

2023年投标工作内容及心得体会(优质5篇)

总结是把一定阶段内的有关情况分析研究，做出有指导性的经验方法以及结论的书面材料，它可以使我们更有效率，不妨坐下来好好写写总结吧。大家想知道怎么样才能写一篇比较优质的总结吗？以下是小编收集整理的工作总结书范文，仅供参考，希望能够帮助到大家。

空姐工作心得 空姐工作总结篇一

xx年在这个不平凡的年份里，我开始了人生职业生涯前的准备——空中乘务实习，为了使自己的素养能够尽快适应现代航空乘务发展的要求，我努力学习党和国家关于航空的各项政策方针，努力学习航空的各项理论知识，努力学习外语知识，补缺补差，使自己尽快能够适应现代化航空事业发展的要求，能够更好的服务航空事业。

在实习过程中，我积极立足岗位、微笑服务，为了不断的加强自我的实践操作能力，在实习过程中，我进一步努力学习空中乘务的相关理论知识，积极向老乘务员们学习实践操作经验，以服务客户为宗旨，认真做好微笑服务，温馨乘务的相关要求，立足实习岗位，不断完善自我，认真对待和及时解决乘客提出的各项合理要求和咨询，受到了客户的好评。

（一）业务理论学习有待进一步加强

记得实习第一天，乘客咨询的好多问题，我都不知道如何回答，有点紧张，表情也不自然。虽然后来在实习过程中每天与旅客的接触、交流次数的增多，以及业务知识的积累。在日常回答旅客的问询时，我能够比较清楚回答乘客的问题，但还需要进一步加强自己的业务学习。

（二）综合素质有待进一步提高

空乘服务有时候，需要面对很多涉外客户，因此熟悉掌握外语对话是十分重要的，在外语运用方面，我还需要进一步提高。

（三）理论和实践知识联系不深

在空乘服务实习时，要把学校学到的知识灵活的运用在工作中。我很感谢这里的领导和同事们，在他们的帮助下，我的业务能力得到快速进步。但自己的主动性还有待于进一步提高，理论和实践联系还不够紧密，因此，在今后的工作我要主动将理论知识和实践技能紧密结合，更好的促进自我工作的进步。

通过这段时间的学习，使自己变化很多，在工作中能够较好的发挥了自己所学的专业知识，但也在不断的学习和积累。通过努力，使自己不断适应社会环境，不仅和同事相处和谐，工作中也得到了领导的赞同，不再忧虑和担心，使自己增加了更多的自信心。在此衷心的感谢在我实习过程中给予我帮助的各位领导和同事，衷心祝福航空公司发展越来越好！

空姐工作心得 空姐工作总结篇二

为加强对此项工作的领导，成立了以镇长为组长，分管村社财务的副镇长为副组长，农业服务中心、镇财政所、镇纪委有关同志为成员的领导小组，领导小组下设办公室在农业服务中心；新建立xx镇村社财务托管中心，具体业务由xxx□xxx二同志负责。

领导小组成立后，及时召开了各村支部书记、村主任、村文书等基层干部座谈会，认真听取了村社干部和群众对实行村社财务规范化管理，特别是实行村社财务会计委托代理工作的意见、建议，充分领会了村社财务委托代理工作的目的、

意义，统一了思想。为实施方案的制定及镇党委政府决策提供了依据。

领导小组拟定了《村社集体经济组织财务规范化管理的实1

施意见》（荣双镇府发[20xx]17号文件）和《双古镇村社财务会计委托代理制度操作规程》，对相关村社财务委托代理制工作签订了委托书，如资产清理、档案移交、明确相关人员、镇委托代管中心建帐办法、代管中心会计及村报帐员岗位职责等制度的建立，确保了这项工作在全镇顺利开展。

对此项工作镇党委政府领导高度重视，为村社财务委托代理中心配置了办公场所，购置了专用帐务软件、计算机、打印机、文件柜等设备，改善了代理中心办公条件。

（一）严格按照县委办、县政府办《关于实行村社集体经济组织财务规范化管理的通知》的文件精神建立财务制度。

（二）按照财政部《关于村集体经济组织会计制度》的要求进行会计核算。每个季度末村移交一次收支票据，核对一次帐，村级帐务一个季度公开一次，社级帐务半年公开一次。

（三）备用金：各村社所有的资金往来实行备用金度，各村的备用金限额为500元，组级200元，不准用白条抵库，不准坐支。

（四）支出的审批及程序：村级资金的审批由各村支部书记或村主任审批；社级由社长审批，村级所有收支票据必须经村支两委三人（支书、村主任、文书）以上签字。

（五）建立村社财务理财小组，村社理财小组成员不少于3人。

（六）及时在金融机构开设的银行帐户，镇统一在双古信用社开设一个帐户，村社除备用金以外的资金、镇政府各单位

和部门对村的结算必须通过此专户进行。我镇推行村社财务会计委托代理工作，由于领导重视、政府各部门共同配合、注重调查研究、制定了切实可行的实施方案，使这项工作开展十分顺利，经过近几个月的运行，干部群众十分满意，切实减轻了农民的负担，实施村社财务委托代理制度后各村设立报帐员一名，取消原各村级、社级的会计、出纳，减轻农民和村社集体的经济负担、提高了农村财务规范化管理的工作水平。

