高校德育成果文库·教育部思想政治工作司组编

论高校利益和学生权益的实现

詹必富◎主编

★实践育人★课堂教学★案例赏析★特色经验★创新发展★

中国文史出版社

高校德育成果文库·教育部思想政治工作司组编

论高校利益和学生权益的实现

詹必富◎主编

中国文史出版社

图书在版编目（CIP）数据

论高校利益和学生权益的实现 / 詹必富主编. —北京：中国文史出版社，2015.1

（高校德育成果文库）

ISBN 978-7-5034-6148-4

Ⅰ.①论… Ⅱ.①詹… Ⅲ.①大学生—思想政治教育—研究—中国 Ⅳ.①G641

中国版本图书馆 CIP 数据核字（2015）第 042710 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：北京彩虹伟业印刷有限公司

经　　销：全国新华书店

开　　本：170mm×240mm　1/16

印　　张：20

字　　数：359 千字

版　　次：2015 年 5 月北京第 1 版

印　　次：2015 年 5 月第 1 次印刷

定　　价：78.00 元

文史版图书，版权所有，侵权必究。

主编简介

詹必富 男，汉族，1963年7月出生，硕士研究生，广东饶平人，曾任广东省教科文卫工会主席，现任韩山师范学院党委副书记，主管干部与人才工程和学生教育管理、党团建设等工作，主要研究高校党建和学生思想政治教育。曾主编《师德座右铭》、《中外师德格言精选》、《教育成功案例精选》和《有一种爱叫山高水长》等书。

总　序

中发〔2004〕16号文件颁发以来，各地各高校充分认识高校德育工作的极端重要性，坚持育人为本，德育为先，坚持贴近实际、贴近生活、贴近学生，不断推进理论、内容、机制和方式方法的创新，在传承中发展、在改进中加强、在创新中深化，大学生思想政治教育的吸引力、感染力、针对性、实效性不断增强，科学化水平不断提高，基本形成全员育人、全方位育人、全过程育人的生动局面。

今年是中发〔2004〕16号文件颁发十周年，为深入研究总结和集中展示近年来各地各高校落实立德树人根本任务、推动高校德育创新发展的理论和实践成果，教育部思想政治工作司决定组织出版《高校德育成果文库》，旨在引导和鼓励思想政治教育工作者聚焦高校德育工作的重大理论和现实问题，系统总结梳理近年来各地各高校加强高校德育工作所取得的可喜成绩和宝贵经验，并对下一步工作进行系统设计和统筹谋划，切实提高高校德育工作的水平和质量。

《高校德育成果文库》坚持正确的政治方向和学术导向，围绕立德树人根本任务，收录了一系列事迹案例鲜活、育人效果显著的研究专著、工作案例集、研究报告等成果。入选《高校德育成果文库》的这些著作都是各地各高校在长期研究和探索过程中心血和智慧的结晶，他们着眼于高校德育领域的重要理论和现实问题，研究规律，总结经验，探索路径。这

此为试读，需要完整PDF请访问：www.ertongbook.com

些作品从不同的角度反映了高校德育理论研究与实践探索的丰硕成果，是推动高校德育创新发展的宝贵财富。

希望在《高校德育成果文库》的引领和示范下，各地各高校继续坚持理论联系实际，以高度负责的态度、科学严谨的精神开展理论研究和实践创新，不断丰富路径载体、健全长效机制，坚持以社会主义核心价值观引领学校德育工作，为培养德智体美全面发展的中国特色社会主义事业合格建设者和可靠接班人做出新的更大贡献！

《高校德育成果文库》编委会

本书编委会

主　编：詹必富

副主编：林广文　许佩卿

编　委：黎羡君　林瑞高　詹成养　王　革
黄景忠　李　伟　郑文锋　陈鹏高
黄道宏　杨玉林　文剑辉　柯汉松
陈洁营　卢裕钊　马玉敏　谢乙山
童冬柏　陈浩庆　蔡振雄　詹海文
吴华钿　蔡汉权　王伟光　刘锐敏
陈　璇　黄建文　江远昭　黄俊盛
陈　伟

