

物业管理专业人才培养方案 (现代学徒制 2 年制)

专业代码 560702

一、概述

(一) 教育类型与学历层次

高等职业教育；专科

(二) 入学要求条件

中职、高中毕业

(三) 学制

实行学分制，基本学制 2 年

(四) 学分要求

本专业学生必须修满 **89.5** 学分。其中公共必修课程模块 **15.5** 学分，公共选修课程模块 **4** 学分；专业基础课程模块 **22** 学分，综合实践课程模块 **22** 学分；专业核心课程模块 **20** 学分；专业拓展课程模块 **6** 学分。

二、培养目标

本专业培养德、智、体、美全面发展，面向生产、建设、管理、服务第一线、具备物业管理师、房地产营销师或楼宇设备管理师专业基础知识、掌握物业管理服务、房地产营销或楼宇设备管理技能，能在物业服务企业、房地产开发企业、物业资产经营管理公司从事物业服务与设备管理、房地产营销、物业（资产）经营等工作的、具有良好职业道德和团队合作精神的高素质技术技能人才。

三、职业岗位群与职业发展

就业领域	主要业务工作	初始岗位	发展岗位	预计年限
物业管理服务	1、社区物业服务工作	1、社区物业助理、房屋管理主管。	职业发展途径（仅供参考）： 物业助理（行政助理） → 物业主任（行政主任） → 项目（部门）经理/总监 → 副总经理/总经理助理 → 公司总经理/董事长	3~10
	2、企业行政事务工作	2、企业（物业企业）行政助理、主管、行政秘书。		
	3、物业管理服务专业技术工作	3、房屋及设备管理助理/主管、物业环境管理助理/主管、安全监控技术专项助理。		

	4、物业经营管理和物业服务工作	4、物业的经营管理和物业服务工作岗位群：物业助理/大堂经理、助理物业主任/物业主任、客户服务助理/客户服务主任。		
房地产经营	企业行政事务、客户服务、房地产策划与营销	房地产行政助理、销售代表/销售主任、物业顾问/物业高级顾问。	职业发展途径（仅供参考）：行政助理/销售代表→行政主任/销售主任→项目（部门）经理/总监→副总经理/总经理助理→公司总经理/董事长	3~10

四、人才培养规格

（一）知识要求

1、文化基础知识

了解中国特色的社会主义理论体系的基本原理；了解国家形势与政策；掌握科学锻炼身体的基本知识和技能；具备尽职尽责的职业道德和良好的行为规范；了解计算机应用基础知识；掌握普通话的基本知识；掌握常见应用文体的写作知识；掌握英语语言听、说、读、写、译基本知识。

2、职业基础知识

礼仪运用；财务、统计知识应用；法律知识应用；企业行政管理基本知识应用；公共关系、社会学、心理学理论知识。

3、职业技术知识

房屋保养及维修管理的基本知识应用；房屋设备设施保养及维修管理的基本知识应用；房地产、物业管理基本法律制度知识应用；项目管理基本知识应用；物业资产运营的基本知识应用；市场营销基本知识；客户服务基本知识应用。

