酒店管理与数字化运营专业群

2021级现代物业管理专业

（物业金牌管家方向）

人才培养方案

为深入贯彻党的十九大精神，进一步贯彻和落实《国家职业教育改革实施方案》《高等学校课程思政建设指导纲要》《深化新时代教育评价改革总体方案》等文件精神，根据《教育部关于职业院校专业人才培养方案制订与实施工作的指导意见》（教职成〔2019〕13号）和《关于组织做好职业院校专业人才培养方案制订与实施工作的通知》（教职成司函〔2019〕61号）要求，结合我院人才培养总体目标定位、“产教融合、校企共育”人才培养模式改革和实施“三段式”教学培养的需要，制定本专业人才培养方案。

一、专业名称及代码

专业名称：现代物业管理

专业方向：物业金牌管家方向

专业代码：440703

二、入学要求

高中阶段毕业生或具有同等学力者。

三、修业年限

基本修业年限 3 年，最长不超过 6 年。

四、职业面向

专业大类（代码）	专业类（代码）	对应行业	主要职业类别	主要岗位类别或技术领域	职业技能等级证书、行业企业标准和证书举例
土木建筑（44）	房地产（4407）	房地产业	物业服务企业客户服务类、生活服务类	物业金牌管家	物业管理员

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，能践行社会主义核心价值观，身心健康，德、智、体、美、劳全面发展，具有良好的科学文化知识、人文素养、职业道德、服务精神与创新意识，掌握本专业知识和专业技能，具备一定管理能力与服务素养，能够胜任现代物业服务企业主管级客服管家、主管级生活管家等管理干部职位工作的综合型、创新型、高素质人才。

（二）培养规格

1.素质要求

（1）坚定拥护中国共产党领导和社会主义制度，深入学习领会习近平新时代中国特色社会主义思想，践行社会主义核心价值观，具有深厚的家国情怀和中华民族自豪感，坚定“四个自信”。

（2）具有深切的“爱心”、“责任心”，遵纪守法、诚实守信，尊重他人、心怀感恩，不非议、不抱怨，勇于担当；具有良好的职业道德、强烈的社会责任感和参与意识，“对人好，对社会好”。

（3）具有坚定的“信心”和“进取心”，有明确的理想信念和职业生涯规划，热爱劳动、节俭自律，心态平和，乐观向上，注意养成良好的健身与卫生习惯，锤炼健全的人格，“会做人、会做事”。

（4）具有强烈的团队合作意识和“敬业心”，学会学习、聆听、观察、阅读、思考，爱岗敬业，勤奋努力，有较好的服务意识、质量意识、环保意识、安全意识、保密意识和工匠精神、创新思维。

（5）具有一定的中华优秀传统文化素养和一定的审美及人文素养。

2.知识要求

（1）掌握必备的思想政治理论、科学文化基础知识和中华优秀传统文化知识。

（2）掌握计算机应用、办公自动化等信息技术知识，掌握一定人工智能与智慧物业服务基础知识。

（3）掌握物业管理应用文写作的基本知识和写作技巧。

（4）掌握物业管理服务礼仪知识与客户有效沟通知识。

（5）掌握一定的房屋构造和建筑识图知识。

（6）掌握一定的物业设施设备维护管理知识。

（7）掌握物业服务企业日常经营管理的基本理论知识。

（8）掌握常用物业管理法律法规及应用实务知识。

（9）掌握物业服务企业服务质量管理基本理论知识。

（10）掌握市场营销及社区增值服务基本理论知识。

3.能力要求

（1）具有探究学习、终身学习、分析问题和解决问题的能力。

（2）具有良好沟通能力和较强文字表达能力，能编写各类常用文档，具备业主微信与微信群运营与管理能力。

（3）具有较强新媒体推广能力与电子商务运作能力，能熟练应用各类现代办公软件。

（4）具有较强物业管理业务办理能力，能熟练操作物业管理各种信息系统与办公系统，能熟练操作物业智能化信息技术设备。

（5）具有良好沟通能力与较强组织协调能力，善于与人合作，能快速融入团队，能解决一般性客户投诉问题。

（6）能制订社区多种经营与增值服务方案并组织实施。

（7）具有较强的服务质量管理与提升能力，能及时发现品质问题或风险源并采取适当措施处理。

（8）具有较强的物业管理处理应急突发事件的能力。

（9）具有较强的基层管理技能，能领导管家团队开展工作。

六、典型工作任务及职业能力分析

客服管家（凤凰管家）岗位以服务客户为中心，主要负责管理业户信息、受理业户需求、维护业户关系、协调物业资源、收缴物业费用、协助品牌传播、助推社区文化、提供优质服务等工作；生活管家指特定区域内为业户提供社区生活服务的专职人员，生活管家岗位通过平台化运营，精准洞察客户需求，并基于客户需求整合社区服务资源，为业主提供优质的社区生活服务。根据本专业职业面向，运用分类别、作比较、下定义等方法，通过开展行业企业专家研讨，共总结提炼出12个典型工作任务、23个工作项目、34个职业能力点。典型工作任务(见下表)及职业能力分析如下：

典型工作任务一览表

目标岗位	典型工作任务	工作项目	职业能力	职业素养
客服管家岗位（凤凰管家）	1. 管理业户信息	1.1 业户档案建立与完善	1.1.1 沟通协调能力 1.1.2 档案管理能力 1.1.3 信息收集与筛选能力	**一、学习创新。**有强烈的学习愿望，能通过多种途径和方法提升自己，同时能根据环境及业户需求的变化，不断调整工作方法的能力。 **二、坚韧质朴。**能适应不同环境或人群，在遇到未知或困难时仍能保持平静的心态，能以诚信正直的人格赢得他人的尊重和信赖。 **三、沟通协调。**快速建立并维护与业户及组织内外部人员之间的关系，灵活地使用沟通技巧，促进相互理解，获得支持与配合。 **四、服务担当。**热衷并专注于发现并解决业户需求，主动跟进及反馈处理进度，对结果有担当，并通过追求自身工作改进，以期更高的业户满意度及认同感。
		1.2 业户信息分析与分类管理	1.2.1 计算机办公及软件应用能力 1.2.2 客户分类管理能力 1.2.3 微信管理能力	
	2. 受理业户需求	2.1 业户的疑问解答、需求处理及报修响应	2.1.1 房屋构造和建筑识图能力 2.1.2 常规物业管理业务办理能力 2.1.3 物业服务礼仪应用能力	
		2.2 协调资源解决诉求	2.2.1 人际交往能力 2.2.2 团队协作能力	
		2.3 重大突发事件应急处理	2.3.1 物业法律法规应用能力 2.3.2 应急突发事件处理能力	
	3. 维护业户关系	3.1 业户关系日常维护	3.1.1 客户关系管理能力 3.1.2 客户大数据库管理与应用能力	
		3.2 业户沟通拜访	3.2.1 语言、语种应用交流能力 3.2.2 物业管理业态拓展认知与迁移能力	
	4. 协调物业资源	4.1 监督“四保”服务质量	4.1.1 基层团队管理能力 4.1.2 人工智能与智慧服务应用能力	
		4.2 提升现场品质，保证服务质量	4.2.1 物业服务质量管理与提升能力 4.2.2 物业设施设备原理认知及管理能力	
	5. 收缴物业费用	5.1 物业服务费日常收缴	5.1.1 物业服务费收费及催费能力	
		5.2 物业服务费欠费催缴	5.2.2 心理抗压能力	
	6. 协助品牌传播	6.1 推送公司品牌文化信息	6.1.1 新媒体应用与推广能力	
		6.2 维护公司品牌形象	6.2.1 公文写作能力	

目标岗位	典型工作任务	工作项目	职业能力	职业素养
	7. 助推社区文化	7.1 社区文化活动的组织与开展	7.1.1 策划组织能力	
		7.2 协助社区社团组建及关系维护		
	8. 提供优质服务	8.1 推荐优质的社区生活服务，促进社区经营指标的实现	8.1.1 社区增值服务与业务推广能力	
			8.2.1 电子商务运作能力	
生活管家岗位(增值服务管家)	1. 管理业户信息（同上）	1.1 业户档案建立与完善	1.1.1 沟通协调能力 1.1.2 档案管理能力 1.1.3 信息收集与筛选能力	**一、学习创新。**有强烈的学习愿望，能通过多种途径和方法提升自己，同时能根据环境及业户需求、商户需求的变化，不断调整工作方法的能力。 **二、坚韧质朴。**能适应不同环境或人群，在遇到未知或困难时仍能保持平静的心态，能以诚信正直的人格赢得他人的尊重和信赖。 **三、沟通协调。**快速建立并维护与业户及组织内外部人员之间的关系，灵活地使用沟通技巧，促进相互理解，获得支持与配合。 **四、服务担当。**热衷并专注于发现并解决业户及商户需求，主动跟进及反馈处理进度，对结果有担当，并通过追求自身工作改进，以期更高的业户满意度及认
		1.2 业户信息分析与分类管理	1.2.1 计算机办公及软件应用能力 1.2.2 客户分类管理能力 1.2.3 微信管理能力	
	2. 受理业户需求（同上）	2.1 业户的疑问解答、需求处理及报修响应	2.1.1 房屋构造和建筑识图能力 2.1.2 常规物业管理业务办理能力 2.1.3 物业服务礼仪应用能力	
		2.2 协调资源解决诉求	2.2.1 人际交往能力 2.2.2 团队协作能力	
		2.3 重大突发事件应急处理	2.3.1 物业法律法规应用能力 2.3.2 应急突发事件处理能力	
	3. 维护业户关系（同上）	3.1 业户关系日常维护	3.1.1 客户关系管理能力 3.1.2 客户大数据库管理与应用能力	
		3.2 业户沟通拜访	3.2.1 环境适应能力	
	6. 协助品牌传播（同上）	6.1 推送公司品牌文化信息	6.1.1 数字化新媒体推广能力	
		6.2 维护公司品牌形象	6.2.1 公文写作能力	
	7. 助推社区文化（同上）	7.1 社区文化活动的组织与开展	7.1.1 组织策划能力	
		7.2 实施社区文化与商业融合开展	7.2.1 公共关系能力	
	9.开展增值业务	9.1 社区增值业务落地	9.1.1 市场营销能力	
		9.2 社区增值业务指标达成	9.2.1 增值服务创新能力	

目标岗位	典型工作任务	工作项目	职业能力	职业素养
	10.维护商家关系	10.1 商家资源开发、谈判及维护	10.1.1 商务谈判与商家管理能力	同感，提高社区经营资源的利用率，达成各类社区增值业务的落地及指标完成。
			10.1.2 商务合同拟订与管理能力	
		10.2 整合营销方案，协助商家解决问题	10.2.1 社区资源开发能力	
	11.管理社区经营资源	11.1 社区经营资源梳理与盘活	11.1.1 社区资源统筹整合能力	
	12.团队运营管控	12.1 营销活动策划组织	12.1.1 社区生活服务系统业务管控能力	
		12.2 社区生活服务业务内控运营		

