

民办高校院系行政秘书职业素质探究

朱子君 肖 翀

(钟山职业技术学院 江苏 南京 210049)

摘要:出于办学成本、人力资源等多因素的制约,民办高校的师资队伍承担的工作任务相对较多。在有限的人力资源条件下保证院系日常工作的有效运转,行政秘书不得不承担非常庞杂的工作任务,而保质保量完成各项工作又对行政秘书的职业素质提出了较高的要求。本文试结合实际,就民办高校院系行政秘书应具有的职业素质做一探究。

关键词:民办高校;行政秘书;职业素质;探寻

【DOI】10.12293/j.issn.1671-2226.2023.3.041

【中图分类号】G647 **【文献标识码】**A

上世纪80年代,我国的民办高等教育开始恢复;1992年起,我国民办高等教育进入了一个新的发展时期。经过多年的发展,民办高等教育取得了历史性成就,成为我国高等教育的重要组成部分,在我国的教育事业中具有重要的地位。中国特色社会主义进入新时代,高等教育的内外环境发生了巨大的变化。要想推动高等教育高质量发展,实现高等教育平衡且充分的发展,在培育创新驱动发展原始动能、提供优质高等教育、重视人的发展水平和满足人的多样化需求等方面发挥更大作用,科学管理和精细化管理是根本保障,民办高校亦不例外。行政秘书作为学校政策的基层执行者,要协助院系领导处理各种行政事务,是学校、院系与师生之间沟通的桥梁和纽带,须具备较强的沟通协调与组织管理能力。因此,抓好行政秘书队伍建设,可以为高校的发展提供人力支撑,助力高校院系工作健康可持续发展。

一、民办高校院系行政秘书的角色定位

行政秘书在民办高校体系中处于什么地位,该担任什么角色,仁者见仁智者见智。唯有明确角色定位,锚定目标、履职创新,才能高效准确地完成各项工作。在民办高校,由于办公硬件条件的限制,一些原本可以网络化完成的工作却要人工逐一去完成,例如新冠疫情日常防控的各项筛查,就安排行政秘书去分类统计黄码、疫苗接种剂次等;在校生数据无法共享,导致多个部门会向各院系索要内容基本相同的信息或数据;同时还要不时应对上级部门安排的临时性工作,这些都无形中增加了行政秘书的工作量。因此,在民办高校中,行政秘书往往被称为:各种数据的存储器和长传下达的协调者。

1、各种数据的存储器

院系办公室是高校的最基层单位,保障着院系教学、行政工作的有序进行,担负着管理、沟通、协调、组织、实施等多项职能。随着办学规模的扩大、办学水平的提高以及内部管理体制的逐渐完善,据了解,大多民办高校对学生人数超过1000人的院系均配备了专职的行政秘书,主要工作就是在学工书记或学工副院长的领导下,做好各项学生工作。如:新冠疫情常态化

防控、学生常规管理工作的数据汇总、各种评优、学生资助、奖助学金评定、服兵役学生补偿代偿工作、大学生医保、心理健康、学费催缴、学生升学就业数据统计、专接本日常管理、辅导员考勤、院系会议记录、行政文件的收集、汇总、立卷和归档工作等。这些工作,都需要行政秘书具体跟踪落实并熟记于心,以便在总结工作、上报数据或领导需要时能快速、准确提供,以保证工作的时效与实效,是名副其实的学生工作各种数据的存储器。

2、上传下达的协调员

民办高校麻雀虽小五脏俱全,院系工作千头万绪,拥有一位出色的办公室管理人员,将会极大提升办公室工作的效率和质量,对外展示良好的院系形象。随着高质量办学的要求和网络化办公的逐渐完善与普及,学校的工作任务日渐增多,有时短短半天时间就会安排好几项工作,教师很可能无法第一时间完整地获知学校以及院系的具体工作安排,以致于影响工作的推进。行政秘书工作服务对象广泛,是连接学校、院系、辅导员、学生、校外来访者之间的桥梁,是高校院系内、外工作的窗口,他们要将学校各职能部门的通知及时转发到院系教职员工;要正确理解、贯彻执行甚至解读上级部门的文件精神 and 布置的各项任务;要及时准确将辅导员老师、学生的意见与建议上传到上级;要快速准确地完成上级临时交办的工作;要建立良好的人际关系,灵活处理各种关系,确保院系工作的有序推进,是院系工作上传下达的协调员。

