

关于通过构建多渠道沟通平台提升高校教务工作实效性的研究

马伟力

桂林理工大学博文管理学院

DOI:10.32629/mef.v3i6.1630

[摘要] 有效沟通是高校教务工作开展中的重要一环,影响着高校教学水平发展和人才培养质量。目前高校教务工作人员与教师、学生的沟通中存在一定的障碍,需要制定有效地沟通策略来解决其中的问题。本文分析了高校教务人员与师生沟通的普遍现状,提出了优化沟通的策略,展示了课题组在提升工作时效性方面的实践成果,以期对于其他高校有一定的借鉴意义。

[关键词] 教务工作;师生沟通;多渠道沟通平台

中图分类号: G473 **文献标识码:** A

Research on Improving the Effectiveness of University Academic Affairs by Constructing a Multi-channel Communication Platform

Weili Ma

Bowen College of management Guilin University of Technology

[Abstract] Effective communication is an important part of the development of academic affairs in colleges and universities, and it affects the development of college teaching level and the quality of talent training. At present, there are certain obstacles in the communication between university academic staff and teachers and students, so it is necessary to develop effective communication strategies to solve the problems. This article analyzes the general status of the communication between university academic staff and teachers and students, proposes strategies for optimizing communication, and demonstrates the practical results of the research team in improving the timeliness of work, hoping to have certain reference significance for other universities.

[Key words] academic affairs; teacher-students communication; multi-channel communication platform

教务处是高等教育管理系统中的主要职能部门,担负着研究教学规律、稳定教学秩序、提升教学管理水平、引导师生参与教学活动积极性的重要责任。

教务人员与师生的有效沟通是保证教学活动顺利实施、取得实效的重要环节。随着我国高等教育的高速发展,学校师生体量越来越大,民主法治意识不断提

高,寻求个性化、多元化沟通渠道的诉求也越来越多,随之而来的教务工作也应有所转型。在这一背景下,本文以高校教务人员与师生沟通现状为切入点进

参考文献

[1]霍良.资源整合是创新继续教育资源管理的必由之路[J].继续教育研究,2013(12):10-12.

[2]郭秋平.大学办学定位分析:资源依赖的视角[J].教育发展研究,2013(1):18-21.

[3]张洪.终身学习背景下高校继续教育资源整合的思考[J].湖北函授大学学报,2010(8):9-10.

[4]马启鹏,汪苑.我国成人高等教育市场化研究综述[J].宁波大学学报:教育科学版,2015(5):76-82.

[5]王旭,王满玉.转型期教育资源配置市场化与大学发展方式转变[J].继续教育,2015(3):20-21.

[6]姚双良.我国高等教育资源区域配置存在的问题及对策[J].现代教育管理,2014(11):58-61.

[7]王丽莉,孙宝芝.互联网+时代背景下网络教育发展新趋势——“2015国际远程教育发展论坛”综述[J].中国远程教育,2015(2):12-17.

[8]曹伟.“互联网+继续教育”业态中地方高职院校的改革与实践[J].沙洲

职业工学院学报,2016(01):13-17.

[9]左红武.“互联网+”背景下的云南高校继续教育信息化策略研究[J].中国成人教育,2018(07):101-105.

[10]张宏伟.“互联网+”视域下超融合继续教育支持服务体系创新与实践[J].中国成人教育,2016(13):142-145.

作者简介:

钟丽贞(1986--),女,汉族,广东肇庆人,初级,本科,研究方向:教育管理。

行分析,提出了构建多渠道沟通平台改善教务工作的有效策略。

1 高校教务人员与师生沟通的现状

1.1 沟通意识不足

很多高校的教务人员从主观意识层面上不重视沟通的重要性,很少关注和探索教学管理中有效沟通对满足师生需求所起到的作用。同时,教务处工作事务多、要求细的特点,使很多教务人员在面对繁琐的事务以及庞大的师生群体的诉求时,很难保持耐心并采用合理的沟通方式去解决工作中遇到的问题。长此以往,沟通就会形同虚设,师生与教务人员之间的矛盾和问题越来越多,很多教学活动无法有序、有效的开展。

