

山东城市建设职业学院

现代物业管理专业人才培养方案

专业代码： 440703

所属专业群： 建设工程管理品牌专业群
绿色低碳城市更新高水平专业群

教学系： 工程管理系

执笔团队： 现代物业管理专业教学团队

合 作 企 业： 山东省诚信行物业管理有限公司

现代物业管理专业人才培养方案

一、专业名称及代码

专业名称：现代物业管理

专业代码：440703

教育类型：高等职业教育。

学历层次：专科。

二、入学要求

普通高级中学毕业、中等职业学校毕业或具备同等学力。

三、基本修业年限

3 年。实行弹性学制，修业年限为 3-5 年。

四、职业面向

表 1 现代物业管理专业职业岗位与职业资格证书对应表

所属专业类 (代码 4 位)	对应行业 (代码)	主要职业类别 (代码)	主要岗位群或技术领域举例			证书举例
房地产类 (4407)	物业管理 (7020)	物业经营管理专业人员 (2-06-07-10) 客户服务管理员 (4-07-02-03) 管理咨询专业人员 (2-06-07-08) 物业管理师 (4-06-01-01)	初始岗位	核心岗位	物业客户服务管理	物业管理员(师)
					物业设施设备维护管理	物业管理员(师)
					物业空间维护与营造管理	物业管理员(师)
					物业管理市场开发	物业管理员(师)
			拓展岗位		物业经营管理	无
					物业企业品牌维护与推广	无
			迁移岗位		部门主管/项目经理/企业中高层管理人员	无

注：1. 体现专业与行业、职业、岗位的对应关系；

2. 如有专业分方向请分别列表描述不同方向岗位及证书要求；

3. 证书举例填写职业技能等级证书、社会认可度高的行业企业标准和证书等。

表2 现代物业管理专业职业岗位、典型工作任务及课程对照表

职业岗位	典型工作任务	职业能力	课程或模块
物业客户服务管理	1、入住服务管理； 2、日常客户服务管理； 3、服务品质管理。	1、能进行形象修饰、保持良好气质和礼仪习惯；能进行简单的礼仪培训；	《物业服务形象与礼仪》、《物业管理规章制度政策与法律法规》、《物业客户服务管理》《服务营销》等
		2、能组织实施业主入住服务和二次装修管理；	
		3、能进行报修服务管理、投诉服务管理、文书发布等日常客户服务管理；	
		4、能用口头和书面语言准确表达意图，有较强的文字功底和沟通能力；	
		5、能制定客户服务标准并进行服务品质管理。	
物业设施设备维护管理	1、设施设备使用管理； 2、设施设备维修管理； 3、设施设备安全管理	1、能制定房屋、设备保养和维修计划并组织实施；	《建筑设备识图与CAD制图》、《物业设施设备维护管理》等
		2、会机电设施设备的一般操作及简单的节能操作；	
		3、能识别强电设备与常用电器的基本故障并作正确处理；	
		4、能识别弱电系统与设备的常见故障，并进行日常维护；	
		5、能按要求巡视和操作给排水系统；	
物业空间维护与营造管理	1、物业空间营造需求识别； 2、清洁空间维护与营造； 3、绿色空间维护与营造； 4、景观空间维护与营造； 5、空间氛围维护与营造	1、能按卫生要求管理物业区域、能检查日常卫生工作并能就卫生工作同业主沟通；	《物业管理基础》、《物业空间维护与营造管理》、《物业全生命周期管理实务》、《环境艺术设计》等
		2、会简单的绿化养护和园艺布置、建立绿化档案；	
		3、能进行正常巡视巡查，能进行正常秩序维护工作，配合处理各类突发事件；	
		4、会宣传消防知识；能操作物业区域内常用的消防设备、设施；能配合处理消防应急情况；	
		5、能进行停车秩序管理；能协助做好物业区域内交通事故的善后处理工作。	
物业管理市场开发	1、市场调研； 2、服务方案设计； 3、投标文件编制； 4、投标答辩	1、能够科学进行物业管理目标市场调研分析；	《物业全生命周期管理实务》、《物业管理招投标》等
		2、能够根据项目情况编制物业服务方案；	
		3、能够编制投标文件并进行投标答辩。	
		4、能进行物业服务项目招投标信息数据管理；	
物业经营管理	1、物业增值服务项目开发与经营； 2、物业租赁管理； 3、各业态物业资产经营	1、能进行物业增值服务项目开发与经营；	《物业经营管理》、《房地产估价》、《新媒体整合营销》等
		2、能编制物业租赁方案，根据物业及市场情况合理确定租赁价格；	
		3、能进行物业收益性价值评估；	
		4、能够按照各业态物业资产经营方案进行经营活动	
物业企业品牌维护与推广	1、物业企业品牌宣传； 2、物业企业品牌活动策划与实施； 3、物业管理信息维护。	1、能进行物业企业内外部网站及公众号等文案写作、信息推送与维护；能策划实施简单的新媒体营销；	《网络市场调研与消费者行为分析》、《新媒体整合营销》等
		2、能进行企业文化活动、业主活动与员工活动策划并组织实施；	
		3、能进行物业企业管理软件信息维护、APP维护等。	

说明： 一个岗位对应不止于一个典型工作任务；典型工作任务可参照住建部相关文件内容涉及的职业岗位任务，1-2 个任务对应一门课程；单独的岗位可以单设工作任务。

五、培养目标及培养规格

（一）培养目标

本专业坚持立德树人，德技并修，面向物业管理等行业企业，培养从事物业客户服务管理、物业设施设备维护管理、物业空间维护与营造管理、物业管理市场开发、物业企业品牌维护与推广等工作，具备良好的服务素养和数字化服务管理素质，掌握物业客户服务管理、物业设施设备维护管理、物业空间维护与营造管理、物业管理市场开发、物业企业品牌维护与推广等岗位必备知识，具备较强的服务能力、统筹协调和改革创新能力，德、智、体、美、劳全面发展的高素质技术技能人才。

（二）培养规格

1. 素质要求

（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. 知识要求

（1）掌握必备的思想政治理论、科学文化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）掌握物业空间维护与营造知识；

（5）掌握物业经营管理知识；

（6）掌握客户服务管理知识；

（7）熟悉现代信息技术应用知识；

3. 能力要求

（1）能够按照物业管理相关法律法规及服务合同要求，组织开展一般的物业日常客户服务管理、品质维护管理；

（2）能够按照物业管理相关法律法规及服务合同要求，

组织开展日常的物业环境管理；

（3）能够根据房屋和设备使用维护特点，组织实施简单的物业设施设备管理与维护、房屋管理与维护工作；

（4）能够适时捕捉市场信息，编写简单的投标文件和参与市场开发工作；

（5）能够根据市场需求和项目实际情况，进行简单的物业增值服务项目开发；

（6）能根据物业企业需求进行品牌推广和信息维护工作。

六、课程体系设置

（一）必修课程

1. 公共必修课（20 学分）

公共必修课包括“思想道德与法治、毛泽东思想与中国特色社会主义理论体系概论、习近平新时代中国特色社会主义思想概论、形势与政策、心理健康教育、军事理论、劳动教育、体育、职业发展与就业指导、职业发展与就业指导（创新创业）、安全教育”课程。共计 400 学时，20 学分。

2. 专业（群）基础课（30 学分）

专业（群）基础课包括管理学基础、房地产经济学基础、物业管理基础、建筑工程基础与识图、建筑设备基础与识图、物业服务形象与礼仪、网络市场调研与消费者行为分析、物业管理政策与法律法规、管理学基础、物业管理数据采

集与应用、物业企业财务管理、新媒体整合营销、职业认识实习等课程，共计 520 学时，30 学分。

3. 专业核心课（23 学分）

专业核心课包括物业客户服务管理、物业设备设施管理、物业空间维护与营造管理、物业经营管理、物业管理招投标、物业管理风险防控、物业全生命周期管理实务等课程，共计 398 学时，23 学分。

