

# 2019 级物业管理专业三年制 (C 类扩招生) 人才培养方案

## 一、专业名称及代码

专业名称：物业管理

专业代码：540703

## 二、入学要求及学制

三年制，面向社会招生的下岗失业人员、农民工、新型职业农民等扩招生。

## 三、修业年限

实行弹性学制。基本修业年限为三年；未能正常毕业者可延期修满规定学分，最长不超过六年。

## 四、职业面向

表 1 物业管理专业职业岗位分析表

所属专业大类 (代)	所属专业类 (代码)	对应行业 (代码)	主要职业类别 (代码)	主要岗位类别 (或技术领域)	职业资格证书 或技能等级证书 举例
房地产 (5407)	物业管理 (540703)	房地产 (70)	物业管理 (7020) 房地产中介服务(7030) 房地产租赁经营(7040)	物业管理员 物业客服 物业管家 设施设备运行与维护人员 房地产销售人员 酒店经营管理人员 酒店服务员	物业管理员 物业管理师 房地产策划师

## 五、培养目标与培养规格

### （一）培养目标

本专业培养理想信念坚定，德、智、体、美、劳全面发展，具有一定的科学文化水平，良好的人文素养、职业道德和创新意识，精益求精的工匠精神，较强的就业能力和可持续发展的能力，适应物业行业发展需要，具有良好的职业道德素质、创业精神、健康体魄和心理素质，以及较高的专业基本技能和专业能力，掌握本专业必备的基础理论、专业知识和技术技能，能够面向物业服务行业，能够从事物业经营管理、物业管理员、物业环境管理员、物业智能化管理员、物业工程部管理员、物业安全管理员、物业项目开发员、物业品质管理员、物业客服、房产中介或房产经纪人等工作的高素质技术技能人才，并具有适应职业变化的可持续发展能力的高素质劳动者和技术技能人才。

### （二）培养规格

物业管理专业毕业生应具备的专业知识、专业能力、专业素质详见表 2、表 3、表 4。

表 2 物业管理专业知识结构

一级知识名称	二级知识名称	三级知识名称	备注
基本知识	体育锻炼基本知识	体育锻炼项目	
	政治理论基本知识	道德修养与法律基础 毛泽东思想和中国特色社会主义理论体系概论	
	计算机应用基本知识	Windows 文件管理 Word 文档编辑 Excel 电子表格处理 ppt 演示文稿制作	
专业基础知识	管理与沟通	管理沟通的技巧 有效倾听的技巧 面谈的过程与技巧 谈判的过程与技巧 演讲的技巧	
	物业法规	物业服务企业的设立 前期物业管理法律规定	

一级知识名称	二级知识名称	三级知识名称	备注
		业主及其相关组织的权利与义务 物业服务合同法律制度 物业服务费用的法律规定 物业管理法律制度	
专业知识	物业客户服务	物业客户服务基本技能 日常物业客户服务 入住服务 客户投诉的处理技巧 物业客户满意度调查	
	物业经营与管理	居住物业经营管理 写字楼物业经营管理 商业物业经营管理 物业租赁管理 物业经营的风险与管控	
	物业环境管理	物业环境卫生管理 物业绿化管理 物业环境保护管理 物业垃圾管理 物业安全管理	
	房屋管理与维修	房屋查勘与完损评定 房屋质量控制与验收 房屋装修管理 房屋结构管理、维修与养护 房屋防水管理与维修 房屋装饰工程的管理与维修 物业维修服务与管理	
	物业设施设备	物业给排水系统维护与管理 物业消防系统维护与管理 物业供暖系统维护与管理 物业通风与空调系统维护与管理 物业电气系统维护与管理 物业电梯系统维护与管理	
专业知识	物业管理实务	物业服务管理机构工作流程 物业管理招标与投标工作流程 物业管理早期介入与承接查验工作流程 前期物业管理工作流程 物业日常管理工作流程 物业财物管理工作流程	
综合素质知识	写作知识	语言表达、应用文写作知识	
	社会学知识	集体荣誉和社会责任感	
	人际关系学知识	人际交往、协作和沟通的知识	

一级知识名称	二级知识名称	三级知识名称	备注
	身心健康知识	情绪情感控制和心理健康知识、科学的锻炼身体的方法	

表3 物业管理专业能力结构

一级能力名称		二级能力名称	备注
基础能力		体育锻炼方面的技能	
		英文的阅读及翻译能力	
		计算机操作及专业软件应用能力	
职业能力	单项职业技能	具有从事物业客服工作的能力	
		具有从事开展物业安全管理的能力	
		具有从事物业维修及设施设备维护的能力	
		具有从事物业环境管理的能力	
		具有从事房地产居间、代理等工作的能力	
		具有从事物业经营与管理的能力	
		具有不同业态的物业项目经营管理与运作的的能力	
	核心职业技能	具有运用物业法规处理纠纷的能力	
		具有开展物业管理相关工作的能力	
		知识综合运用能力	
	综合职业能力	技术创新能力和职业资格证书考核能力	
		项目开发能力	
		协调、沟通和协作能力	
		公关能力	
		可持续发展能力	

表4 物业管理专业素质结构

一级素质名称	二级素质名称	备注
思想道德素质	正确的世界观、人生观、价值观	
	拥护中国共产党领导	
	树立中国特色社会主义共同理想	
	践行社会主义核心价值观	
	深厚的爱国情感、国家认同感、中华民族自豪感	
	崇尚宪法、遵守法律、遵规守纪	
	具有社会责任感和参与意识	
身心和文化素质	具有健康的体魄和心理、健全的人格	
	掌握基本运动知识和一两项运动技能	
	具有感受美、表现美、鉴赏美、创造美的能力	
	具有一定的审美和人文素养	
	能够形成一两项艺术特长或爱好	
	掌握一定的学习方法	

一级素质名称	二级素质名称	备注
	具有良好的生活习惯、行为习惯和自我管理能力	
职业素质	良好的职业道德和职业素养	
	具有精益求精的工匠精神	
	具有质量意识、绿色环保意识、安全意识、信息素养、创新精神	
	具有较强的集体意识和团队合作精神	
	能够进行有效的人际沟通和协作	
	与社会、自然和谐共处	
	具有职业生涯规划意识	
创新创业素质	具有创新意识	
	具有创业意识	
	具有自我意识与主动精神	
	具有参与和实干精神	

## 六、课程设置

编写组积极开展课程需求调研和职业能力分析，根据扩招 C 类学生的学习需要，系统进行学情分析，合理设置课程体系。同时充分发挥专业建设指导委员会作用，编写组成员中校企合作单位人员参与专业人才培养方案制订，遵循“关键岗位任务——职业技术能力——课程设置模块”的逻辑，构建了物业专业的课程体系，由公共基础课程模块、专业技能模块和职业素质拓展三大模块组成，培养学生职业能力和职业精神。

### （一）公共基础课程

#### 1. 《入学教育》课程简介

对于整个大学三年的过程、要求、标准进行全方位的解读，进行专业剖析，对大学三年学习、生活、实习等各项内容进行讲解和介绍，同时对同学们提出的疑问的进行解答。

#### 2. 《思想道德修养与法律基础》课程简介

本课程是中宣部、教育部规定的大学生的必修课之一，是各专业的公共基础课，也是对大学生进行系统的思想政治教育的核心渠道与阵地。本课程是一门融思想性、政治性、科学性、理论性、实践性于一体的思想政治理论课。课程内容主要针对大学生成长过程中面临的思想道德和法律问题，开展马克思主义的世界观、人生

