

# 2016 级物业管理专业人才培养方案

依据国家有关高职教育发展的方针政策和学院创办者杨国强先生的职业教育思想,以及我院人才培养模式改革要求的准确定位人才培养目标、聚焦岗位素质能力要求改革教学内容、构建校企共同育人模式等核心理念,结合本专业人才培养工作的实际,制定本专业人才培养方案。

## 一、专业名称和专业代码

专业名称:物业管理

专业代码:540703

## 二、招生对象与学习年限

(一)招生对象:

招收高中毕业生,或相当于高中学历的生源

(二)学习年限:

三年(全日制)

## 三、人才培养目标

依据学院“培养生产、建设、服务领域基层一线技术骨干和管理干部”的总体定位,本专业面向房地产产业的物业管理企业的客户服务中心的客服、管家的工作岗位,培养德、智、体、美全面发展,会做人、会做事,具备专业基础知识、专业基本技能和岗位服务能力的学生,满足就业岗位职务工作素质、能力的专业骨干和管理干部。

(一)知识目标

1.基础类知识:借助于学院开设的公共平台课、公共任选课使学生基本了解社会学、管理学、经济学、逻辑学、思政人文、艺术赏析类知识。

2.信息类知识:通过计算机基础、办公自动化、岗位强化类课程,重点掌握计算机常用软件应用技术、能够企业 win 系统等运营信息平台,学会信息收索、加工萃取与整合编辑能力。通过社区营销课程等,使学生具有社区 O2O 电子商务运行销售的基本能力。

3.专业类知识:通过专业基础课、专业课程物业管理实务、物业

经营管理、物业管理统财税基础、物业法律法规、物业经营管理、物业管理方案编制、物业服务案例、业主关系维护管理、物业岗位强化训练及系统的企业教学实践，使学生掌握物业管理专业领域的专业知识与管理、服务知识。

4. 职业岗位类知识目标：聚焦管家岗位，使学生具备计算机应用基础、物业应用文写作基础、服务礼仪基础、沟通基础、业务接待与办理基础、社区营销基础。同时，还要具备管家岗位应知应会知识和团队管理知识等。

5. 职业成长类知识目标：根据学生的发展及优秀表现，使学生适当了解计划知识、预算知识、目标控制知识、经营知识、方案编制知识、法律法规知识、销售配合知识、承接查验知识、公共关系知识、领导方法与艺术知识、团队协调知识等。

## （二）能力目标

1. 计算机应用能力：能够按照标准速度（每分钟 40 字）打字；能够使用 Word 文档编辑文件；会使用 Excel 表格编辑文档、能够制作 PPT 文档；具备其他图表、插入、照片常用软件编辑运用能力；并掌握办公自动化的应用能力。

2. 文案编制能力：能够记录、编制基础文案，包括通知、计划、会议纪要、总结、函件的起草、编制和文案处理能力。

3. 服务沟通能力：能够接待业主咨询、办理业务和常规的诉求沟通。

4. 服务礼仪能力：能够使用服务礼仪，接待业主或嘉宾；做到规范、大方。

5. 业务办理能力：能够应用知识、技能，及时、规范的办理业主事项，包括卡证办理、物品放行办理、装修手续办理及其他委托事项办理等。

6. 投诉处理能力：能够规范的受理业主投诉事件，并能够跟进处理与反馈。

7. 管理协调能力：能够协调客服、管家团队，开展客服系统工作，包括工作计划能力、布置能力、检查能力、会议总结能力等。

8. 专业工作能力：能够运用物业管理专业学科基础知识，处理物

业统计、物业财税、物业法规、物业实务、物业经营、物业档案、物业服务、配合销售、前期介入、常规管理、收费管理、成本控制、人力资源、活动策划、物业管理方案编制、物业招投标等方面的基础知识和能力。

