

社区管理与服务专业教学标准（高等职业教育专科）

1 概述

为适应科技发展、技术进步对行业生产、建设、管理、服务等领域带来的新变化，顺应社区管理与服务领域数字化、网络化、智能化发展的新趋势，对接新产业、新业态、新模式下社区工作者、城市管理网格员等岗位（群）的新要求，不断满足社区管理与服务领域高质量发展对高素质技能人才的需求，推动职业教育专业升级和数字化改造，提高人才培养质量，遵循推进现代职业教育高质量发展的总体要求，参照国家相关标准编制要求，制订本标准。

专业教学直接决定高素质技能人才培养的质量，专业教学标准是开展专业教学的基本依据。本标准是全国高等职业教育专科社区管理与服务专业教学的基本标准，学校应结合区域/行业实际和自身办学定位，依据本标准制订本校社区管理与服务专业人才培养方案，鼓励高于本标准办出特色。

2 专业名称（专业代码）

社区管理与服务（590104）

3 入学基本要求

中等职业学校毕业、普通高级中学毕业或具备同等学力

4 基本修业年限

三年

5 职业面向

所属专业大类（代码）	公共管理与服务大类（59）
所属专业类（代码）	公共事业类（5901）
对应行业（代码）	基层群众自治组织及其他组织（96）
主要职业类别（代码）	村和社区工作者（3-01-04-01）、城市管理网格员（3-01-04-02）、社团会员管理员（3-01-01-04）
主要岗位（群）或技术领域	社会政策咨询与动员、公共事务办理与跟进、社区活动策划与实施、社区社会组织指导与扶持……
职业类证书	社区治理……

6 培养目标

本专业培养能够践行社会主义核心价值观，传承技能文明，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、科学素养、数字素养、职业道德、创新意识，爱岗敬业的职业精神和全心全意为人民服务的精神，较强的就业创业能力和可持续发展的能力，掌握本专业知识和技术技能，具备职业综合素质和行动能力，面向基层群众自治组织行业的社区工作者和城市管理网格员等职业，能够从事政策咨询与动员、公共事务办理与跟进、社区活动策划与实施、社区社会组织指导与扶持等工作的高技能人才。

7 培养规格

本专业学生应在系统学习本专业知识和完成有关实习实训基础上，全面提升知识、能力、素质，掌握并实际运用岗位（群）需要的专业核心技术技能，实现德智体美劳全面发展，总体上须达到以下要求：

（1）坚定拥护中国共产党领导和中国特色社会主义制度，以习近平新时代中国特色社会主义思想为指导，践行社会主义核心价值观，具有坚定的理想信念、深厚的爱国情感和中华民族自豪感；

（2）掌握与本专业对应职业活动相关的国家法律、行业规定，掌握环境保护、安全防护、质量管理等相关知识与技能，了解相关行业文化，具有爱岗敬业的职业精神，遵守职业道德准则和行为规范，具备社会责任感和担当精神；

（3）掌握支撑本专业学习和可持续发展必备的语文、数学、外语（英语等）、信息技术等文化基础知识，具有良好的人文素养与科学素养，具备职业生涯规划能力；

（4）具有良好的语言表达能力、文字表达能力、沟通合作能力，具有较强的集体意识和团队合作意识，学习 1 门外语并结合本专业加以运用；

（5）掌握基层社会治理体系、社区治理基本理论与方法、公共管理基础理论方面的专业基础理论知识，具有公文写作、活动策划、智慧社区软件平台运作、信息技术应用、创新创业等能力；

