

探讨高校行政管理人員的服务意识培养策略

郑美洁

(华南理工大学生物科学与工程学院 广东·广州)

摘要:本文首先阐述了培养高校行政管理人员自身服务意识的重要性。其次,指出了现阶段高校行政管理人员自身服务意识培养过程中存在的问题,包括服务意识认知存在严重不足、高校内部行政管理工作开展缺少一定的制度约束。最后,提出了几点有效的培养策略,包括通过注重道德自律提升行政管理人员的服务意识、强化高校现有管理制度提升行政管理人员的服务意识,旨在提升高校行政管理工作质量。

关键词:高校管理;行政管理人员;服务意识

随着我国科教兴国战略的推行,社会各界对于高校教育管理工作的重视程度越来越高。但是,高校行政管理人员自身的服务意识并不强,导致校园内部形成了比较消极的工作氛围,十分不利于高等人才的培养教育。基于此,探讨高校行政管理人员的服务意识培养策略这一课题具有重要现实意义。

一、培养高校行政管理人员的服务意识的重要性

1. 高校发展的内在需求

在高校管理中,行政管理工作人员自身的服务意识培养,是为了更好地满足高校实现可持续发展的内在需求。在高校发展的过程中,行政管理人员主要承担了决策方案的执行责任,同时也是高校为了未来更好地发展、为学生提供更好的教育条件以及为教师提供更好的科研条件奠定基础。另一方面,作为高校的行政管理人员,其自身的服务意识也代表着高校整体的教育水平以及社会形象,只有积极培养行政管理人员整体的服务意识,才能为高校在社会效益获取、社会正面形象保持方面起到促进作用,所以其重要性可想而知。

2. 适应时代发展

伴随着国家对于高等教育的重视程度提升,高校教学规模正在不断扩大,同时服务型社会也在不断发展。在这一背景下,对于高校内部行政管理人员的服务要求必然也会随之增加。如果此时高校行政管理水平与社会发展之间存在断层,那么培养出来的人才必然也会与社会发展之间出现脱节,无法跟上社会发展的节奏,最终被社会淘汰。由此可见,只有从高校行政管理人员自身的服务意识提升着手,优化校园内部服务氛围,才能使得学生在毕业进入社会后带有服务意识为社会发展做贡献。

二、现阶段高校行政管理人员自身服务意识培养中存在的问题

1. 服务意识认知存在严重的不足

(1)高校认知不足。目前,我国大部分高校内部行政管理部門的管理核心依旧集中在对教学方面的重

视,对于教学条件、教学材料设计等硬件配置方面投入的精力很多,而对于服务这一软件配置则出现了重此轻彼的问题。该种问题的出现,在很大程度上造成了高校发展的“瘸腿”现象,对于教学人员无论是在精神还是物质层面都十分看重,而对于行政管理人员的关注度则抱有无所谓的态度,导致行政管理人员的服务意识迟迟得不到有效提升。

(2)个人认知不足。作为行政管理人员,在岗位定性时,经常会存在责任意识严重不足以及过于注重功利主义发展的意识倾向。具体而言,大部分高校行政管理者对于自身所处岗位的重要性并不了解,简单地认为管理即管理,与教书育人毫无关联。与此同时,责任意识的严重不足,也使得行政管理人员在日常工作中养成了一定的惰性,最终导致服务意识匮乏,服务质量降低。

2. 高校内部行政管理工作开展缺少有效的制度约束

(1)考核制度缺失。通常情况下,高校行政考核工作存在的问题主要集中在主体不丰富、形式呈现模式化的问题,尤其是考核标准方面,对于行政管理部门内部不同的岗位、不同的管理级别以及不同的管理职责之间统一施行“一刀切”的考核标准。此种考核方法的应用,无法实现考核机制的针对性和操作性,进一步降低了考核工作开展的可执行性与考核质量。

(2)监督制度匮乏。一方面,虽然各个高校已经有意识地在行政管理部门中制定并执行了一些监督规范制度,但是,该类监督制度的执行往往停留在书面上,实际的监督管理工作开展的效果并不理想,导致监督制度形如虚设。另一方面,部分高校内部的监督机制并不完善,严重缺少相关的沟通机制,并且作为被服务对象的师生无法通过畅通的渠道发挥自身的参与权和监督权,大幅影响了行政管理人员的服务意识培养质量。

三、探讨高校行政管理人员的服务意识培养策略

1. 通过注重道德自律提升行政管理人员的服务意识

(1)分层次开展道德教育培训。在大部分高校中,内部的行政管理部门均是由多位管理人员组成,具体

的岗位种类以及相应职责各不相同。这种差异性的存在,在很大程度上导致了整个管理机构内部必然会出现道德层次不同以及服务意识差异化问题。与此同时,不同管理人员自身的年龄以及教育背景也会有所差异,那么道德教育的开展必然无法通过“一刀切”的培养方法实现。据此,作为高校的管理人员,在进行校内行政部门人员的服务意识培训时,应该分层次进行。

