

物业管理专业 人才培养方案



河南交通职业技术学院
二〇一九年八月

物业管理专业 人才培养方案

一、专业名称及代码

(一) 专业名称

物业管理

(二) 专业代码

540703

二、入学要求

普通高中毕业生、职业高中毕业生、中专毕业生、技校毕业生。

三、修业年限

全日制三年、专科。

四、职业面向

本专业所属专业大类为建筑专业，主要面向房地产企业、物业服务企业的客服部门，为住宅物业、写字楼物业、商业物业、厂区物业培养客服、楼宇管家、物业安全管理专员等中基层管理者，目前行业认可的职业技能证书为物业企业经理人证书。

表1 物业管理专业面向岗位

序号	就业岗位	企业（业态）
1、核心岗位	楼宇管家	物业服务企业
2、相关岗位	案场客服	物业服务企业
	案场置业顾问	房地产开发企业
	品质专员	住宅物业
	物业营销人员	写字楼物业
	物业安全管理专员	厂区物业

	行政秘书	商业物业
3、相关岗位	安检员	地铁、高铁、机场
4、相关岗位	防损部专员	大中型酒店

五、培养目标与培养规格

（一）培养目标

本专业以培养学生职业能力为主线，打造具有良好职业道德和敬业精神，具备现代物业管理的基础理论和专业实操技能，能够运用物业管理及房地产基础理论知识解决问题，独立完成物业管理的基本业务，具备创新能力，具有分析问题、解决问题的能力，具有沟通能力、组织能力、管理能力和协调能力，具有文化素养和实操能力的、具备良好职业道德和敬业精神的物业管理技术技能型专门人才。

（二）培养规格

本专业通过物业行业调研，与校企合作单位共同研究确定人才培养规格与质量标准。物业管理专业根据毕业生主要就业范围及面向的工作岗位所需的具体知识、能力、素质结构要求，确定毕业生应具有的人才规格及质量标准如下：

（1）知识结构及标准

知识结构：文化基础知识；房屋建筑基础知识；物业客服、维修、维护、保洁等四大基础服务的专业知识；英语；办公软件及办公设备使用技能；

标准：能够运用房屋建筑基本知识解决业主的咨询与投

诉；能够进行一般的英文阅读与表达；能够熟练运用办公相关软件及办公相关设备；能够运用物业专业理论知识解决问题；掌握房地产开发与物业服务的前沿理念，熟悉物业各部门服务流程。

（2）能力结构及标准

能力结构：具备基层管理能力；团队协作能力；组织能力；分析问题解决问题能力；公文写作能力；

标准：具备基层业务培训和质量控制能力；具备营销技能；具有策划和促销能力；具有沟通能力；能够运用普通话对客服务；能够处理业主关系；具备物业公文写作能力及文档管理能力。

（3）素质结构及标准

素质结构：思想政治素质、文化科技素质、专业素质、职业素质、身心素质。

标准：热爱祖国，政治合格，热爱物业管理专业；能够描述我国物业管理行业的发展和房地产行业的发展；具有物业管理专业的理论知识和基本技能；身体健康，能够适应物业管理专业各项外业及内业工作。

（4）职业资格及认证

基本素质证书：英语等级证书（CET3、CET4）；计算机操作能力证书；普通话合格证书（二级乙等以上）。

职业资格证书：物业企业经理人资格证书；国家茶艺师认证；其他职业资格或技能等级证书（人力资源管理师等）。

六、课程设置及要求

主要包括公共基础课程和专业（技能）课程。

（一）公共基础课程

表 2 公共基础课程描述

课程名称	教学学时	课程目标及教学要求	教学内容
思想道德修养与法律基础	45	<p>通过该课程学习：</p> <p>描述人的本质和人生观的基本内容，评价人生价值的标准，正确分析实现人生价值的主客观条件；</p> <p>描述理想信念对大学生成长成才的重要意义，分析共同理想和最高理想的关系；认识到实现理想的艰巨性和曲折性。</p> <p>描述掌握爱国主义的内涵和爱国主义的优良传统，能够坚持爱国主义和社会主义和拥护祖国统一。</p> <p>描述社会主义核心价值观和价值体系的基本内容，熟悉社会主义核心价值观的历史底蕴、现实基础；</p> <p>描述道德的基本含义、社会主义道德的基本内容和优良道德传统的主要内容以及以为人民服务为核心、以集体主义为原则的社会主义道德的内容，做诚信公民。</p> <p>描述社会主义法律的内涵，弄懂我国的法律体系和运行机制，树立中国特色社会主义法治体系、法治思维、法制观念。</p>	<p>本课程内容包</p> <p>括：坚定理想信念、弘扬中国精神、践行社会主义核心价值观、明大德守公德严私德、尊法学法守法用法。</p>
毛泽东思想和中国	68	<p>通过该课程学习：</p> <p>正确描述马克思主义中国化的理论成果及其理论精髓，会运用中国化马克思主义立场、观点和方法分析问题和解决问题；具备投身于改革</p>	<p>本课程内容包</p> <p>括：毛泽东思想及其历史地位、新民主主义革命</p>

特色 社会主义 理论 体系 概论		<p>开放和社会主义现代化建设的自觉性、主动性和创造性，成为中国特色社会主义事业的合格建设者和可靠接班人；准确把握社会主义的本质，能够坚定“四个自信”，全面提高学生思想政治素质和中国化马克思主义理论素养，做一个新时代有知识有文化有社会责任感的有志青年；懂得中国共产党的领导地位是历史的必然，是人民的选择；能够积极贯彻新发展理念，建设现代化经济体系是中国特色社会主义经济建设的重要内容；正确分析以深化供给侧结构性改革为主线，推动经济发展质量变革、效率变革、动力变革，实现高质量增长的必要性。</p>	<p>理论、社会主义改造理论、社会主义建设道路初步探索的理论成果、邓小平理论、“三个代表”重要思想、科学发展观、习近平新时代中国特色社会主义思想及其历史地位、“五位一体”和“四个全面”总体布局、坚持和加强党的领导。</p>
形势 与政 策	66	<p>通过该课程学习： 正确描述“习近平新时代中国特色社会主义思想”的基本框架、基本原则、主要内容、战略措施等；准确分析和感知“党的十八大以来的5年的成就是全方位的、开创性的，5年来的变革是深层次的、根本性的”；描述“中国特色社会主义进入新时代”的深刻内涵和重要意义；树立为“两个一百年奋斗目标战略部署”无私奉献、倾情投入的理想和激情；能够将自己的专业、职业与“我国经济社会发展重大战略部署”紧密联结；能够将自己的“青春梦”融入实现中华民族伟大复兴的“中国梦”，坚定理想信念，志存高远，脚踏实地，勇做时代的弄潮儿。</p>	<p>本课程内容包 括:学习和传达 党和国家重要会 议精神、领会和 传播党的理论创 新成果、正确认 识重大事件和纪 念活动、准确把 握中国外交与国 际形势。</p>
体育	115	<p>通过该课程学习： 养成自觉参与锻炼的行为习惯；能够科学实施</p>	<p>本课程内容包 括:科学体育锻</p>