（七）统一了村社财务公开的方式，时间和程序，财务管理工作实行了资金管理、票据管理、开支审批、集中办公、财务公开等六统一。

通过上述工作的开展，我镇村社财务规范化管理基本达到了上级要求。

空姐工作心得 空姐工作总结篇三

认真学习了先进性教育，刻苦钻研业务知识，努力提高理论知识和业务工作水*。加强服务创新意识，遵纪守法，熟悉掌握财务制度，认真完成领导交办的各项工作任务。无迟到早退现象，热爱劳动，积极参加我院组织的各项文体活动。工作积极主动，勤奋努力，不计较个人得失，尽职尽责，努力做好本职工作，在*凡的工作岗位上作出力所能及的贡献。

二、完成工作情况

- 1、与教材组同事共同对全年各学习中心上缴的教材费进行了核对、统计及清算。
- 2、在x老师的指导下对部分学习中心上缴的学费进行了汇总、校对了学习中心交费名单并编制了汇总表。
- 3、电话督促部分托欠学费，财务手续不全的学习中心按时、

及时的上缴学费、学生交费名单及留成发票。

4、与榆林函授部的财务负责人联系，完成了对该学习中心20xx年度的学费、教材费的全面核对，并编制了学费汇总表。使其交费状况清晰化。

5、参加并顺利完成了我院组织的20xx年秋季课程考试巡考工作。

6、及时发放了秋季课程考试的差旅费、巡考费及补助。熟悉了我院的财务规章及报销制度。

7、参加并顺利完成了我院组织的高职学院及全日制学生学费的收缴工作。做到了正确、准确的收费及开具收费发票。

8、参加了我院组织的第四次校外学习中心会议的筹备工作。

9、结合各学习点记账汇总表与学习点老师及时联系，清算出了各学习点及各层次学生的交费情况，及时收取福建各学习点拖欠的学费及报名费，做到了批次学习中心的帐目清楚、准确。

10、年底，完成了对20xx年各学习中心上缴的报名费及教材费进行了全面的核对汇总，对已交及未交报名费、教材费的学习中心进行了分类，并对各已交费的学习中心交费金额进行了汇总。将我院的交费金额汇总与学校财务处已记账金额进行核对并调整，编制了核对表。

11、在x老师的帮助下每月能按时的完成工资表的编制，积极与校财务老师联系保证工资每月按时发放。

12、完成了开发中心人员各月基效的全年累计。

13、处理日常临时性工作。

三、工作过程中的思考

回顾本年度工作，让我了解到了事业会计与商业企业会计的不同财务处理方法，丰富了我的财务知识，同时更深刻的认识到自己知识掌握的不全面性。例如：商业会计与事业会计的财务处理方法中存在一些差别，我在处理现在业务中仍然沿用以前的一些方式方法，给现在工作就造成了不必要的麻烦，要走一些弯路。因此，要在以后的工作中努力的去学习掌握新的财务处理及做帐的方式方法，以做到事半功倍，提高工作效率。因为工作的需要，对计算机的使用更加熟练，并能熟练应用于财务业务中。使得我在计算机的应用方面有了很大的提高。在各位同事的关心、支持和帮助下，各项工作均圆满完成。使得我在思想上、学习上、工作上取得了新的进步，但我也认识到自己的不足之处，理论知识水*还比较低，现代办公技能还不强。

空姐工作心得 空姐工作总结篇四

xx社区管委会自成立以来，着手抓组织建设，确保了社区建设各项工作的有序运行。

1、成立了组织机构。根据上级要求，结合单位关闭破产工作实际，去年制定了《华湘社区管理委员会组建方案》，成立了华湘社区管理委员会，下设综合管理部、再就业信息部、财务部和物业管理部四个职能部门，任命了9名正副经理，明确了相关的工作人员，经费基本落实到位。今年，按照上级要求，增设了保卫部、信访办、三个办事处以及党群部门，保证了社区的正常运行，推动了关破工作的正常进行。

2、加强了组织领导。为确保社区管理工作正常开展，工作逐步走向正规化、规范化，我们不断加强了社区工作的组织领

导，先后四次调整和充实了社区行政、党务领导班子成员，现由矿长任社区管委会主任，矿党委副书记任社区党委书记，副矿长、矿工会主席、总会计师任社区管委会副主任，领导班子成员基本配齐，工作有明确分工。

3、明确了工作职责。根据上级要求，我们明确了社区管委会八项职责是：

(1) 贯彻执行党的路线、方针、政策，进行政治思想教育和法律教育；

(3) 负责学校、医院、幼儿园等后勤工作；

(4) 负责单位的社会治安综合治理工作，做好调解、治安保卫工作；

(7) 加强社会主义精神文明建设，开展群众性活动，努力创建文明社区。

4、建立了工作制度。结合单位关闭破产工作进程中遇到的难点问题，社区管委会在修改完善原有制度基础上，制定了《思想政治工作失职追究制》、《加强党员、干部管理办法》，建立了社区管委会领导岗位责任制，财务管理办法，环境卫生整治规定等一系列制度，同时逐步健全了各项基础管理工作，确保工作有序进行，避免工作中的盲目性和不规范性。

