

中高职贯通培养模式

现代物业管理专业

人才培养方案

(5 年制)

上海城建职业学院

上海市房地产学校

二〇二二年六月（第三版）

目 录

现代物业管理专业人才培养方案	1
一、专业名称（专业代码）	1
二、入学要求	1
三、基本学制	1
四、培养目标	1
五、职业范围	1
六、人才规格	1
七、课程结构	2
八、课程内容与要求	3
九、教学安排表	15
十、其他说明	18
中职阶段专业必修课程标准	25
CAD 基础课程标准	25
建筑工程基础课程标准	33
物业管理概论课程标准	47
物业管理法规应用课程标准	53
物业电工技术课程标准	59
物业给排水技术课程标准	65
物业电子技术课程标准	71
房产企业行政事务课程标准	79
物业秩序维护课程标准	88
物业客户服务课程标准	96
建筑物维修管理课程标准	106
不动产租赁经营与管理课程标准	115
房地产企业会计课程标准	122
物业价值评估技术课程标准	122
客户关系管理课程标准	122
高职阶段专业必修课课程标准	144
楼宇智能化管理课程标准	144

物业财务管理课程标准.....	151
物业环境与绿化管理课程标准.....	157
物业经营管理实务课程标准.....	163
物业设施设备管理课程标准.....	170
管理学基础课程标准.....	122

中高职教育贯通培养“现代物业管理”专业人才培养方案

一、专业名称（专业代码）

专业名称：现代物业管理

高职代码：440703

中职代码：640702

二、入学要求

本市应届初中毕业生

三、基本学制

五年

四、培养目标

本专业坚持立德树人、德技并修、学生全面发展，主要面向物业服务企业和房地产行业等其他类型的企事业单位，培养具有创新服务理念、良好法律意识、娴熟实务技能，能从事实践性较强的物业客服、基础性物业经营、物业行政管理、秩序维护、物业设施设备维护、环境管理、智能楼宇管理等相关工作，具有职业生涯发展基础的会操作、懂经营、善管理的中高端复合型技能型人才。

五、职业范围

序号	职业领域	职业岗位	对应的职业技能等级证书 (名称、等级、颁证单位)
1	工程管理	物业设施设备管理员	智能楼宇管理员（三级） 颁发单位：上海市人力资源和社会保障局
2	行政管理	行政专员	秘书 颁发单位：中国高等秘书学会秘书学专业委员会
3	客服	客服专员	无
4	环境管理	环境管理专员	无

六、人才规格

（一）职业素养

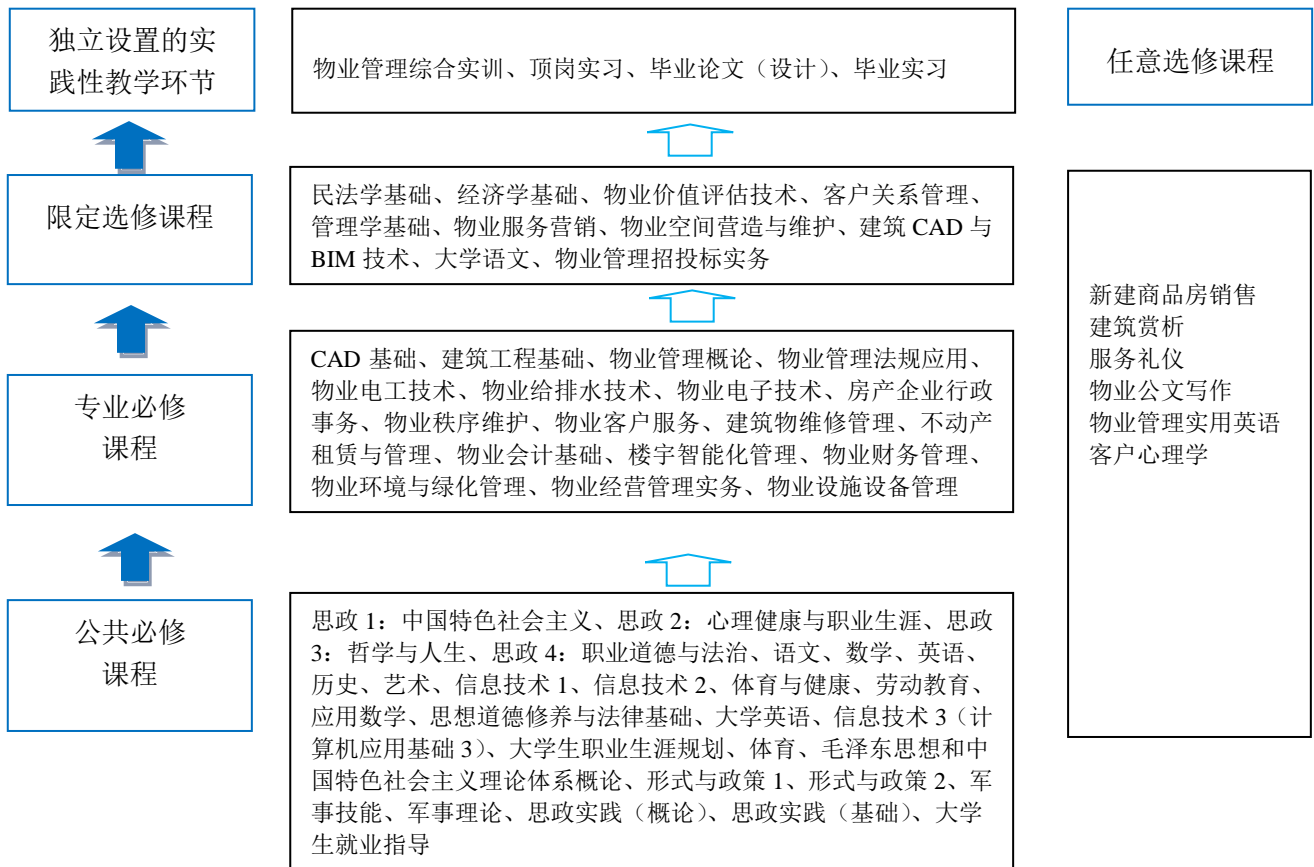
- 热爱和拥护中国共产党的领导，感悟中国特色社会主义制度的优越性，增强国家意识，践行社会主义核心价值观；

- 具有良好的职业道德认识，能够理解和掌握社会道德关系以及关于这种社会道德关系的理论、原则、规范；
- 具有良好的职业情感、敬业精神，对所从事的职业及服务对象保持充沛的热情；
- 具有良好的职业意志，具有自觉克服困难和排除障碍的毅力和精神；
- 具有良好的职业理想，对所从事的职业未来的发展，保持积极的向往。

（二）职业能力

- 能及时获取行业发展新知识新能力，具备终身学习能力；
- 能较好地与业户及各类相关人员进行沟通交流，具有较强的人际交往能力；
- 能灵活运用物业管理法律法规解决实际问题；
- 能进行资料收集、报告撰写及各类文档制作；
- 能运用现代技术进行物业设施管理的组织和管理；
- 能参与大型公共建筑、高层建筑、工业园区等现代物业设施的日常管理与运维；
- 能结合物业管理区域实际情况，整合资源，采取多种经营方式开展资产经营。

七、课程结构



八、课程内容与要求

（一）公共基础课

序号	课程名称	主要教学内容与要求	课时
1	思政 1： 中国特色社 会主义	<p>●主要教学内容：以习近平新时代中国特色社会主义思想为指导，阐释中国特色社会主义的开创与发展，明确中国特色社会主义进入新时代的历史方位，阐明中国特色社会主义建设“五位一体”总体布局的基本内容，引导学生树立对马克思主义的信仰、对中国特色社会主义的信念、对中华民族伟大复兴中国梦的信心，坚定中国特色社会主义道路自信、理论自信、制度自信、文化自信，把爱国情、强国志、报国行自觉融入坚持和发展中国特色社会主义事业、建设社会主义现代化强国、实现中华民族伟大复兴的奋斗之中。</p> <p>●教学要求：通过学习和训练，学生能够正确认识中华民族近代以来从站起来到富起来再到强起来的发展进程；明确中国特色社会主义制度的显著优势，坚决拥护中国共产党的领导，坚定中国特色社会主义道路自信、理论自信、制度自信、文化自信；认清自己在实现中国特色社会主义新时代发展目标中的历史机遇与使命担当，以热爱祖国为立身之本、成才之基，在新时代新征程中健康成长、成才报国。</p>	36

2	思政 2: 心理健康 与职业生涯	<p>●主要教学内容：基于社会发展对中职学生心理素质、职业生涯发展提出的新要求以及心理和谐、职业成才的培养目标，阐释心理健康知识，引导学生树立心理健康意识，掌握心理调适和职业生涯规划的方法，帮助学生正确处理生活、学习、成长和求职就业中遇到的问题，培育自立自强、敬业乐群的心理品质和自尊自信、理性平和、积极向上的良好心态，根据社会发展需要和学生心理特点进行职业生涯指导，为职业生涯发展奠定基础。</p> <p>●教学要求：通过学习和训练，学生应能结合活动体验和社会实践，了解心理健康、职业生涯的基本知识，树立心理健康意识，掌握心理调适方法，形成适应时代发展的职业理想和职业发展规划，探寻符合自身实际和社会发展的积极生活目标，养成自立自强、敬业乐群的心理品质和自尊自信、理性平和、积极向上的良好心态，提高应对挫折与适应社会的能力，掌握制订和执行职业生涯规划的方法，提升职业素养，为顺利就业创业创造条件。</p>	36
3	思政 3: 哲学与人生	<p>●主要教学内容：阐明马克思主义哲学是科学的世界观和方法论，讲述辩证唯物主义和历史唯物主义基本观点及其对人生成长的意义；阐述社会生活及个人成长中进行正确价值判断和行为选择的意义；引导学生弘扬和践行社会主义核心价值观，为学生成长奠定正确的世界观、人生观和价值观基础。</p> <p>●教学要求：通过学习和训练，学生能够了解马克思主义哲学基本原理，运用辩证唯物主义和历史唯物主义观点认识世界，坚持实践第一的观点，一切从实际出发、实事求是，学会用具体问题具体分析等方法，正确认识社会问题，分析和处理个人成长中的人生问题，在生活中做出正确的价值判断和行为选择，自觉弘扬和践行社会主义核心价值观，为形成正确的世界观、人生观和价值观奠定基础。</p>	36
4	思政 4: 职业道德 与法治	<p>●主要教学内容：着眼于提高中职学生的职业道德素质和法治素养，对学生进行职业道德和法治教育。帮助学生理解全面依法治国的总目标和基本要求，了解职业道德和法律规范，增强职业道德和法治意识，养成爱岗敬业、依法办事的思维方式和行为习惯。</p> <p>●教学要求：通过学习和训练，学生能够理解全面依法治国的总目标，了解我国新时代加强公民道德建设、践行职业道德的主要内容及其重要意义；能够掌握加强职业道德修养的主要方法，初步具备依法维权和有序参与公共事务的能力；能够根据社会发展需要、结合自身实际，以道德和法律的要求规范自己的言行，做恪守道德规范、尊法学法守法用法的好公民。</p>	36
5	语文	<p>●主要教学内容：语文课程由基础模块、职业模块和拓展模块构成。其中基础模块是各专业学生必修内容，由语感与语言习得、中外文学作品选读、实用性阅读与交流、古代诗文选读、中国革命传统作品选读、社会主义先进文化作品选读、整本书阅读与研讨、跨媒介阅读与交流等 8 个专题构成；职业模块是为提高学生职业素养安排的限定选修内容，其中劳模精神工匠精神作品研读、职场应用写作与交流是必选专题，微写作与科普作品选读专题是二选一；拓展模块是满足学生继续学习与个性发展需要的自主选修内容，有思辨性阅读与表达、古代科技著述选读、中外文学作品研读 3 个专题。</p>	216

