

# 论服务型高校行政管理体制改革

姜大龙

(南昌职业大学, 江西南昌 330500)

**摘要:** 针对高校的行政管理工作, 在简述其现存问题的基础上, 提出高校行政管理的服务型转变趋势和体系构建, 主要包含理念更新、职能转变、组织创新、机制完善与队伍建设五个方面的内容, 以此为实际的行政管理转型提供参考依据。

**关键词:** 高校内部管理; 行政管理; 去行政化; 体系构建

**中图分类号:** D523

**文献标识码:** A

**文章编号:** 2096-4609 (2019) 51-0064-002

近几年, 高校管理的行政化正成为教育事业热议话题, 引起广泛关注及讨论。目前一些高校的行政管理已经严重偏离了为教育和科研提供良好服务的本质, 使除行政权力以外的各项权力均得以弱化, 滋生官僚主义与腐败, 影响高校的运作与发展。基于此, 应当充分明确造成这些方面问题的成因, 并积极构建服务型高校行政管理体系, 保证校园环境, 抑制腐败风气, 以下就以此作为研究核心, 首先对高校管理中行政化倾向问题展开重点剖析, 具体如下。

## 一、高校行政管理存在的问题

在高校行政管理方面的问题主要表现为以下几个方面: 行政和学术权力失衡; 行政和学术权力相互分割与对立; 行政和学术权力相互替代或压制。

(一) 行政权力日趋泛化, 行政权力除了能决定行政事务, 还对学术事务有所干预

比如, 高校学术事务, 专家教授有直接发言权, 但运作时, 最终的学术事务只能由行政领导来决定。不仅对学术事务有干涉, 而且还延伸向了学术机构, 很多高校学术机构中的成员, 大多是行政处室领导<sup>[1]</sup>。

在这样的行政化趋势中, 管理不仅是手段, 还是目的, 它将取代学术活动, 变成高校核心, 导致高校运作将行政权力作为主导, 也就是谁权力大, 谁就能发言和决定。部分学者可以利用行政体系来掌握学术控制权。在这种环境中, 难免使教学科研人员致力于追逐权力, 放弃了对学术与教育的追求, 最终使高校价值导向发生严重偏离。

(二) 高校学术权力逐渐弱化, 并向行政化转变

因行政权力日益泛化, 在学术场域中占据核心地位的学术权力必然要让位。学术组织的决策和资源配置都受到很大限制, 也限制了教学科研人员和学术组织发言权, 即便是教授, 也没有对重大事物进行决定的权力, 能够保障这种权力正常行使的制度与程序基本没有。不仅地位得到了弱化, 学术权力由于缺少根基, 在行政意志面前, 很容易偏离自身本位, 运作趋向于行政化<sup>[2]</sup>。

## (三) 行政作风趋向于官僚化

在高校中, 行政管理机构的目的在于实现核心目标, 以为教学及科研活动提供服务为根本职能, 然而, 现在有很多行政管理部门正存在严重官僚化。对于官僚化, 它指的是行政权力与基本宗旨相背离, 采用行政命令这一无法抗拒的形式对教育与学术事物进行管理, 对于行政管理人员, 将自己看作是管理者, 没有服务意识。官僚化的作风会对教学科研人员自身热情造成很大影响, 并影响高校的形象。

## 二、高校行政管理的服务型转变趋势

在高校行政化相关问题不断凸显的情况下, 对高校进行去行政化管理得到社会的认可与支持。然而, 需要注意, 所谓去行政化, 并未彻底取消行政体系, 直接由教授来治校, 若所有事务均由教授来管理, 则非但管不好, 还会对教授自身本职工作造成很大影响。因此, 去行政化的目的是对行政权力予以限制, 避免其过度膨胀, 并对行政与学术两个权力进行合理的界限及职能划分, 促使两者能够各安其位, 以利行政管理正常功能的发挥, 即为学术与教育事业后续发展提供帮助和服务<sup>[3]</sup>。

