



重庆航天职业技术学院
Chongqing Aerospace Polytechnic

高等职业教育2024级 专业人才培养方案



重庆航天职业技术学院教务处制



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	1
五、培养目标与培养规格	2
六、课程设置及要求	3
七、教学进程总体安排	19
八、实施保障	22
九、毕业要求	25



2024 级现代物业管理专业人才培养方案

一、专业名称及代码

现代物业管理（440703）

二、入学要求

普通高级中学毕业、中等职业学校毕业或具备同等学力。

三、修业年限

3 年

四、职业面向

1. 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）	就业岗位（群）	就业岗位所在企业工单举例（链接）	职业资格证书
44	440703	房地产业（4407）	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）；	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；	万科物业客服岗位；融创物业安保岗位	电工证；消防设施操作员

2. 接续学习专业

接续高职本科专业：现代物业管理、房地产投资与策划

接续普通本科专业：物业管理、房地产开发与管理、公共事业管理

3. 职业发展或典型工作任务解析

就业岗位	典型工作任务	工作任务解析
客服管家	接待客户咨询 收缴物业费 跟进客户反馈与满意度调查	通过电话、电子邮件、在线聊天或面对面等方式接待客户的咨询。 耐心倾听客户需求，准确理解并回答客户的问题 收集并分析客户对公司产品或服务的反馈意见。定期进行客户满意度调查，将结果反馈给相关部门以改进产品或服务。
工程专员	物业设备维护管理 紧急故障处理	负责物业设备设施的日常维护、保养、检修和故障排除工作。 定期检查设备设施的工作状况，及时维修或更换老化和损坏的设备。



		制定并落实设备设施的维护计划，确保物业设施的正常运行。 及时响应和解决设备设施的紧急故障，确保故障得到及时有效的处理。 调配人员和资源，解决各类紧急故障，保障物业设施的正常运行。
环境专员	绿化管理与养护 环境管理与监督 环境检查与评估	负责物业区域内环境质量的日常管理和监督，确保环境整洁、安全。 制定并执行物业环境工程管理制度和计划，确保符合相关法规和标准。 负责物业区域内的绿化管理和养护工作，包括植物修剪、浇水、施肥等。 确保绿化区域的整洁美观，提升居民的居住环境质量。

五、培养目标与培养规格

(一) 培养目标

本专业培养德智体美劳全面发展，掌握扎实的科学文化基础和现代物业项目管理、客户服务、资产经营、现代信息技术等知识，具备现代楼宇、商业综合体、现代大型公共设施、产业园区、智慧社区、智慧城区等的管理、运维、经营、服务等能力，具有工匠精神和信息素养，能够从事现代建筑智慧管理、不动产服务咨询、物业空间营造与维护、客户服务与管理、物业资产经营等工作的高素质技术技能人才。

(二) 培养规格

1. 素质

(1) 坚定拥护中国共产党领导和我国社会主义制度，在习近平新时代中国特色社会主义思想指引下，践行社会主义核心价值观，具有深厚的爱国情感和中华民族自豪感。

(2) 崇尚宪法、遵法守纪、崇德向善、诚实守信、尊重生命、热爱劳动，履行道德准则和行为规范，具有社会责任感和社会参与意识。

(3) 具有质量意识、环保意识、安全意识、信息素养、工匠精神、创新思维。

(4) 勇于奋斗、乐观向上，具有自我管理能力、职业生涯规划的意识，有较强的集体意识和团队合作精神。

(5) 具有健康的体魄、心理和健全的人格，掌握基本运动知识和 1-2 项运动技能，养成良好的健身与卫生习惯，以及良好的行为习惯。

(6) 具有一定的审美和人文素养，能够形成 1-2 项艺术特长或爱好。

(7) 具有主动沟通交流的能力，有良好的服务意识。

2. 知识目标

(1) 房地产法律法规：深入理解房地产领域的法律法规，包括物业管理相关的法规政策，如《物业管理条例》等，确保在物业服务过程中依法依规操作。

(2) 物业管理的理论和实践：掌握物业管理的核心理论和最新实践方法，包括物业管理的历史、发展、基本原理、管理策略等。



(3) 建筑技术知识：了解基本的建筑技术知识，如建筑结构、建筑材料、建筑设备等，以便在物业服务中能够处理与建筑相关的问题。

(4) 物业财务管理：熟悉物业财务管理的流程和制度，包括预算编制、成本控制、资金管理、收益分配等，确保物业财务的稳健运营。

(5) 物业设施设备管理：了解物业设施设备的种类、功能、运行原理和维护方法，能够进行有效的设施设备管理，保障物业设备的正常运行。

(6) 物业空间营造与管理：掌握物业空间营造的原理和方法，包括环境设计、绿化美化、空间布局等，为业主和租户创造舒适、美观的居住环境。

(7) 物业经营管理：熟悉物业经营管理的模式和策略，包括租赁管理、招商策划、市场营销等，提升物业的经济效益和市场竞争力。

(8) 楼宇智能化管理：了解楼宇智能化系统的构成和功能，掌握其应用和管理方法，提高物业管理的智能化水平。

(9) 物业信息化管理：熟悉物业信息化管理的工具和方法，如物业管理软件、大数据技术等，提升物业管理的信息化水平。

(10) 客户服务与管理：掌握客户服务的基本理论和技巧，包括沟通技巧、投诉处理、客户关系维护等，提供优质的客户服务。

3. 能力目标

(1) 依法管理能力：掌握物业管理相关的法律法规，能够依法依规处理物业管理工作中的各种问题，确保物业管理的合法性和规范性。

(2) 物业经营能力：具备物业经营管理的基本知识和技能，能够制定并执行物业经营策略，提高物业的经济效益和市场竞争力。

(3) 物业维修保养能力：了解物业设施设备的运行原理和维护方法，能够进行有效的维修和养护，确保物业设施设备的正常运行和延长使用寿命。

(4) 沟通能力：能够与业主、租户、维修人员和其他相关部门进行有效沟通，清晰、准确地传达信息，解决问题，并建立良好的工作关系。

(5) 协调能力：在物业管理过程中，能够协调各方利益，化解矛盾，促进合作，确保物业管理的顺利进行。

(6) 技术知识：掌握物业设施的基本原理和维修方法，如电梯、空调、消防系统等，以便在设备出现故障时能够迅速判断问题并协调维修。

(7) 智能化技术应用能力：随着智能化物业的发展，物业管理人员需要掌握一定的智能化技术知识，如物业管理软件、监控系统和报修平台等，提高物业管理的智能化水平。

(8) 组织能力：能够统筹安排各种工作任务和资源，确保物业的正常运行。良好的组织能力有助于合理安排工作流程、优化资源利用，以及提高工作效率。

(9) 管理能力：负责协调和管理物业团队的日常工作，包括安排维修、保洁、安保等任务。需要具备良好的管理能力和应对突发事件的能力。

(10) 应急预案制定与执行：熟悉物业的应急预案和程序，能够在紧急情况下迅速反应并采取适当的措施，确保物业和人员的安全。

(11) 危机管控能力：在面临危机时，能够迅速识别危机的原因和性质，采取有效措施控制危机的扩散和影响，保护物业和人员的利益。

六、课程设置及要求



(一) 课程设置

本专业的课程主要包括公共基础课程和专业课程。

1. 公共基础课程

根据党和国家相关文件规定，本专业开设思想道德与法治、毛泽东思想与中国特色社会主义理论体系概论、习近平新时代中国特色社会主义思想概论、航天精神与航天文化、形势与政策、军事理论、军事训练、体育、信息技术、就业指导与职业发展、创新创业教育、心理健康教育、中国传统文化概况、劳动教育、英语、高等数学等 16 门公共基础必修课程。

开设中国共产党党史、新中国史、改革开放史、社会主义发展史、遨游电世界、航空航天概论、生活中的大数据思维、大学美育、趣味编程、钢笔淡彩、体育与健康、多媒体软件制作等 12 门公共选修课。

2. 专业课程

(1) 专业基础课包括：民航服务礼仪、管理学基础、语言与沟通艺术、电工技术基础、物业情景英语、服务心理学、物业文书写作与档案管理、物业管理企业财务基础

(2) 专业核心课包括：房屋结构构造与识图、物业管理实务、物业管理法规与案例分析 1、物业空间维护与营造管理、物业管理法规与案例分析 2、物业工程技术管理、物业管理招投标实务、物业经营管理

