

# 质量管理体系建设在办公室行政管理工作中的应用

周晓翠

( 厦门海洋职业技术学院 福建厦门 361100)

[摘要]在高校行政管理中,办公室管理发挥着重要的作用,所以强化办公室管理的质量建设具有重要的意义。从当前的具体分析来看,办公室管理存在着质量标准不明确、管理缺乏体系的问题,这些问题的存在严重影响了具体的管理实施,所以必须要对其做解决。从资料研究结果来看,完善的质量管理体系能够为办公室的管理提供基础的执行依据,从而促进管理整体性的提升,所以建设质量管理体系现实价值十分突出。本文就质量管理体系的具体建设以及其应用做分析,旨在为高校的办公室质量提升做指导和帮助。

[关键词]质量管理体系;办公室管理;应用

[中图分类号] G640 [文献标识码] A

doi: 10.3969/j.issn.1671-5918.2018.19.016

[文章编号] 1671-5918(2018)19-0035-02

[本刊网址] http://www.hbxb.net

在高校的具体管理工作中,行政管理是非常重要的内容,其关系着高校的正常运转,所以管理的不善会造成高校具体活动开展效率的低下,这对于高校资源的充分利用不利,因此需要对行政管理的效率和质量做出提升。具体分析行政管理发现办公室管理在其中发挥着不可替代的作用,一方面是办公室管理具有综合性,实现了对行政管理各要素的协调和组织,另一方面是办公室管理对于行政资源的调配和利用具有指导性,其影响着资源价值的发挥。基于这样的认识,在高校的办公室管理中构建标准且完善的质量管理体系,这可以有有效的强化管理的质量,进而提升行政管理的综合效果。

## 一、办公室管理存在的问题分析

办公室管理是高校管理的重要内容,其实践中存在的问题严重影响了具体管理实效的提升,因此需要对问题做具体分析,以此来为问题解决实践提供参考。

### (一) 管理责任问题

具体分析办公室管理实践,其存在的一个突出问题是责任划定不明确。考虑到办公室管理的项目多样性和人员复杂性,具体责任落实必须到位,这样才可以更加有效的执行管理体系和内容。但是分析目前的管理发现整个办公室管理采用的是整体负责的管理方法,即具体管理中整个办公室人员对所有的管理项目负责,这种责任划分方式在具体管理实施的时候,对于管理人员的积极性起不到调动作用,而且集体问责也会打击部分比较负责的管理人员的积极性,这对于管理的实效性提升十分的不利。总之,当前管理中存在的责任划分不明确,管理没有具体责任体系的情况对于高校办公室管理的影响显著,是具体问题处理中需要解决的头号难题。

### (二) 管理标准问题

在高校办公室的具体管理中,存在的第二个突出问题是管理标准问题。从高效、质量管理的角度来看,具体的管理不仅要有明确的项目划分,更要有具体的标准划分,这可以更好的实现对管理的定量和定性分析。目前的高校办公室管理,在具体的项目划分方面下了很大的工夫,整体管理的区分较为显著,但是在管理的标准评价方面,尚没有构建完整的体系和指标,这导致当前的管理评价指标混乱,主观性比较强,所以具体的对管理的评价考核无法实现客观、公正。这种情况的普遍性存在严重影响了管理的标准化建设,对于管理的现代化推进以

及效率性提升也十分的不利,所以要在实践中解决管理标准的问题。

### (三) 管理执行问题

高校办公室管理中的第三个突出问题体现在管理执行方面。从管理的具体实施来看,无论多先进的管理理念,多丰富的管理方法,其最终的效果发挥依然要看具体的管理执行,执行不到位,其余的工作都是徒劳的。分析当前的管理执行,其问题主要集中在两方面:第一是管理模式固化,缺少灵活性。社会在发展,高校遇到的问题也在不断变化,所以具体的管理要做灵活性的转变,这样才能够适应变化。但是目前的高校办公室管理执行,遵循的管理模式比较固定,求新、求变的理念没有得到彻底运用,因此导致了管理执行适应性问题。第二是管理的方式方法比较的单一,满足不了新型管理内容的需要,此问题导致管理实践中存在着比较显著的管理遗漏。

### (四) 管理人员问题

在高校办公室管理方面,第四个突出的问题体现在管理人员方面。管理人员作为管理的主体,其要能够对管理体系和管理方法做全面的驾驭,使其适应高校发展的现状。当前的高校办公室管理人员,不仅自身的管理理念提升速度较慢,无法和管理实践做适应,在具体的管理手段和方法利用方面也存在着明显的滞后性,此问题使得管理人员在管理中的利用效果被极大的弱化,所以具体的管理改善和提升效果不够明显,这也影响了高校办公室管理的现代化推进。

## 二、质量管理体系建设的主要内容

质量管理体系的内容指导质量管理工作的具体开展,所以分析研究并明确质量管理体系的内容能够实现管理的明确化、效率化。

### (一) 责任体系构建

在质量管理体系的建设中,首先要做构建的便是责任体系。从具体的管理分析来看,责任的明确能够有效提升管理的目的性和动力,帮助提高管理的效果。就责任体系的构建来看,主要包括两方面内容:其一是对办公室管理的责任做横向的划分,即具体的管理项目由谁负责,这需要在体系中作出明确指示,这样,管理中的具体内容和目标会更加的清楚。如果出现了管理问题,问责以及改进也可以更快地执行。其二是构建纵向的责任领导体系。单做横向的管理责任划分,这样缺少