根据高校和政府间行政管理相互关系可知, 目前高校之所以行政化过度, 主要是对管制行政的继承, 但在去行政化成功后, 高校将实行服务行政, 建立以服务型为核心的行政管理体系, 适应全社会对行政管理模式进行变革与高校教育持续发展的基本需求。对于以服务型为核心的高校行政管理, 它指的是高校的行政部门将师生员工基本需求作为导向, 并将首先智能确定为提供良好服务, 通过对服务制度及体系的不断完善, 为所有相关利益者带来高水平服务。以服务型为核心的高校行政管理和去行政化之间的契合点体现在下列几方面:

其一, 两者都要求对行政与学术权力之间的界限进行合理划分。其中, 对于去行政化, 它要求对行政权力日益膨胀的现象进行改变, 控制其对学术事物的限制与干预, 这以理清思行政和学术权力之间的相互关系为前提, 明确行政与学术权力具体职责及权限。对于以服务型为核心的行政管理, 它要求行政与学术权力必须有明确分工, 并严格在自己的职责范围以内进行权力行使, 不可越界、代替, 而是要相互配合与监督<sup>[4]</sup>。

其二, 两者都提出行政部门必须将为师生提供良好服务作为首要职能。曾有研究者提出, 为谁服务实际上是高校进行去行政化的主要问题。可见, 确定行政部门具体职责在去行政化中具有重要意义, 必须有效解决。去行政化要求全体行政管理人员将自身的位置摆正, 对官僚作风予以改变, 坚持以为师生提供良好服务为本。对于以服务型为核心的行政管理, 则是将服务视作首要职责及核心价值观, 以为师生提供良好服务为出发点和最终归宿, 可以看出这和去

行政化基本要求完全一致。

其三,两者都将民主管理作为基本原则。对于民主管理,它是我国高效制度中的主要内容,同时也是实行去行政化的主要方向。高校必须最大限度发挥教授具有的各项作用,包括教学、学术研究及管理。对于以服务型为核心的行政管理,它将提高全体相关利益者的各项活动参与度作为重点,使高校的各项决策活动不再是领导的一言堂,而是在吸取广大相关利益者提出的意见及建议后给出的科学决策<sup>[5]</sup>。

### 三、高校服务型行政管理体系构建

构建以服务型为核心的管理体系对去行政化的实行而言是一个重要方向,但也是一个包含诸多内容,复杂度极高的系统工程。对此,需要从理念的更新、职能的转变、组织的创新、机制的完善和队伍的建设等方面入手,全面推动体系建成与完善。

#### (一) 理念的更新

在理念更新方面,我国应积极学习发展中国的经验,美国高校的管理工作实际上就是保持校园内的良好环境、风气,确保人能在群体中以较高的效率达到预定目标。可见,管理的目的是为组织成员实现各项目标提供良好服务。从高等院校角度讲,教育与学术事物是核心事物,引入行政管理,建立相应体系的目标是为教育与学术创造良好环境,使全体师生都能全身心投入都学习和工作当中,从而实现三大基本职能,即人才培养、科研与社会服务。基于此,对于行政管理者,必须树立正确的意识,将为师生和学术服务作为自身工作关键要素。此外,还要注重民主管理,最大限度发挥师生,特别是教授在高校运作中具有的重要作用<sup>[6]</sup>。

#### (二) 职能的转变

在高校中,教师是最重要和最有力的内部支持者,鉴于教师具有的特性及成就,决定了整个机构的基本性质。高校具有的这一特点与行政管理基本性质直接决定了行政管理必须将为师生提供良好服务作为主要职能。对于行政权力,其职责不应该也不可能是对高校所有事物进行包揽,而是正确及高效的处理行政事务,同时和学术权力积极配合,为

