

# 职业院校教育行政管理人员服务能力现状实证研究

黄娟

(泰国格乐大学)

**摘要:**职业院校教育行政管理人员服务能力提升作为教育教学工作顺利实施的重要支持,对职业院校整体育人水平具有重要影响。本研究基于广西省8所公立全日制不同层次的地方职业院校样本进行实证调研,结果表明职业院校教育行政管理人员服务意识淡薄、服务态度与能力欠缺、服务效果不明显。职业院校教育应通过健全行政管理机制、创设有效激励机制、加大主体培训力度等途径,提升行政管理人员服务能力,助推职业院校的高质量发展。

**关键词:**职业院校;行政管理人员;服务能力;实证研究

## 1 引言

职业院校教育行政管理服务,是为学校建设发展和教育教学活动的顺利开展提供全方位的服务。行政管理服务是学校得以持续健康发展的重要基石。而行政管理人员服务能力主要是指在行政管理工作过程中所体现出来的服务工作能力,是以全校教职工、学生等主体相关利益需求为导向,通过规范化的流程和健全的服务体系,为学校多方主体提供优质服务,以满足他们在工作、学习、生活等方面需求的能力。

## 2 职业院校教育行政管理人员服务能力现状研究

### 2.1 研究背景

随着教育改革的深入,新形势下对行政人员的管理能力有着更多的要求,特别是针对职业院校教育行政管理人员服务能力有着比高职院校更高的要求,这也是顺应时代发展的需求。职业院校教育行政管理人员服务能力受到比较多因素的影响,但从目前已有的研究文献来看,大都是从理论的角度对教育行政管理人员的服务能力进行现象分析,并提出相关建议,而相关的实证研究寥寥无几。事实上,职业院校教育行政管理人员身处服务广大师生的第一线,发挥着至关重要的作用。只有通过深入调查研究,才能了解行政管理人员的服务能力水平,进而有针对性的提出策略,切实促进行政管理人员服务能力的提升。

### 2.2 研究意义

职业院校的主要核心和灵魂是行政管理,行政管理在校企合作、产教融合、联合培养等的办学模式下中起到“大脑”与“发动机”的重要作用。一个好的行政管理模式,不单可以协调好学校自己内部各部门之间的关系。职业本科层次大学不同于普通本科大学,职业本科大学主要采取技能技术的专业为主的教学模式,职业本科大学更加注重每一个学生的动手能力,职业本科大学的学生在校就读期间与企业、社会接触会更加紧密。更可以有力协调学校与企业、学校与社会、学生与企业、学生与社会等外部之间的关系,减少其摩擦与隔阂,更使学生毕业后更容易与企业或社会直接对接,能更好地适应各种的社会环境、走好学生自己职业生道路。

### 2.3 研究设计与对象

本文主要从职业院校行政管理人员服务意识、服务态度和服务效果等指标进行设计,通过对广西省8所公立全日制不同层次的地方职业院校样本进行数据采集,以此开展实证研究,重点了解职业院校教育行政管理人员服务能力现状。

本次实证研究一共发放调查问卷350份,收回337份,剔除无效问卷,回收率为96.3%,其中,均符合问卷调查要求,有效率为100%。通过专业统计软件SPSS22.0对调查问卷所收

集的数据进行处理与分析,确保研究结果的可信度和科学性。

## 2.4 研究结果与分析

### 2.4.1 研究结果

#### (1) 服务意识

职业院校教育行政管理的职能是为在校师生提供生活、学习、工作等方面的服务,需要通过调动行政管理人员的积极性来共同参与。其中,具备服务意识是重要前提。只有将服务意识根植于行政人员的思想中,才会主动去提升服务能力。但从调查结果来看,行政管理人员在工作中,有35.7%的人 would 优先考虑上级领导的指示,仅有9.6%的人 would 考虑广大师生的真实需求;在行政管理人员工作积极性和主动性的调查中发现,仅有24.6%的人在工作中比较积极,有45.3%的人表示一般,且他们对于日常工作的操作过于依赖于学校的相关制度,对于师生的服务几乎停留在形式上,此外,教育行政管理受到传统“官本位”思想的影响,使得他们的整体服务意识比较单薄。