9. 自我成长能力：培育学生具有自我学习、自我成长的能力。包括培育学生敬业意识、奉献精神、团队合作、积极上进等意识体系。鼓励树立物业管理方向的职业发展观。

### （三）素质目标

1. 综合素质目标：培养学生德、智、体较全面发展的综合型管理人才。

2. 社会素质目标：培养学生热爱祖国、热爱党、热爱社会、热爱生命的社科信仰理念。

3. 人文素质目标：重点培养学生“学会做人、学会做事”职业思想准则；同时培养学生“学会感恩、通情达理”的社会基本理念。

4. 职业价值目标：重点培养学生热爱专业、热爱职业、服务社会、获得发展的职业价值观。

5. 集体素质目标：培养学生具有团队意识、组织意识、集体荣誉感等的综合型人才。

6. 服务理念目标：培养学生具有物业管理行业特征的服务理念；秉承服务的心态，处理好工作岗位上各类服务事务，及时、温馨的接待业主等理念。

7. 敬业理念目标：培养学生职业的管理、敬业的观点，在敬业中出成绩、在奉献中求发展的理念。

8. 专业素质目标：培养学生树立完整的服务意识、应用综合所学专业知识与技能，能够熟练的解答。

9. 岗位素质目标：培养学生持续的岗位学习观。

10. 初级领导力目标：从初级入职，到职业化成长，需要领导力素质的支持，所以，针对学生，要本着学会、够用的培养思路，指导学生职业化成长之路。潜在的培养基层管理工作的领导能力，以便能够胜任管家、主管岗位的基层领导工作。

## 四、就业岗位

表1 就业面向及工作岗位情况表

就业职业领域	初始就业 基层服务管理岗位	发展岗位		备注
		中级服务管理岗位	高级服务管理岗位	
1. 物业管理行业物业企业； 2. 房地产行业房地产企业； 3. 类同于服务类其他企事业单位。	学生毕业初始就业岗位主要面向物业管理企业的客服服务中心的客户服务系列岗位，包括客服岗位、管家管理岗位。对于房地产企业，可以初步入职一般文员岗位或收楼、售楼岗位。	学生毕业后通过0.5-2年的努力及岗位锻炼，可以逐渐胜任领班级管家、主管助理、主管、事务助理等中层管理岗位。	学生通过2-5年的努力及岗位锻炼，可以胜任客服中心经理级管家、部门助理、部门经理、分公司项目经理助理、分公司项目经理等高级服务管理岗位。	就业在其他类似服务型企业，可以类比物业行业岗位就业及发展。

## 五、毕业要求

1、学完本专业各门课程经考试达到合格标准或获得本专业规定的133学分准予毕业。

2、学分计算时包含：素质拓展（12学分）、奖励学分（参加一类职业技能竞赛获国家级三等奖，奖励0.5学分，获得国家级二等奖，奖励任选课1学分，获得国家级奖励任选课1.5学分）和置换学分（获取本专业职业资格证书置换专业任选课2学分）。

## 六、工作任务与职业能力分析

表2 工作任务与职业能力分析

任务领域	工作任务	职业能力	能力要求	
			高	中
客户服务 (初始岗位)	主持前台、内务工作	掌握	√	
	办公自动化操作	掌握	√	
	沟通及电话接听能力	掌握	√	
	业主委托业务事项办理	掌握	√	
	一般来访与投诉受理、跟进	掌握	√	
	常用物管应用文写作：通知、计划、纪要、总结。	掌握	√	
	物业服务档案管理	熟练		√
	社区活动的策划与实施	了解		√
管家服务 (成长岗位)	收缴、催缴物业管理费	掌握	√	
	可以胜任管家独立上岗工作	掌握	√	
	掌握管家岗位职责及流程	掌握	√	
	规范接待业主咨询与拜访，	熟练		√
	规范受理业主的投诉及跟进处理	掌握	√	
	组织业主满意度调查	熟练		√
	收缴、催缴物业管理费	掌握	√	
社区文化活动的组织与实施	熟练		√	

