

高校行政管理人员工作效能提升策略研析

田景凯

周口师范学院, 河南 周口 466001

摘要: 本文围绕提升高校行政管理人员工作效能这一核心议题, 展开系统性研析, 文章先阐述了在新时代高等教育深化改革的背景下, 提升行政效能的价值意涵与紧迫性。继而深入剖析了当前行政管理人员在角色定位、流程机制、能力结构及激励发展等方面面临的主要问题与瓶颈。基于问题诊断, 研究从五个维度提出了具体的提升策略与实践路径, 包括重塑“服务育人”角色定位、推进业务流程再造、加强专业化队伍建设、依托数字化技术赋能以及完善激励与职业发展体系。本研究旨在为高校优化内部治理、激发管理队伍活力、构建高效支撑体系提供理论参考与实践指引。

关键词: 高校行政管理; 工作效能; 服务育人; 流程再造; 专业化建设

0 引言

随着我国高等教育迈入以质量提升为核心的内涵式发展新阶段, 高校内部治理体系与治理能力的现代化转型成为关键任务, 行政管理部门作为保障学校教学、科研、社会服务等各项职能有序运行的中枢系统, 其工作效能直接影响组织的运行效率、资源利用效益以及师生的整体体验。然而面对办学规模扩大、师生需求多元化以及发展目标提升等多重挑战, 传统行政管理模式在理念、机制与能力上均显现出诸多不适应。因此系统分析高校行政管理人员工作效能存在的现实瓶颈, 并探索科学有效的提升策略, 对于释放办学活力、优化育人环境、推动高校高质量发展具有重要的现实意义。

1 价值意涵: 新时代高校行政效能提升的必要性

在当前高等教育深化综合改革、推进内涵式发展的时代背景下提升高校行政管理人员的整体工作效能具有重要而紧迫的现实意义, 行政管理系统是保障高校日常运转与战略目标落实的关键支撑, 其运行效率与服务质量直接影响着教学科研活动的开展、师生满意度的提升以及学校整体治理水平的进步^[1]。

随着办学自主权的扩大和师生需求的日益多元化, 传统的行政运行模式面临新的挑战, 事务性工作繁复、跨部门协作不畅、服务响应滞后等问题在一定程度上消耗了组织内部的活力与资源。因此着力提升行政效能是优化内部管理、降低运行成本的必然选择, 更是释放办学活力、增强学校竞争力的内在要求。这一提升过程的核心价值在于推动高校治理体系与治理能力的现代化, 高效、专业、规范的行政管理能够为教师潜心育人、学生专注学习、科研人员安心探索创造更加良好的制度环境与服务保障, 从而将更多的资源与精力聚焦于人才培养与学术创新的核心使命, 最终服务于高等教育高质量发展的长远目标。

2 高校行政管理人员工作效能面临的主要问题与瓶颈

2.1 角色定位模糊: 行政事务繁杂、育人意识不足

行政管理人员在日常工作中常常陷入繁杂的事务性操作中大量时间消耗在文件流转、会议协调、数据填报等程序性环节, 导致其角色认知逐渐偏向单纯的“事务处理者”, 而对高校行政工作特有的育人属性认知不深、践行不够。许多行政人员较少思考自身工作与立德树人根本任务之间的内在联系, 未能有意识地将管理服务过程转化为育人契机。例如在学生事务管理、教学运行支持等工作中, 更注重完成流程规定动作, 而缺乏主动引导学生成长、服务师生发展的深度思考与实践, 行政工作的教育价值未能得到充分实现^[2]。

2.2 流程繁琐低效: 制度碎片化、信息断层化严重

高校内部长期形成的管理制度往往存在部门化、分段化特征, 不同部门制定的规章有时缺乏有效衔接, 甚至存在隐性冲突, 师生办理涉及多部门的事务时常需要反复提交材料、在不同办公室之间奔波协调, 办事流程存在明显的冗余环节。各部门信息系统建设标准不一、数据共享机制不畅, “信息孤岛”现象普遍存在, 业务数据往往需要人工重复录入、多头报送, 且同一数据在不同系统中可能呈现不同状态, 这增加了行政人员的工作负荷, 也影响了管理决策的准确性与时效性^[3]。

2.3 专业能力结构不足: 综合素质与时代要求不匹配

随着高等教育治理现代化进程的加速, 对行政管理人员的专业素养提出了更高要求, 然而部分人员的能力结构仍停留在传统事务处理层面, 在政策研究分析能力、跨部门协作能力、信息技术应用能力以及应急管理能力等方面存在明显短板。面对新时代高校发展的新任务, 如学科交叉融合促进、数字化校园建设、国际

