

基于价值共创理论的“一站式”学生社区 综合管理模式研究

刘淼龙 刘红红

杭州科技职业技术学院

摘要：价值共创过程中包含了价值共识、价值共生、价值共享与价值共赢四个要素，基于价值共创理论探索高校“一站式”学生社区管理模式，要充分结合校、师、生需求，通过明确基础功能，加强文化熏陶，拓展帮扶资源，坚持思想正位等举措，促成价值创造，更好地服务于学生思政教育。

关键词：价值共创；“一站式”学生社区；思政育人

【DOI】10.12252/j.issn.2096-6288.2023.11.185

为深入贯彻落实习近平新时代中国特色社会主义思想，加快高校思想政治工作体系构建和人才培养模式探索。2020年4月，《教育部等八部门关于加快构建高校思想政治工作体系的意见》指出，高校要在管理服务体系上推动“一站式”学生社区建设；2021年，教育部再次颁布《关于深化“一站式”学生社区综合管理模式建设试点工作的通知》《关于依托云平台深化“一站式”学生社区综合管理模式建设工作的通知》等文件，强调深入推进“一站式”学生社区教育管理模式的探索和建设；同时，教育部思想政治工作司在2023年工作要点中提出，要持续研究和深化首批“一站式”试点的经验和成果，进一步转化落实，扩大“一站式”学生社区覆盖率，争取在2023年实现全覆盖。同时，高校学分制、大类培养改革的推进，传统班级制管理受限，大学生生活、学习、交流等方面的多元需求日益增长，使得立德树人目标面临现实困境。由此可见，“一站式”学生社区综合管理模式研究迫在眉睫。

一、定义与现状

（一）高校“一站式”学生社区

高校“一站式”学生社区是以学生公寓等生活区域为阵地，通过进驻高校队伍、下沉力量资源等方式，融合思政教育、师生交流、文化活动、生活服务等多项功能的教育生活园地。

当前，各高校已逐渐形成各具特色的一站式探索路径。北京大学设立“第二班主任”，将领导、机关干部、楼长、辅导员队伍聚成合力；北京航空航天大学将思想阵地搬进学生社区，开设思政教师工作室，入驻思政教师，开展思政课和红色活动；中山大学从学校历史文化的红色基因入手，打造沉浸式学生社区育人文化；浙江财经大学以书院模式集合学生生活共享空间，建设思想教育、行为指导、学业辅导、文化建设、生活服务及安全防范“六位一体”教育管理功能体系；深圳职业

技术学院发挥辅导员、宿管员、安保员作用，“三员融合”推进学生社区管理。

（二）价值共创理论

价值共创是指价值共同创造，源于经济学，旨在通过和顾客的互动分享，达成交融，为企业创造核心竞争力。简兆权等（2016）提出早期的价值共创观念是从共同生产开始萌芽，在顾客体验中步入正轨，并在服务主导逻辑中得以完善和发扬，随后出现的顾客主导逻辑又备受关注。价值共创理论可以分成3个分支，分别是：基于消费者体验的价值共创理论（Prahalad, Ramaswamy, 2000）、基于服务主导逻辑的价值共创理论（Vargo, Lusch, 2004）以及基于顾客主导逻辑的价值共创理论（Heinonen, 2010）。

本文借鉴周文辉（2015）的研究，将价值共创的过程分成价值共识、价值共生、价值共享与价值共赢四个要素，并引入思政教育研究。通过学校、教育者、被教育者等多个利益相关者的积极互动，剖析学生深层需求，完善学校育人目标，促成价值创造过程，更好地服务于学生思政教育。

二、高校“一站式”学生社区特点

（一）党建引领有“高度”

重视外部塑形，打造思想政治教育综合体，重视“一站式”学生社区党团文化建设，红色氛围营造；重视内部造血，展现校园党建特色，充分利用教师党员和学生党员力量，做好学生思想引领。

（二）队伍功能有“广度”

队伍广，领导干部带头、教师专项帮扶、学工队伍辅助管理，多条队伍支线紧紧形成合力；空间广，学生活动空间充足，布局合理；资源广，资源下沉，功能全面，涉及学生学习、生活、心理、就业等多方面资源。

（三）学生参与有“热度”

一方面拥有学生管理组织，加强自我管理引导，

培养优秀学生干部、网格干部；另一方面，体现“一站式”社区家文化，高效利用“一站式”学生社区空间，组织多种多样的学生活动，为学生打造专属成长成才计划。

（四）办事服务有“温度”

理念体现温度，以学生为本，为学生服务，重视学生问题反馈；效率体现温度，着力提高办事服务水平，用数字化手段提高办事效率，打造让学生满意的“一站式”社区。

三、高校“一站式”学生社区的内在价值

（一）建设思政育人的“新高地”

