

项目一

岗位认知

本课程是老年服务与管理专业养老管理方向课程模块中一门实践性很强的专业技能课，目的是培养学生将来在养老机构从事办公室文书与事务管理工作，辅助养老机构领导、办公室主任做好文书工作。本项目从认知养老机构，认知养老机构办公室文员写作两个任务展开，帮助学生从行业发展、职业岗位要求等各方面做好学习准备和努力方向。

任务一 认识养老行业

目前中国养老有两种形式：一种居家养老，另一种是进养老院养老。随着社会发展，老龄人口增加，家庭老龄化、空巢化、高龄化日益明显。由于不同需求，入住养老机构养老，成为越来越多老年人的选择。一日三餐、日常护理、医疗保健等，养老机构细致的服务，为老人省去不少麻烦，养老院养老形式越来越受到人们重视。本任务旨在帮助学生正确认识我国养老机构，了解养老事业发展，树立做好养老工作信心。

任务目标

知识目标

知道养老机构概念及发展现状。

能力目标

能区分不同养老机构类型，熟悉养老机构服务宗旨。

态度目标

认识养老事业重要意义，树立做好养老机构工作的信心。

案例导入

某职业技术学校老年事务与管理专业学生董娟娟，平时喜欢抄抄写写，到福利院参加过两次志愿者活动后，就想从事养老这一行业。想学习有关养老机构的

基本知识,了解养老事业的发展状况,以便确立从事养老工作方向的志向。

问题讨论

1. 什么是养老机构?目前我国常说的养老院有哪几种形式?
2. 养老行业服务对象是哪些人?服务要求是什么?
3. 你认为养老事业前景如何?

知识学习

一、我国常见的养老机构形式

目前我国的养老机构主要有养老院、敬老院、老年公寓、老年护理院、社会福利院等形式,这些养老单位本质上都是老年服务机构,而名称不同,侧重点也会有所不同,见表 1-1。

表 1-1 常见养老机构名称一览表

名称	性质	服务对象	服务设施	服务内容	主体
敬老院 /光荣院	福利救济 型养老服务 机构	城市街道、农村乡镇、村组设置的供养“三无”“五保”老人、残疾人员和接待社会寄养老人、烈属优抚伤残军人	设有生活起居、 文化娱乐、康复训 练、医疗保健等多 项服务设施	免费提供 吃、穿、住、 医、葬的费用	集体供 养为主, 辅之以国 家和社会 必要的援 助
福利院	爱心福利 院场所	救助社会困难人 士、疾病患者	提供衣食住宿或 医疗条件。设有起 居生活、文化娱乐、 医疗保健等多项服 务设施	免费提供 吃、穿、住、 医、葬的费用	国家、 社会团 体;享受 一定补贴
养老院	社会养老 服务机构	专为接待自理老 人或综合接待自理 老人、介助老人、介 护老人安度晚年	设有生活起居、 文化娱乐、康复训 练、医疗保健等多 项服务设施。	收费帮助 老人安度晚 年	公办、 民办
老年公 寓	综合管理 的住宅类型; 机构养老范 畴	专供老年人集中 居住,符合老年体能 心、态特征的公寓式 老年住宅	具备餐饮、清洁 卫生、文化娱乐、 医疗保健服务体系	收取一定 费用帮助老 人安度晚年	公办、 民办

