

# 社区管理与服务专业人才培养方案

## （扩招）

白银矿冶职业技术学院

2019 年 10 月

# 社区管理与服务专业培养方案（扩招）

## 一、专业名称

社区管理与服务

## 二、专业代码

620505

## 三、招生对象

退役军人、下岗失业人员、农民工、新型职业农民和在岗职工等群体。

## 四、修业年限

修业年限以 3 年为主，实行弹性学习时间，学业年限 2-5 年，累计学分达到毕业要求，由学校颁发普通全日制专科毕业证书。

## 五、就业面向

社区管理与服务专业面向经济建设和社会发展的需要，面向基层社区、专业社会工作机构、社会服务与中介机构的技能型职业岗位，培养具有基本的社会工作理论知识和掌握现代信息技术、办公技术，能够在城乡社区、民政、工会、公益团体、中介机构等从事社区服务、社区管理、社区规划、公关、人力资源开发与评估等第一线工作需要的高素质技能型专门人才。社区管理与服务专业岗位主要包括：社区服务管理员岗位、社区文化教育宣传员岗位、社区干事岗位、社区保障管理员岗位、社区物业管理岗位等。

**社区文化教育宣传员岗位：**熟练掌握党的方针政策，参与宣传和普及，组织文化娱乐和体育活动。

**社区干事岗位：**在社区党组织、社区居委会和社区服务站专职从事社区管理和服务，工作内容涉及党务、养老、助残、卫生等领域。

**社区保障管理员岗位：**从事社会最低生活保障、养老保险、失业保险、医疗保险的申报及申报材料的归档保管工作。

**社区物业管理员岗位：**从事日常客户服务、物业管理常用文书拟写、档案管理等工作；  
参与物业管理收费服务、房屋建筑、房屋附属设备设施维修养护管理等工作。

## 六、培养目标与规格

### （一）人才培养目标

通过对社会政策法规、社会学、行政管理学、公共学等方面知识的学习，培养具有良好的人文素养、敏锐的观察力、协调组织能力和人际沟通能力、较强的语言与文字表达能力、以及良好的心理素质和职业道德素养，熟悉有关现代社区管理和社区工作的方针政策和法律法规，掌握公共管理专业知识和技能的复合式、创新型、应用型高素质社区管理与服务专门人才。

### （二）人才培养规格

知识	科学文化知识	(1)文化基础知识； (2)一定的外语听、说、读、写、译的基本知识； (3)计算机、数据库及其网络应用的基本知识。
	专业技术知识	(1)专业基础知识：社会学、经济学、管理学、法律法规、物业管理； (2)专业岗位知识：办公自动化、民政管理、社会政策与法规、民法、社区工作实务与管理、物业管理概论与实务、社会调查理论与方法、社区建设理论与实务。
能力	专业能力	(1)综合岗位能力：具有与本专业未来工作岗位相适应的职业素质和职业道德，了解国家政策，熟悉国家社会保障和社区工作政策法规以及物业管理操作技能，掌握社区物业管理和社区服务管理等岗位工作实际操作的技术； (2)主要岗位能力：建立维护与社区内其他代理和组织的关系、研究和分析成员或社区需要、进行社区人口普查和经济调查、熟练掌握社会最低生活保障的申报及申报材料的归档保管工作能力、熟练掌握日常客户服务的能力；能为普通居民提供简单的法律咨询及法律服务、物业管理常用文书拟写与档案管理的能力；物业管理收费服务的能力；房屋建筑、房屋附属设备设施维修养护管理的能力；物业

		安全、环境管理的能力。
	方法能力	知识转化能力、知识迁移能力、逻辑思维能力、文字表达能力、制订计划能力、控制过程能力、工作评价能力、创新实践能力。
	社会能力	生活能力、遵守职业道德、独立工作能力、表达沟通能力、公共关系能力、劳动组织能力、群众意识能力、社会责任能力、信息获取能力、灵活应变能力。
素质	科学文化素质	思考问题的思维模式、解决问题的能力和方法、终生学习意识。
	思想品德素质	正确的价值取向、辩证唯物主义立场和观点、良好的社会公德、敬业精神与责任心、团队精神和合作意识、纪律性和法制观念。
	职业素质	爱岗敬业、熟悉法律、依法办事、客观公正、严谨细致、搞好服务、保守秘密、诚信为本、城市友善、坚持原则。
	身心素质	健康的体魄、良好的心理素质、高尚的道德情操。

## 七、课程体系与核心课程标准

### （一）课程体系

#### 1、公共基础课

习近平新时代中国特色社会主义思想、思想道德与法律基础、特色理论、应用文写作、大学语文、创新与创业基础、职业生涯规划。

#### 2、职业基础课

管理学、社会管理概论、办公自动化、社会政策与法规、人类行为与社会环境。

#### 3、职业核心课程

社区服务、社区工作、物业管理、民政工作、社会调查方法、社区建设理论与实务、社区文化、农村社区管理。

#### 4、职业素质拓展课

公共关系、人际沟通、社会心理学。

## (二) 核心课程标准(见附件)

## 八、教学组织

### 1、课程设置及教学计划进度表

学习领域	序号	课程名称	课程类型	学分	总学时				开设学期						考核方式
					合计	线上教学	线下教学		第一学期	第二学期	第三学期	第四学期	第五学期	第六学期	
							集中讲授	集中实训							
公共基础类课程	1	思想道德与法律基础	A	4	80	80				√					考查
	2	毛泽东思想与中国特色社会主义理论	A	4	80	80			√						考查
	3	习近平新时代中国特色社会主义思想	B	4	80	80					√				考查
	4	应用文写作	A	4	80	80				√					考查
	5	大学语文	A	4	80	80			√						考查
	6	职业生涯规划	B	4	80	40		40		√					考查
	7	创新与创业基础	A	4	80	40		40						√	考查
	小计			28	560	480		80							
	8	社会管理	A	4	80	40	40					√			考试
	9	办公自动化	B	4	80	20	20	40				√			考试
	10	社区服务	A	4	80	40	20	20	√						考试
	11	社会政策与法规	B	4	80	40	40			√					考试
	12	人类行为与社会环境	A	4	80	40	40				√				考试
	13	社区管理沟通	B	4	80	20	40	20						√	考

															试
	小计		24	480	200	200	80								
	14	社区工作	A	4	80	40	20	20				√			考试
	15	物业管理实务	B	4	80	30	20	30			√				考试
	16	民政工作	B	4	80	40	20	20			√				考试
	17	社会调查方法	B	4	80	30	20	30				√			考试
	18	社区建设理论与实务	B	4	80	30	20	30					√		考试
	19	社区文化	B	4	80	40	40						√		考试
	20	农村社区管理	B	4	80	40	40						√		考试
	小计			28	560	250	180	130							
专业实践	21	模拟社区管理训练	C	5	350			350		√					考查
	22	社区办公服务实训	C	5	350			350				√			考查
	23	毕业综合实训 (毕业设计、岗位实践)	C	8	600			600						√	考查
	小计			18	1300	0	0	1300							
职业素养与岗位能力拓展(选修)	24	管理学基础	B	3	60	20	20	20	√						考查
	25	经济学基础	B	3	60	30	30				√				考查
	26	公共关系	B	3	60	20	20	20					√		考查
	27	心理学 (管理心理学)	B	3	60	20	20	20						√	
	小计		B	12	240	90	90	40							
	总计			110	3140	1020	470	1630							

## 2、课程结构比例

课程类型	学	学时	线上	线下集中教学	理论教	实践教	备
------	---	----	----	--------	-----	-----	---

		分	数	理论 教学	理论 讲授	实践 实训	合计	学比例	学比例	注
必修 课	职业素质类 课程	28	560	480	0	80	80	85.71%	14.29%	
	专业基础类 课程	24	480	200	200	80	280	83.33%	16.67%	
	专业核心课	28	560	250	180	130	310	76.79%	23.21%	
	专业实践	18	1300	0	0	1300	1300	0.00%	100.00%	
选修 课	职业能力与 素质拓展类 课程	12	240	90	90	60	150	75.00%	25%	
合计		110	3140	1020	470	1650	2120	47.45%	52.55%	

### 3、主要实践教学安排表

学年	实践教学 名称	主要实践内容	实践场所
一	社区及社区管理工作认知	认知社区以及社区工作的环境和面对的问题	社区工作环境模拟工作室、校外实训基地
二	办公自动化	办公室应用相关软件系统的实际操作与训练，办公自动化设备的应用	办公自动化实训室
	物业管理实训	了解物业公司的业务范围、工作流程，将所学的社区管理、管理学等专业理论知识运用到实践中，增强感性认识进而掌握物业管理的工作内容全部流程及操作技能。	校外实训基地
	社会调查实训	社区常住人口、流动人口、经济状况等调查	社区服务模拟工作室、校外实训基地
三	社区工作管理实训	了解社区的概况、社区各个岗位的业务范围、工作流程，掌握处理社区各项困难的方法和技巧。	社区服务模拟工作室社、社区管理与服务办公一体化实验室、校外实训基地
	社区服务专业综合实训	对社区管理与服务专业所涉及的基本知识和核心技能有进一步的熟悉和运用；通过案例分析、模拟工作、仿真演练等多形式、项目的综合训练，	校内实训基地

## 九、实施保障

### （一）师资队伍

## 1、教师任职条件

工学结合人才培养模式实施，必须拥有一支具有先进的职教理念、扎实的理论功底、熟练的实践技能、缜密的逻辑思维能力、丰富的表达方式的教师队伍。为保证人才培养目标的实现，专兼职教师要满足下列任职条件。

### （1）专任教师

- ①具有高校教师资格证；
- ②具有社区管理与服务从业资格或相关专业技术资格；
- ③精通社区管理与服务的基本理论与知识，熟悉社区管理与服务相关业务；
- ④具有较强的教研与科研能力。

### （2）兼职教师

- ①具有 5 年以上社区管理与服务及相关岗位工作经历，有丰富的实际工作经验；
- ②具有社区管理与服务从业资格或相关专业技术资格；
- ③具有较强的教学组织能力。

## 2. 专业教学团队

本专业现有相近或相关专业专任教师 8 名，大学本科学历 7 人，占教师总数的 78%，硕士研究生 1 人，占教师总数的 22%，高级职称 3 人，占教师总数的 38%，双师型教师 4 人，占教师总数的 50%，其中有 3 人具有较长企业工作经验，全部具有中级以上职称，另有校外兼职教师 6 人。专兼职教师具体情况见下表：

序号	姓名	学历	毕业院校、专业	专业职称	职业资格证
1	严凤萍	本科	上海财经大学 审计专业	高级	会计师/审计师
2	徐丽霞	本科	西北师范大学	高级	经济师
3	张东红	本科	兰州商学院	高级	
4	符文艳	本科	华东理工大学	讲师	会计从业证书



			金融专业		
5	谈桂清	本科	甘肃政法学院	讲师	
6	张桂芬	本科	西北师范大学 法学专业	讲师	律师
7	赵若帆	硕士研究生	甘肃农业大学 社会保障硕士		
8	陈国虎	本科	重庆工商大学 社会工作专业		心理咨询师 (三级)
9	陈玉林				物业管理师
10	石明福				物业管理师
11	张有				物业经理资格证
12	孙成霞				物业经理资格证
13	王春瑞				物业经理资格证
14	南雲				物业经理资格证

## (二) 教学设施

### 1、校内实训基地

#### ①办公自动化实训室

主要仪器设备：服务器、交换机、计算机、投影仪、各类教学软件。

主要实验（训）项目：文秘综合操作、社区事务综合操作等。

#### ②模拟法庭

主要仪器设备：审判台、辩论台、观众席、计算机、投影仪。

主要实验（训）项目：社区实务、诉讼程序演练、模拟开庭等。

#### ③文字和图形处理实训室

主要仪器设备：计算机、打印机、投影仪等。

主要实验（训）项目：诉讼流程程序和业务操作、文字和图形处理综合操作。

#### ④文书和档案管理实训室

主要仪器设备：服务器、交换机、计算机、投影仪、管理软件。

主要实验（训）项目：计算机应用基础、办公软件应用操作、档案管理系统。

#### ⑤社区管理与服务办公一体化实训室

主要仪器设备：电子显示屏、服务器、交换机、计算机、教学软件、打印机、传真机。

主要实验（训）项目：诉讼实务实训、文书与档案管理实训、案例分析与操作实战等。

#### ⑥社区服务模拟工作室

主要仪器设备：服务器、计算机、投影仪、电子显示屏、北大方正社区搜索软件等

主要实验（训）项目：案例与社区条文对应训练、案例分析与操作实战、预顶岗综合实训。

### 2、校外实训条件

在优化校内实训室的同时，在充分利用现有的白银康洁达物业管理服务有限公司、白银区工农路爱心养老院等校外实习基地的基础上，积极向外开拓，与城镇街道、党政机关、企事业单位积极联系，再建立教学实习基地，以保证学生的实践教学。争取实现与企业、政府部门联合培养、共同互利的双赢局面。

### （三）教材选用与开发

本专业选取机械工业出版社、高等教育出版社“十二五”社区管理与服务专业规划教材。线上教学资源主要选用国家精品课程库的资源、智慧职教、超星视频上的资源。

### （四）、教学方法、手段与教学组织形式建议

主要针对退役军人、下岗失业人员、农民工、新型职业农民和在岗职工等生源群体的实际现状，遵循实际招生生源特点和教育规律，实施“旺工淡学”的错峰教学，“旺工”季节以生产实践为主，“淡工”季节以学校教学为主，循环组织教学，使教学环节与工作生产环节紧密结合。

创新教学组织形式，统筹利用日常教学时间和周末、寒暑假、晚间等，采取集中教学与分散教学相结合，坚持送教上门，线上教学与线下教学相结合，理论教学与实践教学相结合。充分利用职业教育国家级专业教学资源库、甘肃省职业教育在线精品课程资源，满足退役军人、下岗失业人员、农民工、新型职业农民和在岗职工等群体个性化学习需求。

### （五）教学评价、考核建议

#### 1. 既要注重结果评价，又要注重过程评价

学生积极参与到教学过程中来，是实现教学目的的前提条件之一。通过对学生学习过程的考核，可以使将精力集中到课堂教学中来，积极融入到教学活动之中。过程考核可采取发言计分、操作演示、技能考核计分等办法进行。

#### 2. 教师评价与学生互评相结合

在学习过程中，尽可能模拟企业组建学习（工作）小组，对学生学习过程及结果的考核，任课教师要对学生的线上学习做出评价，按一定系数对学生学习情况进行综合评价。

### （六）教学管理

本专业采用“基于工作过程系统化的教学，实习、顶岗一体式”人才培养模式。

按照社区管理与服务岗位分析和人才培养规格，结合学院实际，面向中小企业、非营利组织及社会中介机构，以工学结合职业教育思想和工作过程系统化职业教育课程理论为指导，以校企合作、产学研结合为支撑点，以顶岗实习为切入点，以工作过程系统化课程建设和实施为中心，以“教学做一体”为主要教学方法，以现代信息技术为重要教学手段，以综合职业能力为核心，知识、能力和素质三位一体的培养目标。

## 十、毕业要求

学生至少应修满 110 学分，完成学校规定的教学要求，成绩合格，毕业时达到的素质、知识和能力等方面符合学校颁发毕业证规定要求。采取集中教学与分散教学相结合，坚持送教上门，线上教学与线下教学相结合，理论教学与实践教学相结合，其中线上理论教学 1020 学时，线下集中学习 2120 学时，实践实训 1650 学时。课堂教学中职业素质类课程 28 学分，专业基础

类课程 24 学分，专业核心类课程 28 学分，专业实践类课程 18 学分，职业能力与素质拓展类课程 12 学分。

## 十一、培养方案编制说明

社区管理与服务专业教学计划是根据《甘肃省教育厅关于高职扩招专业人才培养方案制订与实施工作的指导意见》和白银矿冶职业技术学院《关于制（修）订各专业教学计划的通知》的精神进行编制。专业设置了公共基础学习领域、职业基础学习领域、职业技能学习领域和职业素质拓展领域等学习领域。职业技能学习领域是以社区工作管理实务与管理为导向，以学生就业岗位的典型工作任务为参照，以岗位所需技能为主线的学习领域课程组成。实现了课程体系设计由单一学科性的完整性向学习过程和工作过程相结合的综合性转化，旨在培养学生的综合职业能力。

教研室：社会服务教研室

编写人：陈国虎

2019 年 10 月 29 日

附件：课课程标准（部分课程）

## 《大学语文》课程标准

### 一、概述

本标准根据国家教育部高等教育司颁发的《高职高专教育语文课程教学基本要求》中对《大学语文》课程培养目标的要求制定。

- 1、适用专业：学院所有专业
- 2、教学时数：80 学时
- 3、开设学期：第一学年第二学期
- 4、学 分：4 学分
- 5、先修课程：高中语文、中职语文

### 二、课程性质、作用与设计思路

#### （一）课程性质

《大学语文》课程是高等职业教育课程体系中一门必修的职业通用课程，它是一门集工具性、人文性、思想性于一体的综合性公共基础课程。

#### （二）作用

1、大学语文是培养学生人文素质的主干课程。人文精神是一个人的立身之本，是一个成为合格社会公民首要条件，是一个贡献社会的基础。通过大学语文的学习，逐步由文学知识、语言修养、美感品质的提升，进一步升华为个人人生的高雅志趣；培养学生的职业道德、合作意识和敬业精神等人文素质，使学生毕业后真正能够成为一个全面发展的、潜力巨大的企业员工。

2、大学语文能够夯实从业实力，为职业转换提供必要的条件。大学语文可以帮助学生全面发展，培养学生的自我适应、自我发展能力，使高职学生的语文知识和表达能力达到高职人才培养目标基本要求，满足社会岗位工作需要，增强其可持续发展能力。

3、大学语文课程是终身教育的需要。《国务院关于大力推进职业教育改革与发展的决定》中指出：“要用终身教育的理念把握职业教育的本质特征。”以培养学生口头表达能力、写作能力、鉴赏能力为根本任务，大学语文是一般专业学科的基础，起到为学生终身教育奠基的作用。

