本科课程教学大纲（理论课）

一、课程基本信息

|  |  |
| --- | --- |
| 课程名称 | （中文）养老机构管理与服务 |
| （英文）Management and Services of Institutions for the Aged |
| 课程代码 | 2170057 | 课程学分 | 2 |
| 课程学时  | 32 | 理论学时 | 24 | 实践学时 | 8 |
| 开课学院 | 健康管理学院 | 适用专业与年级 | 养老服务与管理专业第四学年第一学期 |
| 课程类别与性质 | 专业必修课程 | 考核方式 | 考试 |
| 选用教材 | 《养老机构管理与服务》，奚伟东、邵文娟，清华大学出版社，2021年第1版 | 是否为马工程教材 | 否 |
| 先修课程 | 管理学 0000000（3）、人力资源管理 0000000（2） |
| 课程简介 | 《养老机构管理与服务》系统、全面阐述养老机构的管理与服务体系，是养老服务与管理专业的重要专业课程。它从管理和服务两个维度全面阐述了养老机构从筹备建设到日常运营过程中面临的管理和服务问题。管理篇概述了我国养老服务机构发展背景、服务定位、类型划分、管理体系的基础上，从建设、岗位设置、行政、人事、财务、后勤、信息化、安全与事故、培训和考核等方面全面介绍了养老机构的管理知识；服务篇在分析养老机构服务内容及体系、入住老人能力评估的基础上，从照护服务、医疗服务、康复服务、膳食服务、心理健康服务、社会工作介入服务等方面全面介绍了养老机构服务方面知识。通过本课程的学习，使学生了解我国养老机构的基本结构及服务功能，同时为学生今后开展养老服务相关产业创业提供了知识储备和基础。 |
| 选课建议与学习要求 | 学习《养老机构管理与服务》需要比较全面的管理学相关知识和老年健康相关知识，建议安排在养老服务与管理专业第四学年第一学期开设。 |
| 大纲编写人 | （签名） | 制/修订时间 | 2025.9 |
| 专业负责人 | （签名） | 审定时间 | 2025.9 |
| 学院负责人 | a79ed76ef2dbecfda16606be9c529c7（签名） | 批准时间 | 2025.9 |

二、课程目标与毕业要求

（一）课程目标

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| 类型 | 序号 | 内容 |
| 知识目标 | 1 | 掌握我国养老服务机构发展背景、服务定位、类型划分、管理体系，以及养老机构建设、岗位设置、行政、人事、财务、后勤、信息化、安全与事故、培训和考核等管理方面知识； |
| 2 | 掌握养老机构服务内容及体系、入住老人能力评估，以及养老机构照护服务、医疗服务、康复服务、膳食服务、心理健康服务、社会工作介入服务等服务方面知识。 |
| 技能目标 | 3 | 能够初步完成养老机构功能区规划、组织架构与岗位设置方案设计、服务体系与服务内容设计，具备分析和解决机构运营中常见问题的能力； |
| 4 | 能够撰写养老服务文书并运用政策法规指导实践，掌握与老年人、家属及团队沟通协调的基本技巧。 |
| 素养目标(含课程思政目标) | 5 | 树立尊老敬老、以人为本的职业理念与精益求精的工匠精神，具备团队协作意识、应变能力和持续学习的专业素养； |
| 6 | 深化对“积极应对人口老龄化”国家战略的理解，增强行业使命感，传承“孝亲敬老”中华传统美德，践行社会主义核心价值观。 |

（二）课程支撑的毕业要求

|  |
| --- |
| LO1品德修养：拥护中国共产党的领导，坚定理想信念，自觉涵养和积极弘扬社会主义核心价值观，增强政治认同、厚植家国情怀、遵守法律法规、传承雷锋精神，践行“感恩、回报、爱心、责任”八字校训，积极服务他人、服务社会、诚信尽责、爱岗敬业。①爱党爱国，坚决拥护党的领导，热爱祖国的大好河山、悠久历史、灿烂文化，自觉维护民族利益和国家尊严。 |
| LO2 健康评估能力:能全面评估老年人的身心、社会及精神方面的健康状态，具有健康监测、健康风险评估能力。专业实践能力:能应用政策法规管理老年事务，以社会工作专业视角及运用专业知识为老年人服务。评判性思维能力:有质疑精神，具有初步运用评判性思维和决策的能力，能进行逻辑的分析与批判，以保证安全有效的专业实践。协调管理能力:能协调工作中的各种人际关系,进行老年活动策划、组织老年事务管理。 |
| LO6 在集体活动中能主动担任自己的角色，善于自我管理和团队管理，与其他成员密切合作，共同完成任务。有质疑精神，能有逻辑的分析与批判。能用创新的方法或者多种方法解决复杂问题或真实问题。 |

