

**湖南劳动人事职业学院学生专业技能
考核题库**

社区管理与服务专业

2022 年 8 月

目 录

一、社区管理政策法规模块.....	1
二、社区党建实务模块.....	19
三、志愿者管理模块.....	39
四、社区治理实务模块.....	70
五、青少年社会工作模块.....	94
六、老年社会工作模块.....	169
七、社区社会工作模块.....	243

一、 社区管理政策法规模块

1.试题编号： 1-1 运用《民法典》维护居民权益

(1) 任务描述

背景资料：社区居民刘女士是一位单亲妈妈，独自抚养读小学三年级的儿子，母子平时的生活来源主要靠刘女士在超市做理货员的工资收入。一天刘女士偶然登录手机银行发现银行卡存款少了3万元，在一番严厉问话下才得知是8岁的儿子偷偷记下密码登录手机银行转账充值游戏币花掉了，气急败坏又焦急万分的刘女士前来社区服务中心向社区工作者求助，作为接待刘女士的社区社工，依据《民法典》帮助刘女士依法依规维权。

测试任务：运用《民法典》相关条款，请帮居民刘女士分析遭遇的困境，为她提供解决策略。（35分，其中职业素养5分）

(2) 实施条件

按每次30人同时进行抽测准备，每个测试室30人，需配备1间测试室。场地配置数量可以依据被测学生数量的增减而按比例增减，具体抽查实施条件如下：

项目	基本实施条件	备注
场地	可容纳30个学生的教室一间	必备
工具	每个教室印制30套试卷	必备
测评专家	每个教室配备3名考评员，其中2名为专业教师，另一名为来自行业的专家	必备

(3) 考核时量

60 分钟

(4) 评价标准

评价内容	配分	考核内容及扣分标准	得分
职业素养	5分	考风：诚实严谨、遵守纪律，考试迟到、考核过程中做与考试无关的事、不服从考场安排酌情扣5分以内；不独立完成任务，考核过程舞弊取消考试资格，成绩计0分。	
		卷容格式：卷容整洁，文字编排工整，格式符合要求（按0/1/2分标准评分）	
		文字表达：表达流畅，条理清楚，逻辑严密（按1/2/3分标准评分）	
分析要点及配分	10分	法条适用正确，回答精准。	
	10分	结合案例分析得当	
	10分	提出策略可操作性强，具有条理性。	
合计		35分	

(5) 答题要点

依据《民法典》第十九条 八周岁以上的未成年人为限制民事行为能力人，实施民事法律行为由其法定代理人代理或者经其法定代理人同意、追认；但是，可以独立实施纯获利益的民事法律行为或者与其年龄、智力相适应的民事法律行为。

第二十条 不满八周岁的未成年人为无民事行为能力人，由其法定代理人代理实施民事法律行为。

解决建议：个人层面，保留证据、及时止损、报警报案；家庭和社区层面，家庭亲职关系介入和加强社区法制宣传。

2.试题编号：1-2 社区困境儿童保护

(1) 任务描述

背景资料：8岁的小敏，因出生缺陷导致智力残疾二级，父母在长期的照料中产生诸多抱怨和矛盾，工作不顺或者心情不好的时候父母就会将气撒在小敏身上，经常虐待打骂小敏，社区工作者几次上门探访都发现小敏身上有淤青，你多次做其父母工作，劝其善待小敏。作为社区工作者，近期你因疫情上门测体温发现小敏身上依然多处淤青发紫，此时你该怎么帮助小敏，社区出现父母履行监护义务不当甚至虐待未成年时你将如何处理。

测试任务：运用《民法典》相关条款，帮助社区困境儿童小敏远离家庭伤害，守护其健康成长。（35分，其中职业素养5分）

(2) 实施条件

按每次30人同时进行抽测准备，每个测试室30人，需配备1间测试室。场地配置数量可以依据被测学生数量的增减而按比例增减，具体抽查实施条件如下：

项目	基本实施条件	备注
场地	可容纳30个学生的教室一间	必备
工具	每个教室印制30套试卷	必备
测评专家	每个教室配备3名考评员，其中2名为专业教师，另一名为来自行业的专家	必备

(3) 考核时量

60分钟

(4) 评价标准

评价内容	配分	考核内容及扣分标准	得分
职业素养	5分	考风：诚实严谨、遵守纪律，考试迟到、考核过程中做与考试无关的事、不服从考场安排酌情扣5分以内；不独立完成任务，考核过程舞弊取消考试资格，成绩计0分。	
		卷容格式：卷容整洁，文字编排工整，格式符合要求（按0/1/2分标准评分）	
		文字表达：表达流畅，条理清楚，逻辑严密（按1/2/3分标准评分）	
分析要点及配分	10分	法条适用正确，回答精准。	
	10分	结合案例分析得当	
	10分	提出策略可操作性强，具有条理性。	
合计	35分		

(5) 答题要点

依据《民法典》第三十六条 监护人有下列情形之一的，人民法院根据有关个人或者组织的申请，撤销其监护人资格，安排必要的临时监护措施，并按照最有利于被监护人的原则依法指定监护人：

- （一）实施严重损害被监护人身心健康的行为；
- （二）怠于履行监护职责，或者无法履行监护职责且拒绝将监护职责部分或者全部委托给他人，导致被监护人处于危困状态；
- （三）实施严重侵害被监护人合法权益的其他行为。

（本条规定的有关个人、组织包括居民委员会）

解决策略：在与小敏父母充分沟通交流无果后，按照正常流程申请撤销其父母的监护权，申请将小敏的监护权变更为社区照护中心或者福利院等民政机构，保障小敏的健康成长。

3.试题编号：1-3 社区应急处置

(1) 任务描述

背景资料：本周六你在社区值班，早上6点多社区一条主干道突发主供水管爆管，15分钟内主管涌出的水已经淹没整个双向六车道的道路，影响过往车辆和行人通行，辖区内一个居住超5000居民的小区面临停水。

测试任务：作为值班的社区工作者，面临突发爆水管事件，你该如何处置？（35分，其中职业素养5分）

(2) 实施条件

按每次30人同时进行抽测准备，每个测试室30人，需配备1间测试室。场地配置数量可以依据被测学生数量的增减而按比例增减，具体抽查实施条件如下：

项目	基本实施条件	备注
场地	可容纳30个学生的教室一间	必备
工具	每个教室印制30套试卷	必备
测评专家	每个教室配备3名考评员，其中2名为专业教师，另一名为来自行业的专家	必备

(3) 考核时量

60分钟

(4) 评价标准

评价内容	配分	考核内容及扣分标准	得分
职业素养	5分	考风：诚实严谨、遵守纪律，考试迟到、考核过程中做与考试无关的事、不服从考场安排酌情扣5分以内；不独立完成任务，	

		考核过程舞弊取消考试资格,成绩计0分。	
		卷容格式:卷容整洁,文字编排工整,格式符合要求(按0/1/2分标准评分)	
		文字表达:表达流畅,条理清楚,逻辑严密(按1/2/3分标准评分)	
分析要点及配分	5分	第一时间赶赴现场处置	
	5分	及时上报情况	
	10分	抢修道路	
	10分	秩序维护	
合计	35分		

(5) 答题要点

赶赴现场维持秩序,及时报社区书记、街道党政办、区政府应急办,联系供水公司抢修,联系交警设置路障和警示,在现场协助抢修,向居民发布抢修情况和道路通行提示。

4. 试题编号: 1-4 社区矫正人员管理

(1) 任务描述

背景资料:社区居民张某近期被判缓刑回到社区执行,处于社区矫正阶段,但是他不多次不服从社区矫正专干的安排,志愿服务和教育学习想来就来想走就走,自由散漫,还常常对工作人员出言不逊,他认为自己不需要坐牢,法院都拿他没办法,为什么社区要对他指手画脚,思想上非常不理解不配合矫正。

测试任务:作为社区矫正专干,请你找出相应法条向张某解释。(35分,其中职业素养5分)

(2) 实施条件

按每次 30 人同时进行抽测准备，每个测试室 30 人，需配备 1 间测试室。场地配置数量可以依据被测学生数量的增减而按比例增减，具体抽查实施条件如下：

项目	基本实施条件	备注
场地	可容纳 30 个学生的教室一间	必备
工具	每个教室印制 30 套试卷	必备
测评专家	每个教室配备 3 名考评员，其中 2 名为专业教师，另一名为来自行业的专家	必备

(3) 考核时量

60 分钟

(4) 评价标准

评价内容	配分	考核内容及扣分标准	得分
职业素养	5分	考风：诚实严谨、遵守纪律，考试迟到、考核过程中做与考试无关的事、不服从考场安排酌情扣 5 分以内；不独立完成任务，考核过程舞弊取消考试资格，成绩计 0 分。	
		卷容格式：卷容整洁，文字编排工整，格式符合要求（按 0/1/2 分的标准评分）	
		文字表达：表达流畅，条理清楚，逻辑严密（按 1/2/3 分的标准评分）	
分析要点及	15分	矫正对象规定条款	
配分	15分	矫正对象教育条款	
合计		35 分	

(5) 答题要点

《社区矫正法》第十七条 社区矫正决定机关判处管制、宣告缓刑、

裁定假释、决定或者批准暂予监外执行时应当确定社区矫正执行地。

社区矫正人员每月参加教育学习时间不少于 8 小时；每月参加社区服务时间不少于 8 小时。

5. 试题编号：1-5 社区邻里纠纷调解

(1) 任务描述

背景资料：多年前，小区居民马某某为了自家门口美观，在与邻居徐某某两户共用的公共走廊处加设了一层高出地面的瓷砖。邻居徐某某因一人居住，并没有觉得有什么妨碍，也未曾提出异议。2020 年 5 月，徐某某打算将房子重新装修后将接外甥女过来居住，考虑到小孩子容易被这层高出地面的瓷砖绊倒，徐某某想趁这次装修让马某某拆除这一层高出地面的瓷砖。双方私下协商无果，徐某某向社区人民调解委员会申请调解。

测试任务：请问此时你是社区人民调解员你该如何调解马某某和徐某某两家的矛盾？请分享你的调解思路。

(2) 实施条件

按每次 30 人同时进行抽测准备，每个测试室 30 人，需配备 1 间测试室。场地配置数量可以依据被测学生数量的增减而按比例增减，具体抽查实施条件如下：

项目	基本实施条件	备注
场地	可容纳 30 个学生的教室一间	必备
工具	每个教室印制 30 套试卷	必备

测评专家	每个教室配备3名考评员，其中2名为专业教师， 另一名为来自行业的专家	必备
------	---------------------------------------	----

(3) 考核时量

60 分钟

(4) 评价标准

评价内容	配分	考核内容及扣分标准	得分
职业素养	5分	考风：诚实严谨、遵守纪律，考试迟到、考核过程中做与考试无关的事、不服从考场安排酌情扣5分以内；不独立完成任务，考核过程舞弊取消考试资格，成绩计0分。	
		卷容格式：卷容整洁，文字编排工整，格式符合要求（按0/1/2分标准评分）	
		文字表达：表达流畅，条理清楚，逻辑严密（按1/2/3分标准评分）	
分析要点及配分	15分	调解流程正确，调查-适用法律-调解-协议	
	15分	适用法律准确	
合计		35分	

(5) 答题要点

人民调解委员会秉持调解优先、应调尽调的原则。

走访两户居民调查了解邻里纠纷具体情况。

根据《中华人民共和国民法典》不动产的相邻各方，应当按照有利生产、方便生活、团结互助、公平合理的精神，正确处理截水、排水、通行、通风、采光等方面的相邻关系。给相邻方造成妨碍或者损失的，应当停止侵害，排除妨碍，赔偿损失。” 进行调解。

结束调解，引导调解双方签订调解协议书。

6.试题编号：1-6 居民低保申办

(1) 任务描述

背景资料：某社区李某一家3口人都是城镇居民，他43岁原在一工地打工月收入1800元，现得病住院就无法打工，近一个月花去医疗费2万多元；妻子40岁一边在医院照顾他，一边打点散工月收入450元；儿子20岁在重庆上大学。李某一家到社区咨询低保办理政策。

测试任务：李某到社区咨询低保办理流程，请按照相关政策答复他。

(2) 实施条件

按每次30人同时进行抽测准备，每个测试室30人，需配备1间测试室。场地配置数量可以依据被测学生数量的增减而按比例增减，具体抽查实施条件如下：

项目	基本实施条件	备注
场地	可容纳30个学生的教室一间	必备
工具	每个教室印制30套试卷	必备
测评专家	每个教室配备3名考评员，其中2名为专业教师，另一名为来自行业的专家	必备

(3) 考核时量

60分钟

(4) 评价标准

评价内容	配分	考核内容及扣分标准	得分
职业素养	5分	考风：诚实严谨、遵守纪律，考试迟到、考核过程中做与考试无关的事、不服从考场安排酌情扣5分以内；不独立完成任务，考核过程舞弊取消考试资格，成绩计0分。	

		卷容格式：卷容整洁，文字编排工整，格式符合要求（按0/1/2分标准评分）	
		文字表达：表达流畅，条理清楚，逻辑严密（按1/2/3分标准评分）	
分析要点及配分	10分	申报流程正确，递交资料无误	
	10分	复查、复核程序描述正确	
	10分	公示、审批流程描述正确	
合计	35分		

(5) 答题要点

村(居)民委员会对申请人提供的身份证件和收入证明材料组织进行调查核实，根据调查核实的情况进行民主评议，确定补差标准，指导经初审符合条件的申请人填写《长沙市居民最低生活保障金申请审批表》，张第一榜公示，并上报乡镇人民政府或街道办事处。

乡镇人民政府或街道办事处对村(居)民委员会上报的对象进行复查、审核，符合条件的，由村(居)民委员会张第二榜公示，同时上报区、县(市)民政局。

区、县(市)民政局对乡镇人民政府或街道办事处上报的对象进行审批。村(居)民委员会对区、县(市)民政局的审批结果张第三榜公示，公示后无异议的，由区、县(市)民政局发给《长沙市农村居民最低生活保障金领取证》，并报市民政局备案。

7. 试题编号：1-7 社区志愿者团体注册

(1) 任务描述

背景资料：你和同学在宁乡的社区实习，社区书记安排你负责组织、

管理辖区一个非常成熟志愿者协会，该志愿者协会由居民自发组织，居民骨干退休教师李老师为主要负责人，一天李老师带领志愿者协会的几位骨干来社区找你咨询协会登记注册的事宜，请你按照省民政厅的标准，为该社区志愿者协会注册提供意见建议，做好协助保障工作。

测试任务：请你按照省民政厅的标准，告知各位骨干需要重点准备哪些注册资料。

(2) 实施条件

按每次 30 人同时进行抽测准备，每个测试室 30 人，需配备 1 间测试室。场地配置数量可以依据被测学生数量的增减而按比例增减，具体抽查实施条件如下：

项目	基本实施条件	备注
场地	可容纳 30 个学生的教室一间	必备
工具	每个教室印制 30 套试卷	必备
测评专家	每个教室配备 3 名考评员，其中 2 名为专业教师，另一名为来自行业的专家	必备

(3) 考核时量

60 分钟

(4) 评价标准

评价内容	配分	考核内容及扣分标准	得分
职业素养	5分	考风：诚实严谨、遵守纪律，考试迟到、考核过程中做与考试无关的事、不服从考场安排酌情扣 5 分以内；不独立完成任务，考核过程舞弊取消考试资格，成绩计 0 分。	
		卷容格式：卷容整洁，文字编排工整，格式符合要求（按0/1/2分的标准评分）	

		文字表达：表达流畅，条理清楚，逻辑严密 (按1/2/3分标准评分)	
分析要点及 配分	4分	社会团体登记事项表	
	5分	业务主管单位审查意见	
	5分	章程、章程核准表	
	4分	理事、常务理事名单及基本情况表	
	4分	法人代表、会费决议	
	4分	住所使用证明	
	4分	账户、印章备案表	
合计	35分		

(5) 答题要点

社会团体登记事项表

业务主管单位审查意见

章程、章程核准表

理事、常务理事名单及基本情况表

法人代表、会费决议

住所使用证明

账户、印章备案表

其他表格

8. 试题编号：1-8 社区社会组织注册

(1) 任务描述

背景资料：你和同学在宁乡的社区实习，社区书记安排你负责组织联络辖区一个非常成熟社会组织，该组织由居民自发组织，居民骨干李大姐为主要负责人，一天李大姐带领几位骨干来社区找你咨询协会登记注册的事宜，请你按照省民政厅的标准，为该社区社会组织注册提供意见建议，做好协助保障工作。

测试任务：请你按照省民政厅的标准，告知各位骨干需要着手准备哪些注册资料。

(2) 实施条件

按每次 30 人同时进行抽测准备，每个测试室 30 人，需配备 1 间测试室。场地配置数量可以依据被测学生数量的增减而按比例增减，具体抽查实施条件如下：

项目	基本实施条件	备注
场地	可容纳 30 个学生的教室一间	必备
工具	每个教室印制 30 套试卷	必备
测评专家	每个教室配备 3 名考评员，其中 2 名为专业教师，另一名为来自行业的专家	必备

(3) 考核时量

60 分钟

(4) 评价标准

评价内容	配分	考核内容及扣分标准	得分
职业素养	5分	考风：诚实严谨、遵守纪律，考试迟到、考核过程中做与考试无关的事、不服从考场安排酌情扣 5 分以内；不独立完成任务，考核过程舞弊取消考试资格，成绩计 0 分。	
		卷容格式：卷容整洁，文字编排工整，格式符合要求（按0/1/2分的标准评分）	
		文字表达：表达流畅，条理清楚，逻辑严密（按1/2/3分的标准评分）	
分析要点及配分	6分	民办非企业单位成立登记申请书	
	6分	开办资金验资报告	
	6分	经营资质前置审批材料	

	6分	业务主管单位审查意见	
	6分	章程草案	
合计	35分		

(5) 答题要点

民办非企业单位成立登记申请书

开办资金验资报告

经营资质前置审批材料

业务主管单位审查意见

章程草案

9.试题编号：1-9 社区居民养老保险政策答复

(1) 任务描述

背景资料：社区居民李大爷系社区修车铺的个体工商户，因年老体衰已关店在家养老，他未曾缴纳社保，现到社区公共服务中心寻求帮助，希望能申请领取养老金，以安度晚年，李大爷特地到社区咨询其是否能领取养老保险。

测试任务：请你按照居民养老保险制度相关规定答复李大爷。

(2) 实施条件

按每次 30 人同时进行抽测准备，每个测试室 30 人，需配备 1 间测试室。场地配置数量可以依据被测学生数量的增减而按比例增减，具体抽查实施条件如下：

项目	基本实施条件	备注
场地	可容纳 30 个学生的教室一间	必备
工具	每个教室印制 30 套试卷	必备

测评专家	每个教室配备3名考评员，其中2名为专业教师， 另一名为来自行业的专家	必备
------	---------------------------------------	----

(3) 考核时量

60 分钟

(4) 评价标准

评价内容	配分	考核内容及扣分标准	得分
职业素养	5分	考风：诚实严谨、遵守纪律，考试迟到、考核过程中做与考试无关的事、不服从考场安排酌情扣5分以内；不独立完成任务，考核过程舞弊取消考试资格，成绩计0分。	
		卷容格式：卷容整洁，文字编排工整，格式符合要求（按0/1/2分标准评分）	
		文字表达：表达流畅，条理清楚，逻辑严密（按1/2/3分标准评分）	
分析要点及配分	30分	养老保险制度运用正确	
合计		35分	

(5) 答题要点

新型农村社会养老保险或城镇居民社会养老保险制度实施时已年满60周岁，不用缴费、可直接按月领取城乡居民养老保险基础养老金。目前湖南省城乡居民养老保险基础养老金最低标准为每人每月103元。（资料来源：湖南省政府门户网站）

10. 试题编号：1-10 社区城镇居民养老保险政策答复

(1) 任务描述

背景资料：社区居民黎阿姨，今年60岁，本该在上月领取养老保险，

但因其多次更换工作地点，其总共 36 年缴纳养老保险，其中 7 年在上海、3 年在广州、8 年在长沙、5 年在岳阳、7 年在郴州、6 年在重庆，其户籍地在长沙，她来社区咨询她到底该在哪个城市领取养老保险待遇。

测试任务：请你按照居民养老保险制度相关规定答复黎阿姨。

(2) 实施条件

按每次 30 人同时进行抽测准备，每个测试室 30 人，需配备 1 间测试室。场地配置数量可以依据被测学生数量的增减而按比例增减，具体抽查实施条件如下：

项目	基本实施条件	备注
场地	可容纳 30 个学生的教室一间	必备
工具	每个教室印制 30 套试卷	必备
测评专家	每个教室配备 3 名考评员，其中 2 名为专业教师，另一名为来自行业的专家	必备

(3) 考核时量

60 分钟

(4) 评价标准

评价内容	配分	考核内容及扣分标准	得分
职业素养	5分	考风：诚实严谨、遵守纪律，考试迟到、考核过程中做与考试无关的事、不服从考场安排酌情扣 5 分以内；不独立完成任务，考核过程舞弊取消考试资格，成绩计 0 分。	
		卷容格式：卷容整洁，文字编排工整，格式符合要求（按 0/1/2 分的标准评分）	
		文字表达：表达流畅，条理清楚，逻辑严密	

		(按1/2/3分标准评分)	
分析要点及 配分	15分	相关政策法规适用正确	
	15分	条款解读准确	
合计	35分		

(5) 答题要点

人力资源社会保障部、财政部《城镇企业职工基本养老保险关系转移接续暂行办法》(国办发〔2009〕66号)第六条,基本养老保险关系在户籍所在地的,由户籍所在地负责办理待遇领取手续;基本养老保险关系不在户籍所在地,且在每个参保地的累计缴费年限均不满10年的,将其基本养老保险关系及相应资金归集到户籍所在地,由户籍所在地按规定办理待遇领取手续。

黎阿姨的情形应当将养老保险资金归集到户籍地,由户籍地办理待遇领取手续。

二、社区党建实务模块

2. 试题编号：2-1 社区党支部召开党员大会请示

(1) 任务描述

背景资料：你工作的长沙市雨花区左家塘街道兴华社区是一个新成立的社区，目前社区直管党员 19 名，前期已组建了党员大会筹备工作领导小组，下阶段社区拟召开党员大会，你作为社区党建专干需要向街道党建办、区委组织部请示召开党员大会选举支委工作，请你完成该任务。

测试任务：草拟社区党支部召开党员大会的请示。（35 分，其中职业素养 5 分）

(6) 实施条件

按每次 30 人同时进行抽测准备，每个测试室 30 人，需配备 1 间测试室。场地配置数量可以依据被测学生数量的增减而按比例增减，具体抽查实施条件如下：

项目	基本实施条件	备注
场地	可容纳 30 个学生的教室一间	必备
工具	每个教室印制 30 套试卷	必备
测评专家	每个教室配备 3 名考评员，其中 2 名为专业教师， 另一名为来自行业的专家	必备

(7) 考核时量

60 分钟

(8) 评价标准

评价内容	配分	考核内容及扣分标准	得分
职业素养	5分	考风：诚实严谨、遵守纪律，考试迟到、考核过程中做与考试无关的事、不服从考场安排酌情扣 5 分以内；不独立完成任务，考核过程舞弊取消考试资格，成绩计 0 分。	
		卷容格式：卷容整洁，文字编排工整，格式符合要求（按 0/1/2 分的标准评分）	
		文字表达：表达流畅，条理清楚，逻辑严密（按 1/2/3 分的标准评分）	
分析要点及配分	5分	标题正确，用词得当	
	15分	内容包含会议议程、名额、选举办法三部分，且表述准确	
	5分	整体格式正确，抬头、落款单位准确，语言组织得当	
合计		35 分	

(9) 参考

长沙市雨花区左家塘街道兴华社区党支部党员大会筹备工作

领导小组关于召开支部党员大会的请示

长沙市雨花区左家塘街道工作委员会：

长沙市雨花区左家塘街道兴华社区党支部是 2020 年 12 月 10 日新成立的，为加强社区党组织建设，根据党章等有关规定，经研究，拟于 2021 年 1 月中旬召开社区党支部党员大会，现就有关事项请示 如下：

一、党员大会的主要议程

选举党支部委员会委员

二、党支部委员会组成人员名额及候选人名额

党支部委员会拟由 5 人组成（其中书记 1 名，副书记 1 名），提名人选 6 名。

三、选举办法

1. 党支部委员会委员由支部党员大会直接采取候选人的差额不少于应选人数 20%的差额选举办法选举产生。
2. 党支部委员会书记、副书记实行等额选举，由党支部委员会第一次会议选举产生。

以上选举均采用无记名投票方式。

特此请示。妥否，请示复。

长沙市雨花区左家塘街道兴华社区党支部党员大会筹备工作领导小组

2020 年 12 月 15 日

2. 试题编号：2-2 社区居民咨询入党事宜的答复

（1）任务描述

背景资料：28 岁的社区居民小李，经常参加社区志愿服务，积极要求上进，主动向党组织靠拢，在一次社区文明创建志愿服务活动结束时，小李向社区党建专干咨询本人入党的程序，你作为社区党建专干负责答复她。

测试任务：根据《中国共产党发展党员工作细则》答复小李入党历经的阶段。（35 分，其中职业素养 5 分）

(2) 实施条件

按每次 30 人同时进行抽测准备，每个测试室 30 人，需配备 1 间测试室。场地配置数量可以依据被测学生数量的增减而按比例增减，具体抽查实施条件如下：

项目	基本实施条件	备注
场地	可容纳 30 个学生的教室一间	必备
工具	每个教室印制 30 套试卷	必备
测评专家	每个教室配备 3 名考评员，其中 2 名为专业教师，另一名为来自行业的专家	必备

(3) 考核时量

60 分钟

(4) 评价标准

评价内容	配分	考核内容及扣分标准	得分
职业素养	5分	考风：诚实严谨、遵守纪律，考试迟到、考核过程中做与考试无关的事、不服从考场安排酌情扣 5 分以内；不独立完成任务，考核过程舞弊取消考试资格，成绩计 0 分。	
		卷容格式：卷容整洁，文字编排工整，格式符合要求（按 0/1/2 分的标准评分）	
		文字表达：表达流畅，条理清楚，逻辑严密（按 1/2/3 分的标准评分）	
分析要点及配分	8分	阶段顺序正确	
	15分	各阶段描述准确	
	7分	语言组织得当	
合计		35 分	

(5) 答题要点

五个阶段 25 个步骤

五个阶段：

- (一) 申请入党阶段
- (二) 入党积极分子的确定和培养教育阶段
- (三) 发展对象的确定和考察阶段
- (四) 预备党员接受阶段
- (五) 预备党员教育考察和转正阶段

3.试题编号：2-3 召开接收预备党员的支部大会

(1) 任务描述

背景资料：28 岁的社区居民小李，经常参加社区志愿服务，积极要求上进，主动向党组织靠拢，在经历申请入党阶段、入党积极分子的确定和培养教育阶段、发展对象的确定和考察阶段，接下来社区党支部拟接收其入党，进入预备党员接受阶段。

测试任务：作为社区党建专干，请你列出接收预备党员的支部大会会议议程，并向社区书记汇报（35 分，其中职业素养 5 分）

(2) 实施条件

按每次 30 人同时进行抽测准备，每个测试室 30 人，需配备 1 间测试室。场地配置数量可以依据被测学生数量的增减而按比例增减，具体抽查实施条件如下：

项目	基本实施条件	备注
场地	可容纳 30 个学生的教室一间	必备
工具	每个教室印制 30 套试卷	必备

测评专家	每个教室配备3名考评员，其中2名为专业教师， 另一名为来自行业的专家	必备
------	---------------------------------------	----

(3) 考核时量

60 分钟

(4) 评价标准

评价内容	配分	考核内容及扣分标准	得分
职业素养	5分	考风：诚实严谨、遵守纪律，考试迟到、考核过程中做与考试无关的事、不服从考场安排酌情扣5分以内；不独立完成任务，考核过程舞弊取消考试资格，成绩计0分。	
		卷容格式：卷容整洁，文字编排工整，格式符合要求（按0/1/2分标准评分）	
		文字表达：表达流畅，条理清楚，逻辑严密（按1/2/3分标准评分）	
分析要点及配分	8分	10个步骤完整，且顺序正确	
	15分	每个步骤表述准确	
	7分	语言组织得当	
合计		35分	

(5) 答题要点

会议议程（10个步骤）

1. 报告人数，宣布议程，提出要求。
2. 发展对象汇报。
3. 入党介绍人介绍发展对象情况。
4. 支部委员报告发展对象情况。
5. 与会党员发表意见，并表态。
6. 发展对象表态发言。

7. 全体党员投票表决。
8. 通过支部大会决议。
9. 上级领导讲话。（如无领导可无此步骤）
10. 宣布大会结束。

4. 试题编号：2-4 接收预备党员支部大会工作推进会

（1）任务描述

背景资料：28 岁的社区居民小李，经常参加社区志愿服务，积极要求上进，主动向党组织靠拢，在经历申请入党阶段、入党积极分子的确定和培养教育阶段、发展对象的确定和考察阶段，接下来社区党支部拟接收其入党，进入预备党员接受阶段。为确保党员大会顺利召开，社区党支部书记特召开会议筹备情况推进会，会前书记让你在会上汇报此次党员大会的注意事项，严肃接收预备党员支部大会的纪律。

测试任务：作为社区党建干，请你列出接收预备党员支部大会注意事项，为推进会发言做准备。（35 分，其中职业素养 5 分）

（2）实施条件

按每次 30 人同时进行抽测准备，每个测试室 30 人，需配备 1 间测试室。场地配置数量可以依据被测学生数量的增减而按比例增减，具体抽查实施条件如下：

项目	基本实施条件	备注
场地	可容纳 30 个学生的教室一间	必备
工具	每个教室印制 30 套试卷	必备
测评专家	每个教室配备 3 名考评员，其中 2 名为专业教师，另一名为来自行业的专家	必备

(3) 考核时量

60 分钟

(4) 评价标准

评价内容	配分	考核内容及扣分标准	得分
职业素养	5分	考风：诚实严谨、遵守纪律，考试迟到、考核过程中做与考试无关的事、不服从考场安排酌情扣5分以内；不独立完成任务，考核过程舞弊取消考试资格，成绩计0分。	
		卷容格式：卷容整洁，文字编排工整，格式符合要求（按0/1/2分的标准评分）	
		文字表达：表达流畅，条理清楚，逻辑严密（按1/2/3分的标准评分）	
分析要点及配分	10分	注意事项8个方面均涉及	
	20分	各事项表述准确，语言组织得当	
合计		35分	

(5) 答题要点

会议注意事项

1. 全体党员都应参加。

实到超支部党员人数一半以上。

2. 发展对象本人和介绍人必须参会。

3. 与会党员充分发表意见，发展对象或者介绍人需当场回答。

4. 无记名投票，应到的一半以上同意。

5. 不得暗示、串联等。

6. 逐个讨论。

7. 如大会表决不通过，资料存支部。

8. 专人记录，记录符合要求。

5. 试题编号：2-5 社区党员组织关系转接

(1) 任务描述

背景资料：社区居民小何在上大学时光荣地加入中国共产党，因毕业返回自家住地而将党组织关系转到社区，成为社区党支部的一名居民党员。小何通过自己的努力考上了全日制硕士研究生，入读学校要求将党组织关系转到学校所属的党支部参加组织生活，小何到社区咨询该如何办理其党组织关系转移的手续和需提供的资料。

测试任务：请你根据党员管理相关规定复居民党员小何。

(2) 实施条件

按每次 30 人同时进行抽测准备，每个测试室 30 人，需配备 1 间测试室。场地配置数量可以依据被测学生数量的增减而按比例增减，具体抽查实施条件如下：

项目	基本实施条件	备注
场地	可容纳 30 个学生的教室一间	必备
工具	每个教室印制 30 套试卷	必备
测评专家	每个教室配备 3 名考评员，其中 2 名为专业教师，另一名为来自行业的专家	必备

(3) 考核时量

60 分钟

(4) 评价标准

评价内容	配分	考核内容及扣分标准	得分
职业		考风：诚实严谨、遵守纪律，考试迟到、考	

素养	5分	核过程中做与考试无关的事、不服从考场安排酌情扣 5 分以内；不独立完成任务，考核过程舞弊取消考试资格，成绩计 0 分。	
		卷容格式：卷容整洁，文字编排工整，格式符合要求（按0/1/2分的标准评分）	
		文字表达：表达流畅，条理清楚，逻辑严密（按1/2/3分的标准评分）	
分析要点及配分	10分	党组织关系介绍信的开具介绍	
	10分	说明介绍信的规范要求	
	10分	说明党员档案的转寄情况	
合计	35 分		

(5) 答题要点

本人携带录取通知书、身份证到社区开具的党组织关系介绍信，在规定时间内将介绍信交硕士研究生入读学校的党组织，注意介绍信不能涂改，单位名称均为全称，党员档案将通过机要通道寄往学校，如入学一个月还未到达，请及时联系社区。

6. 试题编号：2-6 召开组织生活会

(1) 任务描述

背景资料：你工作的长沙市雨花区左家塘街道兴华社区是一个新成立的社区，目前社区直管党员 19 名，按照上级要求，社区本月将召开组织生活会，书记安排你负责会议的准备工作，下午你将向社区书记汇报会议的组织生活会的基本情况。

测试任务：请列出组织生活会的概念、流程和注意事项，向社区书记汇报。

(2) 实施条件

按每次 30 人同时进行抽测准备，每个测试室 30 人，需配备 1 间测试室。场地配置数量可以依据被测学生数量的增减而按比例增减，具体抽查实施条件如下：

项目	基本实施条件	备注
场地	可容纳 30 个学生的教室一间	必备
工具	每个教室印制 30 套试卷	必备
测评专家	每个教室配备 3 名考评员，其中 2 名为专业教师，另一名为来自行业的专家	必备

(3) 考核时量

60 分钟

(4) 评价标准

评价内容	配分	考核内容及扣分标准	得分
职业素养	5分	考风：诚实严谨、遵守纪律，考试迟到、考核过程中做与考试无关的事、不服从考场安排酌情扣 5 分以内；不独立完成任务，考核过程舞弊取消考试资格，成绩计 0 分。	
		卷容格式：卷容整洁，文字编排工整，格式符合要求（按 0/1/2 分的标准评分）	
		文字表达：表达流畅，条理清楚，逻辑严密（按 1/2/3 分的标准评分）	
分析要点及配分	6分	会前、会中、会后内容描述齐备	
	6分	会议次数正确、准备工作描述准确	
	6分	会议考勤要求描述准确	
	6分	会议流程描述准确	
	6分	会后工作描述完整且准确	
合计		35 分	

(5) 答题要点

1. 组织生活会每年至少召开 1 次，一般安排在第四季度，如有必要可适当增加会议次数。党支部要提前与上级党组织沟通情况，听取意见，根据工作实际和上级党组织的要求确定会议要解决的主要问题。
2. 会议前若干天通知时间、地点、组织生活会内容，并在党务公开栏公示预告。
3. 支部党员都要认真准备，党员领导干部要以普通党员身份参加。因故不能参加的党员，要提前写好书面党性分析材料，委托其他党员在会议上代为宣读。
4. 支部党员佩戴党员徽章、到会签到。
5. 组织生活会通常由党支部书记或党小组组长主持，首先宣布党员到会情况和会议着重要解决的问题。
6. 交流发言时，全体党员按顺序依次发言。
7. 支部党员轮流发言，积极开展批评与自我批评，要客观地指出自身和其他同志的优缺点，找到原因。
8. 将会议上提出的问题及整改措施建立清单，及时落实措施、整改到位。
9. 做好相关记录，组织生活会情况要在专用记录本上规范记录，由专人负责，并妥善保管。做好影音资料存档工作。
10. 会将会议情况、对上级党组织的建议和意见等及时上报。将会议的内容精神传达到外出党员和请假党员。

7.试题编号：2-7 撰写书记上党课的方案

(1) 任务描述

背景资料：你工作的长沙市雨花区左家塘街道兴华社区是一个新成立的社区，目前社区直管党员 19 名，按照上级要求，社区本月将组织开展“学史增信”主题的社区书记上党课活动，书记安排你撰写党课方案，发布到社区党建工作群中。

测试任务：请你按照要求撰写书记上党课方案。

(2) 实施条件

按每次 30 人同时进行抽测准备，每个测试室 30 人，需配备 1 间测试室。场地配置数量可以依据被测学生数量的增减而按比例增减，具体抽查实施条件如下：

项目	基本实施条件	备注
场地	可容纳 30 个学生的教室一间	必备
工具	每个教室印制 30 套试卷	必备
测评专家	每个教室配备 3 名考评员，其中 2 名为专业教师，另一名为来自行业的专家	必备

(3) 考核时量

60 分钟

(4) 评价标准

评价内容	配分	考核内容及扣分标准	得分
职业素养	5分	考风：诚实严谨、遵守纪律，考试迟到、考核过程中做与考试无关的事、不服从考场安排酌情扣 5 分以内；不独立完成任务，考核过程舞弊取消考试资格，成绩计 0 分。	

		卷容格式：卷容整洁，文字编排工整，格式符合要求（按0/1/2分标准评分）	
		文字表达：表达流畅，条理清楚，逻辑严密（按1/2/3分标准评分）	
分析要点及配分	10分	整体格式正确	
	15分	包括时间、地点、主持、人员、内容等要素	
	5分	语言组织得当	
合计	35分		

(5) 答题参考模板

长沙市雨花区左家塘街道兴华社区“学史增信”主题党课方案

活动时间：2021年5月18日下午2:00-4:00

活动地点：社区会议室

活动主持：社区第一副书记曾则岗

参会人员：1、社区公共服务中心全体党员和工作人员

2、社区党支部全体直管党员

3、社区党支部入党积极分子

活动内容：社区书记张敏讲授“学史增信”主题党课

8.试题编号：2-8 制定社区党支部支委会议程

(1) 任务描述

背景资料：你工作的长沙市雨花区左家塘街道兴华社区是一个新成立的社区，目前社区直管党员19名，按照上级要求，社区今年将开展党史学习系列活动，为有计划按进度推进党史学习活动，确保系列学习有成效、量实招，社区支委本周四将召开党史学习计划制定的专题会议，社区书记安排你负责组织召开支委会。

测试任务：请你按撰写党史学习计划制定专题支委会议议程初稿。

(2) 实施条件

按每次 30 人同时进行抽测准备，每个测试室 30 人，需配备 1 间测试室。场地配置数量可以依据被测学生数量的增减而按比例增减，具体抽查实施条件如下：

项目	基本实施条件	备注
场地	可容纳 30 个学生的教室一间	必备
工具	每个教室印制 30 套试卷	必备
测评专家	每个教室配备 3 名考评员，其中 2 名为专业教师，另一名为来自行业的专家	必备

(3) 考核时量

60 分钟

(4) 评价标准

评价内容	配分	考核内容及扣分标准	得分
职业素养	5分	考风：诚实严谨、遵守纪律，考试迟到、考核过程中做与考试无关的事、不服从考场安排酌情扣 5 分以内；不独立完成任务，考核过程舞弊取消考试资格，成绩计 0 分。	
		卷容格式：卷容整洁，文字编排工整，格式符合要求（按 0/1/2 分标准评分）	
		文字表达：表达流畅，条理清楚，逻辑严密（按 1/2/3 分标准评分）	
分析要点及配分	5分	整体格式正确	
	15分	包括时间、地点、主持、人员、议程等要素	
	5分	语言组织得当	
合计		35 分	

(5) 答题参考模板

长沙市雨花区左家塘街道兴华社区

党史学习计划制定专题支委会议程

会议时间：2021年5月12日下午2:00-4:00

会议地点：社区会议室

会议主持：社区第一副书记曾则岗

参会人员：社区党支部支委会全体成员

记录员：社区党建专干

会议议程：1、主持人介绍会议主题和要求。

2、支委成员充分讨论研究。

3、形成党史学习初步计划并表决。

4、社区党支部书记张敏讲话。

9.试题编号：2-9 社区党支部“三会一课”党员教育工作计划

(1) 任务描述

背景资料：党章第八条规定，“每个党员，不论职务高低，都必须编入党的一个支部、小组或其他特定组织，参加党的组织生活，接受党内外群众的监督。”你工作的长沙市雨花区左家塘街道兴华社区是一个新成立的社区，目前社区直管党员19名，社区日常的党员组织生活工作由你负责，社区书记张敏安排你完成本年度社区党员组织生活做好规划。

测试任务：请你按照《党员教育管理条例》相关规定，将全年需完成的党组织生活类型召开频次和内容列出来。

形式	频次	内 容
----	----	-----

党员大会		
支委会		
党小组会		
党课		
组织生活会		
主题党日		
民主评议党员		
谈心谈话		

(2) 实施条件

按每次 30 人同时进行抽测准备，每个测试室 30 人，需配备 1 间测试室。场地配置数量可以依据被测学生数量的增减而按比例增减，具体抽查实施条件如下：

项目	基本实施条件	备注
场地	可容纳 30 个学生的教室一间	必备
工具	每个教室印制 30 套试卷	必备
测评专家	每个教室配备 3 名考评员，其中 2 名为专业教师，另一名为来自行业的专家	必备

(3) 考核时量

60 分钟

(4) 评价标准

评价内容	配分	考核内容及扣分标准	得分
职业素养	5分	考风：诚实严谨、遵守纪律，考试迟到、考核过程中做与考试无关的事、不服从考场安排酌情扣 5 分以内；不独立完成任务，考核过程舞弊取消考试资格，成绩计 0 分。	
		卷容格式：卷容整洁，文字编排工整，格式符合要求（按0/1/2分的标准评分）	
		文字表达：表达流畅，条理清楚，逻辑严密（按1/2/3分的标准评分）	
分析要点及	15分	频次正确，错一个扣 2 分，扣完为止	
配分	15分	内容表述准确，错一个扣 2 分，扣完为止	
合计		35 分	

(5) 答题要点

形式	频次	内 容
党员大会	三个月一次	听取和审查报告、选举工作、接受预备党员和转正、表彰、处分和其他重要事项
支委会	每月一次	执行上级决议、工作计划和总结、生产科研行政工作和学习、党员教育、发展对象确定、干部选拔调整、工青妇工作
党小组会	每月一次	党员学习、执行决议和任务、听取汇报、民主评议、党员处理、发展党员和评优
党课	三个月一次	制定计划-认真备课-组织上课-课后讨论
组织生活会	每年至少一次	确定主题-谈心谈话-查摆问题-批评与自我批评-整改落实
主题党日	每月一次	集中学习、民主议事、志愿服务等

民主评议党员	每年一次	评议党员
谈心谈话	经常开展	针对党员具体情况而定

10. 试题编号：2-10 社区党务公开工作

(1) 任务描述

背景资料：你工作的长沙市雨花区左家塘街道兴华社区是一个新成立的社区，目前社区直管党员 19 名，社区日常的党务公开工作由你负责，社区书记张敏安排你完成本季度的党务公开宣传栏的版面更换工作，书记让你先查找相关党务工作规定，掌握党务公开的内容，依法依规公开社区党务工作情况。

测试任务：请你查阅《中国共产党党务公开条例（试行）》列出党组织应当公开的信息。

(2) 实施条件

按每次 30 人同时进行抽测准备，每个测试室 30 人，需配备 1 间测试室。场地配置数量可以依据被测学生数量的增减而按比例增减，具体抽查实施条件如下：

项目	基本实施条件	备注
场地	可容纳 30 个学生的教室一间	必备
工具	每个教室印制 30 套试卷	必备
测评专家	每个教室配备 3 名考评员，其中 2 名为专业教师，另一名为来自行业的专家	必备

(3) 考核时量

60 分钟

(4) 评价标准

评价内容	配分	考核内容及扣分标准	得分
职业素养	5分	考风：诚实严谨、遵守纪律，考试迟到、考核过程中做与考试无关的事、不服从考场安排酌情扣5分以内；不独立完成任务，考核过程舞弊取消考试资格，成绩计0分。	
		卷容格式：卷容整洁，文字编排工整，格式符合要求（按0/1/2分标准评分）	
		文字表达：表达流畅，条理清楚，逻辑严密（按1/2/3分标准评分）	
分析要点及配分	5分	相关政策法规适用正确	
	25分	六个条款内容表述准确	
合计		35分	

(5) 答题要点

根据中共中央印发《中国共产党党务公开条例（试行）》

第十条 党的地方组织应当公开以下内容：

（一）学习贯彻党中央和上级组织决策部署，坚决维护以习近平同志为核心的党中央权威和集中统一领导情况；

（二）本地区经济社会发展部署安排、重大改革事项、重大民生措施等重大决策和推进落实情况，以及重大突发事件应急处置情况；

（三）履行全面从严治党主体责任，坚持贯彻民主集中制原则，严肃党内政治生活，全面负责本地区党的建设情况；

（四）本地区党的重要会议、活动和重要人事任免情况；

（五）党的地方委员会加强自身建设情况；

（六）其他应当公开的党务。

三、志愿者管理模块

1. 试题编号：3-1 志愿服务队成立方案

(1) 任务描述

背景资料：XX 社区党支部依托智慧平台，发挥基层最小单元格力量，整合驻片单位、物业公司、业委会、社区文艺团队以及辖区网格长，

计划成立一支志愿服务队。社区工作者小王将跟进服务队的成立，社区要求小王完成服务队成立方案的策划。

测试任务：根据志愿服务队成立的要求，完成下表志愿服务队成立方案撰写。

(2) 实施条件

按每次 30 人同时进行抽测准备，每个测试室 30 人，需配备 1 间测试室。场地配置数量可以依据被测学生数量的增减而按比例增减，具体抽查实施条件如下：

项目	基本实施条件	备注
场地	可容纳 30 个学生的教室一间	必备
工具	每个教室印制 30 套试卷	必备
测评专家	每个教室配备 3 名考评员，其中 2 名为专业教师，另一名为来自行业的专家	必备