二、民办高校行政秘书工作的现状

民办高校院系行政秘书是一个非常平凡的工作岗位。之所以说它平凡,主要是因为工作内容平凡,服务对象平凡、工作成绩更平凡,想干出点惊天动地的成绩并不容易。但即便工作内容的平凡,也涉及管理学、教育学、社会学、心理学、数学、语言学、信息技术等多种学科。由于人手有限,公办高校两个人的工作在民办高校只能一人甚至要兼职完成。因此,民办高校院系行政秘书工作现状最突出的就是人少事多,一天忙到晚,却又说不出具体都忙了些什么。体现出:工作事务繁杂,工作面宽泛,能力要求高;职业规划不清

晰,工作的创新力不够,执行力不强的特点。

1、工作事务繁杂,工作面宽泛,能力要求高

高等学校人才辈出,不仅教师、学生也是。由于服务对象的高知特点,决定了行政秘书只有具备较为全面的知识结构和较高的职业素质,才能胜任门类众多、事务繁杂的工作。民办高校的行政秘书一般来源于社会招聘、辅导员转岗、教师转岗和留校生几个渠道,除社会招聘人员有明确的任职条件要求外,其他人选大多都是非科班出身,即便是留校生也并非都毕业于文秘专业。他们缺乏档案管理、行政管理、公共关系、心理学等综合性理论知识。但是工作的性质又要求行政秘书必须非常熟悉学校的各项规章制度、工作流程;要熟练掌握秘书工作实务,自学与工作紧密联系的其他学科知识;要能理论联系实际,不断积累实践经验,逐步适应工作强度,做好各项工作的管理与协调。完成这些工作,就要求行政秘书必须有高水平的工作能力。

2、职业规划不清,创新力不够,执行力不强

民办高校行政秘书队伍构成的复杂性,在一定程度上影响了他们的职业发展与规划。例如,在个人层面:有的行政秘书由教师岗转来,根据职称按岗应聘的要求,他就得放弃原有的教师系列职称转而申报教育管理系列职称,而且还有转评年限的要求,这并不是人人都愿意的;也有的担心生源萎缩,院系学生数不到1000人而裁撤行政秘书岗而被迫转岗;还有人认为随着个人年龄的增大,个人不能一直从事行政秘书工作,想转教师岗或者有跳槽的打算等等。在学校层面:民办高校科研能力相对较弱,学校对于行政类的科研课题关注度不高,行政秘书在学校人数较少,不易形成合力和团队,想组织开展科研难度较大,因此也影响了他们的科研创新;工作内容的繁杂、不确定性以及反复性,也要求行政秘书付出更多的思考和精力。

上述种种原因,最终导致行政秘书对自己的职业前景充满了困惑,职业倦怠感也由此而生,自然体现在工作中的创新力不够、执行力不强。

三、民办高校行政秘书职业素质提升的途径

鉴于民办高校的特点和院系行政秘书在落实工作中的重要作用,提升行政秘书的职业素质就显得尤为重要了。民办高校应紧紧围绕学校实际,正确引导、抓好队伍、搞好培训、扫清障碍,坚定行政秘书的信心,为学校、院系的发展提供有力支持。

(一)牢固树立服务意识

在民办高校中,行政秘书很多并非专业出身,学历层次也并不是很高,大多也没有高校工作的经历。正如前文所述,高校的性质要求行政秘书具备较高的综合素质,一般要做到“三能”,即坐下来能写、站起来能讲、走出去能干。因此,作为民办高校的行政秘书,应牢固树立服务意识,全身心为师生的成长服务,以乐观向上的心态和高度的主人翁意识投入到繁杂的

