

高校行政办公室人员基本素质及工作创新途径

赵雷康, 黄学辉

(武汉理工大学 材料科学与工程学院, 湖北 武汉 430070)

摘要 高校行政办公室作为展现学校风貌、联系学校内外的一个窗口, 对办公室工作人员具有特殊的要求。文章在阐述行政办公室工作人员基本素质的基础上, 探索了行政办公室高效运行的措施, 结合工作实际分析了行政办公室工作创新的途径, 提出了强化服务、增强协调和工作创新等新思路。

关键词 高校行政人员; 基本素质; 创新

中图分类号: G647 **文献标识码:** A **文章编号:** 1008-3456(2009)05-0121-03

Basic Qualities of Administrative Officers in Colleges and Universities and Ways of Innovation in their Work

ZHAO Lei-kang, HUANG Xue-hui

(School of Materials Science and Engineering, Wuhan University
of Technology, Wuhan, Hubei, 430070)

Abstract The administrative office of colleges and universities is a window to show the university scene and contact the inside and outside of university, so it requires the office staff to have some special skills. Based on expounding the basic qualities of administrative officers, this paper explores how to improve the efficiency of the administrative office, describes how the office manager unfolds innovation work according to the work experiences and suggests the administrative officers should strengthen services, enhance the consciousness of coordinating emergency response and work innovation.

Key words administrative officers of colleges and universities; basic quality; innovation

高校行政办公室作为学校的一个综合性、服务性机构, 对外是展示学校的窗口, 对内是为教学、科研、学生工作等部门服务的一个平台, 在学校工作中起着举足轻重的作用^[1-2]。办公室人员素质的高低和工作绩效状况, 直接决定着办公室的整体形象和运作效率^[3]。本文结合高等教育发展趋势以及办学的实际情况, 在阐述行政办公室工作人员基本素质的基础上, 探索行政办公室高效运行的措施以及行政办公室工作创新的途径, 以期使行政办公室充分发挥其管理育人、服务育人的各种职能。

一、高校行政办公室人员应具备的基本素质

高校行政办公室工作人员的素质是多方面的, 但必须具备下面四个基本素质。这四个基本素质之间互相联系, 互相制约, 互为条件, 缺一不可。行政办公室的工作人员应努力培养这四个基本素质。

1. 政治思想素质

在现阶段及现实环境下, 各级行政机关应该把讲政治放在各项工作的首位。政治素质是基本素质中最重要的素质之一, 良好的政治素质是做好行政

管理工作的根本保证。高校肩负着培养社会主义建设合格人才的重任, 行政办公室一方面要对学校的各个职能部门及学校的教学单位做好服务、综合协调工作; 另一方面又要对学校领导做好参谋、咨询工作。这就要求其工作人员在政治上必须坚持党的教育方针, 认真学习社会主义核心价值体系, 切实领会其精神实质, 树立全心全意为全校师生员工服务的思想, 不计名利, 忠于职守。

2. 业务素质

业务素质是做好行政办公室各项工作的基础, 是行政办公室高效运作的基本保障。高校行政办公室的定位与职能, 要求其工作人员必须具备良好的综合协调能力、调查研究能力、参谋决策能力、文字口头表达能力, 使用现代化办公工具的能力以及科学、合理地安排工作的能力。

行政办公室的职能之一就是协调校属或院属各部门之间、校领导与校属各部门之间的关系。如何使领导的决策能够全面贯彻, 使不同部门之间各司其职, 又相互合作, 高效完成本部门工作, 行政办公室的协调作用很关键。

同时, 行政办公室又是领导的参谋部, 因此, 在领导决策时, 办公室就必然提供真实可靠的信息、符合实际的情况和建议等。要做到这些, 就得依靠调查研究来实现, 依靠正确地选择分析、总结归纳有关信息与原材料来实现, 对信息和材料的综合处理过程必然反映出办公室工作人员的参谋决策能力。

