

服务观念下高校行政管理实践工作研究

赵霞

(辽宁对外经贸学院 辽宁 大连 116052)

摘要:长期以来,许多人对服务观念和行政管理有很深的偏见,人们常常认为服务就是低三下四,给别人打杂、跑腿,做粗活,而行政管理就带有高高在上当官的意思。高校为了管理日常事务也设有行政管理部门,本文将结合工作实践,对当前高校行政管理工作存在的问题进行深入地分析,探讨在服务观念下高校的行政管理又将如何应对。

关键词:高等学校;服务观念;行政管理

中图分类号: G647 **文献标识码:** A **文章编号:** 1008-7508(2018)07-0121-02

高校的行政管理体系,不是一个独立的个体,而是一个和高校教育有着紧密联系的合体。它的成立有两种根源。从一个层面来讲,高校的行政管理体系是服务于高校教育体系的,它的出现是为了让教育系统进行的更顺利,更科学,更专业地进行。从另一个层面来说,高校教育体系是依附于高校行政管理体系的而存在的,具体来说就是高校行政管理部门根据教育大纲或教育法规等实施了一系列政策之后,高校教育体系在这个政策范围之内根据自己的需要进行教学工作。其实原因是前者还是后者,他们之间的关系都是相辅相成的,不可分割的,共同为了高校的教学工作服务的。那么在服务观念的指引下,高校的行政管理工作又将怎样应对。

一、在服务观念下转变管理观念

在服务观念下,我们要改变长期以来把行政管理工作作为权利的代表,简单的认为凡是参与行政管理工作就是当官,需要被人服务的错误意识消灭掉,增强服务意识,形成具有服务意识的合理规范管理意识。同时,要从大局着眼,办实事,求真务实,不弄虚作假。要提高办事效率,改善以前政务处理拖拖拉拉的工作作风,让每一位老师都切实感受到高校行政部门存在的必要性与便捷性,使高校老师与行政管理部门形成统一的工作步调,共创和谐校园工作环境。高校行政管理工作本身就是为全校师生服务的,但由于行政管理人员缺乏服务理念,忽视自己工作的意义,长期以来一直认为行政管理就是要对管理学校教师的工作,是以管理人员的工作意志为学校老师分配任务的错误想法。由于这种错误的想法,行政管理人员工作中表现出不积极主动,拖拉、懒散,滥用权

力等现象。所以在服务观念下,要转变高校行政管理观念,让高校的行政管理变得更民主,更科学,能够更好地为高校服务。如新学期新开始,为了迎接新学生的到来,高校教师需要行政管理部门帮忙做些准备迎接新生的活动,以往的观念下行政管理部门都是拖拖拉拉,但转变观念之后,他们就会积极主动地找到学院老师,帮助教师做好准备工作。行政管理部门的转变对更好地高效服务至关重要。

二、坚持以人为本,提高行政管理人员的管理素质更好地为高校服务

在这个物欲横流的社会,诱惑太多,部分高校行政管理人员经受不住利益的诱惑,丧失职业道德,以权谋私,挪用公款,拉帮结派等,在工作中也没有服务意识,工作不负责,上行下效给学校风气带来很坏的影响。由此,坚持以人为本,提高行政管理人员的管理素质是非常必要的。要提高高校行政管理人员的知识文化水平和政治意识,应该以为学校师生服务而感到自豪,对自己的服务对象要热情相迎,以礼相待,虚心接受意见和建议,并勇于改正错误,为他人进行良好的服务,使被服务对象真正得到实惠,在这个过程中要时刻体现出个人素质和个人修养,从而提高部门的整体素质和形象。在现在这个提倡终身学习的社会里,我们要想时刻保持自己的素质跟上时代进步的潮流,除了需要做好自己的本职工作外,还得继续好好学习相关科学文化知识,进而提高个人素质,使部门整体素质时刻保持先进性,抵御不良风气入侵。如政法系要搞辩论赛需要一些活动经费,向行政管理部门申请,行政部门觉得麻烦不批,其他系贿赂了相关行政部门主管人

收稿日期 2018-05-02

作者简介 赵霞(1982-),女,满族,辽宁鞍山人,辽宁对外经贸学院学校办公室,助理研究员,研究方向:行政管理,档案管理。

员,有关行政管理人员就点头批准了。行政管理人员素质提高后,会自觉抵制不良风气,理解开辩论赛对学生实践有多重要,主动提倡,积极帮助政法系搞好这次活动。所以坚持以人为本,提高行政管理人员管理素质对他们更好地为高校服务很重要。

