

玉林市机电工程学校

物业管理专业人才培养方案

一、专业名称（专业代码）

物业管理（180700）

二、入学条件

初中毕业或具有同等学力

三、基本学制

3年

四、培养目标与就业范围

（一）物业管理专业培养目标

1、**培养目标：**培养我国社会主义现代化建设要求相适应德、智、体、美等全面发展，掌握必须的文化科学基础知识和专业知识，具有全面素质和综合职业能力，从事物业管理的较强实践能力的中初级专门人才和高素质劳动者，能够获得物业管理职业资格证书。

2、**就业范围与机会：**本专业的毕业生主要面向住宅小区、写字楼、机关、商场、学校、医院、工厂等基础管理岗位，以及电工、水暖、电梯维护、智能操作、园林绿化、保洁等操作岗位。

（二）物业管理专业职业岗位能力分析

1. 管理岗位及能力分析

管理岗位包括：物业行政管理员、物业安全管理员、物业保洁管理员、物业财务管理员、物业园林绿化管理员、物业工程管理员等。

管理岗位能力分析

职业能力	专业能力	知识与技能构成
基本素质与能力	1. 基本思想政治素质 2. 职业道德与社交能力 3. 法律法规水平 4. 计算机操作能力 5. 英语听、说、写能力 6. 良好的身心素质	1. 经济与政治基础知识 2. 法律法规常识 3. 职业道德 4. 语言表达与写作 5. 物业心理基本知识 6. 构造技巧

		<ul style="list-style-type: none"> 7. 计算机操作能力 8. 计算机网络基础知识与应用能力 9. 专业所需的语文、数学、英语知识
物业管理的招投标能力	<ul style="list-style-type: none"> 1. 招标书的书写能力 2. 招标书的物业预算能力 3. 物业管理招投标操作规程的能力 	<ul style="list-style-type: none"> 1. 物业管理基础知识 2. 应用文写作的知识 3. 房地产评估知识及操作能力 4. 物业管理法律法规知识 5. 社交能力和语言表达能力 6. 国内外的物业管理有关政策
物业设备管理能力	<ul style="list-style-type: none"> 1. 给、排水设备管理能力 2. 房屋电器设备管理能力 3. 强、弱电系统管理能力 4. 温控设备管理能力 5. 消防设备管理能力 6. 物业智能化设备管理能力 	<ul style="list-style-type: none"> 1. 物业管理概论基础知识 2. 电气设备知识及操作能力 3. 消防设备知识及操作能力 4. 远程抄表、电子巡更、一卡通车辆管理、智能监控安全设备等知识操作能力
物业管理企业管理能力	<ul style="list-style-type: none"> 1. 具有一定现代企业管理能力 2. 具有社交能力和语言表达能力及公关能力 3. 法律法规 4. 物业理财能力 5. 物业管理标准化体系，物业接管验收标准，物业管理达标创优标准及物业管理导入 ISO9000 质量体系 6. 物业管理人员架构设置能力 	<ul style="list-style-type: none"> 1. 物业管理基础知识 2. 物业财务会计、经济知识 3. 物业管理国家标准体系知识 4. 物业人事管理知识 5. 物业企业经营与管理的知识和能力

2. 技能操作岗位及能力分析

技能操作岗位包括：采暖系统技术岗位，给、排水系统技术岗位，强、弱电技术岗位，保洁技术岗位，房屋修缮技术岗位等。

技能操作岗位能力分析

职业能力	专业能力	知识与技能构成
基本素质与能力	<ul style="list-style-type: none"> 1. 基本思想政治素质 2. 职业道德与社交能力 3. 法律法规水平 4. 计算机操作能力 5. 英语听、说、写能力 6. 良好的身心素质 	<ul style="list-style-type: none"> 1. 经济与政治基础知识 2. 法律、法规常识 3. 语言表达 4. 业务心理学知识 5. 沟通及协调技巧 6. 计算机操作能力
房屋养护修善与预算能力	<ul style="list-style-type: none"> 1. 建筑构造与识图能力 2. 房屋维修与管理能力 3. 房屋修缮定额与预算能力 	<ul style="list-style-type: none"> 1. 物业管理工作基本技能 2. 物业管理基础知识 3. 房屋日常维修的方法 4. 房屋修缮预算基础知识和能力
物业智能	<ul style="list-style-type: none"> 1. 强、弱电的基础知识，具有设计照明 	<ul style="list-style-type: none"> 1. 电路的基础知识