观、价值观、道德观、法治观教育，引导大学生提高思想道德素质和法治素养，成长为自觉担当民族复兴大任的时代新人。《思想道德修养与法律基础》课程总学时48学时，学分为3学分，在第一学期开设。考核方式采取闭卷统一考试，同时注重过程考核。

### 3. 《毛泽东思想和中国特色社会主义理论体系概论》课程简介

本课程以中国化的马克思主义为主题，以马克思主义中国化为主线，以建设中国特色社会主义为重点。通过学习使学生系统了解马克思主义中国化的理论成果，提高大学生的马克思主义理论素养；帮助大学生树立正确的政治方向，坚持正确的政治立场；认清只有在中国共产党领导下坚持社会主义道路，才能救中国和发展中国。本课程为必修课，是高职院校思想政治理论课的核心课程，《毛泽东思想和中国特色社会主义理论体系概论》课程总学时64学时，4学分。理论教学与实践教学相结合，其中实践教学占1学分，8学时。考核方式为闭卷统一考试。

### 4. 《形势与政策》课程简介

《形势与政策》课是高校思想政治理论课的重要组成部分，是必修的公共基础课程。本课程主旨是引导学生正确认识国际国内形势，特别是我国进入中国特色社会主义新时代以来的现代化建设形势，针对学生的思想实际进行马克思主义形势观、政策观教育。通过课程的开展，教育和引导大学生正确认识“四情”（即世情、国情、党情、民情），正确理解党的路线、方针和政策，激发爱国热情和提高社会主义觉悟。本课程是对学生进行形势与政策教育的主渠道、主阵地，在大学生思想政治教育中担负着重要使命。

### 5. 《军事理论与国防教育》课程简介

《军事理论与国防教育》课程是必修的公共基础课程。按照教育部中央军委国防动员部关于印发《普通高等学校军事课教学大纲》文件相关要求，本课程分为理论课程、实践课程、在线学习以及社会调查四部分。通过课程的开展，让学生了解掌握军事基础知识和基本军事技能，增强国防观念、国家安全意识和忧患危机意识，弘扬爱国主义精神、传承红色基因、提高学生综合国防素质。理论课学习内容包括中国国防、国家安全、军事思想、现代战争，信息化装备。军事技能学习内容包括

共同条令教育与训练、射击与战术训练、防卫技能与战时防护训练，战备基础与应用训练。

#### 6. 《计算机应用基础》课程简介

本课程是高职高专职业院校的一门重要基础课程。是全院各专业必修的公共基础课程，通过本课程的学习，学生可以掌握计算机相关基本知识；学会 Word、Excel、PowerPoint 等办公软件的使用方法；学会文稿制作与编辑、数据的计算与统计。该课程具有很强的实践性，对于培养学生的实践能力、创新能力、分析和解决问题的能力都起到非常重要的作用。学生可以通过本门课程的学习进行办公自动化操作员的技能鉴定认证考试。

#### 7. 《心理健康教育》课程简介

《心理健康教育》课程是必修的公共基础课程。课程内容主要包括了解心理健康基础知识，了解自我、发展自我，提高自我心理调适能力等三部分。该课程旨在使学生明确心理健康的标准及意义，增强自我心理保健和心理危机预防意识，掌握并应用心理健康知识，引导学生正确认识义和利、群和己、成和败、得和失，培育学生自尊自信、理性平和、积极向上的健康心态。本课程总体情况和师资队伍建设情况完全符合《高等学校学生心理健康教育指导纲要》（2018年7月，中共教育部党组印发）文件要求。

#### 8. 《安全教育》课程简介

结合在校、实习、校企合作过程中的安全要求对学生进行安全教育，让同学们你了解安全常识和安全方面的注意事项。

#### 9. 《就业与创业》课程简介

《就业与创业》课程是必修的公共基础课程。课程内容主要包括建立生涯与职业意识，职业发展规划，提高就业能力，求职过程指导，职业适应与发展等五部分。该课程既强调职业在人生发展中的重要地位，又关注学生的全面发展和终身发展。通过激发大学生职业生涯发展的自主意识，树立正确的就业观，促使大学生理性地规划自身未来的发展，并努力在学习过程中自觉地提高就业能力和生涯管理能力。

## 10. 《应用文写作》课程简介

结合未来的行业、企业、岗位对于工作所需文章的写作要求，位同学讲解在职场中经常用到的应用文体和书写标准。

## 11. 《体育》课程简介

《体育》是我校体育工作的中心环节，是全校各专业必修的公共基础课程。通过本课程教学，使学生了解课程发展现状，理解体育运动特点，掌握体育基本知识、基本技术、基本技能，熟悉体育竞赛组织与裁判法，掌握体育锻炼的科学方法，培养学生体育运动能力与终身参与体育锻炼的意识，养成体育锻炼的习惯，为终身体育打下良好基础。

## 12. 《毕业教育》课程简介

结合教育部门和学校对于毕业生的要求，以及社会、行业、企业、岗位对于毕业生的选择标准，进行专项教育，并严格落实同学们各项毕业要求、程序等。

## （二）专业（技能）课程

### 1. 《管理与沟通》课程简介

本课程比较全面系统地介绍了管理沟通的理论体系、应用方法和技巧以及近年来的发展成果等内容，以使学生较好地掌握管理沟通活动的基本规律和沟通方法与技巧。本课程主要介绍管理沟通概论、人际沟通、组织沟通、变革中的沟通、有效的倾听、书面沟通、非语言沟通、演讲、会见与面试、会议沟通、谈判、危机沟通管理、跨文化沟通等内容。旨在帮助学生加深对理论知识的理解和认识，进而了解社会问题，提高分析问题、解决问题的实际工作能力。

### 2. 《物业客户服务》课程简介

《物业客户服务》是培养学生具备从事物业客户服务工作的基本素质和工作技能。本课程着重对物业客户服务的基础知识、物业服务人员的基本素质、客户服务心理、客户服务心理、客户档案管理、客户投诉的处理等内容进行了系统的介绍，使学生深入了解物业管理行业客户服务的基本内容，熟悉物业管理中客户服务的基本任务，为今后更好的为客户服务打下良好的基础。



### 3. 《物业设施设备管理》课程简介

《物业设施设备管理》是物业管理专业的必修专业课程之一。本课程主要是向学生介绍物业各类设备设施的维护与管理的主要内容、工作重点和工作程序，是一门实践性很强的课程。通过本课程的学习使学生能够正确理解物业设备设施的使用、维护和保养的基本要求，使学生具有综合运用设备系统管理与运行管理和设备维护管理知识和解决实际问题的能力。

### 4. 《物业环境管理》课程简介

《物业环境管理》是物业管理专业的必修课程，通过本课程的学习，是学生明确物业环境和物业环境管理的内涵，了解和掌握物业环境保护、保洁卫生、绿化养护、交通、治安、垃圾分类与处置等工作的主要内容、工作重点及工作方法。通过本课程的学习，使学生具备从事物业环境管理相关岗位的基本素质和技能。

### 5. 《房屋管理与维修》课程简介

《房屋管理与维修》涵盖了房屋维修、养护与管理三个方面的内容，是一门理论与实操相结合的课程。通过该课程的学习，使学生对房屋管理与维修方面的知识有一个全面的了解，掌握房屋接管验收的主要内容、房屋结构构造常见的损坏现象、房屋维修的一般程序及维修维护的基本要领，据此实现对房屋科学合理的管理。