3. 作风素质

作风素质反映办公室和领导班子的整体形象。作风是在工作中形成的一种人对人对事的态度、情绪、方法及习惯, 是政治素质在日常工作中的体现。工作中应实事求是, 身先士卒。要服从领导, 顾全大局。做到遵章守纪, 保守机密, 谦虚谨慎、平等待人。要举止端庄, 着装整齐, 营造一个舒适、高雅的工作环境, 树立良好的办公室形象。

4. 心理素质

身体和心理素质是高校行政办公室工作人员不可忽视的基本素质, 是上述各素质得以实现的客观保证, 也是充分展现上述各素质的基础。健全的身体和心理素质表现为充沛的精力、博大的胸怀、敏捷的思维、稳定的情绪、坚强的意志、健康的人格。在工作中不急不躁, 不优柔寡断, 遇上挫折能吸取教训, 成不骄, 败不馁; 有了成绩能总结经验; 对待上级不卑不亢、对待下级不颐指气使; 出现分歧能大度容

人, 遇到紧急之事能沉着冷静; 面对利益能先人后己, 面对困难能先己后人。对人情坚持原则, 对威胁不惧不怕。

二、高校行政办公室高效运行的措施

要使行政办公室高效运行, 充分发挥行政办公室的职能, 必须按需设岗, 按岗选人, 实现人员结构的优化组合。根据具体需要可设立综合、文字、调研、行政、机要等岗位。根据岗位需要, 选拔一个有预测能力, 组织管理能力, 语言表达能力, 业务实施能力, 懂教育的智能型人才担任办公室主任。逐步形成办公室工作的竞争机制, 使之成为一个能发挥群体功能的整体。

1. 优化组合办公室人员结构

(1) 知识能力结构。行政办公室工作的特点要求所属人员的知识应纵横交叉, 高低搭配, 全专结合。从团队角度看, 办公室需要有深谋远虑、善于出谋献策的智士, 也要有坚持原则、不计名利、任劳任怨的无名英雄。从个体角度看, 行政办公室工作人员要知识全面和专业兼顾, 是通才又是专家型的人才。

(2) 性格气质结构。办事人员的性格、气质要合理组合。从行政办公室工作内容看, 可分内务和外务两大类。从个人的经历、修养、心理性格来看, 可分为内向型和外向型等。从工作适应性来看, 内向型性格的人从事文书处理、文件收发、立卷归档等程序性的工作, 以达到条理化、规范化的效果。善于应酬、活泼开朗的外向型性格的人员, 承担组织协调内外关系、收集了解各种信息等, 必将会干得十分出色的。

(3) 年龄结构。行政办公室除了大量的日常工作外, 还会遇到很多突发性事件。这不仅要求办事人员要有满腔的热情, 还要有旺盛的精力。办公室有些工作需要年长者担任, 有些工作却需要中青年来完成。从年龄结构上看, 尽管经验、知识的积累与年龄的增长有关, 但实践表明, 人的知识水平和年龄之间没有必然的正比关系。加之办公室工作内容、办公手段在不断更新, 中青年的比例应适当地大些, 一般可按老、中、青的比例来合理组合, 以达到互相补充, 相得益彰的效果。

2. 创造宽松环境, 提高人员素质

(1) 创造宽松的工作环境。宽松的环境, 有利于

发挥行政办公室工作人员的积极性、主动性和创造力。人的知识、智慧和创造力蕴藏于人的大脑之中,是一种无形的动力资源。领导要有意识地给办公室人员下任务,与之交换意见,研究工作,求得心灵相通,使办公室人员的潜能最大限度地发挥出来。行政办公室又要充分协调好与其他办公室之间的相互关系,充当好纽带,使其他办公室既能分工明确,又能互助协作,形成一个坚强的有机的整体。

