

“以生为本”理念下学生管理与服务融合模式创新研究

李 勤

河北北方学院 河北省张家口市 075000

摘 要:教育生态发生重大变革,促使学生工作范式重构。“以生为本”观念冲破了过去学生管理与服务相互孤立的局面,借助对行政化管理刚性限制以及碎片状服务低效率供应加以拆解,再塑起包含学生整个成长时期的支撑体系。创建依靠数据而运转的精确服务网络,具备协同能力的治理架构,能够及时调整的回馈回路,使学生工作由被动操控转为积极给予力量。从而达成管理育人与服务育人相融合,为新时代高素质人才塑造打造牢固根基。

关键词:生本导向;学生管理;服务融合模式;创新研究

引言

处在高等教育普及化向内涵式发展转向的重要时期,“00后”学生群体的价值观念变得更为多元和个性,他们的成长诉求早就由最基本的生活保障迈向了更高级的学业发展谋划、职业本领锤炼以及心理情况维持等范畴。“以生为本”思想着重表明要把学生放在核心位置并体现在各项事务的每一个环节之中,促使原来相互分割的学生管理同服务实现功能上的整合。这是解决当前学生工作实际难题的一条有效途径,也是贯彻落实立德树人使命必须选取的行动路线。这种转变会给打造高质量的学生工作系统,强化育人大环境产生非常重大的理论价值和操作意义。

1. 学生管理与服务融合现状分析

1.1 传统学生管理模式特征

传统学生管理体系有着明显的科层制特征,把规章制度作为中心去建立管理系统,依靠层级清晰的组织机构来对广大学生群体实行规范和限制。管理过程遵循着自上而下的一条直线,从政策出台到执行监督形成了一连串的权力链条,学生在决策进程中没有发言权,主体地位被严重轻视。管理方法以硬性的约束为主,纪律处分,考勤监督这些行政手段占绝对优势,注重事后对违规行为的惩罚,却忽略对学生行为初衷的引导以及价值观的培养。虽然在守护校园秩序上起过一定的效果,但长久下来造成管理工作与学生实际需要相脱离,很容易产生对抗心理,使得教育的实际成效大打折扣^[1]。

1.2 现有服务体系运行状况

当前学生服务体系呈现显著的碎片化特征,学业指导、

生活服务、心理辅导等模块各自独立运行,缺乏系统性整合与协同机制。服务供给模式以被动响应为主,依赖学生主动提出需求,尚未建立需求预判与主动干预机制。资源配置存在结构性失衡,硬件设施建设投入较大,但软件服务如个性化发展指导、生涯规划等相对薄弱。服务队伍专业化程度不足,部分工作人员缺乏系统的专业培训,难以提供高质量、个性化的服务支持。同时,服务流程繁琐、信息传递不畅等问题普遍存在,导致服务效率低下,学生满意度不高。

1.3 融合实践探索成效

部分学校开始做管理和服务相融的初步努力,收获一些阶段性的成效。创建一站式服务大厅,把学籍管理、奖助申请、后勤报修等常见业务综合,做到“一窗接待,全程代理”,服务的速度大大提高。采用导师制,把管理和服务的工作同师生互动联系起来,在学生的学业发展,职业规划等方面给予个性化的引导。利用信息化手段创建平台,完成部分事务网上处理,冲破时间与空间的约束。这些做法没有碰到管理和服务深层次融合的体制制度方面的改变,缺少深入融合,持续性强等问题^[2]。

2. 管理与服务融合面临的困境

2.1 理念认知层面的偏差

对“以生为本”理念的认知存有表面化、片面化现象,一些管理者只是把它当作去满足学生需要,没看见管理具有教育引领功能。还部分服务人员单纯地突出服务要迎合学生,轻视必要的规范和经营,管理与服务职责定位不明晰,存在“重管理轻服务”或者“重服务轻管理”极端情况。没有认清二者之间相互依靠,相互推动的辩证关系。传统管理

思想留下的旧习惯太过强大,一部分人服务观念淡漠,缺少自动服务意识以及革新想法,从而阻碍了融合发展模式进一步向前迈进。

2.2 机制建设层面的缺失

缺少一致化的协调体制,管理部门同服务部门彼此间的职责有重叠之处,权利又不清楚,这就使得在做事的时候互相推脱,配合起来存在困难。信息共享的机制尚未完备,各个部门的数据标准不同,不利于把数据整合起来,使得浪费服务资源。对于管理服务合二为一,没有形成完整有效的鼓励制约机制,缺少能衡量其绩效成果的合理考评体系,所以很难唤起办事人员的积极主动性以及创新能力。

2.3 技术应用层面的局限

信息化建设落后于实际需要,已有的管理服务平台的功能相对简单,主要限于业务办理层面上,缺少数据分析、智能预警之类的高阶功能,因而难以做到对学生的需要给予准确识别并及时响应,而且数据的收集标准不一,导致数据质量高低不同,存在数据缺失或重复填写等情形,进而影响到数据分析的精确度与实用性,对于人工智能、大数据以及物联网等最新技术的使用不多,没能最大限度地发挥技术改良管理服务流程并改进工作效率的效果,限制了管理服务融合时智能化的程度^[3]。

