



中等职业教育技能人才培养培训创新教材
家政服务与管理专业适用

社区服务工作

SHEQU FUWU GONGZUO

王玉兰 李友得 主编



中央广播电视大学出版社

中等职业教育技能人才培养培训创新教材
(家政服务与管理专业适用)

社区服务工作

王玉兰 李友得 主编



中央广播电视大学出版社

北 京

图书在版编目(CIP)数据

社区服务工作/王玉兰, 李友得主编. —北京: 中央广播电视大学出版社, 2011.9

中等职业教育技能人才培养培训创新教材

ISBN 978-7-304-05269-0

I. ①社… II. ①王…②李… 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 194311 号

版权所有, 翻印必究。

中等职业教育技能人才培养培训创新教材
(家政服务与管理专业适用)

社区服务工作

王玉兰 李友得 主编

出版·发行: 中央广播电视大学出版社

电话: 营销中心 010-58840200

总编室 010-68182524

网址: <http://www.crtvup.com.cn>

地址: 北京市海淀区西四环中路 45 号

邮编: 100039

经销: 新华书店北京发行所

策划编辑: 李瑞琪

封面设计: 何智杰

责任编辑: 田悦红

责任版式: 张利萍

责任印制: 赵联生

责任校对: 王 亚

印刷: 北京宏伟双华印刷有限公司

印数: 0001~2000

版本: 2011 年 9 月第 1 版

2011 年 9 月第 1 次印刷

开本: B5

印张: 22.5

字数: 424 千字

书号: ISBN 978-7-304-05269-0

定价: 31.00 元

(如有缺页或倒装, 本社负责退换)

中等职业教育技能人才培养培训 创新教材丛书编审委员会成员

顾 问 葛道凯 宋 建 张 辉

余祖光 杨 克 李怀康

姜丽萍 武马群 李燕泥

刘 臣 任 岩 李 珺

主 任 孙 旭

副 主 任 王文瑾 许 远

委 员 孙庆武 赵海千 付建军

张进军 张 岗

本书编写组

主 审 王文瑾 许 远

主 编 王玉兰 李友得

副 主 编 黄德林

组织编写 中央广播电视中等专业学校

序

职业教育改革发展和我国经济发展方式转变、产业结构调整联系紧密，职业教育反映了劳动者的素质和能力，而劳动者的素质反映了产品的质量和服务的水平，因此职业教育决定着国家的核心竞争力。职业教育通过提高劳动者素质促进人民群众实现体面劳动和有尊严的生活。《国家中长期教育改革和发展规划纲要（2010—2020年）》（以下简称“纲要”）为职业教育的改革发展明确了战略目标、工作任务和政策措施。为贯彻落实纲要精神，我们要深化办学模式、培养模式、教学模式和评价模式改革，整合职业教育资源，推进教产合作、校企一体化建设，努力构建技能型人才培养的新模式。为贯彻落实纲要精神，我们要推进教学环境、专业设置、教材应用、教学方式、队伍建设和管理制度等关键环节的创新，进一步形成职业教育办学特色，激发行业、企业和学校的办学活力。目前，教育部正在以提高职业教育质量作为重点，努力做到职业教育在布局结构、专业设置、办学规模、育人质量上与培养高素质产业工人、新型农民和新市民的要求相适应，更好地为加快经济社会发展服务。

中央广播电视中等专业学校（以下简称“中央电中”）在专业教学和课程改革的探索，符合我国职业教育改革的新形势、新需要，引人注目，具有重要的参考价值。2008年以来，中央电中从研究技能人才的成长规律和培养模式入手，开展新专业建设，努力把握社会职业需求和学习需求，结合中等职业教育的现状，尤其考虑了远程中等职业教育的特色，采用科学的课程开发方法，开发了计算机应用、家政服务与管理、酒店服务与管理、电子商务、数控技术应用、物业管理、物流服务与管理共7个专业（8个专业方向）的专业教学方案。2009年，教育部职业教育与成人教育司批复上述8个专业教学方案，同意在广播电视大学系统中等职业教育层次实施。2010年，中央广播电视中等专业学校、中央广播电视大学出版社根据上述专业教学方案组织沈阳职业教育与成人教育研究室等单位，启动了“中等职业教育技能人才培养培训创新教材出版工程”，开发了一批体系新、实用性强、具有操作性的职教新课程、新教材。

