

一、专业名称及代码

社区管理与服务 690104

二、入学要求

高中阶段教育毕业生

三、修业年限

三年

四、职业面向

所属专业大类及代码	对应的行业	主要职业类别	主要岗位类别	职业技能等级证书
公共管理与服务大类 代码：69	社会保障、社会福利	街道、社区行政服务人员、社会工作人员和物业管理人员	1.城市街道、社区服务人员 2.社工机构工作人员 3.物业公司管理人员	社会工作师 (初级、中级)

五、培养目标与培养规格

(一) 培养目标

社区管理与服务专业培养适应社区建设、管理与服务一线的需要，德、智、体、美、劳全面发展，掌握管理学、社会工作、社区服务和心理学等方面的基础知识，熟悉国家社会保障、民政工作、社区工作和物业管理的政策法规，具有较强人际协调能力、一定的英语水平和计算机应用能力，具备社区管理与社区服务的专业知识和专业技能，能从事社区管理、社区服务、民政工作、社会保障、物业管理和心理辅导等公共事业管理工作的高素质技术技能人才。

(二) 培养规格

1. 素质目标

(1) 政治素质：具有正确的政治立场、是非观念，有理想，遵纪守法、诚实守信。

(2) 思想品德：具有良好的思想道德素质和正确的人生观、世界观和价值观，爱国守法，讲文明，懂礼貌，行为规范。

(3) 文化素质：应用语言文字，清晰地进行信息、思想、感情的传递、表达和交流；具有文学艺术美学修养；具有良好的人际沟通能力，能够较快地与社区工作对象建立良好的工作关系。

(4) 身体素质：身体健康，具有较强健的体魄，心理素质较好，有较强的环境适应能力；了解时事政治，具有较强的沟通合作能力、表达能力和观察分析能力；具有良好的团队合作意识以适应时代和社会发展要求。

（5）职业意识：具有良好的职业态度和职业道德修养；具有爱岗敬业、诚实守信、办事公道、服务群众、奉献社会的精神和严谨求实的作风；具有从事执业活动所必需的基本能力以及管理和创新素质。

（6）团队精神：具有良好的团队工作精神、合作精神；具有协调工作、组织管理工作的能力

2. 知识目标

（1）具有一定的人文社会科学知识，自然科学基础知识，英语、计算机及其应用的基础知识。

（2）熟悉社区建设、社区管理的方针政策和法律法规。

（3）掌握社区建设与管理的基本理论、基础知识、管理规范和业务操作技能。

（4）了解社区管理与服务相关领域的基本知识

3. 能力目标

（1）具有较强的交流表达、与人合作、分析解决问题、信息处理等关键能力。

（2）具有收集、处理、分析及利用信息的社会调查能力能力。

（3）特殊人群心理分析能力。

（4）掌握社区中运用社会工作基本的方法与技巧。

（5）社区建设业务能力

（6）具备较强的写作能力，文章语言要规范、准确、连贯，用词准确，逻辑正确，掌握常用应用文文体的写作。

（7）日常办公室事务处理能力，现代办公设备使用与维修的能力，社区会议与接待活动的组织与管理能力等。

（8）能阅读本专业一般外文资料。

（9）能熟练操作计算机。

六、课程设置及要求

（一）课程体系设计思路

根据学院对社区管理与服务专业的建设方案及建设任务安排，首先进行专业调研，通过调研进一步了解和掌握本行业对本专业人才的总体要求，从而明确本专业人才服务面向、就业岗位、培养目标和培养规格，探索专业人才培养方案及教学改革新思路。

结合辽宁省地域经济特点和社区工作实际情况，通过与敬业街道以及其辖属社区的交流与合作，了解社区的工作实际，整理出社区工作任务、流程和所需要的基本工作技能。同时，充分利用学院与锦州市古塔区人民政府所签订的《关于辽宁石化职业技术学院与锦州市古塔区人民政府共建社区管理与服务专业协议书》，有效地吸纳行业专家参与人才培养的全过程，逐步形成自己的办学特色。

