

社区管理与服务专业人才培养方案（2020 级统招）

一、专业名称及代码

专业名称：社区管理与服务 专业代码：690104

二、入学要求

高中阶段教育毕业生或具有同等学力者。

三、修业年限

基本修业年限 3 年，可以根据学生灵活学习需求合理、弹性安排学习时间。

四、职业面向

本专业职业面向详见表 1。

表 1 社区管理与服务专业毕业生就业职业面向领域及主要工作岗位群

所属专业大类 (代码)	所属专业类 (代码)	对应行业 (代码)	主要职业类别 (代码)	主要岗位群或技术领域	职业技能等级证书
公共管理与服务大类 (69)	公共事业类 (6901)	社会工作 (85) 公共事业管理	社区服务管理人员 社会工作者 (2-07-09-01) 物业管理人员	街道办事处、居委会、乡镇民政基层单位、社区服务中心、社会福利机构、社工机构、物业公司等社会组织、社会服务类企事业单位，从事综合管理、社区救助保障、物业管理、文化活动、教育服务、利民便民服务岗	社会工作者； 劳动保障协理员； 物业管理员； 养老护理员； 家政服务员

五、培养目标与培养规格

（一）培养目标

本专业培养理想信念坚定，德、智、体、美、劳全面发展，具有一定的科学文化水平，良好的人文素养、职业道德和创新意识，精益求精的工匠精神，较强的就业能力和可持续发展的能力；具有良好的社区工作价值理念和公共服务意识，掌握社区管理与服务的基本知识和工作技能，具备社会调查、人际沟通、组织协调以及社区管理和服务能力，从事综合管理、社区管理、物业管理、便民服务等工作的高素质技术技能人才。

（二）培养规格

本专业毕业生应在素质、知识和能力等方面达到以下要求：

1. 素质目标

（1）思政素养

坚定拥护中国共产党领导和我国社会主义制度，在习近平新时代中国特色社会主义思想指引下，践行社会主义核心价值观，具有深厚的爱国情感和中华民族自豪感；崇尚宪法、遵法守纪、崇德向善、诚实守信、尊重生命、热爱劳动，履行道德准则和行为规范，具有社会责任感和社会参与意识。

（2）文化素质

具有合理的知识结构和一定的知识储备，了解岗位事务相关内容及受理流程，掌握相关政策法规，能熟练掌握计算机操作技能，具有良好的人际沟通及表达能力。

（3）职业素质

具有职业生涯规划的意识，具有自我管理能力，有较强的集体意识和团队合作精神，具有质量意识、环保意识、安全意识、信息素养、工匠精神、创新思维。

（4）身心素质

具有健康的体魄、心理和健全的人格，掌握基本运动知识和一两项运动技能，养成良好的健身与卫生习惯；具有一定的审美和人文素养，能够形成一两项艺术特长或爱好。

2. 知识目标

- （1）掌握必备的思想政理论、科学文化基础知识和中华优秀传统文化知识。
- （2）熟悉与本专业相关的法律法规以及环境保护、安全消防、知识产权保护等知识。
- （3）掌握社区党建、计生、综治等事务内容及受理流程。
- （4）熟悉社区各项工作及服务人群相关的法律法规。
- （5）掌握社区工作相关的计划、总结、报告的规范及写作要求。
- （6）掌握社会互动、社会角色、人际沟通等社会学、心理学知识。
- （7）掌握社区管理与服务的基本知识和工作技能。
- （8）掌握家政服务员的礼仪知识。
- （9）了解本行业最新的相关国家标准和国际标准。