（二）选修课程

准确描述各门课程的课程目标、主要内容和教学要求，增强可操作性。

1. 公共限选课（23 学分）

公共限选课包括信息技术、人工智能通识课、大学语文、大学英语、专业英语、工程应用数学、大学美育、中国传统文化等。课程设置应充分考虑学生学业发展需求，优先安排语文、数学、英语等专升本考试课程，其他课程由各专业根据人才培养目标、规格确定。限选课一般安排在第 1-4 学期，共计 352 学时，22 学分。

2. 公共任选课（4 学分）

公共任选课每门课程为 2 学分，原则上安排在第 1-3 学期，包含国家安全教育、节能减排、绿色环保、金融知识、社会责任、人口资源、海洋科学、管理等人文素养、科学素养方面的选修课以及考试辅导类选修课（含 MOOC 在线教育

课程)。学生每学期可任选 1-2 门，共 4 学分。

3. 专业限选课 (33 学分)

专业限选课包括智慧社区管理、房地产估价、物业管理专业英语、综合实训、岗位实习等课程，共计 1140 学时，34 学分。

4. 专业任选课 (4 学分)

专业任选课每门课程为 2 学分，安排在第 3-4 学期。包括商务谈判、电子商务基础、视觉营销设计、物联网基础、园林规划与绿化养护、环境艺术设计等课程。学生第 3-4 学期可以任选 2 门，共 4 学分。

除必修课程和选修课程之外，课程体系中还设置了入学教育、军事技能训练、毕业教育、社会实践、第二课堂等，共 9 学分（其中第二课堂 5 学分为不收费学分）。

(三) 课程体系结构

本专业课程拓扑结构图如下图所示。

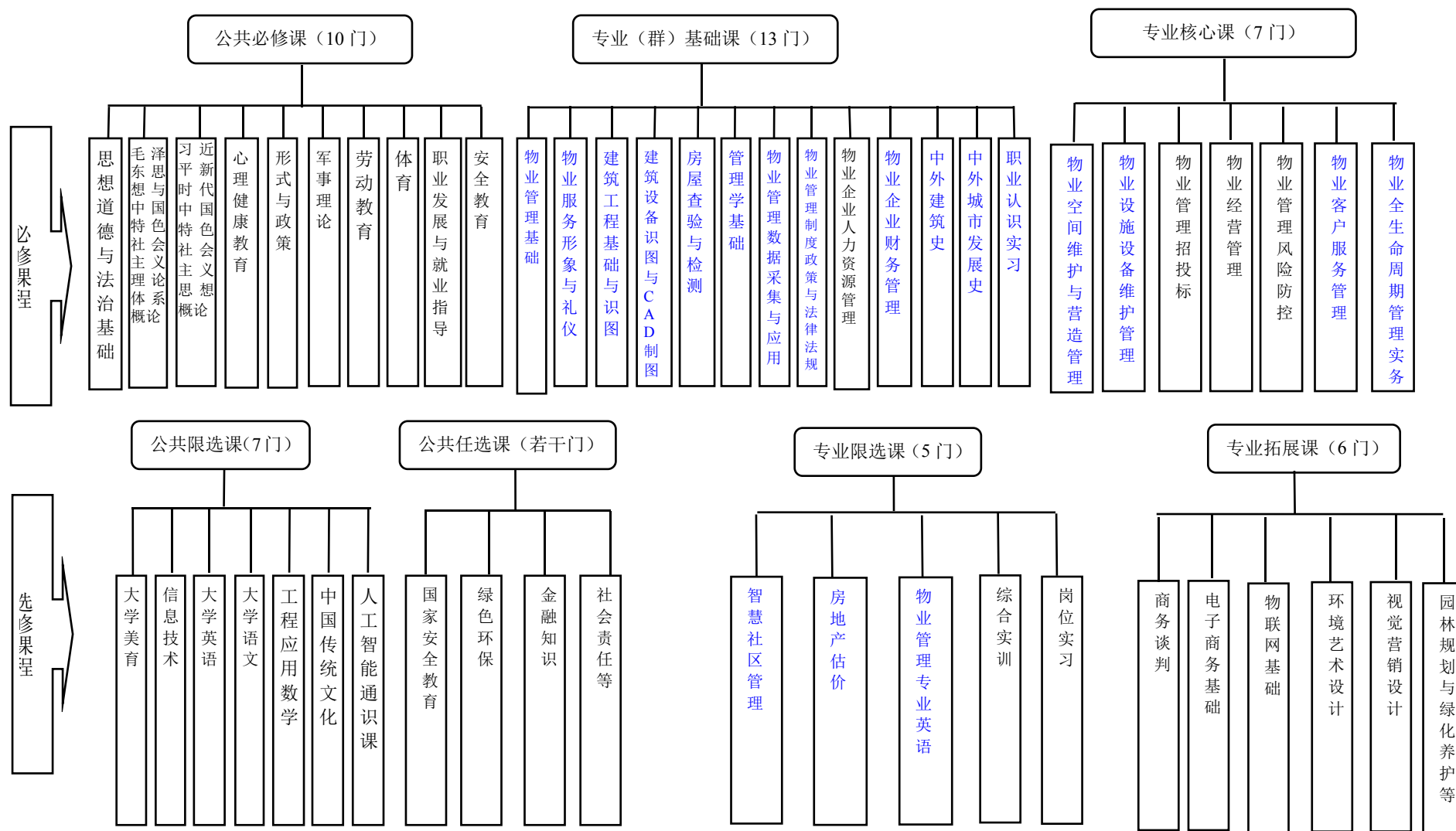


图 1 现代物业管理专业课程体系结构拓扑图

(四) 实习实训安排

表 3 现代物业管理专业（群）实习实训一览表

实践教学类型	课程名称/环节名称	学期	实践及训练项目	学时	主要内容及要求	地点	考核办法 (是否校企联合考核)
专项实训	建筑工程基础与识图	2	识读并绘制土建施工图	24	能独立识读并绘制一套完整的土建施工图	校内	否
	建筑设备基础与识图	2	识读并绘制设备施工图	24	能独立识读并绘制一套完整的设备施工图	校内	否
	物业企业财务管理	3	物业企业财务报表编制	24	能进简单的物业企业财务报表编制	校内	否
	物业设备设施管理	3	物业设备设施管理实训	24	能进行简单的物业设施设备维护	校内	否
	房地产估价	3	房地产估价方案编制	24	能进行简单的房地产估价方案编制	校内	否
	物业管理招标投标	4	物业管理投标文件编制	24	能进行简单的物业管理投标文件编制	校内	否
	物业管理风险防控	4	物业管理风险防控方案编制	24	能进行一般的物业管理风险防控方案编制	校内	否
	物业 BIM 技术应用	4	物业 BIM 技术应用实训	24	能进行简单的物业 BIM 技术应用	校内	否
综合实训	物业服务形象与心理素养提升	5	服务礼仪训练 心理素养训练	96	能完成基本礼仪展示 能完成心理素养测试	校内	否
	物业设施设备维护实训	5	物业设施设备维护实训	144	能完成设施设备维护操作	校内	否
	房屋查验与检测实训	5	房屋查验与检测实训	24	能完成简单的房屋查验	校内	否
	物业信息化能力提升	5	物业信息化能力提升训练	96	能进行基本的信息化软件操作	校内	否
	物业服务综合能力提升	5	物业服务综合能力提升训练	72	能完成物业服务综合案例分析	校内	否
认识实习		2	物业管理行业企业认识实习	24	对物业管理行业企业建立初步认识	校外	否
岗位实习		6	企业岗位实习	600	经过企业教师指导后，能够独立承担岗位工作任务	校外	是