续表

名称	性质	服务对象	服务设施	服务内容	主体
护老院	社会养老服务机构	专为接待介助老人（生活行为依赖扶手、拐杖、轮椅和升降设施等帮助的老年人）	设有生活起居、文化娱乐、康复训练、医疗保健等多项服务设施	收取一定费用帮助老人安度晚年	
护养院	社会养老服务机构	专为接收生活完全不能自理的介护老人	设有起居生活、文化娱乐、康复训练、医疗保健等多项服务设施	收取一定费用帮助老人安度晚年	
护理院 / 优抚医院/ 老年康复医院 / 老年关怀医院	老年医疗护理服务的医疗机构	长期卧床老年患者、残疾人、临终患者、绝症晚期和其他需要医疗护理的老年患者	设有起居生活、文化娱乐、康复训练、医疗保健心理关怀、陪伴守护等多项服务设施	提供基础护理、专科护理, 根据医嘱进行治疗、姑息治疗、安宁护理, 消毒隔离技术指导、社区老年保健、营养指导、心理咨询、卫生宣教和其他老年医疗护理服务	国家事业单位; 专项补贴 社会福利机构 公办、民办
托老所 (日托所)	近年来在 西欧、日本等国兴建的各种类型的“老人之家”	老人白天到托老所, 晚上回家仍可享受天伦之乐	一定面积的活动场地, 一些简单家具, 一些文体体育用品; 可应急的一点医务常识; 可看书读报聊天, 也可打牌弈棋或开展其他有益的文体活动, 既能健身又能益智, 延缓衰老	一是收容身体健康, 生活能自理的老人; 二是收容生活可部分自理, 还需要部分照顾的老人; 三是收容生活上不能自理, 患有各种慢性病或残废的老人	街道与老年联合会合作的服务项目

二、有关养老机构的概念

养老机构是机关、企事业单位和社会力量及公民个人依法开办的, 为老年人提供养护、康复、托管等服务机构, 以达到老有所养、老有所依、老有所为、老

有所教、老有所学、老有所乐,增进健康、延缓衰老的目的。2012年2月颁布新修订的《中华人民共和国老年人权益保障法》(中华人民共和国主席令第72号)(以下简称《老年人权益保障法》),建立了养老机构行政许可制度,赋予民政部门对养老机构进行指导,为加强养老机构管理提供了法律保障。2013年6月颁布修订的《养老机构设立许可办法》(民政部令第48号)和《养老机构管理办法》(民政部令第49号令)对养老机构设置、服务与管理作了明确规定。老年人权益保障法和两个《办法》都已于2013年7月1日起施行,政策性强,意义重大,受到老年人重视,社会广泛关注,将有力推动养老机构健康有序地发展。

养老机构的设置主体有公办、民办、公办公助,管理机关是各级政府的民政管理部门。

养老机构养老、社区养老、居家养老是我国目前三大养老服务体系,应对老龄化社会的三大支柱,有各自特点也存在一定共性。

养老机构是社会养老专有名词,社会养老是养老服务体系的重要内容。养老服务体系是指老年人在生活中获得的全方位服务支持的系统。随着社会发展,在家庭养老服务功能日趋弱化的背景下产生并发展的社会养老服务体系,是指政府、社会对养老服务有支持意义的各种制度、政策、机构等方面所构成的系统。我们所说的养老机构就是社会养老服务体系里的社会养老机构。

三、养老机构的服务特点与宗旨

1. 养老机构服务对象

主要服务对象是老年人,年龄60~100岁。根据老年人身体状况分为三种。

(1)自理老人:自己能够完全料理衣食住行的老年人,不依赖他人护理的老年人。

(2)介助老人:由于身体某方面有缺陷及病态,需要借助某种工具,料理衣食住行的老年人,可以称为介助老人或半自理老人。

(3)介护老人:衣食住行不能自理,介助他人护理才能完成衣食住行某方面的活动,这样老人称为介护老人或失能老人。

2. 养老机构服务特点

公益性、三全性。

公益即“公众利益”之意。公益性事业是指直接或间接地为社会公共经济活动、社会活动和居民生活服务的部门、企业及其设施。养老机构多不以赢利为主

要目的, 公益性是最突出的特点。

“三全”服务是指全人、全员、全程服务。“全人”服务是指养老机构不仅要满足老人的衣、食、住、行等基本生活照料需求, 还要满足老人医疗保健、疾病预防、护理与康复以及精神文化、心理与社会等需求; “全员”服务是指要满足入住老人的上述需求, 需要养老机构全体工作人员共同努力; 绝大多数入住老人是把养老机构作为其人生最后的归宿, 从老人入住那天开始, 养老机构工作人员就要做好陪伴着老人走完人生最后里程的准备, 这就是“全程”服务。

3. 养老机构服务宗旨

安排、照料、护理好老人, 让老年人满意、让子女和亲属放心, 为政府和社会分忧。在具体宣传、表述方式上可以灵活体现。我国《老年人社会福利机构基本规范》(MZ088—2001) 要求各养老机构在建院之初都必须明确其服务宗旨, 并严格按照所设定的服务宗旨开展养老服务工作。

