

# 學生事務論壇2007—「高校學生事務的展望：轉變與機會」

小組成員：竇秘書松林、沈主任瓊桃  
洪湘婷、黃美菁

分享人：洪湘婷

# 報告大綱

本次論壇討論內容包括：

- 一、2場主題演講：高校學生事務問責挑戰、兩岸四地發展高校職業輔導中心的挑戰與機遇。
- 二、6場專題討論：學生事務的專業化發展、學生發展與管理、就業輔導服務、學生諮商及輔導服務、大學校園的多元文化管理、大學學生事務服務的策略性定位。
- 三、圓桌會議：整裝待發—再認識學生事務工作的精神。

# 主題演講（一）高校學生事務問責的挑戰

## Accountability Challenges in Higher Education: Various

### International Perspectives 1

美國愛奧華州立大學教育領導及政策學習教授  
史卓舒教授（Professor John Schuh）主講。

一、各國高等教育的相同點：維持一貫標準  
的教學研究表現是必要的。

ex：加拿大、德國、英國、歐洲、美國。

➤ 這類的績效責任（Accountability）已是全球高等教育  
機構的壓力，故我們需要準備好處理學生事務以表明我  
們的效率。

# 主題演講（一）

## 高校學生事務問責的挑戰<sup>2</sup>

二、面對逐漸增加的壓力，大學如何因應？

→使用績效評鑑

（一）目前的環境狀況

1. 學生以顧客的角度看待與學校的關係
2. 政府對高等教育的經濟支援持續減少；在學生事務上的花費則持平或小幅上升。
3. 政府增加對高等教育表現的關注
4. 評鑑機構(Accreditation Agency)也在討論之列
5. 州際績效(State Accountability)會愈來愈普遍
6. 政府董事會及州際協調會也加入問責的行列
7. 外界對高等教育財務上支援雖減少，但監督卻增加
8. 外界對社會機構的信心減少

# 主題演講 (一)

## 高校學生事務問責的挑戰<sup>3</sup>

### (二) 評鑑可用於問責的理由

1. 連結單位計畫要做的事以及實際做的事
2. 了解單位提供給學生的是否符合其需求
3. 提供許多問題的解答(包含5W1H:  
Who/What/Why/When/Where & How)
4. 決定一個機構是否完成他們表示要完成的事
5. 建立學生事務處和教務處的合作關係，以提供個人及學術的發展

# 主題演講（一）

## 高校學生事務問責的挑戰 4

### （三）好的評鑑的實行原則

1. 學生事務的評鑑始於教育價值
2. 當有清楚且明確說明的目標時，評鑑可以獲得最佳的效果
3. 除了須注意結果外，還要同時注意中間的過程
4. 最好能持續進行，而非穿插式
5. 當串連學生事務及學校的代表參與時，評鑑可獲得最大效益
6. 應始於使用的議題及提出大眾真正關心的問題
7. 評鑑應做為一個鼓勵改變的大環境的其中一部分
8. 透過評鑑，學生事務人員達成對學生、組織、及大眾的責任

# 主題演講（一）

## 高校學生事務問責的挑戰 5

### （四）可用應於學生事務的綜合評鑑模式

1. 持續追蹤使用服務、方案、及設備的人
2. 評估學生/顧客需求
3. 評估對服務、方案、及設備的滿意度
4. 評估校園環境及學生文化
5. 評估結果
6. 使用可比較的機構做為評鑑用途
7. 決定成本效用
8. 評估使用專業的標準
9. 評鑑用的評價

# 主題演講（一）

## 高校學生事務問責的挑戰 6

講者建議以「許多小成功的概念」(the concept of **small wins**)來執行評鑑的起步：

- 選擇你主管興趣的議題
- 由小而簡單的開始
- 願意貢獻多餘的時間
- 如果可以，選擇沒有爭議性的主題
- 減少成本
- 讓你的主管參與研究
- 選擇一個對你有益的研究



# 專題討論 (一)

## 學生事務的專業化發展<sup>1</sup>

### ➤ 學生事務涵蓋範圍廣泛

包括：

學生設施管理、學生社團組織活動、  
獎助學金及貸款申請、運動及體育活動、  
醫療及衛生服務、學生宿舍編配及管理、  
學生實習及就業、心理諮詢/輔導、  
學生入學申請及在學期間的學業指導和操行等…