（6）掌握法规政策体系、相关政策制度、政策变化等知识，具有贯彻执行、宣传落实政策法规，开展政策咨询和动员的能力或实践能力；

（7）掌握政府交办事务范围、政务事务内容、政务服务流程等知识，具有协助人民政府或者派出机关办理与协调公共事务、公益事业的能力；

（8）掌握社区各类人群的相关法规政策、社区特殊人群服务的通用过程模式等知识，具有组织协调社区资源，开展社区便民服务、志愿服务和专业化服务的能力；

（9）掌握社区社会组织相关制度、民主自治相关要求等知识，具有评估社区社会组织的需求，促进社区社会组织孵化、骨干人才培养及社区社会组织规范管理的能力；

（10）掌握社区区情民意、群众工作方法和信息采集方法等，具有使用智能设备采集图像视频、上报信息与社情民意、开展人民调解工作的能力；

（11）掌握信息技术基础知识，具有适应本行业数字化和智能化发展需求的数字技能；

（12）具有探究学习、终身学习和可持续发展的能力，具有整合知识和综合运用知识分析问题和解决问题的能力；

（13）掌握身体运动的基本知识和至少 1 项体育运动技能，达到国家大学生体质健康测试

合格标准，养成良好的运动习惯、卫生习惯和行为习惯；具备一定的心理调适能力；

(14) 掌握必备的美育知识，具有一定的文化修养、审美能力，形成至少 1 项艺术特长或爱好；

(15) 树立正确的劳动观，尊重劳动，热爱劳动，具备与本专业职业发展相适应的劳动素养，弘扬劳模精神、劳动精神、工匠精神，弘扬劳动光荣、技能宝贵、创造伟大的时代风尚。

8 课程设置及学时安排

8.1 课程设置

主要包括公共基础课程和专业课程。

8.1.1 公共基础课程

按照国家有关规定开齐开足公共基础课程。

应将思想政治理论、体育、军事理论与军训、心理健康教育、劳动教育等列为公共基础必修课程。将马克思主义理论类课程、党史国史、中华优秀传统文化、语文、数学、物理、化学、外语、国家安全教育、信息技术、艺术、职业发展与就业指导、创新创业教育、职业素养等列为必修课程或限定选修课程。

学校根据实际情况可开设具有地方特色的校本课程。

8.1.2 专业课程

一般包括专业基础课程、专业核心课程和专业拓展课程。专业基础课程是需要前置学习的基础性理论知识和技能构成的课程，是为专业核心课程提供理论和技能支撑的基础课程；专业核心课程是根据岗位工作内容、典型工作任务设置的课程，是培养核心职业能力的主干课程；专业拓展课程是根据学生发展需求横向拓展和纵向深化的课程，是提升综合职业能力的延展课程。

学校应结合区域/行业实际、办学定位和人才培养需要自主确定课程，进行模块化课程设计，依托体现新方法、新技术、新工艺、新标准的真实生产项目和典型工作任务等，开展项目式、情境式教学，结合人工智能等技术实施课程教学的数字化转型。有条件的专业，可结合教学实际，探索创新课程体系。

(1) 专业基础课程

主要包括：基层社会治理、公共管理概论、社区管理、社区政策与法规、社区发展与社会工作、社区公文写作等领域的内容。

(2) 专业核心课程

主要包括：社区需求评估、社区事务管理、社区管理沟通、社区特殊人群服务、社区服务方法应用、社区社会组织管理、社区党建、智慧社区平台应用等领域的内容，具体课程由学校根据实际情况，按国家有关要求自主设置。