3. “以生为本”理念下融合模式创新路径

3.1 重塑管理服务价值体系

形成“管理即服务,服务即育人”的价值取向,把教育性渗透于管理服务之中,树立起学生的主体地位。以学生成长发展的需求来安排管理服务的步骤,加强学生对于政策制订,服务评定这些地方的参与意愿及认可感,促使管理者和服务者实现转换,冲破岗位间的壁垒,塑造具有管理才能和服务意识的复合队伍。产生全员全程全方面育人的共鸣,创建价值传达机制,凭借文化建设,培训教育等形式,把“以生为本”思想融进工作人员的思想信仰和办事标准当中。

3.2 优化协同联动运行机制

建立跨部门协同工作机制,学工、教务、后勤、信息化部门成立联合工作组。统筹服务资源,协调解决融合过程中的重大问题,完善信息共享机制,搭建一体化数据平台,统一数据标准。做到学生的基本情况、学业成绩、生活情况、心里状况等信息数据可以及时共享并更新。创造需求响应机制,用大数据、智能预警技术,积极寻找学生的潜藏需求。

构建预防—干预—追踪的服务链路,给出预防性、发展性服务,创建定期交流会议制度,提升各部门之间的信息交流、工作协作、打造管理服务协同的合力。

3.3 创新精准化服务模式

开发个性化服务产品。按照学生成长规律和个体差别,定制学业帮扶、职业规划、心理辅导、创新创业等专属服务项目。借助大数据,人工智能技术形成学生画像系统,把学生全方位数据融合起来,准确分析学生需求和发展趋向,做到服务提供与需求相契合。创建线上加线下相结合的服务空间,线上依托智慧平台给予便捷化、智能化服务,达成业务办理、查询信息、实施在线咨询等。线下塑造学生发展中心,设有学业指导区、职业规划室、心理咨询室之类功能板块,开展面对面指导,团体活动,以应对学生的个性化、差异化需求^[4]。

4. 融合模式创新的实践保障

4.1 加强组织领导与制度建设

创建专门的领导小组,由学校的关键领导者挂帅,有关职能部门主管加入,全面推动管理服务融合进程。制订相关政策文件,阐明融合目的、根本原则、核心任务以及职责划分,给工作推行赋予制度支持。形成督促考察体制,定时考查工作执行情况。展开专门督查并实行效果考评,保证各类举措得以实施,健全配套制度体系。制订岗位说明书,编写工作流程准则,确立考评方法等具体规定,给融合工作供应操作指引。

4.2 强化队伍建设与能力提升

分层分类培训,针对管理人员、服务人员、学生骨干等不同的群体,制定差异化的培训课程,着重提升服务意识,管理能力以及专业素养。鼓励管理人员去学习教育学、心理学、社会学等相关的知识,从而提高他们的育人能力。也要支持服务人员学习一些管理的方法,沟通的技巧,进而提升他们解决问题的能力。建立奖励机制,把管理服务融合的工作纳入到绩效考核的体系中,对于做得好的个人或者团队予以表扬并奖励。在职称评定,评选先进等方面给予倾斜。

4.3 加大资源投入与技术支持

增加资金投入,提升硬件设施状况,创建智能化运作服务中心。优化校园信息化的基础设施,跟企业、科研组织展开合作,引进前沿技术及管理理念,推动大数据,人工智能,区块链之类的新技术在学生工作方面得以应用。

设立专门研究经费,促使教师和工作人员去开展研究活动,给融合方式更新供应理论上的支撑。操作上的指引,塑造资源共享平台,合并校内外优良资源,扩充服务途径,改良服务供应量。

5. 结论

“以生为本”理念下学生管理和服务融合模式的革新,是顺应新时代教育发展要求的必由之路。通过重建价值观念、改善运作机理、改良服务方式以及完备评估体制等举措达成管理同服务由形式融合迈向内涵融合。今后,要继续深入推进融合模式革新活动,不停探寻适宜于学生成长诉求及教育前进趋向的全新途径、新办法、从而推动学生工作朝着更高层次大步向前发展。

参考文献:

- [1] 樊庆新,陈为正.基于“以生为本”理念的高校辅导员学生管理工作路径探索[J].山西青年,2024,(11):172-174.
- [2] 汪久岑.“以生为本”的高校学生管理机制建立研究[J].知识文库,2024,40(09):117-120.
- [3] 吕靖.坚持以生为本,促进学生全面发展——新时期班级管理工作的一些思考[J].学周刊,2023,(19):163-165.
- [4] 王明会.“以生为本”理念下高校辅导员学生管理工作路径创新[J].大众文艺,2023,(10):124-126.

作者简介:

李勤(1973.01),男,汉,河北张家口人,助理,主要研究方向为学生管理。