

2018 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人杨国强先生的办学理念和办学目标，教育部《关于职业院校专业人才培养方案制订工作的指导意见》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、专业名称及代码

专业名称：物业管理

专业代码：540703

二、入学要求

高中阶段教育毕业生（或具有同等学历者）

三、修业年限与毕业要求

实行弹性学制，修业 3 年（全日制），最长不超过 6 年。学完本专业各门课程经考试达到合格标准并获得本专业规定的 133 学分准予毕业。

四、就业面向

1 专业职业面向及对应职业资格证书或技能等级证书

所属专业大类 (代码)	所属专业类 (代码)	对应行业 (代码)	主要技术岗位 或管理岗位	职业资格证书或 技能等级证书
土木建筑 (54)	房地产类 (5407)	房地产业 (K)	物业管家	—

五、培养目标及培养规格

（一）培养目标

物业管理专业面向房地产业物业服务企业的物业管家等工作岗位，培养思想政治坚定，会做人、会做事，掌握物业管理专业基础知识和基本技能，具备良好的职业综合素质，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。

（二）培养规格

1. 素质

（1）基本素质

①热爱社会主义祖国，拥护党的基本路线，掌握马克思主义、毛泽东思想、邓小平理论和“三个代表”重要思想以及科学发展观的基本原理，践行社会主义核心价值观；

②具有一定的文化品味、审美情趣和人文素养；

③能正确面对困难、压力和挫折，具有积极进取、乐观向上、健康平和的心态；

④具有一定的体育运动和卫生保健知识，养成锻炼身体的习惯，掌握一定的运动技能，达到国家颁布的《学生体质健康标准》要求。

（2）职业素质

①具有诚实守信、乐于奉献、爱岗敬业的职业道德；

②具有亲和友善、团结互助、顾全大局的合作精神；

③具有实事求是、科学严谨、精益求精的工作作风；

④具有言行一致、有始有终、勇于担当的责任意识。

2. 知识

(1) 通识知识

- ①掌握马克思主义的基本理论和知识；
- ②掌握人文、道德和法律基本理论和知识；
- ③掌握一定的计算机应用、办公自动化等信息技术知识；
- ④掌握一定的服务礼仪知识；
- ⑤掌握一定的现代企业管理理论和知识。

(2) 专业知识

- ①掌握一定的房屋构造和建筑识图知识；
- ②掌握物业管理与经营的基本理论和知识；
- ③掌握一定的物业设备维护管理知识；
- ④掌握常用的物业管理法律法规及应用实务知识；
- ⑤掌握物业企业信息统计及处理知识；
- ⑥掌握物业企业品质管控的基本理论和知识；
- ⑦掌握物业应用文写作的基本知识和技巧；
- ⑧掌握客户沟通的基本理论和知识；
- ⑨掌握现代社区服务与管理的基本理论和知识；

3. 能力

(1) 通用能力

- ①具有良好的沟通能力和较强的文字表达能力；
- ②善于与人合作，能快速融入团队；
- ③具有较强的信息处理能力，能熟练使用各类办公软件和微信；
- ④具有较强的自学能力，能快速跟踪行业动态。

(2) 专业能力

- ①具有较强的常规业务办理能力；
- ②具有较强的协调能力，能解决一般性的投诉问题；
- ③具有一定的处理突发事件的能力；
- ④能熟练操作物业管理信息系统；
- ⑤能熟练操作物业智能化信息技术设备；
- ⑥具有较强的文案处理能力，能编写各类常用文档；
- ⑦具有较强的基层管理技能，能领导管家团队顺利开展工作；
- ⑧具有较强的品质管控能力，能及时发现风险源并采取适当措施；
- ⑨能提出并实施社区多种经营方案、发展社区电子商务。

