进步。在这个过程中，应该重视人的内省、推理、想象和创造等基本能力水平的提升，唤醒人的自我意识，充分发挥人的主观能动作用<sup>[3]</sup>。

## 二、基于人本思想的高校服务型行政管理体系特点

1. 以服务做为管理工作的前提。高校服务型行政管理体系强调将服务做为管理工作的前提，遵循“教育以育人为本、以学生为主体，办学以人才为本、以教师为主体”的基本原则<sup>[1]</sup>，在工作中始终坚持“以人为本”的服务理念。所有管理者的定位首先是服务者，要把为师生员工服务作为工作的基本出发点，通过创新管理方法和提升服务质量，为师生员工提供优质的学习、工作和生活服务。

2. 强调人人平等。每个人都具有发展自己内在潜能的倾向，具有追求自我实现的基本动机，满足并实现人的这个特征，是人本思想的精髓<sup>[4]</sup>。基于这个思想，高校服务型行政管理体系的设计，要尊重个人的发展需求，保证人人平等。为此，在制定规章制度、处理问题时，凡是关乎师生利益的，都应广泛征求意见，积极维护相关人员的合法权益，让每个人都平等的享受到学校发展的成果。

3. 管理工作透明度高。高校服务型行政管理体系的顺利执行，需要保证管理工作的公开性和透明度。学校制定的工作制度和 workflows，应保证管理工作的服务质量和水准。

4. 保证沟通渠道畅通、反馈快速。高校服务型行政管理体系中，应具备一个有效的沟通途径和快速反馈的渠道，保证服务对象能够将自己的意见和诉求及时、有效地传递给高校行政管理部门，行政管理部门在获取意见后，能够快速作出回应并解决问题。沟通渠道畅通、反馈快速是保证高校服务型行政管理制度服务效果的关键环节。

## 三、人本思想对高校服务型行政管理体系建设的促进

1. 有利于提高师生员工的主人翁地位。高等学校是培养高层次人才的场所，教职工是教书育人的主力军，大学生是高等教育的主体。广大师生员工能否真正以主人翁的姿态对待学习和工作，将直接决定高等教育的培养目标能否顺利实现。

高校行政管理是基层师生员工行使各项权利、参与学校管理最重要的途径。将人本思想寓于高校服务型行政管理建设中，能够体现出对师生员工的认可和尊重，有助于激发师生员工参与学校管理的积极性和主动性。

2. 有利于实现高校行政管理工作的规范化。高校行政管理工作是一个复杂的系统，需要多个部门的协调配合才能够顺利运作。因此，它需要通过科学、系统的管理才能真正实现高效管理的作用。人本思想强调“人是行为的中心”，在高校行政管理工作中，突出师生员工的主体地位，将有利于凝聚人心，促进各级领导决策的民主化、科学化、制度化和规范化，有效提升高校行政管理水平。

3. 有利于促进人际关系的和谐。在高校进行深化改革的进程中，打破原有的利益分配制度，势必会遭到一部分人的反对，而由此引发的问题与矛盾，会直接影响到和谐校园的创建。

在人本思想的指导下，高校行政管理工作将对广大师生员工的合理诉求给予充分的理解与尊重，为师生员工提供一个良好的交流渠道，让他们更加全面的了解学校未来的发展状况，使学校上下相互理解，形成合力，为推动学校建设提供和谐稳定的环境。

4. 有利于推进高校的民主管理建设。管理民主化是我国社会主义民主进程的必然趋势和要求，高校的可持续健康发展也必须实现管理民主化。提倡人本思想，建立服务型的高校行政管理制度，尊重师生员工提出的各种意见和建议，真正落实师生员工的各项权益，有助于保障师生员工的合法权益，有助于促进高校民主管理制度走向完善。

## 结束语

向服务型转变，是高校行政管理体系改革的方向和目标。高校应坚持“以人为本”的工作理念，对本校的实际情况进行深入的分析，了解广大师生员工的利益诉求与实际需要，制定科学、合理的管理制度，保障学校管理工作有序运行，切实维护师生员工参与、决策、管理和监督的权利。

## 参考文献：

- [1] 徐飞. 高校服务型行政管理模式研究[J]. 高教研究与实践, 2017(2):59-63.
- [2] 吕琳华, 陆建华. 论工会工作“人本主义”理念[J]. 江苏工业学院学报, 2006(3):8-10.
- [3] 邵晓静. 人本思想下的战略人力资源管理研究[D]. 硕士学位论文. 大连: 大连海事大学, 2008.
- [4] 陈学明. 马克思所构建的“意义世界”是当代人的指路明灯[J]. 思想理论教育导刊, 2005(12):17-19.