管理的设计及维修能力	<ul style="list-style-type: none"> 1. 电路的能力 2. 各种电气仪表的使用能力 3. 现代化智能设备的养护及维护能力 	<ul style="list-style-type: none"> 2. 安全用电常识 3. 常用电气仪表, 以及物业小区配电电气照明知识及能力 4. 门禁系统、入侵防范系统、电视监控系统的工作原理知识及养护维修能力
物业的水暖电设备及维护能力	<ul style="list-style-type: none"> 1. 基本的给、排水规划设计能力 2. 具有锅炉及锅炉房设备维修及养护能力 3. 供暖及空调的设计及维护能力 4. 消防系统的设计与维护能力 	<ul style="list-style-type: none"> 1. 常用给、排水系统知识 2. 采暖系统基础知识及设计 3. 通风系统设备原理知识及维护技能 4. 消防系统原理基础知识及一般维护技能
物业保洁及绿化	<ul style="list-style-type: none"> 1. 物业保安的运作能力 2. 各种保洁器材的使用及管理能力和特殊作业规程 3. 优秀小区绿化标准 4. 各种绿化工具、设备、设施使用及管理能力和 5. 治安、消防、车辆管理能力 	<ul style="list-style-type: none"> 1. 治安管理条例基础知识 2. 国家法律法规知识 3. 园林绿地功能及系统组成的知识, 并简单进行绿化设计能力 4. 物业常用消防器材与安全器材的原理知识和使用能力 5. 应付突发事件常识及急救知识和能力

五、核心课程及教学要求

核心课程	主要教学内容与教学要求	建议教学与训练时数	教学建议与说明
物业管理基础	<p>物业管理基本知识、房地产管理体制与物业管理、物业管理机构、物业管理法规、物业管理实务、各类物业的管理特点和管理要求、委托性物业租赁和租金管理、房屋维修管理、建筑设备管理及国内外物业管理的简介。</p> <p>通过学生, 学生可以了解物业管理的基本概念和基本内容, 熟悉物业管理的法律、法规和政策, 掌握各类物业管理的基本运作方法。</p>	64	以掌握物业管理组织机构、各类物业的管理特点和管理要求、房屋维修管理等为教学重点, 结合课堂教学内容, 组织学生进行物业管理实务的训练。
物业管理法规	<p>物业管理法律关系、合同法、物业管理合同、中国公司法概述、城市房地产管理法、物业管理公司提前介入时期和前期管理中的有关法律制度、现代物业管理模式在我国确立的标志性法规及我国物业管理法规的</p>	64	以掌握物业管理法律关系、有关法规政策为教学目标, 以学习并应用物业管理运作过程中常用的合同、文书等为教学重

	<p>建设。</p> <p>通过学习,学生能够掌握物业管理的法律、法规和政策,能依法从事物业管理工作。</p>		<p>点,使学生能够利用物业管理法规来指导实践。</p>
<p>物业设备维护与管理</p>	<p>物业给排水、消防、空调、供暖、电气照明、电梯、智能楼宇等设备的使用方法、管理运用,保养既维护知识重点讲解设备的维修及养护知识。</p> <p>通过学习,学生能够了解物业管理的基本素质和工作要求,掌握物业公司管理人员架构及岗位职责,熟悉员工各项工作制度及物业管理人员的培养和培训。</p>	<p>96</p>	<p>以物业管理人力资源为重点,采取理论教学和参观实训相结合的方法。</p>
<p>物业环境与安全管理</p>	<p>物业管理中的环境保护、环境清洁管理、环境绿化管理、安全保卫服务、消防安全管理、交通安全管理和物业保安现代化等。</p> <p>通过学习,掌握物业管理绿化的基本要求,园林绿地功能,园林绿地系统组成及基本理论,正确使用绿化工具,并能进行简单的绿化设计;理解治安管理、消防管理和车辆管理常识,熟悉物业保安的运作程序和工作制度,掌握物业常用消防器材和保安器材的使用与保养方法,熟悉应付突发事件的常识和急救措施。</p>	<p>64</p>	<p>采用理论教学与操作实训相结合,辅以参观的方法,引导学生独立制定保洁计划和进行绿地设计。</p>
<p>房屋修缮与管理</p>	<p>房屋建筑的分类、房屋建筑构造、房屋建筑试图、房屋维修技术、房屋日常养护、房屋维修工程预算、物业工程的前期介入与接管验收、房屋维修管理等。</p> <p>通过学习,能了解民用建筑构造的基本知识和物业工程的前期介入,掌握房屋维修和日常养护方法,具有编制房屋修缮预算的能力;了解各系统常用设备的初步知识,以设备的安装、维修和管理为教学重点,具备各系统设备维修能力和运行管理能</p>	<p>64</p>	<p>采用理论教学、教学参观和实训相结合的方法,安排实习、参观和现场教学,强化实践训练环节。</p>

