

高等职业技术教育

《物业管理》专业人才培养方案（普招三年制）

专业代码：540703

一、学制及招生对象

- （一）学制：三年。
- （二）招生对象：高中（中职）毕业生。
- （三）招生类型：文理兼收。

二、培养目标与人才规格

（一）培养目标

本专业培养德、智、体、美、劳全面发展，具有较高综合素质、良好职业道德、创新精神和创业意识，掌握物业管理的内容及相关法规，建筑及物业设备基本知识，会计及财务基础知识，物业管理企业的运营与管理等知识，具备较强的沟通能力，分析及解决物业纠纷、投诉的能力，编制物业管理方案及拟写物业服务合同的能力，在各类物业管理公司、房地产开发公司、房地产中介公司、企事业单位后勤部门及政府机关后勤从事物业综合管理工作第一线需要的高素质技术技能人才。

（二）人才规格

1.素质目标

（1）思想政治素质：拥护党的基本路线，具有坚定正确的政治方向；掌握毛泽东思想和邓小平理论以及“三个代表”的重要思想和科学发展观；具有正确的世界观、人生观和价值观，具有良好的诚信品质、敬业精神、责任意识、团队意识和诚信意识，恪守公民基本道德规范。

（2）职业素质：具有良好的职业安全、环境保护意识、职业道德、创新精神、创业意识，能够立足生产、建设、管理、服务一线，踏实进取，敬业奉献，善于合作，敢于竞争，勇于创新。

（3）人文科学素质：具有宽阔的视野、良好的科学思维品质、高雅的审美情趣和正确的审美观；能够正确认识社会、主动适应社会，有较强文字和语言表达能力，有较强的人际交往能力和自我发展能力。

（4）身体心理素质：具有健康的身体，良好的生活习惯，爱好体育运动，有一定的运动基础。具有健康积极的人生态度，良好的个性心理品质，有较强的心理调适能力和抗挫折能力。

2.知识目标

（1）掌握物业管理的概念、特征、内容和基本原则；

（2）掌握物业管理企业的组建条件和程序，熟悉业主大会与业主委员会的权利、责任和义务，以及物业服务企业的权利义务、企业管理制度的基本内容；

（3）理解物业管理招投标的基本概念和基本原则，掌握物业管理招投标在准备和实施阶段的具体程序和做法，掌握招标书与投标书的编要领和技巧；

(4) 熟悉物业管理合同的特征和订立原则，掌握物业服务合同、物业管理公共契约和物业管理专业分包合同的主要内容；

(5) 理解物业租赁的概念，认识物业租赁的形式和特征，熟悉物业租赁合同的主要内容；掌握不同类型的物业租赁合同的编写内容和技巧，熟悉物业租赁管理的程序；

(6) 理解物业管理前期介入、物业竣工验收、前期物业管理、物业接管验收、装修管理、客户服务的概念，熟悉上述各阶段管理的工作内容、作用和意义；

(7) 认识物业管理企业财务管理的目标、原则和要求，熟悉财务管理的基本环节及会计科目设置，学习增值税基础知识；

(8) 熟悉房屋维修管理的概念、原则、内容和考核标准，掌握房屋完损等级评定方法和房屋日常养护及维修管理的内容；

(9) 掌握物业接管验收的程序、楼宇入伙和装修管理的流程，客户服务的基本要求和技巧，

(10) 理解物业公共设施设备的管理概念，掌握主要设施设备的工作原理、日常基础养护和维修技能；

(11) 理解物业安全管理和环境管理的概念、基本内容和基本原则，熟悉物业秩序管理、消防管理、车辆管理、环境保洁、绿化管理、污染防治管理的特点和要求；

(12) 理解社区文化和综合经营服务的概念、基本特征；掌握社区文化建设的要领、综合经营服务的原则和内容，了解和观摩标杆企业社区 O2O 平台构建和运行情况；

(13) 了解住宅小区、写字楼、商业综合体、产业园区及酒店、学校、医院等物业的管理内容、特点、目标和要求；

(14) 了解物业管理纠纷和违约责任的概念，了解物业管理纠纷产生的原因、特点和分类及常见的违约行为；熟悉物业管理投诉处理的程序和违约责任的构成要件及承担方式。

3.能力目标

(1) 具有良好的物业服务意识和职业道德，明辨是非，能依法处理物业管理过程中暴露出来的矛盾纠纷；

(2) 能够初步编制物业服务企业各部门的岗位职责及规章制度，具备初步的事务协调和沟通能力；

(3) 能够结合招标项目的特点与要求参与拟定招投标文件，参与投标、开标、评标和决标、签订合同等工作，会拟写投标书；

(4) 具备拟写和解读物业服务合同、物业管理的各种公共契约和各种不同类型的专业分包合同的能力；

(5) 能理论联系实际，处理物业租赁过程中发生的问题；

(6) 能够独立从事接管验收、装修管理、客户入住手续的办理和客户接待服务等方面的工作；

(7) 能够拟写物业管理的常用文书，会建立物业档案和用户档案，并对其实施动态管理；

(8) 能够合理测算物业服务成本，进而确定物业服务收费价格标准；

(9) 能结合房屋各部位的特点进行日常养护和维修，根据房屋完损程度评定完损等级；

(10) 能够根据物业安全管理的内容提供安全保卫服务,合理配备和正确使用消防器材,对物业区域内的车辆行驶和停放进行有效管理;

(11) 能够策划、制定并贯彻实施社区文化建设活动和综合经营服务方案;

(12) 能够根据住宅小区、写字楼、商场(商业综合体)、产业园区及酒店、学校、医院等物业的特点制定相应的物业管理方案并实施管理;

(13) 能够协调处理物业管理中所产生的各类纠纷问题;

(14) 具有运用现代管理方法和手段解决具体的物业管理问题的能力。具有结合物业实际特点制定相应的物业管理方案的技能;

(15) 具有团队合作、人际交往能力,具有竞争意识和创新能力;

(16) 具有较强的自学能力、获取技能能力等可持续发展能力;

(17) 具有创新创业能力,发展学生双创能力。

三、职业能力分析

(一) 专业服务面向

本专业主要就业单位为各类物业管理公司(写字楼物业、商场物业、住宅小区物业、公寓别墅物业、高层综合大厦物业、宾馆酒店物业、车站机场物业等)、房地产开发公司、房地产中介公司、企事业单位后勤部门及政府机关后勤事务。

主要就业部门为物业管理公司客服部、管理部、工程部、安全管理部、财务部、人力资源部,房地产开发公司销售部等。

主要就业岗位为物业管理员、物业助理、置业顾问、房地产营销员,物业管理公司部门主管、部门经理、项目经理。

(二) 职业岗位与职业能力分析

序号	工作岗位	典型工作任务	职业能力	支撑课程
1	物业管理员	1. 客户接待	1. 中英文沟通能力 2. 熟练运用办公软件的能力 3. 良好的人际交往能力 4. 能拟写各种常用应用文 5. 对市场经济和社会现象进行认识和分析的能力	基础英语、中文写作与沟通、信息处理技术、商务礼仪、经济学原理、专业认知实习、物业管理模拟实训
		2. 处理投诉	1. 良好的人际交往和沟通能力 2. 突发事件的处理能力 3. 能够纠正业主的违章行为 4. 能化解业主与业主之间、业主与物业管理公司之间的矛盾	物业管理实务、人际关系与沟通、物业管理实务综合实习、顶岗实习
		3. 收取物业管理费	1. 能提高物业管理费的收缴率 2. 会做现金日记账 3. 能识别假钞、残钞,审核支票的真伪 4. 能手工点钞和机器点钞	会计学基础、物业管理模拟实训、物业管理实务、物业管理实务综合实习、顶岗实习

