



中国航天

重庆航天职业技术学院

Chongqing Aerospace Polytechnic

高等职业教育2022级 专业人才培养方案



重庆航天职业技术学院教务处制

2022 级现代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：现代物业管理

(二) 专业代码：440703

二、入学要求

高中阶段教育毕业生或具有同等学力者

三、修业年限

三年

四、职业面向

所属专业大类	所属专业类	对应行业	主要职业类别	主要岗位类别 (或技术领域)	职业资格证书或 技能等级证书
土木建筑 大类 (44)	房地产类 (4407)	房地产业 (70)	物业管理员 物业管理专业人员 客户服务管理员	物业设施设备主管	《电工证》 《物业企业经理》
				物业客户服务主管	
				物业资产经营主管	
				物业服务咨询员	

说明：所属专业大类和所属专业类参考教育部专业目录，对应行业参考国民经济行业分类，主要职业类别参考职业分类大典。

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德、智、体、美、劳全面发展的高素质技术技能人才。

（二）培养规格

1. 素质

- (1)具有正确的世界观、人生观、价值观。
- (2)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。
- (3)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。
- (4)具有精益求精的工匠精神；尊重劳动、热爱劳动，
- (5)具有较强的实践能力，
- (6)具有质量意识、绿色环保意识、安全意识、信息素养、创新精神。
- (7)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。
- (8)具有良好的身心素质和人文素养。
- (9)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。
- (10)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

- (1) 具备物业服务礼仪与形象设计知识；
- (2) 具备物业管理法规与案例分析知识；
- (3) 具备物业管理实务知识；
- (4) 具备物业安保技能管理知识；
- (5) 具备客户服务技能；
- (6) 具备物业文书写作与档案管理技能；
- (7) 具备社区活动与策划管理技能；
- (8) 具备物业服务费用管理与财务基础知识；
- (9) 具备物业工程技术管理技能；
- (10) 物业管理招投标实务知识。

3. 能力

- (1) 具备物业项目安保人员的能力；
- (2) 具备物业项目绿化和保洁两个工作版块工作的能力；

(3) 具备物业客服前台人员的能力;

(4) 能协调处理公司同业主、业主与业主之间的矛盾的能力。

(5) 具备物业服务招投标的策划与组织、招投标文件的编写以及物业服务合同的签订与管理的能力;

(6) 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、专业课程主要教学内容及要求 (进程表中所有专业必修课和选修课必须填写)

序号	课程代码	课程名称	主要教学内容及要求
1	04021288	语言与沟通艺术	<p>①掌握普通话发音及表达技巧、实用语言表达的基本技巧、社会交往中语言表达的方式、社会交往中与人沟通的技巧、实用语言艺术的基本理论、人际沟通系统理论等知识。</p> <p>②要求具备正确运用普通话进行社交、演讲、论辩、谈判、推销、主持以及求职等社会实践的能力。</p>
2	04031185	现代服务礼仪	<p>①掌握个人形象礼仪、会面礼仪、通信礼仪、交谈礼仪等相关知识。</p> <p>②要求具备修饰自身、美化自己仪容、服装选择、规范接待及拜访、礼貌沟通的能力。</p>
3	04021229	管理学基础	<p>①掌握管理的重要性和普遍性、管理的基本原理与方法、计划与组织、领导与激励、沟通与控制、管理创新等知识</p> <p>②要求具备基础管理的能力, 并能够运用管理五大职能进行案例分析。</p>
4	04031158	物业安保技能与管理	<p>①掌握物业服务区域公共安全秩序维护、共交通秩序维护、消防秩序维护等知识。</p> <p>②要求具备物业安保基础管理的能力, 并能够进行制物业管理紧急事件处理预案和物业管理紧急事件处理。</p>
5	04021003	电工技术基础	<p>①掌握物路的基本概念和基本定、电路的基本元件、电路的工作状态及最大功率传输等知识。</p> <p>②要求具备掌握电路的分析方法、电路的暂态分析、直流电动机的运用。</p>

