

生成式 AI 提升高校学生服务管理水平的实践研究

齐新岳

青岛电影学院

DOI:10.32629/mef.v9i2.19111

[摘要] 生成式AI技术的普及为高校学生服务管理提质增效提供了重要支撑,其应用已逐步覆盖学生咨询、资助帮扶、心理健康、就业指导等多个场景。本文以生成式AI提升高校学生服务管理水平为研究核心,通过梳理其应用现状,发现当前生成式AI在高校学生服务管理中呈现初步普及但层次不均的态势。针对上述问题,从优化应用实施模式、强化技术支撑能力、完善多元保障体系、强化师生适配引导四个维度,提出切实可行的实践策略,并总结其应用进展。研究表明,科学合理运用生成式AI能够有效破解传统学生服务管理痛点,提升服务精准度与效率,推动学生服务管理向系统化、精准化、高效化转型,为高校教育治理现代化提供有力支撑。

[关键词] 生成式AI; 高校学生服务管理; 实践策略; 应用现状; 教育治理

中图分类号: G455 **文献标识码:** A

Practical Research on Improving College Student Service and Management with Generative AI

Xinyue Qi

Qingdao Film Academy

[Abstract] The popularization of generative AI helps improve college student services and management. It is used in student consultation, financial support, mental health, career guidance and other fields. This paper focuses on the application of generative AI in student management. It finds that generative AI has been initially applied but unevenly developed. It puts forward strategies from four aspects: optimizing application mode, strengthening technical support, improving guarantee system and guiding teachers and students. Research shows that reasonable use of generative AI can solve traditional problems, improve service accuracy and efficiency, promote the reform of student services and management, and support the modernization of higher education governance.

[Key words] generative AI; college student service management; practical strategies; application status; education governance

引言

随着人工智能技术的快速迭代,生成式AI凭借其精准化、高效化、个性化的核心优势,逐步渗透到高校教育管理的各个领域,为学生服务管理模式创新提供了全新可能。当前高校学生规模持续扩大,学生服务需求呈现多元化、个性化、精细化特征,传统学生服务管理模式存在效率偏低、精准度不足、资源分配不均等痛点,难以满足新时代学生成长发展与高校管理提质增效的双重需求^[1]。本文立足高校学生服务管理实际,梳理生成式AI的应用现状与现存问题,提出针对性实践策略,总结应用进展,为高校依托生成式AI优化学生服务管理提供实践参考与理论支撑。

1 生成式AI在高校学生服务管理中的应用现状

当前生成式AI在高校学生服务管理领域已逐步开展应用,

整体呈现“初步普及、层次不均、场景趋广”的发展态势,尚未形成成熟完善的应用格局。多数高校已将生成式AI初步应用于学生日常服务场景,其中咨询服务领域的应用最为广泛,通过智能问答机器人24小时响应学生关于学籍办理、奖助学金申请、选课规则等常见问题,有效减少人工咨询压力。部分高校尝试将其应用于核心服务环节,在资助帮扶中通过AI分析学生消费数据、学业数据精准识别困难学生,在心理健康教育中借助AI对话机器人开展情绪疏导与初步筛查,在就业指导中利用AI生成个性化求职建议与岗位匹配推荐。不同层次高校的应用差异较为明显,重点高校依托学科与技术优势,应用场景更丰富、深度更深,普通高校多局限于浅层咨询服务,缺乏系统性应用规划^[2]。

2 生成式AI在高校学生服务管理应用中的主要问题

2.1应用实施层面问题

生成式AI在高校学生服务管理中的应用多呈现碎片化态势,多数高校未结合自身办学特色与学生服务需求构建系统性应用规划。部分高校盲目跟风引入AI技术,仅在学生咨询、通知推送等浅层服务场景试点应用,未将其深度融入学籍管理、资助帮扶、心理健康教育、就业指导等核心服务领域。应用过程中缺乏针对性设计,AI服务内容与学生实际需求脱节,无法精准匹配不同年级、不同专业学生的个性化需求,导致AI技术的应用价值难以充分发挥,甚至出现资源浪费的情况,难以形成全方位、全流程的学生服务管理AI应用格局。

2.2 技术支撑层面问题

生成式AI应用所需的技术支撑体系尚未完善,成为制约高校学生服务管理水平提升的关键瓶颈。多数高校自身缺乏AI核心技术自主研发能力,应用的AI系统多依赖第三方服务商,难以根据高校学生服务管理的动态需求进行个性化优化与迭代升级。不同部门引入的AI系统存在数据接口不兼容、数据标准不统一的问题,导致学生学籍、消费、学业、心理健康等各类数据无法实现有效互通共享,形成数据孤岛现象。同时,AI系统的稳定性与安全性不足,易出现响应延迟、回答偏差等问题,部分系统还存在数据泄露的潜在风险,无法为学生服务管理工作提供可靠的技术保障。

