



# 现代学徒制现代物业管理专业 2026 级人才培养方案

专业负责人：                    王文静  
二级学院：                    数字经济与管理学院

2026 年 5 月



# 人才培养方案内容提要及审批表

|                 |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |        |           |        |        |
|-----------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------|-----------|--------|--------|
| 专业名称            | 现代物业管理                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |        | 专业代码      | 440703 |        |
| 学制              | 三年制                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |        |           |        |        |
| 合作企业            | 碧桂园生活服务集团股份有限公司                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |        |           |        |        |
| 目标岗位（毕业3—5年的）描述 | <p>毕业后，从物业管理员岗位起步，运用在校所学的物业管理法规、物业客户服务与管理等专业知识，快速掌握物业日常管理工作，包括设施设备巡查维护、业主投诉处理、社区活动组织等具体事务。</p> <p>1—2年后，晋升为客服主管。此阶段着重提升沟通协调能力，带领客服团队为业主提供优质服务，维护良好的业主关系，高效处理各类客户问题以提高满意度。同时，学习团队管理技巧，科学分配工作任务，激发团队成员提升服务水平。</p> <p>3-5年内，目标是成为项目经理，负责物业项目全流程运营管理，涵盖制定项目预算、监督成本控制、协调部门协作、参与物业管理招投标等核心工作。为实现这一目标，学生需持续学习先进物业管理理念与方法，密切关注行业动态，全方位提升综合管理能力与战略眼光，以适应物业管理市场变化，为业主创造更大价值，推动项目高质量发展。</p> |        |           |        |        |
| 课程门数            | 49                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |        | 专业核心课程门数  | 7      |        |
| 专业核心课程名称        | 现代物业管理实务、物业空间维护与营造管理、物业服务质量管理、物业管理法律法规、物业设施设备管理、物业管理招投标技术、社区服务与文化建设                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |        |           |        |        |
| 毕业考核方式          | 考试、考查                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |        |           |        |        |
| 职业技能等级证书        | 1. 物业管理师<br>2. 企业人力资源管理师<br>3. 社区治理（中级）                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |        |           |        |        |
| 公共必修课程总学分       | 31.5                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |        | 公共必修课程总学时 | 673    |        |
| 专业必修课程总学分       | 93.5                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |        | 专业必修课程总学时 | 1737   |        |
| 选修课程总学分         | 8                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |        | 选修课程总学时   | 144    |        |
| 总学时数/总学分        | 2546/133                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         | 理论总学时  | 1010      | 实践总学时  | 1536   |
| 理论课占学时比例        |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  | 39.67% | 实践课占总学时比例 |        | 60.33% |
| 其他说明            |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |        |           |        |        |

|        |                                                   |
|--------|---------------------------------------------------|
| 编制（签名） | 1. 广东碧桂园职业学院：王文静、刘尚恒、曹敏菁<br>2. 碧桂园生活服务集团股份有限公司：刘凡 |
| 审核（签名） |                                                   |

|                         |  |                         |  |
|-------------------------|--|-------------------------|--|
| 专业教学指导<br>委员会主任<br>(签章) |  | 二级学院<br>部门负责人<br>(签章)   |  |
| 教务处负责人<br>(签章)          |  | 学校教学工作<br>委员会主任<br>(签章) |  |
| 校 长<br>(签章)             |  | 学校党委书记<br>(签章)          |  |

## 目 录

|                                |    |
|--------------------------------|----|
| 一、专业名称及代码 .....                | 1  |
| 二、招生对象、招生与招工方式 .....           | 1  |
| 三、基本学制与学历 .....                | 1  |
| (一) 学制 .....                   | 1  |
| (二) 学历 .....                   | 1  |
| 四、培养目标 .....                   | 1  |
| 五、培养方式 .....                   | 2  |
| 六、职业范围 .....                   | 2  |
| (一) 职业生涯发展路径 .....             | 2  |
| (二) 面向职业范围 .....               | 2  |
| 七、人才规格 .....                   | 3  |
| (一) 职业素养 .....                 | 3  |
| (二) 专业能力 .....                 | 3  |
| 八、典型工作任务及职业能力分析 .....          | 3  |
| 九、课程结构 .....                   | 4  |
| 十、课程内容及要求 .....                | 6  |
| (一) 公共基础课程 .....               | 6  |
| (二) 专业技术技能课程 .....             | 8  |
| (三) 学徒岗位能力课程 (与学徒岗位能力对应) ..... | 10 |
| 十一、教学安排 .....                  | 11 |
| (一) 三年制 .....                  | 12 |
| (二) 学校、企业学时合计 .....            | 14 |
| 十二、教学基本条件 .....                | 14 |
| (一) 学校条件 .....                 | 14 |
| (二) 企业条件 .....                 | 15 |
| 十三、教学实施建议 .....                | 16 |
| (一) 教学要求 .....                 | 16 |
| (二) 教学组织形式 .....               | 16 |
| (三) 学业评价 .....                 | 17 |
| (四) 教学管理 .....                 | 18 |
| (五) 质量监控 .....                 | 18 |
| 十四、毕业要求 .....                  | 19 |
| (一) 学分要求 .....                 | 19 |
| (二) 体能测试要求 .....               | 19 |
| 十五、其他 .....                    | 19 |
| (一) 行业企业团队 .....               | 19 |
| (二) 学校教师团队 .....               | 19 |

# 现代学徒制试点现代物业管理专业 2026 级人才培养方案

**企业：碧桂园生活服务集团股份有限公司**

**学校：广东碧桂园职业学院**

## 一、专业名称及代码

现代物业管理，440703

## 二、招生对象、招生与招工方式

高中阶段毕业生或具有同等学力者。采用“先招生后招工、双向选择”的方式开展。学生入学后第一学年内，组织学生自愿报名，碧桂园生活服务集团股份有限公司（简称“碧桂园服务”）考核通过后，录用学生为碧桂园服务员工；学生与碧桂园服务签订合法有效的劳动合同，并与学校、碧桂园服务共同签订现代学徒制培养三方协议，实现学生员工双重身份。

