

数智化背景下高校二级学院教学秘书效能提升研究

郭 燕

重庆移通学院通信与信息工程学院, 重庆

收稿日期: 2026年7月4日; 录用日期: 2026年8月4日; 发布日期: 2026年8月11日

摘 要

高校二级学院教学秘书是教学运行管理的基础岗位, 需要同时与学校教务部门、学院教师和学生保持紧密沟通, 是教学秩序平稳运行的重要保障。进入“十五五”时期, 高等教育由规模发展转向质量提升, 基层教学治理的精细化、数字化、协同化要求明显提高。本文以重庆移通学院通信与信息工程学院为案例, 综合运用角色理论、流程再造理论和胜任力冰山模型, 系统分析工科学院教学秘书在工作中面临的职责泛化、流程重复、系统割裂、评价粗放和发展受限等问题。针对工科学院课程体系专业性强、实验实训环节多、软硬件资源调配频繁、产教协同事项交织等独有挑战, 提出以职责清单明晰边界、以流程再造减少重复、以数据治理推动减负、以多维评价体现贡献、以专业发展稳定队伍的效能提升路径, 并结合本院教学管理实际提出实证性建议, 以期为高校基层教学治理提质增效提供参考。

关键词

教学秘书, 二级学院, 数智化, 教学管理, 效能提升, 工科学院

Research on Enhancing the Efficacy of Teaching Secretaries in University Secondary Colleges under the Context of Digital Intelligence

Yan Guo

School of Communication and Information Engineering, Chongqing Yitong University, Chongqing

Received: July 4, 2026; accepted: August 4, 2026; published: August 11, 2026

文章引用: 郭燕. 数智化背景下高校二级学院教学秘书效能提升研究[J]. 教育进展, 2026, 16(8): 484-489.
DOI: 10.12677/ae.2026.1681655

Abstract

The teaching secretary of a university's secondary college serves as a foundational role in teaching operation management, requiring close communication with both the school's academic affairs department and faculty members as well as students. This position is crucial for ensuring the smooth functioning of teaching operations. Entering the 15th Five-Year Plan period, higher education has shifted from scale expansion to quality enhancement, with significantly heightened demands for refined, digitized, and collaborative grassroots teaching governance. Taking the School of Communication and Information Engineering at Chongqing Yitong University as a case study, this paper systematically analyzes the challenges faced by teaching secretaries in engineering colleges, including generalized responsibilities, redundant processes, fragmented systems, coarse evaluations, and restricted development. Addressing the unique challenges of engineering colleges—such as highly specialized curricula, extensive experimental training components, frequent hardware/software resource allocation, and intertwined industry-academia collaboration tasks—the study proposes an effectiveness-improvement pathway through role-boundary clarification, process reengineering to reduce redundancy, data governance for burden alleviation, multi-dimensional evaluations to reflect contributions, and professional development to stabilize faculty. Practical recommendations are further provided based on the school's teaching management realities, aiming to offer insights for enhancing grassroots teaching governance in universities.

Keywords

Teaching Secretary, Secondary College, Digital Intelligence, Teaching Management, Performance Enhancement, Engineering Science College

Copyright © 2026 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

稳定且高效的基层教学管理,是学校得到高质量发展的关键。教学秘书虽然不直接站在课堂讲台上,却贯穿人才培养全过程:从培养方案执行、排课排考、成绩管理、实践教学、学籍异动,到教学检查、材料归档、师生咨询和质量反馈,都需要教学秘书参与。已有研究也提到,教学秘书在学校教务处与二级学院、教师与学生之间扮演着纽带的角色,他们工作做得怎么样,对教学秩序和教学管理有着直接的影响^{[1][2]}。在通信与信息工程类学院,课程体系专业性强,实验实训环节多,软硬件资源调配频繁,毕业设计、竞赛实践、产教协同等事项相互交织,教学秘书的工作已不再是简单的通知传达和材料收发,而是教学秩序稳定运行的重要支点。

到了2026年,“十五五”一开局,对高校治理的要求又往上提了一个台阶。教育强国建设强调提高人才自主培养质量,人工智能和数字技术也正在改变学校治理方式。国务院2026年6月发布的《教育发展“十五五”规划¹》明确提出加快高等教育治理数字化转型,教育部等五部门于2026年联合发布的《“人工智能+教育”行动计划²》里提出,到2030年,人工智能和教育的深度融合要基本成型,教学模式、