### （三）设计思路

1、课程设计理念：以经典作品为载体，以职业通用能力为核心，通过“阅读理解与品味鉴赏相结合，口语交际与社会生活相结合”，引导学生掌握阅读鉴赏能力和口头表达能力，提升语文素养。

2、课程设计思路：以学生发展为本，重在培养具有良好人文素养和较强职业能力的高素质人才。以模块化的学习内容、项目化的实训指导、多元化的学习资源、过程化的学习评价，结合课堂讨论、课外阅读、技能竞赛，实现理论与实践一体化，全面提升学生的语文素养。

3、教学内容设计：本课程以培养语文基本素养为基点，采用“体例模块化、实践项目化”来构架教学内容，以“阅读欣赏”和“口语交际”两大相互独立的模块构成；“阅读欣赏”模块以“诗词歌赋”、“散文”、“小说”、“影视戏曲”四大体裁作专题区分。

4、选文方面的总体原则：力求与我院各专业文化相结合，力求体现中华文化精髓，反映中华民族的传统美德，力求体现高尚理想、人格力量及积极进取的精神内容和时代风貌，力求涵盖古今中外的经典名篇，力求不与高中语文教科书的选文相同。

5、本课程建议总学时 72 课时，阅读模块 60 课时，口语交际 8 课时，期末总复习 4 课时。各专业应根据不同层次学生的需求合理分配学时数。

## 三、课程目标

围绕高职高专培养技术应用性专门人才的根本任务和适应社会需要的目标，本课程的意在提高学生的人文素养，通过课堂教学和课内外实践，使学生逐步提高与工作、生活密切相关的阅读与口头表达能力，具体来说，《大学语文》课程的三维目标是：

### （一）知识目标

- 1、获得汉语言听说读写的基础知识及人文知识；
- 2、掌握鉴赏文学作品的知识；
- 3、掌握职业需要的口头表达和书面表达知识。

### （二）能力目标

- 1、具有较强的阅读理解能力；
- 2、具有较强的信息处理和解决实际问题的能力；
- 3、具有较好的口头表达和书面表达能力。

### （三）素质目标

- 1、树立正确的人生观和价值观，完成学生文化人格的塑造；
- 2、学会团队合作，实现学生爱岗敬业精神的培育；
- 3、学会自学的方法，树立终身学习的理念。

## 四、课程主要内容

### 模块一 —— 阅读欣赏

序号	教学目标	任务内容	教学方法	建议学时
第一单元 诗歌	从诗词的意境、思想特点、表现手法、等方面着眼，了解不同题材诗歌的美，尤其是“意境美”。	诗歌的特点与欣赏 一 采薇 五 春江花月夜 十二 摸鱼儿 十五 炉中煤 十八 北方 二十二 致大海 二十三 西风颂 二十四 吉檀迦利（节选）	阅读法 讨论法	18
第二单元 散文	启发学生的思辨能力，突出“立意”、“线索”、“文眼”、“意境”，拓展其人文思维的广度与深度。	散文的特点与欣赏 二十五 《老子》四章 三十二 谏逐客书 三十八 人间词话（节选） 三十九 赠与今年的大学毕业生 四十一 精进的程序 四十六 读书与书籍	阅读法 讨论法	18

第三单元 小说	了解作家个人魅力、创作历程、主要作品、艺术特色，欣赏作品突出“人物的语言与动作”、“情节变化”等。	小说的特点与欣赏 四十七 红楼梦（节选） 四十八 风波 四十九 围城（节选） 五十 百合花 五十一 春之声 五十二 绳子 五十三 老人与海	阅读法 讨论法	18
第四单元 影视剧	了解影视戏剧作品的特点，鉴赏过程突出“表情”、“动作”、“语气”、“形态”等。	影视戏剧文学的特点与欣赏 五十四 赵氏孤儿（节选） 五十五 牡丹亭（节选） 五十六 日出（节选） 五十七 哈姆雷特（节选） 五十八 泰坦尼克号（节选）	阅读法 讨论法	18
合计：72 课时				

## 模块二 —— 口语交际

实践模块		教学目标	活动项目	教学方法	课时
项目一	自我介绍	1、加深同学之间的认识 2、提升学生表达自我、展现自我的勇气。	实践研讨会： “了解我和我的家乡”	项目教学法	2
项目二	经典诵读	1、培养学生感知古典诗文的魅力。 2、培养学生对传统文化的热爱之情。	朗诵展示会： “中国古代诗文的魅力”	项目教学法	2
项目三	演讲比赛	1、掌握演讲稿的写作基本要求，学会运用恰当的事例来阐明自己的观点。 2、培养学生的合作能力与演讲能力。	专题演讲会： “以《**教会我……》为题抒发实践感受。”	项目教学法	2
项目四	专题辩论会	1、感知罗贯中《三国演义》的文学魅力。 2、提升学生的表达能力和思辨能力。	专题辩论会： “沸沸扬扬的三国争斗给当代中国的人才大战、谋略制胜、市场竞争提供了怎样的经典依据”	项目教学法	2
说明：在教师指导下，各专业可以选择在课外时间实施活动项目。				合计：8 课时	

## 五、课程实施

在教学方法上，本课程灵活运用以阅读指导为主的多种教学方法，包括案例分析法、分组讨论法、情境模拟法、角色扮演法、课堂观摩法、启发引导法等，引导学生积极思考、乐



于实践，提高学习兴趣，加强自主学习意识，培养学生运用知识，观察问题、分析问题和解决问题的能力，提高教与学的效果。

1、项目教学法。我们在口语交际模块教学中设计四个项目来组织教学活动，使学生在做中学，学中练，充分挖掘学生的潜能，提高学生的表达能力。

2、情境模拟法。模拟应聘环节，设置求职情境，让学生扮演公司企业面试主管和求职者进行现场模拟训练，让学生在较为真实的情境中，熟悉求职环节的要点、注意事项，掌握求职应聘的技巧。

3、角色扮演法。在讲小说的教学环节，让学生扮演各种角色进行情景再现，锻炼学生的表演能力。这种教学方法具有生动性、形象性，可以大大提高学生的学习兴趣，调动学生的学习积极性。

4、小组讨论法。在讲授《红楼梦》等名著时，让学生进行专题研讨，由教师进行有针对性的提问，学生进行答辩，展开教师与学生之间、学生与学生之间的研讨，最后由教师结合研讨的情况进行总结，可以提高学生分析问题和解决问题的能力。

5、案例分析法。根据本课程内容和教学需要，我们选取了多个案例供学生分析讨论，让学生面对活生生的案例，开动脑筋，触动灵魂，各抒己见，展开讨论，最后由教师进行理论上的归纳并得出正确结论。例如在阅读欣赏教学部分，运用案例教学法，选用文学历史故事、生活哲学故事、现时代热点问题等引导学生培养个性气质和良好的职业操守。

6、课堂观摩法。在教学中，我们抽出时间在课堂上选择相关视频材料播放给学生观看，如《泰坦尼克号》、《红楼梦》等。通过观看影视资料，让学生在一个特定的情境中寓教于乐，使学生受到心灵的陶冶，受到生动的教育。

7、实践教学法。我们在教学过程中打破单一封闭的课堂教学模式，实行开放、体验式教学，设计一系列实践活动，如经典诵读、演讲比赛和辩论会等。

## 六、考核方式及课程的成绩评定

语文课考核的方法由教务处决定是考试或考查，突出平时成绩所占比重。平时成绩占50%，期末成绩占50%。

其中平时成绩包括在线学习时长统计、集中学习考勤情况、作业布置（含线上）的完成情况三部分组成。

## **七、课程资源与开发利用**

### **（一）硬件条件**

多媒体教室

### **（二）师资条件**

1、能够为人师表、注重师德、教书育人，认真总结高职语文教育教学经验、注重研究、提高教学质量。

2、能够运用多媒体手段及网络资源辅助教学。

### **（三）推荐教材**

《大学语文》（第三版）孙昕光主编 高等教育出版社

### **（四）信息化教学资源**

积极采用现代信息技术手段制作课件，充分利用多媒体设备和网络资源、网络技术，改变传统的授课模式，丰富教学手段。组织学生观看著名作家的纪录片和根据名著改编的优秀影视作品，有效提高课堂教学质量和教学效率。

# 《应用文写作》课程标准

## 一、概述

1. 适用专业：会计、社区管理与服务、物流管理、高速铁路客运乘务。
2. 教学时数：80 学时。
3. 开设学期：第：一学年。
3. 学 分：4 学分。
4. 先修课程：《大学语文》。

## 二、课程性质、作用与设计思路

### （一）课程性质

《财经应用文写作》是会计、社区管理与服务、物流管理、高速铁路客运乘务专业开设的一门专业基础课，是一门实践性、应用性较强的课程，具有综合性、实用性、工具性的特征。

### （二）课程作用

财经应用文写作是经济工作中处理公务、沟通信息、解决问题、科学管理不可缺少的重要工具。本课程以培养学生在工作中的实用写作能力为主旨，突出写作与职业性、能力训练相结合，使学生掌握常用的财经应用文写作基本技能，并具备高级应用型人才所需要的写作能力及文章分析与处理能力，增强学生的职业能力和就业竞争力，为学生学好各门专业课和将来进入社会从事实际工作奠定良好的基础。

### （三）设计思路

1. 本课程标准遵循“设计导向”的职业教育理念，采用以职业任务和行动过程为导向的学习领域课程模式，围绕“任务驱动、项目导向，基于工作过程”来选择和组织课程的教学内容，设计出一个个仿真的学习情境，让学生在学习中进行实践操作，掌握所需知识和基本技能，增强课程内容与职业岗位能力要求的适应性。

2. 课程内容和要求设计的基本依据是：本课程定位所涉及的工作领域和工作任务范围。但在总体设计过程中，更多的关注领域的具体工作过程，充分体现高职课程的职业性和高等性，兼顾后续课程教学的需要，力求符合教育部提出的“注重基础、突出适用、增加弹性、精选内容”的要求，同时又符合学生的认知规律，充分考虑教学对象特点和“以就业为导向”的办学要求。另外，在职业性和高等性两者间遵循了从职业性到高等性的路径选择。本课程将内容分成“公选”和“专选”。所谓“公选”，是指所有专业都能选上的文书。所谓“专选”，是针对学生所学专业 and 上岗就业实际工作需要而选上的文书。

3. 教学效果的评价采用多视角、多层次考核学生的成绩，不同文种考核的具体要求也有别。

4. 本课程建议总学时为 72 课时，应根据专业实际情况选择不同的文种进行讲授与探索，同时依据不同专业和不同学生层次需求合理选择文种并合理分配学时数

### 三、课程目标

本课程的目标定位在围绕高职高专培养技术应用性专门人才的根本任务和适应社会需要的目标，紧扣高职高专教学大纲，通过课堂教学和课内外实践，使学生掌握与他们的工作、生活密切相关的基本实用文体的写作，在实际应用中熟练选择正确的文种，合理安排结构，正确把握语体风格，解决实际问题。我们将根据专业需要的不同，调整学习的侧重点。具体来说，财经应用写作课程目标如下：

#### （一）知识目标

理解与党政公文、事务管理、社交礼仪、职业管理、经济文书等实际情况密切相关的常用应用文种类。

2. 了解财经应用文写作的材料搜集方法和写作规律。

3. 掌握各类财经应用文体写作的基本格式、写作要求和方法技巧。

#### （二）能力目标

1. 掌握党政公文的格式，能根据具体情况撰写相关的通知、通报、请示和函等常用公文。

2. 根据日常生活和工作的需要，撰写主题明确、材料准确翔实、结构完整恰当、表达通顺合理的实用文书。

3. 能撰写个人简历、求职信和述职报告等职业管理文书。

4. 掌握常用经济文书的写作技能，能根据具体情况撰写市场调查报告、经济活动分析报告等常用经济文书。

### （三）素质目标

1. 培养分析处理信息、加工素材的能力，提高提出问题、分析问题、解决问题能力。

2. 通过小组项目训练，提高提高口语写作表达能力，增强自信心、与人沟通的能力、团队意识及适应社会能力。

3. 通过情境教学和案例教学，培养从事专业工作必备的职业态度、职业情感、职业能力。

## 四、课程主要内容

### （一）课程内容结构安排

序号	任务内容	建议学时
1	财经写作基础知识	4
2	信息传递文书	8
3	公关礼仪文书	4
4	日常事务文书	10
5	党政公务文书	18
6	市场调查文书	6
7	商业评估文书	6
8	商务应用文书	8
9	经济诉讼文书	4
10	复习及考核	4

## （二）课程内容教学要求

<b>学习项目</b>	<b>财经写作基础知识</b>	<b>学时</b>	<b>4</b>
<b>学习目标</b>	1. 了解财经应用文的概念、性质和作用。 2. 理解财经应用文写作的主旨、材料、结构、语言和表达方式。 3. 掌握财经应用文的基本要素,学会财经应用文写作过程中应把握的要领和原则。		
<b>学习内容</b>		<b>教学方法和建议</b>	
1. 财经应用文概述。 2. 财经应用文的写作要领。		讲授法 情境教学法 案例教学法	
<b>教学设备</b>	<b>学生已有的知识、能力要求</b>	<b>教师执教能力要求</b>	
多媒体投影设备	学生具有了解新知识的兴趣和一定的自主学习能力。	1. 掌握相关理论 2. 有一定的实践能力	
<b>学习项目</b>	<b>信息传递文书</b>	<b>学时</b>	<b>8</b>
<b>学习目标</b>	1. 了解书信的性质、种类、写作要求,以及常规书信的格式与写法。 2. 了解信息传递文书的概念、特点和作用。 3. 能够理解介绍信、证明信和推荐信的概念、作用和格式,掌握求职信、应聘信、申请书、表扬信、感谢信、慰问信的写法。		
<b>学习内容</b>		<b>教学方法和建议</b>	
1. 常规书信的性质、种类、格式、写法及写作要求。 2. 求职信、应聘书、申请书的概念、特点、写法及写作要求。 3. 介绍信、证明信、推荐信的概念、特点、写法及写作要求。 4. 表扬信、感谢信、慰问信的概念、特点、写法及写作要求。		讲授法 情境教学法 小组讨论法 案例教学法 实践操作法	

教学设备	学生已有的知识、能力要求	教师执教能力要求	
多媒体投影设备	1. 具备参与活动的能力。 2. 具备收集资料的能力。 3. 具备制作简历、撰写求职信等的能力。	1. 具有与人沟通的能力 2. 能根据教学方法设计教学情境 3. 能按照设计的教学情境组织教学 4. 熟悉目标社会模式和策略 5. 有一定的实践能力	
学习项目	公关礼仪文书	学时	4
学习目标	1. 了解公关礼仪文书的含义与分类，掌握此类文书的特点与作用。 2. 了解开幕词、闭幕词、欢迎词、答谢词、请柬等礼仪类文书的含义、作用、分类、特点。 3. 掌握开幕词、闭幕词、欢迎词、答谢词、请柬等礼仪类文书的写作规则与具体要求。		
学习内容		教学方法和建议	
1. 开幕词、闭幕词的概念、分类、写作格式和写作要求。 2. 欢迎词、欢送词、答谢词概念、写法和写作要求。 3. 请柬、聘书的概念、分类、写作格式与写作要求。		讲授法 情境教学法 实践操作法 小组讨论法 案例教学法	
教学设备	学生已有的知识、能力要求	教师执教能力要求	

多媒体投影 设备	1. 掌握基本理论知识。 2. 具备参与活动的能力。 3. 具备收集资料的能力。	1. 具有与企事业单位沟通的能力 2. 掌握相关理论 3. 有一定的实践能力 4. 能根据教学方法设计教学情境 5. 能按照设计的教学情境组织教学	
学习项目	日常事务文书	学时	10
学习目标	1. 了解条据的性质、特点和作用，掌握条据的种类与写作格式。 2. 了解计划和总结的概念、类型、特点与作用，掌握计划和总结的格式、内容与写作要求。 3. 了解规章制度的种类、特点和作用，掌握规章制度的结构与写法，并了解常见的几种规章制度。 4. 根据实际情况，进行计划、总结、条据、简报等的情境写作。		
学习内容		教学方法和建议	
1. 条据的概念、特点、作用、种类，以及内容、格式上的基本要求。 2. 计划和总结的种类、结构及写作要求。 3. 规章制度的概念、特点、分类和写法。 4. 简报的概念、特点、写作方法及写作要求。		讲授法 情境教学法 实践操作法 小组讨论法 案例教学法	
教学设备	学生已有的知识、能力要求	教师执教能力要求	



多媒体投影 设备	<p>基本理论知识。</p> <p>参与活动的能力。</p> <p>3. 具备进行社会调查的能力。</p> <p>4. 具备收集各种资料的能力。</p> <p>5. 具备撰写事务管理文书的能力。</p>	<p>1. 具有与企事业单位沟通的能力</p> <p>2. 掌握相关理论</p> <p>3. 有一定的实践能力</p> <p>4. 能根据教学方法设计教学情境</p> <p>5. 能按照设计的教学情境组织教学</p> <p>6. 熟悉相关的法律、法规</p>	
学习项目	党政公务文书	学时	18
学习目标	<p>1. 了解公文的含义与分类，掌握公文的特点与作用。</p> <p>2. 了解公文的构成要素与书面格式，掌握公文写作的基本要求和行文规则。</p> <p>3. 了解通知、通告、通报、报告、请示、批复、函、会议纪要的含义、分类、特点和作用。</p> <p>4. 能够根据具体实际写作通知、通知、通告、通报、报告、请示、批复、函和会议纪要。</p>		
学习内容		教学方法和建议	
<p>1. 公文概述。</p> <p>2. 通知、通告、通报、报告、请示、批复、函、会议纪要的特点、种类、结构和写法。</p>		<p>讲授法</p> <p>情境教学法</p> <p>实践操作法</p> <p>小组讨论法</p> <p>案例教学法</p>	

