



2024 级现代物业管理专业 人才培养方案

制订人(签名)：王文静

审核人(签名)：陈智毅

现代物业管理专业教学部

2024 年 5 月

目 录

一、专业名称及代码	1
二、入学要求	1
三、修业年限	1
四、职业面向	2
五、培养目标与培养规格	2
(一) 培养目标	2
(二) 培养规格	2
六、课程设置及要求	4
(一) 第一阶段(1-3 学期) 课程设置及要求	5
(二) 第二阶段(第 4-5 学期) 课程设置及要求	15
(三) 第三阶段(6 学期) 课程设置及要求	21
(四) 职业技能等级(资格)证书与相关专业课程的关系	22
(五) 职业院校技能竞赛与相关专业课程的关系	22
七、教学进程总体安排	23
(一) 全学程教学周分配	23
(二) 教学进程表	24
(三) 学时比例	24
八、实施保障	24
(一) 校企共育人才培养机制	24
(二) 师资队伍	24
(三) 教学设施	25
(四) 教学资源	26
(五) 教学方法	27
(六) 学习评价	28
(七) 质量管理	28
九、毕业要求	28
十、附录	29

2024 级现代物业管理专业 人才培养方案

为深入学习贯彻习近平新时代中国特色社会主义思想，贯彻党的二十大精神，落实立德树人根本任务，培养德智体美劳全面发展的社会主义建设者和接班人，根据《国家职业教育改革实施方案》、《全面推进“大思政课”建设的工作方案》、《高等学校课程思政建设指导纲要》、《国务院办公厅关于深化产教融合的若干意见》、《深化新时代教育评价改革总体方案》、《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》、《中国教育现代化2035》、《职业教育法》等文件精神，落实《广东碧桂园职业学院“创新强校工程”（2023-2025年）建设规划》，进一步深化教学改革实践，打造特色优势，紧跟产业发展趋势和行业人才需求，结合我校人才培养总体目标定位、“三段递进、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：无

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（含休学）。

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 (54)	房地产 (5407)	房地产业	物业管理员、 客户服务管理 员、城市空间 运维专员	物业设施设备管 理、物业空间维 护与营造管理、物 业客户服务、物 业资产经营、物 业服务咨 询	物业管理员、企业人 力资源管理师、客 户服务管理 员、社区治理等

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，具有一定的科学文化知识，良好的人文素养、职业道德和创新意识，精益求精的工匠精神，掌握本专业知识和技术技能，具有较强的就业能力和可持续发展的能力，能够从事物业设施设备管理、物业空间维护与营造管理、物业服务咨询、物业资产经营和物业客户服务工作的高素质技术技能人才。

(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与管理知识。

(7) 掌握物业服务企业日常经营管理的基本理论知识。

(8) 掌握物业法律法规实务知识及应用。

(9) 掌握物业服务企业服务品质管理基本理论知识。

(10) 掌握社群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，具备社群营销与运营能力。

(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，具备数据治理能力。

(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，能妥善解决客户各类投诉问题。

(6) 能制订社区多种经营与增值服务创新方案并组织实施。

(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，妥善向物业公司反馈业主意见。

(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，作为片区第一责任人，能领导物业服务团队开展工作。

(10) 具有良好的物业社区文化塑造能力，能有效组织各类社区文化活动，营造良好社区文化。

六、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 4-5 学期）的岗位知识深化学习和技能强化训练课程，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，并能过深入企业，采用工学交替的教学模式，开展企业课堂学习，从实践中及时收集并集中解决学生岗位职务工作中共性问题，培养学生职业能力与职业精神的特色。

第三阶段（第 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，通过岗位实习，实现本专业培养基层一线管理干部或技术骨干的目标，并将对学生的创新思维和创新能力的培养，落实到指导学生毕业设计之中。

本专业的核心课程包括“现代物业管理实务”“物业空间维护与营造管理”“物业服务品质管理”“物业设施设备管理”“物业

管理法律法规”“物业管理招投标技术”“社区服务与文化建设”“楼宇智能化管理”等课程。

(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	思想道德修养与法治	<p>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;</p> <p>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, 懂得青年使命与担当;</p> <p>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。</p>	<p>1. 马克思主义理想信念及社会主义核心价值观;</p> <p>2. 优秀传统文化、民族精神、社会道德与职业道德。</p> <p>3. 法治的内涵、作用与意义。</p>	<p>1. 课程性质: 高校政治理论课必修核心课程;</p> <p>2. 学分学时: 3 学分, 54 学时;</p> <p>3. 教学方法: 基于产教融合的 1235 思政课创新教学;</p> <p>4. 考核方式: 平时成绩+期末论文。</p>
2	毛泽东思想和中国特色社会主义理论体系概论	<p>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。</p> <p>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 and 企事业单位发展背景、现状与前景;</p> <p>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。</p>	<p>1. 马克思主义中国化发展历程;</p> <p>2. 马克思主义中国化列成果;</p> <p>3. 中国企事业单位发展的背景、历程与展望。</p>	<p>1. 课程性质: 高校政治理论课必修核心课程;</p> <p>2. 学分学时: 2 学分, 36 学时;</p> <p>3. 教学方法: 基于产教融合的 1235 思政课创新教学;</p> <p>4. 考核方式: 平时成绩+期末考试。</p>
3	习近平新时代中国特色社会主义思想概论	<p>素质目标: 增强“四个意识”坚定“四个自信”, 切实做到“两个维护”, 成长为符合“六点希望”的新一代大学生。</p> <p>知识目标: 掌握习近平新时代中国特色社会主义思想的产生背景、根源、主要内容及其重要历史地位和影响;</p> <p>能力目标: 用马克思主义特别是新时代的马克思主义一</p>	<p>1. 习近平新时代中国特色社会主义思想的产生背景、根源。</p> <p>2. 习近平新时代中国特色社会主义思想的主要内容;</p> <p>3. 习近平新时代中国特色社会主义思想的重要历史地位和影响;</p>	<p>1. 课程性质: 高校政治理论课必修核心课程;</p> <p>2. 学分学时: 3 学分, 54 学时;</p> <p>3. 教学方法: 基于产教融合的 1235 思政课创新教学;</p> <p>4. 考核方式: 平时成绩+期末考试。</p>