2.3 保障体系层面问题

生成式AI在高校学生服务管理应用中的各类保障体系存在明显短板,难以支撑AI技术的长效有序应用。制度保障缺失,多数高校未制定明确的生成式AI应用规范、数据安全管理制度以及责任划分标准,AI应用过程中出现的违规操作、数据泄露、服务失误等问题缺乏相应的处置机制与问责依据。资金投入不均衡,部分高校对AI技术应用的资金投入不足,难以覆盖AI系统采购、技术升级、设备维护等各项支出,导致AI应用无法持续推进^[3]。人才保障薄弱,高校缺乏既懂学生服务管理又掌握AI技术的复合型人才,现有工作人员的AI应用能力不足,无法对AI系统进行有效运营与维护。

2.4 师生适配层面问题

师生对生成式AI技术的适配程度不足,严重影响AI技术在学生服务管理中的应用效果与普及范围。部分教师对生成式AI技术的认知存在偏差,对其应用价值了解不深入,甚至存在抵触心理,担心AI技术会替代自身部分工作职能,缺乏主动学习与运用AI技术开展学生服务管理工作的积极性。同时,部分教师缺乏AI技术操作技能,无法熟练运用AI系统开展学业指导、心理健康疏导等工作。学生群体中,部分学生对AI服务的信任度不足,担心个人隐私信息泄露,不愿主动使用AI系统获取服务,部分学生缺乏基本的AI技术使用能力,无法充分利用AI资源解决自身在学业、就业等方面遇到的问题,导致AI服务的普及率与使用率偏低。

3 生成式AI提升高校学生服务管理水平的实践策略

3.1 优化应用实施模式

针对生成式AI应用碎片化、跟风化的突出问题,高校需立足

自身办学定位与学生服务管理实际,构建系统性、差异化的应用实施模式。高校应组建由学生管理部门、信息技术部门、各二级学院代表及学生代表组成的专项工作组,全面调研不同年级、不同专业学生在学业发展、生活保障、心理健康、就业创业等方面的核心需求,结合学校学科特色与管理痛点,制定中长期AI应用发展规划,明确应用场景、实施步骤与预期目标,杜绝盲目引入与资源浪费。聚焦学籍管理、资助帮扶、心理健康教育、就业指导等核心服务领域,推动生成式AI技术深度融入服务全流程,打破浅层应用局限。针对个性化需求,依托学生画像大数据,构建精准化AI服务模块,实现不同群体学生服务需求的精准匹配。

3.2 强化技术支撑能力

破解技术支撑薄弱、数据孤岛、安全不足等瓶颈,需构建自主可控、互联互通、安全可靠的生成式AI技术支撑体系。高校应加大AI核心技术研发投入,依托自身计算机、人工智能等相关学科优势,组建专项研发团队,聚焦高校学生服务管理的个性化需求,开展AI系统自主研发与优化升级,减少对第三方服务商的过度依赖。对于无法自主研发的核心技术,可与优质科技企业、科研院所建立深度合作机制,联合研发适配高校学生服务管理场景的专属AI系统,明确双方权责,确保系统可根据学校动态需求进行迭代更新^[4]。统一各部门AI系统的数据接口与数据标准,建立一体化学生数据管理平台,整合学生学籍、学业、消费、心理健康、就业等各类数据,打破数据孤岛,实现数据资源的高效互通与共享,为AI系统精准服务提供数据支撑。

3.3 完善多元保障体系

立足保障体系短板,构建制度、资金、人才三位一体的多元保障体系,为生成式AI技术长效有序应用提供坚实支撑。完善制度保障,高校应结合国家相关法律法规与行业规范,制定明确的生成式AI应用管理规范、数据安全管理制度、责任划分标准等规章制度,明确AI应用的范围、流程、权限与责任主体,对AI应用过程中的违规操作、数据泄露、服务失误等问题制定具体处置机制与问责依据,规范AI应用行为。优化资金投入结构,建立稳定的资金投入机制,合理分配AI系统采购、技术研发、设备维护、人才培养等方面的资金,兼顾资金投入的均衡性与实效性,避免资金浪费与投入不足,确保AI应用各项工作持续推进。强化人才保障,高校应加大复合型人才培育与引进力度,一方面面向校内学生管理工作开展常态化AI技术培训,提升其AI操作技能、数据分析能力与应用管理水平,使其能够熟练运用AI系统开展学生服务管理工作;另一方面引进既懂学生服务管理又掌握AI技术的复合型人才,充实工作队伍,组建专业的AI应用运营与维护团队,破解人才短缺难题,为AI技术应用提供人才支撑。