四、养老机构种类

按照机构的主体功能和医疗介护程度, 将养老机构分为住养型(供养型)、护养型、护理型等三类(表 1-2)。

表 1-2 养老机构分类体系

机构类型	服务对象	服务内容	机构形式
住养型	生活能够自理, 无需专人照顾的老人	提供包括膳食、洗衣、起居照顾在内的半托或全托服务, 基本不提供医疗护理服务	老年公寓、社区日间照料中心、托老所、养老院、敬老院、光荣院等
护养型	健康欠佳、肢体伤残或轻度残障, 能够适度自理的老人	在提供基本照护服务的基础上, 提供有限的个人康复与医疗护理	社会福利院、养老院、敬老院等
护理型	基本无自理能力, 需要长期护理的老人	提供长期的完整的个人康复与医疗护理	老年康复医院、老年护理医院、临终关怀医院等

五、养老事业发展前景

1. 养老问题——老龄化社会到来

近年来, “老龄化社会”这个词不绝于耳。根据联合国的统计标准, 如果一个国家(地区) 60 岁以上老年人口达到总人口数的 10%, 或者 65 岁以上老年人口占人口总数的 7% 以上, 那么这个国家(地区) 就已进入人口老龄化。随着人

口老龄化程度的不断加深,最直接的后果就是社会养老负担加重——老年基础设施和满足老年人特殊需求的老年产业急需发展,社区照料服务需求迅速增加。

据统计,到2000年末,中国65岁及以上老年人口比例达到7%,标志着中国已经进入老龄化国家行列。目前,我国超过60岁以上的人口已经达到2亿,10年以后将超过3亿。养老问题已成为事关改革发展稳定大局、人民幸福安康的重大社会问题。

2. 养老机构发展——中国养老法律、法规文件保障

为了更好地满足老年人需求,加快发展老年服务事业,国家制定和实施《国民经济和社会发展规划第十二个五年规划纲要》《中国老龄事业发展“十二五”规划》和《社会养老服务体系建设的“十二五”规划》,对养老服务事业发展作了总体部署,明确提出要加快发展社会养老服务,培育壮大老龄产业,加强公益性养老服务设施建设。到2020年全面建成以居家为基础、社区为依托、机构为支撑的覆盖城乡的多样化养老服务体系,把服务亿万老年人的“夕阳红”事业打造成蓬勃发展的朝阳产业,使之成为调结构、惠民生、促升级的重要力量。

3. 养老事业前瞻

养老事业是一个朝阳发展的事业。在社会竞争日趋激烈、家庭养老功能日渐弱化的今天,依靠社会大力发展养老服务业已经成为大众的共识。

(1) 养老机构在养老事业中的重要意义。养老机构是养老行业的支撑细胞,养老机构作为发展养老事业重要组成部分,既是构建和谐社会的得到重要内容,也是社会文明的重要标志。在全社会培育尊老爱幼的大环境,弘扬中华民族敬老优良传统,是建立社会主义核心价值观的一个重要组成部分,也是我国经济转型、发展服务产业和扩大内需的一个重要推动力量。一方面,养老机构不仅解决子女养老后顾之忧,更可以促进老年群体与其他群体的和谐相处,加强老年人之间的交流,满足老年人多层次需求,丰富老年人精神文化生活,提高生活质量;另一方面,作为完善社会养老服务体系的养老机构,可以拉动经济全面增长,补上服务业发展“短板”,释放有效需求,培养养老服务专业人员,产生为数众多的就业岗位,提高就业人员数量,提高整体生活水平,保障老年人晚年生活,促进社会稳定。因此,养老机构的发展与壮大,将为养老事业注入新的活力,并逐渐成为我国解决养老问题的重要途径。