序号	课程名称	课程目标	主要内容	教学要求
		一习近平新时代中国特色社会主义思想武装自己，做新时代立志有为能担当的新青年。		
4	形式与政策	<p>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；</p> <p>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。</p> <p>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。</p>	<p>1. 时事热点解读；</p> <p>2. 着重介绍经济、政治、外交、两岸关系及国际形势；</p> <p>3. 当代青年当前形势下的责任与使命。</p>	<p>1. 课程性质：高校思想政治理论课必修课程；</p> <p>2. 学时学分：48学时，1学分。分6学期完成；</p> <p>3. 教学方法：基于产教融合的1235思政课创新教学；</p> <p>4. 考核方式：考查。</p>
5	军体融合课	<p>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。</p> <p>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。</p> <p>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。</p>	<p>1. 体育理论概述；</p> <p>2. 专项军体体育技战术；</p> <p>3. 健身、卫生基本理论与方法；</p> <p>4. 安全、防护基本知识与方法。</p>	<p>1. 课程性质：公共必修课；</p> <p>2. 学时学分：6学分，108学时，4学期完成；</p> <p>3. 教学方法：讲授法，示范法，练习法、讨论法等；</p> <p>4. 考核方式：考查。</p>
6	军事技能课（军训）	<p>素质目标：培养学生纪律意识、作风意识、团结精神和集体荣誉感，增强国防观念、国家安全意识和忧患危机意识，弘扬爱国主义精神、传承红色基因、提高学生综合国防素质。</p> <p>知识目标：让学生了解掌握军事基础知识和基本军事技能，以及国家安全形势。</p> <p>能力目标：熟练掌握5-7项基本军事技能，学生基本身体素质得到锻炼提高，防护与救护技能得到学习巩固，国防观念得到增强。</p>	<p>1. 队列</p> <p>2. 擒敌拳</p> <p>3. 战术基础动作</p> <p>4. 卫生与救护</p> <p>5. 旗语</p> <p>6. 匕首操、防暴棍</p> <p>7. 国防教育</p>	<p>1. 课程性质：公共必修课；</p> <p>2. 学分学时：2学分，14天，112学时。</p> <p>3. 教学方法：理论提示、讲解示范、组织练习，小结讲评，民主讨论等；</p> <p>4. 考核方式：考评、考核。</p>
7	军事理论	<p>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</p>	<p>1. 常见军事思想与理论概述；</p> <p>2. 基本军事知识与军</p>	<p>1. 课程性质：公共必修课程；</p> <p>2. 学分学时：2学</p>

序号	课程名称	课程目标	主要内容	教学要求
		识，具备一定的军事理论素养。 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。 能力目标： 掌握基本队列技术要领，学习单人、班排战术。	事技术；	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。
8	大学生心理健康	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； 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； 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：公共必修课； 2. 学分数时：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。
9	大学生职业发展与就业指导	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； 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。 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。	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：公共必修课； 2. 学分数时：2学分，36学时，分6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。
10	大学生创新创业	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； 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； 能力目标： 具备主动创新意识，能够进行创业机会的识	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：公共必修课； 2. 学分数时：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
		别和分析，能够进行相关专业领域的创新创业尝试。		
11	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. 国家安全管理及国家安全法治等； 4. 习近平总体国家安全观。	1. 课程性质：公共必修课； 2. 学分数：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。
12	劳动教育	素质目标: 能够自觉自愿、认真负责、安全规范、坚持不懈地参与劳动，形成诚实守信、吃苦耐劳的品质。珍惜劳动成果，养成良好的消费习惯，杜绝浪费。 知识目标: 正确理解劳动是人类发展和社会进步的根本力量，认识劳动创造人、劳动创造价值、创造财富、创造美好生活的道理。懂劳动之义、明劳动之理。 能力目标: 掌握基本的劳动技能，正确使用常见劳动工具，增强体力、智力和创造力，具备完成一定劳动任务所需要的设计、操作能力及团队合作能力。	1. 树立正确的劳动观和择业观。 2. 秉承劳动精神、劳模精神、工匠精神。 3. 劳动素养评价。 4. 立足专业学习提升劳动能力。 5. 立足创新与创造提升劳动能力。 6. 劳动与可持续发展。 7. 人工智能与未来劳动	1. 课程性质：公共必修课； 2. 学分数：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。
13	体育体质健康测试	素质目标: 具备坚韧乐观、理性平和的心态，能够自我调节、管控情绪；具备正确的职业体能观念，加强与职业相关的身体素质及在不同劳动环境中的身体耐受力 and 适应能力；养成良好的行为习惯，形成健康的生活方式。 知识目标: 掌握营养、作息、心理健康，以及防病的基本原理和知识，掌握有效提高身体素质、全面发展体能的知识与方法。 能力目标: 能测试和评价体质健康状况；能合理选择人体需要的健康营养食品；能	1. 健康知识教育：解答学生在理解体育文化、维护身心健康、进行体育锻炼等方面的困惑，促进学生主动参与体育运动 2. 基础体能：主要包括体能的基本原理与方法、测试与评价体能水平的方法、锻炼计划制订的步骤与方法等内容。 3. 职业体能和社会适应：提高与职业相关的身体素质及在不同劳动环境中的身体耐受力 and 适应能力。	1. 课程性质：公共必修课； 2. 学分数：0.5 学分，9 学时 3. 教学方法：讲授法，演示法等 4. 考核方式：考查 5. 体能测试成绩须达到《国家学生体质健康标准（2014 年修订）》要求，成绩未达标者按结业或肄业处理。

