

— 高校学生事务管理丛书 —

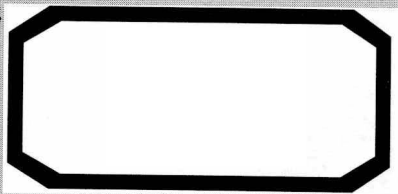
高校辅导员迎新工作手册

*GAOXIAO FUDAOYUAN
YINGXIN GONGZUO SHOUCHE*

广东省高校学生工作专业委员会 编

中山大学出版社

— 高校学生事务管理丛书



高校辅导员迎新工作手册

GAOXIAO FUDAOYUAN
YINGXIN GONGZUO SHOUCHE

广东省高校学生工作专业委员会 编

中山大学出版社
· 广州 ·

版权所有 翻印必究

图书在版编目 (CIP) 数据

高校辅导员迎新工作手册/广东省高校学生工作专业委员会编. —广州: 中山大学出版社, 2012. 6

(高校学生事务管理丛书)

ISBN 978 - 7 - 306 - 04171 - 5

I. ①高… II. ①广… III. ①高等学校—辅导员—工作—手册 IV. ①G645. 1 - 62

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2012) 第 093962 号

出版人: 祁 军

策划编辑: 邹岚萍

责任编辑: 赵 婷

封面设计: 方 雷

责任校对: 陈 霞

责任技编: 黄少伟

出版发行: 中山大学出版社

电 话: 编辑部 020 - 84111996, 84113349, 84111997, 84110779

发行部 020 - 84111998, 84111981, 84111160

地 址: 广州市新港西路 135 号

邮 编: 510275

传 真: 020 - 84036565

网 址: <http://www.zsup.com.cn> E-mail: zdcbs@mail.sysu.edu.cn

印 刷 者: 广州中大印刷有限公司

规 格: 850mm × 1168mm 1/32 8. 125 印张 210 千字

版次印次: 2012 年 6 月第 1 版 2012 年 6 月第 1 次印刷

定 价: 18. 00 元

如发现本书因印装质量影响阅读, 请与出版社发行部联系调换

前 言

广东省高校学生工作专业委员会（以下简称“专业委员会”）是广东省普通高等学校思想政治教育研究会的下属专业组织，是群众性的学术研究团体，是团结和联系高校学生工作者的桥梁和纽带。自2001年成立以來，在广东省教育厅、广东省普通高等学校思想政治教育研究会的领导下，在全体团体会员单位的大力支持下，专业委员会依据自身所确立的章程开展工作，组织编写学生工作的有关教材和资料，先后出版了《扩招后的学生教育与管理》、《学生工作的创新与发展》、《学生工作的绩效与评估》、《学生工作的释义与构建》、《辅导员制度的设计与选择》、《辅导员的考核与管理》、《高校辅导员的校本培训》、《高校辅导员工作手册》、《一区多校的学生教育管理》、《高校学生工作案例选编》、《大学生朋辈心理咨询手册》、《高校学生干部工作手册》等专著。近年来，专业委员会着手在高校内寻找、发现、整理、树立学生事务管理的先进经验，并以出版“高校学生事务管理”丛书的方式予以推广。

中山大学历来重视迎新工作，始终将迎新工作列为高校对学生教育、管理、服务的重要一环，立足于把迎新工作打造成大学新生全面接触师生、了解大学、认识大学的第一窗口。每年“十一”前后，学校均会有组织地开展全校迎新工作总结会或新生辅导员业务交流会，来自全校的辅导员、院（系）分管学生工作的副书记、学生工作职能部门负责人以及学校学生工作主管校领导等就迎新工作展开交流与总结，每次会议都能对迎新工作的做法形成一些共识，渐次累计形成了一系列具有普适性并带有规律性的迎新经验和工作成果。2010年，朱孔军副