(五) 专业核心课程教学基本内容及要求

1. 《物业客户服务管理》课程教学的基本内容和要求

课程（学习领域）名称		物业客户服务管理		课程代码	6105B20601
课程定位		专业核心课程		先修课程	物业管理基础、物业管理制度政策与法律法规
建议课时		34		学 分	2
学习（参考）资料		《物业客户服务管理》，王晓宇，中国财富出版社 《物业客户服务》，孙惠萍，高等教育出版社			
课程目标	通过本课程学习，使学生熟知物业客户服务的内容，掌握物业客户服务管理的方法，能够在物业管理客户服务部门从事客户服务管理及相关工作。教会学生针对客户特点及服务内容有效组织实施客户服务管理，使学生树立“客户至上，服务第一”的工作意识，养成爱岗敬业、善于沟通、善于组织协调、诚实守信、耐心诚恳、乐观面对问题的综合职业素质，能胜任物业客户服务管理岗位工作。				
	能力目标： （1）能建立基本服务理念，能设计客服中心组织架构及各岗位职责和要求； （2）能进行形象修饰、养成良好气质和礼仪习惯；能进行简单的礼仪培训； （3）能制订简单的入住方案、并能组织实施业主入住服务和二次装修管理； （4）能进行报修服务管理、投诉服务管理、文书发布等日常客户服务管理； （5）能清晰准确的用口头和书面语言表达意图，有较强的文字功底； （6）能根据项目特点制定客户服务标准并进行服务品质管理。				
	知识目标： （1）了解优秀物业服务理念，掌握客服中心各岗位职责和要求； （2）掌握服务礼仪标准及各种服务情境礼仪运用； （3）掌握入住服务筹划工作内容和现场工作流程；掌握装修违规处理方法； （4）掌握咨询服务、报修服务、投诉服务的工作流程及服务标准；掌握客户投诉处理的方法和技巧。 （5）掌握常用文书撰写方法；掌握现代化办公软硬件使用方法。 （6）了解 ISO9000 质量体系；掌握客服品质管理相关制度的建立与实施。				
	素质目标： （1）具有“客户至上”的服务意识和乐观向上的生活和职业态度； （2）具有健康的体魄、宽广的心胸、较强的抗压能力和自我调节能力； （3）具有爱岗爱客、热爱生活、爱护环境、尊重并为他人着想的博爱胸怀； （4）具有较强的沟通协调意识，不墨守成规、灵活解决问题的职业习惯； （5）具有遵章守纪、吃苦耐劳的工作作风和为客户保密的职业操守； （6）具有自我规划、主动学习和创新意识。				
典型工作任务	物业客户服务人员工作前进行形象修饰、养成良好气质和礼仪习惯，制订简单的入住方案、并组织实施业主入住服务，进行二次装修管理；进行报修服务管理、投诉服务管理、文书发布等日常客户服务管理；根据项目特点制定客户服务标准并进行服务品质管理。				
	工作对象	工作内容			工作要求
		工具	方法	组织形式	
	（1）来访的业主或其他客户；（2）客户问询问题；（3）客户报修问	（1）客户服务手册、客户服务制度与相关规范、客户接待礼仪；（2）《客户问询登记簿》；（3）《客户报修登记	（1）客户接待方法；（2）客户问询接待方法；（3）客户	1、客服人员按照客户服务手册及接待礼仪要求接待客户，按规范格式记录客户咨询、报修、投诉等问题；	1、客服人员应具备良好的心理素质和忍耐能力； 2、客服人员与完成任务涉及的其他部门相关人

	题; (4) 客户投诉问题; (5) 业主入住手续; (6) 业主装修手续; (7) 物业档案; (8) 待举行的会议与参会人员、会议日程安排、筹备计划、会场服务方案与细则; 簿》、《维修服务任务单》; (4) 《客户报修登记簿》、《客户投诉处理单》; (5) 客户有效证件复印件、《入伙通知书》等; (6) 《装修申请》、装修图纸、《装修管理协议》、《施工许可证》; (7) 档案橱(柜)、档案盒等; (8) 会议日程安排及筹备计划、会议接待方案、会议设施设备; 维修接待方法; (4) 客户投诉接待方法; (5) 业主入住手续办理方法; (6) 业主装修手续办理方法; (7) 物业档案管理方法; (8) 会议服务方法。 2、向工程部、综合部、客服部等相关工作人员汇报客户咨询、报修、投诉等问题并协商达成处理措施, 重大问题上报客服经理处理; 3、督促实施处理措施; 4、实施完毕后进行客户回访, 记录客户反馈情况, 并告知相关部门。 员之间进行熟练的专业沟通; 3、按客户服务手册及接待礼仪接要求接待客户, 记录并汇报处理客户咨询、报修、投诉等问题; 熟练地为业主办入住、装修等手续; 4、熟练地收集档案资料并分类建档; 5、熟练进行会议筹备与服务
课程内容	任务一 理念养成与团队建设 (8 学时) 学生以刚入职员工(客服部员工)身份了解企业文化及服务理念、明确岗位职责和 workflows、进行礼仪训练, 为开展客户服务做好准备。作为潜在的客服管理人员, 能够树立正确的服务理念, 并进行客服团队建设和人员培训。 任务二 入住服务管理 (8 学时) 某物业公司承接了某新建住宅小区的物业管理工作, 学生以公司客服人员身份, 协助制订入住服务方案, 按照入住服务工作标准为不同特点的业主(学生经教师培训后扮演)办理入住手续并进行二次装修管理。作为潜在的客服管理人员, 能够对入住服务进行策划和组织, 并对装修违规行为进行恰当处理。 任务三 日常客户服务管理 (12 学时) 业主入住后, 学生以客服人员身份为业主(含涉外客户)提供日常管理服务, 按照客户服务手册和礼仪要求, 接待咨询、报修、投诉的客户(学生扮演)并及时处理相关问题。根据服务管理需要撰写相关文书并及时发布。作为潜在的客服管理人员, 能够明确服务标准, 制定行之有效的工作流程或方法, 并能策划组织简单的社区文化活动, 增进与业主的关系。 任务四 品质管理 (4 学时) 基层客服人员要了解公司的质量体系, 按照质量标准完成服务工作。作为潜在的客服管理人员, 能够制定优质客户服务标准和行之有效的考核方法, 并监督执行。
教学环境	多媒体教室、校外实训基地
教学媒介	多媒体、黑板、业务流程图、登记表、相关规范及标准、示范文本及表格、记录单、调查表、反馈单等
教学组织形式与方法	组织形式: 将学生分成若干小组, 每组以 5-6 人为宜。本组学生公选出组长, 组长需要根据不同情境需要做好成员的任务分工(在各情境教学展开之前, 教师根据情境需要对组长进行简单的培训)。首先由教师讲授多个典型案例让学生做好知识准备, 熟悉工作流程, 然后为学生设定工作背景, 以小组为单位展开工作, 模拟物业客服人员完成入住服务、装修管理、客户接待、档案管理、会议服务等工作任务。 方法: 情景模拟法、案例分析法、
考核评价	本课程为考查课, 实施过程考核。 每个项目占有不同分值, 并具体分配到每个子项目即课程单元, 每个单元学习结束直接得出该单元评价分值, 最后累加即得课程总分。每个单元考核内容和指标不同, 具体参见课程标准。 不直接针对个人评分, 只给出小组得分, 由小组内部组织分数分配, 不允许搞平均主义, 增强集体荣誉感和主人翁意识, 锻炼团结协作和矛盾处理能力。

