

提高高校后勤办公室工作效能的新思考

舒春明

重庆电子工程职业学院

DOI:10.12238/mef.v6i2.6455

[摘要] 高校后勤办公室作为整个学校的主要职能部门,担负着上传下达,左右协调,内外沟通的功能,其工作的成效对学校的正常运作有着重要的意义。本文从新时期对后勤办公室工作的需求入手,分析了造成后勤办公室工作效能不高的主要因素,并结合其工作特征,提出了一些改进措施。

[关键词] 后勤办公室; 工作特点; 工作效率

中图分类号: G4 文献标识码: A

New Thoughts on Improving the Work Efficiency of College Logistics Office

Chunming Shu

Chongqing College of Electronic Engineering

[Abstract] As the main functional department of the entire school, the logistics office of universities bears the functions of transmission, coordination and internal and external communication. The effectiveness of its work is of great significance to the normal operation of the school. Starting with the demand for the work of the logistics office in the new period, this paper analyzes the main factors that cause the low work efficiency of the logistics office, and proposes some improvement measures based on its work characteristics.

[Key words] logistics office; working characteristics; working efficiency

近年来,在我国高等教育迅速发展的背景下许多学校都实行了后勤社会化管理制度,成立了后勤管理中心。在这样的情况下,高校后勤办公室的工作也变得更加艰巨,它是连接校园各个功能单位和基层的枢纽,肩负着传递信息,服务于高校的工作。目前,学校后勤办公室面临着新的挑战,即要充分发挥自身职能,又要提升工作效率,更好地适应高校后勤工作的发展。

1 各大高校办公室后勤工作的特征分析

1.1 具有服务性能

高校后勤办公室工作与任何后勤工作一样,都具有服务性,它服务于高校的教学、科研和师生员工的生活。高校的存在使高校后勤工作有了服务的对象,因此高校的存在是高校后勤工作的前提,也是高校后勤服务的市场;高等教育发展了,高校后勤才有更广阔的市场,通过高校后勤的发展,高等教育才有可靠的后勤保障、服务和支持。明确高校后勤工作的服务性,明确这种服务性与高校存在发展的关系,才能摆正高校后勤工作的位置;明确高校后勤社会化的根本目的在于支持高校发展,在高等教育发展的过程中拓展自己的生存空间,更好地为高等教育服务。

1.2 兼顾管理和相关服务的工作

高校的后勤部门,必然要担负起学校的日常工作。在日常工作中,不但要承担校内各功能单位之间的交流,还要尽到传达资

料的责任。具体的工作,包括学校各个部门之间的沟通,为学生与教师提供后勤保障工作。作为整体后勤管理体系的一个中枢,办公室工作人员也要承担自己的职责,所以,办公室主任要做好各个层面的工作。了解有关的状况,做好与职工的沟通,使整体后勤工作的效率更高。其目标是使所有后勤部门在协作中取得一致。另外,搞好了各部门之间的协作,还能使整个学校的后勤工作更加透明,让其他部门人员更加了解后勤工作人员的不易,从而更好地配合学校的后勤工作。

2 诱发后勤办公室效率低下的原因

2.1 后勤办公室人员综合业务能力和素质水平不高

首先,后勤办公室工作人员自身综合业务能力水平和素质水平的高低会直接影响到高校后勤办公室工作开展的效率和有效性。现阶段,高校后勤办公室工作开展效率低,最为直接的原因就是很多后勤办公室人员的综合业务能力和素养不高,没有经过专门的服务培训,在出现一些特殊的业务或者是突发事件的时候没有能力进行处理。其次,因为很多高校后勤办公室人员并非专业人员,所以在其意识中并没有形成系统的知识体系,在工作开展过程中,常常出现工作滞后、业务办理失误,工作拖沓等问题,后勤办公室工作效率和质量水平大大降低。最后,后勤办公室工作人员在新时代的影响下,需要面临非常繁琐的工作内容,根本没有时间考虑自身服务意识水平的高低,和各个部

门之间的有效联系及工作衔接比较少,从而影响到工作效率和工作质量。

2.2在后勤办公室工作开展方面没有形成完善的管理制度

在高校后勤办公室工作开展的过程中,离不开相关的规章制度为基础,并且规章制度是提高办公室工作效率的重要保障。在很多高校中,虽然设立了很多规章制度,但是针对后勤办公室工作开展的规章制度不够完善,从而影响了后勤办公室工作开展的效率和质量。例如,很多后勤办公室并没有设置明确的工作岗位职责,并且开展工作的流程和秩序比较混乱,一些办公室人员出现相互推诿和扯皮的问题,严重降低了后勤办公室工作开展的有效性。另外,没有建立完善的激励机制。虽然后勤办公室的工作人员一直需要处理非常繁重的业务和工作,并处于紧张忙碌的状态中,但是在评职称和岗位津贴以及住房等福利方面处于非常不利的状态。

