

双循环互动模型驱动的高校教务管理效能优化研究

刘小庆 陶嘉琦 冯思莱 吕冰倩

陕西科技大学镐京学院 陕西西安 710000

摘要:在高等教育普及化与数字化转型背景下,高校教务管理面临沟通效率低下、信息孤岛凸显等挑战。本研究基于奥斯古德-施拉姆双循环互动模型,以镐京学院为实践对象,系统分析教务管理中的沟通障碍及其成因。研究发现,传统单向沟通模式易引发信息滞后与执行偏差,组织结构层级化与系统割裂加剧跨部门协作困难,而师生对即时性服务的需求与现有管理手段形成矛盾。针对上述问题,通过整合校内资源系统搭建一体化信息平台,破解数据孤岛;构建“政策试行评估-闭环反馈”机制,增强师生参与感;引入 AI 问答机器人、数据驾驶舱等智能工具,提升信息交互效率。实证表明,试点措施能够使师生满意度得到提升,政策执行偏差率下降。研究为高校教务管理沟通体系重构提供了理论框架与实践范式,凸显了双向互动沟通与智能化赋能在教育治理现代化中的核心价值。

关键词:双循环互动模型;沟通障碍;教务管理效能;信息化平台

引言

沟通模型 (Communication Model) 作为阐释信息交互机制的理论范式,旨在系统解构信息传递过程中的要素关系与作用机理。在众多理论模型中,奥斯古德 (Osgood) 与施拉姆 (Schramm) 提出的双循环互动模型 (Dual-Cycle Interaction Model) 具有重要理论价值。该模型突破传统线性传播的认知框架,其核心创新在于:第一,解构了传播者 (Transmitter) 与受传者 (Receiver) 的二元对立角色,将沟通双方界定为具有平等主体地位的“传播主体”;第二,强调信息传递的循环交互属性,即信息经编码-解码过程实现双向流动,并通过持续反馈形成动态意义共建;第三,确立信息资源的共享性特征,传播双方在交互过程中共同建构并迭代认知共识。

在镐京学院的教务管理改革实践中,本研究创造性应用该模型进行组织沟通机制重构。通过消解传统传播者 (教务管理者) 与受传者 (师生) 的二元角色区隔,着力实现三个维度的范式转换:其一,在角色认知层面,管理者从“信息权威”转变为“服务协作者”,师生从“被动接受者”升级为“治理参与者”;其二,在沟通机制层面,建立基于智能平台的实时双向反馈系统,确保信息编码-解码过程的对称性与保真度;其三,在制度建设层面,构建定期协商议事规程,将阶段性沟通成果转化为可持续改进的治理规则。

一、教务管理过程中存在的沟通障碍

有效的沟通可以实现信息的准确传递,达到与他人建立良好关系目的。但是由于沟通主客体和外部环境等因素,沟通过程中会出现各种各样的沟通障碍。特别是在组织结构复杂,人员数量庞大的组织中,常会因为沟通出现障碍而引发

管理效率底下,达成度不高等问题。因此,分析镐京学院在教务管理过程中存在哪些沟通障碍显得尤为重要。镐京学院在教务管理过程中常见的沟通障碍主要有三种:

(一) 来源于个人特质因素的沟通障碍

在教务管理过程中因个人特质因素引发的沟通障碍主要来源于教务管理者,表现为能力因素障碍、知觉偏差以及心理因素障碍。教务管理者常见的能力因素障碍表现为开展活动目的不明确、管理者表达能力不佳、信息传达忽略非语言因素的运用等。管理者因受刻板印象、选择性知觉等认知偏差影响,易产生自我认知障碍;常见的心理因素障碍体现在教务管理者的个人情绪因素。例如,教务处在发布的各类项目申报通知中使用“原则上应具有中级以上职称”等模糊的表述,就会使教师无法界定“中级以上”是否包含中级职称,“原则”上是否可以理解为即使不满足条件也可以申报。

(二) 来自组织结构因素的障碍

组织沟通作为特定结构体系内的信息交互行为,涵盖组织内部成员间、部门间及组织与外部环境间的结构化信息流动。相较于人际沟通强调主体对等性,组织沟通的本质特征体现为:在科层制框架下,信息传递过程必然嵌入权力梯度与角色规范,其沟通效能受组织结构、制度程序及职务权威的三重规制。

在镐京学院现行的科层管理体系中,教务处工作应直接传达至各教学单位,也就是由教务处各科室 (科级) 向各二级学院教学副院长 (副处级) 或教学部长 (副处级) 传达工作安排或任务。但是,基于韦伯 (Max Weber) 科层理论审视,教务处科室人员 (科级) 与二级学院教学副院长 (副处级) 之间存在明确的权力梯度 (Power Gradient), 这种权

