

# 高校服务育人功能思考

吴新业 涂海英

(闽西职业技术学院 院长办公室,福建 龙岩 364021)

**摘要:**随着我国高等教育体制改革的进一步深化,为学生服务已经成为高校新的目标,而我国目前高校服务育人工作还存在许多问题,服务育人功能还没有充分发挥,不能满足学生需求。高校要树立服务理念,创新服务育人机制,完善服务内容,为学生提供全方位、全过程的服务。

**关键词:**高校;服务育人;功能

**分类号:**G258.6 **文献标识码:**A **文章编号:**1673-1395(2011)12-0136-03

随着我国高等教育体制改革的进一步深化,为学生提供全方位、全过程的服务已经成为高校新的目标。高校教职员工要充分认识服务育人工作的重要性,树立“领导就是服务,管理也是服务,服务必须育人”的观念<sup>[1]</sup>,充分发挥服务育人的功能,将育人这一中心工作做好。

## 一、高校服务育人功能内涵和意义

服务育人功能,具体而言,是指学校在教学、图书、实验工作以及教务、学生、后勤等各项管理工作中以真诚的工作作风,和蔼的工作态度,完善的服务措施,为学生提供优质的服务。<sup>[2]</sup>通过优质的服务,可以帮助学生解决思想、学习和生活中遇到的各种问题,引导学生树立正确的人生观、世界观和价值观,从而促进学生良好的道德品质和行为习惯的形成。高校服务育人功能的发挥主要通过两个方面来实现:一方面,服务精神培育人,通过工作人员内在的职业精神,如爱岗敬业的工作态度、勤勤恳恳的工作作风、服务奉献的工作精神等等,教育影响学生,使之养成良好的学习习惯和生活态度;另一方面,服务形象培育人,通过服务人员的外在服务态度、服务行为和仪容仪表等服务形象来影响服务对象。

高校全部工作由思想政治工作、教学科研工作和行政后勤服务工作三部分组成。这三部分工作

中,思想政治教育工作是主导,教学科研工作为中心,行政后勤服务工作是保障。三者是一个有机整体,缺一不可,共同服务于学校育人这一中心工作。因此,充分发挥服务育人功能具有重要的意义。

### (一)服务育人促进高等教育体制改革发展

我国高等教育体制已发生了深刻的变化,学生缴费上学,使不少家庭困难的学生面临着巨大的经济压力;高校办学规模迅速扩大,办学形式多样化,学生基础和素质参差不齐,使学生的教学、管理和服务难度加大;学分制的推行导致原有班级服务育人功能的退化;后勤社会化使原有的生活环境发生了变化;当代大学生的主体意识和权益意识日益增强,对教育质量和服务质量提出了更高的要求。传统教育体制下把学生作为教育对象,忽视学生的权益,忽视学生个性和潜能的发挥,忽视人本价值的挖掘的观念和做法已经不合时宜。<sup>[3]</sup>这就要求高校教职员工顺应时代发展的要求,在工作过程中,切实考虑学生的需求,制定科学完善的管理制度和服务措施,以真诚的工作作风、和蔼的工作态度为学生提供优质的服务。

### (二)服务育人促进优良校风学风形成

校风即学校的风气。它体现在学校各类人员的精神风貌上,体现在学生的学风、教师的教风、学校干部的作风、各班级的班风上,还存在于学校的各种

收稿日期:2011-10-20

基金项目:福建省社会科学规划研究合作项目(闽社科规办[2009]8号)

第一作者简介:吴新业(1962-),男,福建长汀人,副教授,天津大学教育经济与管理专业硕士研究生,主要从事高校思想政治教育教学研究。

事物和环境之中。良好的校风具有强大的约束力和凝聚力,对师生员工具有潜移默化的影响。学风是校风的重要内容之一,是校风的集中体现。良好的学风是一种强大的精神力量,能促进人才培养质量的显著提高。<sup>[4]</sup>高校通过完善服务育人体系建设,创新服务育人机制,使每一位教职员严格要求自已,以真诚的工作作风,完善的服务措施,为每一个学生提供服务,使每一个学生在服务的过程中受到潜移默化的影响,能够促进优良校风学风的形成。