二、围绕服务重点，认真履行管理职能

1、着实解决最低生活保障。社区积极配合单位行政、工会组织对特困职工和职工家属、遗孀摸底调查，我单位最低生活保障应保对象556户，共涉及人口1390人，我们按照实际情况积极与地方民政部门联系，通过努力，到xx年底已纳入低保174户，共涉及人口435人，其中在岗职工7户，下岗职工36户，退休职工36户，遗孀遗属95人，缓解了部分职工家庭生活的困难。

2、加强走访慰问困难职工。关心老弱病残职工是社区管委会的主要工作。本着这一工作原则，针对我社区管委会集中管理全矿退休人员、下岗职工、失业人员和工(病)亡遗属和生活后勤服务的特点，确保单位关闭破产工作顺利推进，理顺职工思想情绪，社管会积极开展了送温暖活动。仅xx年春节期间的慰问看望特困职工833人次，发慰问金和慰问品9万元，大米1万斤，使职工感受到组织的温暖和关爱。

3、切实缓解职工住房矛盾。我单位职工住房十分困难，现有居民4067户，其中无房户1551户，住危房及非标房户有1423户。单位关闭破产后，将给社区管理带来巨大压力，根据这一情况，我们千方百计筹措资金，在城区和社区集资建房123套，同时将原职工学校改造为职工家属住房30套，让部分职工搬出了危房，暂缓了住房紧张矛盾。

4、丰富社区文化生活。社区管委会成立后，着手开展了社区精神文明创建活动，开展了以建“社区之家”为活动主题，组织创“文明社区”，做“文明市民”活动，多次组织对社区环境卫生、交通秩序整治，努力改善社区生活环境。同时为活跃社区文化生活，促进精神文明建设，组织了全社区性的文娱活动8场次，尤其对离退休同志组织开展的活动，社区积极支持，现在社区有龙队、狮队、腰鼓队、门球队员1000多人经常活动。今年春节期间还组织了大型的团拜会、民间

文艺演出、游园活动，丰富了职工、居民文化生活。

三、改进工作方法，努力维护社区稳定

稳定压倒一切，做好社会稳定是社区管委会的重要工作。我们把维护社区稳定作为工作的重中之重，形成了“领导挂帅、分工协作、责任落实、预防为主”的工作方法。

1、抓责任工作落实。我们制定了《关闭破产期间稳定工作预案和突发事件工作措施》，明确了各级领导干部、处室部门的工作职责，按“谁主管、谁负责”原则，一级对一级负责，落实工作责任。

2、抓思想工作落实。在xx年5月，有300多名退休职工联名写信等形式向上级和政府部门反映养老金偏低问题，发现事态苗头后，我们给予高度重视。通过深入细致的思想政治工作和说服教育，使矛盾得到缓解，许多老同志打消了上访念头。

导紧急会议，成立了由单位党政一把手负总责，工会主席任组长，有关部门负责人组成的处置工作领导小组并连夜开展工作。按照“坚持政策、耐心说服，化解矛盾，避免事态扩大”的总体原则，同群体上访代表进行耐心交谈。采取老领导、老乡一对一或几对一等方式，有针对性地做上访人员工作，防止矛盾激化。通过五天四晚的耐心细致工作，制止了聚集上访事件的发生，确保了社区的稳定。

四、有待加强和改进的问题及努力的方向

一是有关政策有待进一步争取和落实。关闭破产进入法规程序后，各项政策和相关费用必须落实到位。目前我单位关闭破产即将进入法律程序，而异地安置政策、医保等政策至今没有落实，职工呼声越来越强烈。一旦关闭破产终结后，有关政策和费用不能到位，将给社区带来直接的不稳定因素。上级应认真解决这些困难和实际问题，解决职工的住房特别困难现状。

二是社区队伍建设有待加强。要加强政治理论学习，加大培训力度，社区工作是个新生事物，有许多东西需要学习，需要更新，以适应新形势的发展和需要。

社区管理作为新形势下出现的新事物，面临新的任务。我们要以党的十六大精神为指导，按照“发展要有新思路，改革要有新突破，开放要有新局面，各项工作要有新举措”的要求，要把社区建设好，多开展一些创建活动，用活动来凝聚人心，靠活动增强社区的凝聚力，使进入社区的人员真心感受到“社区是我家”。

空姐工作心得 空姐工作总结篇五

我社区是城市两区有名的“城中村”：居民多为八十年代城建制转户的农民，现多数仍以务农为生，思想意识仍停留在小农经济意识形态上。我社区现有居民691户，2310人，11个居民小组，2个楼栋组，辖区内仅有5家小型私营企业，而691户中低保户就有275户。加之地处偏僻，经济相对落后，社会闲杂人员较多，社区居民小民意识比较强，管理难度较大。

