



思想政治教育研究文库

教育部思想政治工作司组编

高校学生事务 管理规范与服务标准

王林清 马彦周 张建和◎主编

中国文史出版社



思想政治教育研究文库
教育部思想政治工作司组编

高校学生事务 管理规范与服务标准

王林清 马彦周 张建和◎主编

中国文史出版社

图书在版编目 (CIP) 数据

高校学生事务管理规范与服务标准 / 王林清, 马彦周, 张建和主编. —北京: 中国文史出版社, 2014. 3

ISBN 978-7-5034-4812-6

I. ①高… II. ①王…②马…③张… III. ①高等学校—学生工作—管理规范②高等学校—学生工作—服务标准化 IV. ①G645.5

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2014) 第 039706 号

责任编辑: 李晓薇

出版发行: 中国文史出版社

网 址: www.chinawenshi.net

社 址: 北京市西城区太平桥大街 23 号 邮编: 100811

电 话: 010-66173572 66168268 66192736 (发行部)

传 真: 010-66192703

印 装: 北京天正元印务有限公司

经 销: 全国新华书店

开 本: 170mm × 240mm 1/16

印 张: 26

字 数: 467 千字

版 次: 2014 年 6 月北京第 1 版

印 次: 2014 年 6 月第 1 次印刷

定 价: 68.00 元

文史版图书, 版权所有, 侵权必究。

《思想政治教育研究文库》编委会

顾 问：杜玉波

编委会主任：冯 刚 辛广伟

编委会成员：郑永廷 张耀灿 吴潜涛 黄蓉生 杨晓慧
 张澍军 陈秉公 刘建军 王树荫 高国希
 王 易 彭庆红 叶静漪 史宗恺 骆郁廷
 李义丹 朱庆葆 田 辉 张振刚 李向成
 杨克欣 俞亚东 江 嵩 吕治国

湖北省人文社科重点研究基地——大学生发展
与创新教育研究中心

前 言

为深入学习贯彻党的十八大和十八届三中全会精神,落实立德树人根本任务,进一步提升大学生思想政治教育工作科学化水平,教育部思想政治工作司启动《思想政治教育研究文库》培育建设工作,旨在鼓励和引导广大思想政治教育理论研究和实际工作者聚焦大学生思想政治教育理论和实践领域的规律性前沿性问题,把经验提升为理论,增强工作与研究的科学化水平,切实提升大学生思想政治教育工作质量。

把握思想政治教育的时代特征。党的十六大以来,党中央先后颁发8号文件和16号文件,分别召开未成年人思想道德建设和大学生思想政治教育工作会议,具有重大现实意义和深远历史影响。教育系统各级党组织高度重视,大力推动,思想政治教育工作在改进中加强,在创新中发展,取得了重要进展。方法和途径深入拓展,队伍建设不断加强,育人环境不断优化,广大青年学生思想政治面貌主流积极健康向上。在肯定工作和成绩的同时,我们也要清醒的看到,高校作为各种思想文化交流交锋的前沿和阵地,所面临的形势仍然十分复杂和严峻。从国际看,西方敌对势力仍在通过各种途径对我国高校进行意识形态渗透,且形式更加隐秘,手段更加多样。从国内看,思想政治教育的对象、环境、方式、内容都在发生深刻的变化。同时,新媒体技术对思想政治教育产生的影响越来越深远。社会新变革对思想政治教育理论创新的需要越来越迫切,青少年的思想特点和成长规律对提升思想政治教育针对性实效性的诉求越来越强烈。这些都是思想政治教育工作者需要研究的新问题,需要应对的新挑战。广大思想政治教育工作者需要准确把握当前的这些时代特征,梳理总结新中国成立以来尤其是改革开放以来大学生思想政治教育取得的可喜成绩和宝贵经验,关注时代发展的特点和党的战略部