			5. 能正确填开、管理、保护发票 6. 会使用、保管印章 7. 会准确装订、整理会计凭证和表单 8. 使用有关财务软件进行数据处理的能力	
		4. 环境管理	1. 熟练掌握物业环境清洁的要求和标准，能对保洁员、绿化养护员的工作进行督查	物业管理实务、物业管理实务综合实习、专业认知实习
		5. 安全管理	1. 熟练掌握物业安全保卫的要求和标准，能对保安员的工作进行督查	物业安全管理、物业管理实务、物业管理实务综合实习、专业认知实习
2	工程技术员	1. 房屋维修养护	1. 能看懂建筑、结构、水、电、暖、气施工图 2. 能绘制房屋平面图 3. 熟悉房屋基本结构，能够编制简单的房屋维修养护工作计划	建筑识图与房屋结构、企业实践、顶岗实习
		2. 设备维修养护	1. 给排水设备的维修养护能力 2. 消防设备的维修养护能力 3. 供电、照明设备的维修养护能力 4. 空调、暖通设备的维修养护能力 5. 智能化系统的维护能力 6. 楼宇自动控制系统的维护能力	物业设备管理、物业管理实务综合实习、企业实践、顶岗实习
		3. 绿地栽培养护	1. 能因地制宜的选择、搭配绿化树种 2. 栽培、养护绿化植物的能力 3. 常见绿化病虫害的识别与防护及药物使用知识	绿化植物栽培与养护、物业管理实务综合实习、企业实践、顶岗实习
3	置业顾问	1. 房地产营销	1. 对房地产市场进行调研、分析的能力 2. 制定和实施房地产销售方案的能力 3. 会带顾客看房，并具有较强的推介能力 4. 熟悉相关的房地产法规知识，能与顾客签订购房合同并对合同进行必要的解释 5. 会协助客户办理银行按揭贷款 6. 会利用各种房地产中介机构和房地产经纪人，拓宽营销渠道	房地产营销、物业管理法规、企业实践、顶岗实习
		2. 客户关系管理	1. 维持现有客户的能力 2. 拓展新客户的能力 3. 能提高客户忠诚度，建立长期稳定的客户关系	客户关系管理、企业实践、顶岗实习

4	物业经理	1. 物业企业综合管理	1. 熟练掌握物业管理行业的重要法规，并运用物业管理法规处理投诉和纠纷 2. 熟悉物业管理企业的工作流程和运作规律，保障企业合理有序的运作 3. 熟悉物业管理招投标的规程和要求 4. 熟悉现代企业的经营模式和运作规律，能够进行项目拓展 5. 能够协调开发商、物业管理企业、业主委员会及政府职能部门之间的关系 6. 能处理突发事件 7. 能编制企业规章制度 8. 会成立物业管理公司 9. 能编制物业管理方案	管理学基础、现代企业经营管理、会计学基础、物业管理财税基础、物业管理法规、人力资源管理、物业管理实务、物业管理模拟实训、物业管理实务综合实习、企业实践、顶岗实习
---	------	-------------	---	--

(三) 职业资格证书

序号	职业资格证书名称	颁证部门	等级
1	房地产营销员	人力资源和社会保障部	四/三级
2	人力资源管理师	人力资源和社会保障部	四/三级
3	普通话水平测试	国家语言文字工作委员会	二级乙等
4	消防设施操作员	应急管理部	五/四级
5	建筑工程识图职业技能等级证书		中级

四、教学周安排表

学期	I	II	III	IV	V	VI	总计
军事	2						2
入学、毕业教育	0.5					0.5	1
劳动	0.5	0.5	0.5	0.5			2
课堂教学	15.5	17.5	15.5	12.5	12		73
实习（集中实验实训）	1.5		2	7	5	21.5	37
机动	1	1	1	1	1		5
考试	1	1	1	1	1	1	6
假期	4	6	4	6	4		24
总计	26	26	24	28	23	23	150

备注：军训实际为三周，双休日不休息。

五、课程方案

培养模块	序号	课程代码	课程名称	课程类别	课程性质	计划学时				学分	按学期分配(学时)							
						讲授	课内实验实训	集中实验实训(实习)	总计		第I学期	第II学期	第III学期	第IV学期	第V学期	第VI学期		
公共基础课程	价值塑造	1	113001801	思想道德修养与法律基础	必	理+实	40	8		48	3	20(+4)	20(+4)					
		2	113001802	毛泽东思想和中国特色社会主义理论体系概论	必	理+实	56	8		64	4			28(+4)	28(+4)			
		3	113001803	形势与政策	必	理	16			16	1	4	4	4	4			
		4		中国梦与核心价值观	选	理	培养学生的中国梦与核心价值观、社会科学基础、自然科学常识、创新与思维等知识，学生根据课程内容安排自行选修，通过课程考核取得学分，学生最少取得2学分。											
	科学普及	1		社会科学基础	选	理	培养学生的中国梦与核心价值观、社会科学基础、自然科学常识、创新与思维等知识，学生根据课程内容安排自行选修，通过课程考核取得学分，学生最少取得2学分。											
		2		自然科学常识	选	理												
		3		创新与思维	选	理												
	人文浸润	1	301001901	艺术与审美	必	理	培养学生的艺术与审美、文学欣赏、党史国史、哲学基础和公共关系等方面的知识，学生根据课程内容安排自行选修，通过课程考核取得学分，学生最少取得3学分。											
		2		文学欣赏	选	理												
		3	301001902	党史国史	必	理												
		4		哲学基础	选	理												
		5		公共关系	选	理												
	健康教育	1	114001801	体质锻炼	必	理+实	20	70		90	3	24(+20)	26(+20)					
		2	305001802	心理健康	必	理	32			32	2	32		开课时间由教研室具体安排				
	能力培养	3	112001803	中文写作与沟通	必	理	40			40	2.5			40				
		4	111051904	基础英语	必	理	108			108	7	60	48					
		5	105001801	信息处理技术	必	理+实	20	30		50	3		50					
	行为养成	1	301001801	入学、毕业教育	必	实践			30	30	1	15					15	
		2	305001801	军事	必	理+实	36		112	148	4	148						
		3	305001803	劳动	必	实	培养学生良好劳动意识，其中劳动精神、劳模精神、工匠精神专题教育共16学时，具体开课时间由教研室安排，劳动实践课详见行为养成课考核办法及标准。											
		4	114001802	早操	必	实	培养学生良好的锻炼意识，详见行为养成课考核办法及标准。											
		5	301001805	文明礼仪	必	理+实	培养学生良好礼仪行为，详见行为养成课考核办法及标准。											
		6	301001806	卫生与安全	必	理+实	培养学生良好健康知识和安全意识，详见行为养成课考核办法及标准。											

		应修小计					368	116	142	626	30.5	327	172	76	36	0	15	
个性发展课	1		舞蹈类	选	理+实	通过过程教育培养学生舞蹈特长，详见个性发展课考核办法及标准。												
	2		声乐类	选	理+实	通过过程教育培养学生声乐特长，详见个性发展课考核办法及标准。												
	3		书画艺术类	选	理+实	通过过程教育培养学生书画艺术特长，详见个性发展课考核办法及标准。												
	4		体育类	选	理+实	通过过程教育培养学生体育特长，详见个性发展课考核办法及标准。												
	5		专业专项技能	必	理+实	通过过程教育培养学生专业专项技能，详见个性发展培养细则。												
	6		证书类	选	理+实	学生取得各种舞蹈、声乐、书画艺术、体育等证书，详见个性发展课考核办法及标准												
	应修小计									≥10								
创新创业课	1	301001802	职业生涯规划	必	理	20			20	1.5	10(+10)							
	2	301001803	就业指导	必	理	20			20	1.5						10(+10)		
	3	301001804	创新创业	必	理	20		20	40	2		40						
	4		论文及专利	选	实践	通过过程教育培养学生论文和专利创作能力，详见创新创业课考核办法及标准。												
	5		社会实践	选	实践	通过过程教育培养学生社会实践能力，详见创新创业课考核办法及标准。												
	6		创新创业实践	选	实践	通过过程教育培养学生创新创业实践能力，详见创新创业课考核办法及标准。												
	应修小计					80			80	≥10	20						60	
专业技能课程	专业平台课	1	111031801	专业认知实习	必	实践			15	15	0.5	15						
		2	111031802	商务礼仪	必	理+实	20	20		40	2.5		40					
		3	111031803	会计学基础	必	理+实	20	20	30	70	3.5	40+30						
		4	111021801	管理学基础	必	理+实	30	18		48	3	48						
		5	111031805	经济学原理	必	理论	40			40	2.5	40						
		6	111031806	绿化植物栽培与养护	必	理+实	40		30	70	3.5			40+30				
		7	111031807	建筑识图与房屋结构	必	理+实	40		30	70	3.5			40+30				
		8	111011823	人际关系与沟通	必	理+实	20	20		40	2.5		40					
		9	111031809	房地产营销	必	理+实	30	18		48	3				48			
		10	111031810	物业管理财税基础	必	理+实	30	18		48	3		48					
		11	111031811	客户关系管理	必	理+实	30	18		48	3				48			
		12	111031812	现代企业经营管理	必	理+实	30	18		48	3						48	

