

物业管理专业人才培养方案（2020 级扩招）

一、专业名称及代码

物业管理专业 540703

二、入学要求

具有黑龙江省户籍，符合黑龙江省高考基本报名条件的，具备与高中及中职教育学校毕业生同等学力的退役军人、下岗失业人员、农民工、新型职业农民。

三、修业年限

（一）修业年限

基本学制三年，实行弹性学制，即 2~6 年。

（二）人才培养模式

物业管理专业扩大招生（B、C 类）的人才培养，采用非全日制的方式，培养模式灵活多样，可以采用随堂学习、集中学习、网络或直播学习、完成指定任务等方式培养。

四、职业面向

（一）职业面向

本专业主要培养的职业岗位包括物业服务企业的物业客服部、品质部、市场拓展部、物业经营部等部门管理岗位。并可以从事物业设备技术、物业销售、物业行政管理、质量管理、电子商务管理等职业岗位。主要岗位如下表 1 所示。

表 1 物业管理专业毕业生就业职业面向领域及主要工作岗位群

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（代码）	主要岗位群或技术领域	职业技能等级证书
土木建筑大类（54）	房地产类（5407）	房地产业（70）	物业管理员（4-06-01） 物业经营管理专业人员（2-06-07）	物业客户服务管理； 品质管理； 市场拓展； 物业经营管理。	暂无

（二）专业特色

1. 专业定位准确，符合行业需求

本专业本着“准确定位，提高质量，发展特色，服务地方经济”为基本指导思想。结合行业特点和未来发展趋势，充分调研物业企业特点和用人需求进行人才培养。每年针对人才培养多次走访物业企业进行调研，并召开专家论证会进行论证。

2. 突出人才培养的应用型

人才培养注重专业知识和综合素质的培养，突出学生职业能力、实践能力和创新能力，能够适应不同类型不同规模的物业服务企业，保证了毕业生的就业竞争力和岗位适应性。

3. 教学团队实践能力强，行业专家授课

本专业教师大部分具备实践能力和双师资格，多人为哈尔滨物业管理行业专家库成员并兼任行业协会培训教师，参与行业的招投标、考评、培训等工作。同时聘请多名行业专家担任任课教师。

（三）岗位分析

职业岗位工作过程、典型工作任务与岗位能力分析具体见表 2。

五、培养目标与培养规格

（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、职业道德和创新意识，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，掌握物业管理专业知识和技术技能，能够从事物业客服管理、物业品质管理、物业市场拓展、物业经营管理以及相关工作的，具备较强的职业能力和可持续发展能力的高素质技术技能人才。

表 3 物业管理专业人才培养目标

序号	具体内容
目标 1	【人文综合素质培养目标】 适应服务行业发展需的，能够德、智、体、美、劳全面发展，具备一定的科学文化水平，良好的人文素质、职业道德和社会责任感的高素质技术技能人才。
目标 2	【专业知识与职业技能培养目标】 掌握扎实的物业管理专业知识和技术技能，能够从事物业客服管理、物业品质管理、物业市场拓展、物业经营管理等相关工作。
目标 3	【社会方法能力培养目标】 具备良好的沟通能力、团队精神、组织协调能力与创新意识，能够分析和解决工作中的各类问题。
目标 4	【创业与可持续发展能力培养目标】 具有较强的前瞻意识、创新意识和社会适应能力，能够通过不断学习持续拓展知识和能力，经过一定的经验积累能够胜任中高层管理岗位具备一定的创业能力。

表2 职业岗位工作过程、典型工作任务与岗位能力分析表

序号	岗位名称	岗位类别		岗位描述	岗位能力要求	典型工作任务	工作过程	知识点、技能点、经验点、态度点
		初始岗位	发展岗位					
A	客户服务岗位	客户服务管理岗位	客户服务部主管	<p>物业服务岗位是理解和应对客户需求,实现客户满意,全程参与服务和管理工作的工作岗位。它是连接物业服务企业与客户之间的重要纽带。</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. 能够接待业主及业务人员并处理各类咨询、报修与投诉,能够安抚业主情绪,做好处理,记录并回访; 2. 能够进行装修管理、能够识别业主的违规装修并进行处理; 3. 能够进行物业费催缴,能够对未交费情况进行调查并处理; 4. 能够建立并管理业主档案; 5. 能够进行满意度调查; 6. 能够进行安全巡视发现安全隐患,并及时处理; 7. 能够进行品质管理; 8. 能够处理突发事件; 9. 能够创建和谐的社区文化,丰富业主的文化活动; 10. 能够参与承接查验工作。 	<ol style="list-style-type: none"> A1. 询问、报修及投诉处理; A2. 装修管理; A3. 物业收费及催缴; A4. 业主档案管理; A5. 满意度调查分析; A6. 安全管理; A7. 品质管理; A8. 突发事件处理; A9. 社区文化建设; A10. 参与承接查验。 	<ol style="list-style-type: none"> 1. 接待——处理——回访; 2. 签订装修协议——办理相关手续——装修监管——验收; 3. 物业费收取——物业费催缴; 4. 建立档案——修改档案——查询档案; 5. 满意度调查设计——满意度调查——满意度分析; 6. 安全巡视——发现隐患——处理——记录; 7. 品质巡视——评价——记录——处理——评价; 8. 突发事件设计——演练——处理——记录; 9. 社区文化建设设计——开展——记录并总结。 10. 参与设计承接查验方案——现场承接查验——记录——反馈处理。 	<p>知识点:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 物业客户服务基础知识; 2. 物业装修基础知识; 3. 物业费用构成和相关法律规定; 4. 秩序维护与消防管理基本知识、物业绿化基本知识、物业保洁基本知识、物业工程管理基本知识。物业管理方案的内容; 5. 安全管理基本知识; 6. 社区文化建设知识; 7. 承接查验基本知识。 <p>技能点:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 处理投诉,准确记录并跟踪和回访; 2. 编制装修管理制度和设计相关表格,引导装修申请人填写。监督业主装修活动,识别违规违章装修行为并进行处理; 3. 运用收费技巧收取物业服务费,催缴物业服务费,解答业主对收费相关内容的各种问; 4. 有效管理业主档案; 5. 设计满意度调查问卷并进行调查,对调查成果进行分析并得出有效结论; 6. 发现安全隐患并进行处理; 7. 依据物业服务合同、企业规章制度和

序号	岗位名称	岗位类别		岗位描述	岗位能力要求	典型工作任务	工作过程	知识点、技能点、经验点、态度点
		初始岗位	发展岗位					
								<p>物业服务方案对管理区域内的秩序维护、房屋及设备管理、环境管理工作进行检查与评价，提出改进意见并监督实施；</p> <p>8. 设计应急预案并进行演练；在能按照应急预案处理突发事件；</p> <p>9. 设计社区文化建设方案并实施，策划并组织社区文化活动；</p> <p>10. 完成对特定区域的承接查验工作并填写记录表格。</p> <p>经验点：</p> <p>1. 投诉处理模拟演练经验；</p> <p>2. 安全检查经验；</p> <p>3. 品质管理经验；</p> <p>4. 突发事件演练经验；</p> <p>5. 文化活动策划经验。</p> <p>态度点：</p> <p>1. 敬业乐业；</p> <p>2. 积极进取；</p> <p>3. 遵纪守法；</p> <p>4. 控制情绪；</p> <p>5. 诚信负责。</p>
B	品质管理部	品质管理专	部门主管	品质管理岗位是物业服务企业对服	1. 能够对物业服务质量进行检查，发现质量问题，分析处理并提出整改意见； 2. 能够监督各质量问题	B1. 服务质量监督检查； B2. 服务质量体系文件的建立、执行与完善；	1. 巡查——质量记录——整改——跟踪落实； 2. 编制——运行——评估——反馈修订； 3. 掌握评优评比规章——提出	<p>知识点：</p> <p>1. 品质管理基础知识；</p> <p>2. 房屋及设施设备管理、公共秩序维护、消防管理、绿化管理、保洁服务等工作的主要内容和方法。</p>

序号	岗位名称	岗位类别		岗位描述	岗位能力要求	典型工作任务	工作过程	知识点、技能点、经验点、态度点
		初始岗位	发展岗位					
		员		务方 案 设 计 和 方 案 执 行 的 监 督 管 理 岗 位。	的处理情况； 3. 能够建立、执行、修订质量体系文件； 4. 能够配合相关部门完成评优工作取得预期效果。	B3. 参与各项评比和评优工作。	方案——内评——评比——反馈。	技能点： 1. 服务质量监督检查； 2. 编制服务质量体系文件。 经验点： 服务质量监督检查经验。 态度点： 1. 认真负责； 2. 公平公正。
C	市场拓展岗位	市场拓展专员	部门主管	市 场 拓 展 岗 位 是 物 业 服 务 企 业 为 持 续 发 展 ， 不 断 获 取 新 的 经 营 项 目 而 进 行 市 场 调 查 、 可 行 性 研 究 招 投 标 、 招 商 的 工 作 岗 位。	1. 能够编制物业服务方案、投标文件和成本测算表； 2. 能够完成招投标中的相关工作； 3. 能够对项目进行可行性分析； 4. 能够进行参与招商工作。	C1. 项目寻找、市场调研与可行性分析； C2. 编写投标文件； C3. 投标与中标管理。	1. 市场调研——可行性研究——投标——合同管理。	知识点： 1. 招投标基本知识； 2. 物业成本费用抽成； 3. 物业管理方案的内容。 技能点： 1. 编制可行性研究报告； 2. 编制标书； 3. 编制物业服务方案； 4. 拟定合同。 经验点： 1. 编制标书的经验； 2. 参与模拟投标的经验。 态度点： 1. 公平合法； 2. 认真诚信。

序号	岗位名称	岗位类别		岗位描述	岗位能力要求	典型工作任务	工作过程	知识点、技能点、经验点、态度点
		初始岗位	发展岗位					
D	物业经营岗位	物业经营管理员	部门主管	物业经营岗位是对现有的物业项目进行经营管理、开发利用项目资源进行多种经营的岗位。	1. 能够策划经营方案； 2. 能够对经营活动进行有效管理。	D1. 经营项目的市场调查与可行性研究； D2. 策划经营方案； D3. 经营项目营销与管理； D4. 物业租赁管理； D5. 招商管理。	1. 市场调研——可行性研究——项目策划——项目实施——评价； 2. 市场调研——可行性研究——招商管理——合同管理。	知识点： 1. 物业经营管理基本知识； 2. 营销策划基础知识。 技能点： 1. 编制市场调研问卷和调研报告； 2. 编制可行性研究报告； 3. 编制项目经营方案； 4. 编制物业租赁管理制度； 5. 编制招商方案及招商活动策划方案。 经验点： 1. 编制市场调研问卷和调研报告经验； 2. 编制可行性研究报告经验； 3. 编制项目经营方案经验； 4. 编制物业租赁管理制度经验； 5. 编制招商方案及招商活动策划方案经验。 态度点： 1. 认真负责； 2. 诚信守法。

(二) 培养规格

1. 素质目标

(1) 思政素养

坚持党的领导，认真学习贯彻中国特色社会主义理论体系，坚持理论联系实际，树立大局观念，对国家人民负责。

(2) 文化素质

具备一定的人文社会科学素养、社会责任感，能够在法律实践中理解并遵守法律职业道德、伦理和规范；

能够在工作中充分考虑社会、人文、健康、安全、科技、文化以及环境问题。

(3) 职业素质

具备分析问题、表达问题、研究问题和解决问题的能力；

具备管理能力和团队合作能力；

具备使用现代工具解决问题的能力；

具备一定的沟通能力；

具备创新与创业的能力；

具备再学习和可持续发展能力。

(4) 身心素质

具备一定的身体素质；

对学习、工作、生活具备兴趣；

能够自我认识、自我评价；

具备一定的抗挫折能力和压力承受能力；

具备积极、乐观、果断的性格。

2. 知识目标

(1) 具备物业管理基础理论知识；

(2) 具备物业企业管理知识；

(3) 具备公共关系与服务礼仪；

(4) 具备一定的财务管理；

(5) 具备房屋维修与管理及其基础知识；

(6) 具备物业设备设施与管理及其基础知识；

- (7) 具备物业客户服务知识;
- (8) 具备物业环境管理与空间营造知识;
- (9) 具备物业管理法律法规知识;
- (10) 具备物业安全管理与风险防范知识;
- (11) 具备居住物业项目经营与策划知识;
- (12) 具备物业管理招投标实知识务;
- (13) 具备物业标准化实务知识。

3. 能力目标

- (1) 具备房屋及设备设施运行、维修、养护与管理的能力;
- (2) 具备公共秩序维护与安全管理的的能力;
- (3) 具备保洁管理、绿化管理等空间维护与营造能力;
- (4) 具备客户服务、处理物业管理相关纠纷的能力;
- (5) 具备社区文化建设的能力;
- (6) 具备物业管理早期介入、前期物业服务的能力;
- (7) 具备参与物业管理招标投标工作的能力;
- (8) 具备物业经营管理的能力;
- (9) 具备现代物业企业管理的能力;
- (10) 具备从事其他物业管理相关工作的能力。

六、课程设置及要求

主要包括公共基础课程和专业（技能）课程。课程的课程目标、主要内容和教学要求见“课程描述”部分。

（一）公共基础课程

公共基础课程主要为成长教育类课程，包括入学教育、军事理论、军事技能训练、形势与政策、大学生安全教育、大学生心理健康教育、思想道德与法治、毛泽东思想和中国特色社会主义理论体系概论、〈习近平新时代中国特色社会主义思想〉专题辅导、大学生职业发展与就业指导、创业基础、体育、外语、中共党史、龙江精神、应用文写作、劳动课程、毕业教育、美育限定性选修课、创业模块及多门公共选修课。

《大学生安全教育》课程描述

课程名称	大学生安全教育	教学时数:8 学时
课程目标:		
<p>通过安全教育，大学生应当在态度、知识和技能三个层面达到如下目标。态度层面：通过安全教育，大学生应当树立起安全第一的意识，树立积极正确的安全观，把安全问题与个人发展和国家需要、社会发展相结合，为构筑平安人生主动付出积极的努力。知识层面：通过安全教育，大学生应当了解安全基本知识，掌握与安全问题相关的法律法规和校纪校规，安全问题所包含的基本内容，安全问题的社会、校园环境；了解安全信息、相关的安全问题分类知识以及安全保障的基本知识。技能层面：通过安全教育，大学生应当掌握安全防范技能、安全信息搜索与安全管理技能。掌握以安全为前提的自我保护技能、沟通技能、问题解决技能等。</p> <p>知识目标：通过安全教育，大学生应当了解安全基本知识，掌握与安全问题相关的法律法规和校纪校规，安全问题所包含的基本内容，安全问题的社会、校园环境；了解安全信息、相关的安全问题分类知识以及安全保障的基本知识。</p> <p>素质目标：掌握安全防范技能、安全信息搜索与安全管理技能。掌握以安全为前提的自我保护技能、沟通技能、问题解决技能等。培养学生做合格守法的公民，教导学生学会用法律武器保护自己和他人，学习更多的安全防范知识，学会自我救助。树立起安全第一的意识，树立积极正确的安全观，把安全问题与个人发展和国家需要、社会发展相结合，为构筑平安人生主动付出积极的努力。</p>		
内容:		方法:
<p>财物与人生安全教育、交通安全教育、心理安全教育、食品安全教育、国家安全教育、避灾避险教育、禁毒与禁赌教育、文化安全教育</p>		<p>讲授法、讨论 案例分析、观看教学资料片</p>
教学媒体:	学生要求:	教师要求:
<p>多媒体教室 教学课件</p>	<p>坚持理论联系实际。紧密联系改革开放和社会主义现代化建设的实际，联系自己的思想实际，树立历史观点、世界视野、国情意识和问题意识，增强分析问题、解决问题的能力。</p> <p>培养理论思考习惯。不断提高理论思维能力，以更好地把握中国的国情、中国社会的状况和自己的生活环境，以自己的实际行动为中国特色社会主义事业和中华民族伟大复兴做贡献。</p>	<p>教师有理论教学实践经验 熟练操作多媒体教学课件</p>

《思想道德与法治》课程描述

课程名称	思想道德与法治	学时数:45 学时
<p>课程目标:</p> <p>引导大学生深入了解和感悟新时代的内涵,对自身作为时代新人的角色形成清醒的认识,确立新目标、开启新征程;引导他们树立正确的人生观,成就出彩人生;树立崇高的理想信念,尤其是理解和树立中国特色社会主义共同理想;领会和弘扬以爱国主义为核心的民族精神和以改革创新为核心的时代精神;加深对社会主义核心价值观的理解、认同并积极践行;引导大学生理解道德的功能、作用,形成一定的判断力,并自觉遵守各种公民道德准则;引导大学生理解道德的功能、作用,形成一定的善恶判断力,并自觉遵守各种公民道德准则。</p> <p>知识目标:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1.能深刻领悟新时代的特征,珍惜历史机遇,深怀中国梦,以民族复兴为己任。 2.能适应大学生生活,掌握正确的学习方法,做出切实可行的大学生生活规划。能选择正确的人生观,端正人生态度,处理好人生环境的关系。 3.能树立中国特色社会主义的共同理想,确立科学的学业最理想和职业理想,明确个人理想与社会理想的关系,并积极投身社会实践,化理想为现实。 4.能把握中国精神的内涵,理解中国精神是民族精神和时代精神的统一,了解爱国主义及时代要求,明确以改革创新为核心的时代精神的是中华民族前进的核心动力。 5.明确社会主义核心价值观的重要意义和科学内涵,深刻理解社会主义核心价值观是当代中国精神的集中体现,凝结着全体人民共同的价值追求。 6.掌握道德的基本理论,树立正确的道德观,了解中华民族传统美德及人类优秀道德成果,能按基本道德规范正确判断是非、善恶,形成良好的道德行为是职业道德行为。 7.了解中国法治理念和法治精神,掌握宪法等部门法的基本规定,能按法律的思维方式评判周围事物,约束自己行为,遵纪守法。 <p>能力目标:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1.学生能尽快适应大学生生活,实现从中学生到大学学生的角色转变,珍惜大学生生活,并且具备根据个人性格和特点独立自主地进行人生规划的能力。 2.学生能够通过理论联系实际,辩证地看中国与世界大势,科学看待问题,明辨是非的能力。确立马克思主义的科学信仰,从现实做起,踏踏实实的向理想迈进。 3.学生能够将道德的相关理论内化为自觉意识、自主要求的能力,以及外化为自身行为和习惯的能力。恪守基本道德规范,自觉养成良好的道德习惯,提高道德修养。 4.学生能够理论联系实际,逐步具备分析和解决职业、家庭、社会公共生活等领域现实一般法律问题的能力,遵守法律规范,维护法律权威,做一个遵纪守法的人。 <p>素质目标:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1.运用马克思主义的立场观点和方分析问题解决问题的能力 2.具备科学思维的创新的能力,具备团队合作的能力。 3.具有正确表达思想观点的能力。 		
<p>内容:</p> <p>绪论、第一章人生的青春之问、第二章坚定理想信念、第三章弘扬中国精神、第四章践行社会主义核心价值观、第五章明大德守公德严私德、第六章尊法学法守法用法</p>		<p>方法:</p> <p>讲授法、讨论、辩论、演讲、案例分析、社会调查、组织参观、观看教学资料片</p>
<p>教学媒体:</p> <p>多媒体教室 教学课件</p>	<p>学生要求:</p> <p>坚持理论联系实际。紧密联系改革开放和社会主义现代化建设的实际,联系自己的思想实际,树立历史观点、世界视野、国情意识和问题意识,增强分析问题、解决问题的能力。</p> <p>培养理论思考习惯。不断提高理论思维能力,以更好地把握中国的国情和自己的生活环境,以自己的实际行动为中国特色社会主义事业和中华民族伟大复兴做贡献。</p>	<p>教师要求:</p> <p>教师有理论教学实践经验 熟练操作多媒体教学课件</p>

