

高校学生工作服务主导型模式探究

鲁越

(武汉纺织大学 马克思主义学院, 湖北 武汉 430073)

摘要:随着我国社会政治、经济和文化的快速发展和高等教育改革的深入展开, 高校学生工作受到了前所未有的冲击和挑战。传统高校学生工作模式已经难以适应新时期学生工作发展的需要, 构建新型学生工作模式, 成为新时期学生工作的应然之策。服务主导型模式坚持“以人为本”为理念, 以服务学生工作为主导, 以满足学生学习、工作、生活的需求为目标, 以促进学生主体性发展为重点, 将教育、管理、服务三者融为一体并贯穿于学生工作全过程, 通过健全的服务系统、规范的服务管理、专业的服务队伍、高效便捷的服务方式, 达到学生工作不断适应新形势、新任务、新要求的目的。

关键词: 高校; 学生工作模式; 服务主导型

中图分类号: G641

文献标识码: A

文章编号: 2095-414X(2013)01-0074-04

随着我国社会政治、经济、社会、文化的快速发展和高等教育改革的不断深入, 高校的学生工作受到了前所未有的冲击和挑战。传统的学生工作模式, 已经难以满足新时期学生工作发展的要求, 构建新型学生工作模式, 成为新时期学生工作的“热点”和“难点”。

一、传统学生工作模式存在的主要问题

当前, 我国高等教育正处在改革与发展的关键时期。经济全球化、政治多极化、文化多元化和教育国际化, 给高校学生工作提出了更新更高的要求, 但由于传统观念的束缚和教育改革的滞后, 日益暴露出许多妨碍学生工作发展的弊端, 归纳起来主要有以下四点:

(一) 学生工作者的角色定位存在偏差

随着高校学生事务的日益复杂, 学生工作者不仅要负责学生的思想政治教育、班级建设、党员发展、团员发展等日常性工作, 而且涉及到学生档案规整、评优评先、勤工俭学、助学贷款、就业服务指导和宿舍管理等行政事务性工作, 还要参与学生课堂出勤考核、学生证件办理、组织带队、参加体检等辅助性工作。尽管事务繁杂, 条目众多, 但大多高校的学生工作实行的是“两块牌子, 一套班子”的工作模式, 即学生工作者既负责学生的党政事务, 又负责行政事务, 让许多学生工作者难以准确定位。长期以来, 高校的学生工作者被视为“消防队”、“生活老师”、“高级保姆”, 究其原因, 主要是学生工作没有一个明确、科学的定位, 没有被广大师生所接受的工作理念。现今高校的学生工作一般实行的是“问题管理”模式和“保姆式”模式。所谓“问题管理”, 即

事后的管理, 学生工作者扮演是“监管者”的角色, 视自己为“消防员”, 把学生当成是不断出现问题的“肇事者”, 重事后处理, 轻事前防范。所谓“保姆式”模式, 是指部分学生工作者没有充分认识到学生的主体性和发展性, 把大学生当做是需要护全的对象, 造成“大事管不好, 小事管不完”的局面。这种模式导致许多学生对学生工作者产生依赖心理, 大到学习就业人生规划, 小到桌椅板凳钥匙饭卡, 都要找辅导员, 让辅导员一度变成了生活老师。不仅严重影响了学生工作者在学生心中的地位和形象, 而且让学生工作者深陷冗杂的琐事中难以脱身, 甚至让部分学生丧失了独立思考和解决问题的能力。无论是“问题管理”还是“保姆式”管理都有悖于学生工作者本质上的定位。因为从根本上来说, 学生工作者不仅是教育者、管理者, 更应该是服务者。

(二) 学生工作的理念缺乏服务意识

我国高校的学生工作起源于“思想政治教育”, 其最初的宗旨是为了维护学校正常的教育教学秩序、纠正和指导学生的思想和行为偏差, 为社会主义的文化建设提供有力保障。但随着高等教育的不断发展, 高校学生工作的内涵和外延在不断扩大, 学生工作的政治色彩逐渐弱化, 学生工作的服务职能从无到有, 从次到主, 逐渐从隐性趋向显性。如宿舍管理、档案建立、就业指导、心理咨询、勤工俭学、国家助学贷款等在近年的快速发展, 对学生工作的服务意识提出了更高的要求。由于传统观念的影响, 这些工作的服务性质往往容易被忽视, 导致学生工作者服务意识淡薄, 使得这些工作既游离于教育和管理的职能, 又不能在服务职能的框架内得到有

