# 2025年黑龙江省职业教育春季高考

# 公共事务类专业技能操作考试大纲

## 一、考试依据

1.参照中华人民共和国教育部职业教育与成人教育司颁布的《中等职业学校专业教学标准（试行）》，2017年8月26日发布。

2.参照中华人民共和国教育部职业教育与成人教育司颁布的《职业教育专业目录（2021年修订）》，职业教育专业简介（2022年修订）。

3.参照《城市社区网格员国家职业技能标准（2022年版）》（职业编码：3-01-01-06）五级/初级工的工作要求；参照《社区事务员（劳动保障专理员）国家职业技能标准（2022年版）》（职业编码：3-01-01-02）四级/中级工的工作要求。

4.参照行业标准《社会工作方法 个案工作》MZ/T 094-2017；参照行业标准《社会工作方法 小组工作》MZ/T 095-2017；参照行业标准《社区社会工作服务指南》MZ/T 071-2016。

5.参照社区治理职业技能等级证书各模块初级认证标准。

6.参照全国职业院校技能大赛《社区服务实务》赛项规程。

## 二、考试方式

2025年黑龙江省职业教育春季高考公共事务类专业技能考试采用实际操作考试方式，考试总分为200分，考核项目随机抽取，考试时间为15分钟。

## 三、考试范围和要求

以中等职业教育毕业生从业能力为立足点，实践操作考试内容与中职毕业生从业技能的需要相互兼容，在识记、理解、应用、综合运用各个层面，充分融合专业知识与实践操作的职业技能要素，将专业知识、专业素养融入实践操作考试内容。

