

2020 级物业管理专业 人才培养方案

教务科研处制

二〇二〇年五月

目录

一、专业名称及代码	3
二、入学要求	3
三、修业年限	3
四、职业面向	3
五、培养目标与规格	3
(一) 培养目标	3
(二) 培养规格	4
(三) 职业资格证书	5
六、课程设置及要求	5
(一) 人才培养模式表述	5
(二) 职业能力内容分解与课程设置	5
(三) 职业基本素养课程	6
(四) 专业核心能力课程和课程体系（专业核心能力课程 6-8 门）	6
1. 课程体系设计思路	6
2. 职业能力分解与课程体系构建	7
3. 专业核心课程描述	8
4. 课程设置说明	10
(五) 公共基础课程设置说明	10
(六) 实践性教学环节（实习、实训、毕业设计（论文）等）	10
七、教学进程总体安排	12
(一) 教学进程表	12
(二) 学期学时分析表（不统计不收学费的课程，即不统计“其他环节”）	18
八、实施保障	18
(一) 师资队伍	18
(二) 教学实施	20
1. 教室配备	20
2. 校内实训基地	20
3. 校外实训基地	21
(三) 教学资源	22
(四) 教学方法	22
(五) 评价方法	23
(六) 质量管理（专业及课程内部诊断与改进情况）	23
九、毕业要求	24

物业管理专业 2020 级人才培养方案

一、专业名称及代码

物业管理(专业代码:)540703

二、入学要求

本专业入学的学生要求通过普招的入学考试并且成绩达到录取要求。

三、修业年限

全日制专科三年

四、职业面向

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	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)	物业项目负责人 物业管理员 物业经营管理专业人员 客服专员 管理咨询专业人员 行政管理人員	物业项目经理 物业客户服务主管 物业客服管家 物业资产经营主管 物业设施设备主管 物业空间维护与营 造管理主管 物业行政管理专员	无

五、培养目标与规格

(一) 培养目标

本专业培养理想信念坚定，德、智、体、美、劳全面发展，具有一定的科学文化水平，良好的人文素养、职业道德和创新意，精益求精的工匠精神，较强的就业能力和可持续发展的能力；掌握本专业知识和技术技能，面向房地产业的物业管理员、物业经营管理专业人员、客户服务管理员、管理咨询专业人员职业群(或技术技能领域)，能够从事物业设施设备管理、物业空间维护与营造管理、物业客户服务、物业资产经营和物业服务咨询工作的高素质技术技能人才。

（二）培养规格

1. 毕业生应具备的基本素质：

（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、创新思维，具有把握国内外行业发展动态和市场变化的能力。

（4）具备良好的职业道德，具有爱岗敬业的职业精神，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1~2项运动技能，养成良好的健身与卫生习惯，以及良好的行为习惯。

（6）具有一定的审美和人文素养，能够形成1-2项艺术特长或爱好。

2. 知识要求：

（1）掌握必备的思想政理论、科学文化基础知识和中华优秀传统文化知识、经济管理与市场营销知识。

（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、支付与安全等知识。

（3）掌握物业楼宇智能化技术和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）掌握物业资产经营知识。

（6）掌握物业客户服务知识。

（7）熟悉现代信息技术应用知识。

（8）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. 能力要求：

（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设施管理的组织管理能力。

（4）具有智慧城区、智慧园区、智慧住宅小区管理与运维能力。

（5）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。

（6）具有物业设施承接查验与客户入住服务等专业能力。

（7）具有物业管理法律法规运用能力。

（8）具有资料收集、报告撰写、文档制作能力。

4. 职业态度要求：

（1）有良好的职业道德认识，能够理解和掌握社会道德关系以及关于这种社会道德关系

的理论、原则、规范。

- (2) 有良好的职业情感，对所从事的职业及服务对象保持充沛的热情。
- (3) 有良好的职业意志，具有自觉克服困难和排除障碍的毅力和精神。
- (4) 有良好的职业理想，对所从事的职业未来的发展，保持积极的向往。

5. 学业要求/学分要求：

学制三年，学完规定课程，修满 151 学分以上，成绩合格，颁发全日制大学专科毕业证书。按专业基本要求，提前修满学分并取得规定的证书，经审批可提前毕业；经批准休学创业，可实行弹性学制，学习年限可延长至五年，超过五年未满足学分者按结业处理。

(三) 职业资格证书

目前物业管理专业没有任何证书可以考取。

六、课程设置及要求

(一) 人才培养模式表述

物业管理是一个朝阳行业，人才对这个新行业来说，有至关重要的作用。我国宏观经济形势的一片大好和房地产业的飞速发展已经要求高校培养高级的物业管理专门型人才。物业管理市场有很大的容量，需要大量的专门管理人才，故物业管理专业就业岗位需求量也很大，基础岗位有物业客服管家、前台接待、人事行政专员、品质专员、运营专员、置业顾问等岗位，因此在培养模式上设计的能力培养面较广；同时，根据高职人才培养要符合“职业岗位能力”的要求，该专业人才培养方案将能力分为三个层次，分别是基本能力、专业能力和发展能力。人才培养依据“专业对接行业、人才培养满足社会经济发展需要”的原则，通过市场调研和岗位能力分析，确定学生应具备的能力，构建“岗位引导，能力多元”的人才培养模式；结合物业管理创新人才培养中心的意见，实现人才培养目标的科学定位。实行校内与校外导师联合培养的模式，实现毕业即上手、与企业零接轨。

