

精细化管理理念下高职院校办公室管理服务质效提升探讨

文 / 李笑扬

摘要：本文通过介绍精细化管理理念的定义和原理以及精细化管理在提升高职院校办公室管理质效中的重要意义，结合当前高职院校办公室管理现状，找寻背后存在的问题，并提出与之相对应的解决路径，以此能够更好地推进精细化管理理念在高校管理中的实际运用，为提升高校治理水平和治理能力现代化提供一定的参考。

关键词：精细化管理；高校办公室管理；管理质效

引言

精细化管理是一种管理理念，同时也体现了现代管理学中的“科学”“精细”的文化内涵。这种理念起源于科学管理、精益生产，是现代管理学中不可或缺的重要组成部分。在学术领域中，精细化管理理念是由科学管理之父泰勒在1911年发表的《科学管理原理》书中提及。这本书被誉为世界上第一本精细化管理著作^[1]。

精细化管理是通过对组织内各个细节和环节进行精确规划、有针对性地控制和持续改进，以提高管理效能和组织绩效。其核心原理是将管理工作分解为更小、更具体的任务和步骤，通过精确地规范和操作，实现资源的最优配置和工作流程的高效运转。精细化管理注重细节，以提高组织的灵活性、适应性和反应速度，从而增强组织的竞争力^[2]。

一、研究背景

近年来，国家颁布了一系列着力推进职业教育发展的政策方针，职业教育迎来了重要发展时机，“职业教育大有可为”的认知开始在全社会普及，高职院校拉开了新一轮争先创办职教本科的竞争帷幕，从人才培养方案、高校师生比到基础设施建设、学校科研实力水平等都是竞争的重要指标，而高校管理质效的提升也成为争创职教本科的重要一环，因此在高职院校发展的黄金时期、竞争的关键时机，高职院校掌握并深入推进高校办公室精细化管理势在必行^[3]。

二、精细化管理在高职院校办公室管理中具有重要意义

学校办公室作为整个学校枢纽部门，承担着上传下达、

组织协调、管理督办等重要职能，其管理效果和质量的优劣一定程度上影响着高校治理能力和水平现代化推进水平。如何高效、科学、精细化管理是高职院校办公室面临的普遍挑战。

（一）精细化管理直接影响行政管理模式的质效

高校行政管理模式在实际工作中影响着管理工作的质量和效率。随着高校改革推进不断向深处推进，要求高校在新形势下改革发展管理模式，“数字校园”的不断推广，促使高校行政管理模式不断发展变化，探索新形势下“互联网+”办公模式，通过精确的信息收集、整理和传递，实现信息共享和协同工作，提升决策的科学性和准确性^[4]。精细化管理还能够有效管理和配置人力资源、财务资源以及设备和设施，提升资源利用效率和节约成本。最后，精细化管理还能够加强对行政工作绩效的管理和评估，通过设定明确的目标和绩效指标，激励和奖励员工的优秀表现，提升工作质量和员工满意度。

（二）精细化管理有助于规范和优化行政工作的流程

高校为了降低人力成本，将重心倾斜于师资队伍的建设，对于行政人员的队伍的发展建设存在一定的忽视。但是随着高校改革的深入、“双高计划”项目建设、职教本科的激烈角逐，办公室业务量在实际工作中陡然增多，提升工作效率是高职院校办公室人员必备功课。精细化管理在实际工作中通过不断优化改进工作流程、制定岗位职责，细化工作内容来保证责任到人，从而能够提高办公室的工作效率、降低事务错误率，推动行政工作的高效运行^[5]。

三、高职院校办公室管理现状

从国家政策和职业教育发展形势看，职业教育目前处在改革发展的红利时期，各院校将提升内部治理体系和治

理能力现代化水平作为重要抓手，高职院校办公室作为校内上传下达的喉舌部门，其管理水平的高低实际是校内治理的优劣关键点之一，也是推动学校高质量发展的重要保障的核心所在。当前，高职院校办公室管理虽然得到广泛关注，但在实际工作中仍存在一些问題。

（一）缺乏先进管理理念

理论指导实际工作，高职院校办公室管理队伍没有与时俱进的管理理念武装头脑，在实际工作中办公效率很难得到实质性提升。当前，高职院校办公室工作人员主要还是依靠“前辈经验”的工作思路，同时也存在一定“明哲保身”和“惰性思维”的情况，在实际工作中，办公室工作人员对于具体业务事项的内容和具体流程主要是听取老员工的工作经验，总将“以前”“以往”挂嘴边，持续沿用陈旧经验去开展和推动工作，加之，没有主动学习较为先进的管理知识，难以将新思想、新模式与实际工作相结合。此外，办公室干部队伍目前还没有完全实现年轻化，对于一些新知识、新理念，部分干部存在一定的畏难情绪，更倾向于按照惯例办事，一定程度上对工作质效的提升产生了阻力。