#### (2) 服务态度

态度决定一切。良好的服务态度是行政管理人员内心的服务本能和习惯,服务应该是从心开始的。要站在广大师生的角度去用心观察,热情对待师生,从心出发把广大师生需要解决的问题,当做自己的问来解决,才能提供更为优质的服务,这也是提高行政管理人员服务能力的重要保障。从调查结果来看,有53.4%以上的行政管理人员在提供服务的过程中,缺乏热情积极的服务态度、尽最大程度帮助广大师生解决实际问题的能力以及专业的服务技能。且大部分师生认为行政管理人员在办事过程中态度敷衍、傲慢无礼、服务主动性不够,总体来说,行政管理人员的服务态度有待提升。

#### (3) 服务效果

通过调查和访谈分析,职业院校教育行政管理人员在职能上没有很大程度发挥主观能动性,比如,学生就业中心更加偏重对于学生档案管理、发布招聘信息和组织招聘会等日常事务性的管理,对于学生在实际就业过程中遇到的问题很难给予实质性的指导和帮助,其服务内容和效果与学生所希望的服务具有相当大的差距,且针对性不强。一方面是由于行政管理人员在能力上的欠缺,另一方面是学校各个行政管理部门处于独立运行状态,在实际工作过程中缺乏整体观念。

### 2.4.2 原因分析

#### (1) 机制层面

职业院校教育行政管理是一项“务实性”的实践工作,行政管理工作的问题和难题存在多层、多元、多样的复杂性现象,而学校管理机制则是解决工作问题的重要依据。通过调查发现,当前的职业院校教育行政管理人员在工作中,基

本都是严格遵循学校管理机制进行操作,缺乏一定的灵活性、创新性,究其原因学校的内部运行机制不完善、机构间协调性,加之激励机制和监督机制不完善,导致部分人员的工作浮于表面、缺乏有效跟踪问效。再加之目前职业院校所有在校教职工基本实行年度考核制度,且大多数的绩效考核指标模糊不清、考核形式流于形式、考核结果缺乏真实性和透明性等,使得考核机制未能真正发挥其功能价值,缺乏了有效的考核与激励机制,导致部分行政管理人员安于现状、得过且过、按部就班,从而最终影响他们的服务能力和整个行政管理部门的服务质量。总而言之,行政服务管理机制的不健全,严重影响了行政管理人员服务能力的提升。

### (2) 动力层面

缺乏内外部动力是影响职业院校教育行政管理人员服务能力提升的又一重要因素,其中,内部动力是个人的自主学习能力、创新能力、组织能力和工作能力,只有拥有了创新能力,才能谋求变新、主动创造;而外部动力则体现在经济与政治两个层面,经济是行政服务的基础,行政管理人员的工资水平直接影响着他们的工作积极性,过于平稳或过于较低的工资,很难调动他们的工作主动性,而政治则是行政服务管理工作的主要外部动力,体现在学校的管理机制上,在各项框框条条的束缚下,行政管理人员只能按部就班地进行工作。

### (3) 主体层面

行政管理人员是实施行政管理工作的主体,其服务意识、服务态度和服务能力与职业院校教育行政管理质量直接相关。作为一名行政管理人员,除了需要具备扎实的专业基础知识之外,还要具备较高的综合素质,只有高素质的人员,才能在工作中认真负责、积极主动、不怕困难、敢于创新,而素质较低的行政管理人员,一旦遇到阻碍时,就会犹豫不决,甚至是相互推卸责任,责任意识淡薄,同时也在工作中也难以真正落实到位,从而导致广大师生对其服务的不满。

## 3 提升职业院校教育行政管理人员服务能力的对策

### 3.1 健全行政管理制度

健全的管理制度,是提升行政管理人员服务能力的重要前提与基础保障。伴随着时代的发展,职业院校教育教学制度不断在改革与创新,为确保教育教学工作的顺利实施,应加强对行政管理人员服务能力的重视,通过建立健全的管理制度,将行政管理的各项工作进行细化与分工,并形成各项工作相应的规章制度,以实现岗位职责明确、岗位工作有据可循;优化职能机构设置,构建上下协调联动机制和质量监控机制,树立“一盘棋”思想,切实发挥好行政管理在职业院校中的职能作用,做好全校师生相关工作的有效衔接和业务指导,从而取得更好的行政服务效果。