<b>教学设备</b>	<b>学生已有的知识、能力要求</b>	<b>教师执教能力要求</b>	
多媒体投影 设备	1. 具备参与活动的能力。 2. 具备收集资料的能力。 3. 具备分析社会的能力。 4. 具备撰写几种重要党政公文的能力	1. 具有人际沟通的能力 2. 能根据教学方法设计教学情境 3. 能按照设计的教学情境组织教学 4. 熟悉党政公文的制作方法 5. 有一定的实践能力	
<b>学习项目</b>	市场调查文书	<b>学时</b>	<b>6</b>
<b>学习目标</b>	1. 了解市场调查报告、市场预测报告、可行性研究报告的概念、特点、作用、分类，以及写作格式。 2. 掌握市场调查报告、市场预测报告、可行性研究报告的写作格式和写作要求。 3. 能够根据实际调查的数据和材料，写作市场调查报告、市场预测报告。 4. 能根据给定的项目、技术或产品的材料，写可行性研究报告。		
<b>学习内容</b>		<b>教学方法和建议</b>	
1. 市场调查的方法，市场调查报告的概念、分类、写作格式		讲授法	

和写作要求。		情境教学法	
2. 市场预测报告的概念、分类、写作格式和写作要求。		社会调查法	
3. 可行性研究报告的概念、分类、写作格式和写作要求。		实践操作法	
		小组讨论法	
		案例教学法	
<b>教学设备</b>	<b>学生已有的知识、能力要求</b>	<b>教师执教能力要求</b>	
多媒体投影 设备	1. 具备参与活动的能力。 2. 具备进行社会调查的能力。 3. 具备收集资料的能力。 4. 具备撰写市场调查文书的能力。	1. 具有与人沟通的能力 2. 熟悉市场调查活动类型与过程 3. 能根据教学内容设计教学情境 4. 能按照设计的教学情境组织教学 5. 有一定的实践能力	
<b>学习项目</b>	商业评估文书	<b>学时</b>	<b>6</b>
<b>学习目标</b>	1. 了解经济活动分析报告的特点、作用、分类和写作格式。 2. 了解审计报告的特点、作用、分类和写作格式。 3. 掌握经济活动分析报告的写作格式和写作要求。 4. 掌握审计报告的写作格式和写作要求。		
<b>学习内容</b>		<b>教学方法和建议</b>	
1. 经济活动分析报告的概念、特点、作用、分类、写作格式和写作要求。		讲授法	
		情境教学法	
2. 审计报告的概念、特点、作用、分类、写作格式和写作要		实践操作法	

求。		小组讨论法 案例教学法	
<b>教学设备</b>	<b>学生已有的知识、能力要求</b>	<b>教师执教能力要求</b>	
多媒体投影 设备	1. 具备参与活动的能力。 2. 具备收集资料的能力。 3. 具备撰写商业评估文书的能力。	1. 具有与人沟通的能力 2. 熟悉经济活动类型与过程 3. 能根据教学内容设计教学情境 4. 能按照设计的教学情境组织教学 5. 有一定的实践能力	
<b>学习项目</b>	商务应用文书	<b>学时</b>	8
<b>学习目标</b>	1. 了解商务电函、商业广告、产品说明书、合同、招标书等的概念、特点、作用、写作格式和写作要求。 2. 掌握商务电函、商业广告、产品说明书的结构和写法。 3. 掌握签订合同的原则和撰写要求。 4. 掌握招标、投标书的特点、写作格式和写作要求。		
<b>学习内容</b>		<b>教学方法和建议</b>	
商务电函、商业广告、产品说明书、合同、招标书等的概念、特点、作用、写作格式和写作要求。		讲授法 情境教学法 实践操作法 小组讨论法 案例教学法	

教学设备	学生已有的知识、能力要求	教师执教能力要求	
多媒体投影设备	1. 具备参与活动的能力。 2. 具备进行社会调查和研究的能力。 3. 具备收集各种资料的能力。 4. 具备撰写商务应用文书的能力。	1. 具有人际沟通的能力 2. 熟悉商务应用文书写作 3. 能根据教学方法设计教学情境 4. 能按照设计的教学情境组织教学 5. 有一定的实践经验	
学习项目	经济诉讼文书	学时	4
学习目标	1. 了解经济诉状、经济答辩状、上诉状和申诉状的概念、作用和写作格式。 2. 掌握经济诉状、经济答辩状、上诉状和申诉状的写作要求。		
学习内容		教学方法和建议	
经济诉状、经济答辩状、上诉状和申诉状的概念、作用和写作格式和写作要求。		讲授法 情境教学法 实践操作法 小组讨论法 案例教学法	
教学设备	学生已有的知识、能力要求	教师执教能力要求	

多媒体投影 设备	1. 具备参与活动的能力。 2. 具备进行社会调查和研究的能力。 3. 具备收集各种资料的能力。 4. 具备撰写商务应用文书的能力。	1. 具有人际沟通的能力 2. 熟悉经济诉讼文书写作 3. 能根据教学方法设计教学情境 4. 能按照设计的教学情境组织教学 5. 有一定的实践经验
-------------	---	---

## 五、课程实施

1. 尽可能地照按课程内容和要求的模式设计学习情境，积极创设项目工作任务，对学生进行项目教学的熏陶与训练，为学生提供自主发展的时间和空间，努力培养学生的动手能力、就业创业意识与能力。

2. 教师在组织教学过程中，应积极引导提升职业素养的能力，培养学生的敬业和协作的精神。同时，教师应尽量使用多媒体教学设备，配备丰富的教学课件与媒体资源，让学生参与其中，提高学生学习的积极性、主动性和创造性，增强学生学习的信心与成就感。

3. 注重本门课程与其他课程的关系，注重与其他专业课教师的沟通、交流，注意讲授内容的衔接性。

4. 转变单一考试或考查评价模式，采用过程与结果评价相结合的方式，注重个人与团队合作、课堂提问、实践操作、模块考核等手段，加强实践性教学环节的考核，同时也应强调课程结束后综合评价，充分发挥学生的主动性和创造性，注重考核学生的职业素养及职业写作能力。

## 六、学习资源的选用

### （一）选用教材

《财经写作》 易加斌主编，武汉大学出版社，2011 年 11 月。

## （二）参考资料

1. 《财经应用文写作》 李薇主编，高等教育出版社，2014 年 8 月。
2. 《财经写作》（第四版） 戴永明主编，高等教育出版社，2017 年 1 月。
3. 《经济应用文书写作》（第二版） 杨文丰主编，高等教育出版社，2014 年 8 月。
4. 《新编财经写作》 朱崇娴 范恪劼 赵淼编，高等教育出版社，2013 年 10 月。

## （三）其他教学资源。

网络资源。





# 《办公自动化》课程标准

## 一、概述

- 1、适用专业：社区管理与服务
- 2、教学时数：80 学时。
- 3、开设学期：第二学年。
- 3、学 分：4 学分

## 二、课程性质、作用与设计思路

### 1、课程性质

《办公自动化》是我系社区管理与服务专业的专业必修课程，在入学第二学期开设，是培养学生了解计算机在办公自动化领域中的相关知识的一门专业基础课。

### 2、课程作用（本课程在人才方案课程体系中的定位）

社区管理与服务专业是我院经济管理系的新增专业，通过近几年对行业、企业及职业综合分析的基础上，其职业岗位和人才规格明确清晰，即：本专业面向基层政府，派出机构及物业公司，培养具有与本专业未来工作岗位相适应的职业素质和职业道德，较强的学习能力和创新意识，具备掌握国家政策，熟悉国家社会保障和社区工作政策法规以及物业管理操作技能，能够胜任社区保障管理、社区物业管理、和社区服务管理等岗位工作实际操作的技术技能型人才。

依据职业成长规律和学习认知规律，我院的社区管理与服务专业课程体系由职业素质类课程、专业知识类课程、岗位能力类课程和职业能力与素质拓展课程四部分构成。办公自动化是专业知识课程学习领域的一个组成部分。

高职高专教育是以培养适应生产、建设、管理、服务一线需要的高素质技能型专门人才为目标的，培养学生了解计算机在办公自动化领域中的相关知识，掌握办公软件的使用，培养学生在办公自动化领域的办公事务处理、数据处理、信息管理的综合能力，同时培养学生的方法能力、社会能力及职业素质。为日后学习专业技术课程和职能管理课程打下扎实的理论基础；也为学生就业打下坚实的理论基础和职业基础。

《办公自动化》课程是社区服务与管理专业的基础主干课程专业，是为培养学生的基本知识而设置的一门专业知识课。本课程通过本课程教学与实训使学生了解计算机的基础知识，理解一些计算机的常用术语和基本概念；其次是能较熟练地使用 Windows 操作系统；再次是能灵活地运用 office 2003 的主要软件 Word 2003、Excel 2003 以及 PowerPoint 2003 的使用；具有网络的基础知识及常规操作；熟悉常用办公设备的使用与维护。

### 3、设计思路

教学设计的宗旨：紧紧围绕高职高专教育的人才培养目标，以学到实用技能、提高职业能力为出发点，注重提高学生综合应用和处理复杂办公事务的能力。在教学过程中注意情感交流、教书育人、工学结合，并实施分层次教学、因材施教。

采用项目驱动教学法：使用以实际需求为题材制作的经典案例，通过“提出问题”→“分析问题”→“解决问题”→“总结提高”四部曲展开，采用项目引导、任务驱动的方法组织全部教学过程。

采用多种方法的组合教学手段：全部教学在电脑机房上课，理论教学和实训操作相结合。授课采用投影+课件、网络+交流讨论，以及边讲、边看、边做、边讨论等多种教学手段，在

做中学，在学中做，做到“教、学、做”一体化，同时注重培养学生的自主学习能力。

培养学生基本的计算机应用能力的同时，通过相关的教学活动设计(如团队合作、信息搜索、资料归档、阅读分析等)，注重工学结合和学生职业素养的提高，彰显高等职业教育的“职业”特性，培养合格的职业人。

总之，本课程在激发学生学习兴趣、增强教学效果的同时，会帮助学生积累大量的实战经验，较好地解决了理论与实践相结合的问题。

### 三、课程目标

#### (一) 知识能力

具有使用微型计算机的基础知识(包括计算机病毒的防治常识)；熟悉操作系统的基本功能和作用，掌握 Windows 的基本操作和应用；熟悉文字处理软件的基本知识，熟练掌握至少一种汉字(键盘)输入方法：打字速度达到 30 字/分钟以上；熟练掌握文字处理软件的基本操作和综合应用，能利用 Word2003 对文字、表格、图形艺术字等多种对象进行综合编排，以及对复杂结构的长文档进行排版；

熟悉电子表格软件基本知识，熟练掌握电子表格的基本操作和综合应用，能利用 Excel2003 进行复杂的数据分析和处理；

熟悉演示文稿软件的基本知识，熟练掌握电子演示文稿的基本操作和综合应用，能利用 PowerPoint2003 制作精美的演示文稿；

熟悉现代办公设备的使用与维护(传真机、扫描仪、打印机、复印机等)；熟悉常用工具软件在办公中的应用；熟悉网络资源应用与信息检索

#### (二) 技术能力

本课程要求学生能够熟练使用各种办公软件，制作出适于企事业单位所需要各种文档，可在 Excel 中进行数据计算与处理操作，能制作出符合会议报告等性质的演示文稿，熟练操作网络资源。能使用及维护各种办公设备。

#### (三) 素质能力

培养学生自我表现、与人沟通能力；团队协作精神；分析问题与解决问题的能力；勇于创新与爱岗敬业的工作作风；培养学生诚信、坚强的性格；树立质量安全意识；培养学生自主学习与创新意识的提高。

### 四、课程主要内容(分情景设计，包含具体单元课时分配等)

#### (一) 课程内容结构安排

序号	学习情景(项目)	参考学时(讲授+实训)
1	教学项目 1 办公中的文档处理及应用	9
2	教学项目 2 办公中的表格制作及应用	9
3	教学项目 3 办公中的数据处理及应用	9
4	教学项目 4 办公中的演示文稿制作及应用	9
5	教学项目 5 办公中的 Outlook 应用	9
6	教学项目 6 办公局域网的设置和应用	9
7	教学项目 7 互联网资源的应用	9
8	教学项目 8 常用办公设备的使用与维护	9

(二) 课程内容教学要求 (对上述的内容从学习目标、学习方法等方面做具体安排)

<b>学习项目</b>	教学项目 1 办公中的文档处理及应用	<b>学时</b>	<b>9</b>
<b>学习目标</b>	本教学项目总学时 9, 由 3 个学习任务组成。通过本项目的教学, 学生应能运用办公室文档。能认识不同层次管理者的角色转换能客观认识自我, 初步设计职业规划。		
<b>学习内容</b>		<b>教学方法和建议</b>	
1、制作招聘启示 2、制作行政公文 3、制作调研报告		(1) 采用提问式、启发式、图示图表教学帮助学生掌握本部分知识点, 并布置学生查阅相关资料理解重要意义和现实作用;	
<b>教学设备</b>	<b>学生已有的知识、能力要求</b>	<b>教师执教能力要求</b>	
多媒体投影设备	学生具有了解新知识的兴趣和一定的自主学习能力		
<b>学习项目</b>	教学项目 2 办公中的表格制作及应用	<b>学时</b>	<b>9</b>
<b>学习目标</b>	了解和熟悉办公室表格并学会运用		
<b>学习内容</b>		<b>教学方法和建议</b>	
1、制作个人情况调查表 2、批量制作商务信函 3、制作员工学历分析图表		课堂讲授、案例式教学、课堂讨论和课内实验等教学方法	
<b>教学设备</b>	<b>学生已有的知识、能力要求</b>	<b>教师执教能力要求</b>	
多媒体投影设备	学生具有了解新知识的兴趣和一定的自主学习能力		
<b>学习项目</b>	教学项目 3 办公中的数据处理及应用	<b>学时</b>	<b>9</b>
<b>学习目标</b>	学会处理办公室的数据		
<b>学习内容</b>		<b>教学方法和建议</b>	
1、制作员工加班记录表 2、制作产品销售表		课堂讲授、案例式教学、课堂讨论和课内实验等教学方法	
<b>教学设备</b>	<b>学生已有的知识、能力要求</b>	<b>教师执教能力要求</b>	
多媒体投影设备	学生具有了解新知识的兴趣和一定的自主学习能力		
<b>学习项目</b>	教学项目 4 办公中的演示文稿制作及应用	<b>学时</b>	<b>9</b>
<b>学习目标</b>	熟练掌握演示文稿的使用		

学习内容		教学方法和建议	
1、制作公司宣传片 2、制作产品宣传片		课堂讲授、案例式教学、课堂讨论和课内实验等教学方法；	
教学设备	学生已有的知识、能力要求	教师执教能力要求	
多媒体投影设备	学生具有了解新知识的兴趣和一定的自主学习能力		
学习项目	教学项目 5 办公中的 Outlook 应用	学时	9
学习目标	理解熟悉 Outlook 应用		
学习内容		教学方法和建议	
1、日常 E-mail 联络  2、为领导安排行程		课堂讲授、案例式教学、课堂讨论和课内实验等教学方法	
教学设备	学生已有的知识、能力要求	教师执教能力要求	
多媒体投影设备	学生具有了解新知识的兴趣和一定的自主学习能力		
学习项目	教学项目 6 办公局域网的设置和应用	学时	9
学习目标	了解办公室局域网的设置，并熟练运用		
学习内容		教学方法和建议	
1、认识办公局域网  2、组建办公局域网  3、应用办公局域网  4、排除局域网的常见故障		课堂讲授、案例式教学、课堂讨论和课内实验等教学方法	
教学设备	学生已有的知识、能力要求	教师执教能力要求	
多媒体投影设备	学生具有了解新知识的兴趣和一定的自主学习能力		
学习项目	教学项目 7 互联网资源的应用	学时	9
学习目标	学会使用互联网资源		
学习内容		教学方法和建议	
1、利用互联网搜索信息资源  2、利用互联网搜索信息资源  3、BBS 和新闻组在办公中的应用		课堂讲授、案例式教学、课堂讨论和课内实验等教学方法	

教学设备	学生已有的知识、能力要求	教师执教能力要求	
多媒体投影设备	学生具有了解新知识的兴趣和一定的自主学习能力		
学习项目	教学项目 8 常用办公设备的使用与维护	学时	9
学习目标	了解常用办公设备的使用与维护		
学习内容		教学方法和建议	
1、熟悉办公设备 2、组装和优化计算机 3、打印机和复印机、扫描仪的使用与日常维护 4、刻录光盘、移动存储设备的使用和无线上网设置		课堂讲授、案例式教学、课堂讨论和课内实验等教学方法	
教学设备	学生已有的知识、能力要求	教师执教能力要求	
多媒体投影设备	学生具有了解新知识的兴趣和一定的自主学习能力		

## 五、课程实施

### 1、学生基本能力

通过本课程的学习，使学生进一步加深对办公室自动化的理解，掌握运用书中 8 个单元内容和方法，该课程对于学生的实训技能的训练和培养，以及使学生毕业后能顺利就业发挥着极其重要的作用，也为今后走向工作岗位奠定了坚实的知识和技能基础

### 2、教学方法与手段

本课程根据不同的教学内容，针对学生特点，灵活运用多种教学方法，引导学生积极思考，乐于实践，努力提高教学效果。

#### (1) 任务驱动教学

任务驱动的教学模式，课前先把任务资料发给学生，要求学生提前阅读，认真思考，让学生带着任务、问题进课堂，教师以完成任务为目标开展教学。本课程课堂教学以工作任务为引导分六步进行。第一步回顾上次课内容；第二步案例导入；第三步是引导学生利用所学知识和将要学习的新知识步步推进；第四步是归纳总结，围绕本次课程的重点和难点总结，同时发挥学生的积极性和主观能动性来快速的记忆所学知识。

#### (2) 案例教学

采用案例教学，将案例分为引导案例、教学案例和阅读分析案例三类。引导案例放在每个模块前，通过引导案例，引发学习兴趣，明确学习任务，让学生思维由被动变主动；教学案例放在每个模块的课堂教学中或课堂教学后，老师讲解和学生学、做相结合，以此锻炼学生的操作技能；阅读分析案例放在每个模块后，由学生单个或分组进行，老师下发案例后，学生先阅读、思考、讨论和分析，最后教师点评，以此开拓学生管理视野，培养学生分析问题和解决问题的能力。

