

# 探究清单式管理在高校办公室业务工作中的应用策略

罗娜

(西北政法大学 陕西西安 710122)

**摘要:** 由于高校办公室部门职能独特,工作任务繁多,工作在无序中谋秩序、在消极中谋积极、在务实中谋精细。本文以清单式管理思想为依据,探讨清单管理模式有效性的实现方法,把清单管理工作运用到高校各种办公服务中,从而推动服务的高效实施,提升服务品质与效能,推动办公服务从事务型向专业化和研究性转化,有效地帮助决策,起到政策导向效果。本文就清单式管理在高校办公室业务工作中的应用策略进行探究,为兄弟高校提供一定的参考。

**关键词:** 清单式管理 高校办公室 业务工作 应用策略

**中图分类号:** G647 **文献标识码:** A

**DOI:** 10.12218/j.issn.2095-4743.2023.08.154

高校的工作关系到科研项目的申报、专家学者的实地考察、人才的吸引,这些工作一般都是由办公室统筹和管理的。应该知道,现代高校的管理与建设离不开办公室管理工作的开展。在许多人的心目中,办公室管理工作没有重要的功能和轻松的生活,这就使得学校不能解决与完善办公室管理工作中存在的具体问题。

## 一、清单式管理在高校办公室业务工作中的应用意义

所谓清单式管理,是指针对某一职能区域内的经营行为,对业务流程进行研究,形成业务清单,对业务流程的具体内容加以细化与量化,建立清单,给出具体细化的控制措施及控制点,并按照清单加以检查和评价。清单式管理的关键是,突出全面提示与细致指导的特色,简洁务实。清单式管理的使用主要体现了以下三个方面的优势:

第一,它更清晰地表达了工作的开展过程以及该工作的来龙去脉,使管理人员更准确地掌握了工作的开展过程以及出现的情况,职工也更能清醒地认识自身的工作。

第二,把各种业务罗列出来,让员工按照程序和规范工作,有章可循,全面提升员工的业务水平。

第三,清单式管理能够显著提升事务性管理工作的品质与效能,促使管理层更为关注全局性与战略性目标。

## 二、高校办公室管理的现状

### (一) 缺乏人员配备和服务理念

大学的办公管理人员,主要承担对高等学校内各类活动的沟通、协调与服务。大学办公管理人员除在管理工作上高度专业之外,还应熟悉沟通、协调、客户服务等各种相关技能。目前,个别学校的办公人员仍然缺乏专业知识。而近年来,随着教育部对高校办公室人员数量的严格管理,使得学

校现在的办公室人员数量已经根本无法应对烦琐、细致、复杂的办公室服务管理工作,也由此使得高校办公室工作的发展更加缺乏系统性和时效性。而且,也因为现在外界普遍对高校办公室工作人员的实际管理工作并不太熟悉,甚至个别办公室工作人员也并不熟悉自己的实际工作职责,在管理工作中,这些上班族也普遍具有得过且过的心理状态,没有工作热情和业务意识,在配合学校计划工作时常常没有大局观念,由此扩大了实际管理工作的范围和困难。

### (二) 管理流程和管理机制不完善

校园办公制度历来是高校控制教学质量的关键。但现在教学管理和其他管理方法也在不断更新,管理机制也面临着不少问题。首先,校园办公管理的开展还缺乏合理的规范和安排。很多上班族,几乎每天都要等着领导的命令才进行上班,在工作上也常常缺乏自主能力。而且有时候因为几个单位一起下达工作任务,导致他们比较焦虑,或者需要加班加点才完成工作。这都造成了工作调整上的困难。再者,在内部管理机制方面也没有奖惩制度,办公室管理人员之间没有具体的工作分工,在长时间有任务时没有科学的工作过程,可以用加班加点来弥补工作效率不足的现象。没有工作就缺乏工作激情,出现得过且过的局面。这样不但降低了工作的质量,因工作缺乏时效性,又限制了作业效率的提升和办公室工作的开展。所以,学校办公室管理工作的发展应该从管理工作过程、方式和人员的工作态度上着手,健全监督机制,以便提高学校管理工作的效能和品质。

### (三) 职能与地位从属之间的矛盾

尽管学校办公室管理的本质属性为管理,但其主要职能是监督各单位落实各种制度,监督各单位完成学校安排的各

项任务,配合校园活动的进行和活动中各种事务的协调工作,这样产生了监督的职能和管理本质的冲突。办公室管理本身既有督促、检查的责任,但不论是介入行政工作,或是在事务处理上,都扮演着协调管理的职责。许多地方,学校上班族需要参与到学校制订的计划中,提出相应的对策,但他们缺乏决定权与实施对策权,导致上班族的辅助计划在一定意义上陷入被动,无法进行充分实施。目前办公室管理的被动性主要体现为:其事情是根据主管的意愿来办理,操作节奏离开了人员本身的管理,导致人员往往疲于处理一个又一个紧急任务。