化办学拓展等,一些行政人员表现出知识储备更新不足、工作方法创新不够的困境,难以提供与学校战略发展相匹配的高水平管理服务支持^[4]。

2.4 激励机制与晋升通道不健全:工作积极性不高

当前高校行政管理人员的职业发展路径相对单一,晋升通道较为狭窄,专业发展序列建设尚不完善,绩效考核体系往往偏重工作量的衡量,而对工作创新性、服务满意度、育人成效等质量指标的关注不足。薪酬待遇与职业发展机会相较于专任教师岗位缺乏足够吸引力,导致部分行政人员特别是青年骨干的职业认同感不强、长期发展动力不足,激励机制的不完善影响了队伍整体的工作热情与创造活力,不利于形成追求卓越、持续改进的组织氛围^[5]。

3 高校行政管理效能提升的策略与实践路径

3.1 明确行政人员角色定位,构建“服务育人”价值体系

明确行政人员的角色定位是提升其工作效能的前提,高校需要引导行政管理人员超越单纯的事务执行者角色,深刻认识自身工作在全员育人格局中的独特价值,学校管理部门组织开展专题学习与研讨,将立德树人的根本任务与各行政岗位的具体职责联系起来进行阐释,帮助行政人员理解其工作流程、服务态度、沟通方式对学生成长和教师发展的潜在影响。例如教务部门的学籍管理、成绩审核工作,其严谨性与准确性直接关系到学生的公平感受与学业规划;学生工作部门的资助审核、就业指导,其细致性与同理心直接影响学生的切身利益与未来发展。行政人员应当认识到每一次高效的业务办理、每一次耐心的政策解答、每一次主动的问题协调,都是育人环境的组成部分。

构建“服务育人”价值体系需要将理念转化为具体的行动规范与评价标准,学校修订行政岗位的职责说明书,在常规事务性要求之外补充强调育人导向的行为指引。例如在接待师生来访的规范中要求流程正确,更倡导主动关切、积极引导的态度,管理部门设计并推广蕴含育人理念的服务场景与工作方法。例如鼓励招生办公室的行政人员在接听咨询电话时不光回答政策问题,也适当分享校园生活体验,传递学校的育人理念;倡导科研管理部门的行政人员主动为青年教师解读项目申报政策,提供个性化的形式审查辅导,助力其学术起步。学校还可以设立“管理服务育人示范岗”、“师生最满意行政人员”等评选活动,表彰那些在服务过程中体现出强烈育人意识、取得良好师生反馈的行政人员,通过榜样带动,将“服务育人”内化为行政队伍的共同价值追求与行为自觉。

3.2 推进流程再造与制度优化,构建高效运行机制

破解流程繁琐低效的瓶颈必须对现有的工作流程与规章制度进行系统性的审视与再造,高校可以成立由管理部门、业务部门和师生代表共同参与的流程优化专项工作组。工作组先对师生反映集中、涉及多部门的重点业务进行全链条梳理,例如教师入职离职、科研项目报销、学生活动场地申请等,逐一识别其中的冗余环节、非必要材料和等待节点。基于梳理结果,工作组运用信息化和标准化手段,重新设计并固化高效的新流程。

学校可以整合分散在多个部门的关联业务,设立实体或虚拟的“一站式”服务中心,例如将涉及新入职教师的报到手续、校园卡办理、住宿申请、工资账户开设等事项集中在一个线上平台或一个实体窗口统一受理、内部流转、限时办结,让教师“只跑一次”或“一次不用跑”。在制度建设方面,学校管理部门应定期对现有的规章制度进行汇编、清理和修订,消除制度间的矛盾与模糊地带并编写清晰易懂的办事指南。例如针对科研经费使用制定一套统一、明细、图文并茂的报销负面清单与正面的操作范例并通过培训确保所有相关行政人员和教师准确理解。强化部门间的协同责任,对于需要跨部门协作的事项,明确牵头部门与协办部门的职责边界、信息传递路径与办结时限并建立首问负责与限时办结的督查机制,从而打破部门壁垒,构建起职责清晰、衔接顺畅、运行高效的行政工作机制。

3.3 建设专业化行政队伍,提升综合素质与能力结构

建设一支高素质、专业化的行政管理队伍是提升工作效能的根本保障,高校应制定与学校发展目标相适应的行政管理队伍建设规划,系统设计人员的“选、育、用、留”各环节。在人员入口方面,根据不同管理岗位的专业特性设定更加明确的专业背景、技能证书或实践经验要求,吸引和选拔具备相应潜质的人才。例如,国际交流合作管理岗位可优先考虑具有海外学习经历或熟练跨文化沟通能力者;信息化管理服务岗位则需侧重考察其信息技术应用与系统思维。

在培养与发展方面,需要建立分层分类、持续不断的培训体系,该体系应包括面向全体行政人员的通识性培训,内容涵盖高等教育发展动态、学校战略与文化、管理沟通艺术、公文写作规范、基础数据素养以及服务礼仪等。开发面向不同序列人员的专业性培训,如针对教学管理人员的高等教育评估专题、针对科研管理人员的知识产权与成果转化知识、针对财务人员的政府会计制度与预算绩效管理深化培训等。高校应积极拓宽行政管理人员的职业发展通道,除了传统的职务晋升路径外,探索建