(3) 专业拓展（或选修）课包括：建筑 cad、建筑 BIM 技术、茶文化与茶艺、调酒技艺、第二外语、急救救护

(4) 实践教学环节（实习实训课程）包括：认知实习物业安保技能与管理、客户服务技能实训、服务意识塑造、物业管理综合实训、社区活动策划与管理、毕业设计、岗位实习

(二) 课程内容及要求

1. 公共基础课程

(1) 公共基础必修课程

公共基础必修课程教学内容及要求

序号	课程名称 (学时/学分)	课程目标, 主要内容和教学要求
1	思想道德与法治 (54 学时/3 学分)	<p>课程目标: 掌握社会主义核心价值观体系的内容; 掌握基本道德规范; 了解我国重要的法律制度; 培养运用理论知识分析、解决社会现实问题的能力, 提高社会实践能力; 培养民族自尊心、自豪感, 树立国家意识;</p> <p>主要内容: 本课程主要学习和思考关于爱国主义、人生观、价值观、道德观、文化认同和法律意识等方面的知识。理解并建立对国家、民族的崇高理想和对社会、个人的执着信念。弘扬中华民族的优秀传统和精神。学习和理解社会主义核心价值观, 包括富强、民主、文明、和谐等价值观念。了解社会公德、职业道德、家庭伦理道德以及法律基础知识, 包括权利与义务, 法律体系, 法律程序与公正等。</p> <p>教学要求: 通过理论学习和实践体验, 帮助大学生形成崇高的理想信念, 加强自我修养, 弘扬爱国主义精神, 牢固树立正确的世界观、人生观、价值观和社会主义荣辱观, 培养良好的思想道德素质和法律素</p>



		<p>养, 提高分辨是非、善恶、美丑的能力, 使其成为具有较高素质的、全面发展的现代职业人奠定坚实的基础。</p>
2	<p>毛泽东思想和中国特色社会主义理论体系概论 (32 学时/2 学分)</p>	<p>课程目标: 准确的把握马克思主义中国化进程中形成的理论成果; 对中国共产党领导人民进行的革命、建设、改革的历史进程、历史变革、历史成就有更加深刻的认识; 对中国共产党在新时代坚持的基本理论、基本路线、基本方略有更加透彻的理解; 对运用马克思主义立场、观点和方法分析问题和解决问题能力的提升有更加切实的帮助, 不断提高政治理论素养和思维能力;</p> <p>主要内容: 本课程全面系统展示了毛泽东思想的主要内容和历史地位; 阐述邓小平理论、“三个代表”重要思想、科学发展观各自形成的社会历史条件、形成发展过程、主要内容和历史地位; 阐述习近平新时代中国特色社会主义思想。</p> <p>教学要求: 课堂教学与课外读书相结合, 特别重点强调增加“红色经典”阅读; 课堂专题教学与课后服务相结合。社会实践教学改革, 建立实践教学基地, 参观考察, 网络实践及课后社会调查等方式。最终目标提高学生运用马克思主义的思维观点分析问题解决问题, 提高大学生自身的道德修养、职业关键能力等综合素质, 实现大学生的全面发展。</p>
3	<p>习近平新时代中国特色社会主义思想概论 (48 学时/3 学分)</p>	<p>课程目标: 旨在帮助大学生深入学习领会习近平新时代中国特色社会主义思想的核心要义、精神实质、丰富内涵、实践要求, 进一步增强大学生的“四个意识”, 坚定“四个自信”, 做到“两个维护”。</p> <p>主要内容: 本课程主要讲授中国共产党把马克思主义基本原理同中国具体实际相结合产生的最新理论成果, 重点包括习近平新时代中国特色社会主义思想及其历史地位、坚持和发展中国特色社会主义总任务、“五位一体”总体布局、“四个全面”战略布局、实现中华民族伟大复兴的重要保障、中国特色大国外交、坚持和加强党的领导。</p> <p>教学要求: 以教材为根, 以学生为本, 注重课堂教学设计, 强化实践教学, 组织学生讨论, 提高分析问题、解决问题的能力, 组织学生积极参与思政课学习竞赛活动, 提升学生的理论水平和思想境界。</p>
4	<p>形势与政策 (40 学时/1 学分)</p>	<p>课程目标: 了解国家政策以及国际和国内形势, 开拓视野、构建科学合理的知识体系, 培养关心时事政策的良好意识; 能够正确认清社会形势, 领会党的路线方针政策, 培养学生敏锐的洞察力和深刻的理解力, 提高学生的理性思维能力和社会适应能力。</p> <p>主要内容: 本课程主要学习党的基本理论、基本路线、基本纲领和基本经验; 党和国家重大方针政策、重大活动和重大改革措施; 对当前国际形势与国际关系的状况、发展趋势和我国的对外政策, 世界重大事件及我国政府的原则立场; 马克思主义形势观、政策观。</p> <p>教学要求: 认真研读、领会教材内容和教育部颁发的教学要点, 并且紧密围绕学习贯彻习近平新时代中国特色社会主义思想, 把坚定“四个自信”贯穿教学全过程。注重考核学生对马克思主义中国化最新成果的掌握水平, 考核学生对新时代中国特色社会主义实践的了解情况。</p>
5	<p>大学生心理健康教育 (32 学时/2 学分, 上课学院: 电信学院, 航空学院, 智信学院, 航旅学院, 财贸学院, 传媒学院, 学前教育学院)</p>	<p>课程目标: 了解心理健康常识、能全面正确认识自我, 掌握常见的情绪调节方法, 有效处理人际沟通中的差异和冲突, 掌握人际交往技巧, 树立健康的恋爱观和性观念, 能正确应对压力, 提高挫折承受能力和生命韧性。</p> <p>主要内容: 本课程主要学习心理健康的概念、标准, 心理异常的识别, 正确认识心理咨询, 我校心理健康教育资源介绍; 情绪的概念、意义及功能, 大学生常见情绪困扰, 如何正确表达情绪和管理情绪; 人际关系的建立及发展过程, 大学生人际交往技能培养; 沟通的要素及内在过程, 有效沟通的原则及基础, 正确处理沟通中的差异和冲突。</p> <p>教学要求: 通过本课程的学习学生应能够正确地认识自我, 并愉快地接纳自己, 了解自己的优点和不足, 从而更好地完善自己。学生能够</p>



		<p>感受到学习知识的乐趣，并掌握一些学习的策略，从而更加主动地去学习。学生通过激发广泛的情趣和引导学生自觉锻炼健康的体魄，享受高质量的家庭生活，从而更加快乐地生活。</p>
6	<p>士兵心理健康教育 (32 学时/2 学分，上课学院：军士学院)</p>	<p>课程目标：了解心理健康常识、能全面正确认识自我，掌握常见的情绪调节方法，有效处理人际沟通中的差异和冲突，掌握人际交往技巧，树立健康的恋爱观和性观念，能正确应对压力，提高挫折承受能力和生命韧性。</p> <p>主要内容：本课程主要学习心理健康的概念、标准，心理异常的识别，正确认识心理咨询，我校心理健康教育资源介绍；情绪的概念、意义及功能，大学生常见情绪困扰，如何正确表达情绪和管理情绪；人际关系的建立及发展过程，大学生人际交往技能培养；沟通的要素及内在过程，有效沟通的原则及基础，正确处理沟通中的差异和冲突。</p> <p>教学要求：通过本课程的学习学生应能够正确地认识自我，并愉快地接纳自己，了解自己的优点和不足，从而更好地完善自己。学生能够感受到学习知识的乐趣，并掌握一些学习的策略，从而更加主动地去学习。学生通过激发广泛的情趣和引导学生自觉锻炼健康的体魄，享受高质量的家庭生活，从而更加快乐地生活。</p>
7	<p>军事理论 (36 学时/2 学分；上课学院：电信学院，航空学院，智信学院，航旅学院，财贸学院，传媒学院，学前教育学院)</p>	<p>课程目标：掌握军事基础知识和基本军事技能；培养基本的防护、生存能力以及战斗素养；强化纪律意识，增强集体观念；提高综合国防素质。深入理解总体国家安全观的理论基础，掌握维护国家安全的理论知识，特别是与军事安全相关的具体内容，以及理解“以人民安全为宗旨”的国防理念。</p> <p>主要内容：本课程主要学习中国国防的内涵、历史，国家战略和国防政策以及国防成就；国家安全的内涵和国家总体安全观，当前国家安全形势和国际战略形势；军事思想的内涵和形成与发展历程，外国代表性军事思想，以及我国军事思想的主要内容、地位作用和现实意义。</p> <p>教学要求：军事理论教学应与军事技能训练紧密结合，使学生在在学习基础理论的同时，通过实际操作提高应用能力和实践技能。课程内容应涵盖从基本军事理论到先进军事技术的知识体系，同时引入当代军事科技的最新成果和发展动态。除了专业技能的训练外，还应注重培养学生的团队协作能力、领导能力以及快速反应能力。</p>
8	<p>军事技能 (36 学时/2 学分；上课学院：电信学院，航空学院，智信学院，航旅学院，财贸学院，传媒学院，学前教育学院)</p>	<p>课程目标：掌握军事基础知识和基本军事技能；培养基本的防护、生存能力以及战斗素养；强化纪律意识，增强集体观念；提高综合国防素质。深入理解总体国家安全观的理论基础，掌握维护国家安全的理论知识，特别是与军事安全相关的具体内容，以及理解“以人民安全为宗旨”的国防理念。</p> <p>主要内容：本课程主要学习中国国防的内涵、历史，国家战略和国防政策以及国防成就；国家安全的内涵和国家总体安全观，当前国家安全形势和国际战略形势；军事思想的内涵和形成与发展历程，外国代表性军事思想，以及我国军事思想的主要内容、地位作用和现实意义。</p> <p>教学要求：军事理论教学应与军事技能训练紧密结合，使学生在在学习基础理论的同时，通过实际操作提高应用能力和实践技能。课程内容应涵盖从基本军事理论到先进军事技术的知识体系，同时引入当代军事科技的最新成果和发展动态。除了专业技能的训练外，还应注重培养学生的团队协作能力、领导能力以及快速反应能力。</p>
9	<p>大学生军训 (64 学时/4 学分；上课学院：军士学院)</p>	<p>课程目标：掌握军事基础知识和基本军事技能；培养基本的防护、生存能力以及战斗素养；强化纪律意识，增强集体观念；提高综合国防素质。深入理解总体国家安全观的理论基础，掌握维护国家安全的理论知识，特别是与军事安全相关的具体内容，以及理解“以人民安全为宗旨”的国防理念。</p> <p>主要内容：本课程主要学习中国国防的内涵、历史，国家战略和国防政策以及国防成就；国家安全的内涵和国家总体安全观，当前国家安全形势和国际战略形势；军事思想的内涵和形成与发展历程，外国代</p>