	巡视园区、空置房	熟练	√	
	规范进行业主拜访与回访	掌握	√	
	开展社区营销服务	掌握		√
客服主管 (发展岗位)	参与编制部门服务目标、管理目标、经营目标	掌握	√	
	参与编制物业管理方案	熟练		√
	参与编制部门预算方案	掌握	√	
	参与处理业主重大投诉事件	掌握	√	
	组织催缴物业费, 实现经营目标;	掌握	√	
	组织领导客服专员、管家开展服务工作。	熟练	√	
	协助或主持客服中心管理工作	熟练	√	
	组织社区文化活动开展	熟练		√
	协调内外部的部门资源开展服务	熟练		√
	进行部门业务办理、审核与签批	掌握	√	

## 七、课程体系

### (一) 专业课程体系构建理念

依据学院“培养生产、建设、服务领域基层一线技术骨干和管理干部”的总体定位,在准确定位本专业人才培养目标、培养规格和就业岗位的前提下,聚焦专业岗位工作对知识、素质、能力的需求,构建与职业资格标准融合和对接岗位工作需求的专业课程体系:一是在准确定位人才培养目标、培养规格、就业面向及其就业岗位的前提下,打破课程学科知识体系,以满足专业岗位群工作对知识、素质、能力需求为度,整合课程内容模块,构建专业基础课程模块。二是聚焦学生定向岗位,以提升学生定向岗位工作的素质能力为核心,与岗位职业资格考证内容相融通,构建岗位本领深化学习与强化训练课程。三是将学生定向岗位延伸至企业工作岗位,在确定学生企业实践岗位及其职务工作的基础上,聚焦企业岗位职务工作对素质能力的要求,构建《专业岗位能力企业实践教学培养》课程。

以模块化的专业课程体系,递进式的专业岗位群基础能力培养、定向岗位强化培养和专业岗位职务工作本领提升培养,工学结合的教学组织方式,支撑学院“产教融合、产权本质一致校企共同育人”人才培养模式改革的实施。

### (二) 专业课程体系构成

#### 1、专业课程体系

本专业课程体系由职业素养课程、专业基础课程、专业岗位能力

培养课程三大模块构成。职业素养模块包含思政课、军事化体育课、大学生心理健康教院大讲堂开设的名人名家和企业高管专题讲座；专业基础课程模块包括支撑专业岗位群工作需要的专业基础课程、专业平台课程，为本专业学生定向岗位深化学习和能力提升奠定基础；专业岗位能力培养课程包括学生定向岗位知识深化与能力强化训练课程和专业岗位能力企业实践教学培养课程。

专业课程体系构成及其模块课程设置如下表所示：

表3 专业课程体系构成及其模块课程设置一览表课程模块	课程设置	
职业素养模块	思政课	
	军事化体育及军事理论与实践课	
	大学生心理健康教育课	
	计算机应用基础课	
	创新创业与职业生涯规划课企业	
	认知实践	
	公共任选课	
	名人名家专题讲座	
专业基础能力模块	专业基础课	1、建筑制图与 CAD
		2、建筑工程概论
		3、房地产开发与经营
		4、管理学基础
		5、演讲与沟通
		6、办公自动化
		7、服务礼仪
	专业平台课	1、物业管理导论
		2、物业管理实务
		3、物业经营管理
		4、物业法律法规
		5、物业管理方案
		6、物业人力资源
		7、物业统计
		8、物业财税基础
专业岗位能力模块	定向岗位知识	1、办公软件强化训练

	深化与能力强化训练课程	2、凤凰管理岗位业务实训
		3、沟通能力与团队合作强化训练
		4、物业法律法规应用强化训练
		5、物业服务创新实训
		1、物业管理跟岗实践教学（一）第二学期 4 周
	专业岗位能力企业实践教学培养课程。	2、物业管理跟岗实践教学（二）第三学期 4 周
		3、物业管理跟岗实践教学（三）第四学期 4 周
		4、管家岗位实践教学（一）第五学期 18 周
		5、管家岗位实践教学（二）第六学期 16 周

## 2、专业实践内容体系

本专业实践教学内容包括企业认知实践、专业基础课实验和专业平台课实训、定向岗位技能强化训练和企业岗位职务工作能力训练，专业实践教学贯彻人才培养的全过程，实践教学时数占总教学时 53%。

