

师

教育部 财政部中等职业学校教师素质提高计划成果
家政与社区服务专业师资培训包开发项目（LBZD069）

社区服务

SHEQU FUWU

■ 教育部 财政部 组编
陈云山 主编



教育部 财政部中等职业学校教师素质提高计划成果
家政与社区服务专业师资培训包开发项目 (LBZD069)

社区服务

SHEQU FUWU

■ 教育部 财政部 组编
陈云山 主编

中国人民大学出版社
·北京·

图书在版编目 (CIP) 数据

社区服务/教育部 财政部组编. —北京: 中国人民大学出版社, 2011.10
教育部 财政部中等职业学校教师素质提高计划成果
家政与社区服务专业师资培训包开发项目 (LBZD069)
ISBN 978-7-300-14246-3

I. ①社… II. ①教… III. ①社区服务-中国-中等专业学校-教材 IV. ①D669.3

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2011) 第 180261 号

教育部 财政部中等职业学校教师素质提高计划成果
家政与社区服务专业师资培训包开发项目 (LBZD069)

社区服务

教育部 财政部 组编
陈云山 主编

出版发行	中国人民大学出版社	邮政编码	100080
社 址	北京中关村大街 31 号	010-62511242 (总编室)	010-62511398 (质管部)
电 话	010-82501766 (邮购部)	010-62514148 (门市部)	010-62515275 (盗版举报)
网 址	http://www.crup.com.cn http://www.ttrnet.com (人大教研网)		
经 销	新华书店		
印 刷	北京宏伟双华印刷有限公司	版 次	2011 年 12 月第 1 版
规 格	185 mm×260 mm 16 开本	印 次	2011 年 12 月第 1 次印刷
印 张	12	定 价	29.00 元
字 数	179 000		

版权所有 侵权必究

印装差错 负责调换

教育部 财政部中等职业学校教师素质提高计划成果
系列丛书

编写委员会

主任 鲁 听

副主任 葛道凯 赵 路 王继平 孙光奇

成 员 郭春鸣 胡成玉 张禹钦 包华影

王继平(同济大学) 刘宏杰 王 征

王克杰 李新发

专家指导委员会

主任 刘来泉

副主任 王宪成 石伟平

成 员 翟海魂 史国栋 周耕夫 俞启定 姜大源

邓泽民 杨铭铎 周志刚 夏金星 沈 希

徐肇杰 卢双盈 曹 眚 陈吉红 和 震

韩亚兰

教育部 财政部中等职业学校教师素质提高计划成果
系列丛书

**家政与社区服务专业师资培训包开发项目
(LBZD069)**

项目牵头单位 云南大学

项目负责人 陈云山

出版说明

根据 2005 年全国职业教育工作会议精神和《国务院关于大力发展职业教育的决定》(国发〔2005〕35 号), 教育部、财政部 2006 年 12 月印发了《关于实施中等职业学校教师素质提高计划的意见》(教职成〔2006〕13 号), 决定“十一五”期间中央财政投入 5 亿元用于实施中等职业学校师资队伍建设相关项目。其中, 安排 4 000 万元, 支持 39 个培训工作基础好、相关学科优势明显的全国重点建设职教师资培养培训基地牵头, 联合有关高等学校、职业学校、行业企业, 共同开发中等职业学校重点专业师资培训方案、课程和教材(以下简称“培训包项目”)。

经过四年多的努力, 培训包项目取得了丰富成果。一是开发了中等职业学校 70 个专业的教师培训包, 内容包括专业教师的教学能力标准、培训方案、专业核心课程教材、专业教学法教材和培训质量评价指标体系 5 方面成果。二是开发了中等职业学校校长资格培训、提高培训和高级研修 3 个校长培训包, 内容包括校长岗位职责和能力标准、培训方案、培训教材、培训质量评价指标体系 4 方面成果。三是取得了 7 项职教师资公共基础研究成果, 内容包括中等职业学校德育课教师、职业指导和心理健康教育教师培训方案、培训教材, 教师培训项目体系、教师资格制度、教师培训教育类公共课程、职业教育教学法和现代教育技术、教师培训网站建设等课程教材、政策研究、制度设计和信息平台等。上述成果, 共整理汇编出 300 多本正式出版物。

