

基于“服务+育人”理念的学生社区综合服务模式研究

韩磊磊

南京交通职业技术学院, 江苏 南京 211188

[摘要] 基于“服务+育人”理念, 创新构建高校学生社区综合服务范式, 整合心理疏导、事务办理、文化营造及成长帮扶等多元服务模块, 打造以学生需求为导向的协同服务生态, 借助智能化信息平台、专业化服务团队及规范化运行机制, 推动学生社区从传统生活场域向复合育人空间转型, 该模式在提升服务供给效能的同时, 实现思想引领、行为塑造与能力培育的深度交融, 助力完善“三全育人”体系架构, 推动学生全面发展与高校治理水平的双向提升。

[关键词] 服务育人; 学生社区; 综合服务模式; 三全育人; 智能化平台

DOI: 10.33142/fme.v6i5.16570

中图分类号: G641

文献标识码: A

Research on the Comprehensive Service Model of Student Community Based on the Concept of "Service+Education"

HAN Leilei

Nanjing Vocational Institute of Transport Technology, Nanjing, Jiangsu, 211188, China

Abstract: Based on the concept of "service+education", this model innovatively constructs a comprehensive service paradigm for college student communities, integrates multiple service modules such as psychological counseling, affairs handling, cultural creation, and growth assistance, and creates a collaborative service ecology guided by student needs. With the help of intelligent information platforms, professional service teams, and standardized operation mechanisms, it promotes the transformation of student communities from traditional living areas to composite education spaces. This model not only improves service supply efficiency, but also achieves a deep integration of ideological guidance, behavior shaping, and ability cultivation, helps to improve the "all round education" system architecture, and promotes the two-way improvement of students' comprehensive development and university governance level.

Keywords: service oriented education; student community; integrated service model; all round education; intelligent platform

引言

高校学生社区作为大学生日常学习生活的重要场域, 正经历从单一事务管理向多元育人平台的深刻变革, 在新时代教育发展趋势下, 传统管理模式已无法匹配学生多样化、个性化的成长诉求, “服务 + 育人”理念由此兴起, 通过将服务功能与育人目标有机结合, 既优化了校园支持体系的供给结构, 也为学生价值塑造、能力培养开辟了新路径, 探索构建高效协同、智能驱动的服务体系, 成为推动高校育人模式创新发展的关键着力点。

1 学生社区“服务+育人”理念的理论基础

1.1 “三全育人”战略导向

新时代高校育人体系建设进程中, “三全育人”战略为高等教育发展指明方向, 其精髓在于整合全员育人力量、贯穿全过程育人环节、拓展全方位育人空间, 突破传统课堂单一育人模式, 推动育人责任向校园各领域延伸, 学生社区作为学生学习生活的核心场域, 凭借天然的育人属性, 不仅塑造着学生行为规范、生活习惯与价值认知, 还集成心理关怀、社团实践、文化浸润等多元育人功能, 成为落实“三全育人”战略的关键载体。

伴随教育理念革新, 学生社区正从被动服务单元向主

动育人主体转变, 通过将服务职能深度融入育人过程, 实现管理与教育的有机统一, 促使辅导员、社区工作者及后勤服务人员共同参与育人实践, 这种全员协同机制推动传统管理职能向价值引领与行为塑造转型, 让学生在日常浸润中接受多维教育, 助力实现德智体美劳全面发展目标。

1.2 人本主义与生态系统理论支撑

人本主义教育理念着重强调对学生主体地位与发展潜力的尊重, 主张以学生需求为导向构建教育环境, 着力打造充满温度、包容与关爱的成长空间, 学生社区作为这一理念的重要实践场域, 需聚焦学生在学业负担、情感困惑、社会融入等多维度的现实需求, 提供定制化、人性化的服务支持, 助力其顺利完成社会化成长, 社区服务人员应扮演发展引导者的角色, 秉持尊重差异的原则, 充分激发学生潜能, 引导其实现自我认知、自我管理与自我提升。

生态系统理论从更深层次阐释了影响学生成长的环境要素, 作为微观生态系统的关键构成, 学生社区的结构优化与功能整合, 对学生心理塑造、人际交往及价值体系构建具有不可忽视的作用, 多元化的服务体系不仅能为学生提供切实帮助, 更能通过协作互动、沟通交流与组织实践, 使其积累丰富的社会经验, 构建稳定且充满活力的社

区互动环境，能够促进个体与环境的良性循环，为高校育人体系注入持续发展动能。

1.3 服务型治理与协同机制理论

服务型治理理念倡导高校实现从“管理本位”到“服务导向”的转型，以学生需求为根本出发点，构建多元、高效、智能的服务体系，在学生社区建设实践中，服务型治理不仅致力于服务效率与品质的提升，更注重挖掘服务过程中的育人价值，通过科学调配人力资源、优化服务流程、健全制度体系，将服务过程转化为培养学生自主管理能力、责任意识和公共精神的教育场域，达成服务与育人的双重目标。