通过新专业建设，明确了电视中专的远程职业教育模式，并提出了“职业导向，突出技能学习；灵活学制，支持终身职业教育；手段多样，彰显远程教育特色”的建设目标。这些专业教学方案突出技能培养，将有关的国家职业技能标准要求融入其中，为落实学历证书和职业资格证书并重的“双证书教学模

式”探索出了可行的途径，为提高毕业生就业能力创造了有利条件。

专业的改革要落实到课程教材的创新中，中央电中在专业教育方案和配套课程建设方面进行了有益的探索。一是努力改革职业素质培养方式和内容，力求做到工业文化进校园，企业文化进课堂，职业文化进课程。二是为改革职业能力的教学模式提供了支持，努力贯彻职业教育的专业与就业岗位对接、职业教育的教材与岗位技术标准对接、职业教育的教学过程与生产过程对接、学历教育与职业资格证书对接的设计思路。三是在教材设计上突出了中央电中的远程教育特点，技能培训与学历教育相结合，为学校教育与职业培训并举，全日制与非全日制并举提供了学习支持条件，为各级电视中专教学系统组建面向人人、面向社会的全县域职教培训网络提供了课程资源，为推进职业教育与终身学习对接提供了条件。

希望教材编者们继续努力，针对岗位技能要求的变化，增加行业企业一线人员参与编撰，在现有教材基础上开发具有补充性、更新性和延伸性的教辅资料，依托企业研发贴近新兴产业、新职业和新岗位的校本教材。

教育部职业技术教育中心研究所副所长

中国职业技术教育学会副会长

余祖尧

序

当前，我国经济发展方式的转变对我国技能人才的培养培训提出了新的更高的要求。2010年通过的《国家中长期教育改革和发展规划纲要（2010—2020年）》中指出“完善以企业为主体、职业院校为基础，学校教育与企业培养紧密联系、政府推动与社会支持相结合的高技能人才培养培训体系。加强职业培训，统筹职业教育发展。……改革职业教育办学模式，大力推行校企合作、工学结合和顶岗实习。……在职业教育中推行学历证书和职业资格证书‘双证书’制度。”因此，今后一段时间，根据社会经济发展对技能人才的新要求，进行职业技能类课程改革将是一项十分有意义的重要工作。

我们很高兴看到，中央广播电视中等专业学校积极开展新专业建设，深入研究中职技能人才的培养培训模式，努力把握社会职业需求和学生需求，结合中等职业教育的现状，尤其考虑了远程中等职业教育的特色，采用先进、科学、成熟的课程开发方法，开发了一批专业教材。这些专业教材突出技能培养，较好地有关的国家职业技能标准要求融入其中，为毕业生就业创造了有利条件。

希望有关人员总结经验，更多地开发职业性、实用性强的课程教材，为提高职业学校学生技能水平作出应有的贡献。

中国就业培训技术指导中心副主任

A handwritten signature in black ink, consisting of two characters: '宋' (Song) and '建' (Jian), written in a cursive style.

出版优质职业教育教材，推广专业建设成果

——“中等职业教育技能人才培养培训 创新教材出版工程”说明

为了推进职业教育课程改革，落实学历证书和职业资格证书并重的“双证书教学模式”，更好地培养技能人才，中央广播电视中等专业学校（以下简称“中央电中”）加大了专业建设工作力度，对原有的专业进行了改革。

在新专业建设过程中，中央电中努力把握社会职业需求和学生学习需求，结合中等职业教育的现状，尤其考虑了远程中等职业教育的特色，采用先进、科学、成熟的课程开发方法，首批开发了计算机应用、家政服务与管理、酒店服务与管理、电子商务、数控技术应用、物业管理、物流服务与管理共7个专业（8个专业方向）的专业教学方案。这些专业教学方案突出技能培养，通过“双证课程”的形式将有关的国家职业技能标准要求融入其中。

通过新专业建设，中央电中明确了电视中专的技能人才培养模式，并提出了“职业导向，突出技能学习；灵活学制，支持终身职业教育；手段多样，彰显远程教育特色”的模式特征。其主要特点介绍如下：

“双证课程”是专业建设中的亮点之一。它是指在专业教学方案中与本职业标准要求紧密对应的一组课程。由于专业教学计划中设置的5门“双证课程”融入了对应国家职业标准的全部技能点，使用该方案组织教学，便于学生在完成规定课程的学习并通过考核后，取得国家相应级别的职业资格证书，为毕业生就业创造有利条件。

