

2020 级物业管理专业人才培养方案

一、专业名称与代码

(一)专业名称：物业管理

(二)专业代码：540704

二、入学要求

普通高中或中职毕业生

三、修业年限

三年

四、职业面向

所属专业大类 (代码)	所属专业类 (代码)	对应行业 (代码)	主要职业类别 (代码)	主要岗位类别 (或技术领域)	职业资格证书或技能等级证书举例
土木建筑大类 (54)	房地产类 (5407)	房地产业 (70)	物 业 管 理 员 (4-06-01-01) 物业经营管理专业 人员(2-06-07-10) 客 户 服 务 管 理 员 (4-07-02-03) 管理咨询专业人员 (2-06-07-08)	物业设施设备主管； 物业空间维护与营造管 理主管； 物业客户服务主管； 物业资产经营主管； 物业服务咨询员	《电工证》 中级 《项目经 理证书》

五、培养目标与培养规格

(一)培养目标

培养思想政治坚定、德技并修、全面发展，适应社会主义市场经济需要需要，具有一定的科学文化水平，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，较强的就业能力和可持续发展的能力，掌握了管理、经济、法律、物业设施设备和物业管理招标投标等方面的理论和技术技能，面向房地产业的物业管理员、物业经营管理专业人员、客户服务管理员、管理咨询专业人员职业群，能够从事物业设施设备管理、物业空间维护与营造管理、物业客户服务、物业资产经营与物业服务咨询工作领域的高素质劳动者和技术技能人才。

(二)培养规格

1. 素质

具有正确的世界观、人生观、价值观。坚决拥护中国共产党领导，树立中国特色社会主义共同理想，践行社会主义核心价值观，具有深厚的爱国情感、国家认同感、中华民族自豪感；崇尚宪法、遵守法律、遵规守纪；具有社会责任感和参与意识。

具有良好的职业道德和职业素养。崇德向善、诚实守信、爱岗敬业，具有精益求精的工匠精神；尊重劳动、热爱劳动，具有较强的实践能力；具有质量意识、绿色环保意识、安全意识、信息素养、创新精神；具有较强的集体意识和团队合作精神，能够进行有效的人际沟通和协作，与社会、自然和谐共处；具有职业生涯规划意识。

具有良好的身心素质和人文素养。具有健康的体魄和心理、健全的人格，能够掌握基本运动知识和一两项运动技能；具有感受美、表现美、鉴赏美、创造美的能力，具有一定的审美和人文素养，能够形成一两项艺术特长或爱好；掌握一定的学习方法，具有良好的生活习惯、行为习惯和自我管理能力。

2. 知识

公共基础知识：了解马列主义、毛泽东思想的基本原理和中国特色社会主义理论体系概论、形势与政策、航天概论的相关政策；爱岗敬业，具备一定的法律知识；基本英语交流及书写知识；掌握计算机应用基础知识。

专业知识：掌握物业服务礼仪与形象设计、物业管理概论、商业物业、物业管理法规与案例分析 1、2、物业管理实务、物业安保技能管理、客户服务技能实训、物业情景英语、物业空间维护与营造管理、物业文书写作与档案管理、社区活动与策划管理、物业服务费用管理与财务基础、物业服务心理学、物业工程技术管理、物业管理招投标实务、物业管理信息系统、服务意识塑造、物业经营管理等课程。

3. 能力

通用能力：具备口语和书面表达能力；具有解决实际问题的能力；具有自主学习能力；具有职业规划能力；具有获取新知识与信息搜集能力；具有创新创业能力；具有终身学习的能力。

专业技术技能能力：具备物业项目安保人员的能力；具备物业项目绿化和保洁两个工作版块工作的能力；具备物业客服前台人员的能力；能协调处理公司同业主、业主与业主之间的矛盾的能力。具备物业服务招投标的策划与组织、投标文件的编写以及物业服务合同的签订与管理的能力；能结合项目的特点，业主的素质，设计适合业主的各项社区活动，并能组织社区活动开展的能力。

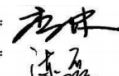
六、课程设置及教学进程

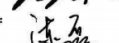
(一)课程进程表，见表三。

重庆航天职业技术学院普通高等职业教育


2020级 物业管理 专业教学计划进程表 2020.07

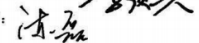
课程类别	课程序号	课程代码	课程名称	计划内学时数				考核方式		开课学期与学时						系部		
				性质	学分	总学时数	理论教学	课内实践	实习实训	考试	考查	一	二	三	四		五	六
通识教育课	1	11020008	思想道德修养与法律基础	B	3	54	54			1	54							基础学科部
	2	11030008	毛泽东思想和中国特色社会主义理论体系概论	B	4	72	54	18		2		72						基础学科部
	3	00021087	大学生心理健康教育	B	2	32	32			1		32						学生处
	4	00001079	军事理论	B	2	36	36				1	36						武装部
	5	00021080	军事技能	B	2	36			2w		1	36						武装部
	6	00021078	大学生安全教育	B	2	32	32				1	32						武装部
	7	11040001	形势与政策	B	1	40	40				5	8	8	8	8	8		党办
	8	00010005	职业发展与就业指导	B	1	18	18				4					18		学生处
	9	00010022	航天精神与航天文化	B	1	16	16				4					16		德育教研室
	10	10030006	大学语文与写作	B	3	54	46	8		2			54					基础学科部
	11	10030001	基础英语1	B	3	54	36	18		1		54						基础学科部
	12	10030002	基础英语2	B	3	54	36	18		2			54					基础学科部
	13	10010001	体育1	B	1	26	4	22			1	26						基础学科部
	14	10010002	体育2	B	1	28	4	24			2		28					基础学科部
	15	05030110	计算机应用基础	B	3	54	24	30		2			54					基础学科部
	16		科学与人文素质模块	X	2	32	32				2-5							教务处
	17	公共选修课	科学与人文素质模块	X	2	32	32				2-5							教务处
	18		创新创业教育模块	X	2	32	32				2-5							教务处
小计					38	702	528	138	36	占总学时的： 26.69%								
专业必修课	19	04011014	岗位认识实习（物业管理）	B	1	30			1W		1	30						人文社科系
	20	00020053	管理学原理	B	2	36	36	0	0	1		36						人文社科系
	21	04021193	物业管理概论	B	2	40	30	10		1		40						人文社科系
	22	04031157	物业服务礼仪与形象设计	B	3	54	24	30			1	54						人文社科系
	23	04020114	普通话训练	B	2	40	10	30			1	40						人文社科系
	24	04021003	电工技术基础	B	2	36	30		6		2		36					人文社科系
	25	04021188	商业物业	B	2	40	20	20		2			40					人文社科系
	26	04031158	物业安保技能管理	B	3	54	24		30		2		54					人文社科系
	27	04021214	房屋结构构造与识图	B	2	36	20	16			3			36				人文社科系
	28	04031161	★物业管理法规与案例分析（一）	B	3	48	24	24		3				48				人文社科系
	29	04021195	物业服务心理学	B	2	36	18	18			3			36				人文社科系
	30	04040029	★物业管理实务	B	4	72	40	32		3				72				人文社科系
	31	04031183	★物业空间维护与营造管理	B	3	54	30	24		3				54				人文社科系
	32	04011040	客户服务技能实训	B	1	30			1W		3		30					人文社科系
	33	04021187	物业情景英语	B	2	40	20	20			3			40				人文社科系
	34	04021189	物业文书写作与档案管理	B	2	40	20	20			4				40			人文社科系
	35	04021064	物业管理综合实训	B	2	60					4				60			人文社科系
	36	04031162	★物业管理法规与案例分析（二）	B	3	48	24	24		4					48			人文社科系
	37	04041039	★物业工程技术管理	B	4	64	44		20	4					64			人文社科系
	38	04021119	物业管理企业财务基础	B	2	40	30	10		4					40			人文社科系
	39	04021196	服务意识塑造	B	2	36	16	20			4				36			人文社科系
	40	04031156	★物业管理招投标实务	B	3	54	24	30		5						54		人文社科系
	41	04021194	物业经营管理	B	2	36	18	18			5					36		人文社科系
	42	04021190	社区活动与策划管理	B	2	40	20	20			5					40		人文社科系
	43	04021215	物业管理信息系统	B	2	36	10	26			5					36		人文社科系
	44	04081007	毕业设计（物业管理）	B	8	240				8W	6						240	人文社科系
	45	04161009	顶岗实习（物业管理）	B	16	480				16W	5						480	人文社科系
小计					82	1820	532	392	836	占总学时的： 69.2%								
专业选修课	46	04031052	电梯维修与养护基础知识	X	3	54	34	20		3			54				人文社科系	
		04031054	房地产市场管理	X	3	54	34	20		3			54				人文社科系	
	47	04031092	智能建筑的物业管理	X	3	54	34	20		4				54			人文社科系	
		04031053	房地产经纪基础	X	3	54	34	20		4				54			人文社科系	
小计					6	108	68	40	0	占总学时的： 4.11%								
素质拓展教育					6					至少取得6学分						学生处		
合计					132	2630	1128	570	872	开课门数	13	9	9	10	6	1		
必修学分：114		选修学分：12		素质拓展学分：6				理论学时=1128.0/1502.0= 1/1.33										