专业核心课程主要教学内容与要求

序号	课程涉及的主要领域	典型工作任务描述	主要教学内容与要求
1	社区需求评估	<p>① 运用访谈法、问卷法等社会调查方法和各种网络技术，摸清居民群众各种需求。</p> <p>② 组织协调各类社区资源，及时为社区居民提供精准化、精细化的便民服务、志愿服务和专业化服务</p>	<p>① 掌握需求评估方案设计、调查对象选择、指标操作化、实施方法技巧、数据整理和分析、评估报告撰写等知识。</p> <p>② 具有发现、分析、评估居民群众各种需求，组织协调各类社区资源，有针对性设计和实施服务方案的能力</p>
2	社区事务管理	<p>① 利用线上虚拟大厅和线下设备，协助民政、城管、综治等部门对社区文体、社区宣传、社区党建、社区综治、社区社会保障等公共事务、公益事业进行管理。</p> <p>② 独立承办社区事务受理岗位的工作事项，妥善处理社区事务受理中遇到的各种问题</p>	<p>① 掌握社区文体、社区宣传、社区党建、社区综治、社区社会保障等事务范围、政务事务内容、政务服务流程等知识。</p> <p>② 具有协助人民政府或者派出机关审核、办理、协调各项公共事务和公益事业的能力</p>
3	社区管理沟通	<p>① 使用智能设备采集图像视频、上报信息与社情民意。</p> <p>② 运用人民调解的方法技巧开展化解矛盾纠纷、处理突发事件以及开展人民调解工作</p>	<p>① 掌握管理沟通技巧、群众工作方法和信息采集方法、社区调解方法等知识。</p> <p>② 具有使用智能设备采集图像视频、上报信息与社情民意、具有较强的沟通协调能力，开展人民调解工作的能力</p>
4	社区特殊人群服务	<p>① 依托社区服务平台、活动场地，运用专业的理念和方法，面向社区老年人、妇女、儿童、残疾人等各类人群提供便民服务、志愿服务。</p> <p>② 运用个案工作、小组工作和社区工作方法面向社区各类群体开展专业化服务</p>	<p>① 掌握社区各类人群的相关法规政策、社区特殊人群服务的通用过程模式等知识。</p> <p>② 具有组织协调社区资源，开展社区特殊人群服务、社区便民利民服务、社区家庭家政服务、社区保障与再就业服务、社区矫正服务等工作的能力</p>
5	社区服务方法应用	<p>① 依托社区服务平台、活动场地，运用专业的理念和方法，面向社区老年人、妇女、儿童、残疾人等各类人群提供便民服务、志愿服务。</p> <p>② 运用个案工作、小组工作和社区工作方法面向社区各类群体开展专业化服务</p>	<p>① 掌握社区服务伦理价值、社区工作方法技巧、社区调解流程模式等知识。</p> <p>② 具有策划与实施社区服务项目、筹集公益资金、组建团队、评估服务成效的能力</p>

续表

序号	课程涉及的主要领域	典型工作任务描述	主要教学内容与要求
6	社区社会组织管理	① 定期公布和解读与社会组织有关的法律法规和政策文件。 ② 定期开展专题培训、讲座等，督促指导各类社区社会组织孵化、骨干人才培养及社区社会组织规范管理	① 掌握社区社会组织的内涵、类型、功能、孵化标准、培育发展流程、社区社会组织骨干人才培养及社区社会组织规范管理的方法技巧等知识。 ② 具有评估社区社会组织的需求，促进社区社会组织孵化、骨干人才培养及社区社会组织规范管理的能力
7	社区党建	① 利用社区宣传板、宣传栏、宣传条幅、社区网站等载体和平台，广泛做好党的方针政策的宣传、普及和动员。 ② 加强社区党组织自身建设，做好党员的教育、管理、监督、服务和发展党员工作	① 掌握社区党建工作的特点、主要目标、主要任务、基本路径等知识。 ② 具有贯彻执行、宣传落实政策法规，开展政策普及和动员的能力
8	智慧社区平台应用	① 使用智能设备、各种新软件、新媒体采集图像视频、上报社区各类信息与社情民意。 ② 操作社区信息化网络平台	① 掌握社区信息化应用技术与理论基础、智能设备、各种新软件、新媒体技术的操作应用模式等知识。 ② 具备操作常见的信息化网络平台的能力；具备使用新媒体开展社区工作的能力

（3）专业拓展课程

主要包括：智慧物业管理实务、智慧社区系统维护与运行、老年健康管理、社区康复服务、家政管理、心理咨询、人力资源管理等领域的内容。

8.1.3 实践性教学环节

实践性教学应贯穿于人才培养全过程。实践性教学主要包括实验、实习实训、毕业设计、社会实践活动等形式，公共基础课程和专业课程等都要加强实践性教学。

（1）实训

在校内外进行政策宣传与咨询、公共事务办理、社区需求调研、社区特殊人群帮扶、智慧社区平台应用等实训，包括单项技能实训、综合能力实训、生产性实训等。

（2）实习

在基层群众自治组织领域的社区公共服务中心、社区家庭综合服务中心、社会服务机构进行政策宣传与咨询、公共事务办理、社区需求调研、社区特殊人群帮扶、智慧社区平台应用等实习，包括认识实习和岗位实习。学校应建立稳定、够用的实习基地，选派专门的实习指导教师和人员，组织开展专业对口实习，加强对实习的指导、管理和考核。