4、职业拓展知识

创业管理知识。

www.pdfjm.cn

（二）能力要求

1、职业基础能力

学会应用经济法律知识来维护企业、个人的合法权益；具备企业行政管理基础能力；掌握礼仪运用及礼仪服务规范。

2、职业核心能力

物业环境管理能力；建筑物及设备设施维修保养管理能力；物业客户服务能力；市场营销能力；物业资产经营及项目管理能力；应用法律维护权益能力。

3、职业拓展能力

职业生涯规划能力；创业管理知识应用能力。

（三）职业素质

1、热爱物业管理专业，具有本专业的专业知识和专业技能；

2、具有从事物业管理各职业岗位的实际工作能力；具有良好的职业道德，较强的敬业精神和创新精神；

3、具有爱岗敬业、自律、诚信、进取、勇于创新的良好品质；

4、具有较强的沟通与协作、协调与组织能力，并有良好的团队精神；

5、有强烈的事业心、责任心和社会责任感；良好的语言表达能力及与人沟通、共事的能力；

6、具有吃苦耐劳、不屈不挠的韧劲。

五、毕业标准

（一）学分要求

所修学习领域的成绩全部合格，应修满 89.5 学分。

（二）取得以下职业技能证书（必考一门）

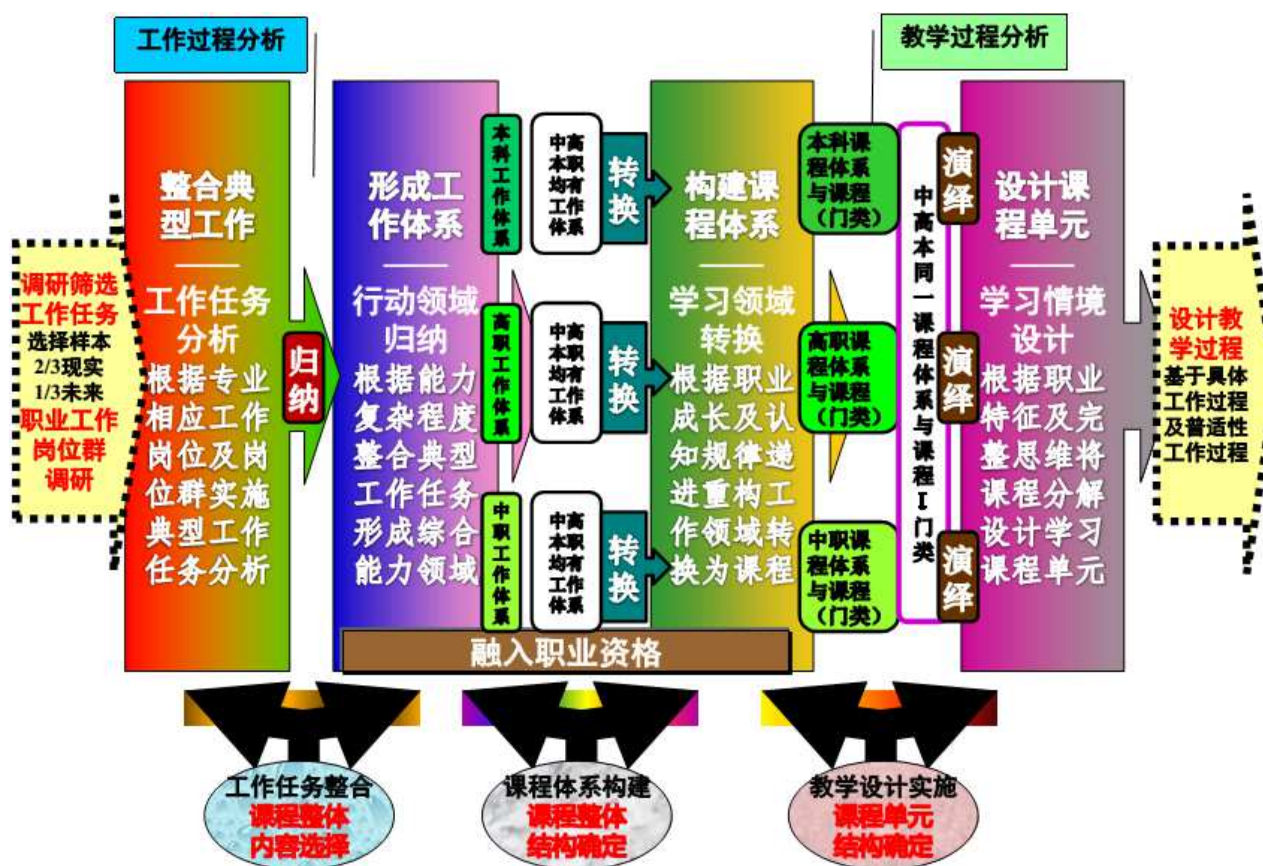
序号	职业资格（证书）名称	颁证单位	级别	相对应的课程
1	物业管理员/助理物业管理师	人力资源和社会保障部	职业技能四级/三级	物业管理综合能力、物业管理实务、房屋及设备设施管理、房屋构造与识图。
3	助理营销师	人力资源和社会保障部	职业技能三级	管理学基础、市场营销
4	助理楼宇设备管理师/电工证	人力资源和社会保障部/安监局	职业技能三级	房屋及设备设施管理、电工与电子技术基础、建筑电气。

（三）顶岗实习要求

- 1、参加由学校组织的集体或分组式的顶岗实习半年以上；
- 2、提出申请经学校家长同意自找单位进行实习半年以上；
- 3、实习完毕按学校院系要求提交完整的顶岗实习资料。

六、课程体系

具体思路：基于物业管理工作过程系统化课程设计，面向物业管理职业岗位设计专业课程体系，由职业岗位分析得到本专业职业岗位群中每一个岗位所需要的岗位能力，在此基础上，进行能力的组合或分解，解构与重构出本专业的主干课程。如图 1 所示：



