

服务育人

——高校后勤育人的理论与实践

郑雅萍 著

 浙江人民出版社
ZHEJIANG PEOPLE'S PUBLISHING HOUSE

服务育人

——高校后勤育人的理论与实践

郑雅萍 著



浙江人民出版社
ZHEJIANG PEOPLE'S PUBLISHING HOUSE

图书在版编目(CIP)数据

服务育人：高校后勤育人的理论与实践/郑雅萍著.
杭州：浙江人民出版社，2009.6
ISBN 978-7-213-04094-8

I. 服… II. 郑… III. 高等学校—后勤建设—
研究—中国 IV. G647.4

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2009)第 114049 号

书 名

服务育人

作 者

——高校后勤育人的理论与实践

郑雅萍 著

出版发行

浙江人民出版社

杭州市体育场路 347 号

市场部电话：(0571)85061682 85176516

集团网址

浙江出版联合集团

<http://www.zjcb.com>

责任编辑

金佳玮 王 燕

责任校对

张谷年

封面设计

宋阳阳

电脑制版

杭州大漠照排印刷有限公司

印 刷

杭州广育多莉印刷有限公司

开 本

710×1000 毫米 1/16

印 张

11.75

字 数

21.1 万

插 页

1

版 次

2009 年 6 月第 1 版·第 1 次印刷

书 号

ISBN 978-7-213-04094-8

定 价

38.00 元

如发现印装质量问题,影响阅读,请与市场部联系调换。

序

随着高等学校的大规模扩招,我国目前在校大学生的总规模已逾2700万人,高等教育毛入学率达到23%,高等教育已进入大众化教育阶段。胡锦涛同志曾经指出:“一个有远见的民族,总是把关注的目光投向青年;一个有远见的政党,总是把青年看作推动历史发展和社会进步的重要力量。”大学生是民族的希望,是祖国的未来,把他们培养成为社会主义事业合格的建设者和接班人,对于全面实施科教兴国和人才强国战略,实现全面建设小康社会、加快推进社会主义现代化的宏伟目标,确保中国特色社会主义事业兴旺发达、后继有人,具有重大而深远的战略意义。高校的根本任务是培养人才,核心是育人。教书育人、管理育人、服务育人是高校人才培养的重要环节。如何适应新形势,探索新的育人机制,已成为高等教育面临的现实问题。

科学发展观的核心是以人为本,其在高校的最根本体现,就是要坚持人本化教育理念,始终明确以大学生为教育的主体,以全面提高大学生综合素质为教育的根本目的。要坚持统筹兼顾的工作方法,不断创新、落实、发展高校育人工作的机制和方法,充分调动一切积极因素,形成多角度结合、全方位进入的立体式育人体系,做到“全员育人、全过程育人、全方位育人”。高校后勤作为高等教育的重要组成部分,是学校大系统中的子系统,其作用随着高等教育的大发展和高校后勤社会化改革的深入而日益凸显。可以说,没有后勤的基础保障,学校就办不成,办不好。

在高校构建和谐校园的主旋律下,高校后勤必须致力于解决师生员工日益增长的服务需求与后勤现有资源、功能不足之间的矛盾,必须时刻注意将“三服务,两育人”宗旨贯穿于服务过程的始终。育人无处

不在,无时不在,哪里是服务岗位,哪里就是育人场所;哪里有工作人员,哪里就有师表形象。育人无处不在,无时不在,无论从社会发展对于大学生的素质要求、还是从利于大学生成长成才的角度出发,高校后勤工作者所具有的团结拼搏、吃苦耐劳、无私奉献的精神品质,正是当代大学生所需要的。“学高为师,身正为范”,后勤工作者既是服务者也是教育者,他们的言行举止会通过与学生长期直接的接触而产生潜移默化的影响作用。