（三）毕业要求与课程目标的关系

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| 毕业要求 | 指标点 | 支撑度 | 课程目标 | 对指标点的贡献度 |
| LO1 | ① | H | 6 深化对“积极应对人口老龄化”国家战略的理解，增强行业使命感，传承“孝亲敬老”中华传统美德，践行社会主义核心价值观。 | 100% |
| LO2 | ②③④⑥ | H | 3 能够初步完成养老机构功能区规划、组织架构与岗位设置方案设计、服务体系与服务内容设计，具备分析和解决机构运营中常见问题的能力； | 100% |
| 4 能够撰写养老服务文书并运用政策法规指导实践，掌握与老年人、家属及团队沟通协调的基本技巧。 | 100% |
| LO6 | ①②③ | H | 5 树立尊老敬老、以人为本的职业理念与精益求精的工匠精神，具备团队协作意识、应变能力和持续学习的专业素养； | 100% |

三、课程内容与教学设计

（一）各教学单元预期学习成果与教学内容

|  |
| --- |
| 1. 我国养老机构概述

知识点：1.我国养老机构发展背景及服务定位；2.我国养老机构的类型；3.养老机构管理体系。能力目标：1.熟悉我国养老机构的类型并能够对养老服务进行准确定位；2.熟悉我国养老机构的管理体系。情感目标：具备尊重老年人，关爱老年人，服务老年患者的基本素养。教学难点：养老机构的服务定位及管理体系。二、养老机构建设管理知识点：1.养老机构选址；2.养老机构内部规划与设计；3.养老机构的设立申请与审批；养老机构品牌建设与推广。能力目标：1.能够初步运用选址要素对特定地块做出可行性分析评估；2.掌握养老机构的内部规划及设计要点，能够基于案例，对养老机构的内部空间规划提出合理化建议；了解养老机构的设立申请与审批流程，能够模拟准备一份设立养老机构所需的申请材料清单。情感目标：具备尊重老年人，关爱老年人，服务老年患者的基本素养。教学难点：养老机构内部规划及设计要点。三、养老机构岗位设置管理知识点：1.养老机构组织架构的类型及常用组织结构；2.养老机构岗位设置要求。能力目标：1.能够搭建养老机构组织架构图； 2.熟悉养老机构岗位设置要求，能够运用科学方法，撰写规范的岗位说明书。情感目标：具备尊重老年人，关爱老年人，服务老年患者的基本素养。教学难点：搭建养老机构组织架构图。四、养老机构行政人事管理知识点：1.养老机构规章制度管理；2.养老机构公文、会议、档案、采购及公共关系管理；3.养老机构员工招聘、培训及健康管理；4.养老机构人事管理制度。能力目标：1.熟悉养老机构规章制度、公文、会议、档案、采购、公共关系管理办法；2.掌握养老机构员工招聘、培训、健康管理及人事管理制度。情感目标：具备尊重老年人，关爱老年人，服务老年患者的基本素养。教学难点：养老机构人事管理各模块内容。五、养老机构财务管理知识点：1.养老机构财务管理的原则、目标、内容和方式及基本环节；2.养老机构财务预算、控制和财务分析的原则、内容、方法及程序。能力目标：1.掌握养老机构财务管理的原则、目标、内容和方法；2.掌握养老机构财务预算、控制和财务分析方法。情感目标：具备尊重老年人，关爱老年人，服务老年患者的基本素养。教学难点：养老机构财务预算、控制及分析的原则、内容、方法和程序。六、养老机构后勤管理和安全管理知识点：1.养老机构后勤管理的作用和要求；2.养老机构食堂管理和物业管理的基本服务内容和管理制度；3.养老机构安全管理制度、意外风险防范和意外事故处理的原则和流程。能力目标：1.根据养老机构后勤管理的基本内容能够制定相应的管理制度；2.能够对养老机构意外风险防范和意外事故进行处理。情感目标：具备尊重老年人，关爱老年人，服务老年患者的基本素养。教学难点：养老机构意外事故认定及处理。七、养老机构信息化管理知识点：1.养老机构信息化管理的重要性及管理流程；2.养老机构信息化常用软件、硬件、大数据及增值服务；3.养老机构信息化平台构建及发展趋势。能力目标：1.能够利用养老信息化系统软硬件、大数据为养老机构提供服务；2.能够对养老机构信息化平台进行构建。情感目标：具备尊重老年人，关爱老年人，服务老年患者的基本素养。教学难点：养老机构信息化软硬件功能及应用。八、养老机构培训与考核管理知识点：1.养老机构培训的目的、原则、内容、类型、组织、计划和实施及评估；2.养老机构培训管理的实施；3.养老机构考核的目标、主体、对象、周期、指标、方法、流程及结果。能力目标：1.能够对养老机构的培训效果进行评估；2.掌握养老机构培训管理实施路径；3.掌握养老机构的考核方法。情感目标：具备尊重老年人，关爱老年人，服务老年患者的基本素养。教学难点：养老机构绩效考核方法。九、养老机构服务体系 知识点：1.养老机构服务理念、需求评估及服务设计；2.养老机构服务内容及流程；3.