各阶段的实践教学内容如下：

**表 4 各阶段实践教学课程设置一览表**

实践教学模块	实训项目		教学进度安排
认知实践	实践内容	企业参观：专业工作领域、工作岗位及其技术技能要求认知。	第一学期 入学教育
		高层次技术能手讲座：工匠精神认知；	
		企业介绍：企业优秀文化认知；	
专业基础实验与专业平台课实训	专业基础课实验项目	办公自动化课程	第一至 第三学期
		项目 1：WORD 文档编制	
		项目 2：EXCLE 表格编制	
		项目 3：PPT 文档编制	
		建筑工程识图课程	
		项目 1：三视图投影原理	
	项目 2：建筑平面图的识图训练		
	项目 3、建筑装修图的识图训练		
	项目 4、建筑组合图识图训练		
	专业平台课实训	物业管理实务课程	
项目 2：前期物业管理合同			
项目 3：客户服务工作范畴与职责			
项目 4、工程、环境实务实训			
项目 5、秩序维护实务实训			

		物业管理经营课程	项目 1: 多种经营及其开发 项目 2: 广告类经营开发 项目 3: 停车场经营开发 项目 4: 房屋租赁中介开发	
专业定向岗位强化训练	管家岗位		项目 1: 管家业务办理及训练 项目 2: 管家服务案例训练 项目 3: 管家信息技能应用训练 项目 4: 管家岗位文化素养训练	第四学期
企业岗位职务工作能力训练	管家岗位		任务 1、接待业主及基本沟通。 任务 2、应用办公自动化设备，完成文档起草、编制等工作。 任务 3、物业应用文写作。 任务 4、投诉接待与处理。 任务 5、内务处理 任务 6、催缴物业管理费 任务 7、业主满意度调查及社区文化活动 任务 8、全面主持前台与内务工作。 任务 9、业主拜访 任务 10、管理费催缴 任务 11、巡视检查 任务 12、投诉处理 任务 13、装修管控 任务 14、社区营销	第五至第六学期

### 3、专业核心课程

表 5 专业核心课程一览表

课程名称	主要教学内容	技能考核项目与要求	参考学时
《专业岗位能力》 企业实践教学	1. 礼仪接待与沟通	熟练接待业主并能够有效沟通	768 (32*24)
	2. 业主相关业务办理	能够熟练办理业务	
	3. 诉求与投诉接待处理	能够掌握业主诉求接待流程与受理投诉，并跟踪处理	
	4. 物业园区巡查	熟练进行园区巡视，并能够发现改进事项	
	5. 物业管理费收缴与催缴	掌握物业费收缴流程和欠费催缴方法	

	6. 业主拜访与回访	能够熟练组织业户拜访与回访			
	7. 业主满意度调查	能够组织业主满意度调查			
	8. 收楼业务办理	能够熟练进行业主的收楼业务办理			
	9. 装修业务管控	掌握业主装修管控流程并实施管理控制			
	10. 停车管理与收费	能够组织停车管理收费。			
	11. 社区经营	掌握社区经营的模式与方法			
	12. 社区品质检查	掌握社区品质检查			
	13. 环境管理、工程维修管理、秩序维护管理	了解环境、工程、安全管理与业主常见投诉事件			
	14. 编制物业方案与预算	能够掌握物业方案编制与预算编制			
	物业管理实务	1. 物业管理基本概念、		了解物业管理基本概念	56
		2. 前期介入		掌握前期介入的含义级内容	
		3. 前期物业管理及招投标		掌握前期物业及招投标	
		4. 物业管理合同		掌握物业管理合同如何签订	
		5. 承接查验		掌握承接查验方式方法	
6. 入伙及装修管理		掌握入伙流程与装修管控			
7. 常规期物业管理 环境管理、工程管理 安全管理、客服管理		掌握常规期物业管理的范围与服务内容			
8. 物业档案管理		熟悉物业档案管理			
9. 物业项目品质管理		熟悉物业品质检查方法			
物业经营管理	1. 物业经营管理概述	了解物业经营的概念	56		
	2. 物业经营范围	熟悉物业经营范围			
	3. 物业经营与开发	掌握物业经营开发范围与途径			
	4. 物业经营战术与战略	熟悉物业经营的战术与战略			
	5. 社区多种经营	掌握社区多种经营如何开发			
	6. 物业费定价	掌握物业管理费如何定价			
	7. 物业收益与成本控制	掌握物业收益与成本构成			
	8. 物业预算编制	掌握物业预算如何编制			
	9. 物业经营风险	熟悉规避物业管理风险			
	10. 多类型物业经营管理	了解多项目物业经营管理类型			