机整合。

（三）学生工作者的专业素质难以适应要求

目前，许多学生工作非“科班”出身，缺乏学生工作所必须的管理学、教育学、心理学等方面的知识。在处理学生工作的时，缺少专业理论指导，而是单纯依靠感性认识和经验来解决问题。这种可靠程度不高并且缺乏针对性和实效性的工作方式，不仅造成学生工作者的心理压力、工作负担重，而且直接影响学生的工作热情，自然也谈不上服务学生。此外，随着学生工作范围的日益扩展，部分高校为了满足学生工作者数量上的需求，选取了一些兼职人员从事学生工作。这些兼职人员，由于待遇不稳定，角色不清晰，流动性较大，常常出现工作时紧时松、情绪勿冷勿热、成效时好时差的现象。

（四）学生工作的职能和责权不够清晰

高校的学生培养基于内部管理职能，把学生培养与管理划分为两个部分：教学工作、学生工作。长期以来，许多科任老师只注重课堂专业知识的传授，而忽视学生的习得过程和思想素质水平的提高，这也是导致学生上课出勤率低、课堂纪律差的重要原因，对此，有的科任老师非但不扪心自问和自我批评，反而对学生工作者横加指责。这其实就是学生工作的职能含糊不清。此外，随着学生事务的增多，学生工作范围的扩大，学生工作越来越多涉及与后勤部门、现代教育技术中心、图书馆、校医务室和保卫处等部门相关的服务，相互之间往往联系紧密却责权模糊，许多学生遇到具体困难时，不知道该找哪些部门解决，往往到处碰壁，苦不堪言。

二、高校学生工作服务主导型模式的内涵及意义

最早提出高校学生工作服务主导型模式的是武汉纺织大学张文凯教授，他在深度探究其他学者提出的学生工作服务型模式的基础上，强调“主导”的重要性、必要性和紧迫性，从而创立了以学生为主体、以服务为主导的新型学生工作模式。笔者以为，张文凯教授的观点可概括为：坚持“以人为本”为理念，以服务学生工作为主导，以满足学生学习、工作、生活的需求为目标，以促进学生主体性发展为重点，将教育、管理、服务三者融为一体并贯穿于学生工作始终，通过健全的服务系统、规范的服务管理、专业的服务队伍、高效便捷的服务方式，达到学生工作不断适应新形势、新任务、新要求的目的。这种新型的学生工作模式，不仅继承了传统学生工作模式的合理内核，而且从根本上改变了高校学生工作低水平、浅层次、低效率的“管人”、“管事”的被动运行状态，促进高校学生工作向管理“育人”、服务“育人”的高水平、高层次、高效率的主动状态运行。因此，其意义远非理论创新所能涵盖，而对于高校

学生工作的改革和发展具有十分重要促进的作用。

（一）有利于挣脱传统观念的束缚

列宁认为，没有革命的理论，就不会有革命的运动^①。无可置疑，服务主导型模式的提出，首先是一种观念的更新和理论的突破。这种新型的理念，是对“传统管理型”模式的继承和发展，它从根本上否定了学生工作“被动管理”角色存在的必要性，以及倡导学生工作向“主动服务”转变的必然性。由于在实践中具有很强的针对性和实用性，所以，很容易为广大专、兼职学生工作者所接受，并乐于付诸实践。

（二）有利于激发学生工作者的积极性

服务主导型模式，以服务学生为主导，寓服务于教育、教学和生活之中，推行全员参与的工作模式，并实行全过程的管控，这样的定位，有利于厘清学生工作责权，调动各方面的积极性，尤其是增强学生工作者的责任心和自信心；有利于让学生工作者变被动管理为主动服务，努力提高工作效率，充分发挥工作潜能。

（三）有利于提高学生的参与度

传统学生工作管理模式主要以学生的思想政治工作为重点，以规范学生在校期间行为为中心，以“问题式管理”为依托，被动地进行学生管理工作。传统的学生管理模式，没有显现学生的主体性。服务主导型模式，坚持“以生为本”的理念，以服务学生成长成才为目的，更加注重学生的主体性发展。不仅有利于提高学生自我教育、自我管理、自我服务的意识和水平，而且有利于调动学生参与学生工作管理的主动性和积极性。

（四）有利于提升学生工作水平

高校学生工作服务主导型模式，以“管理是服务”和“教育也是一种服务”作为理论依据，并融学生工作的三大职能（教育、管理、服务）于一体，从而使学生工作与教育教学工作相得益彰、相互依存和相互促进，这就从根本上改变了高校学生工作低水平、浅层次、低效率的“管人”、“管事”的被动运行状态，促进了高校学生工作向管理“育人”、服务“育人”的高水平、高层次、高效率的主动状态运行。