署,积极探索和构建具有中国特色的大学生思想政治教育的工作体系和理论体系。

聚焦思想政治教育的前沿问题。思想政治教育的前沿问题是指在理论研究和实际工作中遇到的热点问题、难点问题和规律性问题,这些问题对大学生成长成才以及思想政治教育创新发展产生重要影响,具有普遍性、集中性和迫切性等特点,需要进行创造性的研究和破解。一是要树立问题意识。从理论研究角度说,没有问题意识就没有理论聚焦,没有理论聚焦就不能形成对问题的关注,思想政治教育理论和实践的创新过程,就是一个不断地提出问题、回应问题、解决问题的过程。从实际工作层面看,问题意识来自于现实生活的呼唤。现实生活中矛盾、问题的集中爆发,必然引起人们的普遍关注,成为当下迫切需要解决的社会热点和难点问题。二是要掌握正确的方式方法。思想政治教育规律所揭示的是思想政治教育发展过程中的内在本质联系。从受教育者的角度看,有效的思想政治教育必须遵循受教育者身心发展的一般规律,这就要求思想政治教育工作者必须正确掌握和运用科学的方式方法,既要正确处理统一要求与因材施教的关系,也要根据受教育者身心发展规律,坚持和掌握反复教育与强化教育的原则和方法。反复和强化不是简单地重复某一原理或结论,而是从各个层面阐述基本原理,从而使受教育者在感受生动性、鲜明性和独特性、新颖性中理解基本原理。三是要有跨学科的视野。虽然思想政治教育学科已经设立 30 周年,但相较于其它学科,还显得年轻,人才培养、队伍建设、科学研究的基础还相对薄弱。所以,思想政治教育的创新发展要深入发展,走内涵式发展道路,其理论研究和实践探索就需要具备跨学科视野,在坚持独立性,遵循理论研究规律、思想工作规律、人才培养规律、课程设置规律和创新发展规律的基础上,借鉴其他学科的优秀理论成果和研究方法,丰富自身建设内容,建构自身发展体系,进而深化研究,推进实践。思想政治教育研究的跨学科实践,关键在于把握跨“度”,与其他学科之间形成适度张力,形成符合实践需要的中国特色的思想政治教育内容、方法和理论体系。

推动理论与实践的相互促进。习近平总书记指出,“不论是新问题还是老问题,不论是长期存在的老问题还是改变了表现形式的老问题,要认识好、解决好,唯一的途径就是增强我们自己的本领。增强本领就要加强学习,既把学到的知识运用于实践,又在实践中增长解决问题的新本领。”正是因为抓住了“实践”这条生命线,思想政治教育理论研究才逐步从经验走向科学,形成了具有自身特色的研

究领域、研究范式、研究方法和研究体系。实践是思想政治教育研究的源泉和动力,思想政治教育研究是实践的指导和依据,二者相互作用,互为依存。要实现思想政治研究与实践的相互促进,就要根植于中国特色社会主义思想政治教育的伟大实践,开展对实践中新问题、新情况的导向性研究,并通过实践不断丰富学科内涵,提高研究的质量。要坚持思想政治教育研究的现实取向,也就是要理论联系实际,坚持在实践中形成理论、发展理论、运用理论,把实际工作作为研究的“试验场”,促进研究的发展、实务工作的推进和研究者的成长。要探索研究成果的转化应用和实践检验模式,扎实推动研究成果在思想政治教育实践中的推广应用,形成有效的理论成果转化体系,用实践来检验成果的可用不可用,管用不管用。

入选《思想政治教育研究文库》培育建设计划的这些著作都是广大思想政治教育工作者长期研究和探索过程中心血和智慧的结晶,他们着眼于大学生思想政治教育领域的重要理论和现实问题,从立德树人、教育现代化、交叉学科、拔尖创新人才培养、提升思想政治教育针对性实效性等多元视角入手,研究规律,总结经验。这些作品从不同的角度反映了大学生思想政治教育理论研究与实践探索的丰硕成果,是大学生思想政治教育创新发展的宝贵财富。

希望在《思想政治教育文库》的引领和示范下,广大思想政治教育工作者坚持理论联系实际,以高度负责的态度、科学严谨的精神来做研究,既推出成果,又锻炼队伍,为落实立德树人根本任务,提高思想政治教育工作科学化水平,推动教育事业科学发展做出新的更大贡献。