3. 能力目标

- （1）具备较强的社会调查、人际沟通、组织协调以及社区管理和服务的实际操作能力。
- （2）具备家庭卫生保洁与安全，家庭衣物清洗、熨烫、保养与整理的能力，能够

进行家庭餐制作。

- (3) 具备婴幼儿、老人和病人照护能力。
- (4) 具备一定的家政企业管理能力，能够胜任日常管理、营销宣传管理等工作。
- (5) 具备家用电器的使用与简单维护能力，掌握室内绿化花艺技能。
- (6) 具备良好的服务意识，能够及时、准确处理各类社区公共事务，具备应对各类公共突发事件的应变能力。
- (7) 具备较强的团队协作能力，良好的语言、文字表达能力和沟通能力。
- (8) 具备对新知识、新技能的学习能力和创新创业能力。

六、课程设置及要求

本专业课程主要包括公共基础课程和专业课程。

(一) 公共基础课程

根据党和国家有关文件规定，开设思想政治理论、体育、军事理论、创新创业教育、大学生心理健康教育、就业指导等公共基础必修课。

(二) 专业课程

1. 专业基础课程

专业基础课程包括 10 门：社会心理学、管理学基础、社区信息化管理、社区活动策划与组织、民政工作、社会学等。

2. 专业核心课程

专业核心课程 6 门，包括 社会保障理论与实务、社会调查原理与方法、社区工作、社会工作方法、社区政策与法律实务、物业管理及实务等。

3. 专业拓展课程

专业拓展课程包括 6 门：基础写作、沟通心理学、劳动与社会保障法等。

(三) 专业核心课程和主要教学内容与要求

表 2 专业核心课程主要教学内容

序号	核心课程名称	学年/学时	教学内容	教学目标	职业能力要求
1	社会保障理论与实务	一/52	社会保障的基础知识，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的基本内容、适用对象、适用条件及具	通过课程学习，使学生掌握我国社会保障体系的基本内容及具体操作程序。为系统学习社区管理专业奠定必要的知识和能力基础。	使学生能够熟练管理和操作相关社会保障理论及实务程序。

			体操作程序。		
2	社会工作方法	二/26	根据社区社会工作中的基本工作步骤，针对具体社会问题，使学生掌握社会工作的基本理念、基本知识、基本方法。	通过课程学习，使学生掌握个案工作、小组工作、社区工作的理论与方法，并能将之运用于社区建设与管理工作的实践中，为社区居民提供服务。	使学生的品质与职业道德得到锻炼，培养学生在实际工作中分析问题和解决问题的能力，初步具备用专业知识分析社会工作问题的能力。
3	社会调查原理与方法	一/38	系统学习社会调查研究的基本原理和具体方法 社会调查研究的概念与特征、社会调查研究的一般程序、选题的标准、研究设计、抽样的技术、概念操作化的技术、问卷设计的技术、访谈的技术、研究报告的撰写方法等。	通过课程学习，要求学生掌握社会调查的一般程序与具体操作。掌握社会调查研究的方式方法，抽样方法、调查问卷设计，问卷法、访谈法等资料收集方法，资料的审核、复查、编码、录入、清理等初步处理技术；了解社会统计分析的基础知识。	使学生了解社会调查的一般原则、基本程序和主要途径 提高对社会现象的认识水平和分析能力。
4	社区工作	二、三/54	社区工作的理论、价值体系、模式、社区工作的基本方法等。	使学生掌握社区与社区工作的概念、功能和技巧等。掌握社区工作的基本原则、方法、模式与技巧。	使学生能结合具体政策，解决社区问题，促进社区发展。
5	社区政策与法律实务	三/16	社区政策与法规的基本知识、基本理论、基本概念，基本方法。	系统掌握社区政策与法规的基本知识、基本理论、基本概念。对在社区运行与发展的实际中所遇到的问题可以有针对性地进行分析、处理、归纳、综合。	使学生具有运用所学理论和知识，分析和解决社区工作实际问题的能力。
6	物业管理及实务	二、三/88	物业和物业管理、房地产经营与物业管理、物业管理市场、物业管理公司、物业管理者、物业管理的基本原理、物业管理服务、物业管理综合效益评估等。	使学生掌握物业管理基本概念和理论，使学生了解物业管理行业的基本情况和动态，并熟悉物业管理专业的基本知识和物业管理的主要内容。	使学生能够运用所学理论知识，分析和解决物业工作实际问题。