		<p>●教学要求：基础模块旨在引导学生积累言语活动经验，培养良好的语感，提升感悟语言文字的能力；引导学生阅读中外优秀文学作品，提高语言文化鉴别能力、文学欣赏能力和审美品位，提升人文素养；引导学习当代社会生活中的实用性语文内容，丰富语言实践、提高实用性阅读与交流水平，增强学生适应与服务社会的能力；引导学生养成良好的阅读习惯，促进学生对中华优秀传统文化、革命文化、社会主义先进文化的深入学习和思考，形成正确的世界观、人生观和价值观。</p> <p>职业模块旨在引导学生阅读有关劳模和大国工匠等人物作品与科普作品，领悟人格魅力和精神特质，感受科学文化的魅力，认识人文素养教育对培养职业精神的意义，理解科学与人文的关系，培养求真务实的科学态度，增强职业意识，弘扬劳模精神、工匠精神；职场应用写作与交流与微写作旨在激发写作兴趣，培养学生职场应用写作，培养敏捷的思维能力和快速组织语言的能力，提高学生职业道德意识，培养严谨务实的工作作风，提高人际沟通和交往的效率，为实现高质量就业和职业生涯发展奠定基础。</p>	
6	数学	<p>●主要教学内容：数学课程由基础模块、拓展模块一和拓展模块二三部分组成。基础模块和拓展模块一都包含基础知识、函数、几何与代数、概率与统计四部分内容，拓展模块一是基础模块内容的延伸和拓展。拓展模块二是帮助学生开拓视野、促进专业学习、提升数学应用意识的拓展内容，包括七个专题和若干数学案例。基础模块是必修内容，主要包括集合与不等式、函数、指数函数和对数函数、三角函数、直线与圆的方程、简单几何体、概率与统计初步。拓展模块一是限定性选修内容，主要包括充要条件、三角计算和数列、平面向量、圆锥曲线、立体几何和复数等内容。拓展模块二是任意选修内容，主要包括数学文化专题、数学建模专题、数学工具专题、规划与评估专题、数学与信息技术专题、数学与财经商贸专题、数学与加工制造专题，另外还有若干个数学案例，例如：数学与艺术、数学与体育、数学与军事、数学与天文、数学与投资等。</p> <p>●教学要求：通过学习和训练，学生应理解集合的概念、元素与集合的关系、集合与集合之间的关系、集合的运算，理解区间的概念，掌握不等式的基本性质、一元二次不等式和绝对值不等式的解法，初步掌握从实际问题中抽象出一元二次不等式模型解决简单实际问题的方法。理解函数的表示方法，初步掌握函数单调性和奇偶性的判定方法，运用函数知识解决简单实际问题的方法。理解指数函数、对数函数的概念，初步掌握运用指数函数和对数函数解决简单实际问题的方法。了解正角、负角和零角的含义，了解终边相同的角的概念和判定方法、角度制与弧度制的互化，理解任意角的正弦函数、余弦函数和正切函数的概念，了解利用计算工具求任意角三角函数值的方法。理解直线方程的集中形式，掌握求直线方程和圆的方程的方法，并初步掌握用直线方程和圆的方程解决实际问题的方法。掌握圆柱、圆锥、球等简单几何体的相关性质和计算公式，以及解决实际问题的方法。了解概率与统计初步的相关概念。拓展模块的内容旨在开拓学生的视野，促进专业知识的学习，培养学生</p>	216

		的逻辑推理、数学抽象、数学运算、直观想象、数学建模等数学学科核心素养。	
7	英语	<p>●主要教学内容：英语课程由基础模块、职业模块和拓展模块构成。基础模块包括人与自我、人与社会和人与自然三大主题范围，学生通过学习这些主题能掌握语言基础知识和发展基础技能，形成积极的人生态度，树立正确的世界观、人生观和价值观；职业模块是为提高学生职业素养，适应学生相关专业学习需要而安排的限定选修内容。教师在教学中可根据学生的专业领域选择相关主题，营造职场氛围，设计和开展职业场景中的语言实践活动；拓展模块是满足学生继续学习和个性发展需要而设置的任意选修内容，是对课程在深度和广度上进行的拓展。</p> <p>●教学要求：通过学习和训练，学生在学习语言知识、发展语言技能的同时，形成对外国优秀文化的正确认识及对中华优秀传统文化的深刻认知，提升职场语言沟通、思维差异感知、跨文化理解和自主学习能力，培养和提升语言实践和应用能力。树立积极的世界观、人生观、价值观。</p>	324
8	历史	<p>●主要教学内容：历史课程由基础模块和拓展模块两个部分构成。基础模块包括“中国历史”和“世界历史”两部分组成。拓展模块是在基础模块教学的基础上，结合专业特点开设的选修课程。</p> <p>●教学要求：通过学习和训练，进一步了解人类社会形态从低级到高级发展的基本脉络、基本规律和优秀文化成果；从历史的角度了解和思考人与人、人与社会、人与自然的关系，增强历史使命感和社会责任感；进一步弘扬以爱国主义为核心的民族精神和以改革创新为核心的时代精神，培育和践行社会主义核心价值观；树立正确的历史观、民族观、国家观和文化观；塑造健全的人格，养成职业精神，培养德智体美劳全面发展的社会主义建设者和接班人。</p>	72
9	艺术	<p>●主要教学内容：艺术课程由基础模块和拓展模块两部分构成。基础模块包括音乐鉴赏与实践和美术鉴赏与实践；拓展模块包括舞蹈、设计、工艺、戏剧、影视等艺术门类。</p> <p>●教学要求：通过学习和训练，提高学生的审美和人文素养，积极引导主动参与艺术学习和实践，进一步积累和掌握艺术基础知识、基础技能和方法，培养学生感受美、鉴赏美、表现美、创造美的能力，帮助学生塑造美好心灵，健全健康人格，厚植民族情感，增进文化认同，坚定文化自信，成为德智体美劳全面发展的高素质劳动者和技术技能人才。</p>	36
10	心理健康	<p>●主要教学内容：心理学的简单理论和应用，青少年心理调适和心理健康教育。</p> <p>●教学要求：通过学习，学生能了解心理学的简单理论，并用于生活和学习中，并能够通过学习具备更健康的心理状态，提升适应社会的心理能力。</p> <p>（建议基础室修改、优化）</p>	36
11	信息技术 (1-2)	<p>●主要教学内容：信息技术课程由信息技术应用基础、网络应用、图文编辑、数据处理、程序设计入门、数字媒体技术应用、信息安</p>	216

		<p>全基础、人工智能初步、实用图册制作、数据报表编制、演示文稿制作等十一项内容组成。</p> <p>●教学要求：通过学习和训练，学生能了解信息技术发展趋势、应用领域，关注信息技术对社会形态和个人行为方式带来的影响，了解信息社会相关的文化、道德和法律常识，树立正确的价值观，履行信息社会责任；理解信息系统的工作机制，掌握常见信息技术设备及主流操作系统的使用技能。</p>	
12	体育与健康	<p>●主要教学内容：体育与健康课程是以身体练习为主要手段，以体育与健康的知识、技能和方法的传授为主要内容，以培养中等职业学校学生的体育与健康学科核心素养和促进学生身心健康发展为主要目标的综合性课程。课程分为基础模块和拓展模块两个部分，通过体能发展的基本原理与方法、测量与评价体能水平的方法、体能锻炼计划制定的步骤与方法、有效控制体重与改善体型的方法等内容培养学生的一般体能、专项体能和职业体能；通过专项运动的基本知识与技能、技战术运用、一般体能与专项体能、展示与比赛、规则与裁判方法、观赏与评价等方法，拓展学生的专项技能。</p> <p>●教学要求：通过学习和训练，要求学生能够喜爱并积极参与体育运动，享受体育运动的乐趣；要求学生学会锻炼身体的科学方法，掌握1~2项体育运动技能，提升体育运动能力，提高职业体能水平；树立健康观念，掌握健康知识和与职业相关的健康安全知识，形成健康文明的生活方式；遵守体育道德规范和行为准则，发扬体育精神，塑造良好的体育品格，增强责任意识、规则意识和团队意识。学生通过体育锻炼中享受乐趣、增强体质、健全人格、锤炼意志，使学生在运动能力、健康行为和体育精神三方面获得全面发展。</p>	288
13	劳动教育	<p>●主要教学内容：劳动精神、劳模精神、工匠精神、劳动组织、劳动安全和劳动法规。</p> <p>●教学要求：通过学习和训练，学生能培育劳动观念，端正劳动态度，养成劳动习惯，养成“干一行爱一行”的敬业精神，吃苦耐劳、团结合作、严谨细致的工作态度。</p>	18
14	应用数学	<p>●主要教学内容：数学分析和高等代数，空间解解析几何，近世代数、复变函数、常微分方程和离散数学。</p> <p>●教学要求：通过学习和训练，培养学生掌握数学科学的基本理论与基本方法，具备运用数学知识、使用计算机解决实际问题的能力。</p>	72
15	思想道德修养与法律基础	<p>●主要教学内容：以邓小平理论和“三个代表”重要思想为指导，深入贯彻落实科学发展观，对学生进行道德教育和法制教育。</p> <p>●教学要求：通过学习和训练，学生能了解文明礼仪的基本要求、职业道德的作用和基本规范，增强职业道德意识，养成职业道德行为习惯；指导学生掌握与日常生活和职业活动密切相关的法律常识，增强法律意识，成为懂法、守法、用法的公民。</p>	54

16	大学英语	<p>●主要教学内容：英语语言、文学、历史、政治、经济、外交、社会文化等方面的基本理论和基本知识，英语听、说、读、写、译等方面的良好的熟巧训练，掌握一定的科研方法</p> <p>●教学要求：通过学习和训练，学生能掌握一定的科研方法，具备从事翻译、研究、教学、管理工作的业务水平及较好的素质和较强能力。</p>	144
17	信息技术3 (计算机应用基础3)	<p>●主要教学内容：信息技术课程由信息技术应用基础、网络应用、图文编辑、数据处理、程序设计入门、数字媒体技术应用、信息安全基础、人工智能初步、实用图册制作、数据报表编制、演示文稿制作等十一项内容组成。</p> <p>●教学要求：通过学习和训练，学生了解信息技术发展趋势、应用领域，关注信息技术对社会形态和个人行为方式带来的影响，了解信息社会相关的文化、道德和法律常识，树立正确的价值观，履行信息社会责任：理解信息系统的工作机制，掌握常见信息技术设备及主流操作系统的使用技能。</p>	18
18	大学生职业生涯规划	<p>●主要教学内容：如何树立正确的职业理想和职业观、择业观、创业观以及成才观；如何形成职业生涯规划能力等，通过教学，提高学生职业素质，增强其职业能力的自觉性，做好适应社会、融入社会和就业、创业的准备。</p> <p>●教学要求：通过学习和训练，学生能树立正确的职业观念和职业理想，学会根据社会需要和自身特点进行职业生涯规划，并以此规范和调整自己的行为，为顺利就业、创业创造条件。</p>	18
19	体育	<p>●主要教学内容：我国现阶段的就业形势和就业制度，认识与塑造自我，创业教育，就业信息获取、求职材料制作及就业安全。</p> <p>●教学要求：通过学习和训练，学生能掌握就业的基本知识和技能，包括大学生就业形势与政策、专业的职业特征及发展前景、大学生生活适应与综合素质提升、求职择业的方法与技巧、大学生创业等内容，使大学生从中获得就业的基本知识，提高就业能力。</p>	72
20	毛泽东思想和中国特色社会主义理论体系概论	<p>●主要教学内容：马克思主义中国化的历史进程和理论成果，马克思主义中国化理论成果的精髓，社会主义改造理论，社会主义的本质和根本任务，社会主义改革和对外开放，建设中国特色社会主义。</p> <p>●教学要求：通过学习和训练，学生能掌握毛泽东思想在新中国成立后的继续和发展，理解邓小平理论是实事求是精神和改革开放的精髓，弄清“三个代表”重要思想，体会科学发展观意义，领会习近平新时代中国特色社会主义思想。</p>	54
21	形势与政策 (1-2)	<p>●主要教学内容：学习党和国家重要会议精神、重大事件和纪念活动；学习国内形势与政策、国际形势与外交方略。正确认识党和国家面临的形势和任务，正确认识国情，理解党的路线、方针和政策，增强爱国主义责任感和使命感。</p> <p>●教学要求：通过学习和训练，学生能全面正确地认识党和国家面临的形势和任务，拥护党的路线、方针和政策，增强实现改革开放和社会主义现代化建设宏伟目标的信心和社会责任感。同时学生能基本掌握该课程的基础理论知识、基本理论观点、分析问题的基本</p>	18

		方法，并能够运用这些知识和方法去分析现实生活中的一些问题，把理论渗透到实践中，指导自己的行为。	
22	军事技能	<p>●教学内容：队列动作训练，轻武器射击，战斗类型和战斗样式，地形图对战斗行动的作用，行军管理与指挥，生存工事的构筑，野外生存</p> <p>●教学要求：通过学习和训练，学生能掌握队列、擒敌术、战术、执勤业务、射击、军事体育、警棍术等科目的规范要求，筑牢了学生的身体素质和军事素质基础。</p>	36
23	军事理论	<p>●主要教学内容：中国国防，中国军事思想，世界军事，高技术战争，</p> <p>●教学要求：通过学习和训练，学生能掌握基本军事技能和军事理论，增强国防观念、国家安全意识，加强组织性、纪律性，弘扬爱国主义、集体主义和革命英雄主义精神。</p>	36
24	思政实践 (概论+基础)	<p>●主要教学内容：由“课内实践”与“课外实践”组成。根据党和国家每年的大政方针以及社会热点而定，通过设置必选实践项目和任选实践项目，让学生亲自参与体验。</p> <p>●教学要求：通过学习和训练，培养学生运用马克思主义立场和观点发现实际问题、分析实际问题以及解决实际问题的能力，提高学生认识能力、思辨能力和实践能力，增长学生的才干，提高大学生的素质、树立正确的社会理想。</p>	18
25	大学生就业指导	<p>●主要教学内容：我国现阶段的就业形势和就业制度，认识与塑造自我，创业教育，就业信息获取、求职材料制作及就业安全。</p> <p>●教学要求：通过学习和训练，学生能掌握就业的基本知识和技能，包括大学生就业形势与政策、专业的职业特征及发展前景、大学生生活适应与综合素质提升、求职择业的方法与技巧、大学生创业等内容，使大学生从中获得就业的基本知识，提高就业能力。</p>	18
26	中华优秀传统文化	<p>●主要教学内容：（基础室补充）</p> <p>●教学要求：（基础室补充）</p>	36

（二）专业课程

序号	课程名称	主要教学内容与要求	课时
1	CAD 基础	<p>● 主要教学内容：AutoCAD 的基础知识；绘图命令与编辑命令；文字和和尺寸标注；建筑设计基础；建筑平面图绘制；建筑立面图绘制；建筑剖面图绘制；建筑详图绘制；图形打印及输出。</p> <p>● 教学要求：通过学习和训练，学生能熟练操作 AutoCAD 软件；能熟练运用 Auto CAD 软件的绘图命令和编辑命令制图；能绘制符合相关制图标准要求的建筑平面图、建筑立面图、建筑剖面图和建筑详图；会图形打印和输出。</p>	72