## 三、基本学制与学历

### （一）学制

三年

### （二）学历

学生修满学分，并符合毕业条件和要求，可获得高职院校普通专科毕业证书。

## 四、培养目标

本专业培养与我国社会主义现代化建设要求相适应，德、智、体、美、劳全面发展，面向物业管理等行业（企业），既能从事客户助理、管家助理等工作，又能胜任物业管家学徒岗位工作，具备胜任物业服务企业物业管家职务岗位工作的专业能力和职业素养，以及自主学习

能力，在生产、建设、服务、管理第一线的发展型、复合型和创新型的高技能人才。

## 五、培养方式

广东碧桂园职业学院和碧桂园生活服务集团股份有限公司联合招生、联合培养、一体化育人。广东碧桂园职业学院承担系统的专业知识学习和技术技能训练；碧桂园生活服务集团股份有限公司通过师傅带徒形式，依据培养方案进行岗位技术技能训练，教学任务由学校教师和企业师傅共同承担，形成双导师制，真正实现校企一体化育人。

坚持“标准不降、模式多元、岗位培养、在岗成才”原则，采取校企协同在岗培养、校企工学交替等培养模式，学生集中学习不低于总学时的 40%，实践性教学学时不低于总学时的 50%。

## 六、职业范围

### （一）职业生涯发展路径

#### 现代学徒制试点——现代物业管理专业职业生涯发展路径

| 发展阶段 | 学徒岗位 | 就业岗位 |      |                    | 学历层次 | 发展年限参考 |
|------|------|------|------|--------------------|------|--------|
|      |      | 操作岗位 | 技术岗位 | 管理岗位               |      |        |
| V    |      |      |      | 物业管家<br>(副主管级凤凰管家) | 大专   | 第 4 年  |
| IV   |      |      |      | 物业管家<br>(凤凰管家)     | 大专   | 第 3 年  |
| III  | 见习管家 |      |      |                    | 大专   | 第 3 年  |
| II   | 管家助理 |      |      |                    | 大专   | 第 2 年  |
| I    | 客户助理 |      |      |                    | 大专   | 第 1 年  |

注：1. “发展阶段”应依据国家、行业企业的有关规定以及调查分析确定，将职业发展分为若干个阶段，阶段数量因各专业的具体情况而不同。

2. “就业岗位”的分类仅供参考，各专业可以自行分类。

3. “学历层次”只是要明确高职对应的层次。

### （二）面向职业范围

| 序号 | 对应职业<br>(岗位群) | 学徒目标方向     | 职业资格证书举例                       |
|----|---------------|------------|--------------------------------|
| 1  | 物业管理(客服类)     | 物业管家(凤凰管家) | 物业管理员、社区治理、企业人力资源管理师、客户服务管理员等。 |

#### 1. 物业管家岗位：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，或胜任客服助理岗位职务工作的技术骨干。

## 七、人才规格

### （一）职业素养

| 职业素养                                                                                                                                                                                                                              | 合作企业要求（合作企业个性化要求）                                                                                                                                                                                                                                                                                            |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 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”。<br>2. 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。<br>3. 具有诚实守信、乐于奉献、爱岗敬业的职业道德；具有亲和友善、团结互助、顾全大局的合作精神；具有言行一致、有始有终、勇于担当的责任意识。<br>4. 具有一定的文化品位、审美情趣和人文素养。 | 1. 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”。<br>2. 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”。<br>3. 具有强烈的团队合作意识和“敬业心”，学会学习、倾听、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。<br>4. 具有一定的中华优秀传统文化素养和审美及人文素养。 |

### （二）专业能力

| 专业能力                                                                                                                                                                     | 合作企业要求（合作企业个性化要求）                                                                                                                                                                                                   |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1. 具有探究学习、终身学习、分析问题和解决问题的能力；<br>2. 具有良好的沟通能力和较强的文字表达能力；<br>3. 善于与人合作，能快速融入团队；<br>4. 具有较强的自学能力，能快速跟踪行业动态；<br>5. 能熟练操作物业管理信息系统；<br>6. 具有较强的常规业务办理能力；<br>7. 具有一定的处理突发事件的能力。 | 1. 能熟练操作物业智能化信息技术设备；<br>2. 具有较强的文案处理能力，能编写各类常用文档；<br>3. 具有较强的基层管理技能，能领导管家团队顺利开展工作；<br>4. 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；<br>5. 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；<br>6. 能提出并实施社区多种经营方案、发展社区电子商务；<br>7. 具有较强的协调能力，能解决一般性的投诉问题。 |

## 八、典型工作任务及职业能力分析

根据本专业物业管家目标岗位，运用座谈、问卷调查等方法，开展行业企业专家研讨，获得8个典型工作任务，以及15个工作项目，30条职业能力点。典型工作任务（见下表）及职业能力分析表见附件。

### 典型工作任务一览表

| 序号 | 典型工作任务         | 工作项目及职业能力要求        |                                                                                   | 备注   |
|----|----------------|--------------------|-----------------------------------------------------------------------------------|------|
| 一  | 1. 业户信息管理与数据治理 | 1.1 业户档案建立与完善      | 1.1.1 沟通协调能力<br>1.1.2 档案管理能力<br>1.1.3 数据治理能力                                      | 详见附件 |
|    |                | 1.2 业户信息搜集、分析与分类管理 | 1.2.1 计算机办公及软件应用能力<br>1.2.2 客户信息管理能力<br>1.2.3 微信管理能力                              |      |
| 二  | 2. 受理业户需求      | 2.1 投诉管理           | 2.1.1 房屋构造与建筑识图能力<br>2.1.2 常规物业管理业务办理能力<br>2.1.3 物业服务礼仪应用能力<br>2.1.4 房地产开发与经营认知能力 |      |
|    |                | 2.2 协调资源解决诉求       | 2.2.1 人际交往能力<br>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<br>2.3.2 应急突发事件处理能力                                              |      |
| 三  | 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<br>3.1.2 客户大数据库治理能力                                                |      |
|    |                | 3.2 业户沟通拜访         | 3.2.1 语言、语种应用交流能力<br>3.2.2 物业管理多业态拓展认知能力<br>3.2.3 物业管理实务应用能力                      |      |
| 四  | 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<br>4.1.2 人工智能与智慧服务应用能力                                             |      |
|    |                | 4.2 走动式管理          | 4.2.1 物业服务品质管理与提升能力<br>4.2.2 物业设施设备维护与管理能力                                        |      |
| 五  | 5. 收缴物业费用      | 5.1 物业服务费收缴与催缴     | 5.1.1 物业服务费收费及催费能力<br>5.1.2 心理抗压能力                                                |      |
| 六  | 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                                                                      |      |
| 七  | 7. 塑造社区文化      | 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  |                                                                                   |      |
| 八  | 8. 推广优质服务      | 8.1 社区增值服务触发       | 8.1.1 社群营销能力                                                                      |      |
|    |                |                    | 8.2.1 电子商务与数字化营销能力                                                                |      |