(2) 社会急需养老事业人才。随着社会经济的发展及人们生活水平与精神文化

需求的提高,人们对于高品质社会养老的需求会不断提高,尤其是需要高素质技能型养老人才。现阶段养老机构的岗位主要缺两类人才,一类是基础护理类人才,另一类就是高端管理类人才。培养养老服务与管理人才,适应养老事业的发展需求,将极大提升养老服务与管理水平。他们既能胜任各级政府老年工作管理部门,又能胜任各级各类养老机构、养老社区管理服务、老年人管理咨询服务和心理测评部门、老年服务中介组织、老年工作培训基地、各类老年康复保健机构咨询服务与管理等工作,有创业意愿的毕业生还能创立小型养老院(10张床位),实现自主创业的梦想。一些中高职毕业的专业人才,经过短期的一线实践,熟悉养老院的工作环境和情况后,他们辅助做一些行政管理工作,朝着养老院的管理层成长。经过几年锻炼,成长为养老行业管理型人才,而这样的管理型人才是目前各养老院普遍都比较缺乏的,养老人才的巨大缺口,使得这一行业的前景颇被看好。

拓展学习

1. 城镇三无老人

指城镇居民中无劳动能力、无生活来源、无赡养人和扶养人,或者其赡养人和扶养人确无赡养或扶养能力的60周岁及以上老年人。

2. 农村五保老人

根据《老年人权益保障法》第二十三条第2款和《农村五保供养工作条例》的有关规定,农村的老年人必须同时具备以下3个条件,才可以申请“五保供养”:

① 无劳动能力;② 无生活来源;③ 无赡养人和扶养人,或者其赡养人和扶养人确无赡养能力或者扶养能力。同时具备以上条件的农村老年人,应当由本人申请或者由村民小组提名,经村民委员会审核,报乡、民族乡、镇人民政府批准,发给“五保供养证书”,由农村集体经济组织负担保吃、保穿、保住、保医、保葬的“五保供养”。

任务训练

训练目的:检验学生掌握知识的程度。

训练方法:结合学生到过的几家养老院填写检测题,要求每位学生完成练习题,检验学生知识掌握、运用的程度。

训练题目:

1. 养老机构一般常见有哪些名称?
2. 养老机构服务对象包括哪些老人?
3. 从事养老事业工作应牢记的服务宗旨是什么?
4. 养老机构常见三种类型有哪些?
5. 你如何看待养老行业。

根据以上内容填下表。

分 项	填写内容
养老机构名称	
养老机构接待部门人员	
该院服务宗旨的表述	
服务对象有几类老人	
你为哪一种类型老人服务	
你了解老人的感觉评价	
你对养老行业看法	

学 习 测 评

对于本任务,可根据学生听课及【任务训练】情况对学生考核。可从知识学习、技能要求和职业态度几个方面进行考核。

项 目	考核标准	得 分
知识学习 (30分)	认真听老师讲课 (5分)	
	听课过程中有无提出问题 (5分)	
	能否回答什么是养老院 (5分)	
	能否说出养老机构常见5个以上名称 (5分)	
	能否知道养老机构划分不同类型标准(10分)	
技能要求 (50分)	能说出养老机构服务三大类型老人(20分)	
	能说出养老机构服务宗旨(20分)	
	能说出养老机构的三种类型(10分)	
职业态度 (20分)	正确认知养老机构,认识到养老事业前景广阔(10分)	
	培养尊老敬老的情感(5分)	
	树立从事养老事业的信心(5分)	
总分		

任务二 认知养老机构文员职业写作

现阶段养老机构的岗位主要缺两类人才，一类是基础护理类人才，一类是管理类人才。而老年事务与管理专业培养的是养老机构事务员，具有初级秘书职业资格，从事养老机构办公室文员工作。本任务帮助学生正确认识养老机构文员工作，明确养老机构文员岗位职责，了解养老机构文员应具备的素质与能力，明确自身职业发展方向，树立做好文员写作工作的奋斗目标。

任务目标

知识目标	知道养老机构文员岗位职责，了解养老机构文员应具备的素质与能力。
能力目标	能说出养老机构文员职业写作内容与要求。
态度目标	明确养老机构文员职业发展方向。

案例导入

老年服务与管理专业学生董娟娟毕业后想到养老机构办公室工作，发挥自己特长。可她并不了解养老机构事务员与办公室文员有何区别，岗位职责与任职要求也不太清楚，更不清楚平常都要写哪些东西。请帮助董娟娟解决所遇到的困惑。