专业负责人签字：

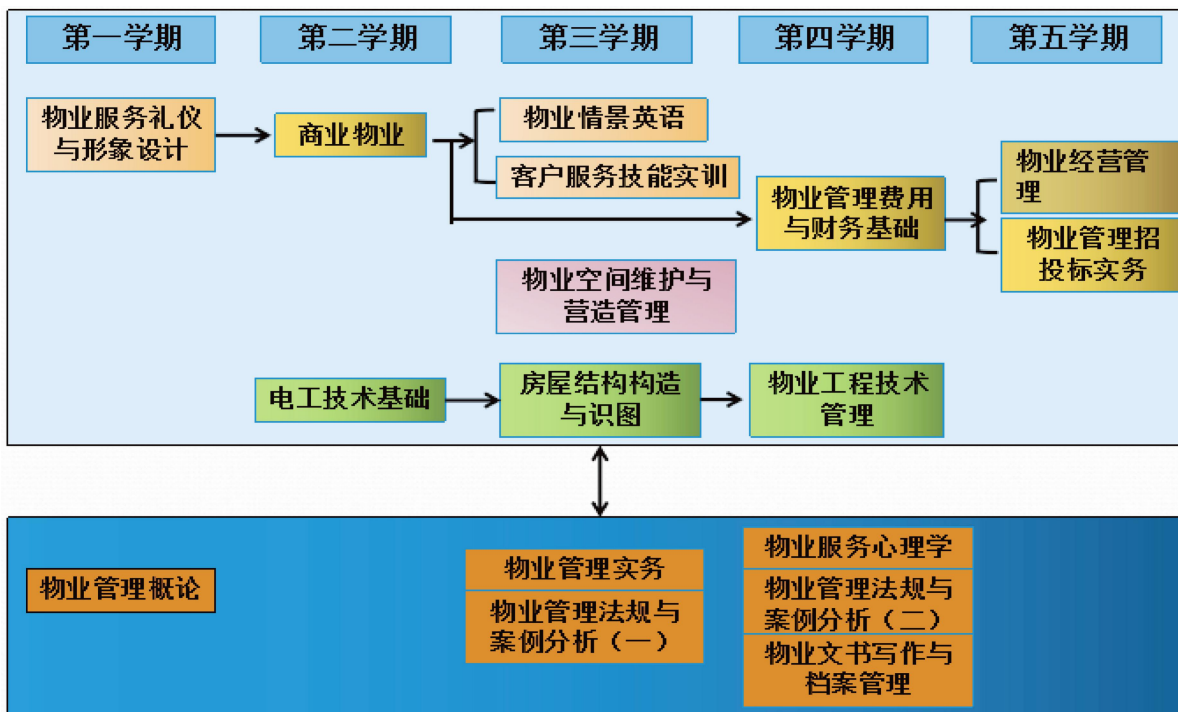
教务处处长签字：

系主任签字：

专业指导委员会主任签字：

教学院长签字：

(二)专业课程地图，见图 1



七、课程描述

课程名称	普通话训练	学期	1	学时	40
<p>1. 课程性质</p> <p>《普通话训练》课程是高职高专酒店管理专业的一门专业必修课，是各民族、各方言区的通用语言，是我国各行业的规范语言。对学生进行较为科学系统地学习和训练，并达到规定的普通话水平等级，因此就必须使学生更全面、系统、深入地了解和学习普通话，从而使我国的推广普通话工作进一步走向规范化、制度化、科学化。</p>					
<p>2. 课程目标</p> <p>2.1 知识目标</p> <p>(1)了解普通话与重庆方言的主要差异。</p> <p>(2)掌握普通话韵母及其辨证。</p> <p>(3)掌握普通话声母及其辨证。</p> <p>2.2 技能目标</p> <p>(1)能够找出重庆地方言发音方法上的主要缺陷及如何纠正。</p> <p>(2)能够正确的普通话声母、韵母发音，并纠正自己的发音缺陷。</p>					

2.3 素质目标

(1)具备流畅使用普通话发音，满足人际交往需要。

3. 课程内容

学习情境 1：语音概说。

学习情境 2：普通话声母及其辨证。

学习情境 3：普通话韵母及其辨证。

学习情境 4：普通话的语流音变。

学习情境 5：朗读与会话。

课程名称	管理学原理	学期	1	学时	36
<h4>1. 课程性质</h4> <p>《管理学原理》是物业专业的一门专业基础课，直接为培养学生的管理能力服务。通过该课程的学习，帮助学生树立现代管理的思想理念，较全面地了解现代管理的基本理论和方法，对基层管理实践问题进行分析 and 决策，为物业管理专业后续的相关管理课程奠定基础。</p>					
<h4>2. 课程目标</h4> <h5>2.1 知识目标</h5> <p>理解科学决策的含义和分类，了解决策的基本要素、原则和基本程序； 掌握计划的概念；计划的表现形式及类型，计划工作的程序和方法； 掌握管理的组织的生存，组织生存中面临的风险，组织的变革，组织的发展； 掌握管理学中有关领导的基础理论与方法并能灵活运用； 掌握控制的基本原理和方法，并灵活运用其解决实际生活中的各类问题，从而达到既定的目标。</p> <h5>2.2 技能目标</h5> <p>具有计划与决策的能力； 具有组织与人事的能力； 具有领导与沟通的能力； 具有控制与评价的能力。</p> <h5>2.3 素质目标</h5>					