		<p>体育锻炼的方式方法；形成健康的心理品质，表现出良好的人格特征，积极的竞争意识与团队合作态度。能够在实践中运用常见运动竞赛规则与裁判、竞赛组织方法。能够在教学比赛中运用所学运动技术、战术；正确叙述运动有关的损伤产生原因及保健知识；能根据课堂所学的基本知识，制订简便的运动处方；学会教学内容项目的运动规则与裁判方法并能在实践中组织简单的基层比赛,具有一定的体育欣赏能力；能够利用体育锻炼调节与改善自身心理状态，正确处理运动损伤。</p>	<p>炼的原则和方法、运动性伤病的预防和急救、运动与营养关系、运动处方；篮球、排球、足球、乒乓球、羽毛球的运动发展史、规则、运用技术、技战术；田径项目的基本基础及成绩进展。</p>
计算机应用基础	68	<p>通过该课程学习： 能描述计算机的应用领域及其功能； 能够会计算机操作的基本技能； 能描述计算机操作系统的基本知识和操作技能； 会使用办公自动化常用工具，具有进行日常事务处理的能力； 能说出 Internet 的一般知识，具有使用网上常用工具的能力。</p>	<p>本课程内容包括：计算机基础、windows 操作系统使用、Word 文字处理、Excel 电子表格处理软件应用、演示文稿应用、计算机网络基础与 Internet 应用。</p>
应用文写作	30	<p>通过该课程学习： 能够运用竞聘辞、社会实践报告、实习报告、毕业设计、学术论文、求职函、简历等 15 种文书知识对具体的交往任务和 environment 进行分析、判断，明确交往对象，确定写作的文种； 能够应用写作基本要求:主题正确集中、材料充实有针对性、结构符合文种体式、语言表达简洁明确、严谨得体，对给定材料进行分析、提</p>	<p>本课程内容包括：应用写作理论知识、大学生通用文书、公文、常用工作文书。</p>

		<p>炼、运用；</p> <p>能够在分析、处理材料的基础上，应用比较、分类等方法，采取记叙、议论、说明等表达方式写出格式正确、语言规范的应用文书；</p> <p>能够用询问调查法、直接调查法、统计调查法等多种调查手段进行调查研究；</p> <p>能够简单描述 15 种文书的基本概念、特点、类别和作用，领会写作要求；</p> <p>能够准确描述 15 种文书的体式和处理程序；</p> <p>能够简单描述同一模块中不同文种的区别。</p>	
职业发展与就业指导	30	<p>通过该课程学习：</p> <p>正确描述职业的特性、功能及分类；正确撰写合格的求职材料及职业生涯的规划；准确分析当前就业形势与政策法规；正确叙述基本的劳动力市场信息、相关的职业分类知识等；能够利用理论知识形成自我探索及职业环境探索技能、信息搜集与管理技能、生涯决策技能、求职技能、维权技能等方面的能力。</p>	<p>本课程内容包括：大学学习与生涯规划、个人需求与人生发展、自我探索的方法与途径、生涯决策与规划制定等、大学生就业形势分析、大学生就业心理调适与就业权益维护、大学生求职信息的搜集与整理等。</p>
美术鉴赏	34	<p>1.知识目标：为学生普及各类型美术发展的历史，学习美术现象的变化对世界文化的影响。认识美术活动与其他学科的关系，以及与自然、社会的联系。</p> <p>2.能力目标：学会描述、分析、解释、评价美术作品和美术现象的方法。学会用美术的方式或结合其他方式解决学习和生活中的问题。</p>	<p>课程内容为三大模块：1,美术鉴赏基础知识。包括：走进美术和美术的主要艺术语言;2,观赏性美术鉴赏，包括中</p>

		3.发展想象力，促进思维方式的灵活性和多样性，养成对美术终身爱好的情感，提高美术素养，热爱祖国优秀的文化，尊重世界多元文化。	西方绘画鉴赏和 中西方雕塑鉴 赏;3,实用性美术 鉴赏。包括：中 国古代工艺美术 鉴赏、中国民间 美术鉴赏、中西 方建筑鉴赏、现 代艺术设计鉴赏
舞蹈 鉴赏 (形 体与 化 妆)	68	<p>(1) 知识目标</p> <p>①认知舞蹈的起源与发展；能够总结出舞蹈的种类及特点；能说出简单的舞蹈知识及相关术语；</p> <p>②学会欣赏舞蹈的方法，根据所学舞种的特点提高欣赏和分析的技巧</p> <p>(2) 能力目标</p> <p>通过鉴赏舞蹈作品、学习艺术理论、参加艺术实践，发展形象思维，培养创新精神和实践能力，提高感受美、表现美、鉴赏美、创造美的能力。</p> <p>(3) 素质目标</p> <p>树立正确的审美观念，培养高雅的审美品位；陶冶情操，发展个性；了解、吸纳中外优秀成果，提高文化艺术素养，增强爱国主义精神。</p>	课程内容为7大 模块：1，中国民 族民间舞；2，中 国古典舞；3，芭 蕾舞；4，现代舞； 5，流行舞蹈；6， 外国民间舞蹈， 7，歌舞剧
心理 健康 教育	34	<p>通过该课程学习：</p> <p>正确描述心理学的有关理论和基本概念，明确心理健康的标准及意义；叙述大学阶段人的心理发展特征及异常表现；描述自我调适的基本知识。正确认识自身的心理特点和性格特征；能够对自己的身体条件、心理状况、行为能力</p>	本课程内容包 括：心理学基本 知识、自我认知、 环境适应、心理 调适、应对挫折、 择业心理。

		等进行客观评价；在遇到心理问题时能够进行自我调适或寻求帮助，积极探索适合自己并适应社会的生活状态。	
创新创业教育	34	<p>通过该课程学习：</p> <p>能清晰地认识到创新创业的重要性，正确描述一些基本的创新技法，并且在学习生活中能积极主动去创新；通过对创新创业案例分析与讨论，树立正确的创业成败观；正确叙述善于思考、勇于探索的创新精神，敢于承担风险、挑战自我的进取意识；形成面对困难和挫折不轻易放弃的态度；能够识别机会、快速行动和善于解决问题；更够善于合作、诚实守信、懂得感恩。</p>	<p>本课程内容包括：创新思维及其重要性、创新技法、创业素养的提升、创业机会的识别、全面认识“互联网+”、如何设计商业模式及整合资源、设立你的企业等。</p>

（二）专业课程

1、专业基础课程

（1）物业管理概论

物业管理概论		课程类型：专业基础课					
学期	1	总学时	60	讲授学时	48	实训学时	12
<p>课程目标：</p> <p>《物业管理概论》课程内容涵盖物业管理各个阶段的各类业务，通过该课程的学习，学生能够描述物业行业的基础服务等业务，具备物业管理岗位群所需的基本知识。</p>							
<p>教学要求</p> <p>（1）能够适应物业管理住宅项目、写字楼项目、商业项目、厂区项目等各种业态的管理工作；</p> <p>（2）能够进行前期物业管理的相关工作；</p>							

<p>(3) 能够进行物业管理的承接查验工作;</p> <p>(4) 能够进行物业装修管理工作;</p> <p>(5) 能够进行物业设施设备的检修与管理工作;</p> <p>(6) 能够进行物业环境管理工作。</p>
<p>课程内容</p> <p>(1) 认识物业服务企业</p> <p>(2) 物业管理合同管理</p> <p>(3) 物业管理招投标管理</p> <p>(4) 物业管理的早期介入</p> <p>(5) 前期物业管理</p> <p>(6) 物业的承接查验</p> <p>(7) 入住服务</p> <p>(8) 装修管理</p> <p>(9) 物业环境管理</p>
<p>学习组织形式</p> <p>本课程按照知识讲授——案例分析——角色扮演，真实体验，师生互动、生生互动（分组）——课堂总结的流程组织实施教学。</p>
<p>教学方法</p> <p>本课程的教学根据实际情况多采取任务驱动法、案例教学法、角色扮演法、直观教学法、讨论交流法、激励教学法等</p>
<p>教学基本条件</p> <p>多媒体教室、物业情境实训室</p>

