

Xiandai Gaoxiao Xuesheng Shiwu Guanli
Lilun Ji Anli Yanjiu

现代高校学生事务管理 理论及案例研究

王增国 编著

中国矿业大学出版社

China University of Mining and Technology Press

现代高校学生事务管理 理论及案例研究

王增国 编著

中国矿业大学出版社

图书在版编目(CIP)数据

现代高校学生事务管理理论及案例研究/王增国编
著. —徐州:中国矿业大学出版社, 2011. 11
ISBN 978 - 7 - 5646 - 1346 - 4
I. ①现… II. ①王… III. ①高等学校—学生—学校
管理—研究 IV. ①G645.5
中国版本图书馆 CIP 数据核字(2011)第243683号

书 名 现代高校学生事务管理理论及案例研究
编 著 王增国
责任编辑 周 丽 马晓彦 王江涛
出版发行 中国矿业大学出版社有限责任公司
(江苏省徐州市解放南路 邮编 221008)
营销热线 (0516)83885307 83884995
出版服务 (0516)83885767 83884920
网 址 <http://www.cumtp.com> E-mail: cumtpvip@cumtp.com
印 刷 江苏徐州新华印刷厂
开 本 787×960 1/16 印张 20 字数 380 千字
版次印次 2011 年 11 月第 1 版 2011 年 11 月第 1 次印刷
定 价 36.00 元
(图书出现印装质量问题,本社负责调换)

前言

高校学生事务管理是高等教育的重要组成部分,是高等学校育人功能的重要体现,在我国高校人才的培养过程中处于十分重要的地位,具有不可替代的作用。科学、民主、规范的学生事务管理对学生成长成才具有保障和支持作用,是高校实现教育目的的重要途径。尤其是在当前全球化冲击、市场竞争激烈、知识更新加速的时代,高校为实现教育目的更需要通过完善的学生事务管理来为学生的成长创设良好的氛围,推动大学生成长的良好机制形成,进而通过规范学生、指导学生和服务学生,使学生在专业知识、职业技能、社会交往能力、情感、道德和精神等方面得到全面发展,最终实现育人的根本目标。

伴随着高等教育的快速发展,高校学生事务管理呈现日益复杂的深刻变化,面临着新的机遇和挑战,学生事务管理的动态性、复杂性越来越突出,相关利益者对学生事务管理的质量和效率要求越来越高。加强高校学生事务管理的理论和实践研究,促进学生事务管理由经验型向规范化、专业化和科学化发展是必然选择。高校学生事务管理者通过高校学生事务管理的研究,进而探索建立科学化的学生事务管理体系,能够充分发挥学生事务管理的效能,从而全面提高管理的效率和水平。

案例是理论研究与实践操作相结合的有效纽带。开展案例研究是实现理论与实践双向促进、互补提升的重要研究方法。20世纪初,哈佛大学创造了案例分析法。这是一种把实际中真实的情景加以典型化处理,形成供学习者思考分析和决断的案例,通过独立研究和相互探讨的方式,来提高学习者分析问题和解决问题能力的方法。为适应学生事务管理复杂多变的要求,高校学生事务管理者必须具有很高的职业素养、很强的道德反思能力以及很高的专业化水准。开展科学系统的理论学习和实践能力培训是提升学生事务管理者全面素质的重要途径。

笔者多年的工作实践证明,案例分析法是一种符合高校学生事务管理者认知规律和心理需求的十分有效的研究学习法。本书将案例分析法引入高校学生事务管理,从学生健康成长的合理性需要出发,以解决学生的现实

问题为准则,以完成“培养什么人”的根本任务为目标,按照以促进学生事务管理科学化发展为核心的逻辑线索,对 100 个典型案例进行了系统的分析研究。内容涵盖学生教育、学生校园行为管理、学生发展辅导、学生生活服务和学生事务管理者自身成长的理论与实践问题。期望本书能为高校学生事务管理者工作和研究开启方便之门,也能为推动高校学生事务管理专业化、科学化发展作出贡献。