(二) 职业能力内容分解与课程设置

模块名称	本模块必须具备的知识结构	相对应的课程设置
职业素养培养	1. 体能； 2. 思辨能力； 3. 社交能力； 4. 欣赏能力；	《军事技能与军事理论》 《体育》 《毛泽东思想和中国特色社会主义理论体系概论》 《思想道德修养与法律基础》 《形势与政策》 《就业与创业指导》 《商务礼仪与谈判技巧》 《大学生心理健康教育》

		《大学语文》 《大学英语》
通用能力培养	1. 写作能力 2. 计算机应用能力	《应用文写作》 《计算机应用基础》
专项能力培养	1. 对业主心理的把握及与人沟通的能力； 2. 培养学生对物业管理各环节和工作程序的熟悉掌握； 3. 基本掌握房屋及附属设备设施的维修养护工作的能力； 4. 编制物业招投标文件和资料管理的能力； 5. 利用信息化手段进行物业管理的能力； 6. 基本掌握物业楼宇智能化技术的能力； 7. 基本的房地产的开发经营和管理的能力； 8. 物业管理活动中的服务礼仪和商务谈判的能力。 9. 对房地产开发全过程的了解并能开展经纪业务和掌握验房的能力。 10. 掌握物业服务企业管理能力，团队管理、组织协调、物业财务管理、行政人力资源管理能力。	《物业管理概论》 《建筑识图与户型分析》 《房地产基本制度与政策》 《管理学基础》 《房地产开发与经营》 《物业客户关系管理与服务心理学》 《物业管理实务与技巧训练》 《物业管理招投标》 《物业经营管理》 《社区文化建设》 《物业公共关系与服务礼仪》 《物业管理信息系统与档案管理》 《物业楼宇智能化技术》 《建筑构造与房屋维修》 《房地产经纪实务》 《物业环境管理》 《物业管理财税基础》 《物业企业人力资源管理》 《房地产验房实务》 《物业职业技能综合训练》
拓展创新培养	创新、创业能力	《就业与创业》 《智慧社区管理》

（三）职业基本素养课程

职业基本素养课程有：《就业与创业指导》、《思想道德修养与法律基础》、《大学生心理健康教育》等。

（四）专业核心能力课程和课程体系（专业核心能力课程 6-8 门）

1. 课程体系设计思路

在理论课程体系建设时，通过分析物业服务企业职业岗位对技能的要求，结合物业项目

管理中的技能要求，整合促进学生职业能力培养的教学内容，设置了符合物业服务和经营管理的专业核心课程，实现了知识结构的递进与物业管理过程相一致的目的。

在实践课程建设时，增加与专业技能培养密切相关的实训内容，建立了项目体验→实训→顶岗的实践教学体系，形成了单项能力、综合能力、顶岗能力的渐进式知识和能力相互融合通道。

2. 职业能力分解与课程体系构建

(1) 职业能力分解

能力	专项能力	目标要求	对应理论课程	实践操作
职业 基本 能力	体能	积极参加各种体育项目， 有良好体格	《军事技能与军事理论》 《体育》	军训 体育赛事
	社交能力	有良好的表达理解能力、 人际融合能力	《物业客户关系管理与服务 心理学》 《物业公共关系与服务礼仪》 《大学生心理健康教育》	演讲比赛 礼仪大赛 安全教育
	写作能力	掌握各种应用文本格式的 写作	《应用文写作》	应用文写 作大赛
	思辩能力	能树立正确世界观、人生 观、价值观，在大是大非 面前始终保持清醒头脑	《毛泽东思想和中国特色社 会主义理论体系概论》 《思想道德修养与法律基础》 《就业与创业指导》	主题演讲 公益劳动 暑假实践
	计算机 应用能力	熟悉 windows 操作系统熟 练运营各种办公软件 Word、Excel、PPT	《计算机应用基础》	Windows 技能操作 实训办公 软件应用 竞赛
专业 基础 能力	客户心理把 握及与人沟 通能力	初步把握消费者心理活动 及行为	《物业客户关系管理与服务 心理学》	课程实践
	培养学生对 房地产市场 及政策的基 本认识	通过学习，学生应该对房 地产市场及政策有基本的 认识，为学生从事房地产 相关工作打下基础	《房地产开发与经营》 《房地产基本制度与政策》 《房地产经纪实务》 《房地产验房实务》	课程实践

专业实践技能	编制物业招标投标文件和资料管理的能力	掌握《招投标法》及与其相关的法律、法规，合同订立的程序及管理，能够应用资料管理软件进行资料管理	《物业管理招投标》 《物业管理信息系统与档案管理》	工程招标投标与合同管理实训 信息系统管理实训
	房屋维修养护的方法和工作能力	通过学习，能够用所学的物业修缮管理方法对房屋进行维护管理	《建筑构造与房屋维修》	房屋维修管理实训
专业技术能力	对物业管理各工作环节和工作程序的熟悉掌握和操作能力	通过学习，掌握物业管理各工作环节，熟悉工作方法，能从事物业管理综合服务以及对整个物业项目的运营能力	《物业管理概论》 《物业管理实务与技巧训练》 《物业经营管理》 《社区文化建设》 《物业环境管理》	课程实训 毕业设计 毕业实习
	运用现代技术管理维护智能化物业的能力	通过学习可以基本掌握物业楼宇智能化技术来管理维护现代智能物业	《物业楼宇智能化技术》 《物业职业技能综合训练》	课程实训 毕业实习