2	建筑工程基础	<p>● 主要教学内容：建筑材料基础知识；建筑主体材料、辅助材料、装饰材料、防水保温材料的性能；建筑制图、识图基本知识；投影图绘制；识读建筑施工图；民用建筑基本知识；基础、地下室、墙体、楼板（楼地面）、楼梯、屋顶、门与窗等构造组成；静力学基本知识；简单构件受力分析等。</p> <p>● 教学要求：通过学习和训练，学生能掌握建筑材料的基本性能；熟练绘制简单形体投影图；能查阅相关建筑标准与规范；能识读和绘制建筑施工图；能识别建筑物的类型；能说明建筑的构造组成和要求；能对简单构件进行受力分析。</p>	108
3	物业管理概论	<p>●主要教学内容：物业的基本概念范畴、物业服务的基本概念范畴以及物业服务人员应该具备的基本素质三个部分，具体涉及：物业的基本构成与涵义、物业的类型与人们的关系、与物业有关的权属、物业的业主与使用人、对物业的基本要求、物业的良性使用、物业中经常遇到的问题与解决途径、物业管理活动中的参与者及涉及的其他组织、物业使用管理活动的行为规范、物业使用中业主对物业公共事务的几种管理模式、服务的涵义、服务业在社会经济中的地位与作用、物业服务的涵义、物业服务的产生与发展、物业服务市场、物业服务项目的运作流程、物业服务人员等。</p> <p>● 教学要求：通过学习和训练，学生能够全面系统地了解 and 认知物业管理行业，并且能够从宏观上熟练掌握物业管理企业的运作过程。课程结构以物业管理的基本理论为支点，从物业的概念、物业所有权的概念、服务的概念、物业服务的概念等一步步纵深突破，理论联系实际，为后期学生进入物业管理实务、物业管理基本制度与政策等相关课程的学习打好基础。</p>	36
4	物业管理法规应用	<p>● 主要教学内容：物业管理的相关法律法规：民法通则、物权法、合同法、消费者权益保护法、城市房地产管理法、房屋登记办法、城市房地产抵押办法、物业管理条例等法律法规中与物业管理活动有关的法律知识。</p> <p>● 教学要求：通过学习和训练，学生能了解相关法律法规的基本内容，掌握现行物业管理主要法律法规的基本内容，具备一定的法制观念，具有运用法律手段解决实际问题的初步能力。能从容应对窗口接待业务工作；能熟练进行物业各类收费操作；能根据相关规定协助进行电力使用、装修、车、场、消防等管理；能运用相关政策法规协助进行安全防范、对外协调与突发事件处理。</p>	72
5	物业电工技术	<p>● 主要内容：电工基础知识；强电设备设施的操作；强电设施养护维修；强电设施设备的管理。</p> <p>● 教学要求：通过学习和训练，学生能读懂相关图纸；具备简单电路分析计算的能力；能操作常规机电设备设施；能处理强电设备及用电过程中的各种故障；会管理供配电系统；会识别常见电器故障，并按要求处理；会合理使用电力并进行简单的节能操作；渗透培养工匠精神。</p>	54

6	物业给排水技术	<p>● 主要内容：掌握建筑给水系统、建筑消防给水系统、建筑排水系统、屋面雨水排水系统、热水和饮水供应、建筑中水、泳池景观给水排水、居住小区给水排水的基本组成和工作原理；掌握物业给排水设备基本类型，了解其工作原理；掌握常见物业给排水管道的施工安装、运行管理方法；掌握常见物业给排水设备的日常保养内容和方法。</p> <p>● 教学要求：通过学习和训练，学生能在一定的物业环境内，选用适当的给排水设备的能力；培养学生给排水管道施工安装、管理维护的能力；培养学生保养管理给排水设备的基本技能；培养学生在工作中自觉进行安全防护的能力。</p>	72
7	物业电子技术	<p>● 主要教学内容：半导体元器件的识读与检测；整流滤波稳压电路安装检测；放大电路的安装检测；数字电路的基本知识；组合逻辑电路、时序逻辑电路。</p> <p>● 教学要求：通过学习和训练，学生能具备各类常见电子元器件的识读和检测的能力；能够理解数字电路的原理；能对简单的组合逻辑电路与时序逻辑电路进行电路分析；能综合运用学到的知识和技能完成综合性的项目（电子产品制作及其排故等）；渗透培养工匠精神。</p>	54
8	房产企业行政事务	<p>● 主要教学内容：企业管理的基础知识、房产企业行政人员的基本素养、房产企业环境管理、房产企业资产管理；房产企业行政人员的时间管理；房产企业公文、证照及档案管理；房产企业差旅管理；房产企业基础人力资源管理；房产企业安全管理、企业文化等。</p> <p>● 教学要求：通过学习和训练，学生能了解企业行政管理的宏观要求和常规工作内容，以及具备行政人员的基本素养；能做好办公场所环境的布局、用 5S 法对环境进行维护；能收集相关物料信息、选择供应商、制定合同、按需进行采购，并且进行库存管理；能合理安排好领导和自己的工作时间、协调并按进度要求顺利完成企业各项任务；能按流程进行内、外部相关项目和行政手续的办理，能进行日常公文和档案的管理；熟悉《劳动法》，能协助完成人员招聘、入职、考核、离职管理等工作；能协助做好企业安全管理工作；能负责企业文化活动的落地执行，组织内容丰富的文化宣导活动，提高员工归属感。</p>	54
9	物业秩序维护	<p>● 主要教学内容：物业管理基本框架和理论知识；物业秩序维护与安全防范工作领域基本知识、专业技能、岗位要求等；相关工作任务所需要的操作标准、方法流程、细节处理等。</p> <p>● 教学要求：通过学习和训练，学生能够按照物业企业一线的秩序维护部门工作人员的岗位要求熟悉操作标准、掌握操作的方法流程、以及能够做好相关细节处理，把握在物业公共秩序管理与服务过程中的日常要求与实际技能要点。</p>	36
10	物业客户服务	<p>● 主要教学内容：窗口接待规范；收费服务标准；现场巡视要求；质量跟踪流程；商务服务内容。</p> <p>● 教学要求：通过学习和训练，学生能与客户沟通、客户异议</p>	36

		处理、客户关系处理；能参与业主入住服务；能操作所有客户服务的设备，学会处理信访、投诉、质量监控等工作；能完成物业各类收费服务；能进行物业巡视并处理一般事件；能进行餐饮、康体、会议等简单服务工作。	
11	建筑物维修管理	<p>● 主要教学内容：房屋管理与维修理论总论；地基基础工程维修；砌体工程维修；混凝土工程维修；钢结构工程管理与维修；建筑结构抗震加固；屋面工程维修；木结构工程管理与维修；装饰工程及门窗维修。</p> <p>● 教学要求：通过学习和训练，学生能解读房屋维修相关法规的规定；能参与对房屋的维修管理相关工作；能参与或协助对房屋的病害查勘、病害防治、建筑加固、房屋维修、房屋排险等工作。</p>	72
12	不动产租赁、经营与管理	<p>● 主要教学内容：线上和线下房源信息收集；对房源进行租金、收储成本和改建、服务等综合评估，并进行租赁市场调查与分析；对房源质量、配套设施进行检测；房源收储的业务类型；房源改造；物业租赁的交易操作过程，租赁合同的订立，租赁中介，租金与税费；房屋运维。</p> <p>● 教学要求：通过学习和训练，学生能掌握线上和线下房源信息收集的方法和渠道；能辨别物业租赁主体是否符合条件；会测算各类物业的租金及相关的税费；会分析调研经营性物业市场一般行情并撰写调研报告；能用合适的工具对房屋质量及配套设施进行检测；能判断合适的代理经租的业务模式；能了解满足市场需求的房屋改造方案；掌握物业租赁交易的整个流程，能协助租赁双方签订租赁合同，能告知租赁双方租赁合同条款的法律规定；知道租赁中介机构与房地产经纪人的地位和关系；知道租金构成的要素；知道租赁税费的名称和缴纳标准；知道房屋日常运维的规范要求和方法；能够通过 1+X 考证。</p>	36
13	物业会计基础	<p>● 主要教学内容：会计基本概念；会计核算基础；货币资金；应收及预付款项；存货；固定资产、无形资产和其他资产；负债；所有者权益；收入、费用和利润；财务会计报告等。</p> <p>● 教学要求：通过学习和训练，学生能对房地产企业的会计核算有一个全面的了解，掌握会计核算的基本理论与基本方法，对企业中常见的经济业务能进行正确的会计处理，能看懂会计报表，初步具备运用会计方法进行经营管理的能力。</p>	54
14	楼宇智能化管理	<p>● 主要教学内容：楼宇智能化管理基本概念；智能楼宇各子系统的特点、结构和组成；楼宇智能化管理的相关技术；典型智能楼宇设备的功能；调试智能楼宇各子系统的功能；智能楼宇各子系统的工作原理；各系统给的接线方法；楼宇智能化技术相关标准规范；楼宇智能设备的运行状况分析并进行归档；系统故障并提出解决实际问题的方法。</p> <p>● 教学要求：通过学习和训练，学生能掌握楼宇智能化相关技术，熟悉智能楼宇各子系统的构成和工作原理；要求学生具有对智能楼宇系统的分析能力；具备典型智能楼宇设备的安装与调试的能力；通过理实一体化教学，加强学生实践技能方面的培养，提高学生的综合职业能力和职业素养；并要求学生能通过国家职业技能鉴定智能楼宇管理师三级证书的考核。</p>	54

15	物业财务管理	<p>● 主要教学内容：财务管理内容、目标、原则和环境；财务管理的资金时间价值观念；筹资、投资、资金营运和收益分配的决策与管理方法；财务分析方法等方面知识。</p> <p>● 教学要求：通过学习和训练，学生能认识到财务管理工作对于市场经济健康发展、企业经营管理水平提高和企业经济效益改善方面具有重要意义；树立团队合作精神；培养学生爱岗敬业、细心严谨、诚实守信、思维敏锐、勇于创新、科学理财、开源节流等职业素质，树立良好的财经职业道德观念。</p>	54
16	物业环境与绿化管理	<p>● 主要教学内容：植物学基础知识；园林植物与环境土壤的关系；常见的树木花卉的形态特征、习性、用途等；树木花卉的栽植和后续养护方法；园林植物与建筑小品体量、空间等关系；绿地养护管理的方法和标准。</p> <p>● 教学要求：通过学习和训练，学生能理解植物的基本知识及植物生长发育与环境的关系，能识别常见植物基本特征和应用，掌握常见植物的栽植方法和步骤，掌握常见花木的修剪、养护管理等方法，能够对小庭院设计平面图进行识别和放样，以及对园林常见机具工具进行使用等。</p>	54
17	物业经营管理实务	<p>● 主要教学内容：经营性物业的业态类型及商业模式；经营性物业的价格及影响因素；经营性物业的投资分析、市场分析、租赁管理等经营活动。</p> <p>● 教学要求：通过学习和训练，学生能具备良好的职业道德和严谨务实的工作态度；具备经营性物业的市场调研能力；具备经营性物业租赁方案的编制能力；具备经营性物业经营管理方案的编制能力。</p>	54
18	物业设施设备管理	<p>● 主要教学内容：给水排水系统、采暖通风系统、空调系统、供配电系统、燃气供应系统、消防系统、电梯设备、楼宇智能化系统的基本组成和工作原理；物业设备基本类型及工作原理；常见物业设施设备的日常保养内容和方法；安全用电知识及物业防火和防雷措施。</p> <p>● 教学要求：通过学习和训练，学生能掌握物业暖通设备的基本知识、运行管理、运行调节方法、能识别暖通设备运行中常见的运行故障，并找到排除故障方法的能力，初步具有与物业暖通设备运维岗位相适应的职业能力和职业素养，为今后从事设备运维专员的技术工作奠定良好的基础，达到设备运维专员职业标准的相关要求，以及诚实、守信，善于沟通、合作的品质和耐心细致的工作作风。</p>	54
19	民法学基础	<p>● 主要内容：民法的基本原理和我国民法的主要内容，包括：民法概述、民事法律关系、民事法律行为、代理、诉讼时效、物权、债权、人身权、侵权行为等。</p> <p>● 教学要求：通过学习和训练，学生能掌握我国现行民事法律的基本规定，理解民法的重要地位和作用，增强民法意识和权利意识，培养学生的法律思维能力和运用法律知识、法学理论分析处理实际问题的能力。</p>	72
20	经济学基础	<p>● 主要教学内容：经济学概述、微观经济学和宏观经济学。</p> <p>● 教学要求：通过学习和训练，学生能够了解到微观经济学的基本原理，如需求、供给和均衡价格理论、消费理论、生产理论、厂商理论；以及了解到宏观经济学的基本原理，如国民收入核算理论、国民收入决定理论、通货膨胀与失业理论、宏观经济政策等。通过该课程学习的，学生可以掌握经济学中的基</p>	36