物业法律法规	物业法律法规构成 前期物业管理法律法规 承接查验法律法规 物业招投标法律法规 物业费定价法律法规 业主委员会成立法律法规 物业装修法律法规 能耗分摊法律法规 维修资金法律法规 物权纠纷类法律法规 停车收费类法律法规	依据法律法规课程目录，总体要求熟练的掌握对应的各项法律法规。并能够运用到实际工作中。	56
物业管理方案	物业项目运行管理方案 社区活动管理方案 社区经营物业管理方案 业主满意度调查方案 物业费催缴方案 会所经营管理方案	掌握物业管理方案、社区活动方案、社区经营方案、物业费催缴方案、满意度调查方案、会所经营方案的编制。	56
物业服务案例	邻里纠纷服务案例 业务办理服务案例 工程维修类服务案例 绿化保洁类服务案例 停车管理服务案例 秩序维护类服务案例 高空抛物类服务案例 宠物纠纷类服务案例 违规装修类服务案例 扰民事件类服务案例	能够熟练的解析各类物业服务案例，并能够举一反三的应用到物业管理的实际工作中。	56

## 八、教学安排

### (一) 三年教学周安排

表 6 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	20	课内教学周数	学期总周数
一	D/C	G	A																B	S	17	20
二	A											B	E							S	18	20
三	A																	B	E	S	18	20
四	A											B	E							S	18	20
五	F																			S	18	20
六	F																			I/R/S	18	20
合计																					107	120

#### 1. 符号说明:

A: 校内教学 B: 考试 C: 入学教育 D: 军事训练 E: 集中实训周(企业课堂)  
 F: 〈专业岗位能力〉企业实践教学培养 G: 企业认知实践 H: 考证 I: I: 答辩、毕业教育 J: 岗位分流强化课程及训练

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

(二) 课程设置与教学进程表

详见附件 1.

(三) 实践教学安排表

表 7 实践教学安排表

序号	项目	周数	学分	各学期实践教学安排						备注
				1	2	3	4	5	6	
1	第一学期认知实践	1	1	1						第 03 周
2	第二学期企业课堂	4	4		4					第 15-18 周
3	第三学期企业课堂	4	4			4				第 15-18 周
4	第四学期企业课堂	6	6				6			第 13-18 周
5	第五学期企业岗位能力培养	18	18					18		第 01-18 周
6	第六学期企业岗位能力培养	16	16						16	第 01-16 周

#### (四) 学时比例分配

表 8 学时比例分配表

项 目		学时数	比例(%)		
理论教学		1186	43%		
实践实训教学	校内	公共课及专业技术平台课程课内实践	325	1563	57%
		专业工作岗位(群)课程包课内实践	194		
		专项技术技能课外实践实训(独立实践环节)	276		
	校外	《专业岗位能力》企业实践课程(独立实践环节)	768		
合 计		2749	100%		

注:

1. 校内集中实训(含企业课堂)按 18 学时/周计算,校外《专业岗位能力》企业实践教学培养 24 学时/周计算

2. 理论教学比例=理论教学学时数/(理论教学学时数+实践教学学时数)

3. 实践课程的比率要求,在总:  $50\% \leq \text{实践课程} \leq 60\%$

### 九、专任教师任职要求

#### (一) 本专业专任教师

##### 1. 公共平台课专任教师要求

针对不同课程,分别按照公共课程教学部专任教师的要求执行。

##### 2. 专业基础平台课专任教师要求

(1) 具有相应课程 3 年以上教龄;

