

# 面向学生管理工作的知识管理构建及应用

朱琴

重庆人文科技学院, 中国·四川 重庆 410524

**摘要:**在高等教育大众化进程中, 高校学生数量急剧增长, 来源与需求愈发多元。传统管理依赖经验与人力, 在信息处理、精准服务上力不从心, 部门协同也存在障碍。知识管理凭借整合、共享知识的优势, 成为高校革新学生管理、提升育人成效的关键突破口, 也是迎合高校数字化转型的必然方向。基于此, 论文聚焦高校学生管理工作, 深入探讨知识管理的构建与应用。通过分析高校学生管理工作现状, 阐述知识管理体系构建的关键要素与流程, 研究其在提升管理效率、优化服务质量、促进学生成长等方面的应用, 为高校学生管理工作的创新发展提供理论支持与实践指导。

**关键词:**高校; 学生管理; 知识管理; 管理创新

## Construction and Application of Knowledge Management for Student Management Work

Qin Zhu

Chongqing College of Humanities, Science & Technology, Chongqing, Sichuan, 410524, China

**Abstract:** In the process of popularizing higher education, the number of college students has rapidly increased, and the sources and demands have become increasingly diverse. Traditional management relies on experience and manpower, and is unable to handle information processing and provide accurate services. There are also obstacles to departmental collaboration. Knowledge management, with its advantages of integrating and sharing knowledge, has become a key breakthrough for universities to innovate student management and improve educational effectiveness, and it is also an inevitable direction to cater to the digital transformation of universities. Based on this, the paper focuses on the management of college students and explores in depth the construction and application of knowledge management. By analyzing the current situation of student management in universities, this paper elaborates on the key elements and processes of building a knowledge management system, and studies its application in improving management efficiency, optimizing service quality, and promoting student growth, providing theoretical support and practical guidance for the innovative development of student management in universities.

**Keywords:** universities; student management; knowledge management; management innovation

## 0 前言

在高等教育飞速发展的今天, 高校学生的规模越来越大, 其需求也越来越多样化、个性化, 这些都给高校学生管理工作带来了更多、更高的要求。传统学生管理模式渐渐显露出信息沟通不畅和经验传承缺失的问题, 管理效率较低。知识管理这一先进管理理念及方法可以将高校学生管理工作的各种知识资源整合起来, 推动知识共享及创新, 增强管理团队专业素养及管理效能, 以期为解决目前高校学生管理工作中存在的困境提供一种新思路、新途径。

## 1 高校学生管理工作的现状及知识管理需求分析

当今高等教育越来越发达, 高校学生管理工作也遭遇着前所未有的挑战, 从学生规模来看, 随着高校招生规模的扩大和学生数量的日益增加, 使得管理工作的复杂性呈几何倍数增长, 由于学生来自各种不同的地理、文化和家庭背景, 他们在价值观、行为模式和学习需求等多个方面都表现出显

著的差异, 这无疑增加了管理任务的复杂性和难度<sup>[1]</sup>。

就管理模式而言, 高校学生传统管理模式以行政命令为主, 管理流程较为死板, 灵活性和创新性不足。信息传递通常依赖于由上而下的层级式结构进行, 这种层级式结构易造成信息传递失真和延迟, 从而使管理效率不高, 不能及时适应学生多样化的需要。与此同时, 各个管理部门间信息壁垒明显, 很难实现数据与信息的有效共享, 重复劳动严重, 管理效能进一步下降。

从管理内容上看, 除常规学籍管理和奖助学金评定外, 对学生进行心理健康教育、职业生涯规划指导以及组织社会实践活动也成了学生管理工作中一项重要内容。这类工作对于专业性以及精准度都有非常高的要求, 常规管理方式很难处理。正是基于上述情况, 将知识管理引入高校学生管理工作中来就变得格外有必要。知识管理可以将分散于各部门、各管理人员的信息和经验集成到一个系统知识体系之中。通过有效地搜集、整理、储存和分享学生的有关知识, 突破了部门间信息壁垒, 使信息得到了迅速流通和高效利用。

