

基于流程优化的高校行政管理效率提升策略研究

唐晖

武汉大学化学与分子科学学院, 湖北 武汉 430072

摘要: 随着高等教育发展和管理需求的不断提升, 高校行政管理面临着效率低下和流程冗长的问题。本文旨在探讨如何通过流程优化提升高校行政管理效率。通过流程再造、信息化建设、服务型行政模式转型等策略, 提出解决行政管理中存在瓶颈的有效路径。研究表明, 信息化技术与大数据的应用可大幅提升决策效率和资源配置的精准度, 同时, 服务型行政管理模式能够改善师生的服务体验。本文的研究为高校行政管理的流程优化提供了理论支持与实践指导。

关键词: 流程优化; 高校行政管理; 信息化; 大数据; 服务型行政

Research on Strategies for Improving Administrative Efficiency in Universities Based on Process Optimization

Tang,Hui

College of Chemistry and Molecular Sciences, Wuhan University, Wuhan, Hubei, 430072, China

Abstract: With the development of higher education and the continuous improvement of management needs, university administrative management faces problems such as low efficiency and lengthy processes. This paper aims to explore how to improve university administrative efficiency through process optimization. Effective pathways to solve bottlenecks in administrative management are proposed through strategies such as process reengineering, informatization construction, and the transformation to a service-oriented administrative model. The study shows that the application of information technology and big data can significantly improve decision-making efficiency and the accuracy of resource allocation. At the same time, a service-oriented administrative management model can enhance the service experience of faculty and students. This research provides theoretical support and practical guidance for process optimization in university administrative management.

Keywords: Process optimization; University administrative management; Informatization; Big data; Service-oriented administration

DOI: 10.62639/sspehe09.20250205

引言

随着高等教育的快速发展, 高校在提供优质教育和科研服务的同时, 其行政管理面临着日益复杂的挑战。高校行政管理涉及教学、科研和后勤等多个领域的协调工作, 直接影响着教学质量、师生满意度及资源配置, 因此, 高效的行政管理是提升高校核心竞争力的关键因素。

然而, 许多高校的行政管理仍依赖传统的工作流程, 存在流程冗长、职责重叠、信息滞后等问题, 这些问题严重影响了学校的运行效率和服务质量。因此, 如何通过流程优化提升行政管理效率, 成为高校面临的重要课题。流程优化不仅涉及管理流程的重构与简化, 还包括信息技术和数据分析的应用, 旨在提升管理效率和服务质量。

本研究旨在探索通过流程优化提升高校行政管理效率的有效路径。具体内容包括分析流程优化的必要性与作用, 识别实施过程中面临的问题, 并提出相应的解决策略, 以期为高校行政管理提供理论支持和实践指导。

一、流程优化与高校行政管理效率提升的关系

(一) 流程优化的定义与理论背景

流程优化是指通过对现有工作流程的分析和改进, 以消除无效环节、减少冗余、提高效率, 从而达到提升组织整体运营效能的目标。在行政管理中, 流程优化主要包括流程再造、流程重组和流程简化等方面, 旨在通过科学的流程设计和优化手段, 提升决策的响应速度、减少行政事务的处理时间、提高资源的配置效率。流程优化不仅可以提升行政管理的效率, 还能增强组织的灵活性与创新能力。

在高校行政管理中, 流程优化的核心目标是提高管理效率, 确保教育、科研等核心工作能够顺畅进行。然而, 许多高校在行政管理中存在结构复杂、层级过多、信息不畅等问题, 这些问题导致了行政效率的低下。因此, 针对这些问题进行流程优化, 特别是通过现代技术手段进行数字化转型, 已成为提升高校行政效率的关键途径。

(二) 高校行政管理现状与挑战

当前, 大多数高校的行政管理体制较为传统, 依赖于较为繁琐的手工流程和层级结构, 决策和执行的效率较低。一方面, 行政管理中存在大量的重复性工

(稿件编号: EHE-25-5-1010)

