

人工智能背景下高校基层行政管理人员职业能力 提升路径研究

孙丽娟, 闫琳

清华大学, 北京 100084

DOI: 10.61369/SSSD.2026010017

摘 要 : 本文在人工智能技术快速发展的背景下, 探讨高校基层行政管理人员职业能力提升的路径。研究首先分析了高校基层行政管理工作的双重性、复合性与服务对象多样性等特点, 以及当前人员在专业化、技术应用、创新服务等方面存在的不足。结合人工智能时代对行政管理人员提出的“专业深耕能力、技术应用能力、创新服务能力、持续发展能力”四维新要求, 系统提出了 AI 技术赋能的职业能力提升路径, 包括自动化工具应用、数据驱动决策、智能服务交互等具体场景。研究进一步构建了 AI 驱动的个性化培训体系, 涵盖能力诊断、虚拟实训与知识管理等方面, 并从组织机制与制度保障角度提出“AI+ 行政”协同策略。最后指出, AI 技术在提升效率与能力的同时, 也需关注数据安全、伦理适应等问题, 推动技术与人文协调发展, 为高校管理现代化提供可持续支持。

关 键 词 : 人工智能; 高校行政管理; 职业能力提升; 人机协同

Research on the Path of Professional Ability Improvement of Administrative Staff in Universities under the Background of Artificial Intelligence

Sun Lijuan, Yan Lin

Tsinghua University, Beijing 100084

Abstract : Against the backdrop of rapid advancements in artificial intelligence (AI) technology, this paper explores pathways for enhancing the professional competencies of grassroots administrative personnel in higher education institutions. The research first analyzes the dual nature, complexity, and diversity of service recipients inherent in administrative work at the grassroots level, while identifying current shortcomings in staff specialization, technological application, and innovative service delivery. Aligned with the four-dimensional requirements of the AI era—specialized expertise, technical proficiency, innovative service capabilities, and sustainable development—the paper systematically proposes AI-powered competency enhancement strategies, including practical applications such as automated tool deployment, data-driven decision-making, and intelligent service interactions. The study further develops an AI-powered personalized training system, covering competency assessment, virtual training, and knowledge management. It proposes an "AI + administrative" collaborative strategy to strengthen organizational mechanisms and institutional safeguards. The research concludes that while AI technology enhances efficiency and capabilities, it is essential to address data security and ethical considerations. This approach promotes the harmonious development of technology and humanistic values, providing sustainable support for the modernization of university management.

Keywords : artificial intelligence; university administration; professional competence enhancement; human-machine collaboration

引言

随着高等教育改革的深化与人工智能 (AI) 发展的加速, 高校行政管理面临效能提升与服务优化的双重挑战。基层行政管理人员作为政策执行与服务供给的关键环节, 其职业能力直接影响高校治理水平与发展质量。然而, 传统管理模式下的基层行政人员常陷入事务性工作负荷大、专业技能更新慢、技术应用能力不足等困境, 难以适应智能化时代的管理需求。本文通过分析基层行政管理人员的职业能力内涵与发展挑战, 结合 AI 技术的应用潜能, 从技术赋能、培训创新、制度保障等方面系统构建能力提升路径, 以期为高校行政管理的智能化转型与人才队伍建设提供参考与实践指引。

一、高校基层行政管理人员职业能力的内涵与发展挑战

高校基层行政管理人员是指在高校组织框架中承担具体行政管理事务管理的专业群体，其工作涵盖教学科研管理、人事管理、学生管理、综合后勤保障等领域。是高校正常运转和持续发展的基础力量。