(三)服务育人促进教育质量和人才培养质量的提高

高等教育体制改革不仅使学生面临着经济压力、就业压力、学业压力和心理压力,同时,学生对学校的选择也提出了更高的要求,这使高校也面临着强大的竞争压力。高校要在激烈的竞争中生存发展,就必须主动适应学生的需求和市场发展的需要,深化教育教学改革,改善育人条件,完善服务机制,提高每一位教职员的服务意识,提高教育教学的质量和人才培养质量。所以,服务育人能够促进教育教学质量和人才培养质量的提高。

## 二、高校服务育人功能存在的问题

当前,高校已经认识到服务育人在高校人才培养中的地位 and 重要性,但在实际工作中,高校服务育人工作仍然存在着许多问题。

(一)服务育人机制不健全,未能做到全方位、全过程服务

虽然一些高校建立起了服务育人领导、管理、监督和奖惩机制,但是在实际操作中缺乏执行力和奖惩力,缺乏服务育人的完整体系。实际上,高校服务育人应始终关注学生成长成才的整个过程,关注学生思想、学习、生活、心理、毕业、就业等各个方面,为学生提供全方位、全过程服务。但是高校不少人认为,教学部门负责教学,行政部门负责管理,服务是后勤部门和辅导员的事,没有形成“一切为学生服务”的意识,仍然存在着各部门各自为政、各行其是的现象,未能形成合力,因而在制定部门规章制度时,习惯从部门利益出发,本位主义现象严重,缺乏前瞻性和整体性。

(二)服务育人主体整体素质有待提高

学校教职员的文化素质和业务素质,在某种程度上反映了高校的文明程度、管理水平和服务水平。高校教职员尽管工作的侧重点有所不同,但其工作性质和工作目的都是为学生服务。然而,一

些高校教职员缺乏“为学生服务”、“管理也是服务”、“服务必须育人”的理念,在工作中未能做到热情服务,真诚服务,在服务过程中未能满足学生多元化的需求,为学生提供人性化、个性化的服务,从而导致学生不满情绪的增加,甚至出现校园群体事件。这就要求高校应努力提高每一位教职员的整体素质,从而使每一位教职员能够牢固树立强烈的事业心和责任感,确立服务育人的观念,主动为学生提供优质的服务。

(三)服务育人目标定位缺乏针对性

受传统的教书育人、管理育人和服务育人思想的影响,当前我国许多高校的服务意识仍然仅限于某些职能部门,认为服务仅仅是后勤部门的事情,服务育人也缺乏深度和广度,还没有形成“大服务育人”的观念,服务育人的目标定位缺乏针对性和科学性,仍然习惯于用传统的教育模式,用统一的模式、统一的标准、统一的方法来要求所有学生,教育目标只有高度,没有形成梯度,忽略学生个性化、多元化的需求,没能有针对性地解决学生实际问题,导致服务育人的针对性不强,实效性不高。<sup>[5]</sup>

## 三、创新服务育人体系,强化服务育人功能

(一)增强服务观念,强化育人组织

1. 树立大服务观念

中共中央国务院《关于进一步加强和改进大学生思想政治教育的意见》明确提出“高校广大教职员都负有对大学生进行思想政治教育的重要责任”,高校要“形成教书育人、管理育人、服务育人的良好氛围和工作格局”。高校要落实这些要求,实现服务育人的目的,就必须把各个工作部门、各个工作环节都纳入服务育人的体系当中,明确各个工作部门、各个工作环节的职责和服务要求,形成合力。<sup>[6]</sup>因此,高校要对这个体系中的各个工作部门进行整体规划和综合协调,树立大服务的观念。

2. 树立以人为本的服务理念

以人为本是科学发展观的本质和核心,是我们一切工作的出发点。以人为本的大学生服务理念就是要确立学生为工作的主体地位,充分尊重学生的个性、爱好、需要,以学生成才为工作目标,融教育、管理、服务于一体,通过规范的服务、优秀的服务队伍、灵活的服务内容和便捷的服务方式,努力为学生学习、生活、就业提供各种优质的服务,为学生创造良好的学习生活环境。在实际工作中,各级各部

门要把“一切为了学生成才服务”的理念贯彻到与学生相关的每一项工作当中,帮助学生解决学习、生活、就业等方面遇到的问题和困难,努力提高学生的思想觉悟和道德水平,为学生创造良好的成长、成才环境。