		础知识和原理，分析经济社会和生活中的各种现象，为进一步学习其他专业课程打下基础。	
21	物业价值评估技术	<ul style="list-style-type: none"> ● 主要教学内容：房地产估价的概念和原则；房地产估价的目的；房地产估价的流程；估价业务的种类；资料收集和现场勘查；估价参数的选取；估价方法的选用；简单的房地产估价报告。 ● 教学要求：通过学习和训练，学生能根据委托人的意图写出估价目的、估价时点、估价对象等事项，并能签订估价委托合同；会从二手门店、售楼处和网上收集估价业务所需的资料；能按估价要求，对估价对象进行现场勘查；能选用恰当的估价方法对房地产价格进行计算；按估价报告撰写要求，撰写一份估价报告。 	54
22	客户关系管理	<ul style="list-style-type: none"> ● 主要教学内容：客户与客户关系的基础理论；客户分析与潜在客户的开发、管理客户信息、网络客户服务；客户服务管理的礼仪与技巧；客户满意度管理、客户忠诚度管理、客户投诉处理、大客户管理；CRM。 ● 教学要求：通过学习和训练，学生能够开发潜在客户；能进行客户档案的收集、整理和分析；能懂得客户心理、更加善于和客户沟通、具备更强的团队意识；能进行客户满意度和忠诚度维护；能正确处理客户投诉；能规范地进行客户接待、拜访和回访；能用 CRM 系统进行客户管理。 	36
23	管理学基础	<ul style="list-style-type: none"> ● 主要教学内容：管理学的发展和沿革，管理过程中的各基本职能，即计划、组织、领导和控制，对管理实践进行了描述。 ● 教学要求：通过学习和训练，学生能分析问题，解决问题的能力；培养学生用管理思维去对待群体中所发生的事物；培养学生办事的计划性、协调的组织性以及实施的控制性。 	36
24	物业服务营销	<ul style="list-style-type: none"> ● 主要教学内容：物业服务营销的基本概况；物业服务营销的研究内容、理论和方法；物业服务营销的基本技能。 ● 教学要求：通过学习和训练，学生能运用营销课程的核心内容，能联系实际解决问题；培养发现、创造、满足顾客需求的能力，即物业市场调研能力、营销策划能力、营销管理能力、客户服务能力、营销环境分析能力等。 	54
25	物业空间营造与维护	<ul style="list-style-type: none"> ● 主要教学内容：物业空间营造与维护基本概念；绿色空间营造与维护的特点和要求；清洁空间营造与维护的特点和要求；空间秩序营造与维护的特点和要求；空间氛围营造与维护的特点和要求。 ● 教学要求：通过学习和训练，学生能掌握物业空间营造与维护基本概念和知识，通过理实一体化教学，加强学生实践技能方面的培养，提高学生的综合职业能力和职业素养；独立学习及获取新知识、新技能、新方法的能力；与人交往、沟通及合作等方面的态度和能力。 	36
26	建筑 CAD 与 BIM 技术	<ul style="list-style-type: none"> ● 主要教学内容：BIM 技术的基本理论和思维方法；BIM 数字信息仿真技术模型；BIM 技术发展现状及前景；BIM 技术在项目建设全生命周期模型中应用的理念和方法；BIM 在建筑全生命周期的应用；建筑模型的创建方法和建筑构件族的制作方法；各专业间的协同；解决实际项目中遇到问题的能力。 ● 教学要求：通过学习和训练，学生能使用 BIM 技术进行简单建筑类型的平、立、剖面设计的基本方法并运用到实际设计中。 	72

		会使用 BIM 技术建筑构件构造设计的方法，主要建筑构件（基础、墙体、楼地层、屋顶、楼梯、门窗）的构造设计方案，能进行简单的构造设计，通过房屋建筑学课程设计的进一步训练加强建筑方案设计和建筑构造设计实操技能的培养。	
27	大学语文	<p>● 主要内容：以梳理脉络+专题的形式，选取了诗歌、散文、小说、戏剧等四大体裁中的古今中外名篇进行讲解；以语篇分析为主，以形成问题意识、提高思辨能力及判断力为教学内容和方向；在美文的学习中形成深厚的人文素养。</p> <p>● 教学要求：通过学习和训练，学生能在选篇的基础上，具备文学鉴赏力、写作能力，使之能说、明辨、会写；涉猎原典，扩大学生视野；注重点面结合，扩宽学生思维的深度，激发学生的爱国热情，培养其高尚的人格，为学生专业学习和终身发展奠定良好基础。</p>	36
28	物业管理招投标实务	<p>● 主要教学内容：招标投标主体客体、权利义务、主要形式、操作流程以及投标方案的编制等；物业招标投标的基础知识。</p> <p>● 教学要求：通过学习和训练，学生能对本课程理论知识讲解和实践操作能力的训练，使学生了解市场营销岗位群的工作内容，具备招标投标的基本能力，提高学生经营管理能力。</p>	36

九、教学安排表

（一）教学活动时间安排表（单位：周）

学期	入学教育与军训	社会实践	毕业论文	课堂教学	实训（实验）	实习	考试	机动	假期	总计
一	1	0	0	18	0	0	1	0	4	24
二	0	0	0	18	0	0	1	1	8	28
三	0	1（国防教育）	0	18	0	0	1	0	4	24
四	0	0	0	18	0	0	1	1	8	28
五	0	0	0	18	0	0	1	1	4	24
六	0	0	0	18	0	0	1	1	8	28
七	0.5	1.5	0	18	0	0	1	1	4	26
八	0	2	0	16	0	0	1	1	8	28
九	0	0	0	0	18	0	0	3	4	25
十	0	0	4	0	14	0	0	1	0	19
总计	0.5	4.5	4	142	32	0	8	10	52	254

（二）教学进程表

课程分类	课程名称	学时	学分	各学期教学周数、周学时分配									
				1	2	3	4	5	6	7	8	9	10

				18周	18周	18周	18周	18周	18周	18周	18周	18周	18周	
必修课程	公共必修课程	心理健康	36	2	2									
		思政 1: 中国特色社会主义	36	2	2									
		思政 2: 心理健康与职业生涯	36	2		2								
		思政 3: 哲学与人生	36	2			2							
		思政 4: 职业道德与法治	36	2				2						
		语文	216	12	4	4	4							
		数学	216	12	4	4	4							
		英语	324	18	4	4	4	2	2	2				
		历史	72	4					4					
		艺术	36	2	1	1								
		信息技术 1	108	6	3	3								
		信息技术 2	108	6					3	3				
		体育与健康	288	16	3	3	3	3	2	2				
		劳动教育	18	1				1						
		应用数学	72	4				4						
		中华优秀传统文化	36	2					2					
		思想道德与法治	54	3							3			
		大学英语	144	8							4	4		
		信息技术 3 (计算机应用基础 3)	18	1							3			
		大学生职业生涯规划	18	1							1			
	体育	72	4							2	2			
	毛泽东思想和中国特色社会主义理论体系概论	54	3							3				
	形势与政策 1	9	0.5							0.5				
	形势与政策 2	9	0.5								0.5			
	军事技能	36	2							2周				
	军事理论	36	2							2				
	思政实践 (概论)	9	0.5							0.5				
	思政实践 (基础)	9	0.5							0.5				
	大学生就业指导	18	1								1			
	43%	小计	2160	120	23	21	17	12	13	7	19.5	7.5	0	0
	专业必修课程	CAD 基础	72	4	4									
		建筑工程基础	108	6		3	3							
		物业管理概论	36	2			2							
物业管理法规应用		72	4				4							

		物业电工技术	54	3				3						
		物业给排水技术	72	4				4						
		物业电子技术	54	3					3					
		房产企业行政事务	54	3						3				
		物业秩序维护	36	2						2				
		物业客户服务	36	2					2					
		建筑物维修管理	72	4						4				
		不动产租赁、经营与管理	36	2						2				
		物业会计基础	54	3					3					
		楼宇智能化管理	54	3							3			
		物业财务管理	54	3							3			
		物业环境与绿化管理	54	3							3			
		物业经营管理实务	54	3								3		
		物业设施设备管理	54	3								3		
	21%	小计	1026	57	4	3	5	11	10	9	9	6	0	0
选修课程	限定选修课程	民法学基础	72	4			4							
		经济学基础	36	2							2			
		物业价值评估技术	54	3							3			
		客户关系管理	36	2							2			
		管理学基础	36	2								2		
		物业服务营销	54	3									3	
		物业空间营造与维护	36	2									2	
		建筑 CAD 与 BIM 技术	72	4									4	
		大学语文	36	2									2	
		物业管理招投标实务	36	2									2	
	9%	小计	468	26	0	0	4	0	0	0	7	2	13	0
任意选修课程	新建商品房销售	54	3							3				
	建筑赏析	36	2	2										
	服务礼仪	36	2		2									
	物业公文写作	54	3				3							
	物业管理实用英语	54	3					3						
	客户心理学	36	2				2							
5%	小计	270	15	2	2	0	5	3	3	0	0	0	0	
	顶岗实习	540	18										18周	
	入学教育+军训	28	28	1										
	毕业论文（设计）	120	4											4周
	毕业实习	540	18											14周
22%	小计	1108	70	1	0	0	0	0	0	0	0	2	18	18
合计			5032	256	30	26	26	28	26	26	30.5	28.5	18	18

（三）独立设置的实践性教学安排表

类别	项目	内容与要求	学期	周数	备注
实 习	顶岗实习	在校外实训基地进行,由学校教师与企业带教共同指导,结合企业的岗位实际选题,确定训练内容和任务要求。最后完成实习报告,并按要求撰写毕业论文。	9	18	无
	毕业论文(设计)	学校统一安排	10	4	无
	毕业实习	学校统一安排	10	14	无
	物业环境管理	在实训中心进行物业环境管理的沙盘操盘:包括绿化配置、绿化布局、空间营造等;以及在环境管理与绿化管理仿真实训软件上进行系统的清洁卫生管理和绿化管理。	7	4	无
	物业秩序维护	在实训中心进行物业秩序维护的沙盘操盘:主要包括车辆进出管理等;以及在秩序维护仿真实训软件上进行系统的秩序维护管理。	6	4	无
	物业客户服务	在实训中心的工位上进行物业客户服务:包括问询接待、报修接待、投诉接待等;同时在仿真软件上进行相关表单的填写和流转等。	6	8	无
	物业企业行政事务	在企业行政事务实训室进行会务安排、前台接待及办公设备操作等实训及考核。	5	4	无

十、其他说明

（一）相关上位文件

本人培方案撰写体例参考《上海市教育委员会关于上海市职业院校制订中高职教育贯通专业人才培养方案的指导意见（试行）》（沪教委职〔2018〕20号）。

（二）采用的学习制度

学习制度要体现以人为本的思想,应建立弹性学习制度,而弹性学习制度最主要的标志就是学分制。学分制实施的前提是必须建立一个完善的选课制度,以及要有一系列为学生提供非常规的教学培养计划和提供生活学习保障条件的配套方案。中高贯通采用“3+2”模式,在中职阶段获得应修学分后,可顺利进入高职阶段学习。

（三）条件保障

1、师资条件

1.1 中职学校

物业管理专业共有专业教师 15 名，其中专业专任教师 12 名，占本专业教师总数的 80%。12 名专任教师中，硕士学位 6 人，本科学历 6 人；具有高级职称 2 人、中级职称 4 人；另外，大部分人都分别获得了注册房地产执业经纪人、注册房地产估价师、房地产经济师、高级技师、高级工等相应的职业资格证书，双师型教师比例超过 60%。本专业也有来自于一线的企业兼职教师，从事专业方面的实践教学工作。

本专业多名教师具有行业背景，多年来积极参与产业实践，对物业管理、物业管理房屋修缮、房地产营销及经纪等专业领域十分熟悉能将行业新规和政策及时运用在各项教学和科研工作中，同时带领本专业其他教师更新知识，贴近行业。

1.2 高职学校

上海城建职业学院物业管理专业重视教师队伍培养和建设，目前学院物业管理专业共有专任教师 12 名，平均年龄 38 岁。其中，高级职称 8 名、博士 3 名、硕士 5 名，拥有教育部高职高专教育物业管理类专业教学指导委员会委员 2 名、高职高专人才培养水平评估专家 2 名、上海市高校中青年学科带头人 2 名、上海市育才奖获得者 2 名、上海市优秀青年教师科研基金资助对象 2 名，院级青年骨干教师 3 名，有 94.7% 的教师具备“双师”素质。

2. 教材建设

我校教师近几年先后主编了：《物业管理》、《物业管理操作实务》、《物业管理基础知识》、《物业管理法规应用》、《物业管理实务与技能》、《物业管理行政事务》、《物业智能化系统维护与管理》、《物业管理员(5 级)》、《物业常用设备应用》《电工基础知识与技能》等全国统编教材和物业管理行业培训教材共 20 多本，在全国和本市的影响力大。

学校在原有基础上，加强对本专业的建设，新开发《房地产企业行政事务》以及《物业管理操作实务》2 门理实一体化教材，完成上海市级精品课程《房地产法规应用》和校级精品课程《物业管理操作实务》。

3. 课程资源

专业开设有物业管理概论、房地产基本制度与政策、物业管理法规应用、非居住类物业管理、物业企业行政管理、物业环境管理、物业秩序维护、物业客户服务、不动产租赁经营与管理、物业客户关系管理等核心课程。