### 三、办公室清单式管理思路

#### (一) 树立清单式管理的观念

目前,部分学校的办公管理体系已经采用了清单式管理和内部责任控制清单的明细管理体系,但一些学校办公室还没有认识到精细化清单管理的重要地位,更没有建立加强清单化管理的基本思想。同时学校办公管理也相对具体烦琐,因此要求每一个工作人员都要充分了解管理的具体工作细则,以提高管理水平,使管理的实际操作更加精细。实施清单式管理,首先要使职工彻底明确清单式管理的根本思想,做到凡事都有计划、有衡量、有完成,解决责任不清的问题。做了哪些、怎样做、到什么水平,都一目了然。

#### (二) 建立清单式管理科目

清单式管理工作要求建立严格的管理工作规范,按照单位的工作任务设置办公室工作责任目录和工作明细。通过建立办公室清单的主体,让每位员工都清楚自身的工作职能、目标以及职责,有利于管理人员从总体上掌控工作效率。

#### (三) 建立动态监管和监督体系

为保证清单式管理工作落到实处,将设立督查督办机制,认真落实督查督办工作,对各项清单工作实行责任督办、项目督办、动态反馈,以促进督办项目的落地生根。在清单式管理中,应科学合理制定评价指标,尽可能细分工作内涵,对能够定量的情况提出定量指标,对主观因素多、无法定量的情况制定相应的定性评估指标。

### 四、清单式管理在高校办公室业务工作中的应用策略

办公室清单式管理工作重点表现在管理工作的细致度、量化、流程化、规范性、系统性,并重点通过强化清单式管理工作意识、形成管理工作清单、动态监管督导三方面来进行。

#### (一) 强化名单管理意识,提高专业队伍素质

培养清单式管理意识,提升人员的专业知识素养是办公室业务工作的基石。在办公室业务工作中,要培训办公人员的清单式管理工作意识,提升员工的专业知识技术水平,使每位办公成员都能根据业务流程、规范、时限办事,高质量、高标准地完成各项任务。

1.提升工作理念,增强管理能力。办公室人员必须掌握清单式管理的基本概念与目的,弄清楚管理细节的意义,牢固树立细节决定成败的认识,提高清单式管理的能力。不管做文、开会或者办事,员工都一定要形成过程意识、目标意识、时间意识,认真、仔细、明确、及时完成任务。不要因为小事而做,不要因为杂而做,不要因为急而盲目做,不要因为难而不敢做。

2.加强训练,提高专业素质。加强对办公室工作人员的学习培训,坚持分类分级、全员培训,紧密结合企业领导干部、科技职干和机关职工需求,并根据企业不同类型、阶段、职业的特殊需要,加强针对性训练,做到高校办公室技术培训的全面覆盖。一是做好办公室内部培训工作,要定期开展学校办公业务学习;二是开展线上技术培训活动,并利用新媒体等网络平台更积极地开展技术培训;第三,定期举办对不同层级、不同岗位的人员开展校外或高级专门技术培训。通过培训提升办公室工作人员的专业知识,同时也在实践中提升高校办公的清单式管理水平。

3.通过写日志,提高自己的做事习惯。通过建立工作日志,可以增强办公室管理者统筹安排事务的能力以及正确运用专业知识的水平,避免小差错,避免大问题。首先要建立日常的工作日志。设置好领导日程、工作时间、例会及日常的工作日志。在工作完成后,把它们存档备案,以便于大家查阅信息。二是设立自己的日常工作日志。对自己专业领域内的事情设立每日工作日志,以方便大家在平时掌握并正确进行各自工作领域内的事情。三是设立临时工作日记。对突发的临时事情设立台账,并做好记录,从而达到合理安排工作时间,不疏漏。

(二) 建立清单式管理系统,实现办公室工作的科学管理

通过制定项目清单式管理体系,有利于进一步优化办公管理工作程序,建立高效合理的工作环境,更加规范办公管理活动,从而使得办公管理工作更加精细化、流程化、规范

化, 并从而带动各级部门管理能力的整体提升。首先, 建立一个工作目标, 以明确了各单位、科室的工作目标, 使各个职位分类更加清楚, 以减少单位之间交叉推诿导致的部门行政效率下降。二是, 建立学校办公室预算目标。根据学校年度工作目标中规定的与办公室工作相关的内容, 建立学校办公室年度预算目标, 同时每日动态编制学校办公室月历任务列表, 以及每日细化的周工作目标清单, 以确保按期完成工作目标。第三, 要形成周任务列表, 并按照每一项的工作清单仔细编制周任务列表, 保证每一项工作都能按照标准和程序进行。