三、加强各部门间的联系,提高部门间的协调能力更好地为高校服务

随着社会整体素质的提升,大学实行了扩招,高校的人员在不断增多,人事处理就会随之增多,各部门间的组织运作处理不好,很容易出现滞后的现象,这时我们的高校行政管理部门就派上用场了。为了更好地为高校服务,行政管理部门要对高校所有的人力资源进行合理的分析与利用,让每一个人力都用到实处,用对地方。在这个运作中,必须要健全高校行政管理部门的机制,合理分配权利,使每个管理人员的能力都能够得到最大程度的发挥。高校各个组织部门之间既是相互独立的,同时又是密不可分的。行政管理部门之间要密切配合、相互支持,通过人与人之间的交流和理解,把学校的管理工作做好,处理好各个部门的关系,提高行政管理部门的工作效率,为每个部门都能带来方便,构建和谐的高效运作体系。如新生刚入学对一切都是陌生的,一些学生由于家庭的原因需要申请助学贷款,学院招生管理处对学生及时入学,需要学生提供财务开的学生交费单,没有财务缴费单不能正常上学,由于某些现实原因贷款中心的没有及时与学校财务对接,财务不能给学生提供缴费单,学生还需要找贷款中心,这一来二去给学生的正常入学造成了很大的困扰。但是如果部门与部门之间的联系密切,贷款可以在财务处办理,财务收到学费和贷款成功后,可以给相关部门一份名单,这样操作程序更简单,部门工作间的重复繁琐工作也能得到精简,也能提高办事效率。[1]这时我们会发现加强各部门间的联系,提高部门间的协调能力,对行政管理部门更好地为高校服务很重要。

四、健全行政体制和管理制度更好地为高校服务

高校要很好的运作,管理是关键。怎样管理好高校的各项事务,这就需要高校行政管理部门根据高校实际问题的需要,健全行政体制,完善管理制度更好地为高效服务。要改进原来的行政体制,需要结合高校的实际问题。由于当前高校中人员数量较大,不善于合理分配的问题,这就需要高校主要行政管理部门适当的分散一些权利,让管理人员的职责等更细化,任务更专一,便于我们管理工作简单化。高校行政管理就是处理高校的日常事务的,在人员压力大的情况下,我们也可以把教学相关的权利分配到各院系自己的教学处理上,这样既能扩大院系自己的自主活动权利,也能减轻高校行政管理部门的工作压力,还能有工作空间更好地调整规范自己的职责,让高校行政服务体制更加健全。如高校教师在

上课时非常需要一些很重要教学道具,希望学校能够提供,一般情况下对增加教学仪器设备的事,通过正常体制内的审批和部门间的协调很快就能落实。如果没有健全的行政体制,老师就不知从什么部门开始申报,通过哪些程序可以让申报的教学仪器设备的增加得到落实,即使有时知道应该从哪些地方开始申报,也得看管理人员的心情,如果有了健全的管理制度,每个程序都有规定的过程,每个管理人员都规定有特定的责任,那仪器申报只要按步骤进行,问题就能得到解决,仪器申报管理人员也会积极配合尽快解决,如若不然还有制度制约。所以,健全的行政体制和管理制度对行政管理人员更好地为高校服务真的很重要。

五、提高行政管理人员的综合素质更好地为高校服务

在服务观念的指导下,高校行政管理人员不仅要提高自己的专业素质,还要提高各方面的综合素质更好的为高校服务。但是无论提高哪些素质,首先得保证具有敬业精神和使命感。敬业精神能够促使我们全身心的投入到工作当中,更好地为高校服务。使命感促使我们把工作做得更好更完善。不管哪种提高都是需要结合学校的实际情况的,具体地为高校日常事务服务中,只有结合实际提高行政管理人员的综合素质才能更好地为高校服务。一门心思地投入到为高校发展服务当中,把为教师和学生服务看作是为自己服务一样,才能让高校的行政管理工作更上一层楼。为了高校的行政管理工作有效进行,行政服务人员不仅要把自己的专业学好,还要掌握能够配合工作更好进行的一切技术技巧,不断提高行政管理人员的服务水平,熟知学校管理的每一个环节,通过不断的学习研究,掌握其中窍门,并能并采用一些先进的技术提高服务质量。先进技术的掌握会使高校行政服务工作更科学,综合素质服务能力更强,处理问题更有底气。如高校老师在讲公开课时,要用到实验室但是实验室的仪器损坏程度比较严重妨碍正常使用,协调高校行政管理人员帮助解决,良好的综合素质促使工作人员,从容的找到问题所在,并协调其他工作人员对仪器进行更新或修缮,如果由于条件原因,暂时得不到修缮和更新,也会妥善的找到可以替代的方法,比如利用多媒体中的动画程序来演示,也能达到预想的教学效果。这时我们会发现,行政管理人员综合素质的提高对更好地为高校服务是至关重要的。

参考文献:

[1]吕芳,王梦凡,陈欢舸.对21世纪以来中国公共行政学研究的评估与反思——基于2001~2013年间的4659篇论文[J].政治学研究,2015(2).

[2]邱松,王曼超.对“大学生参与高校管理”政策执行的思考[J].行政与法,2016(6).

[3]鞠薇.浅析近年行政事业单位内部控制工作的制度要求[J].中国农业会计,2017(11).