职业能力分析表

职业能力	理论知识	实践技能
1.1.1 沟通协调能力	掌握基本沟通技巧，团队合作的方法，使用现代沟通手段完成共同任务。	具备与管理层、督导层和服务员有效沟通的能力；能结合实际情况，通过沟通合理安排工作；能正确处理工作、学习和生活的沟通问题。
1.1.2 档案管理能力	掌握客户档案管理的基础知识，熟悉业主档案（包括电子版与纸质版）的收集、归类、保管、更新、完善各种工作方法。	具备对所管辖片区业主档案资料的日常收集及管理技能，能熟练管理与应用业主档案系统，维护更新业主档案资料，并做好保密。
1.1.3 信息收集与筛选能力	了解客户信息收集与筛选的基本知识，掌握各种信息管理方法。	具备收集、录入、筛选、维护所管辖片区业主档案技能。
1.2.1 计算机应用能力	熟悉文字处理软件 Word、Excel、PowerPoint 在管理工作中的应用，熟悉图形图像处理软件在岗位工作中的应用。	具有使用 Windows7 操作系统 Word/Excel/PowerPoint/Photoshop 软件的能力。
1.2.2 客户分类管理能力	掌握客户分类管理依据、方法、标准、步骤等基本知识。	具备根据不同依据或服务需要对所管辖片区业户进行分类的技能。
1.2.3 微信管理能力	掌握微信管理的基本知识、基本技巧、微信沟通的注意要点。	具备业主微信添加与沟通、业主微信群管理与维护、物业管家朋友圈管理等技能，掌握良好管理技巧。
2.1.1 房屋构造和建筑识图能力	熟悉房屋构造和识图的基本知识，掌握正投影原理的应用，熟悉建筑构造的基本原理，房屋各部分组成及构造做法。	具备识读房屋各部分组成的构造详图并能根据房屋的使用要求和材料供应情况及施工技术等具体条件选择合理构造方案。
2.1.2 常规物业管理业务办理能力	掌握物业管理全过程的前期介入、前期物业管理、后期物业管	具备注管家岗位办理常规物业管理各项基本业务技能，能熟练开展日

职业能力	理论知识	实践技能
	理各个阶段的实务知识，熟悉物业管理基本知识与操作方法。	常物业管理与服务工作。
2.1.3 物业服务礼仪应用能力	掌握现代物业服务行业礼仪规范的基本理论和知识，了解岗位礼仪的操作规范。	具备物业服务中各种礼仪实务接待和服务的基本技能；具备正确的审美能力、良好的语言表达能力、与人合作的能力。
2.2.1 人际交往能力	掌握物业服务行业社交礼仪礼节、接待礼仪、沟通表达、团队协作等基本知识与要求。	具备工作中开展正常人际交往能力，能与领导、同事、业主、合作单位进行交往。
2.2.2 团队协作能力	掌握团队协作基本知识，了解团队协作重要性与必要性。	具备团队合作与协作精神，能在工作中发挥团队精神，互补互助，配合到位。
2.3.1 物业法律法规应用能力	了解认识法律法规基础知识，掌握物业管理中法律法规知识，熟悉物业法律法规法条内容。	具备法律法规思维，掌握运用所学法律法规分析解决日常物业管理与服务案例的能力。
2.3.2 应急突发事件处理能力	掌握各种应急突发事件的基本类型、处理原则、处理流程，熟悉物业管理应急突发基本内容。	具备常见应急突发事件处理能力，掌握相关处理要点并能在实际岗位熟练操练，落到实处。
3.1.1 客户关系管理能力	掌握客户识别、选择和开发、客户关系保持、客户服务、客户关系恢复、营销策略与呼叫中心等基本知识。	熟练运用客户关管理知识，掌握客户管理的技巧与方法，能熟练地运用系统处理客户各种诉求，做好沟通与协调。
3.1.2 客户大数据库管理与应用能力	掌握客户关系管理中现代大数据的建立、维护、应用等知识。	具备建立所管辖片区业户的业主数据并做好日常维护、应用。
3.2.1 语言、语种应用交流能力	掌握物业管理服务相关的英语词汇、术语和句型，提高专业英语听说读写能力和日常交际能力。	具备一定物业管理服务的专业英语交际能力，能使用英语与业主进行基本的交流。
3.2.2 物业管理业态拓展认知与迁移能力	了解熟悉写字楼、商业楼宇、公寓、酒店、购物中心、产城物业等商业物业业态基本知识。	能够分析住宅物业与商业物业管理与服务的区别，有一定商业物业管理与服务技能。
4.1.1 基层团队管理能力	掌握管理中计划、组织、领导、控制四项职能的基本理论知识。	具备一定的基层团队管理技能，能带领所管辖片区团队开展工作。
4.1.2 人工智能与智慧服务应用能力	熟悉机器人的结构，了解智能机器人和工业机器人之间的区别；掌握机器学习等智能控制等名词术语。	能熟练使用互联网收集专业文献，具备应用网络资源解决问题的能力。
4.2.2 物业设施设备原理认知及管理能力	了解各类设备、设施使用和安装规程；掌握电梯的操作、保养和维修基本内容；熟悉电梯管理有关规定；了解楼宇智能化系统基本知识与管理常识。	能够对房屋附属设备、设施进行保养；能够进行房屋附属设备、设施维修管理；能够拟定电梯的运行、维护、管理计划；能够运用智能化管理系统进行管理。
5.1.1 物业服务费收费及催费能力	掌握物业常用法律法规，了解业主服务诉求，熟悉各种物业服务费收缴与催缴知识与流程。	具备一定法律法规技能，能熟练应用法律法规与技巧开展有效的催费工作，按要求完成到收缴指标。
5.2.2 心理抗压能力	了解客户服务基本内容，了解客户基本心理需求，掌握情绪控制度与自我调节基本知识。	具备一定的抗压能力与自我调节能力，能按要求处理各种投诉、突发事件，正确面对工作压力。

职业能力	理论知识	实践技能
6.1.1 新媒体应用与推广能力	掌握新媒体推广基本原理、主要流程和主要内容，熟悉微博营销、微信营销、视频营销等自媒体营销操作方式。	能在社区增值服务中灵活运用电子商务为业主提供优质的物业服务，并能运用微信等新媒体进行营销宣传和推广。
6.2.1 公文写作能力	理解常用应用公文种类，了解公文写作的材料搜集方法和写作规律，掌握各类公文体写作的基本格式、写作要求和方法技巧。	能熟练地写好相关的常用公文，能掌握物业服务各种推文草拟的基本技能，有效与自媒体推广融合应用。
7.1.1 策划组织能力	掌握各种活动前期策划与后期组织实施的基本要素、工作要点、协调落地措施等内容。	具备一定营销活动的策划、组织能力，能策划组织社区增值营销推广活动与创新服务活动。
8.1.1 社区增值服务与业务推广能力	掌握新生态社区经营、社区经营资源开发方法、社区增值创新、新业务推广等基本知识。	具备社区经营与增值创新服务工作的经营拓展和创新服务能力，能整合运用所管辖社区业主需求。
8.2.1 电子商务运作能力	掌握电子商务业务模式、电子商务交易过程、网络营销、跨境电子商务、电子商务物流等知识。	具备一定电子商务运营能力并能与社区增值岗位业务结合实施线上+线下营销与服务。
9.1.1 市场营销能力	掌握产品特征、产品组成、市场分析及定位、产品营销方法等理论知识。	能够对行业市场进行分析及定位；能够匹配市场调研方法并实施调研活动；能够运用不同的产品营销方法。
9.2.1 增值服务创新能力	掌握社区增值创新方法，熟知业主需求更新，熟悉社区增值服务的基本板块与未来发展方向。	具备开展以业主需求为导向的社区增值创新活动，能够拓宽渠道、盘活资源并制定可行的实施方案。
10.1.1 商务谈判能力	掌握生活服务增值业务中商务谈判基础知识，熟悉市场信息、商家信息、环境信息的收集。	具备商务谈判、沟通协调基本技能，能组织或参与各种社区生活服务增值服务商务谈判活动。
10.1.2 商务合同管理能力	掌握商务合同拟订与合同管理基础知识，熟悉商家接触、资信调查、商务谈判、合同签订、履行与变更、解除以及纠纷处理等合同全过程管理知识。	具备商务合同拟订、合同执行、合同管理等技能，能规避合同签约与履行风险。
10.2.1 社区资源开发能力	掌握社区经营资源管理、同城商家资源开发与整合业务知识。	具备较强的开发与整合社区经营资源的能力，能够盘活社区经营资源并提升利用率。
11.1.1 社区资源统筹整合能力	熟知社区资源的分类与属性，掌握物业附属资源、物业服务企业资源、业主与住户资源等统筹整合优势与需求。	具备各类社区经营管理资源的梳理、统筹、整合、利用的能力，具备挖掘并满足业户需求、拓展增值业务的市场能力。
12.1.1 社区生活服务系统业务管控能力	掌握增值创新、社区传媒、拎包、家政、房产经营、车者乐等增值业务营销推广策划及组织实施，社群营销与运营等。	具备基于业主需求，统筹营销活动策划组织及招商体验，结合产品策划整合营销方案及落地，并实施过程的管控的能力。

填表说明：1.典型工作任务一览表按目标岗位进行分类统计，不同工作项目对应的职业能力如有重复，无需重新编号；2.职业素养按目标岗位进行汇总，公共基础课和专业课均应通过课程思政将职业素养教育有机融入课程内容；3.职业能力分析表如篇幅过长，可做为人才培养方案的附件。

七、专业组群

以酒店管理与数字化运营专业为龙头、现代物业管理专业和连锁经营管理专业为两翼组建酒店管理专业群。

（一）专业群与产业（链）的对应性

广东的智能化应用现代服务处于全国领先地位，是国内智能化应用现代服务创新发展的最活跃地区。随着智能新一代技术的快速演进，从中央到广东省地方政府陆续出台政策大力推动现代服务产业“数字化、智能化、一体化”方向升级发展。专业群对应的智能化应用现代服务产业链包括旅游服务、家政服务、健康服务、商贸服务等，专业群将培养覆盖小区居民生活中的吃、住、用、管岗位链的基层管理人才，更好地服务粤港澳大湾区经济高质量发展。

（二）专业群人才培养定位

专业群实施“产教融合、校企共育”的人才培养模式，其人才培养定位为：聚焦智能化应用现代服务产业链中的现代酒店服务、机器人餐厅运作、高端现代物业管理、连锁门店经营等核心岗位基层管理人才需求。重点围绕智能化服务产业链中从吃、住、用、管等核心业务环节的核心岗位群，培养既能胜任接待服务、客户服务、门店销售等岗位群基层业务，同时又具备多岗位迁移、创新创造、团队领导能力的复合型的领班、主管、店长等基层管理人才。

（三）群内专业的逻辑性

群内三个专业按照“专业基础相通，技术领域相近，职业岗位相关，教学资源共享”的原则组建。酒店管理专业群开设了8门专

业群平台共享课，1 门专业群拓展共享课，5 个校内共享实训基地、4 个校外实践教学基地、18 名教师。

酒店管理与数字化运营专业是专业群的龙头，重点培养酒店前厅接待、客房销售、餐饮监督与单体机器人餐厅运营等基层管理人才。现代物业管理专业是专业群的特色专业，培养具有高档住宅、大型商业、高端写字楼、综合产业园的专业基层管理人才，与酒店管理与数字化运营专业在现代服务的供应链关键点上实现深度协同发展。连锁经营与管理是专业群的支撑专业，聚焦面向新商贸等现代服务业领域，培养具有新营销和新商业运营技能的基层管理人才，与物业管理专业在供应链的前端营销和商业运营服务环节实现广度协同发展。

