



广东碧桂园职业学院

成人学历教育 现代物业管理 专业人才培养方案论证 报告

一、产业发展现状及对本专业人才需求

现代物业作为房地产业的重要组成部分，随着房地产业的发展而发展，目前物业管理行业正得到前所未有的发展，物业管理的市场需求将增大，进入物业管理的物业规模和物业种类也将增多。随之而来，人才市场出现了优秀物业工作人员供不应求现象。物业管理有关职位空缺使得所需本专业人数增加，据有关部门统计增幅近 10%。“科班”培养出来的物业经营管理人才远不能满足企业持续增长的需要，而这种需要将文理结合在一起、需要很强沟通组织能力的管理岗位又需要具有学历懂得专业的人员。

物业管理行业发展过快也导致相关核心人才培养相对严重不足。目前不少企业对物业管理的要求从学历到经验都更加严格，随着物业行业趋于专业化、法制化、市场化、国际化、集团化，专业物业管理需求将继续走高；而相关的专门培养单位的培养能力却很有限，造成了行业内总体人才紧缺。

二、企业用人岗位及人才需求分析

由于物业管理在我国起步较晚，物业管理行业发展过快导致相关核心人才培养相对严重不足，物业管理从业人员的素质亟待提升。迄今为止，我国物业管理企业已超过 2 万多家，物业管理人员达 250

万人。

1. 管家是现代物业服务核心竞争力之一，是公司一张亮丽名片，目前人才需求量大、缺口大。

经了解，目前碧桂园服务约有 6000 多个凤凰管家岗位，人才需求数量大，凤凰管家岗位未来 1-3 年内保守需求约为 1000 人以上，再加上凤凰管家人才迭代、流动以及新项目拓展接管也有一定的增加或补位需求。凤凰管家岗位职责也有社区增值服务内容，每位凤凰管家负责 500-700 户业主日常管理与服务基础上，基于业主粘性与信任，根据业主个性需求，在服务中同时推送增值服务项目或产品。

碧桂园服务非常重视基础服务，即“四保一服”，围绕客户服务、安全管理、工程维修、环境事务等四大板块为业主提供日常服务，这四大基础板块又由客服部门（物业服务中心）来统筹协调。目前碧桂园服务类客服线基层管理或技术岗位主要有凤凰管家、客户助理、事务助理、策划专员等，企业对这些岗位的人才需求数量最多的是凤凰管家，其他岗位人才需求数量较少且相对不够稳定，因此未来几年，凤凰管家应该是需求量大、发展潜力好、培养定位高的岗位。

物业管理行业的服务重点已经从传统的对“物”的管理转化为对“人”的服务，管家是碧桂园服务提升业主满意度的桥梁和纽带。管家有二条职业发展路径，即技术业务通道和行政管理通道。如果走技术业务通道，根据工作经验、任职期限、个人能力等，内部按级设置为凤凰管家（副主管级）、凤凰管家（主管级）、凤凰管家（副经理级）、凤凰管家（经理级）、凤凰管家（高级经理级）等五个岗位级

别。如果走行政管理通道，可沿着凤凰管家、部门负责人、项目负责人、区域负责人等职级进行职业发展。据碧桂园服务最新人事资料统计显示：目前担任物业项目负责人的，有50%左右是由管家岗位培养晋升的。

碧桂园服务2020年出台《人才管理办法》，其中附件6《碧桂园服务集团“铂金凤凰管家”管理办法》（2020版），标志着碧桂园服务对凤凰管家的培养与职业发展进行第二次重大变革，铂金凤凰管家在物业服务企业的核心竞争力越来越凸显。碧桂园服务将重点打造公司优秀铂金凤凰管家队伍，通过管理办法进一步明确现阶段铂金凤凰管家的定位及在选、用、育、留各环节的管理举措。

根据物业集团人力部门反馈，从2021年第四季度开始，碧桂园服务社区生活服务事业群联合人力资源中心等部门组成平台业务BP组织，工作涉及品质管控、社区增值、战略与创新等，对管家人才进行画像，重新梳理管家的定位和职责，今年上半年碧桂园服务管家人才新体系将会出台实施，管家岗位将战略升级定位，即将迎来碧桂园服务对管家的培养与职业发展进行第三次重大变革。