高校基层行政管理人员在职能定位上具有显著的双重性特征，既需要准确执行上级政策规定，又必须为师生提供优质服务，这种双重角色要求其兼具规范性和灵活性；在工作内容方面呈现出明显的复合性，既要高效处理日常的程序性行政事务，如文件处理、数据统计等标准化工作，又要开展具有创造性的管理优化和服务创新；同时，其服务对象具有高度的多样性，需要面向教师群体提供教学科研支持服务，为学生群体解决学习生活问题，为科研人员提供项目管理协助，还要与后勤、财务等多个职能部门保持协同合作，这种多元化的服务对象体系要求行政人员具备出色的跨群体沟通能力和差异化服务能力。这三个方面的特性共同构成了高校基层行政管理工作的复杂性和挑战性，也对其职业能力提出了全面而专业的要求。^{[1][6]}

行政管理职业能力是指从事某一职业所需具备的知识、技能和素质的综合体现。高校基层行政管理人员需要具备多维度的综合能力体系：在专业管理能力方面，需要深刻理解高校各项规章制度，熟练掌握流程优化方法和质量控制标准；在沟通协调能力方面，应当具备出色的跨部门协作能力，能够有效化解工作冲突并推动团队建设；在信息技术能力方面，需要熟练运用各类智能办公系统，掌握基本的数据分析技能和系统运维知识；在创新发展能力方面，要善于发现问题并提出解决方案，具备流程再造和服务设计的创新能力；在职业伦理素养方面，必须牢固树立服务意识，保持高度的责任担当和廉洁自律的职业操守。这些能力要素相互支撑、有机统一，共同构成了新时代高校基层行政管理人员胜任岗位要求的核心能力框架，也是推动高校治理现代化的重要保障。^[2]

二、人工智能背景下行政管理人员的能力发展的新要求

（一）职业能力现状

当前高校行政管理人员的职业能力呈现以下特征：

1. 基础事务能力扎实，但协同处理能力有待提升

多数人员熟悉常规行政流程，能够较好地完成程序性工作。具备基本沟通协调能力，但在跨部门协作及应对复杂问题时的效率仍有提升空间。

2. 专业化水平不均衡，系统训练相对缺乏^[3]

部分行政人员缺乏系统的行政管理专业培训，工作方式仍以经验为主，专业化程度有限。虽然少数人员通过攻读 MPA、参加专项培训等途径提升了管理能力，但整体而言，专业化发展的系统性与持续性仍需加强。

3. 信息技术应用能力存在代际与深度差异^[4]

部分行政人员普遍能熟练使用常规办公软件及校内管理系

统，而一部分人员对大数据分析、智能办公平台等新技术的适应速度较慢。同时，整体运用数字化工具进行数据分析、辅助决策等深度应用的能力仍较为薄弱。

4. 服务意识良好，但主动创新不足

行政人员普遍具备良好的服务态度，能够积极响应师生需求，但在服务主动性、前瞻性方面仍有欠缺，多处于被动响应模式。工作方式较为传统，对管理流程优化、服务模式创新的思考与实践相对不足。

这一现状表明，在人工智能技术快速发展的背景下，高校行政管理人员的能力结构亟待系统化提升与转型。

（二）人工智能背景下行政管理人员的“四维能力”要求

基于高等教育现代化发展的需要和人工智能的快速发展，新时期对行政管理人员提出了“四维能力”要求：

1. 专业深耕能力

该能力体现为三个方面：一是系统掌握现代高校治理理论与高等教育发展规律；二是精通所在业务领域的政策法规体系；三是具备业务流程优化能力，能运用 PDCA 循环、精益管理等工具实现工作流程的持续改进。建议构建“理论研习—政策解读—实践锻炼”三维培养体系，通过政策研讨会、案例教学与轮岗实训等方式，全面提升行政管理人员的专业素养。

2. 技术应用能力

人工智能背景下，技术应用能力已成为行政管理人员的关键胜任力。主要包括：熟练使用 OA 系统、教务与科研管理等智能办公平台；掌握基础数据分析工具（如 Excel、SPSS），具备数据清洗、统计与可视化能力；拥有持续学习与技术适应力，能跟进如 AI 辅助办公系统等新工具的推广应用。高校可以建立“系统培训—实操演练—考核认证”机制，将技术能力纳入绩效评价，推动行政人员数字化素养的持续提升。