## （三）核心专业课程

表 5-1 《物业法规》核心课程主要内容

课程名称	物业法规		
实施学年	第二学年	总学时	48 学时
教学目标	<b>知识目标：</b> 1. 掌握《物业管理条例》及有关物业管理的重要法律法规； 2. 熟悉物业管理的相关法律法规； 3. 掌握物业管理法律关系、物业服务合同及规约； 4. 掌握前期物业管理、物业装饰装修管理、物业使用和维护管理、物业管理服务、物业服务收费等法律规定；		

	<p>5. 掌握物业管理纠纷的成因、类型及处理方法。</p> <p><b>技能目标:</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 学会分析物业管理纠纷成因、类型和解决方法;</li> <li>2. 学会采用积极有效的措施和方法防范物业管理纠纷的发生;</li> <li>3. 学会应用物业管理法律法规解释并处理有关物业管理服务的问题;</li> <li>4. 学会正确的思维方式。</li> </ol> <p><b>素质目标:</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 具有良好的职业道德和行为规范;</li> <li>2. 具有较强的团队意识和协作能力;</li> <li>3. 具有有效沟通和管理的能力;</li> <li>4. 具有热情服务的良好心态和吃苦耐劳的精神;</li> <li>5. 具有自主学习和不断进取的能力;</li> <li>6. 具有收集信息、整理信息、分析问题和解决实际问题的能力;</li> <li>7. 具有较强的创新意识和创业能力。</li> </ol>
<p>教学内容</p>	<p>项目一 物业管理法规概述</p> <p>项目二 物业管理法律关系</p> <p>项目三 物业管理中的合同、规约</p> <p>项目四 早期介入及前期物业管理的法律规定</p> <p>项目五 物业装饰装修管理的法律规定</p> <p>项目六 物业使用和维护的法律规定</p> <p>项目七 物业管理服务的法律规定</p> <p>项目八 物业服务收费的法律规定</p> <p>项目九 物业管理法律责任及纠纷处理</p> <p>项目十 创新、创业思维培养</p>
<p>教学重点与难点</p>	<p><b>重点:</b> 应用物业管理法律法规解释并处理有关物业管理服务的问题。</p> <p><b>难点:</b> 物业管理法律法规的实际应用及创新、创业思维培养。</p>
<p>教学组织</p>	<p>课堂组织—任务导入—任务实施—评价与激励—总结与作业布置</p>
<p>教学手段和方法</p>	<p><b>教学手段:</b> 分项目进行教学方案设计, 利用多媒体、课件和网上资源等。</p> <p><b>教学方法:</b> 任务驱动法、情景模拟法、模拟实践案例教学法</p>

教学资料	教材；教学参考书；实习任务书、指导书；企业实际发生的案例及网络资源。
考核要求	<p>总成绩=平时成绩（50%）+期末考试成绩（50%），总成绩达到60分为及格。</p> <p>期中平时成绩占（50%）包括：（1）出勤10%；（2）作业10%；（3）课堂表现10%；（4）阶段测试20%。</p> <p>期末综合试卷占50%，期末考试题型通常有：填空题、判断题、选择题、名词解释题、简述题、实践问答题、技能分析题等。</p>

表 5-2 《物业经营与管理》核心课程主要内容

课程名称	物业经营与管理		
实施学年	第二学年	总学时	56 学时
教学目标	<p><b>知识目标：</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 了解商业物业含义、性质、类型与特点；</li> <li>2. 掌握商业物业管理的内容、层次和模式；</li> <li>3. 掌握写字楼物业、零售商业物业、批发商业物业、酒店物业、会展物业及会所物业的含义、特点、类型、基本管理、经营策略及组织架构等；</li> <li>4. 掌握商业物业管理常用文书的撰写方法（创新创业任务）。</li> </ol> <p><b>能力目标：</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 能够设置基本的物业经营机构业务部门及能够制定基本的职责章程；</li> <li>2. 能够制定简单的物业管理计划及租赁合同；</li> <li>3. 能够进行基本的写字楼物业、零售商业物业、批发商业物业、酒店物业、会展物业及会所物业的经营管理；</li> <li>4. 能够根据创新创业任务的实际要求撰写常用种类的商业物业文书；</li> <li>5. 能够根据创新创业任务的要求和客户服务需求进行调研。</li> </ol> <p><b>素质目标：</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 培养学生团队合作精神；</li> <li>2. 培养学生分析和解决问题能力和自主学习能力；</li> <li>3. 培养学生创新思维；</li> <li>4. 提高学生创新创业能力和实践动手能力。</li> </ol>		

<p>教学内容</p>	<p>项目一 商业物业概述  项目二 写字楼物业的管理与经营  项目三 零售商业物业的管理与经营  项目四 批发商业物业的管理与经营  项目五 酒店物业的管理与经营  项目六 会展物业的管理与经营  项目七 会所物业的管理与经营  项目八 商业物业的拓展管理  项目九 创新创业任务：商业物业管理常用文书的撰写方法及范本</p>
<p>教学重点与难点</p>	<p>写字楼物业的管理与经营、零售商业物业的管理与经营、商业物业拓展管理</p>
<p>教学组织</p>	<p>课堂组织—任务导入—任务实施—评价与激励—总结与作业布置</p>
<p>教学手段和方法</p>	<p>教学手段：分项目进行教学方案设计，利用多媒体、课件和网上资源等  教学方法：任务驱动法、情景模拟法</p>
<p>教学资料</p>	<p>《商业物业管理》科学出版社、《物业经营》中国劳动社会保障出版社、任务书、网上资源、幻灯片</p>
<p>考核要求</p>	<p>总成绩=平时成绩（50%）+期末考试成绩（50%），总成绩达到 60 分为及格。  期中平时成绩占（50%）包括：（1）出勤 10%；（2）作业 10%；（3）课堂表现 10%；（4）阶段测试 20%。  期末综合试卷占 50%，期末考试题型通常有：填空题、判断题、选择题、名词解释题、简述题、实践问答题、技能分析题等。</p>

表 5-3 《物业管理实务》核心课程主要内容

课程名称	物业管理实务		
实施学年	第三学年	总学时	56 学时
<p>教学目标</p>	<p><b>知识目标</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 掌握物业管理基本概念、基本原理；</li> <li>2. 掌握物业管理的各个环节、早期介入、接管验收、入住管理、装修管理等基本要点；</li> <li>3. 熟悉物业管理招投标知识概念与原则，招投标的程序，投标文件的内容；</li> <li>4. 熟悉物业管理各项工作的流程、表格和责任；</li> <li>5. 熟悉物业公共秩序管理、消防管理、环境管理、工程管理的基本业务。</li> </ol> <p><b>技能目标</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 能够熟练做好物业客服接待工作，做好业主投诉、报修接待工作；</li> <li>2. 能管理相关人员做好保洁、绿化、公共秩序维护、物业维修等工作；</li> <li>3. 能够熟练做好业主资料档案、收集、分类、归档工作；</li> <li>4. 能够做物业管理费用核算、收缴，做好代收代缴的其他费用工作；</li> <li>5. 能够做好物业公司行政工作，包括常见应用文的起草，其他事务管理工作。</li> </ol> <p><b>素质目标</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 培养学生具有现代物业管理服务理念，良好的服务意识；</li> <li>2. 培养学生具有良好的道德修养，具有良好的职业道德；</li> <li>3. 培养学生具有良好的与人沟通、合作的精神、创业创新精神。</li> </ol>		
<p>教学内容</p>	<p><b>项目一 物业服务公司的成立程序</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 物业服务企业的类型</li> <li>2. 企业资质等级</li> <li>3. 物业管理企业的组织机构和岗位设置</li> </ol> <p><b>项目二 物业管理招投标的程序</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 物业管理招投标的原则与程序</li> <li>2. 物业管理投标书的内容</li> <li>3. 物业管理方案</li> </ol> <p><b>项目三 物业前期管理</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 物业管理早期介入</li> <li>2. 物业前期管理与接管验收</li> <li>3. 业主入伙接待</li> <li>4. 装修管理</li> </ol>		