目 录

第一章 绪论:高校学生事务管理的价值追问与文化反思	1
第一节 高校学生事务管理的源与流	1
一、高校学生事务管理的概念界定	2
二、国外高校学生事务管理的起源与流变	3
三、我国高校学生事务管理的回溯与重构	18
四、中外高校学生事务管理演变进程的逻辑特征	22
第二节 高校学生事务管理的价值旨归	23
一、高校学生事务管理的价值内涵	24
二、高校学生事务管理的价值所在	25
三、高校学生事务管理的价值反思	27
第三节 高校学生事务管理的文化意蕴	29
一、文化视域中高校学生事务管理的内涵	30
二、中西高校学生事务管理的文化差异	32
三、高校学生事务管理的文化反思	33
第四节 基于案例分析法的研究路径考察	36
一、案例研究理论的逻辑内涵	36
二、案例研究方案的设计步骤	39
三、案例研究路径的实施策略	41
四、高校学生事务管理研究路径的考察	42
 第二章 学生教育:有效性与创新性	 45
第一节 学生教育的目标原则	45
一、学生教育的目标要求	45
二、学生教育的基本原则	48
第二节 学生教育的主要内容	50
一、理想信念教育	50

二、道德教育	50
三、法制纪律教育	52
四、健康教育	53
五、安全教育	53
第三节 学生教育的优化和创新	54
一、转变观念,主动适应教育要求的新变化	54
二、尊重学生主体性,构建新型师生关系	55
三、拓展学生教育的途径和形式	57
四、充分利用网络平台开展学生教育	59
五、发挥学生主体作用,促进学生自我教育	60
第四节 案例分析	62
案例 2-1 唱响主旋律教育	62
案例 2-2 小玥在线:学生自我教育的舞台	63
案例 2-3 18 个教授的信	65
案例 2-4 “红色”博客:学生教育的新载体	66
案例 2-5 特别的爱给特别的你	67
案例 2-6 “诚信回归行”	68
案例 2-7 上好大学第一堂课	69
案例 2-8 后进生的转变:浪子回头金不换	71
案例 2-9 网络道德的失范	72
案例 2-10 对大学生过激行为的反思	73
案例 2-11 传销猛于虎,借我一双慧眼吧	75
案例 2-12 “热得快”引发火险	76
案例 2-13 让“绿飘带”飘起来	77
案例 2-14 “孝敬”爸妈的“礼物”	78
案例 2-15 校领导与毕业生面对面	79
第三章 学生校园行为管理:合目的性与合法性	81
第一节 学生校园行为管理的目标原则	81
一、学生校园行为管理的目标指向	81
二、学生校园行为管理的基本原则	83
第二节 学生行为管理的合法性依据	85
一、高校学生管理权的界定与法律依据	86
二、高校学生权利的界定与法律依据	87

三、高校与学生的教育法律关系	89
第三节 学生校园行为管理的内容发展	91
一、学生校园行为管理内容的历史发展	91
二、当前学生校园行为管理的主要内容	93
三、高校学生校园行为管理内容的新发展	95
第四节 学生行为管理的难点聚焦与解决方案	96
一、高校学生突发事件的应急处置	96
二、学生日常行为管理的难点处置	100
第五节 案例分析	104
案例 3-1 琐事引发的打架斗殴	104
案例 3-2 考试作弊的代价	106
案例 3-3 涉外之争,不偏不倚	107
案例 3-4 黄色网站害人不浅	108
案例 3-5 夜不归宿悔不该	109
案例 3-6 “第三只手”要不得	109
案例 3-7 祸起贪杯,自毁前途	110
案例 3-8 君子爱财,取之有道	111
案例 3-9 高校为何陷程序正义危机?	112
案例 3-10 游走在黑与白之间	113
案例 3-11 过早凋零的青春	114
案例 3-12 不假外出,意外摔成植物人	115
案例 3-13 大学生爱国:热情与理性的博弈	116
案例 3-14 大学生因旷课被开除	119
案例 3-15 “非典”疫情的应对	120
 第四章 学生发展辅导:专业性与成长性	122
第一节 学生发展辅导的目标任务	122
一、学生发展辅导的理论基础	122
二、学生发展辅导的目标和原则	124
三、学生发展辅导的主要内容	126
第二节 学生学习辅导的途径与方法	127
一、学生学习辅导的内容	128
二、学生学习辅导的原则	129
三、学生学习辅导的途径和方法	129

