

高教管理中服务理念缺失及对策探讨

邬佰萍

(广州新华学院(中山大学新华学院) 广东 广州 510000)

[摘要]近年来,国内高等教育领域的综合发展水平不断进步,这也使得高教管理工作变得更加重要,高教管理工作的质量会在很大程度上影响学生的在校学习成果,同时也会对于大学生未来观念和思维的形成产生无穷的影响。立足于当前阶段高教管理工作开展的实际情况来看,高教管理工作的开展仍然面临着诸多问题,而服务理念缺失就是我们当前阶段需要重点解决的问题之一。本文主要对与高教管理中服务理念缺失及应对策略开展分析,旨在为有效促进高教管理工作的开展水平贡献一份力量。

[关键词]现代教育;高教管理;服务理念;对策

[DOI] 10.12252/j.issn.2096-627X.2021.06.447

一、引言

结合当前阶段国内高等教育领域发展的实际情况来看,高教管理工作能够发挥重要的规范和引导作用。科学合理的高教管理不仅能够提高大学生的学习能力,同时也能帮助大人学生树立起正确的思想观念和道德观念。纵观高教管理领域发展的具体情况,服务理念缺失是我们应当急需解决的问题。本文主要对于高教管理中服务理念缺失原因开展分析,并有针对性的提出了相应的应对策略。只在为后续高教管理工作的开展提供有效的参考依据。

二、导致高教管理出现服务理念缺失问题的原因分析

常见的可能会导致高教管理出现服务理念缺失问题的因素多种多样,具体来说主要包括以下几个方面。

(一)管理服务意识有待强化

从本质上来看,高等教育事业属于社会公共事业,负责高教管理工作的相关工作人员普遍是国家和教育管理部门外派而来,许多高教管理人员本身就缺乏对于基层教育工作的深入理解,且其思维方式也会或多或少的受到政府工作模式的影响,部分高教管理人员甚至习惯于通过下达命令的方式落实管理工作,服务意识日益淡薄,高教管理中服务内容占据的比重越来越小。随着时代发展水平的进步,教育不仅仅只是单一的培养人的活动,更是国际间交流、文化传承和发展的主要形式,高教管理人员应不断强化自身的服务意识,以服务性的思维看待高教管理事业,才能使管理工作更好的发挥应有的作用^[1]。值得注意的是,高校扩招学生和教育改革都会加大教育管理工作的难度,大部分高校会采取统一化的标准约束学生的行为,未能做到充分考虑学生的需求,加之,现有的专门从事高教管理工作的人员数量较为匮乏,很难高质高效的完成管理工作,无法达成预期的高教管理效果。

(二)管理服务态度有待调整

高教管理工作的开展要求管理人员能够以正面积极的态度

落实管理细节。就目前情况来看,尽管大部分的高教管理人员已经充分认识到了强化服务态度的重要性,如果管理人员采取消极的态度看待管理工作,那么高教管理中的服务理念则无法得到充分的体现,各个管理环节的推进也会因此而受到无形的影响。立足于实际,很多时候由于受到高教管理人员个人主观能动性的影响,导致高教管理工作的开展越来越消极,服务意识与工作时间被剥离开来,服务管理的质量自然无法获得显著的提升。

(三)管理职业素养有待提升

高教管理工作由高教管理人员负责落实,高教管理人员的综合素养将直接决定着管理工作的开展情况,也会在无形当中影响高教管理工作的形成。就目前情况来看,仍然有许多高教管理人员并未接受过专业的管理培训,甚至在步入岗位之前对于如何落实高教管理工作完全不了解,只能依靠在其他方面的管理经验或专业能力在工作中学习,因此,许多高教管理人员由于对于服务理念的认识不够全面,导致他们无法完全将服务理念融入自身所负责的工作当中,最终影响管理工作的开展质量^[2]。

三、应对高教管理中服务理念却是问题的有效策略

(一)树立正确的服务意识

高教管理工作在时代不断发展的大背景下会被赋予更加丰富的内涵,一名优秀的高教管理人员应不断更新自身的思想观念,时刻秉持着以人为本的服务管理理念,树立正确的服务意识。具体来说,首先,政府及相关部门应借助多元化的形式倡导正面积极的服务理念,并鼓励高教管理人员发挥自身的创新能力,探寻更加有力的管理方法。在必要的情况下,可以树立清晰明确的管理制度,平时当的引入奖惩机制,提高高教管理人员的服务意识,对在管理工作中表现较好的管理人员予以相应奖励。举例来说,政府及相关管理部门可以定期组织高教管理人员进行服务技能评比,并予以表现能力较好的工作人员相