### 3、教学评价

建立学习及实训过程考评与期末考评相结合的方法，强调过程考评的重要性。过程考评占 30 分，期末考评占 70 分。具体考核要求见表。

考评 方式	过程考评 30			期末 考评
	素质考评	任务考评	作业考评	
	10	10	10	70
考评 实施	授课教师学生表 现考评	根据学生完成任 务考评	对学生进行作业 考评	期末考试

## 六、学习资源的选用

### 1、推荐教材

《办公自动化实用教程》 石朝晖 经济科学出版社

### 2、参考书目

[1] 《大学计算机基础实践教程》，胡维华主编，浙江科学技术出版社，2007。

[2] 《信息化办公软件高级应用》，李永平主编，科学出版社，2009。

[3] 《办公自动化技术》，李宁主编，中国铁道出版社，2009。

[4] 《计算机应用基础》，许晞主编，高等教育出版社，2007。

# 《人类行为与社会环境》课程标准

## 一、概述

- 1、适用专业：社区管理与服务
- 2、教学时数：80 学时。
- 3、开设学期：第一学年。
- 3、学 分：5 学分
- 4、先修课程：《社会心理学》《社会学概论》等。

## 二、课程性质、作用与设计思路

### 1、课程性质

是社区管理与服务专业的一门必修课，是为培养社区管理与服务专业学生基本理论知识和应用能力而设置的一门专业课。

### 2、课程作用

《人类行为与社会环境》课程是专业主干课程，也是学生应该重点掌握的专业基础课程之一。研究人类行为与社会环境的关系是社区管理与服务工作者的基础性工作，社会工作者为了有效地进行这项事业，首先必须研究了解社会环境中的人类行为，能对人类随着社会环境的改变所产生的行为变化做科学性的判断和决策，无疑《人类行为与社会环境》这门课程在社会工作专业中有着重要地位，是社会工作者诊断、分析和介入社会工作的依据课程。

### 3、设计思路

本课程由于以人类行为和社会环境及二者的交互影响为研究对象，因而本课程着眼于将二者的关系以及相互影响所带来的行为和环境变化作为授课重点，并根据环境变化具体对不同阶段的人的行为，包括生理、心理以及社会行为进行分析和阐述，并在掌握基础知识的基础上进行个案分析和问题的解决。

基于此，本课程首先对整个课程的研究对象、研究方法和研究意义做了一简单分析，然后以社会环境中的人类行为的理论基础为切入点，详细分析和介绍了各种理论，此后按着人的成长阶段，对人的行为进行生理——心理——社会环境三维视角的分析和研讨，并结合案例分析和实践环节加深同学们的理解、分析和独立探究问题的能力。

## 三、课程目标

本课程的教学目的是使学生了解人类行为在各发展时期及社会环境中生物、心理、社会发展特性，了解和掌握人在社会环境中成长过程和行为变化，以及行为与环境的相互影响，从而提供成为健全“社会人”所应具有的知识及观念，以获较好之社会适应。

## 四、课程主要内容（分情景设计，包含具体单元课时分配等）

### （一）课程内容结构安排

序号	学习情景（项目）	参考学时
1	绪 论	8
2	人类行为社会环境的理论基础	8
3	胎儿发展与社会环境	10
4	婴幼儿期与社会环境	12

5	儿童期行为与社会环境	12
6	青少年期行为与社会环境	12
7	成年期	10

(二) 课程内容教学要求(对上述的内容从学习目标、学习方法等方面做具体安排)

<b>学习项目</b>	<b>绪 论</b>	<b>学时</b>	<b>8</b>
<b>学习目标</b>	了解人与社会环境的关系,掌握人类行为、社会环境、成长等基本概念及其评估人类行为的生理、心理、社会环境三个维度。		
<b>学习内容</b>		<b>教学方法和建议</b>	
第一节人类行为的意义及重要性 一 人类行为的定义、特点、分类 二 人类行为与动物性 三 人的成长 第二节 人类行为与社会环境交互作用 一 社会环境的定义 二 人类行为的影响因素 三 个人行为与社会环境的交互影响 第三节 评估人类行为的三个维度		采用提问式、启发式、图示图表教学帮助学生掌握本部分知识点,并布置学生查阅相关资料	
<b>教学设备</b>	<b>学生已有的知识、能力要求</b>	<b>教师执教能力要求</b>	
多媒体投影设备	学生具有了解新知识的兴趣和一定的自主学习能力	具备熟练地课堂驾驭能力和丰富的心理学及相关专业知识	
<b>学习项目</b>	<b>人类行为社会环境的理论基础</b>	<b>学时</b>	<b>8</b>
<b>学习目标</b>	了解各理论的来源,掌握几大理论的主要内容,并能用其解释人的行为。		
<b>学习内容</b>		<b>教学方法和建议</b>	
第一节 精神分析理论及案例分析(弗洛伊德) 第二节 心理发展阶段理论及案例(埃里克森) 第三节 认知发展理论及案例分析(皮亚杰) 第四节 道德发展阶段理论及案例(科尔伯格) 第五节 行为主义理论及案例分析(华生、斯金纳、班杜拉) 第六节 人本主义理论及案例分析(马斯洛、罗杰斯) 第七节 镜中自我理论及案例分析(库利) 第八节 符号互动理论及案例分析(米德)		采用提问式、启发式、图示图表教学帮助学生掌握本部分知识点	
<b>教学设备</b>	<b>学生已有的知识、能力要求</b>	<b>教师执教能力要求</b>	
多媒体投影设备	学生具有了解新知识的兴趣和一定的自主学习能力	具备熟练地课堂驾驭能力和丰富的心理学及相关专业知识	
<b>学习项目</b>	<b>胎儿发展与社会环境</b>	<b>学时</b>	<b>10</b>



<b>学习目标</b>	了解胎儿的发育与出生,掌握影响胎儿发育的因素和胎儿出生对家庭的影响。		
<b>学习内容</b>		<b>教学方法和建议</b>	
第一节 第二节 第三节 视频赏析: 胎儿的发育过程	胎儿的发育过程与发展主题 胎儿出生对家庭的影响 影响胎儿发展的因素	采用提问式、启发式、图示图表教学帮助学生掌握本部分知识点,并布置学生查阅相关资料	
<b>教学设备</b>	<b>学生已有的知识、能力要求</b>	<b>教师执教能力要求</b>	
多媒体投影设备	学生具有了解新知识的兴趣和一定的自主学习能力	具备熟练地课堂驾驭能力和丰富的心理学及相关专业知识	
<b>学习项目</b>	婴幼儿期与社会环境	<b>学时</b>	12
<b>学习目标</b>	了解婴幼儿的生理发展及婴儿与同伴的关系,掌握婴儿的动作和婴儿的心理发展,掌握婴儿依恋的形成及其阶段,提升对幼儿与同伴、幼儿与家庭关系的认识。		
<b>学习内容</b>		<b>教学方法和建议</b>	
第一节 第二节 第三节 第四节 第五节 阅读分析: 感觉统合训练	婴幼儿期的发展任务 婴幼儿的情绪、语言发展 婴幼儿期心理发展的理论 社会化发展和道德发展 婴幼儿期的行为问题及其矫治	采用提问式、启发式、图示图表教学帮助学生掌握本部分知识点	
<b>教学设备</b>	<b>学生已有的知识、能力要求</b>	<b>教师执教能力要求</b>	
多媒体投影设备	学生具有了解新知识的兴趣和一定的自主学习能力	具备熟练地课堂驾驭能力和丰富的心理学及相关专业知识	
<b>学习项目</b>	儿童期行为与社会环境	<b>学时</b>	12
<b>学习目标</b>	了解童年期儿童心理发展的特征,掌握童年期儿童与同伴、儿童与学校、家庭的关系。		
<b>学习内容</b>		<b>教学方法和建议</b>	
第一节 儿童期的发展工作 第二节 儿童期的情绪发展 第三节 儿童期心理发展理论 第四节 社会化发展和道德发展 第五节 儿童期的行为问题及其矫治		采用提问式、启发式、图示图表教学帮助学生掌握本部分知识点	
<b>教学设备</b>	<b>学生已有的知识、能力要求</b>	<b>教师执教能力要求</b>	
多媒体投影设备	学生具有了解新知识的兴趣和一定的自主学习能力	具备熟练地课堂驾驭能力和丰富的心理学及相关专业知识	

<b>学习项目</b>	青少年期行为与社会环境	<b>学时</b>	12
<b>学习目标</b>	了解青春期的生理发展，掌握青春期心理发展的特征，提升对青春期同辈群体、社会性发展的认识。		
<b>学习内容</b>		<b>教学方法和建议</b>	
第一节 第二节 第三节 第四节 第五节	青少年期的心理发展及其特征 青少年的情绪发展 青少年期的同辈群体与社会性发展 青少年期的性心理发展 青少年期的行为问题及其矫治 影视赏析及讨论：电影《少年犯》、电视剧《阳光灿烂的日子》 实践活动课：情景模拟、角色扮演	采用提问式、启发式、图示图表教学帮助学生掌握本部分知识点	
<b>教学设备</b>	<b>学生已有的知识、能力要求</b>	<b>教师执教能力要求</b>	
多媒体投影设备	学生具有了解新知识的兴趣和一定的自主学习能力	具备熟练地课堂驾驭能力和丰富的心理学及相关专业知识	
<b>学习项目</b>	成年期	<b>学时</b>	10
<b>学习目标</b>	了解成年期不同时期的心理变化，掌握成年期不同时期的问题，并提升对成年期人类行为与环境关系的认识。		
<b>学习内容</b>		<b>教学方法和建议</b>	
第一节 第二节 第三节 第四节 第五节 第六节 第七节	成年早期的身心发展 成年早期的社会性发展 成年早期的行为问题及其调适 成年中期身心的变化 成年中期所面临的问题 成年晚期的身心变化 影响老年人发展的问题	采用提问式、启发式、图示图表教学帮助学生掌握本部分知识点	
<b>教学设备</b>	<b>学生已有的知识、能力要求</b>	<b>教师执教能力要求</b>	
多媒体投影设备	学生具有了解新知识的兴趣和一定的自主学习能力	具备熟练地课堂驾驭能力和丰富的心理学及相关专业知识	

## 五、课程实施

### 1、学生基本能力

通过本课程的学习，使学生进一步加深对人类行为与社会环境的理解，掌握运用相关理论分析的方法，同时通过学习让其基本具备评价社会工作过去和预测未来的能力，以帮助社会工作更好地开展工作。该课程对于学生的逻辑思维的训练和培养，以及使学生毕业后能顺利就业发挥着极其重要的作用，也为今后走向工作岗位奠定了坚实的知识和技能基础

### 2、教学方法与手段

根据学生的认知特点，尽可能采用形式丰富多样的教学方法，融“教、学、做”为一体，

以提高学生在教学过程中的参与程度，激发学生学习的积极性和主动性。针对课程具体的教学内容和教学过程需要，采用任务驱动法、讲授法、引导教学法、角色扮演法、案例教学法等，使学生通过学习具备系统的文书与档案管理方面的理论素养，同时培养学生分析并解决实务的能力，成为新兴的、复合型的应用人才。

#### (1) 任务驱动教学

任务驱动的教学模式，课前先把任务资料发给学生，要求学生提前阅读，认真思考，让学生带着任务、问题进课堂，教师以完成任务为目标开展教学。本课程课堂教学以工作任务为引导分六步进行。第一步回顾上次课内容；第二步案例导入；第三步是引导学生利用所学知识和将要学习的新知识步步推进，边实际操作、边掌握新的指标，并应用新指标；第四步是归纳总结，围绕本次课程的重点和难点总结，同时发挥学生的积极性和主观能动性来快速的记忆所学内容；第五步布置作业，通过学生自己的计算和分析掌握指标的精髓。

#### (2) 案例教学

采用案例教学，将案例分为引导案例、教学案例和阅读分析案例三类。引导案例放在每个模块前，通过引导案例，引发学习兴趣，明确学习任务，让学生思维由被动变主动；教学案例放在每个模块的课堂教学中或课堂教学后，老师讲解和学生学、做相结合，以此锻炼学生的操作技能；阅读分析案例放在每个模块后，由学生单个或分组进行，老师下发案例后，学生先阅读、思考、讨论和分析，最后教师点评，以此开拓学生成本管理视野，培养学生分析问题和解决问题的能力。

### 3、教学评价

建立学习及实训过程考评与期末考评相结合的方法，强调过程考评的重要性。过程考评占 30 分，期末考评占 70 分。具体考核要求见表。

考评方式	过程考评 30			期末考评
	素质考评	任务考评	作业考评	
	10	10	10	
考评实施	授课教师学生表现考评	根据学生完成任务考评	对学生进行作业考评	期末考试

## 六、学习资源的选用

### (一) 教材：

王瑞鸿：《人类行为与社会环境》（第二版），华东理工大学出版社，2007.8

### (二) 参考书目：

1. 库少雄：《人类行为与社会环境》，华中科技大学出版社，2005.9
2. 韩晓燕，朱晨海：《人类行为与社会环境》，格致出版社，2009.7
3. 乔斯.B.阿什福德、(美)克雷格.温斯顿.雷克劳尔、凯西.L.洛蒂著 王宏亮、李艳红、林虹译：《人类行为与社会环境——生物学、心理学与社会学视角》（第二版），中国人民大学出版社，2005.4
4. (美)扎斯特罗，(美)阿什曼 著，师海玲 等译《人类行为与社会环境》（第六版），中国人民大学出版社，2006.12
5. 徐慷：《人类行为与社会环境》，社会科学文献出版社，2003.6
6. 沙依仁：《人类行为与社会环境》，五南图书出版公司。1987.10
7. 林崇德：《发展心理学》，人民教育出版社，1999.9
8. 郭沧萍：《老年社会学》，中国人民大学出版社，1999.8
9. 时蓉华：《两性世界》，华东师范大学出版社，1992.11

# 《社区管理与服务》课程标准

## 一、概述

- 1、适用专业：社区管理与服务
- 2、教学时数：72 学时，其中理论讲授 72 学时，实践 0 学时。
- 3、开设学期：第一学年第一学期。
- 3、学 分：4 学分

## 二、课程性质、作用与设计思路

### 1、课程性质与作用

《社区服务与管理》是一门专业必修课。使学生了解社区服务的内容，掌握社区服务的基本理论，社区服务中的各个方面的主要工作及其方法的要求，并将相关的专业技能与社区服务的规定相结合，提高学生的职能技能的同时，不断强化在物业管理中的服务意识，为从业奠定良好的职业道德、职业素质基础，使学生成长为懂服务、懂技术、高技能、高素质的社区服务及物业管理的一线岗位人才。

### 2、课程的作用

要做好辖区内与物业管理相关的主业工作外，还必须坚持“一主多副”的经营思想，积极开展与居民衣、食、住、行、文化娱乐等相联系的商业、服务业等有偿性的多种经营服务项目，而许多多种经营服务项目本身就是社区服务的内容，构成社区服务的一部分。

《社区服务与管理》是对《物业管理》等课程后的一门专业延伸，同时，课程还是培养学生职业素质的一门重要的课程，是学生综合实训、顶岗实习、就业、从业的专业素质形成必不可少的一门课程。通过课程学习，使学生明白与过去的物业管理相比现代化的物业管理领域包含的内容更多更广，使学生具备对行业的综合认识，不断提高其服务意识，为今后发展成为物业管理师打下良好的基础。

### 3、设计思路

依据课程设计理念，分析《社区服务与管理》课程的内容特点，以真实的工作案例为载体，设计相应的教学情境领域，对教学情境领域进行解构形成相应的教学情境，并设计教学子情境，对依据情境特点进行教学实施模式的设计。

## 三、课程目标

通过本课程的教学，使学生掌握社区服务的基本理论和基本方法，明确服务实务中的工作策略、工作方法、工作方式和主要特点，了解并基本掌握社区调解、弱势群体服务的特点和基本技能，并结合相关案例进行分析、研究；结合相应的实践教学，培养学生在社区服务方面的应用能力。

职业能力目标：使学生能够重点掌握社区调解，并初步具备相应的法律知识，能有目的的，依据事实的，并按照一定方法独立地完成任务和解决问题并评价结果；可以妥善处理好简单的社区纠纷调解，即学会处理问题、学会工作，包括制定工作计划的步骤、解决实际问题的思路、评估工作结果的方式和独立学习新技术的方法；并培养学生的沟通能力、人际交往能力等。

## 四、课程主要内容

### （一）课程内容结构安排

序号	学习情景（项目）	参考学时
1	社区服务概述	6
2	社区活动的组织与实施	8
3	社区人民调解	8
4	社区弱势群体的福利服务	8
5	社区特殊人群的福利服务	8
6	社区便民利民服务	6
7	社区社会保障服务	8
8	社区家政服务	8
9	社区再就业服务	6
10	社区信息服务	6

### （二）课程内容教学要求

学习情境	情景描述	职业能力（知识，技能，态度）
1、社区服务概述	1、社区服务项目的基本体系 2、社区服务的历史沿革 3、社区服务的各种模式	1、能准确分析社区服务各阶段的基本主体。 2、了解社区服务的内容，掌握社区服务的方法 3、根据不同的环境及目标选择使用不同的社区服务的模式
2、社区活动的组织与实施	1、社区活动的概念与特征 2、社区活动的类型及基本程序 3、社区活动的招募、甄选、实施方法	1、准确理解社区活动的概念，明确社区活动的内容 2、熟悉社区活动的基本程序，能列出活动的基本框架 3、熟悉社区活动招募、甄选和实施的方法，能独立围绕某个主题组织社区活动 4、熟悉各个岗位所需人才应具备的素质，能对其进行管理
3、社区人民调解	1、社区人民调解的概念 2、人民调解委员会的概念和任务 3、人民调解的操作程序	1、掌握人民调解及人民调解委员会的概念和作用 2、认识到人民调解在物业管理和社区服务中的重要地位 3、熟练掌握人民调解、行政调解和司法调解之间的关系及所管辖的范围
4、社区弱势群体的福利服务	1、社会弱势群体的种类有哪些 2、各种社会弱势群体的概念及其特点 3、社会弱势群体的服务内容	1、熟悉掌握哪些属于弱势群体 2、不光从生理还能从心理上清楚认识到各类弱势群体的特点 3、能根据不同的弱势群体编制出相对应的服务内容，以及在服务过程中应注意的问题
5、社区特殊人群的福利服务	1、社会特殊人群的种类 2、各种社会特殊人群的概念、特点及其需求	1、熟悉掌握哪些属于特殊人群并能够准确判断特殊人群 2、熟悉掌握各种特殊人群的需求并且能够根据不同的

