

# 新公共管理视角下高校行政管理思路研究

范俊

首都师范大学科德学院

DOI:10.12238/mef.v8i13.15629

**[摘要]** 近年来,伴随着高等教育事业的快速发展,高校的行政管理工作有效性和服务质量逐渐成为提高高校管理效率的一项重要指标。作为新的行政管理思想,新公共管理已经逐步运用于公共部门以及高校管理中,因此本文立足于新公共管理视角,就新形势下高校行政管理的基本思路和原理进行了剖析,以期的高校行政管理奠定理论依据和实践导向。

**[关键词]** 新公共管理; 高校行政管理; 优化策略; 效率; 服务质量

**中图分类号:** F406.17 **文献标识码:** A

## Research on the Administrative Management Ideas of Universities from the Perspective of New Public Management

Jun Fan

Kede College of Capital Normal University

**[Abstract]** In recent years, with the rapid development of higher education, the effectiveness and service quality of administrative management in universities have gradually become an important research goal to improve the efficiency of university management. As a new administrative management concept, new public management has gradually been widely applied in public sectors and university management. Therefore, based on the perspective of new public management, this article analyzes the basic ideas and principles of university administrative management under the new situation, in order to lay a theoretical basis and practical guidance for university administrative management.

**[Key words]** New Public Management; University Administrative Management; Optimization Strategy; Efficiency; Service Quality

### 引言

现今随着大范围的高等教育普及和国际化的飞速发展,高校管理环境变得愈发复杂和严峻,在这样的环境中需要高校展开行政管理改革。作为新时代的一种先进行政管理理论模式,新公共管理注重效率性、结果性以及服务质量,是高校改革行政管理模式的重要理论指导。新公共管理“以市场为导向、灵活机动和注重绩效考核”的管理思路,应用于高校的管理中有利于提高行政管理的质量。

#### 1 新公共管理视角下高校行政管理优化的战略意义

##### 1.1 提升行政管理效率

由于传统的高校行政管理模式缺少一定流程简化、管理效率不高等缺陷,其不符合高速发展的教育需求。现如今,高校规模膨胀以及管理日趋复杂和繁重,导致高校行政部门常出现烦琐流程化问题,造成资源浪费,应对迟钝等问题。而在新公共管理理念中,基于高校行政部门烦琐化的行政流程,通过对流程的简化和优化,从而提高高校行政管理效率。所以,基于精细化流

程管理以及信息化技术,能够对高校的行政管理进行简化,并优化资源配置,这样才能实现高校行政管理效率的提高,如此一来高校在工作部署过程中才能灵活高效。

##### 1.2 加强服务质量

新公共管理理论强调服务导向性,就是在进行公共管理的行政服务工作时,一定要重视服务对象需求与期望。在高校的行政管理服务工作中,服务质量直接关系到师生员工的满意度和参与度,传统行政管理模式的不灵活性和缺乏针对性,也会导致师生员工的需求得不到及时响应和满足。新公共管理理念下,精确定位管理服务,提升服务质量是强调的新公共管理理论的特色之一,为此,可以通过提升和完善高校行政服务窗口,加强高校信息的透明度和公开性,加强对行政服务窗口人员的业务素养,提升服务质量,提高师生员工满意度,增强师生员工认同感和信任感等提高高校行政管理服务效率,培育更加良好的办学氛围。

##### 1.3 推动高校管理现代化

传统的高校管理具有官僚化、僵化的特点,且管理决策迟缓,缺乏透明性。新公共管理的一个重要特征是“去官僚化”,主张精简管理层级、加快决策速度,并且重视采用创新、现代化的管理手段来增强组织的可塑性。高校管理现代化在一定程度上具有优化管理决策、增加高校管理透明性和公正性的效果,增加高校师生的管理话语权和参与度,更加有利于高校管理内部良性互动和协同工作,有利于提高高校的运营效率,为高校持续发展提供更强有力的支撑<sup>[1]</sup>。

#### 1.4 提高竞争力

当今世界全球化进入新的发展阶段,越来越多的大学面临的竞争压力也愈演愈烈,在如此激烈的竞争态势中如何能够做到与时俱进,一跃而起便成为当今各个大学共同的困惑。行政管理也是高校运营发展的一部分,行政管理的效率及服务质量均决定着高校的综合实力,新公共管理重视以资源优化配置、提高管理效率、促进创造变革性的活动提高竞争力。通过更加有效的行政管理能够使高校通过有限资源发挥自身的价值,提高资源的利用效率,并在高校的教学领域与科研水平在全球的竞争体系中提升形象与优势。

