



广东碧桂园职业学院  
Guangdong Country Garden Polytechnic

# 成人高等学历教育 专业人才培养方案

（函授教育专科层次）

广东碧桂园职业学院

2023年2月

# 现代物业管理专业人才培养方案

(函授专科 2.5 年制)

## 一、专业基本信息

(一) 专业名称：现代物业管理

(二) 专业方向：物业金牌管家

(三) 专业代码：440703

(四) 办学层次：专科

## 二、培养目标与人才规格

### (一) 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综合型、创新型、高素质技术技能人才。

### (二) 培养规格

#### 1. 素质要求

(1) 坚定拥护中国共产党领导和社会主义制度，深入学习领会习近平新时代中国特色社会主义思想，践行社会主义核心价值观，具有深厚的家国情怀和中华民族自豪感，坚定“四个自信”。

(2) 具有深切的“爱心”、“责任心”，遵纪守法、诚实守信，尊重他人、心怀感恩，不非议、不抱怨，勇于担当；具有良好的职业道德、强烈的社会责任感和参与意识，“对人好，对社会好”。

(3) 具有坚定的“信心”和“进取心”，有明确的理想信念和职业生涯规划，热爱劳动、节俭自律，心态平和，乐观向上，注意养成良好的健身与卫生习惯，锤炼健全的人格，“会做人、会做事”。

(4) 具有强烈的团队合作意识和“敬业心”，学会学习、聆听、观察、阅读、思考，爱岗敬业，勤奋努力，有较好的服务意识、质量意识、环保意识、安全意识、保密意识和工匠精神、创新思维。

(5) 具有一定中华优秀传统文化素养和审美及人文素养。

## 2. 知识要求

(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；

(2) 掌握计算机应用、办公自动化等信息技术知识，掌握一定人工智能与智慧物业服务基础知识。

(3) 掌握物业管理应用文写作的基本知识和写作技巧。

(4) 掌握物业管理服务礼仪知识与客户有效沟通知识。

(5) 掌握一定的房屋构造和建筑识图知识。

(6) 掌握一定的物业设施设备维护与管理知识。

(7) 掌握物业服务企业日常经营管理的基本理论知识。

(8) 掌握物业法律法规实务知识及应用。

(9) 掌握物业服务企业服务品质管理基本理论知识。

(10) 掌握社群营销及社区增值服务基本理论知识。

## 3. 能力要求

(1) 具有探究学习、终身学习、分析问题和解决问题的能力；

(2) 具有良好沟通能力和较强文字表达能力，能编写各类常用文档，具

备社群营销与运营能力。

(3) 具有较强新媒体推广能力与电子商务运作能力，能熟练应用各类现代办公软件，具备数据治理能力。

(4) 具有较强物业管理业务办理能力，能熟练操作物业管理各种信息系统与办公系统，能熟练操作物业智能化技术设备。

(5) 具有良好沟通能力与较强组织协调能力，善于与人合作，能快速融入团队，能妥善解决客户各类投诉问题。

(6) 能制订社区多种经营与增值服务创新方案并组织实施。

(7) 具有较强的服务质量管理与提升能力，能及时发现品质问题或风险源并采取适当措施处理，妥善向物业公司反馈业主意见。

(8) 具有较强的物业管理处理应急突发事件的能力。

(9) 具有较强的基层管理技能，作为片区第一责任人，能领导物业服务团队开展工作。

(10) 具有良好的物业社区文化塑造能力，能有效组织各类社区文化活动，营造良好社区文化。

### **三、修业年限**

(一) 标准学制：2.5 年。

(二) 修业年限：入学后 5 年内。

### **四、课程设置**

根据现代物业管理职业岗位（群）分析和人才培养规格，结合专业特点和学生可持续发展需要，构建公共基础课、专业课和职业能力拓展课为体系的课程内容，融入数字化营销、增值服务、新媒体推广等专业能力培养。

(一) 公共基础课

公共基础课开设《思想道德与法制》等思政课程、《计算机应用》、《英语》、《安全教育》等基础课程，各门课程名称、教学形式、学时分配见教学进程表（附表1）。

## （二）专业课

专业课突出应用性和实践性，注重培养学生职业素质，融入行业企业新技术、新方法、新规范，开设《数字化营销》、《房屋构造与识图》、《物业服务品质管理》、《物业经营与增值服务》、《新媒体推广与运营》、《客户关系管理与大数据》等课程，确保与职业面向、职业岗位（群）能力、岗位工作任务对接，各门课程名称、教学形式、学时分配见教学进程表（附表1）。

