

高等职业学校物业管理专业 教学标准

一、专业名称（专业代码）

物业管理（540703）。

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、基本修业年限

三年。

四、职业面向

本专业职业面向如表 1 所示。

表 1 本专业职业面向

| 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) | 主要岗位群或 技术领域举例 |
|----------------|----------------|--------------|---|--|
| 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 |

五、培养目标

本专业培养理想信念坚定，德、智、体、美、劳全面发展，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，掌握本专业知识和技术技能，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（或技术技能领域），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、物业资产经营和物业服务咨询工作的高

素质技术技能人才。

六、培养规格

本专业毕业生应在素质、知识和能力等方面达到以下要求：

（一）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，具有把握国内外行业发展动态和市场变化的能力。

（4）具备良好的职业道德，具有爱岗敬业的职业精神，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。

（二）知识

（1）掌握必备的思想政理论、科学文化基础知识和中华优秀传统文化知识、经济管理与市场营销知识。

（2）熟悉与本专业相关的法律法规以及环境保护、安全消防、文明生产、支付与安全等知识。

（3）掌握物业设施管理与维护知识。

（4）掌握物业空间维护与营造知识。

（5）掌握物业资产经营知识。

（6）掌握客户服务知识。

（7）熟悉现代信息技术应用知识。

（8）了解传统文化、文学、艺术、历史、风俗礼仪、中外建筑文化等方面的基础知识。

（三）能力

（1）具有探究学习、终身学习、分析问题和解决问题的能力。

（2）具有良好的语言、文字表达能力和沟通能力。

（3）具有运用现代技术进行物业设施管理的组织管理能力。

（4）具有智慧城区、智慧园区、智慧住宅小区管理与运维能力。

（5）具有大型公共建筑、高层建筑、综合体等现代物业设施管理与运维能力。

（6）具有物业设施承接查验与客户入住服务等专业能力。

（7）具有物业管理法律法规运用能力。

（8）具有资料收集、报告撰写、文档制作能力。

七、课程设置及学时安排

(一) 课程设置

本专业课程主要包括公共基础课程和专业课程。

1. 公共基础课程

根据党和国家有关文件规定，将思想政治理论、中华优秀传统文化、体育、军事理论与军训、大学生职业发展与就业指导、心理健康教育等列入公共基础必修课；并将党史国史、劳动教育、创新创业教育、大学语文、信息技术、高等数学、公共外语、健康教育、美育课程、中西方建筑文化、职业素养等列入必修课或选修课。

学校根据实际情况可开设具有本校特色的校本课程。

2. 专业课程

专业课程一般包括专业基础课程、专业核心课程、专业拓展课程，并涵盖有关实践性教学环节。学校可自主确定课程名称，但应包括以下主要教学内容：

(1) 专业基础课程。

专业基础课程一般设置 6~8 门，包括：管理学基础、经济学基础、民法学基础、心理学基础、物业会计基础、物业财务管理、建筑识图和房屋构造、建筑 CAD 等。

(2) 专业核心课程。

专业核心课程一般设置 6~8 门，包括：物业管理实务、物业设施设备管理、物业管理法律法规、物业资产经营、物业客户服务管理、物业空间维护与营造管理等。

(3) 专业拓展课程。

专业拓展课程包括：物业管理招标投标实务、物业标准化管理实务、物业统计实务、物业资产评估、物业服务营销、物业电子电工技术、物业给排水设备技术、物业暖通设备技术、物业管理 BIM 技术应用、物业管理新技术应用等。