（四）实践性教学环节

实践性教学环节主要包括实验、实训、实习、毕业设计、社会实践等。在校内进行社区政策理解和执行、社会救助工作、个案辅导、小组工作、社区事务办理、社区调查、社区活动组织与策划、社区人群服务、社区公文写作、家庭管理等技能训练的实训。在校外街道办事处、居委会、乡镇民政基层单位、社区便民（综合）服务中心、社会福利机构、社工机构、物业公司、家政服务社区站等单位进行社会实践、顶岗实习、跟岗实

习。应严格执行《职业学校学生实习管理规定》。

（五）相关要求

统筹安排各类课程设置，注重理论与实践一体化教学；将安全教育、社会责任、绿色环保、管理等方面的选修课程、拓展课程或专题讲座融入到专业课程教学中。

七、教学进程总体安排

（一）总体教学进程安排表

表 3 总体教学进程安排表

总体教学安排	项目	学分	分学期安排时间（周）						总计（周）
			I	II	III	IV	V	VI	
课程教学与实践	课程教学	125	13	19	17	19	8		76
	复习考试		1	1	1	1	1		5
	顶岗实习	27					9	18	27(合6个月)
	毕业设计（论文） 综合考核与答辩	1						1	1
其它	入学教育及军训	2	2						2
	毕业教育	1						1	1
	机动		1	1	1	1	1		5
	假期		7	5	7	5	7		31
合计周数		156	24	26	26	26	26	20	148

（二）教学与实践学时分配表

表 4 教学与实践学时分配表

教学项目	学时	所占比例	备注
公共基础教学	652	25%	含实践教学 9%
专业理论教学	748	28%	
专业实践教学	960	36%	合计 50%
选修课程教学	290	11%	含实践教学 5%
教学活动总学时	2650	100%	含公共课

（三）教学进程总体安排

表 5 教学进程表

课程性质	课程类别	序号	课程代码	课程名称	学分	总学时	课程类型		学期理论教学周及周学时					
							理论	课内实训	I	II	III	IV	V	VI
									13周	19周	17周	19周	8周	19周
必修课	公共基础课	1	10065	思想政治理论	10	168	168	0	2	2	2	2	4	
		2	10020	体育	9	136	0	136	2	2	2	2		
		3	10021	军事理论教育	2	36	36	0	2					
		4	20021	大学生心理健康教育	2	38	38	0		2				
		5	20024	大学生创新创业	2	26	16	10	2					
		6	20026	口语交际与实用写作	2	26	14	12	2					
		7	10056	就业指导	1	16	12	4					2	
		8	10050	劳动教育	1	16	4	12	1	1				
		9	20001	大学英语	4	64	50	14	2	2				
		10	70001	办公自动化	4	54	24	30				2	2	
		11	9XJ62	国学	4	72	42	30		2	2			
	专业基础课	12	9SQ01	社会心理学*	4	64	54	10	2	2				
		13	9SQ02	管理学基础*	4	72	72	0		2	2			
		14	9SQ03	社区管理与服务	6	90	70	20	4	2				
		15	9SQ04	人力资源管理*	2	38	28	10		2				
		16	9SQ05	社区信息化管理*	4	72	32	40			2	2		
		17	9SQ06	物业安全与风险管理	4	70	30	40				2	4	
		18	9SQ07	民政工作	3	54	30	24				2	2	
		19	9SQ08	社区活动策划与组织	3	54	12	42				2	2	
		20	9SQ09	民法学	2	38	38	0				2		
		21	9SQ10	社会学	2	34	34	0			2			
	专业核心课程	22	9SQ11	社会保障理论与实务*	3	52	28	24	4					
		23	9SQ12	社会调查原理与方法	2	38	28	10		2				
		24	9SQ13	社区工作*	3	54	30	24				2	2	
		25	9SQ14	社会工作方法*	2	26	20	6	2					
		26	9SQ15	社区政策与法律实务*	2	32	10	22					4	
		27	9SQ16	物业管理及实务*	5	88	54	34			2	2	2	
	专业拓展课程	28	9XJ65	基础写作	2	34	16	18			2			
		29	9SQ17	劳动与社会保障法	4	72	72	0			2	2		
		30	9SQ18	房地产经营与管理	1	16	8	8					2	
		31	9XJ52	音乐欣赏	4	64	34	30	2	2				
		32	9SQ19	沟通心理学	2	38	28	10				2		
		33	9SQ20	社区环境管理	2	34	20	14			2			