具备从事基层管理岗位的综合管理素质；
 具备崇高的敬业精神和良好的职业道德，有积极的开拓精神和创新意识，良好的团队合作精神；
 培养作为领导者应具备的宽容胸襟并注重提高个人修养，以身作则。

3. 课程内容

- 学习情境 1： 管理与管理学
- 学习情境 2： 管理思想的形成与发展
- 学习情境 3： 计划
- 学习情境 4： 决策
- 学习情境 5： 组织
- 学习情境 6： 领导
- 学习情境 7： 控制

课程名称	物业服务礼仪与形象设计	学期	1	学时	54
<p>1. 课程性质</p> <p>本课程是物业管理专业的一门专业基础课，注重理论和实践的结合，突出可操作性。该课程主要以礼仪活动、礼仪规范为研究对象，要求学生掌握服务业社交礼仪的基础理论和基本技能，培养和提升物业管理专业学生的综合素质和职业素养。</p>					
<p>2. 课程目标</p> <p>2.1 知识目标</p> <ul style="list-style-type: none"> (1)了解个人礼仪知识； (2)熟悉社会交往的礼仪准则； (3)掌握在人际交往和物业服务中的礼仪规范。 (4)掌握化妆的知识。 <p>2.2 技能目标</p> <ul style="list-style-type: none"> (1)能依照职业要求正确着装、合理修饰仪容； (2)能按照物业服务礼仪的规范和标准对客服务。 <p>2.3 素质目标</p> <ul style="list-style-type: none"> (1)培养学生在未来的职业活动中良好的礼仪习惯。 					
<p>3. 课程内容</p>					

学习情境 1：仪容仪表礼仪
 学习情境 2：交谈礼仪
 学习情境 3：电话礼仪
 学习情境 4：宴会礼仪
 学习情境 5：送访礼仪
 学习情境 6：体姿礼仪
 学习情境 7：服饰礼仪
 学习情境 8：次序礼仪
 学习情境 9：空间礼仪

课程名称	物业管理概论	学期	1	学时	40
<p>1.课程性质</p> <p>《物业管理概论》课程是高职高专物业管理专业的一门专业必修课，是物业管理的基本理论，全面、准确地介绍了物业管理机构的设置、物业管理的制度建设、物业管理的基础理论、居住型物业、经营型物业管理、特种物业管理、物业管理法律法规、其他国家和地区的物业管理及未来物业管理的相关知识。</p>					
<p>2.课程目标</p> <p>2-1 知识目标</p> <p>(1)掌握物业管理基础知识。</p> <p>(2)掌握物业管理的机构设置</p> <p>(3)了解居住物业、经营型物业、特种物业的特征</p> <p>(4)了解物业管理法律法规</p> <p>(5)了解他国家和地区的物业管理未来的物业管理</p> <p>2-2 技能目标</p> <p>(1)具备知晓物业管理的基本特点</p> <p>(2)具备处理物业中不同类型物业的问题能力</p> <p>(3)具备解决物业中常见问题的能力</p> <p>2-3 素质目标：</p> <p>(1)具备物业管理的基础知识，掌握物业未来的发展方向。</p>					
<p>3.课程内容</p>					

- 学习情境 1: 物业管理概论
- 学习情境 2: 物业管理机构
- 学习情境 3: 物业管理基础理论
- 学习情境 4: 居住型物业管理
- 学习情境 5: 经营型物业管理
- 学习情境 6: 特种物业管理
- 学习情境 7: 物业管理法律法规
- 学习情境 8: 其他国家和地区的物业管理
- 学习情境 9: 未来的物业管理

课程名称	商业物业	学期	2	学时	40
<p>1. 课程性质</p> <p>《商业物业》课程是物业管理专业的核心课程,是在物业管理实务课程之后开设的,主要是对于住宅物业知识所做的补充;该门课程一方面讲述各类商业物业之间的区别与联系;另一方面也结合资料阅读、案例分析和课后思考,使理论与实践得到更好地结合,将较有效地启发学生的思维与激发学生学习的积极性与主动性。</p>					
<p>2. 课程目标</p> <p>2.1 知识目标</p> <ul style="list-style-type: none"> (1)掌握写字楼物业管的重点 (2)掌握商业物业管理的内容 (3)掌握酒店物业管理的特点 (4)掌握会展物业的特性 (5)了解会所物业管理的特点 <p>2.2 技能目标</p> <ul style="list-style-type: none"> (1)具备知晓商业物业管理的基本特点 (2)具备处理商业物业中不同类型物业的问题能力 (3)具备解决商业物业中问题的能力 <p>2.3 素质目标</p> <ul style="list-style-type: none"> (1)学生具备良好的思想品德及社会公德,在工作中能体现拥党爱国及发挥集体主义、牺牲小我成就大我的品质; (2)学生具备良好的职业道德和职业素养,同时具备良好的创新意识; 					

(3)学生具备发现问题、分析问题和解决问题的能力;

3. 课程内容

- 学习情境 1: 商业物业概念
- 学习情境 2: 写字楼物业管理
- 学习情境 3: 零售商业物业管理
- 学习情境 4: 批发商业物业管理
- 学习情境 5: 酒店物业管理
- 学习情境 6: 会展物业管理
- 学习情境 7: 会所物业管理
- 学习情境 8: 商业物业的拓展管理

课程名称	物业管理法规与案例分析 1	学期	3	学时	48
<p>1. 课程性质</p> <p>《物业管理法规与案例分析》是物业管理专业的一门专业必修核心课程，它是在学生进行了职岗认识、物业管理概论等基础课程学习之后深入学习专业技能的一门课程。本课程面向物业服务行业的客户服务岗位、工程服务岗位、秩序维护服务岗位以及环境绿化等岗位开设，以物业服务过程中常用法律法规为中心，结合典型案例进行法规学习和案例分析，注重理论和实践相结合，培养学生的法律意识以及在实际工作中分析问题和解决问题的能力，全面提高物业管理专业学生职业素养。</p>					
<p>2. 课程目标</p> <p>2.1 知识目标</p> <ul style="list-style-type: none"> (1)了解常用的物业服务法规相关条款内容 (2)掌握建筑物区分所有权、相邻权、法律关系、法律责任等术语及基本解释 (3)掌握物业管理纠纷及异议处理的基本原理和方法 (4)物业管理中客户服务、工程服务、财务服务、环境服务等相关法规内容 <p>2.2 技能目标</p> <ul style="list-style-type: none"> (1)树立法规意识，能利用物业管理法规预防物业服务纠纷 (2)能进行基本的物业服务纠纷处理 (3)具备礼仪规范，能在物业服务工作中形成良好的人际关系及具备协调、沟通能力 (4)能正确理解和撰写物业服务中相关文书 (5)能分析物业服务案例中主体责任，能灵活就物业管理主体责任提出解决方案 					

