

# 基于PDCA循环理论的中部双一流高校学生事务管理研究

——以郑州大学为例

吴迎雪

郑州大学教育学院, 河南 郑州

收稿日期: 2023年5月25日; 录用日期: 2023年6月23日; 发布日期: 2023年6月30日

## 摘要

在高等教育普及化和双一流建设背景下, 高校学生事务管理质量的提高是高等教育高质量发展的保障。结合高校学生事务管理的历史变迁和郑州大学学生事务管理概况, 运用PDCA循环理论, 以郑州大学为例, 从计划、实施、检查、处理四个阶段详细建构高校学生事务的管理模式, 形成解决问题——发现问题——再解决问题的合乎逻辑的教育管理程序, 以推动教育管理模式的创新, 促进高校学生事务管理水平持续上升。

## 关键词

高校学生事务管理, PDCA循环理论, 过程管理, 学生管理

# Research on the Management of Student Affairs in Central Double First-Class Universities Based on PDCA Cycle Theory

—Taking Zhengzhou University as an Example

Yingxue Wu

School of Education, Zhengzhou University, Zhengzhou Henan

Received: May 25<sup>th</sup>, 2023; accepted: Jun. 23<sup>rd</sup>, 2023; published: Jun. 30<sup>th</sup>, 2023

## Abstract

In the context of the universalization of higher education and the construction of double first-class, the improvement of the quality of student affairs management in colleges and universities is a guarantee for the high-quality development of higher education. Combining the historical changes in student affairs management in colleges and universities and the overview of student affairs management at Zhengzhou University, taking Zhengzhou University as an example, we use the PDCA cycle theory, from the plan, implementation, inspection and process. The four stages construct the college student affairs management mode in detail, which form to solve problems—found problems—to solve the problem of logical education management program. We promote the innovation of education management mode, and promote college student affairs management level continues to rise.

## Keywords

College Student Affairs Management, PDCA Cycle Theory, Process Management, Student Management

Copyright © 2023 by author(s) and Hans Publishers Inc.

This work is licensed under the Creative Commons Attribution International License (CC BY 4.0).

<http://creativecommons.org/licenses/by/4.0/>



Open Access

## 1. 引言

在高等教育普及化背景下，“双一流”建设是为国家培养一流人才，引领高等教育发展的战略部署，而一流大学和一流人才是提高高等教育质量，建设高等教育强国的关键。改革开放 44 年来，我国高等教育实现了跨越式发展。2021 年，全国共有高等学校 3012 所，高等教育在学总规模达到 4430 万人，高等教育毛入学率达 57.8% [1]。根据马丁·特罗的高等教育发展阶段理论，从数量和规模来看，我国高等教育发展已进入普及化阶段，成为高等教育大国。新世纪以来，我们正努力向高等教育强国转变。进行高等教育体制改革，促进高等教育质量提升成为了我国高等教育发展的最重要趋势。2015 年，中央全面深化改革领导小组会议审议通过《统筹推进世界一流大学和一流学科建设总体方案》；2017 年，中央正式确认公布世界一流大学和一流学科建设高校及建设学科名单，其中世界一流大学建设高校 42 所，世界一流学科建设高校 95 所；十九大报告中提出，要加快一流大学和一流学科建设[2]。2022 年，中央三部委公布了第二轮“双一流”建设名单，提出高质量推进新一轮“双一流”建设，提出了第二轮“双一流”建设的 7 项重点任务，如落实高校办学自主权、强化立德树人任务、牢固确立人才培养中心地位、优化管理评价机制等[3]。

高等教育高质量的发展需要建设高等学科，同样需要一流的学生事务管理，从而助力“双一流”高校建设，为高等教育高质量发展提供保障与支持。郑州大学作为中部的“双一流”高校之一，有化学、材料科学与工程、临床医学三个一流建设学科，成为了中部地区重要的一流建设高校，担负着中部地区、河南地区高等教育发展的重任。研究郑州大学高校学生事务管理概况，了解当前中部地区双一流高校管理的问题，提升高校学生事务管理质量具有重要意义。本研究以 PDCA 循环理论为基础，通过剖析郑州大学高校学生事务管理概况，为研究高校学生事务管理提供新的思路，为提升管理质量提供有益探索。

## 2. 高校学生事务管理涵义及变迁

### 2.1. 高校学生事务管理涵义

“学生事务”(student affairs)的概念源自西方,是典型的美国式的高等教育术语,其与“学术事务”(academic affairs)相对应。20世纪之前,学生事务与学术事务没有明确的区分,20世纪初开始学生事务与学术事务逐步分离。在我国,一般用“学生工作”来代替非学术性的学生事务,此外,学者李家新认为,从广义上来讲,“思政教育”也属于“学生工作”的范畴[4]。“高校学生事务”是指为实现高等教育的培养目标,维持大学生正常的学习、生活秩序,在教学过程外提供的具体事务,包括管理性事务(学籍、奖惩、资助管理等)和服务性事务(学生干部培训、心理咨询、就业指导等)[5]。