培训包项目的实施具有如下特点: 一是系统设计框架。项目成果涵盖了从标准、方案到教材、评价的一整套内容, 成果之间紧密衔接。同时, 针对职教师资队伍建设的基础性问题, 设计了专门的公共基础研究课题。二是坚持调研先行。项目承担单位进行了 3 000 多次调研, 深度访谈 2 000 多次, 发放问卷 200 多万份, 调研范围覆盖了 70 多个行业和全国所有省(区、市), 收集了大量翔实的一手数据和材料, 为提高成果的科学性奠定了坚实基础。三是多方广泛参与。在 39 个项目牵头单位组织下, 另有 110 多所国内外高等学校和科研机构、260 多个行业企业、36 个政府管理部门、277 所职业院校参加了开发工作, 参与研发人员 2 100 多人, 形成了政府、学校、行业、企业和科研机构共同参与的研

发展模式。四是突出职教特色。项目成果打破学科体系，根据职业学校教学特点，结合产业发展实际，将行动导向、工作过程系统化、任务驱动等理念应用到项目开发中，体现了职教师资培训内容和方式方法的特殊性。五是研究实践并进。几年来，项目承担单位在职业学校进行了1000多次成果试验。阶段性成果形成后，在中等职业学校专业骨干教师国家级培训、省级培训、企业实践等活动中先行试用，不断总结经验、修改完善，提高了项目成果的针对性、应用性。六是严格过程管理。两部成立了专家指导委员会和项目管理办公室，在项目实施过程中先后组织研讨、培训和推进会近30次，来自职业教育办学、研究和管理一线的数十位领导、专家和实践工作者对成果进行了严格把关，确保了项目开发的正确方向。

作为“十一五”期间教育部、财政部实施的中等职业学校教师素质提高计划的重要内容，培训包项目的实施及所取得的成果，对于进一步完善职业教育师资培养培训体系，推动职教师资培训工作的科学化、规范化具有基础性和开创性意义。这一系列成果，既是职教师资培养培训机构开展教师培训活动的专门教材，也是职业学校教师在职自学的重要读物，同时也将为各级职业教育管理部门加强和改进职教教师管理和培训工作提供有益借鉴。希望各级教育行政部门、职教师资培训机构和职业学校要充分利用好这些成果。

为了高质量完成项目开发任务，全体项目承担单位和项目开发人员付出了巨大努力，中等职业学校教师素质提高计划专家指导委员会、项目管理办公室及相关方面的专家和同志投入了大量心血，承担出版任务的11家出版社开展了富有成效的工作。在此，我们一并表示衷心的感谢！

编写委员会

2011年10月

序 言

中等职业学校重点专业师资培训方案、课程和教材开发项目是中等职业学校建设素质提高计划的重要组成部分，是切实提高中等职业学校教师队伍整体素质、优化教师队伍结构、完善教师队伍职业化专业化建设长效机制的重要举措。作为全国重点建设职教师资培养培训基地，云南大学承担了中等职业学校家政与社区服务专业师资培养培训方案、课程和教材开发项目。

三年多来，在教育部、财政部的高度重视下，专家指导委员会悉心指导，项目办公室精心组织，项目组全体成员倾心努力，中等职业学校家政与社区服务专业师资培养培训方案、课程和教材开发项目终于按预定计划顺利完成。本项目形成了全面翔实的调研报告，制定了中等职业学校家政与社区服务专业教师能力标准、培训方案和培训质量评价指标体系，开发了中等职业学校家政与社区服务专业教师培训核心课程教材《家政服务》、《社区服务》和《中等职业学校家政与社区服务专业教学法》。

本项目成果是教育部专家指导委员会集体智慧的结晶，是项目组全体成员团结奋斗、辛勤工作的结果。本项目得到了职教专家、家政与社区服务行业专家、中等职业学校家政与社区服务专业教师的鼎力支持和帮助，在此向他们表示诚挚的感谢！感谢本项目的职教专家顾问：王宪成教授、邓泽民教授、冯乐教授、师慧丽教授、周明星教授、陈文举教授；感谢本项目的支持单位：中国家庭服务协会、云南省家政协会、云南省教育厅职成处、昆明市家政服务协会、北京中青家政服务总公司、河北城市职业学校、陕西延安宝塔区米脂家政学校、昆明市新迎社区、昆明政民社区家政服务站、昆明黉正物业管理公司；感谢本项目的行业专家和专业教师顾问：中国家庭服务协会副会长庞大春、云南省教科院职教中心主任云波、云南连心社区照顾服务中心主任李俊、广州番禺职业技术学院讲师王明景、云南省曲靖市麒麟区职业中学高级讲师周智刚、云南大学社会工作系副教授向荣；感谢本项目的参与单位和全体人员：陕西渭南红星中等职业学校，湖南长沙女子职业学院，北京西部高级职业培训学院，云南省贸易经济学校：赵炜、龙跃洋，云南国防工业职