可見，學生事務範圍包含一般性行政職務及專業  
資歷的入職要求

# 專題討論（一）

## 學生事務的專業化發展<sup>2</sup>

- 學生事務專業化的條件：
  - 學務人員需擁有基礎理論的學養知識
  - 研究、評估及評鑑
  - 相關技巧
  - 專業性的聯繫

# 專題討論（一）

## 學生事務的專業化發展<sup>3</sup>

➤ 學生事務專業化有賴各工作者不斷進修學習

-- De Coster和Brown（1991）學生事務人員專業發展之五項基本要素：

1. 個人動機與自我評鑑之能力；
2. 督導及成效評鑑；
3. 建立良師、益友等諮詢、顧問的關係；
4. 尋求學習的機會；
5. 專業上的參與、服務與貢獻。

# 專題討論 (一)

## 學生事務的專業化發展<sup>4</sup>

--Ender和  
Carranza (1991)  
提出一個雙向生涯  
發展檢核表：

\* 知識、技能和態度是相輔相成的：  
具有專業知識→  
發展技能→  
實踐於工作中→  
形成專業態度

職位時間 架構	個人及專業發展需求		
	專業 知識	專業 技巧	個人 特質
目前職位 (立即性目標)			
下一個職位 (短程目標)			
長期性職位 (長程目標)			

## 專題討論（二）學生發展與管理 1

### ➤ 學生事務工作經歷的轉變

- 發展過程：父母替代→學生服務→學生發展→學生學習
- 高等教育環境變化：商業化、市場化、管理化、競爭化
- 大學生來源、背景、素質多元化

## 專題討論（二）學生發展與管理 2

### ➤ 學生事務人員在學生發展與管理面臨挑戰

1. 學務工作者和學生的關係是多層次的、多方面的。
2. 大學和學生團體的關係為何？影響互相合作和溝通。
3. 校園文化究竟要多寬鬆，學生活動的發展空間、自由度、獨立性、異見包容性等又如何拿捏？
4. 校方及學生處過份主動，是否抹殺了同學的主動性和積極性？
5. 學生發展基本性質是一門科學、一個工業生產過程，還是一門藝術、一個農業培植過程？
6. 學生發展如何才能以「學生為本」，將學生發展「個體化、多元化」，還是注重效率，塑造麥當奴化、典型化？
7. 過份注重學生發展活動的成果評估，會令學生和從業員失去興趣和樂趣，以工具理性取代價值理性。
8. 現在的大學生的種類多元化演變，對學生發展的要求也非常多元化。宿舍管理、獎學金策劃、輔導服務的提供、學生組織的關係、康樂設施、開放時間，都是學生管理要面對的問題。

## 專題討論（二）學生發展與管理<sup>3</sup>

➤ 要做好學務工作需要整合學校內外的資源，利用有效多元的介入策略與方法：

--臺灣師大學務推動經驗與策略：

1. 服務與學習；2. 鼓勵社團與課外活動的參與，培養領導人才；3. 全人教育—良好生活習慣的培養計畫；4. 重視宿舍與學習的理念

--大陸華中科技大學學生管理作法：分三個層次培養學生，中間層次、某些方面存在問題的學生、以「三個兩百」工程培養優秀人才。

# 主題演講（二）、專題討論（三）

## 就業輔導部分 1

### 主題演講（二）

- 美國密蘇里大學教育、學校及輔導心理學教授兼事業發展中心處長Professor Joseph Johnston，講題為「兩岸四地發展高校職業輔導中心的挑戰與機遇」。
- Johnston以自己的25年學務處工作經驗，說明學務處的工作雖然很忙碌，卻不被上級重視，唯一的欣慰就是能看到學生的成長，文中也以任職學生的學務整合過程為例。