(2) 沟通与表达

沟通与表达		课程类型：专业基础课					
学期	1	总学时	30	讲授学时	15	实训学时	15
<p>课程目标：</p> <p>1、课程性质、地位、作用</p> <p>《沟通与表达》是物业管理专业的一门专业基础课程，是从物业楼宇管家、物业客服等岗位的必修课程。其作用是培养学生的沟通与表达能力，以适应物业各岗位的工作需求。《沟通与表达》课程内容涵盖普通话与朗诵、演讲与交流、口语表达技巧，通过该课程的学习，使学生掌握全面的语言表达技巧，灵活运用</p>							

接近、说服、应急、拒绝、批评的语言技巧，有助于促进物业管理各岗位的工作顺利开展。

教学要求

- (1) 能够熟练运用普通话进行交流，适应工作岗位；
- (2) 能够形象准确的进行语言描述和复述；
- (3) 能够熟练进行自我介绍以及讲解工作；
- (4) 能够准确的进行归纳总结表达中心思想；
- (5) 能够运用沟通技巧进行人际交流；
- (6) 能够运用语言艺术解决人际冲突。

课程内容

- (1) 音准训练
- (2) 朗诵训练
- (3) 演讲训练
- (4) 交谈训练
- (5) 表达训练
- (6) 口语技巧训练
- (7) 考试与表演

学习组织形式

本课程按照案例讲解——模块训练——角色扮演，真实体验，师生互动、生生互动（分组）——课堂总结的流程组织实施教学。

教学方法

本课程的教学根据实际情况多采取任务驱动法、案例教学法、角色扮演法、直观教学法、讨论交流法、激励教学法等

教学基本条件

多媒体教室、物业情境实训室

(3) 物业公共关系

物业公共关系		课程类型：专业基础课					
学期	2	总学时	17	讲授学时	13	实训学时	4
课程目标：							

《物业公共关系》课程内容涵盖公关调查、公关信息传播、公关效果评估、公关专题活动、接待工作、交际技巧、礼节习惯、公关关系活动模拟等。通过该课程的学习，学生能够掌握一定的个人形象塑造和组织形象塑造能力技巧，具备品牌形象管理能力技巧。

教学要求

- (1) 能够在物业管理工作中对不同公众进行合理分类；
- (2) 会熟练组建一个公关关系部门，挑选相应部门成员并进行合理分工，会制作基本的岗位说明书；
- (3) 能根据主题进行问卷调查设计，能撰写公共关系调研报告；
- (4) 能熟练写出策划报告书，和符合新闻报道的宣传稿；
- (5) 能够进行一般的危机管理并制定预案；
- (6) 能够举办庆典活动、赞助活动、开放参观活动、联谊活动等专题公关活动。

课程内容

- (1) 公共关系与形象塑造
- (2) 物业公共关系构成要素
- (3) 物业管理公司内部公共关系协调
- (4) 物业管理公司外部公共关系协调
- (5) 不同类型物业管理公共关系
- (6) 公共关系管理步骤
- (7) 公共关系专题活动
- (8) 危机公共关系管理
- (9) CIS 系统与 CS 战略
- (10) 物业管理公共关系工作机构和人员

学习组织形式

本课程按照知识讲授——案例分析——主题讨论，真实体验，师生互动、生生互动（分组）——课堂总结的流程组织实施教学。

教学方法

本课程是实践性非常强的一门课程，理论知识相对比较枯燥，在授课过程中运用案例讲解以及主题讨论分析进行启发和引导，培养学生学习物业公共关系的兴趣。

教学基本条件

多媒体教室、物业情境实训室

(4) 物业英语口语

物业英语口语		课程类型：专业基础课					
学期	3	总学时	34	讲授学时	16	实训学时	18
<p>课程目标：</p> <p>《物业英语口语》是物业管理专业的一门专业基础课程，是从事物业楼宇管家、物业客服等岗位的必修课程。其作用是使学生在物业实用英语的基础上强化英语的听说能力，以适应国内高端涉外物业的岗位需求。课程内容涉及物业管理的各个工作情景，通过该课程的学习，学生能够具备基本的英语听说能力，具备涉外物业的岗位要求的基本英语交流能力。</p>							
<p>教学要求</p> <p>(1) 能够熟练运用英语国际音标，英语发音标准；</p> <p>(2) 能够进行进行日常岗位工作交流；</p> <p>(3) 能够熟练使用英语与业主进行沟通。</p>							
<p>课程内容</p> <p>(1) Basic skill</p> <p>(2) Daily Communication</p> <p>(3) Campus English</p> <p>(4) Office English</p> <p>(5) Business English</p> <p>(6) Hotel English</p> <p>(7) Tourism English</p> <p>(8) Practical Speech</p>							
<p>学习组织形式</p> <p>本课程按照知识讲授——情境教学——角色扮演，真实体验，师生互动、生生互动（分组）——课堂总结的流程组织实施教学。</p>							
<p>教学方法</p> <p>本课程的教学根据实际情况多采取任务驱动法、案例教学法、角色扮演法、直观教学法、讨论交流法、激励教学法等</p>							
<p>教学基本条件</p> <p>多媒体教室、物业情境实训室</p>							

(5) 建筑识图与房屋构造

建筑识图与房屋构造		课程类型：专业基础课					
学期	2	总学时	68	讲授学时	54	实训学时	14
<p>课程目标：</p> <p>《建筑识图与房屋构造》是物业管理专业的一门专业基础课程，是从事物业楼宇管家、物业客服等岗位的必修课程。其作用是使学生具备识读建筑工程图纸的能力，为后续专业核心课程及岗位上的识图需要打下坚实的基础。</p>							
<p>教学要求</p> <ol style="list-style-type: none"> (1) 能够熟练的识别结构施工图和建筑施工图； (2) 能够熟练的识别建筑平面图、立面图、剖面图； (3) 能够熟练的识别建筑水、电、暖、通等图纸； (4) 能够熟练的分析建筑的基础、楼板、墙体等构造。 							
<p>课程内容</p> <ol style="list-style-type: none"> (1) 建筑制图概述 (2) 投影的基本知识 (3) 剖面图和断面图 (4) 建筑施工图的识读 (5) 结构施工图的识读 (6) 基础和地下室 (7) 墙体构造 (8) 楼板层及地面构造 (9) 楼梯构造 (10) 屋顶构造 (11) 门窗构造 (12) 工业建筑构造 							
<p>学习组织形式</p> <p>本课程按照知识讲授——案例分析——角色扮演，真实体验，师生互动、生生互动（分组）——课堂总结的流程组织实施教学。</p>							
<p>教学方法</p> <p>本课程的教学根据实际情况多采取任务驱动法、案例教学法、角色扮演法、直观教学法、讨论交流法、激励教学法等</p>							
<p>教学基本条件</p> <p>多媒体教室、物业情境实训室</p>							