	3、社会特殊人群的服务内容	特殊人群编制出相应的服务内容，在实施中要对照服务内容应达到的目标实时对其结果进行评估 3、提前想好服务过程中可能出现的问题，并在实施过程中能够及时应对
6、社区便民利民服务	1、社区便民利民服务的含义及内容 2、社区便民利民服务的发展方向 3、便民利民服务的内容、方法、目标和原则	1、清楚掌握便民利民服务的概念，服务的主体和客体 2、熟悉便民利民服务包括哪些内容，便民利民服务的原则有哪些，评价标准是什么，及工作方法 3、针对不同人群制定便民利民服务的策划方案并实施 4、针对实施结果对本次的方案进行总结评估
7、社区社会保障服务	1、社区社会保障服务的含义及必要性 2、城市居民最低生活保障的标准 3、城市居民最低生活保障制度 4、城市最低生活保障的办理程序	1、深刻理解社区社会保障服务的重要性 2、能够清楚城市居民最低生活保障的服务人群有哪些 3、掌握国家出台的关于城市居民最低生活保障的相关制度，并能够提出相应的保障措施 4、能够独立为居民办理最低生活保障的相关手续
8、社区家政服务	1、家政服务的含义和特点 2、家政服务的原则和内容 3、家政服务的机构有哪些 4、家政服务的培训与选聘	1、掌握家政服务的含义并且能扩大家政服务的外延 2、能针对不同的家庭需求制定出相应的服务内容 3、与家政服务机构建立长期的合作关系 4、能够制定出家政人员的选聘计划，清楚家政人员应具备的素质，并且能够制定培训计划和内容大纲
9、社区再就业服务	1、社区再含义和必要性 2、社区再就业服务的目标和原则 3、社区再就业服务的方法和内容	1、深刻理解社区再就业的重要性 2、能够根据某一社区的基本情况制定出符合社区再就业原则的相应任务表 3、对任务表的实施情况进行评估
10、社区信息服务	1、介绍社区服务信息平台的内容 2、社区服务信息平台的建设	1、清楚信息平台的作用 2、了解信息平台有哪些并知道基本的操作方法

## 五、课程实施

在组织安排教学活动时，通过设计相应的教学情境，采用讲授法、案例分析法、小组讨论法、角色扮演法等教学方法。在各个教学环节中始终以学生为主体，教师在不同的阶段发挥作用不同，分别对学生进行培养与训练，逐步提升学生的职业能力和职业素质，以达到就业岗位对学生职业素质的要求。

## 六、教学评价

建立学习及实训过程考评与期末考评相结合的方法，强调过程考评的重要性。过程考评占 30 分，期末考评占 70 分。具体考核要求见表。

考评方式	过程考评 30			期末考评
	素质考评	任务考评	作业考评	

	10	10	10	70
考评 实施	授课教师学生表 现考评	根据学生完成任 务考评	对学生进行作业 考评	期末考试

## 七、学习资源的选用

### 1、《社区服务》课程使用的教材

高桂贤编著，《社区服务》电子工业出版社，2009年4月第1版，零距离上岗·高职高专社区管理与服务专业系列规划教材。

### 2、《社区服务》课程参考书目

刘静林、张蕾主编，《社区服务》，高等职业教育教材，中国轻工业出版社，2011年2月第1版第7次印刷。

# 《社区建设政策与法规》课程标准

## 一、概述

- (一) 适用专业：社区管理与服务
- (二) 教学时数：72 学时，其中理论讲授 72 学时，实践 0 学时。
- (三) 开设学期：第二学年第三学期。
- (四) 学 分：4 学分
- (五) 先修课程：《社会学概论》等。

## 二、课程性质、作用与设计思路

### (一) 课程性质

本课程是专业基础能力的必修课，它是以社会政策为研究对象，并以解决社会问题为导向的。本课程所形成的理论和方法，运用于社区工作实践，可以指导社区工作者如何更好地利用社会政策资源，更妥善地解决社会问题。

### (二) 课程作用

通过课程学习，能使学生了解和掌握社会政策的基本原理、基本方法与基本要求，认识我国当前社区工作政策与法规的现实实践，明确社会工作者和主体的权利和义务，熟悉社区工作政策与法规运用的工作流程，培养学生在现实生活中灵活运用法律帮助案主解决实际问题的能力，能够比较好地适应现实社会的需要。并能运用所学知识来分析和阐释现实社会福利问题，运用社会政策理论来指导实践工作，从而具备社区工作从业人员的职业素质、职业能力和专业知识。

### (三) 设计思路

本课程以培养学生理解和运用社会政策的综合能力为目标，以社会工作特有的价值理念为指导，结合现实中的社会问题共同开发与设计教学内容。课程设计的理念为：以社区工作从业人员岗位职业标准为依据制定课程标准；以胜任工作岗位对从业者的能力要求为核心设计课程内容；以社区工作的真实案例为载体设计教学参考案例；以培养解决实际问题的能力为核心设计教学方法。

本课程设计突出了理论性、综合性和实践性等三个特点。理论性主要是指该课程具有相对完整的一套理论系统和课程体系；综合性主要是指该课程实际上是建立在比较成熟的政策科学尤其是公共政策理论和社会学特别是作为应用社会学的社会工作理论的综合之上的；实践性主要体现在能力训练项目设计以社区工作的真实场景为载体，教学方法上以培养解决实际问题的能力为核心。

## 三、课程目标

### (一) 总体目标

本课程主要向社区管理与服务专业的学生介绍当代我国社会政策的基础理论和基本知识。课程教学的主要目标是帮助学生：

- 1、理解当代社会政策的基本概念；
- 2、了解我国社会政策的发展历史；
- 3、了解我国社会政策各个领域的基本情况。

### (二) 具体目标

通过本课程的教学，学生们将全面掌握社会政策学的基本知识体系，从而为学生学习社区管理与服务专业的其他专业课程打下良好基础。具体而言，本课程通过教学将达到以下



三个层面的目标：

#### 1、知识目标

(1) 了解社会政策的发展和演进历史，初步掌握社会政策的基本概念、理论框架、和基本要素；(2) 把握和分析我国当今在就业、教育、医疗等不同领域的社会政策；(3) 掌握和分析我国当今针对老年、儿童、妇女、残疾人、流浪乞讨人员等不同群体的社会政策。

#### 2、技能目标

(1) 通过大量的案例分析使学生掌握我国现有社会政策分析的价值观念和运行机制；

(2) 通过学习小组促进学生分析不同领域的社会政策并形成不同组别的讨论成果。

#### 3、素质目标

通过该课程学习，使学生初步具备社会政策问题界定能力，社会政策方案规划和抉择能力，社会政策执行能力和评估能力，能够较好适应社会工作实践要求。

### 四、课程主要内容（分情景设计，包含具体单元课时分配等）

#### （一）课程内容结构安排

序号	学习情景（项目）	参考学时
1	社会工作法规与政策概述	8
2	就业政策	8
3	教育分配社会政策	8
4	医疗社会政策	8
5	老年社会政策	8
6	儿童社会政策	8
7	妇女社会政策	8
8	残疾人社会政策	8
9	流浪乞讨社会政策	8

#### （二）课程内容教学要求（对上述的内容从学习目标、学习方法等方面做具体安排）

学习项目	社会工作法规与政策概述	学时	8
学习目标	1、能够鉴别社会政策的范畴； 2、熟悉社会政策实践的发展历史； 3、掌握社区工作者在决策过程中的角色定位。		
学习内容		教学方法和建议	
1、社会政策的特点与原则； 2、我国社会工作法规与政策的特点、内容和体系； 3、社会政策的构成要素； 4、社会政策的过程； 5、社区工作者在社会政策过程中的作用。		采用提问式、启发式教学帮助学生掌握本部分知识点，并布置学生查阅相关资料理解重要意义和现实作用；	
教学设备	学生已有的知识、能力要求	教师执教能力要求	

多媒体投影设备	学生具有了解新知识的兴趣和一定的自主学习能力		
<b>学习项目</b>	就业政策	<b>学时</b>	8
<b>学习目标</b>	1、能够查找到我国现有的就业社会政策； 2、能够运用现行就业政策处理现实问题。		
<b>学习内容</b>		<b>教学方法和建议</b>	
1、就业社会政策概述； 2、中国就业社会政策的历史演变； 3、中国当前的就业社会政策； 4、发展中的中国就业社会政策		课堂讲授、案例式教学、课堂讨论和课内实验等教学方法	
<b>教学设备</b>	<b>学生已有的知识、能力要求</b>	<b>教师执教能力要求</b>	
多媒体投影设备	学生具有了解新知识的兴趣和一定的自主学习能力		
<b>学习项目</b>	教育分配社会政策	<b>学时</b>	8
<b>学习目标</b>	1、能够查找到我国现有的教育分配社会政策； 2、能够运用现行教育分配政策处理现实问题。		
<b>学习内容</b>		<b>教学方法和建议</b>	
1、教育社会政策概述； 2、中国教育社会政策的历史变迁； 3、中国当前主要的教育社会政策； 4、中国教育社会政策的发展创新。		课堂讲授、案例式教学、课堂讨论和角色扮演等教学方法	
<b>教学设备</b>	<b>学生已有的知识、能力要求</b>	<b>教师执教能力要求</b>	
多媒体投影设备	学生具有了解新知识的兴趣和一定的自主学习能力		
<b>学习项目</b>	医疗社会政策	<b>学时</b>	8
<b>学习目标</b>	1、能够查找到我国现有的医疗社会政策； 2、能够运用现行医疗政策处理现实问题		
<b>学习内容</b>		<b>教学方法和建议</b>	
1、人人享有卫生保健与医疗社会政策； 2、中国医疗社会政策的历史沿革； 3、中国医疗社会政策的现状； 4、中国医疗社会政策的发展前景。		课堂讲授、案例式教学、课堂讨论和课内实验等教学方法；	
<b>教学设备</b>	<b>学生已有的知识、能力要求</b>	<b>教师执教能力要求</b>	
多媒体投影设备	学生具有了解新知识的兴趣和一定的自主学习能力		
<b>学习项目</b>	老年社会政策	<b>学时</b>	8
<b>学习目标</b>	1、能够查找到我国现有的老年社会政策； 2、能够运用现行老年社会政策处理现实问题		

学习内容		教学方法和建议	
1、银色浪潮与老年社会政策； 2、中国老年社会政策的发展演变； 3、中国老年社会政策的创新与发展		课堂讲授、案例式教学、课堂讨论和课内实验等教学方法	
教学设备	学生已有的知识、能力要求	教师执教能力要求	
多媒体投影设备	学生具有了解新知识的兴趣和一定的自主学习能力		
学习项目	儿童社会政策	学时	8
学习目标	1、能够查找到我国现有的儿童社会政策； 2、能够运用现行儿童社会政策处理现实问题		
学习内容		教学方法和建议	
1、社会政策概述； 2、中国儿童社会政策的历史与现状； 3、中国儿童社会政策展望		课堂讲授、案例式教学、课堂讨论和课内实验等教学方法	
教学设备	学生已有的知识、能力要求	教师执教能力要求	
多媒体投影设备	学生具有了解新知识的兴趣和一定的自主学习能力		
学习项目	妇女社会政策	学时	8
学习目标	1、能够查找到我国现有的妇女社会政策； 2、能够运用现行妇女社会政策处理现实问题。		
学习内容		教学方法和建议	
1、妇女社会政策概述； 2、妇女社会政策的发展演变及其理论基础； 3、中国当前的妇女社会政策； 4、中国妇女社会政策的发展。		课堂讲授、案例式教学、课堂讨论和课内实验等教学方法	
教学设备	学生已有的知识、能力要求	教师执教能力要求	
多媒体投影设备	学生具有了解新知识的兴趣和一定的自主学习能力		
学习项目	残疾人社会政策	学时	8
学习目标	1、能够查找到我国现有的残疾人社会政策； 2、能够运用现行残疾人社会政策处理现实问题。		
学习内容		教学方法和建议	
1、残疾与社会政策； 2、残疾人社会政策的发展演变； 3、中国当前主要的残疾人社会政策； 4、残疾人社会政策的改革与创新。		课堂讲授、案例式教学、课堂讨论和课内实验等教学方法	

教学设备	学生已有的知识、能力要求	教师执教能力要求	
多媒体投影设备	学生具有了解新知识的兴趣和一定的自主学习能力		
学习项目	流浪乞讨社会政策	学时	8
学习目标	1、能够查找到我国现有的流浪乞讨人员社会政策； 2、能够运用现行流浪乞讨人员社会政策处理现实问题		
学习内容		教学方法和建议	
1、社会快速转型期流浪乞讨问题的成因； 2、中国针对流浪乞讨人员社会政策的演变； 3、救助管理制度运行中存在的困难与问题		采用提问式、启发式、图示图表教学帮助学生掌握本部分知识点，并布置学生查阅相关资料理解重要意义和现实作用；	
教学设备	学生已有的知识、能力要求	教师执教能力要求	
多媒体投影设备	学生具有了解新知识的兴趣和一定的自主学习能力		

## 五、课程实施建议

### 1. 教学建议

本课程作为以系统的理论为基础的应用性课程，在教学过程中应注意：

（1）把握好理论与实践的关系，既要讲清楚社会政策的理论体系，又要对各国（尤其是我国）的社会政策的实践做出全面和系统的分析介绍；

（2）把握好科学性与价值观的统一，既要客观地介绍和科学地分析当代社会政策的理论和实践，又要帮助学生培训对当代各国的社会政策理论和实践进行价值分析的视角和能力；

（3）把握好社会政策的国际发展和本国实践的结合，既要全面介绍当代各国社会政策的理论与实践，以及目前社会政策的国际发展趋势，又要重点介绍和分析本国社会政策的理论与实践的发展。

### 2、教学方法与手段

本课程根据不同的教学内容，针对学生特点，灵活运用多种教学方法，引导学生积极思考，寓教于乐，努力提高教学效果。做到理论与实践相结合等教学改革的探索和实践。

#### （1）任务驱动教学

任务驱动的教学模式，课前先把任务资料发给学生，要求学生提前阅读，认真思考，让学生带着任务、问题进课堂，教师以完成任务为目标开展教学。本课程课堂教学以工作任务为引导进行。第一步回顾上节课内容；第二步案例导入；第三步是引导学生利用所学知识和将要学习的新知识步步推进，第四步是归纳总结，围绕本次课程的重点和难点总结，同时发挥学生的积极性和主观能动性来快速的记忆所学社会政策；第五步布置作业，通过学生自己的学习和分析掌握指所学社会政策与法规。

#### （2）案例教学分析

采用案例教学，将案例分为引导案例、教学案例和阅读分析案例三类。引导案例放在每个模块前，通过引导案例，引发学习兴趣，明确学习任务，让学生思维由被动变主动；教学

案例放在每个模块的课堂教学中或课堂教学后，老师讲解和学生学、做相结合，以此锻炼学生的操作技能；阅读分析案例放在每个模块后，由学生单个或分组进行，老师下发案例后，学生先阅读、思考、讨论和分析，最后教师点评，培养学生分析问题和解决问题的能力。

### 3. 教学评价建议

建立学习及实训过程考评与期末考评相结合的方法，强调过程考评的重要性。过程考评占 30 分，期末考评占 70 分。具体考核要求见表。

考评方式	过程考评 30			期末考评
	素质考评	任务考评	作业考评	
	10	10	10	
考评实施	授课教师学生表现考评	根据学生完成任务考评	对学生进行作业考评	期末考试

### 4. 课程资源的开发与应用

在教学过程中要充分利用各种资源，除了教材及参考资料等资源之外，还需要运用时事新闻作为视频案例开展多媒体教学。另外，在有条件的情况下还可以带学生到各领域社会政策部门及社区进行参观走访，以增强学生对社会政策的直接感受。

本课程的主要教学资源：教材、参考资料、视频案例、报纸新闻、网络资源等。

## 六、教材选用与参考资料选用

### （一）教材选用

关信平.《社会政策概论（第二版）》[M], 高等教育出版社, 2009

### （二）参考资料选用

[1] 杨伟民.《社会政策导论（第二版）》[M], 中国人民大学出版社, 2009

[2] 花菊香.《社会政策与法规》[M], 会科学文献出版社, 2002 年修订版

[3] 李迎生,《转型时期的社会政策》[M], 中国人民大学出版社, 2007

[4] 丁建定,《社会政策概论》[M], 华中科技大学出版社, 2006

[5] 熊跃根,《社会政策：理论与分析方法》[M], 中国人民大学出版社, 2009

# 《物业管理理论与实务》课程标准

## 一、概述

- 1、适用专业：社区管理与服务
- 2、教学时数：80 学时。
- 3、开设学期：第二学年。
- 3、学 分：4 学分
- 4、先修课程：《管理学基础》

## 二、课程性质、作用与设计思路

### 1、课程性质

物业管理实务是社区管理服务与专业必修课程之一。《物业管理实务》以培养物业管理应用型中高级人才为目标，系统地介绍了物业管理实务的现状、目标、基本内容，物业管理招投标，早期介入与前期物业管理，物业的承接查验，入住与装修管理，房屋修缮管理，物业设备设施管理，物业公共秩序管理，物业环境管理，物业管理服务风险防范与紧急事件，物业服务企业客户服务与管理，物业服务企业的人力资源管理等物业服务企业日常实务管理内容。《物业管理实务》理论体系完整，内容新颖、充实，具有较强的操作性与实用性，同时具有高职教育的特点，适应学生学习物业管理实务课程的需要，是作者近十年从事物业管理实务教学与科研学术水平的总结与创新。