序号	课程名称	课程目标	主要内容	教学要求
		根据自身锻炼需要和实际情况制订合理的健身方案，实施科学安全的体育锻炼。		
14	美育概论	<p>素质目标：培养学生感受美、鉴赏美、创造美的能力，形成正确的审美观念，提升其艺术敏感性和审美修养。通过对音乐和艺术作品的深入学习，增强学生的文化理解力和人文关怀，提升其对多元文化的尊重和包容，培养文化认同感与社会责任。通过音乐与艺术的学习，激发学生的情感体验能力，增强其感知、表达和调节情感的能力。培养学生积极的情感态度与良好的心理素质，提升其情感表达的丰富性与艺术性。</p> <p>知识目标：掌握音乐的基本要素，了解不同音乐流派和风格的特点，熟悉基本的音乐理论和乐理知识。理解艺术发展的基本风格与构成原理，包括线条、色彩、构图等。掌握艺术欣赏、色彩表达、透视规律等艺术创作的基本技巧，了解中外主要艺术流派和代表作品。理解美育在文化传承与社会发展中的作用，掌握音乐、艺术作品的历史背景与文化内涵，能够结合艺术作品理解不同文化的美学特征和价值观念。</p> <p>能力目标：本课程注重培养学生的综合能力，通过实践操作与理论学习的结合，提升其艺术表现力与实际操作能力。能够鉴赏和评价不同风格和流派的音乐、艺术作品，理解作品的艺术价值和内涵，培养学生独立思考 and 批判性思维能力。通过集体艺术创作、合奏或合唱等形式的实践活动，培养学生的合作意识与团队精神，提升其在艺术项目中的沟通</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. 聆听音乐 2. 中国民歌 3. 中国民间器乐 4. 中国戏曲音乐 5. 中国舞蹈音乐 6. 艺术概论与欣赏 7. 构图与透视 8. 色彩原理 9. 美育理论与实践 	<ol style="list-style-type: none"> 1. 课程性质：公共必修课； 2. 学分学时：1 学分，18 学时； 3. 教学方法：讲授法，示范法等； 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
		与协作能力。		
15	人工智能导论	<p>素质目标：提高学生自觉关注人工智能发展的意识，培养对人工智能技术各类典型应用的兴趣。了解人工智能技术的发展趋势以及对未来社会的影响。通过了解人工智能技术，提高学生的探索知识的能力和创新意识。</p> <p>知识目标：了解人工智能理论的发展历史、现状和趋势，人工智能的实现途径。了解机器学习、深度学习、机器视觉、神经网络、智能控制等名词术语和典型应用。了解人脸识别、生物信息识别、自然语言处理、智能语音等应用案例。了解云计算、大数据、物联网和片技术介绍和典型应用。</p> <p>能力目标：能熟练使用各类人工智能 APP，提升自己的额学习能力和学习技巧。利用互联网收集人工智能类专业文献，具备应用网络资源解决问题的能力。能利用各类智能设备（手机、平板电脑和其它装备）解决在生产生活中遇到的问题。</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. 人工智能基本概念 2. 人工智能研究领域与学派 3. 机器学习、深度学习 4. 机器视觉、神经网络等名词术语和典型应用。 5. 人脸识别、生物信息识别 6. 自然语言处理、智能语音等典型应用案例 	<ol style="list-style-type: none"> 1. 课程性质：公共必修课； 2. 学分学时：1 学分，18 学时； 3. 教学方法：讲授法，演示法等； 4. 考核方式：考查。
16	碧桂园企业文化	<p>素质目标：培养学生的企业伦理意识和职业道德。提升学生的社会责任感和公民意识。增强学生的创新精神和批判性思维能力。</p> <p>知识目标：理解企业文化的基本概念、类型和功能。掌握碧桂园集团的企业文化特点和发展历程。了解企业社会责任的内涵、原则和实践案例。</p> <p>能力目标：培养学生分析企业文化对企业发展影响的能力。提高学生运用企业文化理论解决实际问题的能力。增强学生的沟通协调能力和团队合作精神。</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. 导论 2. 企业文化概述 3. 碧桂园集团简介 4. 企业文化核心要素 5. 碧桂园企业文化实践 6. 企业文化与人力资源管理 7. 企业文化与市场营销 8. 企业社会责任与企业公民 9. 企业文化与创新能力 	<ol style="list-style-type: none"> 1. 课程性质：公共必修课； 2. 学分学时：1 学分，18 学时； 3. 教学方法：案例教学、小组讨论、角色扮演、互动问答； 4. 考核方式：考查。

2. 专业技术平台课

序号	课程名称	课程目标	主要内容	教学要求
1	职业素养与礼仪	<p>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。</p> <p>知识目标：掌握行业礼仪与客户沟通规范的基本理论和知识；了解岗位礼仪与客户沟通的操作规范。</p> <p>能力目标：具备岗位礼仪实务接待和服务的基本技能以及与管理层、督导层和服务员有效沟通的能力；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。</p>	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；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。	<p>1. 课程性质：专业群平台课（必修）；</p> <p>2. 学分学时：2.5 学分，45 学时；</p> <p>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；</p> <p>4. 考核方式：考查。</p>
2	管理学基础	<p>素质目标：通过计划、组织、领导、控制等职能的实践教学，锻炼学生的团队合作能力、制定工作计划的方法能力、组织能力、领导能力、与人沟通的能力、获取新知识、新技能的学习能力；解决实际问题的工作能力。</p> <p>知识目标：了解掌握管理系统的基础知识，包括管理概念、属性，管理思想演进过程，管理主体、管理对象与环境、管理机制与方法以及管理计划、组织、领导、控制四大职能等；</p> <p>能力目标：能观察环境，分析界定问题并进行科学决策；能科学配置资源，制定计划；能分析组织结构与职权关系，制定组织规范；能有效激励，调动被管理者的积极性；能进行有效控制；能组建团队并使之有效工作。</p>	管理与管理者、管理思想的演进、管理决策、计划工作、组织工作、领导工作、控制工作等。	<p>1. 课程性质：专业群平台（必修）；</p> <p>2. 学分学时：1.5 学分，30 学时；</p> <p>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；</p> <p>4. 考核方式：考试。</p>
3	物业客户服务与管理	<p>素质目标：树立以客户为中心的服务理念，养成良好的客户服务职业习惯，具备系统的客户服务工作思维。</p>	客户服务基本概念、客户服务礼仪、客户心理与目标客户分析、观察与接近客户、客户沟通与协	<p>1. 课程性质：专业群平台（必修）；</p> <p>2. 学分学时：2 学分，36 学时；</p>