(2) 具有担负相应基础课程 2 年以上的教学经历;

(3) 具有 2 年左右的企业实践、实习背景;

(4) 熟练各类教学文件的编制;

(5) 本科以上学历或讲师及以上资历。

##### 3. 专业课程任课教师要求

(1) 具有 3 年以上的教学、培训经历;

(2) 具有 5 年及以上的企业背景经历;并获得中级及以上职称;

(3) 本科及以上学历,对于企业背景 10 年以上的企业老师,可以放宽到大专及以上学历;熟悉所担负专业课程核心内容;熟练各类教学文件的编制。

##### 4. 岗位分流课程、专业拓展课程专任教师要求

(1) 具有 2 年以上的高校教学或企业培训经历;

(2) 具有 2 年及以上的企业相关岗位背景经历；  
 (3) 本科及以上学历，对于企业背景 10 年以上的企业老师，可以

放宽到大专及以上学历；

(4) 熟悉所担负岗位分流课程或专业拓展课程核心内容；

(5) 熟练各类教学文件的编制。

(二) 本专业兼职教师

1. 具有 2 年以上同类课程教学或企业培训经历；

2. 具有 2 年以上企业或同等院校授课且与课程相符的培训经历；

3. 熟悉课程内容并能够与企业实践、案例相结合；

4. 具有本科及以上学历，对于经验丰富的企业老师，学历可以放宽到大专及以上；

5. 能够编制各类教学文件。

## 十、实践教学条件

(一) 校内实训室

表 9 校内实训基地一览表

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	工程制图	图板	83
			丁字尺	83
			学生桌椅	83
			多媒体教学系统一套	2
2	办公自动化实训室	办公自动化实训	1. 多媒体教学系统一套	2
			2. 学生用电脑 83 台(装备常用办公软件)	83
			3. 学生桌椅 83 套	83
			4. 多功能传真机、复印机、打印机各 4 台；	4
			5. 教学用数码相机 2 台；	2
			6. 教学用视频录制摄像机 2 台。	2
3	物业项目沙盘模型实训室	分别建立写字楼、住宅、别墅、商业物业、城市综合体等不同物业类型的沙盘模型辅助教学。	满足项目认识、分析功能、培养学生对物业管理项目特征的认识能力。	1
4	物业管理资料档案实训室	建立健全不同物业类型、不同物业管理阶段的实训室，辅助教学。	培养学生对物业管理档案系统的认识。并学会档案中体现的能力。	1

5	物业管理设施设备 及常用工程维修工 具实训室	建立健全物业管理设 施设备实物或模型实 训室，辅助实践教学。	满足学生查阅物业管理设备模 型、资料等功能。设备设施的 维护与管理能力的培养。	1
6	物业建筑结构、门 窗、楼道等结构实训 室	建立健全物业结构类 实训室。	满足物业管理专业学生对建筑 结构的认识能力、房屋结构维 护维修、装修过程控制等。	1
7	校内实训基地	建立校内实训基地	满足物业管理专业部分模块校 内实训要求。	1
8	礼仪形体训练室	建立校内礼仪形体训 练实训室	满足物业管理专业学生礼仪、 形体训练需要	1

说明：以上校内实训室，根据学院建设条件实施。

## （二）校外实训基地

表 10 校外实训基地一览表

企业类型	数量	功能	接纳学生数	备注
物业管理类企业	20-25 个物 业项目基地	<p>1、满足学生的生活功能； 2、满足学生的岗位实践功能； 3、满足学生现场授课功能； 4、满足学生验证知识能力的功能； 5、满足学生岗位成长功能。 6、满足客服专员、凤凰管家分流实 习岗位要求。 7、预计满足企业实践的分流基地需 要 15-20 个才能满足企业实践教学需 要。</p> <p>功能说明：在职业能力构建上，企业 实践基地体现在能够提供物业专业 能力的训练条件：包括具体处理物 业管理实务的能力，包括综合管理 能力、客服能力、安全管理能力、工 程管理能力、绿化保洁能力等。也体 现在物业招投标、前期介入、入伙、 常规管理、装修管理等多个环节，还 包括物业管理计划、方案的编制能 力、预算编制能力、年度目标责任书 的编制能力等。</p> <p>素质培养方面主要体现在专业领域 道德素质，包括职业涵养、职业道 德、思想素质等领域。</p>	82	需要按照 校企合作 框架，实施 企业实践 基地认证 挂牌活动

