

“以学生为中心”视域下教学秘书服务模式的创新路径研究

董晓刚

西安交通工程学院 陕西 西安 710300

【摘要】：随着高等教育内涵式发展，“以学生为中心”成为教改核心导向。教学秘书作为教学管理与学生间的关键纽带，传统服务模式存在响应滞后、需求匹配低、个性化支持不足等问题，难满足学生多元需求。本文结合数字化趋势与高校实践，从服务场景、技术应用、能力提升维度，探索创新路径，提出构建“课前-课中-课后”全周期场景化服务机制、开发“需求画像+智能推送”精准系统、打造“专业+沟通+技术”复合型能力体系的策略。

【关键词】：以学生为中心；教学秘书；服务模式；创新路径

DOI:10.12417/2982-3811.25.06.012

1 引言

在“双一流”建设与高等教育普及化的背景下，高校的育人目标已从“培养合格人才”转向“培养高素质创新型人才”，学生的主体地位日益凸显。《中国教育现代化2035》明确提出“以学生为中心”的教育理念，要求教育教学全过程围绕学生成长需求展开，这对高校教学管理服务体系提出了更高要求^[1]。教学秘书作为教学管理的“一线执行者”，承担着课程安排、成绩管理、教学反馈、学生事务对接等核心工作，其服务质量直接影响教学秩序稳定性与学生学习体验。然而，当前多数高校教学秘书服务模式仍停留在“行政驱动”的传统框架中：服务内容以完成上级部门任务为主，如整理教学档案、通知课程调整等，缺乏对学生个性化需求的关注；服务方式以“被动响应”为主，学生需通过线下咨询、电话沟通等方式获取信息，存在响应不及时、信息不对称等问题；服务能力聚焦于事务处理能力，缺乏数字化技术应用、学生需求分析等复合型能力。随着“00后”成为高校学生主体，其对服务的便捷性、个性化、精准性要求显著提升，传统服务模式已难以适应新时代教育教学改革需求。

2 “以学生为中心”视域下教学秘书服务模式的现存问题

在“以学生为中心”的教育理念下，教学秘书服务模式需围绕学生的学习需求、成长需求、发展需求展开，但当前服务模式在实践中仍存在以下三方面突出问题：

2.1 服务场景碎片化，缺乏全周期覆盖

当前教学秘书服务多集中于“事务性节点”，如开学初的课程表发放、期末的成绩录入等，未能形成覆盖学生“课前-课中-课后”全学习周期的服务链条^[2]。例如，在课前阶段，学

生对课程大纲、选课指导、教材获取等需求较为迫切，但教学秘书往往仅通过班级群发布通用信息，未针对不同专业、不同年级学生的选课困惑提供个性化指导；在课中阶段，学生遇到课程冲突、教师调课等问题时，需多次往返教学管理办公室或反复拨打咨询电话，服务响应效率低；在课后阶段，学生对成绩复核、重修报名、实习学分认定等需求缺乏明确的流程指引，导致部分学生因信息获取不及时错过关键时间节点。这种“碎片化”服务模式，使得学生在学习全过程中的需求难以得到持续、连贯的满足，影响学生学习体验。

2.2 服务匹配粗放化，缺乏精准性支持

传统教学秘书服务以“统一化”为主，未充分考虑学生的个性化差异。一方面，服务信息推送“一刀切”，如将所有年级的教学通知、考试安排统一发布，学生需在大量信息中筛选与自身相关的内容，增加了信息获取成本；另一方面，服务内容缺乏针对性，如在处理学生课程冲突问题时，教学秘书多仅提供“调整课程时间”或“申请免听”两种通用方案，未结合学生的专业培养方案、未来职业规划等因素，为学生提供更适配的解决方案。此外，教学秘书对学生需求的了解多依赖“被动咨询”，缺乏主动收集、分析学生需求的机制，导致服务供给与学生需求之间存在“错位”，难以实现“精准服务”。

2.3 服务能力单一化，缺乏复合型素养

随着数字化技术在高校教学管理中的广泛应用，以及“以学生为中心”对服务质量要求的提升，传统教学秘书“重事务、轻服务”“重执行、轻分析”的能力结构已难以适应需求^[3]。一方面，部分教学秘书缺乏数字化技术应用能力，如不会使用教学管理系统进行学生需求数据统计，无法通过Excel、SPSS等工具分析学生服务反馈，导致服务优化缺乏数据支撑；

另一方面，部分教学秘书缺乏“服务育人”意识与沟通能力，在与学生沟通时仍保持“行政管理”的角色定位，未能站在学生角度理解其需求，甚至出现“推诿责任”“态度生硬”等情况，影响师生关系与服务效果。此外，教学秘书对专业培养方案、学科发展动态的了解不足，在为学生提供选课指导、学分认定等服务时，难以给出专业建议，限制了服务的深度与广度。