业技术学院：颜绍梅，昆明女子职业学校：秦葆萌，云南大学职教基地：魏娜、董红梅、杨红梅、谢思、赵雪春、蒋颖荣、杨懿、张玉、陈艳、姚青松，云南大学教职工住宅小区。

本项目研发工作遵循专家指导委员会和项目管理办公室的指导，紧紧抓住“中等、职教、师资、培训”四个关键词，按照“调研分析—能力标准—培训方案—核心课程—教材教法—评价体系”基本步骤，依靠包括家政与社区服务专业的职业学校教师、行业专家、师资培养培训单位等在内的众多主体，立足于职教教师的职业活动并从中等职业学校家政与社区服务专业所履行的教育教学职责和所在教学岗位的工作要求出发，着眼于教师的专业发展与职业教育的发展，体现教师的工作过程和学生就业的职业导向，贯彻行动导向的职业教育教学方法，取得了预期的成果，基本完成了项目预定的开发目标。

我国中等职业学校家政与社区服务专业存在着招生困难、专业师资紧缺、“双师型教师”缺乏、家政专业教材欠缺、家政专业人才培养不到位、缺乏各层次的人才培养模式等问题，现有师资又存在着教师专业知识与教学理论知识不够扎实、缺乏系统规范的专业学习、缺乏熟练技能和实践经验、教学中难以将理论和实践有效结合、综合能力有待提高的问题。应该说，项目组所承担的开发项目是一项全新的课题研究任务，全国既没有专门针对中等职业学校家政与社区服务专业教师的培训机构，也没有相关的培训教师、培训方案和培训教材。因此，项目组开发的成果将会成为我国中等职业学校家政与社区服务专业教师培训的起点。

项目开发的开创性决定了项目的难度，而这一问题的解决有待于与国内相关专家学者、开办家政与社区服务专业的各类学校、家政与社区服务专业教师、家政与社区服务从业人员和家政与社区服务行业进行充分的交流与合作。总的看来，本项目的现有成果还需要进一步的补充和改进。专业教师教学能力标准、教师培训方案、教师培训核心课程教材和专业教学法教材需要将来一定时间的教师培训试点来检验，并进一步完善和提高。

陈云山

2011年5月

编写说明

为贯彻实施教育部颁发的《关于实施中等职业学校教师素质提高计划的意见》（教职成〔2006〕13号）和教育部办公厅、财政部办公厅《关于组织实施中等职业学校专业骨干教师培训工作的指导意见》，我们承担了“中等职业学校教师素质提高计划家政与社区服务专业师资培训包开发项目”中核心教材《社区服务》的编写工作，努力编写出一部高质量的培训教材，为将来接受培训的中职教师队伍具备合格的资质以及为他们今后培育社区服务的新生力量打下坚实的基础。

本教材的编写，在组织结构、内容体系、阐述方式等方面作了一些新的尝试，主要突出了以下特点：

1. 模块式结构。在教材的编写中，我们采用了以单元为模块、以任务为驱动的结构方式，突出了职业技能培训的特色。全书安排五大单元，每个单元按照任务实施和完成的需要设立教学环节，分别是任务描述、任务分析、相关知识、技能训练、任务完成、案例分析或教学反思，从而构成一个完整的教学模块，有利于职业培训中师生的掌握、教学活动的开展、学员能力的提升。

2. 重点突出。教材内容充分反映了从事社区服务职业人员所必须掌握的最基础、最核心的技能与知识，针对性强，较好地突出了培训的重点。

3. 实用性强。本教材的编排，不仅可以使学员通过学习与培训，真正掌握本专业的实用技术与操作技能，有助于通过鉴定考核，更重要的是可以帮助接受培训的教师实现“我会做什么，我会教什么”，而不只是“我懂什么”。教材突出技能的掌握、实训和考核，对于理论知识的安排则以简单、够用为原则，力图做到针对性、实用性强。