在高等教育发展的不同历史时期,高校学生事务管理的内涵和外延不同。国外来看,以美国为例,一般情况下,人们将学生事务发展划分为“替代父母制”、“学生人事”、“学生服务”、“学生发展”、“学生学习”四个时期。有些学者认为,学生事务与学术事务逐渐分离,越来越重视学生服务、学生发展、学生学习,这也反映了美国一定时期高等教育的特征。国内来看,高考制度恢复后,20世纪80年代,高等教育从片面强调政治统帅地位,到提倡德育首位;改革开放后,随着我国社会主义市场经济的转轨,高校自主权扩大,学生管理涉及到的具体事务逐渐增多,学生事务管理的内涵更加丰富,开始强调大学生的心理辅导和就业工作等。因此,有些学者认为,高校学生事务管理是高校中与学生相关,但在正规教学活动之外的非学术事务,如学生的课外活动、宿舍生活,乃至心理咨询、招生就业指导等。

总体来看,结合国内外学生事务管理的内涵变迁,笔者参考储祖旺教授的研究,认为校学生事务管理是指为实现高等教育培养目标,依据国家政策法规,在一定的学生事务价值观指导下,合理配置相关资源,促进学生发展的组织活动过程[6]。

### 2.2. 高校学生事务管理历史变迁

高校学生事务管理随着高等教育的发展,经历了多个历史变迁阶段。每个阶段有每个阶段的特征,高校学生事务管理的内容范围也在不断扩大。

国外来看,从古典大学时期,学院导师对学生进行管教和规训,牛津、剑桥大学衍生出了导师制;德国洪堡推动的大学改革中,高等教育科学研究的功能日益突出,教师将精力放在学术之上,无暇顾及学生事务,学生事务与学术事务逐渐分离;二战后,“消费者第一”的观念促进了“学生服务”理念的盛行。20世纪六七十年代,欧美国家“学生行动主义”的危机,加利福尼亚学潮的蔓延,学界对学生认知、情感等发展的关注,学生发展理论与学生事务管理结合,高校学生事务管理出现了注重“学生发展”时期;20世纪后期随着高等教育财政危机的出现,高校学生事务管理走向了“学生学习”时期。21世纪,随着民主思想的盛行和科学技术的发展,高校学生事务管理更加注重人本化和信息化,进入了一个新的时期。

国内来看,文化大革命后,坚持德育首位、院系实行政治辅导员制度,但学生工作机构尚未独立设立;80年代后,学生工作有了独立的地位,开始加强对学生管理工作人员的培训。90年代后高校开始扩招,高等教育开始实行成本分担制度,学生面临的经济、就业、学习等问题增多,高等教育管理职能进一步扩大,管理内容增多,管理体系更加规范。随着全球化、信息化的发展,高校学生事务管理日益走向专业化。“以生为本”的理念更加突出,更加注重学生事务管理的学科建设,从业人员的培训日益系统、专业化水平不断提升。

因此,从国内外高校学生事务的发展历程来看,高校学生事务管理的发展与时代和社会的发展息息相关,管理内容和管理重点的变化与高等教育的功能变化相辅相成。我们在研究高校学生事务管理发展变化历程时,不得不考虑高等教育发展历程,结合高等教育发展的时代背景。

### 3. 郑州大学学生事务管理的整体概况

#### 3.1. 郑州大学发展历程

##### 1) 郑州大学发展历史

郑州大学作为部省合作共建高校，两次入选双一流的中部高校之一，为中原崛起提供了人才支持、科技支撑、为中原振兴提供文化引领。随着高等教育的发展和“双一流”战略的实施，郑州大学以建设高水平综合性研究型大学为目标。从郑州大学办学历程来看，郑州大学经历岁月和时间的沉淀，国家政策的调整变革，形成了当今多学科并存，多所学校强强并组的局面。

郑州大学医科教育源于1928年的国立第五中山大学(即河南中山大学)，1952年河南医学院独立建院，开启了河南医学高等教育的先河，1984年更名为河南医科大学；原郑州大学创建于1956年，是新中国创办的第一所综合性大学；郑州工业大学成立于1963年，是原化工部直属重点院校；新的郑州大学成立于2000年7月，由原郑州大学、郑州工业大学和河南医科大学合并组建而成[7]。

