



吉林交通职业技术学院
Jilin Communications Polytechnic

物业管理专业 人才培养方案(2019 版) [2 年制]

二 级 学 院： 管理工程学院

执 笔 人： 刘霖

审 核 人： 矫利艳

制 定 日 期： 2019 年 8 月 6 日

吉林交通职业技术学院教务处制

二〇一九年七月

吉林交通职业技术学院
物业管理专业人才培养方案审批表

专业名称	物业管理专业		专业方向	物业管理专业
专业代码	540703		适用学制	2 年制
参编人员	序号	姓名	职称/职务	承担任务
	1	刘霖	副教授/教研室主任	审核、规划设计
	2	刘喜敏	教授/院长	审核
	3	矫利艳	副教授/副院长	审核、规划设计
	4	高志和	副教授	企业调研
	5	张博	讲师	企业调研
	6	杨戎	讲师	资料整理
	7	韩鸽	经济管理	企业调研
二级学院 意见	学院院长签字（盖章） 年 月 日			
教务处 意见	教务处处长签字（盖章） 年 月 日			
院长意见	主管院长签字（盖章） 年 月 日			

吉林交通职业技术学院

物业管理专业人才培养方案专业委员会意见表

培养目标与人才培养规格：

1. 培养目标：

本专业培养适应社会主义市场经济需要，德、智、体、美、劳全面发展，面向物业管理专业和房地产经营服务第一线，具备现代经营管理理念、掌握现代经营管理方法和技能、具有房地产管理能力、物业设备管理能力、人际关系沟通与协调能力及物业综合管理能力，可在物业公司、写字楼等从事物业管理工作的技术应用型人才；也可以从事房地产开发经营管理企业从事管理、房地产销售、房地产经纪、房地产估价等工作。

2. 培养规格：

德、智、体全面发展，人格健全，身心健康；具有创新精神和实践能力；科学文化知识宽厚，职业技能过硬，熟悉经济理论、计算机网络技术，掌握现代企业管理知识；具有较强的文字表达能力、公关协调和沟通能力、市场策划和具备物业管理、规划、设计等较强的实务运作能力；熟练运用计算机和外语等工商管理工具的能力。

能力要求：

具有运用现代技术进行物业企多种经营管理的组织能力，针对大型公共建筑、高层建筑、综合体等现代物业设施管理与运维能力；以及物业设施承接查验与客户入住服务等专业能力。

课程结构安排：

总学时为 1824 学时，总学分为 93 分，理论学时 700 学时，实践学时理论 1124 学时，实践学时占总学时 61.26%，教学包括专业基础课、专业核心课、集中实践课。其中专业基础课占 14.25%、专业核心课占 22.15%、集中实践课占 57.02%。

主干课程名称：

1. 理论课：《管理学基础》《经济法》《统计基础》《商务谈判与礼仪》《房地产经济学》《房地产市场营销》《房地产金融实务》《物业管理财税基础》《物业设施设备管理》《物业客户服务》《物业智能化管理》《社区管理》《商业物业管理》《物业管理应用文写作》

2. 实践课：物业管理专业认知实习、统计技能综合实训、商务谈判与礼仪课程实训、小区绿化与景观设计实训、智能楼宇模拟实训、物业企业综合实训、毕业设计（论文）及答辩、毕业顶岗实习、军事理论及军事训练等。

专业委员会意见：

专业委员会主任：（签字）：

目 录

一、专业名称及代码.....	1
二、入学要求.....	1
三、生源类型.....	1
四、修业年限.....	1
五、专业简介.....	1
六、职业面向及职业能力要求.....	1
七、培养目标与培养规格.....	7
八、专业课程体系.....	8
九、专业教学保障情况.....	10
十、毕业要求及指标点.....	14
十一、继续专业学习深造的途径.....	15
十二、教学进程总体安排.....	16
十三、课程标准（单独成册）.....	16
十四、其他说明.....	16