**技能模块1 社会工作实务展示**

1.知识与技能

（1）掌握个案工作的主要模式，包括心理社会治疗模式和危机介入模式的内容及特点。

（2）掌握个案工作各阶段的工作重点和常用技巧。

（3）掌握小组工作的类型和小组工作的主要模式，包括互动模式和发展模式的特点及实施原则。

（4）掌握小组工作各阶段的工作重点和常用技巧。

（5）掌握社区工作的目标和社区工作的主要模式，包括地区发展模式、社会策划模式、社区照顾模式的特点及实施策略。

（6）掌握社区工作各阶段的工作重点和常用技巧。

2.设备与材料

（1）计算机（笔记本电脑）。

（2）办公桌椅或异形桌椅。

（3）记录本、纸、笔。

（4）白板、白板笔（黑、红、蓝）、磁扣、白板等。

（5）个案工作、小组工作、社区工作相关表格。

（6）录音、录像、音响等硬件设备。

3.操作规范要求

（1）仪容整洁、仪表端庄、配饰得体。

（2）举止文明、言语得体、态度友善。

（3）工作牌宜佩戴在胸前，明示相关信息。

（4）伦理上时刻遵守社会主义核心价值观和《社会工作者职业道德指引》。

（5）正确处置操作中出现的废弃资料，涉密资料、文件、记录及相关情况应予以保密、妥善保管。

（6）能根据考试要求，规范填写相关内容。

**技能模块2 社区活动策划**

1.知识与技能

（1）对社区活动有系统完整地认知，包括社区活动的含义、类型、功能等。

（2）掌握社区活动策划的基本理论和程序。

（3）运用实务技巧组织并开展各类社区活动。

（4）运用有关知识和理论解决社区活动开展过程中的常见问题。

（5）具备为社区贡献力量的服务精神、服务意识、沟通意识、安全意识、学习意识、创新意识和团队精神。

2.设备与材料

（1）计算机（笔记本电脑）。

（2）办公桌椅或异形桌椅。

（3）记录本、纸、笔。

（4）白板、白板笔（黑、红、蓝）、磁扣、白板擦。

（5）4开海报纸、彩色马克笔等。

3.操作规范要求

（1）仪容整洁、仪表端庄、配饰得体。

（2）举止文明、言语得体、态度友善。

（3）工作牌宜佩戴在胸前，明示相关信息。

（4）准确进行社区活动策划前的分析工作。

（5）使用恰当的方式确定社区活动可行性方案。

（6）综合考虑活动策划方案要素，进行合理的程序设计。

（7）使用合理的宣传手段对社区活动进行宣传。

（8）社区活动结束后进行必要的评估和反思。

（9）正确处置操作中出现的废弃资料，涉密资料、文件、记录及相关情况应予以保密、妥善保管。

（10）能根据考试要求，规范填写相关内容。

**技能模块3 社区公共事务办理**

1.知识与技能

（1）能向社区居民开展社区公共事务办理流程咨询。

（2）能确认社区公共事务受理范围。

（3）能操作社区业务综合服务系统。

（4）能受理社区居民日常性公共事务，审核办理材料并提出办理意见。

（5）能向社区居民反馈社区公共事务办理结果。

2.设备与材料

（1）计算机（笔记本电脑）。

（2）办公桌椅（模拟办公窗口）。

（3）记录本、纸、笔。

（4）各类政策文件。

（5）各类事务办理表格。

3.操作规范要求

（1）仪容整洁、仪表端庄、配饰得体。

（2）举止文明、言语得体、态度友善。

（3）工作牌宜佩戴在胸前，明示相关信息。

（4）能根据岗位需求做好工作环境准备和岗前设备用品准备。

（5）能使用规范服务用语接待居（村）民。

（6）受理事务过程中准确审核办理材料、提出办理意见、反馈办理结果。

（7）遵守国家政策法规，按照规章制度履行工作职责。

（8）正确处置操作中出现的废弃资料，涉密资料、文件、记录及相关情况应予以保密、妥善保管。

（9）能根据考试要求，规范填写相关内容。

**技能模块4 居（村）务治理**

1.知识与技能

（1）熟悉民主选举的政策、法规、制度，能够协助换届选举。

（2）熟悉居（村）民相关会议的基本职责、基本程序与工作要求。

（3）熟悉居（村）民自治章程、居（村）民公约基本内容。

（4）掌握居（村）务公开基本内容、程序和途径。

（5）熟悉常规居（村）务公告写作要求。

（6）能够开展社区需求调查，参与策划、执行、评估社区服务活动。

（7）熟悉社区志愿服务的主要内容和方式，能够引导社区居民参与社区志愿服务，协助开展社区志愿者动员、招募、培训、使用、登记注册、服务记录与证明等工作。

2.设备与材料

（1）计算机（笔记本电脑）。

（2）办公桌椅或异形桌椅。

（3）书写板、纸、笔。

（4）白板、白板笔（黑、红、蓝）、磁扣、白板擦。

（5）相关法规政策文件。

（6）各类相关表格模板。

（7）票箱、选票、海报纸。

3.操作规范要求

（1）仪容整洁、仪表端庄、配饰得体。

（2）举止文明、言语得体、态度友善。

（3）工作牌宜佩戴在胸前，明示相关信息。

（4）能根据岗位需求做好工作环境准备和岗前设备用品准备。

（5）能使用规范服务用语接待居（村）民。

（6）遵守国家政策法规，按照规章制度履行工作职责。

（7）正确处置操作中出现的废弃资料，涉密资料、文件、记录及相关情况应予以保密并妥善保管。

（8）能根据考试要求，规范填写相关内容。

**技能模块5 政策宣传与咨询**

1.知识与技能

（1）掌握老年人、妇女、未成年人、残疾人等特定人群合法权益的主要内容及保障方式。

（2）掌握民法典中有关结婚、家庭关系、离婚及救助措施的规定。

（3）熟悉社会救助政策法规。

（4）熟悉劳动就业政策法规。

（5）熟悉医疗保障政策法规。

（6）熟悉加强社区治理与促进社会组织发展的政策法规。

（7）能为居（村）民提供社区基本政策法规咨询服务。

（8）能根据居（村）民需求查找整理社区相关政策法规和最新解释条文。

2.设备与材料

（1）计算机（笔记本电脑）。

（2）办公桌椅。

（3）书写板、纸、笔。

（4）白板、白板笔（黑、红、蓝）、磁扣、白板擦。

（5）各类法规政策文件。

3.操作规范要求

（1）仪容整洁、仪表端庄、配饰得体。

（2）举止文明、言语得体、态度友善。

（3）工作牌宜佩戴在胸前，明示相关信息。

（4）能根据岗位需求做好工作环境准备和岗前设备用品准备。

（5）能使用规范服务用语接待居（村）民。

（6）能明确各类法规政策适用人群和情境。

（7）根据实际情况选择适当法规政策普及和讲解。

（8）与居（村）民进行有效沟通，能够流畅、清晰地传达信息。

（9）正确处置操作中出现的废弃资料，涉密资料、文件、记录及相关情况应予以保密、妥善保管。

（10）能根据考试要求，规范填写相关内容。

## 四、考核项目及权重

结合考试范围给定2025年考核项目及权重，如表1所示。

表1 2025年考核项目及权重