### 2 新公共管理视角下高校行政管理思路现存的问题

#### 2.1 行政管理体制的刚性与复杂性

很多高校仍沿用着传统的官僚式结构管理方式,管理行为倾向于层级化,这无疑让学校决策和落实的程序冗长和不及时。通常管理行为都需要经过多级审批,信息在不同层间传递滞后,难以完成及时处理各类事务的要求;特别是一些高校由于规模较大,其行政工作冗杂,没有很好的部门协调管理情况,组织内流程冗余、缺乏弹性,缺乏灵活及应变性,这严重限制了管理决策的快速且及时有效。

#### 2.2 资源配置不均与不合理

目前我国高校行政管理体制中,资源配置存在的问题十分突出,尤其是对于预算、人员以及基础设施资源的分配多存在不均现象,部分高校中一些部门或学科资源过分倾斜,导致其他部门或学科的基础设施建设、教学资源、研究经费等不足,不均的资源配置必然使部分学科无法得到支持,不仅会限制高校的总体教学、科研等水准的提升,而且部分高校在资源使用上并不精细,往往在资源的分配上容易产生资源浪费、管理效率低下等问题,长期如此,不仅减弱部分学科的竞争力,而且还制约了高校发展的持续性<sup>[2]</sup>。

#### 2.3 决策机制不透明与缺乏灵活性

高校行政决策常常是内部操作,保密性较高,在信息不透明的情况下,师生和利益相关方无法确认决策的公平公正性,传统行政决策程序多、环节长、周期过长,导致行政决策往往比行政过程延后了较长一段时间。这使决策的高层管理层制定决策时往往考虑的比较少或者不考虑基层、不理解需求,影响了对实际事件的反应效率。同时决策的不可变性,使高校管理层不能灵活应对,遇到突发事件无法做出灵活应对。

#### 2.4 对师生需求的关注度不足

当前高校行政管理体制较为关注自身的需求,很难充分体现广大师生的需求与意见,而行政管理人员与师生缺乏有效的沟通,及时准确获取师生需求信息的渠道不畅,在一定程度上使得高校行政管理中师生无法将自身需求较好地反馈给管理部门。高校行政管理体制中的人员习惯按照高校相关管理办法与规定去执行管理决策,未能考虑到行政管理服务主体的真实服务体验和满意度,导致高校行政管理的结果不能完全体现出服务本质。

### 3 新公共管理视角下高校行政管理思路的改革路径与优化策略

#### 3.1 简化行政流程,减少冗余

第一,从根源上改革行政流程,去除不必要的、重复性的程序。例如有的审批项目或者管理流程实质上可能是一种管理形式,但也仅仅是一种管理形式,没有任何实质性的管理作用和功能。高校进行流程再造,一方面,去冗除旧,使管理流程从决策到执行实现高度优化。另一方面,针对具体的行政事务,也需要一套清晰、标准的程序流程,防止工作过程中因为程序流程不清晰,或者职责不明而造成的资源浪费和效率低下。以这种方式实现行政工作流程化、标准化,从而达到每处环节能同现实的实际需要吻合,这样工作效率就会不断提升<sup>[3]</sup>。第二,在现有信息系统基础上减少管理流程,应重点推进信息化建设,高校增加信息化方面的管理投入,借助大数据、人工智能等科学技术,推动行政管理工作的信息化、智能化。例如,建设数字化管理平台,让流程实现从审批到文件流转、信息反馈等电子化操作,并减少人力操作出现的错误以及延时现象。第三,除管理流程精简外,还需看到决策的灵活性和快捷性。在行政管理决策过程中,高校管理者作出决策前往往要应对内外部各种环境因素,较为复杂的决策流程往往会延缓决策者的行事实效。因此需要为管理者提供更为灵活的决策氛围,给予其更多的权宜之策的自由决策空间,让其能简化决策层次、迅速传递信息,并反馈给管理层。高校要通过管理流程简化,消除不必要的环节,提高行政管理的机动性和适应性,以避免或降低其不适应外界环境发生的速度。

#### 3.2 优化资源配置,推动精细化管理

一方面,资源优化配置要求高校立足全局整体规划,避免就个别部门或个别学科提出资源需求的现象,高校应当建立全流程评估及需求预测体制,遵循学科发展规划、教学科研需求及师生实际状况,合理地分配相关资源。通过精细资源规划,每一个学科部门都能够根据自身的实际需要得到相对充足的资源倾斜<sup>[4]</sup>。另一方面,数据驱动资源管理模式能够高效率地提高资源使用的效能,高校需要通过数据分析以及绩效评估来辅助相关资源的配置管理,建立数据资源决策支持系统,利用大数据分析对资源使用状况进行全程监测评估。例如,加强预算管理,利用数据分析各学科部门过去的支出状况、未来的趋势变化、实际的需求等,科学地为各部门制定年度预算,并动态调整相关预算,避免资源闲置以及不均衡的配置。最后一方面,资源有效配置,不仅指的是财力建设、人力配置,还有基础设施建设、信