编委会

2014年1月

本书编委会名单

主 编:王林清 马彦周 张建和

副主编:刘世勇 江广长 蒋怀柳 王耀峰

编 委:(按姓氏笔画排序)

万 颖	马彦周	王林清	王耀峰	刘世勇	刘红梅
朱 继	江广长	余江涛	张仲英	张 华	张延平
张红兵	张建和	李纪亮	李 亮	李 凜	沈 波
陈 敏	周春燕	侯建湘	侯金波	胡志毅	顾 刚
高艳丽	高 源	黄 燕	曾 希	程 亮	蒋怀柳
潘 雁	薛保山				

序

高等教育的根本任务是培养德智体美全面发展的社会主义建设者和接班人,人才培养是高等学校的中心任务。高校学生事务管理是人才培养不可或缺的重要组成部分,是一项科学性、专业性很强的工作,也是一项极具挑战性的工作。当前,国际形势风云变化,国内改革进入深水区,高等教育改革不断深化,大学生思想行为、发展诉求发生新变化,给大学生思想政治教育和学生事务管理工作带来一系列新情况、新问题、新课题。我们必须审时度势,顺应变化,建立起满足学生全面发展需要,能够支撑学校创新人才培养的更加科学规范的学生事务管理体系。

《国家中长期教育改革和发展规划纲要(2010—2020年)》颁布实施后,我国高等教育掀起新一轮以提高人才培养质量为核心的改革。改革的重点转向大学的内涵发展,直面人才培养质量问题。质量问题主要表现在人才素质不能满足社会经济发展需要、人才的创新能力不强、适应性不强、后劲不足等。人才培养是一项复杂的系统工程。影响人才培养质量的因素很多,大致可以归纳为两个方面的问题:一是办学基本条件,包括师资条件、设施设备条件;二是人才培养模式,也就是教育实现的方法和路径。如何破题,如何解决瓶颈问题,这是广大教育工作者一直深思的问题。我认为,无论是人才质量存在的问题,还是分析影响质量的原因,核心因素是人,关键问题在人才培养模式。人才培养模式反映一所大学的特色,也是人才培养全过程的整体关照,人才培养模式的改革包涵着学生事务管理模式的改革,是整个培养模式改革的重要组成部分。

学生事务管理要牢牢树立立德树人的意识。党的十八大报告指出,要把立德树人作为教育的根本任务,进一步明确了教育的责任和使命,更加强化了学校教育“育人为本、德育为先”的教育理念。立德树人是提高育人质量的本质要求,既强调了思想道德素质的重要性,也强调了成才要素的全面性,就是要把大学生培养成德智体美全面发展的中国特色社会主义事业的建设者和接班人。立德树人教育根本任务对学生事务管理工作提出了新的更高的要求,要求学生事务管理工作紧紧围绕这一中心确立目标、建构模式、形成体系。

学生事务管理要牢牢树立以生为本的意识。学生是大学教育的对象,更是大学的主人,要真正确立学生的主体地位。以生为本就是要尊重学生,了解学生,服

务学生,发展学生。把学生看成年轻平等的成人,尊重学生的个性和选择,包容学生的多样性和差异性;贴近学生、贴近生活、贴近实际,了解学生所思所想,了解学生关注的焦点问题,了解学生的发展诉求;真心关爱学生,切实为学生提供思想引领、学习支持、生活服务,为学生排忧解难;帮助学生规划人生、谋划发展,并提供实现的路径选择,鼓励学生志存高远,敢于担当,追求卓越。

学生事务管理要牢牢树立规范标准的意识。当今社会是一个法制社会,讲求规范和标准。建立规范和标准有利促进公平公正,在学生事务管理中,招生、学生的评先评优、奖学金评定等都涉及公平公正问题;建立规范和标准有利促进民主管理,规范和标准既有约束性的一面,也有保障学生权益的一面,可以约束管理行为,也便于学生更好地民主监督;建立规范和标准有利促进学生全面发展,让学生享受到应有的教育、引导、服务。对于高校来讲,关系到办学治校行为的科学规范,关系到办人民满意大学的庄严承诺。