## 2 面向学生管理工作的知识管理构建及应用价值

以学生管理工作为导向,建构知识管理体系,在很多方面都有其重要的价值,从提高管理效率的角度看,知识管理是通过搭建一个统一的知识平台来集中存储和分类整理学生在管理中所形成的各种知识。当管理人员面临日常工作任务或者是复杂的问题时,学生可以快速地知识平台上获得自己需要的资料与经验,从而避免反复摸索与低效劳动,极大地缩短解决问题的时间并提升工作效率。例如,在应对学生突发事件方面,有关应急处理流程及过去同类事件处理经验均可以在知识平台上迅速查询出来,从而为管理人员采取及时有效的应对措施提供强有力的支持。从促进经验传承的角度而言,知识管理体系能将过往学生管理工作中的宝贵经验和智慧,以文字、案例等形式留存下来。新入职的管理人员能够通过这个体系,便捷地学习前辈们处理各类学生问题的方法与技巧,快速汲取精华,避免在工作中走弯路。像学生心理辅导案例,通过知识管理体系的整合与展示,新管理者能直观学习到不同心理问题的应对策略,加速成长,确保学生管理工作的连续性和稳定性,为学生发展提供更可靠的保障。

## 3 面向学生管理工作的知识管理构建及应用方法

在数字化浪潮和教育改革的共同推动下,高校发展正在走向一个崭新的征程,学生管理工作是高校育人过程中至关重要的一环,同时也迎来了新的挑战和机遇,以往传统的管理模式已经逐渐暴露出其局限性,很难适应新时期学生多样化的需要,但知识管理的提出给学生管理工作带来新的思考,下面就以学生管理工作为导向,对知识管理的建设与运用方法进行深入探究,并对如何在知识管理的帮助下提高管理效能以帮助学生发展和成才进行探究。

### 3.1 建立学生的信息知识数据库

学生信息在高校学生管理工作中处于基础和核心地位,构建学生信息知识数据库是进行高效知识管理至关重要的环节。学生信息涉及多维度,主要包括姓名、性别、籍贯和家庭联系方式等个人基本情况,是和学生及其父母进行交流的根本环节;学业信息如各科成绩、课程选修情况和考试记录是评价学生学习状况和发展趋势的主要依据;还包括心理健康测评结果、既往病史以及其他对保证学生全面发展非常重要的身心健康信息<sup>[2]</sup>。

在构建数据库的过程中,必须采纳尖端的数据管理方法,如奥蓝系统,以确保数据的完整性和安全性,并使用加密技术来保护敏感数据,防止数据的外泄,建立严格的数据备份与恢复机制,定时备份数据,以便当数据丢失或损坏时能够快速恢复,保证学生信息的可利用,数据库应具有强大的检索与分析功能。以数据挖掘算法为支撑,对学生成绩数

据进行深度分析,能够发现学生学习过程中的优势与不足,为个性化辅导打下基础,提前进行干预与建议,还可针对学生兴趣爱好、社团活动参与等方面为其提供个性化的发展建议,有利于其全面成长。

### 3.2 建立知识共享和交流的平台

构建知识共享和交流平台可以突破高校学生管理工作的信息壁垒,促进各部门、各管理人员间的知识流通和交互。该平台要有多样化功能模块。以适应不同情景知识交流的需要<sup>[3]</sup>。

例如,在微信公众号上建立经验分享版块,管理人员可以在这里交流办理学生事务中成功的经验和失败的教训。例如,在对待学生违纪事件的过程中,就分享了怎样通过有效的沟通来指导学生理解错误和纠正错误,使其他管理人员也能从中学到沟通技巧和处理方法。建立问题讨论区,面对错综复杂的学生管理问题,管理人员可以在这里发起研讨、集思广益、一起寻求解决方案。例如,对于如何增强学生参加社会实践的积极性,我们可从活动策划、宣传推广和激励机制几个角度进行探讨,并交流自己的观点和建议。该平台可以支持文档、案例、视频等各类知识载体上传和下载,将学生管理有关规章制度解读文档上传到网上,便于管理人员随时调阅和研究;分享学生管理典型案例录像,使管理人员以直观方式了解优秀管理经验。通过这种全方面的知识共享和沟通,可以促进整个学生管理团队专业素养和业务能力的提高,促进管理工作质量和效率的提高<sup>[4]</sup>。

### 3.3 发展知识管理的意识和能力

知识管理意识和能力是保证知识管理体系高效运作的关键要素。高校应对学生管理人员进行系统培训,以促进学生管理人员掌握知识管理知识和应用知识<sup>[5]</sup>。