序号	课程名称	课程目标	主要内容	教学要求
		<p>知识目标：了解认识客户与客户服务的基础理论知识，掌握客户服务在沟通协调、关系维护、投诉处理、客户满意度提升等基本要求与技巧。</p> <p>能力目标：熟悉客户服务的工作目标、职责并能够熟悉了解物业客户关系管理的工作流程，熟悉提高客户满意度、忠诚度的主要措施，能熟练处理各类客户投诉事件等。</p>	<p>调、客户投诉处理、客户关系维系、卓越客户关系服务、客户满意度与忠诚度提升等。</p>	<p>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；</p> <p>4. 考核方式：考查。</p>
4	物业信息化管理	<p>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。</p> <p>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管理工作中的应用。</p> <p>能力目标：具有使用 Windows7 操作系统、Word/Excel/PowerPoint/Photoshop 软件的能力。</p>	<p>Word 2010 应用 Excel 2010 应用 PowerPoint2010 应用 Photoshop 图像处理</p>	<p>1. 课程性质：专业群平台课（必修）；</p> <p>2. 学分学时：第 2 学期 2 学分，36 学时；</p> <p>3. 教学方法主要采用项目引导、任务驱动法；</p> <p>4. 考核方式：考查。</p>
5	物业应用文写作	<p>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。</p> <p>知识目标：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；掌握各类公文写作的基本格式、写作要求和方法技巧。</p> <p>能力目标：能熟练地写好相关的常用公文。</p>	<p>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、书信文书写作等。</p>	<p>1. 课程性质：专业群平台课（必修）；</p> <p>2. 学分学时：2 学分，36 学时；</p> <p>3. 教学方法主要采用任务驱动法、小组合作探究法；</p> <p>4. 考核方式：考试。</p>
6	建筑构造识图与 CAD	<p>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。</p> <p>知识目标：具备房屋构造和识图的基本知识。</p> <p>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使</p>	<p>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。</p>	<p>1. 课程性质：专业技术平台必修课；</p> <p>2. 学分学时：2.5 学分，45 学时；</p> <p>3. 教学方法：主要采用讲授法、案例分析法、小组讨论法；</p> <p>4. 考核方式：考</p>

序号	课程名称	课程目标	主要内容	教学要求
		用要求和材料供应情况及施工技术等条件选择合理构造方案。		查。
7	现代物业管理实务	<p>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。</p> <p>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。</p> <p>能力目标: 让学生熟悉物业服务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。</p>	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、日常物业管理经营、物业服务项目的续约或终止等。	<p>1. 课程性质: 专业技术平台核心必修课;</p> <p>2. 学分数: 3 学分, 54 学时;</p> <p>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;</p> <p>4. 考核方式: 考试。</p>
8	物业设施设备维护与管理	<p>素质目标: 初步具备物业管理从业人员的职业素养, 养成严谨、细心行为习惯, 具有团队合作意识。</p> <p>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。</p> <p>能力目标: 能够组织有关人员能对房屋附属设备、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。</p>	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; 物业电梯系统; 物业智能化系统等。	<p>1. 课程性质: 专业技术平台必修课;</p> <p>2. 学分数: 2 学分, 36 学时;</p> <p>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;</p> <p>4. 考核方式: 考查。</p>
9	物业服务品质管理	<p>素质目标: 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。</p> <p>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。</p>	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、质量管理经典案例等。	<p>1. 课程性质: 专业技术平台必修课;</p> <p>2. 学分数: 2 学分, 36 学时;</p> <p>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;</p> <p>4. 考核方式: 考查。</p>

序号	课程名称	课程目标	主要内容	教学要求
		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岗位工作质量。		
10	物业经营与增值服务	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思维，增强策划与实施素质。 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，掌握社区经营与增值服务知识。 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、场地经营、社区 O2O 经营、社区服务创新，具体内容包括社区传媒、家政服务、拎包入住、房产经营、车位等业务等。	1. 课程性质：专业技术平台核心必修课； 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。
11	物业专业英语	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。 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。 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；用英语介绍社区等。	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。
12	物业法律法规实务	素质目标： 培养学生对物业法律法规运用能力，树立应用法律法规分析解决问题的思维。 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。 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、物业收费法律制度、物业管理纠纷与处理及各个项目相关案例分析应用等。	1. 课程性质：专业技术平台必修课； 2. 学分学时：3 学分，54 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。
13	商业物业管理	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。	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；商业物业	1. 课程性质：专业群拓展课（限选）； 2. 学分学时：2 学

序号	课程名称	课程目标	主要内容	教学要求
		<p>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。</p> <p>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。</p>	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)。	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。
14	物业人力资源管理	<p>素质目标: 培养学生具有较好的人力资源整合与管理综合素质, 以及较强的学习能力、沟通能力、组织协调能力、综合分析能力和团队建设与合作能力。</p> <p>知识目标: 掌握人力资源管理的基本理论和基本方法, 熟悉人力资源管理的基本职能。</p> <p>能力目标: 能够运用人力资源管理的原理和方法, 分析、处理和解决人力资源管理问题, 从而提高团队的凝聚力、积极性和竞争力。</p>	人力资源管理理论、人力资源规划、工作分析、员工招聘与甄选、职业教育与员工培训、职业发展、绩效考核、薪酬管理、劳动关系管理、企业文化建设等。	<p>1. 课程性质: 专业群拓展课(限选);</p> <p>2. 学分学时: 2 学分, 36 学时;</p> <p>3. 教学方法: 主要采用讲授法、案例分析法、小组讨论法等;</p> <p>4. 考核方式: 考查。</p>

(二) 第二阶段(第 4-5 学期)课程设置及要求

1. 金牌管家岗位限选课

序号	课程名称	课程目标	主要内容	教学要求
1	物业管理招标投标技术	<p>素质目标: 具有团队意识、创新意识、动手能力、分析解决问题能力、收集处理信息能力。具有热爱劳动、团结协作、吃苦耐劳的精神</p> <p>知识目标: 掌握物业管理领域的基础知识、基本要求与操作程序。能够了解掌握物业管理招标与投标的程序、招标文件编写、招标文件的制作、投标报价等相关理论和实物。</p> <p>能力目标: 掌握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。具有一定的解决实际问题的能力。</p>	<p>1. 物业管理基础知识: 物业的概念、分类和功能。</p> <p>2. 招投标法律法规: 招投标的法律框架和相关法规。</p> <p>3. 招投标流程: 从准备到执行的全过程。</p> <p>4. 市场调研与分析: 市场趋势、需求分析和竞争对手研究。</p> <p>5. 成本估算与控制: 成本构成、估算方法和控制策略。</p> <p>6. 风险管理: 风险识别、评估和应对策略。</p> <p>7. 合同管理: 合同的起草、谈判和执行。</p>	<p>1. 理论与实践结合: 结合实际案例进行教学</p> <p>2. 互动教学: 鼓励学生参与讨论和模拟练习。</p> <p>3. 技能培养: 重点培养学生的实际操作能力和问题解决能力。</p> <p>4. 持续更新: 随着法律法规和市场环境的变化, 更新教学内容</p> <p>5. 评估与反馈: 通过考试、作业和项目评估学生的学习效果, 并提供反馈。</p>