		<p>表性军事思想,以及我国军事思想的主要内容、地位作用和现实意义。</p> <p>教学要求:军事理论教学应与军事技能训练紧密结合,使学生在在学习基础理论的同时,通过实际操作提高应用能力和实践技能。课程内容应涵盖从基本军事理论到先进军事技术的知识体系,同时引入当代军事科技的最新成果和发展动态。除了专业技能的训练外,还应注重培养学生的团队协作能力、领导能力以及快速反应能力。</p>
10	<p>劳动教育 (32 学时/2 学分)</p>	<p>课程目标:理解劳动教育的内涵、特征及意义。了解当前劳动教育的主要途径和措施。</p> <p>主要内容:本课程主要学习劳动教育的内涵、特征。</p> <p>教学要求:通过教与学,提升大学生的劳动意识,使其在态度、知识和技能三个层面达到相应的目标。</p>
11	<p>航天精神与航天文化 (16 学时/1 学分)</p>	
12	<p>大学生安全教育 (32 学时/2 学分;上课 学院:电信学院,航空学 院,智信学院,航旅学院, 财贸学院,传媒学院,学 前教育学院)</p>	<p>课程目标:理解安全教育的内涵、特征及意义。了解当前安全教育的主要途径和措施。掌握基本的安全知识,包括生活安全、交通安全、网络安全、心理安全等方面的知识,提高学生的安全素养。掌握大学生如何提高自身的安全防范意识。</p> <p>主要内容:本课程主要学习安全教育的内涵、特征。日常生活安全教育,包括防触电、防煤气中毒、防火、家务劳动安全、饮食卫生安全等。网络与公共安全,避免网络诈骗,交通与旅游安全,确保在旅途中的人身和财产安全。同时关注学生的心理健康,提供必要的心理安全教育和应对策略。</p> <p>教学要求:通过教与学,使学生理解安全问题的社会、校园环境,了解安全问题的基本内容和分类知识以及安全保障的基本知识。提升大学生的安全防范意识,使其在态度、知识和技能三个层面达到相应的目标。</p>
13	<p>职业发展与就业指导 (18 学时/1 学分;上课 学院:电信学院,航空学 院,智信学院,航旅学院, 财贸学院,传媒学院,学 前教育学院)</p>	<p>课程目标:能够全面掌握职业的基本知识,为符合职业要求做准备。全面了解面试的考核内容和必要的面试的技巧;了解大学生就业形势和现行政策。运用职业测评系统,进行自我认知,了解个人优势和不足,合理定位并做好职业生涯规划。</p> <p>主要内容:本课程主要学习职业与职业生涯规划设计,职业的特征和发展趋势、职业生涯规划的基本步骤;人职匹配和职业测评的方式方法,职业兴趣与气质性格以及价值观的常用测评工具使用;我国就业形势与政策对就业影响的优势和劣势。</p> <p>教学要求:理解当前高校毕业生的就业形势,包括对整体就业市场、不同专业领域的就业趋势和特点等方面的了解。求职材料准备的基本要求,包括简历撰写、求职信写作、面试准备等内容。学生需要了解就业信息的特性和作用,以及如何获取、整理和使用就业信息。</p>
14	<p>军士职业发张规划 (16 学时/1 学分;上课 学院:军士学院)</p>	<p>课程目标:能够全面掌握职业的基本知识,为符合职业要求做准备。全面了解面试的考核内容和必要的面试的技巧;了解大学生就业形势和现行政策。运用职业测评系统,进行自我认知,了解个人优势和不足,合理定位并做好职业生涯规划。</p> <p>主要内容:本课程主要学习职业与职业生涯规划设计,职业的特征和发展趋势、职业生涯规划的基本步骤;人职匹配和职业测评的方式方法,职业兴趣与气质性格以及价值观的常用测评工具使用;我国就业形势与政策对就业影响的优势和劣势。</p> <p>教学要求:理解当前高校毕业生的就业形势,包括对整体就业市场、不同专业领域的就业趋势和特点等方面的了解。求职材料准备的基本要求,包括简历撰写、求职信写作、面试准备等内容。学生需要了解就业信息的特性和作用,以及如何获取、整理和使用就业信息。</p>
15	<p>大学语文与 写作(54 学时,3 学分,</p>	<p>课程目标:掌握语言、文学基础知识,包括常用字、词、短语、古今名句等,培养学生对祖国语言文字的热爱。能够运用汉语进</p>



开课学院:航旅学院、传媒学院,学前教育学院)	<p>行一定层次的听、说、读、写、译活动,人际沟通和语言交流无障碍,自如恰当有条理地表达自己的思想,自如阅读和写作常见文体,对一般的文学作品能够进行基本的赏析和评价。</p> <p>主要内容:本课程主要学习中国文学基础常识;各种文学体裁的特点、发展历程、代表人物和作品等;经典文学作品鉴赏;探讨文学作品中蕴含的深刻思想;写作练习和范文分析,包括构思、文采、表达等方面的能力。</p> <p>教学要求:通过本课程的学习系统掌握中国文学基础知识和理论,能够理解和分析中国文学中的重要问题。熟悉不同文体的特点,能够运用所学知识和理论进行实践操作。能够将所学知识和理论应用到实践中,发挥自主学习和交流合作的积极性。</p>
------------------------	---