## 九、课程结构

本专业主要面向碧桂园生活服务集团股份有限公司的物业管家（凤凰管家）工作岗位，培养学生成为企业基层一线管理干部或技术骨干。在准确定位本专业人才培养目标和就业岗位的前提下，注重学生（学徒）的专业职务岗位能力培养，聚焦碧桂园服务凤凰管家岗位工作对素质、知识、能力的要求，校企共同开发课程，聚焦岗位要求逐步递进培养，强化实践教学，注重“做中学、学中做”，构建与职

业资格标准融合和对接岗位工作的专业课程体系。

| 课程模块   |          | 课程名称                 | 课程性质 |
|--------|----------|----------------------|------|
| 公共基础课程 |          | 思想道德与法治              | 必修课  |
|        |          | 毛泽东思想和中国特色社会主义理论体系概论 | 必修课  |
|        |          | 习近平新时代中国特色社会主义思想概论   | 必修课  |
|        |          | 形势与政策                | 必修课  |
|        |          | 军体融合课                | 必修课  |
|        |          | 军事技能                 | 必修课  |
|        |          | 军事理论                 | 必修课  |
|        |          | 大学生心理健康教育            | 必修课  |
|        |          | 大学生职业发展与就业指导         | 必修课  |
|        |          | 大学生创新创业              | 必修课  |
|        |          | 国家安全教育               | 必修课  |
|        |          | 体育体质健康测试             | 必修课  |
|        |          | 劳动教育                 | 必修课  |
|        |          | 美育教育                 | 必修课  |
|        |          | 人工智能导论               | 必修课  |
|        |          | 碧桂园企业文化              | 必修课  |
|        |          | 走在前列的广东实践            | 必修课  |
|        |          | 中华优秀传统文化类课程          | 限选课  |
|        |          | 创新创业类课程              | 限选课  |
|        |          | 人文素养类课程              | 任选课  |
|        |          | 科学素养类课程              | 任选课  |
| 专业课程   | 专业技术技能课程 | 职业素养与礼仪              | 必修课  |
|        |          | 管理学基础                | 必修课  |
|        |          | 现代物业管理实务             | 必修课  |
|        |          | 建筑构造识图与 CAD          | 必修课  |
|        |          | 物业专业认知实训             | 必修课  |
|        |          | 物业空间维护与营造管理          | 必修课  |
|        |          | 物业应用文写作              | 必修课  |
|        |          | 物业电子电工技术             | 必修课  |
|        |          | 物业财务管理               | 必修课  |
|        |          | 物业客户服务与管理            | 必修课  |
|        |          | 物业专业英语               | 必修课  |
|        |          | 物业专业校内外企业项目实训 1      | 必修课  |
|        |          | 物业资产经营               | 必修课  |
|        |          | 物业服务品质管理             | 必修课  |
|        |          | 物业设施设备管理             | 必修课  |
|        |          | 物业信息化管理              | 必修课  |
|        |          | 物业管理法律法规             | 必修课  |
|        |          | 物业专业校内外企业项目实训 2      | 必修课  |
|        |          | 商业物业管理               | 必修课  |
|        |          | 物业人力资源管理             | 必修课  |
|        | 学徒岗位能力课程 | 物业管理招投标技术            | 限选课  |
|        |          | 社区服务与文化建设            | 限选课  |
|        |          | 物业生活服务强化实训           | 限选课  |
|        |          | 物业经营与增值服务            | 限选课  |
|        |          | 社群营销实务               | 限选课  |
|        |          | 物业管家岗位能力强化训练         | 限选课  |
|        |          | 岗位实践共性问题解析           | 限选课  |
|        |          | 物业管家岗位能力提升与毕业设计      | 限选课  |

## 十、课程内容及要求

### （一）公共基础课程

| 序号 | 课程名称                 | 主要教学内容和要求                                                                                                                       | 参考学时 |
|----|----------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------|
| 1  | 思想道德与法治              | 1. 马克思主义理想信念及社会主义核心价值观；<br>2. 优秀传统文化、民族精神、社会道德与职业道德。<br>3. 法治的内涵、作用与意义。                                                         | 54   |
| 2  | 毛泽东思想和中国特色社会主义理论体系概论 | 1. 马克思主义中国化发展历程；<br>2. 马克思主义中国化系列成果；<br>3. 中国企事业单位发展的背景、历程与展望。                                                                  | 36   |
| 3  | 习近平新时代中国特色社会主义思想概论   | 1. 习近平新时代中国特色社会主义思想的产生背景、根源。<br>2. 习近平新时代中国特色社会主义思想的主要内容；<br>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。                                     | 54   |
| 4  | 形势与政策                | 1. 时事热点解读；<br>2. 着重介绍经济、政治、外交、两岸关系及国际形势；<br>3. 当代青年当前形势下的责任与使命。                                                                 | 48   |
| 5  | 军体融合课                | 1. 体育理论概述；<br>2. 专项军体体育技战术；<br>3. 健身、卫生基本理论与方法；<br>4. 安全、防护基本知识与方法。                                                             | 108  |
| 6  | 军事技能课（军训）            | 1. 队列<br>2. 擒敌拳<br>3. 战术基础动作<br>4. 卫生与救护<br>5. 旗语<br>6. 匕首操、防暴棍<br>7. 国防教育                                                      | 112  |
| 7  | 军事理论                 | 1. 常见军事思想与理论概述；<br>2. 基本军事知识与军事技术；                                                                                              | 36   |
| 8  | 大学生心理健康教育            | 1. 大学生心理健康概述；<br>2. 大学生心理自我探索；<br>3. 大学生自我心理能力提升。<br>4. 大学生健康人格养成。                                                              | 36   |
| 9  | 大学生职业发展与就业指导         | 1. 企业与行业的关系与特点；<br>2. 职业内涵与分类，职业现状与发展趋势；<br>3. 职业探索与职业准备。<br>4. 企业需求与企业文化。                                                      | 38   |
| 10 | 大学生创新创业              | 1. 创新思维与创新激发；<br>2. 创业知识、创业素养的提升与创业机会的识别；<br>3. “互联网+”商业模式的设计与资源整合<br>4. 创业基础与创业案例。                                             | 36   |
| 11 | 国家安全教育               | 1. 国家安全的内涵及意义；<br>2. 国家安全形势及国家战略；<br>3. 国家安全管理与国家安全法治等；<br>4. 习近平总体国家安全观。                                                       | 18   |
| 12 | 劳动教育                 | 1. 树立正确的劳动观和择业观。<br>2. 秉承劳动精神、劳模精神、工匠精神。<br>3. 劳动素养评价。<br>4. 立足专业学习提升劳动能力。<br>5. 立足创新与创造提升劳动能力。<br>6. 劳动与可持续发展。<br>7. 人工智能与未来劳动 | 18   |
| 13 | 体育体质健康测试             | 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<br>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。                  | 9    |