《创业基础》课程描述

课程名称	创业基础	教学时数：24 学时
<p>课程目标：</p> <p>通过本课程的教学，对当代大学生的创业观念进行科学指导，帮助他们正确认识企业在社会发展中的作用和自我雇佣的涵义，从而培养他们的创业意识，培育他们的创业精神，提高他们的创业能力。通过模块化的课程结构，采用任务驱动、案例分析、线上线下、课内课外、理论实践相结合的教学模式，引导学生亲身体验、积极思考、敢于实践，科学创业。</p> <p>知识目标：</p> <p>1. 了解校内外各级各类创业扶持政策；2. 了解成功创业者应具备的素质和能力；3. 掌握企业和创业的基本概念和内涵特征；4. 掌握企业管理的基本知识；5. 掌握结合自身兴趣和资源选择创业项目与产品的方法与路径；6. 掌握组建创业团队和分配权责的原则；7. 掌握创业项目营销模式的设计方法；8. 掌握各类创业要素的分析、整合与利用的方法；9. 掌握创业计划书的撰写内容与技巧；10. 制作项目路演与创业大赛 PPT 的内容。</p> <p>能力目标：</p> <p>1. 能够结合自身兴趣、专业背景和资源优势，选择和确定创业项目；2. 能够根据项目市场需求，选择和组建创业团队成员；3. 能够根据团队成员的能力和资源，进行权职分工以及股权分配；4. 能够为创业项目设计规划出最佳营销模式；5. 能够围绕项目市场，进行财务分析，预测资金需求，制定营收计划等；6. 能够发现团队创业风险，并实时调整规避风险的策略；7. 能够撰写一份高质量的商业计划书；8. 能够了解项目路演和创业大赛的 PPT；9. 能够顺利地开展创业项目路演及创业实践活动。</p> <p>素质目标：</p> <p>1. 人际沟通能力；</p> <p>2. 语言表达能力；</p> <p>3. 组织协调、团队合作意识。</p>		
<p>内容：</p> <p>创业认知、创业准备、项目选择、管理常识、市场价值评估、财务规划、发展战略、商业计划书撰写。</p>		<p>方法：</p> <p>讲授法、案例分析、创业情景模拟训练、小组讨论、创业角色扮演、项目社会调查、观看教学资料片。</p>
<p>教学媒体：</p> <p>多媒体教室 教学课件 录播设备 路演室</p>	<p>学生要求：</p> <p>1. 正确认识企业在社会发展中的作用，积极把创业和自我雇佣作为职业选择；2. 激发创业热情，自觉遵循创业规律，积极投身创业项目实践训练；3. 以敢于挑战、勇于创新、坚持不懈、艰苦奋斗的精神，积极开展创业活动，为社会和人民创造价值。</p>	<p>教师要求：</p> <p>相对稳定、专兼结合、高素质、专业化、职业化的师资队伍。</p>

《大学生心理健康教育》课程描述

课程名称	大学生心理健康教育	教学时数：8 学时
<p>课程目标：</p> <p>开设心理健康教育课程目的是通过学习心理学知识，掌握心理调适能力，关注自身心理健康及生命价值，使学生不断提高心理健康水平，增强心理素质，优化心理品质，指导帮助广大学生顺利完成学业，实现其成长、成才目标。</p> <p>知识目标</p> <p>心理健康教育课程需要学生掌握的知识目标是：树立正确的健康观，掌握心理健康的重要性；高职新生尽快适应新生活；学会自我调适方法；提高心理素质及人际关系水平；关注生命教育，重视生命价值。</p> <p>能力目标：</p> <p>通过学习心理知识，不断提升心理健康水平、提高心理承受能力，树立良好心态，尊重生命，人际和谐，实现自我价值，为职场生涯做好准备。</p> <p>素质目标：</p> <p>通过学习让学生树立良好心态，及爱岗敬业精神、团队协作精神，不断提高自身承受挫折的能力，掌握心理调适方法和途径，树立和谐人际关系，实现自我价值和社会价值。通过育心和育德相结合，培养学生积极健康的人生观和价值观，通过良好的思想价值观念引导学生心理健康的进一步发展，培育良好的心理健康状态促进学生高尚的思想价值观念的形成，最终达到思想和心理都健康的育人目标。</p>		
<p>内容：</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 树立正确的人生观、价值观和健康观，掌握心理健康的重要性 2. 高职新生角色的转换，尽快适应大学学习生活 3. 学会心理自我调适方法，提高心理素质水平，人际关系和谐 4. 正确看待心理问题，学会识别及应对精神疾病与心理危机 		<p>方法：</p> <p>采用讲授法、案例分析法、观看教学资料片、团体训练法创设问题情境，激发学习情趣引发探究欲望，联系生活实际及热点问题，创设问题情景；优化师生关系，激发学习情感营造探究氛围；挖掘探究资源，激发学习热情开展探究活动。</p>
<p>教学媒体：</p> <p>电脑、投影</p>	<p>学生要求：</p> <p>要求学生按时上课，积极配合教师教学工作、主动参与教学环节，能够与老师形成互动，营造良好的教学氛围。</p>	<p>教师要求：</p> <p>具备心理学教学能力及国家心理咨询师资质的教师开展教学，积极备课，精神饱满组织课堂教学，教学内容生动、丰富。与学生积极互动，解答学生提问。</p>

《体育》课程描述

课程名称	体育	教学时数:72 学时
<p>课程目标:</p> <p>知识目标:</p> <p>了解体育运动基本知识、运动特点和锻炼价值,树立正确的健康观</p> <p>了解运动竞赛规则与裁判、竞赛组织方法与欣赏</p> <p>了解与运动有关的损伤产生原因与保健知识</p> <p>了解增强职业体能的锻炼方法和途径</p> <p>掌握选项课的基本技术和基本战术并能运用</p> <p>了解《学生体质健康》测试数据的意义和反应的体质健康问题</p> <p>能力目标:</p> <p>运动参与目标: 爱好运动,积极参与各种体育运动,基本形成自觉锻炼的习惯及终身体育的意识</p> <p>运动技能目标: 熟练掌握两项以上健身运动的基本方法和技能,能够科学地进行体育锻炼,基本掌握常见运动损伤的处置方法</p> <p>身体锻炼目标: 全面发展体能,提高运动能力,增进体质健康状况,能选择人体需要的健康营养食品,形成健康的生活方式</p> <p>心理健康目标: 根据自己的能力设置体育学习目标,自觉通过体育活动改善心理状态,建立良好的人际关系,养成积极乐观的生活态度,运用适宜的方法调节自己的情绪;在运动中体验运动的乐趣和成功的感觉,正确处理竞争与合作的关系</p> <p>社会适应目标: 形成良好的行为习惯,主动关心、积极参加社区体育事务,表现良好的体育道德和合作精神</p> <p>职业素质目标: 形成与本专业相关的职业体能素质、心理素质</p> <p>素质目标:</p> <p>弘扬中国传统文化,增强民族自信和文化自信,激发学生爱国热情;培养学生吃苦耐劳、坚韧不拔、顽强拼搏、永不言败的体育精神;培养学生正确的人生观、价值观、世界观塑造高尚人格;培养哲学思维,提高分析问题、解决问题能力。</p>		
<p>内容:</p> <p>简化 24 式太极拳·呼吸与动作的配合</p> <p>选项项目(篮球、排球、羽毛、乒乓、网球、游泳等)的基本技术、技能的学习、教学比赛</p> <p>身体素质训练素质拓展训练等</p>		<p>方法:</p> <p>实践课教学:讲解法、示范法、竞赛法、游戏法、分组训练法、完整分解教学法等方法为主。</p> <p>理论知识学习以讲解法为主。</p>
<p>教学媒体:</p> <p>体育与健康教材</p> <p>专业身体素质教材</p> <p>学院运动场馆</p> <p>运动健身器材</p>	<p>学生要求:</p> <p>知识方面:</p> <p>体育理论基本知识</p> <p>运动选项基本知识</p> <p>竞赛规则</p> <p>能力方面:</p> <p>选项运动技能基本技术的掌握</p> <p>必修课成套动作的完成</p> <p>完成专业身体测试</p> <p>态度方面:</p> <p>与人合作的团队精神</p> <p>有较强的工作责任心、吃苦耐劳、脚踏实地、知难而进、无私奉献和探索、创新的开拓精神</p>	<p>教师要求:</p> <p>本课程采用按项目或男、女生分组的形式教学,采用选项课和选修课相结合的方式教学</p> <p>教师应努力钻研本课程标准,严格按照课程标准要求完成所规定的教学内容</p> <p>在保持课程标准的基本内容的前提下,教师可根据学生掌握技术、场地及气候条件等具体情况对教学进度做必要的调整,但调整部分不得超过课程标准规定的 20% (以学时计算)</p> <p>在教学形式上应突出体育与健康理论与实践相结合,课堂内外相结合,实践课与各专业身体素质相结合。</p>

《外语》课程描述

课程名称	外语	教学时数：96 学时
<p>课程目标：</p> <p>公共英语课程目标以全面贯彻党的教育方针，落实立德树人、注重学用相长、知行合一，以培育和践行社会主义核心价值观为根本任务，以学生语言应用能力的培养为核心，以外语听说读写基本技能训练为基础、将社会主义核心价值观与外语课程教学内容相融合。同时，加强学生的跨文化交际能力、思辨能力、创新能力以及职业能力，使其以高素质的个人品格、扎实的语言基础进入到社会实践中，培养出符合社会主义经济建设的应用型人才。</p>		
<p>知识目标：</p> <p>掌握 2500 个英语单词（含在中等教育阶段已经掌握的基本词汇）以及常用词组等，能在口语和书面表达时加以熟练运用，另需掌握 300 个与行业相关的常见英语词汇。掌握基本的英语语法以及礼貌用语表达，具备一定的听说能力，掌握常见应用文体写作以及基本的翻译技巧等，能在职场交际中正确地加以运用，同时加强学生自主学习意识培养，鼓励刻苦勤奋，方有所得。</p>		
<p>素质目标：</p> <p>能用外语表达积极思想，进行个人总结以及经验交流；能听懂各种观点和意见信息，做到虚心接受，礼貌回应；能阅读一般学习资料和简单的专业简介；能谈论个人特征和未来计划，能用外语较通顺地写个人规划与梦想；能听懂有关职业要求，讨论及论证职业选择，能树立正确的价值观；；能听懂与职业相关的素质要求，具有爱岗敬业的职业精神；能看懂书信大意；能写一般的工作日志和备忘录，具备良好的职业能力；能听懂基本的专业术语和简单专业介绍，能谈论相关的岗位职责，具有一定的职业荣誉与职业责任。</p>		
<p>内容：日常交流问候、介绍、告别；接待、电话交流；谈论天气 表达谢意；表示同情、遗憾、讨论日程；面试、安排会面；提出建议、请求邀请、提议、请求允许；说明问题、汇报情况；解释原因、表明决定谈论责任、职责，表达看法。</p>		<p>方法：情境教学法、任务教学法、小组讨论法、角色扮演法、项目教学法、直观教学法、信息化辅助教学法、混合式教学法等。</p>
<p>教学媒体：多媒体教学设备、教学课件、外语学习 APP，视频教学资源，网络教学资源等</p>	<p>学生要求：能熟练运用日常生活词汇，能熟练掌握基本信息格式，能有条理地填写表格，了解日常接待的英文名称，了解如何询问信息和时间，掌握日程安排步骤，熟悉工作程序，了解面试方法和技巧，能写个人求职简历和求职申请信，能用简单的英语表达观点、愿望，能看懂工作流程，掌握表达决定、推测和拒绝的基本句型，能书写一般的私人信件掌握陈述、能看懂一般的商业文体，能书写简单的商业信函。</p>	<p>教师要求：教师应具备高尚的教师职业道德，拥有良好的文化素养以及优良的外语听说能力，同时具有丰富的教学经验，能结合不同的教学法合理设计教学内容，此外，教师应熟悉求职过程和面试技巧，并能结合学生专业进行一定的职业英语扩展。</p>

《毛泽东思想和中国特色社会主义理论体系概论》课程描述

课程名称	毛泽东思想和中国特色社会主义理论体系概论	教学时数:60 学时
<p>课程目标:</p> <p>本课程以马克思主义中国化为主线,集中阐述马克思主义中国化理论成果的主要内容、精神实质、历史地位和指导意义,充分反映中国共产党不断推进马克思主义基本原理与中国具体实际相结合的历史进程和基本经验;以马克思主义中国化最新成果为重点,系统阐释习近平新时代中国特色社会主义思想的主要内容和历史地位。使大学生对马克思主义中国化进程中形成的理论成果有更加准确的把握;对中国共产党领导人民进行的革命、建设、改革的历史进程、历史变革、历史成就有更加深刻的认识;对中国共产党在新时代坚持的基本理论、基本路线、基本方略有更加透彻的理解;对运用马克思主义立场、观点和方法认识问题、分析问题和解决问题能力的提升有更加切实的帮助。</p> <p>知识目标:</p> <p>通过该课程的学习,使学生了解马克思主义中国化的历史进程,认识毛泽东思想和中国特色社会主义理论体系是马克思主义基本原理和中国具体实际相结合的历史性飞跃的理论成果,是马克思主义与时俱进理论品质最显著最集中的体现。并正确认识马克思主义中国化的理论成果在指导中国革命和建设中的重要历史地位和作用,掌握中国化马克思主义的基本理论和精神实质。了解党的基本理论、基本路线、基本纲领、基本经验。</p> <p>能力目标:</p> <p>将思想政治理论知识内化为大学生自身的需要和行为动机,使他们树立正确的世界观、人生观和价值观。培养学生运用毛泽东思想和中国特色社会主义理论体系分析问题和解决问题的能力,增强他们为社会主义现代化建设勤奋学习的积极性,增强执行党的基本路线和基本纲领的自觉性和坚定性。</p> <p>素质目标:</p> <p>通过理论和实践教学,帮助学生系统地掌握毛泽东思想和中国特色社会主义理论体系的基本原理,提高学生运用理论的基本原理、观点和方法,全面、客观地认识和分析中国走社会主义道路的历史必然性;认识和分析当今中国的实际、时代特征和当前所遇到的各种问题的能力,进一步培养学生独立思考和解决问题的能力。</p>		
<p>内容:</p> <p>第一部分毛泽东思想 第二部分邓小平理论、“三个代表”重要思想、科学发展观 第三部分习近平新时代中国特色社会主义思想</p>		<p>方法:</p> <p>讲授法、讨论 辩论、演讲 案例分析、社会调查 组织参观、观看教学资料片</p>
<p>教学媒体:</p> <p>多媒体教室 教学课件</p>	<p>学生要求:</p> <p>坚持理论联系实际。紧密联系改革开放和社会主义现代化建设的实际,联系自己的思想实际,树立历史观点、世界视野、国情意识和问题意识,增强分析问题、解决问题的能力。培养理论思考习惯。不断提高理论思维能力,以更好地把握中国的国情、中国社会的状况和自己的生活环境,以自己的实际行动为中国特色社会主义事业和中华民族伟大复兴做贡献。</p>	<p>教师要求:</p> <p>教师有理论教学实践经验 熟练操作多媒体教学课件</p>

《中共党史》课程描述

课程名称	中共党史	教学时数:32 学时
<p>课程目标:</p> <p>本课程系统回顾从 20 世纪初至今的党的历史,重点解读了党的历史各个阶段的重大会议、重要事件和重要人物,力图向读者全面展现党从萌芽到壮大的全图景。</p> <p>学习党的历史,总结党在推进马克思主义中国化进程中的经验教训,把马克思主义中国化的伟大事业不断推向前进,可以为中国特色社会主义事业的发展提供更加有力的理论支撑,可以为实现中华民族伟大复兴的中国梦提供更加牢固的精神支柱。</p> <p>知识目标:</p> <p>了解中国共产党的奋斗历程。明确中国共产党在时代大潮中是如何顺应把握时代大潮,审时度势、直面问题,带领中华儿女砥砺前行,艰苦奋斗,攻坚克难,一步步走向繁荣富强,改变了中华民族的命运。</p> <p>把握中国共产党如何与时俱进,以“不忘初心、继续前进”的坚强意志,永不止步地追赶时代大潮、接受时代大潮的考验,进而引领时代大潮,永葆自己的先进性。</p> <p>能力目标:</p> <p>强化学生的政治理论素养。提高学生分析和解决问题的能力。</p> <p>为学生综合素质的提高奠定夯实必要的知识和理论基础。</p> <p>素质目标:</p> <p>通过对中国共产党历史、事件和人物的分析,帮助学生丰富历史知识。提高运用历史唯物主义、方法论,分析和评价历史问题、辨别历史是非和社会发展方向的能力。增强历史洞察力,培养珍惜历史、尊重历史的意识,从中感悟历史的魅力,汲取历史的智慧,从而达到提高思想素质之目的。</p>		
<p>内容:</p> <p>中国共产党的创立 在大革命的洪流中 掀起土地革命的风暴 抗日战争的中流砥柱 夺取民主革命的全国胜利 从新民主主义向社会主义的过渡 党对社会主义建设道路的曲折探索开辟社会主义事业发展新时期 建设中国特色社会主义 加快改革开放与中国特色社会主义道路的丰富发展 新世纪新阶段中国特色社会主义道路新发展 十八大以来治国理政新实践</p>		<p>方法:</p> <p>讲授法 讨论 案例分析 观看教学资料片</p>
<p>教学媒体:</p> <p>多媒体教室 教学课件</p>	<p>学生要求:</p> <p>坚持理论联系实际。紧密联系改革开放和社会主义现代化建设的实际,联系自己的思想实际,树立历史观点、世界视野、国情意识和问题意识,增强分析问题、解决问题的能力。</p> <p>培养理论思考习惯。不断提高理论思维能力,以更好地把握中国的国情、中国社会的状况和自己的生活环境,以自己的实际行动为中国特色社会主义事业和中华民族伟大复兴做贡献。</p>	<p>教师要求:</p> <p>教师有理论教学实践经验 熟练操作多媒体教学课件</p>