### 2、课程作用

《物业管理实务》是物业管理专业的一门核心专业课。这门课包含了物业管理成立、招投标、早期介入、前期物业管理、承接查验、入住装修、设施设备管理等各个阶段不同业务项目、业务环节应具备的基本知识和操作技能，通过学习我对物业管理行业、服务范围、业务项目有了一个概括的了解和认识，掌握了一定的专业基本技能，促进了专业知识和业务技能水平的提高。通过学习，我认识到要做好物业管理工作，既要注重物业管理理论知识的学习，更重要的是要把实践与理论两者紧密相结合。

### 3、设计思路

本课程将始终坚持案例教学，在讲授理论的同时，融入相当数量的案例，根据案例进行学习。

本课程还将注意发挥和调动学生的积极性，使其更多地参与到整个教学过程中。 学生通过对案例研讨的课堂演示和辩论，极大地提高了自身的时间管理能力、演讲能力以及语言组织能力和思辨能力，对其独立开展科研活动的意识和能力培养将大有裨益。教师的案例点评则可以使学生重新思考和评价自己在自主案例分析中的收获与不足。 主要教学过程思路如下：

（1）课堂精讲理论。

（2）课堂案例研讨。在本课程中，教师将三分之一的时间用于课堂案例研讨。

（3）学生讲述。

（4）实践环节。物业管理实务课程应结合本专业的实践环节，即专业见习、综合实训、毕业实习和毕业作业（含义见“教学计划”）等实践性环节的教学活动来进行课程实践，并在此基础上开展形成性考核工作。重点培养学员运用所学知识、技能解决实际问题的能力。

总之，本课程 在激发学生学习兴趣、增强教学效果的同时，会帮助学生积累大量的企业分析的实战经验，较好地解决了理论 与实践相结合的问题。

### 三、课程目标

通过本课程的学习，要求深入了解物业管理行业的形成、发展及其原因；熟悉物业管理的基本任务和基本法律关系；把握我国物业管理的基本现状和发展势；初步熟悉和掌握各种不同类型物业的管理内容与特点要求，为今后进一步学习物业管理实务等后续课程打下良好基础。

### 四、课程主要内容

#### （一）课程内容结构安排

序号	学习情景（项目）	参考学时
1	物业管理企业	4
2	物业管理招标投标	4
3	物业管理合同	6
4	早期介入与前期物业管理	6
5	物业的承接查验	6
6	入住与装修管理	6
7	房屋及设施设备管理	4
8	物业环境管理	6
9	公共秩序管理服务	4
10	物业管理风险防范与紧急事件处理	6
11	财务管理	2
12	物业管理档案	4
13	人力资源管理	4
14	客户管理	4
15	物业管理应用文书	6

#### （二）课程内容教学要求（对上述的内容从学习目标、学习方法等方面做具体安排）

学习项目	物业管理企业	学时	4
学习目标	了解物业管理企业的内涵；；		
学习内容		教学方法和建议	
第一节 概述 一、物业管理企业的概念和特征 二、物业管理企业的分类 三、物业管理企业的常见模式		采用提问式、启发式、图示图表教学帮助学生掌握本部分知识点，并布置学生查阅	

第二节 物业管理企业的设立 一、物业管理企业的工商注册登记 二、物业管理企业的资质审批及管理 第三节 物业管理企业的组织形式与机构设置 一、物业管理企业的组织形式 二、物业管理企业的组织机构设置的影响因素 三、物业管理企业的组织机构设置的要求 四、物业管理企业的机构设置		相关资料理解 报表分析的重要 意义和现实 作用；	
<b>教学设备</b>	<b>学生已有的知识、能力要求</b>	<b>教师执教能力 要求</b>	
多媒体投影 设备	学生具有了解新知识的兴趣和一定的自主 学习能力		
<b>学习项目</b>	<b>物业管理招标投标</b>	<b>学时</b>	<b>4</b>
<b>学习目标</b>	了解物业管理招标投标。		
<b>学习内容</b>		<b>教学方法和建 议</b>	
第一节 物业管理招标投标的内容与形式 一、物业管理招标投标的概念 二、物业管理招标的类型 三、物业管理招标投标的特点 四、物业管理招标的方式 五、物业管理招标投标的内容 第二节 物业管理招标投标的策划与实施 一、物业管理招标投标的基本要求和原则 二、物业管理招标的条件与程序 三、物业管理投标的条件、程序与策略技巧 第三节 物业管理方案的制订 一、制订物业管理方案的一般程序 二、制订物业管理方案的要求 三、三、制订物业管理方案的要点及方法		课堂讲授、案 例式教学、课 堂讨论和课内 实验等教学方 法	
<b>教学设备</b>	<b>学生已有的知识、能力要求</b>	<b>教师执教能力 要求</b>	



多媒体投影设备	学生具有了解新知识的兴趣和一定的自主学习能力		
学习项目	物业管理合同	学时	6
学习目标	了解物业管理合同。		
学习内容		教学方法和建议	
第一节 合同的概念 一、合同的要约 二、合同的承诺 三、合同的要件 四、口头合同、书面合同、事实合同 第二节 前期物业服务合同 一、前期物业服务合同的概念 二、前期物业服务合同的主要内容 三、签订前期物业服务合同应注意的事项 第三节 物业服务合同 一、物业服务合同的概念 二、物业服务合同的特点 三、物业服务合同与前期物业服务合同的主要区别 四、物业服务合同的签订 五、物业服务合同终止 第四节 业主公约和其他物业管理合同 一、业主公约 二、其他物业管理合同		课堂讲授、案例式教学、课堂讨论和课内实验等教学方法	
教学设备	学生已有的知识、能力要求	教师执教能力要求	
多媒体投影设备	学生具有了解新知识的兴趣和一定的自主学习能力		
学习项目	早期介入与前期物业管理	学时	6
学习目标	了解早期介入与前期物业管理		
学习内容		教学方法和建议	
第一节 早期介入		课堂讲授、案例式教学、课	

一、早期介入的必要性 二、早期介入的作用 三、早期介入的内容 第二节 前期物业管理 一、物业管理项目的前期运作 二、工程质量保修 三、前期沟通协调 四、前期物业管理的特点		堂讨论和课内实验等教学方法；	
<b>教学设备</b>	<b>学生已有的知识、能力要求</b>	<b>教师执教能力要求</b>	
多媒体投影设备	学生具有了解新知识的兴趣和一定的自主学习能力		
<b>学习项目</b>	<b>物业的承接查验</b>	<b>学时</b>	<b>6</b>
<b>学习目标</b>	了解物业的承接查验		
<b>学习内容</b>		<b>教学方法和建议</b>	
第一节 新建物业的承接查验 一、准备工作 二、物业查验的主要内容与方式 三、承接查验发现问题的处理 第二节 物业管理机构更迭时的承接查验 一、准备工作 二、物业查验的内容 三、中档物业的管理特点与要求 第三节 物业管理工作的移交 一、新建物业的移交 二、物业管理机构更迭时管理工作的移交		课堂讲授、案例式教学、课堂讨论和课内实验等教学方法	
<b>教学设备</b>	<b>学生已有的知识、能力要求</b>	<b>教师执教能力要求</b>	
多媒体投影设备	学生具有了解新知识的兴趣和一定的自主学习能力		
<b>学习项目</b>	<b>入住与装修管理</b>	<b>学时</b>	<b>6</b>
<b>学习目标</b>	了解物业入住与装修管理		

学习内容		教学方法和建议	
第一节 入住服务的内容 一、入住服务的涵义 二、入住的准备 三、入住服务的管理 第二节 入住服务应注意的问题 一、入住服务准备工作要充分 二、入住期间需要注意的问题 三、入住操作实务案例 第三节 装修管理 一、物业装饰装修管理流程 二、物业装饰装修管理内容 三、物业装饰装修各方主体的责任 四、装修管理中应注意的问题		课堂讲授、案例式教学、课堂讨论和课内实验等教学方法	
教学设备	学生已有的知识、能力要求	教师执教能力要求	
多媒体投影设备	学生具有了解新知识的兴趣和一定的自主学习能力		
学习项目	房屋及设施设备管理	学时	4
学习目标	了解房屋及设施设备管理		
学习内容		教学方法和建议	
第一节 房屋及设施设备管理概述 一、房屋及设备设施的种类和组成部分 二、房屋及设备设施管理的基本要求 三、房屋及设备设施管理的内容与方法 第二节 房屋及设备设施维修养护计划与实施 一、房屋及设备设施维修养护计划的制订 二、房屋及设备设施维修养护计划的实施 第三节 共用设施设备的运行管理 一、制订合理的运行计划 二、配备合格的运行管理人员		课堂讲授、案例式教学、课堂讨论和课内实验等教学方法；	

三、提供良好的工作环境 四、建立健全必要的规章制度 五、设施设备的状态管理 六、节能管理 第四节 房屋及设备设施维护管理项目的外包控制 一、共用设施设备维护管理项目外包商的选择 二、共用设施设备外包管理合同的签署和外包质量控制 第五节 几种典型设施设备的管理 一、供配电系统 二、给排水系统 三、消防系统 四、电梯系统 五、空调系统			
<b>教学设备</b>	<b>学生已有的知识、能力要求</b>	<b>教师执教能力要求</b>	
多媒体投影设备	学生具有了解新知识的兴趣和一定的自主学习能力		
<b>学习项目</b>	<b>物业环境管理</b>	<b>学时</b>	<b>6</b>
<b>学习目标</b>	了解物业环境管理		
<b>学习内容</b>		<b>教学方法和建议</b>	
第一节 清洁卫生管理 一、清洁卫生服务内容与基本方法 二、清洁卫生的日常管理 第二节 白蚁及卫生虫害防治 一、白蚁的防治 二、其他虫害防治 第三节 绿化管理 一、绿化管理的内容 二、绿化管理的要求 三、绿化管理的方法		课堂讲授、案例式教学、课堂讨论等教学方法	

<b>教学设备</b>	<b>学生已有的知识、能力要求</b>	<b>教师执教能力要求</b>	
多媒体投影设备	学生具有了解新知识的兴趣和一定的自主学习能力		
<b>学习项目</b>	<b>公共秩序管理服务</b>	<b>学时</b>	<b>4</b>
<b>学习目标</b>	了解公共秩序管理		
<b>学习内容</b>		<b>教学方法和建议</b>	
第一节 公共安全防范管理服务 一、公共安全防范管理服务的内容 二、公共安全防范管理服务的要求 三、公共安全防范工作的检查方法 四、治安防范注意事项 第二节 消防管理 一、义务消防队伍建设 二、消防制度的制订 三、物业消防安全检查的内容与方法 四、动火作业的安全管理 五、消防安全预案的制订 六、消防器材的配备、使用与维护 第三节 车辆停放管理服务 一、车辆管理的方法与要求 二、车辆管理注意事项		课堂讲授、案例式教学、课堂讨论等教学方法	
<b>教学设备</b>	<b>学生已有的知识、能力要求</b>	<b>教师执教能力要求</b>	
多媒体投影设备	学生具有了解新知识的兴趣和一定的自主学习能力		
<b>学习项目</b>	<b>物业管理风险防范与紧急事件处理</b>	<b>学时</b>	<b>6</b>
<b>学习目标</b>	(1) 了解物业管理风险防范 (2) 掌握紧急事件处理方式		
<b>学习内容</b>		<b>教学方法和建议</b>	

<p>第一节 物业管理风险的内容及防范措施</p> <p>一、风险与物业管理风险的概念</p> <p>二、物业风险的内容</p> <p>三、物业管理风险防范的措施</p> <p>第二节 紧急事件处理</p> <p>一、紧急事件</p> <p>二、处理紧急事件的要求</p> <p>三、紧急事件的处理过程</p> <p>四、典型紧急事件的处理</p>		课堂讲授、案例式教学、课堂讨论和课内实验等教学方法	
<b>教学设备</b>	<b>学生已有的知识、能力要求</b>	<b>教师执教能力要求</b>	
多媒体投影设备	学生具有了解新知识的兴趣和一定的自主学习能力		
<b>学习项目</b>	<b>财务管理</b>	<b>学时</b>	2
<b>学习目标</b>	了解物业财务管理		
<b>学习内容</b>		<b>教学方法和建议</b>	
<p>第一节 物业管理企业财务管理</p> <p>一、物业管理企业的营业收入</p> <p>二、物业管理企业的成本费用和税费</p> <p>三、物业管理企业的利润</p> <p>第二节 物业管理项目的财务管理</p> <p>一、物业管理项目机构的财务管理概述</p> <p>二、物业管理项目财务管理的类型</p> <p>第三节 酬金制、包干制与物业管理服务费的测算编制</p> <p>一、酬金制与包干制</p> <p>二、物业管理服务费的测算编制应考虑的因素</p> <p>三、物业服务费的成本（支出）构成</p> <p>四、物业服务费的编制依据</p> <p>五、物业服务费的核算要点及方法</p> <p>第四节 物业管理专项维修资金</p> <p>一、专项维修资金的概念与来源</p> <p>二、专项维修资金的管理</p>		课堂讲授、案例式教学、课堂讨论和等教学方法	

教学设备	学生已有的知识、能力要求	教师执教能力要求
多媒体投影设备	学生具有了解新知识的兴趣和一定的自主学习能力	
学习项目	物业管理档案管理	4 学时
学习目标	了解物业档案管理	
学习内容		教学方法和建议
<p>第一节 业管理档案的概念与分类</p> <p>一、档案的定义</p> <p>二、物业管理档案的内容</p> <p>三、物业管理档案的分类方法</p> <p>四、物业管理档案的存放</p> <p>第二节 物业管理档案的收集与整理</p> <p>一、物业承接查验期档案的收集与整理</p> <p>二、物业入住期档案的收集与整理</p> <p>三、日常物业管理期档案的收集与整理</p> <p>第三节 物业管理档案的检索利用与保存</p> <p>一、物业管理档案的检索</p> <p>二、物业管理档案的保存与安全</p> <p>第四节 物业管理企业的信用档案</p> <p>一、物业管理企业的信用档案</p> <p>二、物业管理企业信用档案的建立范围</p> <p>三、物业管理企业信用档案工作的目标和要求</p> <p>四、物业管理企业信用档案的记录内容</p> <p>五、物业管理企业信用档案记录内容的采集</p> <p>六、物业管理企业信用档案投诉处理</p>		课堂讲授、案例式教学、课堂讨论和等教学方法
教学设备	学生已有的知识、能力要求	教师执教能力要求
多媒体投影设备	学生具有了解新知识的兴趣和一定的自主学习能力	
学习项目	人力资源管理	4 学时
学习目标	了解物业人力资源	

学习内容		教学方法和建议
第一节 员工的招聘与解聘 一、招聘计划的制定 二、招聘的组织实施 三、员工的解聘 第二节 人员的培训及管理 一、培训体系的建立 二、培训的分类及内容 三、年度培训计划 四、培训的组织与实施 第三节 员工薪酬管理 一、员工薪酬管理的主要内容 二、薪酬体系的设计 第四节 员工的考核与奖惩 一、考核的组织与实施 二、员工的奖惩		课堂讲授、案例式教学、课堂讨论和等教学方法
<b>教学设备</b>	<b>学生已有的知识、能力要求</b>	<b>教师执教能力要求</b>
多媒体投影设备	学生具有了解新知识的兴趣和一定的自主学习能力	
<b>学习项目</b>	<b>客户管理</b>	<b>4 学时</b>
<b>学习目标</b>	了解物业客户管理	
学习内容		教学方法和建议
第一节 客户沟通 一、客户沟通的概念与内容 二、客户沟通的准备 三、客户沟通的方法与管理 四、客户沟通的注意事项 第二节 客户投诉的处理 一、投诉的内容和方式		课堂讲授、案例式教学、课堂讨论和等教学方法



二、正确理解投诉的意义 三、物业管理投诉处理的要求 四、物业管理投诉处理的程序 五、物业管理投诉处理的方法 第三节 客户满意度调查 一、客户满意度 二、客户满意度调查		
<b>教学设备</b>	<b>学生已有的知识、能力要求</b>	<b>教师执教能力要求</b>
多媒体投影设备	学生具有了解新知识的兴趣和一定的自主学习能力	
<b>学习项目</b>	<b>物业管理应用文书</b>	<b>6 学时</b>
<b>学习目标</b>	了解物业财务管理应用文书及其应用	
<b>学习内容</b>		<b>教学方法和建议</b>
第一节 应用文书基础知识 一、正确使用汉字 二、准确使用词语 三、正确使用标点符号 四、表达要符合规范 五、表达要符合逻辑 六、相关术语 第二节 物业管理应用文书的类型 一、行政公文 二、事务文书 三、制度文书 四、礼仪文书 五、其他日常文书 第三节 物业管理应用文书制作及运用的要领 一、行政公文与其他文书的区别 二、应用文书标题的制作 三、应用文书写作的行款格式规则		课堂讲授、案例式教学、课堂讨论和等教学方法

四、应用文书的写作要领		
教学设备	学生已有的知识、能力要求	教师执教能力要求
多媒体投影设备	学生具有了解新知识的兴趣和一定的自主学习能力	

## 五、课程实施

### 1、学生基本能力

通过本课程的学习，使学生进一步加深对物流管理的理解，掌握运用解决物流管理中遇到难题的方法，同时通过物流客户管理环境管理及其应用文的学习，让其基本具备评价物流管理的能力，以帮助做重要决策的能力。该课程对于学生的逻辑思维的训练和培养，以及使学生毕业后能顺利就业发挥着极其重要的作用，也为今后走向工作岗位奠定了坚实的知识和技能基础。

### 2、教学方法与手段

本课程根据不同的教学内容，针对学生特点，灵活运用多种教学方法，引导学生积极思考，乐于实践，努力提高教学效果。

#### (1) 书本多媒体教学

书本教学模式，课前先把任务资料发给学生，要求学生提前阅读，认真思考，让学生带着任务、问题进课堂，教师以完成任务为目标开展教学。本课程课堂教学以工作任务为引导进行。用书本内容结合多媒体引导学生利用所学知识和将要学习的新知识步步推进，边实际操作、边掌握新的指标，并应用新指标；归纳总结，围绕本次课程的重点和难点总结，同时发挥学生的积极性和主观能动性来快速的记忆所学指标公式；最后布置作业，通过学生自己的计算和分析掌握指标的精髓。