## （三）职业能力拓展课

结合现代物业管理专业学生职业发展需求，开设《有效沟通技巧》、《现代管理基础——职场新人管理素养与技能》等职业能力拓展课程，提升学生职业能力，各门课程名称、教学形式、学时分配见教学进程表（附表1）。

## （四）实践教学环节

根据现代物业管理专业特色和生源特点，设置实践教学环节，落实入学教育、毕业教育、毕业实习、毕业综合测试等环节要求，具体学时见教学进程表（附表1）。

## 五、教学形式

结合现代物业管理专业特点和学生实际情况，开展形式多样，灵活多样的教学方式，其中线下教学原则上不少于人才培养方案规定总学时的20%。在确保线下教学的基础上，依托在线开放课程、精品教学资源库、慕课、微课等优质教学资源，开展线上教学，为学生提供丰富课程资料和学习资源。

同时，依托现代化远程教学平台和软件，开展课程直播和远程在线教学。

## 六、学时、学分

学分要求：毕业前应最低修满 100 学分，共计 1600 学时。

以国家和地方“学分银行”制度为基础，制订本校学历继续教育学分认定与转换规则，促进学历继续教育与非学历教育、高等职业教育之间的学习成果认定、积累与转换。

## 七、考核与毕业要求

### （一）考核方式

1. 公共基础课、专业课、职业能力拓展课等三部分考核方式采取过程性考核和终结性考核相结合的方式进行，具体见教学进程表（附件 1）。课程期末考试成绩占总成绩比例原则上不低于 40%，不超过 80%。

2. 学生应按照要求如期完成毕业综合测试。

### （二）毕业条件

学生在学校规定年限内，修完教学计划规定内容，修满学分和学时，成绩合格，准予毕业，由我院颁发国家教育部统一印制、省教育厅验印的毕业证书。

## 八、教学进程安排

本专业各学期课程安排、考核方式以见教学进程表（附件 1）。

## 九、教学实施保障

### （一）师资队伍

#### 1. 专任教师

现有专任教师 6 人，其中高级职称 2 人，中级职称 4 人，双师素质 4 人。专任教师具有高校教师资格和本专业领域有关证书；有理想信念、有道

德情操、有扎实学识、有仁爱之心；具有现代物业管理等相关专业本科及以上学历；具有扎实的现代物业管理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；每5年累计不少于6个月的企业实践经历。

## **2. 企业兼职教师**

主要从碧桂园生活服务集团股份有限公司相关企业聘任，具备良好的思想政治素质、职业道德和工匠精神，具有扎实的现代物业管理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或中层及以上职务，能承担专业技能课程教学、企业实践教学培养、岗位指导等教学任务。

### **（二）教学设施**

#### **1. 专业教室基本条件**

教室配备黑（白）板、多媒体计算机、投影设备、音响设备，宽带网络或无线WiFi，并具有网络安全防护措施。教室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，符合消防安全要求。

#### **2. 实训教学基地**

校本部建成并已投入的实训室有制图实训室、办公自动化实训室、物业沙盘模型实训室、物业管理档案实训室；同时，依托碧桂园生活服务集团股份有限公司30-40个物业项目，为学习的实训提供了有力的保障。

### **（三）教学资源**

#### **1. 教材选用基本要求**

优先选用国家高职高专“十三五”、“十四五”规划教材、国家职业教育指导委员会重点建设教材等优质教材，保证教材的先进性和科学性。教材

体例应具有鲜明的高等职业教育特色，联合企业不断丰富和更新物业管理专业教学资源库。

## 2. 图书文献配备基本要求

图书文献配备能满足专业人才培养、专业建设、专业教科研等工作的需要。专业类图书文献主要包括物业管理类、其他经济管理类，以及文化和职业素养等图书和文献。

## 3. 数字资源配置基本要求

现代物业管理专业建设和配备了与本专业相关的电子教案、电子课件、电子教材、音视频素材、数字化教学案例库、录播室等专业数字教学资源，种类丰富、形式多样、使用便捷，能满足专业日常教学需要。

