

广东新安职业技术学院成人高等教育人才培养方案

一、专业名称

物业管理

二、专业层次

高起专

三、招生对象

普通高中毕业生或具有同等学历。

四、培养目标

本专业培养理想信念坚定，具有一定的科学文化水平，良好的人文素养、职业道德和创新意识，精益求精的工匠精神，掌握现代物业管理知识及客户服务理论、掌握房屋构造与维护保养、物业智能设施设备的操作与管理，熟悉各类物业管理标准和物业管理基本运作程序等专业知识与技能，具备物业管理专业岗位操作能力，面向物业管理行业的综合管理员、客户服务管理员、秩序管理员、管理咨询专业人员等职业群(或技术技能领域)，能够从事物业巡查管理、物业设备管理、物业空间维护与营造管理、物业客户服务、物业秩序管理和物业服务咨询工作的高素质技术技能人才。

五、培养规格

(一) 知识要求

1. 基础知识:

掌握管理类基本理论和方法；掌握基础计算机知识，熟悉办公软件、相关业务数据处理及管理软件的使用方法；掌握一定的英语知识，能基本阅读、处理相关的英文资料。

2. 专业知识:

掌握物业管理专业基本理论和服务内容，财务管理、经营管理相关知识。

掌握物业管理的基本工作内容与流程，掌握客户服务与管理、环境管理、秩序管理、收费管理、应急事务管理等各项工作内容与方法。

掌握房屋构造相关知识，熟悉房屋结构形式，掌握房屋施工图、结构图的识读，熟悉各种不同结构、不同部位房屋的修缮内容。

掌握物业设备设施基本原理与日常维护保养管理方法，掌握现代楼宇常见智能系统的基本功能和日常运行维护管理知识。

掌握物业管理基本法律知识，能对物业管理中常见法律问题进行分析判断，规避企业运作中基本的违法风险，熟悉物业管理纠纷处理的方式方法。

（二）能力要求

通过本专业的学习，达到以下专业能力：

物业管理岗位实操能力，客户服务沟通与投诉处理能力，房屋管理及修缮能力，设施设备运行管理能力，物业环境管理服务能力，社区公共关系协调能力，企业质量管理能力，对专项委托服务事项监督管理能力等。

（三）基本素质要求

良好的人际关系沟通与协调能力，交往合作能力，心态控制能力，具有较强的工作责任心、社会责任感和爱心，具有较强的组织能力和团队精神，具有一定的社会活动能力。

六、学习形式与学制

业余/函授学习，基本学制为 2.5 年，弹性学制 6 年。

七、课程体系

（一）总体框架

本专业由“公共基础课、专业基础课、专业课”等三部组成课程体系，围绕加强职业技能开设课程，以实践教学为主导，全面突出职业技术素质教育要求，努力提高学生综合素质，提高人才培养质量。

课程类别	学分	学时	占课程体系学分比例(%)
公共基础课	19	304	23.75
专业基础课	17	272	21.25
专业课	32	512	40
实践环节	12	192	15
合计	80	1280	100%

主要实践环节：每门课总课时中均安排一定比例的实践课时；学员根据自

已在课堂所学的知识安排课外实践；毕业实习（设计、总结报告、社会实践）作为实践环节的重要部分。

（二）课程设置

本专业共设 20 门课，其中公共基础课 7 门，专业基础课 5 门，专业课 8 门。具体课程见课程设置及教学安排计划表。

（三）考核

本专业贯彻能力本位的理念，采用多元评价教学评价方式，推行过程考评、报告考评、知识考评相结合方式进行教学考核，课程成绩评定遵循形成性考核和终结性考核相结合的原则。形成性考核评价标准主要依据学生完成出勤、表现、提问、讨论、作业、测验、实训/调查报告/大作业等的正确程度按等级评定成绩，终结性考核评价标准主要依据试卷评分标准确定学生卷面成绩。

课程考核采取考试和考查两种形式，根据教学的实际过程结合课程的特点，选择考核形式，以实践为主的课程、实习、报告等采取考查，采用五级记分法，即优秀、良好、中等、及格、不及格；理论+实践的课程，采用形成性过程考核与终结性考核加权记分百分制。

八、主干课程及主要教学内容介绍

主干课程包括物业管理实务、物业设备管理、物业管理法规等课程。

1. 物业管理实务

课程主要内容：获取物业项目与早期介入、物业项目承接验收、入住管理、装修管理、物业档案管理、常规性物业管理任务、客户服务、应急管理、物业经营管理等。

2. 物业设备管理

课程主要内容：现代建筑常用的各类物业设备，物业设备管理诸如给排水系统设备、水暖燃气供给设备、通风与空调系统设备、供配电系统设备、电梯设备、消防、安防系统设备的日常运行维护保养管理知识。