(6) 物业管理实用英语

物业管理实用英语		课程类型：专业基础课					
学期	1	总学时	60	讲授学时	48	实训学时	12
<p>教学目标：</p> <p>通过本课程的学习，培养既懂物业管理又有一定英语交际能力的物业管理人才；使学生掌握一定的物业管理英语基础知识和听、说、读、写技能，培养他们的基本日常英语交际能力，为以后进入国际化的物业管理行业打下一定的英语交际功底。</p>							
<p>教学要求</p> <p>(1) 知识目标</p> <p>掌握必备的物业岗位相关的职场英语词汇和表达；</p> <p>掌握物业管理专业的术语；</p> <p>较熟练用英语表达物业管理相关专业知识；</p> <p>能准确翻译较简单、基本的专业资料；</p> <p>(2) 能力目标</p> <p>养成自觉、主动学习的习惯和合作探索的能力；</p> <p>掌握物业管理岗位业务资料阅读、翻译方法；</p> <p>(3) 素质目标</p> <p>自我展示能力---讲述、说明、提问、回答问题；</p> <p>团队协作能力---相互帮助、共同学习，服从大局，具备协作精神；</p> <p>自我学习能力---能够使用各种资料、工具来解决工作过程中所遇到的问题，能够做到理论联系实际，用所学知识解决实际问题</p>							
<p>教学内容：</p> <p>项目一：Phonetic symbol</p> <p>项目二：Excuse Me, Sir. I'm Looking for Building 28.</p> <p>项目四：I have a Complaint to Make.</p> <p>项目三：“Thank you” “You're welcome”</p> <p>项目五：The Clubhouse Looks Like a Palace.</p> <p>项目六：I'd Like to Set up an Internet Service, Please.</p> <p>项目七：Can We Rent Two Floors in This Office Building?</p> <p>项目八：I Want to Know About Your Houses.</p> <p>项目九：We'll Send a Repairman Right Now.</p> <p>项目十：Let's Start Our Meeting.</p>							

项目十一： We Wish We Could Meet Your Needs.
学习组织形式 在物业管理多媒体教室完成理论教学及实训教学，做到“教、学、做”一体化。
教学方法 采用任务教学法、启发式教学方法、举例教学法、讲述教学法。
教学基本条件 多媒体教室、物业管理实训室、教学资源（教材、课件和相关影视音频资源等）、

(7) 演讲与口才

演讲与口才		课程类型：专业基础课					
学期	3	总学时	34	讲授学时	27	实训学时	7
<p>教学目标：</p> <p>本课程是研究口语运用规律的一门应用语言学科，是在相关理论指导下，综合运用诸多学科培养学生在从事工作过程中口语运用能力的实践性很强的课程。本课程是对演讲、口才、交际等基本理论的概述，以理论教学为基础，重点加强实践教学，以学生听、读、说、评、练为核心，提高学生的演讲水平，培养学生的心理素质，锻炼学生的口才，塑造大学生自身的公关形象，以应对现代社会生活、工作中的交际、求职、应聘与自我推销。</p>							
<p>教学要求</p> <p>(1) 培养学生形成“观察身边语言事实与现象→分析事实与现象→自我实践→实践中理解提高→扩展延伸”的学习方法，能主动从互联网中搜索视频、案例等学习资源，具有自主学习的愿望，培养学生课堂内外有计划有目的抓住一切可能的机会表达实践的习惯，并将实践日常化、经常化；</p> <p>(2) 培养学生乐观积极自信的自我认知习惯，养成学生良好的为人处事习惯；培养学生正确的价值观和良好的团队合作精神，培养学生良好的思辨习惯，这些都是自在表达、从容应对的重要前提；</p> <p>(3) 了解言语交际的重要作用、基本原则、习得方法，理解言语交际必备的心理素质、思维素质、应变能力及倾听素养，掌握有声语言、态势语言、社交语言、求职口才、即兴演讲、服务口才等贴近学生未来工作岗位与日常生活实践需要的言语口才基本技巧与方法，并形成良好的言语交际意识与习惯；</p> <p>(4) 在言语交际中，首先做到敢说话、愿说话，其次做到能说话，会说话。能用标准普通话交流表达并能有效倾听他人。在不同交际交往场合，与不同交往对象，能自信、准确、清晰、流畅、贴切的表情达意并有效达成日常交际交往目的。能在言语实践中正确使用有声语言、态势语言、社交语言、求职口才、服务</p>							

口才等的基本技巧与方法，能分析评价自己、他人言语活动的优劣。

教学内容：

- (1) 语音和语汇
- (2) 停顿和重音
- (3) 语速
- (4) 语气和语调
- (5) 经典演讲词听与讲的练习
- (6) 即兴演讲口才
- (7) 命题演讲口才、演讲稿的写作
- (8) 辩论口才
- (9) 求职口才
- (10) 社交与职场口才
- (11) 求职时的自我介绍与常见问题的应对训练
- (12) 服务口才
- (13) 营销口才
- (14) 导游口才
- (15) 主持口才
- (16) 结合专业岗位需要，设置案例分析讨论，设置情景模拟训练

学习组织形式

第三学期在多媒体教室完成理论教学及实训教学。做到“教、学、做”一体化

教学方法

课堂讨论式教学法、案例教学法、正误对比教学法等

教学基本条件

多媒体教室、形体实训室、各类示教模型等

(8) 社交礼仪

社交礼仪		课程类型：专业基础课					
学期	4	总学时	34	讲授学时	17	实训学时	17
<p>教学目标：</p> <p>通过对《社交礼仪》课程的系统学习和训练，使学生了解礼仪形象塑造的基本标准和要求，掌握职业交往中应有的基本礼仪规范、要求和基本技能，具备良好物业岗位从业职业形象、具备职业内涵，并最终养成在日常工作与生活中自觉讲究礼仪的行为习惯。</p>							
<p>教学要求</p>							

- (1)通过礼仪的学习知道个人形象的重要性，展现良好的仪容、仪表、仪态，这不仅仅是个人素质和修养的体现，也代表着组织的形象，是一张活名片；
- (2)培养学生良好的道德修养，规范品行，形成知礼、懂礼、守礼的行为习惯；
- (3)通过礼貌的言行培养良好、和谐的人际关系，人与人之间彼此尊重、互相理解，达成共识；
- (4)通过礼仪的学习促进学生的社会化，提高社会心理承受能力。

教学内容:

- (1) 礼仪的概念与特征
- (2) 礼仪起源与发展
- (3) 礼仪的作用和原则
- (4) 仪容礼仪
- (5) 仪表礼仪
- (6) 仪态礼仪
- (7) 形象礼仪综合实训
- (8) 称谓礼仪
- (9) 介绍礼仪
- (10) 握手礼仪
- (11) 名片礼仪
- (12) 电话礼仪
- (13) 拜访礼仪
- (14) 社交场合礼仪实训
- (15) 沟通的涵义和方法
- (16) 倾听的艺术及沟通技巧
- (17) 会议接待礼仪
- (18) 位次礼仪
- (19) 求职、面试礼仪

学习组织形式

第四学期在形体实训室完成理论教学及实训教学。做到“教、学、做”一体化

教学方法

案例教学法、模拟情境及角色扮演法、示范模拟训练教学法等

教学基本条件

多媒体教室、形体实训室、形象设计实训室、各类示教工具等

2、专业核心课程

(1) 物业管理法规

物业管理法规		课程类型：专业核心课					
学期	3	总学时	68	讲授学时	52	实训学时	16
<p>教学目标：</p> <p>《物业管理法规》课程内容涵盖物业管理法律关系概述、物业权属法律规定、物业管理运作主体、物业管理服务合同、房地产交易等物业管理相关的法律法规，通过该课程的学习，能够理解并运用物业相关法律法规条文解决问题，具备物业管理岗位群所需的基本知识。</p>							
<p>教学要求</p> <ol style="list-style-type: none">(1) 能够理解物业管理法律关系(2) 能够运用物业管理中的法律知识来分析、解决实际问题(3) 能够运用物业装饰装修管理的法律规定分析案例，解决实际纠纷(4) 能够区分物业共用部位、共用设施及其权属性质(5) 能够理解物业管理服务相关的法律规定(6) 能够理解物业收费的相关法律法规(7) 能够区分物业管理中相关的法律责任，解决物业纠纷							
<p>教学内容：</p> <ol style="list-style-type: none">(1) 认识法律(2) 认识物业管理法规(3) 认识物业管理法律知识(4) 物业管理中的合同、规约(5) 早期介入及前期物业管理的法律规定(6) 物业装饰装修的法律规定(7) 物业使用和维护的法律规定(8) 物业管理服务的法律规定(9) 物业服务收费的法律规定(10) 物业管理法律责任及纠纷的处理(11) 物业管理的相关法律规定							
<p>学习组织形式</p> <p>本课程按照知识讲授——案例分析——角色扮演，真实体验，师生互动、生生互动（分组）——课堂总结的流程组织实施教学。</p>							