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

高中阶段教育毕业生或具有同等学力者。

三、生源类型

■ 1. 普通高中毕业生

□2. 三校生

□3. 其他

四、修业年限

修业年限：2 年

五、专业简介

管理工程学院物业管理专业组建于 2004 年，致力于培养拥护党的基本路线，适应生产、服务、管理等第一线需要的，德、智、体、美全面发展，掌握物业管理专业必备的理论知识和职业素养，具备较强的实际工作技能和一定的经营管理能力，配合市场前景巨大的房地产市场，面向住宅小区、商业大厦、写字楼等物业管理部门，输送主要从事社区管理与服务，现代物业管理等方面，有较强的分析问题、解决问题的能力，有相当的组织管理能力、协调能力，具有承担物业管理岗位工作的高素质技能型专门人才。

本专业先后与保利物业发展股份有限公司长春分公司及长春万科物业服务有限公司签订校企合作协议书，并成立“保利物业管理班”及“万科订单班”校企共同进行人才培养，成为物业企业的中坚力量。

六、职业面向及职业能力要求

（一）职业面向

1. 就业面向的行业：本专业的职业领域主要涉及住宅小区物业管理服务工作；酒店、商厦、写字楼物业经营管理工作；企事业单位的物业管理服务工作；社区规划与物业管理咨询服务工作；房地产经营、房地产经纪估价、中介等工作。

2. 主要就业单位类型：经营服务类企业

3. 主要就业部门：物业管理专业毕业生主要面向房地产经营管理和物业服务管理工作岗位群，从事各种置业工作、房产营销与策划工作及相关的管理工作。具体工作岗位可以划分为：

（1）住宅小区物业管理与服务工作；（居住物业的管理与服务工作，包括住宅小区、单体住宅楼、公寓、别墅、度假村等；）

（2）酒店、商厦、写字楼物业管理与服务工作；（商业物业的管理与服务工作，包括综合楼、写字楼、商业中心、酒店、康乐场所等；）

（3）企事业单位的物业管理与服务工作；（工业物业和其他用途物业的管理与服务工作，包括工业厂房和仓库、车站、机场、码头、医院、学校等。

（4）房地产经营、管理与销售方面的相关服务工作。

（5）与上述业务和管理相关的置业（中介）公司、房地产公司等相关岗位。

4. 可从事的工作岗位：

表 1 职业面向分析表

所属专业大类 (代码)	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
土木建筑 大 类 (54)	房地产类 (5407)	房地产业 (70)	物业管理 (4-06-01) 物业经营管 理专业 人员 (2-06-07) 客户服务管 理员 (4-07-02) 管理咨询专 业人员 (2-06-07)	物业设施设备 管理 物业客户 服务 物业资产 经营、物业服务 咨询	

表 2 岗位能力分析表

序号	岗位名称	岗位类别		岗位描述	岗位能力要求
		初始岗位	发展岗位		
1	物业管家	■		主要事物业管理的具 体 一 线 工 作，接管验收、客户服务、日常物业巡视、装修管理、协助业 主 入 伙、接受报修、处理投诉。	1. 能组织进行拟接管项目的接管验收； 2. 能够制定业主入伙的流程、标准、准备相应的资料； 3. 能根据相关法律法规，协助召开第一次业主大会、选举业主委员会成员； 4. 熟悉业主报修、投诉等处理流程、标准； 5. 熟悉物业客户服务的主要内容和功能，能根据相关法律法规和公司规定进行日常巡视。
2	物业管理助理	■		主要事物业管理日常巡视、协助制定物业管理方案	1. 能根据相关法律法规和项目情况制定物业管理方案； 2. 能根据相关法律法规处理日常纠纷； 3. 根据国家标准和企业规定进行日常巡视；
3	物业管理收费员	■		熟悉物业管理收费相关法律法规主要事物业管理费的测算、客户沟通、财务预算、物业相关费用收取	1. 能根据相关法律法规进行物业管理费的测算； 2. 有良好的沟通技巧进行物业管理费的收取；
4	物业品质管理员	■		熟悉国家物业管理相关标准和各岗位 工 作 流 程、标准、主要事物业管理日常巡视、监督	1. 根据国家和公司标准进行巡视； 2. 对巡视过程中出现的问题提出处理意见；