中国地质大学是伴随着新中国高等教育事业发展而成长起来的一所以地球科学为主要特色,多学科协调发展的教育部直属全国重点大学。一直以实现人类与自然和谐发展为使,努力培养和造就一批“品德高尚,基础厚实,知识广博,知行合一”的优秀人才,为实现民族复兴“中国梦”,孜孜以求、艰苦奋斗,做出了应有的贡献。目前,学校拥有“学士—硕士—博士”完整的人才培养体系,全日制在校学生25507人,其中本科生18305人、研究生6562人、留学生640人。学生事务管理我们习惯称之为学生工作,在我校有着优良的传统,在60多年办学实践中,形成了特色鲜明的“地大学工”经验。20世纪八九十年代,学校对学生的行为规范从严要求,以严格管理而著称于武汉高校,有“管在地大”的美誉;进入新世纪后,为适应学生需求的新变化,以问题为导向,在实践中加强研究,以研究反哺实践,“实践加研究”成为学生工作新特色。2008年后,学生工作突出“服务性”特点,按照继承传统、完善体系、突出重点、稳步推进、创新发展的思路,对学生工作进行科学合理的系统重构,并在系统设计、统筹部署下开展理性实践,尝试建立了一套学生事务管理的规范和服务的标准。尽管规范和标准尚不全面,也不一定很科学,我相信会对我校学生工作科学化发展和提高人才培养质量起到积极作用,也相信会对兄弟高校有一定的借鉴意义。

中国地质大学(武汉)校长



2013年9月12日

序 言

党的十八大报告指出,要努力办好人民满意的教育,把立德树人作为教育的根本任务,培养德智体美全面发展的社会主义建设者和接班人。学生事务管理工作是高校人才培养的重要组成部分,是立德树人实践中不可或缺的要素,做好学生事务管理工作具有十分重要的意义。“学生事务”概念的引入,迅速与我国传统的学生工作相融合,学生事务管理的理论与实践得到了中国化的发展,有力地促进了我国高校学生事务管理的科学化水平。在引进、消化和吸收国外高校学生事务管理先进理念和管理模式的同时,深感操作层面的程序管理、实现路径和技术方法方面短缺,越来越觉得建立科学的、有利于促进规范化管理、精细化服务的学生事务管理规范与服务标准十分必要。

一、学生事务管理规范与服务标准的内涵

管理与服务具有辩证关系,在管理中蕴含服务,在服务中体现管理,两者相互依存,不可分割。同时,管理与服务又是两个截然不同的概念,和学生事务放在一起,恰恰显示了学生工作的职责和要求。管理规范,指的是管理过程中各种管理条例、章程、制度、标准、办法、守则等,它是用文字形式规定管理活动的内容、程序和方法,是管理人员的行为规范和准则。服务标准规定了服务应满足的需求以确保其适用性的标准,称为服务标准,按照 ISO 对标准化对象的划分,服务标准是相对于产品标准和过程标准而言的一大类标准,与服务有关的标准都可以划入这一类别。

从管理规范和服务标准的概念和内涵我们可以看出,管理规范和服务标准如管理与服务的关系一样,是既相互区别又内在统一的。区别在于立意角度不同,管理规范是从管理者的角度出发,对对象行为即管理行为进行约定;而服务标准是从受众即需求者的角度出发,对对象行为即服务行为进行约定。管理规范和服务标准的内在统一源于管理与服务的内在统一,都要求对实施者与受众的行为过

程以及行为结果提出明确的要求。具体到学生事务管理与服务,管理者和被管理者或者服务提供者与服务对象之间的特殊性,即两者之间的主旨是教育,因此,我们将不严格区分管理规范和服务标准。