达到预期的教育及学术目标提供良好服务。从行政管理者角度讲,他们的责任并非控制学者,而是为他们提供优质的服务,成为他们的得力助手,同时还要发挥出学者在各项活动中具有的关键性作用。另外,对于行政管理者,还应将着眼点放在人才培养上,为学生健康成长和发展奠定良好基础,保证教育服务的整体质量。

#### (三) 组织的创新

组织结构在整个体系中十分重要,保证其科学与合理性,是新体系构建重要特征,它能在保证服务质量基础上提高管理效率。实际工作中应注意以下几点:第一,不断简化高校的行政组织结构,对传统层级较多但为直线型的行政组织进行改变,减少不必要的中间层,同时对基层组织建设予以加强,使管理的重心能够下移;第二,对学术组织建设予以全面加强,并使学术组织和行政体系完全相互独立,赋予它对学术事务进行独立处理的权力,以此为高校实现对行政化趋向的有效改变奠定良好基础;第三,建立综合性的服务组织,如一站式服务中心,以此为全体师生提供优质服务,保证服务的质量与效率<sup>[7]</sup>。

#### (四) 机制的完善

以服务型为核心的行政管理体系,需要有完善且科学的服务机制,使服务对象基本要求可以得到良好的满足。对此,首先要对沟通回应机制进行完善。高校中,行政部门和广大师生之间的沟通必须是畅通无阻的,相关利益者提出的合理要求可通过正常途径反映至行政管理,同时得到快速回应。对此,高校可利用网络来搭建和师生直接对话的平台;其次则是要加强服务评价,完善相关机制,及时利用师生评价机制,对学校行政部门予以评价及监督,包括服务的具体内容、质量水平及具体方式,用于持续提高行政管理的服务水平。

#### (五) 队伍的建设

在服务型管理中,它要求行政部门为师生提供良好服务,其中,要为学生提供教育服务,为教师与科研人员提供教育及科研服务,同时持续推动社会服务,这就对管理人员提出了很高要求,必须具备丰富的专业知识及技能。基于

此,在以服务型为核心的行政管理体系构建过程中,必须对人员的建设予以高度重视。制定严格且合理的聘用标准及程序,同时采用不同的途径与方法来提高既有人员的综合水平,帮助他们正确认识行政权力界限,以确保权力行使的合理性,最终实现向为教学与科研提供良好服务的转型。

### 四、结束语

综上所述,在当前这个高校行政问题方面问题日益凸显的情况下,高校需要充分意识到这些问题及其成因,明确改进高校行政管理的重要作用与意义,在此基础上,从理念更新、职能转变、组织创新、机制完善与队伍建设等方面入手构建以服务型为核心的高校行政管理体系,更好地为校园师生服务,培养更多优秀人才。

#### 【参考文献】

- [1] 唐艳芬,李银英. 协同办公系统在民办高校行政管理中的问题及对策研究[J]. 现代经济信息, 2019(13): 38-40.
  - [2] 周文海. 试析民办高校基层行政管理职业困境及应对策略[J]. 江西电力职业技术学院学报, 2019, 32(6): 71-72.
  - [3] 赵航. 浅谈高校二级单位行政管理团队合作素质的影响因素——以南京工业大学海外人才缓冲基地为例[J]. 当代教育实践与教学研究, 2019(12): 117-118.
  - [4] 林丽燕,黄炳强. 高校行政管理职业幸福及其提升路径[J]. 南京中医药大学学报(社会科学版), 2019, 20(2): 127-131.
  - [5] 刘丽军,刘洋,张巧月,曹亮. “双一流”背景下高校行政管理队伍建设研究[J]. 才智, 2019(16): 78.
  - [6] 李怡. “双一流”建设背景下高校附属医院行政管理国际化培养的思考[J]. 江苏卫生事业管理, 2019, 30(5): 583-585.
  - [7] 王云. 浅谈高校行政管理队伍素质建设[J]. 青海师范大学民族师范学院学报, 2019, 30(1): 94-96.
- 【作者简介】姜大龙(1988-), 经济管理系专职教师, 研究方向为教育行政管理。