| 序号 | 课程名称      | 主要教学内容和要求                                                                                                                                                                                                 | 参考学时 |
|----|-----------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------|
|    |           | 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。                                                                                                                                                        |      |
| 14 | 美育概论      | 1. 聆听音乐<br>2. 中国民歌<br>3. 中国民间器乐<br>4. 中国戏曲音乐<br>5. 中国舞蹈音乐<br>6. 美术概论与欣赏<br>7. 构图与透视<br>8. 色彩原理<br>9. 美育理论与实践                                                                                              | 18   |
| 15 | 人工智能导论    | 1. 人工智能基本概念 2. 人工智能研究领域与学派<br>3. 机器学习、深度学习<br>4. 机器视觉、神经网络等名词术语和典型应用。<br>5. 人脸识别、生物信息识别<br>6. 自然语言处理、智能语音等典型应用案例                                                                                          | 18   |
| 16 | 碧桂园企业文化   | 1. 导论<br>2. 企业文化概述<br>3. 碧桂园集团简介<br>4. 企业文化核心要素<br>5. 碧桂园企业文化实践<br>6. 企业文化与人力资源管理<br>7. 企业文化与市场营销<br>8. 企业社会责任与企业公民<br>9. 企业文化与创新能力                                                                       | 8    |
| 17 | 走在前列的广东实践 | 1. 经济大省挑大梁<br>2. 在改革开放中发挥窗口作用、试验作用和排头兵作用<br>3. 交出物质文明和精神文明两份好的答卷<br>4. 打造人与自然和谐共生的现代化广东样板<br>5. 习近平总书记对广东发展的战略壁画、深入推进粤港澳大湾区建设、把短板变成潜力板、营造共建共治共享社会治理格局走在全国前列、加强党的全面领导和党的建设的广东实践、奋力谱写中国式现代化的广东篇章<br>6. 调研实践 | 18   |

## （二）专业技术技能课程

| 序号 | 课程名称        | 对接典型工作任务及职业能力                                                                                    | 主要教学内容和要求                                                                                                                    | 参考学时 |
|----|-------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------|
| 1  | 职业素养与礼仪     | 沟通协调能力<br>微信管理能力<br>物业服务礼仪应用能力<br>人际交往能力<br>团队协作能力<br>基层团队管理能力                                   | 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；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。 | 30   |
| 2  | 管理学基础       | 人际交往能力<br>团队协作能力<br>客户关系管理能力<br>基层团队管理能力<br>策划组织能力                                               | 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。                                                                                    | 30   |
| 3  | 物业客户服务与管理   | 沟通协调能力<br>微信管理能力<br>物业服务礼仪应用能力<br>人际交往能力<br>团队协作能力<br>应急突发事件处理能力<br>心理抗压能力                       | 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。                                             | 36   |
| 4  | 物业信息化管理     | 档案管理能力<br>数据治理能力<br>计算机办公及软件应用能力<br>客户信息管理能力<br>人工智能与智慧服务应用能力                                    | Word2010 应用<br>Excel2010 应用<br>PowerPoint2010 应用<br>Photoshop 图像处理                                                           | 36   |
| 5  | 物业应用文写作     | 客户信息管理能力<br>微信管理能力<br>公文写作能力<br>策划组织能力                                                           | 行政公文文书写作、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。                                                                              | 36   |
| 7  | 建筑构造识图与 CAD | 房屋构造和建筑识图能力                                                                                      | 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。                                                            | 45   |
| 8  | 现代物业管理实务    | 档案管理能力<br>信息收集与筛选能力<br>常规物业管理业务办理能力<br>应急突发事件处理能力<br>物业管理实务应用能力<br>物业服务品质管理与提升能力<br>物业服务费收费及催费能力 | 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。                                                      | 30   |
| 9  | 物业设施设备管理    | 物业设施设备原理认知及管理能力                                                                                  | 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。                                                                | 54   |
| 10 | 物业服务品质管理    | 团队协作能力<br>应急突发事件处理能力<br>物业管理实务应用能力<br>物业服务品质管理与提升能力                                              | 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。                                         | 36   |
| 11 | 物业经营与增值服务   | 数据治理能力<br>客户关系管理能力<br>客户大数据治理能力<br>策划组织能力                                                        | 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                                                 | 54   |

| 序号 | 课程名称     | 对接典型工作任务及职业能力                                               | 主要教学内容和要求                                                                               | 参考学时 |
|----|----------|-------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------|------|
|    |          | 社群营销能力<br>电子商务与数字化营销能力                                      | 政服务、拎包入住、房产经营、车位等业务等。                                                                   |      |
| 12 | 物业专业英语   | 物业服务礼仪应用能力<br>语言、语种应用交流能力<br>国际化交流                          | 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。          | 36   |
| 13 | 物业管理法律法规 | 物业法律法规应用能力<br>应急突发事件处理能力<br>物业服务费收费及催费能力                    | 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。 | 54   |
| 14 | 商业物业管理   | 常规物业管理业务办理能力<br>房地产开发与经营认知能力<br>物业管理多业态拓展认知能力<br>物业管理实务应用能力 | 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）。         | 36   |
| 15 | 物业人力资源管理 | 沟通协调能力<br>人际交往能力<br>团队协作能力<br>基层团队管理能力                      | 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。                   | 36   |