(3) 考核时量

60 分钟

(4) 评价标准

评价内容	配分	考核内容及扣分标准	得分
职业素养	5分	考风：诚实严谨、遵守纪律，考试迟到、考核过程中做与考试无关的事、不服从考场安排酌情扣 5 分以内；不独立完成任务，考核过程舞弊取消考试资格，成绩计 0 分。	
		卷容格式：卷容整洁，文字编排工整，格式符合要求（按 0/1/2 分的标准评分）	
		文字表达：表达流畅，条理清楚，逻辑严密（按 1/2/3 分的标准评分）	

分析要点及配分	10分	法条适用正确，回答精准。	
	10分	结合案例分析得当	
	10分	提出策略可操作性强，具有条理性。	
合计	35分		

(5) 答题要点

答题要点：工作目标、组织构建、服务项目

参考答案：

一、指导思想

为更好地传播志愿者服务理念，以志愿服务为抓手，汇集各方力量，用实际行动开展服务，践行初心。本着“服务社会，奉献社会”的宗旨开展活动。

二、工作目标

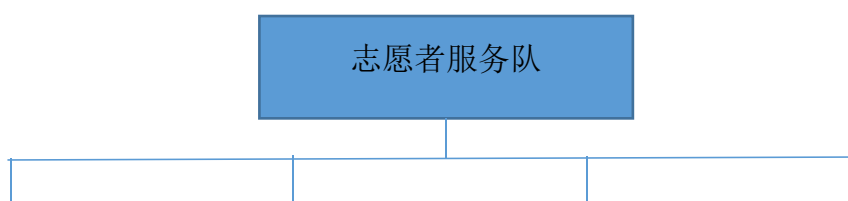
通过建立一支志愿服务队，开展形式多样的活动，引导有爱心又热心的居民参与到志愿服务中来。进一步提升在认识新形势下争做志愿者的重要意义，增强居民开展志愿服务的自觉性和主动性。把“服务社会，奉献社会”的宗旨有效传播，增强居民的互动互助，让服务队走出社区，走进社会，在社会上弘扬志愿服务精神。

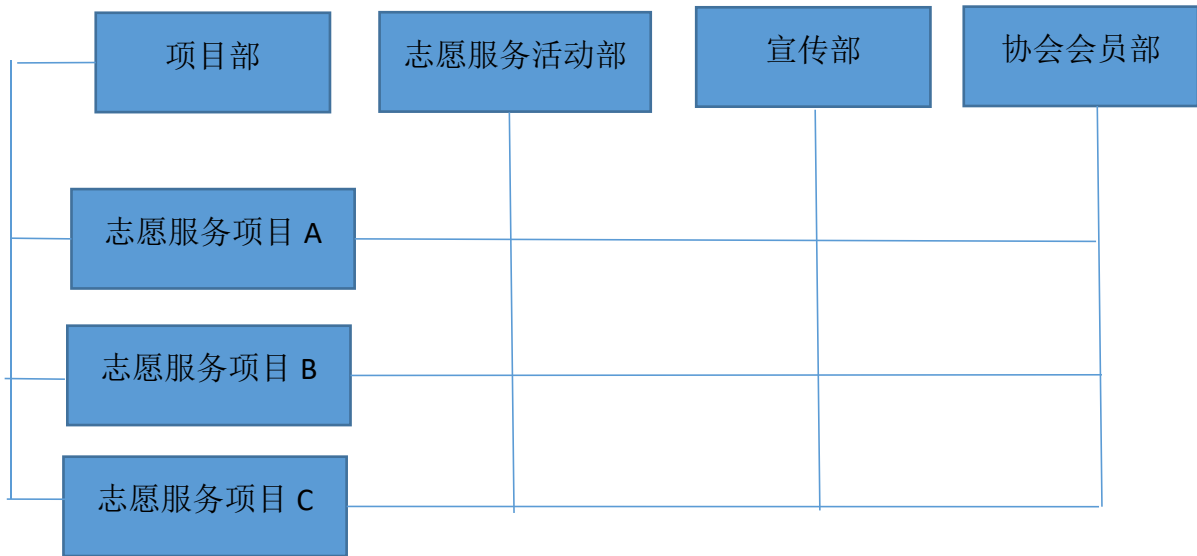
三、组织构建

组织名称：××志愿服务组织

服务口号：

组织结构：矩阵制组织结构





四、志愿者招募要求

1. 本社区内有爱心、热心公益的居民。
2. 能够匀出自己的宝贵时间参加活动，有责任心。
3. 身体健康，有良好的心理素质。

五、服务项目

1. 环境保护志愿服务
2. 敬老助残爱幼志愿服务
3. 文艺宣传志愿服务

六、工作要求

1. 加强组织领导
2. 严明活动纪律
3. 强化结果运用

2. 试题编号：3-2 志愿服务队的章程

(1) 任务描述

背景资料：在社区工作者小王的策划下，成立了“绿马甲”志愿服务

队,为进一步增强社区成员参与志愿服务队的积极性,增强志愿者团队的凝聚力,加强志愿服务队的组织管理,小王拟制定社区志愿服务队活动章程。

测试任务:根据志愿服务队的要求,完成下表志愿服务队活动章程撰写。

(2) 实施条件

按每次 30 人同时进行抽测准备,每个测试室 30 人,需配备 1 间测试室。场地配置数量可以依据被测学生数量的增减而按比例增减,具体抽查实施条件如下:

项目	基本实施条件	备注
场地	可容纳 30 个学生的教室一间	必备
工具	每个教室印制 30 套试卷	必备
测评专家	每个教室配备 3 名考评员,其中 2 名为专业教师,另一名为来自行业的专家	必备

(3) 考核时量

60 分钟

(4) 评价标准

评价内容	配分	考核内容及扣分标准	得分
职业素养	5分	考风:诚实严谨、遵守纪律,考试迟到、考核过程中做与考试无关的事、不服从考场安排酌情扣 5 分以内;不独立完成任务,考核过程舞弊取消考试资格,成绩计 0 分。	
		卷容格式:卷容整洁,文字编排工整,格式符合要求(按 0/1/2 分标准评分)	
		文字表达:表达流畅,条理清楚,逻辑严	

		密（按1/2/3分标准评分）	
分析要点及配分	10分	法条适用正确，回答精准。	
	10分	结合案例分析得当	
	10分	提出策略可操作性强，具有条理性。	
合计	35分		

（5）答题要点

答题要点：志愿者申请条件和程序、志愿者的权利与义务

参考答案：

一、总则

1. 为进一步优化志愿者资源的配置，推进本社区的志愿服务，回馈社会、奉献社会，实现助人自助，促进社会的和谐发展，特制定本办法。

2. 志愿者，是不以物质报酬为目的，利用自己的时间、技能、专业知识等资源，自愿为社会或他人提供服务与帮助的人。

3. 本组织的志愿者是指填写了本机构的志愿者登记表、申请表，并递交给组织中心的社区工作人员，通过审核、培训以后，正式确认的志愿者。

二、志愿者申请条件和程序

1. 申请人需年满 14 岁，具有相应的民事行为能力；未满 14 周岁的须由家长签字后方可加入。

2. 组织机构根据申请人提交的材料进行审核，审核合格者，登记表归档。对未通过审核的申请人说明情况。

三、志愿者的权利与义务

志愿者权利：

1. 参加有关的志愿者服务活动
2. 接受相关的教育业务培训
3. 对志愿者服务队有提出批评、建议和建议并进行监督的权利。
4. 请求志愿者服务对帮助解决在志愿者服务中遇到的实际困难和问题。
5. 有困难时优先获得志愿者服务

志愿者义务：

1. 履行志愿者服务承诺，遵守制度章程
2. 参加志愿者服务队的组织的活动
3. 不以志愿者身份从事盈利性或违背社会公德的活动
4. 自觉维护志愿者和志愿者服务的声誉和形象

三、考核与激励办法

根据志愿服务时长，认定为一星（30 小时）、二星（60 小时）、三星（100 小时）、四星（200 小时）、五星志愿者（300 小时），由机构出具志愿者服务证明和表彰。

3. 试题编号：3-3 志愿者招募令

（1）任务描述

背景资料：社区拟开展一场垃圾分类的志愿活动，小王需要为活动进行筹备，社区的志愿服务队也需要充实力量，小王计划在社区内招募长期招聘一批志愿者，请设计一份志愿者招募令。

测试任务：根据志愿者招募的要求，完成下表志愿者招募令的撰写。

(2) 实施条件

按每次 30 人同时进行抽测准备，每个测试室 30 人，需配备 1 间测试室。场地配置数量可以依据被测学生数量的增减而按比例增减，具体抽查实施条件如下：

项目	基本实施条件	备注
场地	可容纳 30 个学生的教室一间	必备
工具	每个教室印制 30 套试卷	必备
测评专家	每个教室配备 3 名考评员，其中 2 名为专业教师，另一名为来自行业的专家	必备

(3) 考核时量

60 分钟

(4) 评价标准

评价内容	配分	考核内容及扣分标准	得分
职业素养	5分	考风：诚实严谨、遵守纪律，考试迟到、考核过程中做与考试无关的事、不服从考场安排酌情扣 5 分以内；不独立完成任务，考核过程舞弊取消考试资格，成绩计 0 分。	
		卷容格式：卷容整洁，文字编排工整，格式符合要求（按 0/1/2 分的标准评分）	
		文字表达：表达流畅，条理清楚，逻辑严密（按 1/2/3 分的标准评分）	
分析要点及配分	10分	法条适用正确，回答精准。	
	10分	结合案例分析得当	
	10分	提出策略可操作性强，具有条理性。	
合计		35 分	

(5) 答题要点

答题要点：参选居民的要求、报名方式

参考答案：

为了发挥志愿者在垃圾分类中的积极促进作用，进一步引导广大居民正确投放垃圾，6月20日起我社区开展垃圾分类志愿者线上招募。

参选的居民需要生活和居住在本社区，实际参与社区垃圾分类，具体要求如下：

1. 积极热心公益事业，熟练掌握生活垃圾分类的相关知识和标准；

2. 本人及家庭主动参与社区生活垃圾分类，响应和遵守社区垃圾分类的各项号召和管理要求，且能够长期坚持；

3. 本人能够积极参与社区垃圾分类推进工作，宣传垃圾分类知识，引导或监督周边亲友、同事、邻居参与垃圾分类，在社区垃圾分类工作中有一定的影响力；

4. 能够依据本市垃圾分类标准，结合社区实际情况，摸索总结出便于居民操作的垃圾分类技巧、分类口号等，居民认可度较高。

报名方式：扫码关注社区志愿者公众号，点击“招募令”菜单，选择菜单选项中的“垃圾分类志愿者”，按照要求填写相关信息，提交报名表报名成功！

联系电话：

办公地点：

报名二维码：

4. 试题编号：3-4 志愿者培训方案

(1) 任务描述

背景资料：社区招募了第一批开展为老服务活动的志愿者，大部分志愿者都有满腔热情，但对志愿服务的基本知识了解较少，且不了解志愿者的工作管理模式。针对此种情况，为了保证服务的顺利进行，社区工作者小王准备对志愿者进行培训，请撰写一份志愿者培训方案。

测试任务：根据志愿者培训的要求，完成下表志愿者培训方案的撰写。

(2) 实施条件

按每次 30 人同时进行抽测准备，每个测试室 30 人，需配备 1 间测试室。场地配置数量可以依据被测学生数量的增减而按比例增减，具体抽查实施条件如下：

项目	基本实施条件	备注
场地	可容纳 30 个学生的教室一间	必备
工具	每个教室印制 30 套试卷	必备
测评专家	每个教室配备 3 名考评员，其中 2 名为专业教师，另一名为来自行业的专家	必备

(3) 考核时量

60 分钟

(4) 评价标准

评价内容	配分	考核内容及扣分标准	得分
职业素养	5分	考风：诚实严谨、遵守纪律，考试迟到、考核过程中做与考试无关的事、不服从考场安排酌情扣 5 分以内；不独立完成任务，考核过程舞弊取消考试资格，成绩计 0 分。	

		卷容格式：卷容整洁，文字编排工整，格式符合要求（按0/1/2分标准评分）	
		文字表达：表达流畅，条理清楚，逻辑严密（按1/2/3分标准评分）	
分析要点及配分	10分	法条适用正确，回答精准。	
	10分	结合案例分析得当	
	10分	提出策略可操作性强，具有条理性。	
合计	35分		

(5) 答题要点

答题要点：培训内容

参考答案：

社区策划了面向社区高龄独居老人的守护健康服务项目，并在社区中招募了 20 位居民志愿者。社工督导发现大部分志愿者都有满腔热情，但对志愿服务的基本知识了解较少，且不了解志愿者的工作管理模式。

1. 培训目标

- (1) 帮助志愿者认识志愿服务，了解志愿者。
- (2) 帮助志愿者了解服务的权利和义务以及注意事项。
- (3) 帮助志愿者了解独居老人的特点，同时学习与长者沟通需要具备的基本知识。
- (4) 提高社区志愿者探访的相关技能。

2. 培训基本安排

- (1) 培训时间：略
- (2) 培训地点：社区工作站新媒体室

(3) 培训对象：志愿者 20 名

(4) 培训者：社工小王

3. 培训内容

培训方式	培训内容
志愿者讲座 (无法到达现场的采取线下直播或直播回看)	①志愿服务基础知识。 ②志愿服务的涵义、类型、服务意义、志愿者的权利、责任等。 ③参与志愿服务对提升自我的帮助。 ④优秀志愿者服务心得分享。 ⑤安排志愿服务事业发展情况及成果展示。
志愿者专题讨论	①志愿者的自我认知。 ②志愿者之通用礼仪。 ③志愿者之沟通技巧。 ④志愿者之情绪管理与心态管理。 ⑤志愿者之时间管理与目标管理。 ⑥志愿者之安全风险防范意识。
老年人知识 (老年人的特点及如何与老年人沟通)	特点： ①老年人生理特征：随着年龄的增长，机体各组织结构和器官功能逐渐衰退，包括视力、记忆力下降、味觉嗅觉迟钝、动作协调性的降低等。 ②老年人心理特征：老年人退休后的活动范围与工作时期相比大幅减少，其活动中心也从工作单

	<p>位转变为家庭及小区，社会交往从以同事为主变为以家人、邻居为主，加上生理变化的影响，其心理需求也相应地发生变化。</p> <p>③老年人的购物行为模式：老年人的年龄层决定了他们购物的结构性特点，总结起来老年人的购物行为具有实用性、习惯性、廉价性、从众性、补偿性的特点。</p> <p>如何沟通：</p> <p>①态度：要和蔼可亲，平易近人，脸上常带微笑，让老人能感受到你的亲切感；</p> <p>②位置：不要让老人抬起头或远距离跟你说说话，那样老人会感觉你高高在上和难以亲近的，应该近距离弯下腰去与老人交谈，老人才会觉得与你平等和觉得你重视他；</p> <p>③用心交流：你的眼睛要注视对方眼睛，你的视线不要游走不定，让老人觉得你不关注他，同性间可以摸着对方的手交谈。</p>
<p>医护知识讲座 (无法到达现场的采取线下直播或直播回</p>	<p>请专门的医护人员为志愿者普及知识：</p> <p>①老年人的健康饮食：强调在日常餐食中，需要注意老人的膳食规律，合理搭配各种营养物质，让老年人补充所需的微量元素，保障老人的健康。</p> <p>②老年人的身体保健：定期为老年人体检（体</p>

看)	<p>检仪器操作方式)、提醒老年人合理安全用药(在药物上贴上小纸条)、帮助老年人提高注重个人卫生习惯的意识(与老年人一起打扫卫生)。</p> <p>③老年人要坚持适当运动:走路是最好的运动</p> <p>④老年人的心里平衡:老年人应学会三忘,忘老、忘病、忘忧。保持稳定的心态、正确对待自己、他人和社会。正确传达知足常乐、助人为乐的观念。</p>
----	--

4、培训物资和经费(略)

5、培训效果评估(略)

5. 试题编号: 3-5 志愿者星级管理细则

(1) 任务描述

背景资料:社区工作者小王希望提升社区志愿者参与活动的积极性,完善奖惩激励制度,加强志愿者的管理,准备根据社区工作的要求,制定一份志愿者星级管理细则。

测试任务:根据志愿者管理的要求,完成下表志愿者星级管理细则的撰写。

(2) 实施条件

按每次 30 人同时进行抽测准备,每个测试室 30 人,需配备 1 间测试室。场地配置数量可以依据被测学生数量的增减而按比例增减,具体抽查实施条件如下:

项目	基本实施条件	备注
场地	可容纳 30 个学生的教室一间	必备

工具	每个教室印制 30 套试卷	必备
测评专家	每个教室配备 3 名考评员，其中 2 名为专业教师，另一名为来自行业的专家	必备

(3) 考核时量

60 分钟

(4) 评价标准

评价内容	配分	考核内容及扣分标准	得分
职业素养	5分	考风：诚实严谨、遵守纪律，考试迟到、考核过程中做与考试无关的事、不服从考场安排酌情扣 5 分以内；不独立完成任务，考核过程舞弊取消考试资格，成绩计 0 分。	
		卷容格式：卷容整洁，文字编排工整，格式符合要求（按 0/1/2 分的标准评分）	
		文字表达：表达流畅，条理清楚，逻辑严密（按 1/2/3 分的标准评分）	
分析要点及配分	10分	法条适用正确，回答精准。	
	10分	结合案例分析得当	
	10分	提出策略可操作性强，具有条理性。	
合计		35 分	

(5) 答题要点

答题要点：星级认定、激励标准

参考答案：

社区根据已认定的志愿者的服务时间，每年年底实行考核表彰。

1. 志愿者登记后，参加志愿服务时间累计达到 30 小时，认定为“一星志愿者”。

2. 志愿者登记后，参加志愿服务时间累计达到 60 小时，认定为“二星志愿者”。

3. 志愿者登记后，参加志愿服务时间累计达到 100 小时，认定为“三星志愿者”。

4. 志愿者登记后，参加志愿服务时间累计达到 200 小时，认定为“四星志愿者”。

5. 志愿者登记后，参加志愿服务时间累计达到 300 小时，认定为“五星志愿者”。

6. 认定为一星、二星志愿者，由机构颁发优秀志愿者证明。每年年底集中进行表彰。

6. 试题编号：3-6 志愿者安全管理细则

(1) 任务描述

背景资料：最近，社区工作者小王在志愿服务活动开展过程中总是很担心发生安全事故，有些志愿者是老人或是儿童，在活动过程中和来回活动场地路途上的安全隐患是亟需解决的问题。社区打算给所有志愿者购买意外保险，同时，小王拟制定一份志愿者安全细则，保障志愿者的人身安全。

测试任务：根据志愿者管理的要求，完成下表志愿者安全管理细则的撰写。

(2) 实施条件

按每次 30 人同时进行抽测准备，每个测试室 30 人，需配备 1 间测试室。场地配置数量可以依据被测学生数量的增减而按比例增减，具体抽查实施条件如

下:

项目	基本实施条件	备注
场地	可容纳 30 个学生的教室一间	必备
工具	每个教室印制 30 套试卷	必备
测评专家	每个教室配备 3 名考评员, 其中 2 名为专业教师, 另一名为来自行业的专家	必备

(3) 考核时量

60 分钟

(4) 评价标准

评价内容	配分	考核内容及扣分标准	得分
职业素养	5分	考风: 诚实严谨、遵守纪律, 考试迟到、考核过程中做与考试无关的事、不服从考场安排酌情扣 5 分以内; 不独立完成任务, 考核过程舞弊取消考试资格, 成绩计 0 分。	
		卷容格式: 卷容整洁, 文字编排工整, 格式符合要求 (按 0/1/2 分标准评分)	
		文字表达: 表达流畅, 条理清楚, 逻辑严密 (按 1/2/3 分标准评分)	
分析要点及配分	10分	法条适用正确, 回答精准。	
	10分	结合案例分析得当	
	10分	提出策略可操作性强, 具有条理性。	
合计		35 分	

(5) 答题要点

答题要点: 志愿者规范

参考答案:

一、总则

1. 为了加强志愿者的管理，维护志愿者的权益，结合社区志愿者组织的实际情况，特制定本办法。
2. 志愿者组织要对志愿者加强健康教育，提高志愿者的法律意识、安全防范意识和自我保护意识，确保志愿者服务期间的工作、生活的基本安全和良好的卫生条件。
3. 志愿者的安全健康管理要以坚持预防为主的原则，按照明确责任、指导线性的要求，做好安全、健康管理工作的。

二、志愿者规范

1. 志愿者必须遵守国家有关法律法规、本组织的志愿者管理章程，自觉维护服务地的稳定，维护国家的安全，不得参与危害社会稳定的活动，不能有损害他人利益的行为。
2. 志愿者要注意饮食卫生，注意防火防盗，保证自身的人身安全和财产安全，防止各种事故的发生。
3. 志愿者在工作和生活中，应遵守纪律和有关规定，听从指挥。服从管理。
 - (1) 发现和发生影响人身安全的情况时，应及时报告。
 - (2) 在学习、生活、劳动中，要严格遵守安全规章制度。注意人身、财产、交通安全。
 - (3) 自觉抵制邪教、黄赌毒等不法行为。
4. 愿者组织大型活动，须经组织统一。组织者必须进行有关安全方面

的审查，负责整个活动的安全。

5. 志愿者要维护安全和卫生，增强安全防范意识和卫生意识，提高自我保护能力。发现问题，及时采取措施，控制事态的发展。尽可能减轻伤害和损失。

6. 志愿者违法犯罪按国家有关法律法规进行处理。

三、事故与责任

1. 志愿者的人身财产发生损害后，有关部门要及时调查处理，根据当事人或他人的过错程度给予批评教育、要求赔偿损失和相应的行政、纪律处分。

2. 在志愿者服务中出现重大事故，有关单位应迅速采取措施，加强思想政治工作，稳定情绪，恢复秩序。

3. 志愿者在工作过程中，因公发生意外，由团市委根据国家有关规定承担相关的责任并做好处理及善后工作。

4. 因个人忽视安全生产、违规操作造成人身财产损失者。或志愿者未经组织批准单独行动而方发生意外事故者，由志愿者本人承担一切责任及后果。

5. 志愿者不在服务活动时间中发生意外事故，团市委不承担责任。

6. 由于不可抗力和自然灾害而发生的事故，有团市委视具体情况而定。

7. 志愿者在服务期间出现安全、健康事故，志愿者应及时上报，凡因

隐瞒事故、拖延上报等原因影响师傅及时顺利调查处理的，将严肃追究责任。

7. 试题编号：3-7 志愿者档案和志愿服务数据库

(1) 任务描述

背景资料：社区工作者小王希望提升社区居民参与志愿服务活动的积极性，一直在吸引更多的居民参与到社会公益事业当中来，居民们有些填写了志愿者申报表，有些则没有填写，小王对他们的信息掌握不全，开展不同类型的志愿服务活动时，总是为挑选合适的志愿者犯难。而且，社区中有服务需求的人员的情况也从未统计。因此，小王准备建立一个建立健全志愿者档案库和志愿服务数据库，充分挖掘志愿者的特质，掌握社区居民的需求。请根据社区志愿工作的要求，制定一份社区志愿者档案和志愿服务数据库整理要素表。

测试任务：根据志愿者管理的要求，完成下表志愿者档案和志愿服务数据库整理要素的撰写。

(2) 实施条件

按每次 30 人同时进行抽测准备，每个测试室 30 人，需配备 1 间测试室。场地配置数量可以依据被测学生数量的增减而按比例增减，具体抽查实施条件如下：

项目	基本实施条件	备注
场地	可容纳 30 个学生的教室一间	必备
工具	每个教室印制 30 套试卷	必备
测评专家	每个教室配备 3 名考评员，其中 2 名为专业教师，另一名为来自行业的专家	必备

(3) 考核时量

60 分钟

(4) 评价标准

评价内容	配分	考核内容及扣分标准	得分
职业素养	5分	考风：诚实严谨、遵守纪律，考试迟到、考核过程中做与考试无关的事、不服从考场安排酌情扣5分以内；不独立完成任务，考核过程舞弊取消考试资格，成绩计0分。	
		卷容格式：卷容整洁，文字编排工整，格式符合要求（按0/1/2分的标准评分）	
		文字表达：表达流畅，条理清楚，逻辑严密（按1/2/3分的标准评分）	
分析要点及配分	10分	法条适用正确，回答精准。	
	10分	结合案例分析得当	
	10分	提出策略可操作性强，具有条理性。	
合计		35分	

(5) 答题要点

答题要点：志愿者档案、志愿服务数据库建设内容

参考答案：

为进一步规范志愿服务工作，实现志愿者、服务对象、活动项目的有效对接，发挥志愿服务在促进社会和谐、创建文明城市中的重要作用，因此建立志愿者档案和志愿服务数据库。

一、志愿者档案建设内容

社区将积极调查掌握志愿者的基本情况、服务特长及志愿服务意向。建立志愿者服务档案，包括志愿者参加培训、参加活动、受到奖

励等情况。

二、志愿服务数据库建设内容

1. 建立志愿服务需求台账，对有志愿服务需求的组织和个人提供申请志愿服务的渠道和平台。

2. 建立志愿服务对象档案，主要是空巢老人、残疾人、农民工子女、留守儿童、青少年、困难家庭等的基本情况，掌握其需求，搭建志愿者和服务对象的联系网络。

3. 建立志愿服务项目库。明确项目的名称、项目内容、项目负责人等，为志愿者参与志愿服务提供选择性“菜单”，使每一项活动做到服务对象明确、服务人员相对稳定、任务量化、责任到人。

三、志愿服务活动台账建设内容

主要记载志愿服务活动开展的情况，包括活动时间、地点、活动内容、参与志愿者人数、活动效果以及志愿服务组织会议、文件等。

四、工作要求

1. 提高认识，加强领导。
2. 专人负责，认真记录。
3. 注重实效，加强督办。

8. 试题编号：3-8 志愿服务活动策划

(1) 任务描述

背景资料：在疫情常态化管理之下，大家对生命健康越来越关注，社

区里有不少平时忙于工作的产业工人及其家属，社区工作者小王调动了社区卫生服务中心的医务人员和一些热心公益的志愿者们，准备周末在社区广场策划一场“温暖义诊进社区”的志愿服务活动。

测试任务：根据志愿者管理的要求，完成下表志愿服务活动策划书的撰写。

(2) 实施条件

按每次 30 人同时进行抽测准备，每个测试室 30 人，需配备 1 间测试室。场地配置数量可以依据被测学生数量的增减而按比例增减，具体抽查实施条件如下：

项目	基本实施条件	备注
场地	可容纳 30 个学生的教室一间	必备
工具	每个教室印制 30 套试卷	必备
测评专家	每个教室配备 3 名考评员，其中 2 名为专业教师，另一名为来自行业的专家	必备

(3) 考核时量

60 分钟

(4) 评价标准

评价内容	配分	考核内容及扣分标准	得分
职业素养	5分	考风：诚实严谨、遵守纪律，考试迟到、考核过程中做与考试无关的事、不服从考场安排酌情扣 5 分以内；不独立完成任务，考核过程舞弊取消考试资格，成绩计 0 分。	
		卷容格式：卷容整洁，文字编排工整，格式符合要求（按 0/1/2 分的标准评分）	
		文字表达：表达流畅，条理清楚，逻辑严	

		密（按1/2/3分标准评分）	
分析要点及配分	10分	法条适用正确，回答精准。	
	10分	结合案例分析得当	
	10分	提出策略可操作性强，具有条理性。	
合计	35分		

（5）答题要点

答题要点：活动目标、活动内容

参考答案：

活动基本情况	活动名称	温暖义诊进社区		
	活动时间	X月X日	活动地点	社区广场前坪
	负责人	苏姐	参与对象	志愿者、社区居民
活动背景	<p>1. 在经济飞速发展时期，人们的生活水平逐步提高，身体健康问题也越来越频发，大多数人或多或少有一些亚健康问题，缺乏医疗保健知识。</p> <p>2. 社区绝大部分为产业工人，也包括城市建设中的拆迁安置居民、农转非居民、辖区单位人员、外来务工人员等，由于种种原因，产生了大量的“老、弱、病、残、困”人员及家庭。因家庭经济原因，很有居民身体出现健康问题却得不到及时的医疗服务。</p>			
活动目标	<p>1. 为居民提供健康卫生知识，推广居家医学保健知识。</p> <p>2. 协助居民养成良好的健康生活习惯。</p> <p>3. 借助义诊活动，促进社区居民友好关系建立，形成和睦邻里关系网。</p>			

活动内容	1. 免费测量血压、血糖、脉搏、视力等。 2. 免费发放日常保健药品和宣传手册。 3. 慢性病免费咨询。 4. 派发口罩，宣传接种新冠疫苗的好处。 5. 健康知识有奖问答。	
活动预计困难解决办法	预计困难	解决办法
	活动当天下雨	场地调整到社区卫生服务中心
	参与活动居民太少	志愿者上门派发活动保健药品和宣传册等
	出现停电现象	准备备用电源
经费预算		

9. 试题编号：1-9 志愿服务活动评估

(1) 任务描述

背景资料：社区工作者小王准备对近期志愿服务队开展的各项活动开展评估工作，以提升日后社区志愿服务活动的效果，拟制定一份评估指标细则。

测试任务：根据志愿者管理的要求，完成下表志愿服务活动评估细则的撰写。

(2) 实施条件

按每次 30 人同时进行抽测准备，每个测试室 30 人，需配备 1 间测试室。场地配置数量可以依据被测学生数量的增减而按比例增减，具体抽查实施条件如下：

项目	基本实施条件	备注
场地	可容纳 30 个学生的教室一间	必备
工具	每个教室印制 30 套试卷	必备
测评专家	每个教室配备 3 名考评员，其中 2 名为专业教师， 另一名为来自行业的专家	必备

(3) 考核时量

60 分钟

(4) 评价标准

评价内容	配分	考核内容及扣分标准	得分
职业素养	5分	考风：诚实严谨、遵守纪律，考试迟到、考核过程中做与考试无关的事、不服从考场安排酌情扣 5 分以内；不独立完成任务，考核过程舞弊取消考试资格，成绩计 0 分。	
		卷容格式：卷容整洁，文字编排工整，格式符合要求（按 0/1/2 分的标准评分）	
		文字表达：表达流畅，条理清楚，逻辑严密（按 1/2/3 分的标准评分）	
分析要点及配分	10分	法条适用正确，回答精准。	
	10分	结合案例分析得当	
	10分	提出策略可操作性强，具有条理性。	
合计		35 分	

(5) 答题要点

答题要点：志愿服务效果、

参考答案：

评估类型	项目	具体考核内容	评分
------	----	--------	----

志愿服务效果 (共 40 分)	志愿服务的满意度	<ol style="list-style-type: none"> 1. 服务对象的满意度。 2. 志愿者组织的满意度 3. 志愿者本人的满意度 	每一项 5 分, 完成得分, 不完成不得分。
	服务范围	扶贫、济困、扶老、救孤、助残、救灾、助医、恤病、助学、大型社会活动	每一项 5 分, 完成得分, 不完成不得分。
	志愿服务人数	直接服务人数多	每一项 5 分, 完成得分, 不完成不得分。
	志愿服务对象受益情况	<ol style="list-style-type: none"> 1. 每次活动的目标是否完成 2. 服务对象接受服务前后的改变程度 	每一项 5 分, 完成得分, 不完成不得分。
	志愿服务评价	<ol style="list-style-type: none"> 1. 服务对象评价 2. 志愿者组织评价 3. 其他志愿者评价 4. 志愿者自我评价 	每一项 5 分, 完成得分, 不完成不得分。
	媒体报道	<ol style="list-style-type: none"> 1. 国家级媒体报导 2. 省级媒体报导 3. 市级媒体报导 4. 区县级媒体报导 	每一项 5 分, 完成得分, 不完成不得分。
	表彰奖励	<ol style="list-style-type: none"> 1. 国家级奖励 2. 省级奖励 3. 市级奖励 	每一项 5 分, 完成得分, 不完成不得分。

		4.区县级奖励 5.志愿者组织奖励	
	发表与服务相关的研究成果	1. 文章发表在核心刊物及以上 2. 发表在普通刊物	每一项 5 分, 完成得分, 不完成不得分。
志愿服务管理 (共 50 分)	志愿活动的策划能力	1. 撰写志愿服务活动、项目策划书 2. 组织招募志愿者 3. 协调安排志愿服务活动的开展 4. 撰写志愿服务活动、项目总结报告	每一项 10 分, 完成得分, 不完成不得分。
	志愿服务活动的创新能力	1. 组织参与方式的创新 2. 服务方式的创新	每一项 10 分, 完成得分, 不完成不得分。
	是否开展志愿服务培训	1. 参与志愿者服务有关的年会、论坛、培训班等 2. 组织项目、志愿服务活动的培训	每一项 10 分, 完成得分, 不完成不得分。
	志愿服务活动组织协调能力	1. 与服务对象的合作 2. 与志愿者组织的协调与合作 3. 与其他志愿者的协调与合作 4. 与公众和其他组织的协调	每一项 10 分, 完成得分, 不完成不得分。

		合作 5. 处理突发应急事件的能力	
	志愿服务活动 宣传能力	在志愿服务活动中有无主动性地 地进行志愿宣传	每一项 10 分， 完成得分，不完 成不得分。
志愿服务伦理 (共 10 分)	对服务对象、 志愿服务、其 他志愿者、社 区社会的伦理 责任	1. 对服务对象以及自身的伦 理责任 2. 对志愿者组织的伦理责任 3. 对其他志愿者的伦理责任 4. 对志愿服务的伦理责任 5. 对社会的伦理责任	每一项 10 分， 完成得分，不完 成不得分。

10. 试题编号：3-10 志愿服务活动推文

(1) 任务描述

背景资料：社区为老服务志愿活动开展得有声有色，近期为社区失独老人开展了“粽叶飘香，品味端午”，为宣传活动效果，吸引更多的居民参与到社会公益事业中来，社区工作者小王准备写一篇推文，发送在社区的公众号中。

测试任务：根据志愿者管理的要求，完成下表志愿服务活动推文审批表撰写。

(2) 实施条件

按每次 30 人同时进行抽测准备，每个测试室 30 人，需配备 1 间测试室。场地配置数量可以依据被测学生数量的增减而按比例增减，具体抽查实施条件如下：

项目	基本实施条件	备注
----	--------	----

场地	可容纳 30 个学生的教室一间	必备
工具	每个教室印制 30 套试卷	必备
测评专家	每个教室配备 3 名考评员，其中 2 名为专业教师， 另一名为来自行业的专家	必备

(3) 考核时量

60 分钟

(4) 评价标准

评价内容	配分	考核内容及扣分标准	得分
职业素养	5分	考风：诚实严谨、遵守纪律，考试迟到、考核过程中做与考试无关的事、不服从考场安排酌情扣 5 分以内；不独立完成任务，考核过程舞弊取消考试资格，成绩计 0 分。	
		卷容格式：卷容整洁，文字编排工整，格式符合要求（按 0/1/2 分的标准评分）	
		文字表达：表达流畅，条理清楚，逻辑严密（按 1/2/3 分的标准评分）	
分析要点及配分	10分	法条适用正确，回答精准。	
	10分	结合案例分析得当	
	10分	提出策略可操作性强，具有条理性。	
合计		35 分	

(5) 答题要点

答题要点：推文内容

参考答案：

社区活动推文审批表
推文题目：粽叶飘香，品味端午

日期:	社区工作者: 小王
<p>推文内容</p> <p>为弘扬中华优秀传统文化，营造节日文化氛围，XX月XX日下午，XXX社区举办了“粽叶飘香，品味端午”社区志愿服务活动。</p> <p>活动现场，社区志愿者为老人们准备了包粽子比赛、钓粽子活动等有趣的活动。包粽子现场，还有部分年轻志愿者跟着老年人一起学习包粽子，分享包粽子的乐趣，在互帮互助的包粽子过程中增进了邻里亲情，丰富了老人的晚年生活。钓粽子比赛中，参赛队员时而为钓起一个粽子而惊喜，时而为错失机会而懊悔，玩得不亦乐乎。最后，社区工作人员还将包好的粽子打包装袋，送给了社区失独老人，为他们送去了节日的问候，让他们体会到了社区大家庭的温暖。</p> <p>本次“粽叶飘香，品味端午”社区活动，目的就是让社区失独老人感受到社区对他们的关心，丰富老人们的节日生活，让他们感受到浓浓的传统文化氛围，同时也有效推动社区志愿文化和精神文明建设。</p>	
<p>社区工作人员审批意见</p> <p style="text-align: right;">签名: _____ 日期: _____</p>	

四、 社区治理实务模块

1.试题编号：4-1 开展社区治理服务创新工作

(1) 任务描述

背景资料：你工作的长沙县泉塘街道泉塘社区是一个典型的由征地拆迁而形成的开放式小区，具有安置小区各种“特色”，人口密度大、人口流动性强、店外经营、流动摊贩乱象严重，基础设施配套不齐，居民对社区公共事务的参与意识不强，社区治理面临不少问题。

测试任务：为创新社区治理，夯实基层基础，更好地服务居民，请你思考探索和创新社区治理新途径和方法。（35分，其中职业素养5分）

(10) 实施条件

按每次30人同时进行抽测准备，每个测试室30人，需配备1间测试室。场地配置数量可以依据被测学生数量的增减而按比例增减，具体抽查实施条件如下：

项目	基本实施条件	备注
场地	可容纳30个学生的教室一间	必备
工具	每个教室印制30套试卷	必备
测评专家	每个教室配备3名考评员，其中2名为专业教师，另一名为来自行业的专家	必备

(11) 考核时量

60分钟

(12) 评价标准

评价内容	配分	考核内容及扣分标准	得分
职业素养	5分	考风：诚实严谨、遵守纪律，考试迟到、考核过程中做与考试无关的事、不服从考场安排酌情扣5分以内；不独立完成任务，考核过程舞弊取消考试资格，成绩计0分。	
		卷容格式：卷容整洁，文字编排工整，格式符合要求（按0/1/2分的标准评分）	
		文字表达：表达流畅，条理清楚，逻辑严密（按1/2/3分的标准评分）	
分析要点及配分	5分	标题正确，用词得当	
	15分	内容包含会议议程、名额、选举办法三部分，且表述准确	
	5分	整体格式正确，抬头、落款单位准确，语言组织得当	
合计		35分	

（13）答题要点

1. 打造以“三社联动”为依托的社区治理格局
2. 促进社区党建理念你的创新
3. 推动物业管理服务融入社区治理体系
4. 促进拆迁安置居民就业和职业发展
5. 创建与社区相适应的特色文化

2.试题编号：4-2 培育社区社会组织

（1）任务描述

背景资料：长沙县泉塘街道小塘路社区成立于2005年12月，是城市化转型发展背景下的拆迁安置型社区，由三个安置区和三个楼盘

小区组成，总人口 18000 余人。社区居民兴趣爱好广泛，社区能人多才多艺，社区广场舞、乒乓球、篮球、太极、花鼓戏、门球等兴趣队伍及组织齐开花，社区老年课堂热闹非凡，精彩纷呈。为更好地组织居民参与到社区治理创新中，社区易书记安排你结合培育长者社区社会组织。

测试任务：请问你计划如何在培育社区社会组织。（35 分，其中职业素养 5 分）

（2）实施条件

按每次 30 人同时进行抽测准备，每个测试室 30 人，需配备 1 间测试室。场地配置数量可以依据被测学生数量的增减而按比例增减，具体抽查实施条件如下：

项目	基本实施条件	备注
场地	可容纳 30 个学生的教室一间	必备
工具	每个教室印制 30 套试卷	必备
测评专家	每个教室配备 3 名考评员，其中 2 名为专业教师，另一名为来自行业的专家	必备

（3）考核时量

60 分钟

（4）评价标准

评价内容	配分	考核内容及扣分标准	得分
职业素养	5分	考风：诚实严谨、遵守纪律，考试迟到、考核过程中做与考试无关的事、不服从考场安排酌情扣 5 分以内；不独立完成任务，考核过程舞弊取消考试资格，成绩计 0 分。	
		卷容格式：卷容整洁，文字编排工整，格	

		式符合要求（按0/1/2分标准评分）	
		文字表达：表达流畅，条理清楚，逻辑严密（按1/2/3分标准评分）	
分析要点及配分	8分	阶段顺序正确	
	15分	各阶段描述准确	
	7分	语言组织得当	
合计	35分		

（5）答题要点

（一）需求调研：社会组织与社区沟通，倾听社区领导和社区骨干居民的想法和建议，了解社区面临的迫切问题，协商一致，确定培育相应的社区社会组织。

（二）组建团队：确定社区相关对接工作主管人，相关工作牵头人以及社区居民骨干，确定分工与协作，大家齐心协力，为培育社区社会组织共同努力。

（三）确定方案：根据每个社区面临的不同需求，不同特点，针对每个社区社会组织的培育方向，确定个别化的培育方案、设计培训课件。

（四）寻找骨干：协助社区寻找社区骨干居民，招募能够持续参与社区服务的人员参加培育活动。

（五）开展培育：用小组工作方法开展系列能力建设培育活动，通常培育社区社会组织要分三个阶段：

1、第一阶段着重组织建设。通过引导，凝聚力增强等方法，共同讨论组织的发展目标、制定规章制度，选举理事长，形成组织章程，组建组织架构。

2、第二阶段着重人员培育。为社区社会组织成员提供关于志愿者理

念、社区社会组织发展、设计行动计划、如何为服务对象开展服务、寻找资源支持等志愿服务能力提升活动。

3、第三阶段着重服务实操。协助社区社会组织开展试服务，并提供适当的人力和资金支持，在过程中陪同志愿者一起去开展服务活动，在实践中提供监测和指导，提升社区社会组织服务和运作能力。

(六)成效展示：在培育社区社会组织的过程中做好档案记录，组织策划举办展示活动，激励社区社会组织领袖人物和骨干成员持续参与。

3.试题编号：4-3 挖掘利用社区资源

(1) 任务描述

背景资料：长沙县泉塘街道小塘路社区辖区内共有个体经营门店 624 户，幼儿园 6 家、小学 1 所，是一个交通便利、人口聚集、餐饮、文化、教育事业集中发展的新型社区。社区党总支下设 2 个网格党支部，一个小区党支部，2 个党小组。现共有直管党员 124 名。

社区家庭类型以主干家庭以及核心家庭为主，60 岁以上的长者占比较大，并且比较活跃，喜欢参加各种文娱活动。本地居民多为农民转型为城市居民，以出租房屋收租作为主要收入来源，平时休闲生活以棋牌为主，大多无其他正式工作，休闲时间比较多。

此外，社区按照“五个一”的标准，大胆创新了社区建设，打造了“十分钟便民利民服务圈”，即：一个社区服务中心、一个社区卫生服务站、一个社区银行、一个生鲜超市、一个市民公园，服务中心内还设有青春健康俱乐部、文体活动室、农家书屋、绿色网吧等场所。

测试任务：请你分析在开展社区治理服务中，可以撬动、整合哪些社区资源。（35分，其中职业素养5分）

（2）实施条件

按每次30人同时进行抽测准备，每个测试室30人，需配备1间测试室。场地配置数量可以依据被测学生数量的增减而按比例增减，具体抽查实施条件如下：

项目	基本实施条件	备注
场地	可容纳30个学生的教室一间	必备
工具	每个教室印制30套试卷	必备
测评专家	每个教室配备3名考评员，其中2名为专业教师，另一名为来自行业的专家	必备

（3）考核时量

60分钟

（4）评价标准

评价内容	配分	考核内容及扣分标准	得分
职业素养	5分	考风：诚实严谨、遵守纪律，考试迟到、考核过程中做与考试无关的事、不服从考场安排酌情扣5分以内；不独立完成任务，考核过程舞弊取消考试资格，成绩计0分。	
		卷容格式：卷容整洁，文字编排工整，格式符合要求（按0/1/2分标准评分）	
		文字表达：表达流畅，条理清楚，逻辑严密（按1/2/3分标准评分）	
分析要点及配分	8分	10个步骤完整，且顺序正确	
	15分	每个步骤表述准确	
	7分	语言组织得当	

合计	35 分	
----	------	--

(5) 答题要点

常用资源

1. “人”（人口特征、历史人物、社区领袖、专业人员、艺术工作者等）
2. “文”（社区起源与变迁、语言、信仰节俗、餐饮食物、教育资源、娱乐休闲、文献资源等）
3. “地”（地理环境、植物、矿物等）
4. “产”（文化创意及服服务业、工业、农业等）
5. “景”（公共空间、纪念馆、交通景观）

4.试题编号：4-4 开展社区公益微创投

(1) 任务描述

背景资料：你所工作的长沙县泉塘街道泉塘社区为建立健全社区居民自治体系，提升居民参与意识，满足群众社会需求，充分调动自治组织、社区社会组织、社区居民及其它社会力量参与社区建设的主动性、积极性和创造性，形成多元主体共同参与的社会治理格局。拟组织开展社区首届微公益创投项目，实现居民的“自我管理、自我教育、自我服务”。社区陈书记安排你负责微公益创投项目。