	<p><b>项目四 物业基础管理与延伸服务</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 房屋维修管理</li> <li>2. 物业设备管理</li> <li>3. 公共秩序车辆管理管理</li> <li>4. 物业环境管理</li> <li>5. 物业延伸服务</li> </ol> <p><b>项目五 物业收费管理</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 物业服务费的核算与收取</li> <li>2. 物业专项维修资金</li> </ol> <p><b>项目六 物业档案资料管理</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 物业档案资料的形成与搜集</li> <li>2. 物业档案资料的保管</li> </ol> <p><b>项目七 物业风险防范与紧急事件处理</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 物业管理风险防范</li> <li>2. 紧急事件处理</li> </ol> <p><b>项目八 各类型物业管理</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 住宅类物业管理</li> <li>2. 商业类物业管理</li> <li>3. 其他类型物业管理</li> </ol> <p><b>项目九 创新思维的养成</b></p> <p>创新创业任务：物业服务企业的创立与经营方案的撰写</p>
<p><b>教学重点与难点</b></p>	<p>重点：物业前期管理、物业基础管理、物业客户服务管理、物业收费管理</p> <p>难点：物业管理招投标、物业风险防范与紧急事件处理、各类型物业管理</p>
<p><b>教学组织</b></p>	<p>教学做一体化</p>
<p><b>教学手段和方法</b></p>	<p>项目教学法、任务驱动法、案例演示法、小组讨论法</p>
<p><b>教学资料</b></p>	<p>教材；网络资源；学习材料、录像</p>
<p><b>考核要求</b></p>	<p>考核由平时写方案考评、期末综合方案考评组成。</p> <p>具体比例如下：学期教学评价=过程评价 70%+结果评价 30%</p> <p>过程考评评价：学习出勤 20%、学习态度 20%、合作能力 10%；课上项目和课下方案成绩 20%</p> <p>结果评价：综合考核物业实务处理能力 30%</p> <p>本课程学生可获得物业管理证书。</p>

## （四）核心技能项目

表 6-1 《专业认识与职业规划实习》核心技能项目内容

项目名称	专业认识与职业规划实习		
实施学年	第一学年	总学时	35 学时
项目要求	<p><b>知识目标：</b>感性上对物业及物业管理有一个比较全面的认识。</p> <p><b>技能目标：</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 深入实践，了解物业服务的过程，使学生形成初步的专业感性认识，为今后学习其他专业知识打下良好基础。</li> <li>2. 通过走进企业，培养学生理论联系实际的能力，增强学生发现问题、分析问题和解决问题的能力。</li> </ol> <p><b>素质目标：</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 通过认知实习，使学生能够明确物业管理人员的职业道德规范。</li> <li>2. 通过认知实习，使学生明确物业管理人员的职业纪律要求。</li> <li>3. 通过认知实习，使学生了解了物业管理人员应该具备的职业礼仪和专业知识。</li> </ol>		
项目内容	<p><b>项目一 座谈会</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 人力资源经理介绍物业管理人员的从业资格和素质要求、行业对物业管理人才的需求状况，使学生进一步明确以后专业学习、职业素养培养的目标和方向。</li> <li>2. 企业人员与学生进行互动，针对热点问题展开交流和讨论，增加学生对专业的认同感和热爱度。</li> </ol> <p><b>项目二 实地参观物业管理项目</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 参观 3-4 个不同业态的物业管理项目。</li> <li>2. 通过对客户服务、设施设备、园林绿化、环境卫生、保安等基层岗位的参观学习和交流，对物业管理工作有更加清晰的岗位认知。</li> <li>3. 通过参观详细了解项目情况及工作标准，切身感受企业规模、人员素质、管理服务特色等。</li> </ol> <p><b>项目三 汇报会</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 学生根据听取物业服务企业管理者的讲解，汇报企业的实际状况，就其企业规模、企业组织架构、主要业务构成及业务流程和人力资源配置状况、企</li> </ol>		

	<p>业发展规划等问题进行 PPT 汇报交流。</p> <p>2. 根据参观物业企业在管项目的各设备用房、园区现场、物业服务工作平台等实地，汇报项目情况、企业人员素质、工作岗位标准和管理服务特色等。</p>
项目活动设计	<p>1. 教学辅助材料：视频、课件等资料。</p> <p>2. 实习流程</p> <p>（1）座谈会或者报告会。</p> <p>（2）物业管理企业实地参观。</p> <p>（3）PPT 汇报，总结提升。</p> <p>3. 实习要求：</p> <p>（1）遵守实习单位的管理规定，服从安排。</p> <p>（2）树立良好的安全意识，避免不安全事故发生。</p> <p>（3）实习结束，提交实习报告。</p>
项目考核要求	<p>本项目外出进行实地参观物业管理项目，主要考核同学们实习期间的纪律表现和 PPT 汇报以及实习报告的总结情况，同时根据小组任务完成以及创新程度进行打分，实习表现占 40%，PPT 汇报占 30%，实习报告占 30%。</p>

表 6-2 《房地产中介服务技能训练》核心技能项目内容

项目名称	房地产中介服务技能训练		
实施学年	第二学年	总学时	105 学时
项目要求	<p><b>知识目标</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 了解房源与客源信息的调查与管理</li> <li>2. 熟悉房地产居间业务</li> <li>3. 熟悉房地产代理业务</li> <li>4. 熟悉房地产行纪业务</li> <li>5. 掌握房地产交易税费及其测算</li> <li>6. 掌握房地产交易手续</li> </ol> <p><b>技能目标：</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 学会房源调查与收集</li> <li>2. 学会房源与客源管理</li> <li>3. 学会办理经纪业务</li> </ol>		



	<p>4. 学会代办各种交易手续</p> <p>5. 学会测算交易费用</p> <p><b>素质目标:</b></p> <p>1. 具有良好的行为规范和职业道德</p> <p>2. 具有一定的管理与沟通能力</p> <p>3. 具有较强的团队合作能力</p> <p>4. 具有较强的创新意识和创业精神</p> <p>5. 具有很强的分析问题和解决问题的能力</p>
项目内容	<p><b>技能一 房源与客源信息的调查与管理</b></p> <p>1. 房源录入与维护管理</p> <p>2. 客源录入与维护管理</p> <p>3. 房源与客源匹配的技巧</p> <p>4. 扫盘的工作重点与技巧</p> <p><b>技能二 居间及代理业务承揽</b></p> <p>1. 房屋销售、转让、租赁、抵押等业务工作流程与技巧</p> <p>2. 承揽屋转让、租赁、抵押等业务的工作重点与注意事项</p> <p>3. 签署房地产经纪活动合同的技巧</p> <p><b>技能三 交易税费的计算</b></p> <p>1. 正确计算各项房地产交易税费</p> <p>2. 了解各项税费的缴纳流程</p> <p><b>技能四 代办权属证件</b></p> <p>1. 住房公积金贷款、商业贷款、组合贷款的代办流程与操作程序</p> <p>2. 房地产交易合同的备案的代办流程与操作流程</p> <p>3. 房地产权属证书的代办流程与操作流程</p>
项目活动设计	<p>1. 安排工作岗位;</p> <p>2. 进行岗位任务分解与执行;</p> <p>3. 师傅指导, 情景模拟演练;</p> <p>4. 岗位学习;</p> <p>5. 总结提升。</p>
项目考核要求	<p>本项目实操性强, 主要考核在房地产中介机构从事房地产经纪工作能力, 根据企业和学校的要求进行分工, 企业有师傅带领学习不同岗位的工作任务, 同时兼顾考察学生出勤情况以及岗位表现情况, 给予优、良、中、及格和不及格的评判。</p>