（二）管理职能模糊不清

随着高职院校事业发展不断提速，办学模式不再只有单一的传统模式，新形势下的合作办学、远程教育等现代化教育形式的普及，使高职院校内部教师与职工的边界线愈发模糊，办公室人员工作量不断攀升，对于工作职责和要求也在不断提高，在实际工作中，通常办公室人员工作职责没有实际定量，存在一定的特殊性。此外，高职院校为了提升治理能力和治理水平，加速推进高质量发展，会制定完善内部机构设置和岗位职责。但是在实际工作中，制度的起草、岗位工作的内容均是由各部门办公室工作人员自行拟定，存在一定程度上的敷衍了事，同时，在制定的过程中多数参考了其他兄弟院校方案，并没有完全结合自身实际情况草拟，因此即使各院校均出台制定相应的制度和岗位职责的通知，但实际的含金量仍需要打折扣，缺乏一定的科学性、系统性和规范性。

（三）管理人才队伍匮乏

高职院校承担着高等教育职能，教书育人，为社会培养高素质技术技能型人才是使命和宗旨，因此高职院校在推进师资队伍和高校辅导员建设上往往占据绝对重量，对于学校的管理人员，尤其是办公室管理人员的重视度较轻，致使办公室管理工作人员晋升通道狭窄，大多数人员不愿意从事该岗位工作。高校为了节约人力资源成本，将财政资金使用效率达到最大，往往倾向于精简管理人员，同时，在实际工作中管理人员的工作量极大：文书材料、会务接待、各教育行政部门下达的工作任务、学校自身事业发展规划等，“事多人少”的状况在高职院校办公室中极为普遍。逼仄的晋升通道、琐碎繁杂的事务加之工作量庞大等一系列原因导致办公室管理工作人员稀少，人才匮乏^[6]。

（四）配套基础设施落后

当前，“互联网+”经济形态盛行，各行业争相利用互联网平台的优势和集成作用，不断推进信息化建设加速，国家出台完善一系列教育数字化战略，高职院校也在不断落实国家有关战略方针，推进优质数字资源共建共享，充分发挥数字校园在教学、科研、管理等方面的保障支撑作用。但目前高职院校数字化校园建设现状仍然不太乐观，部分高职院校虽然建立了有关线上关公、教学等系统，但顶层设计不到位，各系统之间存在脱节、联系不紧密，操作系统不够便捷，系统反应缓慢等一系列问题。同时，办公室的办公硬件设施设备存在更新换代不及时，硬件设备的优劣在一定程度上也影响办公效率的提升，总体而言，高职院校办公室配套基础设施较为落后，影响推进办公室精细化管理进程。

四、提高高职院校办公室提升精细化管理举措

（一）引进先进管理理念，提升服务效能

高职院校办学实力和水平的高低一定程度上与是否有先进管理理念为指引有关。高职院校作为承担高等教育载体之一，教育理念和管理对人才培养、治理效能的提升息息相关。应当引入先进管理理念，为办公室工作人员日常工作提供指引。高校办公室人员应当进一步加快融合先进教育理念、服务事项与精细化管理理念，积极作为，与时俱进，提高服务师生的水平和能力，在日常办公与服务过程中，办公室工作人员需要增强精细化管理理念，学习精细化管理方式方法，比如，在传递信息环节，办公室工作人员应当转变观念由“需要问”向“主动给”，不再是师生前来询问信息，而是主动提供讯息，从而能够发挥精细化管理的作用，更好地实现行政管理目标。

（二）精细化制度体系，明确管理职能范围

“求木之长者，必固其根本”，没有扎实稳固的基础，高楼万丈就会岌岌可危。制度，是提升高职院校办公室工作质效的基础；是高职院校办公室工作体现精细化管理的关键；是提高高职院校治理能力和治理体系现代化的根基。高职院校办公室需要高度重视制度体系的构建和完善。首先，随着职业教育改革不断深入，高职院校新一轮的竞争拉开序幕，高职院校办公室的工作内涵也随之产生一系列的变化，传统的制度模式与新形势的发展要求适配度逐渐降低，一些传统思维模式下制定的制度已经无法满足新形势下有效约束和管理，所以需要结合当前阶段院校发展的实际情况，搭建精细化的制度体系，为办公室日常工作提供行之有效的制度依据。其次，在行之有效的制度建设下，明确各岗位职责，划清工作范围，精细化规章制度条款。在前文也提及过，部分高职院校虽然制定了有关工作职责的文件制度，但是没有具体结合各校工作实际，拟定的过程中存在敷衍了事的情况，导致虽然制定了相关的规章制度但因实操中存在缺陷从而未能发挥到监督、约束

