教务人员自主服务意识与业务能力提升路径分析

廖可沁

成都外国语学院, 四川 成都 611844

摘要: 在新时代高等教育综合改革不断深化的背景下, 高校教务工作正面临前所未有的挑战。这些挑战主要体现在对教务管理制度的完善需求、以及数字化技术应用和教务人员素质提升等方面。本研究旨在构建一套完善的教务管理制度, 同时充分利用数字化技术的优势, 增强教务人员的自主服务意识, 提升其业务能力, 从而提高职业认同感, 实现教务管理效能与教务人员素养的全面提升。

关键词: 教务人员; 教务管理; 业务能力

A Study of the Path to Enhancing the Autonomous Awareness and Professional Proficiency of Academic Affairs Staff

Liao, Keqin

Chengdu International Studies University, Chengdu, Sichuan, 611844, China

Abstract: Amid the backdrop of deepening comprehensive reform of higher education in the new era, the work of academic affairs in colleges and universities is facing unprecedented challenges. These challenges are mainly reflected in the need for the improvement of academic management systems, along with the application of digital technology and the enhancement of the quality of academic affairs staff. Hence, this research aims to build a comprehensive academic management system, enhance the autonomous service awareness of academic affairs staff with the help of digital technology, and improve their professional proficiency, thereby strengthening the sense of professional identity and achieving a holistic improvement in the efficiency of academic management and the quality of academic affairs staff.

Keywords: Academic affairs staff; Academic management; Professional proficiency

DOI: 10.62639/sspips18.20240102

引言

在当今这个日新月异的时代, 高等教育领域正经历着前所未有的变革。随着教育模式的不断革新和学科交叉融合的日趋加深, 高校教务管理工作的复杂性和专业性亦随之增加。教务人员作为连接教学管理与实施的关键纽带, 其自主服务意识与业务能力的提升显得尤为迫切。

当前, 诸多高校正面临着教务工作效能不高、教务人员素养有待提高等问题。这些问题的存在, 无疑限制了教学质量的提升和教育改革的深入实施。因此, 探索一条既能增强教务人员自主服务意识又能提升其业务能力的有效路径, 对于推动高校教务管理工作科学化、系统化发展具有重大的现实意义和深远的战略影响。

一、新时代高等教育教务管理的挑战与需求

(一) 当前教务管理存在的问题

在新时代的背景下, 高等教育教务管理面临众多挑战, 其中尤为显著的问题可以概括为如下几方面:

一是教务管理制度不健全。一些高校的教务管理制度尚存在漏洞, 未能形成一套科学、完善、标准化的管理体系。这不仅导致教务工作流程中

出现诸多不必要的繁琐环节, 也增加了教务人员的工作负担, 降低了工作效率。

二是数字化赋能的不足。虽然信息技术的发展为教务管理提供了新的可能性, 但许多高校在数字化转型的道路上仍处于起步阶段。现有的教务系统可能无法完全适应网络化、智能化的新要求, 导致资源配置不合理、信息流通不畅等问题。

三是自主服务意识的缺失。教务人员往往习惯于被动执行任务, 而不是主动寻求解决方案。这种服务意识的缺失限制了教务工作的创新能力和自我改进的动力, 进而影响了服务质量和效率的提升。

四是业务能力提升的需求。面对日益复杂的教务管理任务, 教务人员需要具备更加专业的知识和技能。然而, 现实中不少教务人员的业务能力与这一要求存在差距, 无法有效应对工作中的挑战。

五是职业认同感的不足。教务人员的职业认同感直接影响到其工作积极性和主动性。当前, 由于工作压力大、认可度低等因素, 部分教务人员的职业认同感受到影响, 这不利于激发其内在动力, 提高工作效率。

综上所述, 要提升教务管理水平, 就必须针对这些问题进行深入分析, 探索有效的解决策略,

(稿件编号: IPS-24-2-F002)

作者简介: 廖可沁 (1996-), 女, 汉族, 籍贯: 四川绵阳, 职称: 助教, 本科学历, 从事工作为大学行政工作。

以实现教务管理工作的科学发展与创新推进。

(二) 新时代对教务管理的要求

高等教育的教务管理面临着前所未有的挑战与需求,特别是随着数字化技术的迅猛发展和教育模式的不断变革,对教务人员的自主服务意识和业务能力提出了更高的要求。

伴随着信息技术的广泛应用和教学资源的日益丰富,教务管理不再局限于传统的教室和实验室。线上课程、远程教育以及各种混合式学习模式的出现,使得教务管理工作变得更加复杂多变。在这样的背景下,教务人员需要具备敏锐的信息意识,能够迅速适应新的教学工具和管理平台,以确保教学活动的顺畅进行。

此外,学生群体的多样化也对教务管理提出了更高的要求。不同背景、不同需求的学生汇聚在大学的校园中,他们对于课程选择、学习方式、时间安排等方面有着各自的期望和偏好。因此,教务人员必须具备较强的服务意识,能够从学生的角度出发,提供个性化的教学管理和咨询服务,以满足学生的多元化需求。