(2) 公共基础选修课程

公共基础选修课程教学内容及要求

序号	课程名称 (学时/学分)	课程目标,主要内容和教学要求
1	党史 (16 学时/1 学分)	<p>课程目标:了解中国共产党的建立和发展历程,系统把握中国共产党领导中国人民从站起来、富起来到强起来的奋斗历程及其内在规律,深刻领会马克思主义普遍真理与中国革命、建设、改革实践相结合的一系列重大理论成果。</p> <p>主要内容:本课程主要涵盖了中国共产党的历史上的重要人物和重大历史事件,以及中国共产党成立的重大意义,还有中国共产党领导人民进行革命和建设道路艰辛探索的历史过程及取得的重大成就等。</p> <p>教学要求:通过教学,要培养学生正确认识和评价中国共产党历史上的重要人物和重大历史事件的能力,同时也要让学生运用所学的理论知识联系实际分析问题和解决问题的能力。</p>
2	新中国史 (16 学时/1 学分)	<p>课程目标:掌握中国近现代史的主要事件和人物的历史背景和历史意义。理解中国近现代史的进程和发展,认识现代化建设的历史经验和教训。培养学生的历史思考能力,提高历史素养和文化素质。</p> <p>主要内容:本课程主要学习中国近现代史的重大事件和人物。中国近现代史的进程和发展。现代化建设的历史经验和教训。历史素养与文化素质的培养。</p> <p>教学要求:通过本课程的学习使学生系统掌握中国近现代史的基本知识,包括主要事件、人物、进程和发展等。能够理解和分析中国近现代史中的重要问题,如现代化建设的历史经验和教训。能够提高历史素养和文化素质,具备对历史事件的独立思考能力和判断力。</p>
3	改革开放史 (16 学时/1 学分)	<p>课程目标:旨在帮助学生正确把握中国共产党领导人民进行改革开放的历史进程及其内在的规律性,深刻理解习近平新时代中国特色社会主义思想,激发学生爱党爱国,勇担民族复兴大任的紧迫感和使命感。</p> <p>主要内容:本课程系统讲解党和国家改革开放理论和内容等基本知识;正确地评价改革开放中的重要人物和重大历史事件;探讨中国共产党领导人民进行改革开放道路艰辛探索的基本规律;分析总结中国共产党领导人民取得改革开放的伟大功绩和经验教训。</p> <p>教学要求:学习重大历史节点、历史事件、历史人物、历史环境、历史思想、历史影响,同时将历史与现实结合开展教学,有效提升学生的政治认同、思想认同、情感认同。</p>
4	社会主义发展史	<p>课程目标:促进学生了解社会主义在磨难和淬炼中奔涌向前之路,引</p>



	(16 学时/1 学分)	<p>导学生讲信念、讲信心，树立共产主义远大理想和中国特色社会主义共同理想。</p> <p>主要内容：结合学生的需要，围绕马克思主义理论的传播历史，社会主义运动波澜壮阔、跌宕起伏的发展历程，重点突出“信念”主题，讲好“信念”的故事。</p> <p>教学要求：学习重大历史节点、历史事件、历史人物、历史环境、历史思想、历史影响，同时将历史与现实结合开展教学，有效提升学生的政治认同、思想认同、情感认同。</p>
5	创新创业教育 (32 学时/2 学分)	<p>课程目标：了解创新创业的基本知识和理论，掌握创新创业的基本流程和方法，理解创新创业的法律法规和相关政策。具备创新创业的各项能力，包括批判性思维、洞察力、决策力、组织协调能力和领导力等。</p> <p>主要内容：本课程主要学习创业的概念、要素、特征等，使学生掌握开展创业活动所需要的基本知识。创新创业基本流程和方法：包括商业模式开发的过程、策略及技巧等，创新创业的基本流程和方法。创新创业法律法规和相关政策。</p> <p>教学要求：通过本课程的学习，使学生系统掌握创新创业的基本知识和理论，能够理解和分析创新创业中的重要问题。具备必要的创新创业能力，能够应用所学知识和理论进行实践操作。熟悉创新创业的基本流程和方法，能够掌握创业过程中的关键步骤。</p>

2. 专业课程

(1) 专业基础课

序号	课程名称	课程目标、主要内容和教学要求
1	民航服务礼仪 48 学时 3 学分	<p>课程目标： 掌握民航服务礼仪的基本概念、原则和重要性，能够在实际服务中体现专业性和礼貌性。能够熟练运用服务礼仪中的语言、仪态、表情等沟通技巧，与客户建立良好关系。了解不同文化背景下的服务礼仪差异，具备跨文化服务能力。</p> <p>主要内容： 民航服务礼仪概述：介绍服务礼仪的基本概念、原则及其在物业服务中的重要性。仪容仪表与仪态：学习如何塑造专业的仪容仪表，包括着装、发型、化妆等；掌握正确的仪态，如站姿、坐姿、走姿等。 语言沟通技巧：学习服务礼仪中的语言沟通技巧，包括倾听、表达、提问等；了解如何运用礼貌用语、避免不当言辞。客户服务流程：介绍客户服务的基本流程，包括接待、咨询、处理投诉等；学习如何在各个环节中运用服务礼仪。跨文化服务礼仪：了解不同文化背景下的服务礼仪差异，学习如何适应不同文化背景的客户需求。</p> <p>教学要求： 体现项目式、任务式教学：将课程内容分解为若干项目和任务，让学生在完成项目和任务的过程中学习和掌握服务礼仪知识。引入案例式教学：结合物业服务行业的实际案例，分析服务礼仪在实际工作中的运用，增强学生的实践能力。情景化教学：模拟物业服务场景，让学生在模拟场景中学习和练习服务礼仪，提高学习效果。</p>
2	管理学基础 32 学时 2 学分	<p>课程目标： 掌握管理学的基本概念、原理和体系，能够系统地理解和运用管理理论。理解管理活动的本质和过程，掌握管理的基本职能，包括计划、组织、领导、控制等。培养学生的管理思维 and 实践能力，使其能够在复杂多变的环境中有效实施管理。培养学生的创新思维和团队协作精神，提升解决实际问题的能力。</p> <p>主要内容：</p>



		<p>管理学概述：引入管理学的定义、研究对象和学科特点。阐述管理学在现代社会中的重要性和作用。管理理论的发展：回顾管理思想的演变历程，从古典管理理论到现代管理理论。分析不同管理理论流派的主要观点和实践应用。管理职能：详细阐述计划、组织、领导、控制等管理职能的概念、方法和技巧。结合案例分析，探讨管理职能在实践中的具体运用。</p> <p>教学要求： 项目式、任务式教学：设计具有实际意义的项目或任务，让学生在实践中学习和掌握管理学原理。鼓励学生自主探索和团队合作，提高解决实际问题的能力。案例式教学：结合企业实际案例，分析管理学原理在实践中的应用和效果。引导学生从案例中提炼经验和教训，加深对管理学原理的理解。情景化教学：创设逼真的管理情境，让学生在模拟环境中扮演不同角色进行管理和决策。通过情景化教学，提高学生的管理实践能力和应变能力。</p>
3	<p>电工技术基础 36 学时 2 学分</p>	<p>课程目标： 使学生理解电路的基本概念、定律和定理，如欧姆定律、基尔霍夫定律等。熟悉常见的电气元件和设备的工作原理、特性及用途，如电阻、电容、电感、电源等。具备分析和计算简单直流电路、交流电路的能力，能够求解电压、电流、功率等参数。 掌握电路的基本测量方法和实验技能，能够正确使用电工测量仪器进行电路参数的测量。</p> <p>主要内容： 电路的基本原理：包括电路的组成、电路元件的特性、电路的基本定律（如欧姆定律、基尔霍夫定律等）以及电路的分析方法（如支路电流法、节点电压法等）；直流电路的分析：研究直流电路的稳态特性，包括电阻电路、电源电路、简单直流电路的计算和分析等；单相正弦交流电路：介绍单相正弦交流电的基本概念、正弦量的表示方法、单相正弦交流电路的分析方法（如相量法）以及功率计算等；</p> <p>教学要求： 案例式教学： 安排专门的实验课程，让学生熟练操作这些工具进行测量和检测。能够独立完成简单电路的搭建、调试和故障排除。 设计一些电路实验项目，让学生在实践中提高动手能力。 掌握电气图纸的阅读和绘制方法。激发学生对电工技术的学习兴趣，鼓励他们主动探索和创新。培养学生的团队合作精神，在小组实验和项目能够相互协作，共同完成任务。</p>
4	<p>语言与沟通艺术 36 学时 2 学分</p>	<p>课程目标： 深入理解语言在沟通中的重要性，掌握有效的语言表达技巧，包括清晰、准确、生动地表达自己的观点和想法。提升倾听能力，能够准确理解他人的意图和情感，做到积极有效的回应。学会根据不同的沟通场景和对象，灵活运用恰当的语言风格和沟通策略，提高沟通的效率和效果。培养跨文化沟通的意识和能力，了解不同文化背景下的语言和沟通特点，避免文化冲突。</p> <p>主要内容： 语言表达技巧，如演讲、辩论、口头报告等的方法和策略。倾听技巧的训练，包括理解、记忆、反馈等环节。非语言沟通的要素，如肢体语言、面部表情、语气语调等的作用和影响。不同场景下的沟通，如商务沟通、社交沟通、家庭沟通等的特点和技巧。跨文化沟通的理论和实践，探讨文化差异对沟通的影响及应对方法。</p> <p>教学要求：理论教学方面，教师应通过生动的案例、多媒体资料等方式，深入浅出地讲解语言与沟通的基本理论和概念。实践教学上，安排大量的课堂讨论、小组演练、角色扮演等活动，让学生在实践中提高沟通能力。</p>