(2) 课程体系构建

主要课程有：毛泽东思想和中国特色社会主义理论体系概论、思想道德修养与法律基础、大学英语、体育、计算机应用基础、大学生心理健康教育、大学生安全教育、大学生职业发展与就业指导、中华优秀传统文化、物业管理概论、建筑识图与户型分析、房地产机制制度与政策、管理学基础、房地产开发与经营、物业客户关系管理与服务心理学、物业管理实务与技巧训练、物业管理招投标、物业经营管理、社区文化建设、物业公共关系与服务礼仪、物业管理信息系统与档案管理、物业楼宇智能化技术、建筑构造与房屋维修、房地产经纪实务、物业环境管理、物业管理财税基础、物业企业人力资源管理、房地产验房实务、物业职业技能综合训练等。

3. 专业核心课程描述

(1) 物业管理实务与技巧训练

周课时 5，总课时 75，学分 7.0

《物业管理实务与技巧训练》课程为物业管理专业的专业核心课程，该课程分为房屋及设备设施维护管理、物业安全秩序维护管理、物业环境管理、物业绿化维护管理、物业客户关系维护管理和物业经营管理等六大模块。通过本课程的学习，要求深入了解物业管理行业的形成、发展及其原因；熟悉物业管理的基本任务和基本法律关系；把握物业管理的工作流程，熟悉物业管理的工作内容和实施物业管理过程中的一系列工作标准，进行物业服务的技巧训练，提升物业管理实务的操作技能。

（2）物业管理招投标

周课时 3，总课时 45，学分 4.0

《物业管理招投标》课程主要内容包括：物业管理与招标投标制度，物业管理招标投标概述，物业管理招标的范围方式和内容，物业管理投标的策划与组织，物业管理投标书的编写，开标、评标与定标，物业服务合同的签订与管理，物业管理招标投标争议及其解决方式，物业管理招标投标案例分析。

（3）物业经营管理

周课时 3，总课时 45，学分 4.0

《物业经营管理》课程主要通过学习让学生能够在物业服务企业担任物业经营管理类工作，懂得根据市场和顾客提出的相关服务要求，增减与改进相关服务项目；可以提供业主、客户有偿服务项目的开发和管理的工作；能够提供小区房屋租赁服务；能够对各项服务项目、内容的筹备、推广进度、服务质量和运营成本以及运营全过程的推进。5

（4）社区文化建设

周课时 3，总课时 42，学分 4.0

《社区文化建设》课程是物业管理专业的专业必修课程，通过本课程的学习，要求学生熟悉掌握社区精神文明建设的重要性，以及社区文化的建设方法和工作内容。能够学会社区文化建设活动的策划案编写以及掌握活动的策划实施和组织，能够胜任物业服务企业或者社区管理部门的社区文化岗位的工作。

（5）物业公共关系与服务礼仪

周课时 4，总课时 56，学分 5.0

《物业公共关系与服务礼仪》课程是物业管理专业的专业必修课，通过本课程的学习，要求学生掌握物业服务企业公共关系管理的内容和工作程序，学生应该有的危机意识以及学会处理危机公关事件，提高物业服务企业的，美誉度和知名度。学习该门课程学生还应该掌握物业服务礼仪的基本知识和基础技能，能学会运用服务礼仪的知识来进行物业客服工作。》）

（6）物业管理信息系统与档案管理

周课时 4，总课时 56，学分 5.0

《物业管理信息系统与档案管理》课程是物业管理专业的专业核心课程，通过本课程的学习，要求了解互联网+物业服务的时代掌握物业管理数字化和信息化的管理手段并能运用现代化信息技术对物业管理档案进行收集和管理，同时更好的为业主提供智能化的服务。

（7）物业楼宇智能化技术

周课时 4，总课时 56，学分 5.0

《物业楼宇智能化技术》课程是物业管理专业的核心课程，其任务是通过通过对建筑空调、建筑给排水、电梯供配电、消防、安防等系统及智能化控制与管理的学习，使学生掌握楼宇设备与自动化系统组成、工作原理，掌握楼宇设备智能化系统的监控功能，熟悉楼宇智能化系统的施工管理，熟悉楼宇智能化设备及其管理。

（8）物业职业技能综合训练

周课时 3，总课时 42，学分 3.0

《物业职业技能综合训练》这门课程的教学与实践活动，主要培养学生未来从事物业管理行业所应具备的物业管理职业技能的基本理论和综合方法，能够在以后的物业管理全过程，

即物业服务企业的建立、物业项目招投标、承接查验、入伙管理、前期物业管理、物业管理阶段等进行综合性管理和为业主服务，运营整个项目，达到提高经济效益和社会效益的总体目标。