养老机构服务质量监督与评估。能力目标：1.能够根据养老机构的需求对养老服务体系进行设计；2.能够针对养老机构服务内容及流程进行服务质量控制；3.掌握养老机构服务质量监督与评估方法。情感目标：具备尊重老年人，关爱老年人，服务老年患者的基本素养。教学难点：养老机构服务质量监督与评估方法。十、养老机构入住老人能力评估知识点：1.能力评估组织；2.能力评估原则、方法与流程；3.能力评估实施标准。能力目标：1.能够对老年人能力进行评估；2.掌握老年人能力评估实施标准。情感目标：具备尊重老年人，关爱老年人，服务老年患者的基本素养。教学难点：养老机构服务质量监督与评估方法十一、养老机构照护服务知识点：1.理解照护服务需求和服务内容；2.知道照护服务操作规范和照护服务管理方式、人员配备出入院管理及服务质量管理。能力目标：能够列出养老机构照护服务的主要内容和要点。情感目标：具备尊重老年人，关爱老年人，服务老年患者的基本素养。教学难点：老机构老人压疮预防护理。十二、养老机构医疗服务知识点：1.养老机构中常见老年人医疗服务要点；2.老年人常见危急重症病人的病情观察及护理；3.养老机构医疗服务管理原则、方法及特殊事件管理。能力目标：1.能够列出养老机构老年人医疗服务要点；2.熟悉老年人常见危急重症病人的病情观察及护理；3.掌握养老机构医疗服务管理原则、方法及特殊事件管理。情感目标：具备尊重老年人，关爱老年人，服务老年患者的基本素养。教学难点：养老机构医疗服务特殊事件管理。十三、养老机构康复服务知识点：1.康复服务的基本内容及流程；2.养老机构常用的康复方法；3.养老机构康复服务管理。能力目标：1.能够把握康复服务的基本方法；理解并掌握养老机构康复服务管理内容。情感目标：具备尊重老年人，关爱老年人，服务老年患者的基本素养。教学难点：养老机构常用的康复方法。十四、养老机构膳食服务 知识点：1.老年人生理代谢特点与营养需要；2.养老机构营养配餐方法与食谱设计；3.养老机构膳食管理。能力目标：1.能够根据营养配餐原则对养老机构进行配餐；2.掌握养老机构膳食管理内容。情感目标：具备尊重老年人，关爱老年人，服务老年患者的基本素养。教学难点：养老机构营养配餐方法与食谱设计。十五、养老机构心理健康服务知识点：1.老年人心理特征及心理健康标准；2.老年人心理健康服务方法及保健；老年人常见心理疾病与处理。能力目标：1.掌握老年人心理特征及心理健康标准；2.理解老年人心理健康服务方法及保健；3.掌握老年人常见心理疾病与处理方法。情感目标：具备尊重老年人，关爱老年人，服务老年患者的基本素养。教学难点：老年人心理沟通的基本原则和基本方法。十六、养老机构社会工作介入服务知识点：1.养老机构社会工作的概念、内容、作用、原则及扮演的角色；2.社会工作介入养老机构的方法与技巧；3.社会工作介入养老机构服务的具体应用。能力目标：1.能够掌握社会工作介入养老机构的方法及工作技巧；2.熟悉社会工作介入养老机构服务的具体应用场景。情感目标：具备尊重老年人，关爱老年人，服务老年患者的基本素养。教学难点：社会工作介入养老机构服务的具体应用。 |

（二）教学单元对课程目标的支撑关系

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 课程目标教学单元 | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 |
| 我国养老机构概述 | √ |  |  | √ | √ | √ |
| 养老机构建设管理 | √ |  | √ | √ | √ | √ |
| 养老机构岗位设置管理 | √ |  | √ |  | √ | √ |
| 养老机构行政人事管理 | √ |  | √ |  | √ | √ |
| 养老机构财务管理 | √ |  | √ |  | √ | √ |
| 养老机构后勤管理和安全管理 | √ |  | √ |  | √ | √ |
| 养老机构信息化管理 | √ |  | √ |  | √ | √ |
| 养老机构培训与考核管理 | √ |  | √ |  | √ | √ |
| 养老机构服务体系 |  | √ | √ | √ | √ | √ |
| 养老机构入住老人能力评估 |  | √ | √ | √ | √ | √ |
| 养老机构照护服务 |  | √ | √ | √ | √ | √ |
| 养老机构医疗服务 |  | √ | √ | √ | √ | √ |
| 养老机构康复服务 |  | √ | √ | √ | √ | √ |
| 养老机构膳食服务 |  | √ | √ | √ | √ | √ |
| 养老机构心理健康服务 |  | √ | √ | √ | √ | √ |
| 养老机构社会工作介入服务 | √ | √ | √ | √ | √ | √ |