	13	111031813	人力资源管理	必	理	40			40	2.5				40		
	小计					370	150	105	625	36	173	128	140	136	48	0
专业 核心 课	1	111031814	物业管理实务	必	理+实	60	60		120	7.5	60	60				
	2	111031815	物业设备管理	必	理+实	20	28		48	3		48				
	3	111031816	物业管理法规	必	理+实	30	30		60	4			60			
	4	111031817	物业安全管理	必	理+实	20	20		40	2.5				40		
	小计					130	138	0	268	17	60	108	60	40	0	0
专业 拓展 课	1	111031818	企业文化	必	理	20			20	1.5						
	2	111032035	物业服务人员阳光 心态	选	理	40			40	2.5			40			
	3	111031820	管理心理学	选	理	40			40	2.5		40				
	4	111032034	社会学	选	理	40			40	2.5			40			
	5	111031822	演讲与口才	选	理	40			40	2.5					40	
	6	111031823	公共关系实务	选	理	40			40	2.5					40	
	7	111032033	物业管理案例分析	选	理	40			40	2.5		40				
	8	111031825	不同业态物业管理	选	理	40			40	2.5				40		
	9	111031826	社区管理	选	理	40			40	2.5			40			
	10	111011822	形体训练	选	实践	30			30	1		30				
	11	111031827	物业管理招投标	选	理	40			40	2.5				40		
	12	111031828	房地产经济学	选	理	40			40	2.5					40	
	应修小计								100	6.5						
综合 能力 培养	1	111031829	物业管理模拟实训	必	实践			30	30	1			30			
	2	111031830	物业管理实务综合 实习	必	实践			180	180	6			180			
	3	111031831	企业实践	必	实践			150	150	5				150		
	4	111031832	顶岗实习	必	实践			540	540	18						540
	小计							900	900	30	0	0	0	210	150	540
合计								2599	160							

备注:

1. 思想道德修养与法律基础课程中包含 1、2 学期课外实践 8 学时；毛泽东思想和中国特色社会主义理论体系概论课程中包含 3、4 学期课外实践 8 学时。

2. 体质锻炼课程中包含 1、2 学期课外活动 20 学时。

3. 职业生涯与发展规划、就业指导各包括专题讲座或报告会 10 学时。

六、课程目标与实施方法

(一) 通识课

价值塑造课

1.思想道德修养与法律基础

(1) 学时学分：48 学时，3 学分。

(2) 课程目标

①帮助学生系统掌握适应新生活、理想信念、人生观、价值观、道德观和法制观等方面主要内容，着重解决大学一年级新生面对新生活、新转变所出现的思想困惑、道德困惑、法律困惑、职业困惑等理论问题；

②帮助学生树立正确的人生观、价值观、道德观、法治观和职业观；

③着力培养和提高学生的心理素质、思想素质、道德素质、法律素质和职业素质；

④着力培养和提升学生的适应能力、交往能力、职业发展能力、科学思维能力、动手实践能力，以及解决个人人生问题、道德问题和法治问题的能力。

(3) 实施方法：课堂讲授、讨论辩论、主题演讲、观看视频、实践体验、网络学习

(4) 考核方式：平时考核+期末考核、线上考核+线下考核。

平时考核：考勤、实践、作业、笔记、课堂表现。

期末考核：测验。

线上考核：自学、小测验、作业。

线下考核：考勤、实践、课堂表现。

(5) 成绩记载方式：

第一学期：五级等级制；第二学期：百分制。

2.毛泽东思想和中国特色社会主义理论体系概论

(1) 学时学分：64 学时，4 学分。

(2) 课程目标

①帮助大学生系统掌握毛泽东思想、中国特色社会主义理论体系的基本原理，系统掌握毛泽东思想、邓小平理论、“三个代表”重要思想和科学发展观的基本原理，重点把握中国特色社会主义的总依据、总任务、总布局；

②帮助大学生形成科学的世界观、人生观和价值观，为激发大学生正确学习理解其他社会科学和自然科学专业知识提供认识论和方法论的指导；

③着重培养和提高大学生运用马克思主义基本立场、观点和方法分析和解决实际问题的能力；

④培养学生良好的政治素质、坚定的政治立场、明确的政治方向；

⑤帮助大学生坚定中国特色社会主义的道路自信、理论自信、制度自信、文化自信，在实现“中国梦”的伟大征程中奋发学习、成就美好人生。

(3) 实施方法：课堂讲授、讨论辩论、主题演讲、观看视频、实践体验、网络学习。

(4) 考核方式：平时考核+期末考核、线上考核+线下考核。

平时考核：考勤、实践、作业、笔记、课堂表现。

期末考核：测验。

线上考核：自学、小测验、作业。

线下考核：考勤、实践、课堂表现。

(5) 成绩记载方式：

第三学期：五级等级制；第四学期：百分制。

3.形势与政策

(1) 学时学分：16 学时，1 学分。

(2) 课程目标

①帮助学生系统掌握中国经济、政治、文化、生态、社会、外交等重大发展形势，国际经济、政治、文化等重要时政热点，帮助大学生系统掌握党的基本路线、方针和政策，以及我国社会发展新理念新思想新战略；

②帮助学生全面正确地认识党和国家面临的形势和任务，拥护党的路线、方针和政策，增强实现中华民族伟大复兴的“中国梦”的信心和社会责任感；

③培养学生坚定的政治立场、较强的分析能力和适应能力；牢固确立在中国共产党领导下走中国特色社会主义道路、为实现中华民族的伟大复兴而奋斗的共同理想和坚定信念。

(3) 实施方法：课堂讲授、讨论辩论、观看视频、网络学习。

(4) 考核方式：平时考核+期末考核、线上考核+线下考核。

平时考核：考勤、作业、笔记、课堂表现。

期末考核：测验。

线上考核：自学、小测验、作业。

线下考核：考勤、课堂表现。

中国梦与核心价值观、科学普及课

培养学生的中国梦与核心价值观、社会科学基础、自然科学常识、创新与思维等知识，学生根据课程内容安排自行选修，通过课程考核取得学分，学生最少取得 2 学分。

人文浸润课

培养学生的艺术与审美、文学欣赏、党史国史、哲学基础和公共关系等方面的知识，学生根据课程内容安排自行选修，通过课程考核取得学分，学生最少取得 3 学分。

健康教育课

1.体质锻炼

(1) 学时学分：90 学时，其中讲授 20 学时，实训 70 学时；3 学分。

(2) 课程目标

- ①提高对身体和健康的认识，掌握有关身体健康的基本知识和科学健身的方法；
- ②提高自我保健意识，增强体质、促进身体健康，养成良好的体育锻炼习惯，保持良好的心态；
- ③掌握某一体育运动项目的基础知识、基本技术、基本技能，能把这一体育项目作为终身锻炼的手段；
- ④增强体质健康和心理健康、增强社会适应能力。