##### 2) 郑州大学目前概况

在办学定位方面，郑州大学确立了创办综合性研究型大学的办学定位，提出了一流大学建设“三步走”发展战略，力争到本世纪中叶建成世界一流大学。此外，郑州大学还提出成为区域性国家战略科技力量，为中原崛起战略的实施提供人才支持。

在学科建设方面，学校校本部现有55个院系，118个本科专业。学校设有哲学、经济学、法学、教育学、文学、历史学、理学、工学、农学、医学、管理学、艺术学12大学科门类，各学科门类均衡发展。

在人才培养方面，立德树人，形成完备人才培养体系，科技创新助推创新驱动发展。学校围绕国家重大战略实施，制定融入郑洛新国家自主创新示范区实施方案，构建创新驱动发展体系。

#### 3.2. 郑州大学学生事务管理发展现状

在学校管理方面，学校实行的是“集中领导，分级管理”，党委领导下的校长负责制。共有郑州四个校区(主校区、北校园、南校园、东校园)及洛阳校区，有全日制普通本科生4.7万余人、研究生2.4万余人，以及来自103个国家的留学生2700余人。校区众多、数量庞大、学生管理事务繁杂，难度系数高。

在《郑州大学2021年度信息公开年度报告》中，对招生考试、财务资产、人事师资、教学质量、学生管理服务、学风建设、学位学科建设、对外交流等进行信息公开。

其中，学生管理服务包括学籍管理、奖助学金申请与管理、学生处罚、学生申诉等。

此外，郑州大学还建立了郑州大学综合服务网站进行信息公开，建设行政规章制度电子查询平台，涵盖校务综合、人事管理、教务管理、学生管理、研究生管理、学科科研管理、对外合作交流、财务审计、后勤基建、资产管理、安全稳定、继续教育等12个版块。笔者结合官网搜集到的资料，从机构设置、管理内容、队伍建设三个方面了解郑州大学学生事务管理的概况。

##### 1) 机构设置

郑州大学学生事务管理的机构设置符合我国高校学生事务管理机构设置的基本特点，其为党委领导下的校长负责制，呈现垂直结构化特点，学校指挥链层级多，学校层面有校团委、教务处、学生处等职能部门，院系层面到辅导员，则直接面向学生(见图1)。

校团委(共青团郑州大学委员会)是学校思想政治教育的主要阵地和重要力量，是党联系广大青年的桥梁和纽带，是培养和锻炼人才的熔炉。校团委设有办公室、组织部、宣传部、创新实践部和青年志愿者工作部等5个部，受学校党委的委托指导校学生会、校研究生会的日常工作，全校共有基层团委47个，团支部1636个，基层学生会39个，研究生会38个。

教务处是学校本科教学工作的组织单位。执行校行政决策,服务教学院(系)和广大师生,做好学校专业建设、教风和学风建设;抓好教学计划、教学质量等,设有 12 个科室。学生处(学生工作部)负责普通本科学生思想政治教育工作,资助育人工作、宿舍管理工作、档案管理工作等,设有 10 个科室。

总的来说,郑州大学学生事务管理的机构设置分工明确、职责分明、控制严密,上下级容易协调,面对危机事件,有较强的防御能力;但这种管理模式也存在一些缺点:管理层级较多、信息沟通时间长、在信息传递中速度慢容易失真,影响管理质量;学生管理人员机构庞大,影响管理效率;控制严密,可能会影响下级人员主动性、创造性发挥。此外,问题如果长期没有得到解决,也会影响到管理的满意度。