www.pdfjm.cn

图 1 基于工作过程系统化课程开发示意图

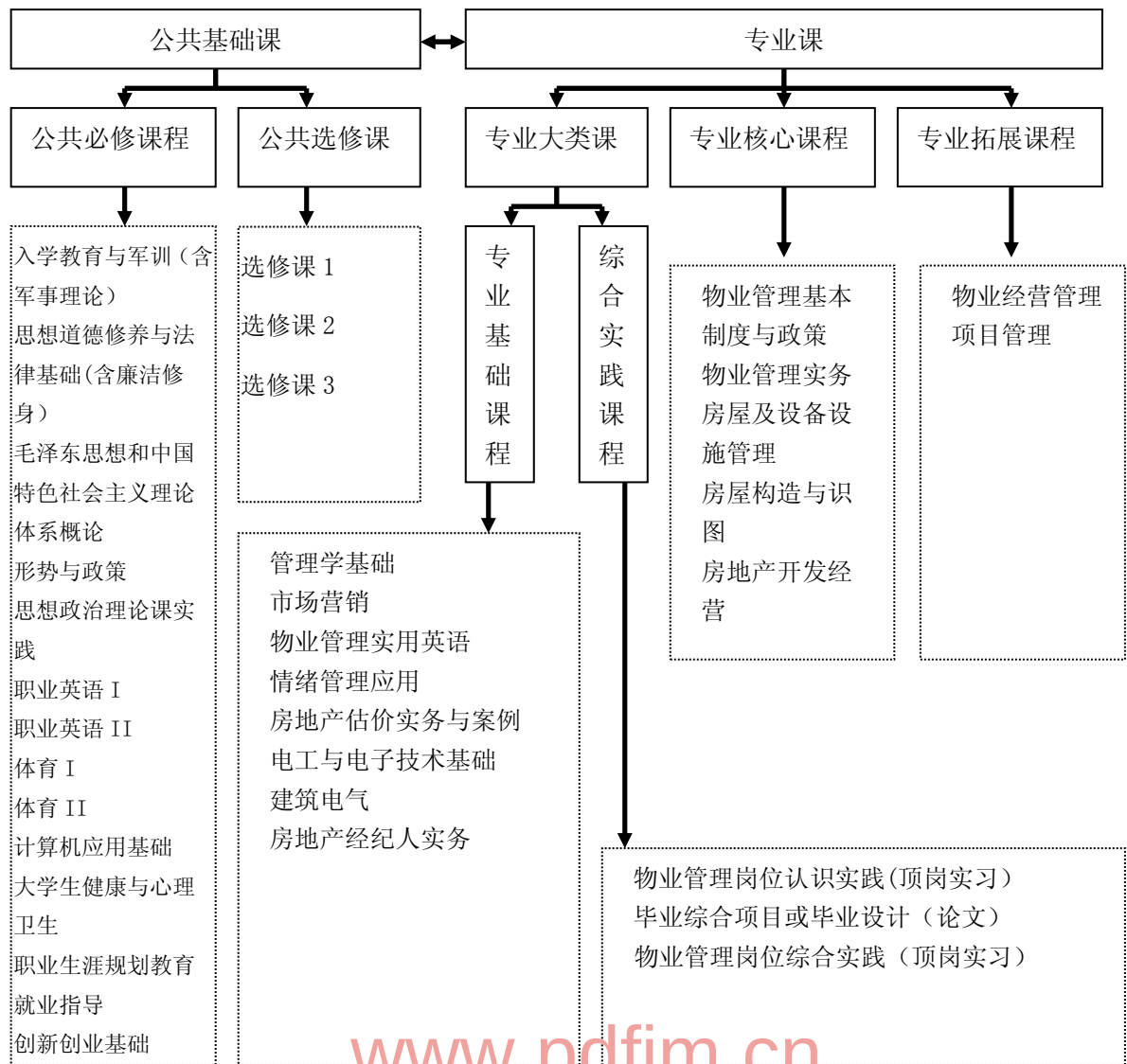
（一）工作过程系统化课程设计

职业岗位与学习领域课程构建

职业岗位	典型工作任务	行动领域	学习领域
1、社区物业助理、房屋管理主管	1、房屋租赁管理 2、危房管理 3、档案管理 4、文书处理	1、社区物业管理行政事务 2、企业行政事务	1、《房屋及设备维修管理》课程： （1）城市房屋维修管理； （2）城市危房管理 2、《物业经营管理》课程：房屋租赁管理 3、《物业管理实务》课程：社区文化建设
2、企业（物业企业）行政助理、主管、行政秘书。			3、《商务写作基础》课程： （1）公文处理 （2）应用文写作 （3）档案管理 4、《管理学基础》课程 5、《物业管理实务》课程： （1）人力资源管理 （2）绩效考核 6、《财务基础》课程
3、房屋及设备管理助理/主管	1、房屋及设备日常维修养护管理	物业管理服务专业技术管理	1、《房屋及设备维修管理》课程 2、《房屋构造与识图》课程 3、《建筑工程定额与预算》课程
4、物业环境管理助理/主管	2、房屋及设备维修工程预决算管理		《物业管理实务》课程： （1）绿化管理 （2）清洁管理
5、安全监控技术专项助理	3、绿化管理 4、保洁管理 5、治安管理 6、消防管理 7、交通管理		《物业管理实务》课程： （1）治安管理 （2）消防管理 （3）交通管理
6、物业经营助理	1、客服管理	物业经营及客户	1、《市场营销》课程

理/销售主任		管理服务	2、《房地产经纪人实务》课程 3、《房地产开发经营》课程 4、《房地产估价实务》课程 5、《房地产金融实务》课程
7、物业助理、 客服助理 / 物 业主任（区 管）、客服主 任。	2、市场推广 3、销售管理 4、项目管理		1、《物业管理基本制度与政策》课 程 2、《物业管理实务》课程 3、《项目管理》课程

（二）课程体系结构图



（三）学习情境总体设计框架

学习情境总表

学习情境 专业核心课程	学习情境 1	学习情境 2	学习情境 3	学习情境 4	学习情境 5	学习情境 6
《物业管理实务 I》	物业管理早期介入服务	承接查验及前期物业管理服务	公共秩序管理服务	环境管理服务	风险管理与保险安排	其他物业管理服务
《物业管理实务 II》	物业管理招标（外包）文件编制	物业管理投标文件编制	物业管理方案编制	物业服务工作情景问题处置	物业服务突发事件处置	物业服务纠纷案件处置
《房屋及设备设施管理 I》	房屋安全管理服务	房屋及设备维修项目及成本管理	房屋及设备设施维修保养计划管理服务	给排水设备维修保养管理服务	强（弱）电系统维护管理与常见问题处置	运载系统维护管理与常见问题处置
《房屋及设备设施管理 II》	建筑装饰材料识别	建筑装饰材料应用	装修管理制度及装修管理方案制订	装修申报及施工现场管理	装修质量及竣工管理	装修纠纷处理
《房地产开发经营》	房地产开发	房地产市场调查与预测	房地产市场营销			
《房屋构造与识图》	建筑工程图纸中常见图形、符号识别	房屋建筑施工图识读	房屋结构施工图识读	给水和排水工程图识读	电气施工图识读	房屋构造识别
《物业管理基本制度与政策》	物业管理法律关系	物业管理法律责任	物业管理法规应用	物业管理服务与服务合同的签订及履行	物业管理的基本制度应用	房地产相关制度与政策应用