三、构建高校学生工作服务主导型模式的设想

目前，高校学生工作服务主导型模式尚处于探索阶段，要推而广之并取得实效，笔者以为还应注意以下问题：

（一）转变思想，正确处理教育、管理、服务三者的辩证关系

教育、管理、服务是高校学生工作的三大职能，三大职能的实现程度决定学生工作的水平。长期以来，我国高校学生工作的主要职能是教育和管理学生，学生工作者为保证学生按照学校的规章制度有序地学习和生

活,将自己定位为学生的管理者。导致在处理教育、管理、服务的关系上失衡,形成教育形式刻板、服务意识淡薄的局面,使得学生工作既游离于教育和管理职能,又不能在服务职能的框架内得到有机整合。这就要求学生工作一方面要认识到,管理就是服务,服务是为了更好的管理。学生是管理的主体,从管理的决策、组织实施到目标实现,都要依靠学生。我们应本着“管理就是服务、服务必须引导”的思想,引导学生进行自我教育、自我管理、自我服务。另一方面要认识到服务和管理的目标上具有相对一致性,服务与管理的目标都是促进学生成人、成才。^[3]高校服务主导型学生工作模式改变了“重教育管理,轻服务”的传统观念,将学生的“思想教育”、“日常管理”和“提供服务”有机地结合起来,牢固树立为学生提供优质服务意识,把为学生服务当作教育、管理的题中之义,寓教育、管理于服务,在服务中进行教育,在服务中进行管理,同时亦在教育和管理中开展服务。^[3]

(二) 以人为本, 凸显学生的主体地位

高校学生工作作为高校教育的重要组成部分,在对学生的认识上必须树立以学生为主体的观念,把学生看作是一个能动的生命体。充分发挥学生在学生教育管理服务实践中的参与性主动性和积极性,引导他们自我教育、自我管理、自我服务。^[4]高校学生工作者只有充分了解和认识大学生的特性,不断满足学生成长成才所需物质、精神条件,不断激发学生实现自我成长的内在需求,才能促进学生向积极健康的方向发展。“以人为本”,就是在开展学生工作过程中,坚持一切从学生出发,以调动和激发学生的积极性及创造性为手段,进而达到促进学生成长成才的目的。高校学生工作服务主导型模式中的“以人为本”不仅体现在尊重学生、平等对待上,还体现在尊重个性,鼓励学生有创新精神方面。让学生代表参与到学生的教育、管理和服务工作中去,充分尊重和听取广大学生对学风建设、教学改革和学生管理与服务的有益建议,不断调整工作方向和工作重点,进一步切合新时期学生对学生工作的期望和要求。

(三) 全员参与, 构建健全的服务系统

健全的服务系统是高校服务主导型学生工作模式的绝对保障。高校学生工作在面对新时期下不断变化发展的形式和越来越复杂的事务,除了保证自身教育、管理工作之外,更应该构建一个健全的服务系统,为高校服务主导型的学生工作做有力支撑。首先,整合优化现有资源,提供有效服务。成立由学工部、院系、教务、教学、后勤、保卫、财务、数字化中心等部门代表组成学生事务中心或学生事务咨询中心,提供窗口式服务或窗口式咨询服务,起到解决问题或引导解决问题的作用和目的。一方面有利于简化流程、提高效率,另一方面有

利于将学生工作者从繁杂琐事中解脱出来,更大的精力投入学生工作中。其次,加大与教学工作的联系密度,提高德育与智育、教学与服务管理的切合度。教学工作和学生工作是高校育人系统中两个最重要的子系统,前者的主要优势在课内,后者的优势主要在课外,二者理应相辅相成,互为补充,共同促进学生发展。每天协调安排几名教师到学生事务中心轮班或走访,为同学们提供学业上的辅导和专业知识的答疑。同时,学生工作者加大与科任老师的联系度,除简单查学生出勤率外,应更多走进课堂,聆听师生对教学管理的需求,尽可能的创造条件或提供服务。