中央电中还积极依托有关课题研究，推动专业建设。2008—2009年，中央电中参加了原劳动和社会保障部《技能人才职业导向培训模式标准研究》课题研究工作。上述8个专业建设方案是该课题子课题《电视中专技能人才职业培训模式研究》的研究成果。在课题研究过程中，中央电中吸纳了职业技能培训鉴定领域的专家的意见和建议。2009年12月，研究成果通过了人力资源和社会保障部职业技能鉴定中心的结题验收。

2009年，教育部职业教育与成人教育司批复上述8个专业教学方案，同意在广播电视大学系统中等职业教育层次实施。



为了进一步做好专业建设工作,推广课程开发产生的先进教学资源,中央电中、中央广播电视大学出版社共同启动了“中等职业教育技能人才培养培训创新教材出版工程”。在全国范围内遴选有关教师,以及在教育部职业技术教育中心研究所、人力资源和社会保障部职业技能鉴定中心的有关专家、学者的指导下,我们开发编写了首批8个专业的教材。这些教材的开发贯彻了如下原则:

(1) 理念创新:根据新时代对技能人才的需求,策划出版一系列体现教学改革最新理念、内容领先、思路创新、突出实训、成系配套的中等职业教育教材。

(2) 方法创新:根据专业培养培训方案,配套开发“双证教材”,填补空白,突出热点,注意将教材内容与职业资格证书进行衔接;积极更新开发部分通识学历课程教材,体现职业教育的特点,强化职业素质和职业核心能力的培养。对部分教材,提供“课件”、“教学资源支持库”等立体化的教学支持,方便教师教学与学生学习。

(3) 内容创新:在教材的编写过程中,力求反映知识更新和科技发展的最新动态,将新知识、新技术、新内容、新工艺、新案例及时反映到教材中来,更准确地体现职业活动现场要求,把握职业能力形成的心理顺序和职业资格的基本要求。

“中等职业教育技能人才培养培训创新教材出版工程”所出版的教材不仅适合电视中专相关专业教学使用,也可供其他各类中等职业教育学校使用。首批8个专业教材的开发得到沈阳市职业教育与成人教育研究室的鼎力支持,特致谢意。

中央广播电视中等专业学校

2010年2月

前 言

一、编写原则

《社区服务工作》一书的编写,是根据中央广播电视中等专业学校课程资源建设目标的要求,结合中央广播电视中等专业学校“双证课程”教材建设工作会的有关精神编写,是中央广播电视中等专业学校系列教材之一。根据中央电中强调“工学结合,教、学、做一体”的教学模式要求,教材的编写遵循了“教材内容选取的职业性;实务操作能力培养的主体性;对‘教、学、做’一体化教学模式的适用性;对社区服务实际工作的指导性、规范性”原则。

二、编写特色

教材内容凸显了职业性及与实际工作项目/任务、工作过程的契合,着力突出了以下特征:

- 教材内容主要选取了典型性、概括性、主体性、普适性的工作项目/任务

在和谐社会建设进程不断推进,各个领域、各项工作逐步纳入科学发展轨道的今天,全面、准确地把握社区服务工作显得尤为重要。社区服务工作千头万绪,工作任务多且繁杂,2006年,国务院发布了《国务院关于加强和改进社区服务工作的意见》,对社区服务工作再次提出了“七个要推进”的明确要求,作为社区工作者只有全面了解掌握社区服务工作的内涵和要求,才能使社区服务工作不断得到提升。因此本书以社区服务工作中的典型工作项目及工作任务为切入点,选择了社区保障服务(含最低生活保障、医疗救助、教育救助、廉租房救助、就业服务等)、社区特殊群体服务(含残疾人、老年人、青少年、流动人口服务等)、社区便民服务(含社区卫生和计划生育服务、居民生活服务、物业服务、志愿服务等)、社区公共安全服务、社区文化服务、社区环境治理服务等项目,构建了教材内容体系。

- 教材内容编排注重了与实际工作操作规律的衔接和融通

一是每个学习模块设置是“以工作项目、工作任务为载体”,以社区服务工作类别划分为章,以社区服务工作项目划分为学习单元,每个单元代表了社区服务工作中的一个服务项目,每个单元的知识内容、实务内容都是按照完成实

际工作的要求以及工作内容、工作过程进行设计。

二是实务训练注重了方法/技巧的掌握及能力培养。每个单元都设计了实务指导、能力成长、巩固提高等模块。实务指导模块旨在帮助学生掌握具体的工作流程和方法,能力成长模块则主要是培养学生的工作操作能力,设置巩固提高模块的目的在于,通过本课程学习不仅帮助学生适应社区服务工作,还要培养其自主性、创造性的工作能力。