4. 资料较新。教材在编写的过程中，重视对有关现代社区服务的操作知识、服务知识的吸纳，参考了近年来社区工作与服务及相关学科的一些最新成果，力求使内容更为充实、新颖，以便更好地为培训教师服务。

本教材在编写过程中，参考了大量的社区服务及有关学科的教材和著作，并引用了相

关资料。在此，谨向所引文献的作者致以诚挚的谢意！

由于编者水平有限，书中不足之处在所难免，恳请广大读者、专家批评指正。

编者

2011年5月

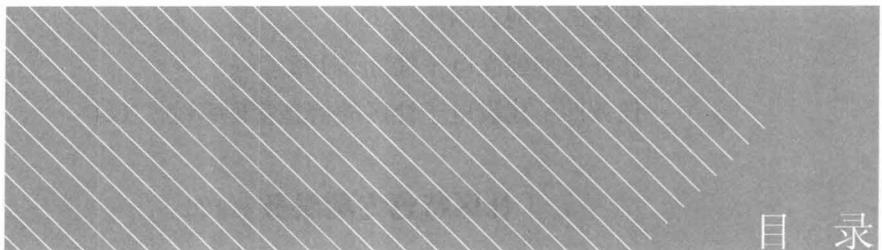
图书出版

以前，人们常常把读书叫读闲书，好像读书是件很平常的事，但随着社会的发展，人们对读书的兴趣越来越大，对书的渴求也越来越强烈。现在，我们经常可以看到各种各样的书籍出现在书店、图书馆、学校、家庭、公园等地，成为人们生活中的一部分。然而，随着社会的发展，人们对书籍的需求也在不断地变化，从最初的实用性到现在的娱乐性，从传统的纸质书到现在的电子书，从单一的文字到现在的图像化、数字化。这些变化不仅改变了人们的阅读习惯，也推动了整个社会的文化进步。因此，我们有必要对当前的图书出版情况进行深入的研究和探讨，以便更好地满足人们日益增长的文化需求。

首先，我们要看到的是，近年来我国图书出版业取得了长足的进步。一方面，市场规模不断扩大，据有关数据显示，2010年全国图书出版业实现营业收入约1500亿元，同比增长15%左右；另一方面，图书品种日益丰富，每年新书种类繁多，涵盖了文学、历史、哲学、科学、技术、艺术、教育等多个领域。同时，数字出版、网络出版等新兴业态也得到了快速发展，成为图书出版业的重要组成部分。

然而，我们也必须看到，我国图书出版业还存在一些问题和不足。例如，在内容创作方面，部分作品质量参差不齐，有的甚至低俗化倾向明显；在技术创新方面，虽然取得了一定的成绩，但在核心技术的研发上还有待加强；在市场开拓方面，虽然已经形成了较为完善的销售渠道，但在海外市场开拓方面还有待进一步拓展；在人才培养方面，虽然已经建立了一套较为完整的培养体系，但在高层次人才的引进和培养上还有待加强。

总的来说，我国图书出版业虽然取得了一定的成绩，但也面临着许多挑战和机遇。在未来的发展中，我们需要继续坚持“百花齐放、百家争鸣”的方针，努力提高图书质量，创新图书形式，拓展图书市场，培养优秀人才，为我国的文化事业做出更大的贡献。



目 录

单元一 以改善社区环境为中心的服务 / 1

- 任务一 社区绿化服务 / 2
- 任务二 社区清洁卫生服务 / 11
- 任务三 社区治安服务 / 17
- 任务四 社区物业管理服务 / 25

单元二 社区便民利民服务 / 35

- 任务一 社区文艺服务 / 35
- 任务二 社区体育服务 / 42
- 任务三 社区医疗服务 / 49
- 任务四 社区教育 / 57
- 任务五 社区劳动就业服务 / 61

单元三 面向特殊群体的服务 / 70

- 任务一 为老年人提供的服务 / 71
- 任务二 为残疾人提供的服务 / 74
- 任务三 为优抚对象提供的服务 / 78
- 任务四 为青少年提供的服务 / 84