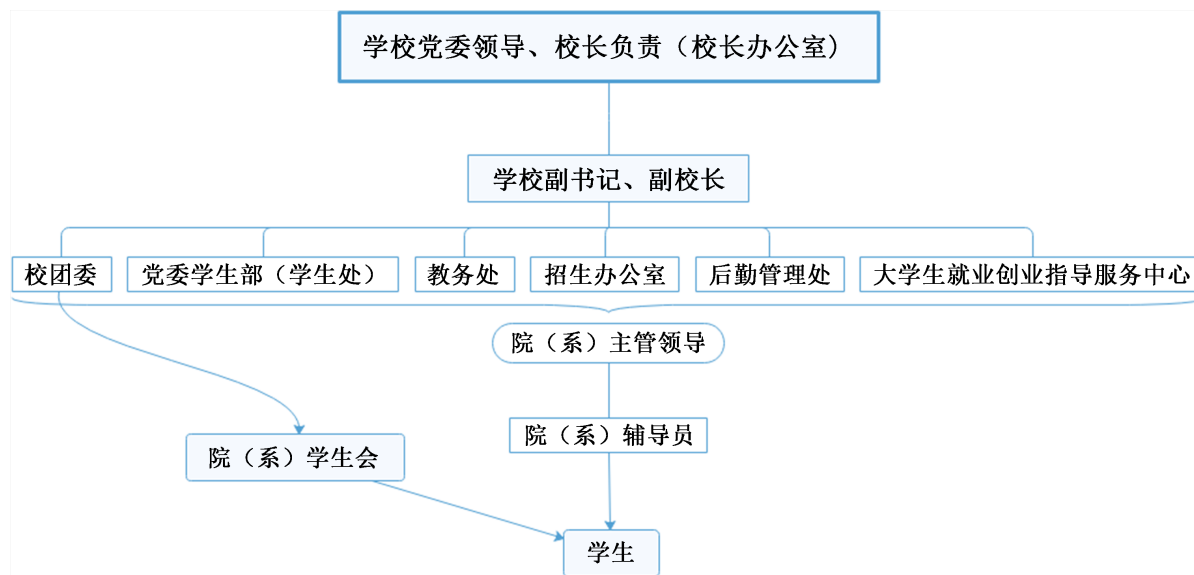


Figure 1. Establishment of the student affairs management organization of Zhengzhou University

图 1. 郑州大学学生事务管理机构设置

## 2) 管理内容

高校学生事务管理主要涉及两方面的内容,一是对学生事务的具体管理,如:招生与学籍管理、宿舍管理、学生资助管理、学习指导、心理咨询、就业管理等方面;二是对学生事务管理组织自身的管理,如组织结构设计、队伍建设与管理、制度建设、工作评价、经费统筹、信息化管理等方面。

在管理内容上,笔者主要选取学校招生管理、就业管理、心理咨询管理和奖助贷管理四个方面对郑州大学学生事务管理内容概况进行阐述。

### a) 招生管理

郑州大学设置招生办公室,信息透明公开,提供考生申诉渠道,借助网站微信公众号等信息化手段,推动学校招生工作的进行。办公室对招生章程、招生简章、招生计划、招生公示、历年录取等进行公开,及时迅速传达给学生信息。同时,也会组织各大宣讲团去全国各地各学校进行宣讲,利用自媒体平台等多种方式。

### b) 学生就业管理

郑州大学设置了就业指导服务中心,创建了郑州大学就业创业服务网,该网站主页有学生、用人单位、老师三个登陆界面,为学生、企业和学校搭建了互联互通的平台。在首页导航栏设有“就业日历”、“最新招聘”“就业指导”“生源信息”“服务指南”“双创政策”“双创动态”“双创资源”“创业园地”“职业讲堂”“关于我们”“创业中心”“签约中心”等 12 个板块,为学生提供全面、便捷的就



业服务于指导。学校每年度还开设生涯规划课程、讲座，举行职业生涯规划大赛，帮助学生更好的自我认知，规划职业生涯。此外，在毕业季，学院在辅导员的引导下建立就业互助小组，搜集各类就业信息，进行分享，助力毕业生就业。

#### c) 学生心理咨询管理

在关爱学生心理健康方面，郑州大学成立了心理健康教育与咨询中心，现有新校区、南校区、东校区、北校区 4 个咨询点和 1 个标准化室外心理素质拓展基地，在校党委、校行政的领导下对全校学生开展心理健康教育与咨询中心，开展心理健康知识的宣传普及和教育活动；全校学生心理健康测评与心理危机预防。

#### d) 学生奖助贷管理

在学生奖助贷管理方面，一是郑州大学对本科生家庭经济困难学生进行认定，建立家庭经济困难学生电子信息档案；二是制定、完善勤工助学工作管理规章制度，管理勤工助学学生的招聘、培训和考核；三是各类奖学金，国家励志奖学金、国家奖学金、国家助学金及各类社会捐助奖助学金的评定与发放。

### 3) 队伍建设

辅导员是学校思想政治教育的骨干力量，是党和国家教育方针、政策的传递者，是学生日常管理的组织者、实施者、指导者，是学校、院系、学生之间的沟通桥梁。

学校制定《郑州大学研究生辅导员队伍管理规定》，从辅导员任职资格、岗位职责、培养考核等方面进行明确说明。

#### a) 任职资格

在任职资格方面，郑州大学辅导员的任职条件对辅导员的学历做出了规定，必须是博士学位，要求党员；提出五年内不得转岗的要求，保障辅导员队伍稳定。此外，对辅导员的沟通能力、前瞻能力、应变能力、总结能力、创新能力提出要求。

#### b) 岗位职责

在岗位职责方面，辅导员要从事思想政治教育、党团建设、学风建设、学生日常事务管理、心理健康教育、就业创业指导、网络思想政治教育、危机事件应对等工作；掌握学生的思想政治状况及心理行为特点，为学生进行生活指导，促进学生和谐相处。