2.3 素质目标

- (1)具备良好的思想品德及社会公德，在工作中能体现拥党爱国及发挥集体主义、牺牲小我成就大我的品质
- (2)具有良好的职业道德，敬业精神及创新精神；有强烈的事业心和责任心
- (3)具有较高的文化基础知识及专业知识，能就相关问题进行及时的分析和解决
- (4)能掌握基本的就业、创业知识，有一定的择业、创业能力，知识迁移和继续学习能力，有可持续发展能力。

3. 课程内容

学习情境 1：物业管理法规与案例概述

学习情境 2：物业服务企业

学习情境 3：物业服务人员

学习情境 4：业主与业主大会、业主委员会

学习情境 5：物业客户服务法规制度及案例分析

课程名称	物业安保技能管理	学期	2	学时	54
<h4>1. 课程性质</h4> <p>《物业安保管理》课程是物业管理专业的核心课程，对应的部门是秩序维护部，学生通过此门课程的学习能掌握秩序维护部门的各个部门的岗位职责，应急预案的编制，消防秩序的维护等；通过实训掌握保安的礼仪规范和岗位注意事项，掌握倒车手势和交接办仪的标准程序，掌握消防的专业知识例如会使用灭火器；应做到遇到突发事情是不慌乱，按照程序上报。</p>					
<h4>2. 课程目标</h4> <h5>2.1 知识目标</h5> <ul style="list-style-type: none"> (1)熟知并掌握保安各个岗位职责和岗位规范。 (2)掌握物业服务区域消防管理的主要内容和工职责。 (3)会进行秩序维护部各种表格的填写和排班表的制作。 (4)学会编制应急预案并能进行突发事件应急预案的临时处理。 (5)掌握保安技能培训，队列，礼仪，倒车手势，交接班流程。 (6)掌握秩序维护部对讲机、灭火器等工具的使用。 					

2.2 技能目标

- (1)通过保安实训掌握保安各个岗位的职责
- (2)掌握保安的礼仪规范和岗位注意事项
- (3)掌握倒车手势和交接标准程序
- (4)通过消防实训能掌握消防的专业知识例如会使用灭火器；
- (5)通过保安实训学生达到处理应急事件的能力；
- (6)通过实训具备自我逃生和协助他们逃生的能力；

2.3 素质目标

- 1)学生具备良好的思想品德及社会公德，在工作中能体现拥党爱国及发挥集体主义、牺牲小我成就大我的品质；
- (2)学生具备良好的职业道德和职业素养，同时具备良好的创新意识；
- (3)学生具备发现问题、分析问题和解决问题的能力；
- (4)学生具备吃苦耐劳的品质。

3. 课程内容

- 学习情境 1：物业服务区域公共安全秩序维护
- 学习情境 2：物业服务区域公共交通秩序维护
- 学习情境 3：物业服务区域消防秩序维护
- 学习情境 4：物业管理风险防范
- 学习情境 5：物业管理紧急事件处理
- 学习情境 6：编制物业管理紧急事件处理预案
- 学习情境 7：实操训练

课程名称	物业管理法规与案例分析 2	学期	4	学时	48
<p>1. 课程性质</p> <p>《物业管理法规与案例分析》是物业管理专业的一门专业必修核心课程，它是在学生进行了职岗认识、物业管理概论等基础课程学习之后深入学习专业技能的一门课程。本课程面向物业服务行业的客户服务岗位、工程服务岗位、秩序维护服务岗位以及环境绿化等岗位开设，以物业服务过程中常用法律法规为中心，结合典型案例进行法规学习和案例分析，注重理论和实践相结合，培养学生的法律意识以及在实际工作中分析问题和解决问题的能力，全面提高物业管理专业学生职业素养。</p>					

2. 课程目标

2.1 知识目标

- (1)了解常用的物业服务法规相关条款内容
- (2)掌握建筑物区分所有权、相邻权、法律关系、法律责任等术语及基本解释
- (3)掌握物业管理纠纷及异议处理的基本原理和方法
- (4)物业管理中客户服务、工程服务、财务服务、环境服务等相关法规内容

2.2 技能目标

- (1)树立法规意识，能利用物业管理法规预防物业服务纠纷
- (2)能进行基本的物业服务纠纷处理
- (3)具备礼仪规范，能在物业服务工作中形成良好的人际关系及具备协调、沟通能力
- (4)能正确理解和撰写物业服务中相关文书
- (5)能分析物业服务案例中主体责任，能灵活就物业管理主体责任提出解决方案

2.3 素质目标

- (1)具备良好的思想品德及社会公德，在工作中能体现拥党爱国及发挥集体主义、牺牲小我成就大我的品质
- (2)具有良好的职业道德，敬业精神及创新精神；有强烈的事业心和责任心
- (3)具有较高的文化基础知识及专业知识，能就相关问题进行及时的分析和解决
- (4)能掌握基本的就业、创业知识，有一定的择业、创业能力，知识迁移和继续学习能力，有可持续发展能力。

3. 课程内容

学习情境 6：物业秩序维护服务法规制度及案例分析

学习情境 7：物业环境服务法规制度及案例分析

学习情境 8：物业工程服务法规制度及案例分析

学习情境 9：物业财务服务法规制度及案例分析

课程名称	物业管理实务	学期	3	学时	72
<p>1. 课程性质</p> <p>《物业管理实务》课程是物业管理专业的核心课程，要求学生必须掌握的知识技能。通过学习本课程让学生掌握物业管理的基础知识、物业管理服务内容、以及物业管理公司的权利与义务，了解物业管理的未来发展。掌握物业管理中前期介入、承接查验、交房、装修等前期物业管理的内容。为后续的物业管理专业课程打下坚实的基础。</p>					

2. 课程目标

2.1 知识目标

要求学生能熟悉物业管理各个阶段不同业务项目、业务环节应具备的基本知识和操作技能，掌握前期物业管理各个阶段的基本要求；熟悉物业管理中的有关管理制度及各种应急预案；了解房屋、设备日常维护与管理；熟悉综合服务的相关管理和要求；了解物业经营服务的基本内容；了解现代各类物业管理；掌握物业服务收费的依据、服务成本分析及收费的形式；了解智能化物业管理相关内容；掌握物业管理纠纷的预防及纠纷处理方式；熟悉物业管理品牌建设贯标创优相关知识。

2.2 技能目标

- (1)了解作为房地产开发的连续和完善的物业管理的主要内容。
- (2)掌握承接物业后物业管理的基本环节以及操作实务。
- (3)初步能用物业管理理论方法分析和解决企业实际问题
- (4)能根据相关物业制定相应的物业方案和策略。