单元四 社区信息服务 / 93

- 任务一 网站建设 / 94

- 任务二 网页制作 / 99
- 任务三 建立电子社区 / 102
- 任务四 建设电子社区的信息管理系统 / 114

单元五 **社区特色专项服务 / 126**

- 任务一 社区服务体系的广告市场 / 126
- 任务二 社区餐厨垃圾资源化处理服务 / 128
- 任务三 社区雨水收集处理服务 / 132
- 任务四 筹组社区志愿者队伍 / 136

- 附录一 社区工作法律法规 / 143
- 附录二 国务院关于加强和改进社区服务工作的意见 / 145
- 附录三 民政部关于在全国推进城市社区建设的意见 / 150
- 附录四 中共中央办公厅、国务院办公厅转发通知 / 155
- 附录五 社区居民常见疾病编码 / 156
- 附录六 入围浙江省优秀社区服务项目简介 / 169

单元一 以改善社区环境为中心的服务

一般而言，社区服务是指在政府的倡导和扶持下，以街道和居委会为依托，发动和组织社区成员，利用和开发社区资源，为满足社区成员的各种需求而展开的、本质为社会福利性质的社会服务活动。^① 当前要重点开展好的社区服务是：面向群众的便民利民服务，面向特殊群体的社会救助、社会福利和优抚保障服务，面向下岗失业人员的再就业服务和社会保障服务等，其中以改善社区环境为中心的服务是社区服务的重要内容和实践形式。

社区服务是我国改革开放以来探索的一条贴近基层、服务居民的社会化服务新路子。当前，随着我国经济成分、生活方式、社会组织形式和就业形式的日益多样化，越来越多的“单位人”转为“社会人”，大量退休人员、下岗失业人员和流动人员进入社区，社区居民群众的物质、文化、生活需求日益呈现出多样化、多层次，经济社会的发展和居民群众的多方面需要给社区服务提出了新的更高的要求。加强和改进社区服务工作有利于巩固党的执政基础，体现政府的施政宗旨；有利于扩大就业，解决社会问题，化解社会矛盾，促进社会和谐；有利于不断满足居民群众需求，提高人民生活质量，促进人的全面发展。



图片来源：<http://house.focus.cn/msgview/259/170218269.html>。

^① 夏建中：《社区工作》，北京，中国人民大学出版社，2009。

学习目标

1. 学习社区服务的相关知识，树立良好的社区服务观念。
2. 掌握社区绿化服务、社区清洁卫生服务、社区治安服务和社区物业管理服务等的方法和技能。

任务一 社区绿化服务

任务描述

绿化是栽植绿色植物的工艺过程，是运用植物材料把规划用地建成绿地的手段，它包括城市绿地绿化、荒山绿化、“四旁”和农田林网绿化。从更广的角度看，人类一切为了工、农、林业生产，减少自然灾害，改善卫生条件，美化、香化环境而栽植植物都可称为“绿化”。^① 本书所说的社区绿化服务，是指在社区范围内种植树木、花卉、草皮等社区绿化植物，并且生长良好，做好社区内的软覆盖的社区服务过程。

任务分析



图片来源：<http://www.cnpc.com.cn/>。

“是谁最先拱出嫩芽，来唤醒沉睡的大地、催化冻结的江河？是谁第一个换上新装抖动新绿，给人间带来了春天的消息？是她——树！”每当吟咏这首诗时，就会深深地勾起我们对绿色的祈盼。社区门口的公路上有一条绿化带，一年四季它都是那么郁郁葱葱、生机勃勃，总是吸引路人的目光在此停留。绿化带被环卫工人用古色古香的木栅栏围着，绿

^① 李坤新：《园林绿化与管理》，北京，中国林业出版社，2007。

白相间的颜色一看上去就充满了生命力。

春天，它的色彩是那么艳丽，丰富多彩。有粉红的、鲜红的映山红，有清雅的月季花，还有热情奔放、嫩黄的迎春花。加上一些不知名的野花星星点点地点缀在其中，有嫩绿的、乳白的、淡紫的，五彩缤纷，吸取了很多的路人来欣赏。你看，那里有三五个小朋友正围成一圈在啧啧称赞：“真漂亮呀，这是不是茶花呀？”小蝴蝶也久久地在此跳舞、玩耍。夏天，秋天，辛勤的环卫工人又给绿化带换上了新装。漂亮的茶花、喇叭花竞相在绿色卫士的保卫下热烈地开放着。

