

提升审核评估视野下的服务自觉

郭丹茹, 颜柯, 戴树根

(湖南科技大学 办公室, 湖南 湘潭 411201)

摘要:高校的根本任务是培养人才,教学工作始终是学校的中心工作。办公室作为学校的综合管理部门,肩负承接上下、协调左右、联系内外的职能,在学校本科教学工作审核评估中的作用不容忽视。因此,办公室在审核评估过程中必须强化服务意识,明确服务定位,提升服务品质,促进本科教学质量和办学水平再上新台阶。

关键词:审核评估;办公室;服务;定位;路径

中图分类号:G647

文献标志码:A

文章编号:1674-5884(2017)10-0023-04

本科教学工作审核评估是我国高等教育深化教学改革、强化教学管理、提高教学质量、培养高素质专门人才的一项重要举措。审核评估虽然评的是本科教学工作,但涉及到学校工作的方方面面,是一项艰巨复杂的系统工程。办公室作为学校的综合管理部门,肩负承接上下、协调左右、联系内外的职能,在审核评估过程中起着重要的作用。迎接审核评估,需要办公室明确合理定位,发挥自身职能,提升服务自觉。

1 在把握评估宗旨中强化服务意识

学习是学生的天职,而服务是办公室的天职,是最基本、最根本的任务。办公室工作的精髓在于提供优质服务,如果偏离了服务这个主题,办公室各项工作就成了无源之水、无本之木^[1]。当前,办公室要坚持服务为本,切实强化服务意识,紧密围绕审核评估开展工作。

1.1 强化服务意识是巩固教学中心地位的必然要求

“培养什么人,怎样培养人”是高校的根本任务。大学的价值,就体现在为社会培养了多少优秀人才。无论何种类型的高校,其科学研究与社会服务的实践始终不能偏离“人才培养”这一根本任务。本科教学是学校最基础、最根本的工作,始终处于学校工作的中心地位,本科教学工作审核评估是提升学校办学水平和提高人才培养质量的重要手段。学校教学工作中心地位的确立不是一句空话,它具有实际的涵义,就是要正确处理人才培养、教学工作与其他工作的辩证关系,各项政策和规定都能体现对教学的重视且落实到位。对于各职能部门来说,就要求始终能围绕育人开展工作,从部门实际出发主动为教学服务,真正确立“教书育人,管理育人,服务育人”的理念。基于这点,办公室必须服从和服务于教学工作,将服务教学转化为推动工作的思想共识和实际行动,想教学之所想,急教学之所急,办教学之所需,在为教师、学生提供良好的服务,创设优良的环境上下功夫、出实招。

1.2 强化服务意识是贯彻评估标准体系的必然要求

审核评估涵盖了高等学校人才培养过程的各个环节,要对学校人才培养目标与培养效果的实现状况进行评价,重点是对学校教学工作“五个度”进行审核。其中,考察教师 and 教学资源条件的保障度、教学和质量保障体系运行的有效度等,很大程度上涉及到职能部门如何更多更好地为教学服务的内容。

在审核要素和项目里,例如“教师发展与服务”要素,要考察是否满腔热情地关心教师、服务教师,努力改善教师的工作、学习、生活条件,为教师履行教书育人职责创造良好环境;“学生指导与服务”要素,要考察是否关心每个学生,建立了学生学习指导、专业选择、创业教育指导、心理健康咨询、贫困生资助等服务机制。而且,审核评估的特点是用自己的尺子量自己,因此评估专家走访基本上会涉及所有职能部门,虽然专家走访教务处等部门会更多一点,但不等于其他部门能避开,专家一定会访谈各职能部门如何服务支撑本科教学工作的。审核评估是全校共同的大事,既没有与评估无关的部门,也没有与评估无关的人。从这个意义上说,办公室要立足本职岗位,以审核项目、审核要素、审核要点来审视和观照自身的工作,在服务中有所作为、大有可为。

1.3 强化服务意识是落实全面整改任务的必然要求

审核评估是遵循高等教育规律,提高教育教学质量的重要举措,整改工作是审核评估的重要组成部分,也是巩固评建成果的重要环节。本次审核评估“以评促建、以评促改、以评促管、评建结合、重在建设”的二十字方针,无论是“促建”“促改”,还是“促管”,都要通过整改得以实现。从这个意义上说,整改工作是本科教学工作审核评估的出发点和落脚点。从当前自评情况来看,我们职能部门的不少工作还存在薄弱环节,还有很大的整改提升的空间。以这次整改为契机,我们可以进一步落实教学中心地位,为全面提高本科教育教学质量提供更为坚实的基础和更为有力的保障。整改不仅立足当前,更要着眼长远。学校的奋斗目标是建设特色鲜明高水平综合性大学,客观来说,我们的教学水平、管理水平、服务水平等软实力与高水平大学还有一定差距。而且高校间的竞争日趋激烈,“双一流”建设形势逼人。学校也将迎来70周年校庆。届时,这都要求各职能部门包括办公室站在服务学生成长成才、推动学校发展的高度,将专家反馈的意见切实整改到位,以优异成绩和崭新风貌向全体师生员工交上一份满意的答卷。