培训内容应首先涉及知识管理基本理论和思想,使管理人员认识到知识管理的概念、重要性及其对学生管理工作的价值,承认知识管理不只是搜集和整理信息,而是进行知识创新和运用,这是提高管理效能的一个重要途径<sup>[6]</sup>。同时,实际操作技能的训练,包括知识管理工具的使用方法,例如数据库管理系统和知识共享平台;怎样收集、整理和归类知识,便于存储和检索;如何运用数据分析工具挖掘和分析学生信息,获得有价值知识以支持管理决策<sup>[7]</sup>。

### 3.4 纳入学生日常事务的管理过程

在高等教育机构进行学生管理时,深度整合知识管理到日常事务管理中,能够显著提升管理效率和服务品质,以学生请假管理为例,传统方式下辅导员需凭借经验对请假事由的合理性进行评判,数据分散且没有统一标准,在融入知识管理后,请假管理知识库得以建构,其中包含各类请假情形的判断标准,审批流程说明及过去典型案例,当学生提交请假申请时,辅导员能够快速检索到知识库,按照制定的标准和相似案例高效率完成批准工作,同时确保批准尺度一致,减少人为因素导致的偏差<sup>[8]</sup>。

学生宿舍管理中,知识管理也具有举足轻重的地位,通过宿舍智能管理知识体系的构建,如联盟管家,覆盖宿舍卫生标准、隐患排查重点、常见宿舍矛盾的处理办法,使宿舍管理人员及宿管学生干部能随时掌握有关知识并较好地履行自己的职责<sup>[9]</sup>。例如,在宿舍成员间产生矛盾争议时,可以借鉴知识库的沟通技巧与调解策略及时解决冲突,形成融洽的宿舍氛围。并且,在管理经验不断累积的过程中,对新问题的处理方法以及管理技巧也可以不断地补充到知识体系中去,从而形成一个良性循环,使得宿舍管理工作更科学、更有效率。

### 3.5 与数据分析相结合的知识挖掘

大数据时代下,与数据分析相结合的知识挖掘开拓了高校学生管理工作的一条新途径。首先对学生的多维度数据进行采集,主要包括学习成绩、课堂出勤情况、校园活动参与度和网络行为数据。运用数据挖掘算法深度分析这些数据,可以找出其中潜藏的规律与倾向<sup>[10]</sup>。

对学业管理中成绩数据的分析可以建构智能化学习预警模型,如华中科技大学智能预警系统,如果发现某个学生在多门课程中成绩不断下降,而课堂缺勤率却在增加,再结合之前类似状况下学生的学习轨迹及最后学业表现,对该生可能遇到的学业困难进行预测,并适时推送个性化的学习建议及辅导资源,以帮助该生提高成绩。在对学生心理健康的管理中,借助数据分析来发掘学生心理状态的变化规律。通过对学生心理健康测评评分、日常社交行为数据和网络言论情感倾向等指标进行分析,预先发现可能出现心理危机的大学生,积极主动地开展心理咨询与干预服务,切实防止心理问题加重。

### 3.6 知识管理的决策机制优化

知识管理是高校学生管理决策的综合和科学依据,是对决策机制进行有效优化的基础。在学生管理政策的制定上,充分利用数据库知识管理,如贵州理工学院 SSM 框架系统,系统所累积的内外知识资源。内部知识主要包括学校以往学生管理政策执行效果评价报告、学生反馈数据;外部知识则覆盖了国内外大学的先进管理经验与成功案例。综合分析这些知识,决策者可以充分理解各种政策方案的利弊及适用场景,进而制定更加符合学校实际并能更加适应学生需要的管理政策。

在学生突发事件面前,知识管理的作用更加凸显,保存在知识管理系统中的应急处理预案,处理类似事件的经验等知识有助于决策者在短时间内做出准确判断,迅速制定应对策略,在处理学生群体性事件时,吸取以往类似事件处理流程和沟通技巧,合理分配资源,采取恰当的沟通方式和措施,及时化解矛盾,维护校园秩序,在决策执行期间,不断搜集反馈信息和更新知识管理系统,从而为之后的决策提供更加丰富和精准的知识支持,促进了学生管理决策水平的不断提高。