专业群内专业及对接区域主要重点产业情况表

专业名称	专业代码	对接重点产业	备注
酒店管理与数字化运营	540106	旅游服务	牵头专业
现代物业管理	440703	现代服务业（生活性服务业）	
连锁经营管理	530602	现代服务业（生活性服务业）	

注：专业名称和专业代码应依据现行专业目录；对接重点产业根据广东省国民经济和社会发展第十四个五年规划纲要、广东省战略性新兴产业发展“十四五”规划、广东省先进制造业发展“十四五”规划所列重点产业填报（具体产业名称见附件）。

八、课程设置及要求

按照遵循规律、体现培养特色的原则，结合本专业实施“产教融合，校企共育”和采用“三段式”教学组织方式，培养理想信念坚定，身心健康，具有良好的人文素养、职业道德和创新意识的基

层一线技术骨干（或管理干部）的要求，构建“三段式”课程体系：

第一阶段（第 1-3 学期）的公共基础课和专业技术平台课，围绕培养学生坚定的理想信念，良好的人文、职业素养和专业基础能力目标，设置公共基础课程和专业技术平台课课程模块。专业技术平台课程模块体现精准对接岗位需求特色，依据岗位需求整合传统课程，精选课程内容。

第二阶段（第 4 学期）的岗位知识深化学习和技能强化训练课程包，围绕提升学生完成分流岗位典型工作任务的专业实践能力，构建以典型工作任务为载体的岗位专业知识应用深化学习和技能强化训练项目，体现聚焦学生分流岗位专业实践能力，突出专业知识应用与实践，培养学生职业能力与职业精神的特色。

第三阶段（第 5-6 学期）的专业岗位职务能力企业实践教学培养课程，围绕提升学生专业岗位职务能力，实现本专业培养基层一线技术骨干（或管理干部）的目标，聚焦学生企业岗位职务（技术骨干或管理干部）工作标准，构建《专业岗位职务能力提升课程》；针对解决学生岗位职务工作中共性问题，将共性问题转换成为“集中授课”内容模块，将对学生的创新思维和创新能力培养，落实到指导学生毕业设计之中。

（一）第一阶段（1-3 学期）课程设置及要求

1.公共基础课

序号	课程名称	课程目标	主要内容	教学要求
1	思想道德与法治	1.素质目标：树立正确的三观，明确理想信念，培养良好的职业道德和遵纪守法、拼搏进取意识，做“五心”新人； 2.知识目标：掌握思想、道德与法律的内涵、作用和意义，熟悉中国传统文化和碧桂园企业文化，懂得	1.马克思主义理想信念及社会主义核心价值观； 2.优秀传统文化、民族精神、社会道德与职业道德。 3.法治的内涵、作用与意义。	1.课程性质：高校政治理论课必修核心课程； 2.学分学时：3 学分，60 学时； 3.教学方法：1235“星空”探究式翻转课堂教学创新；

序号	课程名称	课程目标	主要内容	教学要求
		青年使命与担当； 3.能力目标：学会学习、聆听、观察、阅读、思考，分析了解自身存在的问题和不足，依托学院特色教学全面提升自己。		4.考核方式：平时成绩+期末论文。
2	毛泽东思想和中国特色社会主义理论体系概论	1.素质目标：坚定“四个自信”，锤炼“五心”新人，了解国情民情，树立强烈的社会责任感和爱岗敬业精神。 2.知识目标：掌握马克思主义中国化的历程和理论成果，了解党的路线、方针和政策和企事业发展背景、现状与前景； 3.能力目标：学会学习、聆听、观察、阅读、观察、思考，培养创新思维和努力习惯，敢于直面问题和分析解决问题。	1.马克思主义中国化发展历程与系列成果； 2.习近平新时代中国特色社会主义思想； 3.中国企事业单位发展的背景、历程与展望。	1.课程性质：高校政治理论课必修核心课程； 2.学分学时：4学分，72学时； 3.教学方法：1235“星空”探究式翻转课堂创新教学 4.考核方式：平时成绩+期末论文。
3	形式与政策	1.素质目标：关注时事热点问题，培养“与时俱进”意识，树立强烈的社会责任感与使命感； 2.知识目标：了解每年国家社会、经济、政治、文化、外交等大事；了解行业、职业的发展动态。 3.能力目标：跟踪时政，明辨是非，拓展视野，能把握机会和条件发展自己，发挥正能量，贡献企业和社会。	1.时事热点解读； 2.着重介绍经济、政治、外交、两岸关系及国际形势； 3.当代青年当前形势下的责任与使命。	1.课程性质：高校思想政治理论课必修课程； 2.学时学分：32学时，1学分。分4学期完成； 3.教学方法：专题报告、小组研讨与社会考察； 4.考核方式：考查。
4	军事体育	1.素质目标：锤炼学生顽强的意志品质、纪律意识和拼搏进取、团结协作意识，养成良好的体育运动与卫生习惯。 2.知识目标：学习基本的军事体育知识、常见的身体健康知识以及一定的安全、防护与卫生知识。 3.能力目标：熟练掌握1-3项体育技能并运用于实际比赛，科学地进行体育锻炼，学会基本的防护与救援技能。	1.体育理论概述； 2.专项军体体育技战术； 3.健身、卫生基本理论与方法； 4.安全、防护基本知识与方法。	1.课程性质：公共必修课， 2.学时学时：6学分，108学时，4学期完成； 3.教学方法：讲授法，示范法，练习法、讨论法等； 4.考核方式：考查。
5	军事理论	1.素质目标：培养学生严明的爱国意识、纪律意识和强烈的拼搏进取、团队协作意识，具备一定的军事理论素养。 2.知识目标：学习掌握一定的军事理论和常见军事知识，了解信息化战争，懂得学校准军事化管理的作用和意义。	1.常见军事思想与理论概述； 2.基本军事知识与军事技术；	1.课程性质：公共必修课程 2.学分学时：2学分，36学时； 3.教学方法：讲授法，示范法，练习法、讨论法等； 4.考核方式：考查

序号	课程名称	课程目标	主要内容	教学要求
		3.能力目标:掌握基本队列技术要领，学习单人、班排战术。		
6	大学生心理健康	1.素质目标：树立心理健康发展的自主意识，正确认识自己、接纳自己，培养良好心态，探索积极健康人生； 2.知识目标：了解心理学的有关理论，明确心理健康的标准及意义，掌握自我调适的基本知识； 3.能力目标：掌握自我探索技能，心理调适技能及心理发展技能，锤炼健全人格。	1.大学生心理健康概述； 2.大学生心理自我探索； 3.大学生自我心理能力提升。 4.大学生健康人格养成。	1.课程性质：公共基础必修课 2.学分学时：2学分，36学时； 3.教学方法：案例分析法、情境教学法、小组讨论法、角色扮演法等； 4.考核方式：过程评价+终结评价。
7	马克思主义中国化进程与青年学生使命担当	1、素质目标： 坚定理想信念，树立正确的三观，提高“四个自信”，增强责任感、使命感。 2、知识目标：引导学生认识马克思主义产生的历史背景，主要内容、中国化进程和当代价值。 3、能力目标：帮助学生全面掌握历史唯物主义的世界观和方法论，自觉运用马克思主义中国化的思想与观点，积极解决时代问题。	1、马克思主义的创立、主要内容及其历史意义； 2、马克思主义的中国化进程及其主要成果； 3、不同时期的马克思主义影响和青年使命担当。 4、当代青年马克思主义者的思想素养与行动指南。	1.课程性质：高校思想政治理论课限选课程； 2.学时学分：20学时，1学分； 3.教学方法：案例教学、小组研讨与社会考察； 4.考核方式：考查。
08	大学生职业发展与就业指导	1.素质目标：积极进取、德能导向的就业观念，团结协作，爱岗敬业的职业意识，“会做人、会做事”的职业品质； 2.知识目标：熟悉行业企业对人才的需求，了解职业生涯规划的知识与方法，大学生就业政策以及面试的基本要求；以碧桂园为代表的企业文化与人才需求。 3.能力目标：能根据社会需求，依托学院三段式特色教学模式，结合学院人才培养要求和学生自身条件进行职业生涯规划，掌握求职面试技巧，竞争万元月薪。	1.企业与行业的关系与特点； 2 职业内涵与分类，职业现状与发展趋势； 3. 职业探索与职业准备。 4. 企业需求与企业文化。	1.课程性质：公共基础必修课 2.学分学时：2学分，36学时，分4学期完成； 3.教学方法：案例分析法、情境教学法、小组讨论法、角色扮演法等； 4.考核方式：考查
9	大学生创新创业	1. 素质目标：拓展学生创新创业视野，培养创新创业意识，训练创新创业学思维，提高学生的社会责任感； 2. 知识目标：了解创新思维；明确创业的基本原理和方法；掌握基本商业模式，认识互联网经济发展趋势等； 3.能力目标：具备主动创新意识，能够进行创业机会的识别和分析，能够进行相关专业领域的创新创业尝试。	1.创新思维与创新激发： 2.创业知识、创业素养的提升与创业机会的识别； 3.“互联网+”商业模式的设计与资源整合 4.创业基础与创业案例。	1.课程性质：公共基础必修课 2.学分学时：2学分，36学时； 3.教学方法：案例分析法、情境教学法、小组讨论法、角色扮演法等； 4.考核方式：考查。

序号	课程名称	课程目标	主要内容	教学要求
10	国家安全教育	素质目标:培养学生的国家安全意识，提高安全责任感，激发学生的爱国情怀； 知识目标：了解国家安全的法律法规常识，逐步掌握必要的安全行为的知识和技能； 能力目标：养成安全应变能力，预防安全事故发生、减少安全事故损害。	1、 国家安全的内涵及意义； 2、 国家安全形势及国家战略； 3、 国家安全管理和国家安全法治等； 4、 习近平总体国家安全观。	1.课程性质：公共必修课， 2.学时学时：1 学分，18 学时； 3.教学方法：讲授法，示范法，练习法、讨论法等； 4.考核方式：考查。

2.专业群平台课

序号	课程名称	对应职业能力编号	课程目标	主要内容	教学要求
1	言语交际与人际沟通（共享）	1.1.1 沟通协调能力 2.2.1 人际交往能力	1.素质目标：具有较强的语言表达、沟通和协调能力，具有良好的团队合作精神，具有解决问题的能力，具有主动、热情、耐心的服务意识。 2.知识目标：掌握基本的沟通技巧，团队合作的方法，使用现代沟通手段完成共同任务。 3.能力目标：具备与管理层、督导层和服务员有效沟通的能力；能结合实际情况，通过沟通合理安排工作；能正确处理工作、学习和生活上的沟通问题。	沟通的基本概念、倾听技巧、交谈的技巧、辩论的技巧、演讲的技巧、谈判技巧、团队沟通技巧、日常生活中的沟通、工作中的沟通、跨文化交流、现代沟通手段。	1.课程性质：专业技术平台必修课； 2.学分学时：1.5 学分，30 学时； 3.教学方法：主要采用案例教学法、任务驱动法； 4.考核方式：考查。
2	职业素养与礼仪(共享)	2.1.3 物业服务礼仪应用能力 2.2.1 人际交往能力	1.素质目标：培养良好的职业道德和职业操守，具备良好的职业素养。 2.知识目标：掌握行业礼仪规范的基本理论和知识；了解岗位礼仪的操作规范。 3.能力目标：具备岗位礼仪实务接待和服务的基本技能；具备正确的审美能力、良好的语言表达能力、与人合作的能力。	职业礼仪概述、从业者的职业形象、从业者的礼貌语言艺术、从业者的日常交际礼仪、宴请礼仪、主要岗位接待礼仪等。	1.课程性质：专业技术平台必修课； 2.学分学时：1.5 学分，30 学时； 3.教学方法：主要采用理论讲授、课程示范、案例分析、分组讨论以及实训操练； 4.考核方式：考查。
3	应用文写作(共享)		1.素质目标：具有良好的职业素养，自信、热情、团结、诚信、吃苦耐劳等职业态度。 2.知识目标：理解常用应	行政公务文书写作 日常事务文书写作 公关文书写作 经济文书写作 会务文书写作	1.课程性质：专业技术平台必修课； 2.学分学时：2 学分，36 学时； 3.教学方法主要采

