第 2 卷◆第 12 期◆版本 1.0◆2019 年 12 月
文章类型：论文|刊号（ISSN）：2630-5178

# 公共管理视野下的高校学生资助服务工作探索

陈岸斌[1 2]
1.广西师范大学政治与公共管理学院　2. 广东机电职业技术学院
DOI:10.32629/mef.v2i12.503

[摘　要] 高校学生资助服务工作是学生事务管理工作中的重要内容，通过借鉴公共管理学理念，构建适应新时期的学生资助服务管理体系。从而提高高校立德树人、资助育人服务水平，让高校学生事务服务管理工作更有针对性和实效性，促进家庭经济困难学生全面成长成才。
[关键词] 公共管理；高校；资助服务工作

## Exploration of University Student Funding Service Work from the Perspective of Public Management

Chen Anbin[1,2]
1.School of Politics and Public Management, Guangxi Normal University；2. Guangdong Mechanical & Electronical College of Technology

[Abstract] The university student funding service is an important part of student affairs management, by drawing on the concept of public management, it is necessary to construct a student financial aid management system suitable for the new era. So as to improve the level of morality, funding and education services in colleges and universities, make college student affairs service management work more targeted and effective, and promote the overall growth of students with financial difficulties.
[Keywords] public management; universities; funding services

高校学生事务管理工作是指高校对学生事务进行计划、组织、领导。高校学生资助服务工作是学生事务管理工作中的重要内容。高校是为公民提供教育服务的公共组织。高校学生资助管理服务工作属于准公共产品范畴，通过借鉴公共管理学理念，构建适应新时期的学生资助服务管理体系。从而提高高校立德树人、资助育人服务水平，让高校学生事务服务管理工作更有针对性和实效性，消除贫困学生的后顾之忧，激发学生的后续动力，促进家庭经济困难学生全面成长成才。

### 1 新公共管理理论的定义和内涵

新公共管理是20世纪80年代以来兴盛于西方国家的一种新的公共行政理论和管理模式，也是近年来西方规模空前的行政改革的主题指导思想之一，是以建立高效、低廉的政府为主要目的的管理运动。是对韦伯僵化的官僚模式的批判，采用商业管理的理论、方法和技术，引入市场竞争机制，提高公共管理水平及公共服务质量，往往被人们描述为一场追求“三E”目标的管理改革运动。其理论基础是现代经济学和私营企业的管理理论。新公共管理改变了传统模式下政府与公众之间的关系。公民是享受公共服务的“顾客”，政府以顾客需求为导向，尊崇顾客主权，坚持服务取向，以目标位导向，关注政府项目实施的有效性，行政权力和行为从公共产品、公平公正的公共服务为第一要务。

新公共管理坚持以人为本的价值取向，把管理建立在对顾客负责，让顾客满意的宗旨，强调事实依据、绩效考评，

---

务器的邮件系统上，这样病毒扫描的任务是网络上所有的工作站共同承担的。如此，可以在很大程度上提高计算机软件维护的效率，让VPN能够发挥出自身真正的作用。

### 4 结语

综上所述，学校可以从校园网VPN的网络规划、配置和测试与维护这三个方面来考虑，结合目前自身拥有的校园网资源，通过以上几种方式来构建校园网VPN网络。以此来推动学校教学的进一步发展，让学校能够得到真正的信息化，让师生能够享受到真正信息化时代带来的教学氛围。

**[参考文献]**

[1]包乌云毕力格,包哈达.基于VPN和VLAN技术的校园网架构设计[J].福建电脑,2018,34(8):132,115.

[2]张东霞.虚拟专用网VPN技术在校园网中的应用研究[J].军民两用技术与产品,2018(8):68,89.

[3]何磊.VPN技术在高职院校校园网中的应用[J].数码世界,2018(3):167.

**作者简介：**

刘益洪（1972--），男，汉族，湖南新化人，本科，副教授，研究方向：职业教育。

**基金项目：**

娄底职业技术学院院级课题“基于校园网的虚拟专用网设计与实现”。


Copyright © This word is licensed under a Commons Attibution-Non Commercial 4.0 International License.