测试任务：请你思考该项目应该如何实施及推广。（35 分，其中职业素养 5 分）

(2) 实施条件

按每次 30 人同时进行抽测准备，每个测试室 30 人，需配备 1 间测试室。场地配置数量可以依据被测学生数量的增减而按比例增减，具体抽查实施条件如下：

项目	基本实施条件	备注
场地	可容纳 30 个学生的教室一间	必备
工具	每个教室印制 30 套试卷	必备
测评专家	每个教室配备 3 名考评员，其中 2 名为专业教师，另一名为来自行业的专家	必备

(3) 考核时量

60 分钟

(4) 评价标准

评价内容	配分	考核内容及扣分标准	得分
职业素养	5分	考风：诚实严谨、遵守纪律，考试迟到、考核过程中做与考试无关的事、不服从考场安排酌情扣 5 分以内；不独立完成任务，考核过程舞弊取消考试资格，成绩计 0 分。	
		卷容格式：卷容整洁，文字编排工整，格式符合要求（按 0/1/2 分的标准评分）	
		文字表达：表达流畅，条理清楚，逻辑严密（按 1/2/3 分的标准评分）	
分析要点及配分	10分	注意事项 8 个方面均涉及	
	20分	各事项表述准确，语言组织得当	
合计		35 分	

(5) 答题要点

“微公益创投”运作方式，运用社区营造的理念，引入项目值得方法，将商业领域孵化创新小微企业的创投方式借鉴到社区志愿服务项

目组织的孵化和培育过程中，以期通过社区居民的原生动力及既有关系，激活社区核心骨干作用，并辅以陪伴式辅导的方式。

“微公益创投”步骤：

（一）公益宣讲

1. 理念普及部分
2. 经典案例分享部分
3. 后续工作介绍部分

（二）项目大赛

1. 社区走访
2. 立项辅导
3. 立项评审
4. 实施辅导
5. 结项评审

（三）民生讨论

1. 自益型到互益型
2. 项目服务的精细化
3. 项目运作的规范化

（四）供需协商

1. 服务活动梳理
2. 服务类别梳理
3. 主营服务梳理
4. 协商资源平台建立

5.试题编号：4-5 培育社区居民骨干

(1) 任务描述

背景资料：你所在的长沙县泉塘街道丁家岭社区居民普遍是农转非安置过来的，或者退休人员，平时没有什么事情可做，空闲时间较多。然而社区的娱乐设施却很少，居民的业余生活单调，以简单的闲聊和麻将为主。据社区周书记介绍，社区内大部分居民都支持“社区建设人人有责”的观点，也有很多居民愿意主动参与社区公共事务和提供社区监督和建议，但还是有一部分居民对此态度消极，不愿意参与或无所谓。所以居民们在参与社区自治、社区管理的意识较为薄弱。周书记认为社区的建设和发展离不开居民骨干力量的发挥，他们在社区治理中能够发挥至关重要的作用。周书记将培育社区居民骨干参与到社区建设及治理工作中的任务交给你。

测试任务：请你思考从哪几个方面对居民骨干进行培育。

(2) 实施条件

按每次 30 人同时进行抽测准备，每个测试室 30 人，需配备 1 间测试室。场地配置数量可以依据被测学生数量的增减而按比例增减，具体抽查实施条件如下：

项目	基本实施条件	备注
场地	可容纳 30 个学生的教室一间	必备
工具	每个教室印制 30 套试卷	必备
测评专家	每个教室配备 3 名考评员，其中 2 名为专业教师，另一名为来自行业的专家	必备

(3) 考核时量

60 分钟

(4) 评价标准

评价内容	配分	考核内容及扣分标准	得分
职业素养	5分	考风：诚实严谨、遵守纪律，考试迟到、考核过程中做与考试无关的事、不服从考场安排酌情扣 5 分以内；不独立完成任务，考核过程舞弊取消考试资格，成绩计 0 分。	
		卷容格式：卷容整洁，文字编排工整，格式符合要求（按0/1/2分的标准评分）	
		文字表达：表达流畅，条理清楚，逻辑严密（按1/2/3分的标准评分）	
分析要点及配分	10分	党组织关系介绍信的开具介绍	
	10分	说明介绍信的规范要求	
	10分	说明党员档案的转寄情况	
合计		35 分	

(5) 答题要点

1. 目标导向的能力培养

聚焦社区问题或弱势群体问题。

2. 资源导向的能力培养

搭建平台，创造机会和资源，让各类有专长、有能力的人涌现。

3. 治理导向的能力培养

建立多种内部治理模式，对于成熟型可放手让其自行运作并适时给与支持和鼓励。

4. 发展导向的能力培养

注重对社区志愿者内部骨干分享和培训，提升服务实践能力，组织动

员参加各种社区活动，逐步培育其成为骨干。

5. 情绪导向的能力培养

在早期会有畏难情绪，任何遇到的问题都可能成为阻碍，社工需及时开展互助会等形式，为其提供心理建设和能力建设等方面的督导，持续激发活力和新鲜感。本着自助助人的理念，工作人员做好从旁协助的角色，切忌助长其依赖性。

6. 试题编号：4-6 组织召开居民议事会

(1) 任务描述

背景资料：你所在的长沙市芙蓉区滨湖社区是一个典型的单位型社区，根据对社区的了解，你协同社区居委会根据辖区居民高知、高智的特点，充分发挥“民智”，组织发动辖区高校、科研院所所有威望的老专家、老教授、老党员、民主党派人士以及热心公益事业的居民群众成立“百姓家常”议事会，构建了党建引领、群众参与的居民自治平台，全面助推社区发展。现在，社区解书记安排你就接种新冠肺炎疫苗一事，组织议事会成员召开会议商议。

测试任务：请你按照“罗伯特议事规则”的原则组织开展议事会。

(2) 实施条件

按每次 30 人同时进行抽测准备，每个测试室 30 人，需配备 1 间测试室。场地配置数量可以依据被测学生数量的增减而按比例增减，具体抽查实施条件如下：

项目	基本实施条件	备注

场地	可容纳 30 个学生的教室一间	必备
工具	每个教室印制 30 套试卷	必备
测评专家	每个教室配备 3 名考评员，其中 2 名为专业教师， 另一名为来自行业的专家	必备

(3) 考核时量

60 分钟

(4) 评价标准

评价内容	配分	考核内容及扣分标准	得分
职业素养	5分	考风：诚实严谨、遵守纪律，考试迟到、考核过程中做与考试无关的事、不服从考场安排酌情扣 5 分以内；不独立完成任务，考核过程舞弊取消考试资格，成绩计 0 分。	
		卷容格式：卷容整洁，文字编排工整，格式符合要求（按0/1/2分的标准评分）	
		文字表达：表达流畅，条理清楚，逻辑严密（按1/2/3分的标准评分）	
分析要点及配分	6分	会前、会中、会后内容描述齐备	
	6分	会议次数正确、准备工作描述准确	
	6分	会议考勤要求描述准确	
	6分	会议流程描述准确	
	6分	会后工作描述完整且准确	
合计		35 分	

(5) 答题要点

1. 动议中心原则
2. 主持中立原则
3. 机会均等原则

4. 立场明确原则
5. 发言完整原则
6. 面对主持原则
7. 限时限次原则
8. 一时一件原则
9. 遵守裁判原则
10. 文明表达原则
11. 充分辩论原则
12. 多数裁决原则

7. 试题编号：4-7 社区治理创新工作开展

(1) 任务描述

背景资料：上海市黄浦区薛家浜路 242 弄小区建造于上世纪九十年代，属于自管小区，小区各项基础设施逐渐老化，车辆随意停放，私搭灶台，公共场所堆物严重，种种问题对社区居民的日常生活产生较大影响。社区书记安排你联动各方资源，解决以上问题。

测试任务：请问你将如何创新社区治理工作。

(2) 实施条件

按每次 30 人同时进行抽测准备，每个测试室 30 人，需配备 1 间测试室。场地配置数量可以依据被测学生数量的增减而按比例增减，具体抽查实施条件如下：

项目	基本实施条件	备注

场地	可容纳 30 个学生的教室一间	必备
工具	每个教室印制 30 套试卷	必备
测评专家	每个教室配备 3 名考评员，其中 2 名为专业教师， 另一名为来自行业的专家	必备

(3) 考核时量

60 分钟

(4) 评价标准

评价内容	配分	考核内容及扣分标准	得分
职业素养	5分	考风：诚实严谨、遵守纪律，考试迟到、考核过程中做与考试无关的事、不服从考场安排酌情扣 5 分以内；不独立完成任务，考核过程舞弊取消考试资格，成绩计 0 分。	
		卷容格式：卷容整洁，文字编排工整，格式符合要求（按0/1/2分的标准评分）	
		文字表达：表达流畅，条理清楚，逻辑严密（按1/2/3分的标准评分）	
分析要点及配分	10分	整体格式正确	
	15分	包括时间、地点、主持、人员、内容等要素	
	5分	语言组织得当	
合计		35 分	

(5) 答题参考模板

1. 注重各部门的协同合作

“零距离”家园理事会各成员在此次小区改建过程中分工合作，全情投入，努力解决工程实施过程中遇到的各类问题。

房管部门调阅图纸，确认房屋的最初结构，有助于制定切合实际情况的改造设计方案，保障工程实施的最佳效果。

城管中队针对一楼粮油市场搭建仓库等问题进行集中整治，共拆除违章建筑近 200 平方，获得居民广泛支持。

市场监管所对粮油市场影响 环境卫生等不规范行为进行整顿，督促商户守法经营、文明经营，避免与居民群众产生矛盾。

绿化市容及时清理综合整治及施工过程中产生的各类垃圾，确保工程顺利推进，也使小区生活环境不因施工作业而受到影响。

居委联合小区业委会组织居民代表召开座谈会讨论方案，在项目实施过程中牵线搭桥，及时做好施工方和居民之间的沟通工作。

2. 发挥业委会的主导作用

在小区改造过程中，业委会积极协调，配合居民区解决各类问题。针对目前车辆乱停放问题，业委会组织业主代表开会，充分商讨后大家一致同意：必须整治乱停乱放的车辆，以便释放更多的公共空间。

随后，业委会成员和小区志愿者一起开展工作，有草拟并张贴告知书的，有在小区门口做引导解释的，还有人逐户上门，排摸底数并登记造册。随着非机动车在指定区域有序停放，小区公共空间增多，也增加了机动车停车位。

针对违章搭建和楼道堆物问题，为了争取更多业主的支持和配合，业委会协同居民区工作人员挨家挨户做思想工作，晓之以情，动之以理，劝导居民主动拆除违建，取回放在楼道内的物品。在大家的共同努力下，违建及堆物问题也逐步得以解决。

3. 制定有实效的工作方法

经过改造，242 弄小区的环境面貌相比之前已有明显改变。为了

让初见成效的治理成果能够保持下去，居民区还从以下几点做起：

第一，居委和业委会组织人员通过定期排查，加大宣传力度，做到早发现、早预防、早解决，把一些可能产生的不文明现象及时扼杀在萌芽状态。

第二，对于各种出现的问题要协同管理、分类解决。对于涉及多方面、多部门管理的问题隐患，借助“零距离”家园理事会这个平台，各方力量积极配合，联动处理。

第三，组织并成立小区自治团队。社区治理不是一项一蹴而就的，居民群众要能充分意识到其中的重要性，积极参与到各项社区治理工作中来，共同创造小区美好灿烂的明天。

8. 试题编号：4-8 传统社区管理与现代社区治理的不同之处

(1) 任务描述

背景资料：你所服务的长沙县泉塘街道泉塘社区正处于居民服务与管理的变革时期，在社区陈书记的带领下，社区工作人员转变服务观念，从原来的传统社区“管理”变为现代社区“治理”，以提升居民的社区意识及参与社区生活的积极性与主动性。

测试任务：请你思考传统社区管理与现代社区治理的不同之处。

	传统社区管理	社区治理
主体		
机制		
手段		

重点		
----	--	--

(2) 实施条件

按每次 30 人同时进行抽测准备，每个测试室 30 人，需配备 1 间测试室。场地配置数量可以依据被测学生数量的增减而按比例增减，具体抽查实施条件如下：

项目	基本实施条件	备注
场地	可容纳 30 个学生的教室一间	必备
工具	每个教室印制 30 套试卷	必备
测评专家	每个教室配备 3 名考评员，其中 2 名为专业教师，另一名为来自行业的专家	必备

(3) 考核时量

60 分钟

(4) 评价标准

评价内容	配分	考核内容及扣分标准	得分
职业素养	5分	考风：诚实严谨、遵守纪律，考试迟到、考核过程中做与考试无关的事、不服从考场安排酌情扣 5 分以内；不独立完成任务，考核过程舞弊取消考试资格，成绩计 0 分。	
		卷容格式：卷容整洁，文字编排工整，格式符合要求（按 0/1/2 分的标准评分）	
		文字表达：表达流畅，条理清楚，逻辑严密（按 1/2/3 分的标准评分）	
分析要点及配分	5分	整体格式正确	
	15分	包括时间、地点、主持、人员、议程等要素	
	5分	语言组织得当	
合计		35 分	

(5) 答题参考模板

	传统社区管理	社区治理
主体	依靠政府作用	重视多元参与
机制	单向度、自上而下的管制与控制	平等主体间的双向度互动
手段	强制性方式，主要依靠行政手段	非强制方式，主要依靠协商、谈判与合作
重点	强调社会控制与秩序	侧重于居民满足的需求与各方利益的尊重

9. 试题编号：4-9 社区治理的主体

(1) 任务描述

背景资料：你所服务的长沙市A社区是一个典型的城市老旧社区。社区内多数居民楼有40余年的历史，户型小，单户面积均在55平方米左右，房改房占90%以上，住户以老年家庭为主，有600户农转非居民；杂居楼栋多，小区布局较乱，楼道堆物非常严重；居民一般互不往来，有的甚至结怨已久；基本没有院落小区，区间道路四通八达，不利于引进物业管理；居民楼栋物业、环境卫生管理滞后，楼栋卫生无人打扫，卫生状况较差。社区书记请你在该社区组织开展基层社区治理服务。

测试任务：请你按照要求思考，在工作开展中可以结合哪些主体。

(2) 实施条件

按每次 30 人同时进行抽测准备，每个测试室 30 人，需配备 1 间测试室。场地配置数量可以依据被测学生数量的增减而按比例增减，具体抽查实施条件如下：

项目	基本实施条件	备注
场地	可容纳 30 个学生的教室一间	必备
工具	每个教室印制 30 套试卷	必备
测评专家	每个教室配备 3 名考评员，其中 2 名为专业教师，另一名为来自行业的专家	必备

(3) 考核时量

60 分钟

(4) 评价标准

评价内容	配分	考核内容及扣分标准	得分
职业素养	5分	考风：诚实严谨、遵守纪律，考试迟到、考核过程中做与考试无关的事、不服从考场安排酌情扣 5 分以内；不独立完成任务，考核过程舞弊取消考试资格，成绩计 0 分。	
		卷容格式：卷容整洁，文字编排工整，格式符合要求（按 0/1/2 分的标准评分）	
		文字表达：表达流畅，条理清楚，逻辑严密（按 1/2/3 分的标准评分）	
分析要点及配分	15分	频次正确，错一个扣 2 分，扣完为止	
	15分	内容表述准确，错一个扣 2 分，扣完为止	
合计		35 分	

(5) 答题要点

(一) 社区党组织：社区管理的领导核心，从“一居一支”到社区党委；农村两委。

（二）街道办事处（乡镇政府）

街道办事处是区人民政府的派出机关，依法在本辖区内行使相应的政府管理职能。在农村社区，乡镇政府作为基层政府组织，它由决策管理机构 and 决策执行机构组成。

（三）居民会议（村民大会）

居民会议（村民会议）是社区最高权力机构。

（四）居民委员会（村民委员会）

居民居委会和村民委员会，是社区群众性的自治组织，是社区的主体组织和社区成员的法定代表

（五）社区中介组织

社区中介组织主要是指各类福利性、服务性、中介性组织，如社区福利组织、志愿者组织、慈善组织、社区服务组织，或一些行业性组织，如画协、体协、舞协等。

（六）业主大会和业主委员会

业主大会和业主委员会是社区居民参与社区管理的又一新的组织形式。

（七）物业管理公司

物业管理公司是指具备相应资质条件并按照法定程序成立的从事物业亚管理服务的经营性企业法人。

10. 试题编号：4-10 社区党务公开工作

（1）任务描述

背景资料：你所工作的长沙市芙蓉区马王堆街道马王堆社区成立于上世纪八九十年代，由楼宇单位组成，包括回迁户安置房以及单位宿舍等，由于在此居住的大多为长者和贫困户，只是聘请物业开展对小区的简约管理，不能满足社区居民不断产生的需要，由于居民社区意识淡漠，参与事务的动机不足，社区缺乏有效的社区事务渠道和运行机制，且参与自治的居民议事决策能力不足，导致社区事务居民的参与度不高，社区事务议而不决，导致社区出现的社区问题不能有效解决，容易产生居民矛盾，且将责任归咎于政府和居委会，对社区的稳定造成不利影响。社区文书记要求你组织开展社区治理服务项目，以提升居民对社区的归属感、认同感、参与感。

测试任务：请问你计划从哪些方面开展服务。

(2) 实施条件

按每次 30 人同时进行抽测准备，每个测试室 30 人，需配备 1 间测试室。场地配置数量可以依据被测学生数量的增减而按比例增减，具体抽查实施条件如下：

项目	基本实施条件	备注
场地	可容纳 30 个学生的教室一间	必备
工具	每个教室印制 30 套试卷	必备
测评专家	每个教室配备 3 名考评员，其中 2 名为专业教师，另一名为来自行业的专家	必备

(3) 考核时量

60 分钟

(4) 评价标准

评价内容	配分	考核内容及扣分标准	得分
职业素养	5分	考风：诚实严谨、遵守纪律，考试迟到、考核过程中做与考试无关的事、不服从考场安排酌情扣5分以内；不独立完成任务，考核过程舞弊取消考试资格，成绩计0分。	
		卷容格式：卷容整洁，文字编排工整，格式符合要求（按0/1/2分标准评分）	
		文字表达：表达流畅，条理清楚，逻辑严密（按1/2/3分标准评分）	
分析要点及配分	5分	相关政策法规适用正确	
	25分	六个条款内容表述准确	
合计		35分	

(5) 答题要点

“一个主题，两个目标，三个多元”。即围绕“多元共治”的主题，以“建立现代社区治理体系”和“构建社区良性社会生态”为目标，形成以“多元主体、多元平台、多元服务”为基本架构的多元共治社区治理体系。

其中，多元主体包含社区“两代表一委员”、社区居委会、业委会、辖区单位、社会组织、社区居民等“六类主体”，意在整合社区各种积极力量共同参与社区建设；多元平台包含议事决策、服务执行、评议监督、矛盾调处、信息网络等“五个平台”，意在使社区各类事务都有处置的平台和渠道；多元服务包含社区基本公共服务、社区公益服务和社区便民服务等“三项服务”，意在让社区居民享受到丰富便捷的公共服务。具体做法如下：

1. 营造社区意识，提升参与动机。

针对社区所面临的公共问题，通过召开楼长会议、居民座谈会，建立居民常态议事机制，增强社区成员对社区事务的关心和介入，帮助他们找到最关键的问题，培养社区成员的自助能力。

2. 推进社区自治共管模式。

成立由居委会、社区民警、机团单位、物业公司、热心群众组成的社区意识协商委员会，并发掘热心居民，建立健全社区楼组长队伍，建立多元参与的有效体制、机制。

3. 打造熟人社区，改善社区关系。

建立居民生活共同体逐步培育自治氛围。着力引导居民构建一批熟人社区，重建居民的社区感，改善社区邻里关系。

五、青少年社会工作模块

1. 试题编号：5-1 社区儿童青少年需求调查方案撰写

(1) 任务描述

背景资料：社工小李近期将跟进龙锦社区青少年儿童社区教育的“三社联动”项目，项目初期督导要求其对龙锦社区青少年儿童服务群体进行初步调研，分析目标服务群的需求情况，为下一步项目设计打下基础。

测试任务：根据“三社联动”社会服务项目要求，完成下表社区调查方案的撰写。（35分，其中职业素养5分）

龙锦社区青少年儿童社区教育的“三社联动”项目调查方案	
调查主题	社区青少年儿童关于社区教育方面的需求调查
调查对象	社区青少年儿童及其家长、社区工作人员、社区志愿者代表等
调查方式	1. 访谈法，与社区工作人员及社区志愿者代表进行一对一访谈，了解其对于社区青少年儿童服务项目的需求及其意见建议。 2. 问卷调查，对社区辖区范围内的青少年儿童家庭进行随机抽样调查，调查样本覆盖社区每个居民集中居住区，样本容量不低于50份。 3. 田野工作法，通过社区漫步等方式接触社区居民，熟悉居民生活规律、日常文化娱乐及传统习俗，掌握地域情况，并手绘社区地图。
调查时间	项目启动前2个月
调查地点	社区辖区范围全境
调 查 计 划（30分）	

	工 作 内 容	责 任 人
筹备阶段		
实施阶段		
督导意见： <div style="text-align: right;">年 月 日</div>		
主管部门意见： <div style="text-align: right;">年 月 日</div>		

(14) 实施条件

按每次 30 人同时进行抽测准备，每个测试室 30 人，需配备 1 间测试室。场地配置数量可以依据被测学生数量的增减而按比例增减，具体抽查实施条件如下：

项目	基本实施条件	备注
场地	可容纳 30 个学生的教室一间	必备
工具	每个教室印制 30 套试卷	必备
测评专家	每个教室配备 3 名考评员，其中 2 名为专业教师，	必备

	另一名为来自行业的专家	
--	-------------	--

(15) 考核时量

60 分钟

(16) 评价标准

项目	评价内容	配分	考核内容及扣分标准	得分
调查方案撰写	职业素养	5分	考风：诚实严谨、遵守纪律，考试迟到、考核过程中做与考试无关的事、不服从考场安排酌情扣5分以内；不独立完成任务，考核过程舞弊取消考试资格，成绩计0分。	
			卷容格式：卷容整洁，文字编排工整，格式符合要求（按0/1/2分的标准评分）	
			文字表达：表达流畅，条理清楚，逻辑严密（按1/2/3分的标准评分）	
	调查计划	2.5分	调研方案撰写	
		2.5分	调查问卷设计	
		2.5分	访谈提纲撰写	
		2.5分	与社区公共服务中心及其辖区单位沟通协调	
		2.5分	问卷填写、访谈实施培训	
		2.5分	文档打印、物料准备	
		2.5分	入户调查	
		2.5分	访谈安排和记录整理	
		2.5分	社区漫步与记录	
		2.5分	社区资源地图绘制	
		2.5分	问卷回收统计与分析	
		2.5分	调研报告撰写	
合计	35分			

(5) 参考模板

社区青少年儿童社区教育的“三社联动”项目调查方案		
调查主题	社区青少年儿童关于社区教育方面的需求调查	
调查对象	社区青少年儿童及其家长 社区工作人员 社区志愿者代表等	
调查方式	1. 访谈法，与社区工作人员及社区志愿者代表进行一对一访谈，了解其对于社区青少年儿童服务项目的需求及其意见建议。 2. 问卷调查，对社区辖区范围内的青少年儿童家庭进行随机抽样调查，调查样本覆盖社区每个居民集中居住区，样本容量不低于 50 份。 3. 田野工作法，通过社区漫步等方式接触社区居民，熟悉居民生活规律、日常文化娱乐及传统习俗，掌握地域情况，并手绘社区地图。	
调查时间	项目启动前 2 个月	
调查地点	社区辖区范围全境	
调 查 计 划 (30 分)		
	工作内容	责任人
筹备阶段	调研方案撰写	
	调查问卷设计	
	访谈提纲撰写	
	与社区公共服务中心及其辖区单位沟通协调	
	问卷填写、访谈实施培训	
	文档打印、物料准备	
实施阶段	入户调查	
	访谈安排和记录整理	
	社区漫步与记录	
	社区资源地图绘制	
	问卷回收统计与分析	
	调研报告撰写	

督导意见：

年 月 日

主管部门意见：

年 月 日

2. 试题编号：5-2 社区儿童青少年需求调查问卷设计

(1) 任务描述

背景资料：社工小李近期将跟进龙锦社区青少年儿童社区教育的“三社联动”项目，项目初期督导要求其对龙锦社区青少年儿童服务群体进行初步调研，分析目标服务群的需求情况，上阶段小李已经撰写了调查方案，接下来需要为调查实施设计合适的问卷，为下一步调查施策提供支撑。

测试任务：根据龙锦社区青少年儿童社区教育的“三社联动”项目需求调查方案，完成下表社区青少年儿童调查问卷设计。（35分，其中职业素养5分）

龙锦社区青少年儿童项目需求调查问卷

亲爱的社区儿童/青少年朋友：

您好！我们是龙锦社区的社工，为了更好地了解大家对于青少年儿童社区教育方面的需求，以便为您提供有针对性的社区服务，特开展本次问卷调查。我们会遵从保密原则，调查资料只用作数据统计，不会泄露您的任何填写信息，请您真实填写。感谢您的支持与配合！

请在您认为正确的答案后面的□内打“√”，划横线的部分可直接在横线上作答。

1. 您的性别：□ 男 □ 女 您的年龄：_____岁

2.

3.

4.

5.

6.

7.

选填：个人信息（如有活动或服务将会以电话形式通知）

姓名：_____ 联系电话：_____

调查员：

问卷编号：

（2）实施条件

按每次 30 人同时进行抽测准备，每个测试室 30 人，需配备 1 间测试室。场地配置数量可以依据被测学生数量的增减而按比例增减，具体抽查实施条件如下：

项目	基本实施条件	备注
场地	可容纳 30 个学生的教室一间	必备
工具	每个教室印制 30 套试卷	必备
测评专家	每个教室配备 3 名考评员，其中 2 名为专业教师，另一名为来自行业的专家	必备

（3）考核时量

60 分钟

（4）评分标准

项目	评价内容	配分	考核内容及扣分标准	得分
调查方案撰写	职业素养	5分	考风：诚实严谨、遵守纪律，考试迟到、考核过程中做与考试无关的事、不服从考场安排酌情扣 5 分以内；不独立完成任务，考核过程舞弊取消考试资格，成绩计 0 分。	
			卷容格式：卷容整洁，文字编排工整，格式符合要求（按 0/1/2 分的标准评分）	
			文字表达：表达流畅，条理清楚，逻辑严密（按 1/2/3 分的标准评分）	

问卷设计	10分	封闭式问题设计：单项选择题、填空式、多项选择题或不定项选择题，问题数量不少于5个，少一个扣2分。	
	5分	开放式问题设计：问题合理，便于理解，格式正确，数量不少于1个。	
	5分	设置问题应紧扣调查主题，将调查目的进行操作化。	
	5分	答案设置合理，遵循穷尽性、排斥性原则。	
	5分	问题排序合理，结构完整。	
合计	35分		

(5) 参考模板

龙锦社区青少年儿童项目需求调查问卷	
<p>亲爱的社区儿童/青少年朋友：</p> <p>您好！我们是龙锦社区的社工，为了更好地了解大家对于青少年儿童社区教育方面的需求，以便为您提供有针对性的社区服务，特开展本次问卷调查。我们会遵从保密原则，调查资料只用作数据统计，不会泄露您的任何填写信息，请您真实填写。感谢您的支持与配合！</p> <p style="text-align: right;">龙锦社区服务中心</p>	
<p>请在您认为正确的答案后面的□内打“√”，划横线的部分可直接在横线上作答。</p>	
<p>2. 您的性别：□ 男 □ 女 您的年龄：_____岁</p>	
<p>3. 您的兴趣爱好（可多选）</p> <p>□阅读 □书画 □唱歌 □舞蹈 □手工制作 □跑步</p> <p>□下棋 □旅游 □健身游戏 其它_____</p>	

4. 您希望所在社区多久开展一次社区青少年儿童活动

一周一次 两周一次 一周两次 一个月一次

5. 你希望的社区服务有哪些（可多选）

知识讲座 电影展播 舞蹈小组 趣味游戏

体育健身 书画小组 手工小组 声乐、器乐小组

课后学期辅导 图书、绘本阅读 上门探访

社区义诊 环保实践活动 集体生日会 心理情绪支持

组织周边游 其它_____

5. 如果活动需要志愿者，您愿意加入志愿服务的队伍吗？

愿意 不愿意

6. 您希望社区活动安排在什么时间（请在下面表格里打勾）

时段	周一	周二	周三	周四	周五	周六	周日
上午							
下午							
四点半 课堂							

7. 您对开展社区青少年儿童服务有什么想法和建议

选填：个人信息（如有活动或服务将会以电话形式通知）

姓名：_____ 联系电话：_____

调查员：

问卷编号：

3.试题编号：5-3 社区儿童青少年需求调查访谈提纲撰写

(1) 任务描述

背景资料：社工小李近期将跟进龙锦社区青少年儿童社区教育的“三社联动”项目，项目初期督导要求其对社区青少年儿童服务群体进行初步调研，分析目标服务群的需求情况，上阶段小李已经撰写了调查方案，并为调查方案设计了问卷，督导建议小李走访社区公共服务中心，想社区工作者了解社区青少年儿童服务的居民基本情况和过往项目开展情况，同时了解社区的资源优势，为下阶段项目设计奠定基础。

测试任务：根据龙锦社区青少年儿童社区教育的“三社联动”项目需求调查方案，完成下表社区公共服务中心访谈提纲撰写。（35分，其中职业素养5分）

龙锦社区青少年儿童项目访谈提纲	
访谈对象： 1. 社区工作人员 2. 社区志愿者代表	访谈规模：8-10人
访谈地点： 社区公共服务中心接待室 社区志愿者家中	单个对象访谈时长： 20-60分钟
1、被调查者的基本情况	
姓名、性别、年龄、民族、教育程度等。	
2、主体性问题（30分）	

社工签名:	督导签名:

(2) 实施条件

按每次 30 人同时进行抽测准备，每个测试室 30 人，需配备 1 间测试室。场地配置数量可以依据被测学生数量的增减而按比例增减，具体抽查实施条件如下：

项目	基本实施条件	备注
场地	可容纳 30 个学生的教室一间	必备
工具	每个教室印制 30 套试卷	必备
测评专家	每个教室配备 3 名考评员，其中 2 名为专业教师，另一名为来自行业的专家	必备

(3) 考核时量

60 分钟

(4) 评分细则

项目	评价内容	配分	考核内容及扣分标准	得分
调查方案撰写	职业素养	5分	考风：诚实严谨、遵守纪律，考试迟到、考核过程中做与考试无关的事、不服从考	

			场安排酌情扣5分以内；不独立完成任务，考核过程舞弊取消考试资格，成绩计0分。	
			卷容格式：卷容整洁，文字编排工整，格式符合要求（按0/1/2分标准评分）	
			文字表达：表达流畅，条理清楚，逻辑严密（按1/2/3分标准评分）	
	访谈提纲	5分	根据访谈对象进行主体性问题分类，问题设计有针对性。	
		20分	紧扣主题设计访谈问题提纲，每类访谈对象问题不少于5个，少一个扣4分，扣完为止。	
		5分	问题排序合理，结构完整。	
	合计	35分		

(5) 参考模板

龙锦社区青少年儿童项目访谈提纲	
访谈对象： 1. 社区工作人员 2. 社区志愿者代表	访谈规模：8-10人
访谈地点： 社区公共服务中心接待室 社区志愿者家中	单个对象访谈时长： 20-60分钟
1、被调查者的基本情况	
姓名、性别、年龄、民族、教育程度等。	
2、主体性问题提纲	

(1) 与社区公共服务中心工作人员访谈的问题：

① 社工曾为社区居民提供哪些服务？这些服务居民的接受程度如何？居民反映较多的青少年服务诉求是什么？

② 社区的人口结构、居民志愿者队伍情况如何？

③ 地域特点、辖区单位有哪些？

④ 社区资源优势与劣势有哪些？

(2) 与社区志愿者骨干访谈的问题：

① 居民参与社区活动和社区建设的积极性如何？

② 社区志愿者队伍情况情况？骨干几名、是否有志愿服务组织等？

③ 社区居民对社区青少年服务的需求主要有哪些？

④ 对于开展社区青少年儿童服务的意见建议有哪些？

社工签名：

督导签名：

4.试题编号：5-4 社区儿童青少年需求调查报告撰写

(1) 任务描述

背景资料：社工小李近期将跟进龙锦社区青少年儿童社区教育的“三社联动”项目，项目初期督导要求其对社区青少年儿童服务群体进行初步调研，分析目标服务群的需求情况，上阶段小李已经撰写了调查方案，并为调查方案制作了问卷和访谈提纲，随机抽取 50 个青少年家庭进行问卷调查，在社区内的 3 个主要楼盘小区发放问卷 55 份，回收有效问卷 49 份，其中 3-6 岁 21 人、7-12 岁 8 人、12-18 岁 20 人。采用访谈法对社区公共服务中心工作人员和社区志愿者骨干进行

访谈，访谈了工作人员 6 人、志愿者骨干 10 人。调查结果显示被调查的青少年家庭服务需求主要是课业辅导 49.6%、特长培训 36.1%、寒暑假实践 55.8%，其他个性化需求如青少年叛逆期情绪疏导、亲子关系融合等需求占 33.7。社区居民期待的服务频次大部分为每周 1-2 次，部分居民认为寒暑假可适当增加服务，期待的服务是周末和寒暑假。接下来小李需要就上阶段需求调研的情况进行梳理和汇总，形成调研报告，为项目设计提供重要的指引。

测试任务：根据龙锦社区青少年儿童社区教育的“三社联动”项目需求调查情况，完成下表调研报告的撰写。（35 分，其中职业素养 5 分）

龙锦社区青少年儿童社区教育的“三社联动”项目调查报告
<p>一、调查目的</p> <p>1. 了解社区青少年儿童群体对于社区教育方面的服务需求和特点，为有针对性设计项目打下基础。</p> <p>2. 了解社区资源情况，包括人力资源、地理位置、人口结构、志愿者队伍等，为设计服务项目提供参考。</p>
<p>二、调查对象</p> <p>社区青少年儿童及其家长</p> <p>社区工作人员</p> <p>社区志愿者代表</p>
<p>三、调查方法</p> <p>1. 访谈法，与社区工作人员及社区志愿者代表进行一对一访谈，了解其对于社区青少年儿童服务项目的需求及其意见建议。</p>

2. 问卷调查，对社区辖区范围内的青少年儿童家庭进行随机抽样调查，调查样本覆盖社区每个居民集中居住区，样本容量不低于 50 份。
3. 田野工作法，通过社区漫步等方式接触社区居民，熟悉居民生活规律、日常文化娱乐及传统习俗，掌握地域情况，并手绘社区地图。

四、调查结论（30 分）

1. 调查样本结构分析

2. 社区服务需求情况

3. 社区居民的其他意见建议汇总。

五、调研结果应用

根据上述调查结果，在服务群体的选择、服务内容的设计、服务频次的确定等方面进行精准的选择和设计，贴合居民需求开展社区服务，提供更受居民欢迎的社区青少年儿童社区教育服务。

（2）实施条件

按每次 30 人同时进行抽测准备，每个测试室 30 人，需配备 1 间测试室。场地配置数量可以依据被测学生数量的增减而按比例增减，具体抽查实施条件如下：

项目	基本实施条件	备注
场地	可容纳 30 个学生的教室一间	必备
工具	每个教室印制 30 套试卷	必备
测评专家	每个教室配备 3 名考评员，其中 2 名为专业教师，另一名为来自行业的专家	必备

(3) 考核时量

60 分钟

(4) 评分细则

项目	评价内容	配分	考核内容及扣分标准	得分
调查报告撰写	职业素养	5分	考风：诚实严谨、遵守纪律，考试迟到、考核过程中做与考试无关的事、不服从考场安排酌情扣 5 分以内；不独立完成任务，考核过程舞弊取消考试资格，成绩计 0 分。	
			卷容格式：卷容整洁，文字编排工整，格式符合要求（按 0/1/2 分的标准评分）	
			文字表达：表达流畅，条理清楚，逻辑严密（按 1/2/3 分的标准评分）	
	调查结论分析	10分	调查样本结构分析，按照性别、年龄等人口结构特点要素进行分析。	
		20分	社会服务需求情况分析，调查结果体现居民社会服务需求类别占比，对社会服务项目设计具有指导意义。	
合计		35 分		

(5) 参考模板

<h3>龙锦社区青少年儿童社区教育的“三社联动”项目调查报告</h3>
<p>一、调查目的</p> <ol style="list-style-type: none">1. 了解社区青少年儿童群体对于社区教育方面的服务需求和特点，为有针对性设计项目打下基础。2. 了解社区资源情况，包括人力资源、地理位置、人口结构、志愿者队伍等，为设计服务项目提供参考。
<p>二、调查对象</p> <p>社区青少年儿童及其家长</p> <p>社区工作人员</p> <p>社区志愿者代表</p>
<p>三、调查方法</p> <ol style="list-style-type: none">1. 访谈法，与社区工作人员及社区志愿者代表进行一对一访谈，了解其对于社区青少年儿童服务项目的需求及其意见建议。2. 问卷调查，对社区辖区范围内的青少年儿童家庭进行随机抽样调查，调查样本覆盖社区每个居民集中居住区，样本容量不低于 50 份。3. 田野工作法，通过社区漫步等方式接触社区居民，熟悉居民生活规律、日常文化娱乐及传统习俗，掌握地域情况，并手绘社区地图。
<p>四、调查结论</p> <ol style="list-style-type: none">1. 调查样本分析，此次调查主要通过访谈和问卷调查两种方式进行，辅以社区漫步的方式进行田野调查，随机抽取 50 个青少年家庭进行问卷调查，调查对象涉及社区内 3 个主要楼盘小区，发放问卷 55 份，

回收有效问卷49份,其中3-6岁21人占42.9%,7-12岁8人占16.3%,12-18岁20人占40.8%。采用访谈法对社区公共服务中心工作人员和社区志愿者骨干进行访谈,访谈总量16人,其中工作人员6人,志愿者骨干10人。

2. 社区服务需求情况,调查结果显示被调查的青少年家庭服务需求主要集中在课业辅导占49.6%、特长培训占36.1%、寒暑假实践占55.8%,其他个性化需求如青少年叛逆期情绪疏导、亲子关系融合等需求占33.7%。

3. 社区居民期待的服务频次为每周1-2次,寒暑假可适当增加,期待的服务时间集中在周末和寒暑假。

4. 社区居民的其他意见建议汇总。(略)

五、调研结果应用

根据上述调查结果,在服务群体的选择、服务内容的设计、服务频次的确定等方面进行精准的选择和设计,贴合居民需求开展社区服务,提供更受居民欢迎的社区青少年儿童社区教育服务。

5.试题编号：5-5 社区儿童青少年社会服务项目策划

(1) 任务描述

背景资料：社工小李近期将跟进龙锦社区青少年儿童社区教育的“三社联动”项目,通过问卷调查和访谈法完成了需求调查,并分析了目标服务群的需求情况,接下来小李将进行项目设计。

测试任务：根据龙锦社区青少年儿童社区教育的“三社联动”项目要

求，完成下表项目方案书撰写。（35分，其中职业素养5分）

项目方案		
项目目标	<p>项目实施后期望取得的具体成果,要求清晰、明确、可实现、可衡量。</p> <p>一、总目标</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 推进社区青少年儿童思想道德教育，引导社区青少年儿童树立正确的世界观、人生观和价值观。 2. 解决社区青少年儿童课后无人看管的问题，以丰富多彩的社区教育活动引领社区青少年儿童群体健康积极的生活风尚。 <p>二、分目标</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 以德树人，每月开展一次社区青少年儿童道德讲堂活动，邀请抗战老兵、道德模范等先进代表进社区开讲或通过绘本故事形式介绍革命先辈事迹，以良好的思想道德引领青少年儿童健康成长。 2. 以文化人，每周周一-周五开展四点半课堂，为有需要的青少年儿童提供课业辅导，帮助其提升文化素养，同时解决社区小学阶段青少年儿童放学后2小时监控盲点问题。 3. 以艺导人，根据调查结果分析，组建3-5个艺术类小组，如舞蹈组、声乐组、书画组等，为丰富社区青少年儿童生活、提升艺术情操提供平台，以高雅艺术陶冶其情操，引导其建立积极健康的生活模式。 <p>特色活动，开展暑期安全教育夏令营和寒假环保冬令营活动，引导其树立环保意识，守护社区青少年儿童健康成长。</p>	
衡量项目的目标达成的评估指标		
项目的评估指标	项目实施后预计该指标达到的水平	信息/资料来源
道德讲堂	每月一次	活动方案、照片、签到表、推文等资料
四点半课堂	每周周一-周五 (每期15周，每年2期)	活动方案、组员签到、照片、回访记录等资料
艺术类小组	3个，10-15人/组	小组工作方案、活动记录、总结稿、照片等资料
暑期安全教育夏令营	1-2期，5-7天/期	活动方案、活动记录、签到表、总结稿等资料
寒假环保冬令营	1-2期，5-7天/期	活动方案、活动记录、签到表、总结稿等

		资料					
项目实施计划	为满足需求, 实现项目目标, 计划开展的活动和服务						
	活动	活动内容	活动目的	形式	时间	地点	参与人数
	道德讲堂 (一): 一年之计在于春 我的新年规划	带领服务对象规划新的一年个人成长计划, 列出新年目标和完成进度	引导青少年儿童合理规划一年的学习和成长	参与式的个人规划体验	1月	社区儿童活动室	20-30人
	道德讲堂 (八): 社区军属家庭分享会	邀请社区内军人、军属分享军人故事	引导学生了解身边的军人, 建立拥军优属意识	分享会	8月	社区会议室	20-30人
	道德讲堂 (九): 成语故事绘本分享之“程门立雪”	通过绘本分享成语“程门立雪”的故事	引导青少年儿童懂得尊师重道的道理	绘本分享	9月	社区儿童活动室	20-30人
道德讲堂 (十): 国旗国旗我爱你	国旗的知识分享, 动手制作国旗	树立爱护国旗、热爱祖国的意识	手工体验	10月	社区儿童活动室	20-30人	
道德讲堂 (十一): 孝经绘本分享	通过绘本分享孝经内容	树立孝老爱亲的意识	绘本分享	11月	社区儿童活动室	20-30人	

	道德讲堂 (十二): 我的规划完成了吗?	回顾一月份制定的新年规划	学会总结和回顾	新年规划回顾	12月	社区儿童活动室	20-30人
	四点半课堂	开展青年少年儿童课业辅导	帮助其提升文化素养, 同时解决社区小学阶段青少年儿童放学后2小时监控盲点问题	课业辅导	全年	社区儿童活动室	20-30人
	舞蹈小组	开展舞蹈兴趣活动, 招募舞蹈专业志愿者进行指导	为丰富社区青少年儿童生活, 以艺术陶冶情操	艺术培训	3-5月 或 9-11月	社区儿童活动室	12-15人
	声乐小组	开展声乐兴趣活动, 招募声乐专业志愿者进行指导	为丰富社区青少年儿童生活, 以艺术陶冶情操	艺术培训	3-5月 或 9-11月	社区儿童活动室	12-15人
	书画小组	开展书画兴趣活动, 招募书画专业志愿者进行指导	为丰富社区青少年儿童生活, 以艺术陶冶情操	艺术培训	3-5月 或 9-11月	社区儿童活动室	12-15人
	暑期安全教育夏令营	开展夏日防溺水、健康饮	预防青少年儿童暑	安全教育	7月	视活动主	20-30人

		食、防意外伤害、急救体验等	期意外伤害，提升安全意识和自救技能			题而定	
	寒假环保冬令营	环保工艺品和酵素制作、环保时装秀等	树立环保意识，践行环保理念	环保教育	1月	社区儿童活动室	20-30人
风险分析及应对预案	<p>1.户外活动天气不利的情况 应对策略：需要做预备方案，户外活动改成室内活动，或者延期开展。</p> <p>2.志愿者稳定性问题 应对策略：志愿者因为自身工作等情况，不能及时参与活动，项目储备充足志愿者队伍，确保每个岗位有备选志愿者。</p> <p>3.个别服务对象性格内向，内心敏感 应对策略：关心和尊重每一位服务对象，接纳非批判对待，必要时可转为个案进行辅导。</p>						
项目沟通机制	<p>1、实行项目负责制。项目负责人对整个项目进行规划和协调，每个人物分配到专门人员，权责明确。</p> <p>2、项目专题会议制度，每个季度召集项目成员进行项目总结和梳理，有效保障项目活动的顺利进行。</p> <p>3、利用电话沟通、电子邮件等，保证沟通无障碍。</p>						
项目解决的问题或预期成效(结案标准)	项目解决的主要问题		社区青少年儿童放学后无人看管问题，文化生活单一无趣等问题。解决社区文化氛围营造，良好道德风尚引导问题。				
	对受益人群产生的影响		为社区范围内 50 名青少年儿童服务对象提供课业辅导，60 名青少年儿童提供艺术小组活动，开展 12 场次社区文化教育活动、1 期夏令营和 1 期冬令营，丰富课余生活，提升生活品质和幸福指数。				
	对服务区域产生的影响		打造良好社区文化氛围，引领社区高尚生活新风尚。				