2 在参与评估过程中找准服务定位

定位决定作为。在推进特色鲜明高水平综合性大学建设的进程中,特别是在当前评建工作的关键时期,办公室必须找准服务定位,提升服务标准,才能发挥好自身的职能作用,将上级的方针政策与领导的决策部署贯彻好执行好落实好,从而更好地完成评建任务。具体来说,服务定位体现在以下四个方面:

2.1 智囊团

办公室与其他部门的最大区别在于:它处在领导身边,要能够及时为领导决策提供高质量服务,充分发挥参谋助手作用,主要体现在决策参谋、决策执行及办事和协调的过程之中。这就说明协助领导决策不能仅限于提供单一服务,而应贯穿于决策的始终,提供全过程、全方位的服务。决策前,围绕领导意图,广泛收集详细、真实的资料,分析研究透彻,进而为领导提供有价值的参考意见;决策中,全面领会上级精神,精准把握领导意图,贴近领导思路,同领导保持一致;决策后,认真制定具体实施方案,协调各部门原原本本地贯彻落实。可以说,办公室工作质量的高低,是领导科学决策的重要基础。在审核评估中,我们办公室参与凝练办学理念 and 办学思路,为学校加强本科教学工作起到了积极的促进作用;负责撰写“定位与目标”等相关分析材料,做到了内容全面、信息准确、分析客观、数据详实。

2.2 协调室

综合协调作用贯穿于办公室工作的各个方面和各项工作的全过程,是办公室工作的一项重要职能。一是承上启下,促进运转。正确处理好学校领导与基层单位、师生员工之间的关系,充分发挥“润滑剂”作用,确保各项工作高效运转。二是联络左右,促进合作。协调好各部门之间由于职能交叉产生的工作矛盾,促进部门之间加强协作、密切配合,增强学校的凝聚力。三是协调内外,促进和谐。加强与上级主管机关及有关业务主管部门之间的联系,增强工作的预见性和针对性;加强与兄弟院校的交流,从而增强互动、增进友谊;加强与地方党委、政府和社会各界的协调,促进学校各项事科学发展^[2]。可以说,机

关工作灵不灵,办公室是“轴心”,抓住办公室的综合协调这一环节,才能润滑全盘^[3]。在审核评估中,我们办公室在安排学校领导日程时,遵循“教学优先”的原则,为学校领导深入教学一线调研走访做好相应的服务;同时,办公室作为综合协调保障工作组的牵头单位,积极主动地推动各项工作落地落实。

2.3 助推器

在高校日常工作中,办公室不仅是领导决策的发布人,更是决策落实的推动者,而督查工作则是推动领导决策落实的重要手段。决策固然重要,但要确保决策部署得到贯彻落实,督查工作必不可少。督查落实主要体现以下几方面:第一,对上级和学校重大决策、重要部署和重点工作的贯彻落实情况重点督查,确保决策落实和政令畅通。第二,对领导批示和交办事项专项查办。第三,对师生员工最关心、最直接、最现实的问题主动查办。针对督查任务,办公室要倒排督查进度,实行时时督查,全程督办,进而推动工作、促进落实。在审核评估中,我们办公室对照年度工作要点,对照审核评估相关工作任务,修订了督查工作办法,开展了对各单位重点工作任务完成情况的督查,开展了对党委会、校务会等会议决定的重要事项以及学校重要决策部署落实情况的督查。

2.4 服务员

办公室服务对象不能仅局限于各级领导,应该延伸至基层,延伸至每一位师生员工,以优质高效的服务来提高领导、基层和师生的满意度。一是做好校务公开和信息沟通工作。拓宽信息渠道,扩大信息来源,及时准确提供高质量的信息服务,充分发挥信息工作上情下达、下情上达的重要作用。通过校领导接待日、校长面对面、“教学礼拜”师生座谈会、校长信箱等,进一步拓展与完善沟通渠道,提高沟通效率。二是做好印章管理工作。科学、规范管理印章,为广大师生教学、科研、学习和生活提供方便和帮助。三是做好信访工作。办公室承担着信访职能,负责受理校内外群众来信来访,并将有关情况及时报送学校领导,根据领导意见及时转请有关部门处理,并将处理结果及时回复和反馈来信来访者。今年是党的十九大召开之年,各项工作都要服从服务于十九大召开这个大局。为此,办公室要协调做好上情下达、下情上传等各项信息沟通和保障服务工作,加强隐患排查,化解矛盾风险,为本科教学工作审核评估、为党的十九大胜利召开营造安全稳定的环境。