（三）课程教学方法与学时分配

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 教学单元 | 教与学方式 | 考核方式 | 学时分配 |
| 理论 | 实践 | 小计 |
| 我国养老机构概述 | 教授 | 提问 | 2 |  | 2 |
| 养老机构建设管理 | 教授+讨论 | 课堂讨论 | 2 |  | 2 |
| 养老机构岗位设置管理 | 实践 | 实训报告 |  | 2 | 2 |
| 养老机构行政人事管理 | 教授+案例 | 案例分析 | 2 |  | 2 |
| 养老机构财务管理 | 教授+讨论 | 课堂讨论 | 2 |  | 2 |
| 养老机构后勤管理和安全管理 | 教授+案例 | 案例分析 | 2 |  | 2 |
| 养老机构信息化管理 | 教授+案例 | 案例分析 | 2 |  | 2 |
| 养老机构培训与考核管理 | 教授+讨论 | 课堂讨论 | 2 |  | 2 |
| 养老机构服务体系 | 实践 | 实训报告 |  | 2 | 2 |
| 养老机构入住老人能力评估 | 实践 | 实训报告 |  | 2 | 2 |
| 养老机构照护服务 | 教授+案例 | 案例分析 | 2 |  | 2 |
| 养老机构医疗服务 | 教授+案例 | 案例分析 | 2 |  | 2 |
| 养老机构康复服务 | 教授+案例 | 案例分析 | 2 |  | 2 |
| 养老机构膳食服务 | 教授+案例 | 案例分析 | 2 |  | 2 |
| 养老机构心理健康服务 | 教授+讨论 | 课堂讨论 | 2 |  | 2 |
| 养老机构社会工作介入服务 | 实践 | 实训报告 |  | 2 | 2 |
| **合计** | 24 | 8 | 32 |

（四）课内实验项目与基本要求

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| 序号 | 实验项目名称 | 目标要求与主要内容 | 实验时数 | 实验类型 |
| 1 | 养老机构岗位设置 | 1.选择一所养老机构，了解该机构现有的组织架构及岗位设置等方面；2.根据所学知识对该机构组织架构进行改进，提出改进建议并画出组织架构示意图；3.根据改进后的组织架构提出岗位设置办法及要求。 | 2 | 综合型 |
| 2 | 养老机构服务体系 | 1. 给出一家养老机构功能和定位；
2. 为该机构设计一套服务体系；
3. 小组汇报设计成果；
4. 完成实训报告。
 | 2 | 综合型 |
| 3 | 养老机构入住老年人能力评估 | 1.选择一家养老机构作为模拟场景；2.根据所学知识对入住老人进行评估；3.对评估的结果进行判断，老人是否符合入住养老社区的条件；4.完成评估报告。 | 2 | 综合型 |
| 4 | 社会工作介入服务 | 1.学习老年社会工作的内容及介入养老机构的原则、作用、方法和工作技巧；2.分组讨论社会工作介入养老机构的作用和意义；3.完成对我国现阶段社会工作介入养老机构的情况报告。 | 2 | 综合型 |
| 实验类型：①演示型 ②验证型 ③设计型 ④综合型 |

四、课程思政教学设计

|  |
| --- |
| 在养老机构管理与服务课程学习中树立尊老敬老、以人为本的职业理念与精益求精的工匠精神，具备团队协作意识、应变能力和持续学习的专业素养；深化对“积极应对人口老龄化”国家战略的理解，增强行业使命感，传承“孝亲敬老”中华传统美德，践行社会主义核心价值观。 |

五、课程考核

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| 总评构成 | 占比 | 考核方式 | 课程目标 | 合计 |
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 |
| 1 | 60% | 期末考试 | 20 | 20 | 20 | 20 | 10 | 10 | 100 |
| X1 | 10% | 平时表现 | 30 | 30 | 10 | 10 | 10 | 10 | 100 |
| X2 | 15% | 课堂作业 | 50 | 50 |  |  |  |  | 100 |
| X3 | 15% | 实训报告 |  |  | 50 | 50 |  |  | 100 |

六、其他需要说明的问题

|  |
| --- |
| 无 |