必修课合计					107	1786	1152	634	28	26	24	26	26	
专业 选修 课	1	9SL12	社交礼仪学	2	26	16	10	2						
	2	9SL57	文学鉴赏	2	38	30	8		2					
	3	9SQ21	现代城市管理学	4	72	56	16			2	2			
	公共 选修 课			6										
	思政 选修 课	1	党史	2	32					2				
		2	美育	2	32				2					
建议选修课					18	290	150	140	占总学时10%					

（四）集中实践教学安排表

表 6 集中实践教学安排表

序号	课程代码	技能项目	学分	周数	学时	安排学期	实训地点	考核方法
1	20022	军事训练与入学教育	2	2	52	I	校内	现场考核
2	9SQ22	顶岗实习	27	27	486	VI	校外实训基地	报告结合现场考核
3	9SQ23	毕业设计（论文）及答辩	1	1	18	VI	校外实训基地	设计（论文）、答辩
4	20023	毕业教育	1	1	18	VI	校内	考勤
合 计			31	31	574			

八、实施保障

（一）师资队伍

1. 师资队伍结构

学生数与本专业专任教师数比例不高于 25：1，双师素质教师占专业教师比例一般不低于 60%，专任教师队伍梯队结构合理。

2. 专业带头人

专业带头人具有副高及以上职称，能够较好地把握国内外行业、专业发展，能广泛联系行业企业，了解行业企业对本专业人才的需求实际，教学设计、专业研究能力强，组织开展教科研工作能力强，在本区域或本领域具有一定的专业影响力。

3. 专任教师

专任教师具有高校教师资格,有理想信念、有道德情操、有扎实学识、有仁爱之心;具有社区管理与服务相关相近专业本科及以上学历;具有扎实的专业相关理论功底和实践能力;具有较强信息化教学能力,能够开展课程教学改革和科学研究;有每5年累计不少于6个月的企业实践经历。

4. 兼职教师

主要从本专业相关的行业企业聘任,具备良好的思想政治素质、职业道德和工匠精神,具有扎实的专业知识和丰富的实际工作经验,具有中级及以上相关专业职称,能承担专业课程教学、实习实训指导和学生职业发展规划指导等教学任务。

(二) 教学设施

1. 专业教室基本条件

专业教室一般配备黑(白)板、多媒体计算机、投影设备、音响设备,互联网接入或Wi-Fi环境,并实施网络安全防护措施;安装应急照明装置并保持良好状态,符合紧急疏散要求,标志明显,保持逃生通道畅通无阻。

2. 校内实训室(基地)要求

(1) 社区实训室

社区实训室模拟社区服务大厅,社区服务中心等社区工作的场景进行布置,用于社区办公情景教学(如社区会议模拟、社区办公流程模拟、社区调解模拟、案例研讨等)、资格考证辅导等;设备有带电脑的演播系统、投影仪及投影幕布、功放及扩音设备、视频展台、数码摄像机、桌椅。