校　编：杨志亮　吴晓华　陈宜菲

以生为本强化服务
不断开创我院学生工作新局面（代序）

林伦伦

我觉得我们学校的学生工作，大家都已经做了大量深入细致的工作。这几年来，学生工作的成绩也是大家有目共睹的。借此机会，我代表学院向为我们学院的学生工作做出贡献的各位表示衷心的感谢。

为了把学生工作做得更好，我在这里强调三个方面。

第一方面，从学生工作的指导思想来讲，要坚持育人为本的办学理念和以生为本的工作方针，全校总动员，开辟学生工作的新局面。

大学是一个育人为本的机构，《中华人民共和国高等教育法》明确规定，高等学校应当以培养人才为中心。随着社会经济、高新科技的迅猛发展，大学的办学理念可以更新，教育的模式可以改革创新，但大学文化的根本，育人为本的理念是永远不变的。我们不可能说办一所大学，然后不教书育人，去搞别的，所以一所大学办学的目的就是培养人才，学生就是我们要培养的对象。如果没有学生，学校将不复存在，师生关系，唇齿相依，没有学生，何来老师，没有学生，何来学校。学校的一切工作，都是为了培养学生，我们所做出的每个决定，我们所做的每一件事情，都必须从学校的根本利益出发，从维护学生的合法权益出发，因此，学校的一切都是围绕学生的培养开展工作的。从培养过程来看，从招生到入学，到毕业就业，无一不是学生工作。从分工来看，各部门的职能也无不与学生工作相关，招生部门必须公平透明，保证考生的合法权益；教学部门和各系部在新生没有进来之前，就必须搞好教学计划，老师要早早地备好课，都是为了激发培养学生的兴趣。搞好专业建设和教育改革，也都是提高教学质量，提高学生的素质。科研部门组织老师们搞好科研、学科建设，是为了更好地提高老师的科研教学水平，最终目的也都是提高培养学生的能力和水平。人事部门引进高水平师资，搞好师资队伍建设，也都是为了提高办学水平，提高培养学生的能力，有名师才能出高徒。

外国的教育理论，把大学的功能表述为 teaching、research、service，翻译过来就

是教学、科研和服务。那么不要以为只有 teaching(教学)才跟学生有关,其他两个方面,都跟培养学生有关,这是我个人的看法。不管学校的任何一个部门,都跟我们的办学宗旨是相一致的,都跟 teaching 有关。我们还有图书馆、后勤、保卫这些部门,简单具体到宿舍、饭堂都跟学生的生活息息相关,我们的思想工作、心理辅导,也都跟学生有关,所以没有一个地方是跟学生工作没有关系的。当然,我们有一个专门的学生工作处和学生工作部,那么它是学校里的学生工作的主体,按我的理解,所谓的学生工作部(处)就是专门为学生工作的部门。但是,我要提醒大家的是,各部处和系部,大家不要以为学生工作就只是学生工作处的工作,你们的其他的处里、部里、系里,所开展的一切活动都跟学生的培养有关,所以必须处处想到学生的利益,维护学生的合法权益,关心学生的学习,关心学生的生活,关心学生的就业,关心学生的成长。

第二方面,从学生工作的具体方法来讲,必须创新学生工作的方式方法,畅通师生的沟通渠道。

现在的社会和经济发展很迅速,科学技术的发展也日新月异,青年人的思想观念和思维方式、行为方式发生了很大的变化。90 后大学生独生子女越来越多,手机短信和电子信箱、QQ 信箱等已经成了学生沟通彼此的主要工具。大部分学生都缺乏面对面的语言交际沟通能力,他们宁愿在网络的虚拟空间里天马行空,也不愿意面对面地跟老师谈心,甚至跟家长谈心。因此,过去老一套的学生工作方法都得随着学生的新的特点而有所发展、创新。我们除了要通过课程和实践活动来锻炼、培养、提高他们的交际能力之外,还必须根据他们的特点多开通一些方便师生沟通的渠道,让学生有喜可报、有怨可诉、有怒可骂,有气可发、不平则鸣、不公则愤。我觉得学校应该有这样的渠道,后来我开通了院长信箱,每学期举行一次院长接待日,目的就是为了加强与学生的沟通,我也在做学生工作。学院办公室的同志们已经帮我做了统计分析,我觉得这个信箱的效果还是挺好的,大部分同学还是很正常地反映了学校在某些方面工作的不足,提出了一些合理化的建议,骂人的同学还是极少数,所以我们不要怕学生。对维护学校的根本利益、维护学生的合法权益、增加沟通渠道还是有促进作用的。学生处总结学生工作经验的时候,希望能够把各部、处,这些沟通方式、创新的做法都总结出来,公布给大家,普及这一方面的认知,学生有更多的跟老师沟通的渠道。当然,与学生沟通的渠道还有很多种工作方法也可以再创新。我考察过香港某大学对教师的评价指标,其中就有一项指导学生,或者为学生工作做义工,这是香港的提法,我们这里可能叫学生工作志愿者,这对于我们来说也是一种新鲜的东西,试一试也未尝不可。学生部门认为辅导员不够,我们也可以通过各种方式来招聘更多的志愿者,让有