3 提高后勤办公室工作效能的新思考

后勤部门的工作本身就比较复杂,工作量也比较大,在新的情况下,新的需求必然会给后勤办公室的工作带来更大的负担,寻找将压力转化为动力,提升工作效率的方法,是当前迫切需要解决的问题。

3.1规章制度是基础

首先,要对后勤办公室工作人员的工作进行界定,并对其分配具体工作任务。做好学校后勤服务工作,要以“事”为中心,把各项工作细化到具体人员;以“人”为中心,就是要把自己的职责搞清楚,使一切事情都被安排好,使后勤办公室的工作有条不紊地进行下去。其次,应建立健全工作程序,使经营活动标准化;制定一系列的工作程序,要遵循客观的原则和现实的需求,并且能够起到良好的作用,这样才能让自己和别人都能做得好。工作流程流可以用“事”作为主线,用流程图的方式来表达,在过程中要清楚各个部分的责任单位部门,乃至每个人的具体责任。

通过对工作人员进行详细的描述工作分配,使工作人员能够更好地理解工作内容,从而更好地得到上级的肯定和同事的拥护。

3.2提高自学能力

行政工作的有效开展离不开教师的参与,而教师的质量素养又将影响到后勤办公室的工作绩效效能。要提高后勤办公室工作效能,必须坚持以人为本,不断提高后勤办公室工作质量。在对党的路线、方针、政策的研究中,加强对党的路线、方针、政策的掌握,增强政治敏感性,讲政治,顾大局,把自己置身于最基层,与学校的现实状况紧密地联系在一起,要有更高的思想意识和政策素养,同时要主动改变自己的思维方式,从一个被动的服务型变成一个积极的服务型的角色,能够更好地发挥好沟通内外、协调左右的职能。

3.3改变工作方式

高校后勤工作的目标是“三服务、两育”,“三服务”即为教学、研究和学生的工作。“两育”即“服务育人”和“管理育

人”。作为学校后勤工作的中坚,学校的后勤工作人员要及时改变过去拖沓、急躁的工作方式,切实贯彻“三服务,两育人”的后勤服务思想,将为学校和教师提供优质的服务。在平时的工作中,要积极主动,并严格要求自己,遇到上级交代的任务,要快速行动起来,养成雷厉风行的工作作风。对待一些具体的、简单的事情,一定要坚持“今天的事情今天就做完”,如此,工作就会更有效率,更容易。

3.4增强工作积极性

能否树立起一种工作观念,将关系到高校整体工作的成效。每个职工都应该对自己所从事的专业工作有着准确的认知,这也是做好整体办公室工作的基本前提,其最终目标是要为学校和学生提供优质的服务,这也是我们后勤办公室工作的工作指导思想,在此指导下,我们的后勤办公室工作人员应该积极主动地投身于工作,积极主动地为广大学生和老师们解答有关问题。要达到这样的目的,就要求我们的工作人员始终把学生和老师放在第一位,把学校的整体发展放在第一位,把工作放在第一位。在闲暇之余要想清楚他们所处理的复杂难题,按时把工程做好。要加强这个服务观念,最重要的是要提升每个工作人员的工作积极性,做为一个办公室员工,要树立一种主动的工作态度,主动地了解学校的需求,做好上下的交流工作。

3.5建立良好的激励制度

后勤部门的工作效能的提升离不开工作人员的主观能动性,因此,后勤管理者应该适时地制定出一种激励性的激励措施,以后勤人员的积极性和积极性。这种奖励制度主要包括三个部分:第一,物质奖励。高校后勤办公室工作人员是大学里最年轻的职工,他们中大部分都是年轻人,现在面临着住房、汽车和生育等方面的压力,要想实现这一点,就必须要有了一定的经济收入。当教师在工作中取得优异的成绩时,应该对其进行适当的物质奖励,这样才能让他们觉得自己的价值得到了实现,这样才能用更好的工作成绩来回馈学校。二是心理上的鼓舞。马斯洛的需要层次论认为,“自我”是一种更高层次的需要。当前,随着我国高等教育事业的发展,越来越多的高学历人员走进高校,他们的工作期待能够受到上级的肯定与表扬,因此,在这个工作群体中,精神鼓励要优于物质鼓励。在平时的工作中,可以设置不同的奖励,以激励每个人都能更好的发展自己的才能。

3.6规范工作程序

在学校后勤服务的市场化进程中,逐步实现以办公室为主体的机构化运作。要根据科学的发展观,在遵守国家法律法规的前提下,根据后勤办公室工作的具体情况,对各项规章制度进行详细的规定,让后勤办公室的各项工作做到标准化、系统化、程序化,杜绝仅凭经验来进行工作,并根据工作的特点,制定并健全符合高校后勤办公室工作的常规工作规程,让每一项工作都能有条不紊地进行,逐渐形成清晰的流程,从而降低工作差错,提升工作的效率。