社会在进步,时代在发展,当代大学生所面临的竞争压力日趋激烈,所要承担的责任也更加重大,所以高等教育不能拘泥于传统的育人观念,必须通过加强对育人工作模式和方法的研究,为大学生的全面发展创设健康、和谐、有序的育人环境,以实现高校育人工作的全面、协调、可持续发展。我们已经欣喜地看到,不少学者和实践者已经在继承和发扬育人优良传统的基础上,从各个角度积极探索新形势下育人新途径、新办法。浙江工业大学容大后勤集团总经理郑雅萍女士主持的“高校后勤服务育人机制探索”课题小组,从理论与实践两个层面对此进行深入研究,对服务育人作了理论探源和阐述,在分析高校后勤服务育人现状、面临的困境及当代大学生特征的基础上,创造性地提出了环境、行为、体验、大爱“四结合”育人机制,并构建了相关的评价指标。这对于全国高校及高校后勤如何更好地发挥服务育人功能,或有一定的指导和借鉴作用。希望本书的出版,能够引起国内更多学者及高等教育工作者对于服务育人的关注,有更多的尝试性研究和实践,使高校后勤的育人功能得到更好的发挥。

郑雅萍

2009年2月22日

绪 论

由古代的开坛布道、私塾讲学,到现代的教育启蒙、大学创立,高校积聚了人类最宝贵的精神遗产,随着高等教育的大众化,更多青年才俊加入其中,使之历久弥新。当今高等教育已成为推动经济发展和社会进步的重要力量,高校成为国家的宝贵资源和财富。培养创新型人才,打造管理精英,为现代化建设输入知识型、技能型劳动者,高校成为培养人才的摇篮。

伴随着高等教育的飞速发展,根植于高校特定环境的高校后勤在1999年吹响了社会化改革的号角,春风拂面,精神倍爽。改革体制,转换机制,提升服务,谋求发展,滚滚改革大潮把我国高校后勤推上了一个崭新的历史平台。新时期、新任务、新使命,随着经济的发展和社会的进步,培养全面发展的学生工作得到日益重视。在高校教书育人、管理育人、服务育人的“三育人”和全方位、全过程、全员育人的“三全育人”体系中,后勤作为学校工作的重要组成部分,其育人地位日益凸显。在高校育人系统工程中,以保障为主要职责的后勤部门主要通过服务教学、科研和师生生活来行使服务育人的职责。

一、问题的提出

事实上,高校后勤在伴随高校的孕育、发展历史进程中,已经或多或少,或有意识或无意识地通过服务的手段发挥着育人的功能,这是一种客观存在,这种育人功能是潜移默化的作用形式,不以服务主体、对象的意志所转移。但是长期以来,“服务育人”一直未能作为一种特定概念列入高校后勤的特殊职能。1985年,清华大学后勤职工首先提出了“服务育人”(educating people through service)口号,此后,服务育人有了清晰的概念。1987年9月,国家教委行政管理局在北戴河召开首次高校后勤服务育人座谈会,结合理论和实践,正式提出了服务育人、管理育人的目标和任务,高校后勤服务育人、管理育人的职能正式确立。“服务育人”的提出,在全国高校后勤中产生了强烈的反响和共鸣,明确了后勤工作既具有服务职能,又具有育人功能的两重



性,服务育人从此成为高校“教书育人、管理育人、服务育人”的重要组成部分。

当前,高等教育进入了大众化发展阶段,这不仅仅体现在接受高等教育的人数显著增加,更为重要的是高等教育的培养方向和目标也发生了很多转变,这些都对高校后勤的服务提出了更高的要求:不只是提供好后勤保障,更要积极地发挥后勤战线的育人功能。因此,对服务育人的研究是与时代发展的脉搏紧密相连的,是符合时代发展的客观规律的。

(一) 服务育人是我国高等教育发展的时代要求

自我国高等教育从精英教育转向大众化教育以来,高等教育面临的不仅是一个简单的毛入学率的数量变化,更意味着高等教育的基本观念,包括高校的办学思想、教学观念、管理模式与人才培养目标的变化。

1. 高等教育大众化过程中学生需求的多元化

20世纪90年代以前,我国高等教育处在传统的精英教育阶段,政府是高等教育的完全提供者和投资者。高校办学主体单一,投资渠道单一,管理模式单一,高等教育毛入学率比较低,能进入高等学府深造的学生凤毛麟角。当时的后勤保障是纯福利型的,学生不仅免交学杂费,而且还可以享受国家每月提供的助学金、生活补贴。同当时社会的整体经济发展水平和物质生活水平一致,作为“天之骄子”的大学生更多地专注于学业,对生活服务的需求相对比较单一。大众化教育阶段也是一个“多元化”办学模式阶段,其两个基本前提是社会经济的飞速发展和人们对于接受高等教育愿望的日益强烈。著名高等教育学专家潘懋元教授说:“高等教育大众化的前提是多样化,多样化的高等教育应有各自的培养目标和规格,因而也应当有多样化的教育质量标准。”如果说精英教育时代高等教育的培养目标是培养知识化、专业化精英人才,那么在大众化教育时代,高等教育应该更重视学生综合素质的培养。同样地,学生对于教育理念、教育手段、教育内容的需求也日趋多元化,生活能力的提高已然成为当下大学生能力教育中不可或缺的组成部分,这实质上就是服务育人的价值所在。