志于、有兴趣于学生工作的老师来参加我们对学生工作的辅导。我们大学的辅导员基本上都是年轻的博士和硕士老师兼任的，效果很好，我们学生工作部门可以去考察学习。干工作不是队伍越大越好，而是要精练，要干出效率。学院推行中层干部联系教学班级的制度，这就是一种创新。师生沟通的渠道越畅通，学生工作的方法方式越创新，就越受学生欢迎。年轻人的特点就是喜新厌旧，喜欢标新立异，做学生工作的就必须投其所好，让学生在不知不觉中接受教育。旧的说法、传统的说法叫“润物细无声”，你们刚刚说的内容叫作隐性教育，这是老的说法和新的说法的不同，其实是一样的。

最后我讲一点，就是从我们做学生工作的老师们的态度来讲，要转变思想观念，多点服务精神，少一点管理架子，把学生工作做深、做细。

我们习惯把学校里的各部处都叫管理部门，学生处也不例外，好像学院设置这些部门就是为了领导、为了管理老师们和学生们似的。但是先进的教育管理理论认为：学校育人为本，学校的办学主体是学生和老师，所谓的管理部门起的就是组织、协调的作用，根本的目的还是要服务于教师和教学科研，服务于学生的培养，服务于办学，所以我更愿意说学校的各部、处，应该是带着管理特点的服务部门。学校各部、处，系部的负责人，不要摆官样，不要让学生和老师觉得你的门难进、脸难看、事难办。现在的学生，本来就不擅于交际，你的架子一端，脸一摆，他就害怕了，哪敢跟你谈心啊。我提倡大家放下架子，与学生交朋友，寓思想教育于促膝谈心之中。尤其是我们的辅导员，你们也是刚毕业不久的学生，更了解学生的心理特点和行为方式，更容易跟学生套近乎、交朋友。只有学生把你当成他的挚友，他才能跟你谈心、交心，而我们才能更好地帮助学生来维护他们的合法权益，把学生工作做得更细更好。有些工作我们是没想到，但想到了一定要做到。我们自己没做细，可能有各个部门的原因，有教务的，有财务的，有相关的部门，回头一想，你们可以仔细想一下，就这样类似的事情，我们有没有做深了、做细了。如果有，那就不存在问题；如果出现问题了，那就是不够深、不够细，那我们要用心去做。

总之，我觉得今天的研讨会开得很好。大家的研讨都能够把理论与学生工作的实践相结合，非常用心的，那么下一步，就是如何把我们的研讨成果变成我们实际的行动。我们要坚持育人为本、以生为本的理念，不断创新学生工作的方式方法。用心育人，以爱育人，把学生工作做得更深更细，创造出我们学校学生工作新的局面。