(2)分阶段进行道德教育内化。单一性地针对道德教育进行分析时能够发现,对于道德自律性的培养并不是一件一蹴而就的事情,相反,其需要长时间潜移默化才能为更好转化为服务意识内化奠定基础。伴随着社会经济发展,高校的建设速度也在随之加快,两者在这一情况下想要实现有效地相互对接,就要求校内行政管理必须更加严格自身对于服务意识内容的执行标准。在这一基础上,为了更好地实现高校行政管理服务人员服务意识的提升,就需要将培养工作分阶段进行,才能在无形中提升高校整体对于学生、对于教师、对于社会的服务意识。

(3)注重道德教育的多元化培养。在进行德育教育的多元化培养过程中,首先需要的是培养内容方面的研究,将基本的社会主义道德准则纳入服务意识培养内容中,注重对国家教育方针的研究和学习,通过在校内组织相关理论知识以及技术运用培训活动,优化其工作效率。其次,注重对于培养途径的研究,不仅需要做到常规性的道德素养教育,还需要培养行政管理人员逐渐养成自我实践学习的习惯,积极运用现实题材的案例进行相关人员的职业道德培养工作,使其真正了解“服务”的意义在于履行责任而不是“控制”学者。

2. 强化高校现有管理制度提升行政管理的服务意识

(1)构建完善的奖惩制度。作为高校的管理者,一定要认识到科学的奖惩制度能够更加有效地提升行政管理服务人员服务意识的作用。在这一基础上,作为高校管理者,必须有效制定出科学合理的奖惩机制,实现培养道德素养的同时,调动其对于岗位职责履行的积极性。具体而言,一方面应该针对行政人员自身的精神需求和物质奖励两个方面构建全新的奖惩机制,精神需求满足是为了满足个人自我价值的实现以及肯定,物质需求的满足则是为了有效激发行政人员自身的工作积极性。但需要注意的是,两种奖惩制度的执行,必须时刻秉承公平、公正、公开的原则,坚决杜绝“人情评选”现象出现,从而真正提升行政管理服务人员的服务意识。

(2)健全现有的高校内部监督机制。在健全现有的高校内部监督机制时,首先需要在行政管理部门内部执行相互监督评价机制,将每一位管理人员的具体

工作职责划分清楚,真正使得行政管理责任落到实处。其次,提升管理人员相互之间的知情权和监督权,优化行政管理工作的透明性。最后,针对行政管理工作的执行领导考评和相互考评机制,确保行政管理服务人员的服务意识在制度的执行下得到提升,同时使得校内行政管理工作整体水平得到优化。

(3)重新建立以校内管理人员为基础的外部监督机制。在建立以校内管理人员为基础的外部监督机制的过程中,应该将行政管理服务人员的服务对象设定为教师和学生,通过学生和教师对于该部门管理人员在服务过程中所呈现出来的态度和行为进行评价,利用评价结果对其服务质量进行监督管理。在这一基础上,作为被服务者,一定将自身的参与权与监督权充分发挥出来,定期与高校行政管理服务人员进行沟通,构建相对完善的沟通机制,包括问卷调查、随机访谈以及投诉反馈平台等,使得师生与校行政管理部门之间关系能够更加和谐,在校园内部共同促进高校建设和发展。

综上所述,高校教育教学机构的存在,主要是为国家和社会培养出更加有用的高水平人才,而这一目标的实现,与高校内部现有的教学与科研顺利开展之间具有关键性的联系。换言之,高校教育教学、科研活动推进均离不开高校行政管理部门的有效管理。此时,作为行政管理服务人员,只有自身具备强烈的服务意识去为各类与教育有关的活动贡献力量,才能真正促使高校实现可持续发展,最终为社会进步、国家发展起到正面的促进作用。

参考文献

- 1.田红萍.浅谈高校行政管理服务人员的服务能力.亚太教育,2016,16(19).
- 2.高雯蕙.高校行政管理服务人员激励机制的构建及应用研究.经营管理者,2017,21(31).
- 3.李迪,孟来来.论提高高校行政人员服务意识的重要性——以教务处工作人员为例.中国西部,2017,17(11).
- 4.林浩颖.提高高校基层行政人员工作积极性的策略探究.课程教育研究,2016,16(18).
- 5.庞宝鑫.管理学视野下高校院系办公室提升行政工作效能初探.内蒙古师范大学学报(教育科学版),2017,30(17).
- 6.周玉华.服务意识下高校档案管理工作的策略探讨.兰台内外,2016,19(5).
- 7.王敬,王旭.建立服务型高校行政管理体系及其运行发展.教学管理与教育研究,2017,2(8).

(责任编辑:兰卡)