1.2 沟通环节过多

目前,很多高校教务处组织开展教学活动时,信息流转的环节比较多,其中教师的流程是:教务处→二级学院→二级学院教秘→二级学院教师,学生的流程是:教务处→二级学院→二级学院教秘→二级学院辅导员→学生。通过这两个流程可以看出,教学活动信息传递给师生需要经历多个环节,环节中多级的信息传递方式,会造成信息延迟、递减、扭曲,使最终的教学活动效果难以达到预期目标。

1.3 沟通渠道缺乏创造性

分析高校开展教学管理工作时采用的沟通渠道,可以得出一个结论,就是大多高校还存在创新度不强的问题。从沟通渠道种类来说,多数高校教务处提供给师生的沟通渠道较少,大体可以分为校园网平台、QQ聊天平台及电话咨询平台三种,部分高校虽然配备了校园短信通知平台,但是仅限于一般类型通知,无法满足师生的个性化、互动式诉求。从沟通渠道的形态来看,多为链式沟通,即师生的诉求或者反馈信息需经过层层传递,由于各个传递者接受信息的差异很大,容易产生失真,达不到有效沟通。

2 构建多渠道沟通平台的方法

教学管理工作中教务人员与师生

之间的良性沟通,是稳定教学秩序、提高教学水平、提升人才培养质量的重要抓手。面对沟通过程中,信息传递的差异性、不对称性等问题,作为高校教务人员要坚持“以服务师生为本”的理念,切实转变思想,提升服务意识、沟通意识,在用好现有沟通渠道的基础上,还应积极创新,拓宽沟通渠道,构建适合学校教学发展规律的多渠道沟通平台。

2.1 建立互动式交流群

借助QQ、微信等平台建立交流群。邀请各二级学院教学秘书、各二级学院教研室主任、各专业2-3名骨干教师等加入到教师互动交流群中,教务人员根据教学进程定期将教学相关政策、规范要求上传到群里,与群里教师们开展教学管理、教学质量、学科建设、专业建设、培养方案、科研等方面的探讨与研究,通过互动及时解决教师的诉求,整理教师们的建议进而形式推动学校内涵式发展的思路。邀请各二级学院教学秘书、二级学院辅导员、各班级2-3名班委加入到学生互动交流群中,教务人员协同教学秘书解答重修、选课、成绩、考试、学分置换、学籍、毕业等有关问题,引导班委去解决同学们在求学过程中遇到的问题。

2.2 开发微信工作平台

教学信息的发布是高校教学管理重要活动之一,如何提高信息发布的精确性、及时性和有效性,一直是教务管理工作的难点。随着信息技术的不断进步,以及当今师生对手机、微信软件的依赖,教务处可以开发一款可通过手机微信访问的微信公众平台—微教务信息平台,该平台除了常规的信息发布、沟通交流功能外。可以借助PHP+MYSQL语言调用教务管理系统的接口,使用HTML5设计登陆界面,使师生通过微信公众平台可实现账户绑定,课表、教室、考试、成绩等信息的查询。这样既能满足师生获取教学信息的便捷性需求,又能通过有效互动提高师生对教务管理的粘连带。

2.3 建立学生事务中心

吸纳一批渴望锻炼自己,愿意为教学服务的学生,建立教务处学生事务中心,发挥中心服务育人作用和桥梁作用,面向全校学生提供学业咨询、证书打印、学习交流等教学服务工作。通过学生服务学生的方式,一是能起到实践育人的效果;二是学生之间的交流能更有效地促进学校和学生双方关系的和谐,为学校人才培养工作提供保障;三是通过服务可吸纳更多的学生参与到教学管理工作当中,能激发学生的主动性,发挥学生自我教育、自我管理、自我服务的作用,做到真正的“教书育人”。

