

高校校园文化建设成果文库

创新驱动下的 高校服务育人模式研究

——成都学院学生事务管理改革的理论与实践

彭晓琳 陈 钧◎主编



光明日报出版社

高校校园文化建设成果文库



创新驱动下的 高校服务育人模式研究

——成都学院学生事务管理改革的理论与实践

彭晓琳 陈 钧◎主编



光明日报出版社

图书在版编目 (CIP) 数据

创新驱动下的高校服务育人模式研究: 成都学院学生事务管理改革的理论与实践 / 彭晓琳, 陈钧主编. -- 北京: 光明日报出版社, 2017. 12

ISBN 978-7-5194-3776-3

I. ①创… II. ①彭…②陈… III. ①高等学校—学生工作—研究—成都 IV. ①G645.5

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2017) 第 321838 号

创新驱动下的高校服务育人模式研究:

成都学院学生事务管理改革的理论与实践

CHUANGXIN QUDONGXIA DE GAOXIAO FUWU YUREN MOSHI YANJIU:

CHENGDU XUEYUAN XUESHENG SHIWU GUANLI GAIGE DE LILUN YU SHIJIAN

主 编: 彭晓琳 陈 钧

责任编辑: 许 怡

责任校对: 赵鸣鸣

封面设计: 中联学林

责任印制: 曹 净

出版发行: 光明日报出版社

地 址: 北京市西城区永安路 106 号, 100050

电 话: 010-67078251 (咨询), 63131930 (邮购)

传 真: 010-67078227, 67078255

网 址: <http://book.gmw.cn>

E - mail: xuyi@gmw.cn

法律顾问: 北京德恒律师事务所龚柳方律师

印 刷: 三河市华东印刷有限公司

装 订: 三河市华东印刷有限公司

本书如有破损、缺页、装订错误, 请与本社联系调换

开 本: 710 × 1000 1/16

字 数: 341 千字

印 张: 19

版 次: 2018 年 3 月第 1 版

印 次: 2018 年 3 月第 1 次印刷

书 号: ISBN 978-7-5194-3776-3

定 价: 78.00 元

版权所有 翻印必究

编 委 会

顾 问:冯 刚

主 编:彭晓琳 陈 钧

副主编:许庆荣 安 鸿

编 委 (按姓氏笔画排序):

王利娟	王建武	王 涛	王焕举	王 磊	方林红
白涛涛	吕 佳	曲 扬	向 黎	杨 龙	杨 礼
杨 阳	杨启金	李 旭	李 维	李 超	杨 寒
宋晓龙	张开江	陈 烈	陈 康	周宗旭	岳 鹏
屈 陆	胡忠浩	徐 谧	唐远谋	靳水宁	蒋桂高
舒愉棉	普 片	曾思澄	熊姝闻	嵇晨翰	

序 言

——学生事务中服务育人的行与思

中共中央、国务院印发的《关于加强和改进新形势下高校思想政治工作的意见》把“坚持全员全过程全方位育人”作为加强和改进高校思想政治工作的五项基本原则之一,明确提出“把思想价值引领贯穿教育教学全过程和各环节,形成教书育人、科研育人、实践育人、管理育人、服务育人、文化育人、组织育人长效机制”,研究探索并实践这些方面的育人机制是当前高校思想政治教育的重要任务之一。近年来,关于高校学生事务的研究多了起来。这不仅是高校传统学生工作的对象、内容、任务、方式发生了变化,更重要的是我国高校发展到今天,党和国家的人才培养要求、经济社会的现实发展需要、家庭和学生的成长发展的期待更高了,它迫切需要高校在高等教育大发展中找到切实有效的发展之举,找到满足学生成长发展期待的有效举措。