为切实保障社区居民的生命财产安全，维护辖区稳定，我社区在上级主管部门的亲切关怀及街道党委和综治办的亲临指导下，以创立平安社区为契机，把综治维稳工作作为头等大事来抓，作为凝聚人心、增强信心的好事来做。

20__年初我们结合社区实际情景，在现有成绩的基础上，决定经过加强领导，全面发动；加大措施，健全网络；加强宣传，家喻户晓三项措施，充分调动各方面的社会治安进取因素，以群防群治队伍为骨干，以建立平安网络为手段，以提升整体水平为目的，全面创立平安社区，构成了辖区单位和社区居民进取参与，齐抓共管的工作格局。

1、社区建立了长效管理机制，做到齐抓共管。将强化对广大群众的法制教育，提高居民的法制意识作为抓手，结合不一样人群的特点和辖区实际情景，有的放矢地开展法制宣传教育活动，对刑释劳教人员开展结对帮扶活动；建立了奖励机制，对有功人员及时予以精神物质奖励；同时综治维稳工作领导小组与社区工作人员、辖区民警、组长、楼栋长及辖区单位负责人层层签订了综治维稳工作目标管理职责书，设立了“第一时间情报站”，构成了“纵到底，横到边”的职责体系。

3、“警力有限，民力无限”，为预防犯罪切实加大治安防范力度，社区进取与派出所配合，采取私营业主扶助、居民捐助、社区补助的“土办法”，联手打造万福综治工作亮点——全日制义务值班巡逻队。义务巡逻队在社区民警的具体指导下，充分发挥社区居民群众控制犯罪、月份又为其申报了低保救助，在解决了其基本生活问题后，随时与他交心，掌握他的思想动态，经过这一系列的活动，他很受感动并表示“认真改造自我的世界观，为社区多做点好事，报答关心和支持我的人”。

经过这一系列工作的开展，增强了社区与居民群众的凝聚力和战斗力，社区综治维稳工作明显得到了好转。

总之综治维稳工作是一项长期性且不可忽视的工作，它直接关系到社区居民群众的生产和生活的安定。我们将对照各级领导所设下的职责目标并结合我社区的 actual 情景，一步一个脚印抓落实，在上级主管部门和街道党委及综治办的正确领导以及社区全体员工的努力下，将会使我社区的社会治安日

趋稳定，居民都在安居乐业的环境中幸福生活。

空姐工作心得 空姐工作总结篇六

按照上级部门的工作要求我们将开发就业岗位摆在今年工作的重要位置，鼓励下岗失业人员自谋职业、自主创业、组织起来就业，今年我们南胡社区共开发就业岗位xxx个，其中辖区内居住的xx名下岗失业人员全部实现再就业。

经过入户调查摸底，社区共有xx户“零就业家庭”对于这xx户情况的不同，为其提供就业援助和帮扶，现已全部就业，并为其中2户办理了“再就业优惠证”。

为做好《xxxx市城镇居民医疗保险》的开展和宣传活动，我们采取挨家挨户得发放宣传资料，并在社区内悬挂xx横幅和张贴通知，发放宣传资料xxxx多份，经过我们的努力，社区共有xxx人参加医疗保险，儿童xx人、老年居民xxx人、失业人员129人，残疾3人。

开展领取养老金资格协助认证工作，是进一步推进企业退休人员社会化管理服务工作的一项重要内容，是防止和遏制冒领养老金的有效措施。认证对象是居住在xxxx市三区以外退休人员和市直统筹范围内75岁以上高龄的退休人员，认证时间是11月1日—12月31日截止。

严格按照规章制度按质、按量、按时完成各项工作任务要求，做好基础台账整理工作，确保基础台账真实准确性。

为进一步加强《再就业优惠证》的年审，我们工作人员认真吃透文件精神，对前来看年审的下岗失业人员证件都要仔细查看，在年审过程中没有发现持证人转借、转让、出租、涂改、冒领、伪造《再就业优惠证》的，也没有发现享受再就业优惠政策3年期满的。逐一建立健全年审基础台帐，并汇总，以

电子表格的形式上报市劳动保障部门。经统计，来社区就业和社会保障工作站年审《再就业优惠证》的有50人。

在今后的工作中，我们将不断地学习业务知识，开拓进取，勇于创新，为以后的劳动保障工作奠定了良好的基础。

XXXX社区：

XXXX年XX月X日

空姐工作心得 空姐工作总结篇七

完善全体党员生活和管理制度，坚持“三会一课”制度，增强党组织的凝聚力、战斗力，以更好地充分发挥党员的先锋模范作用，带头实现丰裕富足的生活。

1、坚持宗旨，加强为民服务的实效性。开展党员设岗定责、党员上门和便民系列等服务。

2、坚持学习，加强党员队伍素质建设。开展两期以“社区党校”为平台的党员思想教育活动，以帮扶社区困难家庭为主题的“党员义工”活动，促和谐社区的建立。

3、坚持标准，加强党员队伍发展建设。加强对入党的分子的培养和考察，严格把控预备党员的转正手续，为社区党支部注入新鲜血液。

劳动保障和民政工作与群众息息相关，我社区要把以人为本、关注民生的执政理念透过开创这两个新局面体现出来。

1、计划农村劳动力转移技能培训开班两期，培训200人。

2、大力宣传，提升城镇居民养老保险参保率。

- 3、根据调查和群众评议，社区将扶助2名困难家庭大学生。
- 4、依据低保政策做好困难家庭低保申请工作，做到应保尽保。
- 5、加大宣传力度，做好辖区内城镇居民的医保工作，确保居民参保率到达90%以上。