第三节 学生人际关系辅导的途径与方法	131
一、学生人际关系的特点及辅导意义	132
二、学生人际关系辅导的内容	132
三、学生人际关系辅导的途径和方法	133
第四节 学生心理辅导的途径与方法	134
一、学生心理辅导的含义	134
二、学生心理辅导的内容	135
三、学生心理辅导的途径	136
四、学生心理辅导的方法	137
第五节 学生职业生涯辅导的途径与方法	140
一、学生职业生涯辅导的含义	140
二、学生职业生涯辅导的内容	141
三、学生职业生涯辅导的基本原则	142
四、学生职业生涯辅导的途径与方法	143
第六节 案例分析	145
案例 4-1 磨刀不误砍柴工	145
案例 4-2 选错专业,怎么办?	146
案例 4-3 “得”与“失”的抉择	147
案例 4-4 乱花渐欲迷人眼	148
案例 4-5 专业≠职业	149
案例 4-6 挂科的烦心事	150
案例 4-7 规划大学生涯,走好人生之路	152
案例 4-8 “明星集体”与“校园之星”报告会	154
案例 4-9 生涯设计,助推梦想起飞	155
案例 4-10 社团学业,孰轻孰重?	156
案例 4-11 人际囿于内心:孤独的国王	157
案例 4-12 眼神的困扰:恐惧岂因“男女有别”	159
案例 4-13 嫉妒让她成为孤家寡人	161
案例 4-14 独自绽放的玫瑰	162
案例 4-15 敏感的自尊,挣扎的自我	164
案例 4-16 逃跑的“丑小鸭”	166
案例 4-17 望女成凤却陌路	167
案例 4-18 最近比较烦	169
案例 4-19 受伤的不仅是爱情	171

案例 4-20	美丽让我患得患失	172
案例 4-21	不合时宜的思考	174
案例 4-22	虚拟世界的双面人生	175
案例 4-23	我是一只小小鸟	177
案例 4-24	愤怒常伴我左右	178
案例 4-25	我随身携带“鸭梨”	180
案例 4-26	摆脱自我设定的枷锁	181
案例 4-27	有的放矢巧施助	182
案例 4-28	当躁狂与忧郁齐飞	183
案例 4-29	左右为难:爱情也分裂	185
案例 4-30	封闭人生的错爱	186
案例 4-31	“应”而不“适”:角色转换的烦恼	187
案例 4-32	迈好就业第一步	189
案例 4-33	慎防求职陷阱	191
案例 4-34	莫让“身世”如浮萍	192
案例 4-35	足不出户,工作 OK	194
案例 4-36	诚信乃求职就业之本	195
案例 4-37	基层就业天地宽	197
案例 4-38	细节决定成败	199
案例 4-39	导航青春梦想	200
案例 4-40	专业就业率低被停办	201
案例 4-41	就业援助,打开工作之门	203
案例 4-42	投身国防,放飞梦想	204
案例 4-43	煤海中践行青春誓言	206
案例 4-44	广撒网,多捕鱼	207
案例 4-45	请进来,走出去	208
第五章	学生生活服务:公平性与人本性	210
第一节	学生生活服务的理念和内容	210
一、	学生生活服务的理念	210
二、	学生生活服务的内容	214
第二节	学生经济资助的途径与方法	218
一、	完善认定程序,科学合理地做好困难学生资格的认定	219
二、	细化操作制度,公正透明地做好国家奖助学金的评选	220

