

智慧校园背景下高校教学秘书队伍建设的困境与对策

黄 茵

仲恺农业工程学院外国语学院, 广东 广州

收稿日期: 2025年6月28日; 录用日期: 2025年7月25日; 发布日期: 2025年8月1日

摘 要

教学秘书是高校教务管理队伍中的重要成员之一, 其发展仍然面临着稳定性与专业性不足等诸多挑战。在智慧校园的发展浪潮下, 教学秘书不仅需要处理传统的事务性工作, 同时还需具备更强的信息化处理能力。但现实情况却是教学秘书技术能力弱、工作晋升难度大、奖励落实难、容易患上职业倦怠, 这些因素都阻碍了他们的成长, 也间接地导致了人员流失率高, 队伍难以稳定。教学秘书队伍的专业化建设是提升高校教学质量与治理能力的关键, 高校管理部门可以通过增加专业技能培训, 优化考核奖励政策, 建立老带新机制等方式缓解这种困境, 逐步提升队伍专业性和稳定性, 实现智慧校园发展与人才队伍建设的良性互动。

关键词

智慧校园, 教学秘书, 激励机制, 队伍建设

Dilemmas and Countermeasures in the Construction of Teaching Secretary Teams in Universities under the Background of Smart Campus

Yin Huang

College of Foreign Languages, Zhongkai University of Agriculture and Engineering, Guangzhou Guangdong

Received: Jun. 28th, 2025; accepted: Jul. 25th, 2025; published: Aug. 1st, 2025

Abstract

As important members of the educational administration management team in universities,

teaching secretaries still facing numerous challenges in their careers. Driven by the development of smart campuses, they not only need to handle traditional paperwork but also are required to possess stronger information technology capabilities. However, they lack sufficient professional training, have limited career promotion opportunities, face imperfect assessment mechanisms, and experience job burnout, all of which lead to a high resignation rate among secretaries. To solve this problem, administrative department of universities can arrange more technological training, optimize assessment and encouragement policies for them which could gradually increase the professional level and stability of the teaching secretary team. So, it is vital to improving the teaching quality and governance capabilities of universities if teaching secretary team is professional and steady. By optimizing the institutional innovation and technological empowerment to achieve a virtuous interaction between the development of smart campuses and the construction of a talented workforce is very essential.

Keywords

Smart Campus, Teaching Secretary, Incentive Mechanism, Team Building

Copyright © 2025 by author(s) and Hans Publishers Inc.

This work is licensed under the Creative Commons Attribution International License (CC BY 4.0).

<http://creativecommons.org/licenses/by/4.0/>



Open Access

1. 引言

“智慧校园”概念起源于“智慧城市”和“智慧地球”的理念，最初是 2008 年由 IBM 公司提出的“智慧地球”战略，其强调通过物联网、大数据等技术实现万物互联与智能化管理。2010 年前后，这一理念逐渐扩展至教育领域，我国浙江大学等高校率先探索实践。2012 年教育部《教育信息化十年发展规划》将其正式纳入国家战略，智慧校园从传统人工管理、数字化建设，逐步发展到如今以 5G + AI 深度整合为核心的智慧化阶段，其本质是借助物联网感知、云计算、教育大数据中心等技术，重构教育生态，达成全要素互联与智能决策。智慧校园系统可以有效整合学校各类数据，教学秘书通过一个平台即可快速查询和更新信息，大大提高了工作效率。其中的智能排课系统能够根据设置的课程要求、教师时间安排和教室资源等因素自动生成课表，能够大幅减轻手动排课的工作量，优化教务工作的流程。但是由于我国各所高等院校之间推动智慧校园的进度不一，目前大多数高校仍处于数字化建设阶段，教务系统管理工作仍然需要依靠教学秘书进行大量操作。

高校教务管理是指充分运用教育教学方法原理以及管理学原理，将管理工作中的重要职能有效地发挥出来，例如：控制职能、计划职能、指挥职能、组织职能以及协调职能等[1]。教学秘书作为高校教务管理人员队伍中的重要一员，是高校教务管理体系中不可或缺的角色，是维持高校教务系统正常运行的关键一环。他们的工作贯穿了高校教学的整个过程，从落实教学计划到编排课表、期末考试，从整理教学资料到处理教学事务，每一个环节都离不开他们的精心组织与高效管理。他们的专业素养、责任心和工作效率直接关系到高校教学质量和管理水平的提升。

