

广东工程职业技术学院

现代物业管理专业岗位实习课程标准

一、课程概述：

毕业岗位实习是学校教育的极为重要的实践性教学环节，通过毕业岗位实习，主要是检验学生对专业知识与技能的综合应用能力；并针对学生的就业对职业岗位能力的需要，让学生在毕业前到物业服务公司具体从事某一方面的管理服务作，进一步增强学生运用所学理论和知识，分析和解决实际问题的能力；培养学生热爱劳动、不怕苦、不怕累的工作作风；培养、锻炼学生交流、沟通能力和团队精神，实现学生由学校向社会的转变。

本课程 18 周（或以上），18 学分，课程代码 z08100018，必修课。

二、培养目标与要求

（一）培养目标

学生毕业岗位学习是专业教学的重要组成部分，是教学活动的继续，是提高学生的实践技能和专业能力的重要教学方式。其主要目的是：一方面是要让学生全面了解并熟悉房地产营销与物业管理实践中的诸多问题，使学生面向社会，接触社会，培养学生获得信息的能力，处理人际关系的能力、表达能力，学会在实践中学习，培养职业感。另一方面它紧密结合实际工作，是培养学生实践能力和独立工作能力的一项重要措施，也是对学生学习效果进行全面考核的重要方式，从而为学生毕业后的顺利上岗奠定良好的基础。

实习任务及能力培养训练包括以下内容：

分类	工作项目	工 作 任 务 与 职 业 能 力
一、通用能力		1、沟通能力 2、协作能力 3、心理承受能力

		4、组织管理能力 5、职业态度 6、职业规范 7、创新意识
二、专业基本能力	1. 客户服务管理	熟悉基本服务知识和服务要求、各项服务规范和 workflows；掌握服务与沟通要求、顾客服务管理及流程；组织开展各项顾客服务工作、组织实施社区活动。
	2. 房屋装修与维修管理	熟悉常见的房屋维修问题、制定房屋维修及保养计划、公共设施的维修，保养及改造工程程序；掌握装修管理各项管理工作、房屋维修处理程序、房屋维修的日常管理要点；管理好装修管理中各环节工作、组织房屋维修管理工作。
	3. 设备管理	熟悉各类设备管理的基本原理与维护保养方法；掌握设备管理基本管理实务知识；应用各种设备管理制度和方法，保障设备正常运行。
	4. 安全管理	熟悉各项安全管理制度和工作规范；掌握安全防范要点、处理突发事件、消防管理工作要点；能组织安全管理防范关键工作、能组织消防演习。
	5. 绿化管理	熟悉识别花木的种类、常见的病虫害；掌握绿化管理工作的要领；运用绿化管理知识处理绿化管理中常遇见的问题。
	6. 清洁卫生管理	熟悉基本清洁知识和清洁方法；掌握清洁卫生的运作规范和管理要求；能运用清洁卫生管理的基本知识独立开展各项清洁卫生管理工作。
	7. 物业管理处管理	熟悉物业管理收费标准及相关规定、管理费收取方法及催收；掌握物业管理费用的测算、财务安全控制；管理费收

	收费管理	支预算及控制，能根据实际情况编制方案。
	8. 档案资料管理	熟悉物业档案资料基本知识；掌握物业档案资料的收集处理、物业档案资料的整理；利用物业档案资料为日常管理工作提供帮助。
三、专业综合能力	1. 房地产营销	体验房地产营销策划、销售、估价、产权过户服务。
	2. 物业承接查验与收楼实务	学习草拟各种规章制度、交楼现场布置及组织控制；掌握承接查验各项准备工作、承接查验工作要点、业主收楼工作要领；组织开展承接查验工作和处理业主收楼中的问题。

（二）岗位实习要求

1. 在实习教学过程中，每个学生都要安排专人负责管理并与企业沟通等；
2. 在实习教学过程中，在每个实习阶段结束后要组织研讨活动，及时总结和提高理性认识；
3. 在实习教学过程中，培养学生如何提高生产效率的能力，从而降低服务（产品）成本提高服务（产品）的竞争力的意识；培养质量意识、安全意识、管理意识、合作意识、竞争意识等
4. 教学过程中要注意培养学生自学的能力和社会能力（主要指团队合作能力和沟通能力）。