序号	课程代码	课程名称	主要教学内容及要求
6	04021187	物业情景英语	<p>①掌握用物业的英语知识、物业英语的对话、物业文件管理等知识。</p> <p>②要求具备英语接待业主的能力，并能够用英语进行日常的交流、工作，处理文件。</p>
7	04011040	客户服务技能实训	<p>①掌握物业企业文化、上门拜访业主、服务台前台、接打电话礼仪等知识。</p> <p>②要求具备物业办理接房的程序、办理装修手续和巡查装修现场、收取物业服务和其他费用的能力。</p>
8	04031183	物业空间维护与营造管理	<p>①掌握物业社区及社区环境认知、住宅区环境的建设与管理、社区环境保护建设与管理等知识。</p> <p>②要求具备物业社区生活环境的建设与管理，社区服务环境的建设与管理、社区文化环境的建设与管理的能力。</p>
9	04040029	物业管理实务	<p>①掌握物业服务合同签订与管理规约制定、业管理早期介入与前期管理运作等知识。</p> <p>②要求具备物业的承接查验、物业入住与装修管理、客户管理的能力。</p>
10	04021289	服务心理学	<p>①掌握物业相关岗位的服务规范、情绪与情感、服务心理学等知识。</p> <p>②要求具备正确使用规范岗位服务用语、处理货主特殊的心理需求的能力。</p>
11	04031161	物业管理法规与案例分析 1	<p>①掌握物业管理法规与案例概述、物业服务企业概述、物业服务人员概述等知识</p> <p>②要求具备了解业主与业主大会、业主委员会、对物业客户服务法规制度及案例分析的能力</p>
12	04021196	服务意识塑造	<p>①掌握认识服务、顾客的服务需求、企业喜欢什么样的人等知识。</p> <p>②要求能够进行自身服务意识的塑造、管理意识的塑造的能力。</p>
13	04021119	物业管理企业财务基础	<p>①掌握物业会计基础知识、共物业管理企业会计及其对象、会计要素、会计凭证等知识。</p> <p>②要求具备完成物业管理企业主要经营过程的核算、财务会计报告、物业管理费管理的能力</p>

序号	课程代码	课程名称	主要教学内容及要求
14	04041039	物业工程技术管理	<p>①掌握物业通风、供暖、空调、消防等设施设备的工作原理和组成构造等知识。</p> <p>②要求具备对通风、供暖、空调、消防等设施设备进行维护并进行简单的修理。</p>
15	04031162	物业管理法规与案例分析 2	<p>①掌握物业秩序维护服务法规制度、物业环境服务法规制度、物业工程服务法规制度等知识。</p> <p>②要求能够对物业工程服务、环境服务、工程服务、财务服务等法规案例进行分析。</p>
16	04021064	物业管理综合实训	<p>①掌握物业客服板块、安保板块、工程板块等相关知识</p> <p>②要求具备物业客服板块、安保板块、工程板块的实操能力。</p>
17	04021189	物业文书写作与档案管理	<p>①掌握物业文书的概念、分类、档案管理建立等知识。</p> <p>②要求具备正确书写物业文书、正确进行档案管理的能力。</p>
18	04021190	社区活动策划与管理	<p>①掌握社区活动概述、社区节庆活动策划、社区主题活动策划等知识</p> <p>②要求具备物业各种类型社区活动的策划与分享能力。</p>
19	04021194	物业经营管理	<p>①掌握物业投资分析技术与房地产评估、物业经营市场调查与市场分析等知识。</p> <p>②要求具备物业租赁管理、物业财务管理与绩效评价、物业经营管理的能力。</p>
20	04031156	物业管理招投标实务	<p>①掌握招标投标工作中涉及的主体、物业管理招标工作过程等知识。</p> <p>②要求具备物业物业管理招标工作、招投标 PPT 的制作和答辩等相关能力。</p>
21	04021278	建筑 cad	<p>①掌握 BIM 软件的基本原理，以及绘制方法，技巧和途径等知识。</p> <p>②要求具备运用天正 CAD 的绘图元素：墙、门、窗、楼梯等建筑类元素的能力。</p>
22	04021291	建筑 BIM 技术	<p>①掌握物业服务区域公共安全秩序维护、共交通秩序维护、消防秩序维护等知识。</p>