表 6-3 《物业信息化应用技能训练》核心技能项目内容

项目名称	物业信息化应用技能训练		
实施学年	第二学年	总学时	140 学时
项目要求	<p><b>知识目标:</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 了解物业企业信息化的地位、作用和基本任务</li> <li>2. 掌握物业企业信息化实务</li> <li>3. 掌握物业企业信息化日常管理</li> <li>4. 掌握物业企业信息化的应用技能</li> </ol> <p><b>技能目标:</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 掌握物业企业信息化日常事务的处理的技巧</li> <li>2. 掌握物业企业信息化的服务技巧</li> <li>3. 掌握处理客户投诉的流程和技巧</li> </ol> <p><b>素质目标:</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 培养学生认真, 专业, 严谨的工作作风</li> <li>2. 培养学生分析问题解决问题以及自主学习的能力</li> </ol>		
项目内容	<p><b>技能一 物业企业信息化工作流程与技巧</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 物业企业信息化的技巧</li> <li>2. 处理客户咨询、报事、投诉的技巧</li> <li>3. 物业企业信息化业务的处理方法</li> </ol> <p><b>技能二 物业企业信息化流程与技巧</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 物业企业信息化管理与维护的工作技巧</li> <li>2. 物业企业信息化的处理与跟进</li> <li>3. 物业企业信息化费用核算</li> <li>4. 开展物业企业信息化调查的方法与技巧</li> <li>5. 物业企业信息化活动的策划与实施</li> </ol> <p><b>技能三 物业企业信息化流程与技巧</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 物业企业信息化的程序与工作重点</li> <li>2. 物业企业信息化的审核</li> <li>3. 物业企业信息化与管理的工作程序</li> <li>4. 物业企业信息化事件的处理</li> </ol>		

项目活动设计	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 设计场景</li> <li>2. 设计项目主体</li> <li>3. 进行活动操作</li> <li>4. 模拟情况调整</li> <li>5. 模拟情况总结</li> </ol>
项目考核要求	<p>本课程操作性强，考核由平时表现、期末考评组成，以平时考评为主。具体比例如下。</p> <p>100%平时表现（包括出勤率、作业、测验等）</p>

表 6-4 《物业环境工作技能训练》核心技能项目内容

项目名称	物业环境工作技能训练		
实施学年	第三学年	总学时	210 学时
项目要求	<p><b>知识目标：</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 了解物业环境条线岗位工作职责与范围</li> <li>2. 掌握物业保洁技术作业的流程和技巧</li> <li>3. 掌握环境绿化的日常养护、病虫害防治等工作内容</li> <li>4. 掌握环境小品的策划、布置与养护</li> </ol> <p><b>技能目标：</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 掌握物业环境岗位的日常工作技巧</li> <li>2. 掌握物业绿化养护的技巧</li> <li>3. 掌握提升与改进物业环境服务质量的方法</li> </ol> <p><b>素质目标：</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 培养学生认真，专业，严谨的工作作风</li> <li>2. 培养学生分析问题解决问题以及自主学习的能力</li> </ol>		
项目内容	<p><b>技能一 走进物业环境管理</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 了解物业环境岗位的工作职责与工作内容</li> <li>2. 掌握物业环境的工作原则和标准</li> </ol> <p><b>技能二 物业环境卫生管理</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 物业保洁清洁工具的使用方法</li> <li>2. 物业保洁清洁药剂的使用方法</li> <li>3. 物业保洁日常作业的流程和操作技巧</li> <li>4. 物业专项保洁的作业流程与操作技巧</li> </ol>		

	5. 物业垃圾收集、分类与清运 6. 物业防疫工作的开展方法 <b>技能三 物业环境绿化管理</b> 1. 物业室外环境绿化管理 2. 物业室内环境绿化管理 3. 物业绿化树木栽植 4. 物业绿化植物养护管理
项目活动设计	1. 安排工作岗位； 2. 进行岗位任务分解与执行； 3. 师傅指导，情景模拟演练； 4. 岗位学习； 5. 总结提升。
项目考核要求	本课程操作性强，考核由平时表现、期末考评组成，以平时考评为主。具体比例如下。 100%平时表现（包括出勤率、作业、测验等）

表 6-5 《物业维修技能训练》核心技能项目内容

项目名称	物业维修技能训练		
实施学年	第三学年	总学时	210 学时
项目要求	<p><b>知识目标：</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 了解物业维修的工作内容</li> <li>2. 掌握物业维修的报修流程</li> <li>3. 掌握物业公共区域及设备的维修与养护方法</li> <li>4. 掌握物业维修费用测算的方法</li> </ol> <p><b>技能目标：</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 掌握物业报修服务的工作技巧</li> <li>2. 掌握物业设施设备运行与维护的要求与技巧</li> <li>3. 掌握提升与改进物业维修服务质量的方法</li> </ol> <p><b>素质目标：</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 培养学生认真，专业，严谨的工作作风</li> <li>2. 培养学生分析问题解决问题以及自主学习的能力</li> </ol>		

项目内容	<p><b>技能一 物业维修工作认知</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 房屋管理与维修工作介绍</li> <li>2. 物业维修问题处理工作程序</li> </ol> <p><b>技能二 房屋验收与质量控制</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 物业接管验收</li> <li>2. 房屋损坏与完损等级评定</li> <li>3. 房屋装修管理</li> </ol> <p><b>技能三 房屋结构管理与维修</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 地基基础的损坏与维修</li> <li>2. 砌体结构的损坏与维修</li> <li>3. 钢筋混凝土结构的损坏与维修</li> </ol> <p><b>技能四 房屋防水管理与维修</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 屋面防水的损坏与维修</li> <li>2. 房屋其他结构的维修</li> </ol> <p><b>技能五 房屋装饰工程的管理与维修</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 楼地面的损坏及使用管理</li> <li>2. 墙面装饰工程损坏及维修</li> <li>3. 门窗工程的维修</li> </ol>
项目活动设计	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 安排工作岗位；</li> <li>2. 进行岗位任务分解与执行；</li> <li>3. 师傅指导，情景模拟演练；</li> <li>4. 岗位学习；</li> <li>5. 总结提升。</li> </ol>
项目考核要求	<p>本课程操作性强，考核由平时表现、期末考评组成，以平时考评为主。具体比例如下。</p> <p>100%平时表现（包括出勤率、作业、测验等）</p>