成都学院这些年的快速发展日渐引起人们的关注。特别是在学生事务管理方面,创新性地探索出一种适合自身发展阶段的学生事务服务育人模式,为“服务育人”及其机制做出了有益贡献。2015年成都学院学生事务服务中心建成以来,国内外已有上百所高校来参观学习,其“互联网+学生事务”的服务育人模式在全国、全省相关会议上做经验交流。教育部思政司大学生思想政治教育工作报告总第1276期以《成都学院发挥互联网思维创新服务平台探索育人新模式》为题,介绍该校针对网络时代学生思想行为新特点和新变化,发挥互联网思维,推动学生工作与网络新媒体深度融合,通过建设“迎新、离校”网络系统,延伸服务平台,拓展服务功能,把解决学生思想问题与解决实际问题相结合;思政工作全面进公寓,在公寓社区建立了党员服务站、团员服务站、辅导员工作站、朋辈知心小屋、就业指导站等思政工作

空间,积极探索服务与育人有机结合的“互联网+学生思想政治工作与学生事务融合”育人新模式。这一模式近来总结成一本新作《创新驱动下的高校服务育人模式研究——成都学院学生事务管理改革的理论与实践》即将出版,我看后,认为这一模式中有不少思考和做法对同行们可能会有所启发借鉴,其中几点尤其值得肯定。

一、以创新思维适应学生事务发展新趋势,努力践行服务宗旨于各项育人实践中

《关于加强和改进新形势下高校思想政治工作的意见》把国际交流合作作为高校肩负的重要使命之一。在西方发达国家高等教育领域,学生事务的提出已有上百年的历史。从早期的“替代父母制”到后来的“学生人事”“学生服务”“学生发展”“学生学习”,学生事务伴随着西方国家高等教育发展变化,其内涵和外延不断丰富、发展、变化,而且不同国家的高等教育,学生事务管理模式也呈现出不同的特点。我国高等教育研究和实践学生事务管理是改革开放以后的事。随着高等教育国际化,特别是高等教育大众化以及互联网普及以后,我国高校在育人目标、师生关系、育人手段、教育内容、教育时空、育人视野方面发生了巨大变化,学生事务管理成为众多理论工作者和学生管理人员探索的热门话题。成都学院结合党和国家要求、社会发展、学校发展实际,对学生学习、成长、生活、教育等现实需求和更具稳定性的学生事务给予高度关注和重视,逐步建立起学生事务服务育人新理念、新机制、新方法,形成了学生事务服务的信息化、多平台、个性化、学生参与、同辈助长的服务育人新模式。学校已建成的近500平方米的集教育、管理、服务于一身的一站式“学生事务服务中心”,把改革管理与学生事务中心建设有机结合,把线上与线下办理事务有机结合,同时为校园第三方系统提供接入服务,尽可能将学生管理和服务事项纳入“一站式”事务中心,精简审批和管理事项,实行“错时办公”或“延时办公”制度以方便学生。不断拓展服务内容,集中提供后勤服务、团学服务、教学服务、资助服务、就业创业服务、心理咨询等服务,还引入驾校培训、代购车票、保险理赔、移动通信、留学中介等社会服务项目。目前,学生事务中心集成60类项目,146个服务子项目服务学生。服务育人新模式得到国内外同行和高校广泛认可,国内外已有上百所高校来参观学习,相关论文在有关领域学术会议或刊物发表。