六、专业职务岗位典型工作任务与知识素质能力要求及对应的课程

2 专业职务岗位典型工作任务与职业素质知识能力要求

专业职务岗位	典型工作任务	素质知识能力要求	对应核心课程
物业管家	建立前期业户关系	1. 素质：服务意识、合作意识 2. 知识：房地产开发与经营、客户关系管理、档案管理、物业服务礼仪等 3. 能力：沟通能力	物业管理服务基础 物业服务礼仪
	办理常规业务	1. 素质：合作意识、责任意识 2. 知识：物业管理实务、物业设备维修、房屋结构与维修、物业法律法规、物业服务礼仪 3. 能力：协调能力、业务办理能力	物业办公自动化 演讲与沟通 物业管理实务 房屋构造与识图 物业服务礼仪 物业法律法规实务 物业设备与维修管理
	管控物业管理现场品质	1. 素质：求实严谨、精益求精的工作作风和责任意识 2. 知识：物业管理服务基础、物业服务品质管控 3. 能力：现场品质管理能力	物业管理实务 物业服务品质管控
	催缴物业费	1. 素质：法律意识、创新意识 2. 知识：物业法律法规、客户关系管理 3. 能力：沟通能力、组织能力	物业法律法规实务 物业服务礼仪
	维护业户关系	1. 素质：服务意识、质量意识、责任意识	物业专业英语 客户关系管理

		2. 知识: 客户关系管理、物业服务礼仪、 物业数据统计与信息 3. 能力: 沟通能力、数据处理能力	物业数据统计与信息 管理
	社区经营 与服务	1. 素质: 创新意识、服务意识 2. 知识: 市场营销、社区经营与服务、 电子商务、软文写作 3. 能力: 市场开发能力、营销能力	物业市场营销 电子商务应用与新媒体推广 现代社区经营与综合服务
	开展社区 文化活动	1. 素质: 合作意识、创新意识 2. 知识: 社区服务、应用文写作 3. 能力: 组织能力、策划能力	物业应用文写作 现代社区经营与综合服务
	综合管理	1. 素质: 责任意识、奉献意识 2. 知识: 物业管理服务基础、物业管理 实务 3. 能力: 基层综合管理技能	演讲与沟通 物业管理实务

七、课程设置

(一) 专业课程体系构建理念

依据学院聚焦专业职务岗位工作对知识、素质、能力需求的课程体系构建理念，结合物业管理专业培养掌握物业管理专业基础知识和基本技能，具备良好的职业综合素质，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的目标，按照“产教融合、校企共育”人才培养模式和“三段式教学”培养方式和教学组织方式，构建“物业管理专业三段式课程体系”：一是聚焦物业管理专业所涉及的物业管家岗位典型工作任务对专业基本知识、基本技能和职业素质的要求，打破课程学科知识体系，整合课程内容，**构建专业岗位群平台课程模块**；二是聚焦学生分流岗位要求，结合岗位职业资格标准，以提升学生对分流岗位的专业知识应用能力、操作技能和职业素质为目标，**构建岗位专业知识深化学习与专业技能强化训练课程模块**。三是聚焦专业岗位职务工作能力对素质能力的要求，**构建“企业岗位职务工作能力提升”课程模块**。

