

岗位分析报告

颜雪飞（国际合作办公室）

一、岗位职责及要求

管理学院国际合作办公室作为全校二级学院中唯一以实体形式存在的、专业从事院级国际化工作的部门，是学院对外交流的窗口，集管理、建议、执行、服务于一体。根据实际工作需要，办公室下设两个岗位：开拓型及事务型，前者主要为管理及项目类工作，后者主要为日常运行等综合类工作。

1. 岗位定位与职责

本人所在岗位为开拓型，并担任国际合作办公室副主任一职。具体岗位职责包括：协助主管副院长制订学院国际化发展规划与方案、统筹管理各类外事活动；协助管理港澳台地区交流与合作事务；维护国际合作关系，拓展国际合作项目；国（境）外专家的聘请与管理；科技部高端外国专家引进计划项目的申报、实施及管理；在华举办国际会议的申报与实施；学校“双一流”及试点学院建设国际化项目实施与管理；学院短期国际化项目（海外专题培训、国际暑期班等）的开发、申报、实施与管理；中外合作办学项目的申报、实施与管理。

2. 岗位要求

根据岗位设定及职能定位，开拓型岗位须具有国际化的眼光和意识，具有从事高校或科研机构国际合作与交流工作的经验，了解教育类国际合作项目的运作、实施和管理；具备参与院级国际化政策制订与实施的能力，可独立设计适合学院发展的国际化项目；具备较高的沟通和协调能力；可从事高质量的口笔译工作。

二、工作中的创新点

1. 优化流程，做政策传递的枢纽

作为院级国际化服务部门，我对本岗位的定位是政策运输线上的枢纽：对于政策要点要熟记于心，清晰分解，是大而化小的过程；对于学院和师生基本情况要了然于胸，归类总结，是以小见大的过程。基于此，为便于学院师生了解和办理各类外事手续，我以服务对象的视角为出发点，制作出邀请国境外嘉宾流程图、教师因公出国（赴港澳）手续流程图、教师因公赴台手续流程图、学生出国境交流流程图，以上流程图均在学院官网予以公布，同时提供相关表格的下载途径及参考样表，以清晰的方式、用凝练的语言，为服务对象立体展示相关工作的进程以及自己需要做的准备工作。此外，为便于办公室内部管理，我还制作出教师因公出国境手续自查表、外宾接待流程自查表等自检对照文件，做到一事一表，随时查漏，可有效避免因为同期处理多项工作而导致出现疏漏的环节。

2. 提高效率，细化多任务模式

我院外事工作较多，面临许多需要同期处理、有严格时间截点的任务，所以效率是办公室内部的工作要点。为了在保质保量的前提下提升工作效率，我会根据办公室整体工作安排，定期与搭档按照轻重缓急分配和分解各项工作，坚持计划在前、细化优先、兼顾并行的原则，最大化同期可处理的任务数量。具体来说，这类工作的共同点是不定期运行、但启动后即有严格的时间节点和截点，如出国签证办理、外宾来访接待等。通过不断的实践与调整，目前我办已基本形成较为科学的多任务处理模式，有效提升了工作效率。我采取的具体措施包括：建立学院教师个人资料库，包含教师办理签证时涉及的常用资料，避免反复收集教师的个人信息；建立各国签证资料库，包括校内手续及各使馆签证办理资料信息，使

得出访教师在进行出国申请校内审批的同时，即可着手准备因公出访所须的签证资料，节省了送签时间；建立了规模性外事项目（活动）的工作推进流程，如主办国际会议这一工作，面向受邀的国境外嘉宾时，我制作出标准化的邮件模板、邀请信息模板、回执模板等，模板的设计并不只以外事工作为考量，同时还兼顾到会务、财务等部门的需求，以最小化的次数向嘉宾索取个人信息、传递参会资料。

3. 经营品牌，讲好独具特色的学院故事

随着学院国际化工作的不断完善与升级，加强宣传、展示学院的活跃度与影响力是外宣工作的重中之重。外宣工作不能仅仅停留在文字材料的传播上，更要以立体的方式呈现，将学院文化充分融入，打造管院品牌，用品牌体现价值。故此，在大量浏览国境外高校商管学院网站及宣传资料的基础上，我逐步探索符合学院文化的故事背景与设定，经过不断学习和练习，逐步从模仿过度到自主设计，与搭档合力做到：所有对外资料均带有明确的学院标识及样式设计，内容按照国际习惯排版；工作邮箱均带有专属签名图，体现学院近期重要活动或文化精神；完成英文网站首页及所有板块的样式设计，确保风格统一、更新及时；确保英文网站首页网宣图体现近期重要活动/获奖，首页展示新闻均配备专题设计封面图等。经过一系列日积月累的品牌打造，目前我院英文网站在全校各类评比中蝉联第一名；我院的外事接待能力获国际合作伙伴及来访外宾的一致好评；受邀参加国内高校同行交流会议并做学生国际化建设相关的专题分享。