有助于加强政治引领，将党的领导和建设扎根于学生群体一线，方便工作推进，提升学生党建工作成效，将马克思主义指导思想、习近平新时代中国特色社会主义思想落实到教育教学各方面；有助于厚植爱国情怀，便于爱国主义教育开展，将爱国教育融入学生生活；有助于强化学生价值引导，提供学生党员教育新载体，畅通思想学习精神传达途径，关注学生价值观养成，成为思政课程的课外延伸和补充。

（二）凝聚队伍合力的“新场地”

有利于践行一线规则，领导干部、校内外导师、辅导员班主任队伍、社区管理人员等加强队伍合力，发挥1+1大于2的作用。

（三）发挥育人成效的“新园地”

全面关注到学生生活、学习、成长多方面的需求，拓展学生活动空间，为学生提供生活服务、交互、学习、心理健康、就业与职业发展等多方面支持，提高学生事务办事效率。

（四）建设平安校园的“新阵地”

把握校园安全，有利于消防安全、食品安全、寝室用电安全、反诈宣传等工作的推进；维护校园稳定，关注思想动态，保障思想意识形态安全。

四、当前“一站式”学生社区建设困境

（一）功能设置不清晰

随着科技和社会的发展，高校师生的教学模式、生活习惯也在不断地受到冲击。从热衷于网络教学、直播购物的习惯中，不难发现，学生对于生活的质性要求越来越高，对于线上直观便捷的功能需求愈加渴望。这也对高校“一站式”学生社区的功能排布提出了新要求。而目前部分高校的学生社区只是简单地将多种功能进行组合，功能设置不够清晰，使用价值不高，未能有效实现育人目标，其形式包装大于实际内容功效。

（二）特色和定位缺失

“一站式”学生社区总体建设目标相近，也导致各

高校在建设过程中，存在同质性高、亮点不突出等问题。“一站式”学生社区建设中，学校的特色和学生社区定位至关重要，它充分体现着该校“一站式”的核心，回答了学生社区是干什么的这一问题的。

（三）可利用资源不集中

“一站式”学生社区的建设，需要联合多个部门、多个队伍的力量，而不是各类队伍各自为战。当前，部分高校“一站式”建设中，没能形成有效的队伍合力，导致资源分散，未被有效利用。或存在未能充分考虑师生真实需求的情况，虽然搭好了台，但模式落地落实仍不够。

（四）未形成育人体系

“一站式”学生社区建设案例较少，实践成果不够多，缺乏系统性的成果总结，未形成通用的可借鉴的育人体系，导致建设中存在思政育人功能不突出的问题。

五、价值共创理论下的高校“一站式”学生社区建设路径

价值共创中的价值共识、价值共生、价值共享与价值共赢四个要素，也对应着价值共创过程中的时间顺序前置、初置、中置和后置。学校、老师和学生三类主体，通过不同环节的积极互动，剖析学生深层需求，完善学校育人目标，促成价值创造过程，从而更好地反哺学生思政教育。由此建立“一站式”学生社区价值共创支持系统（图5-1）。

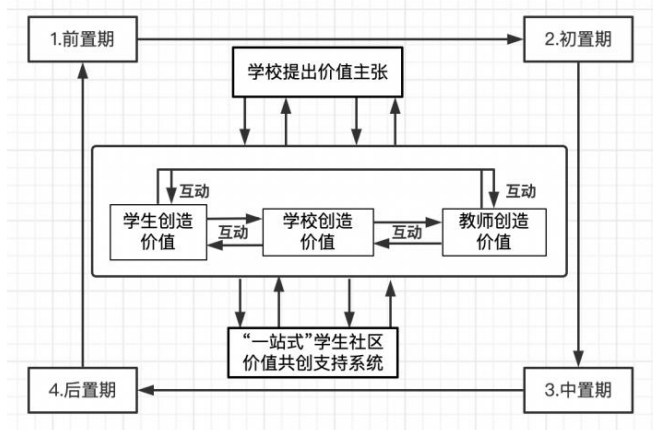


图5-1 “一站式”学生社区价值共创支持系统

（一）校、师、生，前置交流沟通，为“一站式”学生社区“强根”，达成价值共识

前置期是“一站式”社区的建设研讨期，需要借鉴优秀学校的做法，广泛收集师生意见，做好功能需求统计和合理分类，强化“一站式”根基，本阶段师生在意识上达成利益价值相关的共识。