以模块化的专业课程体系，“三段式”教学组织方式，递进式的专业

岗位群基础能力培养、定向岗位深化学习培养和专业岗位职务工作本领提升培养，支撑“产教融合、校企共育”人才培养模式实施，实现人才培养目标定位。

（二）专业课程体系构成

1、专业课程体系

本专业课程体系由4个模块构成。第一模块是职业素养培养模块，包括思政课、军事化体育课、大学生心理健康教育、计算机应用基础、公共任选课等；第二模块是专业基础能力模块，包括专业基础平台课程和专业岗位技能课程，其中专业基础平台课程有房屋构造与识图、房地产经营与管理、物业管理概论，专业岗位技术技能课程包括物业管理实务、物业设备与维修管理、物业法律法规实务；第三模块是专业岗位能力提升课程模块，主要是专业各分流岗位专业知识应用深化学习与岗位技能强化训练课程包，主要有凤凰管家岗位业务实训、物业法律应用强化训练、办公软件应用强化训练分流岗位深化学习与强化训练课程包；第四模块是专业岗位职务能力企业实践教学培养课程模块，主要包括针对学生工作中遇到的共性问题而构建的集中授课内容，学生在岗位导师指导下边工作、边学习的岗位职务能力提升课程和毕业设计内容。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	思想政治理论
	军事化体育及军事理论与实践
	大学生心理健康教育
	计算机应用基础课
	创新创业与职业生涯规划
	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	专业基础平台课程	1. 房屋构造与识图
		2. 物业管理服务基础
		3. 演讲与沟通
		4. 物业服务礼仪
		5. 物业市场营销
		6. 物业办公自动化
		7. 物业专业英语
	专业岗位技能课程	1. 物业管理实务
		2. 物业应用文写作
		3. 物业设备与维修管理
		4. 物业数据统计与信息管理
		5. 物业法律法规实务
		6. 电子商务应用与新媒体推广
		7. 物业服务品质管控
专业岗位能力模块	定向岗位知识深化与技能强化训练课程	1. 凤凰管家岗位业务实训
		2. 物业法律应用强化训练
		3. 办公软件应用强化训练
		4. 物业服务案例
		5. 物业服务模式创新实训
专业岗位职务能力企业实践教学培养课程	集中授课	1. 凤凰管家基本素质培训
		2. 凤凰管家基本工作能力培训
	职务能力提升课程	凤凰管家岗位职务课程
	毕业设计	毕业设计答辩

2、专业实践教学内容体系

本专业实践教学内容体系包括企业认知实践、专业基础平台课实验和专业岗位技能课实训、分流岗位技能强化训练和专业岗位职务工作能力企业实践教学训练。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数的60%。

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 1 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；		
专业基础平台课程实验与专业技能课程实训	专业基础课实验项目	物业办公自动化	第 1-3 学期	
		项目 1：word 软件使用		
		项目 2：excel 软件使用		
	物业服务礼仪	项目 3：ppt 的制作		
		项目 1：仪容仪表训练		
		项目 2：接待礼仪训练		
	专业平台课实训	物业管理实务		项目 3：电话礼仪训练
				项目 1：客服业务训练
				项目 2：工程维修实操训练
		物业应用文写作		项目 3：秩序维护实训
				项目 4：绿化保洁实训
				项目 1：公文写作训练
				项目 2：事务文书写作训练
	项目 3：经济文书写作训练			
项目 4：日用文书写作训练				
项目 3：礼仪文书写作训练				
	物业管理管家岗位	项目 1：管家业务实训		
		项目 2：物业法律法规应用强化训练		
		项目 3：办公软件应用强化训练		
项目 4：物业服务模式创新训练				
专业分流岗位强化训练	第 4 学期			
企业岗位职务工作能力训练	物业管理管家岗位	工作任务 1：办公基础能力应用	第 5-6 学期	
		工作任务 2：管家巡视检查		
		工作任务 3：业主关系维护与投诉处理		
		工作任务 4：收取和催缴物业费		
		工作任务 5：开展增值服务		
		工作任务 6：处理突发事件		
		工作任务 7：协调与处理邻里纠纷		
		工作任务 8：业主诉求接待与处理		
		工作任务 9：社区文化活动		

	集中授课	1、问题导向：面对实践教学中发现的普遍性、突出性问题。2、区域集中：根据物业企业实际情况，按照就近原则，以区域为单位集中进行；对于人数较少的项目和区域可以充分利用物业企业网络课堂资源，实施信息化教学。3、学生参加物业企业组织的凤凰管家集训可以视为集中教学的一种形式。（详见“实践教学培养方案”表）	
--	-------------	--	--