2. 《物业全生命周期管理实务》课程标准

课程名称	物业全生命周期管理实务	课程代码	6105B20603
课程定位	专业核心课	先修课程	管理学基础、物业管理基础、物业管理政策与法律法规
建议课时	32	学 分	2
学习（参考） 资料	《物业管理基础》，刘忠和，高等教育出版社 《物业管理基础》，潘茵，机械工业出版社 《物业管理概论》，左振华，电子工业出版社		
课 程 目 标	通过本课程的学习，使学生掌握物业管理的基本理论、基本流程，理解物业管理的内涵和方法，培养学生处理物业管理中的常见事件的职业能力，同时提高对客户需求的分析能力，养成诚实守信、合作沟通的品质。 知识目标： 掌握物业管理招投标的相关知识；掌握物业服务合同的格式和内容；掌握物业管理早期介入的涵义、意义及具体流程；掌握竣工验收与接管验收的工作内容及两者间的区别；掌握业主入住手续的办理流程；掌握业主档案资料和物业档案资料的建立过程；掌握物业环境管理的相关知识；掌握物业消防管理的相关知识；掌握物业车辆管理的相关知识等。 能力目标： 会物业管理投标方案的制订与操作；能对前期物业管理进行策划和实施；会物业的接管验收；能协助业主建立业主委员会；能与业主委员进行良好沟通；能解决或协调处理业主提出的有关问题；能对卫生、绿化环境进行合理管理；能对治安、消防、车辆安全进行合理管理。 素质目标： 具有健康的体魄和良好的心理素质；具有责任意识、质量意识、团队精神；具有遵守纪律、脚踏实地、吃苦耐劳的工作作风；具有爱岗敬业、依法办事、客观公正、诚信服务的职业道德素养；具有耐心诚恳、精心服务的服务理念；具有较强的沟通协调能力、语言文字表达能力和处理突发事件的能力；具有较强的法制意识，能运用基本理论依法正确处理日常业务；具有为客户着想、为行业和客户资料保密守信的职业素质；具有自主学习和创新意识。		
典 型 工 作 任 务	描述： 物业管理人员根据物业管理的基本理论、基本流程，完成物业服务的全过程，处理物业管理中的常见事件，管理不同类型的物业，制定物业管理招投标书并进行招投标管理及质量管理等。		

	工作对象	工作内容			工作要求
		工 具	方 法	组织形式	
	物业管理公司及业主; 住宅小区; 写字楼; 商业场所; 工业区; 学校、医院、机场等特种场所; 物业招投标书等	物业公司相关规定、条例; 物业管理相关软件; 物业水电设备; 安保设备; 保洁设备; 绿化养护设备; 智能化设备; 物业招投标书等	组建物业公司方法; 实施物业管理的方法; 客户接待方法; 客户咨询、报修、投诉等处理办法; 业主入住、装修手续办理方法; 不同类型物业的管理方法; 物业招投标方法	模拟组建一个物业公司; 对各种不同类型的物业实施物业管理的全过程(物业管理的早期介入、物业的接管与验收、业主入伙、房屋装修管理、对业主、客户的管理、经营服务与管理、智能化管理、物业管理与保险、物业管理资金、费用的管理等); 进行物业招投标管理等	1. 掌握物业与物业管理的概念; 2. 能了解物业管理模式、发展趋势; 3. 掌握物业管理原则与基本环节; 4. 掌握与业主沟通的技巧; 5. 掌握物业管理的全过程; 6. 掌握各种不同类型物业的管理方法; 7. 熟悉物业招投标的方法及流程
课程内容	项目一 物业管理招投标(6学时) 项目二 早期介入与前期管理(6学时) 项目三 物业环境管理(6学时) 项目四 物业安全管理(6学时) 项目五 各类物业的管理(8学时)				
教学环境	(1) 注重利用学校的建设设备与设施来作为物业管理的实训设施, 利用学校的大环境来进行物业管理, 建立校内实训基地, 使之具备现场教学、实习实训、职业技能证书考证的功能, 实现教学与实训合一、教学与培训合一、教学与考证合一, 满足学生综合职业能力培养的要求; (2) 产学合作开发实训课程资源, 充分利用本行业典型的企业资源, 加强产学合作, 建立校外实习实训基地, 实践工学交替, 满足学生的实习实训需求, 同时为学生的就业创造机会。				
教学媒介	多媒体、图纸、规范、标准、流程图、挂图(表)、记录单、反馈单、印刷材料、演示材料等等				
教学组织形式与方法	组织形式: 学生按小组形式, 掌握物业管理的基本方法和原则后后, 模拟物业管理公司的组建、物业管理的内容和流程、不同类型的物业的管理方法及物业的招投标过程。 方法: 引导文法、情景模拟法、案例分析法、项目教学法				
学业评价	过程评价以鼓励为主, 根据课程目标设定各个学习情境的知识考核点、能力与素质考核点, 依据实际岗位工作要求确定评价标准 课程评价采取以过程评价为主, 过程评价(占60%)与期末评价(占40%)相结合的方式。过程评价伴随情境教学的进行而进行, 某学习情境完成时确定该情境的分值, 全部情境教学完成后汇总各情境分值总和除以次数乘以80%即得到本课程的过程性考核成绩。				

3. 《物业空间维护与营造管理》课程教学的基本内容和要求

课程（学习领域）名称	物业空间维护与营造管理	课程代码	6105B20604
课程定位	专业核心课程	先修课程	物业管理基础、物业管理政策与法律法规
建议课时	32	学 分	2
学习（参考）资料	《物业环境管理》/代岚/机械工业出版社 《物业环境管理》/郑芷青、宋建阳/华南理工大学出版社		
课程目标	通过本课程的学习，使学生对物业环境管理的环节和方法有所认知，提升学生全面管理物业的能力。 （1）知识目标 ①掌握物业环境管理的概念，物业环境管理的特点及物业环境管理的主要内容，并充分认识物业环境管理对提高物业服务企业服务质量、提升物业服务企业良好形象、改善业主的居住环境与工作环境的重要性；②了解物业环境保洁工作的意义；③掌握物业保洁的范围及基本要求；④通过与实际物业环境的结合，了解物业保洁管理的日常操作要求；⑤掌握安全管理的主要工作内容，物业管理中常见的安全事件及其处理方法与措施；⑥了解环境绿化技术的基础知识，掌握物业绿化管理的基本知识与主要内容，物业区域绿化的营造原则及配置方法；⑦了解物业消防的基础知识，掌握建筑火灾的应急程序，物业消防管理的基本要求；⑧了解物业环境中道路的功能、分级；道路系统的基本形式；不同物业环境车辆道路管理的主要特点。 （2）能力目标 ①能按卫生要求管理物业区域、能检查日常清洁卫生工作并能就清洁卫生工作同业主和客户沟通；②会运用保洁新技术、新材料和新方法；③会简单的绿化养护和园艺布置，能据物业服务企业的实际情况及所辖物业区域的特点进行环境绿化管理模式的选择，并制定配套的绿化管理制度；④能协助建设安保队伍，并严格按照安全防范规范开展安保工作，能与各有关人员沟通协调；⑤能按规范进行安保巡逻，对出入的物品、车辆及外来人员进行登记，配合处理各类突发事件；⑥会宣传消防知识；⑦能操作物业区域内常用的消防设备、设施；⑧能配合处理消防应急情况；⑨能识别各类道路交通标牌、标识及管理规定，能按标准及流程收取停车费，能进行合理交通的疏导，协助有关部门做好交通事故的善后处理工作，能制定小区车辆及道路管理相关的制度。 （3）素质目标 ①具有良好的身心素质；②具有责任意识、质量意识、团队精神；③具有遵守纪律、脚踏实地、吃苦耐劳的工作作风；④具备一丝不苟、科学严谨的工作作风；⑤具有较强的沟通协调能力、语言文字表达能力和处理突发问题的能力；⑥具有自主学习和创新意识；⑦具有独立解决实际问题的思路；⑧具有诚信品质、爱岗敬业的工作态度。		
典型工作任务	物业环境管理人员按照规范进行环境巡视，发现各种环境问题做好巡视记录并及时处理，处理完毕后做好问题处理记录：1、按卫生要求管理物业区域、检查日常清洁卫生工作，及时处理卫生问题并就清洁卫生工作同业主和客户沟通；2、检查绿化养护情况，建立绿化档案，及时处理绿化被损坏等问题；3、按规范进行安保巡逻，对出入的物品、车辆及外来人员进行登记，配合处理各类突发事件；4、发现火灾隐患及时处理，火灾发生时迅速启用物业区域内的消防设备、设施，配合处理消防应急情况；5、合理使用车库（车位）及停车设备，现场引导与协调机动车辆的停、驶；按标准及流程收取停车费，协助有关部门做好交通事故的善后处理工作。在工作过程中注意保护自身安全，并及时与业主进行良好的沟通。		

