

基于数字化转型的成人教育教务管理流程优化研究

刘飞, 刘漫, 何岗

重庆交通大学继续教育学院, 重庆 400074

DOI:10.61369/EST.2026010013

摘 要 : 在数字化转型浪潮推动下, 成人教育作为终身教育体系的核心组成部分, 其教务管理流程面临效率提升、服务升级、精准化运营的多重需求。本文以成人教育教务管理的特殊性为切入点, 结合数字化转型的技术赋能逻辑, 通过分析当前成人教育教务管理流程的现状与痛点, 构建基于数字化技术的流程优化框架, 提出针对性优化策略, 为成人教育机构提升教务管理质效、适配终身学习型社会建设提供理论参考与实践路径。

关 键 词 : 数字化转型; 成人教育; 教务管理; 流程优化; 技术赋能

Research on the Optimization of Educational Administration Management Processes in Adult Education Based on Digital Transformation

Liu Fei, Liu Man, He Gang

School of Continuing Education, Chongqing Jiaotong University, Chongqing 400074

Abstract : Driven by the wave of digital transformation, adult education, as a core component of the lifelong education system, faces multiple demands for improved efficiency, upgraded services, and precise operations in its educational administration management processes. This paper takes the particularities of educational administration management in adult education as the starting point, combines the technological empowerment logic of digital transformation, and constructs a process optimization framework based on digital technologies by analyzing the current status and pain points of educational administration management processes in adult education. It proposes targeted optimization strategies, providing theoretical references and practical pathways for adult education institutions to enhance the quality and efficiency of educational administration management and adapt to the construction of a lifelong learning society.

Keywords : digital transformation; adult education; educational administration management; process optimization; technological empowerment

引言

成人教育作为终身教育体系的核心支撑, 承载着满足社会成员终身学习、提升劳动者素质、促进教育公平的重要使命, 其教务管理流程贯穿招生、教学、考核、毕业全环节, 是衔接机构、教师与学员的关键纽带, 管理效率与服务质量直接影响办学水平与学员体验^[1]。成人教育学员多为在职人员, 具有群体多元化、学习时间碎片化、需求个性化的特征, 对教务管理的灵活性、便捷性提出更高要求。《教育信息化2.0行动计划》也提出: “提高教育管理信息化水平。制订进一步加强教育管理信息化的指导意见, 优化教育业务管理信息系统, 深化教育大数据应用, 全面提升教育管理信息化支撑教育业务管理、政务服务、教学管理等工作的能力^[2]。数字化转型为教务管理流程优化提供了技术路径, 通过大数据、人工智能等技术, 可打破时空限制、整合管理资源、提升服务智能化水平。

一、基于数字化转型的成人教育教务管理流程现状分析

(一) 核心模块与传统特征

成人教育教务管理流程核心涵盖招生报名、学籍管理、课程教学、考核评价、毕业档案五大模块, 各模块协同构成完整管理

体系^[3-5], 具体如表1所示:

当前教务管理流程仍存在鲜明传统特征: 一是管理粗放化, 以人工或半数字化管理为主, 缺乏标准化体系, 难以精准管理; 二是流程衔接碎片化, 各模块独立存在信息孤岛, 需人工二次录入, 增加成本、降低效率; 三是服务导向被动化, 忽视学员需求, 线下咨询、书面申请流程繁琐, 响应缓慢; 四是管理弹性不足、数据利用

率低，难以响应学员个性化需求，无法为决策提供数据支撑。

表1：各模块协同构成完整管理体系

核心模块	主要内容	核心职能
招生报名管理	招生宣传、报名受理、资格审核、缴费确认、录取通知	筛选学员、完成招生计划、搭建初始管理体系
学员学籍管理	学籍注册、信息修改、学籍异动、学籍核查	规范学籍信息、保障学员权益、实现动态管理
课程与教学管理	课程设置、教学计划、教师分配、上课安排、教学督导	保障教学有序、提升教学质量、适配学员需求
考核评价管理	考核方案、考场安排、成绩核算、成绩反馈	检验教学成效、规范考核流程、保障公平公正
毕业与档案管理	毕业审核、论文管理、证书办理、档案归档	保障顺利毕业、规范档案管理、留存学习记录