课程设置由公共基础课程和专业（技能）课程两类组成。

1. 公共基础课程

是针对高职学生应必备的思想政治道德、文化、科学与人文、身体、心理等素质培养而设置的课程，课程衔接安排合理。主要设置了思想政治理论、体育、军事课、心理健康教育等公共基础必修课程及高等数学、英语、创新创业教育公共卫生与健康、职业生涯规划、择业与就业指导、中国传统文化、企业文化及人文素质教育等限定选修课程。

2. 专业（技能）课程

本专业课程旨在培养社区管理与服务领域高素质技能型服务与管理人才，课程设置综合考虑学生基本素质、职业能力培养与可持续发展，参照社区管理与服务类岗位任职资格要求，引入国家人力资源和社会保障部社区管理与服务师资格鉴定标准，体现社区管理与服务类岗位（群）的任职的资格要求，紧贴经济与社会发展对社区管理与服务人才需求的最新变化。

（二）职业岗位核心能力分析

表 1 职业岗位核心能力分析表

岗 位 名 称	主 要 职 责	工 作 任 务	工 作 对 象	工 作 方 法	与 其 他 岗 位 联 系	知 识、能 力 要 求	
社 区 干 事	协 助 政 府 部 门、街 道 办 事 处 完 成 各 项 工 作 任 务	1.宣传宪法和国家政策，维护居民的合法权益，开展社会主义精神文明建设活动。 2.负责辖区居民的公共事务和公共事业。 3.调节民事纠纷，促进居民内部团结友爱。 4.协助有关部门卫华社会治安，确保辖区安定团结。 5.协助上级政府和街道办事处做好与居民利益相关的公共卫生、计划生育、优抚救济、青少年教育、敬老爱幼等工作。 6.组织社区居民积极参与辖区的各项资质活动。 7.负责向上级政府和街道办事处反应居民的意见和要求。	社区居民	1.分析技巧 2.建立关系 3.动员组织 4.活动设计 5.行政管理	街道书记和各部门委员、物业管理人	知识	能够宣传、执行党和政府的社区福利政策、法规，掌握困难人群的基本情况，做好扶贫帮困、筑牢、助残工作和婚姻登记咨询、社区双拥优抚工作。 能够做好城市低保的申报、调查工作，做到了解、掌握政策，严格标准，确保不错、不漏、不重。 能够对社区就业困难人员的就业愿望和就业条件等情况核实，为上级劳动保障部门认定就业困难人员提供相关资料。
						能力	配合协助政府、街道及其它完成有关任务。良好的文字功能，熟练撰写各类公文及文字材料，具有较强的沟通和对外协调能力。具备统筹和项目运作能力。
						素质	具备较强的社会责任感，有服务社区、贡献社会的精神。

社 会 工 作 者	负 责 对 有 需 求 的 人 员 开 展 个 案 和 小 组 工 作	1.组织人员开展社区培训和职业考试。 2.组织和指导各社会工作小组开展工作。 3.负责对有需求(包括周边社区)人员开展个案、小组工作。 4.组织开展有益于儿童健康成长的各类活动。 5.负责资料的手机记录整理及分析评估工作,并对特殊的个案进行回访。 6.组织和管理志愿者共同做好社会工作。	有 需 求 的 人 员	个 案 工 作 方 法 ; 小 组 工 作 方 法 ; 社 区 工 作 方 法 ; 社 会 工 作 行 政 方 法 。	政 府 、 街 道 、 社 区 工 作 人 员 和 、 物 业 管 理 人 员	知 识	熟练掌握社会工作的各种方法和技能,善于运用理论、知识和方法帮助困难群体走出困境,回到正常生活并获得发展; 掌握一定的社区建设与管理的专业理论知识、个案工作、小组工作、社区工作等社会工作方法; 政策理解、制定和执行能力; 口头表达能力;公文写作能力。
						能 力	1.联络居民并帮助个人和团体建立积极关系的能力。 2.分析问题并了解其潜能(包括困难、可能解决的途径)的能力。 3.有效地分配和动用资源的能力。 4.组织有效的机构,例如街道、社区,并帮助其发挥功能。 5.担任许多不同的角色,解除各种类型的人,能专业地把我自己与扮演不同的角色。 6.帮助并完成机构的目的和工作的能力,例如公共关系、资料收集等。
						素 质	1.具备较强的社会责任感,有服务社区、贡献社会的精神。; 2.加强自身修养,能够不断提高自身素质; 3.热爱工作,有严谨的工作态度。