序号	课程名称	对应职业能力编号	课程目标	主要内容	教学要求
		6.2.1 公文写作能力	用公文种类；了解公文写作的材料搜集方法和写作规律；掌握各类公文体写作的基本格式、写作要求和方法技巧。 3.能力目标：能熟练地写好相关的常用公文。	书信文书写作	用任务驱动法、小组合作探究法； 4.考核方式：考试。
4	办公软件高级应用（共享）	1.2.1 计算机办公及软件应用能力	1.素质目标：培养学生认真负责的工作态度和严谨细致的工作作风及信息化处理工作的意识。 2.知识目标：熟悉文字处理软件 Word、Excel、PowerPoint 在管理工作中的应用，熟悉图形图像处理软件在岗位工作中的应用。 3.能力目标：具有使用 Windows7 操作系统 Word/Excel/PowerPoint/Photoshop 软件的能力。	Word 2010 应用 Excel 2010 应用 PowerPoint2010 应用 Photoshop 图像处理	1.课程性质：专业技术平台必修课； 2.学分学时：第 2 学期 2 学分，36 学时； 3.教学方法主要采用项目引导、任务驱动法； 4.考核方式：考查。
5	人工智能与智慧服务（共享）	4.1.2 人工智能与智慧服务应用能力	1.素质目标：提高学生自觉关注专业发展的意识，培养对智能控制技术专业的兴趣；提高学生的探索知识的能力和创新意识。 2.知识目标：熟悉机器人的结构，了解智能机器人和工业机器人之间的区别；掌握机器学习等智能控制等名词术语。 3.能力目标：能熟练使用互联网收集专业文献，具备应用网络资源解决问题的能力。	简单介绍人工智能的入门知识以及机器人的应用现状及发展前景，介绍各类机器人的基本结构及应用。	1.课程性质：专业技术平台必修课； 2.学分学时：1.5 学分，24 学时； 3.教学方法：主要采用课上课下学习相结合、线上线下学习相结合； 4.考核方式：考查。
6	产品销售（共享）	9.1.1 市场营销能力	1.素质目标：具有敬业创新的职业意识、市场营销意识及的团队合作精神。 2.知识目标：掌握产品特征、产品组成、市场分析及定位、产品营销方法等知识。 3.能力目标：能够对行业市场进行分析及定位；能够匹配市场调研方法并实施调研活动；能够运用不同的产品营销方法。	认知营销、市场分析及定位、市场调研、主要营销方法的应用。	1.课程性质：专业技术平台必修课； 2.学分学时：2 学分，36 学时； 3.教学方法主要采用讲授法、案例教学、小组讨论法、问题导向法； 4.考核方式：考试。

序号	课程名称	对应职业能力编号	课程目标	主要内容	教学要求
7	督导管理实务（共享）	4.1.1 基层团队管理能力	1.素质目标：具有主动、热情、耐心的服务意识；具有良好的团队合作精神。 2.知识目标：掌握督导的职能；掌握督导的沟通技巧、时间管理技巧、领导风格特征、团队建设方法；掌握对员工的招聘、培训、激励、考评及化解员工冲突的方法与技巧。 3.能力目标：具备带领员工一起完成工作并进行有效组织管理的能力。	计划与时间管理、制定决策和解决问题、有效授权、有效沟通、有效激励、有效领导、工作团队建设、冲突与压力管理、招聘和培训员工、绩效评估和纪律管理。	1.课程性质：专业技能限选课； 2.学分学时：2 学分，36 学时； 3.教学方法：主要采用讲授法、案例分析法、小组讨论法、情景角色扮演法； 4.考核方式：考查。
8	客户投诉与突发事件处理（共享）	2.3.2 应急突发事件处理能力 3.1.1 客户关系管理能力 5.2.2 心理抗压能力	1.素质目标：具有服务能力、语言沟通能力，具有敏捷的思维能力、具有较强的心理承受能力。 2.知识目标：认识并了解客户投诉，掌握客户投诉处理的程序和技巧，认识客户各类突发事件、掌握突发事件处理的程序。 3.能力目标：能对客户进行有效管理，能独立处理客户投诉，能独立处理突发事件。	投诉的主要内容与特点、各种突发事件的主要特点与处理流程。	1.课程性质：专业技能限选课； 2.学分学时：2 学分，36 学时； 3.教学方法：主要采用讲授法、案例分析法、小组讨论法、情景角色扮演法； 4.考核方式：考查。

3.专业技术平台课

序号	课程名称	对应职业能力编号	课程目标	主要内容	教学要求
1	房屋构造与识图	2.1.1 房屋构造和建筑识图能力	1.素质目标：具有专业岗位要求的质量意识、安全意识、标准和规范意识。 2.知识目标：具备房屋构造和识图的基本知识； 3.能力目标：掌握正投影原理的应用,能用投影原理进行简单建筑形体的投影图绘制;能识读房屋各部分组成的构造详图并能根据房屋的使用要求和材料供应情况及施工技术等具体条件选择合理构造方案。	建筑构造的基本原理，房屋各部分组成及构造做法；投影基本知识，正投影原理的应用,识读房屋各部分组成的构造详图。房屋施工图的基本知识。	1.课程性质：专业技能限选课； 2.学分学时：4 学分，60 学时； 3.教学方法：主要采用讲授法、案例分析法、小组讨论法； 4.考核方式：考查。

序号	课程名称	对应职业能力编号	课程目标	主要内容	教学要求
2	智慧物业管理服务	2.1.2 常规物业管理业务办理能力 4.1.1 基层团队管理能力 4.1.2 人工智能与智慧服务应用能力	1.素质目标：初步具备物业管理从业人员的职业素养，认识房地产开发与物业管理的关联环节，形成初步的管理思维。 2.知识目标：掌握房地产市场、开发、用地、前期等基本知识；掌握管理计划、组织、领导、控制基本职能理论；掌握物业管理基础知识。 3.能力目标：熟悉房地产开发经营基本知识与流程；掌握企业管理四个基本职能，熟悉管理技能在岗位的应用；能熟练运用物业管理基础知识认知、了解物业管理行业与专业。	房地产管理与物业管理的基础知识；房地产管理及物业管理的基本原理和方法。 管理学的基础知识、基本原理和基本方法，管理的计划、组织、领导、控制、创新等职能的基本内涵；	1.课程性质：专业技能限选核心课； 2.学分学时：4 学分，60 学时； 3.教学方法：主要采用讲授法、案例分析法、小组讨论法、情景角色扮演法； 4.考核方式：考试。
3	物业管理实务	1.1.2 档案管理能力 1.1.3 信息收集与筛选能力 2.1.2 常规物业管理业务办理能力 2.3.2 应急突发事件处理能力 4.2.1 物业服务质量管理与提升能力 5.1.1 物业服务费收费及催费能力	1.素质目标：培养学生良好的职业道德、诚信意识和服务意识等。 2.知识目标：让学生对物业管理的基础知识、基本原理和主要工作内容等有一个全面的理解和掌握。 3.能力目标：让学生熟悉物业企业的工作内容和业务流程，具备从事物业管理服务工作的基本技能。	创建物业服务企业、获取物业服务项目、物业管理早期介入、物业项目承接查验、业主入伙、日常物业管理服务、日常物业经营、物业服务项目的续约或终止等。	1.课程性质：专业技能限选核心课； 2.学分学时：3 学分，54 学时； 3.教学方法：主要采用讲授法、案例分析法、小组讨论法、情景角色扮演法； 4.考核方式：考试。
4	物业管理法律法规	2.3.1 物业法律法规应用能力 2.3.2 应急突发事件处理能力 5.1.1 物业服务费收费及催费能力	1.素质目标：培养学生对物业管理法律法规运用能力，树立应用法律法规分析解决问题的思维。 2.知识目标：了解认识法律基础知识，掌握物业管理中涉及相关法律法规知识。 3.能力目标：掌握运用所学法律法规分析解决日常物业管理与服务案例的能力。	法及物业管理立法、物业管理法律关系、物业权属法律制度、前期物业管理法律制度、业主自治法律制度、物业服务合同与专项合同、物业收费法律制度、法规解读、两个司法解释解读、物业管理纠纷与处理等。	1.课程性质：专业技能限选核心课； 2.学分学时：3 学分，54 学时； 3.教学方法：主要采用讲授法、案例分析法、小组讨论法、情景角色扮演法； 4.考核方式：考试。
5	物业设备与维修管理		1.素质目标：初步具备物业管理从业人员的职业素养，具有一定的观察、分析、判断和计算能力，以及较强的沟通和表达能力。养成严谨、细心的行	物业设备管理的基础知识；物业给排水系统；物业消防系统；燃气供应；暖通和空调；物业电气系统；物业电	1.课程性质：专业技能限选课； 2.学分学时：3 学分，54 学时； 3.教学方法：主要采用讲授法、案例

序号	课程名称	对应职业能力编号	课程目标	主要内容	教学要求
		4.2.2 物业设施设备原理认知及管理能力	为习惯，具有团队合作意识。 2.知识目标：了解各类设备、设施使用和安装规程；掌握电梯的操作、保养和维修基本内容；熟悉电梯管理有关规定；了解楼宇智能化系统基本知识与管理常识。 3.能力目标：能够组织有关人员对房屋附属设备、设施进行保养；能够进行房屋附属设备、设施维修管理；能够拟定电梯的运行、维护、管理计划；能够运用智能化管理系统进行管理；能够对关键设备的外包性维修养护工作进行管理。	梯系统；物业智能化系统等。	分析法、小组讨论法、情景角色扮演法； 4.考核方式：考查。
6	物业专业英语（一）	3.2.1 语言、语种应用交流能力	1.素质目标：培养文化自信和文化输出能力，培养沟通能力和团队协作精神。 2.知识目标：掌握学习与物业管理服务相关的英语词汇、术语和句型，提高专业英语听说读写能力和日常交际能力。 3.能力目标：培养既懂物业管理服务又有一定专业英语交际能力的物业专业人才。	用英语自我介绍；用英语介绍物业管理服务；用英语表达感谢和道歉；用英语回应询问；用英语谈论方向、距离；用英语谈论中西方节日；用英语处理投诉；用英语介绍社区。	1.课程性质：专业技术平台必修课； 2.学分学时：2 学分，36 学时； 3.教学方法：主要采用讲授法、任务驱动法、小组讨论法、情景角色扮演法； 4.考核方式：考查。
7	物业管理实践课	2.1.2 常规物业管理业务办理能力 2.3.2 应急突发事件处理能力 4.2.1 物业服务质量管理与提升能力	1.素质目标：初步具备物业管理从业人员的专业思维，有各业务板块相互协作、配合的团队意识。 2.知识目标：结合所学专业课程了解、认知物业管理四个基础业务板块。 3.能力目标：能够初步运用各个基础业务板块内容、流程与标准解决管家岗位的基本问题，具备一定的实操技能。	1.客户服务板块 2.秩序维护板块 3.工程维修板块 4.环境事务板块 5.社区增值服务板块	1.课程性质：专业技能限选课； 2.学分学时：2 学分，36 学时； 3.教学方法：主要采用任务驱动法、案例教学法、小组讨论法，校内与校外实践结合，对 4 个基础板块+1 个增值服务板块进行分组实践训练； 4.考核方式：（个人实训报告+实训过程考核+小组实训成果展示）。