《应用文写作》课程描述

课程名称	应用文写作	学时数:24 学时
<p>课程目标:</p> <p>应用文写作是国家教育部规定的为普通高校学生而设的公共基础课，是面向全校非中文专业开设的一门公共必修课，是一门实践性很强的课程。通过该门课程的学习，使学生掌握常用应用文的格式和方法，促进各类专业课程的学习，为学生在未来职业生涯中得到可持续性发展，以满足社会对应用文写作日益迫切的需求。</p> <p>要求学生掌握应用文写作基本理论和基本技能，了解常用应用文文种的种类、写作结构和写作要求，使学生能选择恰当的文种处理公务和日常事务，在写作实践的基础上，找出应用文文体写作的基本规律，具备举一反三的写作能力，满足学生将来职业生涯和日常生活、学习的需要</p> <p>知识目标:</p> <p>着眼于对文体特征及写作要点的宏观描述，以求在学生头脑中建立起不同的文体概念。对与专业相关及使用频率较高的应用文体则要进行深入详细的阐述。</p> <p style="text-align: right;">职业能力目标:</p> <p>通过应用文写作的学习，旨在使学生掌握有关应用文写作的基本理论、基本知识（各种文体的性质、特点及写作要求）和技能技巧，能运用写作理论分析常见应用文，具有写作常见应用文的能力，熟练地使用各种文体处理业务，做到作文主题明确、格式规范、结构严谨、层次分明、语言顺畅，符合应用文文体风格，以提高工作效率，进行信息交流，满足社会对当代大学生的要求。</p> <p>能力目标:</p> <p>树立良好的服务意识，能独立完成工作过程中所需的应用文；树立良好的职业道德，爱岗敬业，遵守规则。</p> <p>素质目标:</p> <p>通过注重写作格式，培养严谨的敬业精神，领悟其中蕴含的中华传统文化的精神气质；学会换位思考，充分考虑受文者的要求和感受；关注他者，尊重他人。使学生们意识到应用文写作思维的重要，发现文字后面的形象，真正实现“文如其人”，以达到思政育人的作用。</p>		
<p>内容:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 应用文写作 2. 公文写作 3. 事务文书写作 4. 日常公文写作 		<p>方法:</p> <p style="text-align: center;">理论够用、实践为主</p>
<p>教学媒体:</p> <p>多媒体教室 教学课件</p>	<p>学生要求:</p> <p>认识世界、了解社会、研究问题、开展工作，培养必要的应变、表达、分析、解决问题的能力；</p> <p>积极主动地收集信息和整理信息的能力，准确地选择不同文体格式的能力；</p> <p>发现问题和提出问题的能力；</p> <p>根据日常生活和工作的需要，突破传统思维撰写主题明确、材料准确翔实、结构完整恰当、表达通顺合理的实用文书。</p>	<p>教师要求:</p> <p>教师有理论教学实践经验</p> <p>熟练操作多媒体教学课件</p>

《习近平新时代中国特色社会主义思想专题辅导》课程描述

课程名称	习近平新时代中国特色社会主义思想专题辅导	学时数: 16 学时
<p>课程目标: 习近平新时代中国特色社会主义思想系统回答了新时代坚持和发展什么样的中国特色社会主义、怎样坚持和发展中国特色社会主义等重大问题。是马克思主义中国化的最新成果，是党和人民实践经验和集体智慧的结晶。通过学习习近平总书记新时代中国特色社会主义思想，引导和帮助大学生不断增强对马克思主义的信仰、对社会主义和共产主义的信念、对以习近平同志为总书记的党中央的信赖、对中国特色社会主义事业和实现中华民族伟大复兴的中国梦的信心。</p> <p>知识目标:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 掌握习近平新时代中国特色社会主义思想的形成与发展。 2. 了解习近平新时代中国特色社会主义思想丰富内涵。 3. 理解习近平新时代中国特色社会主义思想是马克思主义的最新发展，是中国特色社会主义理论体系的最新成果，是指导中国特色社会主义事业的行动指南。 <p>能力目标:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 通过合作探究培养学生调查资料、整合资料的能力以及综合运用哲学、社会学等相关学科的知识的能力。 2. 通过讨论、问题设置等方式，引导学生在合作探究中培养分析问题、解决问题的能力，从而提高寓知识于实践的能力。 <p>素质目标:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 具有分析问题、解决问题的能力。 2. 具备科学的思维 and 创新能力。 3. 具有正确表达思想观点的能力。 4. 具有明辨是非的能力。 5. 具备团队合作能力。 		
<p>内容:</p> <p>马克思主义是我国大学最鲜亮的底色 开辟新时代教育发展的新境界 新时代青年放飞青春梦想 中华民族伟大复兴的坚强脊梁 弘扬龙江精神，走全面振兴全方位振兴发展的新路子 习近平新时代中国特色社会主义思想贯穿的立场观点方法 习近平新时代中国特色社会主义思想的最新内容</p>		<p>方法:</p> <p>讲授法 讨论 案例分析 观看教学资料片</p>
<p>教学媒体:</p> <p>多媒体教室 教学课件</p>	<p>学生要求:</p> <p>坚持理论联系实际。紧密联系改革开放和社会主义现代化建设的实际，联系自己的思想实际，树立历史观点、世界视野、国情意识和问题意识，增强分析问题、解决问题的能力。</p> <p>培养理论思考习惯。不断提高理论思维能力，以更好地把握中国的国情、中国社会的状况和自己的生活环境，以自己的实际行动为中国特色社会主义事业和中华民族伟大复兴做贡献。</p>	<p>教师要求:</p> <p>教师有理论教学实践经验 熟练操作多媒体教学课件</p>

《龙江精神》课程描述

课程名称	龙江精神	学时数:16 学时
<p>课程目标: 本课程旨在通过深入开展“弘扬龙江精神，助力龙江发展”主题教育活动，引导广大青少年大学生继承和弘扬黑龙江特有的弥足珍贵的精神财富，踊跃投身黑龙江更好更快更大发展的宏伟实践，为实现中华民族伟大复兴的中国梦而努力奋斗。</p> <p>知识目标: 1. 掌握闯关东精神、东北抗联精神、大庆精神、北大荒精神、大兴安岭精神等是黑龙江优秀精神的集中体现。 2. 了解黑龙江优秀精神的团结协作、无私奉献、顾全大局、舍己为人、自力更生、艰苦奋斗的丰富内涵。 3. 理解龙江精神是社会主义核心价值观的充分体现，是中华民族精神的重要组成部分，是中华民族优秀历史传统精神与艰苦创业精神的有机结合体和统一体。</p> <p>能力目标: 1. 通过讲述英雄人物事迹，培养学生调查资料、整合资料的能力以及综合运用哲学、社会学等相关学科的知识的能力。 2. 通过讨论、问题设置等方式，引导学生在合作探究中培养分析问题、解决问题的能力，从而提高寓知识于实践的能力。</p> <p>素质目标: 1. 具有分析问题、解决问题的能力。 2. 具备科学的思维 and 创新能力。 3. 具有正确表达思想观点的能力。 4. 具有明辨是非的能力。 5. 具备团队合作能力。</p>		
<p>内容: 1. 东北抗联精神 2. 北大荒精神 3. 大大兴安岭精神 4. 大庆精神 5. 铁人精神 6. 大美大爱精神</p>		<p>方法: 讲授法 讨论 案例分析 观看教学资料片</p>
<p>教学媒体: 多媒体教室 教学课件</p>	<p>学生要求: 坚持理论联系实际。紧密联系改革开放和社会主义现代化建设的实际，联系自己的思想实际，树立历史观点、世界视野、国情意识和问题意识，增强分析问题、解决问题的能力。 培养理论思考习惯。不断提高理论思维能力，以更好地把握中国的国情、中国社会的状况和自己的生活环境，以自己的实际行动为中国特色社会主义事业和中华民族伟大复兴做贡献。</p>	<p>教师要求: 教师有理论教学实践经验 熟练操作多媒体教学课件</p>

《形势与政策》课程描述

课程名称	形势与政策	学时数: 16 学时
<p>课程目标:</p> <p>形势与政策课是高校思想政治理论课的重要组成部分，是贯彻落实党的路线方针政策的重要途径。本课程是以马克思主义、列宁主义、毛泽东思想、邓小平理论和习近平新时代中国特色社会主义思想为指导，紧密结合改革开放特别是党的十八大以来国际国内形势，对学生进行马克思主义形势观、政策观教育。要求学生通过了解国内外重大事件，全面认识和正确理解党的基本路线、重大方针和政策，从而正确认识党所面临的形势和任务，进而拥护党的路线、方针、政策，增强社会责任感，自觉投身于实现中华民族伟大复兴中国梦的伟大事业中。</p> <p>知识目标:</p> <p>高校形势与政策课涵盖政治学、经济学、历史学、法学、社会学、管理学和心理学等学科，内容非常广泛，通过学习，使学生掌握马克思主义形势观与政策观，把握形势与政策问题的基本理论和基础知识，了解我国改革开放以来的一系列政策和建设有中国特色社会主义过程中不断完善的政策体系、国际形势极其走向，丰富知识，获取信息，增强信心，形成较为合理地知识结构。</p> <p>能力目标:</p> <p>培养学生创新能力和组织思维能力，借助于参观访问、调查研究等社会实践形式，锻炼学生观察问题、分析问题能力和写作表达能力，组织开展多种社会公益活动、社区服务和听专家讲座等，增强学生实践感悟和提升理论水平。</p> <p>素质目标:</p> <p>引导学生积极探索现实生活中的各种社会现象，并用所学理论加以分析说明，提出解决问题路径，进而坚定理想信念，明辨是非，自觉砥砺前行，不断完善自我，逐渐提高自身综合素质。</p>		
<p>内容:</p> <p>根据教育部办公厅每年两次下发的《形势与政策要点》进行授课。</p>		<p>方法:</p> <p>讲授法 讨论 案例分析 观看教学资料片</p>
<p>教学媒体:</p> <p>多媒体教室 教学课件</p>	<p>学生要求:</p> <p>坚持理论联系实际。紧密联系改革开放和社会主义现代化建设的实际，联系自己的思想实际，树立历史观点、世界视野、国情意识和问题意识，增强分析问题、解决问题的能力。</p> <p>培养理论思考习惯。不断提高理论思维能力，以更好地把握中国的国情、中国社会的状况和自己的生活环境，以自己的实际行动为中国特色社会主义事业和中华民族伟大复兴做贡献。</p>	<p>教师要求:</p> <p>教师有理论教学实践经验 熟练操作多媒体教学课件</p>

《大学生职业发展与就业指导》课程描述

课程名称	大学生职业发展与就业指导	学时数：38 学时
<p>课程目标：</p> <p>通过本课程的教学，大学生应当树立起职业生涯发展的自主意识，树立积极正确的人生观、价值观和就业观念，把个人发展和国家需要、社会发展相结合，确立职业的概念和意识，愿意为个人的生涯发展和社会发展主动付出积极的努力。</p> <p>知识目标：</p> <p>通过本课程的教学，大学生应基本了解职业发展的阶段特点；较为清晰地认识自己了解自己的兴趣、性格、价值观和技能、职业的特性以及社会环境。清晰地认识自己的优缺点、职业的相关需求以及社会环境中的机会和威胁；了解就业形势与政策法规；掌握基本的劳动力市场信息、相关的职业分类知识。</p> <p>通过本课程的教学，大学生应当掌握自我探索技能、信息检索与管理技能、生涯决策技能、求职技能等；还应该通过课程提高学生的各种通用技能，比如沟通技能、问题解决技能、自我管理技能和人际交往技能等。并具备将所学技能应用到实践操作中的动手能力。。</p> <p>能力目标：</p> <p>有针对性地强化大学生的个人素质特征、信息采集能力、应聘和面试技巧等专业技能，提早做好就业准备，提高就业竞争力</p> <p>素质目标：</p> <p>要始终把握“为实现中华民族伟大复兴中国梦而奋斗”的时代主题，以社会主义核心价值观为引领，通过挖掘思政元素在课程教学中有效融合的亮点，不断拓展教学内容、创新教学手段，实现课程思政对大学生职业生涯规划的思想引领作用。</p>		
<p>内容：</p> <p>职业生涯规划准备 职业生涯规划 择业就业指导</p>		<p>方法：讲述法、典型案例分析、情景模拟训练、小组讨论、角色扮演、社会调查。</p>
<p>教学媒体：多媒体、实训室。</p>	<p>学生要求：使学生全面了解国内就业形势，掌握国家和地区有关大学生就业的方针政策，转变就业观念，熟悉就业程序，掌握就业技巧，顺利实现就业；做一名合格的社会劳动者，顺利实现由学校到职场的过渡。</p>	<p>教师要求：相对稳定、专兼结合、高素质、专业化、职业化的师资队伍。</p>

（二）专业（技能）课程

专业（技能）课程主要包括专业平台课、核心技能课、职业拓展课三部分。

1. 专业平台课

计算机基础、物业管理基础知识、建筑识图与构造、管理学基础、水电工程基础知识、公共关系与服务礼仪、物业管理服务心理学、财务管理、认识实习。

2. 核心技能课

物业经营与策划、房屋维修与管理、物业设备设施与管理、物业客户服务、物业环境管理与空间营造、物业管理法律法规、物业安全管理与风险防范、现代企业管理、物业管理招投标实务、物业标准化实务、承接查验实训、物业安全管理与风险防范实训、物业服务纠纷处理实训、物业标准化实训、物业管理招投标训练、顶岗实习、毕业答辩

3. 职业拓展课

房地产开发与经营管理、市场调查与分析、房地产估价、电子商务、装饰与装修、房地产经纪、社区文化建设及活动策划、人力资源管理。

《计算机基础》课程描述

课程名称	计算机基础	教学时数:32
<p>课程目标: 通过本课程的学习,使学生掌握计算机的基本知识、掌握 WPS 办公软件的操作,等软件的安装与操作,为学生更好的学习专业课奠定基础。在物业工作中,能够用 office 软件完成文件编制</p> <p>知识目标:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 掌握 Word 软件中的文本的编辑步骤、方法和要点; 2. 掌握 Excel 表格的建立方法; 3. 掌握 Excel 表格的函数、公式计算方法; 4. 掌握 Excel 表格中的分析、统计方法; 5. 掌握 PowerPoint 演示文稿的编辑、演示等技巧。 <p>能力目标:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 能用 Word 编写及编辑办公文档; 2. 能够对电子文档进行排版; 3. 能用 Excel 制作简单表格; 4. 能用 PowerPoint 制作美观实用的汇报演示文档。 <p>素质目标:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 培养学生科学严谨的工作态度和创造性工作能力; 2. 培养学生一丝不苟的学习态度; 3. 培养学生分析问题、解决问题的能力; 4. 培养学生团队合作和承受挫折的能力; 5. 培养学生自学能力。 6. 爱岗敬业、诚实守信; 吃苦耐劳; 遵纪守法; 爱国; 服务人民、奉献社会; 解放思想、勇于创新; 奋斗精神、团结精神。 		
<p>内容:</p> <p>一、理论部分</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Windows XP 应用; 2. 文字处理软件应用; 3. 电子表格处理软件应用; 4. 演示文稿软件应用。 <p>二、实践部分</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 文字处理软件使用、编辑; 2. 电子表格处理软件使用、编辑; 4. 演示文稿软件使用、编辑。 		<p>方法:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 讲授法; 2. 讨论法; 3. 任务驱动法; 4. 直观演示法。
<p>教学媒体: 多媒体课件</p>	<p>学生要求: 具备一定的计算机操作常识 能够进行中文输入</p>	<p>教师要求: 熟练掌握 wps 办公软件的使用</p>

《物业管理基础知识》课程描述

课程名称	物业管理基础知识	教学时数:64
<p>课程目标:</p> <p>通过本课程的学习,使学生掌握物业管理的基本知识,掌握物业管理工作的基本内容,熟悉物业管理工作的各个环节和相关内容,熟悉物业管理相关法规,能够在其他课程中使用物业管理基础知识,能够明确后续课程在物业管理系统中的定位以及与其他工作之间的联系,并为物业管理专业的其他专业课程打下坚实基础。</p> <p>知识目标:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1.掌握物业管理的概念和主要内容; 2.了解物业管理行业的现状; 3.掌握物业服务企业与资质管理; 4.掌握业主与业主自治机构的职责和相关内容; 5.掌握物业日程管理的主要内容; 6.掌握早期介入与前期物业管理工作内容; 7.掌握社区文化建设的方法; 8.掌握物业多种经营管理的方式及要点。 <p>能力目标:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1.能够在参与物业管理日常工作; 2.能够参与早期介入与前期物业管理工作; 3.能够参与社区文化建设与多种经营工作。 <p>素质目标:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1.锻炼团队合作能力; 2.锻炼独立学习能力; 3.锻炼完成工作任务的能力与竞争能力; 4.锻炼社会责任感,职业情操、职业道德和工作态度; 5.锻炼心理素质、沟通能力和法制观念。 		
<p>内容:</p> <p>一、理论部分</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 物业与物业管理; 2. 物业服务企业; 3. 业主与业主自治; 4. 物业日常管理工作; 5. 早期介入与前期物业管理工作; 6. 社区文化建设与多种经营。 <p>二、实践部分</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 物业管理工作内容课内实训 2. 物业服务企业课内实训; 3. 业主与业主自治课内实训; 4. 物业日常管理工作课内实训; 		<p>方法:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 讲授法; 2. 讨论法; 3. 任务驱动法; 4. 自主学习法。
<p>教学媒体:</p> <p>多媒体课件</p>	<p>学生要求:</p> <p>具备一定的写作能力; 具备一定的社会认知能力。</p>	<p>教师要求:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 掌握物业管理行业的最新动态 2. 掌握物业管理实施 3. 具备一定的物业管理实践能力。

《建筑识图与构造》课程描述

课程名称	建筑识图与构造	学时数:64
<p>课程目标: 掌握房屋的基本构造及原理,熟悉建筑识图的相关知识,在物业管理工作中,能够识读建筑图纸。能够为房屋维修管理、物业装修管理课程打下坚实基础。</p> <p>知识目标:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 掌握建筑的构成要素及分类原则; 2. 掌握投影的分类和基本原理; 3. 了解制图的基本知识及制图标准; 4. 了解建筑的等级和标准化; 5. 掌握一般民用建筑的构造原理及典型做法; 6. 掌握绘图及识读建筑专业施工图的有关知识。 <p>能力目标:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 建筑形体和建筑构件的基本绘图能力; 2. 识读和绘制建筑工程图的能力以及团结协作解决问题的能力; 3. 对民用建筑房屋构造的认知能力,具有研究各个与之相关的构造知识点在工程图样和实际中的综合应用能力、创新能力以及构造详图的表达能力; 4. 具有熟练应用有关制图标准及构造标准图集的能力。 <p>素质目标:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 培养规范意识和质量意识; 2. 培养吃苦耐劳、爱岗敬业精神; 3. 培养高度的责任心,精进的意识; 4. 养成科学严谨的工作态度; 5. 培养学生的自主学习意识和自学能力; 6. 培养学生画图能力; 7. 培养学生表达能力和人际沟通能力。 		
<p>内容:</p> <p>一、理论部分 建筑的分类分级、建筑制图基本知识、建筑图投影原理、建筑总平面图识读、建筑平面图识读、建筑立面图识读、建筑剖面图视图、建筑详图识读、建筑图纸绘制、建筑基础知识、基础和地下室、柱和墙、地坪和楼板、楼梯、屋顶、门窗、变形缝等内容。</p> <p>二、实践部分 建筑总平面图识读、建筑平面图识读、建筑立面图识读、建筑剖面图视图、建筑详图识读、建筑图纸绘制。</p>		<p>方法:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 讲授法; 2. 任务驱动法; 3. 案例教学法; 4. 练习法; 5. 现场教学法。
<p>教学媒体: 多媒体课件 视频</p>	<p>学生要求: 具备一定的数学基础 具备建筑物常识</p>	<p>教师要求: 具备房屋构造知识; 具备建筑识图能力 能使用 CAD 软件</p>