2. 从“学校本位”到“学生本位”的高校学生管理模式的转变

精英教育阶段,高校在人才的管理和培养模式上基本采取“主观塑造型”,即高校按照社会对于精英人才的需求标准,根据学校固有的人才培养模式,更多地以一种单向的教育管理方式对学生进行施教。学生在此过程中基本处于纯粹的受众状态,缺乏相对的自主意识和自我意识。随着高等教育大众化程度的推进,特别是1997年我国高等教育全面实行收费制度后,高校与学生之间的关系在一定程度上具备了服务与消费的特性,尤其随着我国高等教育与西方高等教育的日渐接轨,自主开放式的教育理念被迅速传播开来,“人本”教育理念更是得到了广泛的认同。



基于以上背景,高校对学生的管理模式也开始发生转型,即逐渐从“学校本位”向“学生本位”转变。这一转变也促成了高校教育管理者意识从原来的“管教”学生转化为“服务”学生,并且充分重视学生的自主性和自觉性,使高校逐渐成为一个为广大青年提供高等教育服务的场所。

(二) 服务育人是高校后勤改革发展的客观要求

1. 服务育人的功能伴随着高校后勤的改革而发展

计划经济时期的大学施行的是免费教育,一切资源都由政府计划分配,在严格的计划经济、高度的行政手段、完全的政府投入下,高校的后勤保障基本处在一个“大而杂、小而全、封闭型、简单重复、资金严重不足,一校一户办后勤”的局面。为了适应高等教育不断发展的需要,1985年,《中共中央关于教育体制改革的决定》首次正式提出高校后勤改革社会化,全国各高校纷纷开始了后勤社会化改革的尝试。1999年底,由教育部、国家计委等六部委联合制定发布了《关于进一步加快高等学校后勤社会化改革的意见》,全国各高校开始了大刀阔斧的改革。新一轮高校后勤社会化改革顺应了我国社会主义市场经济体制建设和高等教育事业发展的要求,取得了显著的成就。

高校后勤的改革源自高等教育的改革,而高校后勤服务的育人功能也随着高校后勤的改革而发展。高等教育大众化促使高校管理从“学校本位”向“学生本位”转变,高校后勤带有指令式的被动服务,早已不适应高等教育培养全面人才的需要,不适应学生多元化的需求。在这一进程中,高校后勤的职能随着高等教育的转型而不断革新,服务育人作为高校教书育人、管理育人的重要补充而逐渐发展。多年来高校后勤改革的业绩,很关键的一点就是高校后勤管理职能的转变,这种转变不仅根源于后勤本身,更来自于后勤工作者的意识。他们逐渐变管理为教育、变被动服务为主动育人,并始终牢记把育人作为后勤工作的主旋律。

2. 高校后勤的特性需要服务育人来支撑其不断向前迈进

高校后勤服务企业与一般的服务企业之间有着本质的差异,这些差异由其根本任务、服务对象及其工作本质所决定。首先,高校后勤首要和根本的任务是为学校的教学、科研和师生生活提供优质、高效的服务,为学校的改革与发展服务。这是由高校培养人才的根本任务和高校后勤具有的服务育人的功能所决定的。它是高校后勤工作的出发点和最终归宿,也是衡量其工作质量的最重要的标准。其次,高校后勤服务的主要对象是大学生,这是一个相对特殊的群体。他们的文化程度较高,社会影响较大,工作和学习任务繁重;特别是青年学生的成长状况,直接影响到国家与民族的未来。再次,高校后勤工作就其本质来说是一种经济活动,属于社会第三产业,在市场经济条件下,必须按经济规律办事才能生存和发展。但事实