实习实训既是实践性教学，也是专业课教学的重要内容，应注重理论与实践一体化教学。

学校可根据技能人才培养规律，结合企业生产周期，优化学期安排，灵活开展实践性教学。应严格执行《职业学校学生实习管理规定》和相关专业岗位实习标准要求。

8.1.4 相关要求

学校应充分发挥思政课程和各类课程的育人功能。发挥思政课程政治引领和价值引领作用，在思政课程中有机融入党史、新中国史、改革开放史、社会主义发展史等相关内容；结合实际落实课程思政，推进全员、全过程、全方位育人，实现思想政治教育与技术技能培养的有机统一。应开设安全教育（含典型案例事故分析）、社会责任、绿色环保、新一代信息技术、数字经济、现代管理、创新创业教育等方面的拓展课程或专题讲座（活动），并将有关内容融入课程教学中；自主开设其他特色课程；组织开展德育活动、志愿服务活动和其他实践活动。

8.2 学时安排

总学时不少于 2500 学时，每 16~18 学时折算 1 学分，其中，公共基础课总学时一般不少于总学时的 25%。实践性教学学时原则上不少于总学时的 50%，其中，实习时间累计一般为 6 个月，可根据实际情况集中或分阶段安排实习时间。各类选修课程的学时累计不少于总学时的 10%。军训、社会实践、入学教育、毕业教育等活动按 1 周为 1 学分。

9 师资队伍

按照“四有好老师”“四个相统一”“四个引路人”的要求建设专业教师队伍，将师德师风作为教师队伍建设的第一标准。

9.1 队伍结构

学生数与本专业专任教师数比例不高于 25:1，“双师型”教师占专业课教师数比例一般不低于 60%，高级职称专任教师的比例不低于 20%，专任教师队伍要考虑职称、年龄、工作经验，形成合理的梯队结构。

能够整合校内外优质人才资源，选聘企业高级技术人员担任行业导师，组建校企合作、专兼结合的教师团队，建立定期开展专业（学科）教研机制。

9.2 专业带头人

原则上应具有本专业及相关专业副高及以上职称和较强的实践能力，能够较好地把握国内外基层群众自治组织行业、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，主持专业建设、开展教育教学改革、教科研工作和社会服务能力强，在本专业改革发展中起引领作用。

9.3 专任教师

具有高校教师资格；原则上具有社会学、社会工作、公共事业管理等相关专业本科及以上学历；具有一定年限的相应工作经历或者实践经验，达到相应的技术技能水平；具有本专业理论和实践能力；能够落实课程思政要求，挖掘专业课程中的思政教育元素和资源；能够运用信息技术开展混合式教学等教法改革；能够跟踪新经济、新技术发展前沿，开展技术研发与社会服务；专业教师每年至少 1 个月在企业或生产性实训基地锻炼，每 5 年累计不少于 6 个月的企业实践经历。

9.4 兼职教师

主要从本专业相关行业企业的高技能人才中聘任，应具有扎实的专业知识和丰富的实际工作经验，一般应具有中级及以上专业技术职务（职称）或高级工及以上职业技能等级，了解教育教学规律，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专业教学任务。根据需要聘请技能大师、劳动模范、能工巧匠等高技能人才，根据国家有关要求制定针对兼职教师聘任与管理的具体实施办法。

10 教学条件

10.1 教学设施

主要包括能够满足正常的课程教学、实习实训所需的专业教室、实验室、实训室和实习实训基地。

10.1.1 专业教室基本要求

具备利用信息化手段开展混合式教学的条件。一般配备黑（白）板、多媒体计算机、投影设备、音响设备，具有互联网接入或无线网络环境及网络安全防护措施。安装应急照明装置并保持良好状态，符合紧急疏散要求，安防标志明显，保持逃生通道畅通无阻。

10.1.2 校内外实验、实训场所基本要求

实验、实训场所面积、设备设施、安全、环境、管理等符合教育部有关标准（规定、办法），实验、实训环境与设备设施对接真实职业场景或工作情境，实训项目注重工学结合、理实一体化，实验、实训指导教师配备合理，实验、实训管理及实施规章制度齐全，确保能够顺利开展社区需求评估、社区特殊人群服务、智慧社区平台应用等实验、实训活动。鼓励在实训中运用大数据、云计算、人工智能、虚拟仿真等前沿信息技术。

（1）社区需求评估实训室

配备电话总控设备、计算机以及调查数据采集软件和定量研究统计分析软件等设备设施，用于社区需求评估、社区组织培育、社区信息化建设与管理等课程，对社区居民和社区社会组织开展前期调研摸底、中期跟踪服务和后期反馈评估等实训教学。