通过科学公平的程序、步骤以提高组织的效益；新公共管理是一种文化，尊重民众的诉求，倾听服务对象的心声，从而使管理行为更具人性化。

## 2 当前高校学生资助服务工作存在的问题

学生资助工作关乎教育公平问题，党和政府历来重视大学生资助工作，出台了一系列文件来规范学生资助工作，各高等学校也把资助工作作为一项重要工作来完成，经过不断的探索实践，已形成了相应的资助服务体系，但新形势下资助工作也存在一些问题，主要表现如下：

### 2.1困难生认定工作困难

在现行的资助体系中，学生先自愿提出申请，然后由学校组织认定工作再将认定结果上报主管教育部门。困难生的认定是学生资助工作的重要环节，也是其他各项工作开展的基础，只有对贫困生进行科学有效的认定，才能把各种资助用在最需要的困难学子身上。但是，困难生认定工作在操作过程中却遇到很多困难。

#### 2.1.1认定材料的真实性难以甄别

目前，高校学生家庭经济困难申请表和学生当地政府或村委会开具的家庭经济困难证明材料是困难生认定过程中的主要依据。在实际工作中，学生生源地政府部门为了让更多的当地学生能获得资助，基本上是学生拿事先准备好的材料过去不用经过严格审核就会给盖章，也就是开具的困难证明缺乏严密性和准确性，这就导致了学生所上交给在读学校的困难证明材料可信度降低，而学校也无法对学生提交的材料进行逐一复核，困难证明材料难以甄别可信度，这给困难生认定带来了很大的障碍，往往会导致投机取巧并不真正困难的学生获得资助而真正困难的学生却不一定能获得资助。

#### 2.1.2缺乏科学统一的认定标准

由于学生经济困难的多样性及实际困难情况的复杂性，目前各高校对“困难生”的概念并没有统一、明确的标准，只有一些比较笼统而又模糊的表述，如“家庭经济困难”、“遭受重大自然灾害”“凭借家庭和本人能力无法负担学费和生活费”、“家庭收入低于最低生活保障标准”、“家庭上学人数多”等，操作起来十分困难。

### 2.2学生资助计划贯彻不彻底

#### 2.2.1奖助学金名额和资金分配不科学

目前各地区、高校奖助学金分配存在名额采用按学生人数比例分配的方式、资金分配出现“一刀切”，没有按困难程度分配等问题。以上工作方法会导致资助名额分配不合理，比较困难学生不能得到更合理的资助。

#### 2.2.2资助工作难以真正做到公平、公正

由于高校扩招在校生人数增加，困难生申请人数也比较多，资助工作者在评定过程中会出现难以抉择的情况，很难做到完全的公平公正。例如，农村家庭的申请者未必比城市家庭的申请者更贫困，单亲家庭子女未必比就比多子女家庭更贫困，不同学生的家庭经济情况、消费习惯和消费水平都无法真正公开透明地体现出来，除此之外，也无法真正的用数字去量化学生的困难程度和需求，困难生评审过程中也会一定程度上存在群众基础的影响因素，种种因素综合影响下，评定工作就难以做到完全公平公正。

#### 2.2.3缺乏动态管理机制

目前政府的资助体系相对稳定，资助时间一般在新学年开学，各地区和高校的资助名额也基本固定，但是每年学生的困难程度是存在动态变化的，这就会使未能评上奖助学金的学生和学期中途突遭变故导致贫困的学生未能及时的享受到国家的资助。

### 2.3资助育人效果不明显

目前虽然国家和政府高度重视家庭经济困难学生的资助工作，每年财政拨付了大量资金用于困难学生的经济援助，但高校资助工作者在实际工作中对困难生的精神生活、心理贫困的关注不够，诚信和感恩教育也不够，资助育人的效果不明显。

#### 2.3.1.重视经济资助，缺少人文关怀

多数贫困生往往会因为经济困难而导致出现自卑、情绪忧虑甚至出现自闭等心理问题，学生虽然得到了经济资助但却不一定能走出“心理贫困”，这些对学生的健康成长成才会有很大的影响。资助工作者在工作过程中由于困难生人数较多，帮扶过程中并不一定能完全保护学生隐私，充分考虑学生心理感受，时刻关注困难学生的学习和生活，关心他们的身心健康，这就会使这部分学生由于缺少人文关怀而不能全面的成长成才。

#### 2.3.2诚信与感恩教育开展过于形式

当前，高校“感恩助学，诚信还款”等助学活动的开展，过于形式，仅限于说教、板报宣传等，效果欠佳，不能让受助学生在思想层面上真正认识到感恩和诚信的重要性，受助学生依然“不领情”，不懂得感恩。有的学生对获得资助觉得是理所当然，对国家和社会毫无感恩之心；有的学生不惜作假欺骗自己的老师同学以骗取补助；有的学生享受了资助政策的红利却不遵守契约按时归还贷款等等问题仍然存在。这些问题的存在与诚信、感恩教育开展不够，过于形式，学生未能在活动中真正的提高自身的思想认识有关。

## 3 公共管理理念下的学生资助服务工作创新

针对当前学生资助服务管理工作中存在的问题，尝试运用公共管理理念探索适合新时期的学生资助服务管理体系。

### 3.1借鉴“顾客至上”理念，完善工作机制

新公共管理以顾客为中心，强调服务本位是管理的重心。高校是教育机构，学生则是为了获得知识、提升才干通过缴费的形式来到学校获得教育服务的顾客，是受教育和服务的主体。借鉴“顾客为上”理念，构建“以生为本”的教育服务体系，为学生在学习、生活、获得资助、就业等各方面提供全方位的服务也是教育深化改革的必然要求。

资助服务工作作为学生事务工作中的重要内容，高校在落实完成资助工作中可借鉴“顾客为上”原理，以生为本，本着“一切为了学生，为了一切学生，为了学生的一切”的

Copyright © This word is licensed under a Commons Attibution-Non Commercial 4.0 International License.