# 主題演講（二）、專題討論（三） 就業輔導部分 2

## 專題討論（三）

一、香港中文大學學生事務處就業策劃及發展中心為例：

- 說明如何規劃就業輔導活動，以及利用「寰宇暑期實習計劃」加強學生全球化的視野。

# 主題演講（二）、專題討論（三）

## 就業輔導部分<sup>3</sup>

### ➤ 強化學生就業能力：

目標	輔導內容
了解自己、 裝備自己	1. 了解自我的技能、興趣、性格、價值觀 2. 多參與活動與社會實踐以鍛鍊各樣技能
了解行業、 認識工作	1. 了解本地及全球市場趨勢。 2. 屬意工作領域的性質及要求。 3. 屬意工作機構的歷史、文化及服務。
推銷自己	1. 保持自信心、誠懇外，還要找出自己最獨特之處。 2. 強調自己的強項，例如學業成就及獎項等。

# 主題演講（二）、專題討論（三）

## 就業輔導部分 4

➤ 中大就業策劃及發展中心具體實際作為：

類別	活動
就業指導工作	畢業生求職指南講座、就業輔導工作坊、行政總裁講座、工商機構探訪、職業資料展覽、職業資料講座、求職信及履歷表寫作工作坊、模擬面試工作坊、職前預備工作坊
就業輔導活動	提供大一與大二同學職業訓練班及機構探訪活動以利及早準備就業、為畢業班同學提供模擬面試工作坊以訓練實際技巧、邀請總裁級業界專才出席研討會以分享實際工作經驗、聯絡各行各業機構校友到校內進行就業講座以分享求職心得
就業資訊發放	提供各種職位的資訊、協助 務聯校職位資料庫建置、建構中大精英招聘網

# 主題演講（二）、專題討論（三）

## 就業輔導部分 5

二、北京師範大學心理學院侯志瑾副教授，以北京師範大學為例，說明該校試行一年的研究生生涯發展服務體系。

➤ 參用Mark L. Savickas的生涯建構理論，對研究生生涯發展進行四個方面的干預。如右圖所示：

基礎	輔導內容
生涯關注	1. 培養生涯規劃意識 2. 激發生涯規劃動機
生涯控制感	1. 決策訓練 2. 時間管理 3. 自我管理技術
生涯好奇	1. 發佈職業資訊 2. 介紹不同的職業 3. 兼職或見習
生涯信心	1. 自我效能訓練；2. 情緒管理；3. 問題解決；4. 就業指導

# 主題演講（二）、專題討論（三）

## 就業輔導部分<sup>6</sup>

### ➤ 研究生生涯發展服務體系建構

有鑑於研究生群體與其他群體相比較，有其特殊性，故北京師範大學提出此一服務體系。

系統	方法
生涯發展知識普及自助子系統	宣傳冊
	網站
	自助手冊
同伴互助子系統	座談分享
	講座
	影視作品欣賞及分享
專業人員干預子系統	個體諮詢
	生涯發展課程
	團體諮詢

## 主題演講（二）、專題討論（三） 就業輔導部分 7

三、暨南國際大學輔導與諮商研究所蕭文所長，  
講題為「提升就業力與競爭力的就業輔導」。

- 過去生涯諮商偏重協助學生建構對生涯發展的核心價值，進而幫助學生做生涯抉擇，但相對忽略職場與工作世界的外在變化對個人工作行為的影響。
- 然而，21世紀工作世界充滿多變化與不確定性，說明今日學校就業輔導單位的工作重點很難只定位於個人與職場的媒合，加強學生對瞬息萬變的社會職場就業力與競爭力的準備才是重點。包括建構全球化知識經濟的就業力、掌握願景的就業輔導、全球化的學習計畫等。

# 專題討論（四）

## 學生諮商及輔導服務 1

- 專業名詞界定：「counseling」
  - 大陸稱為諮詢；
  - 香港稱為輔導；
  - 台灣稱為諮商。

## 專題討論（四） 學生諮商及輔導服務 2

### 一、學生諮商服務的發展——以香港中文大學 為例

--分為六大層面，包括：使命、形象、服務、  
網絡、發展、管理。

--十大努力的目標與原則：

- (1) 諮商員擔任多重角色；
- (2) 努力跟上時代腳步；
- (3) 加強宣傳以鼓勵學生使用服務；
- (4) 發展補救性與預防性並重的服務；
- (5) 主動出擊以早期發現、早期介入；
- (6) 因應多元文化的校園；
- (7) 倡導心理健康；
- (8) 校內外跨單位網絡的建立；
- (9) 建立有效率的行政管理體系與程序；
- (10) 透過繼續教育提昇工作團隊的校能。