学生事务管理规范和服务标准的构建和实施是学生事务管理专业化程度的一个重要指标,其实质内涵是为规范高校学生事务管理,既彰显其特点又引导其持续发展而制定的专门用于规范高校学生事务管理的多层次质量规格体系。在工作范畴内,其还应配套包括专门化的知识和技能、健全的教育和培训系统、高度自治的专业组织、完善的组织章程和伦理规范、创造良好效益的服务定向等等。这是从定性的角度。从定量的角度,则要进一步细化每一项标准,如组织专业化要针对工作部门、人员等提出规范要求;工作专门化要明确工作目标、工作方案、过程和结果;知识体系化要不断丰富高深而专门化的知识和技能的科学体系;工作自主化则要求日常工作中从业人员能随机应变、灵活工作。这些都是学生事务管理规范和服务标准体系构建的重要维度。

二、建立学生事务管理规范与服务标准的意义

建立学生事务管理规范与服务标准为学生事务管理者论证和实施学生事务管理提供了极好的工具,是学生事务管理者必须遵守和服从的行规和准则,既能增强学生事务管理的效率和资源的利用率,又会影响学生群体的发展目标,其意义主要表现在以下三个方面。

一是建立学生事务管理规范与服务标准将推动学生事务管理相关理论和理念全面有效的实践。把学生事务管理相关理论应用到实践,用理论统一规范学生事务管理工作,使学生事务管理有效地促进学生学习和发展,是制定和推行学生事务管理规范与服务标准的主要目的。当前我国高校学生事务主要涉及招生与学籍管理、日常行为管理、社团及课外活动管理、奖惩管理、资助管理、宿舍管理、就业管理、心理咨询、学务指导、各类信息服务等。对学生学习和发展结果的关注不仅对促进和改进学生事务的项目和服务、提供各个项目和服务的质量的证据很关键,而且在增强各利益相关者对学生事务价值的理解上同样很关键。

二是建立学生事务管理规范与服务标准将从实践上促进学生事务管理理论不断创新发展。社会不断发展变化,学生事务管理不断出现新的事务领域。就我国高校学生工作而言,学生的思想政治教育是学生工作的核心内容,同时学生工作的范围又不仅局限于思想政治教育工作,还包括对学生的教育、引导、管理、服务。尤其是近十年来学生工作的研究范围不断拓展,主要集中在思想政治教育的有效性、学生工作理念、学生工作评价体系、工作运行模式与机制、学生工作队伍

建设、工作方式方法的改进、网络环境对学生工作的影响、学生工作的法理审视及心理咨询与辅导、家庭经济困难学生资助等,从广度和深度都有不断拓展的趋势。传统的事务领域本身已不能涵盖当前学生事务管理的活动范围。再者,不同高校学生事务的专业化程度和事务管理实践既有共同点又有不同点,是根据形势发展和各高校的具体实践而不断完善和拓展的。学生事务管理规范与服务标准将为新增加的内容制定标准以规范其实践,在这个过程中,新的实践内容得到了理论化,并成为管理规范与服务标准体系新的组成部分,从而在理论上促进学生事务管理的专业程度。

三是建立学生事务管理规范与服务标准,并通过理论和实践使学生事务管理者实现个体专业化发展。学生事务管理规范与服务标准的建立,为进入学生事务管理专业领域的人员提供了极好的读本。规范和标准总结了学生事务管理中各种重要项目的地位、工作目的、历史观点以及有利于进一步深入这些项目的相关资料。特别是专业化标准中的自我评估项目,更是全面理解学生事务管理的独特资源。学生事务管理者通过学习规范和标准更全面系统地了解学生事务管理工作,对所从事的学生事务管理也有更深刻的认识。由于规范和标准是在实践中不断更新和完善的,因此,它不仅协助新的专业人员更好理解他们所从事的工作,而且协助具有一定工作经验的工作者不断充实和更新他们的专业理论。规范和标准的导向和评估作用有利于学生事务管理者在实践中不断地自我调整,不断地实现个体专业化。在这个过程中,学生事务管理者的职业意识和专业定位日益清晰,又会不断推进学生事务管理的专业化进程。

三、学生事务管理规范与服务标准的系统构建

如前所述,系统构建的终极目标是努力促进学生事务“管理有规范、服务有标准”,为学生成长成才提供强有力的服务支持,从而使得每个学生“健康成长、卓越成才”。如何系统构建规范和标准?选择科学的参照标准是首要问题。其次,规范和标准包含哪些主要内容,以及如何确保其高质量的实现是关键。