问题讨论

1. 什么是事务员？文员与事务员是一回事吗？
2. 养老机构文员工作内容有哪些？
3. 从事养老机构文员工作有什么要求？
4. 如何做好养老机构文员写作？

知识学习

一、养老机构办公室文员工作认知

1. 事务员与文员

事务员，顾名思义就是处理一般事务性工作的员工，也称为办公室文员。养老机构事务员就是主要负责单位文书拟写、文书整理、办公用品的管理等文职事

务的人员。养老机构事务员作为与养老机构领导（或办公室主任）密切接触的工作人员，协助领导（或办公室主任）联系接待，办理文书和交办事项的工作人员，常称为秘书、助理或文员，一般称呼文员、办事员较多，由于多与文字工作密切相关，我们以办公室文员为准。

2. 养老机构文员工作内容与要求

养老机构事务员虽不是技术含量很高的职位，但要做好却不是简单容易的事。对此，应该了解养老机构事务员的工作职责和工作内容。对于从事养老机构办公室的新员工来说，行政管理工作的方方面面，都会与个人在养老企业中的发展密切相关，因而一定要努力熟悉部门职能，妥善处理工作中的问题。以下两例养老机构招聘文员岗位要求如下。

〔例文〕沈阳××老年公寓招聘办公室文员。

岗位职责

1. 负责老年公寓的内外文书处理工作。
2. 负责各部门报表的收编以及整理。
3. 协助领导组织召开相关会议，编印会议材料，做好会议记录。
4. 做好老年公寓档案管理工作。
5. 完成领导或部门经理交办的其他工作。

任职资格

1. 熟悉办公室行政管理知识及工作流程。
2. 熟练运用现代办公设备，熟悉文电、来信来访处理，远程通信传递，印信管理，文书资料的档案管理和机要保密工作。
3. 工作仔细认真、对老人有耐心，有爱心。
4. 亲和力强，能积极主动开展工作。
5. 有初级秘书职业资格证书者或老年事务管理专业、文秘专业毕业生优先考虑。

〔例文〕南京建邺区××老年公寓招聘文员。

岗位要求

1. 爱岗敬业、尊老敬老；协助领导或相关部门做好养老院一切工作。
2. 熟悉办公室行政管理知识及工作流程，具备文案拟写能力及良好的沟通、组织能力、团队协作精神。

3. 熟练运用 Office 等办公软件；及时做好文书收发、整理、归档。

4. 工作仔细认真、责任心强、有爱心、耐心者优先录用。

通过以上两例，我们对养老机构文员工作有个大致了解，下面综合分析一下养老机构文员岗位具体工作范围与内容。

(1) 养老机构文员工作范围有：①养老机构文书拟写与处理；②养老机构会议组织与管理；③养老机构文件资料管理；④养老机构信息档案管理；⑤养老机构人际沟通与工作协调；⑥养老机构来电来访接待；⑦协助养老机构领导或其他部门开展工作。

(2) 养老机构文员的日常写作内容有广狭之分；内容形式区别；规范与否；传统与网络信息服务及时撰写及收发文书等四类。

①广狭之分。广义文员写作：文员写作的全部文字材料总和，即工作中的写作和个人创作。狭义文员写作：履行职能活动中形成的应用性文书，不包括个人作品。

②内容形式区别。文稿撰拟，领导交办工作任务，有初稿、改稿、定稿等。

口授笔录：领导交办常规性工作，为确保万无一失，以文字形式记录好领导的授意，以备日后确认。

文稿审核：不仅自己要写一手好文章，还承担其他部门的文稿审核工作。这也是文秘工作职责之一。

③从文本制作的规范与否来看分为规范性文书和非规范性文书。规范性文书，从授意、拟写、审核、制发到处理都有一套制度性或约定性的程序规范，如公文，事务文书等，还有一种是处理日常事务的比较随意性的文字文本，如便笺、备忘录、电子邮件、值班表、短信息等，灵活多变是处理日常职能工作的手段。

④传统与网络信息服务及时撰写及收发文书。手写纸质，电脑打印纸质，电子版邮箱发送与接收要求全面掌握。在现代高科技背景下，无纸化写作、办公成为大势所趋。手段和载体的改变使文员工作节奏加快效率提高，科技的进步，使文员在网络环境下写作更容易更高效，但遣词造句、动笔能力是文员基本的素养。