4. 课程设置说明

物业管理专业的课程设置分为公共必修课、专业基础必修课、专业必修课、专业限选课、公共限选课、公共任选课及集中性实践教学课程。学生在必修、限选和实践模块要修满 144 学分，在任选模块要修满至少 7 学分。

（五）公共基础课程设置说明

根据党和国家有关文件明确规定，本专业人才培养方案中明确将思想道德修养与法律基础、毛泽东思想和中国特色社会主义理论体系概论、军事理论、安全教育、形势与政策、大学生职业发展与就业指导、大学生创新创业教育、大学英语、、信息技术、高等数学、体育、健康教育（心理）、健康教育（生理）、中华优秀传统文化等列为公共基础必修课程。

（六）实践性教学环节（实习、实训、毕业设计（论文）等）

序号	课程代码	课程名称	课程目标	课程内容	学分数
1	GL0023WY	物业管理专业认识	认识物业管理项目和相关环节	去到物业项目现场参观学习	1
2	GL0024WY	建筑构造与识图实训	掌握建筑制图及户型分析相关内容并提交成果	根据实训要求绘制规划及户型图等	1
3	GL0025WY	物业管理实务与技巧训练实训	掌握物业管理全过程环节的工作流程和工作技巧	结合具体的实训项目和工作任务完成实训报告和总结	1
4	GL0030WY	房地产开发实训	房地产开发内容的实际操作并提交成果	结合具体项目完成实训报告	1
5	GL0026WY	物业管理招投标与合同管理实训	培养招投标动手能力并提交成果	结合具体项目完成实训报告	1
6	GL0027WY	物业修缮管理实训	掌握房屋构造和房租维护的技能	结合具体项目完成实训报告	1

7	GL0028WY	物业环境管理实训	掌握物业的安全秩序维护、卫生保洁服务、绿化管理服务的技能	结合具体的实训项目和工作任务完成实训报告和总结	1
8	GL0029WY	物业管理信息系统与档案管理实训	熟悉物业管理系统和信息化管理手段的应用,以及现代化档案管理的技能	结合具体的实训项目和工作任务完成实训报告和总结	1
9	GL0031WY	物业楼宇智能化管理实训	熟悉掌握现代物业楼宇智能化技术的学习和运用	结合具体的实训项目完成实训报告和总结	1
10	GL0033WY	专业任选课实训	学会任选课程实际操作并提交成果	结合具体项目完成实训报告	1
11	GL0034WY	毕业设计	完成毕业设计项目操作并提交报告	结合具体项目完成设计报告	9
12	GL0035WY	毕业实习 1	在企业岗位上顶岗实习,完成角色转变	顶岗实习,根据公司岗位要求工作	10
13	GL0036WY	毕业实习 2	在企业岗位上顶岗实习,完成角色转变	顶岗实习,根据公司岗位要求工作	18

七、教学进程总体安排

(一) 教学进程表

物业管理专业 2020 级教学进程表

表一：教学进程表（必修部分）

课程类别	考试课程	课程代码	课程名称	学时分配			学分数	第一学期		第二学期		第三学期		第四学期		第五学期		第六学期		应修学分
				总计	理论讲授	课程实践		节数	周数	节数	周数	节数	周数	节数	周数	节数	周数	节数	周数	
公共必修课	2	GG0028	毛泽东思想和中国特色社会主义理论体系概论	64	64	0	4.0			4	16									4.0
	1	GG0003	思想道德修养与法律基础	48	48	0	3.0	4	12											3.0
		GG0023	大学英语 1	45	45	0	3.0	3	15											3.0
		GG0061	体育 1	24	0	24	1.2	2	12											1.2
		GG0062	体育 2	28	0	28	1.3			2	14									1.3
		GG0063	体育 3	28	0	28	1.2					2	14							1.2
		GG0064	体育 4	28	0	28	1.3							2	14					1.3
		CP0032	计算机应用基础	45	25	20	3.0			3	15									3.0
		GG0039	大学生心理健康教育	32	16	16	2.0	2	8											2.0
		GG00381	大学生安全教育 1	8	6	2	0.5	2	4											0.5
		GG00382	大学生安全教育 2	8	6	2	0.5					2	4							0.5
		GG00383	大学生安全教育 3	8	6	2	0.5									2	4			0.5
		ZY0001	大学生职业发展与就业指导 1	12	12	0	0.8					3	4							0.8
		ZY0002	大学生职业发展与就业指导 2	12	12	0	0.7							3	4					0.7
			中华优秀传统文化	16	16	0	1.0			4	4									1.0
		小 计	406	256	150	24	13	51	12	58	7	22	5	18	2	4	0	0	24	
专业基础必修	1	GL0001WY	物业管理概论	52	52	0	4.0	4	13										4.0	
		GL0002WY	建筑构造与识图	42	42	0	3.0	3	14										3.0	
		GL0003WY	物业客户关系管理与服务心理学	56	56	0	5.0	4	14										5.0	
		GL0004WY	管理学基础	42	42	0	3.0	3	14										3.0	