序号	课程名称	对应职业能力编号	课程目标	主要内容	教学要求
8	物业服务质量管理	2.2.2 团队协作能力 2.3.2 应急突发事件处理能力 4.2.1 物业服务质量管理与提升能力	1.素质目标：初步具备物业管理从业人员的职业素养，具有一定的观察、分析和判断能力，观察能力、自学能力、信息获取能力得到进一步提高，养成认真、严谨、细心，精益求精的行为习惯，具有团队合作意识。 2.知识目标：了解和掌握品质管理基础知识；掌握物业品质管理基本内容；熟悉质量管理体系的基本内容；了解物业服务品质检查内容和方法。 3.能力目标：能够对物业服务的品质进行检查、管控；能参与制订质量管理体系的方案和计划；能拟定物业服务品质管理和控制计划；能运用品质管理方法提升本职岗位工作质量。	服务管理概论、质量与质量管理、物业服务质量标准、物业服务质量管理、物业服务质量控制、物业客户期望管理、物业客户满意度测评、ISO质量管理体系认证、质量管理经典案例。	1.课程性质：专业技能限选课； 2.学分学时：3学分，54学时； 3.教学方法：主要采用讲授法、案例分析法、小组讨论法、情景角色扮演法； 4.考核方式：考查。
9	新生态社区增值服务	7.1.1 策划组织能力 8.1.1 社区增值服务与业务推广能力 8.2.1 电子商务运作能力	1.素质目标：培养学生树立社区经营意识、创新增值服务理念，培养学生整合社区经营资源能力，增强策划与实施素质。 2.知识目标：掌握新生态社区经营基础知识，掌握社区经营资源开发方法，掌握社区经营知识，了解社区增值服务创新。 3.能力目标：掌握基本理论和基本方法，培养学生在社区经营与增值服务工作的拓展和创新服务能力。	经营管理基础、配套性经营、资源性经营、资产管理、社区租赁、会所停车场经营、广告经营、摆台经营、社区020经营、社区服务创新以及社区群体营销、社区团长、微信群营销；课程案例范围包括社区传媒、家政服务、拎包入住、房产经营、车位、创新服务等。	1.课程性质：专业技能限选核心课； 2.学分学时：3学分，54学时； 3.教学方法：主要采用讲授法、案例分析法、小组讨论法、情景角色扮演法； 4.考核方式：考试。
10	数字化电商与新媒体运营	1.2.3 微信管理能力 6.1.1 新媒体应用及推广能力 8.2.1 电子商务运作能力	1.素质目标：培养学生良好的职业道德、诚信意识和服务意识；让学生具备“互联网+物业服务”创新思维意识。 2.知识目标：让学生掌握电子商务应用、新媒体推广基本原理、主要流程和主要内容等。 3.能力目标：让学生能在社区增值服务中灵活运用电子商务为业主提供优质	电子商务业务模式、电子商务交易过程、网络营销、跨境电子商务、电子商务物流、微博营销、微信营销、视频营销以及社区群体营销、社区团长营销。	1.课程性质：专业技能限选核心课； 2.学分学时：3学分，54学时； 3.教学方法：主要采用讲授法、案例分析法、小组讨论法、情景角色扮演法； 4.考核方式：考试。

序号	课程名称	对应职业能力编号	课程目标	主要内容	教学要求
			的物业服务，并能运用微信等新媒体进行营销宣传和推广。		
11	物业专业英语（二）	3.2.1 语言、语种应用交流能力	1.素质目标：培养文化自信和文化输出能力，培养沟通能力和团队协作精神。 2.知识目标：掌握学习与物业管理服务相关的英语词汇、术语和句型，提高专业英语听说读写能力和日常交际能力。 3.能力目标：培养既懂物业管理服务又有一定专业英语交际能力的物业专业人才。	用英语发布通知；用英语收取物业费；用英语处理报修、维修；用英语组织社区活动；用英语租赁、买卖房屋；用英语举行会议；用英语询问客户需求。	1.课程性质：专业技术平台必修课； 2.学分学时：2 学分，36 学时； 3.教学方法：主要采用讲授法、任务驱动法、小组讨论法、情景角色扮演法； 4.考核方式：考查。

4.专业群拓展课

序号	模块	课程名称	对应职业能力编号	课程目标	主要内容	教学要求
1	模块二（物业管理专业拓展课）	管理系列讲座（共享）	1.1.1 沟通协调能力 2.2.1 人际交往能力 4.1.1 基层团队管理能力	1.素质目标：具有良好的职业道德和敬业精神；自主学习意识，良性竞争意识和团队合作意识。 2.知识目标：了解企业文化、团队建设意义及方法；运用激励手段来提高团队战斗力；掌握管理学的基本原理、理论知识、方法和技巧。 3.能力目标：具有运用管理学工具，解决实际问题的能力；具有基本的管理沟通、协同合作和组织实施的工作能力；变革与创新的能力。	企业文化、团队建设、领导艺术、沟通技巧、沟通技巧、管理创新等内容。	1.课程性质：专业技术平台必修课 2.学分学时：2 学分，36 学时； 3.教学方法：主要采用讲授法、情景模拟法、任务驱动法、游戏教学法； 4.考核方式：考查。
2		商业物业服务	2.1.2 常规物业管理业务办理能力 3.2.2 物业管理业态拓展认知与迁移能力	1.素质目标：拓宽对现代物业管理业态的视野，以住宅物业为基础，形成大物业思维。 2.知识目标：了解熟悉写字楼、商业楼宇、公寓、酒店、购物中心、产城物业等商业物业业态基本知识。 3 能力目标：分析住宅物业与商业物业管理与服务的区别，有一定商业物业管理与服务技能。	1.写字楼、商业楼宇、公寓、酒店、购物中心、产城物业等业态基本介绍。 2.商业物业管理基本业务内容与流程（包括前期规划、入场接管、日常管理与服务、招租、运营、推广等）。	1.课程性质：专业群限选拓展课； 2.学分学时：2 学分，36 学时； 3.教学方法：主要采用讲授法、案例分析法、小组讨论法等； 4.考核方式：考查。

序号	模块	课程名称	对应职业能力编号	课程目标	主要内容	教学要求
3		客户关系管理与大数据	1.2.2 客户分类管理能力 3.1.2 客户大数据库管理与应用能力	1.素质目标：掌握客户关系识别、选择与开发、客户关系保持与恢复、营销策略应用、呼叫中心管理知识与技能，具备一定应用能力。 2.知识目标：掌握客户识别、选择和开发、客户关系保持、客户服务、客户关系恢复、营销策略与呼叫中心等基本知识。 3.能力目标：熟练运用客户关管理知识，掌握客户管理的技巧与方法，能熟练地运用系统处理客户投诉。	认识客户关系管理、客户识别选择和开发、保持客户关系、客户服务、客户关系恢复、客户关系管理的营销策略、呼叫中心与大数据七个项目教学内容。	1.课程性质：专业群限选拓展课； 2.学分学时：2 学分，36 学时； 3.教学方法：主要采用讲授法、案例分析法、小组讨论法、情景角色扮演法； 4.考核方式：考查。

（二）第二阶段（第 4 学期）课程设置及要求

1.客服管家岗位限选课

序号	模块	对应职业能力编号	课程目标	主要内容	教学要求
1	模块一 业户投诉处理与关系维护	2.1.2 常规物业管理业务办理能力 2.3.2 应急突发事件处理能力 3.1.1 客户关系管理能力 4.2.1 物业服务质量管理与提升能力	1.素质目标：具备业户诉求处理的闭环服务素质，具备对业户关系维护的综合素质，树立良好的服务意识。 2.知识目标：掌握业户投诉处理规范与标准；掌握业户关系日常维护规范与标准的基本知识。 3.能力目标：能熟练按公司操作规程处理各种业户诉求；能熟练掌握业户关系维护（线上与线下）服务目标与操作指引。	业户的疑问解答、需求处理及报修响应，及时协调资源解决业户诉求，及时上报各类重大的客户诉求和突发事件；建立沟通渠道，定期沟通与拜访所辖片区业户，开展贴心服务， 维护关系，增强与业主之间的粘性。	1.课程性质：专业技能限选课； 2.学分学时：3 学分，54 学时； 3.教学方法：主要采用讲授法、案例分析法、小组讨论法、情景角色扮演法； 4.考核方式：考查。
2	模块二 物业费用收缴	2.3.1 物业法律法规应用能力 2.3.2 应急突发事件处理能力 5.1.1 物业服务费收费及催费能力	1.素质目标：具备物业费用收缴沟通的综合素质，树立良好的团队意识。 2.知识目标：掌握物业费用收缴的法律法规依据。 3.能力目标：能熟练掌握物业费用收缴技巧与常见问题应对方法，具备处理各种收缴问题处理的技能。	对所辖片区物业服务费及其他应收款项的催缴，主要学习训练内容：物业法律法规、缴费渠道、催费方式、催费常见问题及应对方法。	1.课程性质：专业技能限选课； 2.学分学时：2 学分，36 学时； 3.教学方法：主要采用讲授法、案例分析法、小组讨论法、情景角色扮演法； 4.考核方式：考查。
3	模块三 社区文化助推	1.2.2 客户分类管理能力 3.1.2 客户大数据库管理与应用能力 3.1.1 客户关系管理能力	1.素质目标：形成模向部门沟通协调、团队协作的意识。 2.知识目标：掌握物业管理社区文化策划组织的基本知识。 3.能力目标：能熟练制订社区文化活动方案，具备组织实施、统筹备、沟通协调能力。	推动片区社区文化活动开展，协助社区社团组建及关系维护，营造睦邻友好社区氛围。	1.课程性质：专业技能限选课； 2.学分学时：2 学分，36 学时； 3.教学方法：主要采用讲授法、案例分析法、小组讨论法、情