	机构和社工能力提升的成效	机构：增加了知名度，增加了服务经验，培养了社工队伍 社工：增加了经验值，增加了资源链
	宣传成效	市级或省级以上媒体报道 2-3 次

(2) 实施条件

按每次 30 人同时进行抽测准备，每个测试室 30 人，需配备 1 间测试室。场地配置数量可以依据被测学生数量的增减而按比例增减，具体抽查实施条件如下：

项目	基本实施条件	备注
场地	可容纳 30 个学生的教室一间	必备
工具	每个教室印制 30 套试卷	必备
测评专家	每个教室配备 3 名考评员，其中 2 名为专业教师，另一名为来自行业的专家	必备

(3) 考核时量

60 分钟

(4) 评分细则

项目	评价内容	配分	考核内容及扣分标准	得分
社会服务项目设计	职业素养	5分	考风：诚实严谨、遵守纪律，考试迟到、考核过程中做与考试无关的事、不服从考场安排酌情扣 5 分以内；不独立完成任务，考核过程舞弊取消考试资格，成绩计 0 分。	
			卷容格式：卷容整洁，文字编排工整，格式符合要求（按 0/1/2 分的标准评分）	
			文字表达：表达流畅，条理清楚，逻辑严密（按 1/2/3 分的标准评分）	

	项目 实施 计划 设计	10分	活动主题设计符合道德讲堂特点,体现对青少年儿童的思想道德引领作用。	
		20分	活动内容设计得当,活动目的、形式、时间、地点、参与人数设计符合项目特点和社区需求,活动数量为6个,少一个扣5分。	
	合计	35分		

(5) 参考模板

项目方案		
项目目标	<p>项目实施后期望取得的具体成果,要求清晰、明确、可实现、可衡量。</p> <p>三、总目标</p> <p>1.推进社区青少年儿童思想道德教育,引导社区青少年儿童树立正确的世界观、人生观和价值观。</p> <p>2.解决社区青少年儿童课后无人看管的问题,以丰富多彩的社区教育活动引领社区青少年儿童群体健康积极的生活风尚。</p> <p>四、分目标</p> <p>3.以德树人,每月开展一次社区青少年儿童道德讲堂活动,邀请抗战老兵、道德模范等先进代表进社区开讲或通过绘本故事形式介绍革命先辈事迹,以良好的思想道德引领青少年儿童健康成长。</p> <p>4.以文化人,每周周一-周五开展四点半课堂,为有需要的青少年儿童提供课业辅导,帮助其提升文化素养,同时解决社区小学阶段青少年儿童放学后2小时监控盲点问题。</p> <p>4.以艺育人,根据调查结果分析,组建3-5个艺术类小组,如舞蹈组、声乐组、书画组等,为丰富社区青少年儿童生活、提升艺术情操提供平台,以高雅艺术陶冶其情操,引导其建立积极健康的生活模式。</p> <p>5.特色活动,开展暑期安全教育夏令营和寒假环保冬令营活动,引导其树立环保意识,守护社区青少年儿童健康成长。</p>	
	衡量项目的目标达成的评估指标	
项目的评估指标	项目实施后预计该指标达到的水平	信息/资料来源
道德讲堂	每月一次	活动方案、照片、签到表、推文等资料

四点半课堂	每周周一-周五 (每期15周, 每年2期)	活动方案、组员签到、照片、回访记录等资料					
艺术类小组	3个, 10-15人/组	小组工作方案、活动记录、总结稿、照片等资料					
暑期安全教育夏令营	1-2期, 5-7天/期	活动方案、活动记录、签到表、总结稿等资料					
寒假环保冬令营	1-2期, 5-7天/期	活动方案、活动记录、签到表、总结稿等资料					
项目实施 计划(30分)	为满足需求, 实现项目目标, 计划开展的活动的服务						
	活动	活动内容	活动目的	形式	时间	地点	参与人数
	道德讲堂 (一): 一年之计在于春 我的新年规划	带领服务对象规划新的一年个人成长计划, 列出新年目标和完成进度	引导青少年儿童合理规划一年的学习和成长	参与式的个人规划体验	1月	社区儿童活动室	20-30人
	道德讲堂 (二): 年俗知多少绘本分享	通过绘本介绍传统年俗	引导青少年儿童了解传统文化	绘本分享	2月	社区儿童活动室	20-30人
	道德讲堂 (三): 学雷锋志愿服务	带领服务对象参与学雷锋志愿服务, 探访社区孤寡老人	引导青少年儿童感受助人为乐	志愿服务	3月	社区孤寡老人住处	15-20人
	道德讲堂 (四): 抗战老兵进社区	邀请抗战老兵进社区分享其抗战故事	引导青少年了解抗战故事, 感受先辈的革命情怀, 树立正确价值观、人生	讲座	4月	社区会议室	30-50人

			观。				
道德讲堂 (五):劳动最光荣环卫体验	带领青少年儿童体验环卫工人的劳动过程	引导青少年尊重劳动、热爱劳动的精神	劳动体验	5月	社区环卫所	15-20人	
道德讲堂 (六):儿童节游园会	策划实施儿童节游园会	感受儿童节的快乐	游园会	6月	社区广场	50-60人	
道德讲堂 (七):电影赏析《建党伟业》	观看党建题材电影《建党伟业》	引导青少年儿童了解党史,爱党、护党	电影赏析	7月	社区会议室	20-30人	
道德讲堂 (八):社区军属家庭分享会	邀请社区内军人、军属分享军人故事	引导学生了解身边的军人,建立拥军优属意识	分享会	8月	社区会议室	20-30人	
道德讲堂 (九):成语故事绘本分享之“程门立雪”	通过绘本分享成语“程门立雪”的故事	引导青少年儿童懂得尊师重道的道理	绘本分享	9月	社区儿童活动室	20-30人	
道德讲堂 (十):国旗国旗我爱你	国旗的知识分享,动手制作国旗	树立爱护国旗、热爱祖国的意识	手工体验	10月	社区儿童活动室	20-30人	
道德讲堂 (十一):孝经绘本分享	通过绘本分享孝经内容	树立孝老爱亲的意识	绘本分享	11月	社区儿童活动室	20-30人	
道德讲堂 (十二):我	回顾一月份制定的新年	学会总结和回顾	新年规划	12月	社区儿童	20-30人	

的规划完成了吗?	规划		回顾		活动室	
四点半课堂	开展青年少年儿童课业辅导	帮助其提升文化素养,同时解决社区小学阶段青少年儿童放学后2小时监控盲点问题	课业辅导	全年	社区儿童活动室	20-30人
舞蹈小组	开展舞蹈兴趣活动,招募舞蹈专业志愿者进行指导	为丰富社区青少年儿童生活,以艺术陶冶情操	艺术培训	3-5月 或 9-11月	社区儿童活动室	12-15人
声乐小组	开展声乐兴趣活动,招募声乐专业志愿者进行指导	为丰富社区青少年儿童生活,以艺术陶冶情操	艺术培训	3-5月 或 9-11月	社区儿童活动室	12-15人
书画小组	开展书画兴趣活动,招募书画专业志愿者进行指导	为丰富社区青少年儿童生活,以艺术陶冶情操	艺术培训	3-5月 或 9-11月	社区儿童活动室	12-15人
暑期安全教育夏令营	开展夏日防溺水、健康饮食、防意外伤害、急救体验	预防青少年儿童暑期意外伤害,提升	安全教育	7月	视活动主题而定	20-30人

		等	安全意识和自救技能				
	寒假环保冬令营	环保工艺品和酵素制作、环保时装秀等	树立环保意识，践行环保理念	环保教育	1月	社区儿童活动室	20-30人
风险分析及应对预案	<p>1.户外活动天气不利的情况 应对策略：需要做预备方案，户外活动改成室内活动，或者延期开展。</p> <p>2.志愿者稳定性问题 应对策略：志愿者因为自身工作等情况，不能及时参与活动，项目储备充足志愿者队伍，确保每个岗位有备选志愿者。</p> <p>3.个别服务对象性格内向，内心敏感 应对策略：关心和尊重每一位服务对象，接纳非批判对待，必要时可转为个案进行辅导。</p>						
项目沟通机制	<p>1、实行项目负责制。项目负责人对整个项目进行规划和协调，每个人物分配到专门人员，权责明确。</p> <p>2、项目专题会议制度，每个季度召集项目成员进行项目总结和梳理，有效保障项目活动的顺利进行。</p> <p>3、利用电话沟通、电子邮件等，保证沟通无障碍。</p>						
项目解决的问题或预期成效(结案标准)	项目解决的主要问题		社区青少年儿童放学后无人看管问题，文化生活单一无趣等问题。解决社区文化氛围营造，良好道德风尚引导问题。				
	对受益人群产生的影响		为社区范围内 50 名青少年儿童服务对象提供课业辅导，60 名青少年儿童提供艺术小组活动，开展 12 场次社区文化教育活动、1 期夏令营和 1 期冬令营，丰富课余生活，提升生活品质和幸福指数。				
	对服务区域产生的影响		打造良好社区文化氛围，引领社区高尚生活新风尚。				
	机构和社工能力提升的成效		机构：增加了知名度，增加了服务经验，培养了社工队伍 社工：增加了经验值，增加了资源链				

	宣传成效	市级或省级以上媒体报道 2-3 次
--	------	-------------------

6. 试题编号：5-6 个案工作接案

(1) 任务描述

背景资料：社工小李负责执行龙锦社区青少年儿童社区教育的“三社联动”项目，项目正式启动后，社区居民王先生前来向社工求助，王先生的描述摘要：他 15 岁正在读初二的儿子已经两周没有到学校上课了，原因是孩子平时总是难以顺利地完成作业，迷恋电脑游戏，为此与父母发生了激烈冲突。孩子自小被爷爷奶奶宠爱着，任性、散漫，不认真写作业，甚至逃学，尤其是进入青春期后，常常与父母顶嘴，难以管教。最近孩子接连与班主任、任课老师发生矛盾，拒绝上学，班主任因孩子逃学打电话给王先生夫妇，并通知如果再去上学就要处分了。焦急之下，王先生向社工求助，希望社工可以帮助他的儿子小辉重返校园。

社工小李接待了王先生，并进行了来访登记，当天小李向督导汇报了王先生求助的事宜，督导建议他将王先生求助进行梳理，作为项目个案进行个案工作的跟进和介入。王先生儿子小辉的个案正式列入项目服务案主，接下来小李将进行接案登记。

测试任务：请结合上述资料，帮助小李完成接案登记表。（35 分，其中职业素养 5 分）

个案工作接案记录表

服务对象姓名	王龙锦	社会工作者姓名	
日期、时段	年 月 日 时 分 — 时 分	地 点	社工办公室
服务对象来源及接受服务意愿			
<p>来源：<input checked="" type="checkbox"/>主动求助 <input type="checkbox"/>转介 <input type="checkbox"/>外展</p> <p>说明：_____</p> <p>接受服务意愿：<input type="checkbox"/>不愿意接受服务 <input type="checkbox"/>不适用 <input checked="" type="checkbox"/>愿意接受服务</p> <p>说明：_____(不愿意接受服务或不适用请说明)_____</p>			
服务对象情况			
<p>服务对象基本信息（包括但不限于姓名、性别、年龄、联系方式等基本要素）</p> <p>案主姓名：王龙锦 性别：男</p> <p>年龄：15岁 案主来源：案主监护人——父母主动求助，案主本人未到场</p> <p>联系方式：130 龙锦龙锦 X</p> <p>服务对象困境及需要</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>			
社会工作者建议			
危机程度	<input type="checkbox"/> 低 <input checked="" type="checkbox"/> 中 <input type="checkbox"/> 高 说明：_____		
紧急服务	<input type="checkbox"/> 需要 说明：_____ <input checked="" type="checkbox"/> 不需要		
社会工作者（签名）		日期	
督导者（签名）		日期	

(2) 实施条件

按每次 30 人同时进行抽测准备，每个测试室 30 人，需配备 1 间测试室。场地配置数量可以依据被测学生数量的增减而按比例增减，具体抽查实施条件如下：

项目	基本实施条件	备注
场地	可容纳 30 个学生的教室一间	必备
工具	每个教室印制 30 套试卷	必备
测评专家	每个教室配备 3 名考评员，其中 2 名为专业教师，另一名为来自行业的专家	必备

(3) 考核时量

60 分钟

(4) 评分细则

项目	评价内容	配分	考核内容及扣分标准	得分
个案工作接案	职业素养	5分	考风：诚实严谨、遵守纪律，考试迟到、考核过程中做与考试无关的事、不服从考场安排酌情扣 5 分以内；不独立完成任务，考核过程舞弊取消考试资格，成绩计 0 分。	
			卷容格式：卷容整洁，文字编排工整，格式符合要求（按 0/1/2 分的标准评分）	
			文字表达：表达流畅，条理清楚，逻辑严密（按 1/2/3 分的标准评分）	
	服务对象困境及需要分析	15分	准确分析案主目前遇到的困境，分析具有逻辑性，结构完整，分析深刻。	
		15分	准确把握案主需求，分析具有逻辑性，结构完整，与案主困境紧密联系。	

	合计	35分	
--	----	-----	--

(5) 参考模板

个案工作接案记录表			
服务对象姓名	王龙锦	社会工作者姓名	
日期、时段	年 月 日 时 分 — 时 分	地 点	社工办公室
服务对象来源及接受服务意愿			
来源： <input checked="" type="checkbox"/> 主动求助 <input type="checkbox"/> 转介 <input type="checkbox"/> 外展 说明：_____			
接受服务意愿： <input type="checkbox"/> 不愿意接受服务 <input type="checkbox"/> 不适用 <input checked="" type="checkbox"/> 愿意接受服务 说明：（不愿意接受服务或不适用请说明）_____			
服务对象情况			
服务对象基本信息（包括但不限于姓名、性别、年龄、联系方式等基本要素） 案主姓名：王龙锦 性别：男 年龄：15岁 案主来源：案主监护人——父母主动求助，案主本人未到场 联系方式：130 龙锦龙锦 X			
服务对象困境及需要			
1.案主困境：沉迷电脑游戏，学习习惯不良，任性、散漫，与老师发生冲突，面临学业无法为继的危机。 2.案主需要：修正网瘾行为，树立良好学习习惯，个性偏差纠正，顺利重返校园完成学业。			
社会工作者建议			
危机程度	<input type="checkbox"/> 低 <input checked="" type="checkbox"/> 中 <input type="checkbox"/> 高 说明：_____		
紧急服务	<input type="checkbox"/> 需要 说明：_____ <input checked="" type="checkbox"/> 不需要		
社会工作者（签名）		日期	

督导者（签名）		日期	
---------	--	----	--

7. 试题编号：5-7 个案工作计划

（1）任务描述

背景资料：社工小李负责执行龙锦社区青少年儿童社区教育的“三社联动”项目，项目正式启动后，社区居民王先生前来向社工求助，王先生的描述摘要：他 15 岁正在读初二的儿子已经两周没有到学校上课了，原因是孩子平时总是难以顺利地完成作业，迷恋电脑游戏，为此与父母发生了激烈冲突。孩子自小被爷爷奶奶宠爱着，任性、散漫，不认真写作业，甚至逃学，尤其是进入青春期后，常常与父母顶嘴，难以管教。最近孩子与班主任接连发生矛盾，拒绝上学，班主任因孩子逃学打电话给王先生夫妇，如果再去上学就要处分了。焦急之下，王先生向社工求助，希望社工可以帮助他的儿子小辉重返校园。

社工小李接待了王先生，并进行了个案工作接案登记，接下来社工将制定该个案的工作计划。

测试任务：请结合上述资料，帮助小李完成个案工作计划表。（35 分，其中职业素养 5 分）

个案工作计划表					
服务对象姓名	王龙锦	个案编号		社会工作者姓名	
概述问题呈现及原因分析					
1. 网瘾行为，案主处于初中阶段，迷恋网络游戏，该行为是青春期青少年中较为常见的问题，与年龄特点、周围环境、同辈群体等客观因素有一定关系，与主观自我管理能力、缺					

乏正面理想信念和良好生活模式有一定关系。

2. 个性偏差，案主任性、散漫等与家庭教养模式有一定关系，如爷爷奶奶的宠爱等。

3. 学业危机，案主逃学，与老师发生冲突等，这一问题与个性偏差、网瘾行为有直接关联，同时与案主本身的学业效能感低、自控能力弱也有关系。

目的

总目标：帮助案主小辉重新回到学校，恢复正常的学习和生活。

具体目标：

1、使案主能够面对学业危机，客观地选择走出困境的办法。

2、使案主能够重新回到学校上课。

3、改善家庭教养模式，帮案主树立良好生活习惯。

4、提升案主学习效能感，提高自我管理和监督能力。

5、改变学习状态，形成良好的学习习惯。

6、巩固其返回学校的成效，减少和避免出现反复。

服务模式

1. 采用心理社会模式，将案主心理状态转变与社会关系系统元素结合起来，比如转变案主学习效能感与家庭教养模式、教学系统激励等结合起来共同转变，以达到更好的行为改变效果。

2. 采用问题解决模式，聚焦案主学业问题及其成因，集中力量解决这一问题。

工作流程（30分）

评估方法			
1. 基线测量法，通过介入前和介入后的量表测量，评估案主认知和行为以及学业问题的各要素对比，得到前后测数据。			
2. 满意度调查法，对案主及其监护人进行满意度调查，了解其对服务的满意程度及意见建议。			
社会工作者（签名）		日期	
督导者（签名）		日期	

（2）实施条件

按每次 30 人同时进行抽测准备，每个测试室 30 人，需配备 1 间测试室。场地配置数量可以依据被测学生数量的增减而按比例增减，具体抽查实施条件如下：

项目	基本实施条件	备注
场地	可容纳 30 个学生的教室一间	必备
工具	每个教室印制 30 套试卷	必备
测评专家	每个教室配备 3 名考评员，其中 2 名为专业教师，另一名为来自行业的专家	必备

（3）考核时量

60 分钟

（4）评分细则

项目	评价内容	配分	考核内容及扣分标准	得分
个案服	职业		考风：诚实严谨、遵守纪律，考试迟到、考核	

务计划	素养	5分	过程中做与考试无关的事、不服从考场安排酌情扣5分以内；不独立完成任务，考核过程舞弊取消考试资格，成绩计0分。	
			卷容格式：卷容整洁，文字编排工整，格式符合要求（按0/1/2分标准评分）	
			文字表达：表达流畅，条理清楚，逻辑严密（按1/2/3分标准评分）	
	个案工作流程	15分	社会工作通用过程模式建立关系、预估问题、制定服务计划、服务介入、评估接案五个阶段完整，工作流程符合实务要求。	
		15分	各个阶段分析紧贴材料内容，体现专业性、实操性、科学性。	
合计		35分		

(5) 参考模板

个案工作计划表					
服务对象姓名	王龙锦	个案编号		社会工作者姓名	
概述问题呈现及原因分析					
<p>1. 网瘾行为，案主处于初中阶段，迷恋网络游戏，该行为是青春期青少年中较为常见的问题，与年龄特点、周围环境、同辈群体等客观因素有一定关系，与主观自我管理能力、缺乏正面理想信念和良好生活模式有一定关系。</p> <p>2. 个性偏差，案主任性、散漫等与家庭教养模式有一定关系，如爷爷奶奶的宠爱等。</p> <p>3. 学业危机，案主逃学，与老师发生冲突等，这一问题与个性偏差、网瘾行为有直接关联，同时与案主本身的学业效能感低、自控能力弱也有关系。</p>					
目的					
<p>总目标：帮助案主小辉重新回到学校，恢复正常的学习和生活。</p> <p>具体目标：</p>					

<ol style="list-style-type: none"> 1. 使案主能够面对学业危机，客观地选择走出困境的办法。 2. 使案主能够重新回到学校上课。 3. 改善家庭教养模式，帮案主树立良好生活习惯。 4. 提升案主学习效能感，提高自我管理和监督能力。 5. 改变学习状态，形成良好的学习习惯。 6. 巩固其返回学校的成效，减少和避免出现反复。 			
服务模式			
<ol style="list-style-type: none"> 1. 采用心理社会模式，将案主心理状态转变与社会关系系统元素结合起来，比如转变案主学习效能感与家庭教养模式、教学系统激励等结合起来共同转变，以达到更好的行为改变效果。 2. 采用问题解决模式，聚焦案主学业问题及其成因，集中力量解决这一问题。 			
工作流程			
<ol style="list-style-type: none"> 1. 建立关系。通过与案主及其监护人第一次会谈，建立初步个案服务关系。 2. 预估问题。通过资料搜集与分析，预估案主问题及其成因。 3. 制定服务计划。根据预估情况制定详细介绍目标和计划。 4. 服务介入。实施服务计划，链接社会资源，协调改善案主与家庭、学校等社会系统的关系，通过会谈、家庭访视、角色体验等方式改变案主认知和行为。 5. 评估结案。通过基线测量法和满意度调查等方式进行结案评估，评估案主改变程度、案主问题解决程度，结案并进一步跟踪。 			
评估方法			
<ol style="list-style-type: none"> 1. 基线测量法，通过介入前和介入后的量表测量，评估案主认知和行为以及学业问题的各要素对比，得到前后测数据。 2. 满意度调查法，对案主及其监护人进行满意度调查，了解其对服务的满意程度及意见建议。 			
社会工作者（签名）		日期	
督导者（签名）		日期	

8、试题编号：5-8 个案工作介入

(1) 任务描述

背景资料：社工小李负责执行龙锦社区青少年儿童社区教育的“三社联动”项目，项目正式启动后，社区居民王先生前来向社工求助，王先生的描述摘要：他15岁正在读初二的儿子已经两周没有到学校上课了，原因是孩子平时总是难以顺利地完成任务，迷恋电脑游戏，为此与父母发生了激烈冲突。孩子自小被爷爷奶奶宠爱着，任性、散漫，不认真写作业，甚至逃学，尤其是进入青春期后，常常与父母顶嘴，难以管教。最近孩子与班主任接连发生矛盾，拒绝上学，班主任因孩子逃学打电话给王先生夫妇，如果再不去上学就要处分了。焦急之下，王先生向社工求助，希望社工可以帮助他的儿子小辉重返校园。前阶段，社工小李已经制定了个案工作计划，并得到督导的支持和认可，接下来，小李将按照个案计划进行介入，本周小李将与小辉进行第一次面谈。

测试任务：请结合上述资料，帮助小李完成个案面谈提纲。（35分，其中职业素养5分）

个案工作面谈提纲					
服务对象姓名	王龙锦	个案编号		社会工作者姓名	
基本资料					
面谈次数：第一次面谈					
个案性质：青少年学业困境、行为偏差问题					
面谈目的					

1. 援助建立相互信任的专业关系 2. 了解案主基本资料、服务期望、主要困境和问题。 3. 引导案主充分表达自己的需要和感受。 4. 向案主解释个案工作服务过程，达成相互理解。			
面谈提纲（30分）			
社会工作者（签名）		日期	
督导者（签名）		日期	

（2）实施条件

按每次 30 人同时进行抽测准备，每个测试室 30 人，需配备 1 间测试室。场地配置数量可以依据被测学生数量的增减而按比例增减，具体抽查实施条件如下：

项目	基本实施条件	备注
场地	可容纳 30 个学生的教室一间	必备

工具	每个教室印制 30 套试卷	必备
测评专家	每个教室配备 3 名考评员，其中 2 名为专业教师， 另一名为来自行业的专家	必备

(3) 考核时量

60 分钟

(4) 评分细则

项目	评价内容	配分	考核内容及扣分标准	得分
个案服务	职业素养	5分	考风：诚实严谨、遵守纪律，考试迟到、考核过程中做与考试无关的事、不服从考场安排酌情扣 5 分以内；不独立完成任务，考核过程舞弊取消考试资格，成绩计 0 分。	
			卷容格式：卷容整洁，文字编排工整，格式符合要求（按0/1/2分的标准评分）	
			文字表达：表达流畅，条理清楚，逻辑严密（按1/2/3分的标准评分）	
	面谈提纲	5分	社工自我介绍	
		5分	介绍会谈的目的和彼此的角色	
		5分	介绍机构服务内容和基本原则	
		5分	了解案主的期望，了解案主的内心想法	
		5分	探讨案主问题及其前因后果	
		5分	总结面谈要点，约定下次面谈时间、地点和内容	
	合计		35 分	

(5) 参考模板

个案工作面谈提纲					
服务对象姓名	王龙锦	个案编号		社会工作者姓名	

基本资料			
面谈次数：第一次面谈			
个案性质：青少年学业困境、行为偏差个案			
面谈目的			
1. 援助建立相互信任的专业关系			
2. 了解案主基本资料、服务期望、主要困境和问题。			
3. 引导案主充分表达自己的需要和感受。			
4. 向案主解释个案工作服务过程，达成相互理解。			
面谈提纲（30分）			
1. 社工自我介绍			
初次见面，社工需要主动自我介绍，包括姓名、专长、机构特点等。			
2. 介绍会谈的目的和彼此的角色			
引导案主谈出问题的基础上，工作者还需要和案主一起明确面谈的目的和彼此的角色，先干主进行简要的说明，双方达成共识，清楚彼此角色，建立平等合作沟通的专业关系，营造良好的沟通氛围。			
3. 介绍机构服务内容和基本原则			
主动介绍本机构的相关政策和伦理原则，明确社会工作者、机构和案主之间的权利义务关系，给案主提供合适的服务，告诉案主社工的工作原则：尊重、接纳、保密、价值中立、案主自决等，让案主更充分和放心地表达自己、接受服务，明确接受服务后自己权利和义务。			
4. 了解案主的期望，了解案主的内心想法			
5. 探讨案主问题及其前因后果			
了解案主最关心的问题 and 需要，倾听案主、鼓励案主表达，案主表达后与其探讨问题成因。			
6. 总结面谈要点，约定下次面谈时间、地点和内容			
对面谈内容进行归纳总结，帮案主理清思路，进一步确认个案服务关系，可以给案主布置一些任务，约定下次见面时间和地点，下次会谈时回顾任务完成情况和感受。			
社会工作者（签名）		日期	
督导者（签名）		日期	

9、试题编号：5-9 个案工作结案

(1) 任务描述

背景材料：社工小李负责执行龙锦社区青少年儿童社区教育的“三社联动”项目，项目正式启动后，社区居民王先生前来向社工求助，王先生的描述摘要：他15岁正在读初二的儿子已经两周没有到学校上课了，原因是孩子平时总是难以顺利地完成作业，迷恋电脑游戏，为此与父母发生了激烈冲突。孩子自小被爷爷奶奶宠爱着，任性、散漫，不认真写作业，甚至逃学，尤其是进入青春期后，常常与父母顶嘴，难以管教。最近孩子与班主任接连发生矛盾，拒绝上学，班主任因孩子逃学打电话给王先生夫妇，如果再不去上学就要处分了。焦急之下，王先生向社工求助，希望社工可以帮助他的儿子小辉重返校园。前阶段，社工小李已经制定了个案工作计划，并按计划进行介入，小辉在社工的介入下与社工进行了5次会谈、1次家庭访视、1次校园探访和1次与班主任电话沟通，同时经过与其父母、班主任的沟通共同达成了对小辉的帮助和引导同盟，父母改变家庭沟通方式，争取班主任和任课老师的支持，案主自己的认知也慢慢转变，1多月介入服务后案主顺利返回校园，个案进入结案阶段。

测试任务：请结合上述资料，帮助小李完成个案工作结案表。（35分，其中职业素养5分）

个案工作结案表					
服务对象姓名	小辉	个案编码		社会工作者姓名	小李
接案日期			结案日期		

介入过程及现状总结		
<p>1. 服务时间跨度_____年____月____日——_____年____月____日</p> <p>2. 服务次数与形式</p> <p style="margin-left: 20px;">电话接触次数： <u> 1 </u> 次 面谈次数： <u> 5 </u> 次</p> <p style="margin-left: 20px;">家庭访视次数： <u> 1 </u> 次 其他接触： <u> 校园探访 1 </u> 次</p> <p>3. 服务对象的情况变化，问题解决程度（30分）</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>		
目标达成情况：		
成果目标	达成程度	未达成原因和改善建议
学业困境	完全达成 <input type="checkbox"/> 基本达成 <input type="checkbox"/> 部分达成 <input type="checkbox"/> 未达成 <input type="checkbox"/>	
行为矫正	完全达成 <input type="checkbox"/> 基本达成 <input type="checkbox"/> 部分达成 <input type="checkbox"/> 未达成 <input type="checkbox"/>	
家庭教养模式改善	完全达成 <input type="checkbox"/> 基本达成 <input type="checkbox"/> 部分达成 <input type="checkbox"/> 未达成 <input type="checkbox"/>	
结案原因		
<input checked="" type="checkbox"/> 目标达到 <input type="checkbox"/> 超出服务范围 <input type="checkbox"/> 社会工作者认为不适合继续跟进 说明： _____ <input type="checkbox"/> 服务对象不愿意继续接受服务 说明： _____ <input type="checkbox"/> 其他情况 说明： _____		
服务对象知道个案已结束并知道在有需要时如何得到服务 <input checked="" type="checkbox"/> 是 <input type="checkbox"/> 否		
结案后回访跟进计划 结案后半年内每月进行电话回访，了解案主返校后表现。		

回访期限和频次： 结案后半年内每月一次

回访方式：电话 到访中心 上门探访（地点）_____

参加小组（名称）_____ 参加活动（名称）_____

外展（地点）_____ 其他方式（地点）_____

回访内容：_____

社会工作者（签名）		日期	
服务对象（签名）		日期	
督导者（签名）		日期	

（2）实施条件

按每次 30 人同时进行抽测准备，每个测试室 30 人，需配备 1 间测试室。场地配置数量可以依据被测学生数量的增减而按比例增减，具体抽查实施条件如下表：

项目	基本实施条件	备注
场地	可容纳 30 个学生的教室一间	必备
工具	每个教室印制 30 套试卷	必备
测评专家	每个教室配备 3 名考评员，其中 2 名为专业教师，另一名为来自行业的专家	必备

（3）考核时量

60 分钟

（4）评分细则

项目	评价内容	配分	考核内容及扣分标准	得分
个案工作结案	职业素养	5分	考风：诚实严谨、遵守纪律，考试迟到、考核过程中做与考试无关的事、不服从考场安排酌情扣 5 分以内；不独立完成任务，考核过程舞弊取消考试资格，成绩计 0 分。	

			卷容格式：卷容整洁，文字编排工整，格式符合要求（按0/1/2分标准评分）	
			文字表达：表达流畅，条理清楚，逻辑严密（按1/2/3分标准评分）	
	案主问题 解决 程度 分析	10分	学业问题解决情况分析客观准确	
		10分	家庭教养模式改变情况分析客观准确	
		10分	行为矫正情况分析客观准确	
合计	35分			

(5) 参考模板

个案工作结案表					
服务对象姓名		个案编码		社会工作者姓名	
接案日期			结案日期		
介入过程及现状总结					
<p>1.服务时间跨度_____年___月___日——_____年___月___日</p> <p>2.服务次数与形式</p> <p>电话接触次数：___1___次 面谈次数：___5___次</p> <p>家庭访视次数：___1___次 其他接触：___校园探访1___次</p> <p>3.服务对象的情况变化，问题解决程度</p> <p>(1) 服务对象顺利返回校园基本解决学业困境，班主任重新接纳案主；</p> <p>(2) 家庭教养模式改善方面，父母已经承诺会做出改变，也会说服爷爷奶奶注意方式方法，需要一定时间重构家庭环境；</p> <p>(3) 行为矫正情况，案主认知已改变，行为改变及其持续程度还需进一步回访跟踪返校后表现。</p>					
目标达成情况：					
成果目标	达成程度		未达成原因和改善建议		
学业困境	完全达成 <input type="checkbox"/> 基本达成 <input type="checkbox"/> 部分达成 <input type="checkbox"/> 未达成 <input type="checkbox"/>				
行为矫正	完全达成 <input type="checkbox"/> 基本达成 <input type="checkbox"/>				

	部分达成 <input type="checkbox"/> 未达成 <input type="checkbox"/>	
家庭教养模式改善	完全达成 <input type="checkbox"/> 基本达成 <input type="checkbox"/> 部分达成 <input type="checkbox"/> 未达成 <input type="checkbox"/>	
结案原因		
<input checked="" type="checkbox"/> 目标达到 <input type="checkbox"/> 超出服务范围 <input type="checkbox"/> 社会工作者认为不适合继续跟进 说明： _____ <input type="checkbox"/> 服务对象不愿意继续接受服务 说明： _____ <input type="checkbox"/> 其他情况 说明： _____		
服务对象知道个案已结束并知道在有需要时如何得到服务 <input checked="" type="checkbox"/> 是 <input type="checkbox"/> 否		
结案后回访跟进计划		
结案后半年内每月进行电话回访，了解案主返校后表现。		
回访期限和频次： <u>结案后半年内每月一次</u> 回访方式： <input checked="" type="checkbox"/> 电话 <input type="checkbox"/> 到访中心 <input type="checkbox"/> 上门探访（地点） _____ <input type="checkbox"/> 参加小组（名称） _____ <input type="checkbox"/> 参加活动（名称） _____ <input type="checkbox"/> 外展（地点） _____ <input type="checkbox"/> 其他方式（地点） _____ 回访内容： _____		
社会工作者（签名）		日期
服务对象（签名）		日期
督导者（签名）		日期

10、试题编号：5-10 小组工作计划

（1）任务描述

背景资料：社工小李负责执行龙锦社区青少年儿童社区教育的“三社联动”项目，项目正式启动后，在督导的指导下完成了需求调研和项目策划工作，前阶段完成了个案工作的跟进。接下来，结合社区的实

际情况，小李将针对社区青少年放学后到父母下班这个时段无人看管的问题，开设社区青少年舞蹈小组，丰富孩子们的课余生活和学习，破解社区居民子女放学无处可去、无法监管的问题。为了推动小组的顺利开展，小李走访联系了社区辖区范围内的一家高校和社区卫生服务中心等单位，链接志愿者资源，高校的动漫社、绘画社和篮球社将组织志愿者进社区为组员开展相关活动，充实孩子们的社区生活。

测试任务：请结合上述资料，帮助小李完成下列小组工作计划书，计划书共涉及 6 节活动即可。

小组计划书					
名称	舞动童年 恣意人生——舞蹈兴趣小组		编号		
对象	社区 6-10 岁青少年儿童		人数	12-15 人	
地点	社区妇女儿童活动中心		社工姓名		
日期			时间		
目的	1. 丰富社区青少年儿童课余生活，以舞蹈艺术陶冶孩子们情操，提升生活质量。 2. 破解社区家庭因孩子放学无人看管的难题。 3. 营造良好社区文化氛围，引领社区生活新风尚。				
理论基础	1. 社会系统理论，小组是一个互动系统，组员间相互作用、相互联系形成社会支持系统。 2. 团体动力学，以舞蹈兴趣为切入点，引导组员们在行为发展过程中，以健全而适当的团体生活模式与组员相处，维系小组的正常运转。				
招募方法	1. 居民微信群发送报名链接报名。 2. 个别服务对象通过探访邀请报名。 3. 利用社区宣传栏、公示栏粘贴活动海报进行活动报名宣传动员。				
小节安排	节数	时间	主题	目标	内容
	第一单		遇见舞蹈	引导学员相互认	

	元	每周二 晚 7: 00-8: 30		识, 初步了解舞蹈	破冰游戏, 自我介绍, 舞蹈知识介绍, 组员 基础评估
	第二单 元				
	第三单 元				
	第四单 元				
	第五单 元				
	第六单 元				
评估 方法	<ol style="list-style-type: none"> 1. 满意度调查, 每节活动结束后请组员进行问卷填写和评分。 2. 出席率和参与率评估。 3. 通过组员感受分享进行评估。 				
困难 预估	预计困难		解决方法		
	活动中组员流失		按照计划招募数略多 20% 的人数进行招募, 确保小组后期顺利开展活动。		
	培训老师缺位		招募 2 名舞蹈专业志愿者, 一名备选人员, 确保活动指导不缺位。		
	活动中拉伤、扭伤等		准备基础药箱, 及时为拉伤、扭伤组员进行处理, 同时舞蹈动作选取注意组员身体特点和适应性。		

经费 预算 (元)	略			
督导 意见				
审批 签署	社工签名		日期	
	督导签名		日期	

(2) 实施条件

按每次 30 人同时进行抽测准备，每个测试室 30 人，需配备 1 间测试室。场地配置数量可以依据被测学生数量的增减而按比例增减，具体抽查实施条件如下：

项目	基本实施条件	备注
场地	可容纳 30 个学生的教室一间	必备
工具	每个教室印制 30 套试卷	必备
测评专家	每个教室配备 3 名考评员，其中 2 名为专业教师，另一名为来自行业的专家	必备

(3) 考核时量

60 分钟

(4) 评分细则

项目	评价内容	配分	考核内容及扣分标准	得分
小组工作	职业素养	5分	考风：诚实严谨、遵守纪律，考试迟到、考核过程中做与考试无关的事、不服从考场安排酌情扣 5 分以内；不独立完成任务，考核过程舞弊取消考试资格，成绩计 0 分。	

			卷容格式：卷容整洁，文字编排工整，格式符合要求（按0/1/2分标准评分）	
			文字表达：表达流畅，条理清楚，逻辑严密（按1/2/3分标准评分）	
	兴趣小组单元设计	10分	准确设计第二-六单元小组活动，主题符合舞蹈兴趣小组特点，小组整体发展符合小组发展规律和逻辑。	
		20分	各单元内容设计主题、目标、内容完整，符合小组发展规律和组员特点，具有专业性和实操性，数量上少一个单元扣5分。	
合计	35分			

(5) 参考模板

小组计划书			
名称	舞动童年 恣意人生——舞蹈兴趣小组	编号	
对象	龙锦社区 6-10 岁青少年儿童	人数	12-15 人
地点	社区妇女儿童活动中心	社工姓名	
日期		时间	
目的	1.丰富社区青少年儿童课余时间，以舞蹈艺术陶冶孩子们情操，提升生活质量。 2.破解社区家庭因孩子放学无人看管的难题。 3.营造良好社区文化氛围，引领社区生活新风尚。		
理论基础	1.社会系统理论，小组是一个互动系统，组员间相互作用、相互联系形成社会支持系统。 2.团体动力学，以舞蹈兴趣为切入点，引导组员们在行为发展过程中，以健全而适当的团体生活模式与组员相处，维系小组的正常运转。		
招募方法	1.居民微信群发送报名链接报名。 2.个别服务对象通过探访邀请报名。 3.利用社区宣传栏、公示栏粘贴活动海报进行活动报名宣传动员。		

	节数	时间	主题	目标	内容
小节 安排	第一单元	每周二 晚 7: 00-8: 30	遇见舞蹈	引导学员相互认识, 初步了解舞蹈	破冰游戏, 自我介绍, 舞蹈知识介绍, 组员基础评估
	第二单元		基础练习	练习基本功	基本功习练, 组员分享
	第三单元		基础练习、身韵组合	练习基本功、尝试编排动作组合	基本功习练, 动作组合编排, 组员分享
	第四单元		基础练习、身韵组合	练习基本功、优化动作组合	基本功习练, 动作组合编排, 组员分享
	第五单元		基础练习、身韵组合	练习基本功、巩固动作组合	基本功习练, 动作组合编排, 组员分享
	第六单元		身韵组合、汇报表演	动作组合练习, 舞蹈汇报演出	动作组合练习, 邀请家长观看整体舞蹈汇报演出, 组员总结分享
评估方法	1.满意度调查, 每节活动结束后请组员进行问卷填写和评分。 2.出席率和参与率评估。 3.通过组员感受分享进行评估。				
困难 预估	预计困难			解决方法	
	活动中组员流失			按照计划招募数略多 20% 的人数进行招募, 确保小组后期顺利开展活动。	
	培训老师缺位			招募 2 名舞蹈专业志愿者, 一名备选人员, 确保活动指导不缺位。	
活动中拉伤、扭伤等			准备基础药箱, 及时为拉伤、扭伤组员进行处理, 同时舞蹈动作选取注意组员身体特点和适应性。		

经费 预算 (元)	略			
督导 意见				
审批 签署	社工签名		日期	
	督导签名		日期	

11、试题编号：5-11 小组活动过程设计

(1) 任务描述

背景资料：社工小李负责执行龙锦社区青少年儿童社区教育的“三社联动”项目，项目正式启动后，在督导的指导下完成了需求调研和项目策划工作，前阶段完成了个案工作的跟进。接下来，结合社区的实际情况，小李将针对社区青少年放学后到父母下班这个时段无人看管的问题，开设社区青少年舞蹈小组，丰富孩子们的课余生活和学习，破解社区居民子女放学无处可去、无法监管的问题。社工为了顺利开展小组活动，制定了小组工作方案，现将开展小组第一单元的活动。

测试任务：请结合上述资料，帮助小李完成小组工作第一周的单元设计，共设计5个环节。（35分，其中职业素养5分）

基 本 信 息	小组名称	舞动童年 恣意人生—— 舞蹈兴趣小组	编号	
	单元（节）数	第一单元（节）	本单元（节）主 题	遇见舞蹈

	日期/时间	2021.3.5	地点	社区妇女儿童活动中心		
目标	1. 引导组员相互认识，增进相互信任，建立小组规则。 2. 熟悉指导老师。 3. 初步了解舞蹈知识和技能。 4. 完成组员基础评估。					
流程	时长	名称	目标	内容及具体操作方式	所需物资	工作人员
	5 分钟	破冰	打破尴尬引导 组员相互融合	破冰游戏：大风 吹		李社工
预计 困难 与解 决办 法	1. 培训老师缺位，招募 2 名舞蹈专业志愿者，一名备选人员，确保活动指导不缺位。 2. 小组活动冷场，提前与较为活跃的组员沟通，鼓励其带头打破僵局。					
督 导 意 见						
签 名	社会工作者（签 名）			日期		
	督导者（签名）			日期		

(2) 实施条件

按每次 30 人同时进行抽测准备，每个测试室 30 人，需配备 1 间测试室。场地配置数量可以依据被测学生数量的增减而按比例增减，具体抽查实施条件如下：

项目	基本实施条件	备注
场地	可容纳 30 个学生的教室一间	必备
工具	每个教室印制 30 套试卷	必备
测评专家	每个教室配备 3 名考评员，其中 2 名为专业教师，另一名为来自行业的专家	必备

(3) 考核时量

60 分钟

(4) 评分细则

项目	评价内容	配分	考核内容及扣分标准	得分
小组工作	职业素养	5分	考风：诚实严谨、遵守纪律，考试迟到、考核过程中做与考试无关的事、不服从考场安排酌情扣 5 分以内；不独立完成任务，考核过程舞弊取消考试资格，成绩计 0 分。	
			卷容格式：卷容整洁，文字编排工整，格式符合要求（按 0/1/2 分的标准评分）	
			文字表达：表达流畅，条理清楚，逻辑严密（按 1/2/3 分的标准评分）	
	小组活动流程安排	10分	准确设计第二-五节小组活动，主题符合第一次小组活动的特点，小组活动整体发展符合小组发展规律和逻辑。	
20分			内容设计时长、目的、内容、物资等指标完整，符合小组发展规律和组员特点，具有专业性和实操性，数量上少一节扣 5 分。	

	合计	35分	
--	----	-----	--

(6) 参考模板

基本 信息	小组名称	舞动童年 恣意人生—— 舞蹈兴趣小组		编号		
	单元(节)数	第一单元(节)	本单元(节)主 题	遇见舞蹈		
	日期/时间	2021.3.5	地点	社区妇女儿童活动中心		
目 标	1. 引导组员相互认识, 增进相互信任, 建立小组规则。 2. 熟悉指导老师。 3. 初步了解舞蹈知识和技能。 4. 完成组员基础评估。					
流 程	时长	名称	目标	内容及具体操 作方式	所需物资	工作人员
	5分钟	破冰	打破尴尬引导 组员相互融合	破冰游戏: 大风 吹	话筒	李社工
	20分钟	组员相识	组员、指导老 师相互认识	自我介绍: 组员 和指导老师一 分钟自我介绍	话筒	舞蹈老师
	20分钟	初识舞蹈	初步了解舞蹈 知识和技能	舞蹈知识介绍	投影仪	舞蹈老师
	60分钟	基础评估	评估组员的舞 蹈的基础	组员舞蹈基本 功练习, 进行形 体基础评估	瑜伽垫、把 杆、镜子等	舞蹈老师
	15分钟	小结与分享	组员分享感受	组员发言、社工 和老师总结	话筒	李社工、舞蹈 老师

预计 困难 与解 决办 法	1.培训老师缺位，招募2名舞蹈专业志愿者，一名备选人员，确保活动指导不缺位。			
	2.小组活动冷场，提前与较为活跃的组员沟通，鼓励其带头打破僵局。			
督 导 意 见				
签 名	社会工作者（签 名）		日期	
	督导者（签名）		日期	

12、试题编号：5-12 小组工作总结

（1）任务描述

背景资料：社工小李负责执行龙锦社区青少年儿童社区教育的“三社联动”项目，项目正式启动后，在督导的指导下完成了需求调研和项目策划工作，前阶段完成了个案工作的跟进。接下来，结合社区的实际情况，小李将针对社区青少年放学后到父母下班这个时段无人看管的问题，开设社区青少年舞蹈小组，丰富孩子们的课余生活和学习，破解社区居民子女放学无处可去、无法监管的问题。社工为了顺利开展小组活动，制定了小组工作方案，现已基本完成小组工作的五个单元活动，进入到总结评估阶段，小组效果非常好，组员和家长反映良好，15名零流失，部分组员认为小组活动次数偏少，对舞蹈习练效