此外，本专业开发了房地产销售仿真软件、新开发楼盘案例资源库、新建专业资源库，内容包括视频资料、仿真资料、测评题库、教学软件、多媒体课件、趣味教学题库系统等。

随着课改的深入，本专业的课程建设工作也将不断地进行调整和深化，使之更加完善。

4. 校内外实训实习条件

4.1 校内实训基地

校内实训基地基本配置表

序号	名称	基本配置要求	规模	功能说明
1	P106 新技术 体验区	本实训室配套于新建商品房销售课程中房地产基本知识及样板房虚拟带看、物业管理实务课程中物业管理基本知识等教学内容实训。 本实训室布置物业管理服务知识展墙一组（含小区新普及的智能设施体验），房地产营销技术沿革展墙一组（含新技术展示展项若干）；全息投影区；VR体验区。	场地：101 m ² 工位数：40个	本实训室用于房地产营销技术革新，物业管理新设施设备展示；模拟工作场景还原，全息投影教学资源播放、VR虚拟教学资源实训等使用功能。
2	P107 教学仿 真软件 实训区	本实训室配套于新建商品房交易仿真软件应用课程与新建商品房销售课程中来电接听、电话跟踪、合同网签、交易登记资料收集等教学内容实训，以及物业管理服务仿真软件课程操作实训。 实训设备和资源介绍： 本实训室设置电脑及语音实训工位40个，多媒体讲台1套，房地产销售流程实训系统一套，物业管理服务仿真系统一套，教学多屏同步系统一套。	场地：68 m ² 工位数：40个	本实训室用于房地产销售及物业管理服务仿真软件实训，以及其它软件和语音客户系统的实训。
3	P108 物业客 服与秩 序维护 实训区	本实训室配套于物业程序维护课程中安防布置、车辆管理等教学内容实训、以及物业客户服务课程中物业服务接待等教学内容实训。 本实训室配置秩序维护车辆管理触摸电控实训沙盘一组、物业接待窗口工位6组，多媒体讲台和显示设备一套。	P108与 P109合并 为一个实训 区间，场地： 111 m ² P108工位 数：30个	本实训室用于物业管理服务中秩序维护相关教学内容，以及物业服务接待的实训。

4	P109 物业环境管理与空间营造实训区	本实训室配套于物业空间营造与维护课程中保洁设备与工艺、绿化布置、主题环境布置等教学内容实训。 本实训室布置多媒体触控桌一组、保绿环境教学系统一套、实训用 pad、多媒体讲台和显示设备、保洁设备等。	P109 工位数：30 个	本实训室用于物业环境管理和空间营造中室内室外保洁、保绿、环境营造和主题布置等实训内容。
5	P110 物业管理实务实训区	本实训室配套于物业管理实务课程中各类突发事件场景模拟，物业环境布置模拟，会务安排等内容教学实训，以及房地产市场营销课程中开盘仪式、交房仪式等教学内容实训。 本实训室配置多媒体触控教学一体机一台，多媒体讲台一套，拼接教学工位等。	场地： 90.5m ² 工位数：42 个	本实训室用于物业管理和房产销售中一些活动，场景模拟的教学。由于场景模拟需要经常做现场布置，所以将教室的主要墙面做成白色烤漆玻璃。方便海报，装置的补贴和安装已经用后的清理和还原。教室为房产销售与物业管理共用。

4.2 校外实训基地

- (1) 上海市物业管理行业协会
- (2) 同策房产咨询股份有限公司
- (3) 上海加策房地产估价有限公司
- (4) 中信泰富物业管理有限公司
- (5) 保利物业管理有限公司
- (6) 上海复瑞物业管理有限公司
- (7) 凯莱国际酒店管理有限公司
- (8) 上海聚城资产管理公司
- (9) 上海仁恒物业管理有限公司
- (10) 龙湖物业服务集团有限公司
- (11) 上海东湖物业管理有限公司
- (12) 万科物业发展有限公司
- (13) 上海漕河泾开发区物业管理有限公司

(四) 评价要求

1. 考核、评价的原则

学生成绩考核与评价办法要与房地产开发与营销企业对人才的需求相适应，与社会认同相适应，促进学生的个性化发展。为此，在学生成绩考核与评价办法

的改革中，必须遵循以下原则：重视学生学习过程的考核；将学生理论知识、操作技能、个性发展、职业能力的考核结合起来，以达到对学生作出综合客观评价的目的。

2. 考核内容

在内容上可将考核分为理论考核和技能考核，可以从以下几个方面进行考核。

学习过程：包括学习态度、出勤、课堂提问、小组活动、课后作业、卷面成绩等。

操作技能：包括实训课程、技能考证、技能竞赛等方面的考核。

个性发展：指个人特长、社团活动、公益活动等。

职业能力：包括职业素养、岗位能力、创新能力等。

3. 考核方式、方法

考核可分为校内考核和企业考核两大模块。

校内考核根据课程性质不同可分为普通课程和实训课程考核两部分，最后达到专业核心课程都向“理实一体”课程过渡。

普通课程包括公共基础课和专业理论课等非实训课程。

实训课程采用以实训考核为主、卷面考核与实训考核相结合的新型评价方式。根据不同学科的实践教学目的、特点、要求，突出应用性、操作性、技能性，减少纯记忆性内容，增加技能性内容的比重，制定实训课程的应用基础知识和专业知识、基本技能、综合能力等评价的量化标准。注重对学生平时表现的观察、分析问题、解决问题能力、运用，制定模糊考核标准。在考核中，把量化标准和模糊标准渗透在整个实训过程中，对于学生的实训过程要进行合理的控制，并分析其实训成果的优劣，形成由老师、同学共同参与的多个考核指标的合理评价方案，提高教学质量，获得了良好的收效。

学生在企业课程实习和顶岗实习期间情况主要由双方根据教学计划，制定教学内容和考核方法，由企业负责考核，具体由企业选派的部门管理人员、带教师傅、实习指导教师，考核的主要内容是学生的课程实习和顶岗实习期间的工作态度、职业素养、学习能力、团队合作等。

4. 考核标准

(1) 学生在校成绩考核标准。

学校开设的普通课程考核包括卷面考核和平时表现，卷面考核采用传统的考试考核的量化指标，平时表现包括学习态度、出勤情况、纪律表现。

学校开设实训课程的考核成绩一般由实训实操、卷面考试、实训手册的填写、平时表现等项目组成。

1) 实训实操。定量考核为主，定性考核为辅。如：凡能达到基本技能要求并能不断超越自我的，得满分；凡能达到基本技能要求，但进步不大的，或虽有进步但达到基本要求有困难的，可据学生具体表现分类打分；凡不学习、不操作、达不到及格要求的，一律扣除实训实操成绩。

2) 卷面考试。专业理论知识与实训操作知识量化考核。

3) 实训手册填写。定性考核与定量考核相结合。如：凡认真填写实训记录，及时撰写实训反思的，得满分；凡能完成上述手册填写的，根据书写认真程度分类打分；凡不能完成实训记录或超过 1/2 抄袭他人记录，一律扣除实训手册填写成绩。

4) 实训考核。是学校一学期一次的终结性考核，为定量考核。

5) 平时表现。学习态度、出勤情况、纪律表现。

(2) 学生在企业成绩考核标准。

对于在岗位实习期间的课程实习或者顶岗实习期间的成绩考核由专业教师与带教师傅一起完成，立足于过程性和岗位技能的综合考核。

(五) 教学管理制度

教学管理主要聚焦在师资管理、教学过程保障、教学督导方面。

学校对专任、兼职教师指定相应的任职资格，达到相应的条件方可实施教学，并针对新进教师实行“师徒制”，由经验丰富的教师一对一带教新教师。每学期开学前，由任课教师编制学期授课计划，事先做好统筹规划。在课堂教学教师讲课应注意加强基础知识、基本理论和基本技能的教学，教学中途不得无故离开教学场所，同时对调课、合班上课、代课都有明确的规定。教师需在学期末进行教学质量分析，需按教学大纲要求对一学期的教学工作认真作出书面总结，在教研

组内交流，经所在部门审核后交教务科存档。教务科实施教学的现场巡查制度，每天随机抽查教师上课情况，对教材选用、落实教学场地、组织考试都有相应的教学制度，此外，还有试卷检查、授课计划、教案检查、作业批改要求的相关的教学督导制度。

中职阶段专业必修课程标准

CAD 基础课程标准

【课程名称】

CAD 基础

【适用专业】

中高职贯通现代物业管理专业（五年制）

1、前言

1.1 课程性质

本课程是中高职贯通现代物业管理专业的一门专业基础课程。其功能是使学生在了解房屋构造、建筑制图标准的基础上，利用 AutoCAD 软件提供的绘图功能绘制出准确、规范的建筑工程图，并能从绘图软件的基本操作转换成工程制图、辅助工程管理工作能力，为今后在工作岗位上成为一名合格的房地产行业从业人员打下基础。本课程是物业管理 BIM 技术应用、楼宇智能化管理、建筑物维修管理等课程的先修课程。

1.2 设计思路

本课程以物业管理专业相关的工作任务和职业能力分析为依据，结合目前社会对物业管理从业人员的岗位要求设置本课程，同时充分考虑本专业中高职贯通学生对建筑 CAD 实际应用能力的需要，并融入建筑识图和制图、房屋构造的相关要求，为日后做一名合格的房地产从业人员打下坚实的基础。

本课程内容的选取紧紧围绕完成物业管理专业相关工作任务所需的基础知识和相关岗位职业能力培养，以中高职贯通学生建筑 CAD 的实际工作要求，安排课程内容，以工作任务为引领，通过工作任务整合相关知识、技能与态度，将本课程设计为任务引领型课程。让学生通过完成具体的工作任务来构建相关知识和技能，发展职业能力。

本课程结构在融合了建筑制图标准、建筑识图和房屋构造基本知识的基础上，以发展学生建筑 CAD 应用能力为线索来设计，包括 8 项工作任务，具体为：

AutoCAD 的基本操作、绘制基本图元、构建建筑设计基础、绘制建筑平面图、绘制建筑立面图、绘制建筑剖面图、绘制建筑详图、图形打印及输出。

本课程建议为 72 学时。

2、课程目标

依据房地产行业对中高级人才的需求，结合中高职贯通教学规范和中高职学生的认知特点，通过本课程学习，掌握 AutoCAD 绘图软件的基本操作命令，在已有的建筑施工图识图和房屋构造知识前提下，能初步具备建筑 CAD 的技能，绘制出符合工程要求的图样，完成相关岗位的实际工作任务，同时具备诚实、守信、善于沟通与合作的品质，养成实事求是、一丝不苟的工作责任心，为发展学生职业能力奠定良好的专业基础，并在此基础上达到以下职业能力培养目标：

职业能力目标

- 能熟悉制图标准的规定
- 会运用 Auto CAD 软件的绘图命令和编辑命令制图
- 能绘制和编辑基本图形
- 能绘制建筑平面图、建筑立面图、建筑剖面图和建筑详图
- 能打印和输出文件

3、课程内容和要求

工作任务	技能与学习水平	知识与学习水平	建议课时
1. AutoCAD 的基本操作	1. AutoCAD 的基本操作 <ul style="list-style-type: none"> ● 能对图形文件进行操作管理。 ● 能用多种方式输入坐标。 ● 能缩放和平移图形。 ● 能进行绘图环境设置。 ● 能用多种方法执行命令。 	1. AutoCAD 的基础知识 <ul style="list-style-type: none"> ● 能说明 AutoCAD 的基本功能。 ● 能说明图形文件的管理方法 ● 能说明制图辅助工具的功能、设置方法的调用方法。 ● 能解释绘图环境变量的含义。 	8
2. 绘制基本图	1. 能运用绘图命令 <ul style="list-style-type: none"> ● 能进行各种绘图命令的操作。 包括点、线、多线、多段线、矩	1. 绘图命令的功能 <ul style="list-style-type: none"> ● 能说明各种绘图命令的功能、命令中参数的含义。 	12

元	<p>形、正多边形、曲线、图案填充等。</p> <ul style="list-style-type: none"> ●能进行块操作。 <p>2.能运用编辑命令</p> <ul style="list-style-type: none"> ●能进行各种图形编辑命令的操作。包括删除、复制、镜像、偏移、阵列、旋转、修剪、倒角等。 	<ul style="list-style-type: none"> ●能说明块命令的功能及其参数设定。 <p>2. 编辑命令的功能</p> <ul style="list-style-type: none"> ●能说明各种编辑命令的功能、命令中参数的含义。 	
3. 构 建 建 筑 设 计 基 础	<p>1.认知建筑设计概念和建筑制图标准</p> <ul style="list-style-type: none"> ●能说明建筑施工图的名称。 ●能查阅建筑制图相关标准。 ●能说明建筑制图标准的要求。 	<p>1. 建筑设计基础知识</p> <ul style="list-style-type: none"> ●能说明建筑构成要素。 ●能说明建筑施工图的名称。 ●能识记相关建筑制图标准名称。●能说明常用材料图例的含义。 	4
4. 绘 制 建 筑 平 面 图	<p>1. 建筑平面图绘制</p> <ul style="list-style-type: none"> ●会设置绘图环境变量。 ●会设置图层。 ●能按标准要求绘制建筑平面图。 ●能进行标高、尺寸、剖切符号、详图索引符号、文字说明等注写。 	<p>1.建筑平面图的内容、绘制要求</p> <ul style="list-style-type: none"> ●能说明建筑平面图的图示内容和方法。 ●能说明建筑平面图的绘制步骤。 ●能说明绘图环境的设置内容。 ●能说明建筑平面图的绘制要求。 	12
5. 绘 制 建 筑 立 面 图	<p>1. 建筑立面图绘制</p> <ul style="list-style-type: none"> ●能设置绘图环境变量。 ●能按标准要求绘制建筑立面图。 ●能进行标高、尺寸、文字说明的注写。 	<p>1.建筑立面图的内容、绘制要求</p> <ul style="list-style-type: none"> ●能说明建筑立面图的图示内容和方法。 ●能说明建筑立面图的绘制步骤。 ●能说明建筑立面图的绘制要求。 	8