注：“企业类型”表示企业的工作性质，如设计类企业、设计及施工类企业、管理类企  
业、酒店。

## 十一、附件

附件： 2016 物业管理专业教学进程表及教学学时汇总表

附表1-1 2016级 物业管理 专业课程教学进程表

专业工作岗位：凤凰管家岗位

课程教学阶段	课程属性	序号	课程名称	课程性质	课程类别	课程周数	核心课程(★)	学分	课程学时	课内理论学时	课内实践学时	课外实践实训学时	考核方式	学年/学期/教学周数/课程周学时								
														第一学年		第二学年		第三学年				
														第1学期	第2学期	第3学期	第4学期	第5学期	第6学期			
第一阶段(第1至3学期) ：专业岗位涉及素质品行、专业基础课程	公共课	1	思想道德修养与法律基础	必修	B	04-18		3	48	40	4	4	考查	3								
		2	形势与政策(一)	必修	C	04-18		0.5	8				8	考查	☆							
		3	军事体育(一)	必修	B	04-18		2	36	4	32			考查	2							
		4	计算机应用基础	必修	B	04-18		1.5	30	15	15			考查	2							
		5	大学生心理健康教育	必修	B	04-18		2	32	17	15			考查	1							
		6	军事理论与实践	必修	C	01-02		2	48		48			考查	2W							
		7	毛泽东思想和中国特色社会主义理论体系	必修	B	01-18		4	64	50	4	10		考查		3						
		8	形势与政策(二)	必修	C	01-18		0.5	8				8	考查		☆						
		9	军事体育(二)	必修	B	01-18		2	36	4	32			考查		2						
		小计							17.5	310	130	150	30		8	5						
	公共任意选修课	1	公共任选课(一)	任选	A	06-15		1	20	20				考查	2							
		2	公共任选课(二)	任选	A	03-12		1	20	20				考查		2						
		3	公共任选课(三)	任选	A	06-15		1	20	20				考查			2					
			小计					3	60	60					2	2	2					
	创新创业教育课程	1	创新创业与职业生涯规划(企业认知实践)	必修	C	03-03		1	24		24			考查	1W							
		2	创新创业与职业生涯规划(二)	必修	B	01-18			4	2		2		考查		☆						
		3	创新创业与职业生涯规划(三)	必修	B	01-18			4	2		2		考查			☆					
		4	创新创业与职业生涯规划(四)	必修	B	01-18		1	4	2		2		考查				☆				
			小计					2	36	6	24	6										
	专业基础课程	1	建筑工程制图与CAD	必修	B	04-18	★	3	60	50	10			考试	4							
		2	建筑工程概论	必修	B	04-18		3	60	50	10			考查	4							
		3	管理学基础	必修	A	04-18	★	3	45	40	5			考试	3							
		4	房地产开发与经营	必修	B	04-18		1.5	30	25	5			考查	2							
		5	演讲与沟通	必修	B	04-18		1.5	30	25	5			考查	2							
		6	物业管理实务	必修	B	01-14	★	3	56	51	5			考试		4						