### （四）学习评价

根据本专业的课程设置和课程性质，制定课程标准和课程考核方案，建立课程考核标准及其试题库、评价标准；根据课程教学内容、教学环境、教学组织方式不同，确定考核方式、评价标准、评价方式和评价主体；按照课程考核标准规定内容和评价标准，进行理论笔试和技能操作考核；岗位职务能力提升课程由岗位指导教师制定模块考核内容和评价标准，并进行过程考核和定性（优秀、良好、合格、不合格）评价，毕业设计采用答辩方式进行定性评价。

考核以课程为单元，按课程计划学时计算学分。在制订课程标准的基础上，职业素养培养与专业岗位基础能力训练、岗位分流专业知识深化学习和专业技能强化训练课程的考核，技能考核单独计算成绩，按相应权重计入课程总分。



## **（五）质量管理**

建立现代物业管理专业与碧桂园集团所属碧桂园生活服务集团股份有限公司企业层面的校企共同育人工作机制，校企双方协同做好育人过程管理，强化对人才培养实施的全过程监控，确保人才培养质量。同时，现代物业管理专业在学院教学质量管理机制下，严格执行教学质量管理制度，形成常态化的人才培养质量管控体系，以确保专业人才培养质量，全面实现专业人才培养目标。

## **十、补充说明**

1. 此计划对体育课不作具体安排，但要求学生要掌握科学方法锻炼身体，养成良好习惯，以健康的身体、充沛的精力完成学习和工作任务。
2. 每学期课程安排，在不影响顺序前提下可适当变更。

# 附表 1：广东碧桂园职业学院继续教育 现代物业管理 专业教学进程表

课程类别	序号	课程代码	课程名称	学分	总学时	各学期学时分配										考核方式		
						线上教学	线下教学	实验实训	一	二	三	四	五	过程性考核	终结性考核			
															闭卷	开卷		
公共基础课	1	9911001	思想道德与法治	3	48	24	24	0	48									√
	2	9911002	思想教育实践课	1	16	16	0	16	8	8					√			
	3	9911003	毛泽东思想和中国特色社会主义理论体系概论	2	36	18	18			36								√
	4	9911004	习近平新时代中国特色社会主义思想概论	3	48	24	24	0			48							√
	5	9911005	形势与政策	1	16	0	16	0	4	4	4	4						√
	6	9911006	大学生心理健康	2	32	32	0	0	32									√
	7	9911007	物业英语	8	128	96	32	48	64	64								√
	8	7711008	岭南文化	4	60	32	28	0	60									√
	9	9911009	计算机应用基础	3	48	48	0	24	48									√
	10	9911010	安全教育	1	16		16		4	4	4	4						
专业课	11	7721011	职业素养与礼仪	4	64	64	0		64								√	
	12	7721012	管理基础	4	64	64	0			64							√	
	13	7721013	客户服务基础	4	64	64	0			64							√	
	14	7721014	办公软件高级应用	4	64	64	0			64							√	
	15	7721015	应用文写作	4	64	64	0				64						√	
	16	7721016	数字化营销	4	64	64	0				64						√	
	17	7721017	房屋构造与识图	4	64	64	0				64						√	
	18	7721018	房地产与物业管理	3	48	48	0				48							√

	19	7721019	现代物业管理实务	2	32	32	0				32				√	
	20	7721020	物业设施设备维护与管理	4	64	64	0					64			√	
	21	7721021	物业服务品质管理	3	48	48	0					48				√
	22	7721022	物业经营与增值服务	4	64	64	0					64				√
	23	7721023	新媒体推广与运营	3	48	48	0					48			√	
	24	7721024	客户关系管理与大数据	4	64	64	0					64			√	
职业能力拓展	25	7731025	有效沟通技巧	2	32	32	0			32						√
	26	7731026	现代管理基础---职场新人管理素养与技能	2	32	32	0					32				√
实践教学环节	27	7741027	入学教育	0.5	8	0	8	0	8							
	28	7741028	毕业教育	0.5	8	0	8	0					8			
	29	7741029	毕业实习	10	160	0	160	160					160	√		
	30	7741030	毕业综合测试	6	96	96	0	96					96	√		
合 计				100	1600	1266	334	344	340	340	328	328	264			
百分比 (%)						79.1%	20.9%	21.5%	21.3%	21.3%	20.5%	20.5%	16.5%			

备注：1.课程类别：高校也可根据实际情况自行确定课程分类。

2.学分与学时换算，按照 1 学分 16 学时进行换算。

3.请在考核方式中选择“√”