(2)实现专业人才向复合型人才转变。一般行政办公室人员中有一定专业知识的人不少,但复合型人才却不多。因此,高校应该提供必要的学习进修机会,注重行政办公室人员的学习和进修。管理科学范畴的办公室人员应有意识地进修相关专业知识,而专业知识强的管理人员则应加强行政管理方面知识的学习培训,以适应行政办公室对知识结构全专兼顾的要求。

三、高校行政办公室工作创新的途径

1. 强化服务意识

人类已进入信息社会,行政办公室作为联系校内外的窗口机构,会接触到各种各样的信息。作为行政办公室工作人员,首先要做好信息的收集、整理、分类等工作。信息是高校各项决策的基础和依据,直接影响到决策的正确性。行政办公室是政策制定者了解情况、获取决策信息的重要渠道。办公室人员要深入学校各部门了解实际情况,为决策者掌握第一手材料,保证决策的正确性,还要使决策者了解决策落实的基本进程,修正和完善决策,更好地把握全局,指导工作。其次,要充分理解决策者的思想、意图,围绕教育改革与发展这一中心,了解高等教育形势及热点问题,及时、准确、全面地了解国内外关于高等教育的各种趋势和动态,既要做好具体工作,又要研究大事,全力以赴为决策服务。

行政办公室的职能决定了其服务性职责,做好服务,是行政办公室工作人员的第一要务。要提高服务水平,就要做好两个转变,具备四“心”。两个转变是由被动服务转到主动服务上来,由一般化服务转变到优质高效服务上来。将为领导服务、为教师服务、为学生服务、为教育服务结合起来,高效率地完成办公室服务功能。四“心”是指在繁杂的行政事务中,对所有服务对象一视同仁,做到诚心、耐心、细心和虚心。这样才能赢得服务对象的满意。

2. 增强协调与应急意识

协调是指沟通信息,处理各单位、各部门之间和不同领导之间的相互关系。一个学校上下左右,校内校外,各部门之间相互都有一定的联系。办公室人员应从思路、意识上跳出自己原有事务性“圈子”,强化协调和公关意识,内求团结,外求发展,在社会大网络中联结和协调与工作相关的各部门、各方面之间的关系,努力为本校、本部门的各项工作创造一个宽松的外部工作环境,促进各项事业的协调发展。应根据工作经验,制定一系列应急紧急事件、突发事件的预案,科学的处理紧急突发事件。

3. 增强创新意识

作为行政办公室工作人员,在工作中要增强创新意识,勇于创新。首先,必须做到在被动中争取主动。行政办公室直接受院长领导,院长可能随时会布置工作,这样在任务安排上难免处于被动状态。因而要求行政办公室工作人员要有超前意识,对本院工作要有预见性,提前做好有关准备工作。其次,要做到在紧张中求有序。整个办公室工作时都是紧张的,特别是在本科教学评估、学科调整、外事接待等活动中,突击任务一来就更紧张。所以必须实行规范化和科学化的管理,明确职责和分工,定岗定责,同时加强协作,做到有分有合,协调行动,忙而有序。再次,要做到在繁忙中求准确。这就要求行政办公室工作要从全局出发,对局部的偏差及时调整,在忙乱中确保工作的准确性。最后,要做到在前进中找规律。行政办公室工作有其内在规律,办公室工作人员要善于探索,掌握工作规律,不断从工作中总结经验,汲取教训。只有不断开拓创新,树立终生学习理念,不断接受新知识和新观点,才能不断提高工作水平和工作能力,才能使办公室工作充满生气,不断开创工作新局面。

参 考 文 献

- [1] 蓝华生. 高校行政管理创新与行政法制衡[J]. 福州大学学报: 哲学社会科学版, 2008(6): 83-86.
- [2] 王彬. 高校行政管理队伍建设问题的思考与对策[J]. 四川教育学院学报, 2007(5): 7-8.
- [3] 陈巧玲. 高校行政管理与其运行机制研究[J]. 湖北教育学院学报, 2006(3): 94-97.