- 1、加强对两劳释放人员的监控、监督、管理和教育工作。
- 2、重点关注涉军人员的上访问题，做到发现状况及时调解总结。
- 3、在矛盾纠纷的排查、调处中，充分发挥居民群防群治的作用，预防群体性和突发性事件的发生，扎扎实实地开展综治工作。
- 4、强化社区各小组治安防范管理，构成组长、党员和居民联动管理机制。

- 1、落实目标职责。发挥计生专干、党员、组长协作机制，严肃查处瞒报、漏报等行为。实现计划生育工作完成率100%、长效节育措施落实率100%、已婚育龄妇女孕检率100%。

- 2、深化优质服务。全面实施避孕节育知情选取、出生缺陷干预、生殖道感染防治“三大工程”，大力落实长效节育和补救措施。

- 3、建立流动人口计划生育档案、劳务输出工作网络，完善对流动人口计划生育的管理。

- 4、重点抓好“法制宣传年”工作，组织妇女参加普法学习。

- 5、加强技术服务站所建设，规范社区计划生育服务室。

- 1、制定月度资金使用状况计划报表，并按时总结镇财务所。

2、做到财务相关工作报账及时，账目清楚。

3、设立财务公开宣传栏，确保社区各项财务收支公开透明。

坚持环境卫生自查制度，每周自查1次，发挥社区内卫生监督员的作用，做到社区内净化、绿化、亮化、无脏乱差，确保环境整洁干净。

社区工作无小事，新的一年里社区将以更加坚定的信心，更加振奋的精神，更加务实的作风，再创新业绩、再上新台阶、再谱新篇章，为新的跨越式发展做出贡献。

空姐工作心得 空姐工作总结篇八

-----慢性咽喉炎的预防与保健宣教活动总结 20xx年04月24日下午2点，我院护理部组织了相关医疗、护理团队到 xx 社区服务中心，一如既往深入开展专科护理进社区服务工作。

此次活动主要由我们门诊张主任和赵护士长带队，围绕“慢性咽喉炎的预防与保健”这一主题进行宣传活动，活动也得到了我院信息、后勤等部门的大力支持，大家一起为社区群众送上了一堂生动的保健知识课。

我们团队通过对社区群众进行心理指导、饮食指导、用药指导、运动指导、劳逸结合指导，以及一些图文并茂的展板展示，使群众明白得了慢性咽喉炎无需恐慌，虽然咽喉炎是常见病，多发病，其病因也较复杂，治疗上也有一定难度，但大家只要情绪稳定，积极努力做好预防及保健工作，打败咽喉炎也不困难。平时请大家不要轻易盲目相信民间秘方而延误治疗时机，应养成良好的生活习惯，如避免烟、酒及辛辣、过冷、过烫等刺激性食物，注意口腔卫生，经常接触粉尘或化学气体者，应戴好口罩，保持工作及居住环境的空气流通，尽量不要长时间讲话，更忌“声嘶力竭”的大声等等，这些知识都告诉大家：良好的生活习惯是多么重要，平时的预防

与保健占有多么重要的地位！

问热烈，大家都说今天收获匪浅，直至16:30我们这支小分队撤退，也久久不愿离开。看着这情景，我们每个医务人员都被深深感动了，我们明白这类宣传活动对社区群众是多么的需要，我们都暗暗承诺：以后的日子里，我们会多多创造这种机会，多多来到社区群众的身边，为大家提供各种预防及保健知识。

空姐工作心得 空姐工作总结篇九

一. 名词解释

1. 社区服务：指在政府的资助、政策的扶持下，根据居民的不同需求，由社区内或介入社区的各种法人社团和机构以及志愿者所提供的具有公益性质的社会服务。

则和理论基础 逐步培育社区归属感、认同感和现代

5、试述社区工作的专业价值观 社区意识，是社区自身的各类资源得

地的发展。

基本假设：（1）认为社区居民愿意参与社区事务（2）社区问题的主要成因是缺乏沟通与合作，如果通过发动居民参与改善沟通，加强合作，社区问题就能够获得解决，同时也相信社区自身有解决社区问题的力量。（3）社区应当可以实现和谐的，社区内不同人群利益不是对立的，而是有共同利益的，社区本身有潜力和资源解决社区问题。