3 “以学生为中心”视域下教学秘书服务模式的创新路径

针对上述问题，下面从“场景化、精准化、复合型”三个核心维度，提出教学秘书服务模式的创新路径，每个路径均以“小角度切入、具体化落地”为原则，确保策略的实用性与创新性。

3.1 构建“课前-课中-课后”全周期场景化服务机制

场景化服务的核心是“围绕学生在特定阶段的具体需求，提供嵌入式、一站式服务”。教学秘书可按照学生“课前准备-课中学习-课后拓展”的学习周期，构建分场景服务机制：

3.1.1 课前“选课-教材-预习”场景

打造“个性化选课指导+教材精准对接”服务

在选课阶段，教学秘书可提前收集各专业培养方案要求、课程先修关系、教师教学风格等信息，制作“选课指南手册”，并针对不同年级学生开展“选课答疑会”——如对大一新生重点讲解“通识课与专业课程的平衡”，对大三学生重点指导“考研相关课程与实习课程的协调”。同时，建立“教材需求统计系统”，学生通过系统提交教材预订需求（如“购买新教材”“租用旧教材”“电子版教材”），教学秘书根据统计结果与出版社、教材中心对接，实现教材“精准配送”，避免学生因教材购买不便影响预习^[4]。

3.1.2 课中“课程冲突-教学反馈-特殊需求”场景

(1) 建立“实时响应+闭环处理”服务

针对课程冲突问题，教学秘书可开发“课程冲突申请小程序”，学生在线提交冲突课程信息、个人时间安排，系统自动匹配可调整的课程时段或教师，教学秘书仅需对特殊情况进行人工审核，缩短处理时间；在教学反馈方面，每月开展“教学反馈收集周”，通过问卷星收集学生对课程内容、教师教学方法的意见，整理后反馈给教师，并将教师的改进方案同步告知学生，形成“反馈-改进-告知”的闭环；对于有特殊需求的学生（如残疾学生、生病缺课学生），教学秘书可建立“特殊学生服务档案”，提前与教师沟通“课堂辅助措施”（如提供课件电子版、安排同学帮忙记笔记），确保学生不掉队。

3.1.3 课后“成绩-重修-实践”场景

(1) 提供“成绩解读+重修规划+实践对接”服务

在成绩发布后，教学秘书可组织“成绩解读会”，邀请专业教师讲解成绩评定标准、薄弱知识点改进建议，避免学生因不理解成绩原因产生困惑；针对需要重修的学生，制定“重修计划表”，明确重修课程的开设时间、报名流程、考核方式，并提醒学生合理安排学习时间；在实践环节（如实习、实验、课程设计），教学秘书可与校企合作单位、实验室管理部门对接，建立“实践需求匹配系统”，学生提交实践方向、时间需求，系统自动推荐合适的实践岗位或实验项目，教学秘书协助完成对接，降低学生实践求职成本。

3.2 开发“需求画像+智能推送”精准化服务系统

精准化服务的关键是“通过数据技术分析学生需求，实现‘学生需要什么，就提供什么’”^[5]。教学秘书可依托高校教学管理平台，开发“学生需求画像+智能信息推送”系统，具体分为三个步骤：

3.2.1 构建“学生需求画像”数据库，实现学生需求的可视化分析

教学秘书可通过“多渠道数据采集”构建学生需求画像：一是基础数据，包括学生的年级、专业、生源地、学习成绩、奖惩情况等，从教学管理系统中直接获取；二是行为数据，包括学生的选课偏好、咨询记录、服务反馈、登录教学管理平台的频率等，通过系统日志分析获取；三是主动反馈数据，通过定期开展“学生服务需求问卷调查”“一对一访谈”等方式收集。将这些数据整合后，利用 Excel 或轻量级数据分析工具（如 FineBI）进行可视化处理，形成“学生需求画像表”——例如，“大三、计算机专业、成绩中等、多次咨询考研课程”的学生，其需求画像可标注为“考研课程指导需求高、专业实践需求中等”，为精准服务提供数据支撑。

3.2.2 设计“智能信息推送”模块，实现服务信息的精准触达

基于学生需求画像，教学秘书可在教学管理平台中设置“智能推送”规则：对“考研需求高”的学生，自动推送考研课程安排、考研复习资料、院校选择指南等信息；对“实践需求高”的学生，自动推送实习岗位招聘、实验项目申报、学科竞赛通知等信息；对“成绩薄弱”的学生，自动推送补考时间、辅导课程安排、学习方法指导等信息。同时，设置“推送频率控制”功能，避免信息过度推送造成“打扰”——如重要通知（如报名截止时间）可通过“平台+短信”双重推送，一般性信息（如学习资料）仅通过平台推送，确保学生能及时获取关键信息，又不被冗余信息干扰。

