

# 浅论高校办公室工作的创新思维

陈珊飞

(杭州应用工程技术学院 办公室 杭州 310012)

**摘 要** 随着高等教育体制改革的逐步深入, 要求高校办公室必须不断调整工作思路与方法, 创造性地开展工作, 真正发挥其职能和作用, 推动高等教育事业的发展。

**关键词** 高校 办公室工作 创新思维

**中图分类号** C931.4

高校内部的管理体制、教学、人事分配、后勤社会化等各项改革为高等教育的发展带来了无限生机; 社会力量参与下的各种民办学院、二级学院的不断涌现为高等教育的质量增添了竞争的活力; “强强联合”、“数校合并”则为高等学校上规模、上档次跻身世界一流大学的行列奠定了基础。进入 21 世纪, 教育必须与科技、经济互动协调发展, 才能达到科教兴国的战略目标, 不断调整和深化教育改革已势在必行。在这种新形势下, 高校办公室不能墨守陈规, 必须随形势发展的需要来调整工作思路和工作方法。如何运用创新思维, 提高工作的效率和质量, 更好地认识新事物, 解决新矛盾, 迎接新挑战, 这是每一个办公室人员必须面对的新课题。

## 1 创新思维与高校办公室工作

### 1.1 创新思维的概念

创新思维不是一般性的思维, 它不只是依靠现成的材料进行抽象和概括, 而是要在现成材料的基础上, 进行想象、推理、再创造, 从多维面、多角度、多层次去认识事物, 提出独特见解和新颖的方法、设想和方案, 解决疑难问题, 开创新的局面<sup>[1]</sup>。

### 1.2 重新认识高校办公室职能及作用

高校办公室是学校的综合性管理部门, 既要参与政务, 又要管理事务。只有重新认识它的地位, 工作才能有所创新, 从而充分发挥它的职能与作用。

#### 1.2.1 办公室的职能

- (1) 服务职能 主要归结为为领导服务、为学校内部各处室服务、为基层和师生员工服务。
- (2) 信息处理职能 办公室要全面、准确、及时地掌握信息, 为领导科学决策提供重要的依据。
- (3) 协调职能 通过协调使党政工作步调一致, 使各部门工作有效运转, 这是及时解决工作中的矛盾, 提高办事效率, 防止互相扯皮的重要工作方法。

(4) 监督检查职能 监督检查是保证学校各项决定、制度、办法、条例顺利贯彻执行的重要手段,通过督查,激发大家的干劲,促进才能的发挥,高效率,高质量地完成各项任务。

### 1.2.2 办公室的作用

(1) 枢纽作用 高校办公室是学校工作的窗口,它要平衡协调内部和外部,沟通上下,联络四面八方,处于学校管理系统中总控制、总调度的地位。这个枢纽作用发挥的好坏直接影响到整个系统的运行。

(2) 参谋作用 高校办公室的参谋作用表现在领导决策之前的调查研究和情况综合,收集信息,提供决策依据;然后将领导的决策转化成切实可行的决定、规章;在决策实施过程中,要收集反馈信息,根据情况变化,及时提出补充、调整意见;在决策贯彻落实后,要总结经验教训。

(3) 助手作用 助手作用大致分为文字和事务两个方面。文字方面:包括参加党政会议,作记录、写纪要、起草工作计划、总结、决策、通知、通报、讲话稿等。事务方面:包括内外联系、接待、电函收发、会议安排等等。

### 1.3 办公室工作创新的必要性

随着教育体制改革的深入,学校自主权的增大,要求学校必须结合实际创造性地开展工作。

加强横向管理、统筹规划、综合效能水平将是衡量一个学校办学水平高低的重要标志之一,这就要求学校办公室要尽快适应形势,充分发挥其枢纽作用。

其次要深化内部管理体制,加快学校发展,学校办公室必须加强内部建设,使办公室成为资料库、智囊团,为领导作出正确决策服务,为学校的改革献计献策。

改革创新的过程必然导致日益增多的各方面的事务工作,学校办公室必须面对它做到忙而不乱、高效运转。

总之,随着高校体制改革的深入,学校办公室肩负着越来越重要的任务,其地位和作用也将进一步得到提高和加强,工作人员必须具有创新思维的能力,高校办公室工作才能创新。

## 2 影响办公室工作创新的因素

由于没有充分认识到新形势下高校办公室的职能、作用和地位,所以出现以下几种问题:

(1) 受传统思维模式的束缚,认为照抄、照搬、照转,不容易出差错,缺乏动态思维。

(2) 受工作性质的限制,工作人员大多忙碌在日常事务上,围着文山会海转,侧重于“被动性”服务,但求平稳,缺乏主动性。

(3) 受办公室的组织结构及人员素质的影响。事在人为,办公室人员的配备及其知识结构、管理水平、驾驭全局的能力,是办公室工作创新的关键。

(4) 办公室的管理手段滞后于现代化信息时代的发展速度,办公室管理的现代化程度高低成为影响其工作效率及管理水平的直接因素。

## 3 提高办公室管理水平的对策

卓越的管理应该是实现维持与创新相结合的管理,而创新应当贯穿于办公室的各项管理活动中,由此来表现自身的存在与价值。所以,办公室管理创新不仅不同于传统的管理职能,而且也不同于一般意义上的创新,一般创新只强调创造及新颖性,而管理创新不仅强调新,更强调成功的实际应用,其目的在于通过管理创新进一步提高管理的效率和质量,以更有效地实现组织目标。要达到管理创新,笔者认为可以从以下几方面入手。

### 3.1 观念创新 拓展工作思路

管理观念创新是各项创新工作的导向,它是指形成能够比以前更好地适应环境的变化并更有效地利用资源的新概念或新构思的活动.办公室人员必须解放思想,打破传统的思维模式,敢于“大胆地试,大胆地闯”,在实践中结出创新之果.要克服“闭着眼睛看世界”的封闭型思维方式;克服“不敢为天下先”的守旧型思维方式;克服走老路习惯型思维方法;克服随波逐流的从众型思维方式.把自己的思想从唯上、唯书的思维模式中解放出来,从用老眼光、旧观念来看待新事物的思维模式中解放出来;从“老尺子”、旧标准来度量和裁剪现实中的新情况的思维模式中解放出来<sup>[2]</sup>.这是一切创新活动的基础.

### 3.2 组织创新 提高人员素质

是指创建适应环境变化利于工作展开的新组织形式和组织制度的活动,现有办公室的组织形式是直接型的,一人一摊,各司其责,在具体工作中,没有可比性,容易受到个人阅历、主观意图的限制.因此办公室的最佳组织形式应该是扁平型的弹性组合,提倡任务型的组织团队.与此同时,为适应社会主义市场经济和政治体制改革的要求,高校正在成为面向社会办学的实体,以实现教育与经济科技互动协调发展的战略目标,在学校办学模式的改变下,学校与社会的交流日益频繁,对办公室的人员配备及其素质要求也越来越高,除了要有拟文办杂,协调处理的管理人员外,更需要有懂经济通法律、懂理论重实践,懂礼仪擅社交,又精通现代信息技术及办公自动化应用的一专多能的人才,既能独挡一面,又能兼顾全盘,从而充分发挥个体的能动性,做好领导决策的参谋和助手作用,高质量地完成组织目标.

那么高素质人才来源于哪里呢?来源于学习.遵照江泽民主席的教导:“我们面临着新形势、新任务、新情况,不懂、不熟悉的东西很多,必须刻苦学习,力求知识更多一些,本领更强一些”<sup>[3]</sup>.每一个办公室人员要学习党的方针、政策、校史、兄弟院校的先进经验、先进技术、语言知识等等,不断提高自身的素质.