三、明确主体地位,务实高效地做好助学贷款资金的使用	220
四、发挥各方力量,积极主动地做好勤工助学方式的拓展	221
五、建立资助网络,广泛稳妥地做好社会资助渠道的挖掘	221
六、实施关爱工程,全面深化地做好贫困学生成长的教育	221
第三节 学生社区服务体系的完善	222
一、学生社区服务的功能与模式	222
二、现代高校学生社区服务存在的问题	224
三、完善高校学生社区服务体系的基本对策	225
第四节 案例分析	227
案例 5-1 “绿色通道”开启大学之门	227
案例 5-2 真假难辨的贫困生	229
案例 5-3 国家奖学金引发的争议	231
案例 5-4 资助过度造就学生“小富翁”	233
案例 5-5 校园卡为什么多出 60 元钱?	235
案例 5-6 银行、学子对簿公堂为哪般?	237
案例 5-7 校外兼职的烦恼	239
案例 5-8 贫困让我无法喘息	240
案例 5-9 你上学我买单	243
案例 5-10 国家助学贷款助贫困生圆大学梦	245
案例 5-11 大学生当选居委会主任	247
案例 5-12 党员工作站:学生社区中的党组织	248
案例 5-13 打造学生的“第三课堂”	251
案例 5-14 宿舍失窃几时休	253
案例 5-15 硬件设施封死逃生之门	255
第六章 学生事务管理者:专业化发展与道德坚守	257
第一节 学生事务管理者的角色定位	258
一、基于岗位要求的角色认知	258
二、基于高等教育目标的角色定位	259
三、基于教育发展趋势的角色定位	260
四、基于学生成长目标的角色定位	261
五、基于职业发展目标的角色定位	262
第二节 高校学生事务管理者专业化发展的知识和技能标准	263
一、学生事务管理专业化发展的实践成就	263

二、学生事务管理者专业化发展的专业知识标准	265
三、学生事务管理者专业化发展的专业技能标准	266
第三节 高校学生事务管理者专业化发展的职业守则标准	268
一、立德树人:学生事务管理者的道德良知	269
二、学生事务管理者专业化发展的职业道德规范体系	270
三、学生事务管理者专业化发展的职业伦理守则体系	273
第四节 案例分析	277
案例 6-1 包涵和她的 150 篇周记	277
案例 6-2 串起民族团结的同心圆	278
案例 6-3 成都“吸血”教师:最穷学生都索要两瓶醋	280
案例 6-4 班主任:要有爱心,更要有爱的能力	281
案例 6-5 山东大学大力推进辅导员队伍的职业化、 专家化建设	283
案例 6-6 兰州大学大学生思想政治教育工作:七步走向 专业化	285
案例 6-7 东北大学扎实推进班导师制度促进全员育人	287
案例 6-8 中国矿业大学积极开展辅导员工作理论学习与 研究活动	290
案例 6-9 上海交通大学构建“双驱”联动机制	292
案例 6-10 中国矿业大学实施辅导员 360 度考核	293
参考文献	297
后记	304

第一章 绪论:高校学生事务管理的 价值追问与文化反思

21 世纪是知识经济时代和信息时代,也是创造性和主体性成为大学生重要素质的时代。大学生这些素质生成与否则与高校学生事务管理水平高低密不可分,而高校学生事务管理水平高低又是由其价值选择所决定的。学生事务管理本质上是一种以价值选择和价值评价为前提和基础的实践活动。而学生事务管理价值是指一种独特的、相对持久的关于学生事务看法和信念的框架,即“于整体有序中促进学生个体主体性的发展”的看法和信念框架,这些信念对个体行为产生影响,并且通过工作场所中的成员进行传递。一般说来,高校学生事务管理价值正确设定后,这种价值的实现就由高校学生事务管理的文化来完成。就我国目前高校学生事务管理的现实来看,普遍存在去价值化或价值错位的问题,即存在为管理而管理的问题,或只从管理主体的需要出发而无视管理对象权益的问题,这应该引起学生事务管理者的高度重视,要积极主动地对高校学生事务管理进行价值追问和文化反思。