	工作对象	工作内容			工作要求
		工具	方法	组织形式	
	1、业主或客户; 2、环境卫生问题; 3、环境绿化树木、草坪等; 4、外来人员、出入车辆、物品; 5、火灾隐患;火灾;消防设备、设施; 6、车库(车位)、停车设备、机动车辆、停车费; 7、交通事故	客户服务手册;日常巡视记录本;外来人员登记簿;保洁用具、绿化用具;安保用具(巡逻棍、防暴捕网器、对讲机、警告标识、秒表、哨子等)、消防设备设施及相关用具(入侵报警系统、电视监控系统、声光报警器、烟温一体报警器)	卫生清洁方法;绿化技术;安全防范方法;消防设施使用方方法;报警系统使用方方法;车场管理方法。	按照规范进行环境巡视,发现各种环境问题做好巡视记录并及时处理,处理完毕后做好问题处理记录,并及时与业主进行良好的沟通。	1、按卫生要求管理物业区域、检查日常清洁卫生工作,及时处理卫生问题并就清洁卫生工作同业主和客户沟通;2、检查绿化养护情况,建立绿化档案,及时处理绿化被损坏等问题;3、按规范进行安保巡逻,对出入的物品、车辆及外来人员进行登记,配合处理各类突发事件;4、发现火灾隐患及时处理,火灾发生时迅速启用物业区域内的消防设备、设施,配合处理消防应急情况;5、合理使用车库(车位)及停车设备,现场引导与协调机动车辆的停、驶;按标准及流程收取停车费,协助有关部门做好交通事故的善后处理工作。6、在工作过程中注意保护自身安全,并及时与业主进行良好的沟通。
课程内容	任务一：物业环境管理认知（2 学时） 对物业环境管理的内容和任务进行基本的认知，主要包括物业环境管理的基本概念；特点、内容及目标；物业环境管理的基本原则及手段；物业环境管理的重要性及发展趋势；物业环境管理的机构等，使学生能够设计一家物业公司的环境管理机构。 任务二：保洁管理（6 学时） 通过物业环境保护管理、卫生管理和垃圾管理三个情境的模拟，使学生理解保洁管理的内容及操作流程，能够胜任物业保洁管理的工作。 任务三：绿化管理（6 学时） 此任务包含三个情境：了解植物、物业环境绿化设计、绿化植物养护管理，通过这三个情境的学习和模拟来掌握物业绿化管理的内容和流程。 任务四：治安环境管理（6 学时） 通过出入管理、物业项目公共秩序维护、灾害防治三个情境的模拟，使学生对物业环境安全管理的内容有全面的认识和把握。 任务五：消防管理（6 学时） 由火灾预防和灭火救援两个情境构成，火灾预防情境的模拟包括制定完善的消防管理制度，认真做好物业项目的火灾隐患识别工作，编制完善的火灾应急预案，建立消防设施设备维护与养护制度；灭火救援的模拟包括项目发生火灾时的报警、启动火灾应急预案，组织人员的疏散及灭火扑救工作，以及灾后配合公安机关的调查取证工作等。通过这些情景的模拟和练习，使学生能够掌握火灾预防和救援的方法和流程。 任务六：车辆道路管理（6 学时） 由道路管理、车辆管理、停车场管理三个情境构成，通过学生模拟管理、教师指导点评，使学生整体把握物业车辆道路管理的内容和注意事项。				

教学环境	多媒体教室、园林实训基地、校外实训基地
教学媒介	多媒体、保洁用具、绿化用具；安保用具、消防设备设施及相关用具、记录本、登记簿等
教学组织形式与方法	组织形式：学生按小组形式，掌握工作要求后，进行环境巡视。查找环境卫生、绿化、安全、车场管理等方面存在的问题或隐患，及时记录并提出处理方案（可能有多种方案），经小组讨论后进行方案实施，并记录实施效果（多种方案并行时比较各方案的优劣），总结出最有效的处理方案。 方法：引导文法、情景模拟法、小组讨论法、案例分析法、项目教学法
考核评价	学习效果评价的重点是学生专业能力与综合素质。在评价过程中注意遵循以下原则：1、关注学生个体差异；2、注重学生学习过程的评价，同时借鉴企业对员工完成工作任务的评价内容和评价方式。 课程评价采取以过程评价为主，过程评价（占60%）与期末评价（占40%）相结合的方式进行。过程评价伴随情境教学的进行而进行，某学习情境完成时确定该情境的分值，全部情境教学完成后汇总各情境分值即得到本课程的过程性考核成绩。期末评价在学期末集中进行，以卷面成绩作为期末考核成绩。

4. 《物业管理招投标》课程教学的基本内容和要求

课程（学习领域）名称	物业管理招投标	课程代码	6105B20605
课程定位	职业能力学习领域	先修课程	物业管理基础、物业管理 制度政策与法律法规
建议课时	88	学 分	5
学习（参考）资料	《物业管理招投标实务》/郭淑芬，王秀燕/清华大学出版社 《物业管理服务方案编写实操一本通》/余源鹏/机械工业出版社 《物业管理服务投标书编写实操范本》/余源鹏/机械工业出版社		
课程目标	通过本课程的训练学习，使学生熟知物业管理服务方案的内容，以及不同类型物业服务的特点，具备协助组建招投标组织、组织物业现场考察、编制不同类型物业物业管理服务方案、协助组织开标以及物业服务方案评价的能力。同时，通过本课程的训练学习，应实现对学生团队意识、沟通协调以及自我学习能力等综合素质的培养。 （1）知识目标 ①明确物业管理服务方案的作用及其对物业管理企业的意义；深化对物业管理服务内容的认知； ②掌握物业管理招投标的基本程序，物业服务方案的设计流程、内容及要求； ③掌握住宅小区物业管理服务内容及服务要点； ④掌握商业物业管理服务内容及服务要点； ⑤掌握办公物业管理服务内容及服务要点； ⑥掌握物业服务费构成及测算方法。 （2）能力目标 ①能根据物业特点，确定不同类型物业服务的要点并进行相应调研； ②能够在分析物业整体情况的基础上，根据物业的特点，合理确定各专项物业服务方案，并形成整体服务方案； ③能以各专项方案为基础，依据相关规定，准确进行物业服务成本测算，合理确定物业服务收费标准； ④能对物业服务方案进行阐述、答辩。 （3）素质目标 ①培养学生协作意识及团队精神； ②培养学生遵守纪律、脚踏实地、吃苦耐劳的工作作风； ③具有较强的沟通协调、语言文字表达和处理突发问题的素质； ④具有独立解决实际问题的思路； ⑤具有诚信品质、爱岗敬业的工作态度。		
典型工作任务	以物业管理市场开发工作的开展程序为线索，根据物业管理市场特点，通过对介绍物业管理市场开发介绍与训练，要求能合理组织开展招投标的各项程序性工作，开展不同类型物业调研、编制相应物业管理服务方案设计、投标展示与答辩、物业服务合同拟定与签约等工作。		