Teamwork Accountability Integrity Diligence Ambition&Vision



# 專題討論（四）

## 學生諮商及輔導服務 3

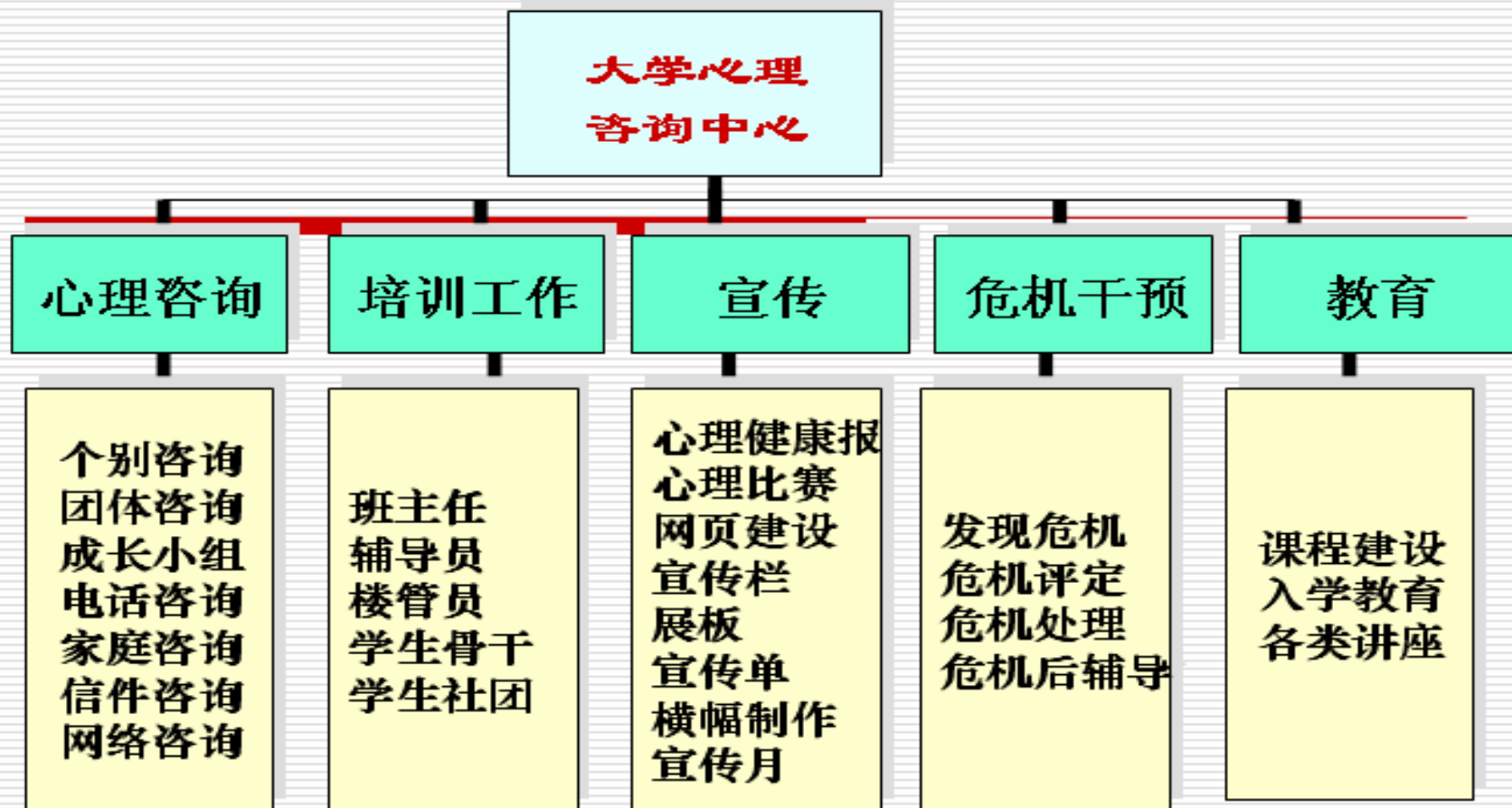
### 二、中國大陸大學生心理健康教育與心理諮詢的現況與發展

--與外國及港台等地高校相比，內地學生心理諮詢起步晚，但發展非常迅速。

# 專題討論（四）

## 學生諮商及輔導服務 4

### ➤ 內地高校學生心理諮詢中心的主要工作



# 專題討論（四）

## 學生諮商及輔導服務 5

### 三、大學諮商及輔導服務之未來發展方向探討

- 加強三級預防推廣教育與專業諮商
- 發展「網路諮詢」或「網路諮商」的服務
- 跨單位合作
- 進行諮商輔導機構的服務績效評估

# 專題討論（五）

## 大學校園的多元文化管理<sup>1</sup>

### 一、前言

多元已成為大學校園文化的一種基本特徵，學生來自世界各地，承載著眾多的文化資訊，在課堂、生活園區和各項活動中相互作用，並在一定程度上決定了學生的行為模式，形成了多元的校園文化背景和特徵。

# 專題討論（五）

## 大學校園的多元文化管理<sup>2</sup>

### 二、學務工作面臨的挑戰

- 挑戰一為「如何在多元文化交匯的大學校園裡堅持和宣導主流文化」
- 挑戰二為「如何形成自己校園的文化氛圍和文化特色」
- 挑戰三為「如何改進落後的教育理念，使多元文化能夠融合並進」
- 挑戰四「如何提高大學生在不同文化背景下交流與合作的能力」。

# 專題討論（五）

## 大學校園的多元文化管理<sup>3</sup>

### 三、堅持主流和特色文化，促進多元文化的融合

- 用正確的方法引導，堅持和宣導校園主流文化；
- 牢牢把握“多元”理念，全面開展校園文化建設工作；
- 尊重學校傳統和文化積澱，形成校園文化特色和氛圍。

# 專題討論（五）

## 大學校園的多元文化管理4

### 四、臺大僑輔組的多元文化適應輔導工作

1. 新僑生接待導師活動。