书记在新生辅导员业务交流会上正式提出学生工作职能部门应适时将各院（系）、各辅导员在迎新工作中涌现出的好经验、好做法进行梳理，条件成熟时可结集成册予以推广。是时，基于领导的建议及专业委员会的工作规划，专业委员会率先以中山大学的迎新工作为样板，着手学生事务管理工作的整理与推介工作。按照专业委员会的要求，中山大学学生处组织研究课题小组，邀请了部分具有丰富经验的一线辅导员参与课题组的研究工作。研究内容分设 10 个专题，分别是大学迎新工作的任务、大学生迎新工作的动员、大学迎新工作的策划、大学迎新工作的流程、大学新生入学教育、大学迎新工作的沟通、大学迎新工作的组织、大学迎新工作的服务、大学迎新工作的援助、大学迎新工作的评价。2012 年春节前，课题组完成了课题研究，并将研究成果结集成册，冠名为《高校辅导员迎新工作手册》，予以公开出版发行。

本书充分吸收和借鉴国内外同行成功的经验和做法，参照了不少专家和实务工作者的最新研究成果，并结合高校实际工作中的传统做法整理编辑而成。本书十分注重实用性与理论性相结合，给出的方法都具有较强的实操性。对于初涉高校学生事务管理的同行，通过阅读本书，可快速而全面地了解 and 掌握高校迎新工作的内容和做法；对于资深的高校学生事务管理者，阅读本书，则可提升工作水平。编辑出版本书，旨在梳理和提供高校迎新工作的内容和做法，供同行参考，同时起到抛砖引玉的作用。

本书的编者均来自高校学生事务管理的一线，其研究富于时代气息，讲求实效，最为难能可贵的是把一线学生事务管理的生动实践和鲜活经验升华为新的认识，因而，书中难免有不成熟之见或可商榷之处，还望读者批评指正。

编者

2012 年春节于康乐园

目 录

第一章 大学迎新工作的任务	1
第一节 大学迎新工作的基本任务	1
一、解决问题	2
二、完成任务	8
三、促进发展	12
第二节 大学迎新工作的核心任务	15
一、促进转变	15
二、帮助适应	17
三、实现超越	21
第二章 大学迎新工作的动员	24
第一节 构建迎新工作共同愿景	24
一、迎新工作共同愿景的效用	25
二、迎新工作共同愿景的特征	27
三、构建迎新工作共同愿景的途径	28
第二节 确立迎新工作具体目标	29
一、安全	30
二、有序	31
三、高效	34
四、温馨	35
第三节 迎新动员基本方式方法	36
一、集中学习培训	36
二、编制迎新工作手册	39

三、制定迎新工作方案	43
第三章 大学迎新工作的策划	46
第一节 迎新整体方案的策划	46
一、安全保卫	46
二、后勤保障	52
三、注册报到	57
第二节 迎新活动方案的策划	59
一、开学典礼	59
二、迎新晚会	61
三、家长见面会	69
第三节 迎新宣传方案的策划	71
一、网络宣传	71
二、媒体宣传	72
三、宣传手册	73
第四章 大学迎新工作的流程	74
第一节 以时间为纬开展迎新	74
一、迎新前置	75
二、迎新组织	78
三、迎新善后	82
第二节 以学生需求为经开展迎新	84
一、报到服务	84
二、生活服务	85
三、学习服务	86
第三节 以任务为重开展迎新	87
一、学习培训	88
二、方案设计	88
三、场地布置	89

四、迎新接待	90
五、开学典礼	91
六、新生资料收集	91
七、入学教育	92
八、新生党员培训	93
第五章 大学新生入学教育	94
第一节 新生入学教育的目的	94
一、适应新生活	95
二、熟知新规范	96
三、掌握新方法	97
四、明确新要求	98
五、确立新目标	98
第二节 新生入学教育的要点	99
一、安全规范	99
二、资源获取	102
三、专业定向	103
四、人际关系	105
第三节 新生入学教育的方法	106
一、常规式	106
二、体验式	109
三、自学式	112
第六章 大学迎新工作的沟通	114
第一节 人际沟通	114
一、新生家长会	115
二、新生交流会	118
三、宿舍走访	120
四、热线电话	122