（三）岗位实习纪律及注意事项

1. 严格遵守实习单位的规章制度，服从实习单位的管理和工作安排。
2. 严格遵守学院有关岗位实习的管理规定，听从校内实习指导教师和专业人

士的实习指导，认真完成岗位实习任务。

3. 遵守职业工作规范、设备操作规程和作息制度，遵守社会治安管理条例和交通法规，

提高个人安全保护意识。

4. 文明礼貌，谦虚谨慎，勤奋工作，努力学习专业技术和岗位技能；尊敬领导，团结同事，密切校企合作关系，维护学院声誉。

5. 遵守职业道德规范，保守技术机密和商业机密，不做任何有损实习单位利益的事情。

三、与相关课程的关系：

岗位实习是在学生已经学习的核心职业能力以及校内实训能力基础上，让专业核心课程的理论知识与实际岗位相结合，侧重学生专业综合能力的培养，实现与就业岗位零对接。

其中：

（一）核心职业能力与考证：物业管理基本制度、物业管理实务、房屋维修管理、房屋构造与识图、物业经营管理等。

（二）校内实训：物业承接查验实训、物业服务情景案例实训、物业管理招投标运作、房地产市场策划等。

四、岗位实习教学内容与岗位要求：

岗位实习分两阶段进行，时间至少 18 周。

第一阶段：统一安排实习

在本阶段，学生将由系统一组织安排到岗位实习企业（校企合作企业）的实习进行实习，具体实习时间由系与岗位实习企业协商确定，实习岗位由岗位实习企业根据实际情况安排。

1. 岗位实习任务及课时

岗位实习任务及课时（供实习单位参考，具体任务由实习单位根据自身条件及工作需要灵活安排）安排如下：

1) 客户服务管理岗位实习

参考课时：2 周

2) 物业接管验收与收楼实务实习

参考课时：1 周

3) 房屋装修与维修管理岗位实习

参考课时：1 周

4) 设备管理岗位实习。

参考课时：1 周

5) 安全管理岗位实习

参考课时：1 周

6) 绿化管理岗位实习

参考课时：1 周

7) 清洁卫生管理岗位实习

参考课时：1 周

8) 物业管理处管理收费管理岗位实习

参考课时：1 周

9) 档案资料管理岗位实习

参考课时：1 周

2. 本阶段实习任务和学时分配说明：

1) 本阶段学生实习任务主要结合实习单位具体情况，由岗位实习企业安排，并接受企业指导老师的指导。

2) 以上学时分配仅供参考, 实习时可结合实习内容和实习单位工作需要灵活分配, 同时学生在实习业余时间, 按照岗位实习课程标准的要求, 通过看书, 查阅相关资料等多种途径来加深对专业知识、技能的理解和应用。

3) 建筑工程学院定期和不定期安排专业教师到企业进行检查指导。

4) 企业指导老师及校内专业指导老师应参照课程标准及企业工作岗位情况编写实习指导教案(或工作安排表)。

3. 实习成果要求:

1) 学生认真完成实习手册的填写并撰写岗位实习报告。

2) 收集毕业综合项目有关资料。

3) 实习期间为实习单位解决的实际问题的总结和证明。

第二阶段: 与就业结合的自主实习

1. 在本阶段, 根据双向选择原则, 经岗位实习学生提出申请, 合作物业公司批准, 岗位实习学生可留在第一阶段物业公司继续完成岗位实习任务; 岗位实习学生也可结合毕业就业工作另行选择岗位实习单位, 完成后续岗位实习任务。

岗位实习课程内容及课时安排如下:

1) 进一步巩固第一阶段实习成果

参考课时: 4 周

2) 房地产营销岗位实习

参考课时: 4 周

2. 本阶段实习任务和学时分配说明:

1) 学生应重点结合实习(就业)单位具体情况实习, 实习时可结合实习的具体岗位选择其中的部分任务。

2) 以上学时分配仅供参考, 实习时可结合实习内容和实习单位工作需要灵活分配。

3) 系部指定专业指导教师对每一位学生进行跟踪指导

五、对校内指导教师的要求

1. 尽量选择“双师”型具有丰富实践经验和实习指导经验，以及较强的人际交往能力的教师担任校内实习指导教师。

2. 校内实习指导教师实习期间对学生应严格要求，全面关心，耐心指导。具体做到：

对学生进行遵纪守法、职业道德、安全生产、自我防范、职业前途和理想、身心健康等方面的教育；

(1) 对学生进行学习、技能、生活、礼仪和人际交往等方面的指导；

(2) 和学生、实习单位保持经常的联系，及时了解和发现实习中存在的问题并帮助解决。要按时与实习单位交流情况，以取得其帮助和支持。要定时向系汇报实习进展情况，重大问题要立即报告。要定时向实习学生通报和传达学院的相关信息 and 具体要求。