表 6-6 《物业基层岗位技能训练》核心技能项目内容

项目名称	物业基层岗位技能训练		
实施学年	第三学年	总学时	455 学时
项目要求	<p><b>知识目标：</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 熟悉物业管理企业的组织机构、各项规章制度、员工管理手册等内容，并编写相关文件；</li> <li>2. 熟悉并参与保洁、绿化、小区秩序维护、物业养护维修、消防管理及车辆道路管理等综合管理服务各个岗位的具体操作；</li> <li>3. 熟悉物业管理工作流程及服务标准；</li> <li>4. 熟悉物业管理企业的财务管理制度、收费标准与制度、成本及利税等方面的执行情况。</li> </ol> <p><b>技能目标：</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 掌握物业客户服务、物业环境管理、物业工程管理、物业安全管理等基层岗位的工作技能；</li> <li>2. 掌握物业管理、行政管理等工作方法与技巧；</li> <li>3. 能够结合物业各个岗位的工作，与业主进行接触，学会并掌握沟通交流的技能与技巧；</li> <li>4. 能够进行物业管理招投标工作；</li> <li>5. 能够正确分析物业管理纠纷产生的原因，并能够采取必要的手段和措施进行有效防范；</li> <li>6. 能够依据物业管理法律法规对违规行为进行投诉和处理。</li> </ol> <p><b>素质目标：</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 培养学生与客户进行有效沟通的能力；</li> <li>2. 培养学生吃苦耐劳的精神；</li> <li>3. 培养学生热情服务业主的良好态度，具有良好的职业素质；</li> <li>4. 培养学生收集信息、整理信息、分析问题和解决实际问题的能力。</li> </ol>		

项目内容	<p><b>技能一 物业客服工作流程与技巧</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 电话接听的技巧</li> <li>2. 处理客户咨询、报事、投诉的技巧</li> <li>3. 包裹代收与寄存业务的处理方法</li> </ol> <p><b>技能二 物业管家工作流程与技巧</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 业主档案管理与维护的工作技巧</li> <li>2. 业主报事的处理与跟进</li> <li>3. 催缴物业费</li> <li>4. 开展客户满意度调查的方法与技巧</li> <li>5. 社文活动的策划与实施</li> </ol> <p><b>技能三 装修专员工作流程与技巧</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 办理装修手续的程序与工作重点</li> <li>2. 装修图纸的审核</li> <li>3. 装修现场巡查与管理的工作程序</li> <li>4. 违规装修事件的处理</li> </ol> <p><b>技能四 物业环境监控工作流程与技巧</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 物业环境保护管理及各类污染的防治</li> <li>2. 物业保洁管理与操作技巧</li> <li>3. 垃圾的分类与处置方法</li> <li>4. 物业绿化的接管验收</li> <li>5. 绿化树木、绿化植物的栽植与日常养护</li> <li>6. 公共场所的卫生防疫工作流程</li> </ol> <p><b>技能五 秩序维护工作流程与技巧</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 物业治安管理的工作重点</li> <li>2. 车辆停放与安全管理</li> <li>3. 门岗、巡逻岗、监控中心的工作内容与技巧</li> </ol> <p><b>技能六 工程助理工作流程与技巧</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 物业报修的处理流程</li> <li>2. 各类维修事件的处理方法</li> <li>3. 维修质量监管的工作重点</li> <li>4. 各类设施设备的日常管理与维护</li> <li>5. 工程巡查的工作流程</li> </ol>
------	--

项目活动设计	1. 安排工作岗位； 2. 进行岗位任务分解与执行； 3. 师傅执导，情景模拟演练； 4. 岗位学习； 5. 总结提升。
项目考核要求	本项目实操性强，主要考核在酒店实际工作能力，根据企业和学校的要求进行打分。同时兼顾考察学生出勤情况以及岗位表现情况，给予优、良、中、及格和不及格的评判。

## 七、教学进程总体安排

表 7 2019 级三年制总学程时间表

	序号	内容	周数	第一学年			第二学年			第三学年		
				一	二	暑假	三	四	暑假	五	寒假	六
周 数 安 排	1	理论教学	112	18	19		18	19		18		20
	2	实践教学										
	3	十一放假	3	1			1			1		
	6	考试	5	1	1		1	1		1		
	7	寒暑假	34	7	5		7	5		7		
	8	总计	151	27	25		27	25		27		20

全学程 151 周，其中寒暑假 31 周，考试 5 周，“十、一”放假 3 周，教学周共 112 周。

学时计划：教学周中，实习 35 周，每周学时按 35 学时计算，总学时为 2534 学时。

学分计划：认知实习、教学实习、毕业设计答辩每周 2 学分；入学教育（16 学时）0.5 学分，毕业教育（16 学时）0.5 学分；其余课程学分按 16 学时计 1 学分。



表7 课程体系及教学总体进程表

课程体系模块	序号	课程名称	总学时	学分	理论学时	实践学时	集中授课学时		考核方式	课程性质	开设学年学时数			
											第一年	第二年	第三年	
公共基础课	1	入学教育	16	1	0	16	16		考查	必修	16			
	2	思想道德修养与法律基础	48	3	40	8	40		考试		48			
公共基础课程模块	3	毛泽东思想和中国特色社会主义理论体系概论	64	4	56	8	56		考试		64			
	4	形势与政策	16	1	8	8	8		考查		16			
	5	军事理论与国防教育	148	4	36	112	16		考查		112			
	6	计算机应用基础	64	4	32	32	32		考查		64			
	7	心理健康教育	32	2	32		8		考查		32			
	8	安全教育	32	2	32	0	8		考查			16		
	9	就业与创业	64	4	64	0	24		考查			32	32	
	10	应用文写作	48	3	32	16	16		考试			48		
	11	体育	64	4	16	48	16		考查		64			
	12	毕业教育	16	1	0	16	16		考查				16	
小计			612	33	348	264	256							
专业技能模块	1	管理与沟通	32	2	32	0	线上	16	考试	必修	32			
							线下	16						
							线下	16						
	2	物业客户服务	32	2	32	0	线上	16	考查			32		
							线下	16						
	3	*物业法规	48	3	48	0	线上	32	考试			48		
							线下	16						
	4	*物业经营与管理	56	3.5	56	0	线上	32	考查			56		
							线下	24						
	5	物业设施设备管理	32	2	32	0	线上	16	考查			32		
							线下	16						
	6	物业环境管理	48	3	48	0	线上	24	考试			48		
							线下	24						
	7	房屋管理与维修	32	2	32	0	线上	24	考查		32			
线下							8							
线下							16							

课程体系模块	序号	课程名称	总学时	学分	理论学时	实践学时	集中授课学时		考核方式	课程性质	开设学年学时数		
							线上	32			第一年	第二年	第三年
							线下	24					
	8	*物业管理实务	56	3.5	56	0	线上	32	考试			56	
							线下	24					
专业技能模块	9	专业认识与职业规划实习	35	2	0	35	35		考查		35		
	10	房地产中介服务技能训练	105	6	0	105	105		考查			105	
	11	物业信息化应用技能训练	140	8	0	140	140		考查			140	
	12	物业环境工作技能训练	210	12	0	210	0		考查			210	
	13	物业维修技能训练	210	12	0	210	0		考查			210	
	14	物业基层岗位技能训练	455	26	0	455	0		考查			455	
	15	毕业设计答辩	175	10	0	175	35		考查			175	
小计			1666	97	336	1330	651						
职业技能拓展模块	1	大学生艺术鉴赏	32	2	32	0	0		考查	选修	32		
	2	中国近现代史纲要	32	2	32	0	0		考查		32		
	3	房地产基本制度与政策	32	2	32	0	8		考查		32		
	4	商务礼仪	32	2	32	0	8		考查		32		
	5	物业保洁技术	32	2	32	0	8		考查			32	
	6	房屋结构构造与识图	32	2	32	0	8		考查			32	
	7	物业智能化技术	32	2	32	0	8		考查			32	
	8	物业管理与服务创新	32	2	32	0	8		考查			32	
小计			256	16	256	0	48						
课外学分	课外学分认定依据《学分制管理制度》规定执行至少修满 15 分												
总计			2534	146	940	1594	955						