## (二)加强队伍建设,增强育人活力

高校应加强队伍建设,建立一个由党委统一领导,党政群齐抓共管,各有关部门各司其职的领导体系和工作机制。在这个体系当中,党委的主要任务是把握育人方向,提出服务育人的指导思想和目标要求,制定服务育人的总体规划。党委工作部、学生工作处和人事处要做好服务育人队伍的管理工作,其他一切部门都要主动参与,密切配合,形成齐抓共管的工作格局。高校要加强队伍建设,形成服务育人的长效机制,还必须建立激励反馈机制,通过建立完善考评奖励机制,通过服务对象来评判、激励各教职员的工作,促使各部门和各工作人员不断提高自身素质和服务质量。

## (三)完善服务内容,提高育人质量

学生在校学习和生活,涉及的部门非常多,各部门为学生服务的内容也比较广泛。高校要把握学生在学习和生活过程中的不同需求,进一步完善服务内容,提高育人质量,既要考虑学生当前的需要,又要考虑学生的长远发展;既要服务学生主观上的要求,又要考虑服务社会对学生的要求;既要服务于学生本人,又要服务于学生学习生活环境的改变。高校各职能部门是高校办学的有机组成部分,也是高校育人体系的重要组成部分。各部门应该根据其职责范围,进一步完善服务内容,根据不同年级的学生、学生学习的各个阶段、学生不同的生活需要,对学生实施全方位、全过程服务。如学生管理部门在努力提高现有的就业指导、心理咨询、济困助学、社会实践等服务水平和服务质量的同时,还应拓展服务范围,增强服务项目和服务力度,为学生的发展提供服务。后勤部门必须牢固树立“服务第一”的思想,既要考虑学生的实际需求,为学生的生活提供细

致的服务,让学生感觉到家一样的温暖,又要把服务工作与培养学生的勤俭节约、公德意识、爱护环境等教育工作结合起来,创造一个良好的服务育人的校园环境。

## (四)创新服务手段,提高服务质量

时代在发展,服务育人的手段也要随之发生变化。高校教职员要与时俱进,不断创新服务育人的手段,充分利用校园文化、社会实践、网络平台等学生喜闻乐见的途径,增强服务效果,提高服务质量。网络技术的发展,突破了时间和空间的限制,高校教育工作者要充分利用现代信息技术,通过QQ、E-mail等技术手段,加强师生之间的交流与沟通,拓展服务空间。育人工作要与解决实际问题相结合,高校教职员要不断深入学生当中,有针对性地帮助学生解决学习、生活、就业、心理等方面的实际问题,以增强育人工作的实际效果。

综上所述,服务是育人的过程和前提,育人寄寓在服务过程中,服务育人是高校育人工作的重要组成部分。我们必须高度重视服务育人功能,充分发挥高校各职能部门的教育作用,形成合力,从而为培养德、智、体全面发展的中国特色社会主义事业的合格建设者和可靠接班人做出积极的贡献。

## 参考文献:

- [1]王瑞琴.试论服务育人与思想政治教育效应[J].黑龙江教育学院学报,2002(6).
- [2]舒建华,王香.充分发挥整体功能 真心培育合格人才[J].湖湘论坛,2006(1).
- [3]江洪明.构建高校服务育人新体系的思考[J].经济与社会发展,2006(10).
- [4]黄裕钊.论新形势下高校管理育人功能的有效发挥[J].湖北大学成人教育学院学报,2007(4).
- [5]罗昌勤.生态学视野下构建高校服务育人体系生态平衡的思考[J].云南师范学院学报,2008(4).
- [6]易际培.基于信息化的高校服务育人新体系构建[J].才智,2010(11).

责任编辑 韩玺吾 E-mail:shekeban@163.com

**Abstract:** Under the new conditions, the teaching mode should be changed from the teacher-centered to the student-centered. At present, under the circumstances of English teaching mainly carried in classrooms, the cultivation of learning strategies makes the rise of self-learning ability possible. Teachers should, on one hand, consider both the reality of school and students; on the other hand, guide the students to use meta-cognitive strategies and other cognitive strategies to manage their own work so as to study more efficiently.