1. 列出一个职责目录, 确保分工细化。办公室要制定明确细化的工作任务和责任分配办法, 把办公室的职责逐项划分给各个人员, 以实现办公室工作任务的责任分配细化, 具体是什么、如何做、怎样办、出了问题就怎么办。切实做到按权限做事, 不越位、不缺位, 实现机关人人有权力、人人有能力、人人有负责、人人有担当。

2. 建立清单式管理列表, 保证操作精准。(1) 日历项目列表。根据学校的全年业务规划, 根据办公室任务要求, 采用清晰的任务说明、计划、建议方法、预测结论、领导部门等, 建立项目清单, 为领导提供帮助。通过日历工作列表, 主管领导将共同布置好全年和各时段的工作目标。(2) 月度日历工作一览表。首先, 以日历项目列表为主线 and 基点, 与临时性、突发性的项目有机融合, 以做到每月底动态地生成下年度的年历; 第二, 对新增加的工作重点任务应及时梳理在日历工作单中, 以充分发挥日历工作单的领导功能; 第三, 通过月历任务列表, 为本周工作任务明细的编制奠定了基础, 以防止在任务执行时出现重要错误。(3) 工作周期任务明细。以工作日历列表为主线索和基准, 通过逐步细化任务分类, 以确定工作部门、任务完成的日期、具体责任人和协调人、任务完成状况。

### (三) 建立监督机制, 办公室业务考核常态化

建立“三监三查四报三申请”的监管体系。“三监”是指监督的出发点和明确的任务; 监督过程, 明确进度; 监控结果, 明确结果。“三查”是指查知识、查责任、查作风。“四报”是指横向通报、专题报告、通报和报告。“三申请”是指对强化检查督促成果的综合运用, 并与本机关人员的岗位聘任、晋升、年终考评等工作有关。通过督促结果, 检查月度时间工作单、周日历任务单中的负责机关和负责人, 是否根

据工作规划、工作流程、工作规范完成了工作任务, 并指导机关和工作人员根据标准计划、流程、时间标准进行管理工作。

### 结语

综上所述, 作为高等教育管理的重要部分, 高等学校办公室工作存在思想、体制和技术方面的不足, 会对高等教育的开展与工作造成不良影响。所以, 高校必须正视办公室清单式管理系统的作用, 从而更加重视办公室管理系统的重要功能。

### 参考文献

- [1] 刘立国, 陈诗伟. 清单式管理在高校办公室业务工作中的应用研究[J]. 办公室业务, 2019(20): 18-20.
- [2] 徐香郦. 清单式管理在高校办公室业务工作中的应用研究[J]. 卷宗, 2021(17): 322.
- [3] 王红艳. 实现办公室行政管理精细化的思路与对策[J]. 价值工程, 2013, 03(34): 128-129.
- [4] 王晓云, 秦锋, 陈爽, 冯永艳, 李波. 电力企业办公室业务清单式标准化管理体系的设计与应用[J]. 企业改革与管理, 2018: 58-60.
- [5] 韦新. 办公室行政管理精细化的思路与对策分析[J]. 大学教育, 2016, 02(06): 185-186.
- [6] 贾燕春. 高校办公室业务管理结构优化的有效路径[J]. 办公室业务, 2021(18): 23, 54.
- [7] 唐琦. 人本管理制度在高校办公室工作中的应用[J]. 办公室业务, 2022(11): 19-21.
- [8] 文玮奇. 高校办公室公文管理工作中存在的问题及对策[J]. 办公室业务, 2021(5): 6-7.
- [9] 王爱颖. 高校办公室管理存在的问题及对策[J]. 办公室业务, 2021(8): 13, 19.
- [10] 姚成福. 高校办公室管理在高校管理系统中的地位和作用[J]. 甘肃科技纵横, 2004, 33(5): 83.
- [11] 陈娟娟, 黄英婉. 新时期高校办公室管理存在的问题及其对策探析[J]. 办公室业务, 2016(3): 23.

### 作者简介

罗娜(1978.1—), 女, 汉族, 籍贯: 陕西西安, 硕士, 讲师, 现就职于西北政法大学行政法学院办公室, 研究方向为: 教育管理。