第二节	网络沟通	124
一、	迎新网站	125
二、	新生 QQ 群	126
三、	迎新博客	128
四、	迎新微博	129
第三节	文本沟通	131
一、	书信	131
二、	迎新刊物	134
三、	迎新手册	138
第七章	大学迎新工作的组织	141
第一节	迎新工作的学校组织	142
一、	学校迎新工作领导小组	143
二、	学校迎新职能部门	143
第二节	迎新工作的院(系)组织	151
一、	院(系)迎新工作组	152
二、	院(系)迎新学生工作办公室	152
第三节	迎新工作的学生组织	157
一、	院(系)学生党团组织	158
二、	院(系)学生会组织	159
第八章	大学迎新工作的服务	163
第一节	大学新生个体的服务	163
一、	注册服务	163
二、	入住服务	166
三、	选课指导	167
四、	安全指导	168
五、	活动引导	170
六、	困难帮扶	171

第二节 大学新生家长的服务·····	174
一、生活服务·····	175
二、咨询服务·····	177
三、家校联系·····	180
四、宣传服务·····	183
第九章 大学迎新工作的援助·····	186
第一节 大学新生的心理调适·····	186
一、新生心理不适的表征·····	186
二、新生心理不适的应对·····	190
三、心理调适的基本方法·····	193
第二节 大学新生的经济资助·····	195
一、经济资助对象的界定·····	195
二、经济资助的主要类型·····	196
三、经济资助的基本程序·····	198
第三节 大学新生的学术指导·····	207
一、专业定向指导·····	207
二、学习方法指导·····	208
三、专业名师介绍·····	208
四、专业课程介绍·····	209
第十章 大学迎新工作的评价·····	210
第一节 过程评价·····	211
一、项度评价·····	212
二、纵度评价·····	219
三、行度评价·····	224
第二节 结果评价·····	228
一、学生视角·····	229
二、学校视角·····	233

三、工作视角·····	235
第三节 评价方法·····	238
一、问卷法·····	238
二、访谈法·····	241
三、表格法·····	242
四、观察法·····	247
后 记·····	249

第一章 大学迎新工作的任务

大学迎新工作是指高校迎接新生入学，旨在帮助新生逐步适应大学生活和学习的过程。大学迎新工作涉及众多部门人力物力的投入，它不仅包括迎新当天的接待服务等工作内容，而且包括迎新前的动员策划和组织准备、新生入学教育、对新生和家长的援助以及迎新后的总结评估等内容。这些工作所指向的目标就构成了大学迎新工作的任务。

任务因需而设，大学迎新工作的任务是迎新工作的重要内容。对于高校而言，迎新工作的任务是解决新生问题、完成迎新工作和促进学生发展；对于高校学生工作尤其是辅导员而言，迎新工作的任务是促进新生转变、帮助新生适应和实现超越。由于大学迎新的系统化及多元化，高校迎新工作人员应该明确大学迎新工作的基本任务和核心任务，从而有条理、有重点、有目标地开展迎新工作。

第一节 大学迎新工作的基本任务

美国心理学家亚伯拉罕·马斯洛于1943年在其论文《人类激励理论》中将需求分为五个层次：生理上的需求，安全上的需求，情感和归属上的需求，尊重的需求，自我实现的需求，像阶梯一样从低到高，按层次逐级递升。大学迎新工作的基本任务贯穿于大学迎新的全过程，即大学迎新主要目的是什么，需要完成哪些工作。根据马斯洛需求层次理论，可将大学迎新的基本任务分为三个层次，即顺利迎接新生，解决新生问题；完成迎新工作，帮助新生适应；提升迎新服务，促进新生

发展。解决问题、完成任务和促进发展构成了大学迎新的基本任务，也代表了大学迎新任务需求从初级到高级的三个层次。

一、解决问题

大学迎新的基本工作就是根据需求解决问题。迎新工作涉及的问题多元化，涵盖大学迎新中的方方面面，从基本的迎新安全问题到衣食住行等生活问题，再到新生的心理健康、适应新环境等，这些问题的解决贯穿了整个大学迎新过程。

（一）安全稳定问题

安全稳定是大学迎新工作最基本的要求。没有安全稳定的保障，迎新工作的一切都将无法顺利、有序地完成。解决安全稳定问题，是完成所有迎新工作的重要前提和基础。

1. 人群安全

目前大部分高校的现场迎新工作都集中于一天进行，这一天中涌入校园的人数剧增，送子女报到的车辆也不断增加，迎新现场的安全隐患也日益凸显，例如，因交通管制不力、车辆行驶不遵守校园规则而造成交通事故，迎新现场人流量过于密集拥挤而产生的口角摩擦、财物丢失现象，等等。