<p>教学方法</p> <p>案例教学法、模拟情境及角色扮演法、示范模拟训练教学法等</p>
<p>教学基本条件</p> <p>多媒体教室、前厅实训室、各类示教工具等</p>

(2) 物业管理实务

物业管理实务		课程类型：专业核心课					
学期	4	总学时	68	讲授学时	34	实训学时	34
<p>教学目标：</p> <p>《物业管理实务》课程内容涵盖物业管理各个阶段的各类业务，通过该课程的学习，学生能够描述物业行业的基础服务等业务，具备物业管理岗位群所需的基本知识。</p>							
<p>教学要求</p> <p>(1) 能够适应物业管理住宅项目、写字楼项目、商业项目、厂区项目等各种业态的管理工作；</p> <p>(2) 能够进行物业维保服务的相关工作；</p> <p>(3) 能够进行物业安保服务的相关工作；</p> <p>(4) 能够进行物业接待服务的相关工作；</p> <p>(5) 具备物业应急服务的能力，并能够进行应急服务的培训和演练；</p> <p>(6) 能够进行物业环境管理工作。</p>							
<p>教学内容：</p> <p>(1) 维保服务</p> <p>(2) 安保服务</p> <p>(3) 保洁服务</p> <p>(4) 绿化服务</p> <p>(5) 接待服务</p> <p>(6) 应急服务</p> <p>(7) 延伸服务</p> <p>(8) 物业销售与租赁</p> <p>(9) IS09000 质量管理体系</p> <p>(10) 物业管理考评与创优</p> <p>(19) 求职、面试礼仪</p>							
学习组织形式							

按照知识讲授——案例分析——角色扮演，真实体验，师生互动、生生互动（分组）——课堂总结的流程组织实施教学。做到“教、学、做”一体化
教学方法
案例教学法、模拟情境及角色扮演法、示范模拟训练教学法等
教学基本条件
多媒体教室、形体实训室、形象设计实训室、前厅实训室及各类示教工具等

（3）房地产开发与经营

房地产开发与经营		课程类型：专业核心课					
学期	3	总学时	34	讲授学时	27	实训学时	7
<p>教学目标：</p> <p>通过本课程的学习，学生能够全面地认识和掌握房地产开发与经营在工作程序、内容及方法等方面内容，以系统掌握地产开发、经营的理论知识，形成一定的理论分析与运用的能力，为今后在物业管理行业的工作打下坚实的基础。</p>							
<p>教学要求：</p> <p>（1）掌握房地产开发项目的可行性研究过程，并能够分析小型房地产项目的可行性研究报告；</p> <p>（2）系统了解房地产开发项目的融资与投资；</p> <p>（3）形成进行小型房地产开发项目的策划能力；</p> <p>（4）系统掌握房地产用地取得与房屋征收的流程；</p> <p>（5）系统掌握房地产开发项目的建设过程；</p> <p>（6）熟练掌握房地产销售的工作流程；</p> <p>（7）了解房地产开发的各种经营税收项目；</p> <p>（8）认识房地产开发与经营的各种风险。</p>							
<p>教学内容：</p> <p>（1）房地产业与房地产开发</p> <p>（2）房地产经营环境与市场分析</p> <p>（3）房地产开发项目的成本费用与财务评价</p> <p>（4）房地产开发项目的方案对比</p> <p>（5）房地产开发项目融资方式与方案选择</p> <p>（6）房地产开发项目的投资估算与收入估算</p> <p>（7）房地产市场调研</p> <p>（8）房地产开发项目市场定位与主题策划</p> <p>（9）土地政策及国有土地使用权的获取</p>							

(10) 房地产用地开发与土地竞标 (11) 房地产项目工程勘察、设计、招投标 (12) 房地产项目管理与竣工验收 (13) 房地产营销概述 (14) 房地产营销策略 (15) 房地产税收概述 (16) 房地产税的类型 (17) 房地产开发与经营的风险概述 (18) 房地产开发风险管理
学习组织形式 在多媒体教室完成理论教学。
教学方法 理论与实践相结合的教学方式、启发式教学方法、主题讨论教学法
教学基本条件 多媒体教室

(4) 现代企业管理

现代企业管理		课程类型：专业核心课					
学期	2	总学时	34	讲授学时	27	实训学时	7
教学目标： 《现代企业管理》课程内容涵盖物业管理各个阶段的各类业务，通过该课程的学习，学生能够描述物业行业的基础服务等业务，具备物业管理岗位群所需的基本知识。							
教学要求 (1) 学习《现代企业管理》这门课程的最根本目的是要将该学科知识“面向企业、面向实践”； (2) 初步了解企业管理，描述企业管理的多种理论； (3) 能熟练运用相关管理理论分析和解决企业经营中的问题； (4) 能熟练地进行管理案例分析，能简单地编写企业建立及管理策划书； (5) 培养团队协作意识，增强协调、沟通人际关系的能力，会到物业相关部门办理有关事宜； (6) 建立先进的经营、管理理念，培养科学、成熟的管理思维； (7) 能起草常用的应用文书；能整理会议纪要；能收发与归档各类文件。							

<p>教学内容:</p> <ol style="list-style-type: none"> (1) 认识管理的基本概念 (2) 企业与现代企业管理基本概述 (3) 计划职能、组织职能 (4) 过程考核 (5) 激励职能、协调职能 (6) 企业文化 (7) 企业战略管理 (8) 企业生产管理 (9) 企业物流管理 (10) 企业质量管理 (11) 比较管理、未来的管理
<p style="text-align: center;">学习组织形式</p> <p>理论教学与实践教学相结合,将物业服务企业的各个基层岗位的工作性质、薪资、处理的常规业务等以案例的方式介绍给学生。加以案例图文并茂,做到“教、学、做”一体化。</p>
<p style="text-align: center;">教学方法</p> <p style="text-align: center;">主题讨论式教学法、案例教学法、启发式教学法等</p>
<p style="text-align: center;">教学基本条件</p> <p style="text-align: center;">多媒体教室、礼仪实训室、茶艺室、学生实训基地等</p>

(5) 人力资源开发与管理

人力资源开发与管理		课程类型: 专业核心课					
学期	3	总学时	34	讲授学时	27	实训学时	7
<p>教学目标:</p> <p>《人力资源管理》通过对本课程的学习,学生将掌握工作分析、招聘管理、人才评测、劳动关系管理、薪酬管理、培训管理、绩效管理、员工激励等必要的理论知识与综合应用技能。</p>							
<p>教学要求</p> <ol style="list-style-type: none"> (1) 会进行岗位分析和编制职务说明书; (2) 能够预测人力资源需求和供给,并能进行人力资源供需平衡力; (3) 能进行招聘管理; (4) 能制作劳动合同和实施劳动合同管理; (5) 能进行薪酬管理; 							

