

DOI: 10.12361/2705-0866-05-

浅谈高校教学管理工作服务质量提升的策略

贾萌萌

北京信息科技大学, 中国·北京 100000

【摘要】在高校教学管理工作中, 往往出现重管理、轻服务的现象。然而教学管理工作的服务质量, 是做好一切工作的基础和前提。本文重在探讨在高校教学管理工作中关于服务质量方面存在的问题以及提升策略。

【关键词】教学管理; 服务质量

On the strategy of improving the service quality in college teaching management

Mengmeng Jia

Beijing Information Technology University, Beijing 100,000, China

[Abstract] In the teaching management of colleges and universities, there is often the phenomenon of emphasizing management and neglecting service. However, the service quality of teaching management is the basis and premise of doing all the work well. This paper focuses on discussing the problems existing in the service quality and the improvement strategies in the teaching management of colleges and universities.

[Keywords] teaching management; service quality

1 教学管理工作概述

高校教学管理指的是全面化的管理教学方式、教学内容、教学制度和教学目标等的过程, 涉及教学资源管理、基础设施建设、教学评价、教学计划等内容, 高校教学管理关系到学校的教学质量和人才培养^[1]。

2 教学管理工作的服务质量所存在的问题

目前, 教学管理工作中往往出现重管理、轻服务的现象。然而, 教学管理工作应倾向于服务质量方面的提升, 服务属于工作开展的基础, 教学管理工作的服务质量更是做好一切工作的前提。

2.1 教学管理工作人员的服务意识需加强

教学管理人员, 身处管理岗位, 从事管理类工作, 但是其身份和作用, 无疑是为老师和学生服务的。有些时候, 为人服务的心态应当端正, 始终贯彻为师生服务的意识。老师和学生都有自己的判断, 相处起来一定要真心换真情。不管来办理业务或者来咨询的是老师、是领导、是成绩优异生、学业有问题学生, 甚至是一些“社恐”(比较羞于表达)的学生, 教学管理老师不能两副面孔去区别对

待。所谓两副, 就是热情与冷漠的区分。加强服务意识, 加强以人为本的工作理念, 是做好教学管理工作的前提。

2.2 教学管理人员责任心的具体落实

教学管理岗位上的工作人员, 大多数时间会沉浸在琐碎的日常管理工作中, 上班时间甚至对接七八个上级部门交待的工作内容, 同时还需要接待办理业务的学生和老师、接听经常响起的电话座机, 还有微信上回复。对教学管理工作负责, 第一需要落实在保质保量完成组织交待的工作任务。第二落实在对老师和学生的诉求, 有时效、有耐心地积极回应。重点强调在节假日、寒暑假里, 也会遇见学生留言咨询或求助, 这时只要看见消息, 理应第一时间回应, 若一到假期就失联, 一到下班就失踪, 没有对这份工作的责任与担当, 属失职。

2.3 教学管理专业能力欠缺

基层教学管理队伍的工作人员, 并非管理学专业学科班出身, 这使得基层教务工作者在实际工作中缺乏一些管理技巧和灵活的管理模式。另外, 在当今信息化、大数据的时代, 信息化水平对一个学院乃至学校发展的影响是巨大

的, 基层教学管理队伍信息化水平不高会导致诸多教学管理工作停留在经验管理上, 而无法与时俱进, 无法与现代教育体系相融合^[2]。

2.4 组织中的办事流程复杂

有些时候有些事, 只是老师或者是学生的一件不大不小、情理之中的申请, 学院的教务管理工作, 是没有管理权限直接批准的, 需要额外打报告或写证明进行申请并找学院领导签字、盖章, 进一步向上级部门, 也就是学校教务处进行申请。建议简化业务办理流程、减少不必要的业务门槛, 许多时间学生或者老师办理一项业务甚至要跑七八个部门。这种比较复杂冗长的办理流程, 大大降低了工作效率, 也浪费办事人的精力, 也会对教学管理工作的服务产生负面的印象。

3 教学管理工作质量提升策略

3.1 教学管理工作人员需要积极调整心态

一方面, 管理者要加强自身修养, 努力提高自身的思想道德、心理素质, 要有“爱才之心”、“容人之量”, 做到“以心换心”、以身作则, 以达到“以德服人”、“以理服人”、“以能服人”的境界; 另一方面, 管理者要以和谐、团结作为出发点, 妥善处理矛盾冲突, 晓之以理, 动之以情, 团结师生^[3]。

