

关于高校管理服务“微改革”的思考

◆魏强

(西北大学)

摘要:当前的教育体制改革逐渐走进了深水区,对高等院校的科研成果的要求越来越高,如何采取有效措施提高科研成果成为了高等院校管理层越来越关注的一个问题,这就要从科研成果的组成部分来进行分析,一般情况下,高等院校的管理服务的效果能够直接影响科研成果的质量。所以可以从改善高等院校管理服务质量出发,不断提高人力资源和社会服务等方面的科研成果的质量。经过实践证明,要实现高等院校的管理服务质量提高,“微改革”是一个非常行之有效的途径。本文对高等院校管理服务的“微改革”进行了分析和研究,为以后的相关工作开展提出了有益的意见和建议。

关键词:高效;管理服务;微改革

引言:

高等院校的管理服务,有着与其他事务管理不同的特性。这种特性是由高等院校这个特殊的学术环境所决定的,一般来说,最大的区别就是管理和服务的对方是具有高度知识储量的、思想最活跃的一个特殊群体——大学师生。大学教师和大群体共同决定了高等院校的发展和未来。因此如何在细小的地方做好工作,直接影响到管理服务质量,在提高管理服务的过程中,最重要的就是要从小事做起、从细节改起。所以“微改革”可以称之为提升高等院校管理服务质量的最高效的途径。要做好高等院校管理服务于的“微改革”工作,一定要注意一个原则,那就是把“管理”“办事”和“评价”进行分离,在对评价方的选择上,可以引进专业性、认真负责的第三方,这样就可以获得最直接和最客观的评价结果,有助于不断改善管理服务质量。

一、什么是“微改革”

对于“微改革”这个提法的理解,从字面意思上就可以看得出来,不同于宏观改革那种从上层到底层的改革方式,在许多的时候,“微改革是从最底层开始的^[1]”。直接针对的对象就是最一线的人力、事务、物资的分配和管理进行调整和改良。从这个角度来看,对进行改良和调整的对象是明确的、辐射范畴是有限的、制定的方案是可立时操作的,在进行改良和调整的过程中是能直接把控的,有什么效果和问题都能够在第一时间发现和了解,对于能够取得什么效果也能进行预测,出现偏差也能够及时进行调整。

二、怎样开展“微改革”

(一)对问题进行集中收集

由于高等院校的特殊性,各个学院和各个部门具有相对的独立性,这对高等院校的服务管理工作增加了不小的难度,工作内容之多、之杂都是很少见的,“从教学科研质量到后勤保障、从人力资源到招标采购,无一不在高校服务管理的范围之内^[2]”。在具体工作方面从一所高校的宏观管理到细节处理上都不能有效

地进行统筹安排,跟不要谈专门对问题进行收集和整理。因此必须建立专门的问题收集机制,可以引进专业的第三方机构,成立问题收集队伍,帮助高校的管理层进行问题收集、汇总、整理、归类,按照问题类型和问题级别进行分类处理,建立问题档案、咨询专业机构、制定解决方案,这样不仅能够有效提升管理效率,还能够从全局的角度对高等院校的发展决策提供科学的依据。

(二)对满意度进行科学调查

要检测管理服务的质量和效果,有一个很流行的做法,那就是在师生之间开展关于服务管理的满意度问卷调查。但是要注意的是,在评价满意度的时候,问卷设置的科学性,调查的合理性以及抽样的覆盖量等都直接影响着满意度调查的结果和高校服务管理的质量反馈,也影响着以后更加高质量的开展服务管理工作。所以必须要对满意度调查进行优化和完善:一是在调查问卷内容的设置要不断完善,使其尽可能地涵盖到服务管理的每个层面;二是在问卷上不仅要有选择题,还应该设置必要的建议供被调查者提出自己的想法;三是对于调查的方式上要更加科学合理,使问卷量尽可能地涵盖每个层次,对于问卷的回收尽可能完全回收,这样做的目的是为了使调查结果更加准确;四是丰富调查方式,除了纸质问卷以外,还要充分利用信息技术和互联网支持,比如可以通过设置二维码,师生们可以用微信等软件直接扫描二维码就能够实现回答问卷。

(三)丰富管理方式

一是深入到师生中去,利用各种会议、课堂充分听取师生的心声;二是建立专门的服务管理网站和论坛,向师生公开服务管理情况,随时听取师生的建议;三是定期开展答疑活动,集中回复师生关注的问题,解释或解答师生对于服务管理中存在的疑问。通过各种方式将高等院校的服务管理质量再上一个新台阶。

三、结束语

从发挥出来的作用上面来说,微改革与其他形式的改革是一种互补的关系,相辅相成、缺一不可。大局层面的改革,是方向性和指导性,能够为改革提供一个纲领性的发展目标,在大局层面的改革的指导之下,就是微改革发挥作用的时候了。针对具体事务,沿着大局改革的指引,许多个微改革共同朝着目标任务前进。可以用这样一个比喻来形容微改革之于大局改革,那就是每一公里的行军之于长征。所以必须走好微改革的每一步,不断促进高等院校服务质量的提高,从而实现教学科研目的完成质量。

参考文献:

- [1]何力.关于高校管理服务“微改革”的思考[J].高等教育发展研究,2017(2):38-39.
- [2]党红利.关于高校内部管理改革的几点思考[J].纺织服装教育,2006(6):10-12.