		GL0005WY	房地产基本制度与政策	48	48	0	3.0					3	16						3.0
	4	GL0006WY	房地产开发与经营	42	30	12	3.0							3	14				3.0
		小 计		282	270	12	21	14	55	0	0	3	16	3	14	0	0	0	21.0
专业必修课	2	GL0007WY	物业管理实务与技巧训练	75	60	15	7.0			5	15								7.0
	2	GL0008WY	物业管理招投标	45	30	15	3.5			3	15								3.5
		GL0009WY	物业经营管理	45	45	0	3.5			3	15								3.5
		GL0010WY	社区文化建设	42	30	12	3.0			3	14								3.0
	3	GL0011WY	物业公共关系与服务礼仪	56	40	16	4.0					4	14						4.0
	3	GL0012WY	物业管理信息系统与档案管理	56	40	16	4.0					4	14						4.0
		GL0022WY	小区规划与景观设计	60	50	10	4.5					4	15						4.5
	4	GL0013WY	物业楼宇智能化管理	60	50	10	4.5						4	15					4.5
			小 计		439	345	94	34	0		14		12	4		0		0	
		合 计		1127	871	256	79	27		26		22		12		2		0	79.0

物业管理专业 2020 级教学进程表

表一：教学进程表（选修部分）

课程类别	考试课程	课程代码	课程名称	学时分配			学分数	第一学期		第二学期		第三学期		第四学期		第五学期		第六学期		应修学分
				总计	理论讲授	课程实践		节数	周数	节数	周数	节数	周数	节数	周数	节数	周数	节数	周数	
专业限选课		GL0014WY	物业修缮管理	48	40	8	3.5					3	16							3.5
		GL0015WY	房地产经纪实务	56	50	6	4.0					4	14							4.0
		GL0016WY	物业管理财税基础	48	48	0	3.0					3	16							3.0
		GL0017WY	物业环境管理	48	40	8	3.0							3	16					3.0
		GL0018WY	物业企业人力资源管理	48	48	0	3.5							3	16					3.5
		GL0019WY	房地产验房实务	45	30	15	3.0							3	15					3.0
			小 计		293	256	37	20.0	0	0	0	0	10	46	9	47	0	0	0	0
专业任选课		GL0020WY	物业职业技能综合训练	42	42	0	3.0						3	14						3.0
		GL0021WY	智慧社区管理	42	42	0	3.0						3	14						
			注：任选一门																	

	小 计		42	42	0	3.0	0	0	0	0	0	0	3	14	0	0	0	0	
公共限选课	GG0024	大学英语 2	30	30	0	2.0			3	10									2.0
	GG0026	高等数学	48	48	0	3.0			3	16									3.0
		形势与政策 1	3	3	0	0.2	3	1											0.2
		形势与政策 2	3	3	0	0.2			3	1									0.2
		形势与政策 3	3	3	0	0.2					3	1							0.2
		形势与政策 4	3	3	0	0.2							3	1					0.2
		形势与政策 5	3	3	0	0.1									3	1			0.1
		形势与政策 6	3	3	0	0.1											3	1	0.1
		GG0012	应用写作	36	36	0	2.0					3	12						2.0
		小 计		132	132	0	8.0	3		9		6		3		3		3	
公共任选课	公共任选课（任选）		64	64	0	4.0													4.0
	第二课堂																		
合 计			531	494	37	35	3	0	9	0	16	46	15	61	3	0	3	0	35

物业管理专业 2020 级教学进程表

表一：教学进程表（实践及其他环节）

课程类别	课程代码	课程名称	学时分配				学分数	各学期学时分配(周)						应修学分					
			总计(周)	总计(学时)	理论讲授	课程实践		一	二	三	四	五	六						
实践环节	GL0023WY	物业管理专业认识	1	24	0	24	1.0	1											1.0
	GL0024WY	建筑构造与识图实训	1	24	0	24	1.0	1											1.0
	GL0025WY	物业管理实务与技巧训练实训	1	24	0	24	1.0		1										1.0
	GL0026WY	物业管理招投标实训	1	24	0	24	1.0		1										1.0

	GL0027WY	物业修缮管理实训	1	24	0	24	1.0			1				1.0
	GL0028WY	物业环境管理实训	1	24	0	24	1.0			1				1.0
	GL0029WY	物业管理信息系统与档案管理实训	1	24	0	24	1.0			1				1.0
	GL0030WY	房地产开发与经营实训	1	24	0	24	1.0				1			1.0
	GL0031WY	物业楼宇智能化管理实训	1	24	0	24	1.0				1			1.0
	GL0032WY	专业任选课实训	1	24	0	24	1.0				1			1.0
	GL0033WY	毕业设计	9	216	0	216	9.0					9		9.0
	GL0034WY	毕业实习 1	10	240	0	240	6.0					10		6.0
	GL0035WY	毕业实习 2	18	432	0	432	9.0						18	9.0
	小 计		37	1128	0	1128	34	2	2	3	3	19	18	34
必修环节	入学教育		1	24		24	1	1						1
	军事技能与军事理论		2	48		48	2	2						2
其他 (不计入总学分)		操行	1	16			1							1 (此学分为毕业资格学分, 不计入收费学分, 不收费)
		劳动教育	1	16			1							1 (此学分为毕业资格学分, 不计入收费学分, 不收费)
		创新研发与应用项目 (每位学生在校期间需进行创新研发与应用课程项目的修读并考核合格才可毕业)	2	32			2							2 (此学分为毕业资格学分, 不计入收费学分, 不收费)
		毕业教育	1	24			1							1 (此学分为毕业资格学分, 不计入收费学分, 不收费)
		社会实践 (暑期进行)	5	120			5	1	1	1	1	1		5 (此学分为毕业资格学分, 不计入收费学分, 不收费)
		小 计		3	72		72	3	3	0	0	0	0	0
合 计			40	1200	0	1200	37	5	2	3	3	19	18	37