| 考核项目 | 考核时间 | 考核内容 | 权重 | | 器材设备 |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 申请接案 | 15min | 1.物品和环境准备工作 | 10 | 200 | 1.计算机  2.桌椅  3.纸、笔  4.个案工作相关表格  5.录音设备 |
| 2.了解服务对象的来源和接受服务的意愿 | 20 |
| 3.邀请服务对象参与并澄清其期望 | 20 |
| 4.介绍机构的职责和服务范围 | 20 |
| 5.介绍社会工作者的职责和服务方式 | 20 |
| 6.初步探索服务对象的困境和需要 | 20 |
| 7.初步收集与服务对象有关的信息 | 20 |
| 8.与服务对象建立专业关系 | 20 |
| 9.做出接案与否的决定或转介的安排 | 20 |
| 10.填写《个案工作接案记录表》 | 30 |
| 会谈技巧 | 15min | 1.物品和环境准备工作 | 10 | 200 | 1.计算机  2.桌椅  3.纸、笔  4.工作相关表格  5.录音设备 |
| 2.明确会谈的类型 | 30 |
| 3.会谈的准备 | 20 |
| 4.会谈的内容安排 | 30 |
| 5.会谈内与会谈外的衔接 | 30 |
| 6.支持性技巧的使用 | 20 |
| 7.引导性技巧的使用 | 20 |
| 8.影响性技巧的使用 | 20 |
| 9.价值理念的内化 | 20 |
| 结案服务 | 15min | 1.物品和环境准备工作 | 10 | 200 | 1.计算机  2.桌椅  3.纸、笔  4.个案工作相关表格  5.录音设备 |
| 2.确定合适的结案时机 | 20 |
| 3.回顾服务过程，增强服务对象独立解决问题的能力和信心 | 30 |
| 4.巩固服务对象及其所处环境已有的改善 | 30 |
| 5.结束工作关系，妥善处理离别情绪 | 30 |
| 6.填写《个案工作结案表》 | 30 |
| 7.对需要转介的服务对象做好转介安排 | 20 |
| 8.安排必要的跟进服务 | 30 |
| 游戏带领 | 15min | 1.物品和环境准备工作 | 10 | 200 | 1.志愿者5—7人  2.桌椅8套  3.纸、笔  4.小组工作相关表格  5.录像设备  6.游戏道具 |
| 2.确定游戏类型 | 20 |
| 3.选择合适游戏 | 20 |
| 4.阐述规则 | 30 |
| 5.示范演示 | 30 |
| 6.带领游戏 | 30 |
| 7.用词准确，表达清晰 | 20 |
| 8.有感染力 | 20 |
| 9.妥善应对突发状况 | 20 |
| 社区活动  策划与宣传 | 15min | 1.价值理念的内化 | 20 | 200 | 1.计算机  2.桌椅  3.纸、笔  4.A3白纸、彩色马克笔 |
| 2.知识理论的应用 | 20 |
| 3.活动策划能力 | 50 |
| 4.分析理解能力 | 30 |
| 5.沟通表达能力 | 40 |
| 6.团队协作能力 | 20 |
| 7.创意和想象力 | 20 |
| 接待登记 | 15min | 1.根据岗位需求做好自身工作准备 | 20 | 200 | 1.志愿者1—2人  2.桌椅3套  3.纸、笔  4.居民接待来访相关表格 |
| 2.根据岗位需求做好工作环境准备和岗前设备用品准备 | 20 |
| 3.使用规范服务用语接待社区居民 | 30 |
| 4.能向社区居民开展窗口事务办理流程咨询 | 40 |
| 5.能向社区居民开展网络自助办理事项咨询和智能服务终端使用指导 | 40 |
| 6.规范填写居民来访接待记录表 | 50 |
| 事务办理  与反馈 | 15min | 1.根据岗位需求做好自身工作准备 | 20 | 200 | 1.志愿者1—2人  2.桌椅3套  3.纸、笔  4.居民接待来访相关表格 |
| 2.根据岗位需求做好工作环境准备和岗前设备用品准备 | 20 |
| 3.确认社区公共事务受理范围 | 30 |
| 4.受理事务办理 | 30 |
| 5.审核办理材料 | 20 |
| 6.提出办理意见 | 30 |
| 7.反馈办理结果 | 30 |
| 8.做好办理记录的填写 | 20 |
| 民主选举 | 15min | 1.物品和环境准备工作 | 10 | 200 | 1.计算机  2.办公桌椅  3.书写板、纸、笔  4.白板、白板笔（黑、红、蓝）、白板擦  5.各类选举文件，包括候选人公告、参选证、当选证等  6.票箱、选票 |
| 2.召开选举大会，候选人发表竞选演讲 | 20 |
| 3.推选唱票人、计票人、监票人 | 20 |
| 4.介绍选举方式和投票方式 | 30 |
| 5.派出密封投票站票箱 | 20 |
| 6.分发选票，居民写票和投票 | 20 |
| 7.开箱验票、唱票和计票 | 30 |
| 8.宣布选举结果并颁发当选证 | 20 |
| 9.封存选票，上报选举结果 | 10 |
| 10.公布选举结果并做好记录 | 20 |
| 居（村）务  公开 | 15min | 1.物品和环境准备工作 | 10 | 200 | 1.计算机  2.办公桌椅  3.书写板、纸、笔  4.白板、白板笔（黑、红、蓝）、白板擦  5.海报纸、马克笔 |
| 2.确定公开内容 | 30 |
| 3.明确公开时间 | 30 |
| 4.选择公开方式 | 30 |
| 5.制作居（村）务公开栏 | 60 |
| 6.讲解公开信息 | 40 |
| 居（村）民  矛盾调解 | 15min | 1.物品和环境准备工作 | 10 | 200 | 1.志愿者2—3人  2.桌椅4套  3.纸、笔  4.调解工作相关表格  5.录音、录像设备 |
| 2.发现矛盾纠纷线索 | 30 |
| 3.判断矛盾纠纷的性质和类别 | 30 |
| 4.开展调解或上报说明 | 30 |
| 5.充分倾听了解 | 30 |
| 6.通过正确的方式开展矛盾纠纷调解 | 30 |
| 7.做好调解记录，并将相关材料及时归档 | 40 |
| 出具志愿服务记录与证明 | 15min | 1.明确出具证明主体性质 | 30 | 200 | 1.计算机  2.书写板、纸、笔  3.模拟工位、工牌  4.志愿服务记录证明  5.公章道具 |
| 2.确定出具证明主要内容 | 30 |
| 3.选择合适的记录形式 | 40 |
| 4.填写志愿服务记录证明 | 50 |
| 5.加盖公章 | 30 |
| 6.践行职业道德 | 20 |
| 政策咨询  服务 | 15min | 1.接待咨询 | 20 | 200 | 1.计算机  2.办公桌椅  3.记录本、纸、笔  4.各类政策文件 |
| 2.查找政策文件 | 20 |
| 3.学习政策要求 | 30 |
| 4.根据实际情况制定政策解释方案 | 40 |
| 5.向居（村）民解释政策 | 40 |
| 6.告知居（村）民其他办理方法和途径 | 30 |
| 7.留下联系方式，便于后续联系 | 20 |