					景角色扮演法； 4.考核方式：考查。
4	模块四 社区增值服务	7.1.1 组织策划能力 8.1.1 社区增值服务与业务推广能力 8.2.1 电子商务运作能力	1.素质目标：具备整合社区服务资源的思维，树立创新与开拓意识。 2.知识目标：掌握物业管理社区增值服务开展、为业主提供社区生活服务的基本知识。 3.能力目标：掌握同城商家资源开发、谈判及维护并协助商家解决问题的能力；具备统筹营销活动策划组织及招商体验并结合产品策划整合营销方案及落地能力。	社区传媒、家政服务、拎包入住、房产经营、车位、社区群体团购以及各种增值服务创新。	1.课程性质：专业技能限选课； 2.学分学时：2 学分，36 学时； 3.教学方法：主要采用讲授法、案例分析法、小组讨论法、情景角色扮演法； 4.考核方式：考查。
5	客服管家岗位分流实践课（企业）	岗位须具备以服务客户为中心的理念，符合开展管理业户信息、受理业户需 求、维护业户关系、协调物业资源、收缴物业费用、协助品牌传播、助推社区文化、提供优质服务等工作任务的综合职业能力/技能。	1.素质目标：能基本具备客服管家的职业素养，有一定的法律法规素质，树立团队工作意识与服务创新意识。 2.知识目标：了解客服管家岗位各项操作规程。掌握物业法律法规基本知识与应用。掌握运营创新理论、服务沟通知识。 3.能力目标：熟练掌握客服管家岗位职责要求的各项业务技能；具备运用法律法规分析与解决物业纠纷或问题的能力；具备物业运营能力与创新思维，能紧跟行业的发展动态；掌握物业管理的服务沟通技能，具备团队意识。	1.管理业主信息； 2.受理业户需求； 3.维护业户关系； 4.协调物业资源； 5.收缴物业费用； 6.协助品牌传播； 7.助推社区文化； 8.提供优质服务。	1.课程性质：专业技能限选课； 2.学分学时：6 学分，162 学时； 3.教学要求：聚焦岗位，以突出岗位必须的素质、知识、能力为主线开展强化训练；以模拟场景训练、真实项目教学、课程各个分解任务导向为主要教学方法与手段；通过企业岗位实操，使学生切实掌握客服管家岗位的基本技能和工作方法。 4.考核方式：考查。

2.生活管家岗位限选课

序号	模块	对应职业能力编号	课程目标	主要内容	教学要求
1	模块一　社区资源开发与整合	3.1.2 客户大数据库管理与应用能力 8.1.1 社区增值服务与业务推广能力 10.2.1 社区资源开发能力 11.1.1 资源统筹整合能力	1.素质目标：让学生具备良好的职业素养，具有较强的组织协调能力、创新意识和服务意识。 2.知识目标：让学生能够熟悉和掌握社区经营资源开发与管理、商家资源开发与整合等相关知识。 3.能力目标：让学生具备较强的开发与整合社区经营资源的能力。	社区经营资源管理、统筹和梳理社区经营资源、盘活社区经营资源并提升利用率、同城商家资源开发与整合等。	1.课程性质：专业技能限选课； 2.学分学时：3 学分，54 学时； 3.教学方法：主要采用案例分析法、任务驱动法、情境教学法、小组讨论法、角色扮演法等； 4.考核方式：考查。

序号	模块	对应职业能力编号	课程目标	主要内容	教学要求
2	模块二　商务谈判与商务合同	10.1.1 商务谈判与商家管理能力 10.1.2 商务合同拟订与管理能力	1.素质目标：让学生具备良好的职业素养，具有较强的组织协调能力、创新意识和服务意识。 2.知识目标：让学生能够熟悉和掌握商务谈判、商务合同管理等相关知识。 3.能力目标：掌握商务谈判、商务合同管理的方法与技巧，让学生具备优秀的销售能力及商务谈判能力。	商务谈判组织与管理、商务谈判筹划与准备、商务谈判中的沟通与礼仪、商务谈判策略、商务谈判技巧、商务合同签订、商务合同管理等。	1.课程性质：专业技能限选课； 2.学分学时：2 学分，36 学时； 3.教学方法：主要采用讲授法、案例分析法、小组讨论法、情景模拟法、实训操练等； 4.考核方式：考查。
3	模块三　营销活动策划与组织	6.1.1 数字化新媒体推广能力 7.1.1 组织策划能力 9.1.1 市场营销能力	1.素质目标：让学生具备良好的职业素养，具有较强的组织沟通协调能力、创新意识和团队合作意识。 2.知识目标：掌握增值业务营销推广策划与组织实施、社群营销与运营等相关知识。 3.能力目标：让学生具备较强的营销活动策划和组织能力。	增值创新、社区传媒、拎包、家政、房产经营、车者乐等增值业务营销推广策划及组织实施，社群/社群团长营销与运营等。	1.课程性质：专业技能限选课； 2.学分学时：2 学分，36 学时； 3.教学方法：主要采用讲授法、案例分析法、小组讨论法、角色扮演法、实训操练等； 4.考核方式：考查。
4	模块四　客户拓展与维护	9.2.1 增值服务创新能力 12.1.1 社区生活服务系统业务管控能力	1.素质目标：培养学生具有良好的组织沟通协调能力、创新意识和服务意识，提高学生的职业核心素养与职业适应能力。 2.知识目标：掌握客户信息管理、客户服务管理、客户售后服务管理、大客户管理等相关知识。 3.能力目标：让学生具备娴熟的客户沟通技巧，具有较强的客户拓展与维护能力。	采集客户信息并建立客户信息档案、分析客户资料、提高客户服务水平的技巧、客户投诉处理、大客户拓展与维护、客户满意度调查、业主微信群管理与维护等。	1.课程性质：专业技能限选课； 2.学分学时：2 学分，36 学时； 3.教学方法：主要采用讲授法、案例分析法、任务驱动法、小组讨论法、情景模拟法等； 4.考核方式：考查。
5	生活管家岗位分流实践课（企业）	岗位以具备通过平台化运营，精准洞察客户需求，并基于客户需求整合社区服务资源，为业主提供优质的社区生活服务，开展社区资源开发与整合、商务谈判与商务合同管理、营销活动策划与组织、客户拓展与维护等工作任务的综合职业能力/技	1.素质目标：能基本具备生活管家的职业素养，有一定的增值服务运营理念，树立团队工作意识与服务创新意识。 2.知识目标：了解生活管家岗位的各项操作规程与运营知识；掌握运	1.业务统筹。负责总部、单位的各社区生活服务业务落地，并对所在组团/项目生活服务指标达成负责； 2.商家维护。负责组团商家资源开发谈判及维护，提供整合营	1.课程性质：专业技能限选课； 2.学分学时：6 学分，162 学时； 3. 教学要求：聚焦岗位，以突出岗位必须的素质、知识、能力为主线开展强化训练；以模

序号	模块	对应职业能力编号	课程目标	主要内容	教学要求
		能。	营创新理论、服务沟通知识。 3.能力目标：熟练掌握生活管家岗位职责要求的各项业务技能。具备物业法律法规分析与解决物业纠纷或问题的能力。具备物业运营能力与创新思维，能紧跟行业的发展动态。掌握商家维护与资源管理技能，具备团队运营与合作意识。	销方案并协助商家解决问题； 3.资源管理。负责组团/项目社区经营资源管理，统筹梳理并盘活经营资源，提升使用率； 4.团队运营。负责对参与社区生活服务业力的项目团队及专职团队进行联动，做好业务内控运营。	拟场景训练、真实项目教学、课程各个分解任务导向为主要教学方法与手段；通过企业岗位实操，使学生切实掌握生活管家岗位的基本技能和工作方法。 4.考核方式：考查。

（三）第三阶段（5-6 学期）课程设置及要求

序号	课程名称	对应职业能力编号	课程目标	主要内容	教学要求
1	见习客服管家岗位职务能力提升课（一）	1.1.1 沟通协调能力 1.2.1 计算机办公及软件应用能力 2.1.2 常规物业管理业务办理能力 2.2.1 人际交往能力 2.2.2 团队协作能力 2.3.2 应急突发事件处理能力 3.1.1 客户关系管理能力 4.1.1 基层团队管理能力 4.2.1 物业服务质量管理与提升能 5.1.1 物业服务费收费及催费能力 5.2.2 心理抗压能力 6.1.1 新媒体应用与推广能力 7.1.1 策划组织能力 8.1.1 社区增值服务与业务推广能力	1.素质目标：具有爱岗敬业、勤奋务实精神；具备良好的逻辑思维和创新思维；具有吃苦耐劳、诚实守信精神，能承受较大的工作压力；具有优秀的团队协作和服务意识；具备成就导向和结果导向思维。 2.知识目标：熟练掌握物业服务企业客服管家职务岗位工作流程及相关知识。 3.能力目标：通过跟岗实践和岗位实操，在校企导师的共同培育下，使学生业务操作熟练，职业操守优良，具有较强的职务升迁能力，能胜任物业服务企业物业管家职务岗位工作的基层一线管理干部。	技能提升：管家巡视检查、业主关系维护与投诉处理、收取和催缴物业费、开展增值服务、处理突发事件、协调与处理邻里纠纷、业主诉求接待与处理、社区文化活动等。 素质提升：人际关系处理、沟通协调能力、团队协作精神等。	1.课程性质：企业实践教学培养必修课； 2.学分学时：15 学分，270 学时； 3.教学方法：在企业导师和学校导师的共同培育下，以“学中做、做中学”实践教学模式，使学生完成学习任务，进一步巩固物业管理专业理论知识，提高业务实操能力，形成优良的职业素质，能胜任物业企业基层管理岗位，并且具有较强的职务升迁能力； 4.考核方式：考查。
2	见习生活管家岗位职务能力提升课（一）	1.1.1 沟通协调能力 1.2.1 计算机办公及软件应用能力 2.1.2 常规物业管理业务办理能力 2.2.1 人际交往能力 2.2.2 团队协作能力 3.1.1 客户关系管理能力 3.1.2 客户大数据库管理与应	1.素质目标：具有爱岗敬业、勤奋务实精神；具备良好的逻辑思维和创新思维；具有吃苦耐劳、诚实守信精神，能承受较大的工作压力；具有优秀的团队协作和服务意识；具备成就导向和结果导向思维。	技能提升：社区资源开发与整合、商务谈判与商务合同、营销活动策划与组织、客户拓展与维护、社区增值服务创新等；	1.课程性质：企业实践教学培养必修课； 2.学分学时：15 学分，270 学时； 3.教学方法：在企业导师和学校导师的共同培育下，以“学中做、做中