物业管理专业 2020 级教学进程表

表二：各类课程的课内学分分析表

课 程 类 别		最低毕业要求		
		学 分	占理论教学总学分比例的（%）	说 明
必修课	公共必修课	24.0	15.89	第一学年学分：65.3 第二学年学分：57.2 第三学年学分：24.5 未计入第二课堂 4 学分
	专业基础必修课	21.0	13.91	
	专业必修课	34.0	22.52	
	集中周实训课	37.0	24.50	
	小 计	116.0	76.82	
选修课	专业限选课	20.0	13.25	第三学年学分：24.5 未计入第二课堂 4 学分
	公共限选课	8.0	5.30	
	专业任选课	3.0	1.99	
	公共任选课	4.0	2.65	
	小 计	35.0	23.18	
合计		151.0	100.00	151.0

表三：各类课程的课内学时分析表

课 程 类 别		最低毕业要求		
		学 时	占理论教学总学时比例的（%）	说 明
理论与实践教学时数分析表	理论教学时数	1365	47.76	
	实践教学时数	1493	52.24	
	总教学时数	2858	100.00	
必修课与选修课时数分析表	必修课教学时数	2327	81.42	
	限选课教学时数	425	14.87	

	任选课教学时数	106	3.71
	总教学时数	2858	100.00

表四：教学、实训、实习安排表

	第1周	第2周	第3周	第4周	第5周	第6周	第7周	第8周	第9周	第10周	第11周	第12周	第13周	第14周	第15周	第16周	第17周	第18周	第19周	第20周	第21周	第22周	第23周	第24周
第一学期		入	—	—	—	—	—	军	军	—	—	—	—	—	—	—	—	认	图	:	≡	≡	≡	≡
第二学期	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	招	技	:	≡	≡	≡	≡
第三学期	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	档	环	修	:	≡	≡	≡
第四学期	—	—	—	—	—	—	劳	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	楼	开	选	:	≡	≡	≡
第五学期	设	设	设	设	设	设	设	设	设	◆	◆	◆	◆	◆	◆	◆	◆	◆	◆	考	≡	≡	≡	≡
第六学期	毕	◆	◆	◆	◆	◆	◆	◆	◆	◆	◆	◆	◆	◆	◆	◆	◆	◆	◆	考				

注：在安排教学、实训、实习时请合理安排教学资源

图例：

符号	内容	符号	内容	符号	内容
—	课堂教学周	认	专业认识实训	楼	物业楼宇智能化管理实训
≡	假期	图	建筑构造与识图实训	选	专业任选课实训
入	入学教育	技	物业管理实务与技巧训练实训	设	毕业设计
军	军事技能与军事理论	招	物业管理招投标实训	考	考核
劳	劳动	修	物业修缮管理实训		
:	期考周	环	物业环境管理实训		
◆	毕业实习	档	物业管理信息系统与档案管理		
毕	毕业教育	开	房地产开发经营实训		

(二) 学期学时分析表（不统计不收费的课程，即不统计“其他环节”）

课程分类		学期						小计
		第一 学期	第二 学期	第三 学期	第四 学期	第五 学期	第六 学期	
公共课程学时 (公共必修+公共限选)		176	218	87	43	11	3	538
专业课程学时(包含专业基础必修课、专业必修课、专业限选课、专业任选课)		192	207	372	285	0	0	1056
实践课程学时		120	48	72	72	456	432	1200
公共任选课程学时(64)		0	16	16	16	16	0	64
总学时		488	489	547	416	483	435	2858
周学时(平均)		26	26	26	21	25	24	
总学分		31.9	34.5	32.7	26.2	16	9.7	151
考 核 门 数	考试门数 (每学期至少2门)	2	3	2	2	0	0	
	考查门数	7	6	7	5	2	1	

八、实施保障

(一) 师资队伍

本专业教学团队的师资由专兼职教师组成，在担任本专业的专业技能核心课程的课程教学中，需要具备丰富的工作实践经验和专业理论知识。

1、专职教师的基本要求

(1) 专业教师应具备“双师”素质，具有担任课程理论和实践一体化的教学能力，能够指导学生在充分掌握理论知识的同时，获得完成职业岗位工作必备的技术操作能力，尤其要注重培养学生专业技能和方法的掌握。

(2) 专业教师应善于把控课堂教学的秩序和氛围，充分调动学生主动参与、交流互动的学习兴趣，以学生为中心，有效地组织课堂教学的进程和节奏。

(3) 专业教师在完成专业知识的教学任务的同时，还必须注意培养学生具备良好的职业

道德，明确学习目标，获得正确的学习方法，真正做到教书育人。

(4) 专业教师除完成课程教学外，还应具备编写教材、指导实习、科研课题研究的能力，并主动参与行业和企业重大项目的技术研究和管理工作。

(5) 专业教师还必须积极参与专业建设的各项活动，其中包括实训室内涵建设、教学资源库建设、课程体系完善等，按时完成分配的建设任务。

2、兼职教师的基本要求

(1) 兼职教师应具有中级以上（含中级）专业技术职称，为行业具有一定资历和影响的专家，或是企业的中、高层技术骨干人员，并保证在规定的教学时间兼任本专业课程的教学任务。