《管理学基础》课程描述

课程名称	管理学基础	教学时数:60								
<p>课程目标: 通过本课程的学习,使学生掌握管理思想和管理理论两大基础知识,具备计划与决策能力、组织与人事能力、领导与沟通能力和控制和评价能力等四大关键能力,具备一定的岗位综合管理技能。</p> <p>知识目标:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 掌握管理内涵; 2. 掌握管理者的素质及能力要求; 3. 理解管理理论的主要观点; 4. 掌握计划内容程序及决策分类和方法; 5. 掌握领导方式、权力构成和手段; 6. 掌握激励的手段; 7. 了解控制类型及程序。 <p>能力目标:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 具备运用管理理论分析及解决问题的能力; 2. 具备制定计划的能力; 3. 具有一定的决策能力; 4. 具有一定的指挥能力; 5. 具备有效激励能力; ; 6. 具备协调与沟通能力。 <p>素质目标:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 具有良好的职业道德、诚实品质和敬业精神; 2. 具有一定的事业心和高度的责任感; 3. 具有正确的世界观、人生观、价值观和爱情观; 4. 具备创新能力; 5. 具有良好的团队协作精神和自我管理意识; 6. 具有正确的学习观念、学习方法和学习能力; 										
<p>内容:</p> <p>一、理论部分</p> <table style="width: 100%; border: none;"> <tr> <td style="width: 50%;">1. 管理理论;</td> <td style="width: 50%;">2. 管理基础;</td> </tr> <tr> <td>3. 计划;</td> <td>4. 决策;</td> </tr> <tr> <td>5. 组织结构;</td> <td>6. 领导;</td> </tr> <tr> <td>7. 激励;</td> <td>8. 控制。</td> </tr> </table> <p>二、实践部分</p> <p>案例分析;</p> <p>课内设计。</p>		1. 管理理论;	2. 管理基础;	3. 计划;	4. 决策;	5. 组织结构;	6. 领导;	7. 激励;	8. 控制。	<p>方法:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 讲授法; 2. 讨论法; 3. 任务驱动法; 4. 案例教学法。
1. 管理理论;	2. 管理基础;									
3. 计划;	4. 决策;									
5. 组织结构;	6. 领导;									
7. 激励;	8. 控制。									
<p>教学媒体:</p> <p>多媒体课件。</p>	<p>学生要求:</p> <p>具备一定的沟通能力;</p> <p>具备一定的文化基础;</p> <p>具备一定的写作能力。</p>	<p>教师要求:</p> <p>掌握管理学基础知识并能够运用;</p> <p>具备一定的教学案例。</p> <p>具备管理能力</p>								

《水电工程基础知识》课程描述

课程名称	水电工程基础知识	教学时数:60
<p>课程目标: 通过本课程的学习,使学生掌握物业水电工程基础知识,能够辨识常用的水电工程常用配件和材料,能够进行水电工程识图,为物业设施设备与管理等后续课程打下坚实基础,在物业设备管理工作中能够运用水电工程知识。</p> <p>知识目标: 掌握建筑工程水电安装基础知识; 掌握常用的水电安装工程材料及设备; 熟悉室内给水、排水系统; 熟悉建筑消防灭火系统; 熟悉采暖、燃气工程; 熟悉建筑电气照明工程; 熟悉建筑防雷接地工程; 熟悉建筑弱电工程; 掌握建筑工程水电安装识图知识。</p> <p>能力目标: 能够辨识常用的水电工程常用配件和材料; 能够进行水电工程识图。</p> <p>素质目标: 1. 具有良好的职业道德、诚实品质和敬业精神; 2. 具有良好的团队协作精神和自我管理意识; 3. 具有正确的学习观念、学习方法和学习能力。</p>		
<p>内容:</p> <p>一、理论部分</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 建筑工程水电安装基础知识 2. 常用的水电安装工程材料及设备 3. 室内给水系统 4. 室内排水工程 5. 建筑消防灭火系统 6. 采暖工程 7. 燃气工程 8. 建筑电气照明工程 9. 建筑防雷接地工程 10. 建筑弱电工程 <p>二、实践部分</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 建筑工程水电安装识图 		<p>方法:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 讲授法; 2. 讨论法; 3. 任务驱动法; 4. 自主学习法; 5. 案例法。
<p>教学媒体: 多媒体课件</p>	<p>学生要求: 具备一定的自学能力 具备一定的认知能力</p>	<p>教师要求: 掌握水电工程基础知识 具备水电工程识图能力 具备一定的水电工程安装实践能力</p>

《公共关系与服务礼仪》课程描述

课程名称	公共关系与服务礼仪	教学时数:36
<p>课程目标: 通过本课程的学习,使学生掌握公共和服务礼仪的基本知识,并能将基础知识运用的物业管理服务中,能在社交场合完善自身的公共关系素质和修养,为职业生涯打下良好的基础。</p> <p>知识目标:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 掌握公共关系活动基础知识; 2. 掌握公共关系的传播与沟通的内容和方法; 3. 掌握社会组织形象的塑造的内容和方法; 4. 掌握常见的公共关系专题活动的内容; 5. 掌握服务礼仪基础知识; 6. 掌握仪表与语言礼仪的要求和要点; 7. 掌握交往礼仪的要求和要点; 8. 掌握活动礼仪的要求和要点。 <p>能力目标:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 能够进行小型活动的公关策划与实施; 2. 能开展一般的公共传播活动; 3. 能有效的防止公共关系传播障碍的产生; 4. 能运用内外公共关系的协调技巧; 5. 能够制定公共关系危机预案; 6. 能够处理公共关系危机; 7. 能够在日常活动中讲究礼仪规范。 <p>素质目标:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 能够解决问题,具备团队精神; 2. 树立正确的职业观,有良好的职业道德,有爱国情怀,爱岗敬业; 3. 具备良好沟通技能、问题解决能力; 4. 具备自我管理技能和人际交往技能。 		
<p>内容:</p> <p>一、理论部分</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 公共关系活动基础知识; 2. 公共关系的传播与沟通; 3. 社会组织形象的塑造; 4. 常见的公共关系专题活动; 5. 服务礼仪基础知识; 6. 仪表与语言礼仪; 7. 交往礼仪; 8. 活动礼仪。 <p>二、实践部分</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 案例分析; 2. 服务礼仪情景模拟。 		<p>方法:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 讲授法; 2. 分组讨论法; 3. 项目教学法; 4. 直观演示法; 5. 案例教学法; 6. 自主学习法。
<p>教学媒体: 多媒体课件</p>	<p>学生要求: 具备一定的沟通交流能力; 具备一定的动手能力; 具备一定的语言能力。</p>	<p>教师要求: 具备公共关系与服务礼仪理论知识 具备一定的沟通能力; 具备一定的策划能力。</p>

《物业管理服务心理学》课程描述

课程名称	物业管理服务心理学	教学时数:34
<p>课程目标:</p> <p>通过本课程的学习,使学生掌握服务心理学的基础知识,能够在沟通工作中了解业主心理,能够实行人性化管理和人性化服务,能够预防和化解矛盾减少不必要的纠纷,从而提高生产率,树立企业形象,增强企业的竞争力。</p> <p>知识目标:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 了解心理学的重要性; 2. 了解心理学的研究对象及研究内容; 3. 掌握物业心理学的研究原则和研究方法。 <p>能力目标:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 能够运用心理学知识,有效处理各类矛盾,同时化解企业与员工之间的不和谐因素; 2. 了解业主心理,实行人性化管理; 3. 能够排除工作压力。 <p>素质目标:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 能够培养解决问题的能力 and 团队精神; 2. 树立正确的职业观,有良好的职业道德,有爱国情怀,爱岗敬业; 3. 正确认识自己和客观评价他人从而对个人生活和事业上都有帮助。 		
<p>内容:</p> <p>一、理论部分</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 业主的气质类型与服务; 2. 业主的性格与服务; 3. 业主的角色心理与服务; 4. 业主的心理定势与服务; 5. 业主的服务感知; 6. 业主的心理需求与服务; 7. 业主的投诉心理与分析; 8. 业主的投诉处理与应对; 9. 业主的情绪识别与管理; 10. 员工的心理保健。 <p>二、实践部分</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 案例分析; 2. 投诉情境模拟。 		<p>方法:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 讲授法; 2. 任务驱动法; 3. 案例教学法; 4. 情景模拟法。
<p>教学媒体:</p> <p>多媒体课件。</p>	<p>学生要求:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 具备物业管理基础知识; 2. 具备一定的法律常识; 3. 具备沟通交流能力。 	<p>教师要求:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 具备物业管理知识; 2. 具备心理学知识; 3. 具备沟通交流能力。

《财务管理》课程描述

课程名称	财务管理	教学时数:51
<p>课程目标: 通过本课程的学习,使学生掌握物业企业财务管理基本理论,能够分析财务管理典型案例,掌握物业企业财务管理知识和技能方法,能够从事物业企业财务管理工作,能够从事物业管理费用测算,能够进行物业管理收费工作。</p> <p>知识目标:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 掌握资金时间价值的计算; 2. 掌握企业筹资管理与项目投资管理的方法; 3. 掌握企业营运资金管理的方法; 4. 掌握利润分配管理的方法; 5. 掌握财务分析的方法。 <p>能力目标:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 能够从事物业企业财务管理工作; 2. 能够从事物业管理费用测算; 3. 能够进行物业管理收费工作。 <p>素质目标:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 培养独立思考能力; 2. 培养敬业和团队协作精神; 3. 良好的与人沟通能力和协调能力; 4. 良好的心理素质和环境适应能力; 5. 树立良好的职业道德和遵纪守法意识。 		
<p>内容:</p> <p>一、理论部分</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 资金时间价值与风险价值; 2. 筹资管理; 3. 资金成本与资本结构; 4. 项目投资管理; 5. 营运资金管理; 6. 利润分配管理; 7. 财务分析。 <p>二、实践部分</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 习题; 2. 财务报表识读。 		<p>方法:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 讲授法; 2. 分组讨论法; 3. 项目教学法; 4. 案例教学法; 5. 自主学习法。
<p>教学媒体: 多媒体课件</p>	<p>学生要求:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 具备物业管理基本知识; 2. 具备一定的数学计算能力。 	<p>教师要求:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 具备物业管理知识; 2. 具备会计知识; 3. 具备财务管理知识; 4. 具备财务管理工作能力。

《认识实习》课程描述

课程名称	认识实习	教学时数:1周
<p>课程目标: 通过认识实习,依据理论联系实际的原则,提高学生对专业知识的认知,使之有更直接的视觉认识,从而提高巩固学生的基本理论和基本知识。</p> <p>知识目标:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1.掌握物业及设施设备的基本功能,构成及作用,物业管理项目的构成; 2.掌握物业日常管理工作内容; 3.掌握经营管理的工作内容; 4.掌握物业管理相关知识。 <p>能力目标:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1.能够巩固认识实习之前所学习到的专业知识。 2.能够在未来的其他课程中运用认知实习所学到的知识。 <p>素质目标:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1.具备自主学习的能力; 2.具备获取信息并利用信息的能力; 3.综合与系统分析能力。 		
<p>内容:</p> <p>实践部分:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1.房屋及设施设备的认知 2.物业相关行业认知 3.住宅小区物业管理认知 4.其他类型物业管理认知 5.编写实习报告 		<p>方法:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1.讲授法; 2.案例教学法; 3.任务驱动法。
<p>教学媒体:</p> <p>多媒体课件</p>	<p>学生要求:</p> <p>具备物业管理基础知识。</p>	<p>教师要求:</p> <p>具备物业管理知识; 具备物业管理实践能力。</p>

《物业经营与策划》课程描述

课程名称	物业经营与策划	教学时数:80
<p>课程目标: 通过本课程的学习,使学生掌握物业经营管理的基本内容,能够进行居住经营项目调研与分析、方案编制、风险管理、成本控制等工作,能够从事物业经营管理工作。</p> <p>知识目标:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1.掌握物业经营管理的商业模式的种类; 2.掌握物业管理资源的种类和特点; 3.掌握物业经营管理的风险与管控的知识; 4.掌握物业项目投资分析的内容; 5.掌握市场调查与市场分析的内容; 6.掌握物业租赁管理的内容; 7.了解其他业态物业经营管理的内容; <p>能力目标:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1.能够进行经营项目调研与分析; 2.能够从事物业租赁管理工作; 3.能够运行物业管理企业资源、物业资源、业主资源; 4.能够从事多业态的物业经营管理工作。 <p>素质目标:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1.具备团队合作能力; 2.具备独立学习能力; 3.具备完成工作任务的能力与竞争能力; 4.具备社会责任感,职业情操、职业道德和工作态度; 5.具备心理素质、沟通能力和法制观念。 		
<p>内容:</p> <p>一、理论部分</p> <ol style="list-style-type: none"> 1.物业经营管理的商业模式、资源、风险与管控; 2.物业项目市场调查与投资分析; 3.物业租赁管理。 <p>二、实践部分</p> <ol style="list-style-type: none"> 1.居住项目经营策划。 		<p>方法:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1.讲授法; 2.案例教学法; 3.任务驱动法。
<p>教学媒体:</p> <p>多媒体课件</p>	<p>学生要求:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1.具备物业管理基本知识; 2.具备经济管理基础知识。 	<p>教师要求:</p> <p>具备物业管理知识; 具备经济学知识; 具备策划实施; 具备一定的法律知识。</p>

《房屋维修与管理》课程描述

课程名称	房屋维修与管理	教学时数:36
<p>课程目标: 通过本课程的学习,能够掌握房屋维修的基本知识,能够辨识常见房屋损坏的原因,能够制定维修方法,能够进行日常房屋保养工作。</p> <p>知识目标:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1.熟悉解房屋维修的技术管理及维修施工的相关知识; 2.掌握地基病害的原因、防治和加固措施的有关知识; 3.掌握旧砌体房屋的维修技术、加固技术及房屋结构承载力鉴定的有关知识; 4.掌握混凝工程中的钢筋、混凝土问题的防治与解决方法; 5.掌握钢结构常见的病害及其检修的知识; 6.掌握多层砖房、钢筋砼框架架构及单层厂房的加固知识; 7.掌握屋面防水工程的检验与维修; 8.掌握木结构损坏的维护与维修; 9.掌握有关装饰工程和门窗工程的维护与维修。 <p>能力目标:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1.具有房屋日常保养的能力; 2.具有对房屋破损的鉴定分级能力; 3.具有对房屋破损部位的修缮的理论知识; 4.具有对不同等级房屋的装修及功能的恢复、改善的能力; 5.具有一定的修缮破损房屋,根据有关标准制进行修缮设计、制定修缮方案的能力。 <p>素质目标:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1.具有高度的社会责任感,高尚的情操、良好的职业道德、科学的工作态度; 2.具有经济责任意识,善于同有关人员进行工作协调; 3.具有良好的心理素质及沟通能力,有法制观念、理性、较强的竞争能力; 4.具有独立学习、获取新知识技能的能力; 5.具有独立思考、虚心请教、改革创新的工作精神。 		
<p>内容:</p> <p>一、理论部分</p> <ol style="list-style-type: none"> 1.房屋管理与维修的基本知识; 2.地基基础工程、砌体工程、混凝土工程、钢结构工程、屋面工程、木结构工程、装饰工程维修与管理; 3.房屋维修内业管理。 <p>二、实践部分</p> <ol style="list-style-type: none"> 1.案例分析 2.房屋维修文件设计。 		<p>方法:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1.讲授法; 2.任务驱动法; 3.直观演示法。
<p>教学媒体: 多媒体课件</p>	<p>学生要求:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1.掌握物业管理基础知识; 2.掌握建筑物及建筑材料基本知识。 	<p>教师要求:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1.具备物业管理知识 2.具备建筑工程知识 3.具备房屋维修知识 4.具备一定维修技能

《物业设备设施与管理》课程描述

课程名称	物业设备设施与管理	教学时数:72
<p>课程目标: 通过本课程的学习,使学生能够掌握物业设备的基本构成,了解物业设备的运行原理,掌握物业设备管理的规定,掌握物业设备常见的损坏形式和损坏原因,了解设备常见的维修方法。能够从事物业设备维修监管工作,能够从事物业设备维修管理工作。</p> <p>知识目标:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 了解物业设备设施及其管理的基础知识; 2. 掌握给水系统增压设备及建筑室内给水系统的相关知识; 3. 掌握建筑内部排水系统与小区室外排水系统相关知识; 4. 掌握消防系统、建筑火灾的防排烟系统的相关知识; 5. 掌握常用的供暖系统的相关知识; 6. 掌握通风系统及空调制冷系统的主要构件、设备; 7. 掌握物业供电中的高、低压室电器设备及其相关电气知识; 8. 掌握电梯系统的基本结构及其检测、调试; 9. 掌握闭路监控系统、周界防范系统的运用及安全防范系统的维护; 10. 掌握物业设备设施管理工作的各项内容。 <p>能力目标:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 具有订制住宅小区的公共设施、建筑物、设备系统的管理规定的的能力; 2. 具有查验用户装修报批手续及审批装修方案、监督装修方案的实施的能力; 3. 具有编制设备、设施维修保养计划,编制与本部门业务性相关部门的合同的的能力; 4. 具有编制住宅小区的工程改造、设备更新方案及预算的能力; 5. 具有验收维修、装修项目、设备的保养工作及其技术审核的能力; 6. 具有管理、维修所有设备、设施系统的的能力; 7. 具有配合物业部做好用户入住时房屋设施、设备的校验记录工作的能力; 8. 具有配合企业进行测定物业环境品质工作的能力; 9. 具有解决设备简单故障的能力; <p>素质目标:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 具有高度的社会责任感,高尚的情操、良好的职业道德、科学的工作态度; 2. 具有经济责任意识,善于同有关人员进行工作协调; 3. 具有良好的心理素质及沟通能力,有法制观念、理性、较强的竞争能力; 4. 具有独立学习、获取新知识技能的能力; 5. 具有独立思考、虚心请教、改革创新的工作精神。 		
<p>内容:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 物业设备设施及其管理的基础知识的了解; 2. 给水系统增压设备及建筑室内给水系统的管理; 3. 建筑内部排水系统与小区室外排水系统的管理; 4. 消防系统的管理; 5. 供热与燃气供应的管理; 6. 风系统及空调制冷系统的主要构件、设备的管理; 7. 物业供配电系统的管理; 8. 电梯系统的基本结构及其检测、调试的管理; 9. 安全防范系统的管理; 10. 物业设备设施管理工作的实施。 11. 物业设备设施管理内业文件设计。 		<p>方法:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 讲授法; 2. 任务驱动法; 3. 直观演示法。
<p>教学媒体: 多媒体课件</p>	<p>学生要求:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 物业管理基础知识; 2. 建筑工程基础知识; 3. 建筑水电基础知识。 	<p>教师要求:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 物业管理知识; 2. 建筑工程知识。 3. 建筑设备知识