6. 绘制建筑剖面图	1. 建筑剖面图绘制 ●能设置绘图环境变量。 ●能按标准要求绘制建筑剖面图。 ●能进行标高、尺寸、文字说明等注写。	1.建筑剖面图的内容、绘制要求 ●能说明建筑剖面图的图示内容、方法。 ●能说明建筑剖面图的绘制步骤。 ●能说明建筑剖面图的绘制要求。	12
7. 绘制建筑详图	1. 建筑详图绘制 ●会设置绘图环境变量。 ●会设置图层。 ●能按标准要求绘制详图。 ●能进行标高、尺寸、索引符号、文字说明等注写。	1.建筑详图的内容、绘制要求 ●能说明详图图示的内容、方法。 ●能说明详图的构造、层次、绘制步骤。 ●能说明详图的绘制要求。	12
8. 图形打印及输出	1.图形打机与输出 ●能配置打印机。 ●能设置打印样式。 ●能完成图形对象的指定输出。	1. 图形打印基本知识 ●能说明“模型空间”和“布局空间”的区别 ●能说明打印页面设置的的内容。	4

4、教学活动参考设计

教学活动	教学活动内容描述	涉及的任务	参考学时
教学活动一： 基本图样绘制	1、任务发布：绘制给定的几何图样。 2、以个人为单位，要求使用指定的命令，按要求绘制指定图样。 3、学生作业展示与互评。 4、教师加强过程中指导，最后归纳、总评。	绘制基本图元	4
教学活动二：	1、任务发布：绘制给定的建筑平面图。	绘制建	8

建筑平面图 绘制	2、以个人为单位，要求在给定的时间内按质量要求完成任务。 3、学生作业展示与互评。 4、教师加强过程中指导，最后归纳、总评。	筑平面图	
教学活动三： 详图绘制	1、任务发布：绘制教学楼的楼梯详图。 2、以组为单位，完成楼梯实测，要求在给定的时间内按质量要求完成任务。 3、学生作业展示、说明与互评。 4、教师加强过程中指导，最后归纳、总评。	绘制建筑详图	4

5、实施建议

5.1 教材编写

5.1.1 应依据本课程标准编写教材，教材应充分体现工作任务引领、实践导向的课程设计思想。

5.1.2 教材应根据建筑 CAD 工作任务要求组织编写，使学生在各种活动中提高建筑 CAD 的能力，加强计算机制图能力的训练。

5.1.3 教材应突出实用性，教学设计应把理论与实践密切结合，应避免把职业能力简单理解为纯粹的技能操作，同时要具有适应性，教材编写结合建筑规范新的标准。应将本专业领域的发展趋势及实际业务操作中的新知识、新技术和新方法及时纳入其中。

5.1.4 教材应以学生为本，理论知识以够用和学生可接受为原则，文字表述要简明扼要，内容展现应图文并茂，要多介绍有代表性、实用性的图形绘制方法和技巧，加强建筑制图与制图标准、建筑识图、建筑构造之间的相互关联，以提高学生的学习兴趣。

5.1.5 由于本课程注重学生的操作能力，因此教材必须配备学生实训手册作为辅助教材；教材中的活动设计要具有可操作性，既要结合专业，又要富有新意，便于教师指导和学生学习。

5.2 教学建议

5.2.1 应立足于加强学生实际制图能力的培养，采用项目教学，以任务引领激发学生兴趣，使学生具备建筑 CAD 的基本能力，增强学习的积极性和主动性。

5.2.2 教师应以学生为本，积极启发引导学生的创造性，注意培养学生空间想象能力；注重“教”与“学”的互动。通过选用典型活动项目，组织学生进行活动，让学生在不断的练习中逐步达到目标，在活动中增强建筑 CAD 的基本功，学到相关知识和技能，掌握本课程的职业能力，达到举一反三的效果。

5.2.3 教师在教学活动中，要加强示范性教学。要有完备而清晰的示范图纸和制图标准等资料，要有现场的示范作图教学活动，提高学生的空间想象能力和实际操作能力。

5.2.4 该课程是一门实践性很强的课程，强化职业技能训练，因材施教，注重实践，做学一体，注意发现和发展每个学生的个性与特长，培养学生的独立思考能力和自主创新意识。

5.3 教学评价建议

5.3.1 突出形成性评价，结合课堂提问、课堂绘图训练、课后作业、模块考核等手段，加强实践性教学环节的考核，注重平时成绩记录。

5.3.2 强调课程结束后总结性评价，结合实际建筑物的实测、制图训练，充分发挥学生的主动性和空间想象能力，注重考核学生所拥有的综合职业能力水平。

5.3.3 建议在教学中分任务模块评分，课程结束时进行综合模块考核。

各任务模块可参照下表进行评价：

序号	任务模块	评价目标	评价方式	评价分值
1	AutoCAD 的基本操作	评价学生 AutoCAD 的基本操作能力	形成性评价 总结性评价	15
2	绘制基本图元	评价学生基本作图、编辑命令应用的能力	形成性评价 总结性评价	15
3	构建建筑设计基础	评价学生掌握制图标准内容和要求的能力	形成性评价 总结性评价	5
4	绘制建筑平面图	评价学生绘制建筑平面图的能力	形成性评价 总结性评价	15

5	绘制建筑立面图	评价学生绘制建筑立面图的能力	形成性评价 总结性评价	10
6	绘制建筑剖面图	评价学生绘制建筑剖面图的能力	形成性评价 总结性评价	15
7	绘制建筑详图	评价学生绘制建筑物构造详图的能力	形成性评价 总结性评价	10
8	图形打印及输出	评价学生图形打印和输出的能力	形成性评价 总结性评价	5
8	综合评价	评价学生按实际工程要求进行建筑工程图识读和建筑构造分析的能力	总结性评价	10
合 计				100

说明：

(1) 形成性评价，是在教学过程中对学生的学习态度和各类作业情况进行的评价；总结性评价，是在教学模块结束时，对学生综合技能情况的评价。若模块考核中同时采用形成性和总结性评价时，建议采用 3：7 的方式记分。

(2) 本课程按百分制考评，60 分为合格。

5.4 资源利用

5.4.1 利用现代信息技术开发挂图、幻灯片、投影片、录像带、多媒体课件等多媒体资源，搭建起多维、动态的课程训练平台，使学生的主动性、积极性和创造性得以充分发挥。同时联合各校开发多媒体课件利用网络课程资源，努力实现多种渠道的多媒体共享。

5.4.2 注重软件的灵活应用，加强学生之间学习经验交流，充分利用互联网的相关学习资源，使学生能积极主动地完成本课程的学习任务，为学生提高建筑 CAD 的职业能力提供有效途径。

5.4.3 搭建产学合作平台，充分利用本行业的建筑工地、设计院、房地产公司等企业，满足学生参观、实训的需要，并在合作中关注学生职业能力的发展和教学内容的调整。

5.4.4 利用行业背景优势、上海市校内开放实训中心、校外实训基地，将教学与培训合一、教学与实训合一，满足学生实训需要和学生综合职业能力培养的

要求。

建筑工程基础课程标准

【课程名称】

建筑工程基础

【适用专业】

中高职贯通现代物业管理专业（五年制）

1、前言

1.1 课程性质

本课程是中高职贯通现代物业管理专业的一门专业基础课程。其功能在于让学生熟悉建筑材料的基本性能，掌握建筑施工图识图方法，识知建筑构造的原理，了解建筑力学的基本常识，为今后在工作岗位上成为一名合格的房地产行业从业人员打下基础。本课程是 CAD 基础、物业管理概论、不动产销售、物业管理实务等课程的先修课程。

1.2 设计思路

本课程以现代物业管理专业相关的工作任务和职业能力分析为依据，结合目前社会对物业管理从业人员的岗位要求设置本课程，同时充分考虑本专业中高职贯通学生对建筑工程基础知识的需要，并融入掌握建筑工程基础相关知识与技能的要求，为日后成为一名合格的房地产从业人员打下坚实的基础。

本课程内容的选取紧紧围绕完成现代物业管理专业相关工作任务所需的基础知识和相关岗位职业能力培养，以中高职贯通学生认知建筑材料基本特性、识读建筑施工图、识知建筑构造、认知建筑力学基本原理的实际工作要求，安排课程内容，以工作任务为引领，通过工作任务整合相关知识、技能与态度，将本课程设计为任务引领型课程。让学生通过完成具体的工作任务来构建相关理论知识，发展职业能力。

本课程结构以“认知建筑材料基本特性”、“识读建筑施工图”、“认知建筑构造”和“认知建筑力学基本原理”为线索设计，包括 18 项工作任务，具体为：构建建筑材料基本知识基础、认知建筑主体结构材料的性能、认知建筑辅助材料性能、认知建筑装饰材料性能、认知建筑防水和保温材料性能、构建建筑识图和制图基本知识基础、形体投影图绘制、剖面图和断面图绘制、建筑施工图识读、

构建民用建筑基本知识基础、基础与地下室构造认知、墙体构造认知、楼板与楼地面构造认知、楼梯构造认知、屋顶构造认知、门与窗构造认知、构建静力学基本知识基础、简单构件受力分析。

本课程建议为 108 学时。

2、课程目标

依据房地产行业对中高级人才的需求，结合中高职贯通教学规范和中高职学生的认知特点，通过本课程学习，熟悉建筑材料的基本性能，掌握建筑施工图识图的方法和要求，能初步具备建筑施工图识读的技能，掌握建筑构造的一般规律和法则，正确理解建筑构造之间的关系，具备建筑力学的基本常识，并能运用所学知识和技能完成相关岗位的实际工作任务，同时具备诚实、守信、善于沟通与合作的品质，养成实事求是、一丝不苟的工作责任心，为发展学生职业能力奠定良好的专业基础，并在此基础上达到以下职业能力培养目标：

职业能力目标

- 能说明建筑材料的基本性能
- 能阅读、绘制形体投影图及标注尺寸
- 能阅读剖面图、截面图
- 能识读建筑总平面图、建筑平面图、建筑立面图、建筑剖面图和详图
- 能识别建筑结构类型
- 能说明建筑的构造组成、要求
- 能阅读、绘制形体投影图及标注尺寸
- 能说明静力学的基本定律和平衡条件
- 能进行简单构件的受力分析

3、课程内容和要求

工作任务	技能与学习水平	知识与学习水平	建议课时
1. 构建建筑材料基本	1. 能对常见的建筑材料进行分类 ● 能对常见的建筑材料进行归	1. 建筑材料的分类方法 ● 能说明建筑材料的分类方法。	4

知识基础	<p>类。</p> <ul style="list-style-type: none"> ●能解释各类标准代号的含义。 <p>2.能计算材料的基本物理性质指标</p> <ul style="list-style-type: none"> ●能计算材料的基本物理指标。 ●能计算材料的基本力学指标。 	<ul style="list-style-type: none"> ●能说明材料的标准种类。 <p>2.材料的基本物理、力学性质</p> <ul style="list-style-type: none"> ●能说明材料基本物理性质。 ●能说明材料的基本力学性质。 	
2. 认知建筑主体结构材料的性能	<p>1. 认知水泥</p> <ul style="list-style-type: none"> ●能通过材料标识识别水泥。 ●能说明水泥的运输和储存要求。 ●能说明水泥的强度和强度等级。 <p>2. 认知普通混凝土</p> <ul style="list-style-type: none"> ●能说明普通混凝土的组成部分的作用和选择要求。 <p>●能说明砂的颗粒级配和粗细。</p> <ul style="list-style-type: none"> ●能解释混凝土强度等级含义。 <p>3. 认知建筑钢材</p> <ul style="list-style-type: none"> ●能解释热轧钢筋名称代号含义。 ●能通过低碳钢拉伸试验的应力、应变曲线解释钢材的力学特性。 <p>4. 认知墙体材料</p> <ul style="list-style-type: none"> ●能说明普通烧结砖的质量等级标准和技术要求。 ●能判断欠火砖、过火砖。 ●能识别多孔砖和空心砖，并说明其区别及用途。 	<p>1. 水泥的技术性能</p> <ul style="list-style-type: none"> ●能说明水泥的分类方法 ●能简要说明水泥的生产工艺。 ●能说明水泥的技术性质。 <p>2. 普通混凝土的技术性能</p> <ul style="list-style-type: none"> ●能说明混凝土的组成和分类方法。 ●能说明混凝土的特点。 ●能说明混凝土组成材料的技术要求。 <ul style="list-style-type: none"> ●能说明普通混凝土的技术性质。 <p>3. 建筑钢材的技术性能</p> <ul style="list-style-type: none"> ●能说明钢材的分类方法。 ●能说明建筑钢材的主要性能。 <p>4. 墙体材料的技术性能</p> <ul style="list-style-type: none"> ●能说明常用墙体材料的种类。 ●能说明制砖的生产工艺。 ●能说明常用墙体材料的技术性质。 	10