<p>(6) 能够运用绩效考核方法设计绩效考核方案，并组织实施；</p> <p>(7) 能够制定员工培训计划，并能够完成培训全过程的组织工作；</p> <p>(8) 能处理劳动争议。</p>
<p>教学内容：</p> <p>(1) 人力资源管理概述</p> <p>(2) 人力资源管理的理论基础</p> <p>(3) 工作分析</p> <p>(4) 人力资源管理规划</p> <p>(5) 员工的招聘与选拔</p> <p>(6) 员工的调整与使用</p> <p>(7) 绩效管理</p> <p>(8) 薪酬福利</p> <p>(9) 人力资源管理培训与开发</p> <p>(10) 劳动关系管理</p> <p>(11) 企业文化建设</p>
<p style="text-align: center;">学习组织形式</p> <p>按照专业职业活动分解成典型模块，加以案例图文并茂，做到“教、学、做”一体化。</p>
<p style="text-align: center;">教学方法</p> <p style="text-align: center;">课堂讨论式教学法、案例教学法、启发式教学法等</p>
<p style="text-align: center;">教学基本条件</p> <p style="text-align: center;">多媒体教室、礼仪实训室、茶艺室、学生实训基地等</p>

(6) 会议与会展运营管理

会议与会展运营管理		课程类型：专业核心课					
学期	4	总学时	34	讲授学时	26	实训学时	8
<p>教学目标：</p> <p>通过本课程的学习，使学生能够熟练掌握会议、会展管理的基础服务等业务，了解会议运营的方式、方法和手段，培养和提高会议管理能力，具备该项物业管理岗位群所需的基本知识。</p>							
<p>教学要求</p> <p>(1) 正确理解会议、会展基本内涵及特征；</p> <p>(2) 熟练掌握会议、会展策划工作相关内容；</p>							

<p>(3) 全面掌握并熟练运用会议、会展接待的相关工作;</p> <p>(4) 熟练掌握和运用会议、会展会场管理相关工作的知识和技能;</p> <p>(5) 能够熟练掌握会议、会展财务管理相关的概念、方法;</p> <p>(6) 树立会议、会展全过程的完整性、总结性观念, 熟练掌握会后的评估及收尾的相关工作。</p>	
<p>教学内容:</p> <p>(1) 会议的基本概念和构成要素</p> <p>(2) 会议的类型和作用</p> <p>(3) 会议策划的概念及作用</p> <p>(4) 会议策划基本要点</p> <p>(5) 会议文件证件准备</p> <p>(6) 会议设施与会场布置准备</p> <p>(7) 实践活动</p> <p>(8) 会议接待基本内容</p> <p>(9) 会议接待礼仪</p> <p>(10) 会议主持工作及会议主持人</p> <p>(11) 会间服务</p> <p>(12) 会议出席、发言与讨论工作</p> <p>(13) 会议财务管理相关概念</p> <p>(14) 会议预算与注册费</p> <p>(15) 会议资金管理及其成本控制</p> <p>(16) 会议赞助</p> <p>(17) 会议评估</p> <p>(18) 会后工作</p>	
<p>学习组织形式</p>	
<p>本课程在多媒体教室完成理论教学, 以情景模仿的方法突出学生主体地位。</p>	
<p>教学方法</p>	
<p>理论与实践相结合的教学方式、启发式教学法、主题讨论教学法</p>	
<p>教学基本条件</p>	
<p>多媒体教室</p>	

(7) 形象设计与品牌塑造

<p>形象设计与品牌塑造</p>	<p>课程类型: 专业核心课</p>
------------------	--------------------

学期	4	总学时	34	讲授学时	18	实训学时	16
<p>教学目标:</p> <p>通过对《形象设计与品牌塑造》课程的系统学习和训练,使学生可以设计运营商品服务的品牌及形象定位,运用企业精神理念、行为规范和视觉表示,形成对特定组织的整体性感知,从而达到系统的向公众传播内涵丰富、外观和谐以及有品位的组织形象,满足人们快速理解和感受“商品功能价值”和“产品精神价值”的需求。</p>							
<p>教学要求</p> <p>(1) 能够利用所学知识对企业文化进行解读及分析;</p> <p>(2) 能够策划并制定目标用户的调查研究方案;</p> <p>(3) 掌握品牌定位的基本方法;</p> <p>(4) 掌握品牌理念塑造的基本方法;</p> <p>(5) 掌握品牌元素探索的基本方法;</p> <p>(6) 掌握品牌形象设计的基本方法;</p> <p>(7) 掌握品牌形象的整合及传播方法;</p> <p>(8) 了解品牌形象建设与维护的基本方法。</p>							
<p>教学内容:</p> <p>(1) 企业文化分析解读</p> <p>(2) 目标用户调查研究</p> <p>(3) 品牌定位</p> <p>(4) 品牌理念塑造</p> <p>(5) 品牌元素探索</p> <p>(6) 品牌形象设计</p> <p>(7) 品牌形象整合传播</p> <p>(8) 品牌形象建设与维护</p>							
<p>学习组织形式</p> <p>按照知识讲授——案例分析——角色扮演,真实体验,师生互动、生生互动(分组)——课堂总结的流程组织实施教学。</p>							
<p>教学方法</p> <p>案例教学法、模拟情境及角色扮演法、示范模拟训练教学法等</p>							
<p>教学基本条件</p> <p>多媒体教室、各类示教工具等</p>							

七、教学进程总体安排

教学进程是对本专业技术技能人才培养、教育教学实施

进程的总体安排，是专业人才培养方案实施的具体体现。

2019 级物业管理专业实施性教学计划与教学进程表如下表所示：

物业管理专业实施性教学计划与教学进程表

课程类别	课程序号	课程代码	课程名称	学分	小计	理论学时	训练学时	考 核		各学期周数、学时分配						
								考试学期	考查学期	1	2	3	4	5	6	
										20	20	20	20	22	22	
公共基础课	1	00088	思想道德修养与法律基础	3	45	41	4		1	3						
	2	00050	毛泽东思想和中国特色社会主义理论体系概论	4	68	64	4		2		4					
	3	00034	形势与政策	4	66	66	0		1—4	1	1	1	1			
	4	00029	体育	6	115	8	107		1—4	2	2	2	1			
	5	00090	计算机应用基础	4	68	34	34		2		4					
	6	04037	应用文写作	2	30	26	4		1	2						
	7	00064	职业发展与就业指导	2	30	30	4		2、3		1	1				
	8	00036	美术鉴赏	2	34	30	4		3			2				
	9	00209	舞蹈鉴赏（形体与化妆）	4	68	60	8		3、4			2	2			
	10	00032	心理健康教育	2	34	30	4		4				2			
	11	10019	创新创业教育（网络课程）	2	34	34	0		4				2			
	12	00103	军事理论（网络课程）	2	30	30	0		1	2						
	小 计				37	626	453	173			10	12	7	9		

专业 基础 课程	13	03098	物业管理概论	4	60	48	12	1		4							
	14	07014	沟通与表达	2	30	15	15		1	2							
	15	07015	物业公共关系	1	17	13	4		2		1						
	16	00218	物业英语口语	4	34	16	18		3			2					
	17	01255	建筑识图与房屋构造	4	68	54	14	2			4						
	18	00090	物业管理实用英语	4	60	48	12		3			2					
	19	00035	演讲与口才	2	34	27	7	3				2					
	20	00055	社交礼仪	2	34	17	17		4				2				
	小 计				23	337	238	99			10	5	4	2			
	专业 核 心 课 程	21	03124	物业管理法规	4	68	52	16	3				4				
22		03196	物业管理实务	4	68	34	34	4					4				
23		03126	房地产开发与经营	2	34	27	7	3				2					
24		03040	现代企业管理	2	34	27	7	2			2						
25		03042	人力资源开发与管理	2	34	27	7	3				2					
26		07025	会议与会展运营管理	2	34	26	8		4				2				
27		07019	形象设计与品牌塑造	2	34	18	16		4				2				
小 计				18	306	211	95			0	2	8	8				
实	1		军事训练及军事理论	2	60	0	60			2周							