注：“对接典型工作任务及职业能力”填写典型工作任务和职业能力编码，编码与附件的职业能力分析表对应，学科课程除外。

### （三）学徒岗位能力课程（与学徒岗位能力对应）

| 序号 | 课程名称         | 对接典型工作任务及职业能力                                                                                                                                                                   | 主要教学内容和要求                                                                                 | 参考学时 |
|----|--------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------|------|
| 1  | 社群营销实务       | 数据治理能力<br>客户关系管理能力<br>客户大数据治理<br>能力<br>策划组织能力<br>社群营销能力<br>电子商务与数字<br>化营销能力                                                                                                     | 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。         | 36   |
| 2  | 社区服务与文化建设    | 人际交往能力<br>客户关系管理能力<br>客户大数据治理<br>能力<br>基层团队管理能力<br>物业服务品质管理<br>与提升能力<br>新媒体应用与推广<br>能力<br>策划组织能力                                                                                | 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。          | 54   |
| 3  | 物业管家岗位能力强化训练 | 常规物业管理业务<br>办理能力<br>应急突发事件处理<br>能力<br>客户关系管理能力<br>物业管理实务应用<br>能力<br>基层团队管理能力<br>物业服务品质管理<br>与提升能力<br>物业服务费收费及<br>催费能力<br>新媒体应用与推广<br>能力<br>策划组织能力<br>社群营销能力<br>电子商务与数字<br>化营销能力 | 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、收缴物业服务费用、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/项目的能力训练等。      | 306  |
| 4  | 岗位实践共性问题解析   | 沟通协调能力<br>信息收集与筛选能力<br>人际交往能力<br>团队协作能力<br>心理抗压能力<br>公文写作能力<br>策划组织能力                                                                                                           | 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。 | 36   |
| 5  | 物业生活服务强化实训   | 档案管理能力<br>数据治理能力<br>客户信息管理<br>能力<br>人际关系能力<br>客户关系管理能                                                                                                                           | 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。                   | 54   |

| 序号 | 课程名称      | 对接典型工作任务及职业能力                                                                                                                                                                                 | 主要教学内容和要求                                                                                                  | 参考学时 |
|----|-----------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------|
|    |           | 力<br>人工智能与智慧服务能力                                                                                                                                                                              |                                                                                                            |      |
| 6  | 岗位职务能力提升课 | 沟通协调能力<br>计算机办公及软件应用能力<br>常规物业管理业务办理能力<br>人际交往能力<br>团队协作能力<br>应急突发事件处理能力<br>客户关系管理能力<br>基层团队管理能力<br>物业服务品质管理与提升能力<br>物业服务费收费及催费能力<br>心理抗压能力<br>新媒体应用与推广能力<br>策划组织能力<br>社群营销能力<br>电子商务与数字化营销能力 | 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。<br>素质提升：人际关系处理、沟通协调能力、团队协作精神等。 | 288  |
| 7  | 毕业设计（论文）  | 档案管理能力<br>信息收集与筛选能力<br>计算机办公及软件应用能力<br>客户分类管理能力<br>物业法律法规应用能力<br>客户大数据库管理与应用能力<br>公文写作能力                                                                                                      | 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。                                                                             | 72   |