同时,教务管理的效率和质量直接影响到教育成果的评价和学校的声誉。教务人员不仅要处理日常的行政事务,还要参与课程设计、教学质量评估、教师培训等工作。这就要求他们不仅要扎实的业务知识,还要具备良好的沟通协调能力和问题解决能力,以便在面对各种挑战时能够迅速作出反应,并提出有效的解决方案。

在新时代的背景下,教务管理还应该注重创新和发展。教务人员应当积极探索新的管理模式和服务方式,比如利用大数据分析来优化课程安排,或者通过社交媒体平台来加强与学生的互动。这些创新不仅能够提高教务管理的效率,还能够增强学生的学习体验和满意度。

新时代对教务管理的要求是全面而深入的。教务人员需要不断提升自身的技术水平、服务意识和创新能力,以适应教育发展的趋势,满足学生和社会的需求。这不仅是对个人职业发展的挑战,也是对整个高等教育体系改革和发展的机遇。

二、数字化技术在教务管理中的应用

在当今数字化时代,信息技术的蓬勃发展为高校教务管理带来了前所未有的变革机遇。特别是在业务能力提升和自主服务意识强化方面,数字化技术展现出其不可替代的作用。

教务管理流程的优化是信息技术应用的显著成果之一。通过建立电子化平台,诸如选课系统、成绩管理、教室调度等传统繁琐的手动工作得以自动化处理。这些系统不仅提高了数据处理的速度和准确性,还降低了人为错误的概率,提升了工作效率。此外,智能化的分析工具能够根据历史数据预测资源需求,从而优化资源配置,实现精细化管理。

数字化技术的介入极大地促进了教务人员对业务流程的深入理解。通过实时的数据监控与分析,教务人员可以迅速识别并解决教学过程中出

现的问题,如学生出勤率下降或成绩分布异常等,从而主动采取措施,保障教学质量。

信息技术的应用还强化了教务人员的自主服务意识。在线服务平台使得教师和学生能够随时随地访问教务信息,减少了对教务人员的依赖,使他们能够将更多精力投入到教学和研究中去。这种自助服务模式不仅方便了用户群体,也促使教务人员从事务性工作中解放出来,专注于更高层次的策略规划和决策支持。

数字化技术在提升教务人员业务能力方面同样发挥着重要作用。通过在线培训课程、模拟操作平台等形式,教务人员可以不断学习和实践新的技术和管理理念,以适应教育信息化的发展需求。这种持续的专业发展确保了教务团队能够有效应对未来教务管理的各种挑战。

信息技术在教务管理中的应用不仅极大提高了工作效率,而且有助于提升教务人员的自主服务意识和业务能力。随着数字化技术的不断进步,未来的教务管理将更加智能化、个性化,为高等教育的持续发展提供有力支撑。

三、教务人员自主服务意识与业务能力提升策略

(一) 自主服务意识的培养

在现代教育体系中,教务人员的角色已经从单纯的行政管理者转变为教育服务的提供者和引导者。自主服务意识的提升不仅是对教务人员个人职业发展的要求,也是实现教育服务质量提升的重要途径。因此,培养教务人员的自主服务意识成为了当前高校教务管理改革的关键任务。

要实现这一目标,必须首先确立以学生为中心的核心理念。这意味着教务人员需要从学生的需求出发,主动思考和预见学生在教学活动中可能遇到的问题,并提供相应的解决方案。此外,教务人员应当具备敏锐的市场洞察力,能够根据教育市场的动态调整服务策略,以满足学生日益多样化的教育需求。

接着,加强教务人员的职业培训是提高自主服务意识的有效途径。通过定期举办工作坊、研讨会和培训班,不仅可以更新教务人员的专业知识,还能够激发他们的服务热情,提高解决实际问题的能力。同时,培训过程中的互动交流有助于教务人员形成共同的服务理念和价值观念,从而在日常工作中更好地体现自主服务意识。

此外,构建一个支持性的工作环境也是不可或缺的。高校应当为教务人员提供一个充满激励和创新的工作氛围,鼓励他们提出改进意见和创新方案。通过实施有效的激励机制,如表彰优秀服务案例、设立服务创新奖等,可以有效提高教务人员的积极性和主动性。

最后,强化反思和自我评价机制也是提升自主服务意识的关键。教务人员应当定期对自己的服务行为进行反思,识别服务过程中的不足之处,并制定改进措施。通过建立自我评价和同伴评价体系,教务人员可以从不同角度获取反馈信息,

进一步提升服务质量。

培养教务人员的自主服务意识是一个系统工程, 需要从树立服务理念、加强职业培训、构建支持性工作环境以及强化反思和自我评价等多个方面入手。通过这些策略的实施, 教务人员将能够更好地适应教育服务的新要求, 为高校教务管理工作的科学发展和系统创新做出更大的贡献。

(二) 业务能力的增强途径

在探索教务人员业务能力增强途径的过程中, 我们必须认识到业务能力的提升并非一蹴而就, 而是一个涉及多方面因素的系统工程。业务能力的强化, 需从专业知识、技能掌握以及实践经验三个维度进行深度挖掘与系统整合。