六、实习考核与成绩评定

毕业岗位实习的考核由企业指导教师和校内指导教师共同完成，并以企业指导教师的岗位考核为主。其中第一阶段企业绩效考核结果占 60%，第二阶段考核结果占 20%，岗位实习手册填写占 20%。评定成绩从实习现场表现、实习作业完成情况两方面综合考核。考核采用优秀、良好、中等、及格、不及格五级制。

优秀：达到实习计划中所规定的全部要求，实习总结中能对实习内容进行全面系统的总结，能运用所学理论知识对某些问题加以系统地分析，并有自己的独到见解或合理化建议；实习期间无缺勤、违纪行为。

良好：达到实习计划中所规定的全部要求，实习总结中能对实习内容进行较全面系统的总结，能运用所学知识加以较系统地分析，有自己的见解或较合理化建议；实习期间无缺勤、违纪行为。

中等：达到实习计划中规定的基本要求，实习总结能对实习内容进行较全面的概括，内容基本正确且较系统；实习期间偶有请假现象，但无缺勤、违纪行为。

及格：达到实习计划中所规定的基本要求，但不够圆满，能完成实习总结，内容基本正确，但不够完整系统；实习中有违纪行为，经教育能够改正。

不及格：凡有下列情况之一者，实习成绩均认定为不及格：

（1）未达到实习大纲的基本要求，实习报告内容有明显错误。

（2）学生在实习期间因故请假的时间超过全部实习时间的三分之一者，实习中无故旷工超过四分之一者，除实习成绩不及格外，还须按学生守则规定进行纪律处分。

（3）实习期间严重违纪，造成恶劣影响或给实习单位，学院或其它单位造成重大损失者。

实习考核成绩不及格，不能取得相应学分，应重新参加实习。

学校对学生岗位实习成绩的评定主要依据三个方面：其一，学校专业指导教师要对学生毕业岗位实习全过程进行跟踪考核，在绩效考核中要用事实说话，维护每个学生实习成绩公平公正，维护实习纪律的严肃性。其二，学生应按规定填写毕业岗位实习手册，学生实习期满按规定时间返校后，要求学生撰写实习工作总结，学校专业指导教师组织对学生进行答辩与座谈，了解学生对岗位实习工作的真实体会和收获；其三，由学生自我管理小组根据实习学生在实习期间的各方面表现提出综合的自评意见，为专业指导教师的考核提供重要参考。

七、其它

1. 本课程教学标准适用于高等职业学校房地产与物业管理专业方向（三年制）。

2. 学生岗位实习纪律和安全要求

实习学生岗位实习，表明学生具有双重身份，既是一名学生，又是实习单位岗位的一名员工，因此，实习生也应遵守双重身份的纪律，同时遵守企业和学校的有关规定。

3. 责任声明

- 1) 学院与企业要提前做好计划，共同成立实习指导小组；
- 2) 学院、家长与厂方共同负责学生安全，保证学生实习期间的人身安全；
- 3) 学院应加强对学生实习的监督管理，及时与厂方保持联系；
- 4) 实习期间要由专业指导教师与厂方交流经验，保证实习质量；
- 5) 严格要求学生遵守厂规厂纪，以及进行严格考核。

八、实习期间主要参考书与资料

1. 课程资源的开发与利用

应充分利用实习单位的资源开展岗位实习的教学活动，如把实习单位的工作岗位职责、工作（操作）程序、工作（服务）质量要求、企业职工内部培训资料等作为实习指导教材；在实习企业指导教师的监督指导下，掌握和利用好各种设备设施、工具开展实习工作。

2. 教材编写与选用

本课程暂无合适实习教材可供选用，教材内容应体现灵活性、实用性和可操作性。可采用实习单位的工作岗位职责、工作（操作）程序、工作（服务）质量要求等实习单位文件汇编成册，作为实习指导教材。同时应依据本课程标准的要求编写学生毕业岗位实习手册、专业岗位实习指南；企业内部的培训教材也可作为实习的参考。具体编写教材时，应有企业技术与管理人员的支持和参与，听取行业专家的建议与指导。

九、课程标准审批

编写教师	唐心平	编写日期	2022.10.10
教研室审批	唐心平	审批日期	2022.10.10
部门审批	唐心平	审批日期	2022.10.12