(2) 外聘兼职教师的任教也可采取担任某主干课程的教学、专业学术讲座、专业技术指导或实训指导等多种形式。

(3) 外聘兼职教师应遵守学校的教学规定，完成常规的教学工作。

(4) 外聘兼职教师应积极参与本专业的教学改革工作，包括编写配套教材、制定教学计划、科研立项等教学内容。

目前物业管理专业团队专任教师 12 人，行政兼课教师 5 人，其中正高职称 2 人，副高职称 5 人，中级职称 3 人，初级职称 2 人，形成一个良性的人才梯队。详细情况如下：

	姓 名	性 别	出生年月	职 称	学科专业
人员构成	教师 1	女	1984. 11	讲师	物业管理，工商企业管理
	教师 2	女	1976. 03	副教授	工商企业管理
	教师 3	女	1994. 10	助教	行政管理
	教师 4	女	1994. 07	助教	建筑与土木工程
	教师 5	女	1973. 04	教授、高级工程师	房地产经营管理
	教师 6	女	1980. 3	教授	企业管理
	教师 7	女	1981. 09	副教授、经济师	工商企业管理
	教师 8	女	1971. 12	高级工程师	建筑与环境设计，城市规划
	教师 9	女	1973. 3	副教授、经济师	工商企业管理
	教师 10	女	1973. 4	副教授	公共管理
	教师 11	男	1977. 10	讲师	区域经济学
	教师 12	女	1987. 7	经济师	工商企业管理

(二) 教学实施

教学设施主要包括能够满足正常的课程教学、实习实训所需的专业教室、校内实训室和校外实训基地。

1. 教室配备

本专业的教室一般配备黑(白)板、多媒体计算机、投影设备、音响设备，互联网接入或Wi-Fi环境，并实施网络安全防护措施；安装应急照明装置并保持良好状态，符合紧急疏散要求，标志明显，保持逃生通道畅通无阻。

2. 校内实训基地

(1) 物业管理理实一体实训室 校内实训基地

序号	设备名称	数量	功能	基本配置	适用范围
1	教师端电脑	1套	控制整体实训室的运行		物业管理概论、物业管理实务与技巧训练、物业职业技能综合训练、物业管理信息系统与档案管理
2	前台接待	1套	用于学生课程实操		物业管理概论、物业管理实务与技巧训练、物业职业技能综合训练、物业管理信息系统与档案管理
3	客户接待室	1套	用于学生课程实操		物业管理概论、物业管理实务与技巧训练、物业职业技能综合训练、物业管理信息系统与档案管理
4	校园物业服务实训基地	1个项目	1. 企业课程实训。 2. 部分学生跟岗实践。		1. 企业课程实训（秩序管理、绿化保洁管理、工程设备实训）。 2. 部分学生跟岗实践。

(2) 房地产实训室 校内实训基地

序号	设备名称	数量	功能	基本配置	备注
1	教师端电脑	1套	控制整体实训室的运行		房地产市场营销、房地产营销实务实训
2	实体沙盘	1套	用于房地产营销讲解授课及实训		房地产市场营销、房地产营销实务实训、房地产经纪实务授课
3	电子沙盘	1套	用于房地产市场营销授课及实训		房地产市场营销、房地产营销实务实训、房地产经纪实务授课

4	谈判区桌椅	6套	用于房地产市场营销签约 实训模拟		房地产市场营销、房地产营销实 务实训、房地产经纪实务授课
5	楼盘信息展 示区	1套	用于展示房地产信息展示 模拟实训		房地产市场营销、房地产营销实 务实训、房地产经纪实务授课

3. 校外实训基地

物业管理校外实训基地

序号	企业名称	合作协议 签订 时间	对应专业	合作情况及效益
1	广州万科物 业服务有限 公司南宁分 公司	2015年	物业管理	签订合作协议、校内人才培养基地挂牌、校外 实训基地、学生顶岗实习单位、培养方案、教 学计划等共同制定、讲座、互派讲师授课、合 作开发课程等；合作至今共接纳毕业生约 50 人。
2	南宁嘉和物 业服务有限 公司	2017年	物业管理	签订合作协议、校外实训基地、学生顶岗实习 单位、培养方案、教学计划等共同制定、讲座、 互派讲师授课；合作至今共接纳毕业生约 30 人。
3	广西利澳物 业服务有限 公司	2017年	物业管理	签订合作协议、校外实训基地、学生顶岗实习 单位，合作至今共接纳毕业生 20 余人。
4	中海宏洋物 业服务有限 公司南宁分 公司	2018年	物业管理	签订合作协议、校外实训基地、学生顶岗实习 单位，合作至今共接纳毕业生 10 余人。
5	桂林彰泰物 业服务有限 公司	2018年	物业管理	签订合作协议、校外实训基地、学生顶岗实习 单位，合作至今共接纳毕业生 10 余人。
6	广西保利物 业服务有限 公司	2019年	物业管理	签订合作协议、校外实训基地、学生顶岗实习 单位，“订单式”培养班级的探索合作。