专业技术平台课程	7	办公自动化	必修	B	01-14	★	3	56	46	10		考试	4				
	8	物业应用文写作	必修	B	01-14	★	3	56	51	5		考试	4				
	9	服务礼仪	必修	B	01-14		1.5	28	25	3		考查	2				
	10	物业人力资源	必修	B	01-14		2	42	37	5		考查	3				
	11	物业专业英语	必修	B	01-14		3	56	51	5		考查	4				
	12	企业岗位实践教学（一）	限选	C	15-18	★	4	96			96	考查	4W				
	13	物业法律法规	必修	B	01-18	★	4	72	50	22		考试		4			
	14	物业管理方案	必修	B	01-18	★	4	72	36	36		考试		4			
	15	物业经营管理	必修	B	01-18	★	4	72	60	12		考试		4			
	16	物业设备设施	必修	B	01-18		2	36	31	5		考查		2			
	17	物业管理统计	必修	B	01-16		3	54	50	4		考查		3			
	18	物业财税基础	必修	B	01-18		3	54	50	4		考查		3			
		小计						51.5	975	728	151	96		15	21	20	
第二阶段 (第4学期) 专业岗位深化课程与专业岗位技能强化训练	管家岗-岗位课程	1	办公软件应用强化训练	必修	C	01-12		2.5	48	12	36		考查			4	
		2	凤凰管理岗位业务实训	必修	C	01-12		6.5	120	30	90		考查			10	
		3	沟通能力与团队合作强化训练	必修	C	01-12	★	1.5	24	8	16		考试			2	
		4	物业法律法规应用强化训练	必修	C	01-12	★	2.5	48	12	36		考查			4	
		5	物业服务创新实训	必修	C	01-12		1.5	24	8	16		考查			2	
		6	企业轮岗实践训练	必修	C	13-18	★	6	144			144	考试			6W	
			小计						20.5	408	70	194	144				22
第三阶段 (第5至6学期) 《专业岗位能力》企业实践课程教学	《专业岗位能力》企业实践课程	1	《专业岗位能力》提升课程（一）	必修	C	01-15	★	15	432	54		378	考查				15W
		2	集中授课（一）	必修	A	16-18		3	54	54			考查				3W
		3	《专业岗位能力》提升课程（二）	必修	C	01-13	★	13	384	48		336	考查				13W
		4	集中授课（二）	必修	A	14-15		2	36	36			考查				2W
		5	毕业设计	必修	C	16-18		3	54		54		考查				3W
			小计						36	960	192	54	714				
学时统计	必修课学时合计							2593	1126	573	894		23	26	20	22	
	选修课学时合计							156	60		96		2	2	2		

	实际执行周学时合计					2749	1186	573	990		25	28	22	22		
学分统计	各学期必修课学分合计				123.5											
	各学期选修课学分合计				7											
	各学期课内学分合计				130.5											
各学期开课门数										13	12	8	7	2	3	

说明:

1. 公共任意选修课要求每生任选3门课程进行学习。
2. 各学期平均周课时量不含独立实践课程学时。
3. 可以在专业工作岗位课程包中开设必修课与选择修课。
4. 常规教学周为1-18周，第19周进行期末考试/考查。
5. 第四学期开始进行专业岗位分流，学生在设置岗位中选择其中一个，对应岗位课程包进行学习。
6. 校内课程实践实训（即独立实践环节，含集中实训）为1学分/周，计24学时；校外课程实践实训（即独立实践环节，含《专业岗位能力企业实践教学》）为1学分/周，计24学时。
7. 毕业设计在大三《专业岗位能力企业实践教学培养》的36周过程中进行，不单独设置时间。
8. 学生在技能竞赛、技术创新、职业资格考证以及企业岗位工作实践等方面获得奖项和成绩可转换为学分（最高4学分）。
9. 课程类别：A类（纯理论课）；B类（理论+实践课）；C类（纯实践课）。
10. ☆标注课程指在本学期完成。

附表1-2 2017级物业管理专业课程教学学时汇总表

专业工作岗位：凤凰管家岗位

学制与学历：三年制大专

项 目			学时数	比例(%)
理论教学			1186	43%
实践实训 教学	校内	公共课及专业技术平台课程课内实践	325	57%
		专业工作岗位（群）课程包课内实践	194	
		专项技术技能课外实践实训（独立实践环节）	276	
	校外	《专业岗位能力》企业实践课程（独立实践环节）	768	
合 计			2749	100%

注：1、独立实践课程周学时数按24学时/周计算

2、理论教学比例=理论教学学时数/(理论教学学时数+实践教学学时数)

实践教学比例=实践教学学时数/(理论教学学时数+实践教学学时数)