在高等教育快速发展、教学改革不断深化的当下，教学管理工作日益复杂，对教学秘书的专业素养提出了更高要求，加强教学秘书队伍建设具有极其重要的意义和紧迫性。一支高素质的教学秘书队伍，能够凭借扎实的专业知识和技能，高效处理各项教学事务，为教学活动的顺利开展提供坚实保障。若教学秘书队伍建设滞后，人员专业能力不足、责任心缺失或工作效率低下，容易导致教学管理混乱，进而影响教学质量。因此，高校必须高度重视教学秘书队伍建设，通过加强培训、完善激励机制等措施，打

造一支专业过硬、责任心强、高效务实的教学秘书队伍。

2. 教务管理人员面临的职业困境

然而，当前教学秘书队伍建设仍面临诸多困境。在日常工作中，教学秘书除了需要准确完成课表编排、考试安排、教材征订等基础性事务，同时要负责管理学生学籍、学分认定、成绩录入等系统性工作。他们既要对接教师的教学需求，及时给予解决方案，又要协助学生处理选课、重修、学分认定等实际问题，此外还需配合教务管理部门以及二级学院完成教学评估、材料提交、考试协助等不定期的任务。当工作中出现突发的教学状况，教学秘书往往需要快速响应，通过多方协调以确保教学活动的顺利进行。因此他们既是教学秩序的维护者，也是师生需求的对接人，承担着上传下达、统筹协调的关键责任。

教务管理工作是复杂且繁琐的，教务部门相当于高校教学管理工作里的中枢部门，而每一项教务管理工作离不开学院教学秘书的参与和运作。一名成熟的教学秘书往往有着长时间的工作经验积累，才能够熟练地、灵活地处理工作，可见教学秘书队伍的专业性与稳定性是保证高校教务管理工作顺利进行的重要因素。但现实情况却是教学秘书队伍人员往往流动性大，工作交接频繁，这就容易导致学院教务工作的停顿乃至延缓，进而影响到学校教务工作的进度，甚至是学校教学秩序无法正常进行。笔者在长期的实践工作中发现，缺少专业培训、晋升难度大、容易产生职业倦怠等成为影响教学秘书队伍稳定性的重要因素。

2.1. 缺少专业类人才及培训机制

高校的教学秘书队伍中缺乏专业类人才以及配套的培训机制，队伍建设制度落后且不完善。随着互联网技术的发展和推进，高校教务管理主要是依赖教务管理系统来实现，必要时则通过其他平台软件辅助完成，这就要求教学秘书需具备一定的计算机能力和处理技术，能够熟练地使用各个平台，保证平台数据的准确性和稳定性。而我国许多高校没有开设专门或相关的教务管理专业，愿意从事教务工作的计算机专业类人才更是屈指可数，这就意味着现教务管理工作的人员绝大多数都是非专业类人员。

由于学校对教务管理队伍建设不够重视，长期以来都没有形成一个成熟的教务管理人员培训机制，或者只有一个流于形式的规章制度，培训措施并没有落到实处。这就导致了一些新入职的教学秘书在入职时都缺少专业化引导，加上教学秘书总是零散地分布在各二级学院里，相互之间缺少交流和学习，难免在工作中产生磕磕碰碰，因此他们多数只能通过自身长期的工作、向他人请教或自学管理制度等方式摸索工作规律、积累工作经验，随后再利用自己的经验对工作方式、工作思路进行反哺，进而提升处理教务事务的工作效率，修正自己的工作思路，使自己能够高效、便捷地处理各项教务管理工作，节约工作中浪费的时间与精力。

2.2. 教学秘书晋升难度大，机会少

除专业培训缺失外，职业发展通道不畅同样制约队伍建设。尽管现行的人事机制将教务管理人员归属于高校管理队伍中的一员，但是相对于其他管理人员来讲，教学秘书的晋升往往受限于单一的管理职级序列，且需跨越严苛的职称评定标准。教学秘书是一个服务性很强的工作，服务对象是面向二级学院的师生们，但是每年度的优秀考核评比却是在学校教务部门进行，他们的辛苦付出难以被教务部门的领导们看到，由于优秀指标极少，教学秘书之间竞争激烈，有些人入职两、三年就可以评优，有些人则等待了七、八年才能评上一次优秀，这种付出与收获不对等的竞争环境毫无疑问地削弱了教学秘书的工作积极性和上进心。

教务工作繁杂且责任重，但真正能看得到、摸得着的业绩却并不多，主要原因是多数高校没有对教务管理队伍建立较为规范、合理的考核体系和激励措施[2]。一名普通教学秘书若想晋升至副科级岗位，