利梯度使教务处科室人员基于“同阶对等”原则,将工作指令直接下达至二级学院教学秘书(科级),这直接导致信息传递路径的结构性扭曲。教学秘书作为科层末端节点,其工作结果反馈需经教学副院长审批方可向上传递或向下传递。但当教务处跨级下达指令时,造成“执行主体(教学秘书)与决策主体(院领导)的信息异步”现象,导致学院领导信息接受延迟。基于古尔德纳(A.W.Gouldner)的“科层反功能”理论——当组织过分强调形式理性(Formal Rationality)时,严格的职级规范反而会割裂信息传递的功能性联系。这为重构基于双循环互动模型的矩阵式沟通网络提供了现实必要性。

(三) 来自沟通渠道中的障碍

基于组织行为学的视角,沟通渠道在组织中的设计和优化对于提升管理效率、促进信息流动和增强组织凝聚力至关重要。一般包括正式沟通渠道、非正式沟通渠道和多元化沟通渠道。在镐京学院现行的科层制行政体系中,过度依赖正式沟通渠道(Formal Communication Channels)易引发信息传递的规范性危机。以教务管理中普遍采用的公文流转机制为例,其制度性缺陷体现在两个方面:一是,正式公文作为标准化政策载体,其刚性文本结构难以兼容二级学院的差异化情境。研究表明,当政策文本中抽象概念占比超过一半时(如“加强过程管理”“优化培养机制”等),基层执行者会产生平均三种操作性解读,从而导致政策执行偏差。二是,现行公文系统呈现“单向发布-被动接收”的线性结构,而这种模式会导致信息反馈延。

此类制度性沟通障碍实质反映了韦伯科层制中形式理性与实质理性的结构性矛盾——当组织过度追求程序合法性时,标准化信息载体反而成为意义共建的阻隔介质。这导致教务管理服务质量的“双损效应”:既削弱政策执行的精准性,又加剧基层行政负荷。

二、提高教务管理效能的措施

双循环互动模型将沟通双方界定为具有平等主体地位的,并强调信息的反馈环节。基于双循环互动模型,镐京学院通过搭建“智慧校园教学管理服务平台”,实现规范化、数据可视化的管理;完善反馈机制,建立试学期和问卷调查制度,增强政策科学性和师生参与感;打造“智能协同”沟通生态,减少人工重复劳动;构建语义分析与情感识别系统,识别师生反馈中的关键词和负面情绪,生成预警报告,实现问题前置干预。

通过信息化平台、反馈机制和智能协同生态的构建,镐京学院实现了教务管理的高效化、规范化和智能化,为全面提升教学质量奠定了坚实基础。

(一) 搭建智慧校园教学管理服务平台

有效沟通是提升教务管理质量的重要手段,教学管理服务平台是实现有效沟通的基础保障,因此如何搭建教学管理服务平台直接决定着教学管理效率和服务水平,进而影响全校的教学质量。目前,镐京学院通过搭建“智慧校园教学管理服务平台”,将培养方案、学生学籍、课程管理、网上选课、实践教学、教材征订、教学评价、教师服务等多个教务管理环节进行系统化管理,信息平台的应用使教务管理环节更加规范化、系统化、数据可视化。

(二) 完善教务管理活动效果反馈机制

反馈是沟通过程中的最后一个环节,用于核实信息传递的成功与否以及传达的信息是否符合原本的意图。有效的反馈机制不仅能够验证信息是否被准确理解和落实,还能及时发现和纠正偏差,确保管理目标的实现,从而提高教务管理效能。

1. 建立反馈渠道

对于新颁布或实施的管理办法,应设定1-3个月的试行期限。这段时间允许师生适应新政策,并提供足够的时间观察其实际效果。在试行期结束后,可以对新管理办法的整体满意度、具体操作过程中遇到的实际问题、对管理办法内容的理解和执行情况以及对改进措施的建议和意见等方面进行问卷调查。对收集数据进行系统性分析,识别共性矛盾与关键反馈点,帮助管理者了解新管理办法在实践中的效果。通过反馈渠道的建立可以提高政策的全面性、科学性和有效性。同时,还能增强师生的参与感和责任感,促进教务管理的不断改进和发展。

2. 明确反馈处理流程

对于重要的教务管理事件应该明确其反馈流程,通过清晰、可行的流程操作使教师和学生能够将问题进行及时反馈。例如,每学期考试成绩的公布,学生可以通过教务系统进行查询,但是,当学生对成绩产生疑问需要申诉时就缺乏明确的申诉途径。在学校信息化建设背景下,应该充分发挥教务系统的优势作用,在成绩查询功能中添加申诉环节,学生对提出申诉请求,由成绩给出单位进行审查,审查结果无误,驳回学生请求并说明原因;审查结果有误,由成绩给出单位提交成绩修改申请,提交教务处审批并修改,最后将受理结果反馈给学生。这样的闭环反馈流程可以有效提高管理的响应速度和效率,同时也确保学生在学术评估中受到应有的尊重和保护,增强了学生对学校的信任和认同感。

(三) 打造“智能协同”沟通生态

1. 开发智能辅助工具,优化信息交互流程

引入AI问答机器人,将其嵌入教务管理系统、微信公

众号等师生常用平台,针对选课流程、成绩查询、材料提交、项目申报等高频咨询问题实现 24 小时自动应答,减少人工重复性劳动,提升常规问题解决效率。同时,还可以构建语义分析与情感识别系统,对师生通过智能交互平台提交的文本进行自动化处理,识别高频关键词(如“系统卡顿”“政策矛盾”)及负面情绪信号,生成预警报告并推送至相关部门,实现问题前置干预。