（二）数字化转型的需求导向

数字化转型本质是数据驱动管理与服务升级，结合成人教育特点，对教务管理流程提出四大需求：一是效率提升，通过自动化处理减少人工干预，解决学员量大、环节繁琐导致的效率低、差错高问题；二是服务优化，构建线上一站式服务，打破时空限制，满足学员碎片化、个性化服务需求^[6]；三是精准管理，整合数据构建学员与教学画像，实现精细化管理；四是协同联动，打破主体间信息壁垒，实现机构、教师、学员及外部主体的高效协同。

（三）数字化转型中的现存问题

当前成人教育教务管理数字化转型仍存在五大突出问题：

一是理念滞后，认知偏差。部分管理者将数字化等同于引入管理系统，忽视流程与模式重构；教务人员与教师数字化素养不足、接受度低；部分学员尤其是老年学员对数字化服务使用意愿不强，影响落地效果。

二是技术应用薄弱，系统适配性差。数字化应用处于初级阶段，管理系统功能单一、覆盖不全，形成新的信息孤岛；系统多适配普通高等教育，未贴合成人教育特点，操作繁琐；基础设施不完善，网络与服务器不稳定，存在数据安全风险。

三是人才短缺，素养不足。缺乏既懂成人教育管理又掌握数字化技术的复合型人才；现有人员数字化培训针对性不足，多为基础操作培训，难以满足转型需求。

四是流程设计不合理，改造不彻底。简单将传统流程搬至线上，冗余环节未精简，线上线下并行导致重复劳动；流程缺乏标准化，部门间衔接不畅、职责不清。

五是保障机制不健全。资金投入不足，难以支撑基础设施与平台建设；制度不完善，数据管理、信息安全等缺乏规范；监督评价机制缺失，无法及时发现并解决问题。

二、基于数字化转型的成人教育教务管理流程优化框架构建

（一）优化原则

流程优化需遵循五大原则：一是科学性，遵循成人教育规律与数字化技术应用规律，系统规划、科学重构；二是实用性，立足机构实际，聚焦突出问题，确保流程可落地、易操作；三是针

对性，贴合成人教育特色与学员需求，避免一刀切^[7]；四是协同性，打破信息壁垒，实现各主体、各模块高效联动；五是动态性，根据技术与需求变化，持续调整优化。

（二）优化目标

优化以破解痛点、提升质效为核心，明确四大目标：一是效率提升，核心环节办理周期缩短50%以上，人工劳动量减少60%以上，差错率控制在5%以下；二是服务升级，实现学员服务线上一站式办理，响应时间≤24小时，学员满意度≥90%；三是管理精准，构建数据驱动的精准管理体系，推动管理从粗放化向精细化转变；四是协同联动，消除信息孤岛，形成内外协同的管理格局。

（三）优化框架设计

构建“一个核心、两大支撑、五大模块、四大保障”的优化框架：一个核心即教务管理流程优化；两大支撑即数字化理念与技术支撑；五大模块即五大核心教务流程优化；四大保障即人才、资金、制度、监督保障。理念支撑层树立“数据驱动、服务至上”的数字化理念，引导各主体主动参与转型^[8]；技术支撑层完善基础设施、搭建一体化平台、整合数据资源；流程核心层优化五大模块流程，实现数字化、智能化改造；保障层为流程优化提供全方位支撑，确保落地见效。四大层面协同发力，推动教务管理向数字化、智能化转型。