2.3 素质目标

- 1)学生具备良好的思想品德及社会公德，在工作中能体现拥党爱国及发挥集体主义、牺牲小我成就大我的品质；
- (2)学生具备良好的职业道德和职业素养，同时具备良好的创新意识。
- (3)学生具备培养学生发现问题、分析问题和解决问题的能力；
- (4)培养学生表述、回答等语言表达能力和组织协调能力；
- (5)学生能掌握基本的就业、创业知识，有一定的择业、创业能力。

3. 课程内容

学习情境 1：前期物业管理服务

学习情境 2：物业服务合同签订与管理规约制定

学习情境 3：物业管理早期介入与前期管理运作

学习情境 4：物业的承接查验

学习情境 5：物业入住与装修管理

学习情境 6：物业环境管理的内容与方法

学习情境 7：物业服务区域公共秩序维护

学习情境 8：物业管理风险防范与紧急事件处理预案编制

学习情境 9：客户管理

课程名称	物业工程技术管理	学期	4	学时	72
<p>1. 课程性质</p> <p>《物业工程技术管理》课程是物业管理专业的核心课程，对应的物业管理企业的工程部，学生通过此门课程的电工技术基础、楼宇智能系统、房屋结构构造与识图、物业设备设施管理四个板块的专业知识的学习和项目现场实训能掌握工程部的岗位职责、掌握基本的电路知识，能认识物业设备与设施，了解物业设备设施各系统的组成、用途、管理基础知识，能处理日常简单故障问题；掌握建筑工程图的基础知识，能够识读建筑施工图会用 CAD 软件识图。</p>					
<p>2. 课程目标</p> <p>2.1 知识目标</p> <p>(1)了解电路基本理论与基本分析方法、电机与电器、安全用电和电工测量</p> <p>(2)了解楼宇智能化系统的综合布线系统、计算机网络系统、电话系统、安防监控系统、一卡通系统、广播告示系统、楼宇自控系统、酒店管理系统、物业管理系统、智能楼宇管理系统(集控平台)及数据中心机房建设等</p> <p>(3)认识物业设备、设施各系统</p> <p>(4)了解物业设备实施各子系统的组成及功能用途；</p> <p>(5)掌握物业设备设施日常维护保养要求；</p> <p>(6)知道怎样去管理物业设备设施。</p> <p>(7)掌握投影的基本原理及绘图的技能；</p> <p>(8)掌握房屋构造的基本理论，了解房屋各部分的组成及功能要求；</p> <p>(9)掌握常用建筑材料的性质及应用；</p> <p>(10)了解居住建筑设计的基本知识。</p> <p>2.2 技能目标</p> <p>(1)能够根据房屋的功能、自然环境因素、建筑材料及施工技术的实际情况，选择合理的构造方案；</p> <p>(2)能够对房屋的具体构件(基础、墙或柱、门窗、楼梯、屋顶、楼地面)进行准确的建造功能分析。</p> <p>(3)能够熟练地识读施工图，准确地掌握设计意图，熟练地运用工程语言进行有关工程方面的交流。</p> <p>(4)能够现场识别各设备系统及子系统名称；</p>					

- (5)能够掌握设备设施管理要点
- (6)能够解决现场设备、设施简单故障问题

2.3 素质目标

- (1)培养学生发现问题、分析问题和解决问题的能力；
- (2)培养学生认真做事、细心做事的态度；
- (3)培养学生表述、回答等语言表达能力和组织协调能力。
- (4)培养学生团队协作和动手能力。

3. 课程内容

学习情境 1：电工技术基础、

学习情境 2：楼宇智能系统

学习情境 3：房屋结构构造与识图、

学习情境 4：物业设备设施管理物业

学习情境 5：实操训练

课程名称	物业情景英语	学期	3	学时	40
<p>1. 课程性质</p> <p>《物业情景英语》课程是物业管理专业学生的一门专业必修课程。它是融实践性、交际性为一体的语言课程。本课程在根据物业管理专业人才培养目标和物业管理工作中各个岗位的任职要求，突出培养学生用专业英语服务的实际操作能力、用英语与客人交流沟通的能力、物业管理工作中用英语处理日常事务的应变能力以及用英语进行个性化服务的能力。与企业合作共同打造物业管理一线职业岗位和管理岗位的实用性高技能的特色人才。</p>					
<p>2. 课程目标</p> <p>2.1 知识目标</p> <ul style="list-style-type: none"> (1)掌握物业英语口语中常用的专业英语词汇和句型； (2)掌握物业管理服务的基本业务知识； (3)掌握用英语在物业管理工作中的各个岗位为客人提供服务、进行交流的表达。 <p>2.2 技能目标</p> <ul style="list-style-type: none"> (1)能具备跨文化交际能力，与外国客人进行适当的英语日常交流； 					

(2)具备用英语在物业管理工作中各个岗位为客人提供服务、进行交流的能力;

(3)具备处理服务过程中各种意外状况的能力。

2.3 素质目标

具有作为物业管理从业人员的人文素养,提升学生的学习兴趣,培养学生爱岗敬业、吃苦耐劳的职业精神和维护国家尊严的爱国主义情操。

3. 课程内容

学习情境 1: How to receive Your Client?

学习情境 2: How to Introduce Your Property Management Company?

学习情境 3: How to Introduce the Services You Offer?

学习情境 4: How to Introduce a Residential Estate?

学习情境 5: What are the Basic Facilities of an Advanced Office Building?

学习情境 6: How to Manage a Residential Estate Both Efficiently and Formally?

学习情境 7: How to Introduce a Health & Recreation Centre?

学习情境 8: How to Do the Telephone Service?

学习情境 9: How to Talk On Fees & Charges?

学习情境 10: How to Handle a Complaint?

学习情境 11: How to Suggest Your Clients Buy & Rent a House?

学习情境 12: How to Suggest a Client Purchase a Second-hand house?

学习情境 13: How to Help Your Clients to Sell Their Own Houses?

学习情境 14: How to Help a Client to Buy a Retail Shop for Investment?

学习情境 15: How to Visit the Flat for Sale and lease?

学习情境 16: How to Help a Client to Rent a Retail Shop?

学习情境 17: How to Keep Move Regular Customers?

