

doi:10.13582/j.cnki.1674-5884.2015.05.030

# 关于提高研究生教务员工作能力的若干思考

张云霞

(同济大学 电子与信息工程学院, 上海 201804)

**摘要:**研究生教务管理工作在高校研究生教学管理过程中起着至关重要的作用,但研究生教务员的工作状态和工作能力令人堪忧。在高校研究生教育教学管理水平向更高层次迈进的同时,提高研究生教务员的工作能力,成为高校教育管理者 and 研究生教务员不容忽视的重要问题。

**关键词:**研究生教务员;工作能力;提高;措施

**中图分类号:**G647

**文献标志码:**A

**文章编号:**1674-5884(2015)05-0097-03

## 1 研究生教务员的工作现状和问题

### 1.1 身兼数职,受多部门领导

理论上讲,在高校二级管理体制下,学院层级的研究生教务员受学校研究生院和学院分管教学副院长的直接领导<sup>[1]</sup>,根据研究生院教学培养相关职能部门下达的精神、文件、通知和要求等,在分管教学副院长的指示和安排下,进行具体的贯彻和实施。一般情况下,研究生教务员会根据任务的性质和内容,将其传达给系主任、导师或研究生,待相关人员反馈结果后,经过归纳整理,上报教学副院长和研究生院,形成一个闭合环路。

随着高校人力资源管理工作推进,行政管理岗位受到一定程度的控制,很多行政管理人员身兼数职,这其中也包括大量的研究生教务员,他们扮演着“系管家”的角色,集多种职能于一身,除研究生教务员的本职工作外,还承担系里的行政和党务工作,同时也涉及了科研、外事、人事等专业性很强的工作,几乎受学院各分管院长的领导,工作内容多,精力分散,效率低下。

### 1.2 工作头绪纷繁、内容琐碎庞杂

研究生教务管理的基本工作涉及研究生招生、学籍、课程、考试、出国、实践、开题、中期考核、答辩与学位授予等,同时还包括与导师相关的事务,如导师增列、经费管理等。这些工作由研究生院培养处、招生处、管理处、学位办、基金办、在职教育管理处等不同职能部门负责,共同构成了研究生教务管理的核心和主体。研究生院各部门会在不同时期下达不同的任务,各项任务接踵而至、相互叠加,形成了教务管理部门特殊的“任务链”。这个“任务链”从年初到年末,从无断层,虽然每个任务的特点和要求、难易程度、所需时长、服务对象等不同,但都是研究生教务员工作的一部分,必须认真完成。若某些研究生教务员,如前文所述,身兼数职,则面临的工作更加庞杂,头绪更加繁杂,工作量和难度不言而喻。

### 1.3 培训机会少、工作能力提升缓慢

尽管研究生教务员在整个研究生教育培养过程中起着巨大的、不可替代的作用,可是与专职教师队伍相比,高校对研究生教务员的重视程度不高。在人们心中,依然认为研究生教务员只是做些简单的上传下达的工作,无需具备专业知识,只要经验丰富,按规定操作即可,这种想法已经根深蒂固。近年来,高校在该岗位的用人选聘条件上,已做了很大提升,如要求研究生学历,教育管理相关专业背景优先考

虑,熟练操作办公软件等,可以说,被聘用者的基本素质是令人欣慰的。但是在这些新进研究生教务员入职以后,高校几乎不再安排与工作内容相关的学习和培训,导致他们没有机会与国内外有经验的管理团队交流,只是闭门造车,不停地工作,虽然经过自学和工作经验的积累,会在工作能力上有一定的提升和进步,但成效甚微,且耗时较长。

#### 1.4 职业发展路径模糊、工作积极性不高

“重科研、轻管理”是高校普遍存在的问题。研究生教务员在保证研究生教学有序进行、促进教学质量提高、为科研提供优质的保障平台方面起着至关重要的作用;但其自身的职业发展路径却很模糊,晋升渠道不畅通,难以找到事业成就感,工作积极性不高,甚至出现离职或调岗的现象,造成了研究生教务员队伍极大的不稳定性。