果有一定影响，希望后续小组活动次数能增加。

测试任务：请结合上述资料，帮助小李完成下列小组总结报告的撰写。

（35分，其中职业素养5分）

小组总结报告	
基本资料	<p>活动名称：<u>舞动童年 恣意人生——舞蹈兴趣小组</u></p> <p>小组性质：<u>兴趣小组</u></p> <p>小组目标：<u>1. 丰富社区青少年儿童课余生活，以舞蹈艺术陶冶孩子们情操，提升生活质量。</u></p> <p><u>2. 破解社区家庭因孩子放学无人看管的难题。</u></p> <p><u>3. 营造良好社区文化氛围，引领社区生活新风尚。</u></p> <p>服务对象：<u>15</u>人</p> <p>招募方式：<u>1. 居民微信群发送报名链接报名。</u></p> <p><u>2. 个别服务对象通过探访邀请报名。</u></p> <p><u>3. 利用社区宣传栏、公示栏粘贴活动海报、机构官微推文等进行活动报名宣传动员。</u></p> <p>执行情况：共<u>6</u>单元</p> <p>特殊情况说明：<u>无</u></p>
财政报告	<p>报告收支情况：略</p> <p>解释超支或盈余原因：略</p>

<p>评估与分析 (30分)</p>	
<p>总结及建议</p>	<p>(1) 总结程序的得失</p> <p>(2) 建议日后需改善的部分</p> <p>此次小组设计六个单元偏少，舞蹈兴趣小组的习练次数有限，提升效果无法充分呈现，后续建议增加到10-12个单元。</p>

(2) 实施条件

按每次30人同时进行抽测准备，每个测试室30人，需配备1间测试室。场地配置数量可以依据被测学生数量的增减而按比例增减，具体抽查实施条件如下：

项目	基本实施条件	备注
场地	可容纳30个学生的教室一间	必备
工具	每个教室印制30套试卷	必备
测评专家	每个教室配备3名考评员，其中2名为专业教师，另一名为来自行业的专家	必备

(3) 考核时量

60分钟

(4) 评分细则

项目	评价内	配分	考核内容及扣分标准	得分
----	-----	----	-----------	----

	容			
小组工作	职业素养	5分	考风：诚实严谨、遵守纪律，考试迟到、考核过程中做与考试无关的事、不服从考场安排酌情扣5分以内；不独立完成任务，考核过程舞弊取消考试资格，成绩计0分。	
			卷容格式：卷容整洁，文字编排工整，格式符合要求（按0/1/2分标准评分）	
			文字表达：表达流畅，条理清楚，逻辑严密（按1/2/3分标准评分）	
	小组效果评估与分析	10分	满意度调查分析符合实际情况	
		10分	出席率和参与率分析符合实际情况	
		10分	组员感受分析客观真实	
	合计		35分	

(5) 参考模板

小组总结报告	
基本资料	<p>活动名称： <u>舞动童年 恣意人生——舞蹈兴趣小组</u></p> <p>小组性质： <u>兴趣小组</u></p> <p>小组目标： <u>1. 丰富社区青少年儿童课余时间，以舞蹈艺术陶冶孩子们情操，提升生活质量。</u> <u>2. 破解社区家庭因孩子放学无人看管的难题。</u> <u>3. 营造良好社区文化氛围，引领社区生活新风尚。</u></p> <p>服务对象： <u>15</u> 人</p> <p>招募方式： <u>1. 居民微信群发送报名链接报名。</u> <u>2. 个别服务对象通过探访邀请报名。</u> <u>3. 利用社区宣传栏、公示栏粘贴活动海报、机构官微推</u></p>

	<p>文等进行活动报名宣传动员。</p> <p>执行情况：共 6 单元</p> <p>特殊情况说明： 无</p>
财政报告	<p>报告收支情况</p> <p>解释超支或盈余原因</p>
评估与分析	<p>1. 满意度调查显示：每节活动结束后请组员进行问卷填写和评分，组员满意度较高。</p> <p>2. 出席率和参与率评估得出：6 个单元的活动，组员流失率为零，小组参与程度较高。</p> <p>3. 通过组员感受分享进行评估发现：组员整体表示满意，但部分组员反映小组活动次数偏少，对舞蹈习练效果有所影响。</p>
总结及建议	<p>(1) 总结程序的得失</p> <p>(3) 建议日后需改善的部分</p> <p>此次小组设计六个单元偏少，舞蹈兴趣小组的习练次数有限，提升效果无法充分呈现，后续建议增加到 10-12 个单元。</p>

13、试题编号：5-13 社区活动方案设计

(1) 任务描述

背景资料：社工小李负责执行龙锦社区青少年儿童社区教育的“三社联动”项目，项目正式启动后，在督导的指导下完成了需求调研和项

目策划工作，前阶段完成了个案工作的跟进和部分小组工作的任务，临近 10 月份，接下来社工将开展社区道德讲堂的社区活动，活动主题是：国旗国旗我爱你，引导社区青少年儿童树立爱护国旗、热爱祖国的意识。

测试任务：请结合上述资料，帮助小李完成下列社区活动策划书的撰写。（35 分，其中职业素养 5 分）

龙锦社区青少年儿童“国旗国旗 我爱你”活动方案				
活动基本情况	活动时间		活动地点	社区儿童活动室
	负责人		参与对象	社区失独老人
	预计参与人数	20-30 人	活动类型	手工体验
活动目标	1. 丰富社区青少年儿童课余时间，引领他们追求积极向上的生活观。 2. 引导青少年儿童建立爱国主义情怀，树立爱旗、护旗意识。 3. 营造社区良好文化氛围，构建和谐睦邻的社区环境。			
活动内容 (30 分)	1、活动宣传： 社区居民微信群、QQ 群、机构公众号等发送活动通知； 社区宣传栏、公示栏粘贴活动海报； 在前期项目活动中进行活动预告动员。 2、活动流程：			

	3、活动分工 (略)		
活动预计困难解决办法	预计困难	解决办法	
	服务对象参与度不高	丰富活动内容，提升活动吸引力，给予一定的奖励，鼓励孩子们参与。	
	服务对象突发健康问题	现场配备医护人员和急救药箱，及时帮助服务对象处理。	
经费预算	略		
社工签名		日期	

(2) 实施条件

按每次 30 人同时进行抽测准备，每个测试室 30 人，需配备 1 间测试室。场地配置数量可以依据被测学生数量的增减而按比例增减，具体抽查实施条件如下：

项目	基本实施条件	备注
场地	可容纳 30 个学生的教室一间	必备
工具	每个教室印制 30 套试卷	必备
测评专家	每个教室配备 3 名考评员，其中 2 名为专业教师， 另一名为来自行业的专家	必备

(3) 考核时量

60 分钟

(4) 评分细则

项目	评价内容	配分	考核内容及扣分标准	得分
社区工作	职业素养	5分	考风：诚实严谨、遵守纪律，考试迟到、考核过程中做与考试无关的事、不服从考场安排酌情扣 5 分以内；不独立完成任务，考核过程舞弊取消考试资格，成绩计 0 分。	
			卷容格式：卷容整洁，文字编排工整，格式符合要求（按0/1/2分的标准评分）	
			文字表达：表达流畅，条理清楚，逻辑严密（按1/2/3分的标准评分）	
	社区活动流程设计	15分	活动设计符合社区活动流程，紧扣主题，活动整体发展符合服务对象特点和社区活动逻辑。	
		15分	活动流程设计具有专业性和实操性	
合计		35 分		

(5) 参考模板

龙锦社区青少年儿童“国旗国旗 我爱你”活动方案				
活动基本情	活动时间		活 动	社区儿童活动室

况			地点	
	负责人		参与对象	社区失独老人
	预计参与人数	20-30人	活动类型	爱国教育 手工体验
活动目标	<p>1. 丰富社区青少年儿童课余时间，引领他们追求积极向上的生活观。</p> <p>2. 引导青少年儿童建立爱国主义情怀，树立爱旗、护旗意识。</p> <p>3. 营造社区良好文化氛围，构建和谐睦邻的社区环境。</p>			
活动内容 (30分)	<p>1. 活动宣传： 社区居民微信群、QQ群、机构公众号等发送活动通知； 社区宣传栏、公示栏粘贴活动海报； 在前期项目活动中进行活动预告动员。</p> <p>2. 活动流程： (1) 活动签到 (2) 国旗的来由、图案内涵、国旗使用规定的知识介绍与游戏互动。 (3) 社工国旗讲解和现场示范制作。 (4) 指导服务对象制作国旗并展示。 (5) 总结与合影。</p> <p>3. 活动分工</p>			

活动预计困难解决办法	预计困难	解决办法	
	服务对象参与度不高	丰富活动内容，给予一定的奖励，鼓励孩子们参与	
	服务对象突发健康问题	现场配备医护人员和急救药箱，及时帮助服务对象处理	
经费预算			
社工签名		日期	

14、试题编号：5-14 社区活动总结

(1) 任务描述

背景资料：社工小李负责执行龙锦社区青少年儿童社区教育的“三社联动”项目，项目正式启动后，在督导的指导下完成了需求调研和项目策划工作，前阶段完成了个案工作的跟进和部分小组工作的任务，10月初小李的成功策划实施了社区道德讲堂的社区活动，活动主题是：国旗国旗我爱你，旨在引导社区青少年儿童树立爱护国旗、热爱祖国意识。

测试任务：请结合上述资料，帮助小李完成社区活动总结的撰写。（35分，其中职业素养5分）

社区活动总结

<p>基本资料</p>	<p>活动名称： <u>“国旗国旗 我爱你” 国庆活动</u></p> <p>责任社工： <u> 小李 </u></p> <p>活动目标：</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 丰富社区青少年儿童假期生活，引领他们追求积极向上的生活观。 2. 引导青少年儿童建立爱国主义情怀，树立爱旗、护旗意识。 3. 营造社区良好文化氛围，构建和谐睦邻的社区环境。 <p>参与人数： <u> 30 </u>人</p> <p>宣传方式： <u>社区微信群、机构公众号、活动海报</u></p>
<p>财政报告</p>	<p>报告收支情况</p> <p>解释超支或盈余原因</p>
<p>评估与分析</p>	

社工反思与总结	<p>(1) 总结活动程序的不足之处</p> <p>活动缺少参与对象互动和分享的部分，对于促进青少年儿童朋辈支持体系建立的环节设计不足。</p> <p>(2) 建议日后需改善的部分</p> <p>后续活动中增加破冰游戏、自我介绍和分享环节，重视相互的熟悉和参与者感受的表达。</p>
参与者意见与建议	

(2) 实施条件

按每次 30 人同时进行抽测准备，每个测试室 30 人，需配备 1 间测试室。场地配置数量可以依据被测学生数量的增减而按比例增减，具体抽查实施条件如下：

项目	基本实施条件	备注
场地	可容纳 30 个学生的教室一间	必备
工具	每个教室印制 30 套试卷	必备
测评专家	每个教室配备 3 名考评员，其中 2 名为专业教师，另一名为来自行业的专家	必备

(3) 考核时量

60 分钟

(4) 评分细则

项目	评价内容	配分	考核内容及扣分标准	得分
----	------	----	-----------	----

社区工作	职业素养	5分	考风：诚实严谨、遵守纪律，考试迟到、考核过程中做与考试无关的事、不服从考场安排酌情扣5分以内；不独立完成任务，考核过程舞弊取消考试资格，成绩计0分。	
			卷容格式：卷容整洁，文字编排工整，格式符合要求（按0/1/2分标准评分）	
			文字表达：表达流畅，条理清楚，逻辑严密（按1/2/3分标准评分）	
	社区活动评估与分析	10分	参与者分析客观准确	
		10分	宣传和招募策略分析客观准确	
		10分	目标达成程度分析客观准确	
	合计	35分		

(5) 参考模板

社区活动总结	
基本资料	活动名称： <u>“国旗国旗 我爱你”</u> 责任社工： <u>小李</u> 活动目标： 1. 丰富社区青少年儿童假期生活，引领他们追求积极向上的生活观。 2. 引导青少年儿童建立爱国主义情怀，树立爱旗、护旗意识。 3. 营造社区良好文化氛围，构建和谐睦邻的社区环境。 参与人数： <u>30</u> 人 宣传方式： <u>社区微信群、机构公众号、活动海报</u>

财务报告	<p>报告收支情况</p> <p>解释超支或盈余原因</p>
评估与分析	<p>(1) 参与者分析</p> <p>本次参与活动的对象为社区青少年儿童，结合国庆节策划的本期活动，活动既有国旗知识讲解，也有动手制作国旗的体验环节，服务对象的参与程度高。</p> <p>(2) 宣传和招募策略分析</p> <p>参与对象主要是青少年儿童，项目建立了较为稳定的活动微信群，报名链接推送到微信群后效果较好。</p> <p>(3) 目标达成程度分析</p> <p>孩子们参与活动过程中学到了关于国旗的知识，并亲手制作了纸质版国旗，丰富了知识的同时锻炼了动手能力，参与者表示期待之后能有更多的活动，社区活动服务效果显著。</p>
社工反思与总结	<p>(1) 总结活动程序的不足之处</p> <p>活动缺少参与对象互动和分享的部分，对于促进青少年儿童朋辈支持体系建立的环节设计不足。</p> <p>(2) 建议日后需改善的部分</p> <p>后续活动中增加破冰游戏、自我介绍和分享环节，重视相互的熟悉和参与者感受的表达。</p>
参与者意见与建议	

15、试题编号：5-15 社区活动推文撰写

(1) 任务描述

背景资料：社工小李负责执行龙锦社区青少年儿童社区教育的“三社联动”项目，项目正式启动后，在督导的指导下完成了需求调研和项目策划工作，前阶段完成了个案工作的跟进和部分小组工作的任务，10月初小李的成功策划实施了社区道德讲堂的社区活动，活动主题是：国旗国旗我爱你，旨在引导社区青少年儿童树立爱护国旗、热爱祖国的意识。活动在社工的精心策划组织下成功开展，先小李需要完成活动推文撰写，以达到更好的活动宣传效果。

测试任务：请结合上述资料，帮助小李完成下列社区活动推文的撰写。

(35分)

社区活动推文审批表	
推文题目：龙锦社区欢度国庆，举办“国旗国旗 我爱你”青少年活动	
日期：10月9日	社工：
推文内容：	

<p>督导/项目主任审批意见</p> <p style="text-align: right; margin-top: 100px;">签名: 日期:</p>

(2) 实施条件

按每次 30 人同时进行抽测准备，每个测试室 30 人，需配备 1 间测试室。场地配置数量可以依据被测学生数量的增减而按比例增减，具体抽查实施条件如下：

项目	基本实施条件	备注
场地	可容纳 30 个学生的教室一间	必备
工具	每个教室印制 30 套试卷	必备
测评专家	每个教室配备 3 名考评员，其中 2 名为专业教师，另一名为来自行业的专家	必备

(3) 考核时量

60 分钟

(4) 评分细则

项目	评价内	配分	考核内容及扣分标准	得分
----	-----	----	-----------	----

	容			
社 区 工 作	职业 素养	5分	考风：诚实严谨、遵守纪律，考试迟到、考核过程中做与考试无关的事、不服从考场安排酌情扣5分以内；不独立完成任务，考核过程舞弊取消考试资格，成绩计0分。	
			卷容格式：卷容整洁，文字编排工整，格式符合要求（按0/1/2分标准评分）	
			文字表达：表达流畅，条理清楚，逻辑严密（按1/2/3分标准评分）	
	社 区 活 动 推 文 撰 写	15分	推文符合活动主题，活动要素完整，包括活动时间、地点、参与对象、活动流程和效果等要素。	
		10分	语言组织得当，内容逻辑清晰、结构完整。	
		5分	推文引人入胜，具有一定创新性。	
	合计	35分		

(5) 参考模板

社区活动推文审批表	
推文题目： 龙锦社区欢度国庆，举办“国旗国旗 我爱你”青少年活动	
日期： 10月9日	社工： 小李
推文内容： 10月4日，龙锦社区丰富社区为引导青少年儿童建立爱国主义情怀，树立爱旗、护旗意识，丰富社区青少年儿童假期生活，在社区儿童活动室开展“国旗国旗 我爱你”青少年儿童国旗知识分享和国旗制作体验活动，活动吸引来自社区30组家庭的青少年儿童参与。	

活动分两个部分进行，首先向孩子们分享国旗的来由、图案内涵、国旗使用规定等知识，让孩子们了解国旗背后的故事。接下来社工指导孩子们动手制作国旗，在制作的过程中体会手工的乐趣，提高动手能力。

此次活动引领社区青少年在寓教于乐中学习爱国知识、体验动手快感，追求积极向上的生活观，弘扬爱国主义精神，将红色基因播撒在社区青少年心中，为社区营造良好文化氛围，呵护青少年健康成长创造良好环境。

督导/项目主任审批意见

签名：

日期：

六、老年社会工作模块

1. 试题编号：6-1 “幸福来敲门”关爱失独老人项目调查方案撰写

(1) 任务描述

背景资料：“幸福来敲门”关爱失独老人项目，是为了帮助“失独老人”走出伤痛，安度幸福晚年的一个专业社工服务项目。项目实施前，社工需要对社区失独老人开展初步调研，了解老人们对本项目的期待，以便更有针对性的设计服务活动。

测试任务：根据社会工作专业需求调研的要求，完成下表社区失独老人需求调查方案的撰写。（35分，其中职业素养5分）

“幸福来敲门”关爱失独老人项目调查方案	
调查目的	1. 了解社区居民对于老年社区服务的需求和建议。 2. 了解社区资源情况，包括人力资源、地理资源、文化资源等。
调查方法	问卷调查法、访谈法
调查对象	辖区内失独老人
调查内容	了解失独老人实际需求，有针对性的开展助老服务，具体内容包括： 一是老人对日常照护的需求；二是老人对医疗陪伴的需求；三是老人对困难救助的需求；四是老人对精神慰藉的需求；五是老人对应对意外的需求。
调查时间	项目启动前2个月

调查地点	社区辖区范围内
调查计划（30分）	
调查经费与物料清单：略	
工作人员安排 （1）项目负责人：某某 （2）调查方案、问卷设计：某某 （3）调查人员培训：某某 （4）调查人员：某某 （5）资料分析、报告撰写：某某	

（2）实施条件

按每次 30 人同时进行抽测准备，每个测试室 30 人，需配备 1 间测试室。场地配置数量可以依据被测学生数量的增减而按比例增减，具体抽查实施条件如下：

项目	基本实施条件	备注
----	--------	----

场地	可容纳 30 个学生的教室一间	必备
工具	每个教室印制 30 套试卷	必备
测评专家	每个教室配备 3 名考评员，其中 2 名为专业教师， 另一名为来自行业的专家	必备

(3) 考核时量

60 分钟

(4) 评分细则

项目	评价内容	配分	考核内容及扣分标准	得分
调查方案撰写	职业素养	5分	考风：诚实严谨、遵守纪律，考试迟到、考核过程中做与考试无关的事、不服从考场安排酌情扣 5 分以内；不独立完成任务，考核过程舞弊取消考试资格，成绩计 0 分。	
			卷容格式：卷容整洁，文字编排工整，格式符合要求（按 0/1/2 分的标准评分）	
			文字表达：表达流畅，条理清楚，逻辑严密（按 1/2/3 分的标准评分）	
	调查计划	10分	准备阶段： 界定调查问题、设计调研方案、设计调查问卷或调查提纲，准备相关物料等。	
			调查阶段： 根据调查方法开展调查，收集资料。	
			总结阶段： 资料回收、汇总，数据整理分析，撰写调查报告	
	合计		35 分	

(5) 参考模板

“幸福来敲门”关爱失独老人项目调查方案

调查目的 (10分)	调查目的紧扣调查主题，符合现实，具有调查意义
调查方法	简述调查方法，如问卷法、访谈法、比较研究法、 实地研究、实验调查等
调查对象	辖区内失独老人
调查内容	了解失独老人实际需求，有针对性的开展助老服务， 具体内容包括： 一是老人对日常照护的需求；二是老人对医疗陪伴 的需求；三是老人对困难救助的需求；四是老人对 精神慰藉的需求；五是老人对应对意外的需求。
调查时间	略
调查地点	略
调查计划 (20分)	
准备阶段：	界定调查问题、设计调研方案、设计调查问卷或调查提纲，准备相关 物料等。
调查阶段：	根据调查方法开展调查，收集资料。
总结阶段：	资料回收、汇总，数据整理分析，撰写调查报告

调查经费与物料清单：略

工作人员安排

- (1) 项目负责人：某某
- (2) 调查方案、问卷设计：某某
- (3) 调查人员培训：某某
- (4) 调查人员：某某
- (5) 资料分析、报告撰写：某某

2. 试题编号：6-2 失独老人需求调查问卷设计

(1) 任务描述

背景资料：“幸福来敲门”关爱失独老人项目，是为了帮助“失独老人”走出伤痛，安度幸福晚年的一个专业社工服务项目。为了了解老人们对本项目的期待，社工前期已经按要求撰写了项目实施前的调查方案，接下来需要为调查实施设计合适的问卷，为下一步调查施策提供支撑。

测试任务：根据社工机构关爱失独老人项目需求调查方案，完成下表失独老人调查问卷设计。（35分，其中职业素养5分）

社区“幸福来敲门”关爱失独老人项目调查问卷

亲爱的社区朋友：

您好！我们是社区的社工，为了更好地了解大家对于社区服务的需求，以便为您提供有针对性的社区服务，特开展本次问卷调查。我

们会遵从保密原则，调查资料只用作数据统计，不会泄露您的任何填写信息，请您真实填写。感谢您的支持与配合！

XX 社工机构

请在您认为正确的答案后面的□内打“√”，划横线的部分可直接在横线上作答。

6. 您的性别：□ 男 □ 女 您的年龄：_____岁

2.

3.

4.

5.

6.

7.

选填：个人信息（如有活动或服务将会以电话形式通知）

姓名：_____ 联系电话：_____

调查员：某某

问卷编号：2020001

（2）实施条件

按每次 30 人同时进行抽测准备，每个测试室 30 人，需配备 1 间测试室。场地配置数量可以依据被测学生数量的增减而按比例增减，具体抽查实施条件如下：

表 2-1 个案工作方法技能模块实施条件

项目	基本实施条件	备注
场地	可容纳 30 个学生的教室一间	必备
工具	每个教室印制 30 套试卷	必备
测评专家	每个教室配备 3 名考评员，其中 2 名为专业教师，另一名为来自行业的专家	必备

（3）考核时量

60 分钟

（4）评分细则

项目	评价内容	配分	考核内容及扣分标准	得分
调查方案撰写	职业素养	5分	考风：诚实严谨、遵守纪律，考试迟到、考核过程中做与考试无关的事、不服从考场安排酌情扣 5 分以内；不独立完成任	

			考核过程舞弊取消考试资格,成绩计0分。	
			卷容格式:卷容整洁,文字编排工整,格式符合要求(按0/1/2分标准评分)	
			文字表达:表达流畅,条理清楚,逻辑严密(按1/2/3分标准评分)	
	问卷设计	10分	封闭式问题设计:单项选择题、填空式、多项选择题或不定项选择题,问题数量不少于5个,少一个扣2分。	
		5分	开放式问题设计:问题合理,便于理解,格式正确,数量不少于1个。	
		5分	设置问题应紧扣调查主题,将调查目的进行操作化。	
		5分	答案设置合理,遵循穷尽性、排斥性原则。	
		5分	问题排序合理,结构完整。	
	合计	35分		

(5) 参考模板

XX社区“幸福来敲门”关爱失独老人项目调查问卷
<p>指导语:对填表的要求、方法和注意事项进行说明。</p> <p>如:填写说明</p> <ol style="list-style-type: none"> 请在每个问题后适合自己情况的答案上打“√” 如无特殊说明,每个问题只能选择一个答案。 <p>填答问卷时请不要与他人商量。</p>
<p>问题及答案:(20分)</p> <ol style="list-style-type: none"> 封闭式问题: <p>单项选择题、填空式、多项选择题或不定项选择题</p>

设置问题应紧扣调查主题，将调查目的进行操作化。答案设置合理，遵循穷尽性、排斥性原则。问题排序合理，结构完整。

2. 开放式问题：

你对社区“幸福来敲门”项目有什么意见建议？

调查员：某某

问卷编号：2020001

3. 试题编号：6-3 失独老人需求调查访谈提纲撰写

(1) 任务描述

背景资料：社工机构即将在社区失独老人中实施“幸福来敲门”服务项目，为了使服务效果更加符合老人的期待，社工前期已经按要求撰写了需求调查方案，完成了问卷的设计，下一步社工计划走访社区失独老人，想详细了解老人们的基本情况和过往社区活动的开展情况，为下阶段项目内容的设计奠定基础。

测试任务：根据社工机构失独老人需求调查方案，完成下表社区失独老人访谈提纲撰写。（35分，其中职业素养5分）

“幸福来敲门”服务项目访谈提纲	
访谈范围：社区失独老人	访谈规模：5人
访谈地点：社区老年活动中心	访谈时间：XXX年XXX月
1、被调查者的基本情况	

场地	可容纳 30 个学生的教室一间	必备
工具	每个教室印制 30 套试卷	必备
测评专家	每个教室配备 3 名考评员，其中 2 名为专业教师， 另一名为来自行业的专家	必备

(3) 考核时量

60 分钟

(4) 评分细则

项目	评价内容	配分	考核内容及扣分标准	得分
访谈提纲撰写	职业素养	5分	考风：诚实严谨、遵守纪律，考试迟到、考核过程中做与考试无关的事、不服从考场安排酌情扣 5 分以内；不独立完成任务，考核过程舞弊取消考试资格，成绩计 0 分。	
			卷容格式：卷容整洁，文字编排工整，格式符合要求（按 0/1/2 分的标准评分）	
			文字表达：表达流畅，条理清楚，逻辑严密（按 1/2/3 分的标准评分）	
	访谈提纲	5分	根据访谈对象进行主体性问题分类，问题设计有针对性。	
		20分	紧扣主题设计访谈问题提纲，每类访谈对象问题不少于 5 个，少一个扣 2 分。	
		5分	问题排序合理，结构完整。	
	合计		35 分	

(5) 参考模板

“幸福来敲门”服务项目访谈提纲	
访谈范围：社区失独老人	访谈规模： 5 人
访谈地点：社区老年活动中心	访谈时间： X X X 年 X X X 月

1、被调查者的基本情况	
(1) 姓名、性别、年龄、民族、教育程度等	
1、您的姓名?	
2、您的年龄?	
3、您的民族?	
4、您的受教育程度?	
5、您在社区生活多久了?	
2、涉及主题的一般问题 (30 分)	
1、您平常有哪些日常照护的需求? 社区在这方面已经做了哪些工作?	
2、在医疗陪伴与照护服务方面您有哪些问题需要解决?	
3、您在日常生活中有遇到哪些困难现在还没有得到解决?	
4、您平常有哪些兴趣爱好? 感觉生活是否充实? 如果觉得孤单, 您需要哪些方面的精神慰藉呢?	
5、您曾经遭遇过突发意外吗? 生活中经常遇到哪些突发问题您无法独自解决?	
社工签名:	督导签名:

4.试题编号：6-4 社区失独老人需求调查报告撰写

(1) 任务描述

社工机构即将在社区失独老人中实施“幸福来敲门”服务项目，社工前期已经按要求撰写了需求调查方案，完成了问卷的设计和访谈

提纲。接下来社工小陈需要就上阶段需求调研的情况进行梳理和汇总，形成调研报告，为项目设计提供重要的指引。

任务：根据社区失独老人“幸福来敲门”服务项目需求调查情况，完成下表调研报告的撰写。（35分，其中职业素养5分）

标题：社区失独老人“幸福来敲门”服务项目调查报告
一、调查目的 1. 了解失独老年群体对于社区教育方面的服务需求和特点，为有针对性设计项目打下基础。 2. 了解社区资源情况，包括人力资源、地理位置、人口结构、志愿者队伍等，为设计服务项目提供参考。
二、调查对象 社区失独老人
三、调查方法 问卷法、访谈法等
四、问题分析（30分） 1、失独老人在日常照护方面存在问题； 2、失独老人缺乏医疗陪伴，身体健康问题无法快速得到解决； 3、老人们存在经济困难等困难救助问题亟待解决； 4、失独老人缺乏陪伴，较为孤独，精神慰藉需求较强烈； 5、独居使得老人应对突发意外的能力较差，容易发生危险；
五、调研结果应用 根据上述调查结果，在服务群体的选择、服务内容的设计、服务

频次的确定等方面进行精准的选择和设计，贴合居民需求开展社区服务，提供更受居民欢迎的社区老年服务。

(2) 实施条件

按每次 30 人同时进行抽测准备，每个测试室 30 人，需配备 1 间测试室。场地配置数量可以依据被测学生数量的增减而按比例增减，具体抽查实施条件如下：

项目	基本实施条件	备注
场地	可容纳 30 个学生的教室一间	必备
工具	每个教室印制 30 套试卷	必备
测评专家	每个教室配备 3 名考评员，其中 2 名为专业教师，另一名为来自行业的专家	必备

(3) 考核时量

60 分钟

(4) 评分细则

项目	评价内容	配分	考核内容及扣分标准	得分
调查报告撰写	职业素养	5分	考风：诚实严谨、遵守纪律，考试迟到、考核过程中做与考试无关的事、不服从考场安排酌情扣 5 分以内；不独立完成任务，考核过程舞弊取消考试资格，成绩计 0 分。	
			卷容格式：卷容整洁，文字编排工整，格式符合要求（按 0/1/2 分的标准评分）	
			文字表达：表达流畅，条理清楚，逻辑严密（按 1/2/3 分的标准评分）	
		6分	失独老人在日常照护方面存在问题	

调 查 问 题 分 析	6分	失独老人缺乏医疗陪伴，身体健康问题无法快速得到解决	
	6分	老人们存在经济困难等困难救助问题亟待解决	
	6分	失独老人缺乏陪伴，较为孤独，精神慰藉需求较强烈	
	6分	独居使得老人应对突发意外的能力较差，容易发生危险	
合计	35 分		

(5) 参考模板

标题：社区失独老人“幸福来敲门”服务项目调查报告
<p>调查目的：</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 了解失独老年群体对于社区教育方面的服务需求和特点，为有针对性设计项目打下基础。 2. 了解社区资源情况，包括人力资源、地理位置、人口结构、志愿者队伍等，为设计服务项目提供参考。义
<p>调查对象：</p> <p>社区失独老人</p>
<p>调查方法：</p> <p>问卷法、访谈法等</p>
<p>问题分析：（30 分）</p> <ol style="list-style-type: none"> 1、失独老人在日常照护方面存在问题； 2、失独老人缺乏医疗陪伴，身体健康问题无法快速得到解决； 3、老人们存在经济困难等困难救助问题亟待解决；

- 4、失独老人缺乏陪伴，较为孤独，精神慰藉需求较强烈；
- 5、独居使得老人应对突发意外的能力较差，容易发生危险；

调研结果应用：

根据上述调查结果，在服务群体的选择、服务内容的设计、服务频次的确定等方面进行精准的选择和设计，贴合居民需求开展社区服务，提供更受居民欢迎的社区老年服务。

5. 试题编号：6-5 “幸福来敲门”关爱失独老人服务项目策划

(1) 任务描述

背景资料：社工小陈近期将跟进社工机构“幸福来敲门”关爱失独老人服务项目，通过问卷调查和访谈法完成了需求调查，并分析了目标服务群的需求情况，接下来小陈将进行项目设计。

测试任务：根据“幸福来敲门”关爱失独老人服务项目要求，完成下表项目方案书撰写。（35分，其中职业素养5分）

项目方案	
项目目标	<p>项目实施后期望取得的具体成果,要求清晰、明确、可实现、可衡量。</p> <p>总目标： 帮助“失独老人”走出伤痛，安度幸福晚年，符合时代发展趋势和群众生活所需。</p> <p>分目标： (1) 日常照护每日一敲门。为失独家庭订阅一份报纸，让邮递员每天带着报纸敲门，问候并了解生活情况。(2) 医疗陪伴每周一安排。对生病需要陪伴的失独老人，每周汇总，安排陪伴。(3) 困难救助每月一汇总。对“失独老人”家庭走访慰问，把志愿者了解到的情况进行每月一汇总，针对性的去帮助他们解决问题。(4) 精神慰藉每节一慰问。每逢重大节日和重要节点，陪老人过生日、看病、过节、旅游。(5) 应对意外每人一保险。为每位“失独老人”购买一份</p>

	人身意外医疗保险。						
衡量项目的目标达成的评估指标							
项目的评估指标（从哪些方面考察项目目标得以实现？主要为可量化的、具体的指标）	项目实施后预计该指标达到的水平（尽量提供数据）	信息/资料来源（什么样的信息或资料能证明该指标得以实现？从哪里获得这些信息/资料？）					
日常照护每日一敲门	每日1次	入户登记表、服务记录表、照片视频					
医疗陪伴每周一安排	每周1次	服务记录表、照片视频					
困难救助每月一汇总	每月1次	困难情况登记表、服务记录表、照片视频					
精神慰藉每节一慰问	每节1次	服务记录表、活动新闻稿、照片视频					
应对意外每人一保险	每人1份	保险单、购买保险清单					
项目实施计划（30分）	为满足需求，实现项目目标，计划开展的活动和服务						
	活动	活动内容	活动目的	形式	时间	地点	参与人数
风险分析及应对预案	<p style="text-align: center;">分析项目执行中可能遇到的风险及如何应对。</p> <p>1、风险：老年人不配合工作。 预案：让老年人清楚的知道活动可以给他带来哪些好处，可以解决他生活中的哪些困难。</p> <p>2、风险：在社区活动时，居民参与度不高。 预案：分小组每一个组长负责对应区域，拥有具有号召力居民的联系方式，与其一同做好活动的前期预热，活动中的带领。</p> <p>3、风险：在活动时有人受伤。 预案：准备一定的医疗物品，并且学习好一定的急救措施。在需要的活动中，请一定的安保人员和急救人员。</p> <p>4、风险：活动时突然有工位工作人员有情况缺席工作。 预案：准备一定的人力资源库在这样的情况中联系相应的人员做上替补工作。</p>						

项目沟通机制	<p>项目团队将建立何种沟通机制以保证项目的实施。</p> <ol style="list-style-type: none"> 1、项目例会制度，召开项目例会，确定工作目标任务，并对人员进行合理分配。 2、项目开放沟通制度，每个成员都可以自由进行沟通，为项目提意见。 3、项目专题会议制度，每次活动结束后召开例会对活动结束后有何感想总结，促进下次活动进行更顺利。 4、建立项目微信群，不定时展开线上交流。 	
项目解决的问题或预期成效(结案标准)	项目解决的主要问题	帮助“失独老人”走出伤痛，安度幸福晚年
	对受益人群产生的影响	满足老年人生理、心理、安全等各方面需求
	对服务区域产生的影响	该项目实施以来，已经为 30 多位“失独老人”提供服务，积累了一些经验。通过为老人订阅报纸，带老人外出旅游，开展节日慰问、吃年夜饭等方式，叩开了这些孤寂的心灵之窗，让久违的笑脸在这些老人脸上绽放。
	机构和社工能力提升的成效	<p>机构：增加了知名度，增加了服务经验，增加了志愿者储存库</p> <p>社工：增加了经验值，增加了资源链</p>
	宣传成效	活动多次被省电视台等媒体宣传报道，取得良好的社会效益。

(2) 实施条件

按每次 30 人同时进行抽测准备，每个测试室 30 人，需配备 1 间测试室。场地配置数量可以依据被测学生数量的增减而按比例增减，具体抽查实施条件如下：

项目	基本实施条件	备注
场地	可容纳 30 个学生的教室一间	必备
工具	每个教室印制 30 套试卷	必备
测评专家	每个教室配备 3 名考评员，其中 2 名为专业教师，	必备

	另一名为来自行业的专家	
--	-------------	--

(3) 考核时量

60 分钟

(4) 评分细则

项目	评价内容	配分	考核内容及扣分标准	得分
社会服务项目设计	职业素养	5分	考风：诚实严谨、遵守纪律，考试迟到、考核过程中做与考试无关的事、不服从考场安排酌情扣 5 分以内；不独立完成任务，考核过程舞弊取消考试资格，成绩计 0 分。	
			卷容格式：卷容整洁，文字编排工整，格式符合要求（按0/1/2分的标准评分）	
			文字表达：表达流畅，条理清楚，逻辑严密（按1/2/3分的标准评分）	
	项目实施计划设计	10分	活动设计符合失独老人需求，紧扣前期调研报告的调查结论展开设计。	
		20分	活动内容设计得当，活动目的、形式、时间、地点、参与人数设计符合项目特点和社区需求，活动数量为 6 个，少一个扣 5 分。	
合计		35 分		

(5) 参考模板

项目方案	
项目目标	<p>项目实施后期望取得的具体成果,要求清晰、明确、可实现、可衡量。</p> <p>总目标： 帮助“失独老人”走出伤痛，安度幸福晚年，符合时代发展趋势和群众生活所需。</p> <p>分目标： (1) 日常照护每日一敲门。为失独家庭订阅一份报纸，让邮递员每天带着报纸</p>

	敲门，问候并了解生活情况。(2) 医疗陪伴每周一安排。对生病需要陪伴的失独老人，每周汇总，安排陪伴。(3) 困难救助每月一汇总。对“失独老人”家庭走访慰问，把志愿者了解到的情况进行每月一汇总，针对性的去帮助他们解决问题。(4) 精神慰藉每节一慰问。每逢重大节日和重要节点，陪老人过生日、看病、过节、旅游。(5) 应对意外每人一保险。为每位“失独老人”购买一份人身意外医疗保险。
--	--

衡量项目的目标达成的评估指标

项目的评估指标（从哪些方面考察项目目标得以实现？主要为可量化的、具体的指标）	项目实施后预计该指标达到的水平（尽量提供数据）	信息/资料来源（什么样的信息或资料能证明该指标得以实现？从哪里获得这些信息/资料？）
日常照护每日一敲门	每日1次	入户登记表、服务记录表、照片视频
医疗陪伴每周一安排	每周1次	服务记录表、照片视频
困难救助每月一汇总	每月1次	困难情况登记表、服务记录表、照片视频
精神慰藉每节一慰问	每节1次	服务记录表、活动新闻稿、照片视频
应对意外每人一保险	每人1份	保险单、购买保险清单

项目实施计划 (30分)	为满足需求，实现项目目标，计划开展的活动和服务						
	活动	活动内容	活动目的	形式	时间	地点	参与人数
	日常照护个案服务	为失独家庭订阅一份报纸，让邮递员每天带着报纸敲门，问候并了解生活情况。	满足老人日常照护需求	个案工作	每日1次	老人家中	1人
	医疗陪伴个案服务	对生病需要陪伴的失独老人，每周汇总，安排陪伴。	照护生病需要陪伴的老人	个案工作	每周1次	老人家中或医院	1人
困难救助个案服务	对“失独老人”家庭走访	帮助老人解决困难	个案工作	每月1次	老人家中	1人	

		慰问,把志愿者了解到的情况进行每月一汇总,针对性的去帮助他们解决问题。					
	精神慰藉小组、社区服务	每逢重大节日和重要节点,陪老人过生日、看病、过节、旅游。	充实老人的精神生活	小组工作、社区工作	每节1次	社区老年人活动中心	10—20人
	老人兴趣小组	结合“失独老人”兴趣爱好,组建相应兴趣小组,让他们老有所乐、老有所为	充实老人的精神生活	小组工作	1-2个	社区老年人活动中心	10—20人
风险分析及应对预案	<p>分析项目执行中可能遇到的风险及如何应对。</p> <p>1、风险：老年人不配合工作。 预案：让老年人清楚的知道活动可以给他带来哪些好处，可以解决他生活中的哪些困难。</p> <p>2、风险：在社区活动时，居民参与度不高。 预案：分小组每一个组长负责对应区域，拥有具有号召力居民的联系方式，与其一同做好活动的前期预热，活动中的带领。</p> <p>3、风险：在活动时有人受伤。 预案：准备一定的医疗物品，并且学习好一定的急救措施。在需要的活动中，请一定的安保人员和急救人员。</p> <p>4、风险：活动时突然有工位工作人员有情况缺席工作。 预案：准备一定的人力资源库在这样的情况中联系相应的人员做上替补工作。</p>						
项目沟通机制	<p>项目团队将建立何种沟通机制以保证项目的实施。</p> <p>1、项目例会制度，召开项目例会，确定工作目标任务，并对人员进行合理</p>						

	分配。 2、项目开放沟通制度，每个成员都可以自由进行沟通，为项目提意见。 3、项目专题会议制度，每次活动结束后召开例会对活动结束后有何感想总结，促进下次活动进行更顺利。 4、建立项目微信群，不定时展开线上交流。	
项目解决的问题或预期成效(结案标准)	项目解决的主要问题	帮助“失独老人”走出伤痛，安度幸福晚年
	对受益人群产生的影响	满足老年人生理、心理、安全等各方面需求
	对服务区域产生的影响	该项目实施以来，已经为 30 多位“失独老人”提供服务，积累了一些经验。通过为老人订阅报纸，带老人外出旅游，开展节日慰问、吃年夜饭等方式，叩开了这些孤寂的心灵之窗，让久违的笑脸在这些老人脸上绽放。
	机构和社工能力提升的成效	机构：增加了知名度，增加了服务经验，增加了志愿者储存库 社工：增加了经验值，增加了资源链
	宣传成效	活动多次被省电视台等媒体宣传报道，取得良好的社会效益。

6. 试题编号：6-6 个案工作接案

(1) 任务描述

背景资料：社工小陈近期将跟进 XX 社工机构“幸福来敲门”关爱失独老人服务项目，项目正式启动后，社区居民高婆婆前来向社工求助，高婆婆个案摘要：案主（以下尊称高婆婆）现年 80 岁，属于失独家庭、低保家庭。高婆婆早年与丈夫离婚，育有一子一女，都已去世。在 1992 年女儿去世的时候，留下了一个 4 岁的儿子且患有智力残疾，由高婆婆抚养长大。之后，高婆婆就与外孙相依为命。（注：认定高

婆婆为失独家庭，是因为在国家规定一个家庭只有一个孩子的时候，高婆婆的儿子已经去世。)高婆婆的身体比较健康，生活方面能够自理。但由于年龄的原因，身体各方面的机能逐渐衰老，抵抗力也大大下降。眼睛有白内障、青光眼，有糖尿病，腿脚不方便，出门买菜会花很长时间。以前高婆婆是长安厂的职工，所以退休工资每月有 2500 元左右；外孙因智力方面存在问题，只能完成小学的学业，所以没有单位愿意聘用他，没工作没收入，主要的经济来源就是政府的低保救助金(每月 546 元，因持有二级残疾证，每月多 100 元，总共 646 元)。高婆婆的个人经历非常坎坷，但是兄弟姐妹之间的感情比较好，侄儿侄女对她和外孙也很好，都会经常来看望他们，给予他们生活上的一些帮助和照顾。社区的工作人员，在政策方面也会给他们提供一定的支持，帮助他们申请一些救助和补贴，适当增加他们的收入。

社工小陈接触了高婆婆，并进行了登记，当天小陈向督导汇报了高婆婆的事宜，督导建议他将高婆婆的情况进行梳理，作为项目个案进行个案工作的跟进和介入，接下来小陈将进行接案登记。

测试任务：请结合上述资料，帮助小陈完成接案登记表。(35 分，其中职业素养 5 分)

个案工作接案记录表			
服务对象姓名	高婆婆	社会工作者姓名	小陈
日期、时段	XXX 年 XXX 月 XXX 日 XXX 时 XX 分 —— XXX 时 XX 分	地 点	服务对象家中
服务对象来源及接受服务意愿			

来源： <input checked="" type="checkbox"/> 主动求助 <input type="checkbox"/> 转介 <input type="checkbox"/> 外展 说明：社工小陈近期跟进“幸福来敲门”关爱失独老人服务项目，项目正式启动后，社区居民高婆婆前来向社工求助，希望得到帮助 接受服务意愿： <input type="checkbox"/> 不愿意接受服务 <input type="checkbox"/> 不适用 <input checked="" type="checkbox"/> 愿意接受服务 说明：（不愿意接受服务或不适用请说明）_____			
服务对象情况（30分）			
服务对象基本信息（包括但不限于姓名、性别、年龄、联系方式等基本要素） 服务对象困境及需要			
社会工作者建议			
危机程度	<input type="checkbox"/> 低 <input checked="" type="checkbox"/> 中 <input type="checkbox"/> 高 说明：_____		
紧急服务	<input type="checkbox"/> 需要 说明：_____ <input checked="" type="checkbox"/> 不需要		
社会工作者（签名）	XXX	日期	XXX
督导者（签名）	XXX	日期	XXX

（2）实施条件

按每次 30 人同时进行抽测准备，每个测试室 30 人，需配备 1 间

测试室。场地配置数量可以依据被测学生数量的增减而按比例增减，具体抽查实施条件如下：

项目	基本实施条件	备注
场地	可容纳 30 个学生的教室一间	必备
工具	每个教室印制 30 套试卷	必备
测评专家	每个教室配备 3 名考评员，其中 2 名为专业教师，另一名为来自行业的专家	必备