3. 专业核心课程主要教学内容

专业核心课程主要教学内容如表 2 所示。

表 2 专业核心课程主要教学内容

| 序号 | 专业核心课程名称 | 主要教学内容 |
|----|----------|---|
| 1 | 物业管理实务 | 物业管理服务的概念、物业管理服务的性质、物业管理服务的技术、物业管理服务质量的概念；物业管理的客户服务；物业管理的咨询服务；物业设施设备管理；物业空间营造与维护管理服务；物业管理服务费与财务管理；物业管理服务的风险管理及规避；物业标准化服务管理；物业管理项目招标投标；物业管理服务的业主、合同与管理规约 |
| 2 | 物业设施设备管理 | 物业给排水及卫生设备的管理维护；变配电室与低压配电系统的管理维护；空调设备的管理维护；电梯设备的管理维护；照明设备的管理维护；消防与通风设备的管理维护；供暖与燃气设备的管理维护；车辆出入及停车场设备的管理维护；楼宇智能设备的管理维护；物业能源管理；物业设施安全管理 |

续表

| 序号 | 专业核心课程名称 | 主要教学内容 |
|----|-------------|---|
| 3 | 物业管理法律法规 | 物业管理与物业管理立法；物业管理条例；物权法；侵权责任法；城市房地产管理法；物业管理中的合同应用 |
| 4 | 物业资产经营 | 物业资产经营的概念；物业项目投资分析与价值评估；物业资产经营市场调查与市场分析；物业租赁管理；写字楼物业资产经营；零售商业物业资产经营；居住类物业资产经营；其他业态物业的资产经营 |
| 5 | 物业客户服务管理 | 物业服务的概念；物业客户关系管理；业主入住管理服务；业主装饰装修管理服务；业主租赁管理服务；业主投诉管理服务；客户满意管理 |
| 6 | 物业空间维护与营造管理 | 空间维护与营造的概念；空间营造需求识别；清洁空间维护与营造；绿色空间维护与营造；景观空间维护与营造；空间氛围维护与营造 |

4. 实践性教学环节

实践性教学环节主要包括实验、实训、实习、毕业设计、社会实践等。在校内外进行物业客户服务、物业设施设备管理、物业空间维护与营造管理等综合实训。在物业管理企业进行实习。应严格执行《职业学校学生实习管理规定》和《高等职业学校物业管理专业顶岗实习标准》。

5. 相关要求

学校应统筹安排各类课程设置，注重理论与实践一体化教学；应结合实际，开设安全教育、社会责任、绿色环保、管理等方面的选修课程、拓展课程或专题讲座（活动），并将有关内容融入专业课程教学；将创新创业教育融入专业课程教学和相关实践性教学；自主开设其他特色课程；组织开展德育活动、志愿服务活动和其他实践活动。

（二）学时安排

总学时一般为 2800 学时，每 16~18 学时折算 1 学分。公共基础课总学时一般不少于总学时的 25%。实践性教学学时原则上不少于总学时的 50%，其中，顶岗实习累计时间一般为 6 个月，可根据实际集中或分阶段安排实习时间。各类选修课程学时累计不少于总学时的 10%。

八、教学基本条件

（一）师资队伍

1. 队伍结构

学生数与本专业专任教师数比例不高于 25:1，双师素质教师占专业教师比例一般不低于 60%，专任教师队伍要考虑职称、年龄，形成合理的梯队结构。

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

教学设施主要包括能够满足正常的课程教学、实习实训所需的专业教室、校内实训室和校外实训基地。

1. 专业教室基本条件

专业教室一般配备黑（白）板、多媒体计算机、投影设备、音响设备，互联网接入或 Wi-Fi 环境，并实施网络安全防护措施；安装应急照明装置并保持良好状态，符合紧急疏散要求，标志明显，保持逃生通道畅通无阻。

2. 校内实训室基本要求

(1) 物业客户服务实训室。

物业客户服务实训室应配备服务器、投影设备、白板、触摸显示屏，互联网接入或 Wi-Fi 环境，计算机，语音网关、录音服务器、多媒体耳麦、拨号器等呼叫中心实训设备，以及形体镜、扶杆等形体训练设施，小型录播系统，视频编辑软件等语言形象矫正设备；用于物业服务沟通与礼仪，物业服务人员形体、语言训练，物业客户服务技巧等项目的教学与实训。