通常需满足五年以上的岗位工作年限，并需要完成教学论文数量、年度考核优秀等必要条件，而此类指标往往难以与服务性工作的实际产出有直接关联。即使能够达到基本条件，仍面临着行政岗位紧缩、比例失衡、竞争激烈等现实困境，一名教学秘书想要晋升则可能需要常年累月的等待。年轻人看不到晋升希望，薪酬又难以维持生活，所以不得不转行另谋出路，这种对人才培养重视不足的机制使得教学秘书群体长期面临职业倦怠与成长焦虑，流动性大，间接地影响了高校教务管理队伍的专业化与稳定性，人员流动带来的工作交接频繁也影响了学院乃至学校的正常教学秩序。

2.3. 工作中重复性高，易产生职业倦怠

在教务工作中，教学秘书的工作覆盖面广，既要为学院师生提供服务，又要处理教务部门的工作，可以说是琐碎且复杂，具有单一性和重复性。教学秘书作为学校教务部门和二级学院之间的连接者，人员通常只有一至两名，而很多时候教学秘书需要同时处理学校以及学院的多项教务工作，更别说是一些突发性工作，时间紧、任务重，新人在短时间内很难迅速地熟悉这些工作，就容易手忙脚乱，忙中出错，轻则影响工作进程，重则可能引发教学事故。笔者在长期的教务工作中也意识到，如果一名新人没有他人的指导与帮助，独自承受高强度工作压力，长期以来，极易产生职业倦怠的情绪问题，对个人身心健康造成危害。

“职业倦怠”是指个体因长期处于高强度的工作压力或情感消耗下，逐渐产生的一种身心疲惫、疏离工作和个人成就感降低的综合征。教务工作琐事多、压力重、晋升难且缺乏价值感，导致管理人员身心俱疲、对前途失去信心，极易陷入职业倦怠。张露指出，高校教务管理人员的职业倦怠目前处于一种较为隐形的状态之中，其表现为易怒易躁、情绪压抑、消极怠工等，究其原因主要是教务工作纷繁复杂压力大、职业认同感低、缺乏成就感、晋升难度大，这些因素已成为教务管理人员职业发展的劲敌，如不及时采取有效措施进行缓解，不仅会给教务人员的身心造成伤害，同时也会影响到教风、学风建设，甚至可能给高校管理机制的运行带来危机[3]。

3. 优化人员队伍建设的建议与对策

3.1. 定期组织培训学习，提升教学管理信息化水平

在智慧校园的推动下，教学秘书往往需要通过操作教务系统来完成工作，因此就要求基层教务管理人员除了对本职工作有充分了解之外，应具有一定程度的信息处理技术。赵方圆认为信息化管理能够提高工作的效率和水平，同时也能保证教务管理工作的保密性、安全性，还能够使教务管理工作提高准确性和精确性[4]。现实情况中，基层教学管理者们的信息技术应用能力参差不齐，对信息化数据的高效利用意识和创新意识相对较弱，对人工校对仍有依赖，由此可建议高校定期组织业务培训，提升教务管理人员的专业技能和综合素质；进一步加强对基层教务管理人员的信息技术水平培训，提高教学秘书对教务管理系统等各个平台的应用，处理和整合能力。良好的信息处理能力能够帮助教学秘书高效地完成工作，减少重复工作带来的校对与检验，降低人工错误率。

教学管理部门应提高对教学秘书队伍建设的重视程度，定期在院系之间或院校之间组织相关培训或交流活动，教务部门领导人员应耐心听取教学秘书在工作中遇到的困难，并积极提供帮助。其次，建立“传帮带”制度，即教务管理部门可设立一支有丰富经验、有责任心且有较高管理协调能力的专职管理队伍，这支队伍可以通过技能传授、实践指导与团队协作的方式为年轻教学秘书提供一定的工作指导与帮助，帮助新人或能力不足的员工快速成长，不至于让新入职的年轻人自己摸索着实践，同时也能提高他们的工作效率和业务能力，降低工作中的试错成本。值得关注的是，对于表现优秀的教学秘书，教务管理部门应该给予一定奖励，发挥出他们的榜样作用，带动他们培训年轻人的积极性，进而降低人才队

伍的流动性，维护队伍的稳定建设与发展。

3.2. 完善激励机制和晋升机制

建立完善的教务管理人员激励机制，对杰出的教务管理人员提供适当的奖励和晋升机会，能够激发、调动他们的工作热情和积极性。一、对现有考核机制做出改革。出于教务管理工作的特殊性，其考核体系应该充分考虑教务管理工作的特点和要求，高校可以根据公平理论的原则，制定合理的考核指标，使之能够与教学秘书的实际产出相挂钩，使他们的投入与回报相匹配，提高他们的工作满意度和忠诚度。二、在制定符合教务管理人员特点的考核制度时，也可以将教务管理人员的任职年限和工作表现纳入评定范围，划分相应的级别，提高其地位和待遇，为他们提供更多晋升的机会与可能性；鼓励教务管理人员继续学习，努力提升自身学历水平，如攻读硕士、博士学位等。三、要为教学秘书的工作付出给予肯定，对工作失误怀着包容的心态，尊重和重视教学秘书的人格和工作价值，提升他们对集体的归属感、使命感，用优惠政策吸引、激励和留住人才，不仅能够充分调动教学秘书的主动能动性学习与热情，在一定程度上也保证了教学秘书队伍长期发展的稳定性。