上,高校后勤具有三方面的特性:一是社会效益与经济效益的双重任务;二是市场运作与计划干预的双重规律;三是企业属性与事业属性的双重标准。高校后勤的特殊性决定了它所提供的优质服务与社会上相近行业的优质服务虽有共性特点,但又有着本质的区别。因为高校后勤优质服务的出发点和归宿不是为了追求利润的最大化,而是要突出体现社会效益优先的原则,遵循教育规律,把育人贯穿于服务的全过程。因此,做到服务育人是高校后勤一以贯之的最高精神。

作为经营、管理、服务、育人统一整体的高校后勤,诸要素是相互依存、相互作用的。只有让后勤服务工作全面体现“以人为本”的内涵,办师生满意的后勤,才是抓住了学校办后勤的精神实质,才回溯到了后勤存在的依据。

二、研究的意义

近年来,在大学生思想政治教育系统内,提出了全过程、全方位、全员育人的“三全育人”教育理念。“三全育人”是一种系统的育人概念,传递着思想教育无处不在、无时不在的教育宗旨,它一经提出即引起教育界的共鸣,并争相将“三全育人”理念运用于高校思想政治教育中,效果显著。实质上,“三全育人”的教育理念是对高校后勤服务育人理论的有力支撑,它所表述的全过程、全方位、全员育人都对后勤工作提出了更高的要求 and 目标,从另一个角度说明了服务育人的重要意义。

日本教育家小原国芳倡导全人教育思想,他的育人观提倡的是从教育者的心灵到学生心灵的教育,是从教育者的人格到学生人格的教育。他认为教育者应该把自上而下的强制教育改变为给学生以自主权和独立性的教育,教育者不仅是知识的传授者,而且是学生的指导者、商谈者和向导。从这一点上理解,高校后勤的工作人员也应该是不上讲台的教育者。

在高校育人机制的研究上,山东经济学院院长刘向信教授及其课题组成员进行了深入的理论研究和实践探索,创立了“情感、激励、嫁接三结合”的育人机制,并以山东经济学院为基地进行实验,通过构建情感、激励、嫁接三结合的培育人才新机制,努力把学校营造为学生学习生活的家园、精神的乐园、成才的摇篮,让学生在和谐的校园氛围中成长成才,是高校育人工作具有现实意义和推广价值的理论概括与实践总结。

近年来,关于服务育人的理论研究及实践探索的研究不断涌现,也不断显现出其在理论创新与发展及实践应用上的生命力。如西北政法学院周立认为,高校后勤在提供服务的同时,应主动地承担起育人的职责,高校后勤服务育人的价值应该是在营造良好的育人环境、提高员工素质、全面推进优质的服务等方面来体现的,



阐述了高校后勤服务育人的价值实现。中国地质大学王林清则认为,高校后勤的育人有着基础性、广泛性、浑成性、间接性的特点,高校后勤要通过服务行为育人、服务载体育人、实践活动育人、服务管理制度育人,恰到好处地寓育人于服务之中,让学生在自觉与不自觉间受到教育。安徽工业职业技术学院方继才认为,高校后勤服务育人是用后勤的“实”促进思想政治教育的“虚”,后勤的育人功能可以有很多方面:发挥高校后勤服务的资源优势,促进大学生思想政治教育;提升高校后勤服务质量,维护大学生身心健康发展;彰显高校后勤服务的经济性,引领大学生就业、创业;扩大高校后勤服务的参与面,培养大学生的“三自”能力(即自学能力、自我锻炼能力、自我评价的能力)。然而,我们也发现,虽然国内的学者、高校后勤工作者越来越关注高校服务育人的研究,但对高校后勤服务育人价值、途径等的探索,很少触及到理论研究及机制构建,理论成果文献较少。

本书将站在高校后勤工作的视角上,重点探讨服务育人的理论基础,分析高校后勤服务育人的现状、困境,并对服务育人的途径、案例进行实证分析,探索建立新的服务育人机制。该研究一方面能够填补高校后勤服务育人理论研究方面的缺失;另一方面,服务育人机制的探索和案例分析能够为高校后勤系统做好服务育人工作提供借鉴。当然,更重要的是,加强服务育人的研究、探索高校后勤服务育人的机制对培养全面发展的大学有着十分重要的现实意义。