2. 碧桂园服务越来越重视社区增值服务，生活管家是物业项目开展增值服务、满足业主多元化需求的新“标配”

碧桂园服务日益重视为业主提供社区增值服务，目前社区增值服务包括车位、房产经营、家装服务、到家服务、本地生活、社区传媒、社区金融等业务，根据这些业务已设置各个事业部开展增值服务产品线拓展，同时根据市场与产品情况适时调整。

生活管家直接下沉到项目基层服务业主，与业主的粘性好，在为广大业主/住户提供优质服务的前提下，与业户建立起信任与依赖。生活管家在社区有一定人脉资源，既能为公司创造增值业绩，同时，生活管家的收入在正常岗位工资、绩效基础上，再加上公司对个人增值服务的提成或奖励，一般来说，生活管家会具有相对不错的收入。

经物业集团人力反馈，社区增值服务岗位未来 1-3 年内需求约为 300-500 人，此部分岗位为专职社区增值服务岗位（生活管家）。2019 年，碧桂园服务开始在项目设置生活管家岗位，生活管家是指特定区域内为业户提供社区生活服务的专职人员，主要负责总部、区域的增值业务重点项目落地，并对所在项目增值业务指标达成直接负责。

3. 碧桂园服务越来越重视市场拓展业务，承接非碧桂园地产开发的物业项目日益增多，并不断收并购或战略投资其他物业服务企业。碧桂园服务各区域设有市场拓展部门，岗位有市场拓展专员、市场拓展主管、市场拓展经理等，市场拓展岗位主要负责对外拓展与承接非碧桂园地产开发的各类业态物业项目，与开发商洽谈，参与竞争性谈判，承接物业管理项目；平时主要对外寻求合作、洽谈、参与投标及承接各类物业服务项目，合作物业有住宅、商业、写字楼、园区、学校、医院、公建大楼、景区、高铁、机场、市政等多种物业业态。

目前碧桂园服务市场拓展部门基本是以区域负责人级别为主组建团队，因为对外拓展需要有一定的社会阅历与实战经验，面对的洽谈对象是碧桂园集团以外开发商、政府各行政主管部门、中小物业公司控制人、业主委员会等，大专应届毕业生一般无法胜任此类岗位，

如果新入职市场拓展部，一般只能从事资料员等基础性工作，无法接触到实质性业务，对个人的职业生涯发展可能不太有利，市场拓展岗位一般只能适用个别有培养潜质、综合素质优秀毕业生的选择。

4. 碧桂园服务智能化和智慧化程度越来越高，社区服务机器人将逐渐替代一部分人工作业。

碧桂园服务成立了机器人研发中心，科技化与智能化程度越来越高，公司在人工智能上不断挖掘出新的价值。未来以社区机器人为主的物业智能化将带给碧桂园业主更加舒适、安全的生活。碧桂园服务提出构建社区机器人矩阵，比如将推出楼梯清洁机器人、室外扫地机器人、室内洗地清洁机器人、巡逻机器人等一整套机器人队伍，比传统意义上的单点应用服务更加完善。但是，有些与业主打交道的服务是机器人无法替代的，比如人与人之间的情感沟通联络，这些是要通过员工具有亲和力的表达与沟通才能达到预期效果的。

5. 物业其它岗位人才需求情况

除凤凰管家岗位以外，目前物业集团对外还有一些岗位需求：商业、写字楼岗位主要还是以原班人马为主，安排培训提升，专业人才需求量不大；城市服务业务岗位尚处于前期布局状态，主要需求是相关领域专家型人才以及具备业务资源的合作人；市场拓展岗主要以区域负责人级别为主组建团队，一般大专毕业生无法胜任此类岗位，适合个别挖掘培养；人力行政岗位主要以专业对口为招聘主流，个别项目人力会从管家岗位优秀人才中选拔转型。