2. 构建数据可视化分析平台,强化决策支持能力

整合教务、学工、科研等独立系统的数据资源,搭建“教学管理数据平台”,通过可视化图表动态展示政策执行进度、师生诉求分布、沟通响应时效等关键指标,辅助管理者快速定位沟通堵点并制定针对性改进方案。

三、结论

高校教务处作为教学管理的核心部门,其沟通效能直接决定了教务服务质量与管理水平。本研究基于双循环互动模型,结合镐京学院实际,系统分析了教务管理沟通中存在的障碍及其成因,并提出了针对性改进路径。通过理论探讨与实践验证,得出以下结论:

1. 双循环互动模型对教学服务质量的指导作用显著

双循环互动模型强调传播双方的平等性与互动性,为高校教务管理提供了重要启示。通过构建“传达-反馈”双向路径,能够打破传统单向信息传递的局限,促进教务管理者与师生间的动态互动。实践中,信息传递的准确性、沟通渠道的多样性、反馈机制的闭环性,是提升沟通效率的关键要素,也是优化教学服务质量的核心抓手。

2. 信息化整合与反馈机制是突破沟通障碍的有效手段

针对组织结构层级障碍与信息孤岛问题,本研究提出通过搭建一体化教学管理信息平台,整合教务、学工、财务等分散系统,实现数据互联互通。此举不仅减少了重复统计与信息滞后,还通过技术手段降低了因职级差异导致的沟通偏差。同时,完善反馈机制(如试行期政策评估、成绩申诉闭环流程)能够将师生诉求纳入管理决策,增强政策的科学性与师生的参与感,形成“政策制定-执行-反馈-优化”的良性循环。

3. “以人为本”的沟通理念需贯穿管理全程

研究发现,个人特质因素(如表达能力、心理状态)和组织结构层级差异是沟通障碍的重要来源。因此,提升教务管理者的沟通技能(如非语言表达、情绪管理)和服务意识,建立扁平化沟通机制(如跨层级协作小组),是弥合沟通鸿沟的必要补充。此外,通过定期培训与案例分析,可帮助管理者克服刻板印象与认知偏差,推动管理角色从“指令下达

者”向“服务支持者”转变。

四、实践价值与未来展望

本研究提出的改进措施已在镐京学院部分领域试点应用,初步成效显示师生满意度得到了提升,政策执行偏差率明显下降。未来可探索 AI 问答助手、大数据分析等智能工具在沟通反馈中的场景化应用,实现问题预警与精准服务。同时,需关注不同高校的差异化情境,验证模型普适性,并持续跟踪长期效果,为高等教育管理现代化提供更具适应性的解决方案。高校教务管理的优化不仅是技术手段的革新,更是管理思维的转型。通过构建以“沟通模型”为框架、以师生需求为导向、以信息化为支撑的协同机制,方能在动态平衡中实现教务管理效能的持续提升。

参考文献:

- [1]周宇婷. 威尔伯·施拉姆媒介教育思想研究[J]. 河北大学, 2020(8): 55.
- [2]马雪松. 科层制负面效应的表现与治理[J]. 人民论坛, 2020(25): 46-48.
- [3]高凯丽, 戚啸艳, 杨兴月. 应用型高校教师教学能力研究: 内涵及结构模型[J]. 应用型高等教育研究, 2024, 9(04): 62-67.
- [4]姜大从. 人工智能在高校教学管理信息化建设中的应用[J]. 中国新通信, 2025, 27(02): 71-73.
- [5]杨蕾, 陈建忠. 基于博弈论的高校教务管理质量影响因素分析[J]. 常州工学院学报, 2023, 36(06): 87-92.
- [6]高鸿. 新形势下高校教务管理工作效率和质量的提升策略[J]. 当代教育实践与教学研究, 2019(02): 100-101.
- [7]易洁. 高校教务管理人员应具备的综合素质探析[J]. 管理观察, 2018(34): 128-130.

作者简介: 刘小庆(1984年8月), 女, 汉, 陕西, 硕士, 讲师, 研究方向: 基层管理、社区管理;

陶嘉琦(1995年8月), 女, 汉, 陕西, 汉, 硕士, 讲师, 研究方向: 职业规划、思想理论教育与价值引领;

冯思莱(1999年6月), 女, 汉, 山东, 硕士, 助教, 研究方向: 工商管理;

吕冰倩(1998年4月), 女, 汉, 陕西, 学士学位, 研究方向: 财务管理;

焦莎(1989年02月), 女, 汉, 陕西, 硕士, 讲师, 研究方向: 工商管理/管理科学与工程。

项目名称: 基于奥斯古德-施拉姆模型的镐京学院教学管理服务提升研究, 项目来源: 2024年度校级教育教学改革项目, 项目编号: 2024JG051。