	工作对象	工作内容			工作要求
		工具	方法	组织形式	
	1、物业管理招标公告 2、物业管理招标投标资格审查 3、物业管理招标文件 4、不同类型物业物业管理服务方案 5、物业管理开标、评标与订标 6、物业管理合同拟定与签约	《中华人民共和国民法典》、《中华人民共和国招标投标法》、《物业管理条例》、《前期物业管理招标投标管理暂行办法》、物业管理招标文件范本、物业管理招标投标实例、物业管理服务方案范例、物业服务合同示范文本	相关法律法规要求；物业管理招标投标工作程序及问题处理方法；物业管理招标文件内容及编制方法；不同类型物业特点及其服务方案编制要求；物业合同构成及编制要求；物业管理招标投标及合同纠纷处理依据及方法；	1、物业招标投标负责人根据项目特点确定招标范围及方式； 2、管理人员明确工作内容，按招标要求编制招标文件，组织招标工作； 3、针对物业开展投标调研，分析不同类型物业特点； 4、编制物业管理服务方案设计； 5、组织开标、评标、定标工作； 6、合同谈判，与中标人签订物业服务合同；	与完成任务涉及的其他职能部门相关人员之间进行熟练的沟通； 从满足物业服务要求角度出发，结合不同类型物业特点制定切实可行的物业服务方案； 依据法律法规要求组织招标投标相关工作，达到物业服务要求； 按照法律法规及招标文件要求签订物业服务合同并备案；
课程内容	任务一 物业管理招标投标的组织（4学时） 任务二 住宅小区物业管理服务方案设计（20学时） 任务三 商业物业管理服务方案设计（20学时） 任务四 办公物业管理服务方案设计（20学时） 集中实践 综合性物业的服务方案设计（专用周 24学时）				
教学环境	校外实训基地、校内服务方案编制工作室，结合课堂教学开展讨论和案例分析等				
教学媒介	多媒体、相关法律法规文本、物业管理招标投标文件、物业服务合同范本				
教学组织形式与方法	组织形式： 本课程教学围绕着物业服务方案设计工作过程各项工作任务展开，各任务均要完成物业现场实地考察、服务方案设计以及方案展示与答辩三个步骤。为此，课程组以校企合作为基础，选择了校企合作单位3个不同类型的真实物业管理项目为载体，围绕着上述三个步骤的各项具体任务展开，并且按照工作流程设计教学过程。形成了“项目导向、任务驱动”的教学模式。 教学方法： 情景模拟法、案例分析法、项目教学法				
考核评价	本课程在对学生进行考核时采取以过程评价为主，过程评价（占60%）与期末评价（占40%）相结合的方式。其中：1、过程评价伴随情境教学的进行而进行，设置了知识考核点、能力和考核点，重点考核学生的社会能力、专业能力和方法能力。某学习情境完成时确定该情境的分值，全部情境教学完成后汇总各情境分值即得到本课程的过程性考核成绩。2、期末评价在学期末集中进行，以卷面成绩作为期末考核成绩。				

5. 《物业管理风险防控》课程教学的基本内容和要求

课程名称	物业管理风险 防控	课程代码	6105B20606		
课程定位	专业核心课程	先修课程	物业管理基础、物业管理制度政策 与法律法规		
建议课时	88	学分	5		
学习（参考） 资料	1、《物业管理法规》张莹 北京大学出版社 2、《物业管理法原理与案例教程》安静 对外经贸大学 3、《物业管理法规》胡晓娟 重庆大学出版社 4、《物业纠纷处理依据与解读》法律出版社 5、《物业纠纷锦囊》法律出版社				
课程 目 标	通过本课程的学习，使学生掌握物业管理常用法律法规的主要知识，学会根据相关法律法规防范和处理物业管理工作人员工作过程中所遇纠纷；学会运用相关法规处理各类突发应急事件。使学生树立良好的法律工作意识，养成爱岗敬业、善于协作、诚实守信、耐心诚恳、精心服务、遵法守法的职业道德和职业素质。				
	知识目标 （1）掌握物业招投标流程的法律规定，熟悉《中华人民共和国招标投标法》； （2）掌握物业验收接管相关法律知识，能明确接管前后权利义务的区分； （3）掌握物业收费定价法律规定，了解薪酬制和包干制的内涵；掌握《物业服务收费管理办法》的相关规定。 （4）掌握《民法典》、《物业管理条例》中关于侵权赔偿、区分所有权、责任承担、物业企业权利义务的法律规定； （5）掌握《民法典》合同编相关规定，熟悉合同签订流程； （6）掌握业主大会成立及业主权利义务的法律规定。 能力目标 （1）法律风险防控能力；（2）纠纷调解能力；（3）法律文书书写能力； （4）证据掌控能力；（5）拟约签约能力； 素质目标 （1）诚实信用，有责任意识；（2）善于沟通，精诚合作的团队意识； （3）遵纪守法，耐心诚恳的服务理念；（4）具备自主学习和自我提高的意识。				
典型 工 作 任 务	本课程的典型工作任务为： 物业管理前期服务纠纷防范与处理（物业招投标纠纷防范与处理、物业验收接管纠纷防范与处理）、物业服务合同纠纷防范与处理、物业服务收费纠纷防范与处理、公共秩序管理纠纷防范与处理（安保纠纷防范与处理、车辆纠纷防范与处理、环境纠纷防范与处理、绿化纠纷防范与处理）、物业使用维护纠纷防范与处理（装修纠纷防范与处理、设备维护纠纷防范与处理）、业主自治管理纠纷防范与处理。				
	工作对象	工作内容			工作要求
		工具	方法	组织形式	
	1、物业管理前期服务纠纷；2、物业服务合同纠纷；3、物业	《前期物业管理招投标管理暂行办法》、《招标投标	纠纷提前预警方法；	物业管理人或物业管理主管根据《前期物业	1、物业管理人员应当具备敏锐的观察能力、良好的判断能力，对可能出现的纠纷能够进行识别；2、自主学

	服务收费纠纷; 4、公共秩序管理纠纷; 5、物业使用维护纠纷; 6、业主自治管理纠纷	法》、《民法典》、《物业管理条例》、《城市住宅小区竣工综合验收管理办法》、《房屋接管验收标准》、《物业服务收费管理办法》、《城市居民住宅安全防范设施建设管理规定》、《民法典》	纠纷 咨询 方法; 纠纷 调 解 方法; 纠纷 处 理 方法;	管理招标投标 管理暂行办法》、《招标投标法》、《民法典》、《物业管理条例》、《房屋接管验收标准》、《物业服务收费管理办法》等法律法规规定,对出现的纠纷进行防范、咨询或调解、处理	习能力,较强的记忆理解能力,对岗位相关的法律法规能够记忆掌握,并能对典型案例进行分析解决; 3、提前预警能力,对问题的处理能力,对法律法规的应用能力,在工作过程中,对某些易发生纠纷的界点有良好的判断,并能进行防范; 4、灵敏的反应能力; 良好的沟通协调能力,运用法律知识处理已经发生纠纷的能力,对已经发生的纠纷,能及时控制局面,并及时取得证据。与纠纷各方进行沟通,处理纠纷 5、统筹能力,语言表达能力,通过良好的沟通方式,控制局面,防止矛盾激化。
课程内容	学习情境一: 物业管理前期服务纠纷防范与处理 (6 学时) 学习情境二: 物业服务合同纠纷 (6 学时) 学习情境三: 物业服务收费纠纷 (8 学时) 学习情境四: 公共秩序管理纠纷 (20 学时) 学习情境五: 物业使用维护纠纷 (20 学时) 学习情境六: 业主自治管理纠纷 (4 学时) 集中实践周: 物业管理风险防控方案编制 (24 学时)				
教学环境	多媒体教室、招投标实训室、模拟法庭、情境剧场、法律阅览咨询室、校外专业实训场所、校外综合实训基地				
教学媒介	多媒体、黑板、模拟法庭任务指导书、业主大会任务指导书、评价表等				
教学组织形式与方法	组织形式: 通过学生分组,进行情景角色扮演; 召开模拟法庭; 召开模拟业主大会; 以真实工作场景做为依据,模拟工作过程。 组织学生到工作现场或法律咨询现场、法庭现场进行学习。 教师通过典型案例讲解、根据前期学生模拟工作过程、现场咨询情况引出相应教学内容,构建知识体系。 课后以评价表的方式进行评价,同时对学生掌握的课程内容进行反馈。 教学方法: 情景模拟法、分组讨论法、案例分析法、现场教学法、观摩教学法				
考核评价	过程评价以鼓励为主,根据课程目标设定各个学习情境的知识考核点、能力与素质考核点,依据实际岗位工作要求确定评价标准 课程评价采取以过程评价为主,过程评价 (占 60%) 与期末评价 (占 40%) 相结合的方式进行。 过程评价伴随情境教学的进行而进行,某学习情境完成时确定该情境的分值,全部情境教学完成后汇总各情境分值总和除以次数乘以 80%即得到本课程的过程性考核成绩。				

七、教学进度总体安排

（附表一至附表四）

附表一：现代物业管理专业周数分配表

现代物业管理专业周数分配表

学 年	I 学年		II 学年		III 学年		合计（周数）
	1 学期	2 学期	3 学期	4 学期	5 学期	6 学期	
理 论 教 学	16	17	17	16	0	0	66
实 践 教 学	0	3	3	2	20	20	48
复 习 考 试	1	1	1	1	1	0	5
军事技能训练	2	0	0	0	0	0	2
入学/毕业教育	1	0	0	0	0	1	2
假 期	5	7	5	7	5	0	29
总 周 数	25	28	26	26	26	21	