3. 创新服务能力

该能力涵括三个方面：一是能针对不同师生群体设计个性化服务方案；二是通过流程简化、审批提速与服务优化，持续改善师生体验；三是具备推动管理服务创新的意识与实践能力，例如开发智能问答系统、设立一站式服务中心等。高校可通过开展需求调研、组织服务设计工作坊、设立创新奖励基金等方式，系统构建“调研—实践—评估”培养机制，助力行政管理向服务型转变。^{[5][8]}

4. 持续发展能力

面对高等教育的快速变革，行政人员需具备持续学习、适应变化与自我更新的能力。具体包括：保持终身学习习惯，跟进政策、技术与管理方法的更新；迅速适应数字化转型与智能化趋势；通过制定个人发展规划、参与轮岗交流等方式拓展职业空间。高校应建立健全“学习—实践—反思”循环机制，配套专项培训基金、导师制与职业规划指导，为行政管理队伍的系统发展提供制度支持。

三、AI 技术赋能下的核心职业能力提升

1. 自动化与智能化工具应用

自动化与智能化工具正成为提升教育行政管理效能的关键路径，主要体现在三个方面：一是基于 AI 技术的智能文档处理系

统，能够自动完成财务票据、合同等文件的识别、信息提取与归档；二是通过 AI 技术实现选课调整、宿舍分配、考勤统计等流程的自动化处理；三是依托 AI 语音转写与语义分析技术的智能会议管理，可自动生成会议纪要并分配任务。这些应用不仅减少了人工操作错误，更将行政人员从重复性事务中解放出来，使其转向数据分析、流程优化等高附加值工作，推动组织向智能化管理演进。

2. 数据驱动决策支持

数据驱动决策是提升教育管理科学性的核心途径。其应用主要集中于三个领域：在学生发展支持方面，通过整合学业成绩、消费行为、在线活动等多元数据，可识别学业困难、心理危机等风险个体，实现精准干预；在资源优化方面，利用预测模型分析教室、实验室使用数据，可实现空间与课程安排的智能调度；在校园安全领域，借助 AI 技术监测人员动态，可提前预警潜在风险。此类实践不仅提升了管理效率，也促进了行政人员数据思维的养成，推动决策模式从经验判断向证据支持转变。

3. 智能服务与交互

构建智能化服务交互体系是教育管理现代化的重要方向。目前主要通过两种路径实现：一是部署 AI 智能客服系统（如清华大学“清小搭”），为师生提供政策咨询、事务办理等全天候自助服务，显著减轻人工负担；二是应用 AI 实时翻译技术，支持国际学生管理、跨语言学术交流等场景，提升涉外服务效率与包容性。这些智能服务不仅改善了师生体验，也促进了行政人员在跨部门协同、跨文化沟通等方面能力的提升，推动服务模式向主动化、精准化转型。

四、建立 AI 驱动的职业培训体系

1. 个性化能力诊断与培训推荐^[7]

基于人工智能的个性化能力诊断系统是实现精准化人力资源开发的重要路径。该系统首先通过构建公文写作、应急处理、沟通协调等典型行政任务的仿真场景，对人员进行多维度能力测评，形成客观的能力画像。随后，基于诊断结果，智能推荐引擎可从 Coursera、学堂在线等平台自动匹配并提供数据分析、政策解读等个性化课程资源，形成“测评—诊断—推荐—学习”的闭环培养体系。该模式不仅实现了从普适性培训向精准赋能的转变，还通过持续的数据反馈优化学习路径，为行政人员的职业发展提供可持续支持。