在实行目标管理的过程中,要把后勤办公室工作人员的想法和行为都集中到一个整体的目标上来,从而建立起一个共同

的行动体系,并且在办公室里做好一件事要以一个人来主导,其余的人要主动去做,大家要齐心协力,做到人多力量大,效率高。通过实施目标管理,可以激发每位人员的潜能,使他们的积极性和创造力得到最大程度的激发,从而使工作的品质和工作效率得到进一步的提升。

3.7 善于归纳总结工作

更好的工作预见性,更细致的规划,更多的工作自主权,更充足的准备工作,更高的工作效能,更好的保障工作品质,让高校后勤办公室的工作状况变得更好。寻找高校后勤办公室工作的规则,有两种方式:第一,根据学校和本部门制订的年度工作规划和重点,以及某些专门工作文档,从中提取出由后勤部门承担的特定工作和进展需求。二是从过去几年的工作经历中,归纳出哪些工作应该在什么时候做。以高校后勤办公室为例子,以下工作是年度必须做的:一月,人事考评,评优,后勤服务质量评估,后勤服务费用估算;二月份,放假有关工作,寒假前安全大检查,慰问教师;三月份,准备开学,总结工作;四月至五月,党务评议,职称申报;六月份,安排暑假工作,撰写上半年工作报告和下半年工作计划,暑假前的服务品质和安全检查,党风党纪教育;七月至八月份进行设备设施维护,新教职人员上岗前的培训;九月,欢迎新生入学,更新网站和宣传窗口的内容;十月,组织学生参与学校运动会,十一月,对学生的学习成绩进行考核;十二月,完成本年度工作报告和下一年度工作计划,整理档案。高校后勤办公室要对工作的规律进行综合归纳,了解每日、每月、每学期、每学年需要完成的事情,事先做好相应的安排,以确保有足够的时间去应付某些临时工作。另外,在校园里组织各种社团等,也可以有效地将工作量分解,以后参与到学校举办的有关活动中,就可以高质量地组织团队和项目。

3.8 提高工作要求

以前,办公室的功能以执行学校和部门领导下达的命令为中心,工作人员只需要按照指示,按时完成工作。近年来,我国高校后勤办公室已进入了一个新的发展阶段。在纷繁复杂的工作中,高校管理者经常有一种“三心二用”的感觉。在这样的形势下,做好团队领导者的“助理”就成了一个不可避免的课题。后勤办公室工作人员应该改变以往等指示、按计划来完成工作的工作方式,向积极地理解工作内容、收集、筛选资料,协助高校

领导层进行更好的决策工作方式转化。后勤办公室工作不仅仅是收发收发,上传下达那么一项工作,它涉及到方方面面。要把后勤办公室工作做好,就需要有很好的组织、协调、应变、综合分析、解决问题的能力。为此,我们要加强对工作的重视,多想,多总结,多提升自己的专业素养,努力成为高校的“好助理”。

3.9 加强办公自动化建设

随着科技的飞速发展,为现代办公室的建设提供了便捷的技术支持。这种现代的办公方式不仅可以大大地提升工作效率,而且还可以实现省人、省时、省力的目的。持续改进的在线办公系统可以使办公室和各个部门、各基层单位之间的信息交流更加迅速,使后勤办公室上下沟通、左右协调的功能得以充分地发挥出来。

4 结论

高校后勤办公室作为学校整体的运作中枢,其工作效率的提高,将会影响到学校各项工作的成效,要想把工作做好,必须从后勤处做起。在这个过程中,后勤办公室相关人员应不断地反思,不断地吸取经验。而这这就要求所有的后勤办公室工作人员都要积极地合作,不断地在工作中提升自己的思想和文化素质,以一种更科学的方式来对待和推动学校的工作,让学校的工作效率得到切实的提升。

[参考文献]

- [1]安婧,董洪艳.高校后勤办公室提高服务效能的几点思考[J].经济师,2017,(8):213-214.
- [2]李华.关于提高高校办公室文件传阅质量和效率的几点思考[J].办公室业务,2017,(9):152.
- [3]刘英姿.高校院系档案管理与办公室工作效率的实践与思考[J].城建档案,2017,(12):68-70.
- [4]章卿.民办高校后勤工作存在的问题及对策探索[J].产业与科技论坛,2021,20(08):283-284.
- [5]张雯.新时代背景下高校后勤管理工作的重要性[J].山西青年,2022,(12):154-156.

作者简介:

舒春明(1971—),男,汉族,重庆市人,研究方向:高校后勤办公室管理方面。