二、用服务育人理念统领学生事务新发展,积极探索全过程育人体系与方法

在谈到教书育人、管理育人、服务育人“三育人”关系时,该书提出“‘教书育人’‘管理育人’也属于‘服务育人’的范畴”这一观点是可以探讨的,本意我想更多的也是强调教书育人、管理育人的着眼点和聚焦点同服务育人一样,都是着眼学生、聚焦学生、围绕学生,也是一种广义的服务。所以,用服务育人理念统领学生事务发展确是属于务实而创新的。与许多高校的学生事务中心不同,成都学院学生事务中心不是学校相关职能部门业务“收发”窗口的集合,而是部门实体的有机整合,是学校有关学生工作架构在职能范围和运行机理上重新设计,更是学生自我服务、自我教育、自我管理的成长平台,也是在教育为学生发展服务的理念上的一种突破和创新。成都学院学生事务中心以扁平化的组织形式减少了行政管理层级、开展了朋辈式教育、主动适应了学生个性化需求,提升了服务效能,把服务理念与育人理念融合,探索具有时代特点的服务育人模式,在高校服务育人方面做了新尝试,迈出了新步伐。学生事务中心打破学科、专业、班级、年级界限,为有创意和创新创造能力的学生提供平台。学校设立的“菁蓉学院”,积极创建学生创新、创业、创造的平台,取得了积极的效果。用明晰的制度代替传统的层级管理,变传统的人管人的管理模式为制度引导人的服务模式,强调制度建设的科学理性和人文关怀,强调制度体系的周延性,强调制度的执行力,减少了工作中的人为因素,使学校学生教育与服务更加公正和透明,使学生在生活各方面事务中都有章可循、有法可依、有门可诉,用制度的规范来指引、约束和激励学生的行为。通过制度引导和支持实现服务育人,让制度走在工作的前面,克服“等、靠、推”的被动工作现象。当今学生中普及的电脑和移动通信终端设备已为信息化服务提供了成熟的条件,学校通过将学生办理事务的众多有数据库支持的交互式应用集成到一站式服务机构的网络平台上,面向可选择范围的对象提供信息推送提醒服务,学生通过网络即可实现随时随地办理业务,而不是必须现场办理,从而使一站式服务在时间和空间上都实现了无限制地向学生延伸。在思想引领、党团建设、心理健康教育等工作中,通过加强普查和调研工作主动查找问题、发现问题,继而开展有针对性的主题教育、团体辅导等活动和各种形式的干预机制加以解决,同时还可将职业生涯规划、就业创业指导、心理健康教育、国防和安全教育等公共课程作为了解学生需求的渠道,通过课程讲授、课外辅导、第二课堂、社

会实践、社团活动等多种途径发挥引领学生发展成长的作用。2017年,学校迎新系统再度升级,学生在报到前已基本实现住宿条件个人网上选择的全面服务。可以说,成都学院用服务育人理念统领学生事务,已基本实现了从学生入校到离校的全程育人体系的构建。

三、把思想政治教育深度融入学生事务过程中,探索增强思想政治教育实效性新路径

高校学生事务管理的效果是有一定的利益根源的,按照马克思主义的观点,人们为之奋斗的一切都和他们的利益有关。对于特定的个体来讲,他的利益关系必然会在他的头脑中以思想意识的形式反映出来,从而影响到他的行为方式。因此,高校学生事务管理不仅要解决大学生由于各种利益因素所引发的思想问题,还必须关注和解决大学生日常生活学习中遇到的实际问题。如果不从利益动因上去分析学生的思想问题,不去考虑解决大学生的实际问题,那么学生事务管理就不能有效地发挥它的教育管理功能。实际上,解决思想问题很多时候应通过解决实际问题来实现,即借助解决实际问题这一环节来升华思想,提高觉悟;在解决实际问题的过程中,要强化思想政治教育功能,凸显解决思想问题的人文内涵和精神支柱的作用。成都学院近年来注重“服务师生需求、促进师生发展”,着力提升学习空间、活动空间和生活空间的育人功能。改造考研自习室、高标准建设新图书馆、整合优化教学实验用房、在各栋学生宿舍普遍建设舒适美观的学习室、引进新华文轩建成全国首家校园轩客会,拓展活动空间如大型演播厅、名师工作坊暨朋辈沙龙室、排练厅、社团活动室、创业孵化室、就业双选厅暨创业路演室,优化生活空间,引入大型超市、建好校园橙子便利店,规范银行、邮政、通信网络等服务网点,引进企业资金建设装修新颖别致的受学生“热捧”的学生食堂。特别是学生公寓成功创建省教育厅示范性标准化学生公寓。在公寓社区学校建立了党员服务站、团员服务站、辅导员工作站、朋辈知心小屋、就业指导站等思政工作空间。实行各栋公寓思政工作学院负责制,每栋聘请辅导员栋长,明确各栋公寓党建、团建、心理、就业指导老师。通过公寓思政任务清单台账、学生工作集体和个人年度考核、专项工作协同等方式推动和落实各项公寓思政工作,公寓育人全要素全时空的工作格局基本形成。各项公寓服务项目赢得学生欢迎,满意度均在80%以上。