1. 建立学生事务管理规范与服务标准的总体思路。一是选择 ISO9001 质量管理体系作为构建规范和标准的参照标准。ISO9001 质量管理体系的科学性、先进性集中体现在先进的质量管理理念和方法上,通过引入这些新的质量管理理念,有助于建立起“管理有目标、过程可监控、执行有记录、绩效可评测”的良性循环管理机制。2009 年 12 月 1 日,国家标准化管理委员会发布了《质量管理体系 GB/T 19001 在教育组织中的应用指南》,为学校管理服务工作引入质量管理体系提供了框架性指导,学生事务管理服务作为高等学校管理服务工作的—部分,作

为提供给顾客(学生)的特殊商品,其制造和提供过程及产品本身的质量应该是可控的和可以测量(评估)的,选择 ISO9001 质量管理体系作为构建规范和标准的依据是可行的。同时,引入 ISO9001 质量管理体系,并不是生搬硬套,而是引入其框架体系、管理理念和方法。通过写我所思、做我所写、记我所做、改我所错,使学生事务管理服务实现岗责明晰、目标引领、过程控制、持续改进,达到管理和服务预防为主、自我监控、自我改进、自我完善的目的。二是将 ISO9001 质量管理体系中的“八大原则”与学生事务管理服务的特点紧密结合,并进行概念开发和有效转换。比如,原则 1:以顾客为关注焦点。学校依存于学生,因此,学生事务工作者应理解学生当前和未来的需求,满足学生要求并力争超越学生期望。原则 2:领导作用。学生事务的领导者确立组织统一的宗旨及方向,创造并保持使全体学生事务工作者能够充分参与实现其目标的内部环境。原则 3:全员参与。各级人员都是组织之本,只有他们的充分参与,才能使他们的才干为组织带来最大的收益。原则 4:过程方法。将相关的资源和活动作为过程进行管理,可以更高效地得到期望的结果。原则 5:管理的系统方法。将相互关联的过程作为系统加以识别、理解和管理,有助于组织提高实现目标的有效性和效率。原则 6:持续改进。持续改进是组织的一个永恒的目标。原则 7:基于事实的决策方法。对数据和信息的逻辑分析或直觉判断是有效决策的基础。原则 8:互利的供方关系。通过构建互利的关系,增强组织及其供方创造价值的能力。

2. 学生事务管理规范与服务标准的主要内容。包括三个层次的文件。一是质量手册。主要包括对质量方针的阐述、质量目标、组织结构、人员职责、质量体系原则的描述、手册本身的管理办法。按照要求我们编写了学生事务的简介、目标、学校学生事务的资源状况、学生事务管理机构、质量手册的管理说明等。二是程序文件。程序文件是对质量手册的展开和具体化,是体系中过程规定的运行途径,是质量手册的支持性文件。包括文件控制程序、记录控制程序、内部审核程序、不合格控制程序、纠正措施程序以及预防措施控制程序等。按照要求我们编写了岗位责任制、任职责任书、各种学生事务管理规定、管理办法、工作规范、学生事务处理进程表、学生行为守则等。三是操作文件。包括作业指导书、报告、表格等,是程序文件的进一步展开和细化。作业指导书是某个具体活动或程序运行时所需要步骤方法等细节性可操作性文件。按照要求我们编制了“党徽照我行——支部引领工程”工作手册、课外科技活动指导手册、新生教育指导书、就业指导书、帮扶工作指导书等学生事务性作业指导书和辅导员谈话记录本、学生考勤记录本及课外科技认定记录等各种工作记录。

四、学生事务管理规范与服务标准的实施效果

自2008年以来,中国地质大学(武汉)尝试建立学生事务管理规范与服务标准,边建立、边实施、边完善,有效提高了学生事务管理的科学性、规范性、办事效率和学生的满意度,取得了良好的效果。