序号	课程名称	对应职业能力编号	课程目标	主要内容	教学要求
		用能力 6.1.1 数字化新媒体推广能力 7.1.1 组织策划能力 7.2.1 公共关系能力 9.1.1 市场营销能力 9.2.1 增值服务创新能力 10.1.1 商务谈判与商家管理能力 10.2.1 社区资源开发能力 11.1.1 社区资源统筹整合能力 12.1.1 社区生活服务系统业务管控能力	2.知识目标：熟练掌握物业服务企业生活管家职务岗位工作流程及相关知识。 3.能力目标：通过跟岗实践和岗位实操，在校企导师的共同培育下，使学生业务操作熟练，职业操守优良，具有较强的职务升迁能力，能胜任物业服务企业物业管家职务岗位工作的基层一线管理干部。	素质提升：人际关系处理、沟通协调能力、团队协作精神等。	学”实践教学模式，使学生完成学习任务，进一步巩固物业管理专业理论知识，提高业务实操能力，形成优良的职业素质，能胜任物业企业基层管理岗位，并且具有较强的职务升迁能力； 4.考核方式：考查。
3	客服管家岗位职务能力提升课（二）	1.1.1 沟通协调能力 1.2.1 计算机办公及软件应用能力 2.1.2 常规物业管理业务办理能力 2.2.1 人际交往能力 2.2.2 团队协作能力 2.3.2 应急突发事件处理能力 3.1.1 客户关系管理能力 4.1.1 基层团队管理能力 4.2.1 物业服务质量管理与提升能 5.1.1 物业服务费收费及催费能力 5.2.2 心理抗压能力 6.1.1 新媒体应用与推广能力 7.1.1 策划组织能力 8.1.1 社区增值服务与业务推广能力	1.素质目标：具有爱岗敬业、勤奋务实精神；具备良好的逻辑思维和创新思维；具有吃苦耐劳、诚实守信精神，能承受较大的工作压力；具有优秀的团队协作和服务意识；具备成就导向和结果导向思维。 2.知识目标：熟练掌握物业服务企业客服管家职务岗位工作流程及相关知识。 3.能力目标：通过跟岗实践和岗位实操，在校企导师的共同培育下，使学生业务操作熟练，职业操守优良，具有较强的职务升迁能力，能胜任物业服务企业物业管家职务岗位工作的基层一线管理干部。	技能提升：管家巡视检查、业主关系维护与投诉处理、收取和催缴物业费、开展增值服务、处理突发事件、协调与处理邻里纠纷、业主诉求接待与处理、社区文化活动、商业物业服务等。 素质提升：抗压能力、沟通协调能力以及岗位竞聘技能等。	1.课程性质：企业实践教学培养必修课； 2.学分学时：13 学分，234 学时； 3.教学方法：在企业导师和学校导师的共同培育下，以“学中做、做中学”实践教学模式，使学生完成学习任务，进一步巩固物业管理专业理论知识，提高业务实操能力，形成优良的职业素质，能胜任物业企业基层管理岗位，并且具有较强的职务升迁能力； 4.考核方式：考查。
4	生活管家岗位职务能力提升课（二）	1.1.1 沟通协调能力 1.2.1 计算机办公及软件应用能力 2.1.2 常规物业管理业务办理能力 2.2.1 人际交往能力 2.2.2 团队协作能力 3.1.1 客户关系管理能力 3.1.2 客户大数据库管理与应用能力 6.1.1 数字化新媒体推广能力 7.1.1 组织策划能力 7.2.1 公共关系能力 9.1.1 市场营销能力 9.2.1 增值服务创新能力	1.素质目标：具有爱岗敬业、勤奋务实精神；具备良好的逻辑思维和创新思维；具有吃苦耐劳、诚实守信精神，能承受较大的工作压力；具有优秀的团队协作和服务意识；具备成就导向和结果导向思维。 2.知识目标：熟练掌握物业服务企业生活管家职务岗位工作流程及相关知识。 3.能力目标：通过跟岗实践和岗位实操，在校	技能提升：社区资源开发与整合、商务谈判与商务合同、营销活动策划与组织、客户拓展与维护、社区增值服务创新等。 素质提升：抗压能力、沟通协调能力以及岗位竞聘技能等。	1.课程性质：企业实践教学培养必修课； 2.学分学时：13 学分，234 学时； 3.教学方法：在企业导师和学校导师的共同培育下，以“学中做、做中学”实践教学模式，使学生完成学习任务，进一步巩固物业管理专业理论知识，提高业务实操能力，形成优

序号	课程名称	对应职业能力编号	课程目标	主要内容	教学要求
		10.1.1 商务谈判与商家管理能力 10.2.1 社区资源开发能力 11.1.1 社区资源统筹整合能力 12.1.1 社区生活服务系统业务管控能力	企导师的共同培育下，使学生业务操作熟练，职业操守优良，具有较强的职务升迁能力，能胜任物业服务企业物业管家职务岗位工作的基层一线管理干部。		良的职业素质，能胜任物业企业基层管理岗位，并且具有较强的职务升迁能力； 4.考核方式：考查。
5	专业岗位实践共性问题的分析与处理（集中授课）	1.1.1 沟通协调能力 1.1.3 信息收集与筛选能力 2.2.1 人际交往能力 2.2.2 团队协作能力 5.2.2 心理抗压能力 6.2.1 公文写作能力 7.1.1 策划组织能力	1.素质目标：具有敏锐的市场眼光；具有独立的工作能力、良好的人际交往能力与团队合作精神；积极主动、性格开朗、讲求效率、勇于挑战。 2.知识目标：学生在见习管家岗位实践培养中遇到的共性问题，包括职务素质、能力实践缺陷，也包括职务管理能力需要的理论知识等。 3.能力目标：解决学生在第三阶段“专业岗位职务能力”企业实践培养教学中出现或存在的共性问题，促进学生专业岗位职务能力的提升。	见习管家的角色转换、物业服务中的高效沟通技巧、物业客服人员抗压能力训练、物业管家核心能力与业绩提升训练、管家团队协作与执行力拓展训练、社区增值业务推广技巧等。	1.课程性质：企业实践教学培养必修课； 2.学分学时：5 学分，90 学时； 3.教学方法：主要采用讲授法、案例分析法、任务驱动法、小组讨论法、情景模拟法等； 4.考核方式：考查。
6	毕业论文/设计	1.1.2 档案管理能力 1.1.3 信息收集与筛选能力 1.2.1 计算机办公及软件应用能力 1.2.2 客户分类管理能力 2.3.1 物业法律法规应用能力 3.1.2 客户大数据库管理与应用能力 6.2.1 公文写作能力	1.素质目标：具备良好的职业素养，拥有吃苦耐劳的精神；具有敏锐的市场眼光，具有较好的分析问题、解决问题的能力，具有独立的工作能力；具有良好的人际交往能力与团队合作精神。 2.知识目标：熟练掌握物业运营管理、服务创新和开展增值服务等相关知识。 3.能力目标：掌握物业服务企业物业管家职务岗位工作基本技能，具有较强的物业运营管理、服务创新和开展增值服务的能力；具有较好的资料统计、分析、归纳和总结能力，具有较强的文字撰写能力。	毕业设计选题、毕业设计任务书撰写、毕业设计报告撰写、答辩等。	1.课程性质：企业实践教学培养必修课； 2.学分学时：3 学分，54 学时； 3.教学方法：由学生所在实践学习企业的一线管理人员和校内专任教师共同担任指导教师，辅导学生做好选题、撰写和答辩等毕业设计工作，培养学生解决实际问题的能力，提高学生的综合素质和创新意识。 4.考核方式：考查。

九、教学进程总体安排

（一）教学周安排与学分计算规则

教学周安排表

学期	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	课内教学周数	学期总周数
一	D		C	A															B	18	20
二	A																		B	18	20
三	A																		B	18	20
四	J/H										B	K								18	20
五	F/E																			18	20
六	F/E																I			18	20
合计																				108	120

1.符号说明：A：校内教学　B：考试　C：入学教育及企业认知实践　D：军事训练　E：集中实训周（企业课堂）　F：专业岗位能力企业实践课程　H：考证　I：答辩、毕业教育　J：岗位分流深化课程　K:专业岗位技能强化训练。

2.每学期教学18周，考试1周，机动周1周，学期总周数为20周。

3.课程学分按每18个学时计1个学分，集中实践教学一周计1个学分并按18学时/周折算学时。

（二）教学进程表

见附件1。

（三）学时比例

学时比例

课程类别与性质			学时分配			课程类别总计	占总学时比例（%）
			总学时	理论学时	实践学时		
公共基础课	必修课		510	297	213	726	27.69%
	限选课		144	70	74		
	任选课		72	40	32		
专业（技能）课	专业群平台课（必修）		264	218	46	1896	72.31%
	专业技术平台课（必修）		552	442	110		
	专业群拓展课（限选）		108	96	12		
	专业岗位课（限选）		324	78	246		
	企业实践教学培养（必修）	专业岗位职务能力提升课	504	0	504		
		企业实践共性问题解析（集中授课）	90	45	45		
		毕业设计	54	0	54		
学时合计			2622	1286	1336	——	
学时比例			100%	49.05%	50.95%		

十、实施保障

（一）校企共育人才培养机制

按照碧桂园集团、碧桂园集团校企共同办学理事会《关于进一步加强“产教融合、校企共育”人才培养的实施意见》（2018[2]号）文件精神，建立本专业与碧桂园集团所属碧桂园生活服务集团股份有限公司企业层面的校企共同育人工作机制，包括建立专业教学指导委员工作机制，校企共同制定（修订）专业人才培养方案、岗位职务工作标准、课程标准和共同编写教材工作机制，建立企业兼职教师、岗位导师教学培训制度、企业实践教学培养教学管理和学生管理制度以及签订“三方协议”制度，确保校企共同育人各项工作规范有序和扎实推进。

（二）师资队伍

1.专任教师

专业群现有教师18人，其中高级职称5人，中级职称6人。具有“双师”素质的教师15人。学生数与专任教师数比例不高于25:1，“双师”素质教师占专业教师比不低于80%。

专任教师须具有高校教师资格证书及相关专业本科及以上学历；每3年累计不少于6个月的企业实践经历。

专任教师必须具有崇高的理想信念、道德情操、仁爱之心；具有扎实的专业知识和较强的实践能力；具有较强的信息化教学和教研教改的科研能力。

2.专业带头人

专业群带头人应具有正高职称，能够较好地把握国内外酒店、物业、连锁经营管理行业的发展趋势，熟悉并能掌控专业群的发展方向与建设。

专业带头人原则上应具有副高以上职称，熟悉专业的发展规律，具有较强的专业领导能力，能很好地组织开展校企共育、专业建设、教研教改、社会服务等工作。

3.企业兼职教师

从凤悦酒店及度假村、广东千玺机器人集团有限公司、碧桂园生活服务集团股份有限公司、广东顺德碧优选商业有限公司中，聘任具有中级及以上职称或中层及以上职务的管理者担任教师。企业教师须具备良好的思想政治素质和职业道德；良好的沟通能力与语言能力；扎实的专业知识和丰富的实际工作经验；能胜任企业实践教学任务。

（三）教学设施

1.专业教室基本条件

教室配备黑（白）板、多媒体计算机、投影设备、音响设备，宽带网络或无线 WiFi，并具有网络安全防护措施。教室安装应急照明装置并保持良好状态，符合紧急疏散要求，标志明显，保持逃生通道畅通无阻，符合消防安全要求。

2.校内实训教学基地

序号	实训室名称	实训项目	设备配置要求	
			主要设备名称	数量
1	制图实训室	1.绘制三视图 2.建筑图纸的读图与识图	图板	80 张
			丁字尺	80 把
			学生桌椅	80 套
			多媒体教学设备	2 套
2	办公自动化实训室	1.常用办公设备的操作； 2.word 文档的编排； 3.EXCEL 电子表格的使用； 4.PPT 的编排与设计； 5.微信软文写作。	多媒体教学设备	2 套
			学生用电脑	80 套
			学生桌椅	80 套
			多功能复印机	4 台
			多功能数码摄像机	2 台
3	物业沙盘模型实训室	1.了解物业小区的功能布局； 2.模拟物业管理方案的运行实施；	小区物业沙盘	1 个
4	物业管理档案	1.资料整理归档；	档案柜	3 个

	实训室	2.资料检索、查找； 3.资料保管。	纸质档案盒	200 个
			塑料档案袋	1000 个
			办公电脑	1 套
			办公桌椅	1 套
5	礼仪形体训练室	1.形体训练； 2.礼仪训练。	多媒体教学设备	1 套
			仪容镜	1 面
			把杆	1 套
			化妆室	1 间
6	专业实训室	1.物业客户服务板块实训； 2.物业工程维修板块实训； 3.物业绿化保洁板块实训； 4.物业秩序维护板块实训。	实训室 1：物业服务中心	1 间
			实训室 2：物业教学服务公司	1 间
			档案室/经理办公室	1 间
			会议室	1 间
			工程维修常用设备	若干
			绿化保洁常用设备	若干
			消防安全常用设备	若干
7	“碧小易”快递驿站	1、办公自动化及软件应用实训； 2、客户大数据库管理与应用实训； 3、业主关系维护与投诉处理实训； 4、开展增值服务实训。	办公电脑	1 套
			办公桌椅	2 套
			出入库管理系统	1 套
			货 架	若干