《创新驱动下的高校服务育人模式研究——成都学院学生事务管理改

革的理论与实践》一书,前四章应该是学校的学生工作同人们的理性思考和经验总结,五至十六章是一些具体做法的讲述与描摹,类似于案例研究。特别是后面的十二章,对于实际从事学生事务管理的学生工作人员及辅导员们,我想很多地方是有启迪的。希望此书的出版能给有志于探索高校学生事务管理、大学生思想政治教育的同仁们更多的启发与借鉴。

是为序。

冯 刚

2017年8月

目 录

CONTENTS

上篇 理论与体系

第一章 创新驱动下的高校服务育人背景	3
第一节 党和国家对育人的总体要求	3
一、党和国家关于“育人”的教育方针演进	3
二、十八大以来党和国家对育人工作的要求	5
第二节 社会需求与高校育人工作的变化	7
一、社会对高等教育的价值、所承担的作用的期待	7
二、社会需求要求高等教育进行分类管理、分类指导	9
三、我国经济转型要求高等教育进行人才培养调整	10
第三节 我国高校服务育人的发展	11
一、我国高校育人的发展	11
二、我国高校服务育人的发展和理念构建	14
三、我国高校服务育人的背景	15
四、我国高校服务育人的表征	16
第四节 国外高校服务育人的发展	17
一、美国高校学生事务工作的发展	18
二、英国高校学生事务工作的发展	19
三、澳大利亚高校学生事务工作的发展	20
四、日本高校学生事务工作的发展	21
五、国外高校服务育人对我国的启示	21

第五节 创新驱动下高校服务育人的新要求	23
一、创新驱动下高校服务育人要以“四个服务”为目标	24
二、创新驱动下高校服务育人要构建“三全育人”的格局	24
三、创新驱动下高校服务育人要树立“以人为本”的科学管理理念	25
四、创新驱动下高校服务育人要构建适合本校学生事务管理的队伍	25
五、创新驱动下高校服务育人要建立大学生参与高校管理的新机制	26
 第二章 创新驱动下的高校服务育人理念	28
第一节 高校育人模式与服务理念的融合	28
一、高校育人模式及其相关	28
二、“三育人”的发展与高等教育本质的回归	32
三、服务理念与育人理念的实质融合——服务育人模式	34
第二节 服务育人理念的主要内容和特点	37
一、以育人为核心的服务理念	38
二、围绕核心的分项服务理念	42
三、服务育人模式的主要特点	47
第三节 创新服务育人理念的发展新趋势	49
一、高度重视信息化育人新模式	49
二、高度重视国际化育人新趋势	50
三、着力促进学生事务与学术事务深度融合	51
四、高度重视学生事务管理专业化建设	51
五、高度体现学生事务服务的人文关怀	52
 第三章 创新驱动下的高校服务育人机制	53
第一节 高校服务育人机制的基本探索	53
一、高校服务育人机制的必要性研究	53
二、高校服务育人机制面临的挑战	56
三、高校服务育人机制建设的趋势	57
第二节 成都学院服务育人机制探索	60
一、成都学院服务育人机制体系构建	60
二、成都学院服务育人机制建设	65
第三节 成都学院服务育人机制反馈	74
一、成都学院服务育人机制的优势	74

二、成都学院服务育人机制的持续发展研究	76
---------------------------	----

第四章 创新驱动下的高校服务育人载体 79

第一节 高校服务育人载体的基本特点	79
一、高校服务育人载体的含义	79
二、高校服务育人载体的基本形式和特点	80
三、高校服务育人载体的发展变迁	82
四、成都学院服务育人载体的创新发展	83
第二节 成都学院服务育人载体体系	84
一、构建“发展+事务”双核多元服务育人载体体系	84
二、成都学院服务育人特色载体建设	87
第三节 服务育人载体的特点、成效及持续发展	94
一、成都学院服务育人载体的基本特点	94
二、成都学院服务育人载体的实效	96
三、成都学院服务育人载体的持续发展	98