#### c) 培养考核

在培养考核方面，郑州大学建立了省级辅导员培训和研修基地，承担岗前培训、日常培训和骨干培训，创办“辅导员发展培训学校”，推进辅导员的专业化、职业化。举办辅导员素质能力大赛，提升高校辅导员的职业能力、理论水平、专业素养和宣讲能力；评选“最美辅导员”。从多个维度对辅导员进行评定考核，建立起政治信念坚定、师德师风优良、素质能力过硬、育人实效突出、勇于担当作为的新时代高校辅导员队伍[8]。

## 4. PDCA 循环及其运用场景

### 4.1. PDCA 循环理论

PDCA 循环是由美国质量管理专家戴明在过程管理思想的基础上提出的，因此又称为“戴明环”。它由计划(plan)、执行(do)、检查(check)、处理(action)四个环节构成闭环管理(见图 2)。它的具体含义如下：

- 1) 计划阶段(P)是由根据任务目标，进行任务拆解，制定计划方案组成；
- 2) 执行阶段(D)是实施计划，按进度完成具体任务内容的过程；
- 3) 检查阶段(C)即为对检查整个任务的执行情况，进行复盘，将计划中出现偏差的部分梳理出来；

4) 改进阶段(A)主要是对任务的结果进行总结, 成功的经验进行标准化并适时推广, 出现的问题提出解决办法并制定预防措施, 失败的教训进行总结并放入下一个循环里[9], 成为下一个循环要解决的任务。以上四个环节缺一不可, 循环往复, 不断完善, 在循环的过程中成功的经验不断得到推广, 问题不断得到解决, 从而达到逐步改进工作质量的效果[10]。

PDCA 循环是一个动态循环的过程, 它的特点是大环套小环, 不断循环。假如将整个工作流程看作是一个大的 PDCA 循环, 那么各个部分彼此之间还有一些较小的 PDCA 循环, 这些大环套着小环, 小环推动者大环, 一次循环结束, 解决一部分问题, 剩余问题或新出现的问题将留在下一次的循环解决; 循环往复, 不断发展。此外, PDCA 循环并非是在同一水平上循环, 呈阶梯式前进、螺旋式上升, 持续不断改进的过程[11]。

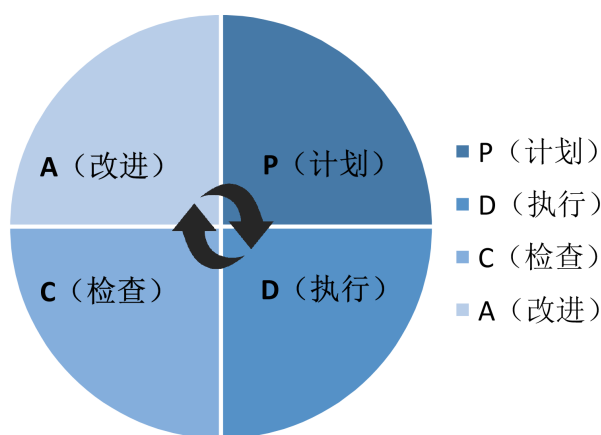


Figure 2. Schematic diagram of the PDCA cycle  
图 2. PDCA 循环示意图

#### 4.2. PDCA 循环理论的运用场景

从 20 世纪 90 年代开始, PDCA 循环(戴明环质量管理)作为一种全面质量管理的理论, 运用于企业管理领域, 取得了不错的成效, 随后在各个领域进行实践, 得到广泛认可与运用。如企业组织管理、行政管理、人力资源管理及质量管理等方面。此外, 该理论也已成功应用于教育管理领域。

近年来, 很多学者将 PDCA 管理理论、管理理念、管理手段运用到了教育管理领域。张敏(2015)将 PDCA 循环理论与研究生思想政治教育相结合, 从计划、执行、检查、处理四个阶段构建研究生思想政治教育新模式, 促进研究生思想政治教育的创新与发展[12]。王东红(2015)将 PDCA 循环理论应用到高校危机事件的防控中, 构建出由教育引导、舆情掌控、应急处理和条件保障等组成的高校辅导员面对危机事件的防控机制[13]。王欣宇(2016)运用 PDCA 循环理论, 结合班干部培养特点, 将其前期准备、备选考察、竞选、培训、试用、评价、工作反馈调整和换届八阶段为一体, 构建合理高效的班干部任用体系[14]。刘红红(2020)将企业运营管理中的管理手段 PDCA 循环管理模式与高职院校的学生管理组织工作相结合, 提高学生体验度, 提升高等院校的教学管理质量和人才培育质量[15]。刘欣凤(2022)等将 PDCA 管理理念应用于高校二级学院学生干部培养, 详细介绍了计划、执行、检查、处理阶段的培养策略[16]。