序号	课程名称	课程目标	主要内容	教学要求
2	社区服务与文化建设	<p>素质目标：培养重视传统文化与现代文化融合的理念，具有一定的人文道德素养，具有科技意识，具有正确积极的核心价值观念。</p> <p>知识目标：了解社区文化的传承，掌握社区文化建设的要素，熟悉社区文化建设方法，掌握社区文化建设中具体活动的内容和形式，熟悉处理社区与相关主体间关系的技巧。</p> <p>能力目标：让学生能够应用社区文化建设的理念和方法，建立并强化社区的文化氛围，实现社区的文化和谐，彰显社区团结互助、睦邻友好的良好精神风貌。加强社区与相关主体紧密联系，实现社区内文化与社区外文化共同协调发展。</p>	社区文化建设概述、社区文化调研与规划、社区文化队伍与管理、社区文化建设与实施、社区政治与服务文化、外国社区文化与经验、社区庆典与晚会文化、社区文化活动与管理等。	<p>1. 课程性质：岗位分流专业知识深化学习和专业技能强化训练课（限选）；</p> <p>2. 学分学时：2 学分，54 学时；</p> <p>3. 教学方法：主要采用讲授法、案例分析法、小组讨论等；</p> <p>4. 考核方式：考查。</p>
3	物业生活服务实训	<p>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。</p> <p>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、呼叫中心、大数据管理等基本知识。</p> <p>能力目标：熟练运用客户管理知识，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，具备注客户数据治理能力。</p>	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、大数据技术应用等项目教学内容等。	<p>1. 课程性质：专业技术平台必修课；</p> <p>2. 学分学时：3 学分，52 学时；</p> <p>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；</p> <p>4. 考核方式：考查。</p>
4	物业经营与增值服务	<p>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思维，增强策划与实施素质。</p> <p>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，掌握社区经营与增值服务知识。</p> <p>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拓展</p>	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、场地经营、社区 O2O 经营、社区服务创新，具体内容包括社区传媒、家政服务、拎包入住、房产经营、车位等业务等。	<p>1. 课程性质：专业技术平台核心必修课；</p> <p>2. 学分学时：3 学分，54 学时；</p> <p>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；</p> <p>4. 考核方式：考试。</p>

序号	课程名称	课程目标	主要内容	教学要求
		和创新服务能力。		
5	社群营销实务	<p>素质目标：培养服务意识，强化科技营销的思维，重视人本文化在营销中的价值和作用，培养社会责任感和使命感，吃苦耐劳的优良品质和团队精神。</p> <p>知识目标：了解互联网技术对社群营销的影响，掌握社群营销的新技术新方法新理念，熟悉社群营销方式，了解社群营销的多样化平台，掌握社群营销的整体性思维体系。</p> <p>能力目标：能够将社群营销的知识和思维运用到实际的营销过程中，优化传统营销方法，结合行业，提高社群营销在经营管理中的价值和作用，实现社群营销的业绩。</p>	社群营销概述、构建可持续成长的社群、社群成员的招募与管理、活跃社群的运营方法、社群线下活动的策划与执行、优质运营团队的搭建、扩大社群规模的策略、社群的商业变现等。	<p>1. 课程性质：岗位分流专业知识深化学习和专业技能强化训练课（限选）；</p> <p>2. 学分学时：2 学分，54 学时；</p> <p>3. 教学方法：主要采用讲授法、案例分析法、小组讨论等；</p> <p>4. 考核方式：考查。</p>
6	物业管家岗位能力强化训练	<p>素质目标：具备物业管家的职业素养，有一定的物业法律法规素质，树立团队工作意识与服务创新意识。</p> <p>知识目标：掌握物业管家岗位要求的各项业务操作规程与基本知识。掌握物业管家作为“物业资源的协调者、客户关系的管理者、优质服务的推广者、社区文化的塑造者” 四者定位所需要的基本理论知识。</p> <p>能力目标：熟练掌握物业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；具备物业社群营销、推广优质服务能力；具备塑造社区文化能力。</p>	物业管理岗位所涉及的管理业主信息、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、塑造社区文化、推广优质服务等相关工作事项/项目的的能力训练等。	<p>1. 课程性质：岗位分流专业知识深化学习和专业技能强化训练课（限选）；</p> <p>2. 学分学时：17 学分，306 学时；</p> <p>3. 教学方法：主要采用以实践岗位跟岗实践学习为主、案例分析法与小组讨论为辅；</p> <p>4. 考核方式：考查。</p>
7	岗位实践共性问题解析	<p>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</p>	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	<p>1. 课程性质：岗位分流专业知识深化学习和专业技能强化训练课（限选）；</p>

序号	课程名称	课程目标	主要内容	教学要求
		挑战。 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。 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。	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、社区文化策划与组织等。	2. 学分学时：2 学分，366 学时； 3. 教学方法：主要采用讲授法、案例分析法、小组讨论等； 4. 考核方式：考查。

2. 城市服务岗位限选课

序号	课程名称	课程目标	主要内容	教学要求
1	物业管理招标投标技术	素质目标： 具有团队意识、创新意识、动手能力、分析问题能力、收集处理信息能力。具有热爱劳动、团结协作、吃苦耐劳的精神 知识目标： 掌握物业管理领域的基础知识、基本要求与操作程序。能够了解掌握物业管理招标投标的程序、招标文件的制作、投标报价等相关理论和实物。 能力目标： 掌握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。具有一定的解决实际问题的能力。	1. 物业管理基础知识：物业的概念、分类和功能。2. 招标投标法律法规：招标投标的法律框架和相关法规。3. 招标投标流程：从准备到执行的全过程。4. 市场调研与分析：市场趋势、需求分析和竞争对手研究。5. 成本估算与控制：成本构成、估算方法和控制策略。6. 风险管理：风险识别、评估和应对策略；7. 合同管理：合同的起草、谈判和执行。	1. 理论与实践结合：结合实际案例进行教学 2. 互动教学：鼓励学生参与讨论和模拟练习。3. 技能培养：重点培养学生的实际操作能力和问题解决能力。4. 持续更新：随着法律法规和市场环境的变化，更新教学内容 5. 评估与反馈：通过考试、作业和项目评估学生的学习效果，并提供反馈。
2	物业管理新技术应用	素质目标： 培养对新技术应用的热情和兴趣，树立安全意识和责任意识，确保技术应用的安全性和有效性。培养学生的团队协作精神和创新意识，促进新技术在物业管理中的创新应用。 知识目标： 理解物业管理新技术的基本概念、原理和应用场景。掌握物联网、大数据等技术在物业管理中的应用方法。了解智能安防系统、智能照明系统等具体技术的应用。	1. 智能技术概述：介绍物联网、大数据、人工智能等技术。2. 技术在物业管理中的应用：如智能安防、能源管理、客户服务等。3. 系统集成与互操作性：不同技术系统的集成方法和挑战 4. 数据分析与决策支持：数据收集、处理和分析技术。5. 技术项目管理：技术项目的规划、执行和监	1. 实践导向：通过案例研究、实验室实践和项目工作，增强学生的实践经验 2. 技术前沿：确保课程内容反映最新的技术发展。3. 跨学科学习：鼓励学生从不同学科角度理解和应用技术。4. 互动教学：采用讨论、小组工作和