### 3.3 方法创新 提高工作质量

在正确思想的指导下,不断总结新经验,探索新规律,创造出丰富多彩、灵活多样且行之有效的工作方法,使办公室各项工作充满生机和活力.办公室的协调过程,可以是会议协调,走访协调,口头或书面沟通式协调,转审阅签式协调,计划安排式协调等,这多种协调方式可以穿插进行,根据具体情况而定以取得最佳协调效果.如果工作得法,协调得力,各职能部门之间配合默契,有利于工作的开展.反之,协调得不好,会激化部门间的矛盾,直接影响工作的正常运转.因此办公室在进行协调工作或制订决策前,要做好两件事,一是必须进行深入的调查研究,广泛听取各系部意见.特别是在重大决策实施前,要多听广大师生的建议,“兼听则明,偏信则暗”.二是要树立全局的观念,对有关部门进行说服、引导,把大家的思想认识统一起来,调动各方面的积极性,相互支持,相互配合,形成合力,做到局部利益服从整体利益,眼前利益服从长远利益.要讲政治、讲原则,既要符合党的教育方针,又要符合客观事实,既要实现领导意图,又要尊重系部意见,进而提出公正合理,有利于工作的解决方案.在制度或决策下达后,要进行督查落实.尤其是多部门操作的事情,往往容易出现推委、扯皮现象.这时,办公室要及时介入抓落实,使工作在僵持状态中摆脱出来,激活各部门的积极因素.

### 3.4 技巧创新,提高工作效率

技巧创新是指在管理过程中为了更好地实施对制度的修改,机构的重新调整或进行制度培训和贯彻落实员工思想教育等活动所进行的创新.笔者认为在新形势下,办公室重点要做好新技术的运用,提高信息的收集及处理速度.

办公室信息从区域上可分两块,一是校内信息,这主要是各系部的工作动态,对时点、热点问题

的反映, 以及突发性事件的采集和上报. 二是校外信息, 包括国际国内教育动态, 这除了校际之间交流的信息简报外, 办公室人员要做个有心人, 从多渠道采集兄弟院校的工作动态, 特别是要关注对本校有参考价值的信息. 所谓“取人之长, 补己之短”、“知己知彼, 百战百胜”的道理便在其中. 那么这些信息如何进行采集或利用呢? 这就要借助于以下现代新技术.

(1) 网络技术的应用 校园网的建立可以将学校下发的各类文件通知及各单位上报的请示报告通过电子邮件传达, 加快办公进度, 缩短公文传递时间, 减少差错, 方便查询, 同时消除因人因时的变化造成对工作的影响. 另一方面, 通过公众网的联系, 加强与外界的信息联系.

(2) 借助计算机软件, 处理日常繁琐事务 办公室管理人员不一定对各种软件技术都很精通, 但结合自己的工作应用一些计算机软件, 掌握其操作技术, 可达到事半功倍的目的.

(3) 利用智能代理技术等手段, 提高网络信息的利用率 办公室要利用智能代理技术等先进的检索手段, 从大量的网络信息中获取有价值的或某一特定主题的信息, 厚积薄发, 为领导的决策提供可靠依据.

## 4 结束语

办公室是一个办事机构, 是否有创意高效率地办事, 这是办公室工作的一个永恒的主题. 只有在实践中不断摸索成功经验, 创出新路子, 努力提高办公室的管理水平, 才能真正发挥其枢纽、参谋、助手的作用. 每一个办公室工作人员, 应抓住机遇, 加强学习, 勇于创新, 积极推进高等教育事业的蓬勃发展.

## 参 考 文 献

- 1 王白曼. 档案工作与创新思维. 中国档案, 2000, (3): 10
- 2 贺辉. 适应新形势努力提高办公室参谋服务水平. 办公室业务, 2001, (1): 14
- 3 吴建平. 周荣新. 锐意创新. 浙江日报, 1998-06-03
- 4 邢以群. 张大亮. 存亡之道. 管理创新论. 武汉: 湖南大学出版社. 2000

## Innovative ideas in office work of institutions of higher learning

Chen Shanfei

(Hangzhou Institute of Applied Engineering, Hangzhou 310012)

**Abstract** With the deepening of structural reforms of higher education, offices of institutions of higher learning must adjust their working ways and work creatively. Only in this can offices give full play to their roles and promote the development of higher education.

**Key words** institutions of higher learning office work innovative ideas