5	<p>物业情景英语 36 学时 2 学分</p>	<p>课程目标: 提高学生在物业管理场景中的英语听说读写能力,使学生能够准确、流利地运用英语进行交流。增强学生的英语词汇量,特别是与物业管理相关的专业词汇和常用表达。</p> <p>主要内容: 掌握物业管理的基本概念、术语和常用句型,能够用英语描述物业管理的主要职责和服务范围。</p> <p>教学要求: 了解物业租赁和合同的相关英语知识,能够阅读和起草租赁合同。运用实际案例,分析和解决物业管理中的英语交流问题。 教学要求:课堂讲授、情景模拟、小组讨论、案例分析、在线学习资源利用等,以多样化的方式提高学生的学习效果和参与度。同时,课程考核可以结合平时表现、作业、小组项目、期末考试等多种形式,全面评估学生的学习成果。</p>
6	<p>服务心理学 36 学时 2 学分</p>	<p>课程目标: 本课程旨在帮助学生深入理解服务场景中个体和群体的心理现象及规律,培养学生运用心理学知识提升服务质量和客户满意度的能力。</p> <p>主要内容: 服务对象的心理需求:包括生理需求、安全需求、社交需求、尊重需求和自我实现需求在服务中的体现。 服务中的情绪与情感:探讨服务人员和顾客的情绪管理,以及情绪对服务质量的影响。 服务沟通心理学:有效倾听、表达技巧、非语言沟通等在服务中的应用。 服务中的人际关系:顾客与服务人员的关系建立、维护和冲突处理。</p> <p>教学要求: 学生需认真参与课堂讨论和案例分析,积极思考服务中的心理问题。 按时完成相关作业和实践任务,如观察服务场景并进行心理分析。 能够将所学理论知识应用于实际服务情境,提出改进服务的建议。 参加课程考核,包括理论考试和实践能力评估。</p>
7	<p>物业管理企业财务基础 40 学时 2 学分</p>	<p>课程目标: 本课程旨在为学生提供物业管理企业财务方面的基础知识和核心技能,使学生能够理解并应用财务原理来分析和解决物业管理中的财务问题。</p> <p>主要内容: 财务基础概述:介绍财务管理的基本概念、目标和职能。 财务报表分析:包括资产负债表、利润表、现金流量表的解读和分析。 物业管理成本核算:人力成本、物料成本、能耗成本等的核算方法。</p> <p>教学要求: 学生应按时参加课堂教学,积极参与课堂讨论和案例分析。 认真完成课后作业,包括财务报表的分析报告、预算编制练习等。 主动阅读相关的财务资料和法规政策,拓宽知识面。 小组合作完成财务项目任务,培养团队协作和沟通能力。 参加课程考试,考试内容涵盖理论知识、案例分析和实际操作等方面。 注重实践与理论相结合,通过实际案例加深对财务管理知识的理解 and 应用。</p>
8	<p>物业文书写作与档案管理 40 学时 2 学分</p>	<p>课程目标: 使学生熟悉各类物业文书的格式、结构和语言特点,能够准确、清晰地撰写。培养学生根据不同的物业情境和需求,创作出有效的文书内容。让学生了解物业档案管理的流程和方法,能够进行科学的档案收集、整理、保管和利用。提高学生的信息处理和文档管理能力,以提升物业管理的效率和质量。</p> <p>主要内容: 物业文书写作基础:包括物业文书的种类(通知、报告、合同等)、写作原则和规范。常用物业文书写作:如物业通知的撰写(停水通知、停电通知等)、工作报告的写作、物业纠纷处理文书等。物业合同写作:租赁合同、服务合同</p>



	<p>等的条款制定、法律要求和注意事项。</p> <p>教学要求： 在实践环节中，严格按照档案管理的规范流程进行操作，养成严谨的工作习惯。主动学习相关法律法规和政策，确保文书写作和档案管理的合法性和规范性。注重团队协作，在小组作业中共同完成文书写作和档案管理的项目任务。加课程考核，包括文书写作的质量评估和档案管理的实际操作考核。</p>
--	---

(2) 专业核心课

序号	课程名称	课程目标、主要内容和教学要求
1	物业管理实务 72 学时 4 学分	<p>课程目标： 让学生深入理解物业管理的基本概念、原则和发展趋势，掌握物业管理的理论体系。使学生熟悉物业管理的各个环节，包括物业前期介入、接管验收、日常管理与维护等。培养学生具备良好的客户服务意识和沟通协调能力，能够有效地处理业主和租户的需求与投诉。</p> <p>主要内容： 物业管理概述：物业管理的概念、类型、发展历程，物业管理的基本原理和原则。 物业前期管理：物业项目的可行性研究、规划设计参与、施工监理、前期介入策略。 物业接管验收：接管验收的程序、标准和注意事项，物业资料的交接。 业主和租户管理：业主和租户的权利与义务，客户服务的内容和方法，投诉处理技巧。</p> <p>教学要求： 参与实践教学环节，如实地考察物业管理项目，了解实际运作情况，并撰写实践报告。 阅读相关的教材、参考书籍和行业资料，拓宽知识面，了解物业管理的最新动态。以小组为单位完成课程项目，培养团队合作精神和沟通协调能力。 遵守课程考核要求，包括平时表现、作业完成情况、考试成绩等，全面检验学习成果。 注重将理论知识与实际操作相结合，培养实际工作能力和职业素养。</p>
2	物业空间维护与营造管理 54 学时 3 学分	<p>课程目标： 使学生掌握物业空间维护与营造的基本理论和原则，包括空间规划、功能布局等。 培养学生具备对物业空间进行评估和分析的能力，能够发现问题并提出改进方案。 让学生熟悉物业空间维护的技术和方法，包括建筑结构维护、设施设备维护等。</p> <p>主要内容： 物业空间维护与营造的基本概念：介绍物业空间的类型、特点，以及维护与营造的目标和意义。 空间规划与设计：包括功能分区、流线设计、空间利用效率等方面的知识。</p> <p>教学要求： 学生要按时参加课堂教学，认真听讲，积极参与课堂讨论和案例分析。 完成课后布置的作业，如空间分析报告、维护计划制定等。 参与小组项目，共同完成物业空间维护与营造的方案设计，并进行展示和汇报。 实地考察物业项目，观察和分析空间维护与营造的实际情况，撰写考察报告。</p>
3	物业管理法规与案例分析 1 48 学时 3 学分	<p>课程目标： 使学生系统掌握物业管理领域的相关法律法规体系，包括国家法律、行政法规、地方性法规及部门规章等。 培养学生运用法律法规分析和解决物业管理实际问题的能力，能够准确判断法律责任和权利义务。 引导学生树立依法管理、依法服务的理念，增强法律意识和法制观念。</p> <p>主要内容：</p>



		<p>物业管理法规概述：介绍物业管理法规的概念、体系、作用和发展历程。物业管理主体的法律关系：业主、业主大会、业主委员会、物业服务企业等主体的权利义务和法律地位。</p> <p>教学要求： 分组进行案例讨论和模拟法庭活动，培养团队协作精神和口头表达能力，锻炼在实际情境中运用法律知识的能力。 阅读相关的法律法规原文和学术文献，拓宽知识面，加深对物业管理法规的理解。关注物业管理领域的最新法律法规动态和实际案例，及时了解行业发展趋势和法律实践的变化。参加课程考核，考核方式包括闭卷考试、案例分析报告、课堂表现等，全面评估学生的学习成果和能力水平。</p>
4	<p>物业管理法规与案例分析 2 48 学时 3 学分</p>	<p>课程目标： 使学生系统掌握物业管理领域的相关法律法规体系，包括国家法律、行政法规、地方性法规及部门规章等。 培养学生运用法律法规分析和解决物业管理实际问题的能力，能够准确判断法律责任和权利义务。</p> <p>主要内容： 物业管理法规概述：介绍物业管理法规的概念、体系、作用和发展历程。物业管理主体的法律关系：业主、业主大会、业主委员会、物业服务企业等主体的权利义务和法律地位。物业服务合同：合同的订立、履行、变更、解除，合同的主要条款和法律责任。</p> <p>教学要求： 学生应按时参加课堂教学，认真听讲，积极参与课堂讨论和案例研讨，勇于发表自己的观点和见解。认真完成课后布置的作业，包括法律条文的背诵、案例分析报告的撰写等，提高对法律知识的理解和运用能力。分组进行案例讨论和模拟法庭活动，培养团队协作精神和口头表达能力，锻炼在实际情境中运用法律知识的能力。</p>
5	<p>房屋结构构造与识图 36 学时 2 学分</p>	<p>课程目标： 使学生掌握房屋建筑结构的基本类型、组成和构造原理，包括砖混结构、框架结构、剪力墙结构等。 培养学生具备阅读和绘制房屋建筑图纸的能力，能够准确理解图纸中的各种符号、标注和尺寸。 让学生了解房屋结构设计的基本要求和规范，能够初步评估房屋结构的安全性和合理性。</p> <p>主要内容： 房屋建筑结构概述：介绍房屋建筑结构的分类、发展历程和应用范围。 基础与地下室：基础的类型、构造和设计要求，地下室的防水与防潮处理。墙体与楼地层：墙体的类型、材料、构造，楼地层的组成、构造和设计。房屋建筑图纸的识读：建筑平面图、立面图、剖面图、详图的识读方法和要点。 房屋结构施工图的识读：结构平面图、构件详图的表示方法和内容。</p> <p>教学要求： 利用模型、多媒体等教学资源，增强对房屋结构构造的直观认识。 参加实地考察或参观活动，观察实际建筑的结构和构造，将理论与实践相结合。遵守课程考核要求，包括平时作业、课堂表现、考试成绩等，以综合评估学习成果。</p>
6	<p>物业工程技术管理 64 学时 4 学分</p>	<p>课程目标 使学生熟悉物业工程技术领域的基本知识和原理，涵盖建筑、电气、给排水、暖通等方面。培养学生掌握物业工程设备设施的运行、维护和管理技能，能够制定合理的维护计划和应急处理方案。</p> <p>主要内容： 物业工程技术基础：介绍建筑结构、电气系统、给排水系统、暖通空调系统等</p>