三是教材编排形式体现了对教学的适用性、引领性。教材编写形式突破了传统教材的编写形式,与“教、学、做”模式契合。每个学习单元设置了学习目标(知识目标及能力目标,将课程整体目标分解融入到各单元)、学习内容、学习资源;学习内容设置了基础知识、实务指导(案例示范、工作流程及方法)、能力成长(任务实训、实训指导)、巩固提高(知识回顾、观摩参与、拓展提高)。教材内容的模块设计,使教、学、做环节清晰明确,链接合理,对教学的引领直接便捷。

三、教材适用范围

由于本书涉猎内容丰富(涵盖了职业知识内容、职业技能及操作内容、职业素质内容、行业前沿信息、国内典型经验、境外社区建设信息等),对教学及实际工作具有指导性、操作性、实效性、普适性,所以教材适用范围广泛,相关专业学生、教师、社区实际工作者、社区物业管理人员、社区建设的相关领导等,都可将其作为指导学习/工作的必读或参考书目。

四、教材编写分工

本书由王玉兰、李友得担任主编,王玉兰负责教材前期策划、教材体系、结构设计,以及拟定全书编写提纲,统一修改并定稿。各单元撰稿人分工如下:天津职业大学王玉兰负责前言、社区服务概述、社区社会保障服务、社区特殊群体服务部分内容、社区便民服务(社区居民生活服务)、社区公共安全服务部分内容、社区文化服务部分内容的编写;天津职业大学李友得负责社区特殊群体服务(社区流动人口服务)、社区便民服务(社区医疗卫生服务、社区计划生育服务、社区物业服务)的编写以及部分书稿的校对;义乌工商职业技术学院张鸣宇负责社区环境治理服务内容的编写,北京林业大学刘菁菁负责社区公共安全服务、社区文化服务部分内容的编写以及部分书稿的校对。此外,天津市河西区民政局局长孟广伟、天津市河西区挂甲寺街道居民科副科长周瀛对各单元实务指导进行了编写指导。

本书在编写过程中听取了部分中等专业学校相关专业教师的意见,吸纳了行业职业专家、同行专家的建议,同时借鉴吸收了有关教材和学术界的研究成



果，直接或间接地参阅、借鉴和引用了大量的国内外相关专著、教科书、论文和媒体的报道，因数量较多，难以一一列举，在此对相关著作或文章的原作者表示最诚挚的谢忱。

由于教、学、做一体化的教材编写尚处在尝试与探索阶段，加上我们水平有限，对很多问题研究不够，不足之处在所难免，真诚地希望专家、学者等各界读者批评指正，促使其不断完善。

目 录

第一章 社区服务概述	1
第一节 什么是社区	2
第二节 什么是社区服务	19
学习资源	35
第二章 社区社会保障服务	36
第一节 社区居民最低生活保障服务	37
第二节 社区居民医疗救助服务	50
第三节 社区居民教育救助服务	57
第四节 社区居民廉租房救助服务	63
第五节 社区就业服务	71
学习资源	77
第三章 社区特殊群体服务	79
第一节 社区残疾人服务	80
第二节 社区老年人服务	97
第三节 社区青少年服务	112
第四节 社区流动人口服务	128
学习资源	150
第四章 社区便民服务	151
第一节 社区医疗卫生服务	152
第二节 社区计划生育服务	165
第三节 社区居民生活服务	176
第四节 社区物业服务	187
第五节 社区志愿服务	199
学习资源	210

第五章 社区公共安全服务	211
第一节 社区违法犯罪防控	212
第二节 社区纠纷调解	228
第三节 社区应急事件处理	238
学习资源	248
第六章 社区文化服务	249
第一节 社区文化设施建设	250
第二节 社区文化队伍组建	259
第三节 社区文化活动的开展	266
第四节 社区教育实施	280
学习资源	290
第七章 社区环境治理服务	291
第一节 社区垃圾处理	292
第二节 社区环境绿化	304
第三节 社区环境污染治理	313
第四节 绿色环保型社区创建	326
学习资源	340
参考文献	341