2. 虚拟实训与模拟演练

借助人工智能与沉浸式技术开展的仿真培训，已成为提升行政人员实践能力与适应性的创新方式。其主要通过两种形式实现：一是利用 AI 驱动的场景模拟系统，在“学生投诉处理”“跨部门会议”等虚拟情境中，对学员的沟通策略、流程执行及情绪管理进行实时分析与反馈；二是引入 AR/VR 技术构建沉浸式培训环境，如模拟外事接待、突发事件处置等复杂场景，帮助学员在无风险条件下进行高强度应变训练。此类方式不仅克服了传统培训在场景还原与即时反馈方面的不足，更以可复制、低成本的特点，为行政队伍的系统化、规模化培养提供了可行路径。

3. 持续学习与知识管理

构建支持持续学习与知识管理的智能平台，是提升行政效能

和组织智慧的重要基础。该体系主要通过两类技术路径实现：一是利用 AI 构建知识图谱，对政策法规、校内制度及历史案例进行结构化整合，提供精准检索与联想查询功能，提升信息获取效率；二是借助基于大语言模型的智能助手，实现即时的政策咨询与操作指引，将静态知识库转化为交互式决策支持工具。两者协同构建了人机共进的学习生态，不仅促进了组织知识的系统积淀与动态更新，也为学习型行政组织的建设提供了技术支撑与机制保障。

五、组织支持与制度保障

1. 建立“AI+ 行政”协同机制

为系统推进人工智能技术与高校行政管理的深度融合，需从顶层设计入手，构建可持续的“AI+ 行政”协同运行机制。该机制的核心在于通过组织优化与制度创新，实现技术赋能与管理提升的有机结合。

2. 完善激励机制与职业发展体系^[9]

为推动“AI+ 行政”战略的可持续发展并激发组织内生动力，需构建与智能化转型相适应的激励机制与职业发展路径。该体系旨在将技术应用能力深度融入个人与组织的发展评价中，引导行政人员实现从“技术使用者”到“智能协作者”乃至“创新推动者”的角色转变。为此，应建立以人机协同效能为核心的绩效考核机制，将智能工具的应用水平、数据驱动决策的贡献度等指标纳入部门与个人的评估体系。

六、结论

人工智能正深刻重塑高校治理生态，为基层行政管理人员的职业发展带来系统性变革机遇。本研究通过梳理高校基层行政工作的复合性特征与现实挑战，结合智能化转型对能力结构提出的新要求，从技术赋能、体系构建、制度保障三个维度，系统阐述了人工智能时代高校基层行政管理人员职业能力的提升路径^[10]。

参考文献

- [1] 宋浩，姚飞，高校行政管理人员职业能力提升路径和方法，管理观察，2016，总第 630 期第 31 期，135-137.
- [2] 周艳，王瑜，提升高校基层行政管理人员职业能力的路径思考，中国管理信息化，2024 年 8 月第 27 卷第 15 期，130-132.
- [3] 张华东，信息时代下高校行政管理人员的职业素养和能力提升，2020，科技与信息，136-137.
- [4] 武玉文，新时期高校基层行政管理人员综合能力提升研究，黄山学院学报，2022，第 24 卷第 2 期，79-82.
- [5] 罗漫，浅谈高校行政管理人员 职业素养和 能力提升，人社天地·职业能力，2020.3,47-49.
- [6] 姜云东，"双一流"高校基层行政管理人员胜任力研究——以 H 高校为例，华东师范大学硕士专业论文，2022.6.
- [7] 陈武元，胡科，"双一流"建设背景下的高校行政管理人员能力提升研究，现代大学教育，2018 年第 3 期，79-85.
- [8] 张宏，"双一流"建设背景下高校教学管理 人员能力提升策略，高等建筑教育，2017 年第 26 卷第 5 期，16-19.
- [9] 黄晓征，缓解高校行政管理人员职业倦怠的路径探究——基于工作匹配视角，湖北理工学院学报（人文社会科学版），2016，第 33 卷第 4 期，45-50.
- [10] 罗娜，人工智能时代地方院校基层行政管理人员 工作效能提升路径研究，业务交流，2025/9（上）总第 466 期，175-177.