(3) 考核时量

60 分钟

(4) 评分细则

项目	评价内容	配分	考核内容及扣分标准	得分
个案工作接案	职业素养	5分	考风：诚实严谨、遵守纪律，考试迟到、考核过程中做与考试无关的事、不服从考场安排酌情扣 5 分以内；不独立完成任务，考核过程舞弊取消考试资格，成绩计 0 分。	
			卷容格式：卷容整洁，文字编排工整，格式符合要求（按0/1/2分的标准评分）	
			文字表达：表达流畅，条理清楚，逻辑严密（按1/2/3分的标准评分）	
	服务对象困境及需要分析	15分	准确分析案主目前遇到的困境，分析具有逻辑性，结构完整，分析深刻。	
		15分	准确把握案主需求，分析具有逻辑性，结构完整，与案主困境紧密联系。	
	合计		35分	

(5) 参考模板

个案工作接案记录表			
服务对象姓名	高婆婆	社会工作者姓名	小陈
日期、时段	XXX年 XXX月 XXX日 XXX时XX分——XXX时XX分	地点	服务对象家中
服务对象来源及接受服务意愿			
来源： <input checked="" type="checkbox"/> 主动求助 <input type="checkbox"/> 转介 <input type="checkbox"/> 外展 说明： <u>社工小陈近期跟进“幸福来敲门”关爱失独老人服务项目，项目正式启动后，社区居民高婆婆前来向社工求助，希望得到帮助</u> 接受服务意愿： <input type="checkbox"/> 不愿意接受服务 <input type="checkbox"/> 不适用 <input checked="" type="checkbox"/> 愿意接受服务 说明： <u>（不愿意接受服务或不适用请说明）</u>			
服务对象情况（30分）			
服务对象基本信息 姓名：高XX 性别：女 年龄：80岁 联系方式：13XXXXXXX			
服务对象困境及需要			
<ol style="list-style-type: none"> 1. 案主高龄，现年80岁，有白内障、青光眼、糖尿病，抵抗力下降，身体健康方面存在一定的隐患； 2. 失独家庭，没有子女，无人赡养，养老方面存在问题； 3. 年龄大了，行动不方便，社会参与度低，生活圈子小； 4. 心理孤独、压抑，特别是逢年过节的时候，看到别人阖家欢乐，心理的孤独感、失落感愈发明显，心理压力和 spiritual 负担重，渴望亲情、温暖和爱； 5. 经济来源单一，收入微薄，主要是退休工资，生病吃药花费多，经济压力大； 外孙，智力问题，无工作无收入，主要靠着政府的低保金维持生活，自理能力较差，案主担心自己去世后，无人照顾他，心理的负担更重了。			

社会工作者建议			
危机程度	<input type="checkbox"/> 低 <input checked="" type="checkbox"/> 中 <input type="checkbox"/> 高 说明: _____		
紧急服务	<input type="checkbox"/> 需要 说明: _____ <input checked="" type="checkbox"/> 不需要		
社会工作者（签名）	XXX	日期	XXX
督导者（签名）	XXX	日期	XXX

7. 试题编号：6-7 个案工作计划

（1）任务描述

背景资料：社工小陈近期将跟进 XX 社工机构“幸福来敲门”关爱失独老人服务项目，项目正式启动后，社区居民高婆婆前来向社工求助，高婆婆个案摘要：案主（以下尊称高婆婆）现年 80 岁，属于失独家庭、低保家庭。高婆婆早年与丈夫离婚，育有一子一女，都已去世。在 1992 年女儿去世的时候，留下了一个 4 岁的儿子且患有智力残疾，由高婆婆抚养长大。之后，高婆婆就与外孙相依为命。（注：认定高婆婆为失独家庭，是因为在国家规定一个家庭只有一个孩子的时候，高婆婆的儿子已经去世。）高婆婆的身体比较健康，生活方面能够自理。但由于年龄的原因，身体各方面的机能逐渐衰老，抵抗力也大大下降。眼睛有白内障、青光眼，有糖尿病，腿脚不方便，出门买菜会花很长时间。以前高婆婆是长安厂的职工，所以退休工资每月有 2500 元左右；外孙因智力方面存在问题，只能完成小学的学业，所以没有

单位愿意聘用他，没工作没收入，主要的经济来源就是政府的低保救助金（每月 546 元，因持有二级残疾证，每月多 100 元，总共 646 元）。高婆婆的个人经历非常坎坷，但是兄弟姐妹之间的感情比较好，侄儿侄女对她和外孙也很好，都会经常来看望他们，给予他们生活上的一些帮助和照顾。社区的工作人员，在政策方面也会给他们提供一定的支持，帮助他们申请一些救助和补贴，适当增加他们的收入。

社工小陈外展接触了高婆婆，并进行了个案工作接案登记，接下来社工将制定该个案的工作计划。

测试任务：请结合上述资料，帮助小陈完成个案工作计划表。（35 分，其中职业素养 5 分）

个案工作计划表					
服务对象姓名	高婆婆	个案编号		社会工作者姓名	小陈
概述问题呈现及原因分析					
<p>案主高龄，现年 80 岁，有白内障、青光眼、糖尿病，抵抗力下降，身体健康方面存在一定的隐患，属于失独家庭，没有子女，无人赡养，养老方面存在问题，除此之外，案主年龄大了，行动不方便，社会参与度低，生活圈子小，心理孤独、压抑，特别是逢年过节的时候，看到别人阖家欢乐，心理的孤独感、失落感愈发明显，心理压力和精神负担重，渴望亲情、温暖和爱。同时，案主经济来源单一，收入微薄，主要是退休工资，生病吃药花费多，经济压力大，外孙，智力问题，无工作无收入，主要靠着政府的低保金维持生活，自理能力较差，案主担心自己去世后，无人照顾他，心理的负担更重了。</p>					
目的					

1. 总目标：帮助服务对象宣泄内心的苦楚，走出失独的心理阴影，缓解生活压力，重拾生活的信心和希望；为服务对象寻求更多的社会支持网络；让服务对象看到自己的潜能和优势，并发挥余热，使其“老有所教”、“老有所为”，从而找到生活的意义。

2. 分目标：

（1）社工通过运用真诚、倾听、接纳、尊重等工作技巧，与服务对象建立信任良好的专业关系，帮助服务对象宣泄内心的苦楚，缓解心理压力；

（2）提供心理疏导和情感支持，帮助服务对象减轻照顾外孙、担心外孙的生活压力和心理压力；

（3）扩大服务对象人际交往圈，认识更多与自己情况相同或类似的人，开展一些适合服务对象参加的小组或社区活动，如失独支持小组、健康知识讲座；

（4）寻求和整合各方面的资源，搭建社区邻里互助支持平台，如亲情陪伴，链接社区的非正式支持资源（服务对象的亲人、朋友、邻居、志愿者等），定期上门去慰问、关心服务对象，减轻服务对象的孤独和落寞感；链接医疗资源，帮助服务对象进行身体的检查，做好健康保障工作等；

（5）运用优势视角和增能理论，发掘服务对象潜在能力，培养她的兴趣爱好，高婆婆年轻的时候喜欢参加文艺工作，而且在川剧院学习过川剧，社工可以发挥她这方面的优势，让她发挥自己的余热，与社区的川剧爱好者一起学习、探讨；

（6）根据服务对象的爱好和特长，提升她的自身优势，让服务对象在与他人的交流互动中，获得快乐和满足，从而改变人生态度，找到自己生命的意义。

服务模式

主要采用个案工作中的人本治疗和危机介入模式。由于案主的特殊性，社工与案主建立良好的个案关系，并为案主建立完整的个案管理档案，运用倾听、同理心、自我披露、聚焦、摘要等会谈技巧，使案主感到被尊重、被理解、被接受，鼓励案主表达其内心的想法和感受，帮助其进行负面情感的宣泄，找到情绪发泄的出口，释放内心的压力。

工作进度（30分）

--

评估方法

- 1、在个案进行过程中的观察及分析。
- 2、对案主参与、投入程度等作评估。
- 3、与服务对象进行交谈了其感受和意见。
- 4、邀请组外人员与服务对象进行观察，并且进行效果评估。
- 5、制定评估量表，与服务对象进行评估调查。

社会工作者（签名）	XXX	日期	XXX
督导者（签名）	XXX	日期	XXX

（2）实施条件

按每次 30 人同时进行抽测准备，每个测试室 30 人，需配备 1 间测试室。场地配置数量可以依据被测学生数量的增减而按比例增减，具体抽查实施条件如下：

项目	基本实施条件	备注
场地	可容纳 30 个学生的教室一间	必备
工具	每个教室印制 30 套试卷	必备

测评专家	每个教室配备3名考评员，其中2名为专业教师， 另一名为来自行业的专家	必备
------	---------------------------------------	----

(3) 考核时量

60 分钟

(4) 评分细则

项目	评价内容	配分	考核内容及扣分标准	得分
个案服务计划	职业素养	5分	考风：诚实严谨、遵守纪律，考试迟到、考核过程中做与考试无关的事、不服从考场安排酌情扣5分以内；不独立完成任务，考核过程舞弊取消考试资格，成绩计0分。	
			卷容格式：卷容整洁，文字编排工整，格式符合要求（按0/1/2分的标准评分）	
			文字表达：表达流畅，条理清楚，逻辑严密（按1/2/3分的标准评分）	
	个案工作流程	15分	社会工作通用过程模式建立关系、预估问题、制定服务计划、服务介入、评估接案五个阶段完整，工作流程符合实务要求。	
		15分	各个阶段分析紧贴材料内容，体现专业性、实操性、科学性。	
合计		35分		

(5) 参考模板

个案工作计划表					
服务对象姓名	XXX	个案编号	XXX	社会工作者姓名	XXX
概述问题呈现及原因分析					

案主高龄，现年 80 岁，有白内障、青光眼、糖尿病，抵抗力下降，身体健康方面存在一定的隐患，属于失独家庭，没有子女，无人赡养，养老方面存在问题，除此之外，案主年龄大了，行动不方便，社会参与度低，生活圈子小，心理孤独、压抑，特别是逢年过节的时候，看到别人阖家欢乐，心理的孤独感、失落感愈发明显，心理压力和精神负担重，渴望亲情、温暖和爱。同时，案主经济来源单一，收入微薄，主要是退休工资，生病吃药花费多，经济压力大，外孙，智力问题，无工作无收入，主要靠着政府的低保金维持生活，自理能力较差，案主担心自己去世后，无人照顾他，心理的负担更重了。

目的

1. 总目标：帮助服务对象宣泄内心的苦楚，走出失独的心理阴影，缓解生活压力，重拾生活的信心和希望；为服务对象寻求更多的社会支持网络；让服务对象看到自己的潜能和优势，并发挥余热，使其“老有所教”、“老有所为”，从而找到生活的意义。

2. 分目标：

（1）社工通过运用真诚、倾听、接纳、尊重等工作技巧，与服务对象建立信任良好的专业关系，帮助服务对象宣泄内心的苦楚，缓解心理压力；

（2）提供心理疏导和情感支持，帮助服务对象减轻照顾外孙、担心外孙的生活压力和心理压力；

（3）扩大服务对象人际交往圈，认识更多与自己情况相同或类似的人，开展一些适合服务对象参加的小组或社区活动，如失独支持小组、健康知识讲座；

（4）寻求和整合各方面的资源，搭建社区邻里互助支持平台，如亲情陪伴，链接社区的非正式支持资源（服务对象的亲人、朋友、邻居、志愿者等），定期上门去慰问、关心服务对象，减轻服务对象的孤独和落寞感；链接医疗资源，帮助服务对象进行身体的检查，做好健康保障工作等；

（5）运用优势视角和增能理论，发掘服务对象潜在能力，培养她的兴趣爱好，高婆婆年轻的时候喜欢参加文艺工作，而且在川剧院学习过川剧，社工可以发挥她这方面的优势，让她发挥自己的余热，与社区的川剧爱好者一起学习、探讨；

（6）根据服务对象的爱好和特长，提升她的自身优势，让服务对象在与他人的交流互动中，获得快乐和满足，从而改变人生态度，找到自己生命的意义。

服务模式

主要采用个案工作中的人本治疗和危机介入模式。由于案主的特殊性，社工与案主建立良好的个案关系，并为案主建立完整的个案管理档案，运用倾听、同理心、自我披露、聚焦、摘要等会谈技巧，使案主感到被尊重、被理解、被接受，鼓励案主表达其内心的想法和感受，帮助其进行负面情感的宣泄，找到情绪发泄的出口，释放内心的压力。

工作进度（30分）

（一）重点关注案主，收集信息

社工通过几次的走访慰问活动和电访、短信慰问，和高婆婆建立了比较好的关系，并运用询问、咨询、观察、家访、查阅已有资料等方法收集案主的相关信息。鉴于高婆婆的特殊情况，其生活上、心理上、身体上、精神上都需要帮扶，社区与社工商议为其提供专业的社工服务与生活照料服务相关事宜，并要求社工机构为其开展个案服务。

（二）提供亲情关怀，抒发情绪，缓解精神压力

社工通过社区的介绍与高婆婆建立了关系，之后多次上门去探望她，在元旦来临之际，带上礼物和祝福去慰问她，在春节、元宵节、三八节当天给她打电话和发送祝福短信，建立信任关系，了解她的具体困难和需求。并运用心理疏导、情绪引导、情感支持的方法，帮助高婆婆宣泄内心积压已久的悲观消极情绪，重新树立对生活的自信心；通过聊天陪伴，缓解她内心的孤独与压力。

（三）利用自身所学，给案主提供比较专业的服务

由于案主的特殊性，社工与案主建立良好的个案关系，并为案主建立完整的个案管理档案，运用倾听、同理心、自我披露、聚焦、摘要等会谈技巧，使案主感到被尊重、被理解、被接受，鼓励案主表达其内心的想法和感受，帮助其进行负面情感的宣泄，找到情绪发泄的出口，释放内心的压力。

（四）寻找社会资源，扩大人际交往圈子，构建社区邻里支持系统

基于高婆婆高龄，行动不便，生活压力大。社工决定帮助其在社区建立有效的支持系统。首先，社工和社区的书记、主任商量怎样给高婆婆提供额外的帮助，通过商量之后，一是链接医疗资源，联系辖区的医院，免费为其提供身体检查或生病时免收挂号费等优惠。其次，社工可以联系到高婆婆的一些亲属，加之其亲属平时对她们也很关心，所以她们也很愿意帮助案主，定期去探望、关心她，让其情感上得到慰藉。

（五）运用优势视角，发现特长爱好

经过与案主的多次接触，社工发现高婆婆虽然现在已经 80 岁的高龄了，但是年轻的时候

是一名文艺骨干，经常组织参加单位的文艺活动。特别是高婆婆比较喜欢川剧，以前还专门学习过川剧表演，现在在家看电视的时候不仅看与其相关的频道或节目，偶尔还会跟着哼唱几句，这时候高婆婆心里就会很放松，心情也会很好。

（六）运用自身优势，找到生命的意义

基于高婆婆这一爱好，社工可以在社区开展川剧学习或探讨小组或社区活动的时候，邀请其作为社工的助手，帮助社工一起为小组的成员提供服务，并分享自己这方面的经验，获得快乐和满足，从而改变人生态度，找到自己生命的意义。

（七）建立健全更加完善的帮扶政策

政府可以建立以社区工作人员为核心，计生协会会员为骨干，家庭医生、心理咨询师、社工工作者等专业人士为支撑的计生志愿服务队伍，通过“一对一”或“一对多”的结对帮扶活动，及时了解并掌握服务对象的身体情况、精神状态或利益诉求，宣传相关政策。

评估方法

- 1、在个案进行过程中的观察及分析。
- 2、对案主参与、投入程度等作评估。
- 3、与服务对象进行交谈了其感受和意见。
- 4、邀请组外人员对服务对象进行观察，并且进行效果评估。
- 5、制定评估量表，对服务对象进行评估调查。

社会工作者（签名）		日期	
督导者（签名）		日期	

8、试题编号：6-8 个案工作介入

（1）任务描述

背景资料：社工小陈近期将跟进“幸福来敲门”关爱失独老人服务项目，项目正式启动后，社区居民高婆婆前来向社工求助，高婆婆个案

摘要：案主（以下尊称高婆婆）现年 80 岁，属于失独家庭、低保家庭。高婆婆早年与丈夫离婚，育有一子一女，都已去世。在 1992 年

女儿去世的时候，留下了一个 4 岁的儿子且患有智力残疾，由高婆婆抚养长大。之后，高婆婆就与外孙相依为命。（注：认定高婆婆为失独家庭，是因为在国家规定一个家庭只有一个孩子的时候，高婆婆的儿子已经去世。）高婆婆的身体比较健康，生活方面能够自理。但由于年龄的原因，身体各方面的机能逐渐衰老，抵抗力也大大下降。眼睛有白内障、青光眼，有糖尿病，腿脚不方便，出门买菜会花很长时间。以前高婆婆是长安厂的职工，所以退休工资每月有 2500 元左右；外孙因智力方面存在问题，只能完成小学的学业，所以没有单位愿意聘用他，没工作没收入，主要的经济来源就是政府的低保救助金（每月 546 元，因持有二级残疾证，每月多 100 元，总共 646 元）。高婆婆的个人经历非常坎坷，但是兄弟姐妹之间的感情比较好，侄儿侄女对她和外孙也很好，都会经常来看望他们，给予他们生活上的一些帮助和照顾。社区的工作人员，在政策方面也会给他们提供一定的支持，帮助他们申请一些救助和补贴，适当增加他们的收入。

测试任务：请结合上述资料，帮助小陈完成个案面谈记录表。（35 分，其中职业素养 5 分）

个案工作面谈记录表					
服务对象姓名	高婆婆	个案编号		社会工作者姓名	小陈
社工自我介绍，简要总结上次会谈，介绍本次会谈主题					
1. 你好，我是 XXX 社工机构的工作人员，叫我 XX 就行，我们机构主要是帮助案主解决一些生活中所遇到的烦恼，我负责的主要是 XXX 方面的问题，你可以放心的说出来，我们机构会对您的相关信息保密的。					
2. 你可以说说你的问题，我只是帮你理清问题，在这里我只是个引导者，决定权还是在你自己手里，					
征求案主的反馈（如对上述内容是否理解，有没有疑问）（30 分）					

了解案主的期望，既了解案主希望帮助解决的问题和困难			
1. 现在你可以和我们说说你遇到的事情吗？对于你说的这些困扰，你希望把这些困扰解决到什么样的程度，你才会变得更好一些呢？			
2. 听你刚刚的描述，你遇到了 XXXXX 问题。			
探讨案主关注的问题及其前因后果			
针对上述问题，我们了解到，你主要是因为 XXXXX。我们首先需要做的是改善 XXXXX，然后帮助你 XXXXX。你还有什么想要表达的吗？			
小结本次面谈的要点，布置家庭作业，约定下次面谈的时间、地点和内容			
好的，那么今天我们先到这里，下次我们还是在这里，同一时间再会。你回去之后可以试着 XXXXX，这样的话，你的情况会好一些。			
社会工作者（签名）		日期	
督导者（签名）		日期	

(2) 实施条件

按每次 30 人同时进行抽测准备，每个测试室 30 人，需配备 1 间测试室。场地配置数量可以依据被测学生数量的增减而按比例增减，具体抽查实施条件如下：

项目	基本实施条件	备注
场地	可容纳 30 个学生的教室一间	必备
工具	每个教室印制 30 套试卷	必备
测评专家	每个教室配备 3 名考评员，其中 2 名为专业教师， 另一名为来自行业的专家	必备

(3) 考核时量

60 分钟

(4) 评分细则

项目	评价内容	配分	考核内容及扣分标准	得分
个案服务	职业素养	5分	考风：诚实严谨、遵守纪律，考试迟到、考核过程中做与考试无关的事、不服从考场安排酌情扣 5 分以内；不独立完成任务，考核过程舞弊取消考试资格，成绩计 0 分。	
			卷容格式：卷容整洁，文字编排工整，格式符合要求（按0/1/2分的标准评分）	
			文字表达：表达流畅，条理清楚，逻辑严密（按1/2/3分的标准评分）	
	征求案主的反馈	8分	鼓励案主表达的语言	
		8分	争取案主信任的表达	
		7分	社工专业性的告知，鼓励表达、提供解答	
		7分	再次向案主确认，并鼓励案主补充的表达	
	合计		35 分	

(5) 参考模板

个案工作面谈记录表

服务对象姓名	高婆婆	个案编号		社会工作者姓名	小陈
社工自我介绍，简要总结上次会谈，介绍本次会谈主题					
<p>1. 你好，我是 XXX 社工机构的工作人员，叫我 XX 就行，我们机构主要是帮助案主解决一些生活中所遇到的烦恼，我负责的主要是 XXX 方面的问题，你可以放心的说出来，我们机构会对您的相关信息保密的。</p> <p>2. 你可以说说你的问题，我只是帮你理清问题，在这里我只是个引导者，决定权还是在你自己手里，</p>					
征求案主的反馈（如对上述内容是否理解，有没有疑问）（30 分）					
<p>1. 你有什么烦心事或者有困惑的事情都可以跟我们交流，我们会尽可能的帮助你分析和引导你自己去解决这些事情，事情的决定权一直是在于你自己的手中。我们在此阶段是一个倾听者和支持者的角色，你可以放心的跟我们交流，保密是我们的基本原则。</p> <p>2. 我们会遵循社会工作者的基本价值原则，无条件接纳，尊重和包容，坚持案主自决。我们也会提供一些有利的相关政策，更好更精确的帮助你解决困扰，希望你可以信任我们，勇敢表达自己。</p> <p>3. 你可以放心，我们是专业的，针对以上问题你有任何疑问你都可以提出来，我们会尽可能的帮你解答。</p> <p>4. 请问你对以上内容是否有疑问？</p>					
了解案主的期望，既了解案主希望帮助解决的问题和困难					
<p>1. 现在你可以和我们说说你遇到的事情吗？对于你说的这些困扰，你希望把这些困扰解决到什么样的程度，你才会变得更好一些呢？</p> <p>2. 听你刚刚的描述，你遇到了 XXXXX 问题。</p>					
探讨案主关注的问题及其前因后果					
<p>针对上述问题，我们了解到，你主要是因为 XXXXX。我们首先需要做的是改善 XXXXX，然后帮助你 XXXXX。你还有什么想要表达的吗？</p>					
小结本次面谈的要点，布置家庭作业，约定下次面谈的时间、地点和内容					
<p>好的，那么今天我们先到这里，下次我们还是在这里，同一时间再会。你回去之后可以试着 XXXXX，这样的话，你的情况会好一些。</p>					
社会工作者（签名）				日期	
督导者（签名）				日期	

9、试题编号：6-9 个案工作结案

(1) 任务描述

背景材料：社工小陈近期将跟进“幸福来敲门”关爱失独老人服务项目，项目正式启动后，社区居民高婆婆前来向社工求助，高婆婆个案摘要：案主（以下尊称高婆婆）现年 80 岁，属于失独家庭、低保家庭。高婆婆早年与丈夫离婚，育有一子一女，都已去世。在 1992 年女儿去世的时候，留下了一个 4 岁的儿子且患有智力残疾，由高婆婆抚养长大。之后，高婆婆就与外孙相依为命。（注：认定高婆婆为失独家庭，是因为在国家规定一个家庭只有一个孩子的时候，高婆婆的儿子已经去世。）高婆婆的身体比较健康，生活方面能够自理。但由于年龄的原因，身体各方面的机能逐渐衰老，抵抗力也大大下降。眼睛有白内障、青光眼，有糖尿病，腿脚不方便，出门买菜会花很长时间。以前高婆婆是长安厂的职工，所以退休工资每月有 2500 元左右；外孙因智力方面存在问题，只能完成小学的学业，所以没有单位愿意聘用他，没工作没收入，主要的经济来源就是政府的低保救助金（每月 546 元，因持有二级残疾证，每月多 100 元，总共 646 元）。高婆婆的个人经历非常坎坷，但是兄弟姐妹之间的感情比较好，侄儿侄女对她和外孙也很好，都会经常来看望他们，给予他们生活上的一些帮助和照顾。社区的工作人员，在政策方面也会给他们提供一定的支持，帮助他们申请一些救助和补贴，适当增加他们的收入。前阶段，社工小陈已经制定了个案工作计划，并按计划进行介入，本周将进行结案。

结案后回访跟进计划			
回访日期：_____			
回访方式： <input type="checkbox"/> 电话 <input type="checkbox"/> 到访中心 <input checked="" type="checkbox"/> 上门探访（地点） <u>高奶奶家中</u>			
<input type="checkbox"/> 参加小组（名称）_____ <input type="checkbox"/> 参加活动（名称）_____			
<input type="checkbox"/> 外展（地点）_____ <input type="checkbox"/> 其他方式（地点）_____			
回访内容： <u>了解高奶奶近期生活现状</u>			
社会工作者（签名）		日期	
服务对象（签名）		日期	
督导者（签名）		日期	

（2）实施条件

按每次 30 人同时进行抽测准备，每个测试室 30 人，需配备 1 间测试室。场地配置数量可以依据被测学生数量的增减而按比例增减，具体抽查实施条件如下：

项目	基本实施条件	备注
场地	可容纳 30 个学生的教室一间	必备
工具	每个教室印制 30 套试卷	必备
测评专家	每个教室配备 3 名考评员，其中 2 名为专业教师，另一名为来自行业的专家	必备

（3）考核时量

60 分钟

（4）评分细则

项目	评价内容	配分	考核内容及扣分标准	得分
个案工作结案	职业素养	5分	考风：诚实严谨、遵守纪律，考试迟到、考核过程中做与考试无关的事、不服从考场安排酌情扣 5 分以内；不独立完成任务，考核过程舞	

			弊取消考试资格，成绩计0分。	
			卷容格式：卷容整洁，文字编排工整，格式符合要求（按0/1/2分标准评分）	
			文字表达：表达流畅，条理清楚，逻辑严密（按1/2/3分标准评分）	
	介入过程及现状总结	5分	个案服务概述	
		13分	服务过程的总结	
		12分	服务成果的总结	
	合计	35分		

(5) 参考模板

个案工作结案表					
服务对象姓名	高婆婆	个案编码		社会工作者姓名	小陈
接案日期			结案日期		
介入过程及现状总结（30分）					
<p>本次服务时间跨度近××月/年，共计服务×次。</p> <p>主要是通过个案服务的形式进行。前期重点关注案主，收集信息，提供亲情关怀，抒发情绪，缓解精神压力。</p> <p>接着用个案工作方法，由于案主的特殊性，社工与案主建立良好的个案关系，并为案主建立完整的个案管理档案，运用倾听、同理心、自我披露、聚焦、摘要等会谈技巧，使案主感到被尊重、被理解、被接受，鼓励案主表达其内心的想法和感受，帮助其进行负面情感的宣泄，找到情绪发泄的出口，释放内心的压力。</p> <p>最后寻找社会资源，扩大案主的人际交往圈子，构建社区邻里支持系统，运用优势视角，发现其特长爱好，运用自身优势，找到生命的意义，建立健全更加完善的帮扶政策。</p>					
目标达成情况：					
<p>本案例从高婆婆的生活、精神、心理等方面的压力，为其搭建社会支持网络，挖掘服务对象兴趣爱好入手，帮助她培养提升兴趣爱好，并使之发挥作用，一步步带领服务对象走出自我封闭的空间。并运用优势视角和增能理论，有效地开发服务对象的自身优势，帮助她</p>					

病、自愿参加活动的老人参加，目的是让他们能够摆脱对社工和志愿者的依赖，重新建立长期信任伙伴，相互了解，培养朋友，抱团取暖，牵手快乐晚年生活。互助小组共计划开展五节小组活动，活动主题包括唱歌、厨艺比拼、生命回顾等内容。

测试任务：请结合上述资料，帮助小陈完成小组工作计划书，计划书共涉及 6 个单元活动即可。（35 分，其中职业素养 5 分）

小组计划书			
名称	我们的夕阳一样红	编号	0021
对象	有共同爱好、无严重疾病、自愿参加活动的失独老人	人数	10-12 人
地点	社区老年活动中心	社工姓名	XX
日期	XXXX	时间	XXXX
背景	社工小陈近期跟进 XX 社工机构“幸福来敲门”关爱失独老人服务项目，项目正式启动后，在督导的指导下完成了需求调研和项目策划工作，前阶段完成了个案工作的跟进。接下来，结合社区失独老人的实际情况，社工准备开展一次互助小组活动，围绕丰富精神生活和建立人际支持网络两方面内容开展服务。		
理念	小组交互模式：让老人能够摆脱对社工和志愿者的依赖，重新建立长期信任伙伴，相互了解，培养朋友，抱团取暖，牵手快乐晚年生活。		
目的	提升老人的晚年生活幸福指数。 构建失独老人支持网络。		

单元 安排 (35 分)	单元	日期时间	主题	目标	内容
	一				
	二				
	三				
	四				
	五				
	六				
评估	方 法	目标核对法 服务对象满意度			
	指 标	1、小组成员互助程度； 2、小组成员心理状况； 3、小组成员参与情况。			
招募 宣传 方法	社区活动海报、电话、入户宣传				

困难 预估	预计困难		解决方法		
	组员招募问题		可以通过组员自主报名或者社区推荐的方式进行		
	小组形成阶段组员融入小组问题		可以通过小组游戏、社工引导等方式引导组员加强联系		
	小组活动物资等		社工可通过与社区沟通，同时联系一些社会资源进行补充		
	小组开展期间保密问题		在小组开始前强调保密原则		
经费 预算 (元)	项目		单价	数量	小计
	略				
	总计				
督导 意见					
审批 签署	社工签名	XXX	日期	XXX	
	督导签名	XXX	日期	XXX	

(2) 实施条件

按每次 30 人同时进行抽测准备，每个测试室 30 人，需配备 1 间测试室。场地配置数量可以依据被测学生数量的增减而按比例增减，具体抽查实施条件如下：

项目	基本实施条件	备注
场地	可容纳 30 个学生的教室一间	必备

工具	每个教室印制 30 套试卷	必备
测评专家	每个教室配备 3 名考评员，其中 2 名为专业教师， 另一名为来自行业的专家	必备

(3) 考核时量

60 分钟

(4) 评分细则

项目	评价内容	配分	考核内容及扣分标准	得分
小组工作	职业素养	5分	考风：诚实严谨、遵守纪律，考试迟到、考核过程中做与考试无关的事、不服从考场安排酌情扣 5 分以内；不独立完成任务，考核过程舞弊取消考试资格，成绩计 0 分。	
			卷容格式：卷容整洁，文字编排工整，符合要求（按 0/1/2 分的标准评分）	
			文字表达：表达流畅，条理清楚，逻辑严密（按 1/2/3 分的标准评分）	
	小组单元设计	10分	准确设计第二-六单元小组活动，主题符合组员特点，小组整体发展符合小组发展规律和逻辑。	
		20分	各单元内容设计主题、目标、内容完整，符合小组发展规律和组员特点，具有专业性和实操性，数量上少一个单元扣 5 分。	
合计		35 分		

(17) 参考模板

小组计划书			
名称	我们的夕阳一样红	编号	0021
对象	有共同爱好、无严重疾病、自愿参	人数	10-12 人

	加活动的失独老人				
地点	社区老年活动中心		社工姓名	XX	
日期	XXXX		时间	XXXX	
背景	<p>社工小陈近期跟进 XX 社工机构“幸福来敲门”关爱失独老人服务项目，项目正式启动后，在督导的指导下完成了需求调研和项目策划工作，前阶段完成了个案工作的跟进。接下来，结合社区失独老人的实际情况，社工准备开展一次互助小组活动，围绕丰富精神生活和建立人际支持网络两方面内容开展服务。</p>				
理念	<p>小组交互模式：让老人能够摆脱对社工和志愿者的依赖，重新建立长期信任伙伴，相互了解，培养朋友，抱团取暖，牵手快乐晚年生活。</p>				
目的	<p>提升老人的晚年生活幸福指数。 构建失独老人支持网络。</p>				
单元 安排 (30 分)	单元	日期时间	主题	目标	内容
	一				
	二				
	三				

	四				
	五				
	六				
评估	方法	目标核对法 服务对象满意度			
	指标	3、小组成员互助程度； 4、小组成员心理状况； 3、小组成员参与情况。			
招募 宣传 方法	社区活动海报、电话、入户宣传				
困难 预估	预计困难		解决方法		
	组员招募问题		可以通过组员自主报名或者社区推荐的方式进行		
	小组形成阶段组员融入小组问题		可以通过小组游戏、社工引导等方式引导组员加强联系		
	小组活动物资等		社工可通过与社区沟通，同时联系一些社会资源进行补充		
	小组开展期间保密问题		在小组开始前强调保密原则		
经费 预算	项目		单价	数量	小计
	略				

(元)	总计			
督导 意见				
审批	社工签名	XXX	日期	XXX
签署	督导签名	XXX	日期	XXX

11、试题编号：6-11 小组工作活动过程设计

(1) 任务描述

背景资料：社工小陈近期将跟进 XX 社工机构“幸福来敲门”关爱失独老人服务项目，项目正式启动后，在督导的指导下完成了需求调研和项目策划工作，前阶段完成了个案工作的跟进。接下来，结合社区失独老人的实际情况，社工准备开展一次互助小组活动，围绕丰富精神生活和建立人际支持网络两方面内容，邀请有共同爱好、无严重疾病、自愿参加活动的老人参加，目的是让他们能够摆脱对社工和志愿者的依赖，重新建立长期信任伙伴，相互了解，培养朋友，抱团取暖，牵手快乐晚年生活。互助小组共计划开展五节小组活动，活动主题包括唱歌、厨艺比拼、生命回顾等内容。充分挖掘和利用资源后，小陈进行了小组方案设计，并得到督导和社区的认可与支持。接下来，为了落实、落细小组工作方案，小陈将进行小组单元活动设计。

测试任务：请结合上述资料，帮助小陈完成小组工作第一周的单元设

计，共涉及 5 节。（35 分，其中职业素养 5 分）

小组活动过程设计					
名称	我们的夕阳一样红		编号	0021	
节数	5 节		主题	关爱失独老人	
日期			时间		
地点	社区老年活动中心		负责社工	小陈	协助人员 志愿者
目标	让老人能够摆脱对社工和志愿者的依赖，重新建立长期信任伙伴，相互了解，培养朋友，抱团取暖，牵手快乐晚年生活。				
流程安排（30 分）					
环节	时间	目的	内容		物资
第一节					
第二节					

第三节				
第四节				
第五节				
审批 签署	社工签名	XXX	日期	XXX
	督导签名	XXX	日期	XXX

(2) 实施条件

按每次 30 人同时进行抽测准备，每个测试室 30 人，需配备 1 间测试室。场地配置数量可以依据被测学生数量的增减而按比例增减，具体抽查实施条件如下：

项目	基本实施条件	备注
场地	可容纳 30 个学生的教室一间	必备
工具	每个教室印制 30 套试卷	必备
测评专家	每个教室配备 3 名考评员，其中 2 名为专业教师， 另一名为来自行业的专家	必备

(3) 考核时量

60 分钟

(4) 评分细则

项目	评价内容	配分	考核内容及扣分标准	得分
小组工作	职业素养	5分	考风：诚实严谨、遵守纪律，考试迟到、考核过程中做与考试无关的事、不服从考场安排酌情扣 5 分以内；不独立完成任务，考核过程舞弊取消考试资格，成绩计 0 分。	
			卷容格式：卷容整洁，文字编排工整，格式符合要求（按 0/1/2 分标准评分）	
			文字表达：表达流畅，条理清楚，逻辑严密（按 1/2/3 分标准评分）	
	小组活动流程安排	10分	准确设计第二-五节小组活动，主题符合第一次小组活动的特点，小组活动整体发展符合小组发展规律和逻辑。	

		20分	内容设计时长、目的、内容、物资等指标完整，符合小组发展规律和组员特点，具有专业性和实操性，数量上少一节扣5分。	
	合计	35分		

(5) 参考模板

小组单元设计					
名称	我们的夕阳一样红		编号	0021	
节数	5节		主题	XXX	
日期	XXX		时间	XXX	
地点	社区老年活动中心		负责社工	XXX	协助人员 XXX
目标	让老人能够摆脱对社工和志愿者的依赖，重新建立长期信任伙伴，相互了解，培养朋友，抱团取暖，牵手快乐晚年生活。				
流程安排（30分）					
环节	时间	目的	内容		物资
第一节					

第二节				
第三节				
第四节				

第五节				
审批	社工签名	XXX	日期	XXX
签署	督导签名	XXX	日期	XXX

12、试题编号：6-12 小组工作总结

(1) 任务描述

背景资料：社工小陈近期将跟进 XX 社工机构“幸福来敲门”关爱失独老人服务项目，项目正式启动后，在督导的指导下完成了需求调研和项目策划工作，前阶段完成了个案工作的跟进。接下来，结合社区失独老人的实际情况，社工准备开展一次互助小组活动，围绕丰富精神生活和建立人际支持网络两方面内容，邀请有共同爱好、无严重疾病、自愿参加活动的老人参加，目的是让他们能够摆脱对社工和志愿者的依赖，重新建立长期信任伙伴，相互了解，培养朋友，抱团取暖，牵手快乐晚年生活。互助小组共计划开展五节小组活动，活动主题包括唱歌、厨艺比拼、生命回顾等内容。充分挖掘和利用资源后，小陈进行了小组方案设计，并完成了小组单元活动设计，顺利执行了小组工作方案，即将进入小组结束阶段。接下来，小陈将进行小组总结，撰写小组总结报告交督导审核。

测试任务：请结合上述资料，帮助小陈完成小组总结报告的撰写。(35

分，其中职业素养 5 分)

小组总结报告	
基本资料	活动名称 <u>我们的夕阳一样红</u> 小组性质 <u>成长小组</u> 小组目标 <u>让老人能够摆脱对社工和志愿者的依赖，重新建立长期信任伙伴，相互了解，培养朋友，抱团取暖，牵手快乐晚年生活</u> 服务对象： <u>10-12 人</u> 人 招募方式： <u>社区活动海报、电话、入户宣传</u> 执行情况：共 <u>5</u> 节 特殊情况说明： <u>无</u>
财政报告	报告收支情况：XXX 解释超支或盈余原因：XXX
评估与分析 (30 分)	(1) 参与者分析 (2) 宣传和招募策略分析 (3) 目标达成程度分析

总结及建议	<p>(1) 总结程序的得失</p> <p>(2) 建议日后需改善的部分</p> <p>本次活动得到了老年人的肯定，但活动内容较为简单，缺乏创意，需要在日后策划出更多丰富的小组活动。</p>
--------------	---

(2) 实施条件

按每次 30 人同时进行抽测准备，每个测试室 30 人，需配备 1 间测试室。场地配置数量可以依据被测学生数量的增减而按比例增减，具体抽查实施条件如下：

项目	基本实施条件	备注
场地	可容纳 30 个学生的教室一间	必备
工具	每个教室印制 30 套试卷	必备
测评专家	每个教室配备 3 名考评员，其中 2 名为专业教师，另一名为来自行业的专家	必备

(3) 考核时量

60 分钟

(4) 评分细则

项目	评价内容	配分	考核内容及扣分标准	得分
小组工作	职业素养	5分	考风：诚实严谨、遵守纪律，考试迟到、考核过程中做与考试无关的事、不服从考场安排酌情扣 5 分以内；不独立完成任务，考核过程舞弊取消考试资格，成绩计 0 分。	
			卷容格式：卷容整洁，文字编排工整，格式符合要求（按 0/1/2 分的标准评分）	
			文字表达：表达流畅，条理清楚，逻辑严密（按	

			1/2/3分的标准评分)	
小组效果评估与分析	10分	参与者分析符合实际情况		
	10分	宣传和招募策略分析得当		
	10分	目标达成程度分析得当		
	合计	35分		

(5) 参考模板

小组总结报告	
基本资料	活动名称 <u>我们的夕阳一样红</u> 小组性质 <u>成长小组</u> 小组目标 <u>让老人能够摆脱对社工和志愿者的依赖，重新建立长期信任伙伴，相互了解，培养朋友，抱团取暖，牵手快乐晚年生活</u> 服务对象： <u>10</u> 人 招募方式： <u>社区活动海报、电话、入户宣传</u> 执行情况：共 <u>5</u> 节 特殊情况说明： <u>无</u>
财政报告	报告收支情况：XXX 解释超支或盈余原因：XXX
评估与分析 (30分)	(1) 参与者分析 本次小组成员为老年人，情况比较特殊，在服务过程中老人们从最开始的抵触、不信任到逐渐接纳组员，能够全身心的投入参与到小组活动中。在整个小组过程中，社工随时关注老人的生理和心理状况，及时给予干预和

	<p>帮助，保障了参与者的安全。</p> <p>（4）宣传和招募策略分析</p> <p>因为老年人使用手机的频率较低，本次小组活动主要以上门宣传和社区海报宣传的方式，该宣传方法取得了很好的效果。</p> <p>（5）目标达成程度分析</p> <p>通过本次小组活动，老年人敞开心扉，互帮互助，晚年生活得到了关注，服务对象的幸福指数显著上升，服务效果较好。</p>
总结及建议	<p>（1）总结程序的得失</p> <p>略</p> <p>（5）建议日后需改善的部分</p> <p>本次活动得到了老年人的肯定，但活动内容较为简单，缺乏创意，需要在日后策划出更多丰富的小组活动。</p>

13、试题编号：6-13 社区活动方案设计

（1）任务描述

背景资料：社工小陈近期将跟进 XX 社工机构“幸福来敲门”关爱失独老人服务项目，项目正式启动后，在督导的指导下完成了需求调研和项目策划工作，前阶段完成了个案工作和小组工作的跟进。马上快到端午节了，按照项目方案需要面向社区失独老人开展社区端午节活

动，时间是6月底的周末，地点在社区服务大厅，参与对象为社区失独老人20名左右，为了确保活动顺利开展，小陈联系了社区工作人员参与活动协助工作。经过前期需求调查，小陈确定了活动主题为“粽叶飘香，品味端午”，并报请督导审批同意，接下来他将进行社区方案策划。

测试任务：请结合上述资料，帮助小陈完成社区的撰写。（35分，其中职业素养5分）

社区“粽叶飘香，品味端午”端午节活动方案				
活动基本情况	活动名称	粽叶飘香，品味端午		
	活动时间		活动地点	社区服务大厅
	负责人	小陈	参与对象	社区失独老人
	预计参与人数	20	活动类型	社区活动
活动背景	<p>1. 失独老人，是指因为家中唯一的子女不幸离世的老人。在中国传统家庭观念中，孩子不仅是血脉的延续，也是精神寄托，对于失独老人来说，他们的情感依赖和养老保障成了一个越发凸显的社会问题。失独老人的生活方式相对封闭，极易产生被抛弃和疏离感，缺乏与社会和他们直接沟通和交往的机会，社会支持网络相对薄弱，其生活、心理、医疗、养老等方面都面临诸多困难。</p> <p>2. XX社区失独老人关爱项目的启动，旨在通过介入，</p>			

	在生活、心理等方面为失独老人提供帮扶与救助，构建完善的失独老人关爱体系。	
活动目标	给予老人节日的问候，丰富老人的精神生活，提升晚年生活幸福指数。	
活动内容 (30分)		
活动预计困难解决办法	预计困难	解决办法
	老年人参与度不高	丰富活动内容，给予一定的奖励，鼓励老人参与
	老年人突发健康问题	现场配备医护人员，及时帮助老人处理突发问题
	活动经费等问题	通过与社区联系等多方面

		筹集活动资金	
经费预算			
社工签名		日期	

(2) 实施条件

按每次 30 人同时进行抽测准备，每个测试室 30 人，需配备 1 间测试室。场地配置数量可以依据被测学生数量的增减而按比例增减，具体抽查实施条件如下：

项目	基本实施条件	备注
场地	可容纳 30 个学生的教室一间	必备
工具	每个教室印制 30 套试卷	必备
测评专家	每个教室配备 3 名考评员，其中 2 名为专业教师，另一名为来自行业的专家	必备

(3) 考核时量

60 分钟

(6) 评分细则

项目	评价内容	配分	考核内容及扣分标准	得分
社区工作	职业素养	5分	考风：诚实严谨、遵守纪律，考试迟到、考核过程中做与考试无关的事、不服从考场安排酌情扣 5 分以内；不独立完成任务，考核过程舞弊取消考试资格，成绩计 0 分。	
			卷容格式：卷容整洁，文字编排工整，格式符合要求（按 0/1/2 分标准评分）	
			文字表达：表达流畅，条理清楚，逻辑严密（按 1/2/3 分标准评分）	

	社区活动内容	15分	活动设计符合社区活动流程，紧扣主题，活动整体发展符合服务对象特点和社区活动逻辑。	
	设计	15分	活动流程设计具有专业性和实操性	
	合计	35分		