作者在长期的学生事务管理研究与实践中,深切地感受到对高校学生事务管理进行价值追问和文化反思的必要性和重要性。本章通过追溯高校学生事务管理的历史源流,旨在厘清变迁脉络,明确演进特点,以期对学生事务管理的价值和文化进行历史性的深切体悟;通过对高校学生事务管理的价值追问和文化反思,旨在澄清 21 世纪高校学生事务管理的价值和文化首选;通过阐明案例分析法具体运用的方法、原则和宗旨,旨在引导读者透过案例来领悟学生事务管理价值的具体体现及其实现,并以此期望该研究能够对我国当前学生事务管理的理论与实践有所裨益。

第一节 高校学生事务管理的源与流

高校学生事务管理的发轫、发展和成熟与高等教育的发展相伴而生,其鲜明特色体现在高等教育发展的始终。历史不仅塑造了学生事务管理的身

份,还为学生事务管理的前行指引方向。恩格斯曾指出:“历史常常是跳跃式地和曲折地前进的,如果必然处处跟随着它,那就势必不仅会注意许多无关紧要的材料,而且也会常常打断思想进程……因此,逻辑的方式是唯一适用的方式”^①。因此,从历史的维度研究高校学生事务管理的演变就必须强调历史顺序与逻辑顺序的一致性,不仅要遵从历史的客观进程,研究教育史的自然次序,即“与时间次序相一致的历史”^②,还要善于对历史事实做出符合逻辑的理论提升。

一、高校学生事务管理的概念界定

“学生事务管理”一词源自欧美,与我国“学生工作”相对应。学生事务却并不是伴随高校的产生而产生的。美国第一所高校哈佛学院诞生之时,没有“学生事务”这一独立概念。在19世纪下半叶,高校开始注重学术与研究,专业教师已无暇顾及学生课外活动等事务,这时便出现了专职管理“学生事务”的行政人员,“学生事务”作为一项独立的事务逐渐从学术事务中分离出来。“学生事务”(student affairs)是20世纪早期在高等教育中出现的、相对于“学术事务”(academic affairs)而言的新领域,通常学术事务涉及学生“学习”、“课程”、“课堂教学”和“认知发展”等,而“学生事务”则与“课外活动”、“学生生活”、“住宿”和“感情和个性发展”等有关。^③“学生事务管理”一般被理解为学生事务这一领域的总称。^④

20世纪70年代,对于“学生事务”的概念界定还存在争议,“学生工作”、“学生事务”、“学生服务”和“学生发展”这些概念经常互换使用,克鲁克斯顿指出有必要对概念进行明确的界定^⑤。“学生事务管理”被认为是与学生相关的非学术性事务以及与学生课外活动有关的所有概念、事项及活动的集合和总称。国内绝大多数学者接受这一主流观点,解释学生事务管理的内涵大都从与学术事务对应的角度出发。如我国学者方巍认为:“学生事务工作指学生非学术性方面或课外活动的管理”^⑥。蔡国春将学生事务管

① 马克思恩格斯选集(第2卷)[M].北京:人民出版社,1995:43.

② 马克思恩格斯选集(第1卷)[M].北京:人民出版社,1995:141.

③ ACPA(American College Personnel Association). Journal of College Student Development [R]. March/April 1996,37(2):118.

④ THEODORE K MILLER, ROGER B WINSTON JR. Administration and leadership in student affairs [M]. London: Routledge, 1991.

⑤ CROOKSTON BURNS. Student personnel: all hail and farewell[J]. Personnel and Guidance Journal, 1976(55): 26-29.

⑥ 方巍.美国高校学生事务工作与启示[J].高教与经济,1994(4):51.

