

# 教育管理视角下的新时代高职院校“一站式” 学生社区高质量运行模式评价

陈红杰

乌鲁木齐职业大学

**摘要:** 本论文以教育管理视角探讨了新时代高职院校“一站式”学生社区高质量运行模式,并从建立管理机制、优化服务体系、促进文化建设等方面提出了相应策略,对学生社区管理机制的建立与优化,以及对服务体系和文化建设的促进,提高了学生社区运行效率和质量,促进了学校教育管理水平的提升。

**关键词:** 教育管理; 新时代; 高职院校; “一站式”学生社区; 高质量运行模式

**【DOI】** 10.12252/j.issn.2096-627X.2024.07.010

## 引言

在新时代背景下,高职院校学生社区的建设和管理愈发凸显重要性。然而,目前学生社区运行中仍存在诸多问题,如管理制度不完善、服务体系不够优化、文化建设不够到位等。因此,探索一种适应新时代需求的高质量学生社区运行模式,成为当前教育管理领域的迫切需求。

### 一、建立完善的学生社区管理机制

#### (一) 制定明确的管理制度与规章

在高职院校实施“一站式”学生社区管理模式的基础上,首先需要制定明确的管理制度和规章。这是保障学生社区高质量运行的前提,也是维护社区秩序的基础。管理制度与规章应详尽规定学生的权利和义务,明确各类行为的界限和后果,保障每位学生都能在清晰、公正的框架内进行学习和生活。制度中应包括但不限于住宿管理、公共区域使用、安全规范以及紧急情况应对措施等。具体操作时,制度和规章的制定需要广泛听取学生、教职工以及管理人员的意见,保障各方面的需求和担忧被充分考虑。之后,借助学生大会或者学生代表等形式,进行讨论和修改,最终形成一套全面、实用的管理规定。此外,此类规章制度需要定期更新,以适应社区运行中出现的新情况和新问题,保证管理的现代性和适应性。

#### (二) 建立健全的学生社区管理组织架构

为了高效运行学生社区,必须建立一套健全的组织架构。这套架构应该明确各级管理人员的职责和工作流程,形成清晰的指令和反馈链路。在顶层设计上,学生社区应设立管理委员会,包括学校管理层、教师代表以及学生代表,负责制定社区政策和解决重大问题。在更具体的操作层面,可以设立若干岗位如社区主任、楼层管理员以及宿舍长等,学生直接与学生生活相关联,负责日常管理和纠纷调解工作。此外,应有专门的行政支持团队,负责记录管理、资料归档和通讯联络等后勤支持工作。借助此类组织架构,可以保障学生社区的每项管理决策都能迅速、准确地执行。

#### (三) 设立有效的社区管理流程与机制

在“一站式”学生社区管理中,建立有效的管理流程与机制是提升管理效率和质量的关键。这包括建立一整套从问题报告到问题解决的流程。例如,可以借助建立电子化管理平台,让学生可以在线报告问题和建议,管理人员可以在平台上实时响应和处理此类问题。此外,流程中还应包含定期的社区检查、满意度调查和安全演练等内容,保障社区环境的安全与和谐。管理流程还需要包括对突发事件的快速响应机制,比如安全事故、健康危机等,保障可以迅速有效地处理紧急情况,保护学生的安全与利益。

#### (四) 强化学生参与监督机制

强化学生在社区管理中的参与和监督是实现管理透明和增强学生责任感的重要策略。高职院校应鼓励学生参与到社区管理的各个层面,包括参与制度的制定、参加社区活动的组织以及参与日常管理决策过程。学生可以通过选举形式选出代表,参与到社区管理委员会中,为社区的运行提供意见和反馈。同时,建立学生监督团队,对社区管理活动进行监督,保障管理行为的公正性和规范性。此类监督不仅限于负面问题的监督,也包括对优秀管理实践的记录和推广,形成正向激励机制。