（四）核心流程模块优化设计

（1）优化为线上宣传、在线报名、自动资格审核、在线缴费、录取通知五大环节，实现全流程线上自动化处理，审核周期缩短至1-2个工作日，提升招生效率与学员体验。（2）优化为学籍注册、信息管理、学籍异动、学籍核查、毕业归档五大环节，实现报名信息自动同步、学籍异动线上审批、档案数字化归档，减少重复劳动，确保数据准确^[9]。（3）优化课程设置、教学计划、教学安排、在线教学、教学督导五大环节，结合大数据分析学员需求，构建个性化课程体系，提供线上线下结合的教学方式，实现教学全程数字化督导，提升教学质量。（4）优化为考核方案制定、考场安排、考核实施、成绩核算、成绩反馈五大环节，实现考核方案线上公示、考场自动安排、成绩自动核算，确保考核公平高效，同步提供个性化学习指导。（5）优化为毕业资格审核、论文管理、证书办理、档案归档、档案查询五大环节，实现毕业资格自动初审、论文全程线上管理、档案线上查询，提升毕业管理效率与档案利用率。

三、基于数字化转型的成人教育教务管理流程优化实施策略

（一）强化思想引领，树立数字化管理理念

推动教务管理数字化，首要任务是打破传统思维定式，在全机构范围内培育和巩固数字化管理文化。首先，管理层需率先转变观念。应组织决策层参与专项培训、标杆机构考察及专家研讨，深刻理解数字化转型的内涵与价值，将其纳入机构战略规划，明确目标与路径，形成“自上而下”的强力推动态势。其次，提升教务与教学人员的数字化素养。需制定分层分类的培训

计划，通过线上线下结合的方式，开展数字化工具应用、流程优化方法的实操训练。同时，建立激励机制，表彰先进典型，激发员工主动利用数字化手段改进工作、提升服务的内生动力。最后，引导学员适应数字化服务模式^[10]。针对成人学员特点，通过入学教育、操作指南、专项帮扶（尤其针对数字技能薄弱的老年学员）等多种形式，普及数字化服务的便利性与操作方法，降低使用门槛，提升学员接受度，为流程优化奠定广泛的用户基础。

（二）完善技术支撑，构建一体化管理平台

基础设施是根基，需投入资金升级网络、服务器及终端设备，保障数据传输高速稳定。同时，必须同步强化信息安全防护，部署防火墙、数据加密及身份认证系统，构筑全方位安全防线，确保教务数据安全；应联合专业力量，开发适配成人教育特点的一体化教务管理平台。平台需整合招生、学籍、教学、考核、毕业等核心模块，实现数据互通与业务协同，彻底打破信息孤岛，界面设计应简洁友好，支持移动端访问，并配备智能客服，提升不同用户群体的使用体验；要积极推动大数据、人工智能、OCR 识别等技术与教务流程的深度融合。例如，利用大数据分析学情，支撑个性化教学；运用 AI 实现自动审阅、智能答疑；采用 OCR 技术快速核验材料。同时，建立平台迭代机制，持续引入新技术，确保系统生命力。

（三）优化人才队伍，提升数字化素养

必须构建“引进、培养、激励”并重的人才发展体系，打造一支既懂教育又通技术的复合型团队。针对关键岗位，制定优惠政策，重点引进兼具教育管理经验和数字化能力的复合型人才，快速补充核心能力缺口；根据教务管理员、教师等不同角色的职责，设计差异化的培训内容，管理员侧重平台操作、数据分析和流程管理；教师侧重线上教学、资源制作与数字教学法，培训应理论结合实操，确保实效；将数字化应用能力与流程优化成效纳入绩效考核、评优晋升体系，对贡献突出者给予奖励，同时，鼓励员工参与数字化认证与竞赛，并建立“以熟带新”的帮扶机制，营造主动学习、共同进步的组织氛围。

（四）健全保障机制，确保优化落地

数字化转型是一项长期工程，需要坚实的资源与制度保障，以确保持续稳定推进。应将数字化建设与运维经费纳入年度预算，明确投入重点，并积极争取政府专项、社会合作等多渠道资金支持，