(5) 参考模板

XX社区“粽叶飘香，品味端午”端午节活动方案				
活动基本情况	活动名称	粽叶飘香，品味端午		
	活动时间	XXX	活动地点	社区服务大厅
	负责人	XXX	参与对象	社区失独老人
	预计参与人数	20	活动类型	社区活动
活动背景/理念	<p>1. 失独老人，是指因为家中唯一的子女不幸离世的老人。在中国传统家庭观念中，孩子不仅是血脉的延续，也是精神寄托，对于失独老人来说，他们的情感依赖和养老保障成了一个越发凸显的社会问题。失独老人的生活方式相对封闭，极易产生被抛弃和疏离感，缺乏与社会和他们直接沟通和交往的机会，社会支持网络相对薄弱，其生活、心理、医疗、养老等方面都面临诸多困难。</p> <p>2. XX社区失独老人关爱项目的启动，旨在通过介入，在生活、心理等方面为失独老人提供帮扶与救助，构建完善的失独老人关爱体系。</p>			

活动目标	给予老人节日的问候，丰富老人的精神生活，提升晚年生活幸福指数。		
活动内容			
活动预计困难解决办法	预计困难	解决办法	
	老年人参与度不高	丰富活动内容，给予一定的奖励，鼓励老人参与	
	老年人突发健康问题	现场配备医护人员，及时帮助老人处理突发问题	
	活动经费等问题	通过与社区联系等多方面筹集活动资金	
经费预算	略		
社工签名	XXX	日期	XXX

14、试题编号：6-14 社区活动总结

(1) 任务描述

背景资料：社工小陈近期将跟进 XX 社工机构“幸福来敲门”关爱失独老人服务项目，项目正式启动后，在督导的指导下完成了需求调研和项目策划工作，前阶段完成了个案工作和小组工作的跟进。马上快

到端午节了，按照项目方案需要面向社区失独老人开展社区端午节活动，时间是6月底的周末，地点在社区服务大厅，参与对象为社区失独老人20名左右，为了确保活动顺利开展，小陈联系了社区工作人员参与活动协助工作。经过前期需求调查，小陈确定了活动主题为“粽叶飘香，品味端午”，并报请督导审批同意，接下来他设计了社区方案策划，并按照方案顺利执行了该场活动。活动结束后，小陈对活动进行总结，为今后工作提升进行反思和提升打下基础。

测试任务：请结合上述资料，帮助小陈完成社区活动总结表的撰写。

（35分，其中职业素养5分）

社区活动总结报告	
基本资料	活动名称 <u>粽叶飘香，品味端午</u> 责任社工： <u>小陈</u> 活动目标 <u>符合本次社区活动的目标，言之有理即可。</u> 参与人次： <u>20</u> 人 宣传方式： <u>社区海报、上门走访宣传</u>
财政报告	报告收支情况： 解释超支或盈余原因：
评估与分析（30分）	（1）参与者分析 本次参与活动的对象为社区失独老人，过去节假日老人们心情很低落，孤独寂寞的情绪很浓，本次端午节活动将老人们聚集在一起，丰富了老人们的节日生活，服务对象的参与程度很高。

	<p>(2) 宣传和招募策略分析</p> <p>因为老年人使用手机的频率较低，本次小组活动主要以上门宣传和社区海报宣传的方式，该宣传方法取得了很好的效果。</p> <p>(3) 目标达成程度分析</p> <p>老人们在本次活动后纷纷表示度过了一个热闹的端午节，期待之后能有更多的活动，社区活动服务效果显著。</p>
反思与总结	<p>(1) 总结活动程序的得失</p> <p>(2) 建议日后需改善的部分</p>
参与者意见与建议	<p>1、希望能够丰富活动内容，策划其他类型的活动；</p> <p>2、希望增加活动人数，部分老人因为报名较晚没有机会参与；</p>
活动后跟进事项	<p>活动后及时了解老人对本次活动的满意程度及需求，及时的根据老人的反馈意见进行调整，争取下次活动更符合老人的需求。</p>

(2) 实施条件

按每次 30 人同时进行抽测准备，每个测试室 30 人，需配备 1 间测试室。场地配置数量可以依据被测学生数量的增减而按比例增减，具体抽查实施条件如下：

项目	基本实施条件	备注
场地	可容纳 30 个学生的教室一间	必备
工具	每个教室印制 30 套试卷	必备

测评专家	每个教室配备3名考评员，其中2名为专业教师， 另一名为来自行业的专家	必备
------	---------------------------------------	----

(3) 考核时量

60分钟

(4) 评分细则

项目	评价内容	配分	考核内容及扣分标准	得分
社区工作	职业素养	5分	考风：诚实严谨、遵守纪律，考试迟到、考核过程中做与考试无关的事、不服从考场安排酌情扣5分以内；不独立完成任务，考核过程舞弊取消考试资格，成绩计0分。	
			卷容格式：卷容整洁，文字编排工整，格式符合要求（按0/1/2分标准评分）	
			文字表达：表达流畅，条理清楚，逻辑严密（按1/2/3分标准评分）	
	社区活动评估与分析	10分	参与者分析客观准确	
		10分	宣传和招募策略分析客观准确	
		10分	目标达成程度分析客观准确	
	合计		35分	

(7) 参考模板

社区活动总结报告	
基本资料	活动名称 <u>粽叶飘香，品味端午</u> 责任社工： <u>小陈</u> 活动目标 <u>符合本次社区活动的目标，言之有理即可。</u> 参与人次： <u>20</u> 人 宣传方式： <u>社区海报、上门走访宣传</u>

财务报告	报告收支情况 解释超支或盈余原因
评估与分析 (30分)	<ol style="list-style-type: none"> 1. 参与者分析 本次参与活动的对象为社区失独老人，过去节假日老人们心情很低落，孤独寂寞的情绪很浓，本次端午节活动将老人们聚集在一起，丰富了老人们的节日生活，服务对象的参与程度很高。 2. 宣传和招募策略分析 因为老年人使用手机的频率较低，本次小组活动主要以上门宣传和社区海报宣传的方式，该宣传方法取得了很好的效果。 3. 目标达成程度分析 老人们在本次活动后纷纷表示度过了一个热闹的端午节，期待之后能有更多的活动，社区活动服务效果显著。
反思与总结	<ol style="list-style-type: none"> 1. 总结活动程序的得失 2. 建议日后需改善的部分
参与者意见与建议	<ol style="list-style-type: none"> 1. 希望能够丰富活动内容，策划其他类型的活动； 2. 希望增加活动人数，部分老人因为报名较晚没有机会参与；
活动后跟进事项	活动后及时了解老人对本次活动的满意程度及需求，及时的根据老人的反馈意见进行调整，争取下次活动更符合老人的需求。

15、试题编号：6-15 社区活动推文撰写

(1) 任务描述

背景资料：社工小陈近期将跟进 XX 社工机构“幸福来敲门”关爱失独老人服务项目，项目正式启动后，在督导的指导下完成了需求调研和项目策划工作，前阶段完成了个案工作和小组工作的跟进。马上快到端午节了，按照项目方案需要面向社区失独老人开展社区端午节活动，时间是 6 月底的周末，地点在社区服务大厅，参与对象为社区失独老人 20 名左右，为了确保活动顺利开展，小陈联系了社区工作人员参与活动协助工作。经过前期需求调查，小陈确定了活动主题为“粽叶飘香，品味端午”，并报请督导审批同意，接下来他设计了社区方案策划，并按照方案顺利执行了该场活动。活动结束后，小陈需要撰写活动推文，以宣传社区文化，扩大服务影响力。

测试任务：请结合上述资料，帮助小陈完成社区活动推文的撰写。（35 分，其中职业素养 5 分）

社区活动推文审批表	
推文题目：“粽叶飘香，品味端午”社区开展老年人端午活动	
日期：	社工：小陈
推文内容（30 分）	

<p>督导/项目主任审批意见</p> <p style="text-align: right; margin-top: 100px;">签名： 日期：</p>

(2) 实施条件

按每次 30 人同时进行抽测准备，每个测试室 30 人，需配备 1 间测试室。场地配置数量可以依据被测学生数量的增减而按比例增减，具体抽查实施条件如下：

项目	基本实施条件	备注
场地	可容纳 30 个学生的教室一间	必备
工具	每个教室印制 30 套试卷	必备
测评专家	每个教室配备 3 名考评员，其中 2 名为专业教师，另一名为来自行业的专家	必备

(3) 考核时量

60 分钟

(4) 评分细则

项目	评价内容	配分	考核内容及扣分标准	得分

社区工作	职业素养	5分	考风：诚实严谨、遵守纪律，考试迟到、考核过程中做与考试无关的事、不服从考场安排酌情扣5分以内；不独立完成任务，考核过程舞弊取消考试资格，成绩计0分。	
			卷容格式：卷容整洁，文字编排工整，格式符合要求（按0/1/2分标准评分）	
			文字表达：表达流畅，条理清楚，逻辑严密（按1/2/3分标准评分）	
	社区活动推文撰写	15分	推文符合活动主题，活动要素完整，包括活动时间、地点、参与对象、活动流程和效果等要素。	
		10分	语言组织得当，内容逻辑清晰、结构完整。	
		5分	推文引人入胜，具有一定创新性。	
	合计	35分		

(5) 参考模板

社区活动推文审批表	
推文题目： 粽叶飘香，品味端午	
日期：	社工： 小陈
推文内容	
<p>为弘扬中华优秀传统文化，营造节日文化氛围，XX月XX日下午，XXX社区与XX社工机构共同举办了“粽叶飘香，品味端午”社区活动。</p> <p>活动现场，社区为老人们准备了包粽子比赛、钓粽子活动等有趣的的活动。包粽子现场，还有部分年轻人跟着老年人一起学习包粽子，分享包粽子的乐趣，在互帮互助的包粽子过程中增进了邻里亲情，丰富了老人的晚年生活。钓粽子比赛中，参赛队员时而为钓起一个粽子</p>	

而惊喜，时而为错失机会而懊悔，玩得不亦乐乎。最后，社区工作人员还将包好的粽子打包装袋，送给了社区失独老人，为他们送去了节日的问候，让他们体会到了社区大家庭的温暖。

本次“粽叶飘香，品味端午”社区活动，目的就是让社区失独老人感受到社区对他们的关心，丰富老人们的节日生活，让他们感受到浓浓的传统文化氛围，同时也有效推动社区精神文明建设。

督导/项目主任审批意见

签名：

日期：

七、社区社会工作模块

1. 试题编号：7-1 社区基层治理项目需求调查方案撰写

(1) 任务描述

关山社区有住户9215户2.5余万人。辖区居民绝大部分为支援“三线”建设，从全国各地来本地的产业工人，也包括城市建设中的拆迁安置居民、农转非居民、辖区单位人员、外来务工人员等，由于种种原因，产生了大量的“老、弱、病、残、困”人员及家庭。独居空巢老人、病大病等贫困户较多，大量居民因贫因穷因重病找到社区，希望社区给予照顾、救援，给社区居委会的管理服务提出新的课题。

以政府购买服务的方式，引进专业社工入社区，运用社工理念开展社区自治。挖掘居民潜在需求，社工引领建立居民自治组织，培育社区志愿服务组织，推动居民参与，解决社区治理问题。

负责该社区项目的社工苏姐萌发了建“义仓”引领居民开展社区照顾、社区互助的自治服务工作的想法。以“义仓”来激发居民大爱之心，真正实现“自我教育，自我照顾，自我管理，自我服务。”实践“邻里相亲、患难相扶、携手相帮、守望相助”的社区自治愿景。

任务：根据关山社区的实际情况，社工苏姐将为策划“义仓”服务项目进行前期社区调查，请帮助她完成下表社区调查方案的撰写。

社区调查方案	
调查目的	实现“自我教育，自我照顾，自我管理，自我服务。” 实践“邻里相亲、患难相扶、携手相帮、守望相助”

	的社区自治。
调查方法	问卷调查法、访谈法
调查对象	辖区内的常驻居民
调查内容	1. 调查社区内居民自治组织构建的基础。 2. 调查居民对社区服务的需求情况。
调查时间	项目启动前 2 个月
调查地点	社区辖区范围内
调查计划（25 分）	

调查经费与物料清单：略

工作人员安排

- (1) 项目负责人：
- (2) 调查方案、问卷设计：某某
- (3) 调查人员培训：某某
- (4) 调查人员：某某
- (5) 资料分析、报告撰写：某某

(2) 实施条件

按每次 30 人同时进行抽测准备，每个测试室 30 人，需配备 1 间测试室。场地配置数量可以依据被测学生数量的增减而按比例增减，具体抽查实施条件如下：

项目	基本实施条件	备注
场地	可容纳 30 个学生的教室一间	必备
工具	每个教室印制 30 套试卷	必备
测评专家	每个教室配备 3 名考评员，其中 2 名为专业教师，另一名为来自行业的专家	必备

(3) 考核时量

60 分钟

(4) 评分细则

项目	评价内容	配分	考核内容及扣分标准	得分
调查方	职业		考风：诚实严谨、遵守纪律，考试迟到、	

案撰写	素养	5分	考核过程中做与考试无关的事、不服从考场安排酌情扣5分以内;不独立完成任务,考核过程舞弊取消考试资格,成绩计0分。	
			卷容格式:卷容整洁,文字编排工整,格式符合要求(按0/1/2分标准评分)	
			文字表达:表达流畅,条理清楚,逻辑严密(按1/2/3分标准评分)	
	调查计划	10分	准备阶段: 界定调查问题、设计调研方案、设计调查问卷或调查提纲,准备相关物料等。	
			调查阶段: 根据调查方法开展调查,收集资料。	
			总结阶段: 资料回收、汇总,数据整理分析,撰写调查报告	
	合计		35分	

(5) 参考模板

社区调查方案	
调查目的	实现“自我教育,自我照顾,自我管理,自我服务。” 实践“邻里相亲、患难相扶、携手相帮、守望相助”的社区自治。
调查方法	问卷调查法、访谈法

调查对象	辖区内的常驻居民
调查内容	3. 调查社区内居民自治组织构建的基础。 4. 调查居民对社区服务的需求情况。
调查时间	项目启动前 2 个月
调查地点	社区辖区范围内
调查计划（25 分）	
<p>准备阶段：</p> <ol style="list-style-type: none"> 1、以挖掘居民潜在需求，社工引领建立居民自治组织，培育社区志愿服务组织，推动居民参与，解决社区治理问题的目标。 2、查阅社区过往资料，设计调查问卷和访谈提纲。 3、联系社区负责人通知、协调调查事宜。 4、问卷打印、小礼品购买。 <p>调查阶段：</p> <ol style="list-style-type: none"> 1、通过政府网站、门户网、工作站、居委会工作报告、地方政府统计年鉴等资料收集社区居民基本情况、风俗等资料，记录该社区的发展历史和重要史实。 2、社工通过社区访谈，问卷调查等方法与社区各群体初步建立关系，了解社区需求，建立社工与社区的支持网络。 <p>总结阶段：</p> <ol style="list-style-type: none"> 1、问卷、访谈记录整理。 2、问卷、访谈记录统计与分析。 3、撰写需求报告。 	

调查经费与物料清单：略

工作人员安排

- (1) 项目负责人：
- (2) 调查方案、问卷设计：某某
- (3) 调查人员培训：某某
- (4) 调查人员：某某
- (5) 资料分析、报告撰写：某某

2. 试题编号：7-2 社区基层治理项目需求调查问卷设计

(1) 任务描述

背景资料：关山社区有住户 9215 户 2.5 余万人。辖区居民绝大部分为支援“三线”建设，从全国各地来本地的产业工人，也包括城市建设中的拆迁安置居民、农转非居民、辖区单位人员、外来务工人员等，由于种种原因，产生了大量的“老、弱、病、残、困”人员及家庭。独居空巢老人、病大病等贫困户较多，大量居民因贫因穷因重病找到社区，希望社区给予照顾、救援，给社区居委会的管理服务提出新的课题。

以政府购买服务的方式，引进专业社工进社区，运用社工理念开展社区自治。挖掘居民潜在需求，社工引领建立居民自治组织，培育社区志愿服务组织，推动居民参与，解决社区治理问题。

负责该社区项目的社工苏姐萌发了建“义仓”引领居民开展社区照顾、社区互助的自治服务工作的想法。以“义仓”来激发居民大爱之心，真正实现“自我教育，自我照顾，自我管理，自我服务。”实践“邻里相亲、患难相扶、携手相帮、守望相助”的社区自治愿景。为了精准设计和策划项目，苏姐撰写了需求调查方案，接下来她要为该方案设计问卷。

测试任务：根据关山社区的实际情况和社区需求调研方案，帮助她完成调查问卷的设计。

关山社区“义仓”服务项目调查问卷

封面信：

您好！我们是社区服务中心的社工，为了更好地了解社区居民的基本生活状况和生活需求，以便在接下来的工作中能为您提供更专业的服务，特开展本次问卷调查。我们会遵从保密原则，对于本次调查的资料只作为数据统计之用，诚恳地希望得到您的合作，请提供真实的情况和想法，衷心感谢您的支持与配合！

指导语：对填表的要求、方法和注意事项进行说明。

1. 请在每个问题后适合自己情况的答案上打“√”
2. 如无特殊说明，每个问题只能选择一个答案。
3. 填答问卷时请不要与他人商量。

问题及答案：（25分）

(1)封闭式问题：单项选择题、填空式、多项选择题或不定项选择题
问题设置数量每题5分，设置问题应紧扣调查主题，将调查目的进行操作化。答案设置合理，遵循穷尽性、排斥性原则。问题排序合理，结构完整。

(2)开放式问题：

问题合理，便于理解，问题格式正确。

调查员：	问卷编号：

(2) 实施条件

按每次 30 人同时进行抽测准备，每个测试室 30 人，需配备 1 间测试室。场地配置数量可以依据被测学生数量的增减而按比例增减，具体抽查实施条件如下：

项目	基本实施条件	备注
场地	可容纳 30 个学生的教室一间	必备
工具	每个教室印制 30 套试卷	必备
测评专家	每个教室配备 3 名考评员，其中 2 名为专业教师，另一名为来自行业的专家	必备

(3) 考核时量

60 分钟

(4) 评分细则

项目	评价内容	配分	考核内容及扣分标准	得分
调查方案撰写	职业素养	5分	考风：诚实严谨、遵守纪律，考试迟到、考核过程中做与考试无关的事、不服从考场安排酌情扣 5 分以内；不独立完成任务，考核过程舞弊取消考试资格，成绩计 0 分。	
			卷容格式：卷容整洁，文字编排工整，格式符合要求（按 0/1/2 分的标准评分）	
			文字表达：表达流畅，条理清楚，逻辑严密（按 1/2/3 分的标准评分）	
	问卷设计	10分	封闭式问题设计：单项选择题、填空式、多项选择题或不定项选择题，问题数量不少于 5 个，少一个扣 2 分。	
			开放式问题设计：问题合理，便于理解，格式正确，数量不少于 1 个。	
			设置问题应紧扣调查主题，将调查目的进行操作化。	

	5分	答案设置合理，遵循穷尽性、排斥性原则。	
	5分	问题排序合理，结构完整。	
合计	35分		

(5) 参考模板

<h2>社区“义仓”服务项目调查问卷</h2>
<p>封面信：向调查者介绍和说明调查的目的、调查者的身份及调查的简要内容等，语言简明、态度诚恳。</p> <p>您好！我们是XX社区服务中心的社工，为了更好地了解社区居民的基本生活状况和生活需求，以便在接下来的工作中能为您提供更专业的服务，特开展本次问卷调查。我们会遵从保密原则，对于本次调查的资料只作为数据统计之用，诚恳地希望得到您的合作，请提供真实的情况和想法，衷心感谢您的支持与配合！</p>
<p>指导语：对填表的要求、方法和注意事项进行说明。</p> <p>如：填写说明</p> <p>4. 请在每个问题后适合自己情况的答案上打“√”</p> <p>5. 如无特殊说明，每个问题只能选择一个答案。</p> <p>6. 填答问卷时请不要与他人商量。</p>
<p>问题及答案：</p> <p>(1) 封闭式问题：（25分）</p> <p>单项选择题、填空式、多项选择题或不定项选择题</p> <p>问题设置数量每题5分，设置问题应紧扣调查主题，将调查目的进行操作化。答案设置合理，遵循穷尽性、排斥性原则。问题排序合理，结构完整。</p>

1、您的性别

A、男 B、女

2、您的年龄是

A、20岁及以下 B、21—39岁 C、40—59岁 D、60岁及以上

3、您的最高学历是

A、高中(中专)及以下 B、专科 C、本科 D、硕士及以上

4、您的住房类型是

A、自有住房 B、租住 C、其他

5、您在该社区居住的时间是

A、1年以下 B、1—3年 C、3—5年 D、5年以上

6、您的平均月收入(不含五险一金)是

A、3000元及以下 B、3001—5000元 C、5001—7000元

D、7000元以上

8、您通常会采取哪种方式来反映您的社区服务需求

A、向社区社会工作者反映 B、向居委会反映 C、向街道反映

D、向政府反映 E、向社会组组反映 F、向物业公司反映

G、通过网络反映 H、其他

9、社区社会工作者为社区提供专业服务,您对社区社会工作者有怎样的印象

A、知道,熟悉其服务内容 B、知道,基本了解服务内容 C、知道,但不了解服务内容 D、不知道 E、其他

10、您希望社区社会工作者能为居民提供哪些服务

A 社区照顾 B、矛盾调解 C、情绪疏导 D、心理咨询 E、个案辅导 F、职业技能培训 G、亲子活动 H、组织社区活动 I、组建兴趣小组 G、创建邻里互助网络 K、专业知识讲座 L、其他

(2)开放式问题（5分）：

问题合理，便于理解，问题格式正确。

1、您对于我们开展社区服务有些什么想法和建议？

2、您认为社区存在哪些老大难问题？

调查员：

问卷编号：

3.试题编号：7-3 社区基层治理项目社区调研访谈提纲

(1) 任务描述

背景资料：关山社区有住户 9215 户 2.5 余万人。辖区居民绝大部分为支援“三线”建设，从全国各地来本地的产业工人，也包括城市建设中的拆迁安置居民、农转非居民、辖区单位人员、外来务工人员等，由于种种原因，产生了大量的“老、弱、病、残、困”人员及家庭。独居空巢老人、病大病等贫困户较多，大量居民因贫因穷因重病找到社区，希望社区给予照顾、救援，给社区居委会的管理服务提出新的课题。

以政府购买服务的方式，引进专业社工进社区，运用社工理念开展社区自治。挖掘居民潜在需求，社工引领建立居民自治组织，培育社区志愿服务组织，推动居民参与，解决社区治理问题。

负责该社区项目的社工苏姐萌发了建“义仓”引领居民开展社区照顾、社区互助的自治服务工作的想法。以“义仓”来激发居民大爱之心，真正实现“自我教育，自我照顾，自我管理，自我服务。”实践“邻里相亲、患难相扶、携手相帮、守望相助”的社区自治愿景。为了精准设计和策划项目，苏姐撰写了需求调查方案、设计了调查问卷，为了充分了解社区资源、挖掘社区优势，社工苏姐将

对社区服务中心工作人员进行一次访谈。

测试任务：根据关山社区的实际情况和社区需求调研方案，帮助她完成访谈提纲的设计。

访谈提纲	
访谈范围：社区服务中心工作人员	访谈规模： 5 人
访谈地点： 社区办公室	访谈时间： XXX 年 XX 月
1、被调查者的基本情况	
(1) 姓名、性别、年龄、民族、教育程度等	
1、您的姓名？	
2、您的年龄？	
3、您的民族？	
4、您的受教育程度？	
5、您在社区工作的时长？	
2、涉及主题的一般问题（25分）	
请围绕了解居民需求、居民自治组织，社区志愿服务组织、居民参与等方面情况设置提问。	

社工签名:	督导签名:
-------	-------

(2) 实施条件

按每次 30 人同时进行抽测准备，每个测试室 30 人，需配备 1 间测试室。场地配置数量可以依据被测学生数量的增减而按比例增减，具体抽查实施条件如下：

项目	基本实施条件	备注
场地	可容纳 30 个学生的教室一间	必备
工具	每个教室印制 30 套试卷	必备
测评专家	每个教室配备 3 名考评员，其中 2 名为专业教师，另一名为来自行业的专家	必备

(3) 考核时量

60 分钟

(4) 评分细则

项目	评价内容	配分	考核内容及扣分标准	得分
访谈提纲撰写	职业素养	5分	考风：诚实严谨、遵守纪律，考试迟到、考核过程中做与考试无关的事、不服从考场安排酌情扣 5 分以内；不独立完成任务，考核过程舞弊取消考试资格，成绩计 0 分。	
			卷容格式：卷容整洁，文字编排工整，格式符合要求（按 0/1/2 分的标准评分）	
			文字表达：表达流畅，条理清楚，逻辑严密（按 1/2/3 分的标准评分）	
	访谈提纲	5分	根据访谈对象进行主体性问题分类，问题	

			设计有针对性。	
		20分	紧扣主题设计访谈问题提纲，每类访谈对象问题不少于5个，少一个扣2分。	
		5分	问题排序合理，结构完整。	
	合计	35分		

(5) 参考模板

访谈提纲	
访谈范围：社区服务中心工作人员	访谈规模： 5 人
访谈地点： 社区办公室	访谈时间： XXX 年 XX 月
1、被调查者的基本情况	
(1) 姓名、性别、年龄、民族、教育程度等	
1、您的姓名？	
2、您的年龄？	
3、您的民族？	
4、您的受教育程度？	
5、您在社区工作的时长？	
2、涉及主题的一般问题	

- 1、社区为居民有提供哪些基础服务？居民的接受程度怎么样？
- 2、是否开展过各类人群的精神关爱，心理疏导的服务项目？
- 3、社区是否开展过关爱“老、弱、病、残、困”人员及家庭的帮扶和支持活动？效果如何？
- 4、是否有社会组织、志愿者进入社区开展活动，开展什么活动？
- 5、社区是否有居民组建的义工或志愿者队伍？若没有，组建的最大困难是什么？

社工签名：

督导签名：

4.试题编号：7-4 社区基层治理项目设计

(1) 任务描述

背景资料：关山社区有住户 9215 户 2.5 余万人。辖区居民绝大部分为支援“三线”建设，从全国各地来本地的产业工人，也包括城市建设中的拆迁安置居民、农转非居民、辖区单位人员、外来务工人员等，由于种种原因，产生了大量的“老、弱、病、残、困”人员及家庭。独居空巢老人、病大病等贫困户较多，大量居民因贫困因重病找到社区，希望社区给予照顾、救援，给社区居委会的管理服务提出新的课题。

以政府购买服务的方式，引进专业社工入社区，运用社工理念开展社区自治。挖掘居民潜在需求，社工引领建立居民自治组织，培育社区志愿服务组织，推动居民参与，解决社区治理问题。

负责该社区项目的社工苏姐萌发了建“义仓”引领居民开展社区照顾、社区互助的自治服务工作的想法。以“义仓”来激发居民大爱之心，真正实现“自我教育，自我照顾，自我管理，自我服务。”实践“邻里相亲、患难相扶、携手相帮、守望相助”的社区自治愿景。为了精准设计和策划项目，苏姐完成了前期项目需求调查，并将项目核心内容梳理如下：

项目目标：运用社工理念开展社区自治

解决问题：实现社区自治

社区居民是社区自治的主体，困难居民需要社区照顾、帮扶、救助。和谐社区的建设因之于居民、依靠于居民，只有实行居民自治，保障居民行使自己的权利。社区始终坚持“助人自助”的社工理念，建立社区自治组织，把“居民想的就是我们做的，居民做的就是我们帮的；居民帮的就是我们扶的，居民扶的就是我们想的”，作为我们社区自治的理念。运用社工理念建立社区自治组织，实现社区照顾、社区自治，达到民心顺畅，从而形成社区真正的和谐。

项目设计内容：

①社区、社工、社团“三社”互动建“义仓”，推动社区互助。

义仓就是爱心仓库，“三社”联动筹办开展义仓义集项目，首创了“义仓”文化与社区照顾居民自治相结合。以义仓为载体，推动人人平等、友善的互帮互助，促进社区邻里帮扶体系的建设。同时，丰富辖区公共服务的居民自治内容，完善辖区居民的自我服务。政府支持、企业出资、商家赞助、个人捐赠的模式，形成社工引领居民开展自我照顾、

社区互助的公共服务体系。如：义卖义集义演、收集困难群体、了解社区资源、派送义仓物资、筹备义卖活动等自治服务工作。以“义仓”来激发居民大爱之心，真正实现“自我教育，自我照顾，自我管理，自我服务。”用“义仓”中义集到的物资、时间、服务送到需要帮助的困难居民。

②专业社工进社区，义访盯准困难人群，提供自治“定制”服务。

社区积极邀请资阳市心公益社会组织入驻社区，在社工引领下实现社区居民自治。2015年6月，社工在走访居民中发现“老、弱、病、残、困”人员及家庭越来越多，邻里关系冷漠，互帮互助的传统文化正在消退，政府关爱弱势群体不可能面面俱到。社区认真考虑社工的义访结果和居民反映的情况，反复思考如何解决社区照顾的“老大难”问题，积极寻求一个有效的解决方案。在和居民进行沟通了解后，运用社工理念成立自治管理体系，建立居民自治服务网络，让居民实行居民自治，才是彻底解决问题的办法，开始了社工协助居民成立自治组织体系的相关工作。

③孵化社区自治组织，让社工理念和方法延续下去。

除了社工理念，自治的工作方法也是需要学习的。杨勇清楚地记得第一次去一个陌生家庭做家访时，科班出身的何小月自然的坐姿、眼神的交流、语速的控制、耐心的倾听，很快打消了家访对象的疑虑和不安，让他大开眼界：“这些看似简单的细节其实很有学问，只有打开居民的心扉才能更好地为其服务。”政府部分工作社会化是未来的必然趋势。“通过政府购买社工服务，就是要把专业的社工理念和方法延续

下去，并以此为基础孕育和孵化本土社会组织，让专业化的社工服务‘生根发芽’。”

测试任务：根据上述资料介绍，完成 XX 社区“义仓”服务项目方案书撰写。(30 分，其中职业素养 5 分)

项目方案							
项目目标	项目实施后期望取得的具体成果,要求清晰、明确、可实现、可衡量。 短期目标: 1.社区、社工、社团“三社”互动建“义仓”，推动社区互助。 2.专业社工进社区，义访盯准困难人群，提供自治“定制”服务。 中期目标: 1.孵化社区自治组织。 2.成立长效机制的社区志愿者队伍。 长期目标: 1.培育和激励居民的主人翁意识，融入社区，积极参与社区管理，实现“自我教育，自我照顾，自我管理，自我服务”。						
衡量项目的目标达成的评估指标							
项目的评估指标（从哪些方面考察项目目标得以实现？主要为可量化的、具体的指标）	项目实施后预计该指标达到的水平（尽量提供数据）	信息/资料来源（什么样的信息或资料能证明该指标得以实现？从哪里获得这些信息/资料？）					
小组 1 个	每月 1 次	照片视频、社工日志、会议登记册					
义仓活动	每月 1 次，参与者不少于 50 人	照片视频、社工日志、活动策划、签到登记表、活动记录、活动总结					
成立社区自治组织	每周会议不少于 1 次	签到表、社区自治章程、组织工作日志、组织工作计划					
社区活动	时长不少于 1 小时，参与人数不少于 50 人	照片视频、签到登记表、活动记录、活动总结					
项目实施计划（25 分）	为满足需求，实现项目目标，计划开展的活动和服务						
	活动	活动内容	活动目的	形式	时间	地点	参与人数
	困难群体小组						

	义仓活动						
	成立社区自治组织						
	社区活动						
风险分析及 应对预案	分析项目执行中可能遇到的风险及如何应对。						
	<p>1、风险：困难群体不配合工作。</p> <p>预案：让困难群体清楚的知道小组和社区的活动可以给他带来哪些好处，可以解决他生活中的哪些困难。</p> <p>2、风险：在社区活动时，居民参与度不高。</p> <p>预案：分小组每一个组长负责对应区域，拥有具有号召力居民的联系方式，与其一同做好活动的前期预热，活动中的带领。</p> <p>3、风险：在活动时有人受伤。</p> <p>预案：准备一定的医疗物品，并且学习好一定的急救措施。在需要的活动中，请一定的安保人员和急救人员。</p> <p>4、风险：活动时突然有工位工作人员有情况缺席工作。</p> <p>预案：准备一定的人力资源库在这样的情况中联系相应的人员做上替补工作。</p>						
项目沟通 机制	项目团队将建立何种沟通机制以保证项目的实施。						
	<p>1、项目例会制度，召开项目例会，确定工作目标任务，并对人员进行合理分配。</p> <p>2、项目开放沟通制度，每个成员都可以自由进行沟通，为项目提意见。</p> <p>3、项目专题会议制度，每次活动结束后召开例会对活动结束后有何感想总结，促进下次活动进行更顺利。</p> <p>4、建立项目微信群，不定时展开线上交流。</p>						
项目解决的 问题或预期 成效	项目解决的主要问题		实现社区自治				
	对受益人群产生的影响		实现自我教育，自我照顾，自我管理，自我服务				

	对服务区域产生的影响	建立社区自治组织，实现社区照顾、社区自治，达到民心顺畅，构建和谐社区
	机构和社工能力提升的成效	机构：增加了知名度，增加了服务经验，增加了志愿者储存库 社工：增加了经验值，增加了资源链
	宣传成效	成为示范社区，创新融合社区治理模式

(2) 实施条件

按每次 30 人同时进行抽测准备，每个测试室 30 人，需配备 1 间测试室。场地配置数量可以依据被测学生数量的增减而按比例增减，具体抽查实施条件如下：

项目	基本实施条件	备注
场地	可容纳 30 个学生的教室一间	必备
工具	每个教室印制 30 套试卷	必备
测评专家	每个教室配备 3 名考评员，其中 2 名为专业教师，另一名为来自行业的专家	必备

(3) 考核时量

60 分钟

(4) 评分细则

项目	评价内容	配分	考核内容及扣分标准	得分
社会服务项目设计	职业素养	5分	考风：诚实严谨、遵守纪律，考试迟到、考核过程中做与考试无关的事、不服从考场安排酌情扣 5 分以内；不独立完成任务，考核过程舞弊取消考试资格，成绩计 0 分。	

			卷容格式：卷容整洁，文字编排工整，格式符合要求（按0/1/2分标准评分）	
			文字表达：表达流畅，条理清楚，逻辑严密（按1/2/3分标准评分）	
	项目 实施 计划 设计	10分	活动主题设计符合社区特点，体现对社区自治的推动作用。	
		15分	活动内容设计得当，活动目的、形式、时间、地点、参与人数设计符合项目特点和社区需求，活动数量为5个，少一个扣5分，扣完为止。	
合计	30分			

(5) 参考模板

项目方案		
项目目标 (20分)	<p>项目实施后期望取得的具体成果,要求清晰、明确、可实现、可衡量。</p> <p>短期目标:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1.社区、社工、社团“三社”互动建“义仓”，推动社区互助。 2.专业社工进社区，义访盯准困难人群，提供自治“定制”服务。 <p>中期目标:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1.孵化社区自治组织。 2.成立长效机制的社区志愿者队伍。 <p>长期目标:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1.培育和激励居民的主人翁意识，融入社区，积极参与社区管理，实现“自我教育，自我照顾，自我管理，自我服务”。 	
衡量项目的目标达成的评估指标		
项目的评估指标（从哪些方面考察项目目标得以实现？主要为可量化的、具	项目实施后预计该指标达到的水平（尽量提供数据）	信息/资料来源（什么样的信息或资料能证明该指标得以实现？从哪里获得这些信息/资料？）

体的指标)							
小组 1 个	每月 1 次	照片视频、社工日志、会议登记册					
义仓活动	每月 1 次， 参与者不少于 50 人	照片视频、社工日志、活动策划、签到登记表、活动记录、活动总结					
成立社区自治组织	每周会议 不少于 1 次	签到表、社区自治章程、组织工作日志、组织工作计划					
社区活动	时长不少于 1 小时，参与人数不少于 50 人	照片视频、签到登记表、活动记录、活动总结					
项目实施计划	为满足需求，实现项目目标，计划开展的活动和服务						
	活动	活动内容	活动目的	形式	时间	地点	参与人数
	困难群体小组						
	困难群体小组	定期聚会沟通交流	了解困难群体的需求与困难，实现互帮互助	小组	每月 1 次	社区活动室	10 人以上
	义仓活动						
	义仓活动	义卖义集义演、收集困难群体、了解社区资源、派送义仓物资、筹备义卖活动	推动人人平等、友善的互帮互助，促进社区邻里帮扶体系的建设	社区社工社团三社联动	每月 1 次	社区广场	50 人以上
	成立社区自治组织						
	成立社区自治组织	专业的社工理念和孵化社区自治组织	实现居民自我组织、自我管理	社区领袖的挖掘与培育	每周 1 次会议	社区	8-15 人
	社区活动						
	传统节日活动	以节日为契机，感受社区	促进居民沟通交流、	社区活动	传统节日	社区广场	50 人以上

		温暖	联络感情				
风险分析及 应对预案	<p>分析项目执行中可能遇到的风险及如何应对。</p> <p>1、风险：困难群体不配合工作。 预案：让困难群体清楚的知道小组和社区的活动可以给他带来哪些好处，可以解决他生活中的哪些困难。</p> <p>2、风险：在社区活动时，居民参与度不高。 预案：分小组每一个组长负责对应区域，拥有具有号召力居民的联系方式，与其一同做好活动的前期预热，活动中的带领。</p> <p>3、风险：在活动时有人员受伤。 预案：准备一定的医疗物品，并且学习好一定的急救措施。在需要的活动中，请一定的安保人员和急救人员。</p> <p>4、风险：活动时突然有工作人员有情况缺席工作。 预案：准备一定的人力资源库在这样的情况中联系相应的人员做上替补工作。</p>						
项目沟通 机制 (10分)	<p>项目团队将建立何种沟通机制以保证项目的实施。</p> <p>1、项目例会制度，召开项目例会，确定工作目标任务，并对人员进行合理分配。</p> <p>2、项目开放沟通制度，每个成员都可以自由进行沟通，为项目提意见。</p> <p>3、项目专题会议制度，每次活动结束后召开例会对活动结束后有何感想总结，促进下次活动进行更顺利。</p> <p>4、建立项目微信群，不定时展开线上交流。</p>						
项目解决的 问题或预期 成效(结案标 准)	项目解决的主要问题		实现社区自治				
	对受益人群产生的影响		实现自我教育，自我照顾，自我管理，自我服务				
	对服务区域产生的影响		建立社区自治组织，实现社区照顾、社区自治，达到民心顺畅，构建和谐社区				
	机构和社工能力提升的成效		机构：增加了知名度，增加了服务经验，增加了志愿者储存库 社工：增加了经验值，增加了资源链				
	宣传成效		成为示范社区，创新融合社区治理模式				

7. 试题编号：7-5 个案工作接案

(1) 任务描述

背景资料：关山社区有住户 9215 户 2.5 余万人，以政府购买服务的方式，引进专业社工入社区，运用社工理念开展社区自治。社区项目的社工苏姐建立“义仓”引领居民开展社区照顾、社区互助的自治服务工作。项目实施过程中，社区居民也是全国劳模的李伯莲老人现年 83 岁，家住车苑小区，老伴儿两年前过世，虽然和女儿同住一个小区，但依然觉得身边少了点什么，总想找点事情来打发时间。社工苏姐在一次家访中了解到情况后产生了一个想法：成立一个手工丝网花剪纸制作兴趣小组，为老人在社区享受“老有所乐 老有所为”的晚年提供支持。为此，苏姐将与老人建立专业关系，进行个案跟进服务。

测试任务：为顺利完成个案跟进服务，帮助苏姐完成个案工作接案记录表。（30 分，其中职业素养 5 分）

个案工作接案记录表			
服务对象姓名	李伯莲	社会工作者姓名	苏姐
日期、时段	XXXX 年 XX 月 XX 日 XX 时 XX 分 — XX 时 XX 分	地 点	家人家中
服务对象来源及接受服务意愿			
来源： <input type="checkbox"/> 主动求助 <input type="checkbox"/> 转介 <input checked="" type="checkbox"/> 外展			
说明： <u>成立一个手工丝网花剪纸制作兴趣小组，为老人在社区享受“老有所乐 老有所为”的晚年提供支持</u>			
接受服务意愿： <input type="checkbox"/> 不愿意接受服务 <input type="checkbox"/> 不适用 <input checked="" type="checkbox"/> 愿意接受服务			
说明： <u>（不愿意接受服务或不适用请说明）</u>			

服务对象情况			
服务对象基本信息（包括但不限于姓名、性别、年龄、联系方式等基本要素） 姓名：李伯莲 性别：女 年龄：83岁 个人情况：老人为全国劳模，但老伴儿两年前过世，现与女儿同住一个小区。			
服务对象困境及需要（25分）			
社会工作者建议			
危机程度	<input checked="" type="checkbox"/> 低 <input type="checkbox"/> 中 <input type="checkbox"/> 高 说明：_____		
紧急服务	<input type="checkbox"/> 需要 说明：_____		
	<input checked="" type="checkbox"/> 不需要		
社会工作者（签名）	XXX	日期	XXX
督导者（签名）	XXX	日期	XXX

(2) 实施条件

按每次 30 人同时进行抽测准备，每个测试室 30 人，需配备 1 间测试室。场地配置数量可以依据被测学生数量的增减而按比例增减，具体抽查实施条件如下：

项目	基本实施条件	备注
场地	可容纳 30 个学生的教室一间	必备
工具	每个教室印制 30 套试卷	必备

测评专家	每个教室配备3名考评员，其中2名为专业教师， 另一名为来自行业的专家	必备
------	---------------------------------------	----

(3) 考核时量

60 分钟

(4) 评分细则

项目	评价内容	配分	考核内容及扣分标准	得分
个案工作接案	职业素养	5分	考风：诚实严谨、遵守纪律，考试迟到、考核过程中做与考试无关的事、不服从考场安排酌情扣5分以内；不独立完成任务，考核过程舞弊取消考试资格，成绩计0分。	
			卷容格式：卷容整洁，文字编排工整，格式符合要求（按0/1/2分的标准评分）	
			文字表达：表达流畅，条理清楚，逻辑严密（按1/2/3分的标准评分）	
	服务对象困境及需要分析	10分	准确分析案主目前遇到的困境，分析具有逻辑性，结构完整，分析深刻。	
		15分	准确把握案主需求，分析具有逻辑性，结构完整，与案主困境紧密联系。	
合计		30分		

(5) 参考模板

个案工作接案记录表			
服务对象姓名	李伯莲	社会工作者姓名	苏姐
日期、时段	XXXX年XX月XX日 XX时XX分——XX时XX分	地点	家人家中
服务对象来源及接受服务意愿			
来源： <input type="checkbox"/> 主动求助 <input type="checkbox"/> 转介 <input checked="" type="checkbox"/> 外展			
说明： <u>成立一个手工丝网花剪纸制作兴趣小组，为老人在社区享受“老有所乐 老有所为”的晚年提供支持</u>			
接受服务意愿： <input type="checkbox"/> 不愿意接受服务 <input type="checkbox"/> 不适用 <input checked="" type="checkbox"/> 愿意接受服务			
说明： <u>（不愿意接受服务或不适用请说明）</u>			

服务对象情况			
服务对象基本信息（包括但不限于姓名、性别、年龄、联系方式等基本要素） 姓名：李伯莲 性别：女 年龄：83岁 个人情况：老人为全国劳模，但老伴儿两年前过世，现与女儿同住一个小区。			
服务对象困境及需要（25分） 1. 缺少兴趣爱好和娱乐项目。 2. 感到无所事事，孤独寂寞。 3. 缺少与其他老人互动交流。			
社会工作者建议			
危机程度	<input checked="" type="checkbox"/> 低 <input type="checkbox"/> 中 <input type="checkbox"/> 高 说明：_____		
紧急服务	<input type="checkbox"/> 需要 说明：_____		
	<input checked="" type="checkbox"/> 不需要		
社会工作者（签名）	XXX	日期	XXX
督导者（签名）	XXX	日期	XXX

6. 试题编号：7-6 个案工作计划

(1) 任务描述

背景资料：关山社区有住户 9215 户 2.5 余万人，以政府购买服务的方式，引进专业社工入社区，运用社工理念开展社区自治。社区项目的社工苏姐建立“义仓”引领居民开展社区照顾、社区互助的自治服务工作。项目实施过程中，社区居民也是全国劳模的李伯莲老人现年 83 岁，家住车苑小区，老伴儿两年前过世，虽然和女儿同住一个小区，但依然觉得身边少了点什么，总想找点事情来打发时间。社工苏姐在一次家访中了解到情况后产生了一个想法：成立一个手工丝网花剪纸制作兴趣小组，为老人在社区享受“老有所乐 老有所为”的晚年提供支持。为此，苏姐与老人建立专业关系，进行个案跟进服务。