(3) 实施方法：讲授、训练、测试。

(4) 考核方式：考勤、笔试、平时运动、测试、竞赛等成绩综合考核。

(5) 成绩记载方式：百分制。

2.心理健康

(1) 学时学分：32 学时，2 学分。

(2) 课程目标

- ①让学生尽快适应大学的学习方式，提高学习兴趣、动机和自觉性；
- ②培养学生助人观念、良好的人际意识和合作能力；
- ③培养学生对情绪有一个良好的认识和调节，积极乐观的度过大学生活；
- ④对少数有心理困扰或心理障碍的学生，给予科学有效的心理咨询和辅导，使他们尽快摆脱困扰，提高心理健康水平，增强自我调节能力。

(3) 实施方法：课堂讲授、观看视频等。

(4) 考核方式：平时考勤、课堂表现等成绩综合考核。

(5) 成绩记载方式：五级等级制。

能力培养课

1.中文写作与沟通

(1) 学时学分：40 学时；2.5 学分。

(2) 课程目标

①知识目标：了解应用文写作的基本知识；了解并掌握常用求职文书、社交文书、事务文书、会议文书、调研文书的结构和写作要求；了解口头表达和人际沟通的基本要求。

②能力目标：提高应用文写作能力、口头表达能力、综合工作能力（包括策划组织、交流沟通、团队协作、汇报展示、评价总结等能力）。

③素质目标：在教学中贯彻“立德树人”的教育方针，贯穿文学素养、道德修养、文明礼仪、创新思维等综合素质的培养。

(3) 实施方法：课堂按照“以学生为主体，以教师为主导；以能力为核心，以项目为载体”的理念，逐步推行混合教学、项目化教学模式，大力开展语文应用能力训练。课外积极指导学生开展语文应用实践活动。

(4) 考核方式：课堂考勤+书面作业+课堂活动展示+线上学习情况+课堂表现（机动）+期末小测（机动）。

(5) 成绩记载方式：五级等级制。

2.基础英语

(1) 学时学分：120 学时；6 学分。

(2) 课程目标：

- ①能用英语口语进行自我介绍；
- ②能运用英语口语简单的一般信息、思想和观点的交流；
- ③能用英语口语进行简单会话，诸如指路、购物、客户接待、电话接待等；
- ④能用英语口语处理投诉和接待报修等简单的物业管理服务；
- ⑤能够运用所学词汇和语法完成简单的短文写作，能用英语填写表格、套写便函、简历等；
- ⑥能够借助词典将中等难度的一般题材的文字材料译成汉语，能借助词典将中等难度的与本专业相关的文字材料译成汉语。

(3) 实施方法：基础知识讲解、课堂讨论、模拟训练、小组活动、线上线下混合教学

(4) 考核方式：过程性考核（考勤、学习态度、基本知识、基本技能、拓展创新等）+ 终结性评价（能力等级测试、个人作品展示等）。

(5) 成绩记载方式：百分制和五级等级制。

3.信息处理技术

(1) 学时学分：50 学时，其中讲授 20 学时，课内实训 30 学时；3 学分。

(2) 课程目标

- ①认识计算机系统的基本组成，能正确的连接计算机系统的各个部件和外部设备；
- ②懂得计算机的工作原理和 Windows XP 的使用，能熟练的进行文件和文件夹的创建、保存、复制、移动、删除等操作；
- ③熟悉 MS office 组件的基本操作，能熟练使用 Word、Excel、PowerPoint 等软件完成日常工作中文字处理、电子表格、幻灯片制作等任务；
- ④会使用 Internet 浏览信息、搜索资料、下载文件，收发电子邮件；
- ⑤能熟练使用即时通信工具进行交流与文件传输；
- ⑥能使用常用的工具软件解决实际问题。

(3) 实施方法：项目引导、任务驱动。

(4) 考核方式：平时作业与上机考试等成绩综合考核。

(5) 成绩记载方式：百分制。

行为养成课

行为养成课是以规范学生的日常行为作为学生发展的要素，以学生日常行为准则作为活动载体，

以过程记录作为考核手段，积极引导 学生遵守学校的规章制度、养成良好学风、树立正确人生观。

行为养成课主要包括：入学、毕业教育，军事，劳动，早操，文明礼仪，卫生与安全。其中，入学、毕业教育和军事学时计入总课时，其他课程为过程教学课，只计学分，不计课时。学生在校期间应完成 20 学分。

考核方式：见下表。

行为养成课学分分值一览表

课程名称	课程类别	课程内容及考核办法	分值	依据及认定机构
入学、毕业教育	必修	入学教育 15+毕业教育 15，由二级分院组织实施。	1	分院
军事	必修	理论 36+实践 112，共计 148 学时，由学生处组织实施。	4	学生处、分院
劳动	必修	参加义务劳动 20、30、40 学时/学期，分别记 0.5、1.0、2.0 学分。	2/学期	分院学工办
		劳动专题教育分为劳动精神专题教育、劳模精神专题教育、工匠精神专题教育三部分，共计 16 学时。	1	学生处
早操	必修	以早操出勤为依据，60 天、75 天、90 天/学期，分别计 0.5、1.0、2.0 学分，	2/学期	体育部
文明礼仪	必修	学生自由报名，组班学习，培训 20 课时，记 1.0 学分。	1	分院学工办
健康与安全	必修	宿舍卫生评比优秀 8 周/学期，计 0.5 学分，13 周/学期，记 1.0 学分，17 周/学期，记 2.0 学分。 健康知识讲座（如艾滋病等传染病预防）4 学时，安全知识讲座（如消防、交通、避震等）6 学时。	2.5/学期	分院学工办

行为养成课

1.入学、毕业教育

(1) 学时学分：30 学时；1 学分。

(2) 课程目标

① 使学生充分了解学校，增强学习兴趣和信心，了解自己所在学院及专业，能自觉遵守学校的各项规章制度；

② 树立正确的心态，增强其步入社会的信心，做到文明离校。

(3) 实施方法：座谈、讲座、参观。

(4) 考核方式：考勤、过程表现、学习报告等成绩综合考核。

(5) 成绩记载方式：五级等级制。

2.军事

(1) 学时学分：148 学时；4 学分。

(2) 课程目标

① 掌握队列动作的基本要领,养成良好的军人作风,增强组织纪律观念、培养集体主义的精神,促进综合素质的提高,为中国人民解放军训练储备合格后备兵员和培养预备役军官打下坚实基础。

② 了解军事思想的形成与发展过程,熟悉我国现代军事思想的主要内容、地位作用及科学含义,树立科学的战争观和方法论,增强国防观念意识。

③ 了解国际战略格局的现状、特点和发展趋势,正确认识我国的周边安全环境现状和安全策略。

④ 使学生提高国防观念、掌握国防知识、激发爱国主义和革命英雄主义精神,增强保卫国家安全的意识,自觉履行国防义务。

(3) 实施方法:军事理论讲授、军事技能训练、国防教育专题报告等。

(4) 考核方式:军事理论考试、训练过程考察、会操表演效果等成绩综合考核。

(5) 成绩记载方式:百分制。

(二) 个性发展课

个性发展课:是指学生在校期间参与各类文体活动及获得的各种文体活动成果和技能成果。成果认定以相关组织机构公布的文件或证书为准,对合作企业认定的成果须教务处审核。

个性发展课包括舞蹈类、声乐类、书画艺术类、体育类、专业专项技能和证书类。学生在校期间应该完成 10 个学分。

个性发展课程学分分值一览表

	课程名称	课程类别	课程内容及考核办法	依据及认定机构
个性发展课	舞蹈类	选修	积极参加学院、分院组织的活动,过程符合组织要求,记 1.0 学分。代表学院、分院参加比赛并获奖,个人赛奖记 2.0 学分,团队赛奖每人记 1.0 学分,获得社会机构赛奖,按证书类计算。	学院社团、分院社团、学院协会、团委、二级分院
	声乐类	选修		
	书画艺术类	选修		
	体育类	选修	获得国家级及以上单项奖名次的,记 3 个学分。获得省级比赛奖项的,记 2 个学分,同时破纪录的,在单项基础上外加 1 个学分。获得学院运动会奖励的,每项记 1 个学分,最多计两个奖项。学院组织的团队赛,正式参赛队员集训记 1 个学分,取得团队赛奖项的,团队成员每人记 1.0 学分。	体育部、二级分院
	专业专项技能	必修	取得国家级比赛一、二、三等奖分别记 6、4、3 学分;取得省级一、二、三等奖分别记 4、3、2 学分;取得行业从业资格证书记 2 学分/个;取得学院技能资格证书记 1 学分/个;取得四六级证书记 3 学分/个。	二级分院确认,教务处负责登记
	证书类	选修	取得各种舞蹈、声乐、书画艺术、体育等级运动员等证书的,均记 2.0 学分	二级分院确认,教务处负责登记