文书作为指导工作、传达意图、交流情况、沟通信息、联系事务的文字载体，必须通过文书写作这一特殊活动才能实现。养老机构文员工作内容：通过“三办”——办文、办会、办事来发挥自己的作用。而文书写作与处理是文秘最主要的工作任务，而且办会、办事两种职能活动都离不开文书的拟写和处理。

养老机构的办公室属于综合办事部门，职能是辅助管理、综合服务。直接为

机构领导服务,处于承上启下、联系左右、沟通各方的地位,是养老机构管理中发挥重要作用的辅助管理部门,其运行状态如何,将直接影响整个养老机构内部工作状况,直接影响全局工作开展。

(3) 养老机构办公室文员工作要求,详见表 1-3。

表 1-3 办公室文员工作要求

工作要求		
知识	养老行业知识	了解养老机构服务宗旨,了解养老行业有关法律法规文件政策及专业知识,学习养老行业先进理念经验,有助于养老机构更好发展
	文秘写作知识	具有文秘写作知识,熟悉养老机构办公室文员写作内容,可有效促进养老机构规范发展,及时享受政策优惠成果
	计算机操作知识	了解计算机基本功能,掌握计算机基本操作
基本能力	观察能力	观察是认识养老机构各方面工作主要途径。养老机构办公室文员培养和锻炼自身敏锐的观察力,提高搜集信息和反馈信息的基本能力
	理解能力	对本职工作内容把握基本准确,比较准确理解上级的指导精神、执行上级的指示
	判断能力	能准确判断一般性问题,掌握其实质,找到合理、有效的解决方案
职业能力 (专业能力)	表达能力	口头表达清晰,书面表达准确(职业能力核心)
	操作能力	熟练掌握计算机办公软件的应用,能操作现代办公设备
	辅助管理能力	具备辅助领导解决事务、辅助决策、辅助沟通、辅助协调能力
	事务处理能力	办文、办事、办会
职业素养	职业道德	能自觉遵守养老行业企业法规、规范和规章制度
	职业态度	热爱养老服务事业,能脚踏实地工作,热心公益事业
	职业精神	尊老敬老,以人为本,爱岗敬业,爱心奉献

3. 养老机构办公室文员职业发展

养老机构老年事务管理专业,初始岗位为机构养老一线事务员管理者、社区养老一线事务员管理者,职业方向为养老机构高层管理人员、社区养老高层管理人员。毕业生经过短期的一线实践,熟悉养老院的工作环境和情况后,可以辅助

做一些行政管理工作,向管理层发展。经过几年锻炼,成长为养老行业管理型人才,而这样的管理型人才是目前各养老院普遍比较缺乏的。

此外,还可胜任各级政府老年工作管理部门,胜任各级各类养老机构、养老社区管理服务、老年人管理咨询服务和老年心理测评部门、老年服务中介组织、老年工作培训基地、各类老年康复保健机构咨询服务与管理等工作。

二、如何做好养老机构文员职业写作工作

文书写作与处理的几项基本知识如下。

1. 文书、公文、文件

(1) 文书-公文-文件。从内涵来看,在许多情况下是通用的,具有同一性。三者一致:比如文书的核心和主体部分是公务文书,而公务文书就是公文;公文既包括法定公文,也包括常用应用文,而法定公文正是通常所说的“文件”。

(2) 文书>公文>文件。文书是一个集合名词,即书面材料的总称。它既包括公文,也包括私人文书,如私人书信等。文书包括公文,公文是文书的重要组成部分。文件不仅是一个集合名词(指文件的全部),同时也是一个具体名词,文书还指一种职业,如文书工作;从事这种职业的人,一般是具有固定规格的有红头文件并有编号的公文。文书的外延较大,公文的范围次之,文件的范围较窄。