《物业客户服务》课程描述

课程名称	物业客户服务	教学时数:38
<p>课程目标:</p> <p>通过本课程的学习,使学生掌握物业管理客户服务工作的基本内容和工作技巧,培养学生的客户服务意识,掌握各种物业服务技能。能够从事物业管理客服工作,能够妥善处理客户投诉,能够协调客户关系、能够做到礼仪服务。</p> <p>知识目标:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 客户满意度调查、物业客户服务团队建设、物业客户服务质量管理、物业客户满意度调查; 2. 社区活动管理服务、物业客户投诉的处理、物业客户心理服务。 <p>能力目标:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 能够设计物业服务企业客户服务目标; 2. 能够树立正确的物业服务理念; 3. 能够从事物业管理客服工作; 4. 经过其他课程的学习,能够处理客户投诉; 5. 能够进行规范的礼仪服务。 <p>素质目标:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 能够培养解决问题的能力 and 团队精神; 2. 树立正确的职业观,有良好的职业道德,有爱国情怀,爱岗敬业; 3. 通过本课程的教学使学生具有沟通技能、问题解决能力、自我管理技能和人际交往技能、态度知识和技能三个方面有所提高。 		
<p>内容:</p> <p>一、理论部分</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 物业客户服务理念; 2. 物业客户满意度调查; 3. 物业客户服务团队建设; 4. 物业客户服务质量管理; 5. 物业客户服务基本技能; 6. 日常物业客户服务; 7. 社区文化服务; 8. 物业客户投诉的处理技巧; 9. 物业客户心理服务。 <p>二、实践部分</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 案例分析; 2. 情境模拟; 3. 客服内业文件设计。 		<p>方法:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 讲授法; 2. 讨论法; 3. 任务驱动法; 4. 直观演示法; 5. 案例教学法。
<p>教学媒体:</p> <p>多媒体课件</p>	<p>学生要求:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 具备物业管理基础知识; 2. 具备沟通交流能力。 	<p>教师要求:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 具备物业管理知识; 2. 具备沟通交流能力; 3. 具备物业服务管理知识; 4. 具备礼仪知识。

《物业环境管理与空间营造》课程描述

课程名称	物业环境管理与空间营造	教学时数:57
<p>课程目标: 通过本课程的学习,培养学生掌握园林植物栽培与养护的基础知识,掌握园林植物的生长特性的基本内容;具有正确的使用园林植物的能力;能够熟练掌握常用的园林植物特性。</p> <p>知识目标:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 了解园林植物的特性; 2. 掌握常见园林植物栽培与养护方法; 3. 掌握花卉室内外应用技术; 4. 掌握园林绿化规划设计方法; 5. 掌握绿化、保洁日常管理工作的主要内容 6. 掌握空间营造的内容和方法。 <p>能力目标:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 能够对植物栽植与养护进行管理; 2. 能够进行绿化和保洁管理工作; 3. 能够编制环境管理的管理制度和相关文件; 4. 能够进行空间营造工作 5. 能够进行简单的绿化规划设计工作。 <p>素质目标:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 培养学生勤奋向上,严谨细致的良好学习习惯和科学的工作态度; 2. 具有创新与创业的基本能力; 3. 具有爱岗敬业与团队合作精神的能力; 4. 具有公平竞争的能力;具有自学的能力; 5. 具有拓展知识、接受终生教育的基本能力; 6. 具备理念、理性、较强的竞争能力。 		
<p>内容:</p> <p>一、理论部分</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 物业绿化管理基础知识; 2. 物业绿化植物材料; 3. 植物的栽植与养护; 4. 花卉植物室内外应用; 5. 某住宅小区公共绿地平面图规划设计; 6. 物业绿化日常管理。 <p>二、实践部分</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 环境管理内业文件设计; 2. 小区绿地规划设计; 3. 绿化图纸识读。 		<p>方法:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 讲授法; 2. 任务驱动法; 3. 案例教学法。
<p>教学媒体: 多媒体课件</p>	<p>学生要求:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 具备物业管理基础知识; 2. 具备文件编写能力。 	<p>教师要求:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 具备物业管理知识; 2. 具备绿化种植与养护知识; 3. 具备绿化规划设计知识; 4. 具备保洁绿化知识。

《物业管理法律法规》课程描述

课程名称	物业管理法律法规	教学时数:76
<p>课程目标:</p> <p>通过本课程的学习,使学生掌握物业管理条例、物业服务合同、前期物业管理招投标、物业装饰装修管理等法律法规知识,能够运用所学知识灵活处理实际工作中物业管理纠纷,能够维护物业服务企业及业主的合法权益。</p> <p>知识目标:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 掌握物业管理服务合同、管理规约的内容和编制要点; 2. 掌握物业装饰装修管理的法律规定; 3. 掌握物业管理服务规章制度的内容和编制要点; 4. 掌握物业使用和维护的法律规定; 5. 掌握物业服务收费相关法律制度; 6. 掌握物业管理法律责任及纠纷处理的内容和要点。 <p>能力目标:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 能够解决物业服务合同纠纷; 2. 能够解决物业装饰装修管理中的纠纷; 3. 能够解决违反物业服务规章制度产生的纠纷; 4. 能够解决物业服务收费工作中的法律纠纷。 <p>素质目标:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 具有高度的社会责任感,高尚的情操、良好的职业道德、科学的工作态度; 2. 具有经济责任意识,善于同有关人员进行工作协调; 3. 具有良好的心理素质及沟通能力,有法制观念、理性、较强的竞争能力; 4. 具有独立学习、获取新知识技能的能力; 5. 具有独立思考、虚心请教、改革创新的工作精神。 		
<p>内容:</p> <p>一、理论部分</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 物业管理中的合同、规约; 2. 物业装饰装修管理的法律规定; 3. 业管理服务规章制度; 4. 物业使用和维护的法律规定; 5. 物业服务收费; 6. 物业管理法律责任及纠纷。 <p>二、实践部分</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 案例分析 2. 情境模拟 		<p>方法:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 讲授法; 2. 讨论法; 3. 案例教学法。
<p>教学媒体:</p> <p>多媒体课件</p>	<p>学生要求:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 具备物业管理的基础知识; 2. 具备法律基本知识和基本常识。 	<p>教师要求:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 具备物业管理知识; 2. 具备法律知识; 3. 具备物业管理法律知识。

《物业安全管理与风险防范》课程描述

课程名称	物业安全管理与风险防范	教学时数:57
<p>课程目标:</p> <p>通过本课程的学习,使学生掌握物业安全管理的基本知识,掌握秩序维护与消防管理工作的基本内容,熟悉物业秩序维护工作的各个环节和相关内容,熟悉消防工作的流程,为从事相关岗位打下坚实基础。</p> <p>知识目标:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 掌握物业保安中的治安管理知识; 2. 熟悉物业治安情况的处理知识; 3. 熟悉物业应急预案基本知识及相关知识; 4. 掌握消防管理的基础知识; 5. 熟悉《治安管理处罚法》、《消防法》、《道路交通安全法》的内容; 6. 熟悉物业车辆管理知识; 7. 了解物业安全管理基础知识、物业安全设备及管理知识。 <p>能力目标:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 具备从事物业管理中秩序维护员和消防专员工作所应有的专业知识的能力; 2. 具备编写物业安全管理各种文书和方案的能力; 3. 具备编制物业消防预案和演习方案的能力。 <p>素质目标:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 培养学生勤奋向上,严谨细致的良好学习习惯和科学的工作态度; 2. 具有创新与创业的基本能力; 3. 具有爱岗敬业与团队合作精神的能力。 		
<p>内容:</p> <p>一、理论部分</p> <p>物业安全管理基础、物业安全保卫服务、物业治安管理、物业车辆管理、应急救援技术、物业消防管理、逃生自救、物业安全设备及管理、物业公共设施设备安全管理、相关法律法规等内容。</p> <p>二、实践部分</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 编写物业安全管理各种文书和方案 2. 情境模拟 3. 消防演习 4. 案例分析 		<p>方法:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 讲授法; 2. 讨论法; 3. 项目化教学法; 4. 练习法; 5. 现场教学法; 6. 自主学习法。
<p>教学媒体:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 物业公司秩序维护部的日常工作文件、表格、资料; 2. 物业公司秩序维护部的消防管理方案。 	<p>学生要求:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 具备物业管理基本知识; 2. 具备法律常识; 3. 具备应用文写作能力。 	<p>教师要求:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 具备物业管理知识; 2. 具备法律知识;

《现代企业管理》课程描述

课程名称	现代企业管理	教学时数:68
<p>课程目标: 通过本课程的学习,使学生掌握企业管理的基础知识,能过编制计划、决策、组织、领导、控制、建设企业文化、企业战略管理等相关管理工作。</p> <p>知识目标:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1.了解现代企业管理思想; 2.掌握管理者的角色和技能; 3.掌握现代企业制度; 4.掌握企业战略知识; 5.掌握决策的内容和决策方法; 6.掌握市场营销管理的内容和方法; 7.掌握生产运作管理的内容和方法; 8.掌握企业文化的含义和创新; 9.熟悉人力资源管理的内容。 <p>能力目标:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1.能够编制企业内部管理制度 2.能够对企业文化进行分析改进; 3.能够分析企业战略,参与企业战略制定; 4.能够进行科学决策; 5.能够进行市场营销管理 6.能够进行生产和运作管理 <p>素质目标:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1.具有与人交往、合作、共同工作的能力; 2.具有独立学习、获取新知识技能的能力; 3.具有制定工作计划、独立完成工作任务的能力; 4.具有高度的社会责任感,高尚的情操、良好的职业道德、科学的工作态度; 5.具有良好的心理素质及沟通能力,有法制观念、理性、较强的竞争能力。 		
<p>内容:</p> <p>一、理论部分</p> <ol style="list-style-type: none"> 1.企业管理基础知识; 2.企业战略管理; 3.企业经营决策; 4.市场营销管理; 5.生产运作管理; 6.人力资源管理; 7.企业品牌与企业文化; 8.现代企业制度。 <p>二、实践部分</p> <ol style="list-style-type: none"> 1.案例分析; 2.企业战略设计; 3.企业制度设计。 		<p>方法:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1.讲授法; 2.讨论法; 3.案例教学法。 4.任务驱动法
<p>教学媒体: 多媒体课件</p>	<p>学生要求: 具备物业管理基础知识; 具备管理学基础知识。</p>	<p>教师要求: 具备物业管理知识; 具备管理学知识; 具备现代企业管理知识; 具备一定的企业制度编制能力。</p>

《物业管理招标投标实务》课程描述

课程名称	物业管理招标投标实务	教学时数:68
<p>课程目标:</p> <p>通过将物业管理招标投标领域系统的理论知识、规范的操作程序与标书的编制方法和技巧等介绍给学生,使他们全面而准确地了解和掌握物业管理招标投标领域的基础知识、基本要求与操作方式,从而具备编制物业管理招标文件、物业管理投标文件,进行物业服务成本核算的能力。</p> <p>知识目标:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1.掌握物业管理招标投标的概念、内容、流程及相关规定; 2.掌握招标文件的主要内容和编制要点; 3.掌握投标文件的主要内容和编制要点; 4.掌握物业服务合同的主要内容和编制要点; 5.掌握评标报告的主要内容和编制要点。 <p>能力目标:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1.能够参与物业管理招标投标工作; 2.能够编制招标文件; 3.能够编制投标文件; 4.能够编制物业服务合同; 5.能够参与合同谈判; 6.能够编制评标报告。 <p>素质目标:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1.具有高度的社会责任感,高尚的情操、良好的职业道德、科学的工作态度; 2.具有经济责任意识,善于同有关人员进行工作协调; 3.具有良好的心理素质及沟通能力,有法制观念、理性、较强的竞争能力; 4.具有独立学习、获取新知识技能的能力; 5.具有独立思考、虚心请教、改革创新的工作精神。 		
<p>内容:</p> <p>一、理论部分</p> <ol style="list-style-type: none"> 1.招标投标工作的工作内容及工作流程; 2.招标文件的主要内容及要点; 3.投标文件的主要内容及编制要点; 4.物业服务合同的主要内容和编制要点; 5.评标方法及评标流程。 <p>二、实践部分</p> <ol style="list-style-type: none"> 1.案例分析 2.招标投标文件编制 		<p>方法:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1.讲授法; 2.项目化教学法; 3.案例教学法。
<p>教学媒体:</p> <p>多媒体课件</p>	<p>学生要求:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1.具备物业管理基本知识; 2.具备文件写作能力; 3.具备物业法律法规知识。 	<p>教师要求:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1.具备物业管理知识; 2.具备招投标知识; 3.具备法律法规知识; 4.能够从事招投标相关工作。

《物业标准化实务》课程描述

课程名称	物业标准化实务	学时数:68
<p>课程目标: 通过本课程的学习和实训,使学生掌握标准化的内涵,在实际工作中能够编制标准化文件并运用标准化工具,能够从事品质管理工作以及工程、秩序、环境、客服等工作的内业工作。</p> <p>知识目标:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1.掌握房屋及设施设备维修、养护与管理的主要内容、工作程序与工作方法; 2.掌握公共秩序维护与消防管理工作的主要内容、工作程序与工作要点; 3.掌握保洁绿化工作的主要内容、工作程序与工作要点; 4.掌握客户服务工作的主要内容、工作程序与工作要点。 5.掌握物业档案管理知识 6.掌握物业企业内容管理知识 <p>能力目标:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1.能够从事房屋及设施设备维修、养护与管理工作,能够编制相关文件; 2.能够从事公共秩序维护与消防管理工作,能够编制相关文件; 3.能够从事保洁与绿化工作,能够编制相关文件; 4.能够从事客户服务工作,能够编制相关文件; 5.能够编制其他相关文件和制度。 <p>素质目标:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1.具备创新与创业的能力; 2.具备敬业与团队合作能力; 3.具备竞争与组织能力; 4.具备社会适应能力; 5.具备工作组织能力和协调能力; 6.具备制定工作计划、独立完成工作任务的能力。 		
<p>内容:</p> <p>一、理论部分</p> <ol style="list-style-type: none"> 1.基础知识 2.工程维修作业程序与制度; 3.公共秩序维护与消防管理作业程序与制度; 4.保洁绿化作业程序与制度; 5.客服作业程序与制度; 6.其他企业内部管理制度。 <p>二、实践部分</p> <ol style="list-style-type: none"> 1.制度文件编制 		<p>方法:</p> <p style="text-align: center;">项目化教学法。</p>
<p>教学媒体:</p> <p style="text-align: center;">多媒体课件</p>	<p>学生要求:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1.具备物业管理基础知识; 2.具备物业管理实务基础知识。 	<p>教师要求:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1.具备物业管理知识; 2.具备物业内业管理知识

《承接查验实训》课程描述

课程名称	承接查验实训	教学时数:1周
<p>课程目标: 通过本课程的学习和实训,使学生能够掌握承接查验的主要内容、主要方法和要点,能够从事承接查验工作</p> <p>知识目标:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1.掌握承接查验基础知识 2.掌握物业共用设备的现场查验的内容和方法 3.房屋共用部位与共用设施的现场查验的内容和方法 <p>能力目标:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1.能够参与承接查验工作; 2.能够编制承接查验表格; <p>素质目标:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1.具有高度的社会责任感,高尚的情操、良好的职业道德、科学的工作态度; 2.具有较强的责任心和敬业精神,善于同有关人员进行工作协调; 3.具有良好的心理素质及沟通能力; 4.具有独立学习、获取新知识技能的能力; 5.具有独立思考、改革创新的工作精神。 		
<p>内容:</p> <p>实践部分</p> <ol style="list-style-type: none"> 1.编制物业承接查验方案 2.房屋建筑共用部位、共用设施设备及场地的现场查验 		<p>方法:</p> <p>项目化教学法</p>
<p>教学媒体:</p> <p>多媒体课件</p>	<p>学生要求:</p> <p>具备物业管理的基础知识。</p>	<p>教师要求:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1.具备物业管理知识; 2.具备物业工程管理知识。

《物业安全管理与风险防范实训》课程描述

课程名称	物业安全管理与风险防范实训	教学时数:1周
<p>课程目标: 通过本课程的学习和实训,使学生能够掌握物业安全管理与风险防范的内容和方法,能够有预见性的防范各种安全问题。</p> <p>知识目标:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 掌握物业应急预案基本知识及相关知识; 2. 掌握风险防范的内容和方法; 3. 掌握常见突发事件的预防与处理内容和方法。 <p>能力目标:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 能够编制应急预案并演习; 2. 能够编制风险防范方案并执行; 3. 能够进行安全检查。 <p>素质目标:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 具有高度的社会责任感,高尚的情操、良好的职业道德、科学的工作态度; 2. 具有较强的责任心和敬业精神,善于同有关人员进行工作协调; 3. 具有良好的心理素质及沟通能力; 4. 具有独立学习、获取新知识技能的能力; 5. 具有独立思考、改革创新的工作精神。 		
<p>内容:</p> <p>实践部分</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 编制应急预案 2. 安全事件情境模拟; 3. 安全检查情境模拟。 		<p>方法:</p> <p>项目化教学法</p>
<p>教学媒体:</p> <p>多媒体课件</p>	<p>学生要求:</p> <p>具备物业管理的基础知识。</p>	<p>教师要求:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 具备物业管理知识; 2. 具备物业安全管理知识。

《物业服务纠纷处理实训》课程描述

课程名称	物业服务纠纷处理实训	教学时数:1周
<p>课程目标: 通过本课程的学习和实训,使学生能够掌握常见物业纠纷的内容和解决方法,在实际的工作中能够正确合理的处理纠纷事件。</p> <p>知识目标:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1.掌握物业管理纠纷的内容和解决方法 2.掌握物业管理法律法规; 3.掌握客户服务方法。 <p>能力目标:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1.能够处理物业纠纷事件; <p>素质目标:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1.具有高度的社会责任感,高尚的情操、良好的职业道德、科学的工作态度; 2.具有较强的责任心和敬业精神,善于同有关人员进行工作协调; 3.具有良好的心理素质及沟通能力; 4.具有独立学习、获取新知识技能的能力; 5.具有独立思考、改革创新的工作精神。 		
<p>内容:</p> <p>实践部分:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1.常见纠纷情境模拟 2.社会舆情处理情境模拟 		<p>方法:</p> <p style="text-align: center;">项目化教学法</p>
<p>教学媒体:</p> <p style="text-align: center;">多媒体课件</p>	<p>学生要求:</p> <p>具备物业管理的基础知识。</p>	<p>教师要求:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1.具备物业管理知识; 2.具备物业工程管理知识。

《物业标准化实训》课程描述

课程名称	物业标准化实训	教学时数:1周
<p>课程目标: 通过本课程的学习和实训,使学生能够掌握使学生掌握标准化的内涵,能够编制标准化文件并运用,能够从事品质监察工作。</p> <p>知识目标: 1.掌握物业标准化文件的内容和编制要点; 2.掌握品质管理的主要内容及工作方法。</p> <p>能力目标: 1.能够编制标准化文件; 2.能够进行品质管理工作。</p> <p>素质目标: 1.具备创新与创业的能力; 2.具备敬业与团队合作能力; 3.具备竞争与组织能力; 4.具备社会适应能力; 5.具备工作组织能力和协调能力; 6.具备制定工作计划、独立完成工作任务的能力</p>		
<p>内容: 实践部分: 1.建立标准化文件体系 2.品质监察</p>		<p>方法: 项目化教学法</p>
<p>教学媒体: 多媒体课件</p>	<p>学生要求: 具备物业管理的基础知识; 具备物业管理实务知识; 具备物业标准化知识。</p>	<p>教师要求: 1.具备物业管理基础知识; 2.具备物业管理实务知识; 3.具备一定的实践能力和工作经验。</p>