明确基础功能。从学校、教师和学生层面分别着手建设。学校层面：明确“一站式”学生社区定位，从校

园特色文化入手,形成独特底蕴,优先展现学生更易接受的社区的生活属性;完善基础设施建设,优化空间功能布局,功能上满足学生生活学习需求;积极引入智能化数字化手段,体现学生社区科技感和便捷性。教师和管理人员层面:综合事务服务项目,提高后勤服务保障能力,以期提高“一站式”学生社区后续使用率。在流程上做“减法”,在服务上做“加法”,在创新上做“乘法”,在观念上做“除法”,从便于学生的“最多跑一次”思维向“一次都不用跑”的数字化思维转型,全面提高学生服务办事水平。学生层面:通过座谈会、意见箱等渠道,积极与学生交流沟通,倾听学生个性化需求,发挥学生组织、学生干部优势,做好群众调查和意见传达。

(二)校、师、生,初置使用反馈,为“一站式”学生社区“造血”,达到价值共创

初置期是“一站式”学生社区落地后的初步探索与实践,提供使用反馈渠道,获得师生修正意见,通过更新创造,共同创造价值。

加强文化熏陶。处理学生对“一站式”学生社区的功能需求反馈,及时拓展有利于学生发展的生活文化功能;打造符合大学生成长需求的特色品牌活动,举办文化育人活动,为社区注入青春活力,以知行千日计划系列活动、社区公寓文化节、学生代表圆桌会、家庭活动日等品味活动,形成口碑效应,增强学生集体意识;积极对接和帮扶创新创业社团及项目,为学生思维塑造和能力培养提供成长成才沃土。

(三)校、师、生,中置高频交互,为“一站式”学生社区“塑形”,完成价值共享

中置期是“一站式”学生社区发展的关键期,社区模式已经基本成型,价值流通渠道顺畅。

拓展帮扶资源。发挥组织队伍合力作用,集结校内外专家,将党政领导干部、思政教师、专业教师、辅导员、心理老师形成育人合力,为学生提供心理咨询、职业规划、就业咨询等优质资源,不断提高学生帮扶能力;加大名师、辅导员、班主任工作室的扶持力度,强化帮扶队伍能力;学生组织自管理模式成型,如网格化管理、学生组织管理,提升学生自我管理效能;注重“一站式”学生社区整体形象提升,做好发展引导和修正。

(四)校、师、生,后置循环交融,为“一站式”学生社区“铸魂”,生成价值共赢

后置期是“一站式”学生社区的成熟期,相关利益共同体形成,多方受益,要继续加强党建引领作用。

坚持思想正位。在打造“一站式”学生社区时,要

始终将党建引领和思想引导贯穿全过程,全方位提高高校育人成效。首先,要持续打造公寓党建品牌,将学校特色、专业优势、教学特色融入其中,做好思想政治教育;其次,要重视柔性教育的思想熏陶作用,利用公寓党建走廊、党建文化墙等营造红色教育氛围,利用党员之家、学生活动室等场地,组建学生红色宣讲团,定期进行红色宣讲;此外,利用党员寝室、党员先锋模范为社区学生提供服务,同时树立典型榜样,以榜样示范发挥传帮带作用。

参考文献

[1]教育部等八部门关于加快构建高校思想政治工作体系的意见[J].中华人民共和国教育部公报,2020(04):23-27.

[2]周文辉.知识服务、价值共创与创新绩效——基于扎根理论的多案例研究[J].科学学研究,2015,33(04):567-573+626.

[3]简兆权,令狐克睿,李雷.价值共创研究的演进与展望——从“顾客体验”到“服务生态系统”视角[J].外国经济与管理,2016,38(09):3-20.

[4]李刁,陈志.高校“一站式”学生社区教育管理模式的构建策略[J].学校党建与思想教育,2019(12):65-68.

[5]史龙麟,陈佳俊.新时代高校学生社区协同育人的机制研究——基于浙江大学“一站式”学生社区综合管理模式的观察[J].思想教育研究,2021(03):149-154.

[6]Prahalad C K, Ramawamy V. Co-opting customer competence[J]. Harvard Business Review, 2000, 78(1): 79-87.

[7]Vargo S L, Lusch R F. Evolving to a new dominant logic for marketing[J]. Journal of Marketing, 2004, 68(1): 1-17.

[8]Heinonen K, Strandvik T, Mickelsson K, et al. A customer-dominant logic of service[J]. Journal of Service Management, 2010, 21(4): 531-548.

作者简介:刘焱龙(1994.10-),男,汉族,浙江舟山人,硕士研究生,助教,研究方向:高校思政教育。

刘红红(1984.10-),女,汉族,山东枣庄人,硕士研究生,中级职称,研究方向:高校思政教育。

杭州科技职业技术学院党建思政研究课题《基于价值共创理论的“一站式”学生社区综合管理模式研究》(课题编号:HKYDJSZYB-2023-15)