		<p>能力目标：能够运用新技术解决物业管理中的实际问题。掌握智能门禁系统、智能监控系统等设备的安装、调试和维护技能。具备利用大数据分析客户需求，优化服务流程的能力。</p>	<p>控。6. 技术培训与知识传播：如何有效地传授新技术知识。</p>	<p>角色扮演等方法，提高学生的参与度。5. 评估与反馈：通过项目、考试和自我评估等多种形式评估学生的学习成果，并提供及时反馈。</p>
3	<p>物业统计与大数据</p>	<p>素质目标：培养数据驱动的思维方式和思维方式：培养学生对数据的敏感性，形成数据驱动的思维方式和思维方式。尊重数据隐私，具备批判性思维，遵循数据伦理原则</p> <p>知识目标：掌握大数据的起源、发展历程、基本概念和关键技术，包括数据采集、存储、处理和可视化等；</p> <p>能力目标：能够独立完成一个简单的大数据分析项目，提出问题、解决问题并撰写分析报告，能够熟练使用Hadoop、Spark、NoSQL等大数据处理工具和技术进行数据处理和分析。</p>	<p>1. 物业统计总论：包括物业统计的含义、指标体系、特点、工作过程等基本概念。</p> <p>2. 物业统计调查：设计调查方案、确定组织方式、设计问卷、组织调查工作。</p> <p>3. 物业统计资料整理：理解统计整理步骤、掌握统计分组、了解统计汇总、绘制统计表和统计图。</p> <p>4. 动态数列分析：认识动态数列编制的基本要求，掌握水平和速度两方面的动态分析指标的计算和运用。</p>	<p>1. 实践导向：课程应包城市大数据类型与典型数据介绍，以增强实践技能。2. 要通过各个教学环节逐步培养学生具有比较熟练的物业统计调查能力、物业统计资料整理能力、物业管理统计能力、物业统计信息化能力和自学能力。还要培养学生具有抽象概括问题的能力和综合运用知识来解决实际问题。3. 互动教学：采用多种教学方法，如讨论、合作学习和模拟，以提高参与度。4. 评估与反馈：通过多元化的评估手段，如项目、考试和同行评价，确保学生能够获得及时反馈。</p>
4	<p>物业城市服务强化实训</p>	<p>素质目标：通过团队建设活动，增强团队协作能力和沟通能力，具有大局主义精神。</p> <p>知识目标：了解物业管理工作的法律依据和管理程序，掌握小区环境卫生、安全管理、设备维护等方面的知识，提高专业素养，</p> <p>能力目标：熟练掌握工程维</p>	<p>1. 物业维修技能：包括电器设备维修（如灯具更换、电路故障排除）、机械设备维修（如水泵清理、风机清洗）、水电设备维修（如水管漏水、水表更换）、空调维修等。</p> <p>2. 设备管理技能：包</p>	<p>1. 理论与实践结合：结合实际案例进行教学2. 互动教学：鼓励学生参与讨论和模拟练习。3. 技能培养：重点培养学生的实际操作能力和问题解决能力。4. 持续更</p>

		修、客户服务、安全保卫等业务领域的知识和技能，提高在物业管理、法律法规等方面的专业素养。	<p>括设备检查、设备清洁、设备修缮、设备维护等，确保设备的正常运行和保养。</p> <p>3. 安全技能：包括消防知识（如消防器材的使用和维护、灭火方法和逃生技巧）、治安技能（如防盗技能、地下车库安全、电子门禁系统使用）和秩序维护（如社区秩序维护、居民沟通）。</p> <p>4. 社区服务技能：包括服务意识培养、信息咨询处理、业客关系处理等，提供优质的物业服务，解决业主的问题。</p>	新：随着法律法规和市场环境的变化，更新教学内容 5. 评估与反馈：通过考试、作业和项目评估学生的学习效果，并提供反馈。
5	楼宇智能化 管理	<p>素质目标：培养学生对科技创新的兴趣，增强其对智能化技术的认同感，培养学生具备团队协作精神，提高其沟通与表达能力。</p> <p>知识目标：了解楼宇智能化的定义、发展历程和趋势，掌握智能化技术在楼宇中的应用，如物联网、大数据等。</p> <p>能力目标：培养学生评估和选择适合楼宇管理的技术解决方案的能力，加强学生的数据分析和决策支持能力。</p>	<p>1. 智能技术概述：涵盖物联网、大数据、人工智能等基础技术。2. 技术在物业管理中的应用：探讨技术在安防、能源管理、环境控制等方面的应用。3. 系统集成与互操作性：学习如何将不同技术系统有效集成以提高效率。4. 数据分析与决策支持：教授如何收集、分析数据并用于支持管理决策。5. 技术项目管理：了解技术项目的生命周期管理，包括规划、执行和监控。6. 技术培训与知识传播：学习如何传授新技术并促进知识共享。</p>	<p>1. 实践导向：课程应包含实验室工作、案例研究和实际项目，以增强实践技能。</p> <p>2. 技术前沿：课程内容应紧跟技术发展，反映最新的行业趋势。</p> <p>3. 跨学科学习：鼓励学生结合不同学科知识，全面理解技术应用。</p> <p>4. 互动教学：采用多种教学方法，如讨论、合作学习和模拟，以提高参与度。</p> <p>5. 评估与反馈：通过多元化的评估手段，如项目、考试和同行评价，确保学生能够获得及时反馈。</p>
6	物业城服岗位能力强化 训练	素质目标： 加强安全意识教育，提高学生在工作中对安全隐患的识别和应对能力，确保工作场所的安全。	1. 职业技能培训：包括物业管理基础知识、设施设备维护、环境卫生管理、客户	1. 理论与实践结合：结合实际案例进行教学 2. 采用多种教学方