相关知识



图片来源：http://www.myliving.cn/house/newhouse/newhousedetail_3812_6.htm。

一、社区绿化的意义

社区绿化是城市建设的重要组成部分，是城市形象的窗口。植物能净化空气，阻滞灰尘，减弱噪音，给人们带来愉悦感、镇静感、安全感。用植物治理污染已引起世界各国科学家的高度重视。衡量一个城市的绿化水平，主要看每个人平均占有多少绿地，绿地包括市内所有植被，如公园、草坪、街心花园、林荫道、私有花园等。许多国家的科学家正努力寻找更多的“吞食”环境污染物的植物。随着人们环境意识、绿化意识的不断增强，绿化植物在人类防治污染的过程中将发挥出越来越大的作用。

二、社区绿化设计的原则

近几年，随着人们环境保护意识的日益增强和对生活环境要求的不断提高，在选购住房的过程中，越来越多的人开始强调一个新的选择尺度：景观环境。现今，居民的住房消

费更趋于理性和理想化，住宅区绿化在人们的心中越来越占主导地位。住宅小区绿化规划应坚持“方便、安全、整洁、环保”，从改善城市小气候，能充分发挥小区功能出发，通过建设高品位、高质量的绿化空间环境，创造一个舒适、美观、休闲、有益于身心健康、充满活力的城市人居生态景观。在现代住宅小区设计中，一般要求绿化率达到30%，高档住宅区甚至要达到50%~60%。住宅小区绿化设计对树种选择要遵循“因地制宜、适地适树”的原则。此外，还应考虑以下几点。

1. 绿化配置以植物群落为主，兼顾草坪

现代的住宅小区，植物群落是绿色空间环境的基础，植物景观是绿色的主体，因此，应以乔木、灌木、草本花卉、藤本植物有机结合，根据它们的种类和习性的相似性组成层次丰富而不芜杂、适合该地自然环境条件的人工园林植物群落，以发挥最佳生态效益。科研人员从园林植物的改善环境功能和绿叶面积指数关系入手，换算城市最佳效益结构为乔木+灌木+草（含地被、绿篱）。这种种植结构可创造最佳生态效益，既节省土地，又在环境生态效益上产生最佳效果。

2. 绿化布局的集中与分散

我们知道，人类有安全的需要、交往的需要等。现代化的住宅小区，更要注重居民的交流、运动和休息，如何围绕小区绿地这一共享空间，组织一些有益的户外活动，丰富小区居民生活，密切人际关系，规划设计时就要考虑集中的中心绿地。但过度集中的中心绿地环境难以安静，感觉空旷，人员往来也复杂，在实际生活中管理不甚方便，无形中同小区内大多数住户之间拉开距离。为了解决这一矛盾，在绿化设计中还应考虑设计一些分散的团块绿地，形成一些相对安静的空间，利于小区住户休息和生活。

3. 绿化设计的实用性和艺术性

住宅小区绿化不同于公园设计，在住宅小区建设中，要注重实用功效和美学艺术。现代的情感与文化品位取向的生态化人居环境，在其景观效果表达上要结合人文内涵，创造出充满情趣的生活空间。在规划设计中，还应充分考虑居民要求，满足小孩嬉戏、老人活动、品茶、下棋以及居民体育锻炼、健身等。

三、园林式小区标准

(1) 小区园林绿化管理机构完善，园林绿化维护资金落实，制度健全，管理到位。园林绿化养护人员定员、定岗、责任明确，年初有计划，年终有总结，进行有效的检查、考核；无非法侵占绿地、破坏绿化成果的严重事件，园林绿化资料档案齐全，管理规范。

(2) 小区绿地面积占用地总面积应在30%以上，中心城区不低于25%。小区园林绿化严格按规划部门批准的小区总体规划组织建设，并取得良好景观、环境效益。

(3) 园林设计水平高、景观效果好。园林绿化设计坚持用植物造景建园为主的原则，多用乡土树种、传统花卉，植物配置规范，乔灌草花相结合，层次分明，季相分明，景观