作者简介: 唐晖 (1971-), 女, 汉族, 湖南蓝山县人, 讲师, 管理六级, 本科学历研究生学位, 无研究方向, 从事工作: 行政管理 (高校院系人事工作管理、科研工作管理、综合管理等)。

作, 例如审批流程繁琐、文件流转效率低下等问题; 另一方面, 行政各个部门之间的信息隔阂也限制了资源共享和协同工作的高效性。信息化水平较低是制约高校行政管理效率提升的重要原因之一。

许多高校的行政管理人员缺乏现代管理理念和信息技术的应用能力, 导致在执行优化策略时存在较大的阻力。传统的科层制管理模式往往导致沟通不畅、决策迟缓, 且行政人员在处理日常事务时容易陷入低效的工作循环中, 这进一步影响了高校行政管理效率的提升。

(三) 流程优化对管理效率的作用

通过对现有行政管理流程的分析与优化, 高校可以有效消除冗余环节, 简化工作流程, 提高行政决策的响应速度和执行力。例如, 行政审批流程的简化可以缩短行政工作的处理周期, 提高师生的满意度; 信息化平台的建设可以实现信息的共享与即时传递, 减少因信息滞后带来的管理盲区。此外, 通过精简组织架构、打破部门壁垒, 学校可以实现更为灵活高效的管理模式。

在信息化建设的支撑下, 高校可以实现“无纸化办公”、数字化审批等一系列行政管理创新, 进一步提升效率与透明度。这些改进不仅有助于优化行政管理流程, 还能提高学校资源的配置效率, 为教学和科研活动提供有力保障。

二、高校行政管理中流程优化的障碍

(一) 流程瓶颈与低效问题

尽管流程优化被广泛提及, 并且许多高校已在一些方面开展了流程改革, 但依然存在很多瓶颈。首先, 行政管理层级过多、职能划分不明确是高校常见的问题。行政部门之间缺乏有效的沟通和协作, 导致了重复工作和职能重叠, 降低了工作效率。其次, 传统的行政流程过于依赖人工操作, 缺乏信息化手段的支持, 审批效率低、数据处理滞后, 严重影响了行政效率。

学校的行政管理模式和文化往往固守于传统的科层制管理体制, 缺乏灵活性和创新性。高层决策周期较长, 且很多决策需要经过多级审批, 导致行政效率受到制约。在面对快速发展的高等教育需求时, 传统管理模式的滞后性尤为明显。

(二) 信息化建设的挑战

高校行政管理信息化建设的推进相对滞后, 许多学校的管理信息系统尚处于初级阶段, 信息化平台分散、功能不完善, 导致各部门之间信息无法有效共享, 管理决策的及时性和准确性大打折扣。部分高校虽然引入了信息化建设, 但在实际操作中, 信息化平台未能与高校的具体需求完全对接, 造成了资源的浪费和技术应用的低效。

信息技术的运用不仅仅是硬件和软件的引进, 还需要全员的知识更新和技能培训。然而, 许多高校缺乏对行政人员的系统培训, 使得信息技术的使用效果不尽如人意。此外, 信息系统的建设与运营需要大量资金投入, 这也是许多高校面临的另一大挑战。

(三) 管理理念滞后与阻力

尽管现代化的管理理念和流程优化的理论已在许多领域得到应用, 但高校在实施流程优化过程中

往往存在较大的理念阻力。行政人员习惯了传统的工作模式, 往往对新技术和新理念缺乏足够的认同感, 这导致流程优化措施的执行力不足。同时, 高校的管理层也存在一定的惯性, 难以有效推动管理模式的革新。

这类阻力不仅来源于行政人员, 也与高校内部的组织结构和文化密切相关。高校管理体制的改革需要全员的共同参与和支持, 而这一过程往往受到不同层级利益的制约, 造成改革的困难。

三、提升高校行政管理效率的流程优化与信息化路径

(一) 流程再造与结构优化

流程再造是指通过对现有管理流程的根本性分析和重设计, 重新安排流程结构, 以达到最大化提升工作效率和效果的目的。在高校行政管理中, 流程再造的目标是消除冗余、简化步骤、减少重复工作, 从而提高行政管理的整体效率。首先, 高校应进行流程的全面梳理, 识别出冗余环节和无效步骤。例如, 行政审批流程中可能存在多重审核和重复审批的现象, 这不仅浪费了时间, 也增加了不必要的管理成本。因此, 通过精简层级、减少不必要的审批环节, 能够有效提升工作效率。