		<p>知识目标: 了解物业管理相关的法律法规和政策, 确保工作规范化, 避免法律风险。</p> <p>能力目标: 熟悉物业管理相关的法律法规和政策, 加强团队写作能力, 提升团队服务意识。</p>	<p>服务技巧等方面的培训。针对不同岗位, 制定相应的培训内容。</p> <p>2. 服务意识培训: 通过案例分析、角色扮演等方式, 培养主动服务意识, 提高服务质量。</p> <p>3. 团队协作培训: 通过团队建设活动, 增强相互之间的沟通与协作, 提高团队凝聚力。</p>	<p>法, 如案例分析、角色扮演、团队建设活动等, 以提高培训效果。通过这些方法, 可以更好地理解和应用所学知识, 提高实际操作能力。</p> <p>3. 技能培养: 重点培养学生的实际操作能力和问题解决能力。</p> <p>4. 持续更新: 随着法律法规和市场环境的变化, 更新教学内容</p> <p>5. 评估与反馈: 通过考试、作业和项目评估学生的学习效果, 并提供反馈。</p>
7	岗位实践共性问题解析	<p>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。</p> <p>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。</p> <p>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。</p>	<p>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、社区文化策划与组织等。</p>	<p>1. 课程性质: 岗位分流专业知识深化学习和专业技能强化训练课(限选);</p> <p>2. 学分学时: 2 学分, 366 学时;</p> <p>3. 教学方法: 主要采用讲授法、案例分析法、小组讨论等;</p> <p>4. 考核方式: 考查。</p>

(三) 第三阶段(6 学期) 课程设置及要求

序号	课程名称	课程目标	主要内容	教学要求
1	金牌管家方向岗位实习与毕业设计 & 城市服务方向岗位实习与毕业设计	<p>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。</p>	<p>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</p>	<p>1. 课程性质: 企业实践教学培养必修课;</p> <p>2. 学分学时: 20 学分, 360 学时;</p> <p>3. 教学方法: 在企业导师和学校导师共同培育</p>

	<p>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。</p> <p>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。</p>	<p>动等。</p> <p>素质提升：人际关系处理、沟通协调能力、团队协作精神等。</p> <p>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。</p>	<p>下，以“学中做、做中学”实践教学模式，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；</p> <p>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。</p> <p>4.考核方式：考查。</p>
--	---	--	---

（四）职业技能等级（资格）证书与相关专业课程的关系

学生获得以下职业技能等级（资格）证书（经提交证书原件验证），可获得本专业相关1门专业课程学分。（如若有多个职业技能等级证，以最高等级核定为准）

现代物业管理专业职业技能等级（资格）证书与相关专业课程的关系

序号	证书名称	证书等级	颁证单位	置换课程名称	学分	备注
1	社区治理	中级	协会/企业	《社区服务与文化建设》	2	
2	物业管理师	四级	协会/企业	《现代物业管理实务》	3	

（五）职业院校技能竞赛与相关专业课程的关系

学生参加市级及以上职业院校技能大赛获奖，可获得本专业相关1或多门专业课程学分。（如若获多个级别职业技能大赛奖项，以最高等级核定为准）

职业院校技能竞赛与专业教学在目标上具有一致性。职业技能大赛通过政企校共同参与，其本身也是一项有计划的教学活动。高职院校通过职业技能大赛展示教学成果，寻找院校之间的差距，从而加大教学改革力度，促进人才培养质量的提升。

职业技能大赛与专业教学在内容上相互借鉴。职业技能大赛的竞赛规程、标准、评价标准由行业、企业和院校专家共同研制，反映了行业和企业最新的技术和工艺流程，值得专业教学参考和借鉴。赛项设置紧跟行业 and 产业发展趋势，通过分析技能大赛规程，了解赛项中新技术、新标准，将职业技能大赛中的综合项目按照岗位任务进行分解，引入到专业教学中，使学生零距离接触企业项目，职业能力能够无缝匹配企业岗位需求。

七、教学进程总体安排

(一) 全学程教学周分配

按学期/周数分配									
第一学年	第一学期（20周）				寒假 5	第二学期（20周）			暑假 7
	新生入学、军训及入学教育	课程教学	考试	机动		课程教学	考试	机动	
周数	3	15	1	1		18	1	1	
第二学年	第三学期（20周）				寒假 5	第四学期（20周）			暑假 7
	课程教学		考试	机动		课程教学	考试	机动	
周数	18		1	1		18	1	1	
第三学年	第五学期（20周）				寒假 5	第六学期（20周）		暑假 7	
	岗位能力强化训练		岗位实践共性问题解析			岗位实习与毕业设计			毕业教育与离校
周数	18		2			20		3	

（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	647	348	299	791	31.07%
	限选课	72	40	32		
	任选课	72	40	32		
专业（技能）课	专业技术平台课（必修）	783	573	210	1755	68.93%
	专业岗位课（限选）	612	156	456		
	岗位实习与毕业设计	360	72	288		
学时合计		2546	1229	1317	---	
学时比例		100%	48.27%	51.73%	---	

八、实施保障

（一）校企共育人才培养机制

根据《加强“产教融合、校企共育”人才培养工作实施办法》（集团字〔2018〕255号）文件精神，建立本专业与碧桂园生活服务集团股份有限公司等企业之间的校企共同育人工作机制，包括签订战略合作框架协议，建立专业教学指导委员，校企共同制（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，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等，确保校企共同育人各项工作规范有序扎实推进。

（二）师资队伍

1. 专任教师

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不低于 60%。现有专任教师 6 人，其中高级职称 2 人，双师素质 4 人。

专任教师要求具有高校教师资格和本专业领域有关证书；有理想信念、有道德情操、有扎实学识、有仁爱之心；具有现代物业管理等相关专业本科及以上学历；具有扎实的现代物业管理相关理论功底和实践能力；具有较强信息化教学能力，能够开展课程教学改革和科学研究；每5年累计不少于6个月的企业实践经历。