注：第一学期不安排实习、实训专用周，第二至四学期理论教学每学期不少于 16 周。

附表二：2022 级现代物业管理专业课程进度总体安排

课程类型		课程代码及课程名称			学分与学时分配					课堂教学周数、学时分配						考核方式			先修课程			
					课程学分	课程总学时	理论学时	实践学时	专用周学时	I 学年		II 学年		III 学年		考试(集中)	考试(不集中)	考查				
		1	2	3						4	5	6										
		序号	课程代码	课程名称																		
										周	周	周	周	周	周					周	周	
必修课程	公共必修课程	1	0100A10112	思想道德与法治	3	48	42	6		4							√		前 12 周德法课，后几周形策课			
		2	0100A10109	毛泽东思想与中国特色社会主义理论体系概论	2	32	28	4				2					√		与习概论课互开			
		3	0100A10114	习近平新时代中国特色社会主义思想概论	3	48	42	6					4			√			与毛中特课互开，前 12 周习概论课，后几周形策课			
		4	0100A19712	心理健康教育	2	32	28	4		2							√					
		5	0100A10115	形势与政策（一）	0.25	8	8	0		√								√				
			0100A10116	形势与政策（二）	0.25	8	8	0			√							√				
			0100A10122	形势与政策（三）	0.25	8	8	0				√						√				
			0100A10123	形势与政策（四）	0.25	8	8	0					√					√				
		6	0100A19711	军事理论	2	36	36	0		2								√		线上授课		
		7	0100A19715	劳动教育	1	16	8	8			1							√				
		8	0100A10257	体育 1/4	0.5	18	8	10		1								√				
		9	0100A10258	体育 2/4	0.5	18	8	10			1							√				
		10	0100A10259	体育 3/4	0.5	18	8	10				1						√				
		11	0100A10260	体育 4/4	0.5	18	8	10					1					√				

	12	0100A19801	职业发展与就业指导	1	18	14	4				1					√	
	13	0100A19717	职业发展与就业指导（创新创业）	1	18	16	2			1					√		
	14	0100A19706	安全教育	2	32	32	0			2						√	
	公共必修课小计			20	384	310	74	0	9	4	4	6					
专业（群） 基础课	15	6105B10601	管理学基础	2	32	28	4		2							√	
	16	6105B10602	物业管理基础	2	32	28	4		2					√			
	17	6105B10603	物业服务形象与礼仪	2	32	28	4		2							√	
	18	6105B10604	建筑工程基础与识图	5	92	60	8	24		4				√			
	19	6105B10605	建筑设备识图与 CAD 制图	5	92	60	8	24		4				√			
	20	6105B10606	物业管理制度政策与法律法规	2	32	28	4		2					√			
	21	6105B10607	房地产经济学基础	2	32	28	4		2							√	
	22	6105B10608	物业管理数据采集与应用	2	32	28	4				2					√	
	23	6105B10609	物业企业财务管理	3	58	30	4	24				2			√		
	24	6105B10610	房屋查验与检测	2	32	28	4			2						√	
	25	5100B10501	中外建筑史	1	16	16	0					1			√		
	26	5100B10502	中外城市发展史	1	16	16	0						1			√	
	27	6105C20601	职业认识实习	1	24	0	0	24								√	
	专业（群）基础课小计			30	522	378	48	96	8	12	4	2					
专业 核心课	28	6105B20601	物业客户服务管理	2	32	26	8				2					√	
	29	6105B20602	物业设备设施管理	5	92	60	8	24				4			√		
	30	6105B20603	物业全生命周期管理实务	2	32	28	4					2			√		
	31	6105B20604	物业空间维护与营造管理	2	32	28	4					2			√		
	32	6105B20605	物业管理招投标	5	88	56	8	24					4		√		
	33	6105B20606	物业管理风险防控	5	88	56	8	24						4	√		
	34	6105B20607	物业经营管理	2	32	28	4					2				√	
	专业核心课小计			23	396	282	44	72	0	0	8	12					
必修课程合计			73	1302	970	166	168	17	16	16	20						

选修课程	公共限选课	1	0100A20250	人工智能通识课	2	32	16	16		2							√	
		2	0100A20293	信息技术	2	32	18	16			2						√	
		3	0100A20257	大学语文 1/2	2	32	16	16		2						√		
		4	0100A20258	大学语文 2/2	2	32	18	16			2						√	
		5	0100A20291	大学英语 1/2	2	32	16	16		2						√		
		6	0100A20292	大学英语 2/2	2	32	18	16			2					√		
		7	0100A202001	文科数学 1/2	2	32	16	16		2						√		
		8	0100A202002	文科数学 2/2	2	32	16	16			2					√		
		9	0100A20294	专业英语	2	32	16	16				2					√	
		10	0100A20295	综合英语	2	32	16	16					2				√	
		11	0100A20255	大学美育	2	32	16	16		2							√	
		12	0100A10130	中国共产党历史	1	16	14	2		1								√
		公共限选课小计			23	368	196	178	0	11	8	2	2					
	公共任选课	13		课程一	2	32												
		14		课程二	2	32												
																		
		公共任选课小计			4	64												
	专业限选课	15	6105B30601	智慧社区管理	2	32	30	4				2						√
		16	6105B30602	房地产估价	3	58	30	4	24		2					√		
		17	6105B30603	综合实训	18	432			432									√
		18	6105B30604	岗位实习	10	600			600									√
		专业方向课小计			33	1122	60	8	1056	0	2	2	0					
	专业任选课	19	6105B40601	商务谈判	2	32	32											
		20	6105B40602	电子商务基础	2	32	32											
		21	6105B40603	视觉营销设计	2	32	32											
		22	6105B40604	物业企业人力资源管理	2	32	28	4				2						√

		23	6105B40605	园林规划与绿化养护	2	32	28	4				2					√		
		24	6105B40606	环境艺术设计	2	32	32												
		专业任选课小计			4	64	58	8	0	0	0	4	2	0	0				
		选修课程合计			64	1618	314	194	1056	11	10	8	4	0	0				
其他	1	0100C19701	入学教育	1	24														
	2	0100C19702	军事技能训练	2	48														
	3	0100C19703	毕业教育	1	24														
	4	0100C19602	第二课堂	5	80														
	5	0100C19704	劳动教育实践	1	72		72												
其他小计				10	248														
合 计				147	3168	1284	360	1224	28	26	24	24							
课程门数										15	12	13	11						
考试课程门数				集中考试					4	4	2	7							
				不集中考试					6	3	5	3							
考查课程门数										5	5	6	1						
考证课程门数										0	0	0	0						

附表三：现代物业管理专业实习实训安排表

序号	实训形式	代码	实习实训项目	对应课程	学分	学时	周学时数/教学周数						考核方式
							I 学年		II 学年		III 学年		
							1 学期	2 学期	3 学期	4 学期	5 学期	6 学期	
1	专项实训	6104C306001	识读并绘制土建施工图	建筑工程基础与识图	1	24		24/1					过程评价及成果评定
2		6104C306002	识读并绘制设备施工图	建筑设备基础与识图	1	24		24/1					过程评价及成果评定
3		6104C306003	物业企业财务报表编制	物业企业财务管理	1	24			24/1				过程评价及成果评定
4		6104C306004	物业设备设施管理实训	物业设备设施管理	1	24			24/1				过程评价及成果评定
5		6104C306005	房地产估价方案编制	房地产估价	1	24		24/1					过程评价及成果评定
6		6104C306006	物业管理投标文件编制	物业管理招投标	1	24				24/1			过程评价及成果评定
7		6104C306007	物业管理风险防控方案编制	物业管理风险防控	1	24				24/1			过程评价及成果评定
8	综合实训	6104C306008	物业服务形象与心理素养提升	综合实训	4	96					24/4		过程评价及成果评定
9		6104C306009	物业设施设备维护实训		6	144					24/6		过程评价及成果评定
10		6104C306010	房屋查验与检测实训		1	24					24/1		过程评价及成果评定
11		6104C306011	物业信息化能力提升		4	96					24/4		过程评价及成果评定