2.4 开展教学系列讲座

针对师生需求,有目标、有计划、有节点的开展科研、教师技能提升、学生重修报名、学生考试报名、学生学分置换等讲座,通过面对面的沟通与交流,能及时了解师生的想法,帮助师生解决教学过程的中问题,同时也能完善教务管理工作中存在的不足。

2.5 定期进行满意度分析

以解决教学管理工作中的问题为导向,以提升教务人员服务水平、沟通水平为目标,定期组织师生开展教务工作满意度调查,通过调查问卷真实有效的反映教学现状、教务人员服务水平等,进而形成改进措施,并贯穿到每个工作环节中提高工作质量。

3 实践成果

根据高校教务人员与师生沟通中存在的矛盾现状,结合文中提到的多途径解决方案,本课题组在日常工作中进行了不断探索,从以下实践结果来看对于教务工作效率确实有了很大提升。

3.1 部门内部形成了“照镜子”互助小组,强化了业务能力、公文能力、沟通能力,取长补短,“扯扯袖子、照照镜子”。互助小组的开展,降低了投诉率,提升了师生的满意度,有效的推动了教学工作开展。

3.2 优化了教学通知内容,打破一贯复制往年通知内容的传统做法,面对新的教学环境,以师生看得懂、会操作、易执行为目的重新设计通知内容。如课

题组成员在解决老师调停课、借教室、录成绩, 学生选课、学籍异动等方面发布了流程性通知, 通知内容明确了各项工作的具体操作步骤, 让师生简单明了地完成相应工作。

3.3形成了培训机制, 对于一些专项工作开展培训可有效促进工作进程。比如对教学秘书进行毕业资格审查培训、重修报名培训、排课培训等, 能有效推动专项工作的开展。教学秘书对学生进行重修报名、选课报名、课程认定等培训。

3.4组建了学生事务中心。探索学生参与教学管理的新模式, 以学生管理学生, 以学生引导学生, 以学生服务师生为目标, 吸引更多学生参与到学校教学活动中, 形成师生共同参与教育活动的良好生态圈。

3.5打造了教学科研管理处微信公众平台, 更加贴合了师生使用手机APP的习惯, 通过该平台发布教学活动信息, 提高信息传递有效性的同时, 增加了教

研处与师生之间的互动。

3.6完善了教学管理系统。为满足点对点沟通需求, 指定用户群发功能, 线上教学活动的开展工作、部分数据共享等功能的需求, 项目研究期间相继完成了教务系统公告功能、留言功能、指定用户权限设置、在线毕业设计指导功能, 学业预警功能、学籍异动在校办理功能, 教师在线调停课功能、未获得学分提示功能等。

3.7课题组成员中, 有的老师有授课任务, 有的老师担任着某些专业的班主任, 他们结合自身工作给学生们传授了教学活动中常见问题的解决办法, 引导学生了解学校教学管理工作, 知道解决问题的途径和方法, 明确了育人目标, 激发了学习兴趣。

综上所述, 实施多渠道沟通平台能让教务处更加直接的掌握学校教学规律, 能提升教务人员的综合能力, 能及时解决师生的诉求, 改进相关流程, 使教务工作更有序、有力、有效地服务于

教学, 给人才培养提供有力保障。

基金项目:

桂林理工大学博文管理学院2018年度校级教育教学研究与改革项目《基于多渠道消息推送提升教务工作效率的研究》(项目编号: JG201802)。

[参考文献]

[1]郭文臣.管理沟通[M].北京:清华大学出版社,2014.

[2]陈虹.新媒介对高校师生沟通行为的影响——以宁波某高校为例[J].今传媒,2017,25(05):73-75.

[3]闵令珍.高校辅导员与学生有效沟通的影响因素及策略[J].科教导刊(上旬刊),2015(12):76-77.

[4]牛凡.行政沟通的障碍与管理之我见[J].河南教育学院学报(哲学社会科学版),2001(02):52-55.

作者简介:

马伟力(1986--),男,汉族,山西运城人,助教,硕士,研究方向:教学管理、应用数学、数字信号处理等。