完善激励机制应从多层次、多角度充分考虑全体对象和人才培养全过程的需要，将内在激励与外在激励、制度约束与感情激励相结合，促使教务管理人员把实现个人目标同实现学校目标相结合[5]。与此同时，基层教学管理人员经过长期的理论学习和知识储备，逐渐成长，不仅能够胜任教学秘书岗位，灵活高效地处理各项教学管理工作，还能通过工作实践提升教学管理队伍整体水平。这类人才亦可纳入学校各行政部门的人才储备体系，为其他部门提供优质的人力资源支持。

3.3. 组织拓展活动，维护身心健康

在完善制度保障的同时，教学秘书的身心健康需求也亟需关注。在教育体系的基层岗位上，教学秘书不仅要处理繁杂的事务，还要面对各种突发情况和挑战。教学管理工作的难度和强度都是客观存在的，难以在短时间内有所改善。在个人角度上，教学秘书应当积极调整自己的心态，学会以乐观和坚韧的态度面对工作中的困难。当遇到复杂的任务或棘手的问题时，产生畏难情绪是人之常情，但不能让它阻碍前行的步伐。他们需要正视这种情绪，分析问题的根源，寻找解决的途径，必要时主动向同事、领导或专业人士寻求帮助，借助他人的智慧和经验，共同攻克难题。

在高校的教育管理架构中，教务管理部门以及二级学院的管理层人员肩负着重要职责，尤其是在支持教学秘书工作方面。社会支持理论是指个体从社会关系中获得的情感、物质及信息支持，用于应对生活中的挑战和压力。在教学秘书的工作中，社会支持可以来自同事、上级、家庭等多个方面。因此，从集体层面来看，管理层人员应当更加积极地为教学秘书提供全方位的支持。这不仅包括在工作中及时给予专业的指导和帮助，解决他们在工作遇到的难题，更应体现在对教学秘书情绪问题的关心关怀上。高校可以通过建立支持性的工作环境、提供心理咨询服务、组织团队建设活动等方式，主动、平等地倾听他们的声音，了解他们的切实需求和困难，给予他们情感上的人文关怀，积极打造一个和谐友爱的工作环境，增强教学秘书的社会支持感，减轻他们的职业倦怠症状，从而更好地投入到工作中，为高校的教学管理事业贡献力量。

4. 结语

随着各大高校对智慧校园建设的持续推进，高校教学秘书的角色较之前发生了很大的变化。他们的工作不再局限于单一的行政协助，而是逐渐转变成既要懂得计算机技术、又具备一定管理智慧的复合型教学管理者。一名有经验、有管理智慧的教学秘书不仅是高效完成传统事务的能手，更是高校教学改革的积极参与者。在工作中，他们往往能够及时为师生们解决教学上的困难，广泛收集师生在教学工作上

的反馈，能够为各专业的建设与发展、课程的优化与创新提供有价值的参考依据。这种兼具服务性与专业性的工作性质，让教学秘书成为保证高校育人工作顺利开展的重要环节。因此，高校管理部门首先应该提高对教学秘书队伍的重视，然后通过定期培训、完善考核机制等方式帮助教学秘书成长，这不仅保证了队伍的专业性和稳定性，还有利于优化高校治理能力、保障教学工作质量。

参考文献

- [1] 王艳. 智慧校园背景下高校教务管理优化分析[J]. 高教论坛, 2022(29): 23-25.
- [2] 江志冬. 浅析人本管理理念在高校教务管理工作中的运用[J]. 延边教育学院学报, 2022, 36(4): 68-70.
- [3] 张露. 高校教务管理人员职业倦怠成因及调整策略分析[J]. 湖北开放职业学院学报, 2022, 35(23): 61-63.
- [4] 赵方圆. 新时代高校教务管理人员专业素养提升研究[J]. 福建开放大学学报, 2022(1): 81-84.
- [5] 王福君. 新时代高校教务管理改革的难为困境与有为路径[J]. 鞍山师范学院学报, 2023, 2(25): 97-102.