表 8 物业管理专业创新创业教育融入专业课程一览表

序号	创新创业教育内容	专业课程名称	学时/总学时
1	物业经营方案	物业经营与管理	3/56 学时
2	环境管理方案	物业环境管理	3/48 学时
3	物业维修方案	房屋管理与维修	3/32 学时
4	设备设施维修方案	物业设施设备	2/32 学时
5	编写物业工作流程	物业管理实务	2/56 学时

表 9 物业管理专业三年制教学学时统计表

课程分类	学分	合计	理论学时	实践学时	占总学时数比例 (%)	集中授课学时	集中授课学时占总学时数比例 (%)
公共基础课程模块	33	612	348	264	24.15%	256	10.10%
专业技能模块	97	1666	336	1330	65.75%	651	25.69%
职业素质拓展	16	256	256	0	10.10%	48	1.89%
合计	146	2534	940	1594	100.00%	955	37.68%
理论教学时数：实践教学时数			3.7 : 6.3		——	——	——

学生修满 146 分，方可毕业。学分由课内学分与课外学分两部分组成，其中课内学分分为必修课程学分及选修课程学分；课外学分包括创新创业学分、综合素质学分及互认学分。专业人才培养方案中的所有课程均应进行考核(退役军人可免修军事理论与国防教育课程，在岗人员免修就业与创业课程)。开展 1+X 证书制度试点，按规定兑换学分，免修相应课程或模块。扩招生源已有工作经历、相关培训经历、技术技能达到一定水平及在相关领域获得一定级别的奖项或荣誉称号的，经审核后可折算成相应学分或免修相应课程。课外学分认定方式及替换程序依据《学分制管理制度》规定执行。

本专业开设了 35 门课程，其中，公共基础能力模块 12 门，专业技能模块 15 门（核心课程 3 门），职业技能拓展模块 8 门，所有课程的学分、学时、理论及实训安排详见物业管理专业教学计划表。

## 八、实施保障

### （一）师资队伍

基于人才培养和教学任务实施的需要，本已配备物业管理、房地产经营和酒店管理三个方向的专业教师。教师具备良好的专业文化素质和较强的实践操作能力，团队合作能力、项目设计与项目指导能力以及良好的教学组织能力。具有高尚的道德修养和良好的职业操守，热爱高职教育工作。本专业现有 5 名专任教师，其中副高以上职称的教师 3 人，讲师 2 人。同时，聘请企业 3 位专家作为兼职教师，共同完成实践课的指导工作。

### （二）教学设施

为了满足现代化的教学需求，原则上要求在具有视听设备的多媒体教室进行授课，实训室能同时满足 40 人教学和实训。每个实训室都是按照企业真实工作环境设计，配备实践教学所需的硬件设施和软件系统，实训过程全部为企业工作流程的全真模拟，同时各实训室承载着学生创新创业、社会培训场地功能。校外实训平台要求均为企业实践基地，能让学生学以致用，在实践中真正地提高自己。

### （三）教学资源

基于物业管理工作过程的要求开发建设核心课程资源库，核心课程是资源库建设的重点，以培养具有高素质技能型、应用型、创新型和可持续发展的物业专门人才为目标，兼顾辽宁地域物业发展的状况，构建与物业行业相适应的综合实践项目库。根据课程开发、课程的教学、行业员工培训等需要，以展现物业工作规范、物业工作场景、物业工作过程、物业服务案例、国家物业协会网站链接等形成的案例、视频、动画、图片等教学资源素材，形成教学资源素材库。物业管理专业课程书籍是近三年的高职高专系列，且接近对口岗位的实际工作。

### （四）教学方法

结合物业专业的岗位需求和技能特点，在教学的过程中主要采用“项目导向、任务驱动”的专业教学模式。教师根据物业项目任务书设计课程目标→学生在教师指导下制定解决问题的计划→实施计划→检查（含学生的自我检查及教师检查）

→完成项目任务→教师评价。力争最大限度的调动学生的学习积极性，提高学生的学习效果。

#### （五）学习评价

以专业建设指导委员会为依托，聘请相关专业知名专家，评价专业建设方案，共同研究学生学习中的重大问题，提出学习评价解决方案。构建企业深度参与的人才培养质量保障体系，以“学生”、“职业岗位”为关注焦点，以“职业标准”、“职业岗位能力”为核心，遵循高职教育的内在规律，由行业企事业单位和学校共同组成的专业建设委员会进行职业岗位能力要求分析，校企双方共同确立人才培养目标，开发设计课程体系、课程标准，校企共同实施教学过程、共同参与教学过程，对学生进行考核评价。

#### （六）质量管理

1. 加强专业培养方案实施监控，严把教学质量。要时刻关注人才培养方案的实施情况，加强监督管理，确保人才培养方案的科学性和可操作性。与此同时，还要严把教学质量。对教材、授课计划、课程大纲、课程标准等进行严格审核，定期开展听课和教学评价活动，确保教学效果。

2. 重视“双师型”教师队伍的培养。为了保证专业人才的培养能够符合社会和行业的需要，应该加强专职教师实践能力的培养，定期安排教师到企业进行实践锻炼，掌握行业的新方法、新技能，同时提升教师自身的技能水平，增强自身的实践教学能力。

3. 实施校企协同育人“校企双师”授课。

## 九、毕业要求

完本专业教学计划所规定的全部教学过程，获得总学分不少于 146 学分，准予毕业。

## 十、附录

本人才培养方案编写小组充分考虑物业管理专业（C类）扩招生生源在成长背景、从业经历、学习基础、年龄阶段、认知特点、发展愿景等方面的差异性，对学

生学业水平、技术技能基础、信息技术应用能力、学习目的和心理预期等深入线上线下调研，开展相关测评，形成学情分析报告，提出有针对性的培养方案，充分挖掘扩招生源特长潜质，实施扬长教育，同时补齐短板，制订出科学合理确定人才培养目标、人才规格、课程设置、学时安排、教学进程、考核方式和毕业要求等，统筹配置师资队伍、设施设备和教学资源。

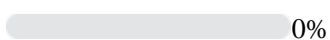
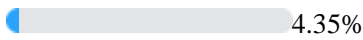
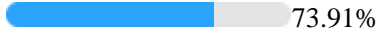
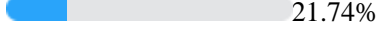
### （一）附录

#### 题目： 物业管理专业扩招生（C类）学情分析调查报告

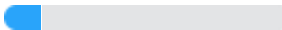
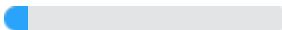

为贯彻落实《教育部办公厅关于做好扩招后高职教育教学管理工作的指导意见》（教职成厅函【2019】20号）、《农业农村部办公厅 教育部办公厅关于做好高职扩招培养高素质农民有关工作的通知》（农办科〔2019〕24号）、《教育部办公厅 退役军人事务部办公厅 财政部办公厅关于全面做好退役士兵职业教育工作的通知》（教职成厅函〔2019〕17号）文件精神，确保面向社会招生的退役军人、下岗失业人员、农民工、新型职业农民等扩招生接受高质量学历教育，结合我院办学实际，对2019级高职扩招专业人才培养方案的制订提出如下意见。

为了更好地开展后续的教学工作，请大家抽出五分钟宝贵的时间填写一下调查问卷。 <https://www.wjx.cn/m/59231549.aspx>

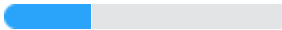

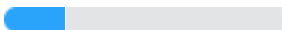
#### 第1题 你的年龄（） [单选题]

选项	小计	比例
18岁以下	0	 0%
18-25岁	1	 4.35%
25-40岁	17	 73.91%
40以上	5	 21.74%
本题有效填写人次	23	