www.pdfjm.cn

（四）专业核心课程标准

《物业管理实务 I》课程描述

课程代码: z08100066

课程名称	物业管理实务课程	学时数	80
教学目标	1、专业能力目标 （1）熟悉我国有关房地产、物业管理方面的方针、政策和法规，能处理物业管理的一般纠纷。 （2）掌握物业管理企业经营管理的基本知识和技能，具有一定的组织、指挥、协调能力，并根据有关政策、法规和服务合同的要求，制定和实施物业管理方案与计划。 （3）理解早期介入与前期物业管理的重要性，掌握房屋竣工验收与接管验收的内容与标准，对业主入住过程中遇到的各种问题能及时应对并妥善处理。 （4）掌握物业管理运作的程序、内容和方法及应达到的标准；为业主和用户提供既经济又有效的服务；具备管理、维护物业及其环境管理的能力。 （5）掌握从事物业管理工作应具备的语言文字和数学计算能力，能正确撰写物业管理应用文；具有设计物业管理招投标标书、拟写并洽商物业管理合同、接管物业项目等工作能力。 （6）熟悉物业档案建立与管理的要求，能针对企业特点收集、设计、分类保管有关记录物业管理运行轨迹的各种图、档、卡、册、表等，为物业服务与管理提供佐证及参考资料。 （7）熟悉物业管理企业财务、税收规定，能进行简单的物业服务费用的测算，并按照物业服务费收缴程序及时足额收取相关费用，帮助企业科学理财。 （8）创新能力。随着物业管理的发展，现代高科技手段将在物业管理中占主要地位。其发展方向是物业管理人员的专业化、管理方法的科学化和管理手段的现代化。目前，无论在住宅还是写字楼建设中，现代高新技术的智能安全系统已被广泛采用，这种高科技的发展和应用，对物业管理提出了更高的要求，要求管理人员具有创新意识，同时具有创新的能力，不能只停留在清运垃圾、打扫卫生等原始服务上。服务无限，创新无限。 2、方法能力目标 （1）熟悉物业管理法规、条例、规章制度、原则等。 （2）熟悉物业管理运作的程序、内容和方法及应达到的标准；为业主和用		

	户提供既经济又有效的服务；具备管理、维护物业及其环境管理的常识。 (3) 熟悉物业服务工作内容及其日常工作中的服务礼仪。 (4) 掌握物业服务工作中各类常用应用文体结构。 (5) 了解物业服务收费的计价方式及其收费标准。 (6) 了解治安、消防知识、环保知识、园林绿化常识。 3、社会能力目标 爱岗敬业，忠于职守，客观公正，文明服务的职业道德；具备团队合作意识，较好的人际关系处理能力及应对突发事件能力。	
教学内容	单元名称	主要教学内容
	物业管理早期介入服务 (4 学时)	1、能做好早期介入准备工作； 2、能执行或组织实施早期介入工作计划； 3、能归纳、整理、报告早期介入期间的问题； 4、能协调做好项目工程遗留问题处理及质量保修协助管理； 5、能负责空置房经租或看管等代办事项； 6、能协助做好人员、物资和服务用房准备； 7、能配合做好该阶段的管理服务。
	承接查验及前期物业管理服务 (12 学时)	1、掌握承接查验法规规定； 2、掌握承接查验内容； 3、掌握承接查验程序、方法与要求； 4、熟悉住户入住程序； 5、能组织好入住准备工作 6、能组织、督导员工提供入住指引、服务与手续办理； 7、能引导业主办理房屋验收移交； 8、能收集住户基本资料，整理并建档管理； 9、能草拟住户守则； 10、能协调处理入住纠纷与事件。 11、制订业主入住方案

	公共秩序管理服务 (12 学时)	1、熟悉治安管理、车辆管理、消防管理制度 2、掌握日常工作处理程序 3、能制定治安管理、车辆管理、消防管理方案
	风险管理与保险安排 (8 学时)	1、明确风险管理基本要求； 2、能进行服务场所风险管理宣传； 3、能按要求采取风险防范措施； 4、能记录、沟通、报告风险情况并保留相关证据； 5、能识别、评估、应对及控制服务风险； 6、能组织、督导员工采取措施做好风险管控； 7、能收集保险索赔资料； 8、能处理保险索赔事宜。
	其他物业管理服务 (12 学时)	1、掌握物业管理运作的程序、内容和方法及应达到的标准； 2、物业档案建立与管理 3、物业管理企业财务、税收规定，物业服务费用的测算及物业服务费收缴 4、社区文化活动组织 5、为业主和用户提供既经济又有效的服务，能组织进行物业后期拆迁代理、补偿安排、场地清理、环境维护与保护等管理服务工作； 6、能做好物业服务退出的沟通协调与工作安排； 7、能做好物业服务企业退出的资料与财物交接。
	环境管理服务 (32 学时)	1、物业环境管理的内容 2、物业环境污染及防治 3、物业环境卫生管理 4、物业环境绿化管理 5、物业环境安全管理 6、物业环境规划与管理方案制订