注：“对接典型工作任务及职业能力”填写职业能力编码，编码与附件的职业能力分析表对应，学科课程除外。

## 十一、教学安排

## （一）三年制

| 课程类别   |          | 课程名称              | 学分  | 总学时 | 各学期周数、学时分配    |    |    |    |    |    | 学校、企业、校企共同学时分配 |    |    | 评价方式 | 说明 |
|--------|----------|-------------------|-----|-----|---------------|----|----|----|----|----|----------------|----|----|------|----|
|        |          |                   |     |     | 1             | 2  | 3  | 4  | 5  | 6  | 学校             | 网络 | 企业 |      |    |
|        |          |                   |     |     | 18            | 18 | 18 | 18 | 18 | 18 |                |    |    |      |    |
| 公共基础课程 | 必修课      | 思想道德与法治           | 3   | 54  | 2             | 1  |    |    |    |    | 54             |    |    | 笔试   |    |
|        |          | 毛泽东思想和中国特色社会主义主   | 2   | 36  |               | 2  |    |    |    |    | 36             |    |    | 笔试   |    |
|        |          | 习近平新时代中国特色社会主义思想主 | 3   | 54  |               |    | 2  | 1  |    |    | 54             |    |    | 笔试   |    |
|        |          | 形势与政策             | 1   | 48  | 每学期 8 学时      |    |    |    |    |    | 48             |    |    | 笔试   |    |
|        |          | 军体融合课             | 6   | 108 | 3             | 3  | 1  | 1  |    |    | 108            |    |    | 业绩   |    |
|        |          | 军事技能              | 2   | 112 | 2w            |    |    |    |    |    | 112            |    |    | 笔试   |    |
|        |          | 军事理论              | 2   | 36  |               |    | 2  |    |    |    | 36             |    |    | 笔试   |    |
|        |          | 大学生心理健康教育         | 2   | 36  |               | 2  |    |    |    |    | 36             |    |    | 业绩   |    |
|        |          | 大学生职业发展与就业指导      | 2   | 38  | 每学期 6 学时      |    |    |    |    |    | 38             |    |    | 任务   |    |
|        |          | 大学生创新创业           | 2   | 36  | 2             |    |    |    |    |    | 36             |    |    | 任务   |    |
|        |          | 国家安全教育            | 1   | 18  |               |    |    | 1  |    |    | 18             |    |    | 笔试   |    |
|        |          | 体育体质健康测试          | 0.5 | 9   | 每学年 3 学时      |    |    |    |    |    | 9              |    |    | 业绩   |    |
|        |          | 劳动教育              | 1   | 18  | 1             |    |    |    |    |    | 18             |    |    | 任务   |    |
|        |          | 美育教育              | 1   | 18  | 1             |    |    |    |    |    | 18             |    |    | 任务   |    |
|        |          | 人工智能导论            | 1   | 18  |               | 1  |    |    |    |    | 18             |    |    | 笔试   |    |
|        |          | 碧桂园企业文化           | 0.5 | 8   | 每学期 2 学时      |    |    |    |    |    | 4              | 4  |    | 笔试   |    |
|        |          | 走在前列的广东实践         | 1   | 18  |               | 1  |    |    |    |    | 18             |    |    | 笔试   |    |
|        |          | 小计                | 31  | 665 | 10            | 10 | 5  | 3  |    |    | 661            | 4  |    |      |    |
|        | 限选       | 中华优秀传统文化类课程       | 2   | 36  | 课程设置面向全校，学生在限 |    |    |    |    |    | 36             |    |    | 任务   |    |
|        |          | 创新创业类课程           | 2   | 36  | 定课程中选择修学      |    |    |    |    |    | 36             |    |    | 任务   |    |
|        |          | 小计                | 4   | 72  |               |    |    |    |    |    | 72             |    |    |      |    |
|        | 任选       | 人文素养类课程           | 2   | 36  | 课程设置面向全校，学生在给 |    |    |    |    |    | 36             |    |    | 任务   |    |
|        |          | 科学素养类课程           | 2   | 36  | 定范围内任选        |    |    |    |    |    | 36             |    |    | 任务   |    |
|        |          | 小计                | 4   | 72  |               |    |    |    |    |    | 72             |    |    |      |    |
| 专业课程   | 专业技术技能课程 | 职业素养与礼仪           | 1.5 | 30  | 3             |    |    |    |    |    |                | 30 |    | 笔试   |    |
|        |          | 管理学基础             | 1.5 | 30  | 2             |    |    |    |    |    |                | 30 |    | 笔试   |    |
|        |          | 现代物业管理实务          | 1.5 | 30  | 3             |    |    |    |    |    |                | 30 |    | 笔试   |    |
|        |          | 建筑构造识图与 CAD       | 2.5 | 45  | 3             |    |    |    |    |    |                | 45 |    | 笔试   |    |
|        |          | 物业专业认知实训          | 1   | 18  | 1W            |    |    |    |    |    |                | 18 |    | 任务考核 |    |
|        |          | 物业空间维护与营造管理       | 3   | 54  |               | 2  |    |    |    |    |                | 54 |    | 笔试   |    |
|        |          | 物业应用文写作           | 2   | 36  |               | 2  |    |    |    |    |                | 36 |    | 笔试   |    |
|        |          | 物业电子电工技术          | 3   | 54  |               | 3  |    |    |    |    |                | 54 |    | 笔试   |    |
|        |          | 物业财务管理            | 2   | 36  |               | 3  |    |    |    |    |                | 36 |    | 笔试   |    |
|        |          | 物业客户服务与管理         | 2   | 36  |               | 2  |    |    |    |    |                | 36 |    | 笔试   |    |
|        |          | 物业专业英语            | 2   | 36  |               | 2  |    |    |    |    |                | 36 |    | 任务考核 |    |
|        |          | 物业专业校外企业项目实训 1    | 2   | 36  |               | 2W |    |    |    |    |                | 36 |    | 任务考核 |    |
|        |          | 物业资产经营            | 2   | 54  |               |    | 2  |    |    |    |                | 54 |    | 笔试   |    |

|                 |                     |     |      |    |    |    |    |     |  |  |     |     |          |  |
|-----------------|---------------------|-----|------|----|----|----|----|-----|--|--|-----|-----|----------|--|
| 学 徒 岗 位 能 力 课 程 | 物业服务品质管理            | 2   | 36   |    |    | 2  |    |     |  |  | 36  |     | 笔试       |  |
|                 | 物业设施设备管理            | 3   | 54   |    |    | 3  |    |     |  |  | 54  |     | 笔试       |  |
|                 | 物业信息化管理             | 2   | 36   |    |    | 2  |    |     |  |  | 36  |     | 笔试       |  |
|                 | 物业管理法律法规            | 2   | 54   |    |    | 2  |    |     |  |  | 54  |     | 笔试       |  |
|                 | 物业专业校内外企业项目实训<br>2  | 2   | 36   |    |    | 2W |    |     |  |  | 36  |     | 任务<br>考核 |  |
|                 | 商业物业管理              | 2   | 36   |    |    | 2  |    |     |  |  | 36  |     | 笔试       |  |
|                 | 物业人力资源管理            | 2   | 36   |    |    | 2  |    |     |  |  | 36  |     | 笔试       |  |
|                 | 小计                  | 41  | 783  | 11 | 14 | 15 |    |     |  |  | 783 |     |          |  |
|                 | 物业管理招投标技术           | 3   | 54   |    |    |    | 4  |     |  |  |     | 54  | 任务<br>考核 |  |
|                 | 社区服务与文化建设           | 3   | 54   |    |    |    | 3  |     |  |  |     | 54  | 任务<br>考核 |  |
|                 | 物业生活服务强化实训          | 3   | 54   |    |    |    | 3  |     |  |  |     | 54  | 任务<br>考核 |  |
|                 | 物业经营与增值服务           | 3   | 54   |    |    |    | 3  |     |  |  |     | 54  | 任务<br>考核 |  |
|                 | 社群营销实务              | 2   | 36   |    |    |    | 2  |     |  |  |     | 36  | 任务<br>考核 |  |
|                 | 物业管家岗位能力强化训练        | 17  | 306  |    |    |    |    | 17w |  |  |     | 306 | 任务<br>考核 |  |
|                 | 岗位实践共性问题解析          | 2   | 36   |    |    |    |    | 2w  |  |  |     | 36  | 任务<br>考核 |  |
|                 | 物业管家岗位能力提升与毕业<br>设计 | 20  | 360  |    |    |    |    |     |  |  |     | 360 | 任务<br>考核 |  |
|                 | 小计                  | 53  | 954  |    |    |    |    |     |  |  |     | 954 |          |  |
| 合计              |                     | 133 | 2546 | 21 | 24 | 20 | 18 |     |  |  | 805 | 787 | 954      |  |