《物业招投标实务实训》课程描述

课程名称	物业招投标实务实训	教学时数:1周
<p>课程目标: 通过本课程的实训锻炼,使学生能将物业管理招投标领域系统的理论知识运用到实践之中,巩固专业知识,能够从事物业招投标工作。</p> <p>知识目标:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1.掌握招标文件的主要内容和编制要点; 2.掌握投标文件的主要内容和编制要点; 3.掌握物业服务合同的主要内容和编制要点; 4.掌握招投标工作全流程主要内容。 <p>能力目标:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1.能够参与物业管理招投标工作; 2.能够编制招标文件; 3.能够编制投标文件; <p>素质目标:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1.具有高度的社会责任感,高尚的情操、良好的职业道德、科学的工作态度; 2.具有经济责任意识,善于同有关人员进行工作协调; 3.具有良好的心理素质及沟通能力,有法制观念、理性、较强的竞争能力; 4.具有独立学习、获取新知识技能的能力; 5.具有独立思考、虚心请教、改革创新的工作精神 		
<p>内容: 实践部分</p> <ol style="list-style-type: none"> 1.标书编制; 2.招投标情境模拟。 		<p>方法: 项目化教学法</p>
<p>教学媒体: 多媒体课件</p>	<p>学生要求: 具备物业管理的基础知识; 具备物业管理招投标知识。</p>	<p>教师要求:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1.具备物业管理知识; 2.具备物业招投标知识; 3.具备一定的招投标实践经验。

《顶岗实习》课程描述

课程名称	顶岗实习	教学时数:19周
<p>课程目标: 通过顶岗实习,使学生能够在指导教师的指导下,能够独立完成一个或若干个岗位的实际工作,在工作中巩固专业理论知识,并自觉形成良好的职业素养和求真务实的工作作风;同时引导学生树立正确的世界观、人生观、价值观和就业观,为就业做好心理准备,为实现毕业与就业的零距离过渡奠定良好的基础。</p> <p>知识目标:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 掌握物业日常管理工作的主要内容和操作要点。 2. 掌握物业服务企业内部管理工作的主要内容和操作要点。 3. 掌握物业相关职能机构的权利与义务 4. 掌握物业管理相关法律法规。 <p>能力目标:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 能够从事物业日常工作 2. 能够从事物业管理各阶段工作。 3. 能够处理各类物业管理纠纷 4. 能够编制各项管理文件。 <p>素质目标:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 具备创新与创业的能力; 2. 具备敬业与团队合作能力; 3. 具备竞争与组织能力; 4. 具备社会适应能力; 5. 具备工作组织能力和协调能力; 6. 具备制定工作计划、独立完成工作任务的能力。 		
<p>内容:</p> <p>实践部分</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 物业管家实践; 2. 物业客服部实践; 3. 物业工程部实践; 4. 物业环境部实践; 5. 物业品质部实践; 6. 物业秩序部实践; 7. 物业行政部实践; 8. 物业市场部(招投标部)实践。 		<p>方法:</p> <p>项目化教学法</p>
<p>教学媒体:</p> <p>多媒体课件</p>	<p>学生要求:</p> <p>掌握所有课程专业知识和操作技能</p>	<p>教师要求:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 具备物业管理知识; 2. 具备实践经验。

《房地产开发与经营管理》课程描述

课程名称	房地产开发与经营管理	教学时数:40
<p>课程目标:</p> <p>通过本课程的学习,使学生掌握房地产开发与经营管理的基本知识;掌握房地产市场的运行规律,完成房地产开发前期、中期、后期的全过程管理;在物业管理工作中,能够配合开发建设单位工作,或进入开发建设单位从事相关工作。</p> <p>知识目标:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1.掌握房地产项目投资决策阶段的工作内容; 2.掌握房地产开发与经营的前期工作流程和内容; 3.掌握房地产项目的中期工作流程和内容; 4.掌握房地产项目后期工作流程和内容。。 <p>能力目标:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1.能够参与房地产项目投资决策工作; 2.能够参与房地产项目前期工作; 3.能够参与房地产营销策划工作; 4.能够参与房地产销售及管理工作。 <p>素质目标:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1.培养学生公关协调能力; 2.培养学生组织管理能力; 3.培养学生组织协调能力; 4.培养学生诚实、守信、坚忍不拔的性格。 		
<p>内容:</p> <p>一、理论部分</p> <ol style="list-style-type: none"> 1.房地产开发企业 2.房地产市场分析 3.房地产开发的程序 4.开发用地的获取 5.地产开发项目财务评价指标 6.房地产项目可行性研究 7.房地产交易 <p>二、实践部分</p> <ol style="list-style-type: none"> 1.案例分析 2.房地产开发项目分析 		<p>方法:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1.讲授法; 2.案例教学法; 3.任务驱动法。
<p>教学媒体:</p> <p>多媒体课件</p>	<p>学生要求:</p> <p>具备一定的社会常识。</p>	<p>教师要求:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1.具备房地产开发知识; 2.具备一定的物业管理知识。

《市场调查与分析》课程描述

课程名称	市场调查与分析	教学时数:40
<p>课程目标:</p> <p>通过本课程学习,使学生能比较全面系统地了解市场调查的工作流程,掌握市场调查的基本理论与方法,培养学生较好的开展市场调查、分析、预测和解决企业相关市场问题的能力,以适应信息时代物业服务企业开展市场经营活动对于市场信息的收集和分析的需要。</p> <p>知识目标:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1.掌握市场调查工作流程和内容; 2.掌握市场调查的方法; 3.掌握市场分析的方法; 4.掌握调查报告的内容和编制要点。 <p>能力目标:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1.能够开展市场调查工作; 2.能够编制市场调查方案; 3.能够进行市场分析并撰写报告。 <p>素质目标:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1.培养学生的工作、学习主动性; 2.培养学生勤于思考、做事认真的良好作风; 3.培养学生的创新能力; 4.培养学生的沟通能力与团队协作精神; 5.培养学生分析问题、解决问题的能力; 		
<p>内容:</p> <p>一、理论部分</p> <ol style="list-style-type: none"> 1.市场调查基本概念; 2.市场调查方案内容与流程 3.市场调查方法 4.普查与抽样调查 5.市场调查资料的整理 6.调查报告撰写 7.市场预测 <p>二、实践部分</p> <ol style="list-style-type: none"> 1.案例分析 2.某项目市场调查 		<p>方法:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1.讲授法; 2.案例教学法; 3.任务驱动法。
<p>教学媒体:</p> <p>多媒体课件</p>	<p>学生要求:</p> <p>具备一定的社会常识;</p> <p>具备一定的身体素质和动手能力;</p> <p>具备一定的沟通交流能力;</p> <p>具备一定的写作能力。</p>	<p>教师要求:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1.具备市场调查与分析知识。

《房地产估价》课程描述

课程名称	房地产估价	教学时数:54
<p>课程目标: 通过本课程学习,使学生掌握房地产估价的基本概念,常用的房地产评估方法,并能对具体的估价对象进行简单的评估工作。</p> <p>知识目标: 1.掌握房地产估价的基本理论、基本知识; 2.掌握房地产评估的基本方法 8.掌握房地产估价报告的内容。</p> <p>能力目标: 1.能够进行简单的房地产项目评估工作; 2.能够编写简单的评估报告。</p> <p>素质目标: 1、培养学生调查与分析能力 2、培养学生认真、细心、谨慎的态度; 3、培养学生应该遵守法律、法规、行业管理规定和职业道德规范; 4、培养学生写作能力。</p>		
<p>内容: 一、理论部分 房地产价格的基础知识、市场法、成本法、收益法、假设开发法、长期趋势法、地价评估、房地产价格的影响因素分析、房地产估价程序 二、实践部分 1.案例分析 2.撰写某估价报告</p>		<p>方法: 1.讲授法; 2.案例教学法; 3.任务驱动法。</p>
<p>教学媒体: 多媒体课件</p>	<p>学生要求: 具备一定的物业或房地产知识; 具备一定的写作能力。</p>	<p>教师要求: 1.具备房地产估价知识。</p>

《房地产经纪》课程描述

课程名称	房地产经纪	教学时数:54
<p>课程目标: 通过本课程学习,使学生掌握房地产转让、房地产租赁、房地产抵押的基本操作流程和相关合同的内容,重点掌握房地产居间业务、代理业务等基本业务,能够从事房地产经纪工作。</p> <p>知识目标:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1.掌握房地产经纪的基本知识; 2.掌握房地产交易流程与合同; 3.掌握房地产居间业务工作内容; 4.掌握房地产经纪法律法规。 <p>能力目标:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1.能够从事房地产经纪工作; 2.能够编写房地产交易合同。 <p>素质目标:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1.具有高度的社会责任感,高尚的情操、良好的职业道德、科学的工作态度; 2.培养学生认真、细心、谨慎的态度; 3.培养学生遵纪守法的能力; 4.培养学生沟通能力。 		
<p>内容:</p> <p>一、理论部分 房地产经纪概论、房地产经纪机构及人员、房地产交易流程与合同、房地产税费、房地产居间业务、房地产经纪代理、房地产经纪其他业务、房地产经纪信息。</p> <p>二、实践部分</p> <ol style="list-style-type: none"> 1.编写房地产交易合同; 2.情境模拟房地产经纪业务; 3.案例分析。 		<p>方法:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1.讲授法; 2.案例教学法; 3.任务驱动法。
<p>教学媒体: 多媒体课件</p>	<p>学生要求: 具备一定的物业或房地产知识; 具备一定的写作能力。</p>	<p>教师要求:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1.具备房地产经纪知识; 2.具备相关的法律知识。

《装饰与装修》课程描述

课程名称	装饰与装修	教学时数:54
<p>课程目标:</p> <p>通过本课程的学生,使学生能够掌握装饰装修的内容,了解装饰装修的施工工艺和流程,掌握装饰装修常见的问题,掌握装饰装修管理的内容和工作要点。能够从物业装饰装修监管工作,能够参与装修预算的审查工作。</p> <p>知识目标:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1.了解建筑装饰装修的内容、程序、基本原理等; 2.了解建筑装饰装修材料; 3.了解建筑装饰装修构造等; 4.了解各种装饰装修的施工技术; 5.能够分析处理与装饰装修管理相关的实际问题; <p>能力目标:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1.能够选择合适的装饰材料; 2.具有装饰施工、检查、监督的能力; 3.具有工程进度、成本、质量控制的能力; 4.能独立编制装饰装修预算,核算并审查工程造价。 <p>素质目标:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1.培养学生实事求是、一丝不苟的学习态度; 2.培养学生分析问题、解决问题的能力; 3.培养学生团队合作和承受挫折的能力; 4.培养学生热爱专业,热爱本职工作的精神; 5.培养学生科学严谨的工作态度和创造性工作能力。 		
<p>内容:</p> <p>一、理论部分</p> <ol style="list-style-type: none"> 1.建筑装饰装修工程及设计基础; 2.建筑装饰装修材料及构造; 3.外墙装饰装修的施工; 4.门窗装饰装修的施工; 5.内墙装饰装修的施工; 6.其他装饰装修项目的施工; 7.装饰装修的管理; <p>二、实践部分</p> <ol style="list-style-type: none"> 1.装修管理方案编制; 2.案例分析 		<p>方法:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1.讲授法; 2.案例教学法; 3.任务驱动法。
<p>教学媒体:</p> <p>多媒体课件</p>	<p>学生要求:</p> <p>具备物业管理基本知识; 具备房屋及设施设备基本知识。</p>	<p>教师要求:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1.具备物业管理知识; 2.具备房屋及设施设备知识; 3.具备装饰装修知识; 4.具备法律知识。

《电子商务》课程描述

课程名称	电子商务	教学时数:54
<p>课程目标: 通过本课程的学生,使学生对电子商务的基本知识体系和电子商务的基本框架有一个全面的理解,在物业经营活动中,能够运用电子商务商务知识。</p> <p>知识目标: 掌握电子商务基本知识、掌握电子商务的运作、了解电子商务的网络技术、掌握网络营销、熟悉电子支付、熟悉电子商务物流管理、了解电子商务客户关系管理、熟悉电子商务供应链管理,了解电子商务的安全技术、掌握电子商务的法律保障。了解建筑装饰装修的内容、程序、基本原理等;</p> <p>能力目标: 1.能够在物业经营中运用相关知识和技能。</p> <p>素质目标: 1.培养学生分析问题、解决问题的能力 2.培养学生团队合作和承受挫折的能力; 3.培养学生的自学能力和可持续发展能力。</p>		
<p>内容: 一、理论部分 电子商务基本知识、电子商务的运作、电子商务的网络技术、网络营销、电子支付、电子商务物流管理、电子商务客户关系管理、电子商务供应链管理,电子商务的安全技术、电子商务的法律保障。 二、实践部分 1.案例分析; 2.社区 O2O 项目网络平台设计。</p>		<p>方法: 1.讲授法; 2.案例教学法; 3.任务驱动法。</p>
<p>教学媒体: 多媒体课件</p>	<p>学生要求: 具备物业管理基本知识; 具备房屋及设施设备基本知识。</p>	<p>教师要求: 1.具备物业管理知识; 2.具备房屋及设施设备知识; 3.具备装饰装修知识; 4.具备法律知识。</p>

《社区文化建设及活动策划》课程描述

课程名称	社区文化建设及活动策划	教学时数:51
<p>课程目标: 通过本课程的学习,使学生能够掌握社区建设与管理的基本内容,掌握创建和谐社区的要点,能够参与社区管理工作,在物业管理工作中,能够配合社区管理的工作。</p> <p>知识目标: 1.掌握有关社区的基本概念、社区管理的含义、内容及作用、社区管理的组织机构、社区管理模式与研究方法; 2.掌握社区建设的内容; 3.掌握社区建设运行机制; 4.掌握掌握治安防范的原则和要点,突发事件的处理原则; 5.社区和谐管理艺术; 6.和谐社区的环境建设的内容; 7.物业管理与社区管理的区别与联系。</p> <p>能力目标: 1.能够参与社区管理工作; 2.能够配合相关部门的社区治安防范工作; 3.能够进行社区文化建设与管理工作的; 4.能够在物业管理工作中配合社区行政主管部门工作。</p> <p>素质目标: 1.具有高度的社会责任感,高尚的情操、良好的职业道德、科学的工作态度; 2.具有较强的责任心和敬业精神,善于同有关人员进行工作协调; 3.具有良好的心理素质及沟通能力; 4.具有独立学习、获取新知识技能的能力; 5.具有独立思考、改革创新的工作精神。</p>		
<p>内容: 一、理论部分 1.社区建设的内容; 2.社区建设运行机制; 3.社区治安防范; 4.城市社区文化; 5.社区和谐管理艺术; 6.和谐社区的环境建设; 7.物业管理与社区管理。 二、实践部分 1.案例分析; 2.社区文化活动策划。</p>		<p>方法: 1.讲授法; 2.案例教学法; 3.任务驱动法。</p>
<p>教学媒体: 多媒体课件</p>	<p>学生要求: 具备物业管理的基础知识。</p>	<p>教师要求: 1.具备物业管理知识; 2.具备社区管理知识; 3.具备策划知识。</p>

《人力资源管理》课程描述

课程名称	人力资源管理	教学时数:51
<p>课程目标:</p> <p>通过本课程的学习,使学生掌握物业服务企业人力资源管理的工作内容,能够对各项工作进行岗位分析,编制岗位说明书,能够从事员工招聘和员工培训工作,能够编制员工工资,核算员工福利与保险,能够编制劳动合同,解决劳动争议等。</p> <p>知识目标:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 熟悉人力资源管理的理论、发展、基本职能和目标; 2. 掌握物业服务企业人力资源战略和规划的内容; 3. 掌握岗位管理、绩效管理、薪酬管理的内容。 <p>能力目标:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 结合企业的战略目标,进行人力资源规划、岗位设计和分析; 2. 能够进行指标体系设计、绩效考评和结果应用,对员工进行科学的绩效管理; 3. 能够制定固定体系、浮动体系、福利待遇的薪酬管理办法。 4. 能够从事员工招聘和员工培训工作并且能采取正确的评估方法录用人才,对选拔人员进行培训和开发。 <p>素质目标:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 具有高度的社会责任感,高尚的情操、良好的职业道德、科学的工作态度; 2. 具有经济责任意识,善于同有关人员进行工作协调; 3. 具有良好的心理素质及沟通能力,有法制观念、理性、较强的竞争能力; 4. 具有独立学习、获取新知识技能的能力; 5. 具有独立思考、虚心请教、改革创新的工作精神。 		
<p>内容:</p> <p>一、理论部分</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 工作分析; 2. 员工招聘; 3. 员工培训; 4. 员工工资; 5. 员工福利与社会保险; 6. 劳动关系管理。 <p>二、实践部分</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 劳动合同编制 2. 人资资源管理制度文件编制 		<p>方法:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 讲授法; 2. 案例教学法; 3. 任务驱动法。
<p>教学媒体:</p> <p>多媒体课件</p>	<p>学生要求:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 具备物业管理基础知识; 2. 具备应用文写作能力。 	<p>教师要求:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 具备物业管理知识; 2. 具备人力资源知识。

（三）课程体系设计思路

课程体系设计首先以当前物业管理行业为基础，通过对典型物业服务企业进行调研，对物业管理工作过程和工作内容进行广泛的了解与深入分析，确定典型物业管理工作岗位，其次对典型工作岗位进行分析，总结工作岗位的工作任务，根据工作任务归纳总结所需要的职业能力。最后根据职业能力并综合考虑物业管理行业职业资格认证、未来职位提升的职业能力需要和物业管理行业未来的发展趋势确定物业管理专业课程体系，开设课程根据物业管理行业典型工作任务进行设置（见图1）。

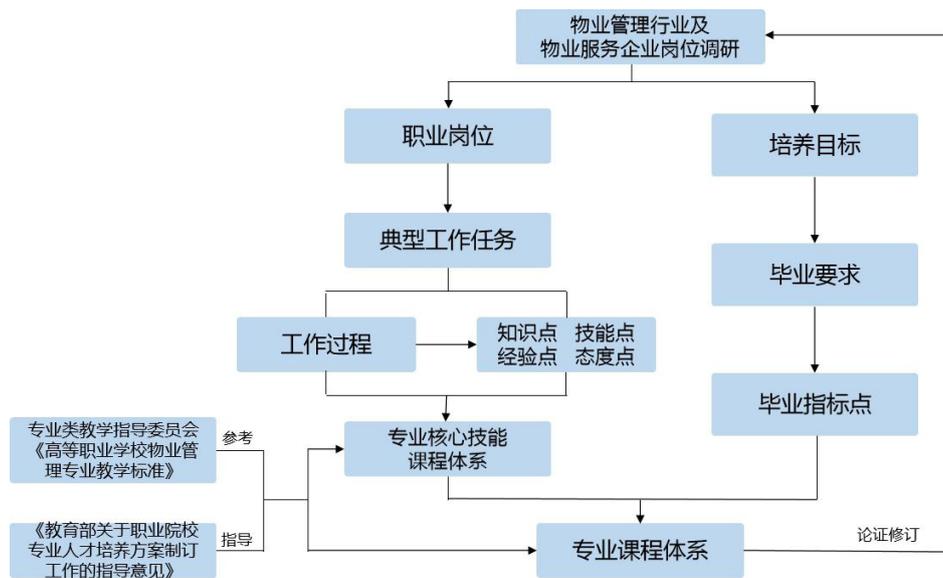


图1 专业课程体系设计思路

（四）课程体系构建

1. 课程体系由成长教育课程、专业平台课程、核心技能课程、职业拓展课程等组成。
2. 核心技能课程应根据岗位典型工作任务相对应。

表4 核心技能课程体系

序号	课程名称	对应的典型工作任务
1	房屋维修与管理	A2. 装修管理； A10. 参与承接查验； B1. 服务质量监督检查； B2. 服务质量体系文件的建立、执行与完善。
2	物业设备设施与管理	A10. 参与承接查验； B1. 服务质量监督检查； B2. 服务质量体系文件的建立、执行与完善。
3	物业客户服务	A1. 询问、报修及投诉处理； A3. 物业收费及催缴； A4. 业主档案管理；