协同机制理论聚焦组织内部要素的协同配合与资源整合，于高校学生社区场景下，学生事务部门、心理健康中心、教务机构、后勤保障等多部门需建立高效联动模式，通过信息共享、职能互补与机制协同，推动服务功能深度融合，强化育人成效，构建以学校统筹主导、学生积极参与、社会力量协同的综合服务架构，有助于打破传统管理模式的条块分割，提升整体服务效能，培育良性育人生态，借助协同治理，学生社区得以实现服务功能与育人价值的协同发展、双向赋能。

2 学生社区综合服务内容体系构建

2.1 事务服务与生活保障一体化

打造高效且便民的“一站式”事务服务体系，是增强学生服务体验、完善社区治理效能的重要抓手，将宿舍管理、后勤报修、校园卡业务、水电费用缴纳、快递收发等日常事项进行系统整合，借助信息化平台实现线上线下融合服务，可显著缩短学生事务办理时长，提升服务响应效率，设立集中服务窗口或部署智能服务终端，既优化了管理流程，也增进了学生对校园服务体系的认同感与归属感，推进服务流程的标准化与透明化建设，能有效化解潜在矛盾，进一步提升服务品质，助力构建便捷、有序、安全的社区生活环境。

2.2 文化引导与思政教育融合化

作为校园文化传播的前沿阵地，学生社区肩负着思想引领与价值塑造的重要使命，通过策划文化节事、主题研讨、红色影视展播、传统节庆活动、艺术作品展览、书香社区建设等多元文化实践，将社会主义核心价值观、中华优秀传统文化精髓及时代精神，以潜移默化的方式融入学生日常生活，持续深化思想认同与文化自觉，社区还应着力打造独具特色、富有感染力的精神文化场域，如楼道文化展示区、思政主题宣传栏、德育阅读空间等，充分发挥环境育人功能，让学生在日常浸润中感受文化熏陶与价值引领。

2.3 心理健康与个体关怀系统化

构建以心理健康为核心的人文关怀体系，是学生社区服务体系建设的关键环节，通过建设标准化心理咨询室、

培育朋辈辅导队伍、组建学生心理互助团体，并开展涵盖情绪疏导、压力缓解、适应能力提升等主题活动，切实增强学生心理调适与抗压能力，针对突发心理危机事件，需建立多部门协同的快速响应机制，保障危机干预的及时性与有效性，将心理服务网络向宿舍楼层延伸，打造由“楼层信息员—辅导员—专业心理教师”构成的三级支持架构，推动心理关怀服务实现精准化供给与常态化覆盖，全面提升社区对学生心理健康需求的感知与响应能力。

2.4 成长指导与发展支持专业化

为推动服务功能向学生成长成才路径延伸，需构建发展导向的支持体系，通过落实专业导师制度，提供个性化的学业指导与行为引导；整合职业发展中心资源，举办生涯规划讲座、简历优化指导、模拟面试等活动，助力学生明晰发展方向、增强就业竞争力；搭建创新创业孵化平台，扶持兴趣社团与学术小组，为学生提供实践机会与资源保障，激发自主发展潜能，社区服务需从单一事务性工作转向能力培养与价值塑造，促进学生在学业、生活、心理、职业等多维度协调发展，充分发挥综合育人平台的功能优势。

3 学生社区服务育人机制的运行保障

3.1 组织架构优化与职责清晰化

实现学生社区“服务+育人”理念的有效落地，关键在于构建高效联动的组织架构，可设立专职的学生社区发展机构或综合服务协调组织，整合学生事务管理、心理健康支持、校园文化建设、职业发展规划等多元职能，打造一体化服务平台，各职能单元需在统一调度与信息互通的框架下，精准界定权责范围、规范协作流程，杜绝资源重叠与服务空白，推行扁平化管理模式，强化社区自治机制，赋予学生组织更多自主权限，形成“校方统筹、部门协同、学生融入”的三方联动格局，从制度层面夯实以学生成长为核心的综合服务体系根基。

3.2 人才队伍建设与专业化提升

学生社区服务育人机制的高效运转，依赖于优质管理与服务团队的有力支撑，需完善辅导员、社区助理、宿舍管理员、楼层负责人等岗位的选拔标准、培训体系与激励机制，着重培养其服务意识、沟通技巧及学生发展指导能力，通过系统的培训方案，提升相关人员在心理疏导、职业规划、应急处理等领域的实操水平，推动服务人员从传统管理者向成长导师转型，同时，积极引入社会工作者、专业心理咨询师、职业规划专家等外部力量，增强服务的专业性 with 精准度，确保社区育人功能的可持续性与实际成效。

3.3 智能化服务平台建设

依托信息技术创新，搭建智慧化、数据驱动的学生社区服务平台，是实现服务管理精细化的重要路径，综合运用大数据分析、人工智能及移动互联技术，集成事务办理、心理辅导预约、维修反馈、文化活动推广等功能，推动服务流程全程线上化、可视化与可追溯化，平台需具备个性

化服务推送和学生发展数据深度分析能力,实时捕捉学生需求动态与成长特征,为资源优化配置提供决策依据,通过智能系统打通各职能部门信息壁垒,构建“信息互联、协同处置、资源共享”的服务网络,推动服务模式从被动响应向主动干预升级。