#### (五) 加强对学生社区管理人员的培训与考核

为了保障学生社区管理人员可以高效、专业地进行工作,必须对学生进行系统的培训与考核。培训内容应涵盖管理技能、心理辅导能力、紧急情况应对、法律法规知识等,保障每位管理人员都具备处理日常及特殊情况的能力。考核机制的建立也同样重要,应定期对社区管理人员进行考核,包括工作绩效、学生满意度、问题处理速度等多个维度。通过此类方式,既可以保障管理质量,也能借助反馈促进管理人员的持续成长和提升。

## 二、优化学生社区服务体系

### (一) 搭建多元化的学生服务平台

在新时代高职院校的“一站式”学生社区运行模式中,

搭建一个多元化的学生服务平台是至关重要的。这个平台应该集信息发布、服务申请、资源共享、反馈征集等功能于一体，可以覆盖学生在校园生活中的各种需求。借助这个平台，学生可以轻松获取到学术支持、心理咨询、职业规划、健康服务、娱乐活动等多方面的服务信息。实际操作中，平台应支持移动设备和电脑双端访问，保证服务的无缝连接和随时可达。例如，可以借助开发校园 App 或者微信小程序，使学生能在任何时间任何地点访问服务和资源。此外，平台还应该具备用户友好的交互界面，使学生可以容易地进行信息查询、预约服务和反馈意见。借助此类方式，学生服务平台不仅提高了服务效率，还大幅度增强了学生的满意度和参与度<sup>[1]</sup>。

例如，针对“智慧校园服务周”这一活动，在这一周内，高职院校将专注于推广和教育学生如何充分利用学校新开发的多元化学生服务平台。该平台整合了学术支持、心理咨询、职业规划、健康服务以及娱乐活动等多方面的资源，主要目的在于提升学生的校园体验和生活质量。教学过程中，首先由项目组向学生详细介绍这个平台的功能和目的，借助实际操作演示如何进行信息查询、服务预约和意见反馈。接下来，学生将参与到互动环节，学生可以通过自己的手机或电脑实时体验各种功能，比如预约心理咨询、查看健康服务信息等。在这过程中，技术支持团队会现场解答学生的疑问，保障每位学生都能熟练使用这个平台。此外，活动中还设置了反馈收集环节，鼓励学生提出宝贵的意见和建议，以便后续对平台进行改进和优化。通过此类方式，学生不仅可以熟悉和掌握使用新平台的技能，还能参与到学生服务的持续改进过程中，增强了学生对平台的归属感和满意度。

#### （二）提供个性化的学生服务内容

针对学生个性化需求提供服务，是提升学生社区服务质量的另一重要策略。高职院校的学生社区服务体系应可以识别和响应学生的不同需求，提供量身定制的服务。这包括学术辅导、职业指导、心理健康支持等，针对不同学生的具体情况进行个性化调整和优化。例如，对于学业表现出色的学生，可以提供深化课程和研究项目的机会；对于需要额外学术支持的学生，可以安排定期的辅导和补习服务。同样，职业服务部门可以根据学生的职业兴趣和能力提供定制的职业规划和实习机会。心理健康中心则应根据学生的心理状况提供相应的咨询和治疗服务，保障学生的心理健康。

#### （三）加强与社会资源对接，拓展服务范围

为了进一步提升“一站式”学生社区的服务质量和效果，高职院校应加强与外部社会资源的对接和合作，拓展服务范围。这包括与企业、医疗机构、文化组织等建立合作关系，为学生提供实习、就医、文化体验等更多元的服务。具体做法可以是建立校企合作平台，让学

生能直接从企业获取实习和就业机会。与当地医疗机构合作，可以为学生提供便捷的医疗健康服务，特别是心理健康和紧急医疗支持。此外，借助与博物馆、剧院等文化机构的合作，学校可以为学生组织丰富的文化和艺术活动，不仅丰富学生的精神文化生活，也有助于培养学生的综合素养。