工作中去。要正确认识民办高校的特点和事务性工作繁多的实际,摆正自身位置,保持平和心态,不断优化自身统筹管理的能力,通过不断的实践和积累,全面提升自身综合素质。

(二)尽力提升工作艺术

民办高校行政秘书的事务性工作繁杂,时常还会有临时性的工作安排,工作中要服务师生,对接职能部门,接待外来访客,如果没有良好的工作习惯和工作艺术,做起事来难免会感到忙乱甚至影响到院系的对外形象。因此,讲究工作方法、提升工作艺术,对提高行政秘书的工作效率与质量有着不可低估的作用。

1、要善做工作计划。对于日常工作要制定计划,对临时性工作要能分清主次并妥善安排。常规工作提前做,临时工作随时做。例如辅导员月度考勤表、班级周查课表、学工简报供稿、年初工作计划、年终工作总结等常规工作可以提前谋划,注意积累数据和素材,这样不仅可以节约大量的时间,还能牢牢掌控工作的计划性和时效性,随时处理临时性工作而不影响常规工作。

2、要善于总结记录。俗话说:好记性不如烂笔头。行政秘书的工作内容繁多,工作中难免挂一漏万,如果能及时做好总结和记录就可以避免不必要的工作失误。这个“记”不仅是记在纸上,计算机、手机、PAD等,都可以成为记录工作的工具。行政秘书中女性居多,完全可以用自己喜欢的方式记录工作内容和进展,例如手账。小小的本子上,不同颜色、不同符号、不同线条、不同字体、不同编号,记录着当日工作,完成一项画个笑脸,在一天工作结束后,满页的笑脸一定会带来心灵上的安慰。这样做,不仅可以明确工作目标和内容,提高工作效率和质量,还能舒缓紧绷的工作神经。同时,行政秘书还要善于总结,收集工作中的各种资料,做好院系工作的档案员,在今后遇到同类问题时有据可循。

3、要善于沟通协调。由于工作的需要,行政秘书需要有较强的沟通协调能力,要有建立良好人际关系的能力,要充分发挥团队力量的能力,要懂得正确的接人待物方式。不该问的事不问、不该说的话不说、不该做的事不做,明确自己的位置。只有这样,在工作中才能拉近人与人之间的关系,进而形成合力,为高质量完成各项工作奠定基础。

(三)不断强化工作能力

新时代、新要求。新时代的行政秘书除继续保持对秘书的传统要求外,重要的是要能做到主动和被动、综合和专业、常规和临时等的统一,唯有不断强化工作能力,才能适应新时代、新要求。民办高校的现实,更多地要求行政秘书应以我为主,不断强化以下几个方面的工作能力。

1、公文写作能力。公文写作是行政秘书的一项重要工作内容,由于工作任务的繁杂以及网络获取信息的便捷,现实中有很多公文都是从网上照搬、改一改

或套用一下,这样的做法对公文写作水平的提升是毫无益处的,最终的结果就是公文深度不够,联系院系实际不紧密,换一个部门名称同样适用。为此,要阅读大量的优秀范文,认真学习遣词造句的方法,仔细阅读上级部门下发的各类文件,熟悉各类公文的结构、措辞和固定性用语,规范公文写作的基本格式,再紧密联系院系实际,使师生阅读公文时有较强的代入感。

2、统筹规划能力。行政秘书要对自己的各项工作有统筹规划的能力。先做什么,后做什么,怎么做效率最高,都要在工作之前统筹安排。做任何事情要讲究策略与方法,比选出解决问题的最佳途径,合理分配工作任务、妥善安排工作时间并坚决推进。民办高校的行政人员相对较少,如果事事都要早请示晚汇报,等待着领导分配安排交代如何开展工作,一来可能会耽误工作进度,二来也体现不出行政秘书的价值。所以,在院系领导的充分信任与支持下,要敢想敢做、敢为人先、勇于承担、独当一面,以实事求是的态度和高度的主人翁意识开展工作,充分发挥自身主观能动性,才能提高院系行政管理的效率和质量,才能体现个人价值。