行政职能的整合也是流程再造的重要手段。许多高校的行政机构职能划分过细, 导致工作重复和沟通不畅。例如, 学工处和教务处的某些职能可以进行整合, 建立“服务型”行政体系, 这样不仅能提高管理的效率, 还能改善师生的服务体验。通过设立“一站式”服务窗口, 减少学生和教职工在行政事务中的等待时间, 也能显著提升学校的行政管理水平。

(二) 信息化与大数据应用

在现代信息技术飞速发展的背景下, 高校行政管理的数字化和信息化建设成为提升效率的关键因素之一。信息化建设不仅仅是技术设施的更新, 更是管理理念的转变。首先, 高校应建立统一的管理信息平台, 打破部门间的信息孤岛, 实现各部门数据的实时共享。例如, 学籍管理、财务管理、人事管理等多个系统可以实现数据对接, 使得行政人员能够通过一个平台即可获得各类信息, 从而减少不必要的纸质文件传递和手工操作。

随着大数据技术的普及, 高校可以利用大数据分析技术对各类管理数据进行分析 and 挖掘, 进而为管理决策提供科学依据。例如, 学校可以通过数据分析预测学科的招生情况、师资需求、预算支出等, 从而优化资源配置和管理决策。此外, 大数据还可以帮助学校识别出行政流程中存在的瓶颈, 为进一步的流程优化提供数据支持。

智能化技术的应用是信息化建设的重要发展方向。通过自动化系统处理部分日常事务, 如自动审批、信息检索和任务分配等, 可以减少人工干预, 提升审批效率。例如, RPA (机器人流程自动化) 技术已经在某些高职院校实现了日常报销审批等流程的自动化处理, 显著提高了工作效率。

(三) 服务型行政模式的转型

随着高校管理理念的转型, 传统的官僚型管理

逐渐向服务型行政管理模式过渡。服务型行政管理强调以人为本, 注重提升师生的满意度和体验。这就要求行政管理人员将关注点从“管理任务”转向“服务需求”, 不仅要优化内部流程, 还要增强对外服务的质量和效率。

服务型行政的核心在于“服务”的提升, 这就要求高校建立更加灵活的工作机制和响应快速的服务体系。例如, 采用“首问负责制”和“限时办结制”, 确保行政服务能够及时响应师生的需求, 最大限度地减少等待时间和不必要的手续。这种转型不仅能提升行政效率, 还能提升师生的满意度, 促进高校整体管理水平的提升。

服务型行政模式的转型还需要改变行政人员的管理理念和工作态度。高校行政人员应具备较强的服务意识和沟通能力, 能够站在师生的角度思考问题, 提供更为高效和精准的服务。为了支持这一转型, 高校可以通过定期的培训和团队建设, 提升行政人员的综合素质, 使其更加适应新的管理模式。

(四) 员工培训与组织文化建设

流程优化和信息化建设的实施需要依赖于员工的执行力和组织的文化支持。首先, 高校应加强行政人员的信息化培训, 提升其对现代信息技术的掌握和运用能力。例如, 培训内容可以包括如何使用新的管理信息平台、如何进行数据分析、如何利用自动化工具提高工作效率等。这种培训能够帮助行政人员更好地适应信息化环境, 提升他们的工作效率和技术应用水平。

其次, 流程优化和服务型行政管理模式的转型需要有强大的组织文化支持。高校应培养一种积极的、创新的管理文化, 鼓励行政人员提出改革意见并积极参与到管理流程优化中来。通过建立良好的团队合作氛围、增强行政人员的责任感与归属感, 可以确保流程优化措施的有效执行。行政人员的团队合作精神和创新意识是推动流程优化成功的关键因素。