		<p>的基本原理和组成。</p> <p>物业设备设施管理：各类设备设施的日常运行管理、维护保养技术、故障诊断与排除。</p> <p>教学要求：</p> <p>参与实验和实践教学环节，实际操作和调试物业工程设备，提高动手能力。分组完成课程项目，培养团队协作和沟通能力。阅读相关的技术标准和规范，了解行业最新动态和发展趋势。遵守课程考核要求，包括平时表现、作业完成情况、考试成绩和项目成果等，以全面评估学习效果。</p>
7	<p>物业管理 36 学时 2 学分</p>	<p>课程目标：</p> <p>理解物业经营管理的基本概念和内涵，掌握物业经营管理的主要模式和策略。学会运用财务分析和市场调研方法，对物业项目的经营状况进行评估和预测。</p> <p>主要内容：</p> <p>物业管理概述：介绍物业经营管理的概念、范围、特点和发展趋势。 物业管理市场调研与分析：市场需求分析、竞争对手分析、项目定位等。</p> <p>教学要求：</p> <p>完成课后布置的作业和阅读任务，包括市场调研报告、经营计划撰写等，加深对课程知识的理解和应用。参与小组项目，共同完成物业管理方案的设计和展示，培养团队协作和沟通能力。关注物业行业的最新动态和政策法规变化，将其融入到课程学习和讨论中。</p>
8	<p>物业管理招投标 实务 54 学时 3 学分</p>	<p>课程目标：</p> <p>使学生全面了解物业管理招投标的流程和规则，熟悉相关法律法规。培养学生具备编制物业管理投标文件和评标文件的能力。让学生掌握物业管理招投标中的策略和技巧，提高中标成功率。引导学生树立公平竞争、合法合规的招投标意识。</p> <p>主要内容：</p> <p>物业管理招投标基础知识：包括招投标的概念、类型、特点和作用。 物业管理招投标法律法规：解读相关法律法规和政策文件。 招标流程与文件编制：招标公告、招标文件的编制要点和注意事项。 投标流程与文件编制：投标策略制定、投标文件的组成和撰写技巧。</p> <p>教学要求：</p> <p>完成课后布置的作业，如编制招标或投标文件的部分内容。 分组参与模拟招投标实践，团队成员分工协作，共同完成任务。 阅读指定的教材、法规文件和相关案例，拓展知识面。 关注物业管理招投标领域的最新动态和实际案例，将其与课程学习相结合。</p>

(3) 专业拓展课（或专业选修课）

序号	课程名称	课程目标、主要内容和教学要求
1	<p>建筑 CAD 48 学时 3 学分</p>	<p>课程目标：</p> <p>熟练掌握 CAD 软件的基本操作和常用工具，能够高效准确地绘制建筑图形。具备运用 CAD 技术进行建筑平面图、立面图、剖面图、详图等各类图纸的绘制能力。</p> <p>主要内容：</p> <p>CAD 软件界面与基本操作：介绍 CAD 软件的工作界面、菜单、工具栏，以及绘图环境的设置。绘图命令与编辑工具：学习直线、圆、矩形等基本图形的绘制命令，以及移动、复制、旋转、修剪等图形编辑工具的使用。图层管理与图形属性：掌握图层的创建、设置和管理，以及图形的颜色、线型、线宽等属性的定义。</p> <p>教学要求：</p> <p>遵守课程考核要求，包括平时作业完成情况、课堂表现、实践操作考核和期末</p>



		<p>绘图作品等。</p> <p>在团队项目中，积极与小组成员沟通协作，共同完成复杂的建筑 CAD 绘图任务。</p>
2	<p>建筑 BIM</p> <p>48 学时</p> <p>3 学分</p>	<p>课程目标：</p> <p>全面理解 BIM（建筑信息模型）的概念、原理和应用价值，认识其在建筑行业中的重要性和发展趋势。</p> <p>熟练掌握至少一种 BIM 软件的基本操作和常用功能，能够创建、编辑和管理建筑模型。</p> <p>主要内容：</p> <p>BIM 基础理论： BIM 的定义、特点、发展历程，以及在建筑全生命周期中的应用。</p> <p>BIM 软件操作： 选择一款主流 BIM 软件（如 Revit）进行详细讲解，包括界面介绍、项目设置、族的创建等。</p> <p>教学要求：</p> <p>学生应按时参加课堂教学，认真听讲，积极参与课堂互动和实践操作。完成课后布置的建模作业和项目任务，不断提高 BIM 软件的应用能力。分组完成综合性的 BIM 项目，培养团队合作精神和沟通协调能力。</p>

(4) 实践教学环节

序号	实践环节名称	主要内容、课程目标和教学要求	周数	学分
1	职岗认识实习	<p>课程目标：</p> <p>让学生对所学专业对应的职业岗位有初步的直观认识和了解，明确职业发展方向。</p> <p>培养学生的职业意识和职业素养，感受职场文化和工作氛围。引导学生将课堂所学知识与实际工作相结合，加深对专业的理解和应用。</p> <p>主要内容：</p> <p>企业参观：安排学生到相关企业进行实地参观，了解企业的组织架构、工作流程和运营模式。</p> <p>岗位体验：学生在企业中进行短期的岗位实践，亲身体验工作内容和职责。</p> <p>职业讲座：邀请企业专家和行业人士举办讲座，分享职业经验和行业动态。</p> <p>教学要求：</p> <p>积极主动地与企业员工和指导教师交流，虚心学习，认真完成实习任务。</p> <p>做好实习记录，包括工作内容、收获体会、遇到的问题等。</p> <p>按照要求撰写实习报告，总结实习经历，提出自己的见解和思考。</p> <p>参与实习后的交流和讨论，分享经验，共同提高对职业岗位的认识。</p> <p>教学要求：</p> <p>认真学习并掌握各项安保技能，积极参与模拟训练和实际操作。</p> <p>注重团队协作，在小组训练中积极配合队友，共同完成任务。</p> <p>认真记录实训过程中的要点和问题，及时总结经验教训。</p> <p>穿着符合实训要求的服装和装备，保持良好的精神状态和职业形</p>	1	1