（三）实践教学体系设计

1.基础实践（基本技术与素质训练）

第 1、2 学期结合专业基础课（社会学概论、社区导论和社会心理学）及专业课（社会工作方法、社区政策法规）教学进行整周实践训练（岗位认知综合实训）。

入学伊始，教师带领新生到学院和古塔区政府共同建设的万成社区和敬业街道管辖的五个社区（新铁社区、华工社区、兴业社区、工学社区和东敬业），请社区工作人员讲解工作主要职责和 workflows，了解专业用人需求和要求。学生通过认知实习，了解社区的概况、社区各个岗位的业务范围、工作流程，培养锻炼学生人际沟通和公共关系能力。。

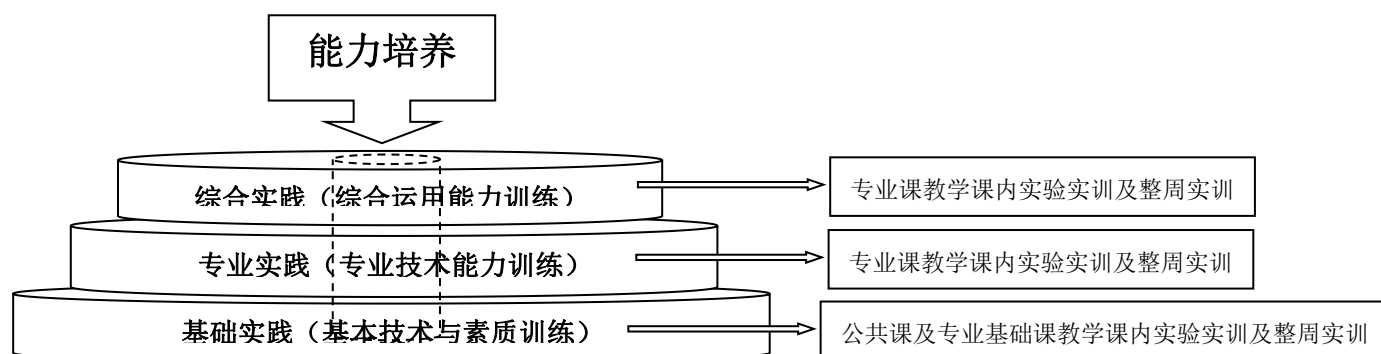


图 1 实践教学体系设计

2.专业实践（专业技术能力训练）

第 3、4 学期结合专业基础课（社区服务、社区应用文写作、社区活动策划）及专业课（社会调查方法、物业管理理论与实务、老年社会工作、社区建设理论与实务、社会保障）教学进行整周实践训练（处理社区案例再现综合实训、物业管理技能综合实训、社会调查方法综合实训、社会保障综合实训、社区建设实务综合实训）等。随着课程学习的深入，对重点课程配以专门技能实训，如在今后社区工作中，将大量接触到的《处理社区工作案例再现综合实训》专项技能训练和如今社会热点的《物业管理技能实训》，使学生能够将所学的知识用于实际，并且在实际操作中提升自己的表达、沟通和协作等能力。

3.综合实践（综合运用能力训练）

第 5、6 学期结合专业课（社区行政与管理、社区工作礼仪）教学进行整周实践训练（职业资格认证综合实训）以及 14 周的顶岗实习。岗位能力综合实训由两个部分组成，第一部分是结合 2006 年 7 月，人事部、民政部联合发布了《社会工作者职业水平评价暂行规定》和《助理社会工作者、社会工作者职业水平考试实施办法》中，对于社会工作者所提出的要求，进行职业资格认证实训，目的是让学生们进一步掌握社区工作相关的理论知识，为将来的社区工作夯实基础，也为参加助理社会工作者资格考试奠定理论基础。第二部分，学生到社区一线工作中进行社区业务实习。通过社区业务实习，既能够让学生将之前所学理论知识和工作技能在实际的社区工作中融会贯通，又能够在参加毕业顶岗实习之前找出自身的不足之处，并且通过指导教师的反馈和任课教师的辅助，尽快找出解决办法，为今后的顶岗实践和求职就业打下良好的基础。顶岗实习是最后一学期将学生派往

