

开放式服务育人的学生工作新模式探索与实践

作者：浙江工业大学 陈云峰

【摘要】目前各高校学生工作普遍存在着师生沟通不畅，学生自我服务意识淡薄，服务育人被忽视等诸多问题。浙工大以开通院长热线为契机，通过在师生沟通交流、学生自我服务、高校服务育人三个层次上创新与实践，探索出了一种开放式服务育人的学生工作新模式，主要是构架无障碍师生沟通新桥梁，搭建多元化学生自我服务新平台，探索开放式全员化育人新模式。

【关键词】师生沟通； 自我服务； 服务育人

把学生培育成德智体美全面发展的具有创新精神和实践能力的社会主义建设者和接班人是高校的中心任务。要完成此重任，高校必须在思想上树立“育人为本”和“依法治校”的教育管理理念，在工作中全面构建和实施以人为本的学生教育管理。浙江工业大学软件学院学生工作坚持“以学生为本”为理念，以管理育人、服务育人为主旨，凸现思想政治工作中学生的主体性，在学院里开通了890院长热线，构建学生工作管理和服务新模式。

浙工大软件学院自2006年9月19日开通以来，反响热烈，至今解决学生实际困难7000余件。热线14小时专人接待来电，24小时内给予答复。根据集中受理、归口办理、限时报结的原则，热线对不同来电采取直接答复、提交学院领导或相关部门、协助办理等方式，力求做到事事有结果、件件有回音。热线以“890，拨就灵”为宣传口号，旨在广泛征求学生对学院工作的意见和建议，推进全院各项决策的民主化和科学化；及时了解学生思想动态，着力解决学生关心的热点、难点问题。热线构架起了一座双向的师生沟通新桥梁，无障碍畅通互有信息，让学院更科学地做民主决策，让教师更及时地了解学生需求，让学生更客观的理解学院、教师；同时热线还搭建起了一个学生自我服务新平台，为建设和谐学院作出应有的贡献；在热线的运作过程中，学院逐步探索出一套开放式全员化育人新模式，提出服务育人新方式，以全面贯彻落实中发十六号文件精神以及党中央关于落实科学发展观的号召。

一、构架无障碍师生沟通新桥梁

在高校育人的过程中，师生间信息传达和交流往往是最重要但也是最容易被忽视的一个环节。原有的信息传达方式，主要采用一种发布式的传达方式较为单一。时常会出现信息失真、丢失的情况，信息断层非常严重。而这种仅仅单向的发布方式，又必定无法让教师及时了解学生反应的问题，逐年的误会造成了学生容易将自己摆在学校、教师对立面。

890院长热线，以热线的形式，在原有信息传播渠道的基础上增加了一个信息中心。通过这个信息中心学生可以了解自己想了解的信息，对学院、教师提出自己的意见，寻求同学帮助或是提供帮助给同学。热线通过一种主动的方式推动学生



与教师、学生与学院、学生与学生之间进行相互交流沟通和相互帮助，能够保证信息的准确有效传达。

院长热线作为师生沟通新桥梁改变了学生有问题找辅导员这一单一的模式，以一种更加贴近学生的方式让更多的学生能够表达自己的想法，反应现实存在的问题。在学生得到帮助的同时，作为桥梁另一端学院能够及时了解到学生实时关心的问题，为学院了解学生思想动态提供一条顺畅的渠道。院长热线每周把接到和处理的来电问题做成报告，以电子邮件形式发送给学院领导，在每周的院务会议上，院长热线的周反馈都将作为常设议题，以供学院了解分析学生最新动态，及时的解决学生中反应较为强烈的问题。

同时，院长热线也提供给学院主动了解学院的平台，学院教师的电话、电子邮箱，学院制度、政策，学院新闻等等，只要想知道，只要拿起电话，就能够得到相应的答复。在热线的协助下，教师和学生可以随时找到彼此。师生间学习、工作和科研各领域信息沟通更加顺畅。院长热线的开通对同学了解学院、理解学院、认识制度起到了有效的推进作用。

二、搭建多元化学生自我服务新平台

高校学生组织的一个主要职能是引导学生学会自我管理、自我服务、自我教育。然而我们发现，自我服务所停留的层次相对较低，主要为组织一些文体类活动，而一些解决同学实际困难的工作很多时候做的不够。更多的时候自我服务只是停留在口号上。因此建立一套实际的自我服务机制对于真正实现高校学生组织的“三自”职能是非常重要的。