针对迎新期间人流车流量而产生的安全问题，学校要有的放矢地提前做好解决方案。学校保卫部门与学校所在辖区的派出所共同对学校周边和校园内的治安、消防等进行综合检查；学校保卫部门应结合实地调研，制订迎新期间校园内行车路线图，制作宣传大板和路标指示牌指引车辆行驶；迎新场地应该根据迎新前合理规划的场所布置图将新生报到区与家长休息区等清楚了地划分开，迎新志愿者届时指引家长到指定区域休息，同时院（系）也引导新生分时间段、分批次进入报到区办理注册手续，缓解和疏导新生流、家长流、迎新工作人员流等，从而有效保障迎新工作的有序和安全。

2. 宿舍安全

宿舍是与新生息息相关的最重要的生活场所，它的安全隐患可能存在于宿舍消防、宿舍设施、宿舍内的财物和人身安全等方面。例如，新生宿舍内外的家具和门窗设备未及时进行更换和修缮而造成危险；宿舍内用电不慎而导致火灾事故；患急性传染病的新生没有被及时隔离治疗而导致疾病可能在宿舍楼内传播；迎新期间校外闲散人员入室盗窃；等等。

针对宿舍内可能存在的安全隐患，学校后勤和基建部门在迎新前，一方面，要对新生宿舍楼进行全面检查，对宿舍内外的环境进行清理打扫，更换和修缮宿舍内的家具设备等；另一方面，要加强宿舍管理人员的技能培训，迎新期间增强学生宿舍楼夜间巡逻，教育新生认真学习和遵守学生宿舍管理规定等。同时，学校和院（系）相关部门应在迎新前后走访宿舍，及时发现宿舍矛盾和宿舍问题，及时反映和解决问题。

3. 信息安全

信息安全是迎新安全一个特殊的领域，也是当今社会普遍关注的问题。迎新期间，各高校校园内经常出现校外不法分子混进校园冒充老乡或学长骗取新生信任等现象，而刚刚入学的新生社会经验不足，比较容易轻信陌生人，往往不经意间泄露自己的个人信息和家庭信息，让不法分子有机可乘。

针对信息安全隐患，首先，学校要在迎新期间加强校园网络的监控，过滤掉反动和不良信息，纠正网络上的不实信息，尽量减少网络欺诈现象的发生；其次，学校应通过校园内的迎新宣传，在新生宿舍区、迎新报到现场、校园其他生活区进行个人信息安全提示，张贴有关案例，严抓行骗分子，教育新生和家长提高安全防范意识。

4. 伙食安全

民以食为天，伙食安全也是迎新工作安全保障的重点工作。迎新期间校园内人数剧增，就餐人数也相应增加，饭堂供

应时间也相应地延长，供应品种增多，学校饭堂的食品安全显得尤为重要。迎新期间，饭堂环境卫生、餐具卫生、食材购买和选用、就餐环境、食品品质等环节都可能出现安全问题，严重时会导致就餐人群食物中毒、发生群体性疾病，给大学迎新工作造成不好的社会影响。

后勤保障无小事，针对饮食安全隐患，学校后勤部门在迎新前需要严格执行饭堂卫生管理规定，认真检查和整顿饭堂内外环境，认真培训饭堂员工规范操作，严抓伙食的材料供应、采购、选用和加工，严防饮食安全隐患。

5. 突发事件应急

任何一项大型活动或重要工作，策划方案制订得再完善，人员分工安排得再细致，都不得不考虑突发事件的应急预案，因为计划不如变化。大学迎新这个涉及不同团队、不同人员、不同工作内容、不同阶段的系统工程，也存在着不可预知因素，尤其是迎新期间，校园内人数之多、车辆之多、开展的活动之多，都有可能引发突发群体性事件。

在高校工作中，维护校园稳定是重点。大学迎新工作同样在平安、顺利、有序地接待新生和家人的过程中维护校园稳定。迎新前，学校保卫部门就要积极排查可能影响学校稳定的潜在因素，制订针对可能出现的突发事件的应急预案，加强迎新工作人员应急能力的培训，等等。