		A5. 满意度调查分析; A6. 安全管理; A7. 品质管理; A9. 社区文化建设; B1 服务质量监督检查; B2 服务质量体系文件的建立、执行与完善。
4	物业环境管理与空间营造	A10. 参与承接查验; B1 服务质量监督检查; B2 服务质量体系文件的建立、执行与完善。
5	物业管理法律法规	A1. 询问、报修及投诉处理; A8. 突发事件处理;
6	物业安全管理与风险防范	A6. 安全管理; A8. 突发事件处理; B1 服务质量监督检查; B2. 服务质量体系文件的建立、执行与完善。
7	物业管理招投标实务	C1. 项目寻找、市场调研与可行性分析; C2. 编写投标文件; C3. 投标与中标管理。。
8	物业标准化实务	B1. 服务质量监督检查; B2. 服务质量体系文件的建立、执行与完善。 B3. 参与各项评比和评优工作。
9	物业经营与策划	D1. 经营项目的市场调查与可行性研究; D2. 策划经营方案; D3. 经营项目营销与管理; D4. 物业租赁管理; D5. 招商管理。
10	承接查验实训	A10. 参与承接查验;
11	物业安全管理与风险防范实训	A6. 安全管理; A8. 突发事件处理; B2 服务质量体系文件的建立、执行与完善。
12	物业标准化实务实训	B1. 服务质量监督检查; B2. 服务质量体系文件的建立、执行与完善。 B3. 参与各项评比和评优工作。
13	物业服务纠纷处理实训	A1. 询问、报修及投诉处理;
14	物业管理招投标实务实训	C1. 项目寻找、市场调研与可行性分析; C2. 编写投标文件; C3. 投标与中标管理。

注：表中典型工作任务的编号与表 2《职业岗位工作过程、典型工作任务与岗位能力分析表》中的编号内容相符

3. 职业拓展课程设置根据行业调研、企业调研、毕业生调研得出。

在主要岗位以外物业行业还存在有一定的需求量，毕业生经常从事的工作岗位，即开发建设单位管理人员、市场分析员、物业销售员与房屋经纪人、物业行政管理人员、

社区文化建设专员、电子商务管理员等职业岗位，针对以上岗位开设必要的职业拓展课程。职业拓展课程是选修课，学生在指导教师的指导下从每学期开设的课程中选择一门进行学习。

4. 课程体系能涵盖所有毕业要求，支撑所有指标点的训练和培养，要采用课程矩阵的方式分析课程与毕业要求、毕业要求指标点三者之间的对应关系。

具体见表 5。

毕业要求	1						2			3		4			5			6			7				8			9		10			11				12	
毕业指标点	1	2	3	4	5	6	1	2	3	1	2	1	2	3	1	2	3	1	2	3	1	2	3	4	1	2	3	1	2	1	2	3	1	2	3	4	1	2
物业管理服务心理学	√					√																					√											
财务管理			√							√											√		√	√			√								√	√		
认识实习		√																																		√	√	
物业经营与策划			√	√													√							√			√								√			
房屋维修与管理	√	√			√			√	√	√											√					√												
物业设备设施与管理	√	√			√			√	√	√											√		√			√												
物业客户服务	√	√			√	√		√	√	√											√					√		√										
物业环境管理与空间营造		√			√			√	√	√											√					√												
物业管理法律法规				√		√			√								√																					
物业安全管理与风险防范	√	√			√			√	√	√											√					√												
现代企业管理				√							√																√								√			
物业管理招投标实务			√	√																				√														
物业标准化管理实务												√	√														√											
承接查验实训								√				√	√														√											
物业安全管理与风险防范实训								√				√	√	√													√											
物业服务纠纷处理实训	√					√	√		√			√	√	√													√											
物业标准化管理实训													√	√													√											
物业管理招投标实训			√	√																				√														
顶岗实习	√	√										√	√	√																								
毕业答辩	√	√										√	√	√																								

注：毕业要求指标点落到哪一门课程可以在该门课程对应的框中打“√”。

（五）顶岗实习教学环节设计

1. 校企合作设计思路

物业管理专业在全国范围内选择多家有实力、管理规范、管理项目业态丰富的物业服务企业签订校企合作协议书进行校企合作。校企合作方式应有利于推进校企双方互利、共赢、共同发展，并服务行业发展。合作企业参与物业管理专业实践教学环节，为人才培养提供实训工具、实训资料和实训场地，为专业教师进行实践能力培训，在校为实习学生开展专业讲座，为顶岗实习和毕业生提供实训就业机会。校方与合作单位组成专家组，定期进行物业管理专业人才培养方案的设计和论证，设计论证校企合作方案，共同建设校企合作平台。校方为合作企业提供生产与服务提供技术支持。（见图2）

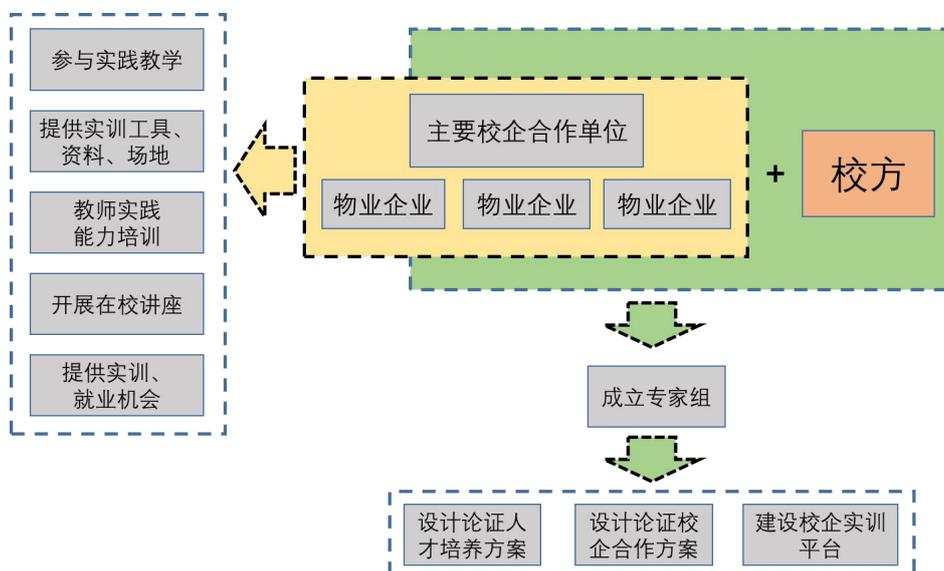


图2 校企合作设计思路

2. 深度校企合作设计思路

物业管理专业与一家或几家物业服务企业进行深度校企合作，共同开展现代师徒制的校企合作模式。积极推进招生与招工一体化，招生即招工、入校即入厂、校企联合培养。深化工学结合人才培养模式改革，共同研制人才培养方案、开发课程和教材、设计实施教学、组织考核评价、开展教学研究等。学校承担系统的专业知识学习和技能训练，企业通过师傅带徒形式，依据培养方案进行岗位技能训练。加强专兼结合师资队伍队伍建设，建立双导师制，实现学校与企业之间人员互聘共用、双向挂职锻炼、横向联合技术研发和专业建设。共同建立教学运行与质量监控体系，共同加强过程管理。（见图3）

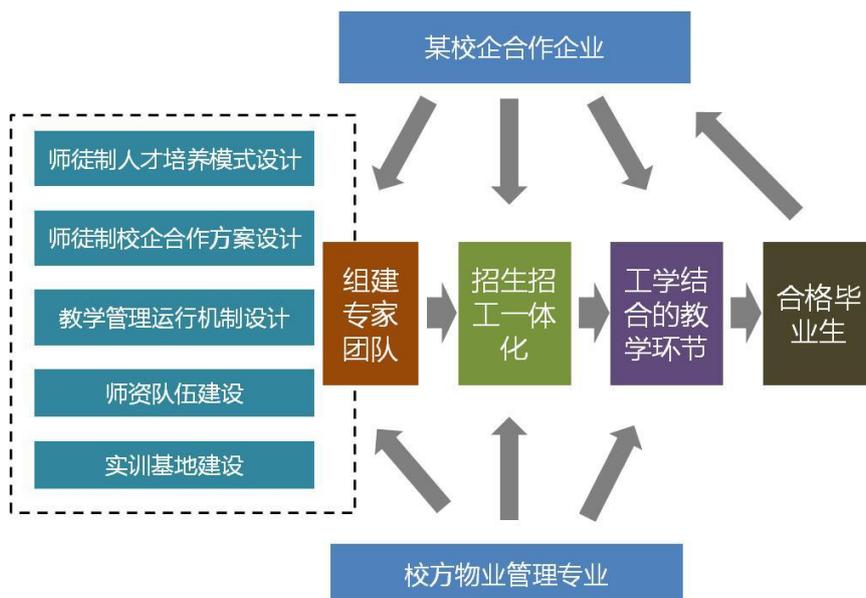


图3 师徒制校企合作设计思路

顶岗实习是人才培养模式中非常重要的一环，通过顶岗实习对学生进行操作技能和服务技能训练，同时强化学生的职业素质训练。顶岗实习教学环节设计应根据人才培养方案设计顶岗实训方案，编制《顶岗实习任务书》和《顶岗实习指导书》，学生在顶岗实习过程中按照任务书和指导书的要求完成相应的实训作业，校方与合作企业工程成立领导小组，编制《指导教师管理制度》、《顶岗实习生管理制度》、《顶岗实习评价制度》等相关文件，按照管理文件的要求由校企合作双方共同对顶岗实习工作进行设计、监督和管理。具体顶岗实习环节见图4。

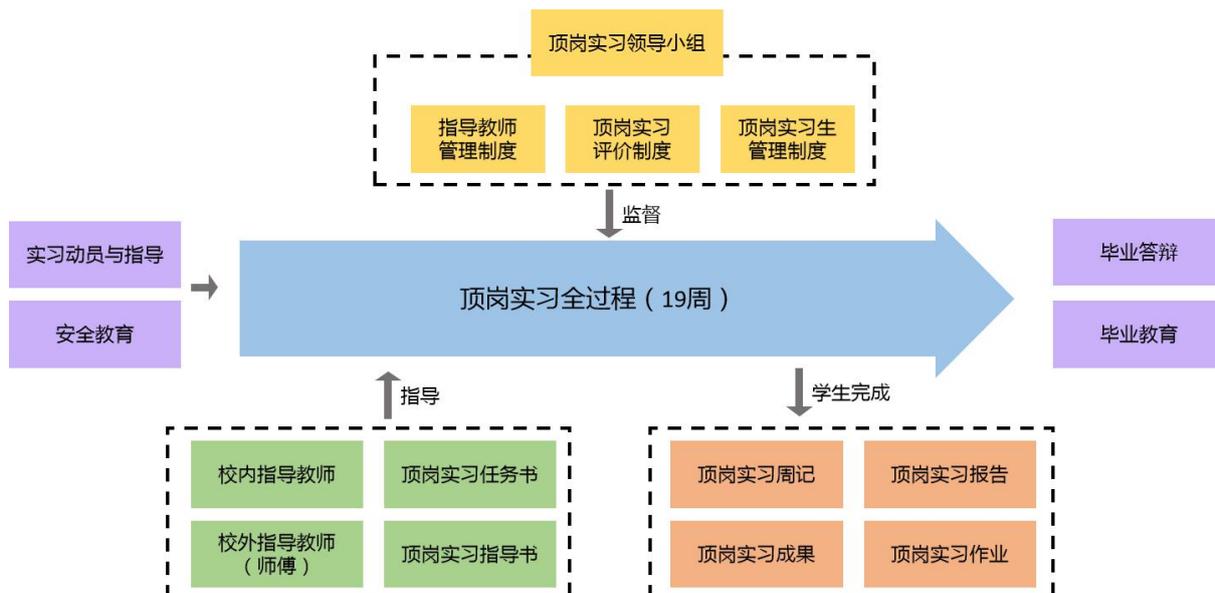


图4 顶岗实习教学环节

七、教学进程安排

教学计划表 1 专业人才培养方案教学进程表

教学计划表 2 周数分配表

教学计划表 3 课程框架教学计划表

教学计划表 4 实习、实训课学习领域安排表

教学计划表 5 成长教育课程体系安排表

人才培养方案教学进程表

专业：物业管理专业

教学计划表 1

教学周次		1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	
第一学年	第一学期	λ	★	★	□	□	□	□	□	□	□	□	□	□	□	□	□	□	□	□	□	□	□	□	□	□	□	□	□
	第二学期	□	□	□	□	□	□	□	□	□	□	□	□	□	□	□	□	□	□	□	□	□	0	□	□	□	□	□	□
第二学年	第三学期	□	□	□	□	□	□	□	□	□	□	□	□	□	□	□	□	□	□	□	/	□	□	□	□	□	□	□	□
	第四学期	□	□	□	□	□	□	□	□	□	□	□	□	□	□	□	□	□	□	□	□	/	/	□	□	□	□	□	□
第三学年	第五学期	□	□	□	□	□	□	□	□	□	□	□	□	□	□	□	□	□	□	/	/	□	□	□	□	□	□	□	□
	第六学期	//	//	//	//	//	//	//	//	//	//	//	//	//	//	//	//	//	//	//	//	//	+						

注：符号说明 ★ 军训 λ 入学教育 □ 上课 : 期末考试 / 课程实训 不 测量实习 × 生产实习
 0 认识实习 画 绘画实习 △ 毕业设计 // 毕业实践 = 寒暑假 + 毕业教育

物业管理专业教学计划

周 数 分 配 表

物业管理专业

教学计划表 2

项目名称		第一学年		第二学年		第三学年		合计	占总周数 %
		第一学期	第二学期	第三学期	第四学期	第五学期	第六学期		
课堂教学	理论教学	16	20	18	19	17	0	90	60%
	考核评价								
	小计	16	20	18	19	17	0	90	
实践环节	认识实习		1					1	18%
	课程设计			1	2	2		5	
	毕业实践						19	19	
	毕业答辩						1	1	
	毕业教育						1	1	
	小计		1	1	2	2	19	27	
其它	入学教育	1						1	2%
								2	
	小计	1					3	3	
寒暑假		6	6	6	6	6	0	30	20%
总计		23	27	25	27	25	21	150	100%

注：时间单位为周

物业管理专业教学计划

课程框架教学计划

物业管理专业

教学计划表 3

课程类别	课程编号	课程名称	课程性质	是否核心课程	学期/学时/学分	理论学时/学分	实践学时/学分	基准学时						
								第一学年		第二学年		第三学年		
								第一学期	第二学期	第三学期	第四学期	第五学期	第六学期	
								每周学时数						
成长教育课	1	入学教育	必修课	否	1/18/1	18/1	-	18						
	2	形势与政策		否	1/4/0.25 2/4/0.25 3/4/0.25 4/4/0.25	16/1	-	4	4	4	4			
	3	大学生安全教育		否	1/8/1	8/1	-	8						
	4	大学生心理健康教育		否	1/4/0.5 2/4/0.5	8/1	-	4	4					
	5	思想道德与法治		否	1/45/3	45/3	-	3×15						
	6	毛泽东思想和中国特色社会主义理论体系概论		否	2/60/4	60/4	-		4×15					
	7	<习近平新时代中国特色社会主义思想>专题辅导		否	3/16/1	16/1	-			2×8				
	8	大学生职业发展与就业指导		否	1/20/1 4/18/1	38/2	-	2×10			2×9			
	9	创业基础		否	1/24/1	24/1	-	2×12						
	10	体育		否	1/32/2 2/40/2	72/4	-	2×16	2×20					
	11	外语		否	1/60/4 2/36/2	96/6	-	4×15	2×18					
	12	中共党史		否	4/32/2	32/2	-				2×16			
	13	龙江精神		否	3/16/1	16/1	-			2×8				
	14	应用文写作		否	3/24/1	24/1	-			2×12				
	15	劳动课程		否	1/4/0.25 2/4/0.25 3/4/0.25 4/4/0.25	-	16/1	4	4	4	4			
	16	毕业教育	否	6/24/1	-	24/1							1周	
	17	美育限定性选修课	选修课	否	2/36/2	36/2	-	36						
	18	创业模块（3选2）		否	1/24/1 2/24/1	48/2	-	24	24					
	19	公共选修课 1		否	2/30/1	30/1	-		3×10					
	20	公共选修课 2		否	3/30/1	30/1	-			3×10				
	21	公共选修课 3		否	4/30/1	30/1	-				3×10			
小计					687/38	647/36	40/2	13/周	11/周	9/周	7/周	0/周	0/周	
专业平台	1	计算机基础	必修课	否	1/32/2	8/1	24/1	2×16						
	2	*物业管理基础知识		是	1/64/4	32/2	32/2	*4×16						
	3	*建筑识图与构造		否	1/64/4	32/2	32/2	*4×16						
	4	管理学基础		否	2/60/3	40/2	20/1		*3×20					

课程类别	课程编号	课程名称	课程性质	是否核心课程	学期/学时/学分	理论学时/学分	实践学时/学分	基准学时					
								第一学年		第二学年		第三学年	
								第一学期	第二学期	第三学期	第四学期	第五学期	第六学期
								每周学时数					
课	5	水电工程基础知识		否	2/60/3	40/2	20/1		3×20				
	6	公共关系与服务礼仪		否	3/36/2	12/1	24/1			2×18			
	7	物业管理服务心理学		否	5/34/2	18/1	16/1					2×17	
	8	财务管理		否	5/51/3	39/2	12/1					3×17	
	9	认识实习		否	2/24/1	-	24/1		1周				
	小计					425/24	221/13	204/11	10/周	6/周	2/周	0/周	5/周
核心技能课	1	*物业经营与策划		是	2/80/4	40/2	40/2		*4×20				
	2	*房屋维修与管理		是	3/36/2	24/1	12/1			*2×18			
	3	*物业设备设施与管理		是	3/72/4	36/2	36/2			*4×18			
	4	物业客户服务		是	4/38/2	18/1	20/1				2×19		
	5	物业环境管理与空间营造		是	4/57/3	29/2	28/1				3×19		
	6	*物业管理法律法规		是	4/76/4	52/3	24/1				*4×19		
	7	*物业安全管理与风险防范		是	4/57/3	21/1	36/2				*3×19		
	8	*现代企业管理	必修	是	5/68/4	34/2	34/2					*4×17	
	9	*物业管理招投标实务		是	5/68/4	26/1	42/3					*4×17	
	10	物业标准化管理实务		是	5/68/4	16/1	52/3					4×17	
	11	承接查验实训		是	3/24/1	-	24/1			1周			
	12	物业安全管理与风险防范实训		是	4/24/1	-	24/1				1周		
	13	物业服务纠纷处理实训		是	4/24/1	-	24/1				1周		
	14	物业标准化管理实训		是	5/24/1	-	24/1					1周	
	15	物业管理招投标训练		是	5/24/1	-	24/1					1周	
	16	顶岗实习		是	6/456/19	-	456/19						19周
	17	毕业答辩		是	6/24/1	-	24/1						1周
小计					1220/59	296/16	924/43	0/周	3/周	6/周	12/周	12/周	0/周
职业拓展课	1	房地产开发与经营管理		否	2/40/2	20/1	20/1		2×20				
	2	市场调查与分析		否	2/40/2	20/1	20/1		2×20				
	3	房地产估价		否	3/54/3	28/2	26/1			3×18			
	4	电子商务		否	3/54/3	28/2	26/1			3×18			
	5	装饰与装修		否	4/57/3	37/2	20/1				3×19		
	6	房地产经纪		否	4/57/3	37/2	20/1				3×19		
	7	社区文化建设及活动策划		否	5/51/3	27/2	24/1					3×17	
	8	人力资源管理		否	5/51/3	27/2	24/1					3×17	
小计					202/11	112/7	90/4	0/周	2/周	3/周	2/周	3/周	0/周
合计					2534/132	1276/72	1258/60	23/周	22/周	20/周	21/周	20/周	0/周