#### (2) 案例教学

采用案例教学，将案例分为引导案例、教学案例和阅读分析案例三类。引导案例放在每个模块前，通过引导案例，引发学习兴趣，明确学习任务，让学生思维由被动变主动；教学案例放在每个模块的课堂教学中或课堂教学后，老师讲解和学生学、做相结合，以此锻炼学生的操作技能；阅读分析案例放在每个模块后，由学生单个或分组进行，老师下发案例后，学生先阅读、思考、讨论和分析，最后教师点评，以此开拓学生成本管理视野，培养学生分析问题和解决问题的能力。

### 3、教学评价

建立学习及实训过程考评与期末考评相结合的方法，强调过程考评的重要性。过程考评占 30 分，期末考评占 70 分。具体考核要求见表。

考评方式	过程考评 30			期末 70 考评
	素质考评	任务考评	作业考评	
	10	10	10	
考评实施	授课教师学生表现考评	根据学生完成任务考评	对学生进行作业考评	期末考试

## 六、学习资源的选用

中国物业管理协会编写：《物业管理实务》，中国建筑工业出版社，2006 年 8 月；

# 《社区建设理论与实务》课程标准

## 一、概述

- (一) 适用专业：社区管理与服务
- (二) 教学时数：80 学时。
- (三) 开设学期：第三学年
- (四) 学 分：4 学分
- (五) 先修课程：《社会学概论》、《公共关系学》等。

## 二、课程性质、作用与设计思路

### (一) 课程性质

本课程是社区管理与服务专业的技术专业课程，也是本专业的核心课程之一。本课程的目的在于引导学生在了解我国社区的性质、构成和发展情况，并掌握社区工作基本内容的基础上，开始接触并投身于社区工作实践。

### (三) 课程作用

通过课程学习，能使学生了解和掌握学生掌握社区工作的实施步骤和工作技巧，认识我国当前社区工作的现实实践，熟悉社区工作实际工作流程，培养学生在现实生活中灵活运用专业的方法帮助案主解决实际问题的能力，能够比较好地适应现实社会的需要。并能运用所学知识来分析和阐释现实社区出现的问题，运用社区工作理论来指导实践工作，从而具备社区工作实务和管理的综合能力。

### (四) 设计思路

本课程主要是结合国内社区建设与社区服务的具体实践，介绍社区的基础知识、社区工作的理论基础和实务理论（社区工作三大模式）、社区工作的一般过程和社区照顾、社区教育等相关流程及方法。以对社区工作者的能力要求为核心设计课程内容；以社区工作的真实案例为载体设计教学参考案例；以培养解决实际问题的能力为核心设计教学方法。

## 三、 课程目标

### (一) 总体目标

本课程主要目的在于使学生掌握社区工作的实施步骤和工作技巧，解决在社区遇到的实际问题。由于实践课在整个教学环节中所占的比重较大，因此尽量缩减整个课程的章节和容量，实践也将结合课堂内容进行安排。

### (二) 具体目标

通过本课程的教学，需要一定的公共管理、实地调研和社区相关知识，本课程的知识学习和实践经验将为后续的相关课程提供铺垫。

#### 1、知识目标

(1) 能够理解社区工作的概念和功能，熟掌握社区工作者的角色和历史；(2) 能够了解社区组织工作；能够掌握社区分析、关系建立与问题介入；(3) 了解社区工作的宏观、微观、中观技能；(4) 掌握社区管理与服务的工作方法，在社会救助、社会保障、社区活动的实践过程中发现并解决问题。

#### 2、技能目标

- (1) 通过大量的案例分析和实践经验使学生掌握我国现有社会管理与服务的工作方法；
- (2) 通过小组工作和个案工作结合社区工作的三大工作方法解决实际中遇到的各类问题。

### 3、素质目标

通过该课程学习，使学生初步具备社区问题的界定能力，掌握社区工作方法，能够较好地适应社区工作实务与管理的实践要求。

## 四、课程主要内容（分情景设计，包含具体单元课时分配等）

### （一）课程内容结构安排

序号	学习情景（项目）	参考学时
1	社区工作概述	21
2	社区工作程序	21
3	社区工作技巧	21
4	社会工作人员的角色	21
5	社区管理与社区服务工作方法（实践）	60
6	合计	144

### （二）课程内容教学要求（对上述的内容从学习目标、学习方法等方面做具体安排）

学习项目	社区工作概述	学时	21
学习目标	（1）能够理解社区工作的概念和功能； （2）掌握社区工作者的角色和历史。		
学习内容		教学方法和建议	
（1） 社区工作的概念和功能； （2） 社区工作者的角色和历史		（1）采用讲授法、案例分析法和讨论法教学，帮助学生掌握本部分知识点，并布置学生查阅相关资料理解报表分析的重要意义和现实作用；（2）建议学生课前预习，进行系统问题的知识收集；学生课后一定要做好课后作业，加深对社会保障的认识和理解。	
教学设备	学生已有的知识、能力要求	教师执教能力要求	
多媒体投影设备	学生具有了解新知识的兴趣和一定的自主学习能力		
学习项目	社区工作程序	学时	21
学习目标	（1）能够了解社区组织工作； （2）能够掌握社区分析、关系建立与问题介入。		
学习内容		教学方法和建议	

(1) 认识社区——社区分析； (2) 关系建立与问题介入； (3) 社区组织工作。		课堂讲授、案例式教学、课堂讨论和角色扮演等教学方法	
<b>教学设备</b>	<b>学生已有的知识、能力要求</b>	<b>教师执教能力要求</b>	
多媒体投影设备	学生具有了解新知识的兴趣和一定的自主学习能力		
<b>学习项目</b>	<b>社区工作技巧</b>	<b>学时</b>	<b>21</b>
<b>学习目标</b>	(1) 了解社区工作的宏观技能； (2) 理解社区工作的微观技能； (3) 掌握社区工作的中观技能。		
<b>学习内容</b>		<b>教学方法和建议</b>	
(1) 社区工作的微观技能； (2) 社区工作的中观技能； (2) 社区工作的宏观技能。		课堂讲授、案例式教学、课堂讨论和角色扮演等教学方法	
<b>教学设备</b>	<b>学生已有的知识、能力要求</b>	<b>教师执教能力要求</b>	
多媒体投影设备	学生具有了解新知识的兴趣和一定的自主学习能力		
<b>学习项目</b>	<b>社会工作人员的角色</b>	<b>学时</b>	<b>21</b>
<b>学习目标</b>	了解社会工作人员的各种角色。		
<b>学习内容</b>		<b>教学方法和建议</b>	
(1) 发起人、呼吁者、发言人； (2) 谈判者、组织者、调停者、顾问		课堂讲授、案例式教学、课堂讨论和角色扮演等教学方法；	
<b>教学设备</b>	<b>学生已有的知识、能力要求</b>	<b>教师执教能力要求</b>	
多媒体投影设备	学生具有了解新知识的兴趣和一定的自主学习能力		
<b>学习项目</b>	<b>社区管理与社区服务工作方法（实践）</b>	<b>学时</b>	<b>60</b>
<b>学习目标</b>	掌握社区管理与服务的工作方法，在社会救助、社会保障、社区活动的实践过程中发现并解决问题		
<b>学习内容</b>		<b>教学方法和建议</b>	
(1) 社区社会救助和社会保障方法； (2) 社区安全工作方法； (3) 社区特殊人群管理服务工作方法； (4) 社区文体、娱乐活动工作方法等。		课堂讲授、案例式教学、课堂讨论和角色扮演等教学方法	
<b>教学设备</b>	<b>学生已有的知识、能力要求</b>	<b>教师执教能力要求</b>	
多媒体投影设备	学生具有了解新知识的兴趣和一定的自主学习能力		

## 五、课程实施建议

### 1、教学建议

本课程作为以系统的理论为基础的应用性课程，在教学过程中应注意：

（1）把握好理论与实践的关系，既要讲清楚社区工作的理论体系，又要对社区工作的实践做出全面和系统的分析介绍；

（2）把握好社区公共服务的管理，又要做好其他面向居民的物质、文化、生活等方面的服务，同时要掌握社区生活服务类组织开展社区服务的相关活动。

（3）把握好社区社会救助和社会保障工作方法，包括社区安全、社区矫正、社区人民调解、社区环境保护、社区特殊人群、社区娱乐活动等工作方法等。注重实践性的运用。

### 2、教学方法与手段

本课程根据不同的教学内容，针对学生特点，灵活运用多种教学方法，引导学生积极思考，寓教于乐，努力提高教学效果。做到理论与实践相结合等教学改革的探索和实践。

#### （1）讲授法

讲授法既可以在室内教学场所进行，也可以在室外教学场所进行。通过讲述、讲解、解析等形式，将社区工作实务与管理的基本知识和基本方法讲透。

#### （2）角色扮演法

在课堂教学中，对重点内容进行分组角色扮演，在虚拟的情境中，通过学生的亲身演示模拟，大力度教学难点和要点的掌握。通过这种方式，技能达到活跃课堂气氛，又能使教学内容直观、生动、易于理解和掌握的目的。

#### （3）案例分析法

在课堂教学中，由教师提供案例的信息，提出问题，组织学生以小组讨论分析、进行解决问题的设计流程、分组展示，并与其他组进行交流，同时自评和互评。激发学生的探究兴趣，鼓励和培养学生的开创性思维，提高学生分析问题和解决问题的综合能力。

#### （4）实训法

充分利用学校和社区两种资源，通过组织校内模拟实训和学生顶岗实习相结合，边讲边学，边学边做，既巩固了学校课堂的基本理论知识，有提高了实践方法和技能。

### 3、教学评价建议

建立学习及实训过程考评与期末考评相结合的方法，强调过程考评的重要性。过程考评占 60 分，期末考评占 40 分。具体考核要求见表。

考评方式	过程考评 60			期末考评
	素质考评	任务考评	作业考评	
	20	20	20	
考评实施	授课教师学生表现考评	根据学生完成任务考评	对学生进行作业考评	期末考试

## 六、教材选用与参考资料选用

### （一）教材选用

徐勇、陈伟东.《社区工作实务》[M], 高等教育出版社, 2003

### （二）参考资料选用

李雪萍.《社区服务指南》[M], 武汉出版社, 2004

（实践部分参考教材）：《社区工作实务》课程实践部分指导书

编写者：北京现代职业技术学院综合教研室

# 《社会调查理论与方法》课程标准

## 一、概述

- 1、适用专业：社区管理与服务
- 2、教学时数：80 学时。
- 3、开设学期：第三学年。
- 3、学 分：4 学分
- 4、先修课程：《社会学概论》、《社会保障学》、《社会心理学》等。

## 二、课程性质、作用与设计思路

### 1、课程性质

《社会调查理论与方法》是社区管理与服务专业的一门必修课，是为培养社区管理与服务专业学生掌握社会调查的基本方法以及认识和观察社会现象的能力而设置的一门专业课。作为社会科学中的一门基础学科，它不仅广泛的应用于政治学、社会学、管理学、传播学、人口学、文秘专业等社会科学，也越来越多地应用于各级政府的政策研究、计划统计、民政、计划生育、工会、妇联、共青团等实际工作部门的工作中。

### 2、课程作用（本课程在人才方案课程体系中的定位）

社区管理与服务专业是我院经济管理系的特色专业，通过近几年的考察，在对行业、企业及职业综合分析的基础上，其职业岗位和人才规格明确清晰，即：本专业面向基层政府，派出机构及物业公司，培养具有与本专业未来工作岗位相适应的职业素质和职业道德，较强的学习能力和创新意识，具备掌握国家政策，熟悉国家社会保障和社区工作政策法规以及物业管理操作技能，能够胜任社区保障管理、社区物业管理、和社区服务管理等岗位工作实际操作的技术技能型人才。

依据职业成长规律和学习认知规律，我院的社区管理与服务专业课程体系由公共基础课、职业基础课、职业技能学习领域课程和职业素质拓展课程四部分构成。社会调查理论与方法是职业技能学习领域的一个重要组成部分。

《社会调查理论与方法》课程是社区管理与服务专业继《社会学概论》、《社会心理学》等的又一门专业基础课程，是为学生学习基本理论知识和应用能力而设置的一门职业技能课。本课程以社会调查的原理与过程、资料收集、资料分析三大模块讲述社会调查理论知识和基本方法，通过社会调查问卷实例、调查报告实例、调查研究方案实例的学习，带领学生进行实地调查研究，将所学理论运用于实践并撰写调查报告。使学生比较系统地掌握社会调查研究方法的基本概念、基本理论、基本方法、基本技术；通过理论联系实际，学会用科学的方法认识和分析社会事实；通过理论教学、研究实践使学生树立起一种科学的理念。

### 3、设计思路

社会调查研究方法课程强调理论与实践并重，不仅要帮助学生全面、综合、深入地理解理论原理，还注重操作技巧的传授和实践能力的培养。理论的介绍本着“广、博、精”的原则，使学生集中了解社会调查的理论框架和研究脉络。方法的传授则本着“简单易懂、可操作”的原则，在帮助学生熟悉各种调查方法和分析技巧的同时，结合研究案例，为他们提供操作范例和实践指导。

本课程将始终坚持案例教学，在讲授理论的同时，融入相当数量的反应中国社会现状的调查研究，使学生得以将所学到的社会调查方法，立即应用于社会问题的分析实践，促使其

在提高分析能力的同时，加深对中国社会现状的理解程度。

本课程还将注意发挥和调动学生的积极性，使其更多地参与到整个教学过程中。学生通过具体的田野调查，熟悉和掌握各种调查方法和分析技巧，并在此过程中培养学生认识问题、分析问题和解决问题的能力。主要教学过程思路如下：

（1）课堂精讲理论。在本课程上，教师将主要讲授下列理论问题：社会调查的方法体系（包括方法论、研究方式和具体方法、技术）；调查资料整理与分析、社会调查报告的撰写等。

（2）课堂案例研讨。在本课程中，案例主要取材于国内著名社会学教授的调查研究方案实例。在案例的内容上，主要涉及调查总体、样本和资料收集与分析方法、抽样程序、抽样的具体步骤与方法、调查实施、进度安排等。在具体组织形式上，则主要采用教师引导分析案例与学生小组案例研讨相结合的方式。在案例的来源上，既采用教材中的已有案例，也采用由教师预先布置给学生，由学生在课后采集的案例。

（3）田野调查。在本门课的教学过程中，教师还带领学生进行为期一周的田野调查。通过课外实践完成对自选课题的调查研究，撰写调查报告，并安排一定时间要求学生在课堂上进行讲解。

学生自由组成小组进行田野调查将极大地提高学生的时间管理能力、对问题的分析能力以及语言组织能力，并对学生独立开展科研活动的意识培养和能力培养大有益处。

总之，本课程在激发学生学习兴趣、增强教学效果的同时，会帮助学生积累大量的社会调查的实战经验，较好地解决了理论与实践相结合的问题。

### 三、课程目标

#### 1、能力目标

（1）通过社会调查理论与方法的学习，提高学生认识问题、分析问题、进而解决问题的能力；

（2）提高学生透过数字表象看透数字背后真实情况的水平和技能，为基层政府部门进行正确的决策提供必要的帮助；

（3）提高学生对社会问题的敏感性，培养学生的综合创新能力。

#### 2、知识目标

（1）理解进行社会调查主要原则和社会调查的各类需求者对信息的不同需求；

（2）掌握进行社会调查常用的基本思路、基本方法和一般步骤；

（3）掌握社会调查的主要内容，每种调查方法的内容以及它们之间的关系。

#### 3、素质目标

（1）具备良好的职业道德和职业素养，以及具有爱岗敬业的精神和严谨务实的工作作风；

（2）具备积极的创新意识，和团队协作精神。

### 四、课程主要内容（分情景设计，包含具体单元课时分配等）

#### （一）课程内容结构安排

序号	学习情景（项目）	参考学时
1	社会调查概述	8
2	选择调查课题	6
3	调查设计	6



4	抽样	6
5	测量	6
6	问卷设计	6
7	资料收集	4
8	资料处理	4
9	单变量分析	8
	双变量分析	6
10	SPSS 基本应用	6
11	撰写调查报告	6
合计学时		72

(二) 课程内容教学要求 (对上述的内容从学习目标、学习方法等方面做具体安排)

<b>学习项目</b>	<b>社会调查概述</b>	<b>学时</b>	8
<b>学习目标</b>	(1) 掌握社会调查的一般程序; (2) 区分普遍调查与抽样调查的区别; (3) 初步掌握社会调查研究方法的基本框架。		
<b>学习内容</b>		<b>教学方法和建议</b>	
(1) 社会调查的概念与特征; (2) 社会调查与社会研究的关系; (3) 社会调查的作用; (4) 普遍调查和抽样调查的概念与特点; (5) 社会调查的一般程序。		(2) 采用提问式、启发式、图示图表教学帮助学生掌握本部分知识点,并布置学生查阅相关资料理解社会调查的重要意义和现实作用;	
<b>教学设备</b>	<b>学生已有的知识、能力要求</b>	<b>教师执教能力要求</b>	
多媒体投影设备	学生具有了解新知识的兴趣和一定的自主学习能力		
<b>学习项目</b>	<b>选择调查课题</b>	<b>学时</b>	6
<b>学习目标</b>	(1) 掌握如何在实际中选择恰当的调查题目; (2) 能够在实践中运用本章的内容进行选题。		
<b>学习内容</b>		<b>教学方法和建议</b>	
(1) 调查课题的类型; (2) 选题的标准及其相互联系; (3) 选题的途径和方法。		课堂讲授、案例式教学、课堂讨论和课堂训练等教学方法	
<b>教学设备</b>	<b>学生已有的知识、能力要求</b>	<b>教师执教能力要求</b>	
多媒体投影设备	学生具有了解新知识的兴趣和一定的自主学习能力		