5	物业营销策划员	■		主要从事物业管理项目选择、物业现场勘查、物业管理费用的核算、物业管理方案的制定、物业管理投标文件的编写、参与投标。签订前期物业管理合同。	1. 能选择项目、进行可行性研究； 2. 能制定物业管理方案和费用测算； 3. 会根据招标文件要求编写标书； 4. 熟悉物业管理招投标法律和招投标技巧；
6	物业公司档案管理员	■		主要从事业主和物业管理公司的档案资料的收集、整理、管理、使用工作。	1. 能熟练掌握物业管理档案收集、整理、保存、使用的技巧； 2. 熟悉业主档案资料的保密规定；
7	物业公司社区活动管理员	■		要从事物业管理社区活动的策划、实施、预算、回访等工作。丰富社区业主的日常生活。	1. 能根据活动主题做好策划工作； 2. 有良好的协作能力，实施社区活动方案； 3. 有良好的总结能力；
8	物业管理经营管理员	■		主要从事物业管理的多种经营活动的可行性研究、计划、实施、控制、总结等工作。	1. 能根据项目特征有针对性的开展多种经营活动； 2. 进行实施并总结；
9	物业管理设施设备管理员	■		主要从事物业管理的设	1. 熟悉房屋和设施设备运行规律；

				施设备的维 修养护计划 的制定、实 施、能源管 理等工作	2. 熟悉房屋和设施设备 国家标准； 3. 熟悉新技术和新方案；
10	物业管理安全管理员	■		主要从事物 业安全管理 的日常巡 视、监督和 管理秩序维 护员的工作 方法、流程、 标准等。	1. 熟悉国家和公司安全 管理的规定； 2. 熟悉国家消防管理的 规定和标准； 3. 熟悉车辆管理的特点 和标准；
11	物业管理综合办事员	■		受理物业管 理企业资质 申请、年审	1. 熟悉物业管理法律法 规； 2. 熟悉物业管理资质管 理办法； 3. 熟悉物业管理行业评 先评优办法；
12	物业置业顾问	■		负责现场服 务引导客户 购买物业， 促进新楼盘 和二手房销 售，为客户 提供投资置 业的专业化 、顾问式服 务。	1. 能全面熟练地掌握楼 盘的规划、设计、施工、 管理情况； 2. 了解房地产法律、法 规以及相关交易知识，为 客户提供满意的咨询；协 助解决客户售后服务工 作的能力；
13	物业部门经理		■	全面负责对 所管辖的物 业设施及本 部门基本运 行实施综合 物业管理。	1. 熟悉物业管理法律法 规有良好的沟通和管理 能力； 2. 掌握物业管理部各个 岗位的工作流程、标 准；
14	物业管理师（经济师）		■	对所管辖的 物业企业实 施综合化企 业管理。	1. 能全面掌握物业管理 企业经营工作流程；熟悉 物业管理知识等方面的 培训； 2. 具备办公自动化软件 操作并具有良好的口头

					和书面表达能力；
15	房地产经纪人		■	是指在房子，土地的买卖，租借，转让等买卖活动中充当媒介作用，承受托付，撮合，促进房地产买卖	1. 能够具有一定的房地产经济理论和相关经济理论水平，并具有丰富的房地产专业知识； 2. 熟练掌握和运用与房地产经纪业务相关的法律、法规和行业管理的各项规定； 3. 熟悉房地产市场的流通环节，具有熟练的实务操作的技术和技能；

（二）典型工作任务及其工作过程

表 3 典型工作任务及工作过程分析表

序号	典型工作任务	工作过程
1	实施物业综合管理	1-1 管理学理论学习 1-2 商务谈判技巧 1-3 掌握基本经济法律知识 1-4 统计数据分析
2	物业管理权的执行	2-1 物业管理方案制定 2-2 物业管理投标方案制订与操作 2-3 物业管理委托合同的签订
3	处理各种财务及编制会计报表	3-1 物业收支核算 3-2 物业管理费报批 3-3 收取物业管理费
4	协调物业管理活动中的相关关系	4-1 物业前期介入 4-2 物业交接管理 4-3 业主调查与服务 4-4 公关与协调
5	物业多种经营管理	5-1 商业物业管理
6	拟写各种物业管理应用文	6-1 基本业务的办理（文书、档案管理）
7	房屋和附属设备设施的维护与养护	7-1 物业设施与设备
8	物业维护管理的组织实施	8-1 物业智能化管理
9	组织物业区域内空间管理	9-1 物业环境管理
10	营销策划和营销管理	10-1 市场调研与物业资质分析 10-2 业主目标分析