注：1.课程框架教学计划表中标注*的为考试课，其余课程为考查课

2.职业拓展课自第二学期开始在设置的两门课程中选择一门进行开设

3.公共选修课的学时与学分由学校统一安排。

物业管理专业教学计划

实 习、实 训 课 教 学 安 排 表

物业管理专业

教学计划表 4

序号	名 称	专用周及 课内时数	学分	学期	教学 地点
1	认识实习	1	1	2	校外实训基地
2	承接查验实训	1	1	3	教室 校外实训基地
3	物业安全管理与风险防范实训	1	1	4	教室 室外场地
4	物业服务纠纷处理实训	1	1	4	教室
5	物业标准化管理实训	1	1	5	机房
6	物业管理招投标实训	1	1	5	机房
7	顶岗实习	19	19	6	校外实训基地
8	毕业教育	1	1	6	校外实训基地
9	毕业答辩	1	1	6	校外实训基地 或校内
	合计	27	27		

物业管理专业教学计划

成长教育体系安排表

物业管理专业

教学计划表 5

序号	成长教育课程名称	目标	教学内容	时间安排	学分/学期
1	专业介绍及行业认知	1. 使学生了解物业管理行业现状及发展趋势 2. 了解物业管理岗位及工作内容； 3. 了解物业管理专业人员应掌握的知识 and 技能； 4. 掌握本专业学习的内容和注意事项	1. 专业介绍； 2. 专业讲座。	第一学期 2 学时	1/1
2	国学	1. 培养学生优秀的道德品质和为人处世的思维和方法； 2. 提高学生的人文素养； 3. 感受中国传统文化和古人的思想精髓。	1. 认识和了解国学经典； 2. 认识国学经典在一个人成长过程中发挥的重要作用。 .	第一学期 2 学时	1/1
3	演讲	1. 培养学生的自信心 2. 掌握普通话知识 3. 掌握肢体语言、语音语速等说话技巧	1. 演讲基本知识； 2. 演讲训练。	第二学期 4 学时	1/2
4	文体活动	提升学生身体和文化素质 促进团队协作	1. 文体活动设计 2. 文体活动实施	第二学期 4 学时	1/2
5	行业调研	1. 掌握物业管理行业现状和发展趋势； 2. 提升学生团队协作能力、解决问题的能力、沟通能力等。	1. 行业调研内容 2. 行业调研实施	第三学期 8 学时	1/3
6	社会实践	1. 能够服务社会，胜任一般的工作，解决工作中的各种问题 2. 锻炼动手能力和社会适应能力，提升综合素质，	1. 社会实践实施 2. 社会实践总结	第三学期 假期之前 课余完成	1/3
7	爱国教育	提升爱国意识与社会道德，促进德、智、体、美全面发展。	1. 爱国教育讲座 2. 爱国教育心得	第四学期 2 学时	1/4
8	专业竞赛	提升专业知识 锻炼竞争意识	1. 专业竞赛设计与准备 2. 专业竞赛实施	第四学期 4 学时	1/4
9	阅读	培养阅读能力 提升学习能力	阅读管理学相关、经济学相关、人物传记、杂书各一本	第一学期至第五学期 课余完成	1/5
10	文艺爱好培养	锻炼学生德、智、体、美全面发展。 培养学生自学能力。	正确选择一项兴趣爱好并对该项兴趣爱好进行学习、锻炼和提升	第一学期至第五学期 课余完成	1/5

八、实施保障

（一）师资队伍

1. 队伍结构

学生数与本专业专任教师数比例不高于 25:1，双师素质教师占专业教师比一般不低于 60%，专任教师队伍要考虑职称、年龄，形成合理的梯队结构。

2. 专任教师

具有高校教师资格，有理想信念、有道德情操、有扎实学识、有仁爱之心；具有物业管理或相关专业理论知识和实践能力，能够开展授课及教学研究，每 5 年累计不少于 6 个月的企业实践经历。

3. 专业带头人

原则上应具有副高及以上职称，能够较好地把握物业管理行业最新动态，在本地物业管理行业具有一定的知名度，能广泛联系行业企业，有较强的科研和教学能力。

4. 兼职教师

主要从相关企业聘任，具备良好的思想政治素质、职业道德和工匠精神，具有扎实的专业知识和丰富的实际工作经验，具有中级及以上职称，或从事项目经理及同等岗位 5 年以上工作经历，在业内具备一定的口碑，能承担课程授课、讲座与实训教学、实习指导等专业教学任务。

（二）教学设施

1. 专业教室基本条件

一般配备黑（白）板、多媒体计算机、投影、音响等设备，有互联网接入或 WiFi 环境。

2. 校内实训室基本要求

（1）具备相应的实训场地、桌椅、工具和多配体设备，能够满足承接查验实训、突发事件处理实训、纠纷处理实训、礼仪训练等。

（2）具备或与其他专业共用多媒体实训室，实训室具备电脑、办公桌等，满足物业管理标准化实训、物业管理招投标技能训练等内容。

（3）具备或与其他专业共享建筑工程、建设设备设备专业实训室，能够进行展示或操作，满足房屋维修与管理、物业设施设备管理及相关基础课程实训。

3. 校外实训基地

校外实训基地应具备良好的信誉，经营状况良好，物业设备运行状态良好，具备完善的物业管理制度和服务体系，能配备一定的高素质专业人员担任指导教师，能为学生实习提供必要的工作岗位并满足实习实训要求。

（三）教学资源

1. 教材选用基本要求

按照国家规定选用优质教材，禁止不合格的教材进入课堂。学校应建立由专业教师、行业专家和教研人员等参与的教材选用机构，完善教材选用制度，经过规范程序择优选用教材。

2. 图书文献配备基本要求

图书文献配备能够满足人才培养、专业建设、教科研等工作的需要，方便师生查询、借阅。配备一定数量的专业书籍，行业法律法规、政策和规范性文件，有关国家标准及行业标准，相关技术规范，相关学术期刊

3. 数字教学资源配置基本要求

有多媒体教学资料，有一定数量的教学软件，并不断更新；教师能充分运用数字化教学手段帮助学生紧密追踪行业发展轨迹，并熟练掌握相关软件。

（四）教学方法

学院和系部应积极采用不影响学生日常工作的多种教学方法和教学手段，可以采取用随堂学习、集中学习、网络或直播学习、完成指定任务的方式，具体参见下表。

表6 课程学习方式表

课程类别	课程编号	课程名称	课程性质	学习方式		
				集中授课	网络课程或直播课程	完成指定任务
成长教育课	1	入学教育	必修课	▲		
	2	形势与政策			▲	
	3	大学生安全教育			▲	
	4	大学生心理健康教育				▲
	5	思想道德与法治			▲	△
	6	毛泽东思想和中国特色社会主义理论体系概论			▲	△
	7	〈习近平新时代中国特色社会主义思想〉专题辅导			▲	△
	8	大学生职业发展与就业指导				▲

	9	创业基础			▲	△
	10	体育				▲
	11	外语			△	▲
	12	中共党史			▲	
	13	龙江精神			△	△
	14	应用文写作			▲	△
	15	劳动课程				▲
	16	毕业教育				▲
	17	美育限定性选修课			▲	
	18	创业模块(3选2)			▲	
	19	公共选修课1			○	○
	20	公共选修课2			○	○
	21	公共选修课3			○	○
专业 平台 课	1	计算机基础			▲	△
	2	*物业管理基础知识	▲		△	▲
	3	*建筑识图与构造	▲		▲	△
	4	管理学基础	▲		▲	△
	5	水电工程基础知识			▲	△
	6	公共关系与服务礼仪			▲	△
	7	物业管理服务心理学			▲	△
	8	财务管理			▲	△
	9	认识实习				▲
核心 技能 课	1	*物业经营与策划	▲		△	▲
	2	*房屋维修与管理	▲		△	▲
	3	*物业设备设施与管理	▲		△	▲
	4	物业客户服务			△	▲
	5	物业环境管理与空间营造			△	▲
	6	*物业管理法律法规	▲		△	▲
	7	*物业安全管理与风险防范	▲		△	▲
	8	*现代企业管理	▲		△	▲
	9	*物业管理招投标实务	▲		△	▲
	10	物业标准化管理实务			△	▲
	11	承接查验实训				▲
	12	物业安全管理与风险防范实训				▲
	13	物业服务纠纷处理实训				▲
	14	物业标准化管理实训				▲
	15	物业管理招投标训练				▲
	16	顶岗实习				▲
	17	毕业答辩	▲			
职业 拓	1	房地产开发与经营管理			△	△
	2	市场调查与分析			△	△
	3	房地产估价			△	△

展 课	4	房地产经纪		△	△
	5	装饰与装修		△	△
	6	电子商务		△	△
	7	社区文化建设及活动策划		△	△
	8	人力资源管理		△	△

注：△为学生可以自主选择的学习方式；

▲为学生必须选择的学习方式；

○公共选修课根据所选课程由学校统一安排学习方法；

学习方式学院可以根据具体情况做适当调整。

（五）学习评价

采取多种方法对学生学习进行有效评价，对于随堂学习、集中学习、网络或直播学习等学习方式采取持续性评分方式，由两部分组成，过程考核占 30%~60%（包括课堂表现、作业完成情况、教师与同学评价、学生自我评价、出勤情况等）期末考试占 40%~70%。任课教师根据课程内容和培养目标可以采取个性化的考核方案，由任课教师安排指定的学习任务，学生可以通过完成指定任务的方式取得相应的课时或学分。

（六）质量管理

学校和系部系应建立专业建设和教学过程质量监控机制，健全专业教学质量监控管理制度，完善课堂教学、教学评价、实习实训、毕业设计以及专业调研、人才培养方案更新、资源建设等方面质量标准建设，通过教学实施、过程监控、质量评价和持续改进，保证人才培养质量。

九、毕业要求

（一）毕业要求

本专业总学时 2534 学时，其中课堂教学学时 1276 学时，实践学时 1258 学时；本专业总学分 142 学分；其中课堂教学 72 学分，实践教学 60 学分，素质教育 10 学分。学生需修满上述学分及学生日常教育管理学分 6 学分后方可毕业。

表 7 物业管理专业毕业要求

序号	毕业要求	对应的人才培养目标
1	1. 物业管理知识： 能够将物业管理专业知识运用到物业管理工作中，完成常规日常工作，并解决工作中的各种问题。	目标 2
2	2. 问题分析： 能够应用物业管理基础知识、法律法规和专业技能，对物业管理和服务过程遇到的问题进行识别，并准确表达，对问题能够有效的分析并获得结论。	目标 2 目标 3
3	3. 设计与改进方案： 能够设计或改进物业服务工作中所需的各种管理方案、规章制度、记录表格，在设计过程中能够在考虑社会、人文、健康、安全、科技、文化以及环境等因素。	目标 1 目标 2
4	4. 研究： 能够基于物业管理基础知识、法律法规，对物业管理和服务问题进行研究。包括运用科学的方法设计、模拟、演练得出有效的结论并用于实践。	目标 2 目标 3
5	5. 使用现代工具： 能够针对物业服务问题，选择与使用物业管理软件及恰当的技术、资源、网络和硬件工具。	目标 1 目标 4
6	6. 物业管理与社会： 基于物业管理行业背景，在能够考虑社会、人文、健康、安全、科技、文化以及环境等方面的影响，并理解应承担的责任。	目标 1 目标 2
7	7. 环境和可持续发展： 能够理解和评价物业服务内容和方法对物业管理区域内环境、人文、经济、服务等问题的可持续发展的影响。	目标 2 目标 3
8	8. 职业规范： 具有人文社会科学素养、社会责任感，能够在法律实践中理解并遵守法律职业道德、伦理和规范。具备能够适应工作需要的健康体魄和良好心态。	目标 1
9	9. 个人和团队： 具有团队合作精神，能在团队合作中担任个体、团队成员的角色，完成团队工作任务。	目标 3
10	10. 沟通： 针对物业服务中的复杂问题与同行、相关专业人员、业主和社会公众人员进行有效沟通交流，具备良好的口头表达能力，掌握一门外语。	目标 1 目标 3
11	11. 项目管理： 在物业管理工作中运理解、掌握、应用管理方法与经济决策方法，具有一定的组织、管理和领导能力。	目标 1 目标 2 目标 4
12	12. 终身学习： 具有自主学习和终身学习的意识和能力，能够自我提升。	目标 4

(二) 毕业要求指标点

表 7 物业管理专业毕业要求指标点

序号	毕业要求	对应的指标点
1	1. 物业管理知识: 能够将物业管理专业知识运用到物业管理工作中, 完成常规日常工作, 并解决工作中的各种问题。	1.1 掌握物业客户服务基础知识, 完成客户服务日常工作, 并解决工作中的各种问题; 1.2 掌握物业品质管理基础知识, 完成品质管理日常工作, 并解决工作中的各种问题; 1.3 掌握物业市场拓展知识, 完成物业招投标等日常工作, 并解决工作中的各种问题; 1.4 掌握物业经营知识, 完成物业经营项目管理工作, 并解决工作中的各种问题; 1.5 能够策划和编制物业管理方案, 并对方案的运行情况进行监督、记录和整改; 1.6 能运用物业管理法律法规解决物业管理活动中的纠纷。
2	2. 问题分析: 能够应用物业管理基础知识、法律法规和专业技能, 对物业管理和服务过程遇到的问题进行识别, 并准确表达, 对问题能够有效的分析并获得结论。	2.1 在物业管理工作中, 能够应用物业管理基础知识和专业技能, 对物业管理和服务过程遇到的问题进行识别, 并准确表达; 2.2 在品质管理过程中, 对质量问题进行识别, 会同责任部门解决问题; 2.3 对业主投诉问题进行分析并准确表达, 会同责任部门解决问题。
3	3. 设计与改进方案: 能够设计或改进物业服务工作中所需的各种管理方案、规章制度、记录表格, 在设计过程中能够在考虑社会、人文、健康、安全、科技、文化以及环境等因素。	3.1 能够设计或改进物业服务工作中所需的各种管理方案、规章制度、记录表格; 3.2 在设计过程中能够在考虑社会、人文、健康、安全、科技、文化以及环境等因素。
4	4. 研究: 能够基于物业管理基础知识、法律法规, 对物业管理和服务问题进行研究。包括运用科学的方法设计、模拟、演练得出有效的结论并用于实践。	4.1 能够根据研究问题的特性选择或设计科学有效的研究方法; 4.2 针对问题通过模拟、演练等手段得出有效结论, 并设计方案用于实践; 4.3 能够对研究或论证结论的科学性、合理性、可行性、局限性等问题加以认识和表达。
5	5. 使用现代工具: 能够针对物业服务问题, 选择与使用物业管理软件及恰当的技术、资源、网络和硬件工具。	5.1 能够熟练使用办公软件; 5.2 能够熟练使用网络技术; 5.3 能够使用工程制图识图软件查看工程图纸。
6	6. 物业管理与社会: 基于物业管理行业背景, 在能够考虑社会、人文、健康、安全、科技、文化以及环境等方面的影响, 并理解	6.1 能够配合行业行政主管部门、第三方机构的工作, 接收行业主管部门的指导; 6.2 处理问题时, 充分考虑社会伦理道德之间的联系, 树立正确的道德观, 具备高度的社会责任感;

序号	毕业要求	对应的指标点
	应承担的责任。	6.3 能够使物业管理活动对社会、人文、健康、安全、科技、文化以及环境方面产生积极影响。
7	7. 环境和可持续发展： 能够理解和评价物业服务内容和方法对物业管理区域内环境、人文、经济、服务等问题的可持续发展的影响。	7.1 理解和评价物业服务内容和方法对物业管理区域内环境、人文、经济、服务等问题的可持续发展的影响； 7.2 在物业服务方案的制订和修订中，能够充分考虑到环境、人文、经济、服务等问题的可持续发展，重视节能减排； 7.3 认知与物业管理相关的节能设备与环保材料，在物业设备和相关材料的更新和改造中能够重视节能减排和可持续发展； 7.4 保持现有管理项目的基础上积极争取新管理项目，以保持企业的可持续发展。
8	8. 职业规范： 具有人文社会科学素养、社会责任感，能够在法律实践中理解并遵守法律职业道德、伦理和规范。具备能够适应工作需要的健康体魄和良好心态。	8.1 尊重他人，关爱他人、诚信守则、具有人文知识、思辨能力、处事能力和科学精神； 8.2 理解社会主义核心价值观，了解国情、维护国家利益，具有推动民族复兴和社会进步的责任感； 8.3 具备能够适应工作需要的健康体魄和良好心态。
9	9. 个人和团队： 具有团队合作精神，能在团队合作中担任个体、团队成员的角色，完成团队工作任务。	9.1 具备团队具有团队合作精神，参与团队讨论，能处理好团队成员之间的关系； 9.2 能够担当团队个体、团队成员及领导者的角色，完成团队工作任务。
10	10. 沟通： 针对物业服务中的复杂问题与同行、相关专业人员、业主和社会公众人员进行有效沟通交流，具备良好的口头表达能力，掌握一门外语。	10.1 针对物业服务中的复杂问题与同行、相关专业人员、业主和社会公众人员进行有效沟通交流； 10.2 能够通过撰写工作文书、陈述发言的方式进行表达和沟通，具备良好的口头表达能力； 10.3 针对物业服务过程的简单问题，能够通过外语进行简单沟通并解决问题。
11	11. 项目管理： 在物业管理工作中运理解、掌握、应用管理方法与经济决策方法，具有一定的组织、管理和领导能力。	11.1 能够运用管理方法完成各项任务和管理； 11.2 能够基于经济的角度解决物业服务中的问题，并进行决策； 11.3 能够掌握项目经理必须的项目管理基础知识； 11.4 具备创业能力。
12	12. 终身学习： 具有自主学习和终身学习的意识和能力，能够自我提升。	12.1 具备自主学习和终身学习能力，能够自我提升制定学习计划； 12.2 能够通过各种渠道学习跟踪物业管理的发展趋势，获取物业管理行业的最新动态，并主动学习。