(四) 规范过程, 提供有效的服务管理

规范的服务管理是服务主导型学生工作的制度支撑。过程管理学派认为,管理是由计划、组织、指挥、协调及控制等职能为要素组成的活动过程。这是由现代管理理论的创始人法国实业家法约尔(Henri Fayol)于1916年提出的,后经英国管理学家林德尔·厄威克(Lyndall Urwick)和美国管理学家卢瑟·古利克(Luther Gulick)、哈罗德·孔茨(Harold Koontz)等人发展并完善。根据法约尔的管理学思想,管理是一个活动的过程,笔者认为在法约尔的过程管理基础上,高校学生工作的规范服务管理,就是对学生服务的过程讲究规范化,即管理制度的规范化、激励机制的规范化、反馈制度的规范化等。首先,制定科学合理的管理服务制度。在清楚学生需求的前提下,重新制定人性化的管理制度,在此基础上处理好“法”、“理”、“情”的相互关系,为学生提供优质服务。其次,建立有效的激励机制。将学生工作的工作量化,注重量化结果的同时,多渠道、全方位参考教师、学生、管理者的评价,给予综合评定,并奖优罚劣。第三,建立迅速及时的反馈制度。成立学生工作监督和反馈中心,开辟纸质信箱、电子邮箱、电话、QQ等多种途径对学生工作者进行批评和鼓励,并组建由老师、学生代表组成的考评小组进行核查处理。

(五) 打造品牌, 建设专业的服务队伍

高校学生工作队伍一定要走专业化、职业化道路,打造一支专业化、优质化的服务品牌。首先,加强职业化管理。一是树立良好的职业形象。高校学生工作者必须具备有强健的体魄,阳光的心态,成熟的思想及务实的作风。二是树立崇高的职业理想。要有把职业当做事业,把事业融于生命的奉献精神。不断实现“职业者”到“专业者”,“专业者”到“专家”的发展。三是强化职业技能。不断加强学生工作者调查研究能力、思想宣传能力和组织协调能力。其次,加强专业化管理。学生工作者必须具备有蛛网式的知识结构体系,有厚实的专业知识以及学习吸收相关知识的能力。学生工作作为一门集教育与管理于一体的职业,需要掌握比较广博的知

识、熟练的管理艺术和必要的工作技能。一定的思想政治工作理论、管理学理论、教育学理论、心理学理论以及从事这一职业的相关学科知识是学生管理者应当具备的知识结构。第三，加强发展性管理。通过挑选理论素养高、管理能力强、热爱学生和学生工作的人员承担学生工作，并适时组织业务培训、进修或脱职锻炼，不断提高理论水平、加强管理能力，从而达到增强学生工作专业化队伍的稳定性的目的。

(六) 搭建平台，提供高效便捷的服务

一个模式能不能适应学生工作的发展，关键要看学生的困难和需求是否能够立即得到解决和响应。服务方式是否高效便捷，是高校学生工作服务主导型模式的试金石。首先，充分利用虚实两个平台。一是学生自主服务平台，充分利用学生党支部、志愿者协会等学生组织，成立学生事务咨询中心，将学生事务公开化，导向化、流程化，不断提高学生工作的针对性和学生的自我教育、自我管理、自我服务的积极性。二是网络服务平台。构

建网络学生工作咨询中心，通过电子信箱、在线咨询、QQ等形式，为学生答疑解惑。其次，因人施教，做好针对性服务工作。随着高等教育走向大众化以及社会环境带来的冲击，使大学生的心理产生急剧变化，心理疾病、就业困难、贫困学生等一系列问题给高校学生工作给高校学生工作带来新的挑战。在工作中要注意因人施教，建立针对性强的特殊群体管理、教育、引导平台，如：建立新生服务平台、毕业生就业指导服务平台、大学生心理健康教育服务平台、贫困生服务平台等。

参考文献：

- [1] 毛泽东. 毛泽东选集(第一卷)[M]. 北京: 人民出版社, 1966. 8.281.
- [2] 冯进, 陈万茂. 学生服务理念新探[J]. 当代青年研究, 2010,(7).
- [3] 马燕慧. 浅谈高校服务主导型学生工作模式[J]. 学理论, 2010, (5).
- [4] 张文凯. 新时期高校学生工作“三观”论[J]. 学校党建与思想教育, 2010, (7).

Exploration of University Students' Work Service Leading Mode

LU-Yue

(School of Marxism, Wuhan Textile University, Wuhan Hubei 430073, China)

Abstract: As along as the rapid development of the higher education reform of expansion and our country's social politics, economy, and culture, there are large impacts and challenges for university students work. The traditional university students' work mode has been difficult to adapt to the needs of the development of student work in the new period, and construct new students work mode emergency. Service leading model means the "people-oriented", to serve the students work as the leading work, in order to meet the students' study, work, life demand as the goal, to promote the development of students' subjectivity as the key point, the education, management, service are all connected and the student work throughout the whole process, through the perfect service system, standardized service management, professional service team, efficient and convenient service mode, achieve student work constantly adapt to the new situation and new tasks and new demands purpose.

Key words: University; Students Work Mode; Service Leading