序号	课程代码	课程名称	主要教学内容及要求
			②要求具备运用 BIM 软件绘制建筑 BIM 模型：柱、梁、楼板、楼梯、电梯、天花板、地坪、车道、基础、门、窗。
23	04021283	医疗常识与急救	①掌握急救医学常识、外伤包扎处理方法、冷静处理常见的紧急医疗事件的方法等知识。 ②要求具备正确使用常用急救药物、正确运用急救常用技术的能力。
24	04021284	茶文化与茶艺	①掌握茶文化历史、茶叶分类与鉴别方法、冲泡方法，茶艺的工艺流程、茶事服务技巧等知识。 ②要求具备正确辨明及鉴赏茶叶的类别、正确冲泡六大基本茶类、茶艺表演操作、对客茶事服务的能力。
25	04021285	调酒技艺	①掌握酒水创新设计的要求、酒水配置或调制技术、认识鸡尾酒、调制载杯及工具、六大基酒、鸡尾酒调制等内容。 ②要求具备正确储存酒水、独立调制鸡尾酒的能力。
26	04021286	创意手作	①掌握运用纸、线、特殊材质加工造型方法的知识。 ②要求具备创作节日贺卡、花艺、杯垫、风铃、灯罩等作品的的能力。
27	04021287	咖啡调制	①掌握咖啡的起源与传播、咖啡豆基础知识、咖啡豆烘焙与研磨、咖啡品鉴、萃取与规则，以及单品咖啡的制作方法、咖啡饮用礼仪等知识。 ②要求具备进行咖啡饮品调制的能力（例如：如手冲壶、法压壶、爱乐压、摩卡壶等）

七、教学进程总体安排

(一) 课程进程表 (三年制)

2022 级现代物业管理专业教学计划进程表

表1 2022级现代物业管理专业教学计划进程表 (三年制)