2. 僑保與健保業務。
3. 清寒僑生助學金業務。
4. 獎學金業務。
5. 工讀申請分發與考核。
6. 僑生春節祭祖(元月)
7. 僑生週(3月)。
8. 僑生心情故事徵文比賽。
9. 畢業僑生家長接待迎賓樂活動(6月)。
10. 社團負責人交接暨導師工作研討會(6月)。
11. 僑生社團負責人暨幹部研習會(9月)。
12. 僑生社團端午講座暨聯誼活動(6月)。

# 專題討論(六)

## 大學學生事務服務的策略性定位

- 一、學生事務是學校人才培養的關鍵部門和德育工作的主要職責部門
- 二、專業化、職業化和學術化
- 三、建立校內校外的合作機制，發展學校與社區的關係



# 圓桌論壇專題討論

## 整裝待發-再認識學生事務工作的精神

### 一、以學生為本，幫助學生發展、學習成功

強調全人教育的重要性。

### 二、學生事務工作者的責任及自我提升

時代在改變、學生在改變，當然我們的學務工作者更要專業！

### 三、處室間協同合作的重要性

全人發展→需不同單位合作讓學生有最好成長空間

“Till Death Do us Part”

終極目標：促進學生學習成功

# 結語<sup>1</sup>

- 本次學務論壇的內容可謂已涵蓋學生事務各個面向，從兩岸四地學務經驗與知識分享，得到許多的參考作法。若能帶進臺大校園，並結合本處精實轉型，有助學校朝頂尖大學邁進。
- 論壇中提到的重要概念：績效與評鑑、學務工作人員專業化、跨組室協同合作等，與本處精實轉型的方向有許多不謀而合的地方。

## 結語2

- 再者，透過論壇促使我們反思，何為學生事務的「價值」核心，即到底什麼才是重要的？有助澄清學生事務價值觀、再次認識學生事務工作的精神。
- 最後，我認為學務工作能否成功，有賴所有學務工作者的心態與作為。吾人需體認自身責任的重要性，不僅是作為管理者、服務者，更是促進學生發展與學習的教育家，同時應具有評量及專業能力。

謝謝聆聽  
敬請指教



**Teamwork Accountability Integrity Diligence Ambition&Vision**