综上所述, PDCA 循环模式用于高校管理, 是一种提高效率与质量的模式。主要是运用循环概念, PDCA 的原理与理念, 计划工作为前提, 再实际工作为着力点, 检查复合结果为支撑, 最后再进行处理。以此基础循环往复, 进入下一次循环, 问题不断得到解决, 管理质量逐步提升。

## 5. PDCA 循环理论在高校学生事务管理中的模式应用

根据以往高校运用 PDCA 循环管理理论解决实际问题的研究, 本文将 PDCA 循环管理法运用于郑州大学高校学生事务管理中, 把学生事务管理过程中出现的问题, 纳入 PDCA 循环过程加以解决, 形成一套解决问题——发现问题——再解决问题的合乎逻辑的教育管理程序, 从而快速高效地完成学生事务管理的既定目标, 从计划、执行、检查、改进四个阶段分步骤建构学生事务管理的模式(见表 1)。

**Table 1.** The steps of college student affairs management based on the PDCA cycle

**表 1.** 基于 PDCA 循环的高校学生事务管理步骤

阶段	步骤
P (计划)	制定管理目标
	完善管理计划
D (执行)	分解管理目标, 细化管理计划
	组织协调管理资源, 保障管理人员配置
	因事制宜, 实施具体管理计划
C (检查)	确定评估人员, 制定科学评估体系
	全面搜集评估信息, 建立过程评估机制
	形成评估报告, 制定相应奖惩机制
A (改进)	总结成功经验, 将成熟有效的方法纳入工作章程
	整理出现的问题, 分析问题原因, 制定新的方案

### 5.1. 计划(Plan)阶段: 即是计划环节, 制定学生事务管理的总体规划

计划阶段是整个学生事务管理过程进行的首要阶段, 制定管理目标是学生事务管理工作的前提。基于郑州大学学生事务管理的现状和学生管理工作的内在特点, 制定管理目标和管理计划, 为后续管理环节的实施做好准备。

#### 1) 制定管理目标

高校学生事务管理目标是整个学校学生事务管理过程进行的核心, 是形成 PDCA 循环过程体系的前提。管理目标的确立要将学校长远发展和学生实际发展需求相结合, 制定出推动学生事务管理工作, 不断提高管理质量的目标。郑州大学以创办综合性研究型大学为办学目标, 以培养一流创新性人才为人才培养目标。具体而言, 郑州大学在学生事务管理目标的制定中, 应将学校的办学定位和人才培养目标相结合, 学校发展和大学生实际发展相结合, 既注重学生管理人员的能力水平, 又注重学生管理人员的素质要求, 将立德树人作为高校辅导员工作的基本要求和根本内容, 打造出一支素质优良、科学高效的高校学生管理队伍。此外, 管理目标的确立, 不是一成不变的, 也要根据实际情况适时调整; 不同层级的管理人员要在总目标的统领下, 根据实际, 灵活应对突发情况, 适时调整管理目标, 制定小目标。

#### 2) 完善管理计划

高校学生事务管理计划的制定是高校学生事务管理工作的首要环节。管理人员将管理目标, 进行拆解, 制定实际的管理计划。在制定计划阶段, 学生事务管理人员根据国家的教育政策与方针, 社会变化需求和学生的实际需要, 制定适合学生发展的管理计划。具体而言, 学生事务管理相关部门首先通过



问卷、访谈等调查研究的基础上,认真分析,了解学生诉求,进行综合考量;其次校内管理部门进行问题的清查,分析当前各类学生管理工作中存在问题,接着查找当前亟待解决的问题和一些陈积旧弊存在的原因,最后提出解决问题的方法和对策,如此不断循环,使学生事务管理中的问题不断改进和完善,结合学生事务管理的目标,因校制宜,制定符合自身的发展规划和系统的管理战略。

## 5.2. 执行(Do)阶段:即执行环节,是整个学生事务管理的核心环节

执行阶段是整个学生事务管理的核心环节。计划的实施阶段具体包括以下几个步骤:分解目标,细化管理计划;组织协调管理资源,保障管理人员配置;因事制宜,实施具体管理计划。

### 1) 分解管理目标,细化管理计划

分解管理目标,细化管理计划是高校学生事务管理实施阶段的第一步,是管理计划有效落实的前提。计划阶段制定总体目标和规划,执行阶段就要进行分解和细化。郑州大学在教务处、招生办、学生处等校级管理部门下达工作目标的基础上,院系管理人员及辅导员根据学校管理计划,进行详细分解,制定学期工作目标及周内工作目标,从而推动管理计划的实现。因此,计划的执行要根据学生管理实际情况,具体分析,分解目标,细化计划。