（本文系我院院长林伦伦同志在学院2011年学生工作研讨会上的讲话，根据录音整理）

目　录
CONTENTS

畅通信息渠道　搭建沟通桥梁　提升服务效能　构建和谐校园
——谈我院开办“院长信箱”的实践与体会 / 1
教书育人与教学管理的几点思考 / 9
充分发挥教育　管理　服务和协调的职能作用　为我院的发展和学生的成长保驾护航 / 12
学生工作部在大学生思想政治教育中发挥作用的现状与对策分析 / 17
浅析学生处在大学生思想政治教育中的作用 / 22
发挥学生处主导作用　努力做好学生思想教育工作 / 26
学生工作部在辅导员工作中的作用 / 30
浅谈高校学生管理工作与学生合法权益的维护 / 33
搞好毕业生就业工作　切实维护大学生根本权益 / 37
浅议新形势下高校学生合理诉求的有效维护 / 42
和谐校园下高校管理与大学生权利的维护 / 46
预防诈骗活动,维护学生权益 / 49
大学生合法权益维护浅论 / 52
高校留级生的利益诉求机制实践研究 / 57
高校大学生利益诉求与权益维护机制的有效构建 / 62
当前大学生权益救济的困境和对策分析 / 67
关于大学生合法权益维护的思考 / 71
论网络对高校学生诉求表达的影响 / 77
大学生平等维权 / 82
浅探大学生维权误区及对策 / 86

此为试读,需要完整PDF请访问: www.ertongbook.com

建立有效的途径,维护学生合理诉求 / 90
关于大学生维权工作的思考 / 93
浅议学生维权工作 / 97
维护学生合法权益创建和谐校园关系 / 100
浅析高校大学生合法权益维护的途径 / 104
浅析90后大学生维权工作的新特点 / 107
探究当代大学生维权存在的误区及解决策略 / 112
重视学生诉求表达,引导学生理性维权 / 116
大学生合法权益的维护 / 120
尊重学生诉求表达,维护学生合法权益
——以若干高校学生诉求表达事件为例 / 126
90后大学生维权的有效引导 / 130
和谐校园视角下高校大学生维权工作的稳步推进 / 135
浅议新形势下高校学生管理工作与大学生维权保护 / 140
大学生兼职如何维护自己的合法权益 / 144
高校学生管理权与学生合法权益的冲突与平衡 / 148
以辅导员视角看大学生合法权益的维护 / 154
维护学生合理诉求,促进校园和谐稳定 / 158
以人为本,维护大学生的合法权益与诉求 / 162
对大学生诉求表达方式和高校信息沟通机制构建的思考 / 167
浅析大学生合法权益和合理诉求的维护 / 172
对话德育:现代德育的新趋向 / 175
思政课教改革与大学生思想政治教育 / 181
大学生思想政治教育工作的重点、难点及对策 / 186
高校思想政治教育亲和力探索 / 191
浅析当前大学生思想政治教育体系 / 197
不学礼无以立
——浅析当代大学生礼貌素质教育的误区 / 203
谈精神激励在高校学生会组织中的应用 / 208
我院大学生心理健康教育的现状、诉求及其应对 / 212
普通高校家庭经济困难学生资助体系建设研究 / 220
浅议对高校家庭经济困难学生资助体系的完善
——以教育公平价值诉求为视角 / 225

业主委员会模式下的高校学生公寓管理新尝试 / 229
关于高校学生宿舍存在问题及对策的探讨 / 235
以人为本,创建和谐宿舍 / 239
论高校学生违纪处分后续教育制度的构建 / 243
高校告知制管理思路与实践初探 / 248
关于加强大学生诚信教育和管理的几点看法 / 254
以学生为本,助学生成才
——关于90后大学生管理工作的几点体会及思考 / 257
高校应如何引导大学生进行职业生涯规划 / 261
高校毕业生就业能力的培养平台构建分析 / 265
论80后辅导员的特点与职业素养新要求 / 268
如何做一名合格的辅导员 / 273
大一新生人际关系存在问题及改善策略 / 278
加强就业指导,提高学生就业竞争力 / 282
外语系学生特点及存在问题浅析 / 286
关于中文专业就业的现状分析及几点建议 / 290
新生入学工作:关爱与责任的系统工程 / 293
推进宿舍文化建设营造文化育人氛围 / 298