（三）创新创业课

创新创业课：是指学生在校期间在论文、专利、作品、社会调研、参与创新创业活动或自办企业等方面取得的成果。学生在校期间，除完成职业生涯规划课程、就业指导课和创新创业课 5 个学分外，其他学分由相关部门负责实施并认定。

创新创业课学分分值一览表

项目	名称	分值	依据及认定	
论文	核心期刊	8	相关依据	
	普通刊物	4		
	学校、社团刊物	0.5/次	最多每学期 3 分	
专利	发明专利（不分排名次序）	8	专利证书	
	实用专利（不分排名次序）	5	专利证书	
社会实践	假期社会调研	2/次	分院认定	
	假期企业锻炼	2/次	企业证明，分院认定	
创新创业课	职业生涯规划	1	理论教学	
	就业指导	1	理论教学	
	创新创业		1	理论教学
			1	与专业融合开展创新创业实践项目实训
	自主创办企业	8	营业执照	
	参与学院企业管理	2	分院认定	
	创业建议书	3	分院专家组认定	
	创新意见书	3	分院专家组认定	
	参与教师项目	2	项目组证明，分院认定	
	企业行业项目解决方案	3	项目评审意见书	
	创新设计产品	3	省级教育部门证书	

1.职业生涯规划

（1）学时学分：20 学时，其中讲授 10 学时，专题讲座或报告会 10 学时；1.5 学分。

（2）课程目标：

① 明确大学生活与未来职业生涯的关系，为科学、有效地进行职业规划做好铺垫与准备，形成初步的职业发展目标；

② 掌握搜集和管理职业信息的方法；能够在生涯决策和职业选择中充分利用资源；能思考并改

进自己的决策模式，并能将决策技能应用于学业规划、职业目标选择及职业发展过程；

③ 学会分析已确定职业和该职业需要的专业技能、通用技能以及对个人素质的要求，并学会通过各种途径来有效地提高这些技能。

(3) 实施方法：课堂讲授、问题讨论、案例分析、专题讲座。

(4) 考核方式：案例分析报告、作业、个人职业规划等成绩综合考核。

(5) 成绩记载方式：五级等级制。

2.就业指导

(1) 学时学分：20 学时，其中讲授 10 学时，专题讲座或报告会 10 学时；1.5 学分。

(2) 课程目标：

① 学会及时、有效地获取就业信息，提高信息收集与处理的效率与质量；

② 掌握求职过程中简历和求职信的撰写技巧，掌握面试的基本形式和面试应对要点，理解心理调适的重要作用，掌握适合自己的心理调适方法，更好地应对求职挫折，调节负面情绪；

③ 掌握权益保护的方法与途径，维护个人的合法权益；

④ 建立对工作环境客观合理的期待，在心理上做好进入职业角色的准备，实现从学生到职业人的转变；积累相关技能，发展良好品质，成为合格的职业人；

(3) 实施方法：课堂讲授、问题讨论、案例分析、专题讲座。

(4) 考核方式：案例分析报告、作业、自荐书撰写等成绩综合考核。

(5) 成绩记载方式：五级等级制。

3.创新创业

(1) 学时学分：40 学时，其中讲授 20 学时，创新创业实训 20 学时；2 学分。

(2) 课程目标

① 启蒙学生的创新意识，了解创新型人才的素质要求，掌握开展创新活动所需要的基本知识。

② 培养学生的创新能力，以提高创新能力为核心，带动学生整体素质自主构建和协调发展。

③ 正确认识创业在社会中的作用，指导学生树立正确的创业观，鼓励毕业生把创业作为理性职业选择。

④ 培养学生创业精神，掌握创业需要具备的基本知识和技能，通过模拟教学，让学生体验创业过程。

⑤ 介绍自主创业的政策和法律法规。

(3) 实施方法：课堂讲授、问题讨论、案例分析、实践训练。

(4) 考核方式：课堂表现、案例分析报告、创业设计撰写、实践锻炼报告等成绩综合考核。

(5) 成绩记载方式：五级等级制。

(四) 专业课

平台课

1.专业认知实习

(1) 学时学分：15 学时；0.5 学分。

(2) 课程目标:

- ①能了解物业管理行业发展趋势;
- ②能掌握物业管理企业的类型和资质等级;
- ③了解物业管理企业组织结构;
- ④能了解从事物业管理工作应具备的个人才能、价值及态度;
- ⑤具有服务意识、团队合作意识和敬业精神。

(3) 实施方法: 课堂理论讲授、参观、分组讨论、座谈。

(4) 考核方式: 实习报告、过程考查等结合进行考核。

(5) 成绩记载方式: 五级等级制。

2.商务礼仪

(1) 学时学分: 40 学时, 其中讲授 20 学时, 实训 20 学时; 2.5 学分。

(2) 课程目标:

- ①使学生掌握礼仪的基本概念和内涵, 具有服务意识、团队合作意识和敬业精神;
- ②掌握个人礼仪、家庭礼仪、学校礼仪、公共场所礼仪、求职礼仪、公务礼仪、社交礼仪、公关礼仪、商务礼仪、外事礼仪, 提高个人素养;
- ③能够在工作中运用礼仪知识对客服务, 提高服务质量;
- ④能够能代表企业出席各种商务活动;
- ⑤能按照礼仪规范进行物业服务。

(3) 实施方法: 课堂讲授、模拟练习、线上线下混合教学。

(4) 考核方式: 考勤、模拟、测验、线上考核与线下考核相结合进行考核。

(5) 成绩记载方式: 五级等级制。

3.会计学基础

(1) 学时学分: 70 学时, 其中讲授 20 学时, 实验实训 20 学时, 集中实习 30 学时; 3.5 学分。

(2) 课程目标:

- ①掌握会计的概念、前提、会计核算原则, 会计要素, 记账方法, 会计凭证, 会计账簿, 会计报表, 账户分类、财产清查, 财务处理程序等内容;
- ②掌握编制会计分录;
- ③规范地填制会计凭证、账簿, 编制会计报表等;
- ④能够识别、审核和整理原始凭证;
- ⑤能编制记账凭证、登记总分类账、明细账;
- ⑥能编制会计报表的全套业务核算;
- ⑦能准确装订、整理凭证和表单;
- ⑧能掌握财会人员职业道德。

(3) 实施方法: 课堂讲授、模拟练习、线上线下混合教学; 实习在实训室进行。

(4) 考核方式：作业、测验、现场操作、过程考查、期末考试、线上考核与线下考核相结合；实习采用现场操作、过程考察等。

(5) 成绩记载方式：百分制；集中实训：五级等级制。

4.管理学基础

(1) 学时学分：48 学时，其中讲授 30 学时，实训 18 学时；3 学分。

(2) 课程目标：

- ①具有服务意识、团队合作意识和敬业精神；
- ②团队工作时，既能与人合作，又能发挥领导才能；
- ③能进行组织设计；
- ④能进行计划管理；
- ⑤能进行组织管理；
- ⑥能进行过程控制；
- ⑦能正确运用领导方法；
- ⑧能运用管理理论和方法解决实际问题。