（三）教学资源

类别	条件
教材	物业管理专业职教学目前仍缺乏满足改革需要的配套教材，教材的选用原则上为近3年内出版的本专业高职高专教材，内容尽可能符合工学结合的教学要求。此同时，任课专职教师应在编写教案、实训指导书和总结教学经验的基础上，逐步完成本专业各核心课程教材的编写。
图书文献	物业管理相关理论研究比较滞后，所以相关的理论图书文献比较少，学校图书馆和学院专业书籍借阅室有部分相关书籍。所以要充分利用学校和学院现有图书资源，专业团队老师加强学生自学能力的训练，并引导学生以专业协会、学习小组等组织方式去积极自学。
数字资源	本专业建设应拥有完备的教学资源库，教学资源库的建设应以主干课程建设为重点，建立普适性多媒体教学资源，包括本专业课程教学所需的各种文献资源、图片资源、视频资源、动画资源、课件资源、习题资源、试题资源等。

资源类型	数量	对应专业	制作时间
教材	0	物业管理	
图书文献	10	物业管理	2014-2020年
数字教学资源	4	物业管理	2017-2020年

（四）教学方法

本专业课程教师在教学过程中，主要采取以下教学方式，在一节课时内或不同章节采用各种方式组合与灵活运用的方式，在不同的教学内容教授的过程中，采用某一种方式位置、其他教学方式辅助的方式来授课。

1. 讲授式：主要对概念、原理、理论进行讲授。
2. 案例教学方式：针对物业管理实务的各个环节，课程讲授的过程中大量运用物业管理实例，对其进行理论阐述，归纳特点，帮助学生理解。
3. 实践调查方式：针对不同内容，教师布置相关调查题目，学生经过实际调查完成相关作业，最后课堂进行讨论来完成和掌握有关课程内容。
4. 模拟教学方式：采取教师提供课堂资料，学生模拟进行物业管理的入伙、装修管理、客服接待等整合的学习，掌握有关教学内容。
5. 讨论教学方式：教师根据教学目标内容命题，学生进行问题讨论，教师总结结论，完成学习内容。

（五）评价方法

评价体系实现全程化、多元化考核评价。

课程的总评成绩=课程平时学习态度学习考核+过程考核+期末综合考核，各项指标的分值由科任老师根据课程及学生实际情况设定。

1. 学生平时学习态度考核。

学生平时学习态度考核主要是在整个教学周期内对学生的学习态度进行考核，主要考核指标包括出勤率、上课回答问题积极性、参与课堂讨论积极性等方面，由授课教师在教学周期内进行记录，期末考核时评价。

2. 过程性考核。

过程性考核主要对在整个教学周期学生参与教学活动所形成的过程性结果进行考核，所谓过程性结果主要指学生的课外作业、课堂讨论所形成的讨论成果等，由授课教师在教学周期内进行记录，期末考核时评价。

3. 期末综合考核。

期末综合考核主要指学生在期末参加考试所形成的考核成果，期末综合考核形式可以采用多样化的考核形式，如试卷、策划报告、论文等形式。

（六）质量管理（专业及课程内部诊断与改进情况）

1. 专业及课程内部诊断

（1）专业人才培养定位不够高。目前对物业管理专业毕业生的职业定位主要是客服管家、前台接待、人事行政专员、策划助理、置业顾问、办公室文员等岗位，定位不够高。

（2）课程建设实操环节少，在校生实践性课程课时与理论性课时几乎相当。

（3）教学团队教师实践不足。物业管理行业发展日新月异，新知识新技术和新方法要求不断涌现，但团队教师大部分从事教学多年，近期进入物业服务企业实践较少。

（4）实训设施及资源不足。目前物业管理专业相关的实训室只有两个，分别是市场营销实训室和物业管理理实一体室，但目前企业对楼宇智能化和企业管理、项目整体运营等职业的需求存在较大缺口，我校目前没有与之匹配的实训室。

2. 改进

（1）经过对企业、行业协会、高校等的调研，目前物业管理专业人才培养定位已提高一个等级，物业项目经理、客服主管等层次培养。

（2）课程实践方面，目前物业管理专业已经和诸多物业管理相关企业和行业达成校企合作协定，并且合作企业的数量和深度会不断推进；“校企合作，产教融合”，以工作过程需要，按照模块化、综合化构建课程体系，以项目教学、任务驱动开展课堂教学，按照层层分

解的职业岗位能力要素选取教学内容等。

(3) 针对团队教师实践不足问题,目前已经形成每学一名教师到企业挂职锻炼半年的形式,增加教师的实践能力,发掘企业新的人才需求。

(4) 目前正在策划筹备物业楼宇智能化实训室,包括整个智能化物业的各个环节等,以满足教学要求。

九. 毕业要求

项目		分数
课程学习学分 (收费学分)	1. 必修学分	120 分
	2. 选修学分	31 分
毕业资格必备学 分(不收费学分)	1. 操行	1 分
	2. 劳动素养	1 分
	3. 创新研发与应用项目	2 分
	4. 毕业教育	1 分
	5. 社会实践(暑期进行)	5 分