¹https://www.gov.cn/zhengce/content/202606/content_7073640.htm

²http://www.moe.gov.cn/srcsite/A16/s3342/202604/t20260410_1433240.html

科研范式以及治理方式都要经历系统性变革。这意味着二级学院教学秘书既要做好传统事务，也要具备数据意识、流程意识和协同治理能力。

不过从现实情况来看，不少高校对教学秘书这个岗位的认知，还是停留在“事务性辅助人员”的老印象上。岗位职责的边界划得不够清楚，很多跟教学没直接关系的事情也容易堆到教学秘书头上；教务系统、学工系统、人事系统、财务系统之间衔接不起来，还有很多工作还是靠人工导表反复对其进行核对；考核评价方面，重结果轻过程，盯差错追责多、关心能力发展少；培训也大多是临时安排、偏操作层面的内容，很难真正支撑这个岗位的长期成长。这些问题不仅削弱了教学秘书本身的工作效能，也拖累了学院整体的教学治理水平。

2. 当前教学秘书效能不足的主要表现

2.1. 职责边界不清，工作容易被泛化

教学秘书本应围绕教学运行、质量监控和教学服务开展工作，但在实际运行中，凡是与学生、教师、材料、系统相关的事项，往往都可能转交教学秘书处理。部分事务本应由专业负责人、辅导员、教师或职能部门共同承担，却因边界不清变成教学秘书“兜底”。文献中也指出，教学秘书常面临角色混乱、身份超载和工作压力大等问题[3] [4]。从角色理论视角看，教学秘书同时被赋予管理者、服务者、协调者、执行者等多重角色期望，当不同角色对应的职责要求相互冲突或超出个体承载能力时，便会产生角色模糊与角色超载，进而引发工作效率下降与职业倦怠[3]。

2.2. 流程重复较多，时间被低价值事务消耗

排课、调停课、考试安排、成绩更正、教室借用、实践材料归档等事项具有周期性和重复性，适合通过标准化流程处理。但一些高校仍存在“线上提交后再线下盖章”“系统导出后再人工比对”“同一材料多头报送”等情况。流程不顺畅不仅增加工作量，也容易造成信息迟滞和责任不清。

在工科学院，这一问题尤为突出。以通信与信息工程学院为例，每学期开设专业课程 90 余门，其中含有实验环节的课程 75 余门，占比超过 80%。教学秘书在排课的时候，需要避免各教研室实验课上课场地冲突、协调教师和学生上课时间，同时还需要统筹多个实验室的资源使用以及实验指导教师的上课时间需求和设备运行维修周期。若发生实验课调停课，往往牵涉多个班级的课程衔接、多组实验数据的连续性和设备状态确认，协调难度远高于理论课。然而，在系统调整实验课时，没有设置实验课使用单位限制，特别是外聘老师在调课时，由于对学校实验室的不了解，会调整到不适配上课的实验室，影响上课效果。教学秘书由于没有担任实验课教学，对实验室功能这方面没有详细了解，需要逐条联系实验管理人员确认，增加了沟通成本，影响工作效率。

2.3. 数据系统割裂，数字化没有真正减负

对于数智化，并不只是上一个系统就完成了。现实中不少系统只能解决单项录入的问题，跨部门的数据共享根本做不到。教务数据、学生数据、教师工作量数据、财务核算数据之间，缺少统一的标准，教学秘书还是得在好几个平台之间来回切换。系统越多，如果规则不统一，反倒可能带来新的麻烦。相关研究表明，信息化技术确实能提高教学资源配置的效率，改善教学服务质量，但系统本身不完善、工具跟实际场景匹配度不高会严重影响数字化转型的效果[5]。

通过访问教学秘书，发现教学秘书在日常工作中常常需使用 4 个独立系统(如教务系统、学工系统、维普系统、毕业实习系统等)，很难实现数据互通。以维普系统登记学生毕业论文(设计)成绩为例，指导老师会在维普系统中登记学生成绩，维普系统虽然可以将成绩导入到教务系统中，但是却会存在部分学生

(如: 退役复学学生)成绩导入失败的情况, 需要教学秘书单独在教务系统提出成绩增加申请, 不仅降低了工作效率, 也增加了数据出错的风险。

2.4. 评价机制粗放, 岗位价值难以体现

教学秘书岗带有隐性、连续、预防等特点。为避免出错, 需要在平时工作中反复提醒、提前沟通、及时协调等, 这过程占用了大量的时间和精力, 但这些都体现在考核结果中是无法体现出来的。反过来, 若出现如“排课错误、排考疏漏”等问题, 就会被立即追责。长期处于“多做不显功, 出错才显眼”的评价环境, 职业认同感低。