4. 社区社会工作：（广义）指在社区内开展的以提高社区福利、促进社区和社会协调发展的社会服务或社会管理。（狭义）特指专业社会工作机构及社会工作者关于社区工作的理

论、方法、技能及其应用过程。5. 社区照顾：社会工作者动员社区资源运用非正规支援网络联合正规服务所提供的志愿服务与设施，让有需要照顾的人士在家里或社区中得到照顾，过正常的生活活动。

6. 社区自决：指社会工作者不能居高临下指挥、命令居民为其所认定的目标而努力，而应尽最大努力让居民明白具体情况，与居民一起讨论和相互交换意见，使居民对事情有客观的了解并让居民做出合乎自己愿望的决定。

二. 简答题

1、社区工作的具体目标：

(4) 培养相互关怀和社区照顾的美德

2、社区工作的专业特征：（1）分析问题的视角更为结构取向

3、满足社区需要是社区工作目标的核心内容

4、试述社区工作的功能（1）社区工作对个人的功能

（二）社区工作的专业价值观 1以集体取向的人的价值和尊严

社区工作重视社会制度对社会成员提供的平等机会和福利责任。制度取向基本上视个人的生活处境而并非个人本身所能控制，个人、家庭、社区所面临的问题是社会不平等制度的产物，或是社会变迁中的某些负面因素的后果；同时认为获得一些基本的生活品是每个有需要公民的基本权利，需要国家或社会通过再分配途径加以保证。3以民主取向的社会参与。

社会工作者应该对服务对象和机构负责、为服务对象谋取最

大的福利并为达到有关目标而努力，同时也有责任检讨自身的工作并提出改善工作的有效方法。

7、我国城市社区建设的基本原则：（1）以人为本，服务居民
（2）

8、民主参与是社区工作的价值观原

个人较高层次的需要6意识提升

10、社区自决：指社会工作者不能居高临下指挥、命令居民为其所认定的目标而努力，而应尽最大努力让居民明白具体情况，与居民一起讨论和相互交换意见，使居民对事情有客观的了解并让居民做出合乎自己愿望的决定。

12、地区发展项目的选择原则：（1）当地居民应该是确定社区

发展具体项目的主要决策者，外来的社区工作者应该是协助当地居民，分析、确定社区发展项目。

（2）社区发展项目的决策应该

遵从社区居民的广泛参与讨论、民主决策，而不能成为少数社区精英的集中垄断决策。

（3）社区发展项目的选择还要

考论社区生态资源的可持续发展，不能为了当前的市场利润而破坏社区的生态平衡、资源再生。

（4）社区发展项目的选择应该

是能够为居民带来利益分享，而不是利益垄断，尽量让更多的社区居民都可以从中分享发展的收益，而不是形成阶层分

化和利益集中。

13、地区发展模式的实施策略：（1）促进居民之间的交流
（2）

团结邻里（3）社区教育（4）提供服务和发展资源（5）社区参与

14、社会工作者的角色：1使能者2教育者3中介者

15、进入社区的方法和技巧：（1）拜访关键人物（2）和居民

16、社区调查的方法：（1）社区行走观察法（2）文献分析法（3）深入访谈法（4）问卷调查法

17、社区组织募集资金的方式：

18、地区发展模式的评价：

3民主参与可能导致成本高而效益低

第五章 社会策划模式

19、社会策划模式的实施策略：（1）明确组织的使命和目标

20、社会行动含义：是组织社会上受到忽视、压迫或受政策不合理对待的低下层群体，通过集体行动，采用非正规的途径及较多运用冲突对峙的策略，争取第三者支持，以伸张居民权益，向当权者争取群体的本身利益，以期获得应得的资源，使社会权力、地位及资源得到合理的再分配，并在过程中提升参与者的社会意识，改变他们的无能及无助感，达成更公平、更公正的社会。

社会行动的对象：低下层的社会群体。

1经济上最缺乏市场价值的人士。2 政治上最缺乏自我组织的人士。3社会上最缺乏选择权力的人士。4文化上最受身份歧视的人士。社会行动的本质：在现有的建制下改变不公平的政策，实现有限度的社会改革。