<p>3. 认知建筑辅助材料性能</p>	<p>1. 认知建筑石灰</p> <ul style="list-style-type: none"> ●能说明石灰的生产、熟化过程。 ●能说明石灰在建筑中的主要用途。 <p>2. 认知建筑石膏</p> <ul style="list-style-type: none"> ●能说明建筑石膏的储存和运输要求。 ●能说明石膏在建筑中的主要用途。 <p>3. 认知建筑砂浆</p> <ul style="list-style-type: none"> ●能说明砌筑砂浆的强度等级含义。 ●能说明砌筑砂浆的种类及建筑适用部位。 ●能说明装饰砂浆、防水砂浆的配比和使用要求。 	<p>1. 建筑石灰的性能</p> <ul style="list-style-type: none"> ●能说明生石灰、熟石灰的化学成分。 ●能说明石灰的技术性质。 <p>2. 建筑石膏的性能</p> <ul style="list-style-type: none"> ●能说明建筑石膏的生产工艺。 ●能说明建筑石膏的技术性质。 <p>3. 建筑砂浆的性能</p> <ul style="list-style-type: none"> ●能说明建筑砂浆的组成、分类方法。 ●能说明砌筑砂浆、抹面砂浆的材料要求。 ●能说明建筑砂浆的技术性质。 	<p>4</p>
<p>4. 认知建筑装饰材料性能</p>	<p>1. 认知建筑装饰材料</p> <ul style="list-style-type: none"> ●能说明常用类别墙面装饰涂料的适用范围。 ●能说明常用类别壁纸、墙布的选择要求。 ●能说明常用类别墙面装饰板的适用范围。 ●能说明常用类别地面装饰材料的适用范围。 ●能说明常用类别顶棚装饰板材的适用范围。 	<p>1. 建筑装饰材料的性能</p> <ul style="list-style-type: none"> ●能说明墙面装饰涂料的种类和特性。 ●能说明壁纸、墙布的种类和特性。 ●能说明墙面装饰板的种类和特性。 ●能说明地面装饰材料的种类和特性。 ●能说明顶棚装饰板材的种类和特性。 	<p>4</p>

5. 认知建筑防水和保温材料性能	<p>1. 认知建筑防水材料</p> <ul style="list-style-type: none"> ●能说明建筑石油沥青的用途 ●能说明沥青胶和冷底子油的功效。 ●能说明改性沥青防水卷材的结构组成。 <p>2. 认知建筑绝热材料</p> <ul style="list-style-type: none"> ●能说明纤维材料、粒状材料的保温用途。 ●能说明绝热材料的物理指标含义。 	<p>1. 建筑防水材料的性能</p> <ul style="list-style-type: none"> ●能说明建筑石油沥青的主要技术性质。 ●能说明防水卷材的主要技术性质。 ●能说明防水涂料的特性。 <p>2. 建筑绝热材料的性能</p> <ul style="list-style-type: none"> ●能说明绝热材料的含义、分类方法。 ●能说明绝热材料的特性。 	4
6. 构建建筑识图、制图基本知识基础	<p>1. 建筑制图标准的应用</p> <ul style="list-style-type: none"> ●能正确选择图幅、线型、线宽、制图比例等。 ●能按制图标准要求书写文字。 ●会正确使用常用的绘图工具。 ●能绘制基本图样。 ●能标注尺寸。 	<p>1. 建筑制图标准的基本内容</p> <ul style="list-style-type: none"> ●能说明制图标准中关于图幅、图线、字体、图样比例、尺寸标注的要求。 <p>2. 绘图工具的使用</p> <ul style="list-style-type: none"> ●能说明各种制图工具的功能。 ●能说明制图工具的使用方法。 ●能说明基本图样的绘制步骤、方法。 	4
7. 形体投影图绘制	<p>1. 点、直线、平面三面投影图绘制</p> <ul style="list-style-type: none"> ●能绘制点、线、面的三面投影图。 ●能绘制基本体投影图并进行尺寸标注。 <p>2. 绘制组合体投影图</p> <ul style="list-style-type: none"> ●能识读组合体投影图。 	<p>1. 投影原理和规律</p> <ul style="list-style-type: none"> ●能说明正投影的基本特性。 ●能说明点、直线、平面的三面投影规律。 ●能说明基本体的三面投影规律。 <p>2. 形体投影图的识别、绘制方法</p> <ul style="list-style-type: none"> ●能说明基本体分类方法、投 	18

	<ul style="list-style-type: none"> ●能绘制组合体投影图并进行尺寸标注。 ●能绘制基本体的正等轴测图和斜二测轴测图 	<p>影图特点、尺寸标注方法。</p> <ul style="list-style-type: none"> ●能说明组合体投影图的识读方法。 ●能说明轴侧图的特性。 ●能说明正等轴测图、斜二轴测图的生成原理。 	
8. 剖面图、断面图绘制	<p>1. 绘制剖面图、断面图</p> <ul style="list-style-type: none"> ●能对剖面图进行分类。 ●能正确标注剖切符号。 ●能正确绘制材料图例。 ●能正确绘制剖面图、断面图。 	<p>1.剖面图、断面图的概念</p> <ul style="list-style-type: none"> ●能说明剖面图、断面图用途。 ●能指出剖面图、断面图的异同点。 ●能说明剖面图、断面图绘制步骤和要求。 	4
9. 建筑施工图识读	<p>1. 构建建筑施工图基础</p> <ul style="list-style-type: none"> ●能说明建筑物的组成。 ●能对建筑施工图进行专业分类。 ●能说明建筑施工图的有关规定。 <p>2. 识读建筑总平面图</p> <ul style="list-style-type: none"> ●能识读总图图例。 ●能确定新建房屋的位置和朝向。 ●能确定新建房屋的标高、层数等信息。 ●能识读总平面图中的文字说明。 ●能描述新建房屋附属设施及周围环境情况。 <p>3. 识读建筑平面图</p>	<p>1. 建筑施工图基本常识</p> <ul style="list-style-type: none"> ●能说明建筑各组成部分的作用。 ●能说明建筑施工图的专业种类。 ●能说出施工图的三个设计阶段。 <p>2. 建筑总平面图的内容和作用</p> <ul style="list-style-type: none"> ●能说出建筑总平面图用途。 ●能说出常见总图比例、图例的含义。 ●能解释总平面图的指北针和风向频率玫瑰图的含义。 ●能说明总平面图的等高线、绝对（相对）标高的概念。 <p>3. 建筑平面图的内容</p>	20

	<ul style="list-style-type: none"> ●能识读建筑平面图（内容包含图例、尺寸标注、指北针、剖切符号、标高、详图索引符号、屋面排水方式、文字说明等）。 ●能说明建筑的平面布置。 <p>4. 识读建筑立面图</p> <ul style="list-style-type: none"> ●能够对建筑立面图进行命名。 ●能识读建筑立面图（内容包括外墙面上的门窗类型、标高标注、外墙面装饰材料等）。 ●能建立建筑立面图与平面图之间的联系。 <p>5. 识读建筑剖面图</p> <ul style="list-style-type: none"> ●能确定剖面图的剖切位置和剖视方向。 ●能识读建筑剖面图（内容包括建筑构造、标高及尺寸标注等）。 ●能建立建筑剖面图与建筑平面图、建筑立面图之间的联系。 <p>6. 识读建筑详图</p> <ul style="list-style-type: none"> ●能绘制详图索引符号和详图符号。 ●能分析建筑常见部位详图对应的建筑构造。 	<ul style="list-style-type: none"> ●能说明建筑平面图的图示方法。 ●能说明建筑平面图的主要内容。 ●能说明建筑的构造方式。 <p>4. 建筑立面图的内容</p> <ul style="list-style-type: none"> ●能说明立面图的命名和图示方法。 ●能说明立面图的主要内容。包括屋顶、雨棚、阳台、台阶、花池、勒脚的形式和位置。 ●能说明标高标注对应的位置。 ●能说明立面各部位的装饰材料和做法。 <p>5. 建筑剖面图的内容</p> <ul style="list-style-type: none"> ●能说明建筑剖面图的作用。 ●能说明其剖切位置的选择原则。 ●能说明剖面图的图示方法。 ●能说明剖面图与建筑构造的关系。 <p>6. 建筑详图的内容</p> <ul style="list-style-type: none"> ●能指出建筑中需要采用详图表示的部位。 ●能说明详图索引符号的含义。 ●能说明建筑中常需要采用详图表示的部位。 ●能说明建筑常见部位详图的
--	---	---

		内容。	
10. 构建民用建筑基本知识基础	<p>1.民用建筑分类和构造组成</p> <ul style="list-style-type: none"> ●能根据实际工程情况对已有建筑物进行分类和等级划分。 ●能判断变形缝的类型。 ●能说明模数化的具体工程应用。 	<p>1. 民用建筑分类原则和构造组成要求</p> <ul style="list-style-type: none"> ●能说明民用建筑分类、等级划分原则。 ●能说明影响建筑构造的因素和建筑构造要求。 ●能说明建筑变形缝的类型、用途、适应范围。 ●能解释模数化概念。 	8
11.基础与地下室构造认知	<p>1. 识别基础</p> <ul style="list-style-type: none"> ●能根据图纸判定出基础的类型。 ●能根据图纸计算基础埋深。 <p>2.地下室类型识别与防水构造</p> <ul style="list-style-type: none"> ●能根据图纸判定出地下室的类型。 ●能根据图纸说明地下室的防水构造方式。 	<p>1. 地基、基础的基本概念</p> <ul style="list-style-type: none"> ●能说明地基、基础的概念。 ●能说明基础埋深概念。 ●能分析影响基础埋深的因素。 <p>2.地下室分类与防水</p> <ul style="list-style-type: none"> ●能说明地下室分类方法。 ●能说明地下室的防潮、防水构造要求。 	8
12. 墙体构造认知	<p>1. 认知墙体构造</p> <ul style="list-style-type: none"> ●能图示或摆砖说明砖墙组砌方式。 ●能初步判断承重墙与非承重墙。 ●能确定墙身防潮层的正确位置。 ●能说明圈梁、构造柱所在位置。 	<p>1.墙体构造常识</p> <ul style="list-style-type: none"> ●了解墙体分类方法、作用及设计要求 ●掌握砖墙构造形式。 ●理解圈梁、构造柱作用及设置要求。 ●掌握墙身防潮、窗台、明沟、散水的做法。 ●掌握隔墙、隔断的构造。 	12

	<ul style="list-style-type: none"> ●能绘制砖墙的细部构造图。 ●能图示隔墙构造。 	<ul style="list-style-type: none"> ●掌握墙面装修构造。 	
13. 楼板与楼地面构造认知	<p>1. 认知地板构造</p> <ul style="list-style-type: none"> ●能对常见地板进行分类。 ●能图示常见地板的基本构造。 <p>2. 楼板构造认知</p> <ul style="list-style-type: none"> ●能对常见楼板进行分类。 ●能图示常见楼板的基本构造。 ●能说明阳台、雨棚的结构形式。 	<p>1.地板类型和特点</p> <ul style="list-style-type: none"> ●能说明楼板、地板类型和特点。 ●能说明常见楼地面构造方式。 <p>2.楼板类型和特点</p> <ul style="list-style-type: none"> ●能说明楼板、地板类型和特点。 ●能说明常见楼地面构造方式。 ●能说明阳台、雨棚构造形式。 	8
14. 楼梯构造认知	<p>1.楼梯初步设计</p> <ul style="list-style-type: none"> ●能进行楼梯的初步构造设计。 ●能图示楼梯的细部构造。 ●能确定坡道的坡道。 	<p>1.楼梯的基本常识</p> <ul style="list-style-type: none"> ●能说明楼梯的类型及设计要求。 ●能解释楼梯的细部构造。 ●能说明台阶、坡道的构造要求。 	12
15. 屋顶构造认知	<p>1.屋面构造分析</p> <ul style="list-style-type: none"> ●能对常见的屋顶进行分类。 ●能判定屋顶的排水方式。 ●能图示屋顶的防水构造。 ●能图示屋顶的保温、隔热构造。 	<p>1.屋顶的构造要求</p> <ul style="list-style-type: none"> ●能归纳屋顶的类型。 ●能说明屋顶的组成、作用和排水组织方式。 ●能说明屋面防水原理。 ●能说明屋面的防水构造方式。 ●熟说明屋顶的保温、隔热构造方式。 	8

16. 门与窗构造认知	<p>1. 认知门窗</p> <ul style="list-style-type: none"> ●能对门窗进行分类。 ●能根据门窗类型确定门窗的固定方式。 ●能协调门窗洞口尺寸和交工尺寸。 <p>2. 认知遮阳设施</p> <ul style="list-style-type: none"> ●能根据建筑功能和使用要求正确选择遮阳设施。 	<p>1.门窗的类型和构造</p> <ul style="list-style-type: none"> ●能说明门窗作用、类型、特点。 ●能说明门窗的开启方式。 ●能说明塑钢窗、铝合金的基本构造和安装方式。 <p>2.遮阳方式和特点</p> <ul style="list-style-type: none"> ●会划分遮阳设施的类型。 ●能说明遮阳构造要求。 	4
17. 构建静力学基本知识基础	<p>1. 力的认知</p> <ul style="list-style-type: none"> ●能用图示法表达力。 ●能说明平衡的物理含义。 ●绘制支座简图，并正确标注支座反力。 	<p>1. 力的基本概念</p> <ul style="list-style-type: none"> ●能说明力的定义和三要素。 ●能叙述静力学的基本公理。 ●能说明约束及约束反力的含义 	4
18. 简单构件受力分析	<p>1. 简单构件受力分析</p> <ul style="list-style-type: none"> ●能用图示法表达力。 ●能绘制简单构件受力图。 ●能对简单构件进行受力分析。 	<p>1. 静力分析的应用</p> <ul style="list-style-type: none"> ●能对荷载进行分类。 ●能说明绘制受力图的步骤。 ●能说明平面力系的静力平衡条件。 	8