2. 要认识拟写文书的重要性

文书拟写,是指文书的起草工作。文书拟写与处理指文书拟制、文书办理与文书整理,它在养老机构的工作中占有十分重要的位置。

(1) 文书拟写是展示养老机构单位的形象窗口。养老机构醒目得体的尊老敬老服务宗旨,清晰明了的入住流程,严谨、规范的规章制度、营养配餐、服务管理规范、温馨优雅的养老机构环境介绍等,不仅表现养老机构文员拟写水平的个人素质,更反映了养老机构日常工作服务与管理的质量水平。

(2) 文书拟写是实现养老机构职能任务的重要工具,沟通上下级工作及内外联系的重要桥梁。

养老机构文员熟练地掌握拟写文书的要领和方法,才能实现养老机构企业的职能任务服务。文书拟写是养老机构有效管理重要手段,在开展工作活动的过程中,拟写工作计划、工作总结,还要使用文书同上级民政部门或其他养老机构(养老院、老年公寓等)单位进行联系。文书拟写水平的高低,与发挥文书的效用有很大关系。

(3) 文书拟写是养老机构工作情况的凭证和依据。养老机构从设立与报批,到运营服务与管理,都离不开文书拟写,及时整理归档的这些文书,见证了养老机构不同时期的工作情况,成为养老机构发展与管理的凭证和依据。养老机构文员必须充分认识文书拟写的重要性,勤学苦练,提高写作水平,保证文书质量,使文书更好地为养老机构的工作服务。

文员还应了解拟写文书的以下几项基本要求。

1. 文书拟写的基本要求

文书属于应用文,在写作上同一般文章有相似之处,如文理通顺、便于阅读理解等。但由于文书的性质、特点和作用不同于一般文章,文书拟写又具有自己的一些特殊要求,主要有以下几点。

(1) 观点正确。文书的指导思想和内容必须符合党的基本路线和国家的政策、法律,必须在思想政治上同党中央保持一致。

(2) 实事求是。从实际出发,实事求是。

(3) 及时迅速。文书拟写必须注意及时、适时,绝不允许出现迟缓、拖延进而贻误工作的情况。对于紧急文书,必须争分夺秒地完成拟写任务,对于日常反映情况、指导工作的文书,也必须发得适时。

(4) 简明生动。一是文字精练,提倡写短文,去除一切空话、套话;二是开门见山,不转弯抹角;三是结构布局要严谨,条理清楚,层次分明,便于受文单位工作人员迅速阅读和处理,提高办事效率。

(5) 体式规范。拟写文书必须符合规定的体式,要根据不同文种的要求,写全文书结构的各个组成部分,以保证文书的完整性、正确性和有效性。

(6) 注意书写材料的运用。文书的书写材料包括载体材料和字迹材料。拟写文书应该使用统一的印有固定格式的 A4 纸张,而且还要讲究纸张的质量,以便于长期或永久保存。文书的字迹材料应选用黑色或蓝黑墨水,不能使用铅笔和圆珠笔。

2. 拟写文书的步骤和方法

文书的拟写,大体要经过如下 5 个步骤:①明确发文主旨;②收集有关材料,进行调查研究;③拟出提纲,安排结构;④起草正文;⑤反复检查,认真修改。

3. 文种的选择

文种即文书的种类,又叫文书的名称。公务文书、事务文书等,目前使用的法定公文主要有 15 种。2012 年 7 月 1 日起新实施《党政机关公文处理工作条例》

规定公文种类有 15 种：决议、决定、命令（令）、公报、公告、通告、意见、通知、通报、报告、请示、批复、议案、函和纪要。本书将根据初级秘书职业资格要求进行通知、通报、报告、请示、函等公文介绍。

还有一些常用文种，事务文书如计划、总结、简报、条据、启事、备忘录等等，礼仪文书如请柬、慰问信、介绍信、证明信等，规章文书如规定、制度、职责等，经济文书如合同、意向书、协议书等。记录类文书如会议记录、来访记录、电话记录、工作日志等，我们将在以后相关项目任务中学习。

文员还要了解养老机构行业事务文书的写作特点。养老机构文书拟写除具备一般文书的写作特点外，还具有自己独特的地方。

1. 了解养老行业知识，熟悉养老行业有关政策法规

养老行业属于服务行业，目前我国还处于初级阶段，其服务对象、服务特点、服务范围都有各个独特之处。从事养老机构文书拟写工作，应密切关注养老行业发展动态，了解国家相关政策，使养老机构工作开展更加规范合理，也可及时享受到应有的优惠或补贴政策。

