

# 服 务 育 人

## 浅谈在学生宿舍管理中优质服务 对育人的重要作用

厦门大学 刘正淳

马克思说：“人的本质并不是单个人所固有的抽象物，在其现实性上，他是一切社会关系的综合。”马克思的话深刻地揭示了人与社会存在的关系，人不能脱离社会环境而存在，社会生活条件是人们思想品德形成的客观环境，制约着人们的认识、感情、意志和行为。因而，人是在与环境的相互作用下完成自身道德的社会化，完成社会道德规范在个体身上的内在化的。

高等学校是社会大环境的缩影，而大学生宿舍则是构成大学环境的一个社会“大细胞”。高校学生宿舍对于培养人才具有特殊的功能，是实现学校育人目标的重要环境。因而，它是培养教育学生的重要阵地，是高等教育中不可忽视的环节。高校学生宿舍是反映学生精神文明建设的一个窗口，也是高校后勤部门和政工部门服务育人，管理育人的重要环节。近年来，由于教育事业迅猛发展，以及学生的思想观念、生活习惯发生了深刻变化，反映在学生宿舍供与需的矛盾，管理与教育的矛盾，管理与服务的矛盾十分突出。学生宿舍管理在高校培养人才的目标上已发挥日益重要的作用。

### 一、搞好优质服务的重要意义

学生宿舍管理工作，归根结底是做人的工作。要管好数千、甚至上万名大学生的住宿等问题，首先要在管理中贯穿优质的服务，使广大学生在宿舍中能感到家庭般的温暖。在众多的矛盾中进行宿舍管理工作，不能简单地“管”、“卡”、“压”，也不能只“堵”不导，而必须从关心学生出发，从为学生服务入手，寓管理于服务，使管理与优质服务有机地结合起来，相辅相成推动宿舍管理工作的顺利开展。只有在管理过程中，积极地从各方面给同学提供优质服务，才能使广大同学从内心信服后勤部门，理解后勤部门，积极配合后勤部门进一步搞好工作。如何给同学提供优质的服务，对稳定学校教学、生活秩序，造就新一代“四有”人才，推动学校教学科研工作的顺利前进，陶冶青年学生的思想情操，都具有举足轻重的作用。

### 二、把优质服务视作为商品

高校后勤管理工作的宗旨是为教学、科研提供技术服务，为师生员工提供生活服务。根据马克思主义的理论，学生宿舍管理作为一个经济范畴，应当具有商品性。正如马克思指出的：“对于这种服务的生产者来说，所提供的服务就是商品。它有一定的使用价值，也有一定的交换价值。”可以说，高校后勤干部、职工是生产者，全心全意为师生员工提供的服务就是商品。这儿的商品不是固定在一个物品的形态上，而是通过广大后勤干部、职工进行服务性劳动、活动，转化为商品，奉献给广大师生员工。

高校后勤服务也是价值和使用价值的统一，理所当然是商品，有的同志认为高校后勤服务不创造价值，这是错误的。高校后勤服务工作是社会化生产系列中不可缺少的部分，同样创造价值和使用价值，只不过他的商品是服务，而不是具体的物质。学生宿舍管理工作作为高校后勤的一个有机组成部份，有其重要的地位和作用，只有通过有偿优质服务将其转化为优质商品，适应社会主义市场经济的需要才能使学生宿舍管理工作始终保持旺盛的生命力实现管理服务社会化。

### 三、搞好优质服务的保证条件

学生宿舍管理工作的首要任务是提高服务质量。这是管理工作“必须有效，必须择善而行，择优而取”的原则决定的。它不仅要重视管理手段的改革和经济效益的提高，更重要的是注重社会效益，推行优质服务的问题，这里必须有两重要的保证条件。

#### 1. 要有一支思想、技术、作风过得硬的后勤干部职工队伍。

由于历史的原因，我国高校后勤工作面广、量大，然而各校普遍存在后勤部门人员少、素质差、待遇低的现象，造成一种后勤干部职工“留不下，进不来，稳不住、提不上”的被动局面。根据统计全国高校教师与职工比例不足1:1，而在社会经济发达的美国，高校内教师与职工比例达1:4。特别在目前，后勤职工素质低，人员少，后勤管理干部又青黄不接，后继乏人的情况下，要深化学生宿舍管理改革，开展优质服务，更应面对现实深入细致地针对职工中存在的具体情况，具体问题，开展经常性的有效的思想教育和职工业务文化培训工作。不能时紧时松，而要认真抓好，尽快提高后勤干部、职工素质，以适应高校后勤工作的需要。

#### 2. 实行目标管理，定岗定责，提高服务质量，正确处理管理与服务的关系。

学生宿舍管理工作的社会效益体现在后勤职工服务过程中，它的经济效益并不追求产值和净收入，故尤其强调优质服务过程和优质服务产品。因此必须教育后勤职工关心后勤优质服务工作，克服单纯管理，不注意服务质量的思想。

高等学校学生来自不同地区，经济条件、生活习惯各异。在这样的条件下要提高学生宿舍管理工作的服务质量和劳动效率，很大程度上要依赖职工的责任心依赖管理者在管理中如何把各方面因素有机结合起来，加以配合和协调。因此实行目标管理，责任到人、奖惩分明，对调动后勤职工积极性，发挥宿舍管理各服务岗位的分工协作，检查督促，开展优质服务工作起重要的保证作用，可以说在治理学生宿舍中，“管理服务”只是一个手段，“育人”才是目的。通过严格精心的管理，使各项工作有条不紊、井然有序，服务质量就会自然上去。

### 四、如何开展优质服务活动

在开展优质服务活动中应兼顾学生的特点尽量满足其要求，要切实解决一些实际问题，从关心学生的日常生活小事入手，如学生有了病痛，管理人员能主动关心，开展为学生代煎中药，代烧开水，代煮病号面的服务活动。新生入学报到第一天，除了给予热情的接待，妥善安排宿舍，还提供各种服务。学生电灯、门窗、桌椅损坏，及时安排维修，急学生之所急，这样他就会感到生活在学生宿舍这个大家庭中的温暖，对后勤部门产生信任感和亲切感。要加强与学生的对话，听取学生的意见和呼声，不断改进工作方法和服务质量。同时，通过对话，加深学生对后勤部门工作的复杂性，重要性的理解，使学生能体谅后勤部门的难处，自觉支持管理人员搞好工作。

总之，要把优质服务贯穿于学生宿舍管理的各个环节，扎扎实实为学生办些实事，为学生创造一个良好的学习、生活环境。（责任编辑吕民）