11	收集处理信息进行市场预测	11-1 房地产经济分析
12	房地产经纪活动的开展	12-1 物业租赁管理, 制定租金方案和出租策略 12-2 经营预算、合同期内的经营预测、投资与回报的对照分析 12-3 房地产交易

七、培养目标与培养规格

培养思想政治坚定、德技并修、全面发展, 适应房地产行业的物业管理专业需要, 具有面向物业管理专业和房地产经营服务第一线的工作素质, 掌握现代经营管理理念、现代经营管理方法和技能、具有房地产管理能力、物业设备管理能力、人际关系沟通与协调能力及物业综合管理能力等知识和技术技能, 面向物业公司、宾馆、写字楼等从事物业管理工作的技术应用型人才; 也可以从事房地产开发经营管理企业从事管理、房地产销售、房地产经纪、房地产估价等工作领域的高素质劳动者和技术技能人才。

(一) 培养目标

表 4 物业管理专业培养目标

序号	具体内容
1	掌握计算机基础知识、应用操作技能以及计算机信息搜集和处理技能。
2	较强的思维能力、语言文字表达能力和应变能力, 胜任客户服务等相关工作岗位。
3	具备利用建筑 CAD 等基本计算机技术进行小区设计和建筑装饰装修的能力。
4	具备掌握建筑制图与识图能力, 并针对建筑房屋进行建筑工程造价估算。
5	熟悉物业会计基本理论, 具有物业管理费用测算能力, 掌握物业企业管理相关业务的会计工作。
6	熟悉常见的房屋设备, 掌握各种设备设施的安全使用方法, 具有排除一般设备故障的能力和 组织修缮、保养能力。
7	具有管理、维护物业及环境的能力。
8	熟悉《物业管理条例》规范和标准, 掌握我国物业管理的方针、政策和法律法规以及各类 物业管理文书的书写格式和规范要求。
9	掌握社区服务与管理、物业小区安全防范、治安与消防等法律知识和技能。
10	具备良好的沟通、应变、协作和公共关系协调能力, 对房地产经济区域知识掌握扎实, 具 备房地产经纪人基本素养。
11	掌握收集和处理信息并进行市场预测等统计操作, 具备房地产营销工作的技能。
12	掌握物业多种经营管理运作的程序、内容和方法及应达到的标准。

(二) 培养规格

本专业毕业生应在素质、知识和能力等方面达到以下要求:

1. 素质

(1) 坚定拥护中国共产党领导和我国社会主义制度，在习近平新时代中国特色社会主义思想指引下，践行社会主义核心价值观，具有深厚的爱国情感和中华民族自豪感。

(2) 崇尚宪法、遵法守纪、崇德向善、诚实守信、尊重生命、热爱劳动，履行道德准则和行为规范，具有社会责任感和社会参与意识。

(3) 具有质量意识、环保意识、安全意识、信息素养、工匠精神和创新思维、全球视野和市场洞察力。

(4) 勇于奋斗、乐观向上，具有自我管理能力、职业生涯规划的意识，有较强的集体意识和团队合作精神。

(5) 具有健康的体魄、心理和健全的人格，掌握基本运动知识和一两项运动技能，养成良好的健身与卫生习惯，良好的行为习惯。

(6) 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。

2. 知识

(1) 掌握必备的政治理论、科学文化基础知识和中华优秀传统文化知识。

(2) 熟悉与本专业相关的法律法规以及环境保护、安全消防、文明生产、支付与安全等相关知识。

(3) 掌握物业设施管理与维护知识。

(4) 掌握物业资产多种经营知识。

(5) 掌握客户服务知识。

(6) 熟悉现代信息技术应用知识。

(7) 了解传统文化、文学、艺术、历史、风俗礼仪、中外建筑文化等方面的基础知识。

3. 能力

(1) 具有探究学习、终身学习、分析问题和解决问题的能力。

(2) 具有良好的语言、文字表达能力和沟通能力。

(3) 具有运用现代技术进行物业多种经营管理的组织能力。

(4) 具有大型公共建筑、高层建筑、综合体等现代物业设施管理与运维能力。

(5) 具有物业设施承接查验与客户入住服务等专业能力。

(6) 具有物业管理法律法规运用能力。

(7) 具有资料收集、报告撰写、文档制作能力。

八、专业课程体系

本专业人才培养以物业管理一线相关岗位（群）为就业目标，统筹考虑未来职业

发展潜力，重点培养学生职业道德素养和职业技能，构建以服务业主能力、维护物业能力、经营项目能力为三大核心能力的课程体系。

表 5 专业课程体系

序号	课程名称（学习领域）	对应的典型工作任务
1	《管理学基础》 《经济法》 《统计基础》 《商务谈判与礼仪》	实施物业综合管理
2	《商业物业管理》	物业多种经营管理
3	《物业企业财税基础》	物业费用收取基本业务
4	《物业客户管理》 《社区管理》	协调物业管理活动中的相关关系
5	《物业管理应用文写作》	物业服务咨询相关业务
6	《物业设施设备》	房屋和附属设备设施的维护与养护
7	《物业智能化管理》	物业智能化
8	《物业环境管理》	组织物业区域内空间管理
9	《房地产经济学》 《房地产市场营销》	收集处理市场信息，进行市场预测
10	《房地产金融实务》	房地产经纪活动的开展
11	物业管理基础技能能力实训	1. 统计技能综合实训 2. 商务谈判和礼仪课程实训
12	物业管理认知实习	1. 了解物业管理现状 2. 参观物业管理服务质量与考评、物业管理小区的社区文化建设、物业管理企业的人力资源管理、物业管理经费与财务管理、物业管理的招标与投标、物业经营管理。
13	建筑 CAD	利用计算机进行制图及用法、字体、几何作图、正投作图、点、直线、和平面的投影、建筑图表示法、曲面、轴测图、透视现象与规律、平面投作法作透视图、透视角度、量点法、平面透视消失线、阴影、透视图的实用作法等。
14	智能楼宇模拟实训	掌握建筑设备自动化技术、物业信息化管理技术、小区智能化等新技术
15	小区绿化与景观设计实训	包含小区规划、环境与管理，小区景观规划设计的基本理论，软质景观（绿地）规划设计、硬质景观规划设计、水景景观规划和场所景观规划设计等
16	物业管理综合能力实训	能够运用物业管理理论方法分析和解决企业实际问题

九、专业教学保障情况

（一）专业教学团队

表 6 专业教学团队成员名单

序号	姓名	性别	年龄	学历 学位	职称/职务	是否 双师	工作单位	专/ 兼职
1	刘霖	女	36	研究生	副教授	是	吉林交通职业技术学院	专职
2	矫利艳	女	51	研究生	副教授	是	吉林交通职业技术学院	专职
3	高志和	男	55	研究生	副教授	是	吉林交通职业技术学院	专职
4	管惟琦	男	55	研究生	副教授	是	吉林交通职业技术学院	专职
5	刘冰	女	40	研究生	副教授	是	吉林交通职业技术学院	专职
6	王煦	女	38	研究生	讲师	是	吉林交通职业技术学院	专职
7	张博	男	33	研究生	讲师	是	吉林交通职业技术学院	专职
8	杨戎	女	45	研究生	讲师	是	吉林交通职业技术学院	专职
9	赵冬萍	女	50	研究生	副教授	是	吉林交通职业技术学院	专职
10	王鑑航	男	42	研究生	讲师	是	吉林交通职业技术学院	专职
11	周淑梅	女	48	本科	讲师	是	长春市物业管理学校	兼职
12	李慧	女	45	研究生	副教授	是	吉林建筑大学城建学院	兼职

（二）实践教学条件

1. 校内实训室现状

表 7 物业管理实训室

实训室名称		物业管理实训室	总面积	120 m ²
序号	核心设备		数量	备注
1	智能楼宇实训		1	
2	物业设施设备实训		1	
3	物业管理信息系统		1	