		象。		
2	物业安保技能实训	<p>课程目标: 使学生熟练掌握物业安保工作所需的基本技能和知识,包括巡逻技巧、门禁管理、应急处理等。 培养学生具备良好的安全防范意识和风险评估能力,能够及时发现并处理潜在的安全隐患。</p> <p>主要内容: 安保基础知识:包括安保工作的职责、原则、法律法规等。 巡逻与监控:巡逻路线规划、巡逻技巧、监控设备的使用与监控要点。 门禁管理:人员和车辆的出入登记、身份核实、物品检查等流程和规范。 消防安全:消防设施的识别与使用、火灾预防与应急处理。</p> <p>教学要求: 注重团队协作,在小组训练中积极配合队友,共同完成任务。 认真记录实训过程中的要点和问题,及时总结经验教训。 穿着符合实训要求的服装和装备,保持良好的精神状态和职业形象。 完成实训课程后,能够独立完成安保任务,并在实际工作中灵活运用所学技能。</p>	2	2
3	客户服务技能实训	<p>课程目标: 熟练掌握客户服务的基本流程和方法,能够高效地处理客户的各种需求和问题。 培养良好的沟通技巧和服务态度,提升客户满意度和忠诚度。 增强情绪管理和问题解决能力,在面对复杂和棘手的客户情况时保持冷静和专业。 提高团队协作和协调能力,与相关部门共同为客户提供优质的服务。</p> <p>主要内容: 客户服务基础:包括客户服务的概念、原则和重要性。 沟通技巧训练:语言表达、倾听技巧、非语言沟通等方面的练习。 客户需求分析:学会识别和理解客户的显性和隐性需求。 投诉处理技巧:应对客户投诉的流程、方法和技巧。</p> <p>教学要求: 学生要按时参加实训课程,积极参与课堂的各项活动和模拟训练。 认真完成实训作业,如撰写客户服务方案、分析案例等。 在模拟训练中,严格按照客户服务的标准和流程进行操作。</p>	1	1
4	服务意识塑造	<p>课程目标: 使学生树立正确的服务价值观,理解服务对于个人和组织的重要意义。</p>		



		<p>提升学生的服务感知能力，能够敏锐察觉客户需求。 培养学生的沟通技巧和解决问题的能力，以高效优质地提供服务。 增强学生的团队合作精神，在服务中协同合作，提高整体服务水平。</p> <p>主要内容： 服务意识的概念与内涵：探讨服务意识的定义、特点和重要性。 客户需求分析：学习如何识别和理解客户的显性和隐性需求。 服务态度与礼仪：包括微笑服务、礼貌用语、肢体语言等方面的培养。 沟通技巧：有效倾听、清晰表达、情绪管理等沟通能力的训练。</p> <p>教学要求： 学生要积极参与课堂互动，分享自己对服务案例的看法和体会。 按时完成课后作业，包括服务案例分析、模拟服务场景的书面设计等。 参加小组讨论和项目实践，锻炼团队协作和服务能力。 注重自我反思和改进，根据教师和同学的反馈，不断完善自己的服务意识和行为。</p>		
5	社区活动策划与管理	<p>课程目标： 掌握社区活动策划的基本原则、流程和方法，包括需求分析、目标设定、预算编制、活动设计、宣传推广、执行监控及后期评估等关键环节。 能够独立策划并管理各类社区活动，如节日庆典、文化交流、健康讲座、亲子活动等，以提升社区凝聚力，促进居民互动与和谐。 熟悉利用现代技术手段（如社交媒体、在线平台）进行活动宣传与互动管理的策略与技巧。 具备良好的沟通协调能力，能够与社区居民、商家、政府机构等多方进行有效沟通与合作。 理解并遵循活动安全管理规范，确保活动安全有序进行。</p> <p>主要内容： 社区活动策划基础：介绍社区活动的重要性、类型与特点，分析居民需求与兴趣点。 活动策划流程：详细讲解活动策划的各个阶段，包括市场调研、目标设定、方案设计、预算规划、风险评估等。 活动创意与设计：激发创新思维，学习如何设计新颖、有吸引力的活动内容与形式。 宣传推广策略：掌握线上线下相结合的宣传推广技巧，包括海报设计、社交媒体运营、口碑传播等。</p> <p>教学要求： 项目式学习：围绕真实或模拟的社区活动策划项目，从需求分析到活动评估全程参与，让学生在实践中学习。 任务式驱动：设定明确的学习任务，如制定活动方案、设计宣传海报、模拟活动执行等，驱动学生主动学习。 案例式教学：通过分析成功与失败的社区活动策划案例，总结经验教训，提升学生的问题解决能力。</p>	2	2



6	物业管理综合实训	<p>课程目标: 全面整合和应用物业管理的各项知识与技能，提升综合实践能力。 熟悉物业管理的各个业务模块的实际操作流程和规范。 培养解决实际物业管理问题的能力，提高决策水平和应变能力。</p> <p>主要内容: 物业项目接管：包括承接查验、资料交接等环节的模拟操作。 客户服务管理：处理业主投诉、咨询，组织社区活动等。 物业维修与养护：制定维修计划，实施维修任务，验收维修成果。</p> <p>教学要求: 学生应按时参加实训课程，遵守实训场所的规章制度。 积极参与各项实训任务，认真完成每个模块的操作和报告。</p>	24	16
7	岗位实习	<p>课程目标: 使学生将在学校所学的专业知识和技能应用到实际工作中，实现理论与实践的有机结合。 培养学生独立工作的能力，提高解决实际问题的水平。 让学生熟悉所在岗位的工作流程和职业规范，适应职场环境。 引导学生树立正确的职业价值观和职业道德观，增强职业素养。</p> <p>主要内容: 工作岗位实践：学生在企业的具体岗位上，按照企业的要求和标准完成工作任务。 职业技能提升：在实践中不断提升专业技能，如操作技能、沟通技能、管理技能等。 职场文化体验：了解企业的文化、价值观，适应企业的工作氛围和团队协作方式。</p> <p>教学要求: 学生需严格遵守实习企业的规章制度，服从企业的工作安排和管理。 认真履行岗位职责，积极主动地完成工作任务，保证工作质量。 定期向学校指导教师汇报实习进展，虚心接受教师的指导和建议。</p>	8	8
8	毕业设计	<p>课程目标: 培养学生综合运用所学专业知识和技能解决实际问题的能力，使学生能够对所学知识进行系统整合和深化。 锻炼学生独立开展研究和项目设计的能力，包括调研、分析、设计、实施和评估等全过程。</p> <p>主要内容: 选题：学生根据自己的兴趣、专业方向和社会需求，在教师的指导下确定毕业设计题目。 文献调研：广泛收集与课题相关的国内外研究资料，了解课题的研究现状和发展趋势。 方案设计：根据课题要求和调研结果，制定合理的研究或设计方</p>	8	12



	<p>案，包括技术路线、实验方法、预期成果等。</p> <p>实验研究或设计开发：按照设计方案进行实验、计算、分析或系统开发等工作。</p> <p>结果分析与讨论：对实验结果或设计成果进行深入分析，与预期目标进行对比，讨论存在的问题和改进措施。</p> <p>撰写毕业设计报告：按照规范的格式和要求，撰写详细的毕业设计报告，包括摘要、引言、正文、结论、参考文献等部分。</p> <p>答辩：学生对毕业设计的内容进行汇报和展示，回答评委的提问，接受评审和考核。</p> <p>教学要求：</p> <p>认真撰写毕业设计报告，语言表达准确、流畅，图表清晰、规范，数据真实、可靠。</p> <p>精心准备答辩，清晰、准确地阐述毕业设计的核心内容和创新点，回答问题时要条理分明、有理有据。</p> <p>指导教师应认真履行职责，为学生提供必要的指导和帮助，定期检查学生的工作进度和质量。</p> <p>学校应建立严格的毕业设计评审和考核机制，确保毕业设计的质量和水平。</p>		
--	---	--	--

3. 素质教育活动（可选，与前面对应，不占上课时间，不入教学计划进程表）

序号	活动名称	主要内容和活动要求	执行学期	学时	学分
	专业二课堂	本活动通过……，学生能够……			
	志愿者服务				
	社团活动				
	社会实践活动				
	……				

注：充分体现突出职业综合素质培养，单独设置的教育活动。

七、教学进程总体安排

（一）教学周安排表（用此表来明确每学期周数安排，或仅用文字说明）

活动名称	学期						合计	备注
	一	二	三	四	五	六		
入学教育	1						1	
军训	(2)						(2)	在假期进行
理论教学	16	16	16	16	8	0	74	
综合实训 生产性实训	0	0	0	2	8	0	10	
认识实习	1	0	0	0	0	0	1	
岗位实习	0	2	2	0	2	16	22	



活动名称	学期	一	二	三	四	五	六	合计	备注
	毕业教育		0	0	0	0	0	1	1
考试周		1	1	1	1	1		5	
机动周		1	1	1	1	1	3	8	
合计		20	20	20	20	20	20	120	