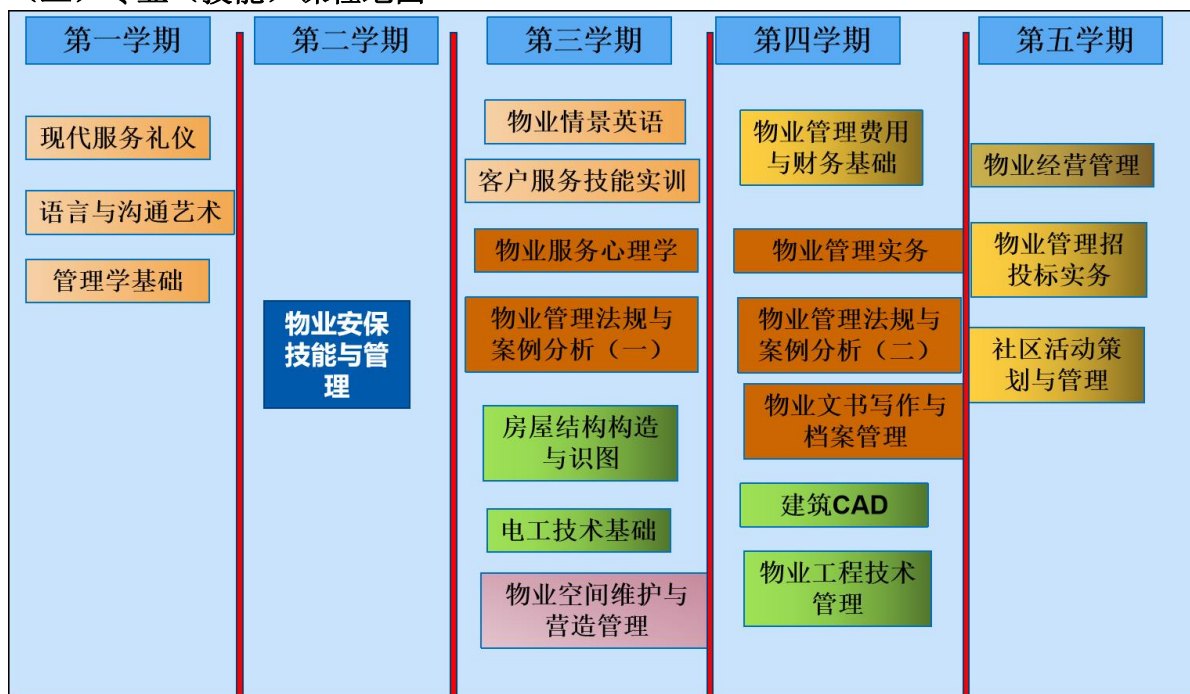
重庆航天职业技术学院高等职业教育

2022级 现代物业管理 专业教学计划进程表													2022.07					
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
公共基础课	1	11030002	思想道德与法治	B	3	54	54			1	54							马克思主义学院
	2	11030010	习近平新时代中国特色社会主义思想概论	B	3	48	36	12		2	48							
	3	11020010	毛泽东思想和中国特色社会主义理论体系概论	B	2	32	24	8		2	32							
	4	00021087	大学生心理健康教育	B	2	32	32		1	32								学生处
	5	00001079	军事理论	B	2	36	36			1	36							武装部
	6	00021080	军事技能	B	2	36			2w	1	36							武装部
	7	00021078	大学生安全教育	B	2	32	32			1	32							武装部
	8	11040001	形势与政策	B	1	40	40			5	8	8	8	8	8			马克思主义学院
	9	00010005	职业发展与就业指导	B	1	18	18			4					18			学生处
	10	00010022	航天精神与航天文化	B	1	16	16			4					16			马克思主义学院
	11	10030006	大学语文与写作	B	3	54	46	8		2		54						基础学科部
	12	10030009	职场通用英语1	B	3	54	36	18		1	54							基础学科部
	13	10050001	职场通用英语2	B	5	74	48	26		2		74						基础学科部
	14	10010001	体育1	B	1	26	4	22			1	26						基础学科部
	15	10010002	体育2	B	1	28	4	24			2	28						基础学科部
	16	10030007	信息技术	B	3	54	24	30		2		54						基础学科部
	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		科学与人文素质模块	X	2	32	32				2-5							教务处
	19		创新创业教育模块	X	2	32	32				2-5							教务处
	20	00010025	劳动教育	B	1	16	16				1	16						学生处
小计					42	746	562	148	36	占总学时的： 29.35%								
专业必修课	21	04031185	现代服务礼仪	B	3	54	20	34		1	54						航空与旅游管理学院	
	22	04021229	管理学基础	B	2	36	20	16		1	36						航空与旅游管理学院	
	23	04011014	岗位认识实习 (物业管理)	B	1	30			1W	1	30						航空与旅游管理学院	
	24	04031204	物业安保技能与管理	B	3	54	24	30		2	54						航空与旅游管理学院	
	25	04021003	电工技术基础	B	2	36	30	6		3		36					航空与旅游管理学院	
	26	04031183	★物业空间维护与营造管理	B	3	54	30	24		3		54					航空与旅游管理学院	
	27	04021288	语言与沟通艺术	B	2	36	10	26		3		36					航空与旅游管理学院	
	28	04021187	物业情景英语	B	2	40	20	20		3		40					航空与旅游管理学院	
	29	04040029	★物业管理实务	B	4	72	40	32		3		72					航空与旅游管理学院	
	30	04011040	客户服务技能实训	B	1	30	30			3		30					航空与旅游管理学院	
	31	04031161	★物业管理法规与案例分析1	B	3	48	24	24		3		48					航空与旅游管理学院	
	32	04021214	房屋结构构造与识图	B	2	36	20	16		3		36					航空与旅游管理学院	
	33	04021289	服务心理学	B	2	36	20	16		4				36			航空与旅游管理学院	
	34	04031162	★物业管理法规与案例分析2	B	3	48	24	24		4				48			航空与旅游管理学院	
	35	04021064	物业管理综合实训	B	2	60		60		4		60					航空与旅游管理学院	
	36	04021196	服务意识塑造	B	2	36	16	20		4			36				航空与旅游管理学院	
	37	04041039	★物业工程技术管理	B	4	64	44	20		4			64				航空与旅游管理学院	
	38	04021189	物业文书写作与档案管理	B	2	40	20	20		4	4		40				航空与旅游管理学院	
	39	04021119	物业管理企业财务基础	B	2	40	30	10		4			40				航空与旅游管理学院	
	40	04021194	物业经营管理	B	2	36	18	18			5				36		航空与旅游管理学院	
	41	04161009	顶岗实习 (物业管理)	B	16	480			24W	5					480		航空与旅游管理学院	
	42	04031156	★物业管理招投标实务	B	3	54	24	30		5					54		航空与旅游管理学院	
	43	04021190	社区活动策划与管理	B	2	40	20	20		5					40		航空与旅游管理学院	
	44	04081007	毕业设计 (物业管理)	B	8	240			8W	6						240		航空与旅游管理学院
小计					76	1700	484	466		占总学时的： 67.09%								
专业选修课	45	技能素质提升模块 (五选二)	04021286	创意手作	X	2	32	10	22		3-4						航空与旅游管理学院	
			04021283	医疗常识与急救	X	2	32	10	22		3-4						航空与旅游管理学院	
			04021287	咖啡调制	X	2	32	10	22		3-4						航空与旅游管理学院	
			04021284	茶文化茶艺	X	2	32	10	22		3-4						航空与旅游管理学院	
			04021285	调酒技艺	X	2	32	10	22		3-4						航空与旅游管理学院	
	47	04021278	建筑cad	X	2	32	12	20		4				36		航空与旅游管理学院		
	04021291	建筑BIM技术	X	2	32	12	20		4				36		航空与旅游管理学院			
小计					6	96	32	64	0	占总学时的： 3.95%								
素质拓展教育					6					至少取得6学分						学生处		
合计					130	2542	1078	678	786	开课门数	12	9	9	11	5	1		
必修学分：112					选修学分：12				素质拓展学分：6				理论学时:实践学时= 1072.0/1462.0 = 1/1.36					