教学方法 建议	1、通过专门设计的案例，以学到实用技能、提高职业技能为出发点，注重提高学生综合应用和处理复杂物业管理事务的分析、组织能力。在教学过程中注意情感交流、教书育人，并实施分层次教学、因材施教。 2、采用情景式、案例式教学法：使用以实际需求为题材制作的经典案例，采用启发式教学——从提出问题，找出解决方案，到解决问题的操作步骤的任务驱动教学法组织全部教学过程。
教学条件	1、教学媒体：采用多种方法的组合教学手段：全部教学在多媒体课室或实训室上课，理论教学和实训操作相结合。 2、教学场景：授课采用情景式、案例式教学方法（投影+课件+录像）、以讨论课、现场模拟课为主，运用边讲、边看、边做、边讨论等多种教学手段。注重培养学生的自主学习能力。 3、工具设备：多媒体 4、教师配备：配备课程教学团队（三人以上），课程负责人需具备副高以上职称，任课教师需具备较全面的物业管理专业知识和实践技能。
考核评价 要求	1、 成果形式： （1）理论考试成绩； （2）实训报告； （3）职业资格证书。 2、 评价方式： （1）理论课程与实训的考核成绩分别计算，理论考试采用笔试形式，实训考核按要求参加实训并完成实训报告。除此以外，还考虑学生平时的考勤、课堂提问和作业等多种形式的考核； （2）参加职业技能鉴定高级职业资格证书的考核。 3、 考核标准（二选一）： （1）课程的总评成绩采用“考勤（平时）成绩+实训考核成绩+理论考试成绩”合成，各项成绩所占的比例为 1：3：6。考试、考核内容必须严格依照课程标准的要求，考核形式多样，能全面评价学生的能力和所掌握的知识，促进学生个性也能力的全面发展。 （2）职业技能鉴定高级职业资格证书的考核标准；

课程名称	房屋及设备设施管理 I	学时数	80
教学目标	1、专业能力目标 (1) 熟悉我国有关房屋及设备设施管理方面的制度、政策和法规。 (2) 掌握房屋及设备设施管理的基本知识和技能,具有一定的组织、指挥、协调能力,并根据有关政策、法规和服务合同的要求,制定和实施房屋及设备设施管理方案与计划。 (3) 具备管理、维护物业的能力。 2、方法能力目标 (1) 熟悉房屋及设备设施管理方面的法规、条例、规章制度、原则等。 (2) 熟悉房屋及设备设施管理的程序、内容和方法及应达到的标准;为业主和用户提供既经济又有效的服务;具备管理、维护物业的常识。 (3) 熟悉房屋及设备设施管理的服务礼仪。 (4) 掌握发生房屋及设备设施事故的应急处理方法。 3、社会能力目标 爱岗敬业,忠于职守,客观公正,文明服务的职业道德;具备团队合作意识,较好的人际关系处理能力及应对突发事件能力。		
教学内容	单元名称	主要教学内容	
	房屋安全管理服务	1、房屋完损等级评定知识 2、危险房屋的管理 3、房屋装饰装修安全管理	
	建筑装饰材料识别	1、建筑装饰材料种类 2、建筑装饰材料识别方法	
	建筑装饰材料应用	1、各类建筑装饰材料的优缺点 2、各类建筑装饰材料的适用范围	
	装修管理制度及装修管理方案制订	1、熟悉装修管理规定 2、能宣讲装修管理法规、规定 3、能指引客户办理装修手续 4、能制订装修管理方案	
	装修申报及施工现场管理	1、能审核装修图纸、方案 2、能执行装修现场巡查管理	

	装修质量及竣工管理	能对装修工程质量与安全进行检查、验收
	装修纠纷处理	能应对处理装修纠纷
	房屋及设备维修项目及成本管理	1、房屋维修施工管理 2、房屋维修工程验收 3、房屋维修工程预算的编制 4、维修工程成本及成本管理
	房屋及设备设施维修养护计划管理	1、房屋及设备设施日常养护的考核标准 2、房屋及设备设施日常养护及技术管理
	给排水设备维修保养管理	1、建筑给水系统设施设备管理 2、给水设备常见故障识别及处理 3、建筑排水系统设施设备管理 4、排水系统常见故障识别及处理 5、水泵常见故障识别及处理
	强（弱）电系统维护管理与常见问题处置	1、供配电系统与供配电设备管理 2、照明设备管理 3、强电设备常见故障识别及处理 4、强电设备异常情况应急处置 5、识别通讯网络系统(CNS)的组成 6、识别安全防范系统（SAS）的组成 7、识别火灾报警及消防联动系统（FAS）的组成 8、识别信息网络系统（IMS）的组成 9、识别楼宇自动控制系统（BAS）的组成 10、识别综合布线系统的组成 11、识别通风及空气调节设备的组成 12、中央空调设备及中央空调系统常见故障识别 13、供暖设备及供暖系统常见故障识别
	运载系统维护管理与常见问题处置	1、电梯的日常检查与周期保养规定 2、电梯常见故障识别及处置 3、电梯紧急情况处置

教学方法 建议	1、教学方法： 使用教师课堂讲解、提供教学案例分析相结合的教学方法，特别是多运用工程中常见问题以及处理方法等实际经验，帮助学生认识和理解建筑设备工程有关理论，通过深入浅出的探究、剖析，从中找出建筑设备工程中各自存在的问题，以及多系统相互配合之间，发生相互矛盾情形的处理解决办法，为中国物业管理中有关建筑工程领域的问题和矛盾提供技术保障。本课程教学采用讲解、案例分析、讨论相结合的方式。 2、 教学形式： 在教学中，应突出实践能力的训练，组织学生有针对性地学习各种设备施工技术，检测方法，维修保养和安全实践，使本课程的教学适应我国物业管理专业的发展。 3、 实践性环节教学要求： 本课程除按教学计划的要求统一进行集中性实践性环节教学外，还应在授课学时内安排一定课时的实践性教学环节，就近安排一些实践活动，培养学生的应用能力。
教学条件	1、教学媒体：采用多种方法的组合教学手段：全部教学在多媒体课室或实训室上课，理论教学和实训操作相结合。 2、教学场景：授课采用情景式、案例式、现场操作体验教学方法（投影+课件+录像+现场操作），运用边讲、边看、边做、边讨论等多种教学手段。注重培养学生的自主学习能力。 3、工具设备：多媒体、房屋及设备设施 4、教师配备：配备课程教学团队（三人以上），课程负责人需具备副高以上职称，任课教师需具备较全面的物业管理专业知识和实践技能。
考核评价 要求	1、 成果形式： （1）理论考试成绩； （2）实训报告； （3）职业资格证书。 2、 评价方式： （1）理论课程与实训的考核成绩分别计算，理论考试采用笔试形式，实训考核按要求参加实训并完成实训报告。除此以外，还考虑学生平时的考勤、课堂提问和作业等多种形式的考核； （2）参加职业技能鉴定高级职业资格证书的考核。 3、 考核标准（二选一）： （1）课程的总评成绩采用“考勤（平时）成绩+实训考核成绩+理论考试成绩”合成，各项成绩所占的比例为 1： 3： 6。考试、考核内容必须严格依照课程