立与管理序列并行的专业技术职务评聘序列,例如设立高级行政管理师、人力资源管理专家等职级,使擅长业务钻研、深耕某一领域的行政人员也能获得相应的专业认可与待遇提升。学校还应鼓励并提供条件支持行政人员参与校际交流、挂职锻炼、在职深造,不断更新其知识储备与视野格局。通过构建系统化的能力提升平台与多元化的职业发展阶梯有效激发行政人员持续学习、追求卓越的内生动力,从而整体优化队伍的能力结构,使之更好适应新时代高校治理的复杂要求。

3.4 依托数字化赋能,推动智慧行政建设

数字化技术为突破高校行政管理中的信息壁垒、提升服务效能提供了关键路径,高校应当统筹规划,建设一个集成、协同、智能的智慧行政服务平台,该平台的核心目标是整合分散在各个部门的业务系统与数据资源,构建统一的服务门户、流程引擎与数据中台,实现行政管理业务的线上化、标准化与协同化。

学校可以围绕平台功能开发与数据治理展开,平台需要开发或集成覆盖主要管理服务事项的在线办理模块。例如将教师的科研项目申报、经费报销、出国审批、职称评审等事务的申请、流转与审批环节全部迁移至线上,明确每个环节的责任部门、办理时限与操作规范。平台引入智能填单与材料预审功能,系统根据教师填写的基本信息,自动关联其已有的科研项目库、成果库数据,减少重复填报;在报销环节,系统能够根据预设规则对发票真伪、单据合规性进行初步校验,提高表单质量与审核效率。在数据层面,需要打破原有各业务系统的数据壁垒,建立标准化的数据交换与共享机制,数据中台对来自人事、教务、科研、财务、学工等系统的核心数据进行清洗、整合与关联,形成准确的教职工或学生“数字画像”。管理部门利用这些整合后的数据进行趋势分析、效能评估与精准管理。例如,人事部门结合科研与教学数据,更全面地评估教师的发展状况;后勤部门可以根据学生校园消费与活动场所预约数据,更科学地配置相关资源。通过建设这样一个集业务办理、数据融通与决策支持于一

体的智慧行政平台,高校能够显著提升行政管理工作的透明度、响应速度与科学决策水平,为师生提供更为便捷、高效、智能的管理服务体验。

3.5 完善激励机制与职业发展通道,增强岗位吸引力

构建科学有效的激励机制与多元畅通的职业发展路径是激发行政管理人员工作积极性、稳定骨干队伍、吸引优秀人才的核心保障,高校需要系统设计并优化与行政管理工作特点相匹配的激励与发展体系,提升行政管理岗位的吸引力与专业尊严感。

完善激励机制的重点在于建立一套多元化、动态化的绩效评价与反馈体系,绩效考核指标应当超越简单的工作量统计,更多地纳入服务质量、师生满意度、工作创新性、流程优化贡献以及跨部门协作成效等质性维度。学校引入360度评价方法,将服务对象的评价、同事的评议以及部门负责人的评估相结合,更立体地反映行政人员的工作表现与价值贡献。绩效考核结果需要与薪酬分配、评优评先、培训机会等激励资源紧密挂钩,例如设立专项的“行政服务效能奖”,对在优化流程、创新服务模式、解决师生急难问题方面表现突出的个人或团队给予荣誉与物质奖励。学校还应建立常态化的非物质激励与关怀机制,如定期组织优秀事迹宣传、为骨干人员提供更具挑战性的工作任务或参与学校重要改革项目的机会,增强其成就感与组织认同。

4 结束语

提升高校行政管理人员的工作效能是一项涉及理念更新、机制优化、技术赋能和人文关怀的系统工程,它要求行政人员自身实现从“事务处理者”到“育人协同者”与“发展助推者”的角色认知转变,更要求学校从顶层设计出发,系统推进制度流程的简化与再造,强化队伍的专业化培养与数字化素养并构建起真正尊重管理劳动价值、畅通职业发展通道的激励保障生态。

参考文献:

- [1] 陈星.高校行政管理人员工作效能提升的策略探究[N].山西科技报,2025-10-27(B06).
- [2] 孙丽娜.民办高校行政管理人员工作效能提升策略思考[C]//河南省民办教育协会.2025年高等教育发展论坛创新教育分论坛论文集(下).哈尔滨广厦学院;,2025:219-220.
- [3] 李苗苗,乔丽,陈永灿.高校行政管理人员工作效能提升的策略探究[J].山西青年,2025,(07):57-59.
- [4] 刘晓强,耿坤.高校学院行政管理人员工作效能提升的策略研究与实践路径[J].办公室业务,2025,(06):177-179.
- [5] 路璐.高校行政管理人员工作效能提升策略思考[J].山西青年,2025,(02):72-74.

作者简介:田景凯(1991.6—)男,汉族,河南周口,硕士研究生,研究方向:教育领导与管理。