在专业知识层面, 教务人员应当不断追求知识的更新与拓展。随着教育领域内新理论、新方法的不断涌现, 持续的专业学习成为必要。这要求教务人员积极参与各类学术研讨、在线课程学习以及专业培训, 通过不断的学习保持与时俱进的知识结构。同时, 跨学科的学习亦是不可或缺的一环, 它能够帮助教务人员在处理复杂问题时拥有更为广阔的视角和思考路径。

技能掌握方面, 教务人员需要具备扎实的专业技能, 这包括教学设计、课程安排、评估分析等关键能力。为此, 定期的技能训练和实践演练显得尤为关键。模拟情景训练可以增强教务人员面对突发事件时的应变能力, 案例分析则有助于提炼经验教训, 优化工作流程。此外, 信息技术的运用也是现代教务工作中不可或缺的一部分, 提高对信息系统的熟练度能有效提升工作效率和准确性。

至于实践经验的积累, 它是业务能力增强中的重要环节。实际操作中的经验积累对于理论知识的应用至关重要。因此, 鼓励教务人员参与实际的教学管理活动, 如课堂教学观摩、学生成绩分析等, 能够促进其对教学过程的深刻理解。同时, 建立案例库, 总结历史案例中的成功经验和失败教训, 为教务人员提供丰富的参考资源。

教务人员的业务能力增强途径应当是多元化的, 既包括对专业知识的深入钻研, 也包括对实用技能的精进训练, 更涵盖了基于实践的经验积累。通过这样全方位的提升, 教务人员将更加胜任于现代教育体系中的各项挑战, 有效推动教务管理工作的质量提升和创新发展。

(三) 个性化与精准化教务管理的实施

在现代教育体系中, 教务人员的角色不再局限于基本的行政管理职能, 而是向着更加个性化和精准化的服务转变。为了实现这一目标, 教务人员需采取一系列创新策略, 以提升其自主服务意识和业务能力。

实施个性化与精准化教务管理, 首先需要构建一个全面且细致的学生数据库。该数据库应涵盖学生的学业成绩、课程偏好、学习习惯及个人发展规划等多维度信息。通过对学生数据

的深入分析, 教务人员能够更准确地识别每个学生的需求, 并据此提供定制化的指导和服务。例如, 针对不同学习风格的学生, 设计个性化的学习计划和辅导方案, 从而促进其学业进步和个人成长。

进一步而言, 教务人员应运用现代信息技术, 如人工智能和大数据分析, 以提高服务的个性化和精准度。智能推荐系统可以根据学生的学习轨迹和表现, 自动推送合适的课程和资源, 同时预测潜在的学习困难, 提前介入和干预。此外, 通过数据挖掘技术, 教务人员能够发现学生群体中的隐性趋势和模式, 为教学改革和课程发展提供科学依据。

在个性化服务的实施过程中, 教务人员还需强化与学生的互动交流。建立有效的沟通渠道, 如在线咨询平台和定期的面对面咨询会, 确保学生的声音被听见并得到响应。同时, 教务人员应具备较强的倾听能力和同理心, 以理解学生的具体需求, 并提供相应的支持和帮助。

最后, 为了保障个性化与精准化教务管理的有效性, 教务人员的专业发展不可忽视。定期的培训和学习是必要的, 旨在更新教务人员的专业知识, 提高其对新工具和技术的掌握能力。同时, 鼓励教务人员进行跨学科学习, 以拓宽视野, 增强解决复杂问题的能力。

个性化与精准化教务管理的实施, 不仅要求教务人员具备高度的服务意识和专业能力, 还需要其不断学习和适应新的教育技术和理念。通过这些策略的落实, 教务管理将更加贴近学生实际需求, 有效促进教学质量的提升和学生能力的全面发展。

四、结论

教务人员自主服务意识与业务能力的提升对于实现教务管理的科学发展和创新推进具有不可或缺的作用。通过实施上述策略, 不仅可以优化教务管理流程, 提高管理效能, 还能增强教务人员的职业满意度和归属感, 从而为高等教育的持续发展贡献力量。

参考文献:

- [1] 郭帮, 赵敏. 新时代职业院校校园文化体系探索与实践[J]. 才智, 2024, (10): 153-156
- [2] 孙蒙蒙, 唐晴, 潘晨. 高校教务管理水平提升的路径探析[J]. 卫生职业教育, 2024, 42(08): 43-46.
- [3] 张艾玲. 大连市教师教育评价能力现状与提升建议[J]. 大连教育学院学报, 2024, 40(01): 14-16
- [4] 柳福女. 高校教务员提高教务教学管理工作效率的策略探讨[J]. 山西青年, 2024, (05): 151-153
- [5] 王香雪, 邵荣侠. 基于内涵式发展的新时代高校本科教学质量提升路径研究[J]. 知识窗(教师版), 2024, (02): 117-119
- [6] 万红尘, 秦国锋, 杨锦锋, 等. 教育数字化视域下精准教学的问题审视及纾解路径[J]. 湖北开放大学学报, 2024, 44(01): 9-16