3.2.3 建立“服务效果反馈”机制，动态优化精准服务系统

精准服务并非一成不变，需根据学生反馈动态调整。教学秘书可在每次智能推送后，附带“服务满意度问卷”（仅含“满意”“基本满意”“不满意”三个选项+开放留言框），方便学生快速反馈；每月对“服务满意度数据”“学生需求画像匹

配度数据”进行分析，如发现“推送的考研资料满意度仅为60%”，则进一步调研学生对资料内容的具体需求（如“更侧重真题解析”“更侧重知识点总结”），调整推送内容；如发现“部分学生的需求画像与实际需求不符”（如标注“实践需求低”但多次咨询实践信息），则优化数据采集维度（如增加“实践意愿”调查项），提升需求画像的准确性。

3.3 打造“专业+沟通+技术”复合型服务能力体系

“以学生为中心”的服务模式，最终需依靠教学秘书的能力落地。传统“事务处理型”能力已无法满足需求，需构建“专业+沟通+技术”复合型能力体系，具体从三个方面提升：

3.3.1 强化“专业素养”，提升服务的专业性与针对性

专业素养是教学秘书提供精准服务的基础，需从“专业知识”“教学管理规范”两个维度提升：一是开展“专业知识培训”，教学秘书需系统学习所在学院各专业的培养方案、课程体系、核心课程内容，如每周参加1次专业教研室会议，了解课程教学进度与难点，确保在为学生提供选课指导、学分认定等服务时，能给出专业建议；二是完善“教学管理规范培训”，定期组织教学秘书学习最新的教学管理政策（如教育部关于学分认定的新规、学校关于课程思政的要求），并通过“案例考核”（如模拟“学生申请跨专业选课”的处理流程）检验培训效果，避免因政策不熟悉导致服务失误。

3.3.2 优化“沟通能力”，树立“服务育人”的角色定位

“以学生为中心”的服务，要求教学秘书从“行政管理”转变为“学生成长伙伴”，需提升“共情沟通”“高效沟通”能力：一是开展“共情沟通培训”，通过“角色扮演”（如模

拟“学生因成绩不理想情绪低落”的沟通场景），让教学秘书学会站在学生角度理解其情绪与需求，避免使用“这是规定，没办法”“你自己没注意时间，怪谁”等生硬表述，改用“我理解你的着急，我们一起看看有什么解决办法”等共情语言；二是优化“沟通渠道”，除传统的线下咨询、电话沟通外，教学秘书可建立“学生服务微信群”，每天固定1-2小时在线答疑，对复杂问题通过“腾讯会议”进行一对一沟通，确保沟通的及时性与有效性。

3.3.3 提升“技术能力”，助力服务模式的数字化转型

数字化技术是实现精准服务、场景化服务的关键工具，需提升教学秘书的“基础技术应用”“数据处理”能力：一是开展“基础技术应用培训”，重点培训教学管理系统、Excel高级功能（如数据筛选、函数计算）、轻量级办公软件（如问卷星、腾讯文档、FineBI）的使用，确保教学秘书能独立完成“学生需求数据统计”“智能推送规则设置”等工作；二是建立“技术交流小组”，由学校教务处牵头，选拔技术能力较强的教学秘书组成小组，定期分享技术应用经验（如“如何用Excel制作学生需求画像表”“如何优化智能推送规则”），并为技术能力薄弱的教学秘书提供一对一指导，形成“互帮互助”的技术提升氛围。

4 结语

综上所述，文章针对“以学生为中心”视域下教学秘书服务碎片化、粗放化、能力单一化问题，提出全周期场景化服务、精准化系统、复合型能力体系三大创新路径，为高校优化教学管理服务提供实操方案，助力提升学生学习体验，推动“管理育人”与“服务育人”落地。

参考文献：

- [1] 周华芳.新媒体环境下高校教学秘书工作的创新策略[J].佳木斯大学社会科学学报,2025,43(09):164-166+170.
- [2] 容赛.数字化时代高校教学秘书工作的开展路径研究[J].办公室业务,2025,(16):22-24.
- [3] 商钰琪,韩基泰,李鹏.基于工程教育专业认证理念的教学秘书工作管理优化[J].学园,2023,16(11):43-46.
- [4] 彭代慧,马永昌,顾雯雯.专业认证背景下以学生为中心的精细化管理模式的探索[J].科技创新导报,2021,18(10):164-167.
- [5] 张乐.基于工程教育专业认证的高校教学秘书工作探究[J].西部素质教育,2018,4(03):101.