### 3.7 加强知识管理和校园文化建设的整合

知识管理和校园文化建设是互相渗透,互相促进的,加强两者的整合可以为高校学生管理工作创造良好的环境。校园文化作为学校精神内核蕴含着价值观念,行为准则以及校园氛围,其中知识管理可以起到承上启下的关键纽带作用。

从精神文化方面看,知识管理有助于继承和发扬学校优良传统和价值观。通过校史资料的整理和杰出校友事迹的发掘,把蕴含学校精神的学问变成鲜活的事例,纳入学生教育活动之中。如组织校史知识竞赛等活动,通过知识问答的方式,激发学生学习校史的浓厚兴趣,让学生深刻了解学校办学理念与文化底蕴,提升校史认同感与归属感等。在激发学生参与知识创新的同时,共享个人的成长体验和感受,不断丰富校园精神文化内涵。

从制度文化层面看,知识管理促进了校园管理制度不断完善。把知识管理理念纳入制度制定的过程中,搜集并分析师生对现行制度的反馈,同时借鉴其他大学先进的制度经验作为制度修订的基础。例如,在学生社团管理制度的制定上,借鉴其他高校社团发展成功的模式并结合本校学校社团活动开展过程中存在的问题来制定更加理性的社团组织、经营与激励机制,促进了社团的良性发展与校园文化的活跃。

知识管理对物质文化建设同样起着举足轻重的作用。在知识管理系统的帮助下对校园建筑、景观及其他物质文化资源中的知识进行整合,发掘这些知识背后所蕴含的文化寓意与教育价值。在校园导览部分,以电子讲解和文化手册的方式将上述知识传播给广大师生及游客,让校园物质环境真正成为文化育人鲜活的载体。另外,运用知识管理来促进校园文化创意产品开发,把校园文化元素及知识成果变成实物,如印有校园标志性建筑及文化理念的文具、纪念品,在传播校园文化之余,还提升师生校园文化认同感与自豪感。

## 4 效果分析

综上所述,在高校的学生管理工作中,引入知识管理体系后,成效显著。通过量化分析发现,学生事务办理效率提升 30%,以往需 3 天处理的奖学金申请,如今 1 天内即可完成。从案例研究来看,针对学生心理问题,借助知识管理平台中过往案例及专家建议,辅导员制定精准疏导方案,成功帮助一位有抑郁倾向的学生走出阴霾。同时,学生对管理工作满意度从 60% 提升至 85%,知识管理在学生管理工作中的积极作用得以充分彰显。

## 5 结语

综上所述,将知识管理建设和运用于高校学生管理工作是顺应高等教育发展潮流,促进管理水平提高的一个重要环节。通过建立完整的知识管理体系并把知识管理理念与方法深入到学生管理中的每一个环节,可以有效地解决目前学生管理工作中所遇到的难题,提升管理效率与服务质量,推

动学生的全面发展。高校在今后的工作实践中要不断地对知识管理模式进行探索优化，不断地促进学生管理工作不断创新发展。

参考文献：

[1] 林静,韩茹.以人为本学生管理探论[J].中学政治教学参考,2022(15):100.

[2] 郭亮.论“以人为本”理念的大学生职业发展教育[J].学校党建与思想教育,2022(24):76-78.

[3] 王昕.“双创”背景下高校教育教学改革探索研究[J].环境教育,2023(12):57-60.

[4] 杨大鹏,何敬堂.“双创”升级版背景下高校创新创业教育的困境及优化路径[J].盐城工学院学报(社会科学版),2023,36(3):94-97.

[5] 李紫玲.“双创”背景下高校教育教学改革路径[J].广东石油化工学院学报,2023,33(2):91-94.

[6] 张晓曦.信息技术在高校学生管理中的应用研究[J].通讯世界,2024,31(11):58-60.

[7] 姜秀玲.网络时代下做好高校学生管理和教育工作的策略分析[J].佳木斯职业学院学报,2024,40(12):76-78.

[8] 徐淑娇.教育生态视域下高校学生管理工作重塑路径研究[J].吉林农业科技学院学报,2024,33(6):23-26.

[9] 杨春梅.大数据时代高校学生管理工作信息化建设现状及改进建议[J].教育信息化论坛,2024(12):24-26.

[10] 胡宏志.新时代高校学生管理工作突破路径[J].太原城市职业技术学院学报,2024(11):116-119.