(2) 社区工作软件实训室

可供50名学生同时上机学习,练习社区办公软件及其他管理系统的使用,进行其他模拟性练习。设备有服务器一台,电脑50台,白板,音响系统、功放系统等。

3. 校外实训基地要求

具有稳定的校外实训基地;能够开展社区工作服务的街道社区、企事业单位等作为校外实训基地,实训设施齐备,实训岗位、实训指导教师确定,实训管理及实施规章制度齐全。

4. 信息教学条件

具有可利用的数字化教学资源库、文献资料、常见问题解答等信息化条件;鼓励教师开发并利用信息化教学资源、教学平台,创新教学方法、引导学生利用信息化教学条

件自主学习，提升教学效果。

（三）教学资源

1. 教材选择与要求

按照国家规定选用优质教材，禁止不合格的教材进入课堂。学校应建立专业教师、行业专家和教研人员等参与的教材选用机构，完善教材选用制度，经过规范程序择优选用教材。

2. 图书文献配备基本要求

图书文献配备能满足人才培养、专业建设、教科研等工作的需要，方便师生查询、借阅。专业类图书文献主要包括：行业政策法规、有关职业标准、专业理论与实务、专业价值观及伦理、实务案例类图书等。

3. 数字教学资源配置基本要求

建设、配备与本专业有关的音视频素材、教学课件、数字化教学案例库、虚拟仿真软件、数字教材等专业教学资源库，应种类丰富、形式多样、使用便捷、动态更新，能满足教学要求。

（四）教学方法

建立以培养学生职业能力为核心的教学体系，突出工作过程与学习过程相结合，采用“教、学、做”于一体的教学模式。以学生能力培养为中心，以学生成长成才为中心，以学生个性化为发展中心，根据本专业学生特点、兴趣、爱好，激发学生学习兴趣、职业信心、学习动力、服务潜能；实行情景教学、过程式教学、任务驱动、项目导向等多种形式的教学模式。

（五）学习评价

创新评价方式，改革学校、机构参与评价的多元质量评价方式。推广“知识+技能”的考试考查方式，要以能力为核心，推进评价模式改革。

（六）质量管理

1. 建立健全专业教学质量监控管理制度，完善课堂教学、教学评价、实习实训、毕业设计以及专业调研、人才培养方案更新、资源建设等方面质量标准建设，通过教学实施、过程监控、质量评价和持续改进，达成人才培养规格。

2. 完善教学管理机制，加强日常教学组织运行与管理，定期开展课程建设水平和教学质量诊断与改进，建立健全巡课、听课、评教、评学等制度，建立与企业联动的实践

教学环节督导制度，严明教学纪律，强化教学组织功能，定期开展公开课、示范课等教研活动。

- 3. 建立毕业生跟踪反馈机制及社会评价机制，并对生源情况、在校生学业水平、毕业生就业情况等进行分析，定期评价人才培养质量和培养目标达成情况。
- 4. 充分利用评价分析结果有效改进专业教学，持续提高人才培养质量。

九、毕业要求

学生达到以下各项要求，即可毕业：

- 1. 完成本专业人才培养方案规定的所有必修课程及教学环节，且成绩合格。
- 2. 修课总学分达到 156 学分以上。
- 3. 操行评定合格。

十、附录

专业建设指导委员会成员

序号	姓名	性别	工作单位职务或职称	会内职务
1	郝华涛	男	黑龙江林业职业技术学院副院长	理事长
2	王显权	男	黑龙江林业职业技术学院人文学院书记	主任委员
3	李敏	女	黑龙江林业职业技术学院人文学院教学主任	副主任委员
4	孙凤林	男	黑龙江林业职业技术学院人文学院教学科长	委员
5	张亚男	女	黑龙江林业职业技术学院人文学院基础教研室主任	委员

人才培养方案审批

方案制（修）订人签字：年 月 日

专业建设指导委员会主任签字：年 月 日

教务处审核签字：年 月 日

主管领导批准签字：年 月 日

人才培养方案执行调整记录

序号	时间	调整内容	调整原因	系主任签字	教务处签字