3、快速应变能力。对临时性、突发性工作,行政秘书需要有快速应变的能力。民办高校师资队伍人手少、事务多,一旦有人因事因病请假,就需要及时安排人员顶上去,要是遇到辅导员生重病或突然离职,行政秘书更是要有临时顶上带班的心理准备和能力。良好的应变能力,则需要在日常工作中勤于思考、善于发现、乐于总结。此外,还要有一定的敏感性和预判性,提前做好预案,才能做到忙中有序,不断提升处理突发事件和紧急事件的能力。

4、电脑操作能力。随着网络技术的发展以及OA系统的普及,如今工作的方式方法已经发生了根本性的改变。工作中要习惯运用E-mail的传送管理,远程信息查询,要会使用移动通信设备在线编辑文档、利用excel处理各种数据、百度网盘存储文件、各种管理系统的操作、WORD文档的编排处理、PPT汇报稿的设计制作以及CS扫描全能王、PDF文件编辑器、美图秀秀等APP小程序的使用,这些都需要行政秘书有较强的移动端操作能力,方能保证信息传递的及时性和有效性。当然,扫描仪、复印机、打印机、数码相机、碎纸机、录音笔、摄像机等办公设备也要做到使用自如。

5、沟通协调能力。秘书工作要能下达也要能上传,更要有敢于碰硬的勇气去推进工作落地生根,这个过程中难免会遇到这样或者那样的问题,有时甚至会得罪人,因此就需要有良好的沟通协调能力,以理服人、以德服人。一个秘书沟通协调能力如何,不仅关系到自身的前途,甚至会影响到院系工作的全局。因此,行政秘书需要全面加强修养,着重提高个人情商;要做到知己知彼,善于变通;要学会倾听、学会宽容;

要换位思考、多多激励。寻求最大公约数、画出最大同心圆,确保同心同力同向同行,推动院系工作高质量发展。

四、民办高校行政秘书职业素质提升的制度保障

民办高校体制机制非常灵活,建立一支专业化、特色化、主体化、多层次的师资队伍,是高等教育供给侧结构性改革的必然要求。民办高校完全可以探索出适合自身特点的行政秘书培养途径,为行政秘书职业素质的提升提供制度保障。

首先,要建立公平公正公开、择优选聘、转岗的用人制度并实实在在的落实,选拔和使用到了优秀人才,方能为绩效管理、薪酬分配奠定良好基础。其次,要认真做好“三定一聘”工作,根据本校实际情况,合理定岗定编定责,确保行政秘书岗位职数与学校事业发展相适应,要各院系行政秘书工作量相当,要激励行政秘书认真履职,有助于建设一支精干、高效的民办高校行政秘书队伍。第三,要建立相应的以能力与业绩为考评重点、定性与定量相结合的考核机制与薪酬激励机制,确保个人工作效能的极大发挥。第四,要创造各种条件,突破民办高校的局限性,通过逐级培训、鼓励科研、人文关怀、在岗晋升等途径促进行政秘书的专业化发展。

五、结语

民办高校院系工作繁杂,一名德能配位的行政秘书将有助于各项工作的推进与落地。相信有了学校层面的大力培养和行政秘书个人的不懈努力,一定会提升行政秘书群体和个人的职业素质,为民办高校以及院系的健康有序发展提供强有力保障。

参考文献:

- [1]谭丽婷.浅议民办高校行政秘书缓解职业倦怠的对策[J].办公室业务,2017
- [2]陈礼明.高校行政秘书队伍素质提升路径——以东莞地区高校为例[J].高教论坛,2016(7):2-26.
- [3]肖荣英.浅析高校二级学院行政秘书工作的特点和现状[J].湖北函授大学学报,2012(8)28-29.
- [4]申卫红.高校系部行政秘书工作效率的提高问题及对策[J].产业与科技论坛,2017(16).
- [5]吴桂玲.民办高校行政秘书的角色定位及素质要求[J].科教导刊(下旬),2018
- [6]江允英.高校办公室秘书工作能力研究[J].领导科学论坛,2017(15):66-68.
- [7]李圣菊.高校行政秘书工作存在的问题及解决途径[J].西部素质教育,2017(3).

作者简介:朱子君(1985.12),女,江苏南京人,研究生,现任钟山职业技术学院儿童发展与人文学院行政秘书。

课题:钟山职业技术学院2022年度科研课题