第七章 社区照顾

(2) 将社区内的大型机构改造为更接近社区的小型机构

(3) 将远离社区内的大型机构迁回社区内

3对社区照顾

对社区提供支援性社区服务辅助

22、社区照顾的特点：

1行动照顾2物质支援3心理支持4整体关怀

第八章 社区工作者

25、我国社区社会工作的组织机构有哪些

街道办事处2居民委员会3社区工作站4社区服务中心

26、社区社会工作人员队伍由哪几部分组成

人员队伍组成：1专职社区工作者2社会工作者3社区志愿者

27、社区社会工作人员的专业素质要求体现在哪几方面

专业素养：1价值观2政治素质3专业知识和技能4职业精神5心理素质

第十章

28、对贫困群体服务的项目主要有哪些

(1) 最低生活保障 (2) 再就业服务 (3) 合法权益保障服务

29、面向社区一般服务的五大系列是什么

31、社区服务参与率的含义及意义是什么，它通过哪些公式体现

含义：在社区服务中，辖区单位与居民发动状况的测定指标

1. 试论述社区社会工作专业的专业素质要求体现在哪几方面？为什么？

1思想素质

2、政治素质

3、思想道德素质

4、业务素质

5、能力素质

2、简论社区工作的特点和功能特点？

3、简论社区工作者的素质要求？

4、简论社区工作的价值观和原则基本价值？

5、如何评价地区发展模式，请举例说明？

五、案例分析

案例一：

假如你是一名社区社会工作者，你所工作的城市社区里有许多沉迷于网络的中学生，他们往往结伴“泡”网吧，针对这些中学生的行为，拟订一份社区服务方案。

答题要点：

(一)问题的陈述及分析

沉迷网络的中学生会面临学业、家庭关系、个人升学、身心健康等一系列问题。

(二)方案设计

根据上述中学生的行为，设计出社区服务方案，其中包括：

1. 方案目标：协助网瘾青少年消除网瘾，提高学习的主动性和积极性，帮助其处理家庭关系，使其拥有健康、安全、充实的社区生活环境。

2. 方案实施策略：

(1)为中学生提供戒除网瘾的治疗；

(4)成立志愿者团队，为他们提供必要的课业辅导。

3. 方案执行：主要包括整合社区资源、提供服务、监督执行进度、处理危机等。

每年初三学生都会面，临严重的中考压力，学校为了帮助同学们更好地度过这个阶段，准备开展一些活动。作为一名学校社工，请你针对初三学生的特点和需求，拟订一份活动服务方案。

答题要点：

(一)问题的陈述及分析

初三学生会面临学习任务重、学习压力大、家庭关系紧张、自我认同降低、作息时间不合理等问题。

(二)方案设计

根据初三学生的上述需求，设计服务方案，其中包括：

1. 方案目标：协助学生改善紧张焦虑的情绪，明确学习目的，增强学习的信心。

2. 方案实施策略：

(1)为学生提供缓解紧张焦虑情绪和管理时间的技巧；

(2)组织一次学习经验交流活动，分享学习体会和学习技巧；

(3)为学生开设心理辅导小组，及时了解学生的困惑和问题；

(4)利用学校其他资源和家庭支持，帮助学生提高信心，获得更多的支持。

3. 方案执行：主要包括整合学校资源，提供服务，监督执行进度等。

4. 方案评估：包括学生对服务的满意度、方案执行情况及效果评估。

案例三：

你所在的地区是一个外来务工人员集中的地方，当地很多外来务工人员子女就学困难，很多适龄的孩子无法继续接受教

育，常常在外面游荡，有的孩子染上不良习气。作为当地的社工，请针对当地状况，为你所在社区的外来人员子女拟订一份社区服务计划。

答题要点：

(一)问题的陈述及分析

外来务工人员子女会面临教育、经济、社会适应等问题。

(二)方案设计

根据上述外来务工人员子女的需求，设计出社区服务方案，其中包括：

1. 方案目标：协助外来务工人员子女改善家庭生活质量，使其享有受教育的权力；有一个健康、安全、温馨的社区生活环境。

2. 方案实施策略：

(1)为外来务工人员子女联系附近学校，接纳其入学；

(3)利用社区其他资源为外来务工人员子女提供服务(例如，为生活困难的外来务工人员子女家庭申请适当补助，帮助他们熟悉社区环境、融入当地社区等)。

3. 方案执行：主要包括整合社区资源、提供服务、监督执行进度、处理危机等。

4. 方案评估：包括外来务工人员子女及其家人对服务的满意度、方案执行情况及效果评估。

案例四：

3户居民的全部家当，还殃及了另外19户居民，使他们的家庭财产蒙受了不同程度的损失。当时正值一年一度的春节即将来临之际，火灾使受灾居民的正常生活受到了严重的影响。怎样才能让这些居民安心过年呢，社区干部急在心头。

问题：1. 试分析上述案例中受灾居民面临的困难有哪些方面。

2. 为了帮助这些居民平稳过好年，社会工作者应采取哪些策略？

答题要点：1. 面临的困难：(1)如何在家财尽毁的情况下，有安身之地，对抗严寒；(2)怎样在最短时间内，置办起生活必需品；(3)怎样从悲伤中重新走出来，用积极的心态迎接新年；(4)如何重建家园，等等。

2. 采取的策略可以有：(1)运用社会工作研究方法。深入了解每家每户的不同问题和需求；(2)运用个案或小组社会工作，帮助受灾居民走出阴影，树立乐观心态；(3)动员社区居民伸出援手，捐款捐物，帮助他们渡过难关；(4)运用社区工作方法，发现、挖掘、调动、整合社区内外资源，帮助居民们重修房屋。

案例五：

某居民小区位于本市郊区外环线边缘，小区内有住户1840户，长住居民5300多人，基本上都是由二十世纪五六十年代支边支农回城的人员、动迁人员和外地入住人员组成。小区人员有三大特点：一是无业和生活困难的居民多；二是六十岁以上的老人多；三是外来人员多。小区接上级综合治理部门的通知，要求在小区各楼道内安装电子防盗门。然而有的居民认为，外来人员多的楼道，安装防盗门的实际意义和效果不大；有的居民觉得经济困难，拿不出钱来安装；还有人顾虑，防盗门质量不一定有保障，等等。面对不少居民都拒绝安装电子防盗门的情况，如何将该项工作顺利推进。社区干部前