理基本含义界定为:“高等学校通过非学术性事务和课外活动对学生施加教育影响,以规范、指导和服务学生,丰富学生校园生活,促进学生成长成才的组织活动”^①。漆小萍把高校学生事务管理界定为“学生非学术性活动和课外活动的组织指导和管理”^②。

但有的学者并未单纯强调高校学生事务的“非学术性”,格斯里主编的《教育百科全书》(第7卷)对“学生事务”进行了重新界定:“学生事务针对学生的全面发展,包括学生的智力、情感、体魄、社会活动、就业指导、道德和宗教信仰、美学鉴赏等”^③。储祖旺将高校学生事务管理界定为“高校的专门组织和学生事务管理者依据国家的法律、政策和人才培养目标,在一定的学生事务管理价值观指导下,运用相关专业知识和技能,配置合理的资源,提供促进学生发展所必需的学生事务的组织活动过程”^④。

可以看出,高校学生事务管理在不同历史时期有着不同的内涵。高校学生事务管理的概念经国内外学者的深入研究,已具有独立性、专业性的含义。我国学者对其阐述具有明显的本土化特征,赵平就认为:“美国的学生事务从工作的对象、性质、内容和范围上,与我国高校的学生工作是类似的”^⑤。随着专业化、职业化理念的确认,高校学生事务管理逐步从笼统的高校学生工作和德育工作中分离出来,特别是中共中央国务院《关于进一步加强和改进大学生思想政治教育的意见》充分体现了对高校学生事务管理的关注。学生事务管理这一概念有了全新阐释,即高校在以学生为本的教育理念下,围绕促进大学生全面发展的目标,运用恰当的工作方式和多样的技能手段,遵循专业、科学、法制、民主、人性的基本原则,合理配置资源,形成教育合力,实现满足学生需要、学校需要和社会需要相结合的组织活动总称。它与教学、科研一样,都是高等教育不可或缺的有机组成部分。

二、国外高校学生事务管理的起源与流变

现代大学制度起源于西方,高校学生事务管理始于大学专业教育的出现,萌生于中世纪大学,具有强烈的宗教色彩。随着西方发达国家高等教育的发展,学生事务管理已逐步走向规范化、制度化和专业化,成为高等教育

① 蔡国春. 高校学生事务管理概念的界定[J]. 扬州大学学报(高教研究版), 2000(6): 56-59.

② 漆小萍, 唐燕. 高校学生事务管理[M]. 广州: 中山大学出版社, 2005: 1.

③ JAMES W GUTHRIE. Encyclopedia of education[M]. Second Edition. Macmillan Reference USA, 2003: 2387.

④ 储祖旺. 高校学生事务管理教程[M]. 北京: 科学出版社, 2008: 7.

⑤ 赵平. 美国高校学生工作[M]. 北京: 北京航空航天大学出版社, 1996.

的重要组成部分。长期以来,美国、英国、澳大利亚在国际上被称为三大“教育管理大国”。透过国外高校学生事务管理发展的历史脉络和变革规律可以看出,英国的学生事务管理发展相对较早,德国、法国的学生事务管理发展特色鲜明,美国的学生事务管理最为典型,澳大利亚的学生事务管理最具后现代性。因此,借鉴英国、德国、法国、美国和澳大利亚高校学生事务管理的历史演进可以明确高校学生事务管理的变化走向。

(一) 英国高校学生事务管理的历史演进与特点

英国高等教育以其悠久的历史、严格的管理和出色的质量而享誉全球。高校学生事务管理伴随高等教育的发展而变化,是英国高等教育的重要组成部分。

1. 英国高校学生事务管理的历史演进

英国高等教育迄今已有 800 多年的发展历史。英国传统大学以文化为中心,视学术为学生自我发展的手段,高校学生事务管理是依托学术事务发展的,其历史发展主要经历了三个阶段。

(1) 替代父母制阶段(12 世纪~20 世纪中期)