(二) 分学期时间安排表

项目 学期	课内教学周					集中实践教学周		入学 教育 毕业 教育	考试周	合计(周)	
	周数	学分	理论教 学学时	实践教 学学时	周平均 学时数	周数	学分			周数	学分
一	14	22	166	90	18.3	2	2	1	1	18	22
二	18	20	190	108	16.6				1	19	20
三	18	21	222	170	21.3				1	19	21
四	18	20	220	150	20.1	2	2		1	19	22
五	10	8	70	68	13.8	8	8		1	19	18
六						16	16	2		18	16
素质拓展学分										6	
总计	78	84	846	851	18.2	28	28	1	5	112	130

(三) 专业(技能)课程地图



八、实施保障

(一) 师资队伍

1. 专兼职教师数量与结构

专业拥有专任教师 16 人，专职教师 8 人，兼职教师 8 人，其中副教授 5 人，讲师 4 人，硕士 7 人。

专兼职教师数量与结构

职称结构	副教授（高级工程师）	讲师（助教）
	5（54%）	4（2%）
学历结构	硕士	本科
	7（66%）	9（28%）

2. 专兼职教师素质能力要求

专兼职教师素质能力要求

教师类型	素质能力要求
专任教师	具备强烈的职业道德素质，具有较强的实际操作能力，工程实践能力，具有一定的科研攻关能力。
兼职教师	具备良好思想政治素质和职业道德，在行业内具有较高的专业素养和技能水平

(二) 教学设施

1. 教室要求

教学要求在理论实践一体化教室（多媒体教室）完成，以实现“教、学、做”合一，要求实验室具备各类移动设备并能安装软件运行环境，提供快速运行软件环境，还要求安装多媒体教学软件，方便下发教学任务和收集学生课堂实践任务。同时，成立学习小组，实践课堂讨论、时间和课外的拓展学习。

2. 校内实训室基本要求

根据专业课程设置，按课程实践教学内容，配置相应的实践教学条件。按实践教学班人数不高于 50 人/班建设实践教学条件。根据情况，可实施分组教学。

3. 校外实训室基本要求

能够提供开展软件技术专业相关实习实训活动，实习设施齐备，实训岗位实训指导教师确定，实习管理及实施规章制度齐全。建立与本专业紧密联系的校外实习基地数量或规模，能够满足专业学生校外实习实训需求。

（三）教学资源

1. 教材选用基本要求

按照国家规定选用高等职业院校规划教材中的优质教材，禁止不合格的教材进入课堂。学校应建立由专业教师、行业专家和教研人员等参与的教材选用机构，完善教材选用制度，经过规范程序择优选用教材。

2. 图书文献配备基本要求图书文献配备能满足人才培养、专业建设、教科研等工作的需要，方便师生查询、借阅。专业类图书文献主要包括：软件技术政策法规、有关职业标准，有关软件技术的实务案例类图书和两种以上软件技术专业学术期刊。

3. 数字教学资源配置基本要求

建设、配备与本专业有关的音视频素材、教学课件、数字化教学案例库、虚拟仿真软件、数字教材等专业教学资源库，种类丰富、形式多样、使用便捷、动态更新、满足教学。

（四）教学方法

1. 引入“慕课”和“翻转课堂”的教学手段

建成“云端+移动端”课程体系，形成“慕课+翻转课堂”的课程教学模式。翻转课堂的实施使得师生角色互换，教师成为学生学习的指导者与帮助者；使得教学目标更加注重过程、方法以及情感、态度与价值观。翻转课堂更多地采用讨论法与探究法，这些方法针对特定问题，刺激学生思考与交流，使学生获得多元化的思维空间，从而培养其情感、态度与价值观。而慕课实现了包括学习进度管理、在线交流答疑、作业批改等覆盖教学全过程的新型在线教育，教学互动性强，将极大地促进师生间的互动教学以及生生间的互动协同学习。