1. 以学生为本、为学生服务的意识得到显著增强,学生满意度不断提高。以学生“一站式”服务为例。学校建立学生服务大厅并将其分为总服务台、前台服务区、后台支持区、辅导员之家、师生交流厅、个性化服务区和工作研究区等七个功能区。从管理服务内容上将与学生日常学习生活密切相关的各类事务融合到一起,实时为学生提供服务。服务大厅采用6S现场管理法,始终保持环境整洁、优美。在服务形态的选择上,采取柜台式、开放式的服务,把学生当“客户”,以学生为中心,充分体现尊重、平等、公开公正。在服务方式上实行前台服务,后台支持。前台按照相关规定和程序接受咨询、办理事务;后台为前台服务提供支持和解决难题、难事,并提供个性化的服务。同时,在服务项目的布局上充分考虑学生的个性特点和个性化发展需求。实施“一站式”服务,规范了学生事务管理,提高了工作效率,改善了工作环境,受到广大学生的好评,学生对学生事务管理服务工作的满意度大大提高。

2. 强调依规办事、强化程序管理,有效促进事务管理的流程再造,规则意识和办事效率不断提高。学校将学生事务细分为10类,256项,每一项都制定了具体目标、程序、方法,形成一个完整的程序管理过程。从理念到操作、从内容到程序、从目标到效果都对学生管理服务做了严格的规定,不仅为学生事务管理服务的规范化建设提供了制度保障,同时也让学生体会到“规则”的作用,本身对学生就是一种思想教育。

3. 目标引领、系统推进、持续改进,管理者的创新意识不断增强。以招生事务管理中的自主招生为例。学校在2010年提出建立“教授选才”自主选拔录取模式,“教授选才”突出教师在学校人才选拔与培养中的主体地位,充分调动教师参与学校人才选拔培养的的积极性,发挥教师对学生考核、评价的专业优势,发现和选拔学科特长、创新潜质、适合培养的优秀学生。几年来,学校对照自主招生的目标要求,优化程序,持续改进,不断创新,在高校招生界产生了积极影响,也得到了教育主管部门的充分肯定,学校在全国自主招生经验总结会上作典型发言,取得了良好的效果。

诚然,在实施学生事务管理规范与服务标准的过程中,也时常遇到难题。难点一,如何按章办事。而这又与规范和标准本身的科学性有极大的关联。难点

二,如何与时俱进。学生和学生事务管理的现实情况在不断地发生新的变化,如何克服已有程序文件和新情况的不同步性。难点三,如何在“非规范、无标准”的大环境中独善其身,并发挥强大的辐射力和自我更新能力。以上这些问题都有待于我们进一步去探索和实践。

五、《高校学生事务管理规范与服务标准》的结构与内容

本书共分三个部分:第一部分是高校学生事务管理内容体系,分两章描述,主要是高校学生事务管理的相关概念与内容,及其内容的细分与振布。第二部分是高校学生事务管理质量保障体系,分三章描述,主要是以中国地质大学(武汉)导入ISO9001质量管理体系建立学生事务质量管理体系为示例,介绍了质量手册、程序文件的制定,以及持续提升质量的方略。第三部分是本书的重点和亮点,介绍高校学生事务管理作业流程体系,分十章描述,主要是将学生事务管理细分归类,列出了10类、256项,分别设计制作了作业流程图、作业说明书和作业记录表等。我们自称该书是“把每一项学生事务落到实处的操作手册”,告诉学生事务工作者如何科学、合理、规范地做好每一件“小事”。

本书的特点在于经验和做法来源于学生工作的一线实践,是开展“校本化”研究的具体成果,可借鉴、可复制、操作性强。创新之处在于对复杂的学生事务进行梳理、细分、归类,强调程序管理,并逐一建立作业流程,并在此基础上构建质量保障体系,提出持续提高学生事务管理质量的方略,具有一定创新性、可读性。我们热切期盼着一套属于我国高校自己的、得到同行广泛认可的学生事务管理标准体系,来推进高校学生事务管理工作科学化发展!

本文是王林清、蒋怀柳在今年五月中国地质大学(武汉)召开的主题为“学生事务转型与变革:应对创新教育和提高质量的挑战”2013年第三届学生事务管理国际学术研讨会提交的论文,权作本书的开篇。

编者