3.4 强化师生适配引导

针对师生适配不足问题,强化认知引导与技能培训,提升师生对生成式AI技术的接受度与应用能力,扩大AI服务的普及率与使用率。加强教师群体适配引导,通过专题讲座、经验交流、实操培训等多种形式,向教师普及生成式AI技术的应用价值与

发展趋势,纠正其认知偏差,消除抵触心理,让教师明确AI技术是辅助开展学生服务管理工作的工具,能够有效提升工作效率、优化服务质量,激发教师主动学习与运用AI技术的积极性。开展分层分类的教师AI技能培训,结合不同岗位教师的工作需求,针对性开展AI系统操作、数据分析、个性化服务设计等方面的培训,提升教师AI应用技能,使其能够熟练运用AI系统开展学业指导、心理健康疏导、就业帮扶等工作^[5]。加强学生群体适配引导,通过校园官网、微信公众号、班会宣讲等渠道,向学生介绍AI服务的功能、优势与使用方法,普及数据安全知识,消除学生对个人隐私泄露的顾虑,提升学生对AI服务的信任度。面向学生实施AI技术基础培训,提高学生AI操作水平,引导学生积极借助AI资源解决自己在学业、就业、心理健康等方面碰到的难题,培养学生凭借AI技术提升自我的意识与能力,推进AI服务真正融入学生的学习及生活,把其服务价值充分展现出来。

4 生成式AI在高校学生服务管理中的进展

随着生成式AI技术不停迭代以及高校重视程度上扬,其在学生服务管理领域的应用达成了阶段性成绩,逐渐攻克前期应用阶段的部分难题,应用质量以及实际效用不断提高,就应用场景而言,渐渐从单纯的浅层咨询向多元的核心场景拓展,越来越多的高校把AI技术渗透到学籍管理、学业预警、心理健康干预、就业帮扶等核心环节,形成多场景协同应用的有利形势。从技术适配角度看,某些高校利用自主研发跟校企合作,增强AI系统对校园的适配性,应对前期数据接口不兼容、响应偏差等相关问题,AI服务的精准度与稳定性大幅提升,就保障体系而言,多数高校已渐渐完备生成式AI应用相关的规章制度,明确数据安全中的责任界定,增加资金与人才方面的投入,成立专业的运维团队,为AI应用筑牢保障根基。就师生适配方面而言,依靠常态化培训及宣传引导,师生对AI技术的认知逐步深化,抵触情绪有效减退,教师与学生运用AI的能力明显提升,AI服务的普及度与使用率显著上扬,生成式AI在高校学生服务管理应用上取得显著进展,为后续高质量应用打下了稳固根基,但依旧要持续优化改良,以充分体现其服务价值。AI技术为科研人员提供了科研选题、文献综述、实验设计和数据分析等方面支持,从而加速科

研进程,提高科研创新能力,推动高校科研水平的提升。比如,智能云与上海交通大学合作共同打造了国内首个基于AI大模型的AI4S科学数据开源开放平台。该平台以大模型为核心,结合人工智能、数据中台、隐私计算平台等智能云核心能力,构建了国内首个AI与科研场景结合的平台,实施成效显著提升了上海交通大学的科研与教学工作。

5 结论

本文通过对生成式AI提升高校学生服务管理水平的实践研究,明确生成式AI作为新型技术工具,能够有效弥补传统学生服务管理模式的不足,在提升服务效率、优化服务质量、满足学生个性化需求等方面发挥重要作用。研究发现,当前生成式AI在高校学生服务管理中的应用虽取得初步进展,但仍面临应用实施、技术支撑、保障体系、师生适配四个层面的突出问题,制约其应用价值的充分发挥。通过优化数据中台功能、挖掘数据深层次价值、推动智能化管理、促进创新与个性化学习和构建人工智能相结合的科研场景平台等,实现数据的深度挖掘与价值利用,为高校的教学、科研、管理和服务提供全面、精准的智能数据支持。

[参考文献]

- [1]格桑央措,扎西格乐.基于人工智能的高校学生个性化学习管理策略研究[J].佳木斯职业学院学报,2026,42(1):194-196.
- [2]廖雯.高校学生人工智能素养现状及提升路径研究[J].江苏科技信息,2025,42(24):50-54+73.
- [3]季晓君,方华.生成式AI对高校学生学习的影晌与应对措施[J].软件导刊,2025,24(11):29-34.
- [4]赵倩蓉.人工智能时代应用型高校学生英语自主学习能力的调查与分析[J].海外英语,2024,(24):189-191.
- [5]张杰.AI时代新商科高校学生职业竞争力培育路径研究[J].市场瞭望,2024,(24):193-195.

作者简介:

齐新岳(1989--),女,汉族,山东青岛人,硕士研究生,助理研究员,研究方向:高校党建与思想政治教育、影视艺术与文化传播。