2. 通过“赛教结合”和“工学结合”的教学方式

职业技能大赛开创性地把高校、学生、企业、互联网平台进行充分整合，把企业的真实问题作为比赛题目，鼓励大学生主动学习，广泛参与和应用软件工具来解决企业问题。以竞赛为契机，有计划、系统地组织学生参赛，“以赛促教、以赛促学 以学促赛、以赛促训”，带动物业人才培养“工学结合”教学环节的开展。

3. 推行有效课堂，提高课堂教学质量

制定和完善有效课堂标准，推行专业群各专业核心课程有效课堂试点，并逐步推进专业群其它课程有效课堂认证。有效课堂的实施过程中，课堂设计富于变化，能激发学生的学习兴趣 and 积极性；能关注差异，精心设计师生互动，课堂节奏连贯紧凑，课后教学反思及时有效。

（五）学习评价

1. 考核方式：

理论与实践一体化评价。本专业大部分课程考核采用过程考核和目标考核相结合的评价方法，过程考核主要在教学过程中对学生的学习态度、操作能力、课堂讨论、作业等情况进行的评价；目标考核是在课程结束时，对学生在知识和技能的整体掌握情况的评价。以公平地评价学生学习的效果。也使学生更注重学习过程，提高了学生学习兴趣。

2. 考核比例及要求：

（1）平时成绩占 20%。主要包括对课堂提问、讨论、作业及单项实训等情况进行评价计分；

（2）综合实训占 10%。采用学生自评、学生互评、教师评价方式对学生进行评价，学生提交实训报告，其中包括学生自评成绩、实训小组评定成绩，教师给出综合成绩。

（3）期末考试成绩占 70%。采用闭卷形式，建试题库，从中抽取，并结合从业资格考试内容进行笔试。

（六）质量管理

教学管理是在主管院长的领导下，实行学院、分院（系）两级负责，学院是教学管理的主体力量，主要通过以下形式进行：

1. 建立教学管理组织协调系统，专业教研室配合教务处、各分院（系）对日常课堂教学及教学建设工作进行管理和监控，及时解决教学中出现的问题。

2. 学院、分院（系）两级督学系统，聘请有丰富教学经验和教学管理经验的老教师与其他教学管理人员组成校院两级科学小组，实现“督教、督学、督管”。

3. 分院（系）同行教师评价系统，由分院（系）进行主讲教师的聘任，教师试讲和教学效果评价工作。

4. 学生信息员系统，聘任学生担任本专业的教学质量监督言息员，及时掌握专业的教学信息，对教学中存在的问题及时向分院（系）、学院进行反馈。

5. 教师—学生双向课堂教学效果反馈系统，每天组织学生填写《课堂教学反馈》小程序，对所有上课教师的教学效果进行反馈。同时，教师每学期应至少填写一次《课堂教学信息卡》，将课堂教学过程出现的问题（如学生的学习效果、学习风气、教学条件、教学设备的使用情况）反馈给学院督导。

6. 网络教务反馈系统，通过网络获取教学信息。

为了达到全面控制教学过程、提高教学质量的目的，进行课堂教学检查时，各类检查人员应填写相应的评估表和反馈表，及时对评估表和反馈表进行统计处理，将结果反馈给教师所在的教研室，并以适当的方式反馈给教师。每学期以分院（系）为单位，综合各种渠道的检查结果和反馈结果，采取先定量后定性的办法，对所有任课教师的教学效果和质量进行评

价。评价结果经分院（系）审核后，将结果存入教师教学工作档案，作为教师晋职、评优的重要依据。每学期，学院教务处对教学质量方面存在的共性问题采取简报、总结等形式，对存在的个性问题采取座谈会、个别交流、文字材料等形式，以随时总结经验，改进教学。

九、毕业要求

毕业前至少取得 130 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》

十、持续发展建议

（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

本专业专本衔接的本科专业有：物业管理、工商管理、园林工程等。