2. 重视礼节礼貌

养老行业属于服务行业，除了实质性的内容外，在行文中应注重礼节礼貌，注意用词的轻重适度。

3. 应掌握养老行业常用术语

反映养老机构工作的企业文书，涉及养老领域许多方面的专业知识。从业人员应掌握《老年人社会福利机构基本规范》，熟悉养老行业专业术语，如失能老人、失智症老人、老年人设施、老年社区等用语。为设立养老机构，开展养老工作提供规范准确地表达。如果对养老行业知识、术语不清楚，写起来就十分困难。因此，掌握养老行业知识、行业术语，对于养老机构文书的拟写十分重要。

任务训练

训练目的：检验学生掌握知识的程度。

训练方法：要求每位学生完成练习题，检验学生对于知识掌握（运用）的程度。

知识训练：

1. 养老机构事务员有哪些称呼？

2. 养老机构文员工作范围有哪些?
3. 养老机构文员应具备哪些职业能力?
4. 解释文书>公文>文件是什么意思?

能力训练:

1. 对照养老机构办公室文员工作要求一览表, 查看一下自己在哪些方面比较欠缺, 草拟自我提高的学习计划。

2. 将下列文书分别归入法定公文、礼仪文书、事务文书、记录文书、经济文书等不同类别。

通知、通报、公报、报告、函、会议记录、计划、介绍信、证明信、入住流程、入住协议、备忘录、合同、值班记录、工作日志、工作总结等。

3. 建立文书写作文件夹, 用来搜集老年机构常用词语、文员常用词语。

学习测评

对于本任务, 可根据学生听课及【任务训练】情况对学生进行考核, 可从知识学习、技能要求和职业态度几个方面进行考核。

项 目	考核标准	得 分
知识学习 (30分)	认真听老师讲课 (5分)	
	听课过程中有无提出问题 (5分)	
	能否回答什么是养老机构事务员 (5分)	
	能否说出养老机构事务员主要工作内容 (5分)	
	能否说出文书、公文、文件的不同 (5分) 能否说出做好养老机构文员写作注意事项 (5分)	
技能要求 (50分)	比较客观指出自己从事文书工作的优势与不足, 知道自己努力方向 (20分)	
	能正确划分文书种类 (20分)	
	开始有意识搜集养老机构常用词语与文书工作词语 (2~5个) (10分)	
职业态度 (20分)	正确认知养老机构文员岗位职责, 认识到文员工作重要性 (10分)	
	培养文员职业写作情感 (5分)	
	树立从事养老机构文员写作信心 (5分)	
总分		

综合练习

一、填空题

1. 目前,我国养老机构有养老院、敬老院、_____、老年护理院、社会福利院等形式,都是养老服务机构。
2. 养老机构的管理部门是各级政府的_____部门。
3. _____、社区养老、居家养老组成我国目前三大养老服务体系。
4. 养老机构是_____专有名词,主要服务对象是_____岁至_____岁以上的老人
5. 根据身体状况,把老年人分成三种:自理老人、_____ (或半自理老人)、_____ (或失能老人)。
6. 养老机构服务具有_____、三全性即_____、_____、_____等特点。
7. 养老机构服务宗旨一般是安排照料好老人,让_____满意、让_____放心、为分忧。
8. 养老机构文员工作通过_____、_____、_____等三办实现自己职能。
9. 2012年《党政机关公文处理工作条例》规定公文有_____种。
10. 养老事业是充满希望的事业,常被成为_____的事业。

二、判断对错,错的改正过来

1. 社会养老服务体系不包括居家养老。
2. 养老机构指的是社会养老服务体系的养老服务机构。
3. 老有所养,老有所依,老有所为,老有所学,老有所乐,老有所学,增进健康,延缓衰老。
4. 敬老院、光荣院、福利院都是公办的,老人进去享受免费服务。
5. 从事养老服务行业具有医疗护理、社会工作、老年事务与管理等专业背景更有利于工作开展。

三、选择题

1. 养老机构设置主体一般有()。