

深圳开放大学学籍管理的优化与实践

黄河汀

深圳开放大学, 广东 深圳 518000

DOI:10.61369/ETI.2026050014

摘 要 : 深圳开放大学自 1996 年首次试行学籍管理实施细则以来, 学籍管理工作已运行近三十年, 期间取得了显著成效, 保障了学校学籍管理工作的正常运转。然而, 随着教育环境的不断变化, 学籍管理工作面临诸多挑战。在此背景下, 深圳开放大学新修订了《深圳开放大学学籍管理实施细则》。该文件具有管理模式优化、流程细化、适应线上教育等特点, 在提高管理效率、增强学生学习体验等方面优势明显。针对当前学习中心管理难题、线上沟通不畅等问题, 学校通过加强学习中心人员培训、搭建高效线上沟通平台等策略加以解决, 具有较好的实践成效, 为深圳开放大学学籍管理工作的进一步发展奠定了坚实基础。

关 键 词 : 深圳开放大学; 学籍管理; 《细则》; 学习中心

Optimization and Practice of Student Status Management at Shenzhen Open University

Huang Heting

Shenzhen Open University, Shenzhen, Guangdong 518000

Abstract : Since Shenzhen Open University first implemented the detailed rules for the implementation of student status management in 1996, the administration of student status has been in operation for nearly three decades, achieving remarkable results and ensuring the normal functioning of student status management at the university. However, with the continuous evolution of the educational environment, student status management faces numerous challenges. In this context, Shenzhen Open University has newly revised the "Detailed Rules for the Implementation of Student Status Management at Shenzhen Open University." This document features optimized management models, refined processes, and adaptability to online education, demonstrating significant advantages in enhancing management efficiency and improving students' learning experiences. To address current issues such as management challenges at learning centers and ineffective online communication, the university has implemented strategies including strengthening staff training at learning centers and establishing efficient online communication platforms, which have yielded positive practical results and laid a solid foundation for the further development of student status management at Shenzhen Open University.

Keywords : Shenzhen Open University; student status management; "Detailed Rules"; learning center

引言

(一) 研究背景

深圳开放大学早在 1996 年就推出首版《深圳广播电视大学学籍管理实施细则》, 至今这套学籍管控体系已经落地运行将近三十年。早年出台的细则搭建起一套完整的管理框架, 保障日常学籍业务平稳开展, 在守护学生合法权益、维持校内教学秩序两大层面收获较好的实践效果。但近年办学环境持续变化, 开放教育办学模式不断深耕拓展, 原有管理模式慢慢显现出适配性不足的问题。2024 年国家开放大学印发新版《国家开放大学学籍管理办法(试行)》, 这份文件给出了清晰的政策导向与整改标准。结合本校实际办学现状, 学校以此为参照对原有学籍细则展开全方位修订, 形成了《深圳开放大学学籍管理实施细则》(以下简称《细则》), 贴合现阶段远程教育发展的各类现实要求^[1]。

(二) 研究意义

本次修订出台的《细则》, 无论理论参考层面, 还是校内实际办学落地层面都具备较高价值。落实这套管理规范, 最直观的作用是

保证了学校日常教学运转的节奏。《细则》把学籍全流程操作标准梳理清楚，很大程度避免因经办环节疏忽产生学生投诉、矛盾纠纷，让学校整体学籍管理能力稳步提升。在学生权益保护方面，《细则》也做了全方位补充，如学籍信息更正、转学、休学等学生常办理的业务，文件逐条写明申请门槛、递交材料与审批步骤，保障每位学生均能按照规章制度正常办理学籍变动，合法权益不受影响。除此之外，《细则》也结合学校近年线上办学、教学模式革新的实际情况量身修订，精准匹配校内教改推进的真实需求。

一、文献综述

（一）学籍管理的理论基础

学籍管理工作是高等教育管理的重要组成部分，其核心在于学生学习过程的全周期记录与管理，是教育教学秩序的稳定与教学质量提升的重要基石。从理论角度出发，学籍管理体现了系统化的思想，强调规范的制度设计和科学的管理流程，在此基础上实现教育资源的合理配置。同时，学籍管理也具有鲜明的法律性，即学籍管理工作必须严格遵循国家相关法律法规及教育政策的要求，保障学生的合法权益不受侵害。开放大学与全日制高校不同，其教育方式具有灵活性和多样性，学籍管理也相应需要注重灵活性与适应性相结合。学籍管理的优化需要以“以人为本”的教育理念为指导，结合信息化手段才能实现管理效能的高效提升^[2]。