3、专业核心课程

表5 专业核心课程一览表

课程类别	课程名称	主要教学内容	技能考核项目与要求	参考学时
专业基础	物业法律法规实务	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	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
	现代社区经营与综合服务	社区经营与综合服务概述、社区经营与综合服务的范围与开发、社区 O2O、社区金融、社区多种经营与增值服务、社区文化等	能根据物业项目实际情况开发社区经营和综合服务项目并制定经营策略； 能核算经营成本并合理定价； 能制定相应措施规避经营风险，	72
	物业服务品质管控	品质的内涵；质量标准体系简介；现场品质管控；物业管理风险源的辨识与管控；6S 管理	能辨识物业项目各类风险源； 能提出品质管控和提高的方法。	54
	电子商务应用与新媒体推广	电子商务的安全机制、支付系统、法律环境、物流环境以及电子商务在物业多种经营领域中的应用；微信推广策划、微信文案制作与发布、微信粉丝经济、微信大	能利用电子商务平台和新媒体微信推广物业增值服务。	72

		数据采集。		
	客户关系管理	客户生命周期及其价值实现；客户关系识别、开发与升级；客户满意与客户忠诚管理；客户互动与客户投诉管理；客户关系数据管理与分析；客户服务中心及其应用；客户关系管理与项目实施。	能识别客户并制订客户开发策略；能有效提高客户满意度和忠诚度；能快速处理客户投诉；能熟练操作客户管理系统。	54
专业岗位	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、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。	48

八、教学安排

（一）三年教学周安排

表 6 教学周安排表

学期周	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20
一	D/C	G	A															K	B	
二	A												B	E						
三	A																	B		
四	J											B	E							
五	F																			
六	F															I				
三学年总周数 120，课内教学周数 108																				

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：答辩、毕业教育 J：岗位分流强化课程及训练 K：体验周

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) 课程教学进程表

详见附件 1

(三) 实践教学安排表

表 7 实践教学实施安排表

序号	学期	项目	周数	学分	备注
1	1	企业认知实践	1	1	
2	2	企业岗位实训一	4	4	
3	4	企业岗位实训二	6	6	
4	5、6	专业岗位能力企业实践训练	34	34	

注：第 4 及第 5-6 学期的实践教学实施方案详见附件 2 和 3。

(四) 学时比例分配

表 8 学时比例分配表

教学场所	项目	总学时数	理论学时	实践学时	实践教学比例 (%)
校内	公共课、专业基础及平台课程课内教学	1432	1010	422	29.5%
	专业岗位群分流深化课程及强化训练教学	264	66	198	75.0%
校外	企业课堂	144		144	100.0%
	专业岗位职务能力企业实践教学培养	816	210	606	74.3%
合计		2656	1286	1370	51.6%

注:1. 课内教学 18 学时计 1 学分, 校内专项技能集中实训、“专业岗位职务能力”企业实践教学培养和军事训练 24 学时/周计 1 学分, 毕业设计 24 学时/周计 1 学分;

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. 实践教学比例要求: $50\% \leq \text{实践教学学时} / \text{教学总学时} \leq 60\%$ 。

九、实施保障

（一）校企共育机制保障

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物业服务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）专业师资条件保障

专业师资队伍包括专任教师和兼职教师，专业在校生与专业专任教师之比不高于 25:1（不含公共课教师），双师型教师不低于 60%。

1. 本专业专任教师

按每门专业课程配备中级职称及以上相关专业的专任教师 2 名计划，每名教师授课量控制在周课时 12 学时。

表 9 专业主干课程教师任教安排表

课程名称	课程性质	参考学时	教师任职要求	备注
1. 房屋构造与识图	专业基础课	60	中级或硕士以上	
2. 物业管理服务基础	专业基础课	60	中级或硕士以上	
3. 演讲与沟通	专业基础课	60	中级或硕士以上	
4. 物业服务礼仪	专业基础课	30	中级或硕士以上	
5. 物业市场营销	专业基础课	42	中级或硕士以上	
6. 物业办公自动化	专业基础课	56	中级或硕士以上	
7. 物业专业英语	专业基础课	72	中级或硕士以上	
8. 物业管理实务	专业平台课	56	中级或硕士以上	
9. 物业应用文写作	专业平台课	56	中级或硕士以上	
10. 物业设备与维修管理	专业平台课	42	中级或硕士以上	
11. 物业数据统计与信息管理	专业平台课	72	中级或硕士以上	
12. 物业法律法规实务	专业核心课	56	中级或硕士以上	
13. 电子商务应用与新媒体推广	专业核心课	72	中级或硕士以上	
14. 物业服务品质管控	专业核心课	54	中级或硕士以上	