测试任务：根据老人的情况，结合“义仓”项目设计，完成个案工作计划。（30分，其中职业素养5分）

个案工作计划表				
服务对象姓名	李伯莲	个案编号		社会工作者姓名 苏姐
概述问题呈现及原因分析				
<p>老人由于老伴过世、子女工作忙碌，同时缺乏兴趣爱好，使其产生与之全国劳模辛勤工作状态完全不同的，有些无所事事和空虚的生活。建立兴趣小组能使老人享受“老有所乐 老有所为”的晚年支持，因为活动水平高的老年人比活动水平低的老年人更容易感到生活满意和更能适应社会，老年人应该通过新的参与、新的角色来改善老年人由于社会角色中断所引发的情绪低落，在新的社会参与中重新认识自我，从而把自身与社会的距离缩小到最低限度。</p>				
目的				
<p>1、子女的多陪伴、多沟通。</p> <p>1、根据老人的兴趣开展相关主题的学习、分享小组，丰富老年人的兴趣爱好，让他们拥有一个健康的、丰富多彩的老年生活。</p> <p>2、使参与小组的老人更多的认识社区内的老人，扩大他们的社交领域，从而使他们的老年生活更加丰富多彩。</p>				
服务模式				
<p>对于案主采用人本治疗模式，为案主创造一种有利的辅导环境让服务对象接近自己的真实需要，变成一个能够充分发挥自己潜在能力的人。</p> <p>在兴趣小组组建中采用交互模式与成长模式。逐步促进兴趣小组活动的持续性及逐步深入和扩大，逐步加大兴趣小组成员的社会参与感和小组活动的成就感，注重参与兴趣小组老人之间不同兴趣点的协调。在兴趣小组活动中促进成员对规则的熟悉与遵守及老人之间的合作、分工，强化兴趣小组活动对老人正面功能，对过度性活动项目和服务及时进行干预与调整。</p> <p>社会工作者需要对兴趣小组活动进行全程的支持和必要的兴趣小组问题，协助发展兴趣小组的领导人，协调资源、提供具体技术支持。同时对开展过程中组员的增减变化做出恰当的处理。组员的中途撤离要给予及时疏通，对撤离老人及兴趣小组其他成员的变化及时给予恰当解释。兴趣小组成员的增加，要及时进行小组成员的关系调整，促进新老成员的熟悉与融合。</p>				
工作进度（25分）				

评估方法			
1、在小组进行过程中的观察及分析。 2、对出席率及参与、投入程度等作评估。 3、与服务对象进行交谈了其感受和意见。 4、邀请组外人员对服务对象进行观察，并且进行效果评估。 5、制定评估量表，对服务对象进行评估调查。			
社会工作者（签名）		日期	
督导者（签名）		日期	

(2) 实施条件

按每次 30 人同时进行抽测准备，每个测试室 30 人，需配备 1 间测试室。场地配置数量可以依据被测学生数量的增减而按比例增减，具体抽查实施条件如下：

项目	基本实施条件	备注
场地	可容纳 30 个学生的教室一间	必备
工具	每个教室印制 30 套试卷	必备
测评专家	每个教室配备 3 名考评员，其中 2 名为专业教师，另一名为来自行业的专家	必备

(3) 考核时量

60 分钟

(4) 评分细则

项目	评价内容	配分	考核内容及扣分标准	得分
个案服务计划	职业素养	5分	考风：诚实严谨、遵守纪律，考试迟到、考核过程中做与考试无关的事、不服从考场安排酌情扣 5 分以内；不独立完成任务，考核过程舞弊取消考试资格，成绩计 0 分。	
			卷容格式：卷容整洁，文字编排工整，格式符	

			合要求（按0/1/2分的标准评分）	
			文字表达：表达流畅，条理清楚，逻辑严密（按1/2/3分的标准评分）	
个案工作流程	15分		社会工作通用过程模式建立关系、预估问题、制定服务计划、服务介入、评估接案五个阶段完整，工作流程符合实务要求。	
	10分		各个阶段分析紧贴材料内容，体现专业性、实操性、科学性。	
合计			30分	

(5) 参考模板

个案工作计划表					
服务对象姓名	李伯莲	个案编号		社会工作者姓名	苏姐
概述问题呈现及原因分析					
<p>老人由于老伴过世、子女工作忙碌，同时缺乏兴趣爱好，使其产生与之全国劳模辛勤工作状态完全不同的，有些无所事事和空虚的生活。建立兴趣小组能使老人享受“老有所乐老有所为”的晚年支持，因为活动水平高的老年人比活动水平低的老年人更容易感到生活满意和更能适应社会，老年人应该通过新的参与、新的角色来改善老年人由于社会角色中断所引发的情绪低落，在新的社会参与中重新认识自我，从而把自身与社会的距离缩小到最低限度。</p>					
目的					
<p>1、子女的多陪伴、多沟通。</p> <p>1、根据老人的兴趣开展相关主题的学习、分享小组，丰富老年人的兴趣爱好，让他们拥有一个健康的、丰富多彩的老年生活。</p> <p>2、使参与小组的老人更多的认识社区内的老人，扩大他们的社交领域，从而使他们的老年生活更加丰富多彩。</p>					
服务模式					
<p>对于案主采用人本治疗模式，为案主创造一种有利的辅导环境让服务对象接近自己的真实需要，变成一个能够充分发挥自己潜在能力的人。</p> <p>在兴趣小组组建采用交互模式与成长模式。逐步促进兴趣小组活动的持续性及逐步深入和扩大，逐步加大兴趣小组成员的社会参与感和小组活动的成就感，注重参与兴趣小组老人之间不同兴趣点的协调。在兴趣小组活动中促进成员对规则的熟悉与遵守及老人之间的合作、分工，强化兴趣小组活动对老人正面功能，对过度性活动项目和服务及时进行干预与调整。</p> <p>社会工作者需要对兴趣小组活动进行全程的支持和必要的兴趣小组问题，协助发展兴趣小组的领导人，协调资源、提供具体技术支持。同时对开展过程中组员的增减变化做出恰当的处理。组员的中途撤离要给予及时疏通，对撤离老人及兴趣小组其他成员的变化及时给予恰当解释。兴趣小组成员的增加，要及时进行小组成员的关系调整，促进新老成员的熟悉与融合。</p>					

工作进度（25分）			
1. 建立关系，与老人及其子女初步沟通，明确个案工作的服务关系和相互权利义务。 2. 预估问题，入户进行探访了解老人日常生活安排和兴趣爱好，并请子女多和老人多联系、多沟通、多走动。 3. 制定服务计划，在了解老人群体的需求和困境的基础上制定介入计划。 4. 服务介入，成立老年人活动室，让老年人拥有自己活动的空间和平台；根据老人的特长和社区老人群体需求建立兴趣小组，丰富老年人精神文化生活；举办兴趣小组展示会，将老人的手工丝网花剪纸作品加入到社区“义仓”活动中义卖，为老年人提供表现的平台。 5. 评估结案，评估服务目标达成情况，做好结案和跟踪服务。			
评估方法			
1、在小组进行过程中的观察及分析。 2、对出席率及参与、投入程度等作评估。 3、与服务对象进行交谈了其感受和意见。 4、邀请组外人员服务对象进行观察，并且进行效果评估。 5、制定评估量表，对服务对象进行评估调查。			
社会工作者（签名）	XXX	日期	XXXXXXX
督导者（签名）	XXX	日期	XXXXXXX

7. 试题编号：7-7 个案工作结案

（1）任务描述

背景资料：关山社区有住户 9215 户 2.5 余万人，以政府购买服务的方式，引进专业社工入社区，运用社工理念开展社区自治。社区项目的社工苏姐建立“义仓”引领居民开展社区照顾、社区互助的自治服务工作。项目实施过程中，社区居民也是全国劳模的李伯莲老人现年 83 岁，家住车苑小区，老伴儿两年前过世，虽然和女儿同住一个小区，但依然觉得身边少了点什么，总想找点事情来打发时间。社工苏姐在一次家访中了解到情况后产生了一个想法：成立一个手工丝网花剪纸制作兴趣小组，为老人在社区享受“老有所乐 老有所为”的晚年提供支持。为此，苏姐与老人建立专业关系，进行个案跟进服务，经过一段时间的介入完成了个案工作目标。以下是案主当下状态的描述：

“自从社区来了专业社工，社区活动更实在，也更规范了！”82 岁的李伯莲老人，一边制作丝网花剪纸，一边笑得合不拢嘴。“在社区待了几十年，各种活动也参

回访日期：_____ XXXX _____

回访方式：电话 到访中心 上门探访（地点）_____ 兴趣小组活动室 _____

参加小组（名称）手工丝网花剪纸制作兴趣小组 参加活动（名称）_____

外展（地点）_____ 其他方式（地点）_____

回访内容：_____ 服务对象的兴趣小组参与度、活跃度及兴趣小组当前发展情况 _____

社会工作者（签名）		日期	
服务对象（签名）		日期	
督导者（签名）		日期	

(2) 实施条件

按每次 30 人同时进行抽测准备，每个测试室 30 人，需配备 1 间测试室。场地配置数量可以依据被测学生数量的增减而按比例增减，具体抽查实施条件如下：

项目	基本实施条件	备注
场地	可容纳 30 个学生的教室一间	必备
工具	每个教室印制 30 套试卷	必备
测评专家	每个教室配备 3 名考评员，其中 2 名为专业教师，另一名为来自行业的专家	必备

(3) 考核时量

60 分钟

(4) 评分细则

项目	评价内容	配分	考核内容及扣分标准	得分
个案工作结案	职业素养	5分	考风：诚实严谨、遵守纪律，考试迟到、考核过程中做与考试无关的事、不服从考场安排酌情扣 5 分以内；不独立完成任务，考核过程舞弊取消考试资格，成绩计 0 分。	
			卷容格式：卷容整洁，文字编排工整，格式符	

服务对象知道个案已结束并知道在有需要时如何得到服务		<input checked="" type="checkbox"/> 是	<input type="checkbox"/> 否
结案后回访跟进计划			
回访日期：_____ XXXX _____			
回访方式： <input type="checkbox"/> 电话 <input type="checkbox"/> 到访中心 <input checked="" type="checkbox"/> 上门探访（地点）_____ 兴趣小组活动室 _____			
<input checked="" type="checkbox"/> 参加小组（名称） <u>手工丝网花剪纸制作兴趣小组</u> <input type="checkbox"/> 参加活动（名称）_____			
<input type="checkbox"/> 外展（地点）_____ <input type="checkbox"/> 其他方式（地点）_____			
回访内容：_____ 服务对象的兴趣小组参与度、活跃度及兴趣小组当前发展情况 _____			
社会工作者（签名）		日期	
服务对象（签名）		日期	
督导者（签名）		日期	

8. 试题编号：7-8 社区活动策划

(1) 任务描述

背景资料：关山社区有住户 9215 户 2.5 余万人。辖区居民绝大部分为支援“三线”建设，从全国各地来本地的产业工人，也包括城市建设中的拆迁安置居民、农转非居民、辖区单位人员、外来务工人员等，由于种种原因，产生了大量的“老、弱、病、残、困”人员及家庭。独居空巢老人、病大病等贫困户较多，大量居民因贫困因重病找到社区，希望社区给予照顾、救援，给社区居委会的管理服务提出新的课题。

以政府购买服务的方式，引进专业社工进社区，运用社工理念开展社区自治。挖掘居民潜在需求，社工引领建立居民自治组织，培育社区志愿服务组织，推动居民参与，解决社区治理问题。

负责该社区项目的社工苏姐萌发了建“义仓”引领居民开展社区照顾、社区互助的自治服务工作的想法。以“义仓”来激发居民大爱之心，真正实现“自我教育，自我照顾，自我管理，自我服务。”实践“邻里相亲、患难相扶、携手相帮、守望相助”的社区自治愿景。

为关爱社区弱势群体，营造社区家庭般和谐气氛，社区苏姐计划开展“长者欢乐餐”活动，招募社区志愿者为社区长者和弱势群体组织一次集体聚餐活动。

测试任务：请依据上述资料，完成“长者欢乐餐”社区活动方案。（30分，其中职业素养5分）

活动基本情况	活动名称	关山社区“长者欢乐餐”活动		
	活动时间	长期	活动地点	社区厨房
	负责人	苏姐	参与对象	社区独居或孤寡长者、低保家庭
	预计参与人数	20人	招募方法	上门调查、社区转介
活动背景/理念	<p>根据马斯洛需求层次理论，人的需求分为五个方面，其中生理需求是最基础的，如果这些需求得不到满足，人类的生存就会出现困难。长者欢乐餐为社区有需要的长者提供膳食服务，一定程度上解决其生理需求问题。</p> <p>同时，根据社会支持网络理论，长者欢乐餐可以帮助参与者建立新的支持网络，长者可以在这个网络中与其他参与者共情，得到鼓励、安慰和情绪支持。</p>			
活动目标	<ol style="list-style-type: none"> 1. 一定程度缓解独居、孤寡长者的就餐难问题。 2. 帮助参与者构建支持网络。 3. 融合居民关系，构建和谐人居环境。 			
活动内容（25分）				
活动预计困难 解决办法	预计困难	解决办法		
	参与就餐人数超过活动预期	对申请人进行入户调查和甄别，坚持“弱势先行”原则，为最有需要的人士提供服务。		
	长者对卫生情况的担心	为社区厨房办理卫生许可证，为志愿者办理健康证。		
	厨师招募困难	发动社区服务中心和街道，通过居民推荐和入户探访等方式招募志愿者。		
社工签名		日期		

(2) 实施条件

按每次30人同时进行抽测准备，每个测试室30人，需配备1间

测试室。场地配置数量可以依据被测学生数量的增减而按比例增减，具体抽查实施条件如下：

项目	基本实施条件	备注
场地	可容纳 30 个学生的教室一间	必备
工具	每个教室印制 30 套试卷	必备
测评专家	每个教室配备 3 名考评员，其中 2 名为专业教师，另一名为来自行业的专家	必备

(3) 考核时量

60 分钟

(4) 评分细则

项目	评价内容	配分	考核内容及扣分标准	得分
社区工作	职业素养	5分	考风：诚实严谨、遵守纪律，考试迟到、考核过程中做与考试无关的事、不服从考场安排酌情扣 5 分以内；不独立完成任务，考核过程舞弊取消考试资格，成绩计 0 分。	
			卷容格式：卷容整洁，文字编排工整，格式符合要求（按 0/1/2 分的标准评分）	
			文字表达：表达流畅，条理清楚，逻辑严密（按 1/2/3 分的标准评分）	
	社区活动流程设计	15分	活动设计符合欢乐餐的特点，紧扣主题，活动整体内容符合服务对象特点和社区活动逻辑。	
		10分	活动内容设计具有专业性和实操性	
合计		30分		

(5) 参考模板

活动基本情况	活动名称	关山社区“长者欢乐餐”活动		
	活动时间	长期	活动地点	社区厨房
	负责人	苏姐	参与对象	社区独居或孤寡长者、低保家庭
	预计参与人数	20人	招募方法	上门调查、社区转介
活动背景/理念	根据马斯洛需求层次理论，人的需求分为五个方面，其中生理需求是最基础的，如果这些需求得不到满足，人类的生存就会出现困难。长者欢乐餐为社区有需要的长者提供膳食服务，一定			

	<p>程度上解决其生理需求问题。</p> <p>同时,根据社会支持网络理论,长者欢乐餐可以帮助参与者建立新的支持网络,长者可以在这个网络中与其他参与者共情,得到鼓励、安慰和情绪支持。</p>	
活动目标	<p>1. 一定程度缓解独居、孤寡长者的就餐难问题。</p> <p>2. 帮助参与者构建支持网络。</p> <p>3. 融合居民关系,构建和谐人居环境。</p>	
活动内容(25分)	<p>1. 招募社区有餐饮从业经验且有意愿为社区长者食堂提供服务的社区居民;</p> <p>2. 对招募的志愿者进行排班,确保每天中餐都能正常开餐,并为志愿者发放补贴。</p> <p>3. 做好长者欢乐餐项目的食材采购计划,管理好日常账目,定期公布菜单,接受居民监督。</p> <p>4. 引导参与者做好活动场地的日常保洁消毒工作。</p>	
活动预计困难 解决办法	预计困难	解决办法
	参与就餐人数超过活动预期	对申请人进行入户调查和甄别,坚持“弱势先行”原则,为最有需要的人士提供服务。
	长者对卫生情况的担心	为社区厨房办理卫生许可证,为志愿者办理健康证。
	厨师招募困难	发动社区服务中心和街道,通过居民推荐和入户探访等方式招募志愿者。
社工签名	日期	

9.试题编号：7-9 社区活动策划

(1) 任务描述

背景资料：关山社区有住户 9215 户 2.5 余万人。辖区居民绝大部分为支援“三线”建设，从全国各地来本地的产业工人，也包括城市建设中的拆迁安置居民、农转非居民、辖区单位人员、外来务工人员等，由于种种原因，产生了大量的“老、弱、病、残、困”人员及家庭。独居空巢老人、病大病等贫困户较多，大量居民因贫因穷因重病找到社区，希望社区给予照顾、救援，给社区居委会的管理服务提出新的课题。

以政府购买服务的方式，引进专业社工入社区，运用社工理念开展社区自治。挖掘居民潜在需求，社工引领建立居民自治组织，培育社区志愿服务组织，推动居

民参与，解决社区治理问题。

负责该社区项目的社工苏姐萌发了建“义仓”引领居民开展社区照顾、社区互助的自治服务工作的想法。以“义仓”来激发居民大爱之心，真正实现“自我教育，自我照顾，自我管理，自我服务。”实践“邻里相亲、患难相扶、携手相帮、守望相助”的社区自治愿景。

为提升社区居民健康卫生理念，推广普及医疗保健知识，社工苏姐计划开展“温暖义诊进社区”活动，借活动促进居民友好关系，形成良好的社区人际关

测试任务：请根据上述资料，完成“温暖义诊进社区”活动策划。（30分，其中职业素养5分）

活动基本情况	活动名称	温暖义诊进社区		
	活动时间	X月X日	活动地点	社区文化广场前坪
	负责人	苏姐	参与对象	社区居民
活动背景	<p>1. 在经济飞速发展时期，人们的生活水平逐步提高，身体健康问题也越来越频发，大多数人或多或少有一些亚健康问题，缺乏医疗保健知识。</p> <p>2. 关山社区绝大部分为支援“三线”建设，从全国各地来本地的产业工人，也包括城市建设中的拆迁安置居民、农转非居民、辖区单位人员、外来务工人员等，由于种种原因，产生了大量的“老、弱、病、残、困”人员及家庭。因家庭经济原因，很有居民身体出现健康问题却得不到及时的医疗服务。</p>			
活动目标	<p>1. 为居民提供健康卫生知识，推广居家医学保健知识。</p> <p>2. 协助居民养成良好的健康生活习惯。</p> <p>3. 借助义诊活动，促进社区居民友好关系建立，形成和睦邻里关系网。</p>			
活动内容（25分）	<p>1. 免费测量血压、血糖、脉搏、视力等。</p> <p>2. 免费发放日常保健药品和宣传手册。</p> <p>3. 慢性病免费咨询。</p> <p>4. 派发口罩。</p> <p>5. 健康知识有奖问答。</p>			
活动预计困难 解决办法	预计困难	解决办法		
	活动当天下雨	场地调整到社区活动室		
	参与活动居民太少	工作人员上门派发活动保健药品和宣传册等		
	出现停电现象	准备备用电源		
经费预算				
社工签名		督导签名		

(2) 实施条件

按每次 30 人同时进行抽测准备，每个测试室 30 人，需配备 1 间测试室。场地配置数量可以依据被测学生数量的增减而按比例增减，具体抽查实施条件如下：

项目	基本实施条件	备注
场地	可容纳 30 个学生的教室一间	必备
工具	每个教室印制 30 套试卷	必备
测评专家	每个教室配备 3 名考评员，其中 2 名为专业教师，另一名为来自行业的专家	必备

(3) 考核时量

60 分钟

(4) 评分细则

项目	评价内容	配分	考核内容及扣分标准	得分
社 区 工 作	职业 素养	5分	考风：诚实严谨、遵守纪律，考试迟到、考核过程中做与考试无关的事、不服从考场安排酌情扣 5 分以内；不独立完成任务，考核过程舞弊取消考试资格，成绩计 0 分。	
			卷容格式：卷容整洁，文字编排工整，格式符合要求（按 0/1/2 分的标准评分）	
			文字表达：表达流畅，条理清楚，逻辑严密（按 1/2/3 分的标准评分）	
	社区活动 流程设计	15分	活动设计符合社区活动流程，紧扣义诊主题，活动整体发展符合服务对象特点和社区活动逻辑。	
		10分	活动流程设计具有专业性和实操性	
	合计		30 分	

(5) 参考模板

活动基本情况	活动名称	温暖义诊进社区		
	活动时间	X 月 X 日	活动地点	社区文化广场前坪
	负责人	苏姐	参与对象	社区居民
活动背景	1. 在经济飞速发展时期，人们的生活水平逐步提高，身体健康问			

	<p>题也越来越频发，大多数人或多或少有一些亚健康问题，缺乏医疗保健知识。</p> <p>2. 关山社区绝大部分为支援“三线”建设，从全国各地来本地的产业工人，也包括城市建设中的拆迁安置居民、农转非居民、辖区单位人员、外来务工人员等，由于种种原因，产生了大量的“老、弱、病、残、困”人员及家庭。因家庭经济原因，很有居民身体出现健康问题却得不到及时的医疗服务。</p>		
活动目标	<p>1. 为居民提供健康卫生知识，推广居家医学保健知识。</p> <p>2. 协助居民养成良好的健康生活习惯。</p> <p>3. 借助义诊活动，促进社区居民友好关系建立，形成和睦邻里关系网。</p>		
活动内容（25分）	<p>1. 免费测量血压、血糖、脉搏、视力等。</p> <p>2. 免费发放日常保健药品和宣传手册。</p> <p>3. 慢性病免费咨询。</p> <p>4. 派发口罩。</p> <p>5. 健康知识有奖问答。</p>		
活动预计困难 解决办法	预计困难	解决办法	
	活动当天下雨	场地调整到社区活动室	
	参与活动居民太少	工作人员上门派发活动保健药品和宣传册等	
	出现停电现象	准备备用电源	
经费预算			
社工签名		督导签名	

10. 试题编号：7-10 社区活动推文撰写

(1) 任务描述

背景资料：关山社区有住户 9215 户 2.5 余万人。辖区居民绝大部分为支援“三线”建设，从全国各地来本地的产业工人，也包括城市建设中的拆迁安置居民、农转非居民、辖区单位人员、外来务工人员等，由于种种原因，产生了大量的“老、弱、病、残、困”人员及家庭。独居空巢老人、病大病等贫困户较多，大量居民因贫因穷因重病找到社区，希望社区给予照顾、救援，给社区居委会的管理服务提出新的课题。

以政府购买服务的方式，引进专业社工进社区，运用社工理念开展社区自治。挖掘居民潜在需求，社工引领建立居民自治组织，培育社区志愿服务组织，推动居民参与，解决社区治理问题。

负责该社区项目的社工苏姐萌发了建“义仓”引领居民开展社区照顾、社区互助的自治服务工作的想法。以“义仓”来激发居民大爱之心，真正实现“自我教育，自我照顾，自我管理，自我服务。”实践“邻里相亲、患难相扶、携手相帮、守望相助”的社区自治愿景。

为提升社区居民健康卫生理念，推广普及医疗保健知识，社工苏姐组织开展了“温暖义诊进社区”活动，借活动促进居民友好关系，形成良好的社区人际网络，活动结束后社工将进行活动推文撰写。

测试任务：请根据活动方案撰写活动推文。（30分，其中职业素养5分）

社区活动推文审批表	
推文题目：温暖义诊进社区 为居民架起健康桥	
日期：x月x日	主笔社工：苏姐
推文内容（30分）	
督导/项目主任审批意见	
签名：	日期：

(2) 实施条件

按每次30人同时进行抽测准备，每个测试室30人，需配备1间测试室。场地配置数量可以依据被测学生数量的增减而按比例增减，具体抽查实施条件如下：

项目	基本实施条件	备注
场地	可容纳 30 个学生的教室一间	必备
工具	每个教室印制 30 套试卷	必备
测评专家	每个教室配备 3 名考评员，其中 2 名为专业教师， 另一名为来自行业的专家	必备

(3) 考核时量

60 分钟

(4) 评分细则

项目	评价内容	配分	考核内容及扣分标准	得分
社区工作	职业素养	5分	考风：诚实严谨、遵守纪律，考试迟到、考核过程中做与考试无关的事、不服从考场安排酌情扣 5 分以内；不独立完成任务，考核过程舞弊取消考试资格，成绩计 0 分。	
			卷容格式：卷容整洁，文字编排工整，格式符合要求（按 0/1/2 分的标准评分）	
			文字表达：表达流畅，条理清楚，逻辑严密（按 1/2/3 分的标准评分）	
	社区活动推文撰写	10分	推文符合活动主题，活动要素完整，包括活动时间、地点、参与对象、活动流程和效果等要素。	
		10分	语言组织得当，内容逻辑清晰、结构完整。	
		5分	推文引人入胜，具有一定创新性。	
	合计		30 分	

(5) 参考模板

社区活动推文审批表	
推文题目：温暖义诊进社区 架起居民健康桥	
日期：X 月 X 日	主笔社工：苏姐
推文内容 为提高社区居民的健康意识和自我保健意识，X 月 X 日，关山社	

区开展了“温暖义诊进社区”活动。

活动当天吸引了社区居民 300 余人参与，现场实用的常规体检项目、健康宣传手册和居家保健药品等深受居民欢迎。社区卫生服务中心的全科医生和中医师现场为居民义诊、把脉，为居民朋友提供健康生活指引和保健注意事项说明，一对一耐心指导，提出科学健康的饮食建议，提醒居民改变不良生活习惯，以及安全用药温馨提示等，居民们表示对自己健康生活非常有帮助。

此次活动旨在提升社区居民健康卫生理念，倡导健康、文明生活方式，增进居民健康素质的同时，推动形成良好的社区人际关系网，为构建睦邻友好社区打下基础。

督导/项目主任审批意见

签名：

日期：

11. 试题编号：7-11 家庭需求调查方案撰写

(1) 任务描述

背景资料：社工小黄近期将跟进天心社区“温暖融入”异地搬迁家庭项目，项目初期督导要求其对该社区异地搬迁家庭服务群体进行初步调研，分析目标服务群的需求情况，为下一步项目设计打下基础。

测试任务：根据社会服务项目要求，完成下表社区调查方案的撰写。

(30 分，其中职业素养 5 分)

天心社区“温暖融入”异地搬迁家庭项目调查方案	
调查目的	1. 了解社区居民家庭对社区服务的需求。 2. 了解社区内资源情况，为项目设计打下基础。
调查方法	1. 访谈法，与社区工作人员及社区志愿者代表进行一对一访谈，了解其对于社区服务项目的需求及其意见建议。 2. 问卷调查，对社区辖区范围内的易地搬迁居民家庭进行随机抽样调查，调查样本覆盖社区每个居民集中居住区，样本不少于 50 户。 3. 田野工作法，通过社区漫步等方式接触社区居民，熟悉居民生活规律、日常文化娱乐及传统习俗，掌握地域情况，并手绘社区地图。
调查对象	天心社区异地搬迁家庭
调查内容	天心社区异地搬迁家庭生活状况、社区融入度、家庭成员工作学习情况、社区熟悉度等
调查时间	项目启动前 2 个月
调查地点	XX 社区辖区范围全境
调查计划（25 分）	

调查经费与物料清单：略

工作人员安排

- (1) 项目负责人：杜泽
- (2) 调查方案、问卷设计：唐雅与
- (3) 调查人员培训：李思
- (4) 调查人员：韩璐路
- (5) 资料分析、报告撰写：秦淮海

(18) 实施条件

按每次 30 人同时进行抽测准备，每个测试室 30 人，需配备 1 间测试室。场地配置数量可以依据被测学生数量的增减而按比例增减，具体抽查实施条件如下：

表 2-1 个案工作方法技能模块实施条件

项目	基本实施条件	备注
场地	可容纳 30 个学生的教室一间	必备
工具	每个教室印制 30 套试卷	必备
测评专家	每个教室配备 3 名考评员，其中 2 名为专业教师，另一名为来自行业的专家	必备

(19) 考核时量

60 分钟

(20) 评分细则

项目	评价内容	配分	考核内容及扣分标准	得分
调查方案撰写	职业素养	5分	考风：诚实严谨、遵守纪律，考试迟到、考核过程中做与考试无关的事、不服从考场安排酌情扣 5 分以内；不独立完成任务，考核过程舞弊取消考试资格，成绩计 0 分。	

			卷容格式：卷容整洁，文字编排工整，格式符合要求（按0/1/2分标准评分）		
			文字表达：表达流畅，条理清楚，逻辑严密（按1/2/3分标准评分）		
	调查计划	2.5分		调查问卷设计	
		2.5分		访谈提纲撰写	
		2.5分		与社区公共服务中心及其辖区单位沟通协调	
		2.5分		问卷填写、访谈实施培训	
		2.5分		入户调查	
		2.5分		访谈安排和记录整理	
		2.5分		社区漫步与记录	
		2.5分		社区资源地图绘制	
		2.5分		问卷回收统计与分析	
2.5分		调研报告撰写			
合计	30分				

12. 试题编号：7-12 社区异地搬迁家庭调查问卷设计

(1) 任务描述

背景资料：社工小黄近期将跟进天心社区“温暖融入”异地搬迁家庭项目，项目初期督导要求其对该社区异地搬迁家庭服务群体进行初步调研，分析目标服务群的需求情况，上阶段小黄已经撰写了调查方案，接下来需要为调查实施设计合适的问卷，为下一步调查施策提供支撑。

测试任务：根据天心社区“温暖融入”异地搬迁家庭项目需求调查方案，完成下表社区异地搬迁家庭调查问卷设计。（30分，其中职业素养5分）

社区青少年儿童项目需求调查问卷

亲爱的居民朋友：

您好！我们是 XX 社区的社工，为了更好地了解大家对于社区服务的需求，以便为您提供有针对性的社区服务，特开展本次问卷调查。我们会遵从保密原则，调查资料只用作数据统计，不会泄露您的任何填写信息，请您真实填写。感谢您的支持与配合！

XX 社区服务中心

请在您认为正确的答案后面的□内打“√”，划横线的部分可直接在横线上作答。

7. 您的性别：□ 男 □ 女 您的年龄：_____岁

2.

3.

4.

5.

6.

选填：个人信息（如有活动或服务将会以电话形式通知）

姓名：_____ 联系电话：_____

调查员：

问卷编号：

（2）实施条件

按每次 30 人同时进行抽测准备，每个测试室 30 人，需配备 1 间测试室。场地配置数量可以依据被测学生数量的增减而按比例增减，具体抽查实施条件如下：

表 2-1 个案工作方法技能模块实施条件

项目	基本实施条件	备注
场地	可容纳 30 个学生的教室一间	必备
工具	每个教室印制 30 套试卷	必备
测评专家	每个教室配备 3 名考评员，其中 2 名为专业教师，另一名为来自行业的专家	必备

（3）考核时量

60 分钟

（4）评分细则

项目	评价内容	配分	考核内容及扣分标准	得分
调查方案撰写	职业素养	5分	考风：诚实严谨、遵守纪律，考试迟到、考核过程中做与考试无关的事、不服从考场安排酌情扣 5 分以内；不独立完成任务，考核过程舞弊取消考试资格，成绩计 0 分。	
			卷容格式：卷容整洁，文字编排工整，格式符合要求（按 0/1/2 分的标准评分）	
			文字表达：表达流畅，条理清楚，逻辑严密（按 1/2/3 分的标准评分）	
	问卷设计	10分	封闭式问题设计：单项选择题、填空式、	

			多项选择题或不定项选择题，问题数量不少于4个，少一个扣3分。	
		5分	开放式问题设计：问题合理，便于理解，格式正确，数量不少于1个。	
		5分	答案设置合理，遵循穷尽性、排斥性原则。	
		5分	问题排序合理，结构完整。	
	合计	30分		

13、试题编号：7-13 社区异地搬迁家庭需求调查报告撰写

(1) 任务描述

背景资料：社工小黄近期将跟进天心社区“温暖融入”异地搬迁家庭项目，项目初期督导要求其对该社区异地搬迁家庭进行初步调研，分析目标服务群的需求情况，上阶段小黄已经撰写了调查方案，并为调查方案制作了问卷，接下来小黄需要就上阶段需求调研的情况进行梳理和汇总，形成调研报告，为项目设计提供重要的指引。

测试任务：根据天心社区“温暖融入”异地搬迁家庭项目需求调查情况，完成下表调研报告的撰写。（30分，其中职业素养5分）

天心社区“温暖融入”异地搬迁家庭调查报告
一、调查目的 1. 了解社区居民家庭对社区服务的需求。 2. 了解社区内资源情况，为项目设计打下基础。
二、调查对象 天心社区异地搬迁家庭

三、调查方法

问卷法、访谈法

四、问题分析（25分）

1. 异地搬迁家庭数量较多，且成年人职业技能有限，存在成人就业、子女就学等问题；
2. 异地搬迁家庭在社区事务参与、社区融入方面存在不足；
3. 异地搬迁家庭对周边生活、公共服务等熟悉度不足；
4. 异地搬迁家庭成员社会支持明显不足，家庭亲属居住较远。

五、调研结果应用

根据上述调查结果，在服务群体的选择、服务内容的设计、服务频次的确定等方面进行精准的选择和设计，贴合居民需求开展社区服务，提供更受居民欢迎的社区家庭服务。

（2）实施条件

按每次 30 人同时进行抽测准备，每个测试室 30 人，需配备 1 间测试室。场地配置数量可以依据被测学生数量的增减而按比例增减，具体抽查实施条件如下：

项目	基本实施条件	备注
场地	可容纳 30 个学生的教室一间	必备
工具	每个教室印制 30 套试卷	必备
测评专家	每个教室配备 3 名考评员，其中 2 名为专业教师，另一名为来自行业的专家	必备

（3）考核时量

60 分钟

(4) 评分细则

项目	评价内容	配分	考核内容及扣分标准	得分
调查报告撰写	职业素养	5分	考风：诚实严谨、遵守纪律，考试迟到、考核过程中做与考试无关的事、不服从考场安排酌情扣 5 分以内；不独立完成任务，考核过程舞弊取消考试资格，成绩计 0 分。	
			卷容格式：卷容整洁，文字编排工整，格式符合要求（按0/1/2分的标准评分）	
			文字表达：表达流畅，条理清楚，逻辑严密（按1/2/3分的标准评分）	
	调查问题分析	6分	调查家庭就业、就学情况分析	
		6分	社会融入、社会参与情况分析	
		6分	社区环境熟悉程度分析	
		7分	社会支持网络分析	
	合计		30 分	

(5) 参考模板

天心社区“温暖融入”异地搬迁家庭调查报告
<p>一、调查目的</p> <p>1. 了解社区居民家庭对社区服务的需求。</p> <p>2. 了解社区内资源情况，为项目设计打下基础。</p>
<p>二、调查对象</p> <p>天心社区异地搬迁家庭</p>
<p>三、调查方法</p> <p>问卷法、访谈法</p>
<p>四、问题分析（25 分）</p> <p>1. 异地搬迁家庭数量较多，且成年人职业技能有限，存在成人就业、</p>

子女就学等问题；

2. 异地搬迁家庭在社区事务参与、社区融入方面存在不足；

3. 异地搬迁家庭对周边生活、公共服务等熟悉度不足；

4. 异地搬迁家庭成员社会支持明显不足，家庭亲属居住较远。

五、调研结果应用

根据上述调查结果，在服务群体的选择、服务内容的设计、服务频次的确定等方面进行精准的选择和设计，贴合居民需求开展社区服务，提供更受居民欢迎的社区家庭服务。

14. 试题编号：7-14 社区异地搬迁家庭服务项目策划

(1) 任务描述

背景资料：社工小黄近期将跟进天心社区“温暖融入”异地搬迁家庭项目，通过问卷调查和访谈法完成了需求调查，并分析了目标服务群的需求情况，接下来小黄将进行项目设计。

测试任务：根据天心社区“温暖融入”异地搬迁家庭项目要求，完成下表项目方案书撰写。（30分，其中职业素养5分）

项目方案

项目目标	项目实施后期望取得的具体成果,要求清晰、明确、可实现、可衡量。						
	直接目标: 1、加强异地搬迁家庭社区融入,提升其参与社区公共事务的机会; 2、增能计划,提升异地搬迁家庭在就业、孩子就学等方面的政策熟悉度; 3、加强异地搬迁家庭对周边生活服务设施的了解并能够加以利用; 4、为异地搬迁家庭链接相应资源,提供更多社会支持。 间接目标: 1.营造良好的异地搬迁家庭生活氛围环境,促进其交流沟通,形成互相支持。						
衡量项目的目标达成的评估指标							
项目的评估指标(从哪些方面考察项目目标得以实现?主要为可量化的、具体的指标)	项目实施后预计该指标达到的水平(尽量提供数据)	信息/资料来源(什么样的信息或资料能证明该指标得以实现?从哪里获得这些信息/资料?)					
1. 异地搬迁家庭就业率	就业率达到 60%以上	调查问卷、社区登记表					
2. 异地搬迁家庭子女入学率	入学率达到 90%以上	社区登记表、学校入学记录					
3. 异地搬迁家庭参与社区活动情况	每月不少于 1 次	社区活动登记表					
4. 异地搬迁家庭周边资源利用率	50%以上	调查问卷					
项目实施计划(25分)	为满足需求,实现项目目标,计划开展的活动和服务						
	活动	活动内容	活动目的	形式	时间	地点	参与人数

风险分析及 应对预案	<p>1.风险：在社区活动时，居民参与度不高。 预案：分小组每一个组长负责对应区域，拥有具有号召力居民的联系方式，与其一同做好活动的前期预热，活动中的带领。</p> <p>2.风险：在活动时有人受伤。 预案：准备一定的医疗物品，并且学习好一定的急救措施。在需要的活动中，请一定的安保人员和急救人员。</p> <p>3.风险：活动时突然有工位工作人员有情况缺席工作。 预案：准备一定的人力资源库在这样的情况中联系相应的人员做上替补工作。</p>	
项目沟通 机制	<p>1. 通过项目活动及社工的组织，建立异地搬迁家庭与社区方面的日常联系机制，保持双向沟通，促进双方保持良好紧密关系；</p> <p>2. 通过小组活动，建立异地搬迁家庭互动沟通机制，促进资源、信息的互通有无。</p> <p>通过项目沟通会议，建立异地搬迁家庭与社工的联系机制，为项目的开展和后续发展提供更多的机会。</p>	
项目解决的 问题或预期 成效(结案标 准)	项目解决的主要问题	解决异地搬迁的社会融入问题
	对受益人群产生的影响	满足易地搬迁家庭的经济、社会、心理需求
	对服务区域产生的影响	促进社区的邻里和谐、居民融合
	机构和社工能力提升的成效	提升机构和社工在异地搬迁社区融入工作领域的工作经验，同时建立社会机构与异地搬迁家庭双向沟通协作的工作能力。
	宣传成效	活动多次被省电视台等媒体宣传报道，取得良好的社会效益。

(2) 实施条件

按每次 30 人同时进行抽测准备，每个测试室 30 人，需配备 1 间测试室。场地配置数量可以依据被测学生数量的增减而按比例增减，具体抽查实施条件如下：

项目	基本实施条件	备注
场地	可容纳 30 个学生的教室一间	必备

工具	每个教室印制 30 套试卷	必备
测评专家	每个教室配备 3 名考评员，其中 2 名为专业教师，另一名为来自行业的专家	必备

(3) 考核时量

60 分钟

(4) 评分细则

项目	评价内容	配分	考核内容及扣分标准	得分
社会服务项目设计	职业素养	5分	考风：诚实严谨、遵守纪律，考试迟到、考核过程中做与考试无关的事、不服从考场安排酌情扣 5 分以内；不独立完成任务，考核过程舞弊取消考试资格，成绩计 0 分。	
			卷容格式：卷容整洁，文字编排工整，格式符合要求（按 0/1/2 分的标准评分）	
			文字表达：表达流畅，条理清楚，逻辑严密（按 1/2/3 分的标准评分）	
	项目实施计划设计	10分	活动主题服务对象特点和需求，体现对异地搬迁家庭的帮扶和关怀。	
		15分	活动内容设计得当，活动目的、形式、时间、地点、参与人数设计符合项目特点和社区需求。	
合计		30 分		

(5) 参考模板

项目方案	
项目目标	<p>项目实施后期望取得的具体成果,要求清晰、明确、可实现、可衡量。</p> <p>直接目标：</p> <p>5、加强异地搬迁家庭社区融入，提升其参与社区公共事务的机会；</p> <p>6、增能计划，提升异地搬迁家庭在就业、孩子就学等方面的政策熟悉度；</p> <p>7、加强异地搬迁家庭对周边生活服务设施的了解并能够加以利用；</p> <p>8、为异地搬迁家庭链接相应资源，提供更多社会支持。</p> <p>间接目标：</p> <p>营造良好的异地搬迁家庭生活氛围环境，促进其交流沟通，形成互相支持。</p>
衡量项目的目标达成的评估指标	

项目的评估指标（从哪些方面考察项目目标得以实现？主要为可量化的、具体的指标）	项目实施后预计该指标达到的水平（尽量提供数据）	信息/资料来源（什么样的信息或资料能证明该指标得以实现？从哪里获得这些信息/资料？）					
1. 异地搬迁家庭就业率	就业率达到 60%以上	调查问卷、社区登记表					
2. 异地搬迁家庭子女入学率	入学率达到 90%以上	社区登记表、学校入学记录					
3. 异地搬迁家庭参与社区活动情况	每月不少于 1 次	社区活动登记表					
4. 异地搬迁家庭周边资源利用率	50%以上	调查问卷					
项目实施计划（25 分）	为满足需求，实现项目目标，计划开展的活动和服务						
	活动	活动内容	活动目的	形式	时间	地点	参与人数
	就业帮帮团	挖掘社区内部就业资源，打造职业培训和就业平台	为异地搬迁居民和社区有需要的居民提高就业技能，打造就业平台	社区就业平台建设	全年	社区公共服务中心	全体居民
	居民兴趣小组	组建 3-4 个居民兴趣小组，邀请易地搬迁家庭居民加入兴趣小组，融入社区生活	挖掘居民兴趣，营造社区良好文化氛围	小组活动	全年	社区邻里活动中心	有相应兴趣爱好的居民
社区青少年 430 课堂	链接志愿者资源，为社区青少年提供课业辅导	为社区青少年提供课业辅导，为家庭减负，	小组活动	全年	社区妇女儿童之家	社区适龄小学生	

			为孩子增能				
	邻里一家人同庆中秋节	举办社区群众文艺活动	融合邻里关系，展现居民良好风貌	社区活动	9月份	社区文化广场	全体居民
风险分析及应对预案	<p>1.风险：在社区活动时，居民参与度不高。 预案：分小组每一个组长负责对应区域，拥有具有号召力居民的联系方式，与其一同做好活动的前期预热，活动中的带领。</p> <p>2.风险：在活动时有人受伤。 预案：准备一定的医疗物品，并且学习好一定的急救措施。在需要的活动中，请一定的安保人员和急救人员。</p> <p>3.风险：活动时突然有工位工作人员有情况缺席工作。 预案：准备一定的人力资源库在这样的情况中联系相应的人员做上替补工作。</p>						
项目沟通机制	<p>1.通过项目活动及社工的组织，建立异地搬迁家庭与社区方面的日常联系机制，保持双向沟通，促进双方保持良好紧密关系；</p> <p>2.通过小组活动，建立异地搬迁家庭互动沟通机制，促进资源、信息的互通有无。</p> <p>3.通过项目沟通会议，建立异地搬迁家庭与社工的联系机制，为项目的开展和后续发展提供更多的机会。</p>						
项目解决的问题或预期成效(结案标准)	项目解决的主要问题		解决异地搬迁的社会融入问题				
	对受益人群产生的影响		满足易地搬迁家庭的经济、社会、心理需求				
	对服务区域产生的影响		促进社区的邻里和谐、居民融合				
	机构和社工能力提升的成效		提升机构和社工在异地搬迁社区融入工作领域的工作经验，同时建立社会机构与异地搬迁家庭双向沟通协作的工作能力。				
宣传成效		活动多次被省电视台等媒体宣传报道，取得良好的社会效益。					

15. 试题编号：7-15 社区融入活动策划

(1) 任务描述

背景资料：社工小黄近期将跟进天心社区“温暖融入”异地搬迁家庭项目，通过问卷调查和访谈法完成了需求调查，并分析了目标服务群的需求情况，小黄进行了项目设计，项目自3月份实施，已经实施近半年，临近中秋节，社工按照计划实施“邻里一家人 同庆中秋节”的社区大型群众文艺活动。

测试任务：“邻里一家人 同庆中秋节”的社区大型群众文艺活动撰写活动策划。

(2) 实施条件

按每次30人同时进行抽测准备，每个测试室30人，需配备1间测试室。场地配置数量可以依据被测学生数量的增减而按比例增减，具体抽查实施条件如下：

项目	基本实施条件	备注
场地	可容纳30个学生的教室一间	必备
工具	每个教室印制30套试卷	必备
测评专家	每个教室配备3名考评员，其中2名为专业教师，另一名为来自行业的专家	必备

(3) 考核时量

60分钟

(4) 评分细则

项目	评价内容	配分	考核内容及扣分标准	得分
社区活动	职业素养	5分	考风：诚实严谨、遵守纪律，考试迟到、考核过程中做与考试无关的事、不服从考场安排酌	

策划			情扣 5 分以内；不独立完成任务，考核过程舞弊取消考试资格，成绩计 0 分。		
			卷容格式：卷容整洁，文字编排工整，格式符合要求（按0/1/2分的标准评分）		
			文字表达：表达流畅，条理清楚，逻辑严密（按1/2/3分的标准评分）		
	活动策划方案	10分		整体框架符合社区活动策划格式和要求	
		10分		流程可操作性强	
		10分		语言组织得当	
	合计			30 分	