### 2) 组织协调管理资源,保障管理人员配置

协调管理资源,保障人员配置是管理计划有效落实的核心环节。管理资源的配置是管理能否有效实施的保障。郑州大学为学生提供了丰富的学习资源、生活资源,图书馆提供了丰富的图书资源和强大的检索资源,学校修建了大学生服务中心、就业指导中心、心理咨询中心等,配备了高水平高学历的辅导员教师团队、班主任团队,助理辅导员团队;从学校一级到院系一级,整体统筹,对人、财、物等资源合理优化配置,推动管理的有效实施。

### 3) 因事制宜,实施具体管理计划

实施具体管理计划是确保管理目标实现的落脚点和归宿。学生管理事务繁多,情况复杂,即使进行管理目标和管理计划的细化,在实施的过程中仍然会面临着各种复杂问题。因此,我们在掌握大量的数据资料的基础上,结合学生实际,进行具体归类,从而提高管理的科学性和有效性。比如,将高校学生事务管理中的问题分为招生、就业、资助、宿舍管理、心理咨询、队伍建设等几个方面,对问题逐一归类,具体问题具体分析,制定相应的具体解决对策,促进问题及时解决,从而提高管理的质量和水平。

## 5.3. 检查(Check)阶段:即检查环节,是保证学生事务管理质量的决定性环节

检查阶段是保证学生事务管理质量的决定性环节。学生事务管理部门对学生管理工作进行评估,测量和评判管理目标、计划、实施等环节的实现程度,从而能及时发现问题并改进。

### 1) 确定评估人员,制定科学评估体系

高校学生事务管理的复杂性决定了的学生事务管理的评估人员不应该仅仅局限于管理部门,而应该进行多主体的评价,将自评与他评相结合。具体而言,《郑州大学研究生辅导员考评暂行规定》将辅导员自评、研究生培养单位、学生工作部综合考评相结合,全面评价和考核辅导员的日常工作,综合考量辅导员的思想政治教育、日常事务管理、危机事件应对、党团班级建设等方面,细化评价指标,构建科学评价体系。

### 2) 全面搜集评估信息,建立过程评估机制

高校学生事务管理的评估要以多元评价体制为指导,全面评估学生管理工作。采用全方位评估的办法(即360度绩效考核),构建多元化评价维度,全方位搜集评估信息。此外,将形成性评价和终结性评价

相结合，建立过程评价机制。评估管理工作，树立动态监测的理念，及时发现和解决问题，帮助管理人员的自我完善和进步，促进管理工作质量的提高。

### 3) 形成评估报告，制定相应奖惩机制

在检查的过程中形成评估报告，并根据管理工作的实际，制定相应的奖惩机制。比如，在《郑州大学思想政治队伍津贴发放办法(试行)》中，对辅导员工作从多个角度、参考多个主体进行综合考评，工作成果进行加、减综合计算等。高校学生事务管理人员的工作成效形成评估报告，制定相应的奖惩机制，有利于及时改进工作中的问题，提高学生管理工作的积极性。

## 5.4. 改进(Action)阶段：即改进环节，是学生事务管理的总结和提升环节

改进阶段是整个循环的最后一个阶段，通过反思、总结学生事务管理工作中遇到的问题，成功的经验加以推广，巩固已有管理工作成果；未解决的问题和新出现的问题经过分析进入下一个循环，对新一轮学生管理工作提供借鉴，最终实现高校学生事务管理工作质量水平的阶梯式前进和螺旋式上升。

### 1) 总结成功经验，将成熟有效的方法纳入工作章程

总结学生事务管理工作中行之有效的经验，将成熟、较小的工作方法和程序纳入标准运行程序，推动学生管理工作的有序开展。比如，在 2022 年上半年，郑州大学面临疫情的复杂形势，实行宿舍网格化管理，实行楼长制，成立党员先锋岗，将学校、学院和学生紧密联系在一起，这些行之有效的举措在学生管理工作中得到了推广。