3.2 全面提升教学管理人员综合素质

由于高校教学管理工作非常繁杂, 且具有特殊性、时效性, 教学秘书要耗费大量时间来处理日常事务性工作, 没有时间进行自我学习、自我提升, 更没有精力对教学工作进行总结、完善, 同时教学秘书缺少参与培训与科研的机会, 难以获得有利于自身全面发展的成长机会与平台^[4]。对于教学管理工作人员, 学校可以常态化地开展管理服务相关的能力提升培训、信息技术软件培训等, 提升教学管理人员的服务意识、工作能力和业务水平。同时, 可以组织各学院教学管理人员进行座谈与交流研讨, 分享讨论日常工作推进和教务系统使用等过程中的经验与存在的问题, 相互取益, 不断激发日常工作的新灵感和新活力, 不断探索和掌握新方法。从校内、校外培训, 校内部门交流多方面磨合, 提升教学管理能力。

3.3 完善教学管理工作人员的激励机制

教学管理工作内容琐碎, 岗位身份默默无闻, 老师们默默工作, 较少有时间和机会发声或展示自己, 条件允许的情况下, 学校可以开展年度优秀教学管理人员的评选工作, 在精神和物质上予以一定激励。学校也可以组织教学管理或结合其他行政管理岗位的工作人员参加校内竞赛, 以赛促管, 内容可以涉及多方面领域, 比如计算机软件的应用技能竞赛、公文写作能力、服务场景解决方案的工

作坊, 搭建交流平台, 进一步加强教学管理人员的队伍建设。

3.4 运用信息技术提高工作质量

运用信息技术手段是提高教学管理工作效率的重要手段。通过信息化建设平台, 实现学生信息的及时收集、管理和分析, 也能简化很多业务的办理流程。在教务系统中, 开发学生的各项业务线上办理, 避免学生往返于学校各个业务部门之间奔走。同时运用大数据技术, 在教务系统中实时展现学生的相关学业进度、学业数据分析, 不仅可以激励学生进步, 还可以提高学业预警效果。高校只有将教学管理信息化建设作为长期发展目标, 持续创新和改革教学管理模式, 才能推动教育的现代化发展进程, 真正提升教学管理工作效率, 将优质的服务提供给师生, 培养出优秀的新时代人才^[5]。

3.5 校内轮岗进一步激发工作动力

在校内, 合理的轮岗机制也是激励员工的良好方式, 可以调动员工的工作积极性。一是可以避免专人专岗的特殊性, 增加队伍的活跃性, 同时可以调动懒散人员的工作积极性。二是可以改变一些管理人员的工作方式和思维模式, 激发思想活跃度。最后, 轮岗机制也可以拓宽相应管理人员的工作交际圈, 做到真正的“换位思考”, 也能增进部门之间的理解和友谊, 提升综合服务质量。

4 结语

高校教学管理工作中, 服务质量直接关系到工作质量。教务人员应当内外兼修, 思进取、不断提升自我, 促发展。学校也应当建立多项平台和机制, 从多方面多维度来完善和提升本校的教学管理团队。随着教学管理服务质量的提升, 学校的教学管理工作才会进一步在有条不紊的节奏中进行和完善。

参考文献:

- [1] 刘旖旎. “互联网+”背景下高校完善教学管理信息化建设研究[J]. 湖北开放职业学院学报, 2022, 35(11): 54-55+73.
- [2] 胡淑珂, 刘畅, 周红玲等. 教务工作视域下高校教学管理提升策略[J]. 西部素质教育, 2023, 9(10): 183-186. DOI: 10.16681/j.cnki.wcqe.202310045.
- [3] 姚美红. 试探高校教学管理中的人本管理[J]. 湖南社会科学, 2006(01): 166-168.
- [4] 杨俊萍. 探析教学秘书在高校教学管理工作中的作用[J]. 创新创业理论与实践, 2022, 5(23): 127-129.
- [5] 李涓娟, 戴康熙. 教育信息化发展中的高校教学管理信息化建设研究[J]. 教师, 2023(14): 3-5.