实训课程	2		物业管理跟岗实习	1	30	0	30			1周						
	2		物业管理综合技能训练	2	60	0	60							2周		
	3		物业管理专业顶岗实习	29	1200	0	1200							20周	20周	
	4		毕业论文	1	30	0	30								1周	
	5		毕业答辩及毕业教育	1	30	0	30								1周	
	小 计 (周)				46	1380	0	1380			0	0	0	0	0	0
总学时及总学分数				124	2649	902	1747									
周 学 时 数										20	19	19	19	0	0	
每学期课程门数										8	8	10	9			
每学期考试门数										2	2	3	1			
每学期考查门数										6	6	7	8			
素质拓展课程	1	07018	物业管理财务基础	2	34	26	8									
	2	00031	消费心理学	2	34	26	8									
	3	03099	物业设施设备管理	2	34	28	6		2		2					
	4	00197	茶文化与茶艺	2	34	28	6		4				2			
	5	00193	园林景观设计	2	34	28	6									
	小 计															
网络	1	10021	戏曲鉴赏	2	34	34	0									

课程	2	00052	书法欣赏	2	34	34	0									
	3	00139	艺术导论	2	34	34	0									
	4	00215	戏剧鉴赏	2	34	34	0									
	5	10001	大学生公民素质教育	1	18	18	0									
	6	10002	大学生安全教育	3	36	36	0									
	7	00034	形势与政策	2	21	21	0									
	8	10023	大学生创业基础	2	27	27	0									

八、实施保障

主要包括师资队伍、教学设施、教学资源、教学方法、学习评价、质量管理等方面。

（一）师资队伍

（1）现状

物业管理专业采取多种形式加快专业教师的成长，一方面鼓励教师去物业服务企业及行业相关岗位挂职锻炼和实习，提高实践能力，使理论与实践融于一体，另一方面，从行业一线企业聘请富有实践经验的人员担任实践指导教师，补充在职教师的实践经验不足和数量不足的弱点，同时聘请物业管理企业老总为兼职教师，来校作系列讲座，拓宽教师和学生的知识面。物业管理专业现有专职教师 5 人，全部为“双师素质”教师，兼职教师 3 人，均来自企业中高层管理者，是行业的专家和技术能手。

（2）教学团队建设措施

企业引进：引进具有丰富物业服务和管理经验的高技能人才。引进的教师应是具有一定的从事教师工作的基本素质，高级职称，从事物业管理工作三年以上。

内部培养：物业管理专业专任教师能够在物业实训基地从事实训教学工作，熟练掌握物业行业内的各种实际操作技能。青年教师每两年应在物业服务企业实习三个月以上。

强化企业经历：物业管理专业教师均应通过各种方式到校企合作的企业进行顶岗实习，时间为半年至一年。

兼职教师工作任务：兼职教师应是在行业一线的物业管理岗位上，具有丰富管理经验和操作技能的专业人员。兼职教师的主要工作为：参加专业建设委员会、举办专题讲座、合作开展培训项目、承担专业核心骨干课程的实训教学任务、承担认识实习、综合实训和顶岗实习的指导任务，承担辅导学生毕业论文的教学任务。

（3）师资队伍结构

目前，物业管理专业专任专业教师 5 人，兼职教师 3 人，硕士以上学历占 80%，年龄全部在 45 岁以下，是一支年轻充满朝气和活力的团队。

（4）教师知识、能力和素质要求

物业管理专业教师自身的知识、能力和素质将直接影响到物业管理专业的人才培养质量。物业管理专业作为实践性很强的行业，对教师的专业技能提出了较高的要求。

知识要求：

掌握物业管理行业基础的理论知识；

深知物业行业的发展政策和趋势；

熟知物业行业对学生知识、技能、素质方面的需求；

掌握物业行业先进的管理理念和管理方法；

了解物业行业各部门的管理流程和管理方法。

能力要求：

能熟练的掌握物业各岗位的操作技能；

掌握物业管理各岗位的操作流程和操作技巧；

能熟练的处理物业行业管理当中存在的常规问题;

能够正确的处理物业的日常投诉;

能够准确的分析物业行业中存在的问题并给与适当的处理;

能够胜任物业行业基层的管理和服务岗位。

素质要求:

思想素质: 具有良好的职业道德、服务意识和极强的组织纪律性, 以主动、耐心、热情、积极的态度投入到工作中, 能够吃苦耐劳, 主动钻研业务。

业务素质: 注重自身形象、修养, 讲究语言艺术, 具备物业管理专业教师所必备的理论知识, 具有较强的学习能力, 能主动适应物业管理专业新的知识。

身体素质: 具有健康的身体和良好的个人习惯, 能够感染和影响学生。

心理素质: 具有心理学的知识, 对学生的心理特征有科学的理解, 准确的判断。了解学生的学习规律和需求, 掌握行业的人才需求, 能培养学生独立、自强的个性。

(二) 教学设施

(1) 实训基地建设的总体思路

指导思想: 以专业培养目标和专业人才规格为指导, 以能力为本位, 以岗位需要和职业标准为依据, 以培养专业技能和基本素质为重点, 借鉴国内外先进成功的教学模式, 结合我院高职教育教学的实际, 突出教、学、做一体化的核心和

职业性、开放性的特点,设计实训项目,建设具有高职特色的物业管理专业实训基地。

建设目标:在学院实训基地建设的基础上,以提高人才综合素质为根本,以能力培养为核心,以物业服务与管理应用为切入点、以英语和计算机应用为手段,努力适应社会 and 行业对专业人才的要求,通过进一步建设,将物业实训基地建设成为符合专业培养要求的、具有鲜明高职特点的、省内领先的教学实训基地。

(2) 校内实训基地基本要求

校内实训基地建设以服务教学为主要目的,结合专业发展的需求,创建与真实工作情景相一致的实训基地,做到理实一体化教学。同时,积极引进行业的标准,建设与行业企业发展要求相吻合的实训室,提高实训室的利用率,并在完成实训的基础上,尽可能将实训室建设成开放的、融经营与一体的实训室。

物业管理专业现有实训室包括机房实训室、茶艺实训室、模拟酒吧等。为适应物业管理行业的发展以及行业标准不断提高的要求和专业规模不断扩大的现实,需在现有基础上,经过进一步的建设,使其规模进一步扩大,设施设备和软件更加完善,功能更加齐全,使学生能在基地完成顶岗实习前的全部物业管理业务和技能方面的训练。

(3) 校外实训基地基本要求

物业管理专业校外实训基地的基本形式是直接与企业

作为实习和工作训练场所，将学生送到企业顶岗实习一年，将校内学到的技术知识和在校内实训基地掌握的基本技能，用于企业的生产实际，并且全面了解和掌握生产运作过程和管理过程，学生还能为企业创造利润。另外，企业也通过有偿或无偿提供设备，充实校内实训基地。

（4）信息化教学条件基本要求

物业管理专业紧紧围绕专业发展需要，结合专业特色，开展理实一体化的教学。在日常授课过程中，专业课教师利用多媒体、教学资源库、网络教学来丰富和完善教学内容。目前，物业管理专业已完成了专业核心课程和基础课程课件的制作，逐步建立了专业教学资源库，确定了专业课程视频库和网络资源，充分利用信息化教学来服务于专业教学。与专业建设和课程建设相配套的教学资源库、专业信息库的建设正按计划有条不紊地进行，已初步建设好由优秀数字化媒体素材、优秀教学案例等教学基本素材构成的、可不断扩充的开放式教学支持系统，实现了信息化教学资源的共享。