#### （四）推动学生社区服务的信息化建设

在当前数字化时代背景下，信息化建设是高职院校学生社区服务提质增效的关键策略之一。信息化建设主要指利用现代信息技术，特别是互联网和移动通信技术，来提升服务管理的效率和质量。高职院校应着手构建一个全面的信息化服务系统，该系统不仅能提供日常管理服务，还能实现数据收集、处理和分析，从而优化服务流程和提高决策质量<sup>[2]</sup>。具体而言，信息化建设应包括以下几个方面：建立一个综合性的在线服务平台，该平台集成各类服务需求提交、处理反馈、信息发布和资源共享等功能。例如，学生可以通过平台预约医疗、心理咨询、学术辅导等服务，同时，平台也能提供即时的服务状态更新和咨询反馈。发展智能化的后台管理系统，利用大数据和人工智能技术对学生需求进行分析，预测服务需求趋势，自动调配资源，实现服务的精准匹配和高效运作。

例如，在“智慧校园信息化体验周”活动之中，高职院校的目标是让学生充分体验和了解校园信息化服务系统的运作和好处。该活动主要围绕新开发的综合性在线服务平台进行，这个平台集成了服务需求提交、信息发布、资源共享及反馈处理等多种功能。在教学过程中，首先由信息技术部门的工作人员向学生介绍平台的基本操作和功能，如何通过平台预约不同的服务，例如医疗、心理咨询和学术辅导。接下来，学生将参与实际操作环节，亲自体验如何提交服务请求、查看服务进度和接收反馈。同时，工作人员会演示后台管理系统的工作原理，包括如何利用大数据和人工智能技术分析学生需求和预测服务趋势。此外，活动中还设有互动问答环节，学生可以提出关于平台功能和信息化服务的任何疑问，技术团队将现场解答<sup>[3]</sup>。通过此类直接的交流和体验，学生不仅可以更好地理解信息化建设的意义和优势，还能提出宝贵的改进建议，帮助学校进一步优化和完善信息化服务系统。此类全面的参与和体验有助于提高学生对智慧校园建设的认识和满意度，同时也推动学生社区服务向更高效、更智能的方向发展。

#### （五）加强学生社区服务品质评估与监督

为保障学生社区服务的高质量和持续改进，必须建立一套系统的服务品质评估与监督机制。这一机制的核心是借助定期的评估和监督，不断收集服务质量相关的数据，分析服务运行中的问题，及时调整和优化服务策略和流程。评估机制应该包括自我评估、同行评估和学

生评估三个层面。自我评估主要由服务提供部门进行,定期检查服务流程的执行情况和服务质量标准的达成情况;同行评估则可以邀请校内外专家对服务进行专业评审,提供改进意见;学生评估则是通过问卷调查、面谈、建议箱等形式,收集广大学生的直接反馈,此类多维度的评估可以全面地揭示服务的优势和不足,为进一步的服务优化提供依据。

### 三、促进学生社区文化建设

#### (一) 建立共建共享的学生社区文化氛围

在高职院校的学生社区中,建立一个共建共享的文化氛围是提升社区凝聚力和满意度的关键。这要求学生社区不仅是生活的空间,更是学生能积极参与和共同塑造的文化空间。为此,高职院校需要鼓励学生在社区的管理和文化活动中担任更主动的角色,从而实现文化的自我维护和发展。具体操作可以包括设置社区文化小组,由学生自行管理,组织文化活动和讨论会。学校应提供必要的支持和资源,如场地、资金和指导,让学生在策划和执行活动过程中能学习到组织和管理的技能。通过此类方式,学生不仅能享受到丰富多彩的校园文化生活,还能在活动中培养责任感、创造力和团队合作能力,从而增强整个学生社区的文化氛围。