社区或是其他相关部门或是社会机构，通过半年的实际工作来进行工作能力和业务的提高。上岗前职业见习环节中，学生进入社区及物业公司，在社区领导和物业公司管理人员的指导下，进行有针对性的专业岗位群技能训练，从而给学生在毕业后能较快，较好地适应专业岗位群工作创造条件。

（四）主要课程设置及教学安排建议

序号	课程体系	建议学时	建议开设学期	备注
1	社会学基础	56	1	
2	社区应用文写作	56	4	
3	社会心理学	56	2	
4	★社区政策法规	56	2	核心课程
5	★社会工作方法	56	2	核心课程
6	★社区建设理论与实务	56	3	核心课程
7	★社会调查方法	60	3	核心课程
8	★社会保障实务	60	3	核心课程
9	社区服务	124	4、5	
10	老年社会工作	60	3	
11	普通话与口语技巧	30	3	
12	物业管理理论与实务	112	3、4	
13	社区活动策划与实施	56	4	
14	岗位认知综合实训	1 周	1	
15	社区业务实习	2 周	5	
16	顶岗实习（含毕业设计、论文）	18 周	6	

（五）专业核心课程简介

1. 社区政策法规

（1）教学要求

要求学生通过学习掌握社区建设的常用政策法规及其制定过程,使学生能够了解社区工作中需要运用的政策法规理论,帮助学生夯实政策法规基础、学会运用相关政策与法规处理社区建设工作中的问题,维护社区居民的合法权益,更好地为社区居民提供服务。形成政策法规运用能力,为后续课程的学习以及将来的实际工作打下坚实的基础。

（2）课程内容

主要内容包括社区服务、社区卫生、社区文化、社会保障、社会福利、社区环境、社区治安等方面政策与法规的内容。

2. 社会工作方法

（1）教学要求

熟练掌握社会工作的一般概念与价值观体系;理解并熟练掌握社会工作的基本工作方法——个案工作、小组工作和社区工作的一般概念、主要理论基础、实务模式以及方法的综合运用。结合现实生活介绍社会工作三大操作技巧,并能运用于解决实际问题。

（2）课程内容

社会工作的社会工作概念解析、社会工作者的素质提升；个案工作的接案、收集资料与预估、诊断案主问题、制定服务计划、施服务与治疗计划、结案与评估；小组工作的接受小组工作任务、组建小组、开启小组活动、控制小组进程、小组后期和结束期的工作任务，社区工作的发现和接受社区社会工作任务、选择社区工作模式、社区介入启动阶段的工作任务、社区介入展开阶段的工作任务、动员和组织社区居民、社区工作成效评估。

3. 社区建设理论与实务

（1）教学要求

要求学生通过课程学习掌握社区建设的含义、原则、管理体制和运行机制，掌握社区建设所需的动作方法、技巧。

（2）课程内容

社区组织建设、社区队伍建设、社区服务建设、社区文化建设、社区卫生建设、社区治安建设、社区环境建设和社会保障建设。

4. 社会调查方法

（1）教学要求

要求运用科学的方法，将调查的原始资料按调查目的进行审核、汇总与初步加工，使之系统化和条理化，并以集中、简明的方式反映调查对象总体情况。

（2）课程内容

问卷调查法、文献调查法和实地观察法等。

5. 社会保障实务

（1）教学要求

使学生通过本门课程的学习，能够熟练运用相关社会保障知识，处理实际工作岗位中遇到的问题，为系统学习社区管理与服务专业奠定必要的知识和能力基础

（2）课程内容

主要内容包括社会保障的基础知识及我国社会保障体系中社会保险、社会救助、社会福利、社会优抚和补充保障等基本内容。

七、教学进程总体安排

见社区管理与服务专业教学计划表。

1.相关课程及实训环节可以根据实际情况进行调整；

2.与企业合作开展新型学徒制人才培养，可结合岗位需求调整相关的教学进程或课程内容，学徒制学习期间考核成绩，可抵顶相关专业课或技能课成绩。

八、实施保障

（一）师资队伍

1. 专任教师比例

本专业5名专职教师全部具有硕士学位，每名专任教师每学期周学时不超过12个学时，实训环节

不超过两周。专业已聘请3名在社区工作的一线人员担任部分理论和实践教学的指导教师。通过人才引进和培训开发，不断优化教师的职称结构、行业经验结构、年龄结构，采取“走出去，请进来”的办法提高教师的实践能力。