(2) 物业设施设备实训室。

物业设施设备实训室应配备消防实训设备、给排水实训设备、安全防范实训设备、空调通风实训设备、智能物业物联网实训设备等物业设备实训装置，用于消防、安防、给排水、空调通风等物业设施设备以及物业智能化管理等项目的教学与实训。

(3) 物业经营管理实训室。

物业经营管理实训室应配备服务器、投影设备、白板、打印机、扫描仪；互联网接入或 Wi-Fi 环境；配备数码相机、数码摄像机、相机三脚架等摄影器材；配备计算机、SPSS 或 R 数据统计软件、Office 全套软件、AutoCAD、Revit、财务分析软件等，以及无线终端（手机或 PAD）；用于市场调查与市场分析，各种不同物业业态的租赁方案策划与撰写、合同编制，经营管理费用测算，风险识别与评估，客户满意度测评等项目的教学与实训。

(4) 空间维护与营造实训室。

空间维护与营造实训室应配备服务器、投影设备、白板、打印机、扫描仪；互联网接入或 Wi-Fi 环境；不同材质的地砖、墙砖、地毯，洗地机、打蜡机、地毯清洗机、吸尘器、常用的卫生洁具，洗衣机等保洁设备；地方常见绿化植物；门禁及道闸设备，停车管理设备及软件，对讲机等秩序维护设备；用于地面、墙面保洁，卫生设备保洁，绿化管理与维护，秩序管理与维护等项目的教学与实训。

3. 校外实训基地基本要求

校外实训基地基本要求为：具有稳定的校外实训基地；能够开展物业管理专业相关实训

活动，实训设施齐备，实训岗位、实训指导教师确定，实训管理及实施规章制度齐全。

4. 学生实习基地基本要求

学生实习基地基本要求为：具有稳定的校外实习基地；能提供物业管理专业相关实习岗位，能涵盖当前相关产业发展的主流技术，可接纳一定规模的学生实习；能够配备相应数量的指导教师对学生实习进行指导和管理；有保证实习生日常工作、学习、生活的规章制度，有安全、保险保障。

5. 支持信息化教学方面的基本要求

支持信息化教学方面的基本要求为：具有可利用的数字化教学资源库、文献资料、常见问题解答等信息化条件；鼓励教师开发并利用信息化教学资源、教学平台，创新教学方法，引导学生利用信息化教学条件自主学习，提升教学效果。

（三）教学资源

教学资源主要包括能够满足学生专业学习、教师专业教学研究和教学实施所需的教材、图书文献及数字教学资源等。

1. 教材选用基本要求

按照国家规定选用优质教材，禁止不合格的教材进入课堂。学校应建立专业教师、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：有关物业管理实务、技术、方法、思维类图书；经济、管理、营销、文化类图书；行业法律法规、政策和规范文件，国家标准及行业标准，技术规范，学术期刊等。

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，应种类丰富、形式多样、使用便捷、动态更新，能满足教学要求。

九、质量保障

（1）学校和二级院系应建立专业建设和教学质量诊断与改进机制，健全专业教学质量监控管理制度，完善课堂教学、教学评价、实习实训、毕业设计以及专业调研、人才培养方案更新、资源建设等方面质量标准建设，通过教学实施、过程监控、质量评价和持续改进，达成人才培养规格。

（2）学校和二级院系应完善教学管理机制，加强日常教学组织运行与管理，定期开展课程建设水平和教学质量诊断与改进，建立健全巡课、听课、评教、评学等制度，建立与企业联动的实践教学环节督导制度，严明教学纪律，强化教学组织功能，定期开展公开课、示范课等教研活动。

（3）学校应建立毕业生跟踪反馈机制及社会评价机制，并对生源情况、在校学业水平、毕业生就业情况等进行分析，定期评价人才培养质量和培养目标达成情况。

（4）专业教研组织应充分利用评价分析结果有效改进专业教学，持续提高人才培养质量。