后　记 …… **303**

畅通信息渠道　搭建沟通桥梁
提升服务效能　构建和谐校园*

——谈我院开办“院长信箱”的实践与体会

随着高校依法治校、民主治校工作的大力推行和校务公开工作的不断深入，高校的民主管理得到进一步强化，师生员工的民主意识、法制观念、维权意识日益增强，对学校信息的了解需求日益递增，特别是在遇到一些与个人切身利益相关的事情时，师生开始寻求向职能部门乃至学校领导反映问题的途径。因此，加强校务公开、畅通信息渠道，做好师生员工与学校领导和职能部门的沟通协调工作，对于及时了解师生呼声、协调各方关系、化解内部矛盾、保障师生权益、构建和谐校园、推进民主治校有着重要意义。近年来，我院通过开展学院领导接待日活动、开通“院长信箱”、实行重要事项公开发布制度等多种渠道做好信息公开工作，取得了积极的成效。特别是“院长信箱”的开办，畅通了信息渠道，搭建了沟通桥梁，为切实掌握广大师生的思想动态和利益诉求，提升机关服务效能，维护校园稳定与和谐做出重要贡献。本文就开办“院长信箱”的意义以及实践体会作初步探讨。

一、开办“院长信箱”的重要意义

（一）“院长信箱”是服务广大师生的窗口

高等教育改革对大学原有的管理体制和组织形式提出了新的要求，随着高水平大学建设的推进，“以生为本”、“管理就是服务”的理念正在逐步树立，强化高校管理的服务定位，加强高校管理效能，是高校管理改革面临的重要任务。因此，以学生为本，以教师为本，为师生服务，是我们开办“院长信箱”的出发点和立足点。“院长信箱”的开通，不仅仅是一个管理手段的改革问题，更是一个管理观念的转变问题，即从被动接受型管理向主动服务型管理转变。“院长信箱”的开办传

---

* 本文由学院办公室供稿。

递着这样一种信息，即学院充分认识到只有强化为教育、科研服务、为师生服务的意识，才能有效提高办学质量。通过“院长信箱”，可以及时、广泛收集师生在教学、科研、学习、生活中遇到的种种问题，帮助师生解决实际困难。“院长信箱”与“处长信箱”、“（党总支）书记信箱”同为面向师生开放的不可或缺的服务窗口之一，共同构成面向师生的立体的服务体系。这个体系的建立，有利于学校各管理职能部门认真审视和反思自身工作存在的问题，不断改进工作作风和工作方法，更好地服务广大师生，进而促进学校各项管理和服务工作的开展。

（二）“院长信箱”是沟通学院领导和广大师生的桥梁

在现实生活中，由于院长的身份和特殊地位，在部分师生员工眼里会有一道不可逾越的鸿沟，学院领导和广大师生的沟通联系需要搭建一个良好的平台。由于学院领导平时和师生员工的接触是放射性的点对面的形式，比如开会等等，较少有机会进行点对点、面对面的谈话沟通，也就难以把握师生员工内心真实的思想动态。“院长信箱”的开通，为学院领导提供了了解个体、单线交流的平台。首先，通过浏览师生来信，院长可以看到“原汁原味”的不同信息，从而更为深入全面地了解校情，有助于决策的针对性。其次，院长通过有针对性地回复来信，不但极大地调动师生员工参与学校管理的积极性，而且传达了一种平等交流、坦诚相待的“亲民”信息和自由、平等的高校人文气息。在网络这样一个虚拟平台，人与人之间是相互平等、相互理解的，这里可以抛开官职的束缚、抛去世俗的顾虑。院长的正面回答，体现了决策者的民主姿态，而这种在虚拟空间里形成的民主、互动、和谐的融洽氛围，同样会在现实的校园里再现，对于增强学校的凝聚力和向心力，创造和谐的校园环境，激励师生积极主动投身学校发展将起到不可估量的作用。

（三）“院长信箱”是了解学生思想动态的“瞭望镜”

大学生正处于转型期，思想还不太成熟，但自我意识和自主意识又较为强烈，凡事喜欢标新立异，思想很活跃，而且随着法律意识和维权意识的不断加强，他们对于与自身切身利益相关的问题都较为关注，对学校的发展总是寄予热切的期望，对学校改革的反应也较灵敏。但由于思想顾虑等种种原因，部分学生通常不愿意当面与老师沟通自己的想法，这就给学生管理工作造成了一定的难度，不利于发现学生长期隐藏的消极思想，从而避免不良事件的发生。在“院长信箱”这个平台上，通过电子邮件反映问题，既可以署名也可以匿名，这就打消了很多学生反映问题的顾虑，“院长信箱”就是学生工作的一个高能俯瞰、低能细窥的“瞭望镜”，可以近距离、真实地接触学生的思想，使学校能通过学生来信了解学生的思想状况，及时掌握学校的舆情和师生的思想动态，从而获得预警性、超前性的潜在隐患信息，有利于及时做好学生的思想工作，解开学生的“心结”，将发生不良事件