	标准的要求，考核形式多样，能全面评价学生的能力和所掌握的知识，促进学生个性也能力的全面发展。 (2) 职业技能鉴定高级职业资格证书的考核标准；
--	---

《房地产开发经营》课程描述

课程代码: **z08102008**

课程名称	房地产开发经营	学时数	48
教学目标	1、专业能力目标 (1) 熟悉我国有关房地产开发经营方面的方针、政策和法规。 (2) 掌握房地产开发经营的基本知识和技能，具有一定的组织、指挥、协调能力，并根据有关政策、法规和服务合同的要求，制定和实施房地产开发经营方案与计划。 (3) 掌握房地产市场调查与预测的方法。 (4) 掌握房地产市场营销技能和房地产营销策划方法。 2、方法能力目标 (1) 熟悉房地产开发经营法规、条例、规章制度、原则等。 (2) 熟悉市场调查的程序、内容和方法。 (3) 熟悉房地产市场营销工作内容及其日常工作中的服务礼仪。 (4) 掌握房地产市场调查报告及营销策划书的编制方法。 3、社会能力目标 爱岗敬业，忠于职守，客观公正，文明服务的职业道德；具备团队合作意识，较好的人际关系处理能力及应对突发事件能力。		
教学内容	单元名称	主要教学内容	
	房地产开发	1、 房地产开发基础 2、 房地产开发项目的策划 3、 房地产开发的前期工作 4、 房地产开发项目的建设管理 5、 房地产开发项目的经营工作（在营销模块讲授） 6、 房地产开发项目的后评价	
	房地产市场调查与预测	1、 市场调研的内容 2、 资料调研方法 3、 市场调研样本	

		4、组织方式的运用 5、市场调研总体方案策划 6、问卷设计 7、市场调研资料的处理 8、调研资料分析 9、市场调研报告撰写 10、市场预测的定性方法 11、市场预测的定量方法
	房地产市场营销	1、房地产市场营销基础 2、房地产市场分析 3、房地产市场调研与产品定位策略（在房地产市场调查与预测讲授） 4、房地产产品开发与定价策略 5、房地产营销渠道和营销组合策略 6、房地产营销策划方案的编写 7、房地产市场营销经典案例
教学方法 建议	1、通过专门设计的案例，以学到实用技能、提高职业技能为出发点，注重提高学生综合应用和处理复杂事务的分析、组织能力。在教学过程中注意情感交流、教书育人，并实施分层次教学、因材施教。 2、采用情景式、案例式教学法：使用以实际需求为题材制作的经典案例，采用启发式教学——从提出问题，找出解决方案，到解决问题的操作步骤的任务驱动教学法组织全部教学过程。	
教学条件	1、教学媒体：采用多种方法的组合教学手段：全部教学在多媒体课室或实训室上课，理论教学和实训操作相结合。 2、教学场景：授课采用情景式、案例式教学方法（投影+课件+录像）、以讨论课、现场模拟课为主，运用边讲、边看、边做、边讨论等多种教学手段。注重培养学生的自主学习能力。 3、工具设备：多媒体 4、教师配备：配备课程教学团队（三人以上），课程负责人需具备副高以上职称，任课教师需具备较全面的物业管理专业知识和实践技能。	

考核评价 要求	1、 成果形式： （1）理论考试成绩； （2）实训报告； （3）职业资格证书。 7、 评价方式： （1）理论课程与实训的考核成绩分别计算，理论考试采用笔试形式，实训考核按要求参加实训并完成实训报告。除此以外，还考虑学生平时的考勤、课堂提问和作业等多种形式的考核； （2）参加职业技能鉴定高级职业资格证书的考核。 8、 考核标准（二选一）： （1）课程的总评成绩采用“考勤（平时）成绩+实训考核成绩+理论考试成绩”合成，各项成绩所占的比例为 1：5：4。考试、考核内容必须严格依照课程标准的要求，考核形式多样，能全面评价学生的能力和所掌握的知识，促进学生个性也能力的全面发展。 （2）职业技能鉴定高级职业资格证书的考核标准。
------------	---

《房屋构造与识图》课程描述

课程代码：z08102058

课程名称	房屋构造与识图	学时数	64
教学目标	1、专业能力目标：培养学生对建筑图的识读与理解能力 2、方法能力目标：了解房屋建筑图、水利工程图的图示表达内容、有关规定、读图方法；培养空间想象能力和分析解决问题的能力。 3、社会能力目标：培养认真负责的工作态度和一丝不苟的工作作风。		
教学内容	单元名称	主要教学内容	
	建筑工程图纸中常见图形、符号识别	（1）图线； （2）图纸的尺寸和比例； （3）符号； （4）建筑施工图中常见图例。	
	房屋建筑施工图识读	（1）建筑施工图的内容、作用和图示方法； （2）总平面图和施工总说明； （3）识读建筑平面图； （4）识读建筑立面图； （5）识读建筑剖视图；	