当前,世界范围内的经济竞争、科技竞争乃至综合国力的竞争,归根到底是人的素质的竞争,为在竞争中立于不败之地,培养我国全面发展的社会主义接班人显得尤为重要。人的全面发展,即人的体力、智力、道德精神和审美情趣得到充分自由的发展和运用,也就是马克思和恩格斯在《德意志意识形态》中所强调的“个人的独创的和自由的发展”。它要求人不仅要具备独立解决问题的能力,更要具备与他人的合作能力、处理问题的应变能力、持续性的学习能力、自我激励的能力和自我提升的能力等实践能力。在培养全面发展的大学的过程中,高校后勤的管理育人、服务育人正在逐渐与高校教书育人的过程同步化、影响一致化,正越来越多地发挥着积极的作用,高校后勤服务育人已成为学校培养全面发展的大学系统中的一个重要的分支系统。具体表现为:

(一) 服务育人是大学生思想政治教育的重要补充

思想道德素质是大学生综合素质的灵魂。当前,大学生思想道德和精神面貌的主流是积极、健康、向上的,但也要看到,在发展社会主义市场经济和对外开放条件下,大学生思想的独立性、选择性、多变性、差异性明显增强,受到多元思想文化的影响明显增多,需要高校教育工作者以较高的政治素质和教育理念对其进行理想信念和核心价值体系的教育培养。



《中共中央关于改进和加强高等学校思想政治工作的决定》中指出：“高等学校的职工对培养学生有着重要的作用，加强职工思想政治工作，搞活经济，搞好服务育人，这也是高校思想政治工作的重要方面。”2007年9月，中共中央政治局常委李长春在华中科技大学调研时表示，高校后勤管理和服务是教书育人的重要组成部分，是全方位育人的重要环节。确实，加强和改进大学生思想政治教育不仅体现在课堂与讲台上，同样也体现在后勤管理与服务的各个环节。教师主要以课堂为渠道发挥作用，但其时间是有限的，而课堂以外无论是时间或空间都有着巨大的潜力和延伸性，学生的成长是覆盖全校园和全学习阶段的，这样就产生了教育过程中时间和空间的分离，使得后勤做到“服务育人”成为必然。同时，多种沟通方式和教育载体的运用，给学生培养理想信念和核心价值体系提供了空间，这使得以后勤服务为载体的育人功能变得越来越重要，并成为对学生进行教育的重要补充，后勤也成为做好思想政治工作的重要阵地。

（二）服务育人是大学生生活教育的重要内容

大学生的社会化主要体现在生活中。学生并非仅仅是学习的主体，还是生活的主体；高校不仅仅是学生学习的场所，也是生活的场所；高校不仅要教会学生学习，同时要教会学生生活。著名教育家陶行知的教育思想是以“生活即教育，社会即学校”和“教学做合一”为基本内容的“生活教育”理论，他曾非常简练地对他的“生活教育”理论下过定义：“生活教育是给生活以教育，用生活来教育，为生活向前向上的需要而教育。”从这句话可以看出，陶行知主张生活就是教育，用生活来教育。在高校中，大学生的校园生活离不开后勤保障，离不开高校后勤工作者的行为感染，高校后勤服务主要是给大学师生提供生活保障，它必然与大学生的生活教育息息相关，是大学生生活教育的重要内容。新时期的大学生成长于社会转型时期，多数为独生子女，生活环境相对优越，他们依赖性较强、独立性欠缺、强调自我、害怕被忽略。生活中其实蕴含了很多教育的元素，如生活习惯的教育、生活素养的教育等，生活教育并不是用言语就能传达的，它是一种心灵的感悟，需要大学生慢慢去品味、去体会，而高校后勤恰恰就给大学生生活教育提供了一个广阔的平台，高校后勤的优质服务恰恰就是生活教育的点点滴滴，高校后勤工作者恰恰就是生活教育的传教者。

“用生活来教育”，不仅要让学生积累自然科学知识、社会科学知识和人文科学知识，更重要的是要运用这些知识，在生活中实践这些知识，让自己的学习过程、学习结果直接作用于自己的生活。在高校中，与大学生生活联系最为紧密的就是高校后勤，它是大学生生活教育的实施者，在大学生生活教育方面发挥了积极的作用。高校后勤通过优质的餐饮服务、宿舍管理、校园环境建设，使大学生感到“家”