的苗头化解在萌芽状态中。同时，通过了解管理工作中存在的问题，有针对性地改进教学、服务、管理等各项工作，有利于化解校内各种矛盾，变消极因素为积极因素。另外，“院长信箱”还能起到培养学生参与民主管理能力的作用。信件的往来，不仅有助于学校管理工作的完善，还培养了学生善于发现问题、分析问题、解决问题的能力，培养其辩证认识事物的能力，增强其民主意识，发挥其主导作用，也是更进一步推进素质教育，促进学生全面健康发展的重要体现。

二、规范“院长信箱”的运作流程

在开办“院长信箱”的过程中，我院不断建立健全各项工作制度，逐步规范和完善“院长信箱”的运作流程，围绕增强“院长信箱”工作的主动性、针对性和实效性，进一步明确了收件、登记、呈批、转送、催办、督办、反馈、归档等环节的工作制度。

（一）登记制度。学院办公室工作人员对“院长信箱”每天收到的邮件都进行编号、登记造册，将电子邮件打印后呈送院长批示；院长批示的主要内容、承办单位、交办人、交办时间、办妥时间也都登记在册，方便查阅。

（二）批转制度。院长对每封来信都亲自过目并对部分信件直接回信答复，对一些需要职能部门调查、处理的信件则批转给相关部门处理。为提高信件的处理效率，对部分比较简单、容易处理或时间要求较急或已处理过的同类型问题，学院办公室经请示院长同意后，直接批转给相应的职能部门处理。在批转过程中，我们坚持“分级负责，归口管理”的原则，根据来信反映问题的性质、归属和人员管理权限等情况，是哪一级、哪个部门分管的问题，由哪一级、哪个部门负责处理。有些问题涉及若干部门，则由学院办公室进行协调，相关部门共同处理。我们还要求有关部门及人员处理师生来信时，必须坚持按章办事，以事实为依据，以法律法规和学院有关规定为准绳，既要向师生负责，又要符合政策原则。

（三）催办制度。为提高信件反映问题的处理效率，我们规定各单位在接到学院办公室转去的有批示意见的信件后，一般问题要在三日内处理完毕，并将反馈意见交回学院办公室，对于必须调查了解或需要一定时间才能处理的，可以适当延期。但是，承办单位和承办人员要督促检查办理情况，催要办理结果。我们坚持守信用、讲效率的原则，要求承办单位要发扬向师生负责的精神和求真务实的作风，能办到的事尽快办，不推诿，不拖拉，取信于民，实实在在为师生办实事。

（四）反馈制度。为及时让发信人获悉所反映问题的处理结果，我们要求承办单位在调查、处理完毕后及时将处理结果通过电子邮件反馈给发信人，力争做到件件有结果、事事有回音。反馈中，我们坚持解决实际问题与思想教育相结合的

原则，对于应当解决而且能够解决的问题，要积极予以解决；一时难以解决或超出政策规定、职权范围的问题，要向有关师生解释清楚；在解决实际问题的过程中，也要宣传政策、规章制度，说明情况，讲清道理，做到以理服人。

三、开办“院长信箱”的成效

自2010年3月份开通“院长信箱”以来，共受理邮件550件。其中，学生来信460件，占83.6%；教职员工来信36件占6.5%；校外人士来信54件，占9.9%；90%的问题得到了及时的解决。

信件所反映的情况包括教学、科研、学生管理、后勤保障、安全保障、校园建设等等师生员工所关注和亟须解决的问题（具体情况见表1）。

表1 “院长信箱”来信情况统计表

统计时间：2011年6月19日

来信者身份	反映问题类型	来信数量
学生	日常生活	122
	学生宿舍	70
	安全问题	11
	网络问题	9
	公共设施	20
	学习环境	36
	学生管理	25
	学生资助	16
	医疗保险	7
	教学工作	67
	科研工作	2
	就业工作	12
	机关作风	11
	学校发展	12
	其他	40
	合计	460

此为试读，需要完整PDF请访问：www.ertongbook.com