（二）开放大学学籍管理研究进展

开放大学在学籍管理的研究呈现了多样化的特点，并形成各具特色的管理模式和经验。例如中国香港都会大学和中国台湾空中大学，高度重视学习支持服务体系的建设，通过多方协作开发高质量教材，并完善教学研究工作机制，为学生提供全方位学习支持服务；各地方开放大学也还在积极探索适应开放教育的学籍管理工作模式。另外，各地开放大学都结合自身办学特色摸索适配开放教育体系的学籍管理办法。以深圳开放大学为例，学校针对综合实践板块打造了一套“三统一”管控方式：实践任务统筹派发、全过程动态跟踪督办、最终成果统一审核核验，这套办法切实强化了实践教学的管控力度，办事效率也得到明显提高。数字化办学普及之后，开放大学均把学籍数字化平台搭建当作重点工作，依托多维度数据功能、风险预警机制优化日常学籍业务水准。深圳开放大学自主搭建校内教务一体化平台，老师可在线完成学籍核查、异动审核等工作，学生转学、休学、信息更正等业务也能直接线上提交办理^[3]。

二、深圳开放大学学籍管理工作的发展历程

（一）早期学籍管理实施细则制定的背景

深圳开放大学早期的学籍管理实施细则制定的背景是我国开始推进高等教育体制改革。随着对高等教育管理工作要求的提升，学籍管理规范化已经成为了一种普遍的要求。在这一历史背景下，深圳开放大学学籍管理工作的发展逐渐规范化，颁布了1996年版的学籍管理实施细则。

（二）近年学籍管理工作的演变

随着教育环境的不断变化，尤其是成人教育的市场化环境不

断发展，深圳开放大学的学籍管理工作在近十年间经历了巨大的变化。下文将从在业务范围、法律依据和数字化办公三个层面进行详细阐述。

随着招生规模逐年扩大、线上教学模式全面铺开，深圳开放大学学籍管理需要处理的业务比早年丰富许多。日常除办理转学、休学等学籍变动手续，还要联动各个校外学习中心协同办公，全程配合线上教学开展保障工作。如今生源持续增加，校外学习中心布点较广，学籍异动业务量激增，各类特殊情况层出不穷，学籍管理工作要做得更细致、处置方式也要灵活变通。

学籍工作的法律规范体系也愈发完善。学校严格遵照《中华人民共和国高等教育法》《普通高等学校学生管理规定》《高等学校学生学籍学历电子注册办法》国家规章制度，同步对齐国家开放大学统一学籍管理要求，实现体系内标准统一，所有学籍办理流程均合法规要求，管理流程具备充分制度依据。

数字化办公层面，学校搭建起一体化教务线上平台，单独划分学籍业务操作板块，能够完成学生资料建档、班级统筹管理、毕业资质核查、学历电子照片归集等一系列日常业务。全校在读学生信息统一归档存储、动态实时更新，既保障日常教学平稳推进，也能为学校各项行政研判、管理规划提供可靠的数据参考。学生登录平台即可自行上传毕业照片，线上递交毕业、学位申报材料。数字化升级贴合开放教育现阶段办学现状，能够长期助推学籍一线业务办理能力稳步提高^[4]。

三、深圳开放大学学籍管理现存现实难题

（一）办学体量扩张与生源分布不均衡

历经数十年办学积累，截至2026年6月，深圳开放大学在读人数突破五万人，办学体量对比三十年前实现跨越式增长。结合整体办学布点规划，生源分布并不均衡，校本部与各个校外学习中心的在读人数差距较大，整体统筹管控的难度随之增加。

学习中心数量的增加使学籍管理的难度大幅增加，尤其是在政策传递执行的方面，容易出现滞后和偏差。例如，因重要通知未及时和有效下达给学生导致影响了学生的学习和毕业进程。该现象在如今的学籍管理工作中时有发生；同时，学生分布不均使得学籍管理的重心向学习中心转移，但学习中心的学籍管理水平与人员配置相较于校本部而言差距较大。例如人员流动大、工作交接不及时、未安排专人专岗及管理人员业务能力欠佳等；此外，由于学习中心间的学生比例失衡，传统的以校本部为核心的学籍管理模式难以适应当前的实际需求，需建立更灵活的管理机制来应对这一变化。

（二）学习中心管理难题

当前学习中心在学籍管理方面面临诸多难题，其中最为突出的是学籍工作人员的流动性大、业务能力参差不齐等问题。这些问题制约了学习中心学籍管理工作的规范化发展。

具体来说，学籍工作人员的频繁流动导致学习中心易出现管理队伍长期不稳定的问题，这种不稳定性可能引发学生权益受损的风险；同时，由于学习中心学籍工作人员的招聘与培训机制尚不完善，部分工作人员缺乏系统的业务知识和实践经验，在不熟悉业务的情况下即上岗工作，这导致了工作出现失误的概率显著升高，间接引发学生的投诉；此外，学习中心间在管理水平和资源分配上的也存在较大的差异。