（三）教学资源

公共基础课程的教材由学校公共基础部统一选取，专业基础课程及专业核心课程的教材由专业教研室教学团队根据行业发展状况及人才培养方向讨论后选取。

校内实验实训室生均面积能满足学生独立操作的教学要求，与职业活动环境接近，且安全无隐患，通风、照明、控温、控湿等设施完好，干净整洁，育人环境良好。

实训室教学仪器设备配置合理，符合职业能力培养的要求并能满足职业资格培训与考核的要求。实验实训教学仪器设备维修、保养、更新的经费由稳定的来源和可靠的保证。

现有和筹建物业管理专业实训室功能介绍：

① 前台实训室

前台实训室主要满足物业管理前台接待、礼宾和处理业主投诉等基本技能的训练。本实训室建筑面积 55 平方米，可容纳 40 人左右，并配备了前台、电脑、打印机、大堂副理、候客厅、迎宾台等教学设备。可以满足《物业管理概论》、《物业管理法规》、《物业管理实务》等多门课程的综合技能实训教学要求，通过营造完全仿真的教学环境，提高学生的操作技能水平。

② 形体实训室

本实训室主要用于物业管理专业的实践教学。形体训练是以培养良好形态的身体练习为主要目的，同时重视形体的基础知识，从而达到形体美和树立良好的内在气质。本实训室建筑面积 110 平方米，可容纳 50 人左右，并配备了礼仪教学所需要的更衣柜、把杆、墙面镜、实木地面等教学设备，可以满足《形体训练》、《社交礼仪》等多门课程的综合技能实训教学要求，从而提升学生的形体、礼仪、气质、内涵等多方面的素质。

③ 形象实训室

形象实训室主要用于学生学习形象设计和仪态礼仪的

课程。实训室面积约 55 平方，可同时容纳 45 人同时上课。配备有化妆盘，色卡，墙面镜，化妆台等教学设备。本实训室满足《形象设计》、《社交礼仪》、《职业发展与就业指导》等课程的教学实训及第二课堂活动需求。实训项目包括个人形象设计、见面仪表礼仪训练（服饰搭配、妆容发式等）、交际礼仪训练（交谈、手势、表情等）、服务礼仪综合训练（面试技巧、礼仪接待等）。总体为提高学生的社交能力和自身修养，从而达到形体美和树立良好的内在气质。

④ 机房实训室

计算机房是学生学习计算机基础知识、计算机科学技术以及学习本系所设各专业领域的办公软件操作的场所。本实训室可同时容纳 40 人进行《计算机基础知识》、《办公自动化》、《物业管理概论》等课程的教学实训。同时用于计算机等级资格考试培训和学生通识教育等第二课堂活动。主要实训项目：计算机硬件识别、办公软件的使用、网络知识学习训练、物业管理软件操作、物业管理 CAD 软件操作等。通过实训使学生能够熟练操作计算机，达到物业企业进行计算机办公的水平。

⑤ 普通话水平测试站

普通话测试站成立于 2016 年 6 月，是河南省语言文字培训测试工作办公室直辖的中心测试站。本站的主要职责是在河南省语言文字培训测试工作办公室的直接领导下，依据《中华人民共和国国家通用语言文字法》和《普通话水平测

试管理规定》开展普通话水平测试工作。本测试站主要面向本校学生及教师进行普通话测试，凡通过本测试站正式测试的人员，均可以获得由国家语委统一制作、河南省语委办统一编号盖章颁发的“普通话水平测试等级证书”。此证书是国家语委认可的正式证书，全国通用。

（四）教学方法

理论与实践教学一体化是物业管理专业教学的必然要求，也是为了培养高技能人才的主要途径。理实一体化教学要求物业管理专业在核心课程的设计上，以岗位技能为基础来整合教学内容，做到边理论边实践。理论和实践有机结合，在理论中学习专业知识，在技能中验证知识的掌握程度。

在教学方法上，采取任务驱动法，强调以学生为主体、以教师为主导、以具体工作任务为载体组织教学，按照完整的工作过程，将理论教学和实践教学集成化，使课堂学习融“教、学、做”为一体，把学生专业知识和专业技能的学习过程置于工作过程、工作岗位的环境中，使技能实训在模拟仿真、实践操作训练、校内实训基地和校外顶岗实习四个环节循序渐进地联系在一起。

建设校内实训基地，构建实训教学模式，建立实训运行管理机制。确立校内实训的教学模式，配置相应的实训设备，配备实训指导教师，确保校内实训教学顺利开展。

依据物业各个岗位的职业要求，采用“任务下达、任务分析、任务实施、任务评价”的任务驱动教学法，使学习过

程成为一个人人参与的创造实践活动，注重的不仅仅是最终的结果，而是完成任务的过程。在实训过程中，让学生在探究中学习，增长技能；让学生在实践操作训练中，提高技能；让学生在对自己任务完成的自我评价中，享受技能带来的乐趣和成就感，从而激发学生的创造性思维。让学生认识物业服务一线的真实性、先进性和复杂性。体现实践——理论教学一体化，从而培养学生创造性思维的意识，有效的进行创造性技能培养。

（五）学习评价

1、理论教学考核

采用平时考核、分段考核、期末考核相结合的方式进行学习评价。平时考核主要考察学生的知识积累和素质养成，依据是作业、课堂表现、考勤记录等方面。分段考核是项目驱动法教学的考核方式，以项目为单位，每一个或若干个项目结束后，直接考核本段所学习的项目内容。期末考核以笔试、机试、演讲、答辩、论文等形式进行，重点在于考核学生的知识运用能力。

2、实践教学考核

专业实训实践课程在整个实践教学体系中重要地位，因此，其成绩考核依据实训课时占整个教学时数比重大小不同进行区分。

对于实训教学课时数占该门课程总教学时数的比例 $\geq 30\%$ 的课程，实训实践部分的成绩单独考核，占期末总成绩

30%。

对于实训教学课时数占该门课程总教学时数的比例 < 30%的课程，这些课程的实验课程部分的考核结果计入平时成绩。

（六）质量管理

物业管理专业教师自身的知识、能力和素质将直接影响到物业管理专业的人才培养质量。物业管理专业作为实践性很强的行业，对教师的专业技能提出了较高的要求。

知识要求：

掌握物业管理行业基础的理论知识；

深知物业行业的发展政策和趋势；

熟知物业行业对学生知识、技能、素质方面的需求；

掌握物业行业先进的管理理念和管理方法；

了解物业行业各部门的管理流程和管理方法；

能力要求：

能熟练的掌握物业各岗位的操作技能；

掌握物业管理各岗位的操作流程和操作技巧；

能熟练的处理物业行业管理当中存在的常规问题；

能够正确的处理物业的日常投诉；

能够准确的分析物业行业中存在的问题并给与适当的处理；

能够胜任物业行业基层的管理和服务岗位。

素质要求：

思想素质：具有良好的职业道德、服务意识和极强的组织纪律性，以主动、耐心、热情、积极的态度投入到工作中，能够吃苦耐劳，主动钻研业务。

业务素质：注重自身形象、修养，讲究语言艺术，具备物业管理专业教师所必备的理论知识，具有较强的学习能力，能主动适应物业管理专业新的知识。

身体素质：具有健康的身体和良好的个人习惯，能够感染和影响学生。

心理素质：具有心理学的知识，对学生的心理特征有科学的理解，准确的判断。了解学生的学习规律和需求，掌握行业的人才需求，能培养学生独立、自强的个性。

九、毕业要求

在校三年内，完成物业管理专业公共基础课程、专业基础课程、专业核心课程、实践实训课程、能力拓展课程和网络通识课程的学习，且考核合格；思想品德合格，即可获得毕业证书。

十、其他说明

本人才培养方案由物业管理教研室编制，各门课程的实训标准需配合每门课的实训指导书来使用。实施性教学计划的课时数与课程标准的计划学时数的变化范围在4—6学时。