注：（1）总学时数一般为 2500-2700 学时，公共基础课程学时应当不少于总学时的 1/4，专业技术技能课程和学徒岗位能力课程总学时一般应超过 50%。

（2）评价方式：①笔试，②面试，③任务考核，④业绩考核等；

（3）总学分不低于 120，含军训及入学教育、在岗培养、社会实践、毕业教育等活动的学分。

（4）教学场所、学时分配可根据校企教学安排实际情况描述，比如学生在校内实践基地由企业导师完全对接岗位组织教学，可以计算为企业课时。

## （二）学校、企业学时合计

学生入学后第一学年内，组织学生自愿报名，碧桂园服务考核通过后，录用学生为企业员工。学生与碧桂园服务签订合法有效的劳动合同，并与学校、碧桂园服务共同签订现代学徒制培养三方协议，实现学生员工双重身份。

广东碧桂园职业学院与碧桂园生活服务集团股份有限公司采取校企协同在岗培养、校企工学交替等模式，对学生进行联合培养，促进学生在岗成长成才。学校与企业总学时数为 2546 学时，其中，集中学习学时为 1250 学时，占总学时的 49.10%；学生（学徒）在岗工作学习学时为 1296 学时，占总学时的 50.90%。

## 十二、教学基本条件

### （一）学校条件

#### 1. 学校导师条件

学校导师任职基本条件：

（1）遵守国家法律法规以及方针政策，身体健康的学校在职教师；

（2）具有良好的职业道德和协作意识，遵守校企共同制订的教学及其他规章制度；

（3）原则上要求具有现代学徒制所涉及的企业工作岗位的工作经历，至少要通过企业的岗位锻炼，熟悉所任课程涉及的岗位工作对知识、技能和基本素质的要求，业务基础扎实，具有承担本专业（课程）教学任务的业务能力和教学水平；

（4）具有大学本科以上学历或中级以上专业技术职务。

#### 2. 校内实训室。

**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<br>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;<br>2. word 文档的编排;<br>3. EXCEL 电子表格的使用;<br>4. PPT 的编排与设计;<br>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;<br>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;<br>2. 资料检索、查找;<br>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;<br>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;<br>2. 物业工程维修板块实训;<br>3. 物业绿化保洁板块实训;<br>4. 物业秩序维护板块实训;<br>5. 社区增值服务板块实训;<br>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     |

## (二) 企业条件

### 1. 企业导师条件

企业导师任职基本条件:

(1) 遵守国家法律法规以及方针政策, 身体健康的企业在岗员工;

(2) 具有良好的职业道德和协作意识, 遵守校企共同制订的教学及其他规章制度;

(3) 原则上具备三年以上企业岗位工作经历、大专以上学历, 并符合以下条件之一: 中级及以上专业技术职称、获得高级及以上职业资格等级证书、中层及以上领导职务;

对企业推荐的具有五年以上岗位工作经验的优秀员工, 可不受上

述学历、职称和职务的限制，但须通过校企双方的考核，认定其专业技能能够胜任企业导师岗位。

## 2. 岗位培养条件

### 十三、教学实施建议

| 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；<br>2. 能承担专业岗位职务能力企业实践教学培养任务；<br>3. 能进行集中授课；<br>4. 能提供食宿等基本生活条件。 | 120—160人/年 |    |

#### （一）教学要求

1. 基于人才培养方案，校企共同完善相关教学管理制度，制订教学过程文件，强化过程管理，建立以质量监控体系为核心，集招生、培养、管理、质量监控与反馈为一体的教学运行管控机制。

2. 学校创新考核评价及质量监控制度，基于岗位能力要求制订学徒考核评价标准，建立多方参与的质量评价机制。建立定期检查、反馈等形式的教学质量监控机制，健全具有现代学徒制特色的质量评价体系。

3. 学校制订《现代学徒日常教学管理办法》《现代学徒制学分制管理办法》《学生（学徒）管理办法》等教学运行管理文件，规范学徒在学校和企业的日常生活与学习，维护日常教学运行与管理。

#### （二）教学组织形式

学校创新教学组织形式，推动人才培养模式改革，探索线上与线下混合教学，根据专业及合作企业特点，以交互训教方式灵活开展。结合企业需要，合理安排学习时间，课程可以采用集中授课、企业培训、任务训练、岗位培养、网上教学等方式实施。教学过程与工作过程的组织管理高度融合，营造新型的企业校园环境。

1. 集中授课。适用于通识能力课程、专业基础课程的理论知识和基本技能部分的教学，以校（企）导师集中授课的方式开展。

2. 企业培训。适用于所有类型课程。企业导师在企业教学点（课程教学点）传授属于该企业特有的知识内容、行业最新动态、企业岗位基本技能等内容。

3. 任务训练。在课程教学中设计若干个岗位训练任务，在双导师的指导下进行有针对性地训练和自我训练，对岗位基本技能进行延伸和固化，把任务训练作为学生（学徒）职业岗位能力培养的重要组成部分。

4. 岗位培养。以企业具体岗位任务为内容，企业导师以“师带徒”的方式在学徒岗位实施课程教学，学徒岗位培养成绩以其岗位工作任务完成的情况作为主要依据进行考核与评价。