3 在助推评估落实中优化服务品质

美国现代教育评价学者斯塔费尔比姆在《方案评价的 CIPP 模式》一书中指出:“评价最重要的意图不是为了证明,而是为了改进。”^[4]找到问题固然重要,然而通过整改来解决问题、改进工作才能真正体现评估的价值。办公室应以本科教学工作审核评估为契机,充分发挥主体能动性,解决自身存在的问题和不足,不断改进工作方法,力求优质高效服务,促进本科教学质量和办学水平再上新台阶。

3.1 进一步强化主体性的评估责任意识

可以说,在审核评估中,人人都是主体,都要树立起评估的责任意识。要认识到:评估既不是为上级评估,也不是为领导评估,而是为学校自己评估,是学校保证和提高教学质量的需要,更是学校建设发展的需要。只有树立了评估责任意识,才能充分发挥主体作用,使评估真正成为促进学校发展的主体需要。办公室责任意识要从以下几个方面去体现:一是理解、重视审核评估的意义,积极支持和参与评估。审核评估看的是全校整体面貌,涉及学校上下各级领导、各个单位和全体师生员工,必须全员参与、全心投入、全面配合。因此,必须正确认识教学与服务保障工作的关系,进一步发挥好办公室自身的组织、协调、服务、督办功能,为审核评估提供有强有力的保障。二是将本次审核评估视为学校整体工作的一部分,而不是把它作为一项孤立的活动,为评估而评估。这就要求办公室处理好审核评估与日常工作的关系,做到审核评估与日常工作两手抓、两不误、两促进,把做好审核评估工作的过程变成办公室进一步转变工作作风、提高管理服务效能,变成提振信心、扎实工作的过程。

3.2 进一步健全经常性的自我评估机制

自评是依据自身发展所处的阶段和水平,对自身潜力与效能所做的自我分析,是一种持续的自我改

进历程,其重要性在于发现问题和解决问题^[5]。因此,要将自评同办公室的发展需要结合起来,建立经常性的自我评估机制,把专项评估与日常评估结合起来,并从制度上规定评估内容与时效,促使自我评估工作制度化、常态化。一方面,结合学校每个发展阶段的重点工作实施专项评估。学校制订了“十三五”发展规划纲要及其分规划等中长期发展规划与年度工作重点,并将责任落实到各二级单位。因此,这就需要对其进展和成效进行评估,以快速的发现和改进问题。专项评估产生特定需要、服务于特定目的,这类评估的指标体系、程序较为灵活,随着学校的发展目标而变化。另一方面,应针对常规性工作开展评估,并建立相应的评估方案,以保证办公室工作的常态,形成良性的自我发展机制。

3.3 进一步落实后续性的评估整改工作

如何整改、整改的效果如何,与评估结果的运用直接挂钩,也直接影响学校的本科教育质量以及今后的发展。在自评自建阶段,我们已经解决了教学中的部分问题,但是还有后续性的问题,需要根据专家组的审核评估报告来整改和提高。学校要认真研究专家组考察评估意见,制定切实可行的整改方案,巩固评建成果。因此,整改是个长期性、日常性的工作,可以说只有进行时没有完成时。整改工作进行到哪里,办公室的服务工作就要跟进到哪里。所以,要按照学校整改方案的要求,明确目标清单、任务清单和责任清单,逐条细化整改措施,明确整改的内容、人员和时限,做到一以贯之,一抓到底。尤其是随着学校综合改革的深入推进,要继续用改革的办法解决工作中的一系列问题。没有改革的全面深化,就没有整改的有效推进。只有秉持对学生负责、对学校负责、对历史负责的态度,以整改抓落实、促发展,才能以圆满成绩顺利通过审核评估,实现本科教育教学质量的大跨越、大提升。

参考文献:

- [1] 肖明安. 高校办公室如何做好服务工作[J]. 鸡西大学学报, 2007(10): 26-27.
- [2] 韩燕. 新形势下高校办公室工作定位与职能转变[J]. 连云港职业技术学院学报, 2013(6): 63-65.
- [3] 肖汉银. 建设服务型高校校长办公室的思考[J]. 理论与实践理论月刊, 2006(3): 92-94.
- [4] 张静. 以“高校为本”的本科教学评估研究[D]. 武汉: 华中科技大学, 2007.
- [5] 张静, 向阳. 本科教学评估中高校主体地位的诉求与彰显[J]. 华东交通大学学报, 2007(12): 1-3.

(责任校对 朱正余)