(3) 实施方法：课堂讲授、案例分析、分组讨论、线上线下混合教学。

(4) 考核方式：作业、分组讨论报告、测验、期末考试、线上考核与线下考核相结合进行考核。

(5) 成绩记载方式：百分制。

5.经济学原理

(1) 学时学分：40 学时；2.5 学分。

(2) 课程目标：

- ①市场供求理论、成本理论、生产者均衡理论、消费者均衡理论、公共物品与外部性理论、国民收入决定理论、通货膨胀与失业理论、宏观经济政策理论等西方经济学的基本理论以及相关概念；
- ②使学生了解市场经济的基本运行规律，增强对市场经济现象和问题的认识能力和分析能力。

(3) 实施方法：课堂讲授、分组讨论、线上线下混合教学。

(4) 考核方式：作业、分组讨论报告、测验、期末考试、线上考核与线下考核相结合相结合进行考核。

(5) 成绩记载方式：百分制。

6.绿化植物栽培与养护

(1) 学时学分：70 学时，其中讲授 40 学时，集中实习 30 学时；3.5 学分。

(2) 课程目标：

- ①掌握小区住宅规划的内容、要求及方法；
- ②掌握小区绿地系统的内容、绿地规划的方法和要求；
- ③掌握公共绿地布置方式，绿化树种的选择与配置；
- ④具备绿化植物栽培与养护、公共服务和专项服务的基本能力；

⑤掌握常见绿化病虫害的识别与防护及药物使用。

(3) 实施方法：课堂讲授、模拟训练、线上线下混合教学；实习为校内实习基地。

(4) 考核方式：作业、测验、期末考试、线上考核与线下考核相结合；实习为现场操作、实习报告、过程考察等成综合考核。

(5) 成绩记载方式：课内百分制；集中实训：五级等级制。

7.建筑识图与房屋结构

(1) 学时学分：70 学时，其中讲授 40 学时，集中实习 30 学时；3.5 学分。

(2) 课程目标：

①掌握建筑工程、民用建筑构造等方面的基本知识；

②具备看图、绘图的能力。

(3) 实施方法：课堂讲授、模拟训练、线上线下混合教学；实习采用校内实习基地参观、绘图。

(4) 考核方式：作业、测验、期末考试、线上考核与线下考核相结合；实习为现场操作、实习报告、过程考察等等成综合考核。

(5) 成绩记载方式：课内百分制；集中实训：五级等级制。

8.人际关系与沟通

(1) 学分：40 学时，其中讲授 20 学时，实训 20 学时；2.5 学分。

(2) 课程目标：

①认识人际关系的重要性，养成营造和谐人际氛围的习惯；

②树立“先做人，后做事”的人际观念；

③能够把“做人十要”成功运用于工作生活；

④能够了解人际技巧的重要性，并能在实际生活中运用；

⑤了解沟通的三种方式，在日常沟通中调整好自己的沟通行为，消除沟通障碍；

⑥能灵活运用上下级、同级之间的沟通技巧，体现沟通的艺术；

⑦掌握电话沟通和会议沟通技巧，创造和谐的人际关系。

(3) 实施方法：经典案例讲解、基本理论学习、虚拟情景训练（角色扮演）、专题讲座、实地接待服务、自主学习、线上线下混合教学。

(4) 考核方式：采用“平时成绩+期末考核”、线上考核与线下考核相结合的模式。

①平时成绩的确定：平时成绩占期末总评成绩的 40%，包括：课堂表现（出勤、听课、发言、参与课堂教学活动等方面的表现）10%；个人书面作业及小组活动 20%；课外活动参与情况（态度、结果）10%；

②期末成绩的确定：期末成绩占期末总评成绩的 60%。主要采取笔试开卷方式。开卷方式更有利于对学生知识运用能力、平时素材的积累、表达能力、解决问题能力等素质进行考核。