5. 网络教学。校企共同开发优质网络课程，便于学生（学徒）在岗位上开展网络学习，经考核合格后，学徒可获得相应学分。

### （三）学业评价

#### 1. 考试评价原则

#### 2. 考试评价方法

改革以往学校自主考评的评价方式，将学校评价与企业评价相结合，学生考核以能力考核为核心，以专业知识考试为基础，以专业岗位工作过程评价为重点，以工作结果考核为依据。

（1）基础知识和基本能力考核。按学校相应的考核标准和办法，并结合企业聚焦岗位的知识、能力标准进行综合考核评价。

（2）专业课程考核。由校企双方共同实施教学评价，改革单一的笔试制度，采用闭卷考试与开卷考试相结合、笔试与口试相结合、

理论考核与实际操作考核相结合的考试方法，合理确定专业理论考核和专业能力考核的权重进行考核评价，考试占 51%，评价占 49%。

（3）专业岗位能力企业实践考核。积极改革各种实践环节的考核方法，突出职业技能和能力的考核，将学徒岗位工作任务完成情况纳入评价范围，以企业指导教师为主、学院指导教师为辅。采用定量评价与定性评价交互渗透的方式进行考核。在企业专家的指导下，采用专业岗位模块现场教学与实际操作、提交企业实践成果与答辩、企业评价与学院指导教师评价相结合等方法。

#### （四）教学管理

建立本专业与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；校企共同制定现代学徒制各项教学管理制度，如《现代学徒制教学管理办法》《现代学徒制“双身份”学生管理办法》《现代学徒制双导师管理办法》《学分制学籍管理细则》《企业学徒管理办法》等。基于人才培养方案，校企共同完善相关教学管理制度，制订教学过程文件，强化过程管理。教学任务由学校教师和企业师傅共同承担，形成双导师制，学校和企业联合招生、联合培养，实现真正一体化育人。

#### （五）质量监控

校企共同制定现代学徒制各项教学管理制度，如《现代学徒制教学管理办法》《现代学徒制“双身份”学生管理办法》《现代学徒制双导师管理办法》《学分制学籍管理细则》《企业学徒管理办法》等，校企双方协同做好产业生产过程中的育人过程管理，加强对学生遵守公司和学校各项规章制度的管理，强化对人才培养实施的全过程监控，确保人才培养质量。

## 十四、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 133 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）》合格标准的要求，成绩未达标者按结业或肄业处理。

## 十五、其他

附录：制订团队

### （一）行业企业团队

| 序号 | 姓名  | 单位              | 职称、职务   |
|----|-----|-----------------|---------|
| 1  | 刘凡  | 碧桂园生活服务集团股份有限公司 | 人力资源总监  |
| 2  | 乔伟刚 | 碧桂园生活服务集团股份有限公司 | 人力资源经理  |
| 3  | 王帅  | 碧桂园生活服务集团股份有限公司 | 人力资源副经理 |

### （二）学校教师团队

| 序号 | 姓名  | 单位        | 职称、职务           |
|----|-----|-----------|-----------------|
| 1  | 于珊珊 | 广东碧桂园职业学院 | 副教授/二级学院副院长     |
| 2  | 王文静 | 广东碧桂园职业学院 | 副教授、物业管理师/专业负责人 |
| 3  | 谢意浓 | 广东碧桂园职业学院 | 讲师、经济师/教师       |
| 4  | 赵雪  | 广东碧桂园职业学院 | 讲师/教务科研处副处长     |
| 5  | 刘尚恒 | 广东碧桂园职业学院 | 助教、物业管理师/教师     |
| 6  | 曹敏菁 | 广东碧桂园职业学院 | 助教、中级社工师/教师     |
| 7  | 谢永浩 | 广东碧桂园职业学院 | 初级/实践教学管理科科长    |
| 8  | 乔柳杨 | 广东碧桂园职业学院 | 副教授/教师          |
| 9  | 金河  | 广东碧桂园职业学院 | 讲师/教师           |

附件：物业管家专业职业能力分析表

| 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 数据治理能力        | 了解客户信息收集与筛选的基本知识，掌握现代信息管理方法。                                  | 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 Windows 操作系统 Word/Excel/PowerPoint/Photoshop 软件的能力。     |
| 1.2.2 客户信息管理能力      | 掌握客户关系管理关于客户识别、选择与开发，保持客户关系、客户服务、客户关系恢复、客户营销等基本知识。            | 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、维护并推广优质服务的技能。                      |
| 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 etc 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、后期物业管理各个阶段的实务知识，熟悉物业管理基本知识 with 操作方法。   | 具备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。         |
| 2.1.4 房地产开发与经营认知能力  | 掌握房地产开发与经营的基本理论、方法和实务，认知物业管理行业与房地产的隶属关系。                      | 具备与物业项目所在房地产企业各部门工作沟通与协调的基本技能。                               |
| 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 with 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 with 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作，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。               | 熟练运用客户关系管理知识，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 客户大数据库治理能力    | 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、分类及应用。                               |
| 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 物业管理多业态拓展认知能力 | 了解熟悉写字楼、商业楼宇、公寓、                                              | 能够分析住宅物业与商业物业管理与                                             |

| 职业能力                | 理论知识                                                                                    | 实践技能                                                                                             |
|---------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------|
|                     | 酒店、购物中心、产城物业等商业物业业态基本知识。                                                                | 服务的区别,有一定商业物业管理与服务技能。                                                                            |
| 3.2.3 物业管理实务应用能力    | 对现代物业管理的基础知识、基本原理、主要内容、基本流程等有一个全面地理解和掌握。                                                | 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,掌握物业管家岗位各项基本业务技能。                                           |
| 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 | 认知物业机器人结构,了解智能机器人与各种设备在实际物业管理业务的应用与推广。                                                  | 具备科技智慧物业应用能力、现代智能化设施设备应用能力。                                                                      |
| 4.2.1 物业服务品质管理与提升能力 | 了解和掌握品质管理基础知识与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。                                 | 能够对物业服务的品质进行检查、管控;能参与制定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。                        |
| 4.2.2 物业设施设备维护及管理能力 | 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。                                                       |
| 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 社群营销能力        | 掌握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,掌握增值创新、社区传媒、拎包、家政、房产经营、家装等增值业务营销推广策划及组织实施,了解社群营销与运营基本知识。 | 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,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。 |
| 8.2.1 电子商务与数字化营销能力  | 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;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。              | 具备一定电子商务运营能力,具备数字化市场营销专业技能,在社区增值服务创新业务能实施“线上+线下”营销推广优质服务或产品,能够运用不同的产品营销方法。                       |