2. 专业带头人

原则上应具有副高及以上职称，能够较好地把握国内外现代物业管理行业、专业发展，能广泛联系行业企业，了解行业企业对现代物业管理专业人才的需求实际，教学设计、专业研究能力强，组织开展教科研工作能力强，在本区域或本领域具有一定的专业影响力。能组织开展校企共育，专业、课程建设，技术研发，社会服务等工作。

3. 企业兼职教师

主要从碧桂园生活服务集团股份有限公司相关企业聘任，具备良好的思想政治素质、职业道德和工匠精神，具有扎实的现代物业管理专业知识和丰富的实际工作经验，具有中级及以上相关专业职称或中层及以上职务，能承担专业技能课程教学、企业实践教学培养、集中授课、岗位指导等教学任务。

（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	1. 常用办公设备的操作；	多媒体教学设备	2 套

	实训室	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。	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	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; 5. 社区增值服务板块实训; 6. 市场拓展业务板块实训。	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

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。	120-160 人/年	
广州广电城市服务集团	10-20 个 城服项目	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。	50-60 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“十四五”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“三段递进、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，结合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4-5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，采用物业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及技能操作水平。

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。

（六）学习评价

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；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。

九、毕业要求

学生在规定的修业年限内，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，修满专业人才培养方案所规定的学分和课外素质拓展学分，达到专业人才培养目标和培养规格的要求以及《国家学生体质健康标准》相关要求，准予毕业，颁发毕业证书。

（一）学分要求

学生最低要求修满总学分 135 学分，其中公共限选课 4 学分，公共任选课 4 学分；此外，素质拓展学分不低于 12 分。学生可参照学校相关学分认定和转换办法获得素质拓展和课程学分。

（二）体能测试要求

体能测试成绩须达到《国家学生体质健康标准（2014 年修订）》要求，成绩未达标者按结业或肄业处理。

十、附录

1. 专业教学进程表

广东碧桂园职业学院 2024 级 现代物业管理 专业教学进程表

专业方向：

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	公共基础课	必修	991110010	思想道德与法治	A	3	54	45	9*			2	1							
			991110033	毛泽东思想和中国特色社会主义理论体系概论	A	2	36	32	4				2							
			991110030	习近平新时代中国特色社会主义思想概论	A	3	54	48	6						2	1				
			991110011	形势与政策	A	1	48	48					每学期 8 学时							
			981120017	军体融合课	C	6	108	8	100				3	3	1	1				
			981120008	军事技能	C	2	112		112				2w							
			981110013	军事理论	A	2	36	36							2					
			984130010	大学生心理健康教育	A	2	36	24	6+6*					2						
			981110022	大学生职业发展与就业指导	B	2	38	18	20*				每学期 6 学时							
			981130005	大学生创新创业	B	2	36	18	18*				2							
			981110012	国家安全教育	A	1	18	18								1				
			981120058	体育体质健康测试	C	0.5	9		9				每学年 3 学时							
			981120019	劳动教育	C	1	18	9	9				1							
			981110024	美育概论	A	1	18	18					1							
			111110001	人工智能导论	A	1	18	18						1						
	981110023	碧桂园企业文化	C	0.5	8	8					1									
	小计						30	647	348	299			10	9	5	3				
	限选	---	中华优秀传统文化类课程	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									
		---	创新创业类课程	A	2	36	20	16												
		小计						4	72	40	32									
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	791	428	363			10	9	5	3					
第二阶段	专业(技能)课	专业技术平台课(必修)	3651191	职业素养与礼仪	A	1.5	30	24	6			3								
			3651193	管理学基础	A	1.5	30	24	6			2								
			3651195	现代物业管理实务	A	1.5	30	24	6	★	▲	3								
			3651196	建筑构造识图与 CAD	A	2.5	45	37	8		▲	3								
			3651199	物业专业认知实训	C	1	18		18			1w								
			3651198	物业空间维护与营造管理	A	3	54	46	8	★	▲		2							
			3651194	物业应用文写作	A	2	36	24	12				2							
			3651186	物业电子电工技术	A	3	54	46	8		▲		3							
			3651185	物业财务管理	A	2	36	30	6				3							
			3651182	物业客户服务与管理	A	2	36	30	6				2							
			3651184	物业专业英语	A	2	36	30	6				2							
			3651189	物业专业校外企业项目实训 1	C	2	36		36				2w							
			3651174	物业资产经营	A	3	54	46	8					2						
			3651175	物业服务品质管理	A	2	36	30	6	★	▲			2						
			3651171	物业设施设备管理	A	3	54	46	8	★	▲			3						
			3651173	物业信息化管理	A	2	36	30	6					2						
			3651170	物业管理法律法规	A	3	54	46	8	★	▲			2						
3651166	物业专业校外企业项目实训 2	C	2	36		36					2									
3651161	商业物业管理	A	2	36	30	6					2									

		3651164	物业人力资源管理	A	2	36	30	6					2				
		小计			43	783	573	210			1	1	1				
第二阶段	金牌管家岗位限选课	3651158	物业管理招投标技术	B	3	54	24	30	★	▲				4			
		3651155	社区服务与文化建设	B	3	54	24	30	★	▲				3			
		3651154	物业生活服务强化实训	B	3	54	24	30						3			
		3651153	物业经营与增值服务	A	3	54	46	8						3			
		3651159	社群营销实务	A	2	36	24	12						2			
		3651150	物业管家岗位能力强化训练	C	18	324		324								18w	
			岗位实践共性问题解析	A	2	36	36									2w	
		小计			34	612	178	434							15	0	
	城市服务岗位限选课	3651132	物业管理招投标技术	B	3	54	24	30						4			
		3651133	物业管理新技术应用	B	3	54	24	30						3			
		3651136	物业统计与大数据	B	3	54	24	30						3			
		3651139	物业城市服务强化实训	B	3	54	24	30						3			
		3651130	楼宇智能化管理	A	2	36	24	12	★	▲				2			
		3651174	物业城服岗位能力强化训练	C	18	324		324								18w	
3133212		岗位实践共性问题解析	A	2	36	36									2w		
小计			34	612	156	456							15	0			
第三阶段	金牌管家岗位企业实践教学培养(限选)	3133236	岗位实习与毕业设计	C	20	360	72	288								20w	
	城市服务岗位企业实践教学培养(限选)	3133236	岗位实习与毕业设计	C	20	360	72	288								20w	
专业(技能)课合计					97	1755	823	932			11	14	15	15			
学时、学分及学期周学时总计					135	2546	1251	1295			21	23	20	18			

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