2. 校外实习基地现状

表 8 物业管理专业校外实习基地

序号	校外实习基地名称	合作企业名称	用 途	合作深度
1	保利（长春）物业	保利（长春）物业服	认识实习	一般合作型

	服务有限公司	务有限责任公司		
2	万科物业发展有限 责任公司	万科物业发展有限 责任公司	认识实习	一般合作型
3	长春市中信物业服 务有限公司	长春市中信物业服 务有限公司	认识实习	一般合作型
4	长春凯悦物业有限 公司	长春凯悦物业有限 公司	认识实习	一般合作型
5	长春市创鑫物业服 务有限公司	长春市创鑫物业服 务有限公司	认识实习	一般合作型
6	长春市万盛物业服 务有限公司	长春市万盛物业服 务有限公司	认识实习	一般合作型

（三）使用的教材、数字化（网络）资源等学习资料

表 9 物业管理专业教材选用表

序号	教材名称	教材类型	出版社	主编	出版日期
1	物业管理实务		清华大学出版社	张作祥	2014. 8
2	房屋建筑学	高等职业教育 “十三五” 规划 教材	北京理工大学	孟琳	2018、 1
3	物业经营管理	高职高专教材	化学工业出版社	杨永杰	2017. 5
4	统计基础	十二五“规划教 材	北京理工大学出 版社	刘太平	2017. 5
5	物业设施设备管 理	十二五“规划教 材	大连理工大学出 版社	史华	2014. 06
6	物业管理法规	高职院校专业教 材	清华大学出版社	鲁捷	2017. 5
7	智能小区安全防 范系统	“十二五” 职业 教育国家规划教 材 全国高等职 业教育规划教材	机械工业出版社	林火养 陈榕	2019. 1. 10
8	商业物业管理	高职教材	科学出版社	李文翎	2018. 1
9	物业环境管理	高职教育规划教 材	重庆大学出版社	刘骏	2014. 2
10	建筑制图与识图	高等职业教育 “十三五” 规划 教材	北京理工大学出 版社	何培斌	2018. 6
11	物业安全管理	十二五职业规划	机械工业出版社	冯美宇	2016. 7

		教材			
12	房地产金融实务 (第三版)	省高职高专规划教材	武汉理工大学出版社	葛春风	2018年6月
13	社区管理实务	国家规划教材	电子工业出版社	袁继红	2016.12
14	房地产经济学	“十二五”规划教材	上海财经大学出版社	刘新华	2012
15	管理学理论与实务	“十三五”规划教材	中国铁道出版社	矫利艳	2016年7月
16	经济法基础与实务	高等职业教育 “十三五”规划教材	中国轻工业出版社	张良、刘霖	2018.12
17	物业管理企业会计	物业管理应用型 人才培养规划教材	西南财经大学出版社	靳能泉	2015年6月
18	商务谈判与礼仪		北京邮电大学出版社	胡海	2018.12
19	房地产市场营销	专业必修课	大连理工大学出版社	覃常员	2014
20	物业客户服务管理	职业院校物业管理专业“知识+技能”系列教材	中国财富出版社	王晓宇	2012年5月

表 10 物业管理专业数字化资源选用表

序号	数字化资源名称	资源网址
1	物业管理是如何练成的（视频）	优酷网
2	管理学基础	http://www.nerc.edu.cn/FrontEnd/media/media_detail.aspx?mediaid=b97e57ad-ff0b-4519-9a55-65d3c865ac5b&restype=1
3	物业设备设施管理基础	http://www.nerc.edu.cn/frontend/media/media_detail.aspx?MediaId=01cabfec-e6f5-4708-8b3a-6173b9fd8694

（四）教学方法

教学方法上本专业以调动学生积极性为核心，将全员育人、全过程育人、全方位育人三位一体的大学生教育新理念融入教学中去，以模拟实践教学为主线，建立多渠道、获取式大教学系统的教学方法体系。除讲授法、谈话法等常用的方法外，结合管理课程的特点，适应专业培养的要求，探索并完善以参与式、体验式、交互式 and 模拟教学等实践教学为基本形式的多种方法。诸如：案例分析、角色扮演、调查访问、实地考察、岗位见习；并建立纸质、声音、电子、网络等多种媒体构成的立体化教学载体。