(二) 教学计划 (进程) 表

重庆航天职业技术学院高等职业教育

2024级现代物业管理专业教学计划进程表

课程类别	课程代码	课程名称	课程类别	考试/考查	学分	课程学时	理论学时	实践学时	学期 (理论教学周数) 学期总课时数						开课部门	
									1	2	3	4	5	6		
公共基础必修课程	11030003	思想道德与法治	必修	考查	3	48	48									马克思主义学院
	11020010	毛泽东思想和中国特色社会主义理论概论	必修	考查	2	32	24	8				32				马克思主义学院
	11030010	习近平新时代中国特色社会主义思想概论	必修	考查	3	48	48									马克思主义学院
	00010017	形势与政策1	必修	考查	0.2	8	8					8				马克思主义学院
	00010018	形势与政策2	必修	考查	0.2	8	8					8				马克思主义学院
	00010019	形势与政策3	必修	考查	0.2	8	8						8			马克思主义学院
	00010020	形势与政策4	必修	考查	0.2	8	8							8		马克思主义学院
	00010021	形势与政策5	必修	考查	0.2	8	8								8	马克思主义学院
	00010022	航天精神与航天文化	必修	考查	1	16	16						16			马克思主义学院
	00021078	大学生安全教育	必修	考查	2	36	16	20	16							武装部
	00021085	军事理论	必修	考查	2	36	16	20				16				武装部
	00021086	军事技能	必修	考查	2	2W			2W	2W						武装部
	00010005	职业发展与就业指导	必修	考查	1	16	16						16			就业处
	00010025	劳动教育	必修	考查	1	16	16						16			学生处
	00021087	大学生心理健康教育	必修	考试	2	32	32						32			学生处
	10030010	体育1	必修	考查	1.5	24		24	24							基础学科部
	10030011	体育2	必修	考查	1.5	24		24		24						基础学科部
	10030012	大学语文与写作	必修	考试	3	48	40	8					48			基础学科部
10030013	信息技术	必修	考试	3	48	48						48			基础学科部	
10040002	职场通用英语1	必修	考试	4	64	48	16	48							基础学科部	
10040003	职场通用英语2	必修	考试	4	64	48	16	48				48			基础学科部	
公共基础必修课小计					37	632	456	176	248	288	8	24	8			
公共选修课程	创新创业教育模块		限选	考试/考查	2	32	12	20	/					/	教务处	
	四史之一		限选	考试/考查	1	16	16		/					/	马克思主义学院	
	四史之二		限选	考试/考查	1	16	16		/					/	马克思主义学院	
	科学与人文素质模块		任选	考试/考查	2	32	12	20	/					/	教务处	
应修公共选修课小计					6	96	56	40		32	32	32		/		
专业基础课程	04031209	民航服务礼仪	必修	考查	3	48	20	28	48						航空与旅游管理学院	
	04021506	管理学基础	必修	考查	2	32	20	12	32						航空与旅游管理学院	
	04021288	语言与沟通艺术	必修	考查	2	36	10	26				36			航空与旅游管理学院	
	04021003	电工技术基础	必修	考试	2	36	20	16				36			航空与旅游管理学院	
	04021187	物业情景英语	必修	考查	2	40	20	20				40			航空与旅游管理学院	
	04021289	服务心理学	必修	考查	2	36	20	16				36			航空与旅游管理学院	
	04021189	物业文书写作与档案管理	必修	考查	2	40	20	20				40			航空与旅游管理学院	
	04021119	物业管理企业财务基础	必修	考试	2	40	30	10				40			航空与旅游管理学院	
专业基础课小计					17	308	160	148	80		112	116		航空与旅游管理学院		
专业核心课程	04021214	房屋结构构造与识图	必修	考试	2	36	20	16				36			航空与旅游管理学院	
	04040029	物业管理实务	必修	考试	4	72	42	30				72			航空与旅游管理学院	
	04031161	物业管理法规与案例分析1	必修	考试	3	48	24	24				48			航空与旅游管理学院	
	04031183	物业空间维护与营造管理	必修	考试	3	54	30	24				54			航空与旅游管理学院	
	04031162	物业管理法规与案例分析2	必修	考试	2	48	24	24				48			航空与旅游管理学院	
	04041039	物业工程技术管理	必修	考试	3	64	42	12				64			航空与旅游管理学院	
	04031156	物业管理招投标实务	必修	考试	3	54	24	30				54			航空与旅游管理学院	
04021194	物业经营管理	必修	考查	2	32	10	22						32	航空与旅游管理学院		
专业核心课小计					22	408	216	182			210	112	86	航空与旅游管理学院		
专业拓展课程 (选修)	04021278	建筑cad	限选	考查	2	32	10	22				32			航空与旅游管理学院	
	04021291	建筑BIM技术		考查	2	32	10	22				32			航空与旅游管理学院	
	04021499	职业能力拓展一	任选	考查	2	32	10	22			32			航空与旅游管理学院		
	04021450	职业能力拓展二	任选	考查	2	32	10	22			32			航空与旅游管理学院		
应修专业拓展 (选修) 课小计					6	96	30	66			32	64		航空与旅游管理学院		
实践教学环节	04011057	认知实习 (现代物业专业)	必修	考查	1	20	0	20	1W						航空与旅游管理学院	
	04031204	物业安保技能与管理	必修	考查	2	54	24	30			54				航空与旅游管理学院	
	04011040	客户服务技能实训	必修	考查	2	30	0	30			1.5W				航空与旅游管理学院	
	04021196	服务意识塑造	必修	考查	2	36	16	20				36			航空与旅游管理学院	
	04021064	物业管理综合实训	必修	考查	2	60	0	60					3W		航空与旅游管理学院	
	04021190	社区活动策划与管理	必修	考查	2	40	8	32						40	航空与旅游管理学院	
	04081007	毕业设计 (现代物业专业)	必修	考查	8	240	30	210						12W	航空与旅游管理学院	
04161022	岗位实习 (现代物业专业)	必修	考查	16	480	40	440						12W	12W	航空与旅游管理学院	
实践教学环节小计					35	960	118	842	20	54	30	96	280	480		
合计					123	2500	1036	1454	348	374	424	444	374	480		



(三) 学时 (学分) 统计表

课程类别		总学时	理论	实践	占比
公共基础课	公共基础必修课	650	466	148	29.4%
	公共选修课	96	96	0	
专业课程	专业基础课	318	170	148	12.5%
	专业核心课	408	216	182	16.1%
	专业拓展课 (选修)	152	30	66	10.2%
	实践教学环节	970	118	852	38.2%
合计		2538	1096	1432	56.4%

备注: 应保证: 总学分 ≥ 2500 (高职) ; 理论与实践学时比 $\geq 50\%$; 公共基础课 (必修+选修) $\geq 1/4$ (高职); 选修课 (公共选修+专业选修) 占比 $\geq 10\%$ 。

八、实施保障

(一) 师资队伍

1. 队伍结构 (文字表述参考国家专业教学标准, 提出要求并写出实际情况)

专业拥有专任教师 9 人, 专职教师 2 人, 兼职教师 7 人, 其中副教授 5 人, 讲师 2 人, 硕士 7 人。双师素质教师 7 人。另外还经常邀请企业教师入校开展专题讲座和课程实践指导。

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%)	2 (2%)
学历结构	硕士	本科
	7 (66%)	9 (28%)

2. 专任教师

专任教师应具有高校教师资格; 有理想信念、有道德情操、有扎实学识、有仁爱之心; 具有物业管理相关专业本科及以上学历; 具有扎实的本专业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; 有每 5 年累计不少于 6 个月的企业实践经历。

3. 专业带头人

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, 了解行业企业对本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。

4. 兼职教师

兼职教师主要从本专业相关的行业企业聘任, 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, 能承担专业课程教学、实习实训指导和学生职业发展规划指导等教学任务。



(二) 教学设施

1. 专业教室

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。

教室类别	主要设备	座位数	教室数
多媒体教室	白板、桌椅板凳	50	1
智慧教室	智慧电脑、桌椅板凳	50	1

2. 校内实训室

根据软件技术专业课程设置，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。

实训室名称	主要功能	主要设备、规格、数量	面积	工位数
物业综合实训室	满足现代物业专业客服、工程、秩序维护、保洁等业务条线的实训任务	监控实训设备一套、保洁实训设备 3 套、电工实训设备 2 套、给排水实训设备 2 套	108	20

3. 校外实习（实训）基地

能够提供开展现代物业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。

基地名称	主要功能和作用	接收人数
万科物业	提供实习基地和条件	25
融创物业	提供实习基地和条件	25

(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、互联网商务平台进行充分整合，把企业的真实商务问题作为比赛题目，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他课程有效课堂认证。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信息员，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

1. 学分要求

毕业前至少取得 123 学分，其中公共选修课学分不低于 6 学分，高职选修含“四史”之一至少 2 学分；

2 其他要求

第二课堂学分需获得 6 分