<b>学习项目</b>	调查设计	<b>学时</b>	6
<b>学习目标</b>	(1) 掌握几种分析单位和两种经常犯的错误：层次谬误和简化论； (2) 学会在实践中防止两种错误。		
<b>学习内容</b>		<b>教学方法和建议</b>	
(1) 明确调查目的； (2) 确定分析单位； (3) 设计抽样方案； (4) 设计收集资料的工具与方法； (5) 制定实施方案		课堂讲授、案例式教学、课堂讨论和课堂训练等教学方法	
<b>教学设备</b>	<b>学生已有的知识、能力要求</b>	<b>教师执教能力要求</b>	
多媒体投影设备	学生具有了解新知识的兴趣和一定的自主学习能力		
<b>学习项目</b>	抽样	<b>学时</b>	6
<b>学习目标</b>	(1) 熟练掌握概率和非概率抽样方法的定义和操作步骤； (2) 学会在实践中恰当的运用概率和非概率抽样方法进行操作。		
<b>学习内容</b>		<b>教学方法和建议</b>	
(1) 抽样术语与抽样程序； (2) 概率抽样方法； (3) 非概率抽样方法。		课堂讲授、案例式教学、课堂讨论和课堂训练等教学方法；	
<b>教学设备</b>	<b>学生已有的知识、能力要求</b>	<b>教师执教能力要求</b>	
多媒体投影设备	学生具有了解新知识的兴趣和一定的自主学习能力		
<b>学习项目</b>	测量	<b>学时</b>	6
<b>学习目标</b>	(1) 熟练掌握四种测量层次； (2) 能够对现实生活中的相关调查课题进行操作化。		
<b>学习内容</b>		<b>教学方法和建议</b>	
(1) 测量的概念与特征； (2) 测量层次； (3) 操作化的含义、作用及其实际运用； (4) 量表； (5) 测量的信度与效度。		课堂讲授、案例式教学、课堂讨论和课堂训练等教学方法	
<b>教学设备</b>	<b>学生已有的知识、能力要求</b>	<b>教师执教能力要求</b>	
多媒体投影设备	学生具有了解新知识的兴趣和一定的自主学习能力		
<b>学习项目</b>	问卷设计	<b>学时</b>	6
<b>学习目标</b>	(1) 掌握进行问卷设计的方法； (2) 能够避免在问卷设计中可能出现的问题。		
<b>学习内容</b>		<b>教学方法和建议</b>	

(1) 问卷的概念及其结构; (2) 问卷设计的原则、步骤; (3) 题型及答案的设计; (4) 问题的语言及提问方式; (5) 问题的数量与顺序; (6) 问卷设计中的常见错误; (7) 如何提高问卷设计的质量。		课堂讲授、案例式教学、课堂讨论和课内实验等教学方法	
<b>教学设备</b>	<b>学生已有的知识、能力要求</b>	<b>教师执教能力要求</b>	
多媒体投影设备	学生具有了解新知识的兴趣和一定的自主学习能力		
<b>学习项目</b>	资料收集	<b>学时</b>	4
<b>学习目标</b>	(1) 掌握自填问卷法和结构式访谈法; (2) 明确在调查过程中的质量监控。		
<b>学习内容</b>		<b>教学方法和建议</b>	
(1) 资料收集方法的类型与特点; (2) 自填问卷法; (3) 结构访谈法; (4) 调查的回收率; (5) 调查过程的管理与质量监控。		课堂讲授、案例式教学、课堂讨论和课内实验等教学方法;	
<b>教学设备</b>	<b>学生已有的知识、能力要求</b>	<b>教师执教能力要求</b>	
多媒体投影设备	学生具有了解新知识的兴趣和一定的自主学习能力		
<b>学习项目</b>	资料处理	<b>学时</b>	4
<b>学习目标</b>	(1) 掌握资料的审核和录入; (2) 了解资料录入的编码和注意事项。		
<b>学习内容</b>		<b>教学方法和建议</b>	
(1) 原始资料的审核与复查; (2) 资料转换与录入; (3) 数据清理工作的几种主要方式的含义; (4) 统计表与统计图。		课堂讲授、案例式教学、课堂讨论和课堂训练等教学方法	
<b>教学设备</b>	<b>学生已有的知识、能力要求</b>	<b>教师执教能力要求</b>	
多媒体投影设备	学生具有了解新知识的兴趣和一定的自主学习能力		
<b>学习项目</b>	单变量分析	<b>学时</b>	8
<b>学习目标</b>	(1) 能够进行样本的统计分析; (2) 了解基本变量的含义; (3) 掌握集中趋势和离散趋势的分析。		
<b>学习内容</b>		<b>教学方法和建议</b>	
(1) 频率分布与频数分布的含义		课堂讲授、案例式教	

(2) 集中量数与离散量数的含义、类型及联系； (3) 平均数、标准差、离散系数的计算方法； (4) 区间评估的含义及计算方法； (5) 总体均值与总体百分比的假设检验方法。		学、课堂讨论和课堂训练等教学方法	
<b>教学设备</b>	<b>学生已有的知识、能力要求</b>	<b>教师执教能力要求</b>	
多媒体投影设备	学生具有了解新知识的兴趣和一定的自主学习能力		
<b>学习项目</b>	双变量分析	<b>学时</b>	6
<b>学习目标</b>	(1) 了解相关关系、交互分类的内容； (2) 掌握回归分析。		
<b>学习内容</b>		<b>教学方法和建议</b>	
(1) 变量间的关系； (2) 交互分类； (3) 其他层次变量的相关测量与检验； (4) 回归分析。		课堂讲授、案例式教学、课堂讨论和课堂训练等教学方法	
<b>教学设备</b>	<b>学生已有的知识、能力要求</b>	<b>教师执教能力要求</b>	
多媒体投影设备	学生具有了解新知识的兴趣和一定的自主学习能力		
<b>学习项目</b>	SPSS 基本应用	<b>学时</b>	6
<b>学习目标</b>	(1) 熟练掌握交互分类表； (2) 对各个变量层次间能运用正确的参数进行检验。		
<b>学习内容</b>		<b>教学方法和建议</b>	
(1) 单变量描述统计； (2) 双变量交互分类统计与检验； (3) 子总体平均值比较与方差分析； (4) 数据调整与转化； (5) 统计图制作。		课堂讲授、案例式教学、课堂讨论和课堂训练等教学方法	
<b>教学设备</b>	<b>学生已有的知识、能力要求</b>	<b>教师执教能力要求</b>	
多媒体投影设备	学生具有了解新知识的兴趣和一定的自主学习能力		
<b>学习项目</b>	撰写调查报告	<b>学时</b>	6
<b>学习目标</b>	(1) 掌握调查报告的结构； (2) 掌握调查报告的撰写方法； (3) 通过本章的学习能够进行调查报告的撰写。		
<b>学习内容</b>		<b>教学方法和建议</b>	
(1) 各种不同的调查报告类型及其特点； (2) 调查报告的结构； (3) 调查报告的写作方法。		课堂讲授、案例式教学、课堂讨论和田野调查等教学方法	

教学设备	学生已有的知识、能力要求	教师执教能力要求	
多媒体投影设备	学生具有了解新知识的兴趣和一定的自主学习能力		
学习项目	社会调查概述	学时	8
学习目标	(1) 掌握社会调查的一般程序； (2) 区分普遍调查与抽样调查的区别； (3) 初步掌握社会调查研究方法的基本框架。		
学习内容		教学方法和建议	
(6) 社会调查的概念与特征； (7) 社会调查与社会研究的关系； (8) 社会调查的作用； (9) 普遍调查和抽样调查的概念与特点； (10) 社会调查的一般程序。		(3) 采用提问式、启发式、图示图表教学帮助学生掌握本部分知识点，并布置学生查阅相关资料理解社会调查的重要意义和现实作用；	
教学设备	学生已有的知识、能力要求	教师执教能力要求	
多媒体投影设备	学生具有了解新知识的兴趣和一定的自主学习能力		
学习项目	选择调查课题	学时	6
学习目标	(1) 掌握如何在实际中选择恰当的调查题目； (2) 能够在实践中运用本章的内容进行选题。		
学习内容		教学方法和建议	
(1) 调查课题的类型； (2) 选题的标准及其相互联系； (3) 选题的途径和方法。		课堂讲授、案例式教学、课堂讨论和课堂训练等教学方法	
教学设备	学生已有的知识、能力要求	教师执教能力要求	
多媒体投影设备	学生具有了解新知识的兴趣和一定的自主学习能力		
学习项目	调查设计	学时	6
学习目标	(1) 掌握几种分析单位和两种经常犯的错误：层次谬误和简化论； (2) 学会在实践中防止两种错误。		
学习内容		教学方法和建议	
(1) 明确调查目的； (2) 确定分析单位； (3) 设计抽样方案； (4) 设计收集资料的工具与方法； (5) 制定实施方案		课堂讲授、案例式教学、课堂讨论和课堂训练等教学方法	
教学设备	学生已有的知识、能力要求	教师执教能力要求	

多媒体投影设备	学生具有了解新知识的兴趣和一定的自主学习能力		
<b>学习项目</b>	抽样	<b>学时</b>	6
<b>学习目标</b>	(1) 熟练掌握概率和非概率抽样方法的定义和操作步骤； (2) 学会在实践中恰当的运用概率和非概率抽样方法进行操作。		
<b>学习内容</b>		<b>教学方法和建议</b>	
(1) 抽样术语与抽样程序； (2) 概率抽样方法； (3) 非概率抽样方法。		课堂讲授、案例式教学、课堂讨论和课堂训练等教学方法；	
<b>教学设备</b>	<b>学生已有的知识、能力要求</b>	<b>教师执教能力要求</b>	
多媒体投影设备	学生具有了解新知识的兴趣和一定的自主学习能力		
<b>学习项目</b>	测量	<b>学时</b>	6
<b>学习目标</b>	(1) 熟练掌握四种测量层次； (2) 能够对现实生活中的相关调查课题进行操作化。		
<b>学习内容</b>		<b>教学方法和建议</b>	
(6) 测量的概念与特征； (7) 测量层次； (8) 操作化的含义、作用及其实际运用； (9) 量表； (10) 测量的信度与效度。		课堂讲授、案例式教学、课堂讨论和课堂训练等教学方法	
<b>教学设备</b>	<b>学生已有的知识、能力要求</b>	<b>教师执教能力要求</b>	
多媒体投影设备	学生具有了解新知识的兴趣和一定的自主学习能力		
<b>学习项目</b>	问卷设计	<b>学时</b>	6
<b>学习目标</b>	(1) 掌握进行问卷设计的方法； (2) 能够避免在问卷设计中可能出现的问题。		
<b>学习内容</b>		<b>教学方法和建议</b>	
(1) 问卷的概念及其结构； (2) 问卷设计的原则、步骤； (3) 题型及答案的设计； (4) 问题的语言及提问方式； (5) 问题的数量与顺序； (6) 问卷设计中的常见错误； (7) 如何提高问卷设计的质量。		课堂讲授、案例式教学、课堂讨论和课内实验等教学方法	
<b>教学设备</b>	<b>学生已有的知识、能力要求</b>	<b>教师执教能力要求</b>	
多媒体投影设备	学生具有了解新知识的兴趣和一定的自主学习能力		
<b>学习项目</b>	资料收集	<b>学时</b>	4

<b>学习目标</b>	(3) 掌握自填问卷法和结构式访谈法； (4) 明确在调查过程中的质量监控。		
<b>学习内容</b>		<b>教学方法和建议</b>	
(6) 资料收集方法的类型与特点； (7) 自填问卷法； (8) 结构访谈法； (9) 调查的回收率； (10) 调查过程的管理与质量监控。		课堂讲授、案例式教学、课堂讨论和课内实验等教学方法；	
<b>教学设备</b>	<b>学生已有的知识、能力要求</b>	<b>教师执教能力要求</b>	
多媒体投影设备	学生具有了解新知识的兴趣和一定的自主学习能力		
<b>学习项目</b>	资料处理	<b>学时</b>	4
<b>学习目标</b>	(1) 掌握资料的审核和录入； (2) 了解资料录入的编码和注意事项。		
<b>学习内容</b>		<b>教学方法和建议</b>	
(1) 原始资料的审核与复查； (2) 资料转换与录入； (3) 数据清理工作的几种主要方式的含义； (4) 统计表与统计图。		课堂讲授、案例式教学、课堂讨论和课堂训练等教学方法	
<b>教学设备</b>	<b>学生已有的知识、能力要求</b>	<b>教师执教能力要求</b>	
多媒体投影设备	学生具有了解新知识的兴趣和一定的自主学习能力		
<b>学习项目</b>	单变量分析	<b>学时</b>	8
<b>学习目标</b>	(1) 能够进行样本的统计分析； (2) 了解基本变量的含义； (3) 掌握集中趋势和离散趋势的分析。		
<b>学习内容</b>		<b>教学方法和建议</b>	
(6) 频率分布与频数分布的含义 (7) 集中量数与离散量数的含义、类型及联系； (8) 平均数、标准差、离散系数的计算方法； (9) 区间评估的含义及计算方法； (10) 总体均值与总体百分比的假设检验方法。		课堂讲授、案例式教学、课堂讨论和课堂训练等教学方法	
<b>教学设备</b>	<b>学生已有的知识、能力要求</b>	<b>教师执教能力要求</b>	
多媒体投影设备	学生具有了解新知识的兴趣和一定的自主学习能力		
<b>学习项目</b>	双变量分析	<b>学时</b>	6
<b>学习目标</b>	(1) 了解相关关系、交互分类的内容； (2) 掌握回归分析。		
<b>学习内容</b>		<b>教学方法和建议</b>	

(5) 变量间的关系; (6) 交互分类; (7) 其他层次变量的相关测量与检验; (8) 回归分析。		课堂讲授、案例式教学、课堂讨论和课堂训练等教学方法	
<b>教学设备</b>	<b>学生已有的知识、能力要求</b>	<b>教师执教能力要求</b>	
多媒体投影设备	学生具有了解新知识的兴趣和一定的自主学习能力		
<b>学习项目</b>	SPSS 基本应用	<b>学时</b>	6
<b>学习目标</b>	(1) 熟练掌握交互分类表; (2) 对各个变量层次间能运用正确的参数进行检验。		
<b>学习内容</b>		<b>教学方法和建议</b>	
(1) 单变量描述统计; (2) 双变量交互分类统计与检验; (3) 子总体平均值比较与方差分析; (4) 数据调整与转化; (5) 统计图制作。		课堂讲授、案例式教学、课堂讨论和课堂训练等教学方法	
<b>教学设备</b>	<b>学生已有的知识、能力要求</b>	<b>教师执教能力要求</b>	
多媒体投影设备	学生具有了解新知识的兴趣和一定的自主学习能力		
<b>学习项目</b>	撰写调查报告	<b>学时</b>	6
<b>学习目标</b>	(4) 掌握调查报告的结构; (5) 掌握调查报告的撰写方法; (6) 通过本章的学习能够进行调查报告的撰写。		
<b>学习内容</b>		<b>教学方法和建议</b>	
(4) 各种不同的调查报告类型及其特点; (5) 调查报告的结构; (6) 调查报告的写作方法。		课堂讲授、案例式教学、课堂讨论和田野调查等教学方法	
<b>教学设备</b>	<b>学生已有的知识、能力要求</b>	<b>教师执教能力要求</b>	
多媒体投影设备	学生具有了解新知识的兴趣和一定的自主学习能力		

## 五、课程实施

### 1、学生基本能力

通过本课程的学习,学生了解社会调查的产生与发展过程,理解社会调查的基本任务和不同调查阶段的具体任务,掌握社会调查的基本方法,包括调查方案的设计、调查问卷的设计、调查数据的统计分析和调查报告的撰写,具备运用科学的抽样调查方法以及访谈、观察、文献和问卷调查等方法收集调查资料,认识和观察社会现象的能力;支撑人才培养规格中掌握社会调查的基本方法的业务培养要求的实现。

### 2、教学方法与手段

本课程根据不同的教学内容,针对学生特点,灵活运用多种教学方法,引导学生积极思



考，乐于实践，努力提高教学效果。

### （1）任务驱动教学

任务驱动的教学模式，课前先把任务资料发给学生，要求学生提前阅读，认真思考，让学生带着任务、问题进课堂，教师以完成任务为目标开展教学。本课程课堂教学以工作任务为引导分六步进行。第一步回顾上次课内容；第二步案例导入；第三步是引导学生利用所学知识和将要学习的新知识步步推进，边实际操作、边掌握新的指标，并应用新指标；第四步是归纳总结，围绕本次课程的重点和难点总结，同时发挥学生的积极性和主观能动性来快速的记忆所学指标公式；第五步布置作业，通过学生自己的计算和分析掌握指标的精髓。

### （2）实践课

社会调查理论与方法是实用性很强的一门课，必须强调理论方法与调查实践的紧密结合。在教师的指导下，选择适当的主题，开展社会调查的设计与实践是很好的教学形式。实践课能够在一定程度上检验学生自学和面授辅导的效果。学生可自由组成小组，根据自身情况选择研究题目，教师分别监督指导。实践场所为我校社区服务模拟工作室、校外实训基地。在实践中培养学生分析问题和解决问题的能力。

### 3、教学评价

建立学习及实训过程考评与期末考评相结合的方法，强调过程考评的重要性。过程考评占 30 分，期末考评占 70 分。具体考核要求见表。

考评 方式	过程考评 30			期末 考评
	素质考评	任务考评	作业考评	
	10	10	10	
考评 实施	授课教师学生表 现考评	根据学生完成任 务考评	对学生进行作业 考评	期末考试

## 六、学习资源的选用

### 1、选用教材

风笑天. 现代社会调查方法[M]. 武汉：华中科技大学出版社，2009

### 2、参考资料

[1]水延凯. 社会调查教程[M]. 北京：中国人民大学出版社，2010

[2]袁方. 社会研究方法教程 [M]. 北京：北京大学出版社，2004

[3]风笑天. 社会学研究方法[M]. 北京：中国人民大学出版社，2009

[4]郭星华. 问卷调查技术与实例[M]. 北京：中国人民大学出版社，1997

### 3、其他教学资源