#### (二) 打造具有特色的学生社区文化活动

为了使学生社区更具吸引力和影响力,高职院校需要打造一系列具有特色的文化活动。此类活动应该可以反映学校的特色,满足学生的兴趣,同时也可以促进学生的全面发展。例如,可以组织传统文化节、国际文化日、创业创新比赛、学生艺术展等多样的活动<sup>[4]</sup>。举办此类活动,不仅可以增强学生对自身文化和其他文化的理解和尊重,还可以激发学生的创造力和实践能力。此外,此类活动也为学生提供了展示自己才能和学习成果的平台,增加了学生之间的互动和交流,从而加深了学生对社区的归属感和满意度。

#### (三) 加强学生社区文化传承与创新

学生社区的文化建设不仅需要传承传统和历史,也需要不断创新和适应新时代的要求。高职院校应该鼓励和支持学生在继承传统文化的同时,探索新的表达方式和活动形式。例如,可以借助现代技术手段,如数字媒体、虚拟现实等,重新诠释传统文化,使之更符合现代学生的审美和消费习惯。此外,学校还可以开设文化创新工作坊,鼓励学生进行文化产品的设计和制作,如文化衍生品、互动艺术装置等。此类活动不仅可以增强学生的创造力和实践能力,也能使学生社区的文化活动更加多元化和动态化。

#### (四) 倡导积极向上的学生社区文化价值观

在高职院校的学生社区文化建设中,培养和倡导积极向上的文化价值观是极其重要的。此类价值观包括诚

信、尊重、责任、合作等,是社区和谐与学生个人发展的基石。学校需要借助各种形式的教育和实践活动,如角色模拟、情景剧、讲座和研讨会等,将此类价值观融入学生的日常生活和学习中。借助此类活动,学生可以在实际的社区生活中体验和实践此类价值观,从而内化为自身行为的指导原则。这不仅可以促进个人的品德发展,也可以提升整个社区的文化水平和社会责任感<sup>[5]</sup>。

#### (五) 加强学生社区文化建设的宣传与推广

为了更好地实现学生社区文化的影响力和认同感,高职院校需要加强对学生社区文化建设的宣传与推广。这可以通过校园媒体、社交网络、开展展览等多种渠道进行。重点是要突出展示学生社区的文化活动成果和学生创新项目,增强学生的参与感和荣誉感。学校还可以与外部媒体合作,将学生社区的成功案例和典型经验推广到更广泛的社会,这不仅能提升学校的品牌影响力,也能为学生提供更多的社会认可和发展机会。借助此类努力,学生社区的文化建设将能达到更高的层次,为培养新时代高素质技术技能人才提供坚实的文化支撑。

### 结束语

通过对高职院校“一站式”学生社区高质量运行模式的评价与探讨,本文提出了一系列可行的策略与建议,为学校教育管理部门提供了有益的参考。未来,应进一步深化研究,不断完善学生社区管理机制,优化服务体系,促进文化建设,以推动学生社区的持续健康发展,为高职院校教育管理服务工作提供更加有效的路径和方向。

### 参考文献

- [1] 秦子茜,胡亮华.新时代高职院校“一站式”学生社区建设逻辑与路径研究[J].才智,2023(21):133-136.
- [2] 张玮.新时代高校“一站式”学生社区协同育人模式研究[J].中国科技经济新闻数据库教育,2023(4):4.
- [3] 卢森.新时代高职院校“一站式”学生社区建设逻辑与策略探析[J].辽宁青年,2023(10):0055-0057.
- [4] 郭丽丽.高职院校“一站式”学生社区综合管理模式的思考[J].大众文摘,2022(47):0022-0024.
- [5] 花春.新时代高职院校“一站式”学生社区育人模式研究[J].中国多媒体与网络教学学报(中旬刊),2022(9):122-125.

### 作者简介

姓名:陈红杰,性别:男,出生年月:1984年1月,民族:汉族,籍贯:河南睢县。

单位:乌鲁木齐职业大学党委学生工作部,职称:副教授。

职级:专业技术职务七级,主要研究方向:思想政治教育,学历:研究生,学位:硕士,现任职位:乌鲁木齐职业大学党委学生工作部干部。