来向社会工作者求助。

问题：1. 上述案例属于社区社会工作的哪个范畴？

2. 试分析部分居民拒绝安装电子防盗门的深层原因是什么。

答题要点：1. 本案例属于社区治安工作。

2. 深层原因：(1)社区内生活困难人员多，难以支付安装费用；(2)社区居民结构复杂，难以统一思想；(3)对防盗门的产品功能及质量不信任等。

3. 介入方法和策略：(1)运用小组工作方法，听取各居民住户的意见和建议，必要时还可以召集小区内的党员、意见较多人员和部分骨干开座谈会；(2)运用社区居民领袖教育的方法。召开楼组长、楼代表会议，传达工作精神，统一他们的思想；(3)采取行动策略：对于防盗门质量问题，可以与生产安装企业进行沟通，在小区内现场展示和演示几种防盗门的样品；(4)加大宣传力度，对社区冷漠居民和反对居民进行个案工作，有针对性地提供心理安抚和调适。

空姐工作心得 空姐工作总结篇十

滨湖区关工委[20xx]5号文件下达后，我们社区创建领导小组将以往的工作情况和五号文件精神及时向社区领导作了汇报。社区领导认为应该对创建工作作一回顾，作一总结，以激活今后工作，力争创出新水平。创建领导小组针对这样的要求，围绕本社区创建“未成年人零犯罪社区”的三块层面上的工作，对20xx年度的创建工作进行如下的简要总结。

(一)、“三零工程”紧扣“零失学、零吸毒、零犯罪”有序推进。

1、“春雨行动”解决“零失学”。06年以来，社区发动企业

家、社会人士积极参与活动，为贫困生排忧解难。花木公司孟幼华主动帮困助学5名学生，还为支援拉萨希望小学捐款献爱心；郁静君受帮扶上了大学，该生毕业后拿到了第一月工资就帮扶另一名贫困生500元，体现了报恩之心。这样，全社区没有一个贫困生失学。

2、法制教育突出“三要素”。按照街道关工委的计划要求，在进行法制教育时，我们把《守则》、《规划》作为教育的基础，把法律基础知识讲透彻，把典型案例多剖析，使中小小学生从小学法、懂法、守法。

3、学生家长提升“六素质”。学生的家长对子女期望值是高的，但家庭教育的方式方法还是不够的。其主要原因是自身素质有一定的局限性。基于这样的认识，我们通过暑寒假的家长学校，着重家长的思想、道德、文化、科技、心理、审美六方面的素质进行宣讲培训，同时还结合社会公德、职业道德、家庭美德、个人品德进行分析，提出要求便于家长对照。很多家长都认为，“不学习就不懂得这方面的知识，现在我们要提升自身的素质带领子女学会做人、健康成长”。

（二）、“五有五好”注重“全面规划、重点安排、抓出成效”。在市关工委[20xx]1号文件的指导下，我们从思想、制度方面全面规划社区的“五有五好”工作。此后，重点安排各类教育活动，以上级关工委布置的主题教育为重点，以热爱家乡的实践活动作辅助，以引导中小小学生参与“两整两创”活动、“洁美家庭”创建活动和“文明社区”创建活动为社会实践的主要内容，同时把“赞美家乡新变化”贯穿在活动中，带领中小小学生明理、激情、内化。

（三）、“社区校外辅导站”力求“办成‘离校不离教’的主阵地”我们对办“站”的认识逐步提升，认识到现在中小小学生在家的时间比较多，很可能引起失控现象，很需要校外教育加以巩固校内教育的教育成效。为此，我们即使在办“站”条件很差的情况下还是借用厂房坚持办“站”，做

到不落空。在坚持办“站”的同时还把“三无工程”、“五有五好”的要求纳入其中，充分发挥“五老”引导、辅导、疏导作用，保证中小学生在辅导站内学有所得、有所发展。例如，最近两年内办“站”活动在教育中小学生的同时，还把办好家长学校提升家长素质作为配套活动。又例如，几年来，特别是在今年，在辅导站开展活动时组织外出参观，扩展了青少年的视野，增强了他们建设“幸福社区”、“幸福华庄”的思想情感。

虽然以往的工作有了一定的成效，但用“一分为二”的观点看还是有不足之处，主要是：工作忙时有松懈现象；要求高时有畏难情绪；过细工作时仍有“带得过”的现象我们认为，这些状态不利于工作的进展、水平的上升。所以，在做好今后创建工作中更需要肯定成绩寻找不足，更需要进一步对照5号文件精神，特别是“考评意见”的条目，准备从抓思想认识再提升、抓规章制度再完善、抓“五老”队伍再壮大、抓主题活动再激活、抓教育合力再整合、抓考核评比再细化等六个方面落实创建工作的各项工作任务，开创创建工作的新局面。