（二）生活适应问题

新生刚入大学，陌生的大学环境、未知的大学生活会使他们无所适从，对大学生活中的衣食住行会或多或少地出现不适应。只有解决生活适应问题，新生才能健康成长，尽快适应大学学习和生活，进行自我教育、自我管理和自我发展。

1. 饮食适应

新生首先要适应大学生活中的饮食。新生来自不同地区，

就餐习惯和口味不同，饭堂提供的伙食品种和口味不可能满足所有人的需求；迎新期间就餐人流剧增，饭堂食物供应量不足；因供应时间的延长，饭堂员工服务态度可能变差；饭堂高峰期餐具供应不足；就餐环境拥挤嘈杂；等等，这些都是新生在入学初可能碰到的问题，如果对伙食方面过于挑剔或要求苛刻，就无法从容地适应大学集体生活。

2. 住宿适应

住宿问题主要指新生和新生家长的住宿问题。对于新生而言，住宿问题的解决主要表现为新生宿舍的配置能够满足生活需求，特殊学生（如残疾、超重、超高）住宿的个性化解决，宿舍成员的相互认识和相处。对于学生家长而言，住宿问题的解决在于学校尽可能多地满足他们的住宿需求。学校可根据以往的接待经验，除了在学校招待所预留一定数量的空房间供应给家长外，迎新期间还可开放通宵教室免费供家庭经济困难的家长休息，设置1~2个住宿咨询服务点，邀请信誉好的正规旅行社或酒店现场接受家长咨询和解决其住宿问题。

3. 物资问题

新生入学需自行购置大量生活必需品，迎新期间是新生在校园周边和校园内消费的高峰期。物资的配备以及购置虽不属于高校迎新工作范围，高校亦不应管理学生物资的自行购置过程，但高校可以提供相关的服务信息，提醒校园内商业服务点及时补充相关物资，指引新生在校外购买正规厂家合法渠道的商品，提醒学生切忌贪图便宜而上当。

（三）心理健康问题

大学迎新期间，新生的心理健康需要辅导员在迎新工作中密切关注。心理健康问题具有隐蔽不易察觉、爆发不稳定、个体性强等特点，在预防与解决上存在一定的困难。学校和院（系）应结合新生入学教育、宿舍管理、班集体建设等工作，

教育和指引新生认识大学集体生活的重要性，主动参与集体活动，在团队中获得成长和发展；通过迎新接待、咨询服务和沟通援助，使新生切实感受到大学集体的温暖和关怀，学会宽容友善对待他人，正视自己。

1. 思乡情绪

思乡情绪，是大学新生普遍存在的一种现象。大部分新生是第一次远离家乡外出求学，第一次独自面对陌生的环境，需要适应大学生活，逐步实现生活上的独立。新生在此过程中可能会产生无助、迷茫甚至受挫、自卑的心理问题，由此引发思乡情绪、恋家情结。

思乡情绪值得关注。一般来说，学生在新生适应期通过融入集体，参加集体活动，缓解思乡情绪。但也有部分性格内向孤僻或家庭情况特殊的学生仍不能适应大学集体生活，思乡情绪持续加深导致交际障碍甚至是抑郁性精神疾病，严重影响其成长，这部分学生需要学校、院（系）和辅导员密切关注，给予关怀，帮助他们早日适应大学生活。

2. 交际障碍

大学新生交际障碍，即新生在人际交往过程中因交往双方的成长环境、社会文化背景、个人需要、交往动机、个性特征等差异导致交往困难，产生障碍。大学新生交际障碍表现多样，如社交恐惧症、孤独症、严重自卑、猜疑心重等。交际障碍产生的原因复杂多元化，可以归纳为以下几点：

（1）认识误区，缺乏对自身和他人正确认识，过高或者过低地评价自我和他人。

（2）情绪控制差，容易出现偏差，对事物过分敏感或过分迟钝。

（3）个性缺陷。如独生子女普遍表现出的以自我为中心、固执以及因较少接触外界造成的内向。

（4）交际能力不足，如沟通能力不足，交往经验不足造