下篇 实践与创新

第五章 服务育人模式下智能化校园公共事务服务大厅的探索与创新..... 103

第一节 事务大厅建设由来	103
一、事务大厅的建设由来与比较	103
二、成都学院学生事务服务大厅建设思路	104
第二节 成都学院学生事务服务大厅建设情况	107
一、创建“以生为本”的高效服务信息平台	107
二、构建个性化服务体系	111
三、营造现代文明氛围	112
四、引领推动学习型团队建设	114
第三节 成都学院学生事务服务大厅建设成效与方向	115
一、成都学院学生事务服务大厅建设成效	115
二、成都学院学生事务服务大厅发展方向	119

第六章 服务育人模式下“互联网+”迎新和毕业事务探索与创新

第一节 “互联网+”高校信息化建设的背景	121
一、“互联网+”发展概述及其特征	121
二、“互联网+”对高等教育的影响	122
三、国内外高校依托“互联网+”开展信息化建设的现状及其启示	123
第二节 成都学院“互联网+”迎新和毕业事务探索	124
一、基于“互联网+”开展迎新和毕业事务的必要性和可行性	124
二、“互联网+”视域下迎新和毕业系统的架构及实现	125
第三节 “互联网+”迎新和毕业事务中的创新和优化	127
一、成都学院“互联网+”迎新和毕业事务中的三个创新	127
二、成都学院“互联网+”迎新和毕业事务中的三个优化	129

第七章 服务育人模式下关联型就业事务服务的探索与创新

第一节 新形势下的高校就业事务背景	131
一、国内外就业事务开展近况	131
二、新形势下国内高校就业事务	132
三、成都学院就业事务发展变迁	133
第二节 就业事务思路 and 措施	134
一、创新关联型服务理念,坚持“围绕一个中心”就业事务思路	134
二、加强机构队伍建设,保障关联型就业事务体系建设	135
三、完善育人机制,建构“三全”关联型就业事务体系	136
四、打造特色服务,深化关联型就业事务服务	137
第三节 就业事务取得的成效及展望	139
一、稳步推进就业事务、取得显著成效	139
二、砥砺奋进,展望成大就业事务未来	143

第八章 服务育人模式下美丽公寓建设的探索与创新

第一节 国内外高校学生公寓的形式和特点	146
一、国内外高校学生公寓建设的基本形式	146
二、国内外高校公寓管理的基本特点	147
三、国内外高校学生公寓环境文化建设	148

第二节 成都学院美丽公寓建设思路和举措	150
一、美丽公寓建设的背景和依据	150
二、成都学院美丽公寓建设的思路和举措	152
第三节 美丽公寓建设的效果与持续发展	156
一、美丽公寓建设的效果	156
二、美丽公寓建设的持续发展	157
第九章 服务育人模式下社团育人的探索与创新	159
第一节 学生社团育人功能及其实现	159
一、学生社团的育人功能	159
二、学生社团育人功能的实现路径和方法	160
第二节 成都学院社团建设的主要做法	162
一、学校专项支持,扶持社团建设与发展	162
二、开展课程化建设,加强理论引导,提升活动水平	163
三、试行素质学分,将社团活动与人才培养有机结合	164
四、开展星级评定,营造良好竞争氛围	165
五、增设学生社团联合会权益部,有效维护学生社员权利	165
第三节 提升学生社团育人实效性的思考	166
一、加强顶层设计,保障社团健康发展	166
二、强化社团自身建设,提升社团发展能力	166
三、增强社员自主意识,提高社员综合素质	167
第十章 服务育人模式下“双创”建设的探索与创新	169
第一节 城市性应用型大学双创工作的新定位	169
一、双创与城市发展相统一	169
二、双创与产业发展相统一	171
第二节 高校双创工作的内涵	173
一、创业教育实施	173
二、创业项目培育	175
三、导师队伍建设	180
第三节 国家众创空间形态创新	181
一、国家众创空间建设	181
二、双创品牌效应	185

