

“一站式”学生社区综合管理模式下的辅导员角色转型 ——从“管理者”到“服务者”的实践探索

赵 苗

咸阳师范学院 陕西咸阳 712000

摘 要: 随着高校育人环境的深刻变革,“一站式”学生社区作为落实立德树人根本任务的重要载体,正推动学生工作范式从传统行政管理向协同化服务转型。“一站式”模式在整合育人资源、下沉管理服务中把学生社区转化为集思想引领、成长指导、生活服务于一体的综合育人空间,对辅导员的职能边界、工作方式与价值定位提出了全新挑战。文章基于高校“一站式”学生社区建设的实践探索,系统分析辅导员在新模式下面临的角色困境与突破路径,以期构建更具时代适应性的高校学生工作体系提供思路。

关键词: “一站式”学生社区; 综合管理模式; 辅导员; 角色转型

在高等教育不断发展与变革的时代背景下,“一站式”学生社区综合管理模式应运而生,成为高校育人体系创新的重要举措。打破了传统学生管理中教育、管理与服务在空间和职能上的分割,把学生社区打造为集思想教育、师生交流、文化活动和生活服务于一体的综合性育人平台。辅导员是高校学生工作的一线执行者,在“一站式”学生社区综合管理模式下角色发生了深刻转变,从传统的“管理者”逐步向“服务者”转型,不仅是适应新模式的客观要求,更是提升育人质量、促进学生全面发展的必然选择。深入探讨这一角色转型的内涵、路径与挑战,对于推动高校学生工作高质量发展具有重要的理论与实践意义。

一、“一站式”学生社区综合管理模式概述

(一) 模式的内涵与特点

“一站式”学生社区综合管理模式是依托书院、宿舍等学生生活园区,对学生组织形式、管理模式、服务机制进行改革的创新性探索。打破了以往学校各部门之间的壁垒,推进组织、管理部门、服务单位等进驻园区开展工作,把校院领导力量、管理力量、服务力量、思政力量压到教育管理服务学生一线。学生社区不再仅是学生居住的地方,而被赋予了更多的教育和服务功能,成为一个集多种功能于一体的教育生活园地^[1]。将学业辅导、心理健康咨询、生活服务、职业规划指导等多种功

能集中于学生社区,学生可便捷地获取所需服务。整合学校各方面的资源,实现资源在学生社区的共享。把学生社区按宿舍、楼层、楼栋、站区为单位编织线上、线下网格体系,实现精细化管理。由学生干部、辅导员、分管学生工作的领导等担任各级网格员,横向到边、纵向到底,不留死角。能够及时发现学生问题,并迅速做出响应。

(二) 模式的发展背景与意义

随着社会经济的发展和高等教育的普及,大学生群体的特质不断发生变化,需求更加多元化,对个性化发展的追求更为强烈。传统的学生管理模式难以满足学生日益增长的多样化需求^[2]。教育部自2019年开始推进“一站式”学生社区综合管理模式试点建设工作,并于2023年要求在全国高校全面推进该模式建设。“一站式”学生社区通过近距离、小范围、精准化的社区活动形式,对学生进行思想引领和价值观塑造,让思想政治教育更贴近学生实际,增强了育人的针对性和实效性。模式提供的多样化服务和资源,满足了学生多方面的需求,为学生的全面发展创造了良好条件。同时打破了传统管理模式中各部门之间的条块分割,促进了学校各部门之间的协同合作,提高了管理效率和服务质量,推动高校管理模式向更加科学化、精细化、人性化的方向发展。

二、传统辅导员“管理者”角色分析

(一) 角色定位与职责

在传统的高校学生管理体系中,辅导员主要扮演着“管理者”的角色。侧重于对学生的日常行为规范管理和学校规章制度的执行,是学生与学校之间的桥梁和纽

作者简介: 赵苗,1991年10月,女,汉族,陕西省宝鸡市,咸阳师范学院,硕士,讲师,思想政治教育、大学生创新创业教育、就业指导。

带^[3]。包括学生日常行为管理,负责监督学生的日常作息、考勤情况,维护校园秩序;班级事务管理,组织和管理班级的日常事务,如选拔和培养班干部,召开班会,传达学校通知,协调班级内部关系等;学生活动组织:策划和组织各类学生活动,如文体活动、社会实践活动等,丰富学生课余生活,培养学生综合素质;奖助贷评定,负责学生奖学金、助学金、助学贷款的评定和发放工作,确保评定过程的公平、公正、公开。