		(6) 识读建筑详图。
	房屋结构施工图识读	(1) 识读基础平面图和基础详图； (2) 识读楼层结构平面图； (3) 识读楼梯结构详图。
	给水和排水工程图识读	(1) 识读室内给水和排水施工图； (2) 识读室外给水和排水施工图； (3) 识读管道上的构配件详图。
	电气施工图识读	(1) 建筑电气施工图的内容； (2) 建筑电气施工图图例 (3) 识读建筑电气施工图
	房屋构造识别	(1) 基础和地下室 (2) 墙体 (3) 楼地层 (4) 楼梯 (5) 屋顶 (6) 门和窗
教学方法 建议	教学方法： 使用教师课堂讲解、提供图纸实例分析相结合的教学方法，特别是多运用建筑识图中常见问题以及处理方法等实际经验，帮助学生认识和理解建筑图纸有关理论，通过深入浅出的探究、剖析，从中找出识读建筑图纸的办法，通过识读建筑图纸了解房屋的结构，应用建筑图纸进行建筑物的维修养护管理。本课程教学采用讲解、案例分析、讨论相结合的方式。 2、 教学形式： 在教学中，应突出实践能力的训练，组织学生有针对性地学习各类建筑图纸，应用建筑图纸向客户提供物业服务。使本课程的教学适应我国物业管理专业的发展。 3、 实践性环节教学要求： 本课程除按教学计划的要求统一进行集中性实践性环节教学外，还应在授课学时内安排一定课时的实践性教学环节，就近安排一些实践活动，培养学生的应用能力。	
教学条件	1、教学媒体：采用多种方法的组合教学手段：全部教学在多媒体课室或实训室上课，理论教学和实训操作相结合。 2、教学场景：授课采用情景式、案例式、现场操作体验教学方法（投影+课件+录像+现场操作），运用边讲、边看、边做、边讨论等多种教学手段。注重培养	

	学生的自主学习能力。 3、工具设备：多媒体、建筑图纸，识图软件 4、教师配备：配备课程教学团队（三人以上），课程负责人需具备副高以上职称，任课教师需具备较全面的物业管理专业知识和实践技能。
考核评价要求	1、成果形式： （1）理论考试成绩； （2）实训报告； （3）职业资格证书。 2、评价方式： （1）理论课程与实训的考核成绩分别计算，理论考试采用笔试形式，实训考核按要求参加实训并完成实训报告。除此以外，还考虑学生平时的考勤、课堂提问和作业等多种形式的考核； （2）参加职业技能鉴定高级职业资格证书的考核。 3、考核标准： 本课程考核总评成绩由三部分组成： 第一、平时成绩占30%。其中到课情况占5%，作业及回答课堂提问占20%。 第二、课程实训占30%。 第三、期末闭卷考试占 40%。

《物业管理基本制度与政策》课程描述

课程代码：z08102054

课程名称	物业管理基本制度与政策	学时数	48
教学目标	1、专业能力目标：具备物业管理基本制度与政策应用能力 2、方法能力目标：培养物业管理法律法规理解和分析能力 3、社会能力目标：依法、守法能力		
教学内容	单元名称	主要教学内容	
	物业管理法律关系	物业管理法律关系的概念、种类及基本特征	
	物业管理法律责任	物业管理法律责任的种类及适用	
	物业管理法规应用	运用物业管理相关法律，特别是《物业管理条例》（以下简称《条例》）和《物权法》第六章“业主的建筑物区分所有权”分析、处理物业管理服务工作中相关问题的能力。	

	物业管理服务与服务合同的签订及履行	物业管理服务特点、内容、物业服务收费、物业服务定价成本监审、物业使用和维护等有关政策，分析物业管理的法律关系、明确物业管理的法律责任，防控物业服务企业的法律风险，制定物业服务标准和物业服务收费标准，签订（前期）物业服务合同以及解决物业服务合同纠纷等业务的能力。
	物业管理的基本制度应用	业主大会、管理规约、前期物业管理招投标、物业承接查验、物业服务企业资质管理、物业管理从业人员职业资格和住宅专项维修资金等七项制度解决物业管理服务工作实际问题的能力。
	房地产相关制度与政策应用	依据房地产相关制度与政策开展物业管理相关业务的能力。
教学方法建议	1、通过专门设计的案例，以学到实用技能、提高职业技能为出发点，注重提高学生综合应用和处理复杂事务的分析、组织能力。在教学过程中注意情感交流、教书育人，并实施分层次教学、因材施教。 2、采用情景式、案例式教学法：使用以实际需求为题材制作的经典案例，采用启发式教学——从提出问题，找出解决方案，到解决问题的操作步骤的任务驱动教学法组织全部教学过程。	
教学条件	1、教学媒体：采用多种方法的组合教学手段：全部教学在多媒体课室上课，理论教学和实训操作相结合。 2、教学场景：授课采用情景式、案例式教学方法（投影+课件+录像）、以讨论课、现场模拟课为主，运用边讲、边看、边做、边讨论等多种教学手段。注重培养学生的自主学习能力。 3、工具设备：多媒体软件 4、教师配备：配备课程教学团队（三人以上），课程负责人需具备副高以上职称，任课教师需具备较全面的物业管理专业知识和实践技能。	
考核评价要求	1、成果形式： （1）理论考试成绩； （2）实训报告； （3）职业资格证书。 2、评价方式：	