同时，加强资金使用的全过程监督与绩效评估，确保效益最大化；需围绕数字化转型，建立健全配套制度。重点包括数据管理制度，规范数据的全生命周期管理；系统操作与信息安全制度，明确权责与防护要求；以及优化后的流程管理制度，厘清部门协同边界，确保新流程顺畅运行；需建立常态化的安全检测与应急响应机制，定期排查系统漏洞，对敏感数据加密存储、分级授权。

（五）分阶段推进实施，注重动态优化

流程优化不可一蹴而就，应采取“循序渐进、试点先行、持续迭代”的实施策略，确保稳妥有效。第一阶段：筹备调研（1-3个月）。成立专项工作组，全面诊断现有流程痛点，调研行业最佳实践，形成优化方案与平台建设规划。同时启动理念宣贯与基础准备；第二阶段：试点实施（4-6个月）。选取典型专业或班级进行试点，上线平台核心功能，并运行优化后的关键流程（如线上报名、自动审核）。密切跟踪试点情况，收集反馈，及时调整，形成可复制的模式；第三阶段：全面推广（7-9个月）。在试点成功基础上，将优化后的流程与平台全面推开，实现教务全流程数字化。同步完成全员系统培训与学员广泛引导，建立问题快速响应机制；第四阶段：动态优化（长期持续）。建立常态化的评估与优化机制。定期根据技术发展、业务需求及用户反馈，对流程与平台进行迭代升级。持续开展人员培训，保持与行业前沿的交流，确保教务管理体系始终保持先进性与适应性，最终实现服务质效的持续提升。

四、结论

本文通过分析成人教育教务管理流程现状与痛点，明确数字化转型需求，构建了完善的优化框架，提出了针对性实施策略，得出以下结论：当前成人教育教务管理数字化转型存在理念、技术、人才等多方面问题，亟需系统优化；数字化转型为流程优化提供了技术机遇，可推动管理模式升级；遵循五大原则、围绕四大目标，优化五大核心模块流程并强化四大保障，可有效破解痛点、提升质效；分阶段推进与动态优化，能确保流程始终适配转型与发展需求。本文研究可为成人教育机构教务管理流程优化提供理论与实践参考，助力成人教育高质量发展与终身学习型社会建设。

参考文献

- [1] 陈信君, 钱宁. 终身教育视角下成人教育管理与发展探讨 [J]. 学周刊, 2025, (34): 123-126.
- [2] 黄艺娜, 宋原. 新质生产力视域下侨乡成人教育发展的路径研究 [J]. 中国成人教育, 2024, (20): 26-32.
- [3] 祝玲. 人工智能驱动成人教育管理与学生培养机制的创新 [N]. 重庆科技报, 2025-08-12(006).
- [4] 田勇健, 李思琪, 张思维. 数字化背景下成人教育眼视光专业教学管理研究 [J]. 中国眼镜科技杂志, 2025, (07): 107-109.
- [5] 赵洋洋. 浅析新时代成人教育与职业教育的融合发展 [J]. 中国多媒体与网络教学学报 (中旬刊), 2025, (06): 75-79.
- [6] 张晨. 综合素质培养下高校成人教育管理改革分析 [J]. 教育教学论坛, 2025, (06): 17-20.
- [7] 张铭军. 新时期高职院校成人继续教育管理信息化现状及建设 [J]. 中国管理信息化, 2025, 28(03): 229-231.
- [8] 李作勇. 新质生产力视域下农村成人教育发展的路径研究 [J]. 继续教育研究, 2025, (02): 6-10.
- [9] 刘佳. 信息化背景下成人高等教育改革面临的挑战与突破 [J]. 中国多媒体与网络教学学报 (中旬刊), 2024, (11): 63-66.
- [10] 孙雷, 孙勇. 基于流程管理的成人教育学籍管理工作优化研究 [J]. 黑龙江教育 (理论与实践), 2022, (09): 90-92.