### 2) 整理出现的问题，分析问题原因，制定新的方案

学生事务管理工作中往往也会出现各类问题，将实施中的问题进行分类整理，分析问题出现的原因，制定出新的解决对策，进入新一轮的工作循环。比如，在 2022 年 5 月的郑州突发疫情中，时间的紧迫性、疫情的未知性以及学校学生数量庞大，造成了学生管理工作中的问题繁多。学生工作的消息通知不到位，学生情绪紧张；学生人员众多，静态管理中学生管理工作问题凸显，学生安全问题、饮食健康问题，后勤管理工作中效率与质量问题等。在这次应对疫情的管理工作中，面对出现的问题，郑州大学紧急预案，调配管理资源，加派后勤人员和学生志愿者，制定了合理的规章制度，如单向流动、餐卡制度、用餐补助等，及时改善问题，安抚了学生情绪，使得学校管理工作能够有效运转。因此，在 9 月开学之际，郑州大学分析之前管理工作中出现问题的原因，改进了工作方法，及时发布《关于 2022 年秋季学期学生开学返校工作安排的通知》，对开学注意事项、静态管理方法做出了明确说明，学生能够顺利开学，学生管理工作得以有序开展。

当然，在这次开学的管理工作中，也出现一些问题，如中高风险地区学生的开学问题，到校后在博士后公寓学生隔离的管理问题等，学校应将这些问题进行总结，制定新的对策，在工作循环中不断得到改进和提升。

## 6. 结语

高校学生事务管理工作通过引入 PDCA 循环理论，将计划、执行、检查、改进的循环管理模式融入教育管理之中，发现问题和解决问题，促进教育管理模式的优化和创新，从而推动学生事务管理工作的完善和改进，推动学生事务管理向前发展。本研究的创新之处在于将企业管理中的 PDCA 循环管理的理念应用于教育管理之中，使学生管理工作的针对性更强，更加明确具体，管理质量和水平在循环中不断得到提升；本研究的不足之处在于，评价高校学生事务管理状况时，缺乏明确的问卷数据支撑，因此，在未来的研究中，要结合实际情况，将调查研究与理论研究相结合，使 PDCA 循环在实现高校学生事务管理质量的持续改进过程中发挥出最大的作用。

## 参考文献

- [1] 中华人民共和国教育部. 2021 年全国教育事业统计主要结果[EB/OL]. [http://www.moe.gov.cn/jyb\\_xwfb/gzdt\\_gzdt/s5987/202203/t20220301\\_603262.html](http://www.moe.gov.cn/jyb_xwfb/gzdt_gzdt/s5987/202203/t20220301_603262.html), 2022-03-01.
- [2] 石河子大学. 首轮“双一流”建设简介[EB/OL]. <https://syl.shzu.edu.cn/slwsylwjs/list.htm>, 2018-01-22.
- [3] 中华人民共和国教育部. 服务创新发展, 完善管理机制[EB/OL]. [http://www.moe.gov.cn/jyb\\_xwfb/s271/202202/t20220214\\_599080.html](http://www.moe.gov.cn/jyb_xwfb/s271/202202/t20220214_599080.html), 2022-02-14.
- [4] 李家新. 高校学生事务管理的三种典型模式[J]. 现代教育管理, 2014(3): 106-110.
- [5] 储祖旺. 高校学生事务管理教程[M]. 北京: 科学出版社, 2008.
- [6] 杜育, 储祖旺. 我国高校学生事务管理质量的概念、要素及提升策略[J]. 学校党建与思想教育, 2020(15): 58-60.
- [7] 郑州大学. 学校概况[EB/OL]. <http://www.zzu.edu.cn/xxgk/xxjj.htm>, 2022-09-14.
- [8] 以立德树人为根本, 推动学生工作科学发展——郑州大学学生工作简介[J]. 学校党建与思想教育, 2013(18): 2.
- [9] 徐娜. 高校特殊学生群体“过程管理”机制的建构与实践——以 PDCA 原理为导向[J]. 学校党建与思想教育, 2013(21): 56-57+74.
- [10] 宋传盛, 谢守成. 新时代高校学生事务管理的逻辑定位[J]. 学校党建与思想教育, 2020(6): 63-65.
- [11] 柳梦月. 全面质量管理视角下高校学生事务管理研究——以青岛市 M 高校为例[D]: [硕士学位论文]. 青岛: 青岛大学, 2019.
- [12] 张敏. 基于 PDCA 循环的高校研究生思想政治教育模式创新[J]. 教育与职业, 2015(12): 50-52.
- [13] 王东红. PDCA 理论下高校辅导员防控危机事件的机制新探[J]. 高等农业教育, 2015(5): 40-43.
- [14] 王欣宇. 应用 PDCA 循环理论构建班干部任用体系[J]. 教学与管理, 2016(22): 26-28.
- [15] 刘红红. PDCA 循环管理在高职院校学生组织管理中的应用[J]. 产业与科技论坛, 2020, 19(17): 241-242.
- [16] 刘欣凤, 韩莹. 基于 PDCA 管理模式的高校二级学院学生干部培养策略研究[J]. 山西青年, 2022(10): 140-143.