(5) 成绩记载方式：百分制。

9.房地产营销

(1) 学时学分：48 学时，其中讲授 30 学时，实训 18 学时；3 学分。

(2) 课程目标：

①掌握房地产市场状况、供求关系、房地产市场营销研究的对象与研究方法；

②掌握房地产市场营销战略、营销环境、营销调研的概念、内容；

③掌握房地产消费者心理与行为分析，房地产目标市场的选择和定位，房地产的产品策略、价格策略、营销渠道策略、促销组合策略；

④掌握房地产咨询、中介、经纪、估价及其他服务；

⑤了解绿色房地产、房地产网络营销、关系营销相关知识。

(3) 实施方法：课堂讲授、案例分析、分组讨论、线上线下混合教学。

(4) 考核方式：作业、分组讨论报告、测验、期末考试、线上考核与线下考核相结合进行考核。

(5) 成绩记载方式：百分制。

10.物业管理财税基础

(1) 学时学分：48 学时，其中讲授 30 学时，实训 18 学时；3 学分。

(2) 课程目标：

①掌握物业管理财税基础的基础知识以及影响物业管理财税基础的基本因素；

②掌握筹资管理、流动资金管理、投资管理；

③掌握物业管理费和经营管理、成本费用管理、营业收入和利润管理等内容。

(3) 实施方法：课堂讲授、模拟练习。

(4) 考核方式：作业、测验、期末考试、线上考核与线下考核相结合进行考核。

(5) 成绩记载方式：百分制。

11.客户关系管理

(1) 学时学分：48 学时，其中讲授 30 学时，实训 18 学时；3 学分。

(2) 课程目标：

①掌握客户关系管理的产生、功能、客户关系管理营销策略、最具价值客户顺序模型；

②掌握客户关系生命周期以及对应的策略、数据挖掘等理论知识；

③掌握呼叫中心、客户关系管理的实施、数据挖掘技术、CRM 软件基本运行等诸多技术与实际操作环节。

(3) 实施方法：课堂讲授、案例分析、分组讨论、线上线下混合教学。

(4) 考核方式：作业、分组讨论报告、测验、期末考试、线上考核与线下考核相结合进行考核。

(5) 成绩记载方式：百分制。

12.现代企业经营管理

(1) 学时学分：48 学时，其中讲授 30 学时，实训 18 学时；3 学分。

(2) 课程目标：

①掌握企业与公司的起源、特点、类型、属性；

②掌握企业管理的性质、职能、对象、方法、流程、框架，企业管理的环境；

③掌握中西方企业管理的发展情况；

④掌握企业组织管理，包括组织结构设计、创新、变革等；

⑤掌握企业战略管理。

(3) 实施方法：课堂讲授、案例分析、分组讨论、线上线下混合教学。

(4) 考核方式：作业、分组讨论报告、测验、期末考试、线上考核与线下考核相结合进行考核。

(5) 成绩记载方式：百分制。

13. 人力资源管理

(1) 学时学分：40 学时；2.5 学分。

(2) 课程目标：

①了解企业人力配备的基本程序和原则；

②掌握企业人力资源计划、招聘、选拔、培训与发展、业绩评估；

③能够制定工资和福利制度等一系列活动，向组织提供合适人选；

④能组织人员招聘；

⑤能制定和实施员工绩效考核制度；

⑥能签订劳动合同。

(3) 实施方法：课堂讲授、案例分析、分组讨论、线上线下混合教学。

(4) 考核方式：作业、分组讨论报告、测验、期末考试、线上考核与线下考核相结合进行考核。

(5) 成绩记载方式：百分制。

专业核心课

1. 物业管理实务

(1) 学时学分：120 学时，其中讲授 60 学时，实训 60 学时；7.5 学分。

(2) 课程目标：

①掌握物业管理招投标的基本知识、工作流程和相关规定，物业管理早期介入和前期管理的工作内容，物业的接管验收和入住服务的内容、特点和程序；

②掌握物业设备设施管理、物业环境管理、安全管理的内容、要求；

③掌握物业财务管理、物业综合经营管理的策划、运作；

④掌握客户服务、紧急事件处理、物业投诉与纠纷处理的基本要求、制度和程序；

⑤掌握物业管理从业人员职业道德；

⑥了解质量管理与物业管理考评相关知识。

(3) 实施方法：课堂讲授、案例分析、分组讨论、线上线下混合教学。

(4) 考核方式：作业、分组讨论报告、测验、期末考试、线上考核与线下考核相结合进行考核。

(5) 成绩记载方式：百分制。

2. 物业设备管理

(1) 学时学分：48 学时，其中讲授 20 学时，实训 28 学时；3 学分。

(2) 课程目标：

①掌握给水、排水设备的组成部分其工作原理；

②掌握供暖设备的组成部分其工作原理；

③掌握消防、绿化设备的组成部分其工作原理；

④掌握建筑防雷、电梯的组成部分其工作原理；

⑤掌握常见的物业设备故障及其解决方法；

⑥掌握住宅智能化系统、楼宇自动化系统、空调系统的设备组成及工作原理，常见故障识别及维护保养知识。

(3) 实施方法：课堂讲授、模拟训练、线上线下混合教学。

(4) 考核方式：作业、测验、期末考试、线上考核与线下考核相结合进行考核。

(5) 成绩记载方式：百分制。

3.物业管理法规

(1) 学时学分：60 学时，其中讲授 30 学时，实训 30 学时；4 学分。

(2) 课程目标：

①掌握土地征用法律制度，土地使用权出让的相关法规；

②掌握房地产开发，房地产转让，房屋租赁，房地产抵押的法律规定；

③掌握物业管理条例，房地产权属登记，房地产市场管理制度等内容；

④能够运用物业管理法规分析物业管理服务纠纷案例；

⑤能够解决物业管理及房地产方面的法律问题。

(3) 实施方法：课堂讲授、案例分析、分组讨论、线上线下混合教学。

(4) 考核方式：作业、分组讨论报告、测验、期末考试、线上考核与线下考核相结合进行考核。

(5) 成绩记载方式：百分制。

4.物业安全管理

(1) 学时学分：40 学时，其中讲授 20 学时，实训 20 学时；2.5 学分。

(2) 课程目标：

①掌握物业安全管理基础知识和一般安全管理技术；

②掌握物业消防管理知识和消防管理方法；

③掌握物业治安管理和车辆管理知识和方法；

④掌握物业应急管理知识和技术；

⑤掌握物业安全设备的使用和维护。

(3) 实施方法：课堂讲授、模拟练习、线上线下混合教学。

(4) 考核方式：作业、测验、期末考试、线上考核与线下考核相结合进行考核。

(5) 成绩记载方式：百分制。

专业拓展课

1.企业文化

(1) 学时学分：20 学时；1.5 学分。

(2) 课程目标：

- ①了解企业文化的起源、形成和发展历程，了解企业文化的结构、内容和特点；
- ②了解社会环境、企业和个人之间的关系；
- ③获得对企业经营哲学、社会责任和价值观的基本认识，掌握企业工作的基本行为模式；
- ④能够运用企业文化的基本原理去观察、分析和解释现实生活中比较简单和典型的企业文化现象和问题。

(3) 实施方法：讲授、讲座、阅读、视频教学相结合。

(4) 考核方式：过程考核与考卷考核相结合。

(5) 成绩记载方式：五级等级制。

2.物业服务人员阳光心态

(1) 学时学分：40 学时；2.5 学分。

(2) 课程目标：

- ①尽快适应大学学习方式，提高学习兴趣、动机和自觉性；
- ②培养助人观念、良好的人际意识和合作能力；
- ③培养对情绪有一个良好的认识和调节，积极乐观的生活态度；
- ④对少数有心理困扰或心理障碍的学员，给予科学有效的心理咨询和辅导，使他们尽快摆脱困扰，提高心理健康水平，增强自我调节能力。

(3) 实施方法：课堂讲授、观看视频等。

(4) 考核方式：平时考勤、课堂表现等成绩综合考核。

(5) 成绩记载方式：五级等级制。

3.管理心理学

(1) 学时学分：40 学时； 2.5 学分。

(2) 课程目标：

- ①掌握管理心理学的基本概念；
- ②掌握个体心理与管理、激励、压力管理、群体心理与管理、领导心理与管理、决策理论和组织理论
- ③掌握与人沟通的基本技巧，增强人际交往能力；
- ④能够将所学知识应用于分析、说明、指导管理活动中的个体和群体行为；
- ⑤能够与人进行和谐的交往，为将来在企业中处理好内部同事关系，树立团队意识，以及与业主有效沟通奠定基础。

(3) 实施方法：课堂讲授、案例分析、分组讨论、模拟练习、线上线下混合教学。

(4) 考核方式：作业、分组讨论报告、测验、期末考试、线上考核与线下考核相结合进行考核。

(5) 成绩记载方式：五级制。

4.社会学

(1) 学时学分：40 学时；2.5 学分。

(2) 课程目标：

- ①了解社会学的研究领域和研究方法，掌握社会学的基础知识；
- ②能够运用社会学的观点，社会学的理论和概念来分析和认识社会现象；
- ③增强分析和解决社会问题的能力。

(3) 实施方法：课堂讲授、案例分析、模拟训练等。

(4) 考核方式：作业、小组比赛成绩、课堂纪律、平时表现等综合考核。

(5) 成绩记载方式：五级等级制。

5.演讲与口才

(1) 学时学分：40 学时；2.5 学分。

(2) 课程目标：

- ①具备汉语语言的基本理论；
- ②正确把握演讲与口才的技能和规律；
- ③正确掌握不同语境中语言的灵活运用；
- ④能用不同方式进行不同选题和内容的演讲。

(3) 实施方法：课堂讲授、案例分析、模拟训练等。

(4) 考核方式：作业、小组比赛成绩、课堂纪律、平时表现等综合考核。

(5) 成绩记载方式：五级等级制。

6. 公共关系实务

(1) 学时学分：40 学时；2.5 学分。

(2) 课程目标：

①掌握公共关系学的原理、职能、对象、机构设置以及在企业决策、经营、实务等诸方面运用的相关知识；

②了解公共关系在企业运营中的实际作用；

③掌握公共关系活动的基本规律、操作程序以及操作方法，使学生具备在企业运营中开展公共关系活动的基本能力。

(3) 实施方法：课堂讲授、案例分析、模拟训练等。

(4) 考核方式：作业、小组比赛成绩、课堂纪律、平时表现等综合考核。

(5) 成绩记载方式：五级等级制。

7. 物业管理案例分析

(1) 学时学分：40 学时；2.5 学分。

(2) 课程目标:

- ①会运用物业管理法规分析物业管理活动中的常见案例;
- ②了解物业管理纠纷的类型;
- ③提高物业管理实务、物业管理法规等课程的应用能力。

(3) 实施方法: 课堂讲授、案例分析、分组讨论、线上线下混合教学。

(4) 考核方式: 作业、分组讨论报告、测验、期末考试、线上考核与线下考核相结合进行考核。

(5) 成绩记载方式: 五级等级制。

8.不同业态物业管理

(1) 学时学分: 40 学时; 2.5 学分。

(2) 课程目标:

- ①掌握不同业态物业的特点及其管理主要内容、要点;
- ②掌握不同业态物业业主的服务需求及物业费收缴方式;
- ③能够针对不同业态物业的特点编制管理方案并组织实施。

(3) 实施方法: 课堂讲授、案例分析、模拟训练等。

(4) 考核方式: 作业、小组比赛成绩、课堂纪律、平时表现等综合考核。

(5) 成绩记载方式: 五级等级制。

9. 社区管理

(1) 学时学分: 40 学时; 2.5 学分。

(2) 课程目标:

- ①掌握社区管理的概念和内容;
- ②掌握社区管理和物业管理的区别和联系;
- ③了解国外社区管理的实践及发展趋势。

(3) 实施方法: 课堂讲授、案例分析、模拟训练等。

(4) 考核方式: 作业、小组比赛成绩、课堂纪律、平时表现等综合考核。

(5) 成绩记载方式: 五级等级制。

10.形体训练

(1) 学时学分: 30 学时; 1 学分。

(2) 课程目标:

①掌握形体训练的基本理论和塑造形体美的一般规律,能运用基本技术、基本技能和核心动作,培养正确优美的姿态,达到符合仪态美与体态美的要求;