息化系统建设等资源的有效配置。高校应结合自身的发展情况，对硬件和软件支持进行合理规划。例如，伴随着数字化的“教与学”、“研与学”的应用，信息技术平台是高校发展的必不可少之项。合理而科学有效的资源配置，还要把信息技术基础设施建设纳入长期发展计划，提高学校数字化的管理水平，通过智慧管理，提高资源分配的灵活性和透明性，以此实现高校的资源优化配置。

### 3.3 加强决策透明度与民主化

第一，增加决策透明度可以提升管理的公平性和认可度。在传统管理理念中，决策不公开是其通病，师生不清楚决策的根据、过程和结果如何，这使管理决策备受质疑。增加决策透明度首先要使决策前期的信息公开，决策的程序和制度透明。高校可以利用定期发布管理决策公开报告，定期召开听证会座谈会，邀请师生代表参加会议，征求各方面人士意见等，保证决策的公平性和透明度。决策过程也要保证信息公开，使所有有关决策的参与者能够获取到每一个决策。第二，民主化决策意味着扩大参与和有关高校教学科研、校园管理密切相关的领域。新公共管理推崇去官僚化、增加公众参与度，高校应该逐步向民主化的决策机制靠拢。在高层管理决策上可以建立师生代表组成的咨询委员会，定期对学校的重大决策提出评估和反馈意见，使得高校领导层的决策能够充分体现师生的需求和愿望。建立好的反馈机制，允许师生提出合理的建议和意见，并将其作为决策的考量因素，这可以提高决策质量与满意度。通过这种敞开胸怀、海纳百川式的决策机制，提高了管理的开放性、民主性和科学性。

### 3.4 提升行政服务质量，加强师生互动

高校提升行政服务质量首先要提高行政服务的针对性。行政部门在进行服务设计时应优先考虑满足师生的现实需求，设计出贴近师生的行政服务内容。例如，对于学生而言，其学籍、教务、奖金等相关事务在办理时都可以由行政部门进行精细化设计，简化诸多复杂的审核环节和流程，并提供优质的服务，给学生办理相关手续提供便利，加强学生与行政部门在手续办理上

的对接，同时给教职工的社保办理、职称评定等事项提供服务，能够做好各种对接的服务工作。其次，促进师生的互动反馈。可以组织师生代表，在定期开会的形式下，询问师生对于高校行政管理事务的具体看法，以师生大会的形式提出有效的意见或投诉。另外，设立师生互动投诉、咨询热线，使广大师生反馈问题能够及时得到妥善的处理，增强师生对于高校行政服务管理的认同度。定期开展培训，提升行政工作人员服务意识与解决问题的能力，能够通过行政人员为师生提供高质量专业化服务。高校通过持续优化行政服务、行政服务水平与行政服务体系建设，从而实现行政服务更加灵活与高质的服务与管理。

## 4 结语

新公共管理是高校行政管理思路优化的有利方式，高校在对新公共理念的应用上，可以充分实现管理模式的转变与创新，从而使得高校的行政水平、行政效能得以提高，进一步得到提升。面对新时代提出的挑战，高校的行政管理应当朝着高效化、透明化、灵活化的方向发展，进一步加强信息化和优化资源配置建设，实现高校在竞争中立于不败之地，真正服务于人才的培养、科学研究和服务社会等各个领域，作出更大的贡献。

## 【参考文献】

- [1]袁扬.新公共管理理论视角下高校固定资产管理研究[J].现代商业研究,2023,(07):134-136.
- [2]陈贝贝.新公共管理视角下高校行政管理思路研究[J].国际公关,2025,(03):185-187.
- [3]祝凡,裴春梅.新公共管理理论视角下的高校管理模式探讨——评《新媒体环境下高校思政教育》[J].中国党政干部论坛,2021,(02):97.
- [4]刘冀徽,付楚涵.人工智能赋能高校公共管理类专业教学创新[J].现代职业教育,2025,(15):153-156.

## 作者简介：

范俊(1990—)，女，汉族，黑龙江哈尔滨人，硕士研究生，中级讲师，主要研究方向：行政管理理论与实践。