15. 现代社区经营与综合服务	专业核心课	72	中级或硕士以上	
16. 客户关系管理	专业核心课	54	中级或硕士以上	
17. 凤凰管家岗位业务实训	岗位强化课	120	中级或硕士以上	
18. 物业法律应用强化训练	岗位强化课	48	中级或硕士以上	
19. 办公软件应用强化训练	岗位强化课	48	中级或硕士以上	
20. 物业服务案例	专业核心课	48	中级或硕士以上	
21. 物业服务模式创新实训	岗位强化课	24	中级或硕士以上	

2. 本专业兼职教师

表 10 兼职教师任教情况表

课程名称	课程性质	参考学时	教师任职要求	备注
物业数据统计与信息管理	专业平台课	72	中级或本科以上	
物业服务案例	岗位强化课	48	中级或本科以上	
物业服务礼仪	专业基础课	30	中级或本科以上	
凤凰管家岗位业务实训	岗位强化课	120	中级或本科以上	
物业法律法规实务	专业核心课	56	中级或本科以上	

3. 企业导师

在“专业岗位职务能力”企业实践教学培养阶段，校企双方必须按 1: 1 或 1: 2 的比例为学生配备企业导师。

(二) 实践教学条件保障

1. 校内实训基地

表 11 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	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	物业管理档案实训室	1. 资料整理归档; 2. 资料检索、查找; 3. 资料保管。	档案柜	3 个
			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	校内教学公司	1. 物业客服版块实训; 2. 物业工程维修版块实训; 3. 物业绿化保洁版块实训; 4. 物业秩序维护版块实训。	物业服务中心前台接待室	1 间
			物业内务及会议室	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

2. 企业实践教学培养基地

表 12 校外企业实践教学培养基地一览表

企业类型	数量	功能	接纳学生数	备注
物业服务企业	15-20	1. 能承担 5-6 学期的专业岗位能力企业实践教学的培养任务; 2. 能承担 1-4 学期的企业课堂的教学任务; 3. 能进行集中授课; 4. 能提供食宿等基本生活条件。	120 人/年	

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

(四) 教学组织方式与教学方法

本专业依据“三段式”教学内容、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）的职业素养类课程、专业基础平台课程和专业岗位技能课程教学，根据课程特点，职业素养类课程、专业基础平台课程主要采用理论实操一体化、启发式、讨论式等方式组织教学，专业岗位技能课程开展问题导向、案例式等教学和过程考核、笔试、操作等相结合的考核方式；第二阶段（第 4 学期）的专业岗位知识深化学习和岗位技能强化训练课程，

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，以校园物业服务公司为依托，针对物业管家的工作岗位要求，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 and 技能操作水平；第三阶段（第5至6学期）“专业岗位职务能力企业实践教学培养”课程教学，针对物业服务企业物业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。

（五）教学考核与评价

根据本专业的课程设计和课程性质，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；本专业职业素质课，专业基础平台课、专业岗位技能课程和专业岗位深化学习与强化训练课程，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教学，由执教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、良、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。在修订课程标准的基础上，专业基础平台课程、专业技能课程和专业岗位深化学

习与强化训练课程的考核，技能考核单独计算成绩，按 40%的权重计入课程总分；专业岗位能力企业实践教学培养分别按集中教学、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。

十、毕业要求

在弹性学制规定的年限内,完成专业课程的学习经考试合格,修满“素质拓展”学分(2学分/学期,三年共计12分),总学分达到145学分即达到毕业要求,学校准予毕业并颁发毕业证书。