②具有形体审美的判断力,具备鉴别和评价形体美、动作美、气质风度美及表现美的基本能力。

(3) 实施方法: 课堂讲授、模拟训练。

(4) 考核方式: 作业、课堂纪律等成绩综合考核。

(5) 成绩记载方式: 五级等级制。

11.物业管理招投标

(1) 学时学分： 40 学时； 2.5 学分。

(2) 课程目标：

①掌握物业管理招投标的概念和作用；

②掌握物业管理招投标的流程；

③会编制物业管理方案；

④ 会撰写标书。

(3) 实施方法：课堂讲授、案例分析、分组讨论。

(4) 考核方式：作业、分组讨论报告、实践考核。

(5) 成绩记载方式：五级等级制。

12.房地产经济学

(1) 学时学分： 40 学时； 2.5 学分。

(2) 课程目标：

①掌握土地制度、住房制度、住房供应制度；

②掌握房地产价格构成、房地产收益分配、房地产泡沫、房地产可持续性发展的相关知识；

③掌握国家宏观调控等基本理论，使学生能够简单分析房地产市场上的某些现象。

(3) 实施方法：课堂讲授、案例分析、分组讨论。

(4) 考核方式：作业、分组讨论报告、测验、过程考核相结合进行考核。

(5) 成绩记载方式：五级等级制。

综合能力培养

1. 物业管理模拟实训

(1) 学时学分： 30 学时； 1 学分。

(2) 课程目标：

①会运用物业管理软件存储、查阅客户信息；

②会运用物业管理软件处理投诉和报修；

③会运用物业管理软件进行停车场管理和收费管理。

(3) 实施方法：课堂讲授、案例分析、分组讨论。

(4) 考核方式：作业、分组讨论报告、测验、过程考核相结合进行考核。

(5) 成绩记载方式：五级等级制。

2.物业管理实务综合实习

(1) 学时学分： 180 学时； 6 学分。

(2) 课程目标：

①通过系统的实践教学，增加学生对物业管理的感性和理性认识；

②加深学生对书本理论知识的理解，增强学生物业管理的实践操作技能；

③提高学生分析和解决物业管理实际问题的能力；

④掌握物业客服部日常工作内容与客户服务技巧；

⑤掌握物业工程部日常工作内容。

(3) 实施方法：在实训室、实习基地进行。

(4) 考核方式：现场操作、过程考查、实习报告相结合进行考核。

(5) 成绩记载方式：五级等级制。

3. 企业实践

(1) 学时学分：150 学时；5 学分。

(2) 课程目标：

①掌握各种物业设备的运行管理；

②掌握各种物业设备的维护管理；

③会处理常见的物业设备故障；

④掌握物业管理企业各部门的工作内容和程序；

⑤在实践中积累经验，锻炼动手能力，为日后走上工作岗位打下良好的基础。

(3) 实施方法：在实训室、实习基地进行。

(4) 考核方式：现场操作、过程考查、实习报告等成绩综合考核。

(5) 成绩记载方式：五级等级制。

4. 顶岗实习

(1) 学时学分：540 学时；18 学分。

(2) 课程目标：

①通过较长时间在企业的顶岗实习，使学生全面熟悉企业的各项具体工作；

②了解企业管理规范及要求，提高自我就业意识、明确自我努力方向，使自己更好地适应物业管理企业岗位要求；

③能够有效的与同事、业主沟通；

④能独立上岗；

⑤能运用所学知识发现和解决实际问题；

⑥与就业相结合，实现实习与就业的平稳过渡。

(3) 实施方法：集中在某物业公司进行顶岗实习。

(4) 考核方式：实习报告、毕业答辩、过程考查等成绩综合考核。

(5) 成绩记载方式：顶岗实习成绩：五级等级制；实习答辩成绩：百分制。

七、毕业条件

(一) 学时要求

本专业毕业要求 2599 学时。价值塑造、科学普及、人文浸润、健康教育、能力培养、行为养成

等通识课 626 学时；专业平台课、专业核心课、专业拓展课、综合能力培养课等专业课 1893 学时；创新创业课 80 学时。

（二）学分要求

本专业毕业要求 160 学分，其中价值塑造课、健康教育课、能力培养课和专业课学分为 115 分，科学普及课最低学分为 2 分，人文浸润课最低学分为 3 分，行为养成课最低学分为 20 分，个性发展课最低学分为 10 分，创新创业课最低学分为 10 分。探索建立学分银行。

（三）证书要求

1. 资格证书：本专业职业岗位资格证书 2 个（国家职业技能鉴定职业资格证书或行业关键岗位岗位证书），加强课证融通。

取得职业岗位资格证书（国家职业技能鉴定职业资格证书或行业关键岗位证书）。

2. 英语证书：取得高等学校英语应用能力考试 B 级证书或 PETS 英语二级单科（笔试或口试）证书。

3. 计算机证书：取得“全国计算机应用技术考试（NIT）”2 个模块合格证书；或全国计算机等级考试（NCRE）一级及以上级别的等级考试合格证一个。

八、保障措施

（一）师资队伍

1. 拥有专职教师 5 人，其中高级职称 3 人、具有“双师”素质 3 人、硕士研究生 5 人。

2. 拥有企业兼职教师 4 人，其中总经理 1 人、总监 2 人、经理 1 人。

（二）教学设施

1. 拥有 2 个多媒体教室或智慧教室，满足该专业理论教学的需求。

2. 校内建有人力资源实训室、形体礼仪实训室、信息中心等 3 个专业实训室，能满足该专业校内实训的要求。

（三）教学资源

1. 全部选用近四年出版的高职规划教材或“十三五”规划教材。

2. 学校图书馆现有 650 册专业图书资料，期刊 40 余种，丰富的电子文献源，各种电子出版物，包括 CNKI 系列全文数据库、博看网畅销期刊数据库、新东方多媒体学习库、口语伙伴交互式外语学习数据库。

3. 现有线上线下混合课程 15 门。

（四）教学方法

1. 采用讲授、演示、练习等多种教学方法，保证每门课程的教学效果。

2. 线上线下混合教学方式的课程比例数占专业技能课程中的总课程数不少于 80%。

（五）学习评价

1. 根据课程性质，选择不同的学习评价方式，多种考核方式并举。

2.过程评价比例逐渐加大，三个学年的课程考核中，实践过程考核应不少于 50%。

(六) 质量管理

1.90%以上的毕业生获得毕业证书和职业资格证书。

2.40%以上学生获得国家高职英语考试 B 级证书,60%以上学生获得国家高职英语考试 A 级证书 B 级证书。

3.90%以上的学生通过计算机 NIT 考试。

4.学生就业率在 95%以上，专业对口率在 80%以上。

九、附录

(一) 修订依据

根据《杨凌职业技术学院关于制定（修订）2020 级招生专业人才培养方案的通知》（杨职院发〔2020〕55 号）要求，在深入调研社会人才需求情况基础上，与企业行业专家共同研讨，确定人才培养目标及职业岗位，分析每个岗位需要完成的工作任务及对应的职业能力，构建科学合理的课程体系，完成本方案的编制。

(二) 修订说明

1.通过企业实地参观考察，毕业生回访，召开校内外专家座谈会等形式，广泛征求意见，结合教务处的统一要求，对 2019 级人才培养方案中的专业平台课、核心课的部分学时学分进行了修改，突出了专业核心课的地位，同时调整了专业拓展课的内容，增强课程的实用性。

2.突出高职特色，坚持学生知识、能力、素质协调发展。

3.该计划适当拓宽了专业面，加强基础，提高学生的基本素质，增强社会适应性。

4.加强实践教学环节，注重理论联系实际提高学生的实践能力和创新能力。

(三) 编制人员

杨凌职业技术学院：问建军、董育公、赵辉、王晓娟、张青山、温磊

西安龙湖物业服务有限公司：宋卓

西安万科物业服务有限公司：蔺欢

执笔人：张青山

审核人：问建军