2.5. 发展通道有限, 能力提升缺少支撑

教学秘书需要理解教学规律、熟悉专业培养方案、掌握信息系统、具备沟通协调和应急处理能力。但在不少高校, 教学秘书培训内容较为零散, 职称晋升、岗位晋级、成果认定与教学管理贡献之间衔接不足。胜任力研究表明, 教学秘书不仅需要计算机知识、管理知识和教育知识, 还需要组织协调、执行、团队协作、问题解决、沟通和终身学习等能力[6]。工作越复杂, 职业发展越不清晰, 队伍稳定性就越难保障。根据胜任力冰山模型, 知识和技能属于显性素质, 相对来说培养起来容易一些。但真正能把绩效好坏区分开的, 其实是角色定位、自我认知、价值观念这些隐性素质。目前的培训体系把太多精力放在事务操作这类表层技能上, 对角色认同、服务意识、成就动机这些深层素质关注得不够, 导致培训投入难以有效转化为工作效能。

3. 教学秘书效能提升的实践路径

3.1. 以职责清单明确岗位边界

高校应以二级学院为单位制定教学秘书岗位职责清单, 把工作划分为核心职责、协同职责和不宜承担职责。核心职责包括教学运行组织、教务信息维护、考试与成绩管理、教学档案管理、质量信息反馈等; 协同职责包括培养方案执行、实践教学组织、学业预警、评估材料整理等; 不宜承担职责则应明确排除纯行政接待、学生日常管理中与教学无关的事务以及其他长期性杂项工作。职责清单不能由职能部门单向制定, 应吸收学院领导、教师代表、辅导员、教学秘书共同参与, 并定期修订。

3.2. 以流程再造减少重复劳动

对高频事项进行流程再造, 是减负提效的关键。以调停课为例, 应明确申请条件、审批路径、通知对象、系统留痕和归档要求, 减少反复确认。以申请教室为例, 应统一申请材料、审批权限、时间节点和责任人, 做好线上记录, 无需重复跑线下流程。流程标准化的目标不是增加表格, 而是让同类事项有章可循、责任可查、数据可用。从流程再造理论(BPR)的视角看, 流程优化的关键不在于对现有流程做零散修补, 而在于“根本性再思考”和“彻底性再设计”。也就是说, 应该以“师生少跑腿、秘书少重复、数据多流转”作为基本原则, 对既有流程做结构性的重新梳理和构建, 而不是在原有基础上简单地叠加审批环节。

针对工科学院实验教学的特殊性, 调停课流程需要做专门的优化。在传统理论课调停课流程的基础上, 可以把审批路径从单一的“教师申请-教学秘书初审-学院审批-教务处备案”扩展一下, 调整为“教师申请-实验室管理员确认设备状态-教学秘书审核课程衔接与冲突-学院审批-教务处备案-学生端自动推送调课通知”。另外, 对于个别确实需要线下办理的事项, 比如涉密课程的成绩更正, 可以制定一份最小化线下环节清单, 明确线下环节控制在X个以内, 其余环节全部走系统完成, 尽量避免“线

上线下双轨并行”带来的重复劳动。

3.3. 以数据治理推动数字工具真正落地

符合实际使用场景的数字化工具才能被有效利用。二级学院可以先从“小而实”的工具入手，比如设置教学材料提交提醒、高频问题解答知识库、排课问题提醒、排考错误预警、教学资料收集归档等。对于工科专业，还可以就实验室资源使用情况、实践教研项目推进进度、课程修读关系等方面建立数据台账。将人工智能工具派上用场，比如帮忙生成通知初稿、答复一些常见的咨询、辅助分析数据报表，但像关键审批环节、涉及隐私的数据，还有对学生发展的判断，还是得由人工来复核，确保数据的正确性。针对本院教学秘书日常使用教务系统、学工系统、毕业论文系统、毕业实习系统等 4 个独立系统且数据互通困难的现实问题，建议建立统一的学生身份标识体系，确保退役复学、转专业、休复学等特殊学籍状态学生在各系统中的身份编码一致，从源头避免数据匹配失败。

3.4. 以多维评价体现岗位贡献

教学秘书的考核方式，不能只看单项事务有没有做完，应该往多维评价的方向转。可以考虑从五个方面来设置指标：工作质量、工作效率、服务满意度、协同贡献，还有改进创新。工作质量这块，可以重点看数据准不准、材料全不全、考试组织有没有差错；工作效率就看流程办结快不快、咨询回复及不及时；服务满意度让教师和学生匿名来打分；协同贡献关注的是对专业建设、审核评估、学业预警这些工作配合得到不到位；改进创新则可以有提出流程优化建议、写过数据分析报告，或者做过管理方面的研究。考核完了，结果得跟评优、培训、绩效和晋升真正挂上钩，不能走过场[7]。

3.5. 以专业发展增强队伍稳定性

教学秘书并不是简单的行政岗，他们是教学治理队伍的重要组成部分，因此，对教学秘书的个性化培养非常重要。在新入职阶段，需要做好制度学习、系统操作等方面的教学；在成长阶段，需要侧重对沟通协调能力、数据处理能力的培养；在成熟期阶段，需要对其如何提高工作效率、管理创新等方面做好培训，开展提高教学管理能力方面的指导。对于通信与信息工程学院等专业性较强的工科学院，还应针对专业培养方案、课程结构和实验教学的规律进行培训，使他们对教学安排背后的专业逻辑有更准确的把握。