的温暖,得到身心的舒适。通过后勤工作者爱岗敬业的精神、吃苦耐劳的品质,潜移默化地影响学生、感染学生,为学生树立良好的榜样,培养他们的优秀品德,教育他们独立生活。

(三) 服务育人是大学生能力素质培养的重要渠道

高校培养大学生的思想道德素质、科学文化素质和健康素质,最终要体现在大学生能力素质的提高上。大学生的能力素质培养是大学生综合素质培养的落脚点。大学生走向社会,是否能成为受社会各方欢迎的合格人才,关键是要看他们运用在校所学知识解决实际问题的能力如何。目前,我国大学生的就业形势相当严峻,据有关调查显示,“大学生职业能力欠缺”是用人单位对大学生最不满意的问题之一。在深化改革开放和发展社会主义市场经济中,社会对高校培养的大学生综合素质的要求越来越高,社会所关注的学生社会责任感、实践能力、创造能力、适应能力的不足以及健全人格的缺失,必须通过学生了解社会,参与社会实践才能得到改进。因此,高校要重视培养大学生的能力素质,以适应不断发展变化的新形势、新任务的需要。

后勤保障服务为大学生能力素质的培养提供了实践空间。后勤管理不仅可以组织多样的学生互动活动,而且能够给学生提供许多勤工俭学的机会和岗位,并且通过这些形式来有效地提升大学生的能力素质。如后勤部门组织大学生到学生食堂帮厨劳动和维持就餐秩序,安排大学生参与文明寝室建设管理,开展校园环境卫生义务劳动,指导学生深入后勤搞市场调研、经营实践和进行勤工助学活动等,都能促进大学生能力素质的提高。后勤从服务的角度对大学生在社会实践、融入社会等方面素质的培养搭建了良好的平台,对大学生能力素质的培养发挥了积极作用。

(四) 服务育人是大学生健康素质教育的重要保障

大学生的身心健康是高校教育和管理不可忽视的一个重要方面,学校不仅要注重培养大学生的思想道德素质和科学文化素质,也要注重培养大学生的健康素质。这里所述的健康既包括身体和心理的健康,也包括大学生的人身安全。培养大学生的健康素质是培养大学生综合素质的保障,而高校后勤的服务为大学生健康素质的教育提供了多样的平台。

高校后勤致力于提供安全、卫生、可靠、便利的生活服务,为大学生的健康、安全提供了有力保障。高校后勤承担着广大师生医、食、住、行等多方面的服务,其中涉及许多安全内容。在工作中,高校后勤始终把安全稳定放在战略核心地位,牢固树立安全稳定发展观,明确“安全就是效益”、“安全第一,责任重于泰山”的观念,坚持常抓不懈。如,校医院对大学生进行定期体检,发现疾病及时给



予治疗,并建立大学生心理健康咨询室,开展心理健康保健服务;校园保卫部门加强门卫值班和校内道路交通管理,防止进出机动车辆伤及学生,确保大学生校内人身安全;餐饮部门加强饮食卫生管理,严格食品质量检查,确保食品质量符合卫生防疫要求;宿管部门强化门卫值班管理,做好防火防盗工作等。高校后勤工作者通过积极营造热情、文明、和睦的服务氛围,以人性化的周到服务,对大学生树立正确的世界观、人生观、价值观起到了潜移默化的促进作用,促进了大学生身心健康。

高校后勤服务育人是高等教育发展的时代需要。高校后勤要想实现自身的全面协调可持续发展,必须全面贯彻党的教育方针,坚持以育人为中心。只有将后勤服务摆在培养人才的高度,紧密围绕学生生活、学习和思想实际,才能推动高校后勤的持续发展、科学发展,也才能体现它自身的价值所在。高校后勤工作者如何在服务中实现育人的目标,为培养德智体美全面发展的社会主义建设者和接班人作出应有贡献,是一个重大的理论和现实课题,是仍需要我们继续在实际工作中不断探索、不断总结、不断创新的历史任务。

序	1
绪论	1
第一章 高校后勤理论概述	1
第一节 高校后勤的内涵与特征 / 1	
一、高校后勤的内涵 / 1	
二、高校后勤的特征 / 3	
三、高校后勤的展望 / 6	
第二节 高校后勤的服务架构 / 7	
一、服务主体 / 7	
二、服务环节 / 8	
三、服务环境 / 9	
第三节 高校后勤的服务模式 / 12	
一、校内模拟市场模式 / 12	
二、部分开放市场模式 / 13	
三、完全开放市场模式 / 14	
第二章 服务育人基本原理	17
第一节 服务育人的内涵与特征 / 17	
一、服务的内涵与特征 / 17	
二、育人思想理念及含义 / 19	
三、服务育人的内涵及功能 / 22	