十一、附件

(一) 2018 级物业管理专业教学进程表

附表 1-1

2018 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	54	40	4	10	考查	3								
		2	形势与政策(一)	必修	C	04-18		0.5	9	9				考查	☆							
		3	军事体育(一)	必修	B	04-18		2	36	2	28	6		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	2							
		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	72	50	4	18		考查		3						
		8	形势与政策(二)	必修	C	01-18		0.5	9	9				考查		☆						
		9	军事体育(二)	必修	B	01-18		2	36	4	32			考查		2						
	小计							17.5	326	146	146	34		9	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		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										
	专业技术平台课程	1	房屋结构与识图	必修	B	04-18		3	60	54	6			考试	4							
		2	物业管理服务基础	必修	B	04-18		3	60	54	6			考试	4							
		3	物业市场营销	必修	B	04-18		3	60	54	6			考查	4							
		4	物业服务礼仪	必修	B	04-18		1.5	30	20	10			考查	2							
		5	物业办公自动化	必修	B	01-14		3	56	48	8			考查		4						
		6	物业应用文写作	必修	B	01-14		3	56	48	8			考试		4						
		7	演讲与沟通	必修	B	01-14		2.5	42	36	6			考查		3						
		8	物业管理实务	必修	B	01-14		3	56	48	8			考试		4						
		9	物业法律法规实务	必修	B	01-14	★	3	56	48	8			考试		4						
		10	物业设备与维修管理	必修	B	01-14		2.5	42	36	6			考查		3						
		11	企业轮岗实践训练(一)	必修	C	16-19		4	96		96			考查		4W						
		12	电子商务应用与新媒体推广	必修	B	01-18	★	4	72	64	8			考查			4					
13		客户关系管理	必修	B	01-18	★	3	54	48	6			考试			3						
14		现代社区经营与综合服务	必修	B	01-18	★	4	72	64	8			考试			4						

		15	物业数据统计与信息管理	必修	B	01-18		4	72	64	8		考查			4			
		16	物业专业英语	必修	B	01-18		4	72	64	8		考查			4			
		17	物业服务品质管控	必修	B	01-18	★	3	54	48	6		考试			3			
		小计						53.5	1010	798	212			14	22	22			
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	物业服务管家实务 强化训练	必修	B	01-12		4	72	18	54		考试				6		
		2	物业法律法规应用 强化训练	必修	B	01-12		4	72	18	54		考试				6		
		3	物业运营与创新服 务强化训练	必修	B	01-12		4	72	18	54		考查				6		
		4	物业服务沟通与团 队合作强化训练	必修	B	01-12		3	48	12	36		考查				4		
		6	企业轮岗实践训练 (二)	必修	C	14-19		6	144		144		考查				6W		
		小计						21	408	66	342						22		
第三阶段 (第5至6 学期):专业 岗位能 力企业 实践 课程	专业 岗 位 能 力 企 业 实 践 课 程	1	《专业岗位职务能 力》提升课程(一)	必修	B	01-15		15	360	120	240		考查				15W		
		2	集中授课(一)	必修	A	16-18		3	54	54		考查				3W			
		3	《专业岗位职务能 力》提升课程(二)	必修	B	01-13		13	312	90	222		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	816	300	516								
学时统计	必修课学时合计							2596	1316	1240	40			23	27	22	22		
	选修课学时合计							60	60					2	2	2			
	实际执行周学时合计								2656	1376	1240	40			25	29	24	22	
学分统计	各学期必修课学分合计							130											
	各学期选修课学分合计							3											
	各学期课内学分合计								133										
各学期开课门数														12	12	8	6	2	3

说明:

- 公共任意选修课要求每生任选3门课程进行学习。
- 各学期平均周课时量不含独立实践课程学时。
- 可以在专业工作岗位课程包中开设必修课与选择修课。
- 常规教学周为1-18周,第19周进行期末考试/考查。
- 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。
- 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。
- 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。
- 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)。
- 课程类别:A类(纯理论课);B类(理论+实践课);C类(纯实践课)。
- ☆标注课程指在本学期完成。