课程名称	物业服务心理学	学期	3	学时	40
<p>1. 课程性质</p> <p>《物业服务心理学》课程是物业管理专业的专业课程,对于物业服务人员必须懂得一定的心理学知识,熟练掌握心理学技巧在物业管理中的应用,才能有效处理好物业管理服务企业与企业之间的关系。学好了此门课程才能更有效的同业主沟通,也是为进行《物业客服服务实训》课程更好的开展起铺垫作用。</p>					

2. 课程目标

2.1 知识目标

- (1) 了解知觉和社会知觉的概念、特征和影响因素；
- (2) 掌握消费者需要和动机的概念、特征和影响因素；
- (3) 熟悉态度的构成、特性和转变态度的途径；
- (4) 掌握能力、性格和气质的概念、特征、形成和对消费行为的影响；
- (5) 掌握人际关系的概念、建立和发展途径以及对营销工作的意义；
- (6) 了解压力和挫折的概念、产生和处理办法；
- (7) 掌握商品因素、营销环境对消费者行为的影响。

2.2 技能目标

- (1) 对自身心理健康状态的分析和调适能力；
- (2) 对消费者全面认识和分析能力；
- (3) 激发消费者购买需要和动机的能力；
- (4) 转变消费者态度的能力；
- (5) 建立良好的人际关系的能力。

2.3 素质目标

- (1) 学生具备良好的思想品德及社会公德，在工作中能体现拥党爱国及发挥集体主义、牺牲小我成就大我的品质；
- (2) 学生具备良好的职业道德和职业素养，同时具备良好的创新意识；
- (3) 学生具备发现问题、分析问题和解决问题的能力；

3. 课程内容

学习情境 1：业主的心理特征与心理定势

学习情境 2：业主的心理需求与服务

学习情境 3：业主投诉心理与服务

学习情境 4：业主情绪管理；

学习情境 5：有效沟通

学习情境 6：员工管理心理

学习情境 7：组织管理心理

课程名称	物业空间维护与营造管理	学期	3	学时	54
<p>1. 课程性质</p> <p>《物业环境管理》是物业管理专业开设的一门核心课程，针对物业管理专业学生将来就业可能从事物业管理、社区管理，以社区理论为基础,实训进行实际操作，以社区环境建设与管理为中心,突出实用性、可操作性,设计学习住宅区规划、社区园林绿化、社区环境保护、社区环境卫生、社区文化环境、社区服务、社区公共设施建设和文明社区建设等学习内容，全面提高学生物业管理及社区管理职业素质，增强适应职业变化的能力和继续学习的能力。</p>					
<p>2. 课程目标</p> <p>2.1 知识目标</p> <p>(1)了解社区的基础知识</p> <p>(2)了解社区组织管理的内容与形式</p> <p>(3)掌握社区服务管理的内容与形式</p> <p>(4)掌握社区文化管理的内容与形式</p> <p>(5)掌握社区公共安全管理的内容与形式</p> <p>(6)掌握社区环境管理的内容与形式</p> <p>2.2 技能目标</p> <p>(1)能够运用科学的调查研究方法，开展社区情况的调研</p> <p>(2)能够对社区各方面状况作做出客观、全面、准确的分析</p> <p>(3)能够对社区各类管理项目进行设计与实施，并能创新</p> <p>(4)能够对社区各项活动进行策划与实施</p> <p>(5)能够对社区各类组织筹建进行策划与实施</p> <p>(6)能够有效开发社区建设的各类资源</p> <p>2.3 素质目标</p> <p>(1)具备健康的身心素质</p> <p>(2)具备良好的物业行业职业素养</p> <p>(3)具备良好的服务意识及人文素养</p> <p>(4)具备一定创新意识</p>					
<p>3. 课程内容</p> <p>学习情境 1：社区及社区环境认知</p>					

- 学习情境 2：住宅区环境的建设与管理
- 学习情境 3：社区绿化环境建设与管理
- 学习情境 4：社区环境保护建设与管理
- 学习情境 5：社区卫生环境建设与管理
- 学习情境 6：社区治安、安全环境建设与管理
- 学习情境 7：社区生活环境的建设与管理
- 学习情境 8：社区服务环境的建设与管理
- 学习情境 9：社区文化环境的建设与管理

课程名称	房地产市场营销管理	学期	3	学时	54
<p>1. 课程性质</p> <p>《房地产市场营销管理》是物业管理专业的一门专业选修课程，在以顾客为中心的前提下，研究房地产企业如何从顾客的需要出发，制订企业发展战略，管理企业营销活动，通过满足顾客的需要，实现企业目标，增进学生对房地产市场行情的了解、对市场发展趋势的洞察，对市场营销策略、营销技巧的把握。</p>					
<p>2. 课程目标</p> <p>2.1 知识目标</p> <ul style="list-style-type: none"> (1)了解房地产市场营销基础知识 (2)掌握房地产市场营销环境分析相关知识 (3)掌握房地产市场细分及市场营销策略相关知识 (4)掌握房地产产品及定价相关知识 (5)掌握房地产销售流程及注意事项 <p>2.2 技能目标</p> <ul style="list-style-type: none"> (1)能进行基本的房地产市场调查 (2)能进行房地产市场营销基本策划 (3)能进行房地产销售现场接待和服务 (4)能灵活应用房地产营销策略 <p>2.3 素质目标</p> <ul style="list-style-type: none"> (1)具备健康的身心素质 (2)具备良好的职业素养 					

- (3)具备良好的服务意识及人文素养
- (4)具备创新、创业精神

3. 课程内容

- 学习情境 1：市场营销与房地产市场营销
- 学习情境 2：房地产市场调查与市场预测
- 学习情境 3：房地产市场细分与目标市场选择
- 学习情境 4：房地产市场营销战略
- 学习情境 5：房地产产品策略
- 学习情境 6：房地产定价策略
- 学习情境 7：房地产分销渠道策略
- 学习情境 8：房地产促销策略
- 学习情境 9：房地产销售

课程名称	客户服务技能实训	学期	3	学时	30
<p>1. 课程性质</p> <p>《客户服务技能实训》课程是物业管理专业的核心课程，对应的部门是客户服务部，学生通过此门课程的学习能掌握客户服务使学生具有物业客服服务的专业技能，并初步具有物业业主服务项目的实施能力；增强行业规范和服务意识，提高学生的综合素质。</p>					
<p>2. 课程目标</p> <p>2.1 知识目标</p> <ul style="list-style-type: none"> (1)掌握客服前台接打电话的专业术语 (2)掌握客服前台办理物业费、停车费等相关费用的程序 (3)掌握接房的流程 (4)掌握装修手续的办理 (5)掌握客服前台的日常事务的办理 <p>2.2 技能目标</p> <ul style="list-style-type: none"> (1)具备客户服务人员的基本技能 (2)具备处理客服前台处理日常事务的能力 (3)具备拜访礼仪和接待礼仪的能力 					

2.3 素质目标

- (1) 学生具备良好的思想品德及社会公德，在工作中能体现拥党爱国及发挥集体主义、牺牲小我成就大我的品质；
- (2) 学生具备良好的职业道德和职业素养，同时具备良好的创新意识；
- (3) 学生具备发现问题、分析问题和解决问题的能力；