（三）线上学习与沟通问题

线上学习是深圳开放大学学生获取知识的主要方式之一。目前深圳开放大学在校生主要通过线上线下相结合的方式进行学习，即线上通过直播课、国开学习网等方式进行课程学习，真正做到了“随时随地”学习。线下同样开设现场教学，学生可到校进行学习。因开放教育的学生大部分为在职的社会人士，部分学生因工作时间的原因为几乎均选择线上学习。但这种以线上学习为主的模式也带来了诸多问题。具体来说，由于学生较少到校，与学校之间的联系主要依赖于线上沟通，这种方式提高了沟通的灵活性，但容易导致信息传递的不及时，学生可能因未能及时接收通知而错过办理期限，影响正常的学业进度；同时，开放教育的学生具有多样化的特点，学生的能力、素质和认知等方面存在较大差异。部分学生无法正确理解通知要求，导致耽误毕业进程。这不仅降低了学生对学籍管理工作的满意度，也增加了学籍管理工作的负担。

四、深圳开放大学学籍管理工作的策略和建议

（一）优化学习中心学籍管理队伍的管理

稳定学习中心学籍业务运转，首要工作是搭建常态化分层培训体系，确保每一位在岗经办人员熟练掌握《细则》条款与全流程操作步骤。学校可定期开办线下专题培训班，搭配线上自主学习资源库，结合过往业务纠纷、办理失误实例开展研讨复盘，帮助工作人员吃透转学、休学、毕业审核等高风险环节的规范要求。基层学习中心人员更迭频繁一直是管理难点，学校需要制定清晰完整的岗位交接方案，划定材料移交清单、交接时限与复核责任

人，杜绝人员离岗交接不清造成业务搁置、档案信息遗漏等问题。辅导员处在对接学生的第一线，政策传达效果直接由其业务能力决定。学校单独面向辅导员开设学籍政策宣讲课堂，逐条讲解常见业务办理要求，提升辅导员答疑、通知传导的专业度。为稳定队伍工作心态、调动主观能动性，同步配套正向激励方案，设立年度优秀学籍工作者评选，对全年办事零差错、学生评价优良的工作人员发放表彰奖励，增强岗位归属感。整套举措落地之后，能够切实缓解基层人手不足带来的管理压力，为全校学籍标准化运营筑牢根基。

5.2 优化线上沟通渠道

校内现行教务系统能够支撑学籍档案维护、毕业与学位申报、电子照片上传等基础业务，但平台缺少师生双向互动功能，这是后续升级改造的核心重点。优化过程中可新增消息自动推送模块，学生登录系统就能接收审核进度、材料截止日期等提醒，减少信息滞后带来的失误。单一系统无法满足全部咨询需求，学校拓展多渠道沟通路径，依托企业微信、官方微信公众号开辟学籍专属咨询入口，提供即时文字答疑服务。每月固定开设线上答疑交流会，学籍管理人员集中解读学生集中提出的疑难问题，加深学生和教师对学籍制度的理解认同。引入智能客服分担人工咨询压力，依靠语义识别技术实现学籍常规问题自助查询答复，缩短学生等待回复的时间。平台长期稳定运行离不开持续运维保障，技术团队定期更新系统程序、修补安全漏洞；同步建立多副本数据备份与应急恢复机制，防范系统故障、人为操作失误造成学籍资料丢失。

（二）强化《细则》执行与监督

《细则》落地见效，离不开一套闭环监督管控体系，以此约束各岗位依规开展学籍工作。由教务处牵头组建专项督查队伍，成员吸纳各学院、校外学习中心学籍负责人，按学期开展实地与线上抽查，记录各点位细则落地落实情况并形成评估报告。将细则执行质量纳入全员年度绩效考核体系，设置多项量化评分指标，包含业务办理精准度、学生服务满意度、学籍信息更新时效等内容，最终考核分数直接和绩效奖金、职称参评资格挂钩，督促工作人员严格依照细则履职办事。借助教务系统数字化能力拓宽监督范围，后台可实时抓取各学习中心办件流水，自动汇总统计数据、生成分析报表，为督查调整管理方案提供真实数据支撑。同时面向全体师生开放线上投诉、意见征集通道，鼓励学生与教职工参与监督，多方合力持续改进学籍管理服务质量。

参考文献

- [1] 吴晓辉. 开放教育综合实践环节管理与改革探索——以深圳开放大学为例[J]. 大学教育, 2022, (11): 285-287.
- [2] 霍一茗. 学生自然死亡与学籍注销——以苏州大学应用技术学院的做法为例[J]. 商业故事, 2016, (7): 106-108.
- [3] 熊威. 建立大学生思想政治素质档案的困境与路径研究[J]. 教育管理, 2018, (2): 112-119.
- [4] 官黎. 高校学生管理视角下“一站式服务”社区建设的探索[J]. 品位·经典, 2024, (24): 121-123.