的作用。因此，需要工作人员在拟定的过程中充分根据实际工作情况，统筹考虑不同类型工作的各个环节，制定细化、可实行的规章制度，做到全环节有章可依。最后，制定并完善考核监督体系，作为将制度执行到位、工作落实落地的重要环节，考核体系必不可少。需要安排相应的监督管理人员，开展不定期跟踪检查，将工作中的失误降至最低，从而确保工作的质效。总之，高职院校办公室精细化管理需要构建完善的制度体系，明确岗位职责，压实个人工作责任，确保工作开展和职能划分有章可循，并在实际工作中，发挥考核体系的监督管理作用，确保提高工作效率。

（三）明确管理目标，打通管理上升空间

精细化管理体系建设和能力发展中人的因素至关重要。高职院校组织办公室行政管理承担着高校信息的收集、管理和发布的任务，在提升管理效能中具有不可动摇的核心地位。因此，在精细化管理过程中为了明确管理目标，提高办公室工作效率，需要高度重视办公室管理人员的业务水平和上升发展空间。加大对办公室管理人员的关注度，部分制度从顶层设计层面向办公室工作人员倾斜，制定管理人员岗位晋升实施和绩效考核等办法，确保管理人员在职业发展规划中有前景、有期盼。从规章制度层面，激发办公室管理人员内生动力，发挥其最大的主观能动性，提高工作热情，从而提升工作质效。此外，在管理目标制定的过程中，需要工作人员充分体现精细化管理理念，详细、准确地制定管理目标。高职院校管理人员可以按阶段性制定管理目标的完成情况，以便更有效、更实际地推进工作。通过在前期的充分调研了解，广泛听取各类人员的意见和建议，确保管理目标制定的科学性和合理性。在管理过程中，根据实际开展情况做适当的调整，保证更有效地开展工作。总之，一方面需要打通管理人员上升空间，从内激发管理人员工作积极性，另一方面，需要精细化管理目标，为工作人员指明方向，保障工作高效有序开展。

（四）加快信息化建设，提高精细化管理质效

充分抓住“互联网+”经济形态发展的红利时期，加快高职院校自身信息化建设，在现代科学技术的支持下，对办公设备和配套基础设施进行完善。根据国家教育部门关于推进数字校园建设的有关政策，高职院校可以依据自身现有的网络配套建设基础，推进线上管理系统的开发和利用，不断完善线上办公系统软件的使用，在前期系统开发

阶段，着重加强对线上办公具体流程的关注度，统筹考虑教学、科研、学生管理和办公管理等系统，一体化设计，结合线下办公的工作惯例，充分考虑教职工使用的便捷性和可操作性，制定详细的工作流程，在线上办公运用推广阶段，要时刻根据教职工使用反馈进行调整优化，加强数据库的建立和使用，打通部门信息壁垒，真正实现资源共建共享，从而降低行政工作成本，提高精细化管理质效。

结语

精细化管理在高校办公室行政工作中的应用具有重要意义。通过精细化管理，可以提高工作效率、优化资源利用、加强信息管理和提高工作质量。精细化管理带来的好处包括提高工作效率、优化资源利用、加强信息管理和提升工作质量。然而，实施精细化管理也面临一些挑战，如组织文化转变、技术支持和数据安全以及资源投入。为了解决这些问题，可以采取诸如建立积极的组织文化、加强技术支持和数据安全、管理资源投入和持续培训和人才发展。总体而言，精细化管理在高校办公室行政工作中能够带来积极的效果和改进，而克服挑战需要综合考虑组织文化、技术支持和资源管理等方面的因素。通过解决问题和持续改进，精细化管理将为高校行政工作提供更大的支持和推动力，实现高效、优质的行政管理服务。■

参考文献：

- [1] 仲昭宇. 高校办公室行政工作精细化管理探讨 [J]. 办公室业务, 2021, (11): 9-10
- [2] 卓林. 经济背景下高校办公室行政精细化管理工作分析 [J]. 冶金管理, 2021, (17): 161-162
- [3] 刘广东. 新时代高校办公室管理策略 [J]. 西部素质教育, 2019, (24): 98
- [4] 席晶. 浅析新形势下高校办公室管理工作成效的提升 [J]. 才智, 2020, (01): 230
- [5] 刘萍. 精细化管理在高校办公室行政工作中的应用分析 [J]. 办公室业务, 2023, (06): 5-7
- [6] 韩星. 提升高校办公室行政管理工作效率的见解 [J]. 知识文库, 2016, (11): 24.

（作者单位：武汉铁路职业技术学院）

（责任编辑：袁丽娜）