（2）智慧社区平台应用实训室

配备日常办公设备、多媒体设备、音响与摄像设备、社会治理网格化服务软件、计生幸福家庭系统、智慧社区系统等设备设施，用于社区政策与法规、社区事务管理、社区党建等实训教学。

（3）社区特殊人群服务实训室

配备打印机、复印机、办公桌椅、活动桌椅、计算机和投影设备，录像录音播放设备等设备设施，用于社区特殊人群服务、社区服务方法应用、社区活动策划与实施等实训教学。

（4）社区产教融合实训基地

配备社区工作者工位、电脑、打印机、办公桌椅、办公基本用品、智慧社区管理实训系统等设备设施，用于社区工作、智慧政务办理、社区事务信息化处理等实训教学。

可结合实际建设综合性实训场所。

10.1.3 实习场所基本要求

符合《职业学校学生实习管理规定》《职业学校校企合作促进办法》等对实习单位的有关要求，经实地考察后，确定合法经营、管理规范，实习条件完备且符合产业发展实际、符合安全生产法律法规要求，与学校建立稳定合作关系的单位成为实习基地，并签署学校、学生、实习单位三方协议。

根据本专业人才培养的需要和未来就业需求，实习基地应能提供社区工作者、城市管理网格员等与专业对口的相关实习岗位，能涵盖当前相关产业发展的主流技术，可接纳一定规模的学生实习；学校和实习单位双方共同制订实习计划，能够配备相应数量的指导教师对学生实习进行指导和管理，实习单位安排有经验的技术或管理人员担任实习指导教师，开展专业教学和职业技能训练，完成实习质量评价，做好学生实习服务和管理工作的规章制度，有安全、保险保障，依法依规保障学生的基本权益。

10.2 教学资源

主要包括能够满足学生专业学习、教师专业教学研究和教学实施需要的教材、图书及数字化资源等。

10.2.1 教材选用基本要求

按照国家规定，经过规范程序选用教材，优先选用国家规划教材和国家优秀教材。专业课程教材应体现本行业新技术、新规范、新标准、新形态，并通过数字教材、活页式教材等多种方式进行动态更新。

10.2.2 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。专业类图书文献主要包括：社区服务指南、智慧社区建设指南、社区营造工作指南、社区社会工作服务指南、老年社会工作服务指南等。及时配置新经济、新技术、新工艺、新材料、新管理方式、新服务方式等相关的图书文献。

10.2.3 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、虚拟仿真软件等专业教学资源库，种类丰富、形式多样、使用便捷、动态更新、满足教学。

11 质量保障和毕业要求

11.1 质量保障

(1) 学校和二级院系应建立专业人才培养质量保障机制，健全专业教学质量监控管理制度，改进结果评价，强化过程评价，探索增值评价，吸纳行业组织、企业等参与评价，并及时公开相关信息，接受教育督导和社会监督，健全综合评价。完善人才培养方案、课程标准、课堂评价、实验教学、实习实训、毕业设计以及资源建设等质量保障建设，通过教学实施、过程监控、质量评价和持续改进，达到人才培养规格要求。

(2) 学校和二级院系应完善教学管理机制，加强日常教学组织运行与管理，定期开展课程建设、日常教学、人才培养质量的诊断与改进，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）专业教研组织应建立线上线下相结合的集中备课制度，定期召开教学研讨会议，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。

（4）学校应建立毕业生跟踪反馈机制及社会评价机制，并对生源情况、职业道德、技术技能水平、就业质量等进行分析，定期评价人才培养质量和培养目标达成情况。

11.2 毕业要求

根据专业人才培养方案确定的目标和培养规格，完成规定的实习实训，全部课程考核合格或修满学分，准予毕业。

学校可结合办学实际，细化、明确学生课程修习、学业成绩、实践经历、职业素养、综合素质等方面的学习要求和考核要求等。要严把毕业出口关，确保学生毕业时完成规定的学时学分和各教学环节，保证毕业要求的达成度。

接受职业培训取得的职业技能等级证书、培训证书等学习成果，经职业学校认定，可以转化为相应的学历教育学分；达到相应职业学校学业要求的，可以取得相应的学业证书。