第二节 服务育人的原则 / 27	
一、潜移默化的原则 / 27	
二、言传身教的原则 / 28	
三、动情晓理的原则 / 29	
四、博爱宽容的原则 / 30	
第三节 服务育人的基本要素 / 31	
一、主体要素 / 31	
二、条件要素 / 33	
三、文化要素 / 35	
第三章 服务育人现状分析	39
第一节 服务主体的育人现状 / 39	
一、具备了较新颖的育人理念 / 39	
二、构建了较完善的制度环境 / 41	
三、形成了较和谐的育人氛围 / 42	
第二节 服务对象的特征分析 / 44	
一、服务对象的群体特征 / 45	
二、服务对象的心理特征 / 46	
三、大学生在校生活常见问题 / 48	
第三节 服务育人的困境分析 / 50	
一、服务对象对服务育人“集体无意识” / 50	
二、服务主体整体素质与育人存在差距 / 51	
三、服务组织对服务育人缺乏系统性思考 / 52	
第四章 服务育人机制探索	54
第一节 育人的基础——队伍建设 / 54	
一、运用“分粥理论”提高管理队伍综合能力 / 55	
二、发挥“鲶鱼效应”实现技术队伍自我提高 / 56	
三、遵循“水桶定律”弥补服务队伍自身差距 / 57	
四、应用“弗里施法则”满足队伍的整体需求 / 58	
第二节 育人的保障——科学管理 / 61	
一、培育先进的管理理念 / 61	
二、构建完善的制度体系 / 63	
三、建立科学的评价体系 / 64	



第三节 育人的途径——“四结合” / 66	
一、高校后勤服务育人的目标与途径的选择 / 66	
二、“四结合”育人途径的内容 / 69	
三、“四结合”育人途径的辩证关系 / 70	
第五章 环境育人	73
第一节 环境育人的内涵 / 73	
一、环境的内涵 / 73	
二、环境育人的内涵 / 74	
三、环境育人的功能 / 75	
第二节 环境育人的理论依据及现实意义 / 77	
一、环境育人的理论依据 / 78	
二、环境育人的现实意义 / 80	
第三节 环境育人的途径及案例 / 82	
一、物质条件满足人 / 82	
二、优美环境熏陶人 / 86	
三、积极文化鼓舞人 / 90	
第六章 行为育人	93
第一节 行为育人的内涵 / 93	
一、行为的内涵 / 94	
二、行为育人的内涵 / 95	
三、行为育人的功能 / 96	
第二节 行为育人的理论依据及现实意义 / 97	
一、行为育人的理论依据 / 97	
二、行为育人的现实意义 / 99	
第三节 行为育人的途径及案例 / 100	
一、规范服务影响人 / 101	
二、人性化服务感化人 / 106	
三、适度服务引导人 / 108	
第七章 体验育人	111
第一节 体验育人的内涵 / 111	
一、体验的内涵 / 112	



二、体验育人的内涵 / 112	
三、体验育人的功能 / 114	
第二节 体验育人的理论依据及现实意义 / 115	
一、体验育人的理论依据 / 116	
二、体验育人的现实意义 / 118	
第三节 体验育人的途径及案例 / 120	
一、社会实践锻炼人 / 120	
二、模拟创业培养人 / 125	
三、互动活动启发人 / 127	
第八章 大爱育人	133
第一节 大爱育人的内涵 / 133	
一、大爱的内涵 / 133	
二、大爱育人的内涵 / 135	
三、大爱育人的功能 / 136	
第二节 大爱育人的理论依据及现实意义 / 137	
一、大爱育人的理论依据 / 137	
二、大爱育人的现实意义 / 139	
第三节 大爱育人的途径及案例 / 140	
一、责任教育完善人 / 140	
二、关爱弱势温暖人 / 148	
三、自发自觉塑造人 / 154	
第九章 服务育人评价体系	159
一、评价体系的重要意义 / 159	
二、评价体系应遵循的原则 / 161	
三、评价体系的指标选择 / 162	
四、评价方式选择 / 165	
参考文献	168
后记	171