4. 实施保障

4.1. 建立学院层面的协同机制

教学秘书应列席与教学运行密切相关的学院教学工作会议，及时掌握培养方案调整、课程建设、实践教学和质量评价信息。教务处、信息化部门、学工部门、财务部门应建立定期沟通机制，减少跨部门数据壁垒。对于重要事项，应形成“事项发起 - 责任确认 - 办理反馈 - 材料归档 - 结果复盘”的闭环。

4.2. 完善数据安全与权限管理

在系统建设方面，需要坚守“统一身份认证、统一权限管理、统一数据标准以及统一安全边界”几大原则。特别涉及学生成绩、学籍、学业预警等敏感数据，需要设置好访问权限，授权要可追溯、任何一步操作均需留下痕迹，划分好责任。教学秘书在使用数据时，更是要注意对数据的保密和合法使用。

4.3. 重视心理支持和职业认同

教学秘书长期面对高频咨询、突发事务和零差错要求，容易形成职业倦怠。心理韧性研究指出，任

务与信息过载、隐性成果多、晋升通道不畅等因素会影响教学秘书的职业安全感和幸福感[8]。学院管理者应合理分配任务,避免把教学秘书作为所有事务的“中转站”。学校可通过专题培训、经验交流、优秀案例评选等方式增强岗位荣誉感。

4.4. 坚持试点先行和持续改进

可选择排课、调停课、成绩更正、材料归档、师生咨询等事项开展流程优化试点,用三至六个月形成可复制模板,再逐步推广。试点评价不宜只看是否上线系统,更要看教师和学生是否少跑腿、教学秘书是否少重复、学院决策是否更准确。只有不断复盘和修正,效能提升才能从临时性做法转化为稳定性制度[9]。学院可以把“调停课流程优化”和“实验室预约信息化”作为首批试点项目来推。前者主要解决审批流程精简的问题,后者侧重资源的可视化管理。试运行周期可以定在3到6个月,之后把试点前后的调停课平均处理时长、实验室利用率、师生满意度这些指标拿出来对比,形成一份可量化的效果评估报告,为后续推广提供实证依据。

5. 结语

本文选取重庆移通学院通信与信息工程学院作为案例,结合角色理论、流程再造理论以及胜任力冰山模型,对工科学院教学秘书面临的效能困境做了一个系统性的诊断。研究发现,职责泛化、流程重复、系统割裂、评价粗放、发展空间受限这几个问题叠加在一起,容易让教学秘书陷入一种低效运转的循环。这也在一定程度上暴露出当前数字化建设的一个结构性问题:前端功能做得比较多,后端协同却重视不够。针对上述问题,本文提出职责清单、流程再造、数据治理、多维评价和专业发展五条路径,其内在逻辑在于围绕“将教学秘书从低效事务中解放出来”这一核心目标形成联动合力。本研究以单一工科学院为案例,研究结论向其他学科推广时需结合具体情境进行调适。只有以系统化的制度设计打通数据流通的断点,数字化才能真正从“增加负担的系统”转化为“释放效能的基础设施”,教学秘书方能真正成为教学运行的组织者、质量改进的参与者和数据治理的支持者。

参考文献

- [1] 葛瑛. 数智赋能下高职院校二级学院教学秘书工作效能提升路径研究[J]. 公关世界, 2026(9): 166-168.
- [2] 黄文鑫. 民办高校二级学院教学秘书工作问题及对策探析[J]. 办公室业务, 2025(2): 14-16.
- [3] 陈腾丽. 浅谈高校二级学院教学秘书创新教学管理路径[N]. 黑龙江日报, 2024-04-25(008).
- [4] 陈东玉. 高校教学秘书工作现状思考[J]. 辽宁科技学院学报, 2023, 25(3): 68-70+33.
- [5] 王一帆. 信息化时代下高校教学秘书工作方法创新[J]. 品位·经典, 2024(16): 77-80.
- [6] 章爱军, 刘飞, 孙玥. 高校教学秘书职业胜任力的提升策略探讨[J]. 企业改革与管理, 2025(2): 86-88.
- [7] 许烨麟. 高校教学秘书心理韧性构建与核心素养提升路径探析[J]. 秘书之友, 2025(11): 32-35.
- [8] 李功梅, 潘一瑜, 黄继贞. 民办高校教学秘书执行力的提升路径探索与研究[J]. 办公室业务, 2024(20): 15-17.
- [9] 雷祎. 以专业适配为基础的高校教学秘书管理机制的探索改革[J]. 佳木斯职业学院学报, 2025, 41(12): 142-144.