	力；掌握物业用电及基础知识，重点看懂电路图及绘制简单图纸。		
物业客户服务	<p>物业客户服务概述、客户心理、入住服务、客户当案管理、客户中心服务、会所服务、康体健身服务、客户服务质量控制等。</p> <p>通过学习，学生了解客户心理，熟悉客户中心服务内容，掌握客户服务各项技能。</p>	64	采用理论教学和实训相结合的方法。

在组织教学时，根据企业用人具体要求和校内外教学与训练条件，可对上述核心课程与实训项目进行必要的选择与组合，可对其内容的深度和广度做适当调整。

六、课程教学时间安排（供参考）

课程类别	课程名称	学分	学时	学期						
				1	2	3	4	5	6	
公共基础课	职业生涯规划	2	32	√						
	职业道德与法律	2	32		√					
	经济政治与社会	2	32			√				
	哲学与人生	2	32				√			
	语文	11	190	√	√	√				
	数学	12	208	√	√	√				
	英语	8	136	√	√					
	计算机应用基础	6	96	√						
	体育与健康	8	144	√	√	√	√			
	公共艺术	2	36	√						
	历史	2	36		√					
	小计	57	974							
专业技能课	文件检验教程	4	72		√					
	服务心理学	3	54			√				
	安全检查概论	3	54				√			
	公共关系学	3	54			√				
	X 光机检查	4	72			√				
	城市轨道交通客运服务（礼仪）	2	36				√			
	商用文书	2	36				√			
	安检行政法规	2	36			√				
	物业租赁与经营	3	54			√				
	电子技能	3	54				√			
		物业管理实务	2	36				√		
	小计	40	720							

	综合实训	16	288					√	
	顶岗实习	30	540						√
	小计	98	1764						
	合计	156	2792						

说明：

(1) “√”表示建议相应课程开设的学期。

(2) 本表不含军训、社会实践、入学教育、毕业教育及选修课教学安排，学校可根据实际情况灵活设置。

七、实践教学环节安排（供参考）

1. 课程设计与综合练习安排表

序号	课程安排	内 容	时 间	周 期	学 期	备 注
1	物业保洁与绿化	保洁设备及绿化设计	16	1	4	专用周
2	物业设备管理	物业设备维修练习	14		4	课 内
3	物业工程（上）	房屋修缮预算	14（16）	1	2	课 内
4	物业工程（中）	采暖通风及空调维护练习	8		3	专用周
5	物业工程（下）	电气设备维护练习	8（12）		5	课 内
6	楼宇监控技术	监控技术综合布线练习	16		4	课 内
合 计			77	2		

注：括号内容的学时数适用于“技能操作岗位”；其他学时数及周期数适用于“管理岗位”。

2. 操作实训与教学实习安排表

序 号	项 目	周 期	学 期	备 注
1	认识实习	2	1	现场参观物业小区
2	电梯工程及维护实训	1（2）	4	在校内实训室或校外进行
3	给排水实训	1（2）	2	在校内实训室或校外进行
4	智能化技术实训	2（3）	5	在校内实训室或校外进行
5	安全消防技术实训	2	3	在校内实训室或校外进行
6	物业管理实务实训	1	5	在校内实训室或校外进行
7	毕业实习	19	6	校外各物业公司
合 计		28（7）		