890 院长热线，在构架信息桥梁的基础上搭建起来了一套多功能的学生自我服务新平台。院长热线的志愿者全部是学生，这支团队从管理到实施，它完全是一支学生自我管理、自我教育、自我教育的队伍，他们都是从同学中来，每一个志愿者相当于一个圆心，他把工作的辐射面从热线的一头扩展到了寝室、班级、社团甚至更广。此外，他们现在不仅仅是定期值班接线的志愿者，更多的时候他们成为了班级的“890”，在日常生活中，向周围同学解释学院政策，向学院反映同学心声。对所有的志愿者来说，890 已经成为他们实现自我服务的一种生活状态。志愿者在服务他人的过程中，提高了自己；在服务学院的过程中，对学院学校政策更加了解，对自身定位更加明确，是院长热线给予了他们大学宝贵的“第二经历”。

三、探索开放式全员化育人新模式

当代大学生的思想观念较以往发生了剧烈的变化。大学生的思想活跃，但不成熟；渴望自我实现，但有时不切实际。如何针对大学生的思想世界，有的放矢地做好教育，正成为高校的一个亟待解决的问题。890 院长热线在实施过程中探索出了一种开放式全员化育人学生工作的模式，该模式旨在提高学生的责任意识，奉献意识和感恩意识，引导学生能够以主人翁的姿态参与学院的管理，提供帮助和接受帮助，体现自我价值。

院长热线自组建以来，在自主报名的基础上，精心挑选了近百名同学加入热线队伍，他们中主要是学生干部、党员、家庭困难生以及曾经受过热线帮助的同学，他们接受学院领导、专业老师、辅导员等严格的岗前培训，内容包括指导思想、工作作风、工作模式、礼仪规范等。热线为他们提供了舞台，让他们在服务同学的过程中，不断的锻炼和提高责任心和能力。

890 院长热线使学生在自我服务的过程中提高了自我管理的能力。每个新的志愿者，热线都会给他配备一个“导师”，“导师”会教会他如何把培训的理论知识转化为实际，并教会他如何管理自己，管理时间，每位“导师”都会告诉他的继任者，“热线的信誉就是我们的生命”；890 院长热线已经形成的一整套系统、规范的招聘、培训、表彰及淘汰机制。

此外，890 院长热线还成为了爱院知院、知校爱校的坚固阵地。学院出台的每项涉及学生的制度或政策，都会通过 890 院长热线主动深入学生进行调研反馈，每次拨通电话，来自学生的意见和建议都让学院领导和老师感受到学生关心学院、爱护学院的感情。



890 院长热线成为了党员、预备党员、入党积极分子接受教育和锻炼的基地。院长热线无私的服务与党员的先进性体现是统一的；因此热线每期都会选拔部分优秀的党员、预备党员、入党积极分子进入到队伍里来，严格管理，系统化培训。通过在热线服务，他们领会了“890”精神，随之他们将以这种经历伴随着他们一生的党员生涯，把先进性体现到了实处。

890 院长热线成为学生接受感恩教育的平台。在每次 890 志愿者中，都有不少比例的学生是家庭经济贫困生，或者曾经接受过热线帮助的同学，他们以一种感恩的形态参与热线的服务工作，能把这样感恩的氛围蔓延到整个热线团队中来；每个热线志愿者都不在乎名不在乎利，他们知道是学院给了他们回报，给了他们机会用实际行动感恩学院。

890 院长热线除了培养了一批优秀的志愿者外，作为学院的普通同学，通过院长热线各种平台，所有学生在无形中将接受了感恩、责任意识、民主意识、主人翁意识等各方面教育。浙江工业大学软件学院 890 院长热线成立二年多以来，热线曾被浙江教育厅网站、浙江电视台钱江频道、浙江日报、杭州日报、校网、校报等多家媒体大篇幅报道，学校领导也多次肯定院长热线在学院发展建设、学院民主建设、学生参与管理等工作中发挥的作用。

在探索与实践 890 院长热线过程中，通过构架无障碍师生沟通新桥梁、搭建多功能学生自我服务新平台、探索开放式全员化育人新模式三个层次上进行创新与探索，实践探索出了一种开放式服务育人的学生工作新模式。在解决高校师生沟通不畅，学生自我服务意识淡薄，服务育人等诸多问题上有一定的研究和借鉴意义。

【参考文献】

- [1] 傅君英，试论新形势下高校辅导员的角色定位，杭州电子工业学院学报，2002(10)
- [2] 贾 慧，解读陶行知“学生自治”思想，南京晓庄学院学报，2002(2)
- [3] 任秀玲，高校校园文化育人功能及方式，边疆经济与文化，2007(8)
- [4] 窦素琴，高校学生教育管理工作面临的问题与对策，边疆经济与文化，2007(9)
- [5] 熊楚才，论高校教育和谐与依法治校，湖南大学学报(社会科学版)，2007(5)

【作者简介】

陈云峰（1982—）男，汉族，浙江杭州人，浙江工业大学软件学院助教，学院团委副书记