### 3.2 创建有效激励机制

创建合适的、科学的、有效的激励机制,是对行政管理人员开展思想政治教育工作的一种重要手段,也是提升行政管理人员服务能力的有效途径。具有吸引力的激励,可以唤醒人们的潜在意识,激发他们的内在动力,调动他们的工作积极性和主动性,并努力朝着预期的方向与目标发展。对于职业院校而言,伴随着教育改革的不断深化与推进,对于行政管理人员的要求也越来越多、越来越高,要充分激发行政管理人员的服务意识和竞争意识,应基于“员工奖金凭贡献”的理念,创建有效的激励机制,将行政人员收入与个人贡献大小、业绩等方面相挂钩,变发奖金为挣奖金,激励行政管理人员转变思想、主动作为、创新创效,形成育人合力,为全校师生提供高质量的服务。

### 3.3 加大主体培养力度

行政管理人员作为职业院校提供教育与管理服务的执行主体,直接决定着整个行政管理部门的执行力和效益。要提升行政管理人员的服务能力,需要持续不断的学习来支撑。因此,职业院校应从以下几个方面加大主体培养力度:一是对每个行政管理人员的成长定位进行规划,每学期伊始,让行政管理人员填写职业生涯规划表,通过表格了解行政管理人员的发展期待,进而设置平台、创造条件,让他们去发挥、去进步;二是针对行政管理部门的不同岗位工作需求,制定具有个性化、且针对性强的培训方案,做到岗位职责明确、培训制度完善,通过定期开展培训,提升行政管理人员的工作能力和综合素质。同时,通过“线上+线下”相结合的培训模式,为不同岗位人员提供个性化需求,满足他们的不同学习需求、时间学习需求等;三是通过开展校内干部轮岗锻炼,让行政管理人员在多平台、多岗位历练成熟、快速成长,锻造“硬功夫”,锤炼“真本领”。

## 4 结语

教育行政管理人员队伍是高职院校教育管理工作的灵魂,通过研究,本文认为职业院校教育行政管理人员服务供给能力不够完善,成为当前地方院校实现高质量、高效率发展的重要制约因素。因此,职业院校应健全行政管理制度,加大主体培养力度,努力提高教育行政人员服务意识和服务水平,同时,创建有效激励机制,唤醒行政人员工作的积极性与主动性,使其积极学习、勇于开拓创新,能够以更高质量的服务水平促进职业院校的可持续发展。

### 参考文献:

- [1] 叶勇,尤金凤.加强高校行政人员服务意识的对策研究[J].中国轻工教育,2021(05):27-32.
- [2] 杨壮鹏.强化理论视域下东莞C学院基层行政管理人员激励研究[D].广西师范大学,2021.
- [3] 张琳.闽南地区高校行政管理人员工作满意度调查分析[J].闽南师范大学学报(自然科学版),2020(04):111-116.
- [4] 黄梦颖.Y学院行政管理人员绩效考核体系研究[D].西南财经大学,2020.
- [5] 王珊珊.高校行政办公室管理服务水平优化升级研究[J].吉林省教育学院学报,2019(12):109-112.
- [6] 陈羽玲,黎潇,韩祖丽.现行教育制度下高职院校行政管理人员服务能力提升的对策研究[J].江西电力职业技术学院学报,2019,32(09):93-94.
- [7] 祖盼云.新时期高校行政管理人员自我能力提升的必要性[J].管理观察,2019(13):117-118.
- [8] 田秋香.高校教育行政管理人员服务能力现状实证研究——以河南省7所高校为样本[J].湖北第二师范学院学报,2012,29(06):99-100.
- [9] 王统娟.高校教育管理中行政管理人员专业化建设策略研究[J].记者观察,2018(32):142.
- [10] 沈兴文,崔文杰.教育行政管理中法治需求现状调查研究[J].河北开放大学学报,2022,27(04):80-83. DOI:10.13559/j.cnki.hbgd.2022.04.015.

作者简介:黄娟;单位:泰国格乐大学;出生年月:1987年9月;籍贯:广西崇左;学历:硕士研究生;研究方向:教育管理。

学校地址:(Krirk University) No.3 Soi Ramintra 1 ,Ramintra Road, Anusaowaree, Bangkhen , Bangkok 10220 THAILAND.