3. 物业管理法规

课程主要内容：物业管理基本法律知识、物业管理主体法律制度、物业管

理运作规范法律制度、物业管理纠纷处理的方式方法等四部分。

4. 物业客户服务

课程主要内容：客户及客户管理的内涵，客户分类、物业客户构成，物业客户良好关系建立、维持与良好关系提升的工作内容，客户满意度管理等内容。

5. 物业环境管理

课程主要内容：物业环境保护、物业环境卫生管理、绿化管理、物业环境安全管理（道路与停车场、治安和消防管理）等方面的知识与技能。

九、毕业要求

学生在规定的学习年限内修满教学计划规定的课程，包括实践环节，毕业学分要求 80 学分，经考核合格，即可毕业。

十、支持服务

依托我院全日制的办学条件、师资力量，开展成人大专教育。

（一）师资队伍

物业管理专业教师团队由专任教师及兼职教师组成。现有教师 4 名，其中中级职称 2 名，高级职称 1 名。本专业教师均具有丰富的行业经历与教学经验，并聘请有行业、企业专家作为兼职教师。

1. 校内专任教师要求

- ①要求本专业专任教师具备本专业或相近专业大学本科以上学历（含本科）；
- ②接受过职业教育教学方法论的培训，具有开发职业课程的能力；
- ③具备高等学校教师资格，部分具备“双师”资格。

2. 校外兼职教师要求

- ①校外兼职老师原则上具备本科以上学历，具备与本方向相关的职业资格；
- ②要求具有本行业 5 年以上的一线工作经验；
- ③为企业一线技术人员或技术主管或单位技术主管领导。

（二）设施设备

我院物业管理专业实训室可用于成人大专教学。主要校内实训室如下：

实训室名称	主要设备名称及实训条件	数量
-------	-------------	----

信息技术实训室	计算机	40
	物业信息管理技术软件	40
机电、智能化设备实训室	楼宇给排水监控系统实验实训设备	1
	楼宇供配电监控系统实验实训设备	1
	自动消防报警联动系统实验实训设备	1
	楼宇对讲及门禁系统实验实训设备	1
	电工综合技能实训设备 601A	1
	电工拖动实训设备 601C	1
	通用电工电子电拖实训设备 101E	1
物业管理综合实训室	前台管理实训设备	1
	客服管理实训设备	1
	档案管理实训设备	1

课程设置及教学安排计划表（见附表）

附表:

课程设置及教学安排计划表

专业(方向):物业管理

层次:专科

办学形式:业余/函授

课程类别	序号	课程名称	学分	计划学时			各学期学分					考核形式		备注		
				总学时	课内理论学时	课内实践学时	课外自学	第一学期	第二学期	第三学期	第四学期	第五学期	考试 ▲		考查 △	
公共基础课	1	大学英语(一)	3	48	24	12	12	4						▲		
	2	大学英语(二)	3	48	24	12	12		4					▲		
	3	毛泽东思想和中国特色社会主义理论体系概论	4	64	32	16	16			4				▲		
	4	思想道德修养与法律基础	3	48	24	12	12	3						▲		
	5	计算机应用基础	3	48	24	12	12		4					▲		
	6	心理健康教育	2	32	16	8	8				2				△	
	7	创新思维训练	1	16	8	4	4				1			▲		
	小计		19	304	152	76	76	7	8	4	3	0				
专业基础课	8	物业服务礼仪	3	48	24	12	12	3						▲		
	9	物业公共关系	3	48	24	12	12		3						△	
	10	物业客户服务	4	64	32	16	16		3					▲		
	11	物业质量管理	3	48	24	12	12				3				△	
	12	市场营销	4	64	32	16	16					4			△	
	小计		17	272	136	68	68	3	6	0	3	4				
专业课	13	物业管理概论	4	64	32	16	16	4							△	
	14	物业管理实务	4	64	32	16	16			4				▲		
	15	物业管理法规	4	64	32	16	16			4				▲		
	16	物业修缮管理	4	64	32	16	16				4			▲		
	17	物业设备管理	4	64	32	16	16				4			▲		
	18	物业环境管理	4	64	32	16	16					4			△	
	19	房地产开发经营	4	64	32	16	16					4			△	
	20	楼宇智能化管理	4	64	32	16	16				4				△	
	小计		32	512	256	128	128	4	0	8	12	8				
综合实践	20	专业实习总结报告	10	160									10		△	10周
	21	社会实践	2	32									2		△	4周
	小计		12	192	0	0	0	0	0	0	0	0	12			
合计			80	1280	544	272	272	14	14	12	18	24				

备注:函授为总学时的70%