最后, 高校应注重对新技术的持续学习与应用, 培养能够应对未来管理需求的专业团队。随着技术的不断进步, 行政管理中可能会面临新的技术挑战, 因此, 高校应鼓励行政人员不断提升自身的技术素养, 保持对新兴技术的敏感性, 及时应用新的技术手段解决管理中的问题。

四、未来高校行政管理流程优化的发展方向

(一) 智能化与自动化技术的应用

随着人工智能(AI)技术的迅速发展, 未来高校行政管理将更加依赖智能化与自动化技术。机器学习 and 人工智能算法将在行政管理中发挥越来越重要的作用。高校的管理不仅依赖传统的信息系统数字化, 还将引入更加智能化的决策支持系统, 这些系统通过分析学校的各类数据, 能够预测未来发展趋势, 帮助管理层做出更为精准的决策。

自动化技术的应用将进一步简化行政流程, 减少人工干预。例如, 基于智能化的自动审批系统将取代传统人工审批流程, 显著缩短审批时间, 提升工作效率。此外, 人工智能在数据分析、资源配置、课程安排等方面的广泛应用, 将为高校提供更加高效的管理解决方案, 从而提升整体管理水平。

(二) 大数据与精准管理的结合

大数据技术的应用将为高校行政管理带来前所未有的机遇。通过大数据分析, 学校能够更精准地预测师生的需求与行为模式, 并据此调整教学和行政服务。例如, 分析学生的学习行为数据, 预测其学习进度和成绩变化, 从而进行个性化的资源配置。此外, 大数据还能够帮助高校实时监测行政流程的效率, 快速识别瓶颈和低效环节, 进而优化管理流程。

精准管理依赖于数据驱动的决策, 未来基于数据的管理模式将成为高校行政管理的主流。通过数据分析, 学校不仅能提高决策的科学性, 还能在教学、科研、财务等多个领域实现精确管理, 进一步提高资源的使用效率。

(三) 跨校流程标准化与协同发展

随着信息技术的进步及高校间合作的加深, 跨校的行政管理协同将成为未来管理发展的趋势。通过建立跨高校的流程标准化机制, 各高校能够更高效地共享资源并推广最佳实践。例如, 多所高校可以共享一个行政管理平台, 实现教学、科研、财务等事务的统一管理, 减少重复建设, 节省资源, 提高管理效率。

(四) 组织与管理模式的变革

未来, 高校行政管理的组织结构和模式将经历渐进的变革。高校管理将更加注重灵活性和创新性, 逐步从传统的科层制向扁平化、灵活的管理结构过渡。此举将有助于打破传统管理模式中的条块分割, 推动行政管理的高效协作。

在管理模式上, 高校将更加重视团队协作和服务型管理, 通过灵活开放的结构, 实现资源的快速流动与高效利用。管理模式的变革不仅推动流程优化, 还将促进技术应用与服务提升等方面的创新, 帮助高校更好地适应未来教育发展的趋势。

五、结束语

随着全球化和信息化的快速发展, 高校行政管理面临着前所未有的机遇与挑战。本文围绕高校行政管理中的流程优化问题, 提出了通过流程再造、信息化建设和服务型行政模式转型等策略, 提升行政管理效率。研究表明, 智能化技术和大数据的应用将大幅提升管理决策的精准性和效率, 服务型管理模式转型有助于提升师生满意度。然而, 实施流程优化过程中仍面临诸如流程瓶颈和传统管理理念滞后等挑战。未来, 智能化、大数据应用及跨校协同将成为提升高校行政管理效率的关键因素。希望本研究能为高校管理提供实践指导, 推动高等教育的持续发展。

参考文献:

- [1] 程雪, 贾函霏. 论述提高高校行政管理效率的有效途径[J]. 中小企业管理与科技(上旬刊), 2015.
- [2] 邵丽盛. 基于“大数据”的高校行政管理创新研究[J]. 河北软件职业技术学院学报, 2018.
- [3] 黄海嫒. 普通高校行政管理效能问题研究——以广西X高校为例[D]. 南宁师范大学, 2019.
- [4] 梁煜. 高校行政管理执行力的提升路径研究[J]. 福建茶叶, 2019.