第十一章 服务育人模式下服务型学生党组织建设的探索与创新

.....	189
第一节 高校服务型学生党组织建设内涵	189
一、高校服务型学生党组织建设基本内涵和实践意义	189
二、高校服务型学生党组织建设现状分析	190
第二节 成都学院服务型学生党组织建设主要内容	191
一、丰富服务型学生党组织建设的服务内涵	192
二、增强服务型学生党组织建设的服务功能	193
三、提升服务型学生党组织建设的服务能力	194
四、创新服务型学生党组织建设的服务方式	195
五、健全服务型学生党组织建设的服务机制	195
第三节 成都学院服务型学生党组织建设成效及启示	196
一、成都学院服务型学生党组织建设主要成效	196
二、服务型学生党组织建设主要启示	197

第十二章 服务育人模式下资助育人的探索与创新..... 200

第一节 国内高校资助育人工作背景及概况	200
一、国内高校资助工作历史沿革	200
二、国内资助育人研究现状和成都学院资助工作发展概况	201
第二节 成都学院资助育人工作做法和经验	202
一、健全机制确保资助管理工作精细化	203
二、树立榜样开展资助育人活动品牌化	203
三、更新服务理念实现资助工作精准化	204
四、创新理念搭建平台,实现“授之以渔”	205
第三节 资助育人工作展望	206
一、资助育人工作当前遇到的问题	206
二、资助服务育人工作展望	207

第十三章 服务育人模式下心理关怀全程化的探索与创新 210

第一节 成都学院心理健康工作思路	210
------------------------	-----

一、以问题为导向的心理健康传统思路	210
二、以发展为导向的心理健康创新思路	211
第二节 成都学院心理关怀全程化的工作模式	212
一、提前预防——心理健康课程革新化	213
二、实时监控——心理健康管理档案化	214
三、即时干预——师生心理咨询及危机干预即时化	216
四、长远发展——线上线下心理健康宣传活动丰富化	217
第三节 成都学院心理关怀全程化的成效及新方向	219
一、我校心理关怀全程化的主要成效	219
二、我校心理健康工作的新方向	224
第十四章 服务育人模式下实践育人的探索与创新	227
第一节 实践育人的机理分析	227
一、实践育人的本质特征	227
二、实践育人的内容范畴	229
三、实践育人的价值意蕴	230
四、成都学院实践育人概貌	231
第二节 依托“思想道德修养与法律基础”的课程实践育人	233
一、课程实践育人的基本思想	233
二、课程实践育人的具体措施	234
三、课程实践育人改革的具体成效	237
四、推进课程实践育人改革的几个关键问题	238
第三节 依托高校思想政治理论课的暑期社会实践育人	240
一、大学生暑期社会实践育人模式	240
二、大学生暑期社会实践育人举措	240
三、大学生暑期社会实践育人成效	242
第十五章 服务育人模式下网络育人的探索与创新	244
第一节 网络育人研究背景与前沿思路	244
一、网络育人研究背景	244
二、网络育人的基本内涵	246
第二节 成都学院网络育人实践	247
一、官网平台建设	247

二、“易班”建设	248
三、“两微”建设	249
第三节 高校网络育人的问题与思考	251
一、高校网络育人工作存在的问题	251
二、增强高校网络育人实效性的实践路径探索	252
 第十六章 服务育人模式下学工队伍建设的探索与创新	255
第一节 国内外学生工作队伍建设研究综述	255
一、国外学生工作队伍建设文献综述及研究前沿	256
二、国内学生工作队伍建设文献综述及研究前沿	257
第二节 服务育人模式下队伍建设的措施	260
一、服务育人模式学工队伍建设的方向调适	260
二、服务育人模式下学工队伍建设现状	262
三、服务育人模式下学工队伍建设措施	263
第三节 成都学院服务育人模式下学工队伍建设效果	267
一、辅导员队伍:理念转变、效率提升、成绩显著	267
二、班主任队伍:吸收力量、树立榜样、效果明显	268
 参考文献	270
 后 记	280