3.企业实践教学基地

企业	数量	功能	接纳学生数	备注
碧桂园生活服务集团股份有限公司	30-40 个物业项目	1.能承担专业技术技能课程的教学任务； 2.能承担专业岗位职务能力企业实践教学培养任务； 3.能进行集中授课； 4.能提供食宿等基本生活条件。	100-120 人/年	

（四）教学资源

1.教材选用基本要求

优先选用国家高职高专“十三五”规划教材、国家职业教育指导委员会重点建设教材等优质教材，保证教材的先进性和科学性。教材体例应具有鲜明的高等职业教育特色，联合企业不断丰富和更新物业管理专业教学资源库。

2.图书文献配备基本要求

图书文献配备能满足专业人才培养、专业建设、专业教科研等工作的需要。专业类图书文献主要包括物业管理类、其他经济管理类，以及文化和职业素养等图书和文献。

3.数字资源配置基本要求

现代物业管理专业建设和配备了与本专业相关的电子教案、电子课件、电子教材、音视频素材、数字化教学案例库、录播室等专业数字教学资源，种类丰富、形式多样、使用便捷，能满足专业日常教学需要。

（五）教学方法

现代物业管理专业依据“三段式”教学模式、教学目标和教学环境不同，采用不同的教学组织方式和教学方法：

第一阶段（第 1-3 学期)的职业素养培养与专业岗位基础能力训练课程教学，根据课程特点，专业技能课程采用理论实操一体化、企业认知实践、社会实践、分小组实训的方式组织教学，职业素养类和专业基础平台课程开展启发式、讨论式、案例式、问题导向式教学和过程考核、笔试、操作的考核方式。

第二阶段(第 4 学期)的岗位分流专业知识深化学习和专业技能强化训练课程，采取岗位分流重组岗位教学班组，以岗位班组为单位开展岗位课程包教学，采用客服管家/生活管家岗位工作领域的工作案例，以讲解、讨论、指导等方式，训练学生应用专业知识开展岗位工作、分析问题和解决问题的能力和技能操作水平。

第三阶段（第 5 至 6 学期）基层管理干部（技术骨干）岗位职务能力企业实践教学培养课程教学，针对客服管家/生活管家岗位职务工作标准和学生在工作中遇到的共性问题，采取分阶段集中授课、岗位导师指导、学校导师实践教学管理平台线上指导交流、毕

业设计指导等方式组织教学并进行过程考核，提升学生岗位职务工作能力。

（六）学习评价

根据本专业的课程设置和课程性质，制定课程标准和课程考核方案，建立课程考核标准及其试题库、评价标准；根据课程教学内容、教学环境、教学组织方式不同，确定考核方式、评价标准、评价方式和评价主体；按照课程考核标准规定内容和评价标准，进行理论笔试和技能操作考核；专业岗位能力企业实践教学培养课程集中授课，由任课老师根据教学内容拟定考题并对答卷进行评价和评分(采用百分制)；岗位职务能力提升课程由岗位指导教师制定模块考核内容和评价标准，并进行过程考核和定性（优秀、良好、合格、不合格）评价，毕业设计采用答辩方式进行定性评价。

考核以课程为单元，按课程计划学时计算学分。在制订课程标准的基础上，职业素养培养与专业岗位基础能力训练、岗位分流专业知识深化学习和专业技能强化训练课程的考核，技能考核单独计算成绩，按相应权重计入课程总分；专业岗位能力企业实践教学培养分别按集中授课、岗位职务工作过程考核和毕业设计三个课程模块考核，分别安排计划学时、计算成绩和学分。

（七）质量管理

按照碧桂园集团、碧桂园集团校企共同办学理事会《关于进一步加强“产教融合、校企共育”人才培养的实施意见》（2018[2]号）文件精神，建立现代物业管理专业与碧桂园集团所属碧桂园生活服务集团股份有限公司企业层面的校企共同育人工作机制，校企双方协同做好育人过程管理，强化对人才培养实施的全过程监控，确保人才培养质量。同时，现代物业管理专业在学院教学质量管理

机制下，严格执行教学质量管理制度，形成常态化的人才培养质量管控体系，以确保专业人才培养质量，全面实现专业人才培养目标。

十一、毕业要求

学生在规定的修业年限内,达到专业培养规格，完成本专业人才培养方案规定的全部课程和教学环节的学习，修满 143 个学时，取得 2622 个专业学分，素质拓展学分经认定不低于 12，学校准予毕业并颁发毕业证书。

十二、附录

1.专业教学进程表

2.人才培养方案变更审批表

广东碧桂园职业学院（ 酒店管理与数字化运营 专业群）2021 级 现代物业管理 专业教学进程表

专业方向：物业金牌管家

人才培养阶段	课程类别	课程性质	课程编码	课程名称	课程类型	总学分	总学时	学时分配		核心课程	考核方式	学期周学时安排					
								理论学时	实践学时			1	2	3	4	5	6
第一阶段 职业素养培养与专业岗位基础能力训练	公共基础课	必修	9012010	思想道德与法治	A	3	60	45	15*			3					
			9012040	毛泽东思想和中国特色社会主义理论体系概论	A	4	72	54	18*				3				
			9013031	形势与政策	A	1	48	48				每学期 8 学时					
			9013041	军事体育	C	6	108	16	92			2	2	1	1		
			9013010	军事技能	C	2	36		36			2w					
			9011010	军事理论	A	2	36	36					2				
			9012030	大学生心理健康教育	A	2	36	24	6+6*			2					
			9011020	马克思主义中国化进程与青年学生使命担当	A	1	24	20	4			2					
			9013021	大学生职业发展与就业指导	B	2	36	18	18			1w	每学期 6 学时				
			9012050	大学生创新创业	B	2	36	18	18*			1					
			9012042	国家安全教育	A	1	18	18				1					
			小计			26	510	297	213			11	7	1	1		
		限选	9012043	劳动教育（自我发展体验）	C	1	18		18			1w					
			---	美育教育类课程	A	2	36	20	16			课程设置面向全校，学生在限定课程中选择修学					
			---	信息技术类课程	A	2	36	20	16								
			---	健康教育类课程	A	1	18	10	8								
			---	中华优秀传统文化类课程	A	2	36	20	16								
			小计			8	144	70	74								
		任选	---	人文素养类课程	A	2	36	20	16			课程设置面向全校，学生在给定范围内任选					
			---	科学素养类课程	A	2	36	20	16								
			小计			4	72	40	32								
		公共课合计				38	726	407	319			11	7	1	1		
	专业（技能）课	专业群平台课(必修)	3151201	言语交际与人际沟通（共享）	B	1.5	30	24	6			2					
			3151101	职业素养与礼仪（共享）	A	1.5	30	20	10			2					
			3151102	应用文写作（共享）	A	2	36	36	0		▲		2				
			3151202	办公软件高级应用（共享）	B	2	36	24	12				2				
			1121101	人工智能与智慧服务（共享）	A	1.5	24	22	2			2					
			3151104	数字化营销（共享）	A	2	36	32	4		▲		2				
			3151203	督导管理实务（共享）	B	2	36	30	6	★	▲			2			
			3151105	客户投诉与突发事件处理（共享）	A	2	36	30	6					2			
			小计			14.5	264	218	46			6	6	4			
		专业技术平台课(必修)	4221201	房屋构造与识图	B	3	60	54	6		▲	4					
			4221202	智慧物业管理服务	B	3	60	54	6	★	▲	4					
			4221203	物业管理实务	B	3	54	46	8	★	▲		3				
			4221204	物业管理法律法规	B	3	54	46	8	★	▲		3				
			4221205	物业设备与维修管理	B	3	54	48	6				3				
			4221206	物业专业英语（一）	A	2	36	28	8				2				

			4221301	物业管理实践课	C	2	36		36				2				
			4221207	物业服务质量管理	B	3	54	46	8					3			
			4221208	新生态社区增值服务	B	3	54	46	8	★	▲			3			
			4221209	数字化电商与新媒体运营	B	3	54	46	8	★	▲			3			
			4221210	物业专业英语（二）	A	2	36	28	8					2			
			小计			30	552	442	110			8	13	11			
		专业群拓展课（限选） 模块一（酒店专业）	3163101	管理系列讲座（共享）	A	2	36	36	0					2			
			3163301	酒水调制与酒吧管理	C	2	36	10	26					2			
			3163302	茶艺与茶文化	C	2	36	10	26					2			
		模块二（物业专业）	3163101	管理系列讲座（共享）	A	2	36	36	0					2			
			4263101	商业物业服务	A	2	36	30	6					2			
			4263102	客户关系管理与大数据	A	2	36	30	6					2			
		模块三（连锁专业）	3163101	管理系列讲座（共享）	A	2	36	36	0					2			
			6063301	新媒体制作与运营	C	2	36	12	24					2			
			6063101	品牌维护与推广	A	2	36	30	6					2			
			小计			6	108	96	12					6			
第二阶段 岗位分流专业知识深化学习和专业技能强化训练	专业（技能）课	客服管家岗位课（限选）	4233201	业户投诉处理与关系维护	B	3	54	24	30						3w		
			4233202	物业费用收缴	B	2	36	18	18						2w		
			4233203	社区文化助推	B	2	36	18	18						2w		
			4233204	社区增值服务	B	2	36	18	18						2w		
			4233301	客服管家岗位分流实践课（企业）	C	9	162		162						18		
			小计			18	324	78	246						18		
		生活管家岗位课（限选）	4233205	社区资源开发与整合	B	3	54	24	30						3w		
			4233206	商务谈判与商务合同	B	2	36	18	18						2w		
			4233207	营销活动策划与组织	B	2	36	18	18						2w		
			4233208	客户拓展与维护	B	2	36	18	18						2w		
			4233302	生活管家岗位分流实践课（企业）	C	9	162		162						18		
			小计			18	324	78	246						18		
第三阶段基层管理干部（技术骨干）岗位职务能力企业实践教学培养		客服管家岗位企业实践教学培养(必修)	4241401	客服管家岗位职务能力提升课（跟岗实践）	C	15	270		270							15w	
			4241403	客服管家岗位职务能力提升课(顶岗实践)	C	13	234		234								13w
			3141202	企业实践共性问题解析（集中授课）	B	5	90	45	45							3w	2w
			3141411	毕业设计	C	3	54		54								3w
		生活管家岗位企业实践教学培养(必修)	4241402	生活管家岗位职务能力提升课（跟岗实践）	C	15	270		270							15w	
			4241404	生活管家岗位职务能力提升课(顶岗实践)	C	13	234		234								13w
			3141202	企业实践共性问题解析（集中授课）	B	5	90	45	45							3w	2w
			3141411	毕业设计	C	3	54		54								3w
			小计			36	648	45	603							0	0
		专业课合计				104.5	1896	879	1017			14	19	21	18	0	0
	学时、学分及学期周学时总计					142.5	2622	1286	1336			25	26	22	19	0	0

注：*表示课外实践；★表示核心课程； ▲表示考试课程，其余为考查；w 表示集中实践教学周

学生素质拓展贯穿全学程，素质拓展学分为 12 学分以上

专业技术拓展课程，群内一个专业一个模块，应列明所有专业的专业技术拓展课程，学生可自由选择其中一个或多个模块学习，选修与本专业不同模块的学生，可获得相应专业辅修证书。