英国早期的大学由宗教团体捐款建立,高校注重对学生进行宗教教育和道德监督管理。早期英国的学生事务管理具有强烈的宗教色彩和道德意味。教师被赋予替代父母行使学生在校期间的教育管理职权,负责学生个人指导、道德进步和学业发展,学生事务与学术事务自然合一。19 世纪中期,学生事务管理者的角色逐步发展成为充当学生宿舍的保姆和舍监,作为大学特别指派进行学生事务管理的教员,给学生建议和帮助的“父母”。20 世纪初,学生事务管理的专门机构出现。牛津、剑桥大学建校之初就逐步形成了为学生提供支持服务的优良传统,学生事务管理者作为学生的导师担负起促进学生道德进步和学业发展的职责,成为英国高等教育享有广泛声誉的重要特色。

(2) 学生服务阶段(20 世纪中期~20 世纪后期)

20 世纪 50 年代,学生事务内容进一步扩张,主张提供能满足所有学生需要的服务。20 世纪六七十年代,英国高等教育在发展中逐渐形成了“二元制”:一种是以牛津大学和剑桥大学为代表的英格兰传统,以学院制、寄宿制、学校自治以及着重古典的人文学科的教育为特征;另一种是以格拉斯哥大学、阿伯丁大学和爱丁堡大学为代表的苏格兰传统,其特征是非寄宿的、教育带有为从事一定的职业做准备的倾向,学校主要是由地方社会的代表

所管理。^①这一时期,英国的高校学生事务管理也发生相应的变化。英格兰传统大学继续实行自由式教育,而地方控制的苏格兰传统的多科性技术学院很快根据学生需要设立了学生服务部,为学生提供综合化的公共服务,职能包括住宿服务、医疗服务、职业辅导和咨询服务。从某种意义上说,英国多科性技术学院学生服务模式的创建是20世纪七八十年代多科性技术学院应对机遇与挑战所形成的成果。^②至此,英国高校学生事务管理的专业化实现了历史性突破。

(3) 学生事务多元支持与制度化阶段(20世纪后期至今)

20世纪90年代是英国高校学生事务管理发展最快的时期。英国高校学生事务领域进一步扩大,更加强调激发学生的潜能,满足学生的不同需要。英国学生事务管理的战略目标日益在学生学术实践、融入社会、个人支持等方面发挥了广泛突出的作用。英国高校纷纷改革管理组织机构,转变支持方式,出现了以被动反应模式、有限联系模式、主动服务模式和顾客服务模式为典型的多元支持服务模式。^③1993年英国教育部门颁发了学生宪章,学生被赋予顾客的角色,具有享受学校提供服务的权利。从此,英国高校学生事务管理走向了制度化阶段。

2. 英国高校学生事务管理的特点

英国高校学生事务管理的核心就是强调以学生为中心,强调对所有学生的一切需要提供支持和帮助,实行校院两级机构管理,层次清晰,管理权限遵循法律规定,学校承担有限责任,工作专业化、职业化程度较高。

(1) 以学生为本,尊重学生

英国高校学生事务管理从出发点 to 落脚点贯穿的主线就是以学生为中心,以学生的技能培养与综合发展作为学生事务管理的使命。具体如下:把尊重学生作为工作的前提,把学生作为独立的成年个体来对待。^④诺丁汉大学学生支持中心的工作理念就是:以学生为中心,更好地理解学生,与学生建立合作伙伴关系;把理解学生作为工作的出发点,注重了解学生的多元化发展要求,了解学生的思想与心理特点,以学生的需要来确定服务的内容和形式,进而加强工作的针对性,提高服务质量;把发挥学生的主体作用作

① 陈学飞. 美国高等教育发展史[M]. 成都:四川大学出版社,1989:10.

② EARWAKER J. Helping and supporting students rethinking the issues[M]. England: Open University Press,1992:103.

③ DAVID WARNER, DAVID PALFREYMAN. Higher education management: the key elements[M]. England: Open University Press,1996:173-176.

④ 吴亚玲. 英国高校学生事务概况及启示[J]. 中国高教研究,2005(5):54-55