三、专业的职业能力分析与课程体系整体设计

(一) 主要就业岗位(群)与职业岗位(群)分析

1. 主要就业岗位：物业管家

2. 职业岗位(群)分析

职业岗位	典型工作任务	岗位能力要求
物业管家	1. 业户信息管理与数据治理 1.1 业户档案建立与完善 1.2 业户信息搜集、分析与分类管理	1.1.1 沟通协调能力 1.1.2 档案管理能力 1.1.3 数据治理能力 1.2.1 计算机办公及软件应用能力 1.2.2 客户信息管理能力 1.2.3 微信管理能力
	2. 受理业户需求 2.1 投诉管理 2.2 协调资源解决诉求 2.3 重大突发事件应急处理	2.1.1 房屋构造与建筑识图能力 2.1.2 常规物业管理业务办理能力 2.1.3 物业服务礼仪应用能力 2.1.4 房地产开发与经营认知能力 2.2.1 人际交往能力 2.2.2 团队协作能力 2.3.1 物业法律法规应用能力 2.3.2 应急突发事件处理能力
	3. 维护业户关系 3.1 业户关系日常维护 3.2 业户沟通拜访	3.1.1 客户关系管理能力 3.1.2 客户大数据治理能力 3.2.1 语言、语种应用交流能力 3.2.2 物业管理多业态拓展认知能力 3.2.3 物业管理实务应用能力
	4. 协调物业资源 4.1 监督“四保”服务质量 4.2 走动式管理	4.1.1 基层团队管理能力 4.1.2 人工智能与智慧服务应用能力 4.2.1 物业服务品质管理与提升能力 4.2.2 物业设施设备维护与管理能力

	5. 收缴物业费 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 5.1.2 心理抗压能力
	6. 协助品牌传播 6.1 推送公司品牌文化信息 6.2 维护公司品牌形象	6.1.1 新媒体应用与推广能力 6.2.1 公文写作能力
	7. 塑造社区文化 7.1 社区文化活动的组织与开展 7.2 协助社区社团组建及关系维护	7.1.1 策划组织能力
	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

3. 职业能力分析

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。

职业能力	理论知识	实践技能
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等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与操作方法。	具备注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练,落到实处。

职业能力	理论知识	实践技能
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主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、酒店、购物中心、产城物业等商业物业业态基本知识。	能够分析住宅物业与商业物业管理与服务的区别，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的理解和掌握。	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；能参与制订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，按要求完成到收缴指标。

职业能力	理论知识	实践技能
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，掌握情绪控制制度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案草拟的基本技能，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，具备注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。

(二) 课程体系整体设计

专业名称	酒店管理		专业层次	专科		
学生类型	成人继续教育		毕业学分	100		
模块	序号	课程名称	学分	课程性质	开设学期	
公共基础课	1	思想道德与法治	3	必修	1	
	2	思想教育实践课	1	必修	1-2	
	3	毛泽东思想和中国特色社会主义理论体系概论	2	必修	2	
	4	习近平新时代中国特色社会主义思想概论	3	必修	3	
	5	形势与政策	1	必修	1-4	
	6	大学生心理健康	2	必修	1	
	7	物业英语	8	必修	1-2	
	8	岭南文化	4	必修	1	
	9	计算机应用基础	3	必修	2	
	10	安全教育	1	必修	1-4	
			小计	28		
专业课	11	职业素养与礼仪	4	必修	1	
	12	管理基础	4	必修	2	
	13	客户服务基础	4	必修	2	
	14	办公软件高级应用	2	必修	2	
	15	应用文写作	3	必修	3	
	16	数字化营销	4	必修	3	
	17	房屋构造与识图	4	必修	3	
	18	房地产与物业管理	4	必修	3	
	19	现代物业管理实务	4	必修	3	
	20	物业设施设备维护与管理	4	必修	4	
	21	物业服务品质管理	4	必修	4	
	22	物业经营与增值服务	3	必修	4	
	23	新媒体推广与运营	3	必修	4	
	24	客户关系管理与大数据	4	必修	4	

		小计	55			
职业能力 扩展课	25	有效沟通技巧	2	必修	1	
	26	现代管理基础---职场新人管 理素养与技能	2	必修	3	
		小计	4			
实践教学	27	入学教育	0.5	必修	1	
	28	毕业教育	0.5	必修	5	
	29	毕业实习	10	必修	5	
	30	毕业综合测试	6	必修	5	
		小计	17			
		合计	100			

四、人才培养目标

本专业培养理想信念坚定，能践行社会主义核心价值观，身心健康，德、智、体、美、劳全面发展，具有一定的科学文化知识，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，掌握本专业知识和技术技能，具有较强的就业能力和可持续发展的能力，能够胜任现代物业服务企业主管级物业管家管理干部职位工作的复合型、创新型、高素质技术技能人才。