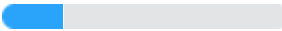

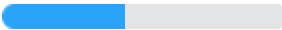
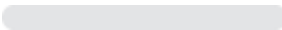
第 2 题 你的政治面貌 ( ) [单选题]

选项	小计	比例
党员	3	 13.04%
团员	2	 8.7%
群众	18	 78.26%
本题有效填写人次	23	

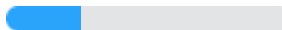
第 3 题 你在上学前的学业水平 ( ) [单选题]

选项	小计	比例
高中	7	 30.43%
中职 (中专)	11	 47.83%
初中以下	5	 21.74%
本题有效填写人次	23	

第 4 题 你上大学的主要原因 ( ) [单选题]

选项	小计	比例
为了获得文凭	5	 21.74%
本人有强烈的求知欲	8	 34.78%
圆自己的大学梦	10	 43.48%
随大流	0	 0%
本题有效填写人次	23	

第 5 题 为什么选择物业管理专业 [单选题]

选项	小计	比例
自己感兴趣	6	 26.09%

就业前景好	5	21.74%
随便选的	0	0%
工作需要	12	52.17%
本题有效填写人次	23	

第 6 题 现在是否有固定的工作 [单选题]

选项	小计	比例
有	22	95.65%
没有	1	4.35%
本题有效填写人次	23	

第 7 题 每次集中学习，你可以接受的时间为（） [单选题]


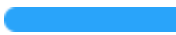
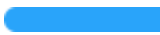

选项	小计	比例
5 天以内	4	17.39%
11-20 天	2	8.7%
21-30 天	0	0%
周末安排	17	73.91%
本题有效填写人次	23	

第 8 题 你希望集中学习的时间安排在每年的几月？ [单选题]



选项	小计	比例
12 月-次年 2 月	3	13.04%
3-5 月	5	21.74%
6-8 月	12	52.17%
9-11 月	3	13.04%
本题有效填写人次	23	







第 9 题 你最想在哪些方面获得提高? [多选题]

选项	小计	比例
理论知识	18	 78.26%
技术技能	14	 60.87%
考取资格证	13	 56.52%
其他	3	 13.04%
本题有效填写人次	23	

第 10 题 你是否已考取并获得过职业资格证书? [单选题]

选项	小计	比例
有	5	 21.74%
没有	18	 78.26%
本题有效填写人次	23	

第 11 题 你熟练使用的办公软件有哪些地方 [多选题]

选项	小计	比例
Word	20	 86.96%
Excel	18	 78.26%
PPT	8	 34.78%
其他	6	 26.09%
本题有效填写人次	23	

第 12 题 你对英语学习还有需求嘛? [单选题]

选项	小计	比例
有	10	43.48%
没有	13	56.52%
本题有效填写人次	23	

第 13 题 除了集中学习之外, 其他的方式你比较接受的是 ( ) [多选题]








选项	小计	比例
上网站, 进行线上学习	13	56.52%
观看远程直播	12	52.17%
翻阅资料, 自己学	13	56.52%
在工作单位, 选优秀师傅带着学	14	60.87%
本题有效填写人次	23	

第 14 题 你所从事的岗位是否和物业管理专业相关? [单选题]






选项	小计	比例
是	22	95.65%
否	1	4.35%
本题有效填写人次	23	

第 15 题 在日后的学习中, 你对哪些课程感兴趣? [多选题]

选项	小计	比例
物业经营与管理	21	91.3%
物业设施设备管理	17	73.91%
物业法规	22	95.65%

物业环境管理	18	 78.26%
房屋管理与维修	14	 60.87%
房地产经纪	11	 47.83%
房屋结构构造与识图	13	 56.52%
物业智能化技术	19	 82.61%
物业保洁技术与管理	14	 60.87%
物业客服服务	16	 69.57%
本题有效填写人次	23	

第 16 题 下列专业基础课程中，你对哪些课程感兴趣？ [多选题]

选项	小计	比例
市场营销	12	 52.17%
管理与沟通	22	 95.65%
人力资源管理	19	 82.61%
经济学基础	10	 43.48%
商务礼仪	11	 47.83%
本题有效填写人次	23	

第 17 题 你对未来的学习还有什么其他想法或需求？ [填空题]

序号	答卷时间	来源	答案文本
2020/2/22 16:47:31	微信	希望集中学习，希望学校尽量安排	
2020/2/22 16:53:31	微信	无	
2020/2/22 16:56:40	微信	无	
2020/2/22 17:05:00	微信	无	
2020/2/22 17:14:14	微信	没有	
2020/2/22 17:28:06	微信	尽自己最大努力，能学到更多的知识	
2020/2/22 18:12:40	微信	无	
2020/2/22 18:16:33	微信	服从学校老师安排	
2020/2/22 18:22:28	微信	无	
2020/2/22 18:25:40	微信	针对人力资源及其他资格证书进行考试	

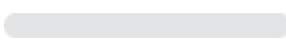
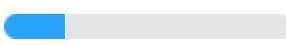
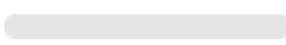
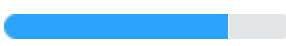
第 18 题 你现在已经取得的资格证证书的名称是（ ） [填空题]

序号	提交答卷时间	来源	答案文本
5	2020/2/22 16:53:31	微信	无
6	2020/2/22 16:56:40	微信	无
8	2020/2/22 17:05:00	微信	物业经理上岗证
10	2020/2/22 17:14:14	微信	无
13	2020/2/22 17:28:06	微信	无
15	2020/2/22 18:06:39	微信	物业经理上岗证书
16	2020/2/22 18:12:40	微信	无
17	2020/2/22 18:13:19	微信	没有
18	2020/2/22 18:16:33	微信	无
			项目安全生产管理证
22	2020/2/22 18:36:13	微信	物业管理上岗资格证

第 19 题 你了解 1+X 证书培训吗? [填空题]

无

第 20 题 学校有 1+X 证书培训课程, 你能够参加哪一个? [单选题]

选项	小计	比例
电子商务数据分析师	0	 0%
网络运营与推广	5	 21.74%
建筑信息模型 BIM	0	 0%
物业管理师 (行业)	18	 78.26%
本题有效填写人次	23	

## (二) 分析结论

今年高职扩招一百万人是党中央、国务院立足经济社会发展大局作出的重大决策部署, 既是一项重大政治任务, 也是进一步办好新时代职业教育的重大改革、重大机遇。辽宁生态工程职业学院不断改善办学条件、增强师资力量、加强校企合作, 毕业生就业率逐年上涨。高职教育作为一种类型教育, 人才培养目标是各类技术技能人才, 从社会角度是面向区域市场和服务需求, 从个人角度是促进就业。教育目标是以能力目标为核心, 动手、实践、训练, 在做中学是这类教育活动的重要特征。

通过对学生的学情调研, 同学们对学习方式、时间、课程和考核方法等各抒己见, 结果充分证明扩招生教育适合采取产教融合、校企合作、工学结合模式运行,

学校可以利用企业等外部力量“二元”校企协同育人。人才培养方案中涉及到的教学标准可以采取学校的课程标准和行业企业等岗位用人标准的有机结合，所以本专业人才培养方案编写组成员由行业内知名的两家物业公司的人力资源管理专家和学校教学主管教师共同完成，同时融入 1+X 证书评价制度，结合线上线下混合模式、集中和分散授课管理，理论和实践相结合的工学结合的人才培养模式。

### **编写组：**

组长：李红艳

组员：高世春 吴云师（格林豪森） 王晓苗（中海物业）