12		6104C306012	物业服务综合能力提升		3	72					24/3		过程评价及 成果评定
13	认识 实习	6104C206001	专业认知		1	24		24/1					过程评价及 成果评定
14	岗位 实习	6104C206002	岗位实习（含毕业设计）		10	600						30/20	过程评价及 成果评定
合计					37	1248							——

附表四：理论和实践环节课时分配比例表

项目	理论环节	实践环节	合计
学时数	1284	1884	3168
百分比	41%	59%	100%

八、实施保障

（一）人才培养模式

在一定的教育理念、教育思想指导下，按照专业的培养目标和人才规格，基于知识、素质、能力结构构建人才培养模式。

（二）师资队伍

专业负责人能够较好地把握国内外物业管理行业、专业发展，能广泛联系行业企业，了解行业企业对物业管理专业人才的需求实际，教学设计、专业研究能力强，组织开展教科研工作能力强，在本区域或本领域具有一定的专业影响力。

专任教师有理想信念、有道德情操、有扎实学识、有仁爱之心；具有物业管理相关专业本科及以上学历；具有扎实的物业管理相关理论功底和实践能力；具有较强信息化教学能力，能够开展课程教学改革和科学研究；每5年累计不少于6个月的企业实践经历。

兼职教师主要从物业管理企业聘任，具备良好的思想政治素质、职业道德和工匠精神，具有扎实的物业管理专业知识和丰富的实际工作经验，具有中级及以上相关专业职称，能承担专业课程教学、实习实训指导和学生职业发展规划指导等教学任务。

（三）教学设施

1. 校内实验实训条件

表 4 现代物业管理专业校内实训条件一览表

序号	实训室（基地）名称	占地面积	主要设备及软件	支持课程名称	支持实训项目名称	可容纳学生数	备注
1	物业服务礼仪实训室	120m ²	呼叫中心实训设备，形体镜、扶杆等，小型录播系统，视频编辑软件等。	物业服务形象与礼仪、物业服务管理	物业服务礼仪实训、物业服务技巧训练	45 人	
2	物业设施设备维护实训室	400m ²	消防实训设备，给排水实训设备，空调通风实训设备，智能物业物联网实训设备等。	物业设备设施管理、建筑设备运行管理与节能控制	物业设施设备维护实训	45 人	
3	物业经营管理实训室	120m ²	计算机、数据统计软件、Office 全套软件、AutoCAD、REVIT 等	物业管理、物业 BIM 技术应用、物业管理数据采集与应用、物业企业财务管理	不同物业业态租赁方案策划与撰写、合同编制，经营管理费用测算，风险识别与评估，客户满意度测评实训。	45 人	
4	物业空间维护与营造实训室（拟建）	120m ²	地砖、地毯，洗地机、打蜡机、地毯清洗机、吸尘器、常用的卫生洁具，等保洁设备；常见绿化植物；门禁及道闸设备，停车管理设备及软件，对讲机等设备	物业空间维护与营造管理、物业全生命周期管理实务	保洁管理、绿化管理与维护、秩序管理与维护等实训	45 人	待建
5	物业客户服务实训室	100m ²	呼叫中心实训设备，电脑，桌椅等。	物业客户服务管理、物业全生命周期管理实务	物业客户服务管理实训	45 人	需改建
6	智慧物业综合实训室	150m ²	电脑，桌椅，智慧大屏	物业全生命周期管理实务	综合实训	45 人	建设中

2. 校外实习基地

表 5 现代物业管理专业校外实训实习基地一览表

序号	实训（实习）基地	支持实践教学环节（或课程）	实习项目	可接纳人数
1	山东宏泰物业管理发展有限公司	《物业客户服务管理》、《物业设备设施管理》、《物业全生命周期管理实务》、岗位实习	客户服务、环境管理、工程维护、物业经营管理	15
2	山东诚信行物业管理发展有限公司	《物业客户服务管理》、《物业设备设施管理》、《物业全生命周期管理实务》、岗位实习	客户服务、环境管理、工程维护	15
3	中海物业青岛分公司	《物业客户服务管理》、《物业设备设施管理》、《物业全生命周期管理实务》、岗位实习	客户服务、环境管理、工程维修	10
4	中海物业济南环宇城分公司	《物业客户服务管理》、《物业设备设施管理》、《物业全生命周期管理实务》、岗位实习	客户服务、环境管理、工程维护、物业经营管理	15
5	山东绿地泉物业服务有限公司	《物业客户服务管理》、《物业设备设施管理》、《物业全生命周期管理实务》、岗位实习	客户服务、环境管理、工程维护、物业经营管理	15
6	济高绿城物业管理有限公司	《物业客户服务管理》、《物业设备设施管理》、《物业全生命周期管理实务》、岗位实习	客户服务、环境管理、工程维护、物业经营管理	10
7	碧桂园服务济南分公司	《物业客户服务管理》、《物业设备设施管理》、《物业全生命周期管理实务》、岗位实习	客户服务、环境管理、工程维护、物业经营管理	10
8	融创服务济南分公司	《物业客户服务管理》、《物业设备设施管理》、《物业全生命周期管理实务》、岗位实习	客户服务、环境管理、工程维护、物业经营管理	10

（四）教学资源

1. 教材选用

按照规定选用优质教材，禁止不合格的教材进入课堂。对于市场上缺乏对口教材的课程，先通过编写讲义试用修正后，再正式编写教材。

2. 图书文献配备

图书文献配备能满足人才培养、专业建设、教科研等工作的需要，方便师生查询、借阅。专业类图书文献主要包括：有关物业管理实务、技术、方法、思维类图书；经济、管理、营销、文化类图书；行业法律法规、政策和规范文件，国家标准及行业标准，技术规范，学术期刊等。

3. 数字教学资源配备

计划建设、配备与本专业有关的音视频素材、教学课件、数字化教学案例库、虚拟仿真软件、数字教材等专业教学资源库，种类丰富、形式多样、使用便捷、动态更新、满足教学。目前已采购智慧物业学习 APP—城建物道，即将投入使用。

（五）教学方法

积极采用案例导入、情景模拟、实战演练等非传统讲授方法进行教学，充分运用现代信息技术手段进行教学，利用网站、公众号等网络资源辅助教学。

（六）学习评价

考核采用多渠道、多途径、多层次考评学生。课程考核内容和评价标准应体现物业企业对相关职业岗位的技能

素质要求，要形成技能考核为主线的开放式过程化考核体系，考核内容紧密贴近岗位实际需求，倡导开放性和多元性。

（七）质量管理

1. 学校和二级院系建立专业建设和教学过程质量监控机制，健全专业教学质量监控管理制度，完善课堂教学、教学评价、实习实训、毕业设计以及专业调研、人才培养方案更新、资源建设等方面质量标准建设，通过教学实施、过程监控、质量评价和持续改进，达成人才培养规格。

2. 学校、二级院系及专业完善教学管理机制，加强日常教学组织运行与管理，定期开展课程建设水平和教学质量诊断与改进，建立健全巡课、听课、评教、评学等制度，建立与企业联动的实践教学环节督导制度，严明教学纪律，强化教学组织功能，定期开展公开课、示范课等教研活动。

3. 学校建立毕业生跟踪反馈机制及社会评价机制，对生源情况、在校学业水平、毕业生就业情况等进行分析，定期评价人才培养质量和培养目标达成情况。

4. 专业教研组织充分利用评价分析结果有效改进专业教学，持续提高人才培养质量。

九、毕业要求（支撑培养目标的有效达成）

学生在 3-5 年的弹性学习年限内，按照专业人才培养方案规定修满 146 学分，完成规定的教学活动，达到现代物业管理专业毕业时应达到的素质、知识、能力等方面的要求。

同时，符合学校规定的其他关于毕业条件要求，经学校审核批准后，准予毕业。合学校规定的其他关于毕业条件要求，经学校审核批准后，准予毕业。