3. 课程内容

学习情境 1：企业文化

学习情境 2：物业客服的专业话语

学习情境 3：上门拜访业主、服务台前台、接打电话礼仪

学习情境 4：给业主办理接房的程序

学习情境 5：办理装修手续和巡查装修现场

学习情境 6：收取物业服务和其他费用

课程名称	物业服务费用管理与财务基础	学期	4	学时	54
<p>1. 课程性质</p> <p>《物业服务费用管理与财务基础》是物业管理专业课程体系里的专业课程，主要开设在学生具备一定的物业管理的知识后，配合物业管理专业课程而开设的，提升学生的专业技能的课程。通过此课程的学习让学生了解物业服务企业的过去和分析现在的经营成果及财务状况；对未来可能出现的各种情况及其对公司资金运动的影响进行科学的推测。</p>					
<p>2. 课程目标</p> <p>2.1 知识目标</p> <ol style="list-style-type: none"> (1) 了解及掌握物业管理中财务的基本概念、基本原理和基本方法。 (2) 能根据项目情况独立测算物业服务费用 (3) 掌握物业服务费的收取服务和基本的财务软件 (4) 掌握物业收费员的账目管理 <p>2.2 技能目标</p> <ol style="list-style-type: none"> (1) 具备物业服务费用测算的基本技能 (2) 具备处理物业收费和收费软件的能力 (3) 具备物业管理基本财务知识的能力 					

2.3 素质目标

- (1) 学生具备良好的思想品德及社会公德，在工作中能体现拥党爱国及发挥集体主义、牺牲小我成就大我的品质；
- (2) 学生具备良好的职业道德和职业素养，同时具备良好的创新意识；
- (3) 学生具备发现问题、分析问题和解决问题的能力；

3. 课程内容

- 学习情境 1：物业服务费用的认知
- 学习情境 2：物业服务费用测算
- 学习情境 3：物业服务费用收取服务
- 学习情境 4：物业服务费用基本操作技能
- 学习情境 5：物业收费员的账目管理
- 学习情境 6：物业企业资金管理

课程名称	服务意识塑造	学期	4	学时	36
<p>1. 课程性质</p> <p>《服务意识》是物业管理专业课程体系里的专业课程，主要开设在学生具备一定的物业管理知识，客户服务技能以后，配合物业管理专业课程而开设的，提升学生的服务意识的课程。通过此课程的学习让学生对服务的重要性，以及在以后的工作中如何去提升服务进行进一步的学习和实践模拟。</p>					
<p>2. 课程目标</p> <p>2.1 知识目标</p> <ul style="list-style-type: none"> (1) 了解及掌握服务及服务意识的基本概念、基本原理和基本方法。 (2) 能根据客服前台存在的情况指出问题 (3) 掌握提升物业服务意识的方式 <p>2.2 技能目标</p> <ul style="list-style-type: none"> (1) 具备物业过程中的基本礼仪礼节 (2) 具备设计服务模块的能力 (3) 具备处理应急问题的能力 <p>2.3 素质目标</p> <ul style="list-style-type: none"> (1) 学生具备良好的思想品德及社会公德，在工作中能体现拥党爱国及发挥集体主义、牺牲小我成就大我的品质； 					

- (2)学生具备良好的职业道德和职业素养，同时具备良好的创新意识；
- (3)学生具备发现问题、分析问题和解决问题的能力；

3. 课程内容

学习情境 1：认识服务

学习情境 2：顾客的服务需求

学习情境 3：企业喜欢什么样的人

学习情境 4：服务意识的塑造

学习情境 5：管理意识的塑造

课程名称	物业文书写作与档案管理	学期	4	学时	40
<p>1. 课程性质</p> <p>《物业文书写作与档案管理》课程是物业管理课程体系的专业课程，作为物业管理基层员工所必备的一项能力。该课程通过对物业公司行政文书、制度类文书、日常管理类文书、费用管理类文书、消防安全管理类文书以及业主满意度调查文书的写作方法和物业档案的建立与管理的教学，让学生能轻松应对工作中涉及到各类文书写作和物业档案的建立与管理。</p>					
<p>2. 课程目标</p> <p>2.1 知识目标</p> <p>(1)掌握物业公司业公司行政文书、制度类文书、日常管理类文书、费用管理类文书、消防安全管理类文书的书写。</p> <p>(2)掌握业主满意度调查文书的写作方法</p> <p>(3)掌握物业档案的建立与管理的方法</p> <p>2.2 技能目标</p> <p>(1)具备物业公司行政文书和各部门管理类文书写作的基本技能</p> <p>(2)具备物业档案的建立与管理的能力。</p> <p>2.3 素质目标</p> <p>(1)学生具备良好的思想品德及社会公德，在工作中能体现拥党爱国及发挥集体主义、牺牲小我成就大我的品质；</p> <p>(2)学生具备良好的职业道德和职业素养，同时具备良好的创新意识；</p> <p>(3)学生具备发现问题、分析问题和解决问题的能力；</p>					

3. 课程内容

学习情境 1: 业公司文书写作概述

学习情境 2: 物业公司行政文书写作

学习情境 3: 物业公司制度类文书写作

学习情境 4: 物业日常管理类文书写作

学习情境 5: 物业费用管理类文书

学习情境 6: 物业消防安全管理类文书

学习情境 7: 业主(用户)满意度调查文书.

学习情境 8: 物业档案的建立与管理

课程名称	社区活动与策划管理	学期	5	学时	40
<p>1. 课程性质</p> <p>《社区活动与策划管理》课程是物业管理专业的专业课程，基于社区活动的任务驱动，把社区常年需要举办的活动设计、整理、规范化，并且以学生就业为导向，通过社区节庆活动策划、社区主题活动策划、社区游戏活动策划和丰富的社区活动案例，进一步探索课堂与实践一体化，让学生学会“策划活动和团队协作，提高学生实践能力、创造能力、就业能力和创业能力”。</p>					
<p>2. 课程目标</p> <p>2.1 知识目标</p> <p>(1)掌握社区活动的概念和实务</p> <p>(2)学习各种社区活动策划方案</p> <p>(3)学习社区游戏活动的策划</p> <p>2.2 技能目标</p> <p>(1)具备独立策划社区活动的能力</p> <p>(2)具备独立策划社区游戏活动的能力</p> <p>(3)具备组织并实施社区各类活动的的能力</p> <p>2.3 素质目标</p> <p>(1)学生具备良好的思想品德及社会公德，在工作中能体现拥党爱国及发挥集体主义、牺牲小我成就大我的品质；</p> <p>(2)学生具备良好的职业道德和职业素养，同时具备良好的创新意识；</p> <p>(3)学生具备发现问题、分析问题和解决问题的能力；</p>					

3. 课程内容

- 学习情境 1：社区活动概述
- 学习情境 2：社区节庆活动策划
- 学习情境 3：社区主题活动策划
- 学习情境 4：社区游戏活动策划
- 学习情境 5：社区活动案例分享