2. “双师”素质教师

本专业基础课程和专业课教师具有一线工作顶岗实习经验的教师占100%以上。专职教师中拥有人力资源管理师（中级）资格证书，2社会工作师（初级）资格证书，心理咨询师（二级）。外聘的3名兼职教师全部为社区一线工作人员，其中1人为社区书记，2人为社区干事，3人中2人拥有社会工作者（初级）资格证书。

3. 专业带头人

本专业带头人研究生学历、硕士学位，副教授职称，有着10余年的一线高职教学经验。曾在锦州市古塔区敬业街道顶岗实践6个月，充分了解社区各个岗位的工作职责。曾先后到北京社会管理职业学院社会工作系、中华女子学院高职学院社区管理与服务专业和天津职业大学社会管理系调研，学习国内优秀高职院校社区管理与服务专业先进的办学理念和教学以及实训实习模式。主持建设了社区管理与服务专业实训室（实训室功能简介教学设施部分）。

（二）教学设施

1. 校内实训基地基本要求

本专业实训基地成立于2015年5月22日，由锦州市古塔区人民政府和辽宁石化职业技术学院双方共同建立，基地资源双方共用共管。该基地用房由敬业街道提供，地址位于万成社区，面积超过100平方米，学院投资数十万元装修改造教室，购买安装电脑设备50余套，多功能投影器材1套，打造成集学习、教育、会议功能于一体的现代化培训中心。实训基地主要划分为个案工作室、小组工作室及观摩区和多媒体操作学习区，可容纳60人以上同时使用。实训基地自建成以来备受各领导的重视，多位市、区等领导来访参观，并得到各界领导的极大肯定与支持。

本基地在实践教学方面，可承担社会学和社会工作专业的社区工作理论与实务、社会工作概论、社会调查方法、心理咨询与心理治疗、社会工作实务等课程的实验教学任务，还可承担社会心理学、社会纠纷调解、社区工作等课程的实习任务，部分教学实习也可在实训室进行。在实务服务方面，以社区工作仿真实训室为依托，社会工作专业可以独立或与其他机构合作，开展多种社会工作实务服务项目，如社区禁毒工作、社区服务热线、青少年矫正工作、残障儿童康复计划、社区老人照顾活动、学生成长小组、心理辅导和心理咨询等等，并与专业教育相结合，以促进实习教学的改进和完善。该实训基地还为学生提供真实工作任务，使用实训基地便民服务网络平台——“智慧古塔”。由古塔区与辽宁维森集团共同开发的“智慧古塔”网络信息化便民服务平台在此实训室进行初步开展，平台包括党建宣传、政务服务、公共服务、社区管理、商业服务五大服务项目，通过综合运用现代化科学技术，提升社区治理和小区管理现代化，促进公共服务便民利民服务智能化，改进业务流程和工作方式，提高现代化管理服务水平，打造数字化城区、“智慧化”古塔。

2. 校外实训基地基本要求

根据《关于辽宁石化职业技术学院与锦州市古塔区人民政府共建社区管理与服务专业协议书》中的内容，锦州市古塔区人民政府辖区内10个街道、53个社区为本专业校外实习基地，具体见下表：

序号	街道名称	下辖社区	实践项目	容纳人数
1	锦州市古塔区士英街道办事处	三个社区	认识实习+实训课程	5
2	锦州市古塔区敬业街道办事处	六个社区	实训课程+顶岗实习	10
3	锦州市古塔区石油街道办事处	九个社区	实训课程+顶岗实习	15
4	锦州市古塔区天安街道办事处	六个社区	实训课程+顶岗实习	10
5	锦州市古塔区保安街道办事处	六个社区	认识实习+实训课程	10
6	锦州市古塔区站前街道办事处	七个社区	认识实习+实训课程	10
7	锦州市古塔区饶阳街道办事处	四个社区	认识实习+实训课程	5
8	锦州市古塔区北街街道办事处	六个社区	认识实习+实训课程	10
9	锦州市古塔区南街街道办事处	五个社区	认识实习+实训课程	5
10	锦州市古塔区钟屯乡政府		认识实习+实训课程	