4. 关注服务，实现个人价值

服务理念作为工作创新点，似乎难以站住脚。但是，同一份工作由不同的人来做，其结果和周边效应也绝不相同，这就是人赋予岗位的价值，这种看不见摸

不着的理念，正是所有创新思维的源泉，更是实现个人价值的动力。对我而言，做好服务工作，要具备推己及人的同理心，以及前思后想的觉察力。我界定的服务对象不仅包括学院的师生，还有学校及学院其他部门的同事。面对不同的服务群体，采取的服务措施也略有差异。对于师生这类直接服务对象，要使用对方熟悉的方式来解释工作，想之所想，将自己真正放在师生的角度来思考工作，才能做到相互理解，从而达到工作目的。对于自己的上级部门及平行部门的同事，鉴于行政工作对于配合与合作的高度要求，在完成自己规定环节的同时，也必须要考虑是否已为后续环节预留充足时间，是否已给其他同事提供详实资料，是否发现衔接环节中的问题等。

三、工作中的问题与反思

发现问题是改善和重塑工作的重要前提。经过认真思考，我认为在实际工作中，尚存在以下问题：

1. 工作层面的问题

- 1) 就自有师资而言，教师与国境外专家开展科研合作的整体动力与意愿不足，主要的国际交流成果集中于个别团队和人。除了语言因素外，学院对于国际化成果的分享和支持力度有限，对于国际化平台的搭建有待进一步完善和提升；就外请师资而言，主要的师资集中于短期来访，未能实现长期外籍教师的聘任。
- 2) 在学生国际化建设中，存在交流不对等、不均衡的现象，仍旧以提升学生国际化学习经历为主，对于生源国际化的支持力度不够，且生源数量及质量有待提高。根据本次问卷及访谈，学生整体对于出国境交流学习的意愿较以往有提高，但仍集中于部分专业、部分生源地，交流意愿受

家庭经济情况、目的地的安全局势、回校后的学分置换等具体问题影响。

2. 个人层面的问题

- 1) 与垂直及平行部门的沟通有待进一步加强。高校国际化工作的要素体现在师生、教学、科研、服务等多方面，这就决定了外事工作的合作性质，不止需要联动院内其他部门，还需要对接学校层面的多个行政部门。由于目前学校缺乏有效的协同联动机制，遇到一些外事工作，尤其是首次开展的工作，就易出现部门间来回摇摆，指挥路线不断延长的情况，严重影响工作效率，甚至会导致一些工作不了了之；在院内与其他平行部门的沟通，已具备较为成熟的体系和模式，需要进一步改进的是个别不顺畅的症结。
- 2) 对于工作的研究和设计有待进一步提高。当前国际局势复杂多变，新冠疫情更是为对外工作带来诸多不利影响。对于新形势下如何开展国际交流与合作，我的工作思路还未理清，并且持有观望态度，缺乏有针对性的工作计划。此外，还缺乏依靠科学手段对工作进行分析研究和形成报告的能力。

四、改进与优化

工作重塑的三个方面为：任务重塑、关系重塑和认知重塑，重塑的过程也是改善的过程，意味着对于工作中每一环节主动开展的持续改进。面对以上问题，我将从以下方面来改进和优化工作，重塑与工作的关系：

1. 任务重塑

以服务对象的需求为目标，从理念和方式同步调整任务模式。在课程教学方面，以国际化课程为核心，充分利用校内、国内资源作为补充力量以应对外籍教

师资队伍不足的困境,同时组织师资培训,以提升自有教师队伍的教学国际化水平;在人才培养方面,强调参与全球治理的重要性,以为国际组织输送人才为目标,开展围绕国际组织、全球治理等为主题的系列讲座、课程,组织学生参与和申报国际组织实习项目。所有的工作任务,要基于对于学院和学校发展实际和客观条件的认识,要采取不同于发达地区高校的国际化模式。

2. 关系重塑

外事工作中需要考虑的因素,除本职工作外,还存在很多与社会关系、价值关系相关的部分。所以,在安排自我及部门工作时,需要充分考虑任务相关的各项关系,提升任务本身的价值。面对复杂的任务,可使用思维导图作为分解工具,充分发挥想象力,全面衡量学院及利益相关者在其中的利弊、风险和价值。此外,工作关系对于任务是否达成有重要的影响。在实际工作中,可多主动了解其他部门的工作及进展,从中发现国际合作办公室可提供的帮助与服务,以便增强与部门和同事的联结。对于校级部门,为保证相关工作的推进,要主动与部门工作具体执行者保持良好的沟通,综合执行层面的建议与意见,形成解决问题的方法。

3. 认知重塑

充分加强自我及办公室内部对于外事工作的重视,要看到工作表象下带来的职业价值和成就感。借鉴“持续改善”法,不断梳理工作流程中的症结和问题,开展连续不断的改进,跳出简单执行和被动工作的循环,将个人价值在工作中充分体现。改进的过程是创新和进步的过程,在个人层面投以持续的微小投入,便可不断提升自己对于任务的把控力,从而提升工作效率,实现目标价值。