(二) 工作方式与特点

传统辅导员工作主要依据学校的行政指令和工作安排展开,以自上而下的方式传达信息和布置任务,学生处于相对被动接受的地位。例如,学校发布关于某项活动的通知,辅导员直接传达给学生,并要求学生按照规定参与。通常采用集中开会、统一教育的方式进行管理,难以针对每个学生的特点和问题进行个性化指导。在对学生的评价和管理中,更注重学生的行为结果是否符合学校规定,而对学生行为背后的动机和过程关注不足^[4]。

(三) 面临的困境与挑战

当代大学生思想活跃、个性鲜明,对自身发展有着独特的规划和需求。学生在学业发展、职业规划、心理健康等方面的个性化需求在传统的统一管理模式下无法满足。不同专业的学生对学业辅导的需求差异较大,传统的集中式学业管理难以提供精准的帮助。繁杂的行政事务占据了辅导员大量的时间和精力,无法深入了解每个学生的情况,工作的针对性和实效性受到影响。据调查,辅导员日常工作中大部分时间用于处理学籍管理、奖助评定等行政事务,真正用于与学生交流和开展个性化辅导的时间较少。行政指令式的工作方式使得师生之间缺乏平等、深入的沟通与交流,学生对辅导员往往存在敬畏心理,难以建立起亲密、信任的师生关系。不利于辅导员及时了解学生的真实想法和需求,也影响了育人效果。

三、“一站式”学生社区中辅导员“服务者”角色的转变

(一) 角色内涵与核心职责

在“一站式”学生社区综合管理模式下,辅导员的“服务者”角色内涵更加丰富,强调以学生为中心,关注学生的全面发展和个性化需求^[5]。核心职责包括学业支持服务,依托社区的学业辅导资源,为学生提供专业课程辅导、学习方法指导、学业规划咨询等服务。帮助学生解决学习过程中遇到的困难,激发学生的学习兴趣

和动力,提高学生的学习效果;心理健康服务关注学生的心理健康状况,及时发现和干预学生的心理问题。通过开展心理健康教育、心理咨询服务等,帮助学生培养良好的心理素质,提高应对挫折和压力的能力;生活关怀服务关心学生的日常生活需求,协调解决学生生活中遇到的问题。如改善宿舍生活条件、优化社区生活设施、组织生活技能培训等;职业发展服务为学生提供职业规划指导、就业信息服务、实习实践机会推荐等,帮助学生了解职业市场需求,明确职业发展方向,提升就业竞争力。

(二) 工作理念与方式的转变

辅导员从以管理为中心转变为以服务为中心,树立“学生至上”的服务理念,尊重学生的主体地位,关注学生的个体差异和个性化需求,将服务学生成长成才作为工作的出发点和落脚点。从单向的信息传达转变为双向的平等沟通与交流。主动倾听学生的声音,了解学生的需求和想法,与学生建立起亲密、信任的关系^[6]。从被动应对学生问题转变为主动发现和解决问题。利用社区平台,深入学生群体,及时了解学生的学习、生活和心理状况,提前发现问题并采取有效措施加以解决。同时,注重运用信息化手段,提高服务效率和质量。

(三) 与学生关系的重塑

在“一站式”学生社区中,辅导员与学生的关系从传统的管理与被管理关系重塑为服务与被服务、引导与被引导的关系。在深入的沟通和交流中,了解学生的兴趣爱好、理想追求和内心困惑,给予学生情感上的支持和关怀,让学生感受到辅导员的真诚和温暖,从而建立起深厚的友谊。凭借自身的专业知识和经验,为学生提供学业、职业、生活等方面的指导和建议,帮助学生解决成长过程中遇到的问题,引导学生树立正确的人生观、价值观和世界观。同时鼓励学生参与社区的管理和服务工作,培养学生的自我管理、自我教育、自我服务能力,让学生在实践中锻炼和成长。

四、“服务者”角色的实践探索

(一) 整合服务资源

以学生成长需求为轴心,打破校院部门、专业壁垒与资源边界,打造“三维联动”资源整合体系。行政资源下沉,推动学工、教务、就业、心理等部门派驻专员入驻社区,设立“学业指导窗口”“就业咨询角”“心理树洞站”等实体服务点,将选课指导、职业测评、危机干预等服务嵌入社区日常。学校可以设立专门的社区服务中心,将各个部门的服务集中在一个场所,方便学生