在教学组织上，根据课程对应的职业能力层次的不同，采用了不同的教学组织形式；

如所讲授的《物业管理实务》为专业学习领域模块，对学生进行了多种形式的实训，如组织学生参与校企合作项目，以项目组的形式带领学生完成课题研究工作，加强指导、跟进和监督，有效地锻炼和培养了学生；充分利用学生的课余时间，灵活安排学生到企业见习、实践、顶岗实习，培养学生实际操作能力；积极进行以实践能力考核为主的评价方法改革，切实提高学生的实践能力和就业竞争力。

（五）学习评价

1. 转变单一的评价模式；注重多元评价方式，使终结性评价与过程评价相结合，理论学习评价和实践技能评价相结合。

2. 考核多样化；除了书面考核方式之外，要推进口试、现场操作等考核方式，实现整体性、过程性和情境性评价。

（六）质量管理

1. 转换人才培养思路从基层服务转向管理服务

过去的物业管理专业教学主要从物业管理基层服务开展如客服、安保、绿化、清洁随着行业的新常态发展趋势及发展范围的改革势必要求物业管理的专业教学必须从基层服务教学转向管理服务教学合并、撤出、改革传统课程优化课程结构务必使课程体系与行业发展不脱节、无跟进。

2. 改革人才培养内容从基础物业管理向综合物业管理拓伸

必须从传统的四大块基础物业管理逐步向综合物业管理拓展和延伸。未来行业新常态的大环境下物业管理势必成为多能源、多渠道、多因子的组合方主要业务将已外包为主物业管理人员主要以管理、咨询、协调为主这对人才的要求势必大大提高。这在教学中必须得以反映。除传统教学内容外应加强商业物业管理、资产管理、物业经营管理等综合性内容强化学生知识结构体系。

3. 转变人才培养理念从单一人才培养转向综合型人才培养

行业的新常态对人才的要求的转变势必要求我们转变人才培养理念从单一型人才培养转向综合型人才培养。学生不再是课程考核是唯一评价因素还需结合社团经验、社会实践经验、专业实训等多方面进行综合考评。课程的结构体系除基础专业知识还需开设与行业素养、职业道德成体系的相关课程，要把思想政治教育融入到大学生学习各个环节，渗透到教学、科研和社会服务各方面强化综合性人才的培养。

4. 积极建立“双师素质”专业教学团队，组织企业骨干一线员工公开课，将企业的经理人请进课堂，请他们与专业教师同台授课，培养出一批具备双师素质优秀教师教学团队，

使专业教学与行业岗位技能培训的距离逐渐缩小，使物业管理专业的学生成为最大的受益者。

十、毕业要求及指标点

（一）毕业要求

1. 毕业学分要求

毕业时应达到的总学分 93 学分。

其中:理论课程学分 43 学分；实践课程学分 46 学分；第二课堂学分 4 学分。

2. 毕业能力要求

表 11 物业管理专业毕业能力要求

序号	具体内容
1	爱祖国、爱人民、热爱中国共产党；是非分明，坚定正确的政治方向；能以明礼诚信为核心的道德品质职业道德；
2	健康的身体素质；团队合作精神，公平竞争，团结协作；心理健康，具有克服困难、克服危机的能力；有事业心、责任心和奉献精神。
3	具有掌握高等数学的相关知识的能力。具有应用所学知识解决专业中的问题的能力。具有根据实际综合统计知识的能力
4	具有英语听、说、读、写的基本能力；达到高职高专国家考试标准；具有专业英语听、说、读的基本能力；具备物业管理日常活动中英语交流和服务的能力
5	具有操作和使用计算机及其外围设备的能力。具有常用软件的安装和使用的能力。具有规定的计算机能力考试标准的能力。
6	具有开展物业管理 ze 常工作的能力、日常报修处理能力、投诉处理、客户服务等能力。
7	熟悉前期物业管理的相关法律法规，具备接管验收、业主收楼、二次装修、协助业主入伙、协助召开第一次业主大会的能力。
8	具有市场营销环境分析、消费者购买行为分析、市场调查与预测、市场竞争战略、市场细分战略、的能力。具有市场调查和市场预测的知识和技能。具有营销项目的策划能力。
9	具有选定项目、进行现场勘查、可行性研究、编制物业管理方案、进行费用核算和进行招标投标能力。
10	具有物业管理费用测算能力，掌握物业管理收费的相关法律法规。有良好的沟通能力
11	具有物业安全及环境管理能力；消防管理能力、车辆管理能力。
12	具有物业及其附属设施设备管理能力。熟悉国家标准和行业标准；能进行节能管理
13	具体开展物业管理多种经营的能力、策划能力
14	具有开展物业 ze 常 ze 活 ze 的能力
15	具有物业管理档案资料管理的能力