## 2 提高研究生教务员工作能力的措施

### 2.1 高校应重视研究生教务员队伍建设

研究生教务工作是高校行政管理的重要组成部分,加大对研究生教务工作的重视和投入,不仅有利于提高高校行政管理的整体水平,更有利于研究生教学和培养的有效进行。

规范管理,明确责任分工。研究生教务员与高校签订的人事合同,对研究生教务员的岗位名称、职责、薪酬、奖惩、考勤、考核等都有明确的规定。院系领导一方面应根据研究生教务员的岗位职责对其进行规范和考核,这是促进管理和监督的有效方式;另一方面,要对工作认真、表现优秀的研究生教务员给予必要的奖励,提高他们的工作积极性;同时要尊重研究生教务员的劳动,分配任务时,要充分考虑其工作量,不能给研究生教务员带来过重的工作负担,明确责任分工,避免多人领导。

加强对研究生教务员的培训和资助。近几年,研究生教务员的入职门槛普遍提高,为研究生教务管理团队整体素质的提升奠定了基础。高校应全面重视研究生教务员的培养,重视其职业生涯的规划和发展,鼓励其成长和创新,并适时为其提供诸如出国进修、国内高校互访与调研、高校内各院系间的经验交流以及关于项目管理、执行力、领导力、沟通能力、写作能力等多种形式的交流和培训机会,从真正意义上拓宽研究生教务员的眼界、启发其智慧、鞭策其进步、促进其成长。同时,加大经费投入,鼓励研究生教务员积极参与教育改革和建设项目,使其融入到科学研究的气氛之中,从理论层面上提高他们对研究生教务管理的认识和思考<sup>[2]</sup>。

优化研究生教务管理信息系统。研究生教务管理信息系统涉及研究生培养的各个环节,包括学籍、注册、培养计划、课程、成绩、开题、中期考核、答辩、盲审、毕业等各项内容,根据学生、教务员、导师等不同身份,开放不同权限。研究生教务管理信息系统是研究生教务员的重要工具,虽然该系统已经为教务工作提供了便捷,但是有些程序,如迎新、延期答辩、论文盲审、三助岗位设置、补办学生证、离校管理等依然沿袭传统做法,大部分需要签字盖章,提交纸质材料。若加大信息化建设力度,进一步推进无纸化办公,规范各部门的办事流程,简化办事手续,尽量减少教务员跨校区办公,逐步实现办事流程网络化,如数字迎新和离校、在线盲审、自主办理学生证等,会大大提高教务员、学生和导师的办事效率<sup>[3]</sup>。这是高校急需解决的问题。

### 2.2 研究生教务员应重视自身素质的提高

在经济社会高速发展,生活节奏快速提高的今天,研究生教务员不能安于现状,不思进取,而要正视工作中的压力和困难,进行自我学习和提高,培养良好的工作品质和出色的业务素质。

熟练掌握业务规范和工作流程。熟练掌握工作内容和规范,明确工作职责和流程,是任何一个工作者必备的基本素质。研究生教务员要了解国家、学校对研究生培养各环节的政策和措施,并准确地传达给院系领导以及研究生和相关导师。同时,研究生教务员要熟悉研究生教学培养各环节的要求和任务,知晓其重要和紧急程度,明确其工作流程,准确无误地完成各环节工作。笔者以2014年9~10月开展的研究生推荐免试(以下简称推免)工作为例进行简单说明。本次推免工作较往年有较大变革,主要体现在以下两点:一是推免资格取消了校内和校外的区别;二是推免生需在全国统一的研究生招生平台

(全国推荐优秀应届本科毕业生免试攻读研究生信息公开暨管理服务系统)上报名,且可报3个平行志愿。面对政策的变革,学院领导数次开会讨论,制定了详细的招生方案。而对于一线研究生教务员而言,首先要了解国家政策和学院招生方案,明确变革之处,知晓其重要和紧急度;其次要捋顺任务要点和 workflows,便于抓住重点,合理分配时间;再次要学习推免报名系统的操作方法,确保发出的信息准确无误;最后要认真组织复试,保证整个过程万无一失。推免工作是研究生招生工作的一部分,事关学生的前途和发展,面对此类重要任务,熟练掌握业务规范和 workflows 显得尤为重要。