第一章 社区服务概述



本章简介

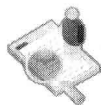
社区和谐是社会和谐的基础，发展社区服务，健全社区服务体系是社区和谐的重要前提和保障。通过对社区概念和构成要素、类型、功能的介绍，使学生对社区形成基本的认识。通过对社区服务的概念、特点、原则、目标、内容以及社区服务发展的介绍，使学生对社区服务形成基本的认识。初步认识社区、认识社区服务是学习该课程的前提和基础。



学习目标

知识目标：通过本章学习，使学生掌握社区的概念和构成要素、类型、功能，社区服务的概念、特点、功能、原则、目标、内容，社区服务发展的主体内容等基础知识，对当前的社区服务有一个总体认识和准确把握。

技能目标：运用社区的概念和构成要素、类型、功能，社区服务的概念、特点、原则、目标、内容，社区服务的发展等相关知识，指导社区服务实际工作，为胜任社区服务管理工作奠定基础。



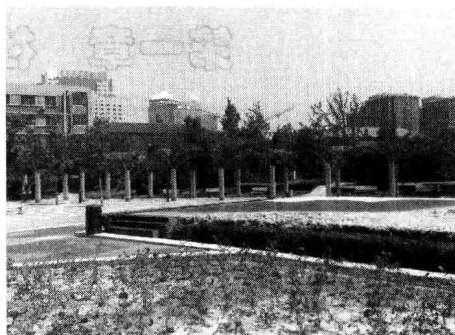
学习导航

社区服务概述：什么是社区→什么是社区服务？

第一节 什么是社区



社区居民委员会



社区一角

学习导航

学习目标

- ★ 知识目标：了解社区的概念和构成要素、类型、功能。
- ★ 能力目标：准确掌握社区的构成要素，分析社区概况。

重点难点

- ★ 重点：了解社区的内涵和构成要素。
- ★ 难点：掌握社区的类型和功能。

基础知识

一、社区含义

据不完全统计，国内外学者对社区内涵做出的解读有 160 多种，其中最早对社区做出定义的是德国社会学家滕尼斯。

1. 德国社会学家滕尼斯的社区界定

社区是指那些有着相同价值取向、人口同质性较强的社会共同体，其体现的人际关系是一种亲密无间、守望相助、服从权威且具有共同信仰和共同风俗习惯的人际关系；这种共同体关系不是社会分工的结果，而是由传统的血缘、

地缘和文化等自然因素造成的；这种共同体的外延主要限于传统的乡村社区。

滕尼斯关于社区概念的界定要点：人类社会共同体、相同的价值取向、人口同质性强、人际亲密、遵守共同规范和风俗习惯。

2. 社区界定

根据众多社区释义的要点，结合我国社区界定标准，对社区内涵做出以下界定：社区，是由聚集在一定地域范围内，按一定社会制度和社会关系组织起来的，具有某种互动关系和共同文化维系力的人类生活群体及其活动区域。

二、社区要素

(1) 社区地域：主要包括社区地理位置（面积、方位）、地理环境（地貌特征）、自然资源（物质、水资源）、人文环境（建筑、各种设施、人文景观、各种标志）。

(2) 社区人口：主要包括社区人口数量（社区人口多少、户数）、人口结构（社区内各类型居民人口的数量和比例关系：年龄结构、性别结构、文化结构、职业结构、民族结构、政治面目结构等）、社区人口质量状况（社区人口的素质：身体、文化、职业技能、思想、道德素质等）、社区人口流动状况（社区内居民的增减及空间分布的变化：减少——迁出、死亡；增加——迁入、出生）。

(3) 社区组织：主要是指社区内部各种社会群体和社会组织构成方式以及之间的关系，包括社区组织数量、类型（管理类、生产类、服务类、娱乐类等）。

(4) 社区文化：是指生活方式、交际语言、礼仪礼节、风俗习惯及行为规范等。

(5) 社区资源：是指自然物质资源、人文精神资源、显性资源、隐性资源等。

三、社区规模

按照社会学的观点，社区是自然发生的，它形成多大规模就是多大规模。

在传统社会学中，最小的社区是家庭或夫妻共同体；再大些就是邻里自治的村落；最大的是拥有共同宗教习俗、语言文化的小城市共同体。因此从理论上说，社区的人口规模，最小可以由两个异性组成，最大则没有上限，唯一的前提条件是能够不依赖外界因素独立进行人口的生产与再生产和经济的产生与发展。

传统的社区都是边缘清晰、自给自足、自我发展、井然有序的“地域小社会”。现代大都市的“社区治理”理念，是一种模仿传统社区机制，对空间上漫