（三）教材及数字化（网络）资料等学习资源

1. 积极采用获得广泛认可的优秀的高职高专教材，优先选用高职高专规划类教材。
2. 鼓励专业教师编写反映新知识、新流程、新任务的讲义，特别是专业实训教材。
3. 充分利用学校图书馆藏书，增添了一定数量的社区管理与服务专业类图书资料，以供教师及学生参考和学习。
4. 学院建有可接入 CERNET 和 CHINANET 互联网、方便迅捷的校园网络，教室安装网络接口及多媒体教学设备，网络应有充足的带宽，能链接国家相关专业教学资源库、国家、省、校级精品课程等网络优质资源，能满足学生自主学习的需要，为学生毕业后的可持续发展奠定坚实的基础。
5. 在《关于辽宁石化职业技术学院与锦州市古塔区人民政府共建社区管理与服务专业协议书》相关精神的指导下，由锦州市古塔区人民政府下辖的街道和社区提供真实案例，本专业教师进行整合整理，开发出既适合本专业学生实训和顶岗实践，又适合社区工作人员以及社区居民使用的相关社区课程。

（四）教学方法、手段与教学组织形式建议

1. 教学方法

“以学生为中心”，根据学生特点，实行任务驱动、项目导向等多种形式的“做中学，做中教”教学模式。
2. 教学手段

教学手段突出多样性和互动性。积极利用现代化多媒体以及互联网等设施，并且结合不同课程特质，采取传统讲授、多媒体一体机互动、翻转课堂（如微课、慕课）等多种教学手段相结合的方式。
3. 教学组织形式

运用理论讲授、案例分析、小组研讨、情景模拟、专业技能比赛、课外实践等多种有效方法，激发学生兴趣，提高学生学习效率。

（五）学习评价

本着突出能力的考核评价方式，体现对综合素质的评价，吸纳更多行业企业和社会组织参与考核评价。根据不同的课程，采取灵活多样的考核、考试形式，着重考核学生综合运用所学知识解决实际问题的能力。考核分为考试和考查两种。成绩由平时成绩和学期考试成绩组成，学生平时成绩由作业（含未独立设课的实验、学习、调查等，约占30%）、课程讨论、质疑答问、平时测试等组成。考试课程必须进行学期考试，形式有看开卷、闭卷、口试等。平时成绩占30%~50%，学期考试成绩占50%~70%。选修课讲座、实践性的课程及实习、毕业论文等，采用优、良、中、几个。不及格五级分制评定。实践性课程（含学习实习与实训、假期社会时间、毕业顶岗实习等）的考核以行业或企事业单位指导教师（行业专家）的考核为主，校内指导教师或课程授课教师为辅、通过测试方法改革使学生牢固掌握所学的理论知识，学以致用，重视职业能力的培养

（六）质量管理

建立街道、社区等参与的院系两级的教学质量监控与评价体系。在日常教学管理中形成严格的教学检查制度和教学质量分析及反馈制度。从新生入校开始直到毕业，遵循高职教育注重实践性、开放性和职业性的特点，在教学过程中“岗位认知”、“重点课程专项技能训练”、“岗位能力综合实训”和“顶岗实习”四个阶段贯穿始终。发挥政校共建的积极作用，合作共同制定人才培养方案、与街道、社区、社工机构和物业公司共同建立顶岗实习管理和考核体系，制定顶岗实习管理制度、兼职教师管理制度等，加强对人才培养过程的管理。

九、毕业要求

根据社区管理与服务专业培养目标的要求，学生通过三年的学习，完成规定的教学活动，毕业时应达到的素质、知识和能力等方面要求。

十、附录

- 1.教学进程安排表
- 2.变更审批表