收稿日期:2018-7-4

作者简介:周晓翠(1983—),女,福建武夷山人,厦门海洋职业技术学院研究实习员,研究方向:行政管理。

统一的管理指导,所以通过纵向的责任体系构建实现由上级到下级的责任指导,这样可以更好的保证责任的落实。

(二) 执行体系构建

质量管理体系中的第二项重要内容是对执行体系做构建。执行体系的构建主要从三方面做建设:第一是执行环节,其中包括执行的具体流程等。通过执行环节的建设,整个管理执行的运作会更加的标准,管理执行随意性和主观性的问题能够得到有效的解决。第二是执行人员。从管理实践分析来看,不同的管理内容需要的能力不同,所以在具体管理中需要分析总结管理人员在日常中表现出的能力特点,这样可以更好地对执行人员做安排,由此实现管理活动和人员能力的匹配。第三是执行标准。执行标准是衡量执行有效性和价值性的重要指标,做执行标准的建设有效促进了管理的统一性发展。

(三) 管理考核评价体系构建

在管理质量体系的具体构建中第三项重要的内容是管理考核评价体系。管理考核评价体系包括两方面的内容:其一是考核体系,具体包括了考核的指标、考核的方法等,通过此体系的建设和执行,整个办公室管理的考核会更加的正正规。其二是评价体系。评级体系也包括了评价的指标、内容和方法。通过评价体系的建设和执行,管理的效果好坏可以更加的清晰,这为管理的改善提供了数据方面的支持。

三、质量管理体系在办公室行政管理中的应用

质量管理体系在办公室管理中有着重要的应用,主要体现在以下三个方面。

(一) 管理质量提升方面的应用

首先是在管理质量提升方面,质量管理体系有着重要的应用。高校行政管理中的办公室管理,需要对各管理要素做整合和调整,这样,各要素之间的配合更加的有效,管理的质量会有明显的提升。比如在具体管理执行的时候,管理人员对具体执行的要素和执行人员的能力做了评估,由此确定了管理人员,这样的措施采用避免了人员能力和管理执行要素搭配不合理,不仅避免了管理资源的浪费,也实现了管理的质量提升。简言之,质量管理体系对具体的管理执行以及评价管理的指标等做了规定和要求,这使得管理的实施参考更加的明确,所以在管

理的考核评价方面,标准性会明显的提升,管理的质量也获得了持续性的提高。另外,质量管理体系中应用较多信息化管理的具体内容,比如数据库资料存档、信息整理分类等,这些具体的信息化管理利用使得管理的质量获得了全面的提升。

(二) 管理效率提升方面的应用

其次是管理质量体系在管理效率提升方面祈祷了重要的作用。从实践分析来看,办公室的管理很少有一步到位的,基本的措施执行都需要经历几个环节,这延长了管理的周期,对管理的时效性提高十分的不利。管理质量体系对管理的时效做了明确的要求和规定,这迫使管理在具体执行环节方面做了整合,通过执行环节的调整,一些无意义的环节被删减,一些可以由同一岗位执行的措施被合并,这样,管理整体执行的周期性得到缩短,整体管理的效率得到了明显提升。总之,通过质量管理体系的建设实现对管理评价指标的改变,由指标促使管理做环节整合和删减,这样使得整个管理更加的高效,高校行政管理的现实执行效果会更加的突出。

(三) 管理现代化建设方面的应用

最后是在现代化管理建设方面,质量管理体系发挥了重要的作用。质量管理体系从管理方法、管理责任以及具体的管理指标等方面对管理做了明确的指示,这对于管理的标准化执行来讲有重要的意义。而现代化管理的重要特征就是标准化、体系化和量化,质量管理体系在具体管理中进行运用后,其指导管理实践对具体的管理做了量化考核,由此实现了对管理的标准核定。在管理的现代化建设方面,信息化手段利用起到了重要的作用。利用网络技术、信息通信技术可以实现管理的全面性和效率性沟通,这提升了管理质量体系在办公室管理中的适应性和灵活性。

结束语

综上所述,质量管理体系就有标准性的显著特点,其在具体的管理实践中做应用能够有效推进管理的现代化发展。本文分析讨论高校办公室管理中存在的显著问题,并就质量管理体系的具体构建以及其在高校办公室管理中的应用做研究,目的是将研究资料用于实践,从而帮助高校的管理获得发展和进步。

参考文献:

[1]王艳.提高高职院校系办公室管理工作质量的新思考[J].当代职业教育,2013(12):23-26.  
[2]李雪峰,孟俊,鲍玉仓.高职院校办公室引入ISO9000质量管理体系的研究[J].教育与职业,2012(23):37-39.  
[3]麻晓梦.高校学院办公室人员提升服务质量的探索[J].当代教育实践与教学研究:电子版,2014(10):77.

Application of Quality Management System Construction in Office Administration Management

ZHOU Xiao - cui

( Xiamen Ocean Vocational College , Xiamen Fujian 361100 , China)

**Abstract:** Office management plays an important role in university administration , so it is of great significance to strengthen the quality construction of office management. In view of the current concrete analysis , problems like unclear quality standards and unsystematic management still exist in the office management , which seriously affect the specific management implementation , so these problems must be solved. From the point of the research results , a perfect quality management system can provide basic execution basis for the office management , so as to promote integrity management of ascension , so the construction of quality management system of real value is very outstanding. This paper analyzes the concrete construction of the quality management system and its application in order to provide guidance and help to improve the office quality of colleges and universities.

**Key words:** quality management system; office management; application

(责任编辑:章樊)