（二）毕业要求指标点

表 12 物业管理专业毕业要求指标点

序号	毕业要求	对应的指标点
1	具备基本素质与能力	基本思想政治素质 职业道德与社交能力 法律法规水平 计算机操作能力 英语听、说、写能力 良好的身心素质
2	具备较强的思维能力、语言文字表达能力和应变能力，胜任客户服务等相关工作岗位；	完整复述业主报修、投诉等处理流程、标准；熟悉物业客户服务的主要内容和功能
3	具有掌握物业企业经营管理运作的程序、内容和方法的能力	准确掌握物业前期管理介入和物业交接管理过程实施过程，文章编制物业管理规章制度并实施，熟悉物业管理（小区、商业物业）各个岗位的工作流程、标准。
4	利用统计学方法收集和处理信息并进行市场预测等统计操作，具备房地产营销策划工作的技能。	准确复述市场营销环境分析、消费者购买行为分析、市场调查与预测、市场竞争战略、市场细分战略、的理论要点。熟练运用市场调查和市场预测的知识对营销项目进行策划。
5	具备行业法律法规的应用能力	熟练掌握相关法律法规和公司规定进行日常巡视。并根据相关法律法规处理日常纠纷
6	具备良好的沟通、应变、协作和公共关系协调能力，对房地产经济区域知识掌握扎实。	熟练掌握物业管理方案和费用测算；物业管理委托合同的签订，准确复述物业租赁的规范实施要求和租赁模式。
7	物业管理费用测算、收取和费用控制	利用物业相关法律法规操作进行物业管理费的测算，并熟练操作物业管理费的收取
8	运用各种设备设施的安全使用方法，具备排除一般设备故障的能力和组织修缮、保养的组织协调的能力。	准确掌握房屋和设施设备运行规律，复述理解房屋和设施设备国家标准，熟练操作物业智能化新技术和制作新方案
9	具备进行物业社区活动组织实施的策划能力	熟练根据社区工作主题做好活动策划工作。有良好的协作能力，实施社区活动方案有良好的总结能力。
10	具备物业多种经营管理运作能力，并实现增值服务的创新经营。	能根据项目特征有针对性的针对物业企业准确操作多种盈利性经营活动，进行物业租赁等物业经营管理增值服务的保障实施。

十一、继续专业学习深造的途径

1. 统招专升本，也称为“3+2 专升本”，升入本科三年级进行全日制的两年深造学习，修完所需学分，毕业时授予高等教育本科学历证书和学位证书。

2. 自学考试专升本，没有入学考试，学生只需参加该专业本科阶段的学习并通过所有科目考试，完成毕业论文的写作，即可获得由相关院校颁分、国家认可的本科学历证书。

3. 成人高考专升本，是成人学历教育的一种，高职毕业生参加每年 10 月份举行的成人高等学校招生统一考试，录取后可以选择函授、业余、脱产三种学习方式。

4. 远程教育专升本，分为春、秋季入学。学习方式以网络远程授课为主，课程可以循环播放，毕业后获得本科学历。

5. 技能培训与提升，高职学生可以参加由企业举办的培训，并通过理论和技能鉴定考试取得相关资格证书。

十二、教学进程总体安排

1. 培养方案主要参数表（附表 1）

2. 课程设置及进程表（附表 2）

3. 课外实践活动表（附表 3）

十三、课程标准（单独成册）

十四、其他说明

本专业学生毕业可以获取物业管理师、物业管家等职业技能（资格）证书，鼓励学生根据自己的特点加以选择，若获得相应的资格证书，则给予学分奖励。