获取^[7]。专业资源渗透,联合专业院系组建“学科导师团”,按学科大类在社区开设“学术工作坊”“科研启蒙课”,使专业教育从课堂延伸至生活场景。社会资源嫁接,引入企业、公益组织、校友等外部力量,建立“社区实践基地”。与科技园合作开设“创业孵化营”,邀请校友企业家担任“成长合伙人”,为学生提供实习内推、商业计划书诊断等实战支持,形成“校内资源筑基+社会资源赋能”的服务闭环。邀请企业技术人员来校举办技术讲座和培训,让学生了解行业最新动态;与公益组织合作开展社会实践活动,培养学生的社会责任感。

(二) 建立服务平台

从实体空间的场景化再造和数字平台的智能化升级两个方面建立服务平台。在实体空间的场景化再造方面,将社区公共区域改造为“沉浸式服务载体”。设立“成长能量站”,划分“党建学习区”“生涯规划区”“团队协作区”,配置智能交互屏、职业测评终端等设备,学生可自助查询考研资料、进行职业兴趣测试;打造“生活解忧坊”,联合后勤部门设置24小时自助维修终端、快递代收点、生活技能培训角,通过“服务场景生活化”提升触达率。在社区楼栋一层设置“共享厨房”,既解决学生聚餐需求,又成为劳动教育实践点,年均开展“饮食文化节”等活动。在数字平台的智能化升级方面,开发“社区服务大脑”系统,上线“掌上社区”APP,集成“服务预约”“问题报修”“活动报名”功能,学生可通过语音/文字提交诉求,系统自动推送至对应服务团队;运用大数据分析学生行为轨迹,如通过课堂考勤、图书馆借阅、活动参与等数据,智能生成“学业预警”“兴趣图谱”,主动推送个性化服务清单。

(三) 完善服务机制

完善服务机制,构建全周期闭环管理体系,包括动态需求捕捉机制、协同响应机制和增值评价机制^[8]。动态需求捕捉机制,建立“三级需求收集网络”,宿舍长每日反馈、楼层长每周汇总、辅导员每月走访,结合“社区需求热力图”可视化呈现高频诉求。通过数据分析发现某楼栋“考研信息不对称”问题后,72小时内即组织“考研院校推介会”。协同响应机制,成立由学工、后勤、保卫、院系组成的“社区服务共同体”,实行“首问负责制”与“限时办结制”。针对跨部门事务,启动“多部门联合响应通道”,确保24小时内形成解决方案。增值评价机制,设计“服务成长档案”,从“响应速度、解决质量、情感价值”三维度量化服务效果。将“学生服务满意度”纳入辅导员职称评审指标,推动辅导员主动

创新服务形式,如开发“宿舍关系调解工作坊”“压力管理沙盘课”等特色项目,使服务好评率得到提升。

结语

“一站式”学生社区综合管理模式的推进,本质上是高校育人体系对学生成长需求的主动回应,而辅导员从“管理者”到“服务者”的角色转型,正是这一回应在实践层面的关键落点。角色转型并非简单的职能调整,涉及育人理念、工作范式与协同机制的系统性变革,在空间场景重构中打破管理边界,以资源整合激活服务效能,用需求导向重塑育人逻辑,最终实现辅导员从“行政指令执行者”向“成长发展陪伴者”的价值跃迁。未来,随着深化发展,辅导员角色内涵将持续延伸——既要成为学生思想引领的“领航员”、生活服务的“贴心人”,更需成为教育生态优化的“催化剂”,在服务学生全面发展的过程中,推动高校育人体系向更具韧性与活力的方向演进。

参考文献

- [1]陈思文,辛显华.“一站式”学生社区综合管理模式优化路径的探索[C]//河南省民办教育协会.2025年高等教育发展论坛创新教育分论坛论文集(上).沈阳工业大学,2025:226-228.
- [2]彭鹏,刘爱国.学习型大国建设背景下高校辅导员的角色转型与调适[J].北京教育(德育),2025,(02):90-96.
- [3]何小媚.“三全育人”背景下高校“一站式”学生社区辅导员育人模式的构建[J].学园,2023,16(10):16-18.
- [4]吴志兴,苟延峰.新质生产力视域下高校辅导员职业角色转变与功能发挥[J].郑州轻工业大学学报(社会科学版),2025,26(02):65-72.
- [5]黄高峰.高校辅导员角色定位与实现路径研究——基于“一站式”学生社区视域[J].时代报告,2025,(03):123-125.
- [6]何雯雯.双创视域下高职辅导员角色定位与职能实现路径研究[J].科教导刊,2025,(08):128-130.
- [7]梁梦培,张玉飞.高校辅导员专业化发展与思政教育的有效融合[J].天南,2025,(02):107-109.
- [8]彭鹏,刘爱国.学习型大国建设背景下高校辅导员的角色转型与调适[J].北京教育(德育),2025,(02):90-96.