课程名称	房地产经纪基础	学期	4	学时	54
<p>1. 课程性质</p> <p>《房地产经纪基础》是物业管理专业开设的一门专业选修课程，根据新房地产行业动态和新房地产经纪知识，紧扣房地产职业标准和企业实践，以房地产经纪业务的工作过程为主线，系统设计了房地产经纪门店开设、房源开拓、房屋供给信息录入与发布、客源开拓、交易配对与撮合成交、签订成交合同、税费结算与售(租)后服务等业务环节，让学生掌握房地产经纪业务操作流程及操作技巧，拓展培养和提升物业管理专业学生的职业技能。</p>					
<p>2. 课程目标</p> <p>2.1 知识目标</p> <ul style="list-style-type: none"> (1)了解房地产经纪基础知识 (2)掌握房地产经纪门店开设相关知识 (3)掌握房地产经纪中房源、客源相关知识 (4)掌握房地产经纪中居间、代理、行拍等相关知识 (5)掌握房地产经纪中税费计算相关法规及知识 <p>2.2 技能目标</p> <ul style="list-style-type: none"> (1)能进行基本的房地产经纪门店开设策划 (2)能进行房地产经纪基本房源的开拓 (3)能进行房地产经纪基本客源的开拓 (4)能进行房地产出租、承租、出售、购买等代理或居间经纪 <p>2.3 素质目标</p> <ul style="list-style-type: none"> (1)具备健康的身心素质 (2)具备良好的法规意识、服务意识 (3)具备良好的职业素养及人文素养 					

3. 课程内容

学习情境 1：认识房地产经纪

学习情境 2：房地产交易流程与合同

学习情境 3：房地产居间业务

学习情境 4：房地产代理业务

学习情境 5：房地产行拍业务

学习情境 6：房地产税费

学习情境 7：房地产经纪相关法规制度

学习情境 8：房地产经纪相关知识

课程名称	物业经营管理	学期	5	学时	40
<p>1. 课程性质</p> <p>《物业经营管理》是物业管理专业的一门专业必修课，该课程对物业经营管理商业模式、物业经营管理资源及物业投资分析、物业租赁管理及不同业态的物业经营管理等进行了系统的学习设计，注重理论和实践的结合，突出可操作性，旨在拓展培养和提升物业管理专业学生的综合素质和职业素养。</p>					
<p>2. 课程目标</p> <p>2.1 知识目标</p> <p>(1)了解物业经营管理基本知识</p> <p>(2)掌握物业经营管理商业模式</p> <p>(3)掌握物业投资分析相关知识</p> <p>(4)掌握物业租赁相关知识</p> <p>(5)掌握不同业态物业经营管理相关知识</p> <p>2.2 技能目标</p> <p>(1)能进行基本的物业经营项目策划</p> <p>(2)能进行物业投资相关基本分析</p> <p>(3)能进行基本的物业三种估价</p> <p>(4)能进行物业基本的租售策划和实施</p> <p>(5)能在物业经营中应用绿色建筑及大数据信息</p> <p>2.3 素质目标</p> <p>(1)具备健康的身心素质</p>					

- (2)具备良好的职业素养
- (3)具备良好的服务意识及人文素养
- (4)具备创新精神

3. 课程内容

- 学习情境 1： 认知物业管理
- 学习情境 2： 物业投资分析技术与房地产评估
- 学习情境 3： 物业经营市场调查与市场分析
- 学习情境 4： 物业租赁管理
- 学习情境 5： 写字楼物业管理
- 学习情境 6： 零售商业物业管理
- 学习情境 7： 居住类物业管理
- 学习情境 8： 其他业态物业管理
- 学习情境 9： 物业财务管理与绩效评价
- 学习情境 10： 物业经营管理的未来发展

课程名称	物业管理信息系统	学期	5	学时	36
<p>1. 课程性质</p> <p>《物业管理信息系统》是物业管理专业的一门专业课程，是一门理论与实际软件操作相结合的课程。通过该课程的学习，使学生对物业管理方面的知识有一个比较全面的认识，能实际完成客服前台的物业收费和报事、报修的操作流程，并能汇总各类报表从而分析物业项目的收费情况，同时学习本门课程有助于对以前所学《物业管理实务课程》、《物业管理法规与案例分析》、《电工技术基础》和《物业客服服务实训》专业知识的进一步深化和巩固。</p>					
<p>2. 课程目标</p> <p>2.1 知识目标</p> <ul style="list-style-type: none"> (1)了解及掌握物业管理信息系统软件在物业实际操作过程中的应用 (2)能运用掌握物业管理信息系统软件各个模块之间的关联性，产生物业费和物业公摊水电费。 <p>2.2 技能目标</p> <ul style="list-style-type: none"> (1)能够熟练的运用物业信息软件 					

- (2)能够完成物业项目基础数据的录入
- (3)能够在软件上完成物业费、公摊水电费的生成
- (4)能够完成报事、保修的操作流程
- (5)能够汇总、下载各种报表，并进行分析

2.3 素质目标

- (1)具备健康的身心素质
- (2)具备良好的旅游行业及会展行业职业素养
- (3)具备良好的服务意识及人文素养

3. 课程内容

- 学习情境 1： 物业管理信息系统认知
- 学习情境 2： 居住小区物业管理信息系统分析
- 学习情境 3： 大厦物业管理信息系统分析
- 学习情境 4： 物业管理信息系统实例介绍及上机操作

课程名称	物业管理招投标实务	学期	5	学时	54
<p>1. 课程性质</p> <p>《物业管理招投标实务》是物业管理专业的专业技能课程，此门课程是在掌握了物业管理相关专业知识之后才能进行专业课程。通过物业管理招投标的实操学习，学生能掌握物业管理的招标公告和投标标书的编写。</p>					
<p>2. 课程目标</p> <p>2.1 知识目标</p> <ul style="list-style-type: none"> (1)掌握物业管理领域的基础知识、基本要求与操作程序 (2)能够了解掌握物业管理招标与投标的程序、招标文件的编写、招标文件的制作、投标报价等相关理论和实操。 <p>2.2 技能目标</p> <ul style="list-style-type: none"> (1)掌握物业管理招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。 (2)具有一定解决实际问题的能力。 (3)能结合项目的实际情况，编制出相对应的招标文件和投标文件。 <p>2.3 素质目标</p> <ul style="list-style-type: none"> (1)学生具备良好的思想品德及社会公德，在工作中能体现拥党爱国及发挥集体主 					

义、牺牲小我成就大我的品质；

(2)学生具备良好的职业道德和职业素养，同时具备良好的创新意识；

(3)学生具备发现问题、分析问题和解决问题的能力；

3. 课程内容

学习情境 1：物业管理招标的相关概念

学习情境 2：招标投标工作中涉及的主体

学习情境 3：物业管理招标工作过程

学习情境 4：制作答辩的 PPT 和答辩的技巧

学习情境 5：分小组进行现场的答辩

八、毕业要求

毕业前至少取得 132 学分。(其中公选课学分不低于 6 学分，第二课堂素质教育学分不低于 6 学分)。

且要求：

1. 获得全国高等学校英语应用能力过级证书(B 级)。

2. 获得以下职业技能证书的至少一项：

①《物业企业经理》

②《电工技能证书》

九、继续专业学习深造建议

(1)专升本

本专业专升本考试科目：大学英语、计算机基础、大学语文。(大学英语、计算机基础、高等数学)

(2)专本衔接