## 五、考试大纲编制说明

1.考试大纲编制原则

遵循专业基础知识和岗位核心能力相结合原则，选取典型专业技能项目，将专业知识融入技能操作，考查技能训练教学效果，考核学生职业岗位工作过程；兼顾中等职业学校公共事务类各专业教学标准和技术新标准，选取通用知识与技能作为考核项目。

2.考试大纲适用专业

本考试大纲适用于中等职业学校民政服务、社会工作事务、社区公共事务管理、工商行政管理事务专业。

3.教学内容及实施建议

1. 考纲对应教学内容，全面考核中等职业学校公共事务类专业学生社会工作实务展示能力、社区活动策划能力、社区公共事务办理能力，居（村）务治理能力、政策宣传与咨询能力，考试范围及难易程度合理，适用于选拔技术技能人才。

（2）教学实施建议，本次给定的2025年考核项目是中等职业学校公共事务类专业教学内容的一部分，考核项目每年有一定变化；建议中等职业学校依据各专业教学标准，合理匹配理论与实践教学，全面提升学生专业能力及综合素养。

4.技能考试过程

公共事务类专业技能考试采取实操（口述+演示）方式进行，时间为15分钟；依据不同技能考核项目综合考察学生专业价值理念的内化、知识理论的应用、分析理解能力、沟通表达能力、团队协作能力、情境应变等能力，并作出综合评判。

5.评价赋分形式

公共事务类专业技能考试为过程性评价，同时注重工作质量，权重合理。