应奖励。其次,建议高等院校能够投入更多的精力促进高等教育的专业化转型,面向社会各界聘用更能满足高教管理领域不断发展需求的优秀人才,并定期对于现有的高教管理人员进行集中培训,使之能够充分了解高教管理领域的发展趋势,激发高教管理人员的服务意识^[3]。另外,高校应当尽可能的为校内人员提供良好的学习空间和生活空间,例如,适当调整图书馆和食堂的开关门时间,让有学习需求的学生们可以有更多的机会进行学术钻研。同时也可以根据高校内不同专业教学工作开展的差异化需求,调整作息安排,有效促进学生的全面发展。

(二) 保持积极的服务态度

立足于高教管理人员的角度上来看,会影响其服务思维的原因多种多样,既包括外部环境的变化,也包括管理人员的自主意识。积极引导高教管理人员保持正面积极的服务态度是十分必要的。首先,高教管理人员应当注重强化自身服务能力的培养,花费更多的时间和精力了解新时代背景下高教管理工作应当遵循的规律和达到的目的,使之充分认识到自身服务能力的提升会对于高教管理工作的开展产生何种促进作用,从而主动地形成良好的服务态度。其次,高教管理人员应不断调整自身的心态,摒弃消极的服务态度,主动学习现代化的管理方法,将高教管理工作与高教工作环境相结合,为高教管理工作的开展职业明确的方向。最后,不断强化高教管理人员的服务素质,即将高教管理人员培养成全面发展的优秀人才,使其能够以灵活变通的思维应对高教管理领域发展提出的新要求,以更好的服务姿态解决实质上的管理问题^[4]。

(三) 强化自身的专业素养

当高教人员的综合素养能够获得提升时,其对于高教管理服务理念的理解会更加全面,主动探寻与时俱进的服务形式,并将管理思维融入实际的管理工作中。无论是政府还是相关管理部门都应当予以高教管理人员的培养足够的重视,重点对于在从事高教管理工作之前并未接受过专业教育或存在着错误管理思维的从业人员加强培训,使高教管理人员能够更好的适应新时期的高教管理环境,减轻其承担的工作压力,使之能够全身心的投入到管理工作开展的进程中。针对教育教学工作的开展,高校方面应当不断优化新课程体系,重点强化工作人员的专业能力,加深教育和管理人员的思想认识和服务意识,在条件允许的情况下,建议高等院校能够主动围绕着高教管理工作开办专门的专业,向愿意投身于高教管理行业中的人才们传递现代化的管理知识和服务意识。高等院校还应当在现有的基础

之上,适当的抬高高教管理人员的岗位准入门槛,坚决不允许不具备管理能力的管理人员走上管理岗位,鼓励高教管理人员在入职之后仍然能够秉持着终身学习的态度,汲取优秀的服务经验,摒弃存在滞后性的管理思维,深入贯彻服务理念,在满足高教管理领域短期内发展需求的基础之上,为长远的发展奠定坚实有力的基础^[5]。

(四) 形成服务性管理文化

高教管理工作的开展不能完全依靠管理方法的约束,而是应当充分发挥在学生群体和教职人员队伍当中产生的潜移默化的影响作用。在新的时代背景下,我们鼓励文化的创新和发展,而在校园中逐步形成优秀校园文化不仅能够形成良好的教学氛围,同时也能对学生学习能力的提高起到无形的促进作用。相对硬性的管理制度而言,软文化能够对高教管理工作产生的影响是持久的,也是全面的,营造良好的服务氛围能够帮助学生养成良好的生活习惯和学习习惯,为学生的长远发展奠定坚实的基础。

四、总结

综上所述,高教管理工作在较短的时间内就取得了较为突出的发展创作,但纵观行业领域的实际发展情况来看,高教管理中存在的最主要的问题莫过于服务理念缺失,如果不加以改进,高教管理工作的价值会有所降低。在未来的发展过程中,我们除了要予以高教管理工作深入的认识和足够的重视之外,可以通过树立正确的服务意识、保持积极的服务态度、强化自身的专业素养等方式,使高教管理人员能够将服务理念践行到日常工作的每一个细小环节当中,从而有效促进国内高教管理工作开展水平的进步,为高等教育领域的持续性发展奠定坚实的基础。

参考文献

- [1] 吴桂玲, 李丹, 陈靖敏. 高教管理中服务理念的缺失及对策探讨[J]. 课程教育研究, 2019(08): 238-239.
- [2] 李卫艳, 张利鹏. 服务理念在高教管理中的缺失原因分析及建议[J]. 考试周刊, 2014, 000(049): 153-154.
- [3] 康和平, 邓文勇. 服务理念在成人高教管理中缺失的原因及对策[J]. 成人教育, 2011, 31(008): 46-48.
- [4] 王崇杰. 服务理念在高教管理中的缺失与对策[J]. 企业改革与管理, 2020, 000(003): 221-222.
- [5] 李红蕾. 浅析服务理念在高教管理中的缺失与对策[J]. 新校园旬刊, 2016(2): 106-106.