总结工作规律,提高管理能力。如前文所述,研究生教务员的工作庞杂、琐碎,且同一时间要处理不同部门分配的不同任务,工作负担很重。基于此,研究生教务员要总结各任务的特点和规律,加强统筹规划、时间管理、运筹管理等能力,提高工作效率。假设研究生教务员要同一时间处理以下三项任务:统计近3年研究生出国信息、协助导师完成助研经费结算工作、准备学位会所需相关材料。最便捷的方法就是根据任务特点,进行任务的二次分配,解放出自己,处理最重要的任务。和其他两项任务相比,准备学位会材料是最重要且只能由研究生教务员本人完成的,所以教务员要给自己留出更多的时间来完成这项任务;出国信息和学生有关,信息量大且具体,可请班长协助;经费结算需导师本人操作,研究生教务员可事先编制一份导师经费结算操作流程,发放给每位导师,并提醒导师按流程操作,如遇问题,再个别解决。经过这样的任务二次分配,不仅减少了研究生教务员的工作量,也提高了各方人员的参与度,有利于管理效率的提升。

充分利用现代化办公工具和信息平台。在信息技术高速发展的今天,研究生教务员要紧跟时代步伐,将现代化办公工具运用到工作中来,最重要的就是办公设备和办公软件的使用。计算机、打印机、复印件、速印机、投影仪、传真机、扫描仪等是目前办公不可或缺的设备,研究生教务员应充分认识和熟悉这些设备的特点和功能,学习其使用方法,对提高办公效率不无裨益。对办公软件而言,使用频率最高的就是 Office 办公软件中的 Word、Excel 和 PPT。研究生教务员除了要掌握最基本的打字、排版功能,还要学习诸如邮件合并、数据透视表和常用函数、动画及母版的设置等功能,从而提高工作效率,将自己从繁重的工作中解放出来。同时,研究生教务员还应有效利用现代化信息平台,如微信、微博、飞信、QQ、邮箱等,将某些通知、文件等多渠道传播开来,扩大受众面,提高工作效率。

加强语言文字的表达和运用能力。研究生教务员不仅仅局限于处理事务性的工作,还要根据教育文件或工作内容撰写一些与教学管理相关的文书,如学院层面的研究生招生工作方案、研究生答辩与学位授予流程、研究生教学状态评估报告、研究生教学工作总结等;同时,在为学生办理学籍变动、延期答辩等手续时,要向上一级相关部门提交情况说明或请示报告。长期以来,研究生教务员(尤其是理工科院系的研究生教务员)普遍不注重语言文字表达和运用能力的培养,在撰写教学文书时,只能拼凑字数、应付差事,这是教务管理的漏洞和缺陷。研究生教务员应主动学习应用文的写作方法,并通过阅读教育文件和书籍,提高对语言文字的兴趣和敏感度,最终达到提高写作能力的目的。

### 3 结语

研究生教务管理是保障研究生教学和培养有序进行的关键因素,研究生教务员的工作能力影响着高校研究生教育的整体运行效益。高校应加大经费投入,提供培训机会,激发研究生教务员的工作热情;同时,研究生教务员要通过各种方法加强学习能力的培养。双方共同努力,最终达到提高研究生教务员工作能力的目的。

### 参考文献:

- [1] 姚远,刘志刚.二级管理体制下研究生教务秘书工作探析[J].中国校外教育,2012(2):67-70.
- [2] 阎文璠,孙婷.试论高校研究生教务管理队伍建设和优化[J].中国成人教育,2011(2):27-29.
- [3] 宣华,郭大勇,武海平.研究型大学研究生教务管理的改革与创新[J].江苏高教,2005(6):65-67.