3.4 评价机制与激励体系完善

健全科学的评价激励体系是维系服务育人机制长效运行的关键动能,构建包含服务响应效率、学生满意度、育人成果等多维度的综合评价指标体系,定期开展服务质量测评与学生需求调研,形成“评估-反馈-改进”的闭环管理机制,在此基础上,建立基于数据量化的激励机制,将学生参与度、服务创新成果和育人实效纳入工作人员考核奖励范畴,同步加强优秀服务案例的示范传播,培育积极向上的社区服务氛围,通过评价与激励的协同发力,强化社区各主体的责任担当与育人自觉,推动服务品质与育人效能协同提升。

4 构建高效协同的服务育人生态体系

4.1 校内资源整合与多部门协作

提升学生社区育人实效,需突破传统部门间的职能藩篱,构建资源整合、信息共享、行动协同的工作模式,将学生工作、教务管理、后勤保障、心理健康、共青团等部门纳入统一的服务育人框架,建立跨部门协调机制或常态化联席会议制度,推动学生信息库与服务数据平台的互联互通,形成问题发现、响应处理、跟踪反馈的完整服务链条,依托机制创新与技术赋能,优化整体运行效能,实现从“分散管理”向“系统联动”的转变,确保每项服务举措均融入育人内核与教育价值。

4.2 学生主体参与机制强化

构建可持续的服务育人体系,需充分激发学生的主体能动性 with 责任意识,通过设立学生自治委员会、楼层管理小组、服务体验监督岗等参与平台,引导学生深度融入社区事务的规划、实施与评估环节,培育其主人翁精神与社会担当,将学生从被动接受者转变为服务共建主体与质量监督者,既能提升服务供给的精准适配性,又能锻炼其组织协调、沟通表达及团队协作能力,营造“全员担责、全员投入、全员成长”的社区生态,助力学生在实践参与中实现自我教育、自我管理 with 自我服务的良性循环。

4.3 校外资源链接与社区开放

服务育人体系的健全发展,亟需校外资源的深度协同与多元赋能,可通过搭建校企合作平台、设立社区服务实践基地、拓展实习实训联络点等方式,整合社会组织、企业机构及社区资源,为学生打造兼具实践性与多样性的成长空间,邀请社会导师、企业专家、公益人士走进学生社区,开展主题讲座、职业规划指导、公益实践等活动,强

化服务内容的社会联结与现实价值,构建开放包容的服务生态网络,不仅能够拓宽学生视野,提升其社会适应能力与公共服务意识,更为服务育人注入创新活力与外部动能。

4.4 持续优化与发展路径探索

建立动态化评估与迭代优化机制,是维系服务育人生态活力与效能的核心保障,需定期开展服务质量评估,围绕学生满意度、育人成果、资源利用效率等关键指标,进行系统性分析诊断,及时发现短板、提炼经验并制定改进方案,同时鼓励各社区开展服务模式创新实践,构建服务案例与育人经验共享数据库,推动优秀做法的标准化推广与制度转化,结合时代发展趋势与学生需求演变,持续优化服务架构、更新育人理念,推动“服务+育人”模式向纵深发展,形成可复制、可推广的高校社区育人创新范式。

5 结语

打造以“服务+育人”为内核的学生社区综合服务模式,是高校践行立德树人使命、深化“三全育人”战略的重要实践路径,通过资源整合、服务升级、协同联动与学生参与,学生社区实现从单一生活管理向思想引领、心理关怀、能力培养等多元育人功能的转型,借助智能技术平台与专业团队支撑,构建高效运行与良性反馈体系,能够切实提升服务供给效能与育人质量,面向未来,需持续推进理念革新与机制创新,探索更具生命力和示范性的高校育人新路径。

基金项目:江苏高校哲学社会科学研究项目《基于“一站式”学生社区综合管理模式下的“高校一物业”协同育人机制研究》(项目编号:2023SJSZ0339)研究成果;2024年江苏省教育厅首批辅导员工作室“行稳致远辅导员工作室”阶段性研究成果。

[参考文献]

- [1]刘泽森. “一站式”学生社区综合管理模式下服务育人路径研究[J]. 中国多媒体与网络教学学报(上旬刊), 2023(10): 130-133.
- [2]赵婷婷. 高校一站式学生社区综合服务问题研究[J]. 林业科技情报, 2023, 55(4): 192-194.
- [3]王妙, 周利. 基于“三全育人”视角下“一站式”学生社区综合管理模式研究[J]. 才智, 2024(32): 121-124.
- [4]王曼. “三全育人”视阈下“一站式”学生社区育人模式探究[J]. 开封文化艺术职业学院学报, 2023, 43(6): 54-58.
- [5]张欣鹏. 地方性高校“一站式”学生社区综合服务体系优化研究[D]. 陕西: 西北师范大学, 2024.

作者简介: 通信作者: 韩磊磊(1982—), 男, 南京交通职业技术学院学生工作处助理研究员, 工科硕士, 教育管理科科长。