	(1) 理论课程与实训的考核成绩分别计算，理论考试采用笔试形式，实训考核按要求参加实训并完成实训报告。除此以外，还考虑学生平时的考勤、课堂提问和作业等多种形式的考核； (2) 参加职业技能鉴定高级职业资格证书的考核。 3、考核标准（二选一）： (1) 课程的总评成绩采用“考勤（平时）成绩+实训考核成绩+理论考试成绩”合成，各项成绩所占的比例为 1：6：3。考试、考核内容必须严格依照课程标准的要求，考核形式多样，能全面评价学生的能力和所掌握的知识，促进学生个性也能力的全面发展。 (2) 职业技能鉴定高级职业资格证书的考核标准；
--	--

（三）实践教学条件

在教学诸环节中，加强实训教学和实习基地建设是本专业提高教学质量的关注重点。

(1) 在未来三年要建设和完善校内物业设备设施实训室、招投标实训室，电工实验室、房地产与物业管理综合实训室。配备物业管理信息系统，给排水设备设施、仿真电梯，电工工具等专用设备，

(2) 建立教学需要的校外实训基地。在专业建设过程中，要加强和物业管理公司的沟通，建立能够满足教学需要的固定校外实训基地，给学生创造良好的实习环境。专业建设中能够根据教学计划和教学大纲的要求完成实践课教学。主要基础课和专业基础课实训开出率均达到计划要求，做到时间落实、设备落实、内容落实、措施落实，保证教学质量。

(3) 不断拓宽扩展校外实训基地的功能，打造校企共赢的局面。

校外实训基地方面。目前已建立保利物业管理有限公司，广州城建物业集团、深圳皇城物业管理有限公司、佛山金海酒店管理有限公司、珠海二城物业管理有限公司、广东东康物业管理有限公司等多个校外教学、实训基地。其中，保利物业管理有限公司于 1996 年在广州成立，注册资金 5000 万元，总资产超 10 亿，旗下分、子公司 25 家，业务遍及全国 45 个大中城市，承接的物业管理项目超过 200 个，管理面积超过 5000 万平方米，员工总数 15000 余人。管理的项目涵盖普通住宅、高端住宅、写字楼、商业综合体、公寓、会展场馆、政府办公楼等多种业态。

保利物业管理有限公司具有国家物业管理一级资质，下属子公司中有四家国家物业管理一级企业、四家二级企业，湖南保利物业和成都保利物业是物业管理金钥匙国际联盟成员。

目前，公司是中国物业管理协会常务理事单位、广东省物业管理行业协会执行会长单位、广州市物业管理行业协会副会长单位、广州市停车场管理协会副会长单位。

保利物业管理有限公司作为国内规模最大、实力最雄厚的物业管理企业之一，每年需要吸收大量的各类管理、技能人才，以满足公司的高速发展。2013 年在中国指数研究院发布的物业行业市场占有率先行榜中，保利物业一举进入市场占有率的前三强。保利物业管理有限公司一直与我校保持着良好的合作关系，是广东工程职业技术学院校外教学基地（2012 年签约），也是我校下属管理工程学院、建筑工程学院、机电工程学院、财经学院学生专业实训、顶岗实习、毕业生就业的主要单位之一，其中每年接纳我校物业管理专业（含房地产营销）学生实训、顶岗实习 260 多人次，毕业生就业 60 多人；同时广东工程职业技术学院作为保利物业管理有限公司的人力资源培训基地，已为该公司培训及在训在职员工 180 人，从 2012 年起学校为保利物业管理有限公司连续举办了三期物业管理成人教育学历提高班，人数 186 人，已毕业 62 人。目前，校企双方已达成了通过订单培养、联合办学、产学研结合、科研合作、师资共享等多种途径，共同培养房地产业及物业管理行业所需的高素质技能型人才的意向。

与保利（广州）物业管理有限公司和广州城建物业集团的紧密校企合作，为我们在实践现代学徒制，共同打造在行业领先的物业管理专业打下了良好基础。

（四）教材及图书、数字化（网络）资料学习资源

1、以中国物业管理协会编写的注册物业管理师考试用书(全套 5 本)含大纲为专业核心教材，以校企合作编写的项目实训教材为主要辅助教材。

2、充分利用“国家数字化学习资源中心”的网络资源。

3、开发多媒体课件，通过搭建起多维、动态、活跃、自主的课程训练平台，使学生的主动性、积极性和创造性得以充分调动。

4、房地产、物业管理强烈的地域性特点，在教材案例注重向学生介绍本地发生的，以增强时效性和本土性。

八、教学培养计划“学时、学分”分配表

类 别		学 时	学 分	实践占总学时比例 (%)
公共基础平台	公共必修课程模块	248	15.5	34.6
	公共选修课程模块	64	4	
专业大类平台	专业基础课程模块	352	22	69.9
	综合实践课程模块	414	22	
	专业核心课程模块	320	20	
	专业拓展课程	96	6	
总 计		1494	89.5	62.5

九、专业继续学习、深造的建议

学生毕业后可受聘物业管理服务机构、资产经营公司及房地产企业，从事物业项目经营与管理、物业客户服务与专业技术工作、房地产经营策划、商业地产项目招商、商铺投资顾问等岗位工作。

行业晋升途径（仅供参考）：物业助理（行政助理）→物业主任（行政主任）→项目（部门）经理/总监→副总经理/总经理助理→公司总经理/董事长

毕业生亦可选择继续升学，参加专升本、专插本考试，报读本科院校。

十、教学进程一览表（见附件）

执笔人：梁涛

审核人：夏新燕