**Key words:** classroom teaching; self-learning ability; learning strategies

## 108 Chinese Sentence Pattern Teaching Strategy of Middle School Under View of Language Memes

**NI Su-ping** (Art Department, Baotou Teachers' College, Baotou Inner Mongolia 014030)

**Abstract:** From the viewpoint of memetics, the process of teaching students the selection, imitation and transformation of sentence pattern according to certain content and context can be regarded as a meme teaching model, which contains following three stages, the first is the stage of inheritance though which students assimilate and memorize the sentence meme; the second is replication, the stage of selecting context; the last is transformation, to express the sentence pattern in a varied way. Language meme can also be divided into genotype and phenotype, which separately equals to the transformative and direct application of sentence patterns.

**Key words:** language memes; sentence pattern teaching

## 110 The Historical Background of Sinicization, Contemporarity and Popularization of Marxism

**HE Jian-dong, WU Sheng-qing** (Department of Humanistic and Social Sciences, Huangshi Institute of Technology, Huangshi Hubei 435003)

**Abstract:** The proposal of Sinicization, contemporarity and popularization on Marxism aims to deal with the current situation of international and domestic complex challenges, meets the inherent requirement of Marxism theory, keeps the party's progressiveness as well as enhances the party's ruling ability. Moreover, the proposal has a very significant and profound historical background.

**Key words:** Marxism; Sinicization; contemporarity; popularization; historical background

## 121 Exploration and Practice of Folk-Oriented Mass Arts Education in Universities

**GUAN Hui** (Youth League Committee, Yangtze University, Jingzhou Hubei 434023)

**Abstract:** Arts education plays an irreplaceable role in both all-round and personality development. Arts education in universities should be folk-oriented and benefit for students, namely, to meet their needs, respect their interests and recognize their differences in arts talent and potential. A series of such education that fits for each student's personality development can help to better cultivate talents.

**Key words:** universities; mass art education; people-oriented; personality development

## 133 Challenges Faced by Higher Education from the Perspective of Teacher-Student Relationship

**WANG Ru-nian, ZHANG Fu-zhen** (Department of Society and Science, China Pharmaceutical University, Nanjing Jiangsu 210009)

**Abstract:** The estranged teacher-student relationship in colleges manifests that higher education is facing a number of challenges in teacher's comprehensive quality, teacher-student communication, course offering and teaching management on the diversity society background. Tenet and direction of higher education should be adjusted and innovated, moreover, some concrete strategy aspects such as policy direction, manpower and material input are badly in need of changing and completing.

**Key words:** teacher-student relationship; teacher quality; course offering; teaching management

## 136 Analysis on the Breeding Function of College Education with Service Concept

**WU Xin-ye, TU Hai-ying** (Dean's Office, Min Xi Vocational and Technical College, Longyan Fujian 364021)

**Abstract:** With the deepening of higher education system reform, "serving the students" has become a new target for colleges and universities. However, there are still many problems in education of colleges and universities in china, especially in that the function of service education has not been fully played and cannot meet the students' needs. Colleges and universities should establish the service concept and mechanism so as to improve services, to provide students with an all-encompassing, whole-process service.

**Key words:** colleges and universities; service education; function

## 144 Level 2 Web Site Supervision Mechanism and Measures for Colleges and Universities

——Taking Yangtze University as an Example

**TAO Zhou, DUAN Yan-ge, XU Jian-jian** (Network Information Center, Yangtze University, Jingzhou Hubei 434023)

**Abstract:** The information resources of colleges and universities are very rich, and its main carrier is the level 2 web sites, which are also important information platforms for teaching, scientific research and management of the universities. A university, however, has too many institutions and multifarious information. The lack of relevant management mechanism, safety consciousness, talent guarantee and key technology becomes the universal reasons of improper website design and poor management. Taking level 2 web site supervision of Yangtze University as example, the paper points out that empirical results is effective through the following measures: establishing an effective supervision mechanism, unifying technical standards and specifications, setting up scientific evaluation measures and CMS self-help platform, strengthening the construction of site technical team and building centralized site maintenance and hosting mechanism.

**Key words:** colleges and universities; level 2 web site; supervision mechanism; technical standards; evaluation system; CMS