出发努力做好资助服务工作，完善资助工作机制。具体可从几方面实施：加强学生资助机构建设，培养一支专业化的资助服务队伍；加强助学政策的宣传和业务的培训，提高资助工作者的服务水平；严格评审程序，及时发放补助资金落实党和国家的扶贫目标。

3.2借鉴“让管理者进行管理”的理念，推进学生资助工作的规范化

新公共管理强调“让管理者进行管理”，认为职业化的管理才能更好的发挥管理机构的服务水平。目前，党和国家对高校思想政治教育队伍也提出了职业化、专业化、专家化的建设目标，这可以看作是对“让管理者进行管理”理念的认同和实践。当前，学生困难的多元化、诉求的多元化等等问题无时无刻不在困扰着高校资助工作者，提高资助服务的专业化是必然之路。借鉴公共管理学的职业化理念，建立职业化、专业化的资助服务团队，让高校资助服务更具有针对性和实效性，是解决当前资助服务存在问题的现实要求。

3.3量性结合，构建科学的评价体系

困难生评定定性评价难以保证公平公正，定量分析也不一定准确。鉴于学生困难情况的多样性和复杂性，很难用固有的“定量”或“定性”标准来评价学生的困难情况，只能协调“定量管理”与“定性管理”，采用科学合理、更加人性化的方式来做好资助服务工作。针对现行评价体系存在的问题，还需从量性方面来考虑，探索出科学的困难生评价体系，出台更加明确和操作性强的认定标准，确保国家的资助资金能最大程度的帮扶到建档立卡家庭经济困难学生、农村低保家庭学生、农村特困救助供养学生、孤残学生、烈士子女以及家庭遭遇自然灾害或突发事件等特殊情况的重点帮扶学生。

3.4提高精准资助服务，强化资助育人

高校在资助服务工作中如果单凭学生上交的困难证明材料往往很难做到精准资助，可以采用分散化的理念，采取走访调查，多方了解学生的生活、学习情况进而掌握困难生的贫困程度，同时加强后期跟踪管理，加大失信追缴资助所得等方式来提供精准服务水平。同时高校应优化资助名额和资金分配，加强建档认定工作和动态管理，及时根据实际情况调整资助政策，让困难学生都能享受到国家和政府的资助关怀。

高校资助工作中应该注意物质帮助与精神帮助、心理辅导相结合，加强对学生的诚信和感恩教育，体现高校资助育人功能。资助育人不仅要解决家庭经济困难学生经济上的后顾之忧，还应该在学生的生活中给予精神帮助，帮助他们走出“心理贫困”，帮助他们正确面对困难，培养他们形成自立自强、诚实守信、知恩感恩、勇于担当的良好品质，引导他们积极主动地利用国家资助完成学业，增强受助学生就业创业能力，促进受助学生成长成才。

总之，高校学生资助工作是思想政治教育工作中的重要内容，通过借鉴“顾客为上”、“让管理者进行管理”理念，构建量性结合科学评价体系，精准资助，强化育人功能，在实践工作中不断探索推动助学工作不断前进，消除贫困学生的后顾之忧，激发学生的后续动力，促进家庭困难学生全面成长成才。

**[参考文献]**

[1]张琦.公共管理下的高校思想政治教育工作探索[J].文教资料,2013(13):172-174.

[2]林禄水.新公共管理下的高校学生工作探索[J].时代教育,2010(05):108-109.

[3]陈振明.政府再造-“西方新公共管理运动”述评[M].中国人民大学出版社,2013.

[4]朱米均. 西方新公共管理理论述评[J].党政干部学刊,2006(08):28-29.

[5]孙超.新公共管理视野下的高等教育质量观[J].内蒙古师范大学学报（教育科学版）, 2008(09):25-27.

[6]马兴国.高校贫困生认定工作中的问题分析及对策探讨[J].读与写:教育教学刊，2009(10):98+103.

[7]张跃聪.新公共管理视野下大学生事务管理模式的创新[J].漳州师范学院学报,2012(4):165-169.

**作者简介：**

陈岸斌（1991--），男，汉族，广东潮州人，硕士，讲师，研究方向：思想政治教育。


Copyright © This word is licensed under a Commons Attibution-Non Commercial 4.0 International License.