4、教学活动参考设计

教学活动	教学活动内容描述	涉及的任务	参考学时
教学活动一：建筑辅助材料的辨识	<p>1、任务布置：给出石灰、石膏、水泥三种材料的粉状样品，但不标出名称。要求根据材料的技术性质，设计辨识方案。</p> <p>2、学生分组讨论，形成方案并推荐代表说</p>	认知建筑辅助材料性能	4

	<p>明方案。</p> <p>3、开展组间讨论、交流。</p> <p>4、教师最后归纳、总评，并通过实验示范。</p>		
<p>教学活动二：建筑施工图识读</p>	<p>1、教师给出典型建筑物的建筑平面图、建筑立面图、建筑剖面图。</p> <p>2、学生分组阅图、讨论。</p> <p>3、每组代表解说图示内容，成员可以补充，组间开展讨论与交流。</p> <p>4、教师归纳、总评。</p>	<p>建筑施工图识读</p>	<p>4</p>
<p>教学活动三：建筑墙体构造认识</p>	<p>1、教师给出典型建筑物的墙体详图。</p> <p>2、学生分组阅图、讨论。</p> <p>3、组织学生施工现场认知墙体细部构造。包括：勒脚、墙裙、阳台、窗台、过梁、雨篷等。</p> <p>4、辅导学生绘制墙身局部剖面图。</p> <p>5、教师对教学过程、学生作业进行归纳、总结。</p>	<p>墙体构造认知</p>	<p>4</p>
<p>教学活动四：构件受力分析</p>	<p>1、教师给出若干种建筑装修做法：楼面铺加装饰材料、增设墙体、改变墙体布置，要求学生根据力学原理分析可能对建筑产生的影响。</p> <p>2、学生分组讨论，并推荐代表陈述理由。</p> <p>3、教师对教学过程和讨论结果归纳、总结。</p>	<p>简单构件受力分析</p>	<p>4</p>

5、实施建议

5.1 教材编写

5.1.1 应依据本课程标准编写教材，教材应充分体现工作任务引领、实践导向的课程设计思想。

5.1.2 教材应根据建筑工程基础认知相关职业能力的工作任务要求组织编写,使学生在各种活动中掌握建筑材料的基本性能、提高识读建筑工程图的速度和准确率,加强对建筑构造组成认知、基本力学常识认知能力方面的训练。

5.1.3 教材应突出实用性,教学设计应把理论与实践密切结合,应避免把职业能力简单理解为纯粹的技能操作,同时要具有适应性,教材编写结合建筑规范新的标准。应将本专业领域的发展趋势及实际业务操作中的新知识、新技术和新方法及时纳入其中。

5.1.4 教材应以学生为本,理论知识以够用和学生可接受为原则,文字表述要简明扼要,内容展现应图文并茂,要多介绍有代表性的建筑物,并就建筑材料、建筑识图、建筑构造、建筑力学等方面加以分析评述,以提高学生学习兴趣。

5.1.5 由于本课程注重学生的操作能力,因此教材必须配备学生实训手册作为辅助教材;教材中的活动设计要具有可操作性,既要结合专业,又要富有新意,便于教师指导和学生学习。

5.2 教学建议

5.2.1 应立足于加强学生建筑工程基础方面知识与技能的培养,采用项目教学,以任务引领激发学生兴趣,努力做到学以致用,增强学习的积极性和主动性。

5.2.2 教师应以学生为本,积极启发引导学生的创造性,注意培养学生空间想象能力;注重“教”与“学”的互动。通过选用典型活动项目,组织学生进行活动,让学生在不断的练习中逐步达到目标,在活动中学到建筑工程基础相应的知识与技能,掌握本课程的职业能力,达到举一反三的效果。

5.2.3 教师在教学活动中,要加强示范性教学。要有完备而清晰的示范图纸,要有现场的示范识图教学活动,提高学生的空间想象能力和实际操作能力。

5.2.4 该课程是一门实践性很强的课程,强化职业技能训练,因材施教,注重实践,做学一体,注意发现和发展每个学生的个性与特长,培养学生的独立思考能力和自主创新意识。

5.3 教学评价建议

5.3.1 突出形成性评价,结合课堂提问、课堂训练、课后作业、模块考核等手段,加强实践性教学环节的考核,注重平时成绩记录。

5.3.2 强调课程结束后总结性评价,结合校园建筑开展建筑材料认知、建筑

施工图识读、建筑物构造解析、建筑力学概念培养等活动，充分发挥学生的主动性和空间想象能力，注重考核学生所拥有的综合职业能力水平。

5.3.3 建议在教学中分任务模块评分，课程结束时进行综合模块考核。

各任务模块可参照下表进行评价：

序号	任务模块	评价目标	评价方式	评价分值
1	建筑材料认知	评价学生掌握常用建筑材料性能的能力	形成性评价 总结性评价	15
2	形体投影图绘制	评价学生按照建筑制图国家标准正确进行绘制形体投影图的能力	形成性评价 总结性评价	5
3	建筑平面图识读	评价学生掌握建筑施工图中总平面图识读、平面图识读的能力	形成性评价 总结性评价	10
4	建筑立面图识读	评价学生掌握建筑施工图中立面图识读的能力	形成性评价 总结性评价	5
5	建筑剖面图识读	评价学生掌握建筑施工图中剖面图识读的能力	形成性评价 总结性评价	5
6	建筑详图识读	评价学生掌握建筑施工图中详图识读的能力	形成性评价 总结性评价	5
7	建筑物构造组成介绍	评价学生掌握建筑物构造组成解析的能力	形成性评价 总结性评价	30
8	简单构件的受力分析	评价学生掌握静力学常识和简单构件的分析能力	形成性评价 总结性评价	5
9	综合评价	评价学生具备符合实际工作要求的建筑工程基础相关知识与技能的能力	总结性评价	20
合 计				100

说明：

(1) 形成性评价，是在教学过程中对学生的学习态度和各类作业情况进行的评价；总结性评价，是在教学模块结束时，对学生综合技能情况的评价。若模

块考核中同时采用形成性和总结性评价时，建议采用 3: 7 的方式记分。

(2) 本课程按百分制考评，60 分为合格。

5.4 资源利用

5.4.1 利用现代信息技术开发挂图、幻灯片、投影片、录像带、多媒体课件等多媒体资源，搭建起多维、动态的课程训练平台，使学生的主动性、积极性和创造性得以充分发挥。同时联合各校开发多媒体课件利用网络课程资源，努力实现多种渠道的多媒体共享。

5.4.2 注重建筑绘图软件的开发利用，如“动态模拟”、“三维展示”等，让学生能积极主动地完成本课程的学习任务，为学生掌握建筑工程基础相关职业能力提供有效途径。

5.4.3 搭建产学合作平台，充分利用本行业的建筑工地、设计院、房地产公司等企业，满足学生参观、实训的需要，并在合作中关注学生职业能力的发展和教学内容的调整。

5.4.4 利用房屋销售现场的资源优势，组织学生实地观察，提高学生的职业能力。

5.4.5 利用行业背景优势、上海市校内开放实训中心、校外实训基地，将教学与培训合一、教学与实训合一，满足学生实训需要和学生综合职业能力培养的要求。

物业管理概论课程标准

【课程名称】

物业管理概论

【适用专业】

中高职贯通现代物业管理专业（五年制）

1、前言

1.1 课程性质

本课程是中高职贯通现代物业管理专业的一门重要的专业基础课程。其功能是学生理解和掌握物业管理基本框架、基本理论、基本方法、基本流程等内容，本课程无需先修课程。

1.2 设计思路

本课程以中高职现代物业管理专业学生所需要的相关的知识、技能目标和目前物业管理行业对一线服务人员的岗位要求作为内容的主要设置依据，使学生通过这门课程的学习能够全面系统地了解并认知物业管理行业，并且能够从宏观上熟练掌握物业管理企业的运作过程。

课程结构以现代物业管理的基本理论为支点，从物业的概念、物业所有权的概念、服务的概念、物业服务的概念等一步步纵深突破，理论联系实际，为后期学生进入物业管理实务、物业管理基本制度与政策等相关课程的学习打好基础。

本课程建议为 36 课时。

2、课程目标

通过本课程的学习，使学生能够掌握物业管理基本框架、基本理论、基本方法、基本流程等内容，包括：物业的基本构成与涵义、物业的类型与人们的关系、与物业有关的权属、物业的业主与使用人、对物业的基本要求、物业的良性使用、物业中经常遇到的问题与解决途径、物业管理活动中的参与者及涉及的其他组织、物业使用管理活动的行为规范、物业使用中业主对物业公共事务的几种管理模式、服务的涵义、服务业在社会经济中的地位与作用、物业服务的涵义、物业服务的产生与发展、物业服务市场、物业服务项目的运作流程、物业服务人员等。

3、课程内容和要求

单元任务	技能与学习水平	知识与学习水平	建议课时
1. 物业与物业的使用管理	1. 物业的相关概念 ● 能依据物业的概念说出物业的基本构成。	1. 物业的相关概念 ● 能说出物业的概念； ● 了解物业的基本性质； ● 知道物业常用的分类方法。	10
	2. 物业的权属 ● 能依据概念明晰哪些物业存在建筑物区分所有权。	2. 物业的权属 ● 掌握物业所有权的概念； ● 掌握建筑物区分所有权的概念； ● 知道建筑用地使用权的概念。	
	3. 业主、使用人、业大等相关概念 ● 能依据概念明晰使用物业的人哪些属于业主、哪些属于非业主的使用人。	3. 业主、使用人、业大等相关概念 ● 能说出物业业主的概念； ● 能说出物业使用人的概念； ● 能说出业大和业委会的概念。	
	4. 物业的良性使用	4. 物业的良性使用 ● 知道什么样的物业是“完美”物业； ● 知道业主/使用人对物业的要求。	
	5. 物业使用涉及的问题及主体 ● 知道导致各类物业问题的原因。	5. 物业使用涉及的问题及主体 ● 知道物业本身由于不可抗力而产生的问题； ● 知道由于人为原因而造成的物业问题。	
	6. 物业问题的解决途径 ● 能正确选择解决物业问题的途径。	6. 物业问题的解决途径 ● 能说出解决物业问题的三个途径	

2. 物业的使用服务	1. 服务与物业服务 ● 能掌握物业服务作为服务的一种所具备的特点和服务要求。	1. 服务与物业服务 ● 能知道服务和产品在概念上的区别； ● 能说出服务的4个特点； ● 能说出物业服务的概念。	10
	2. 物业服务市场	2. 物业服务市场 ● 了解市场的概念； ● 了解物业管理市场； ● 能说出物业管理市场中的主体、客体。	
2. 物业的使用服务 (续)	3. 物业服务项目的运作流程 ● 能清晰说出物业服务项目按时间点是如何运作的； ● 能明确说出八大项常规公共服务。	3. 物业服务项目的运作流程 ● 能清晰说出物业服务项目按时间点是如何运作的； ● 能明确说出八大项常规公共服务。	10
	4. 物业环境服务简介	4. 物业环境服务简介 ● 能说出物业环境服务包含哪些服务内容； ● 知悉清洁卫生的含义； ● 知悉清洁卫生管理的含义； ● 知道绿化管理的含义； ● 知道有害生物防治的含义。	
	5. 物业秩序与安全防范服务简介 ● 掌握物业秩序维护服务（公共安全防范等）的内容。	5. 物业秩序与安全防范服务简介 ● 知悉秩序与物业秩序的含义； ● 知悉物业秩序维护服务的含义； ● 知道物业秩序维护服务的主体。	

3. 从事物业服务的人员职业素养	1. 职业素养。	1. 职业素养 <ul style="list-style-type: none"> ● 知悉物业服务人员的基本要求； ● 知悉物业服务人员的职业理念； ● 知道物业服务人员的职业道德； ● 知道物业服务人员应当掌握的职业知识有哪些； ● 知道物业服务人员应当具备的职业能力有哪些。 	6
------------------	----------	--	---

4、教学活动参考设计

教学活动	教学活动内容描述	涉及的任务	参考学时
教学活动一：物业秩序与安全防范服务简介	1、通过学生分组“玩”互动网页动画游戏引出今日主题。 2、学生按逻辑顺序逐步了解和掌握“物业秩序维护服务是什么、为什么”的问题，破解今日主题。 3、学生分组针对物业秩序与安全防范中出现的问题寻找应对的基本方法，教师对每个小组的工作情况进行点评、总结。	物业的使用服务	4
教学活动二：职业素养	1、教师通过微课的“正”“反”案例向学生传播物业服务人员的基本要求、职业理念、职业道德以及应具备的职业知识和职业能力。 2、学生分组按教师给定的不同情境进行情境模拟，在情境模拟中体现物业服务人员的基本要求、职业理念、职业道德等。 3、教师有针对性地进行点评、总结。	从事物业服务的人员职业素养	2

5、实施建议

5.1 教材编写

5.1.1 应依据本课程标准编写教材，教材内容应从物业管理者的角度出发，从基础理论上解释物业管理专业的相关概念。

5.1.2 教材应密切联系物业管理实际过程中的职业活动，从点到面、由浅入深地输入和强化基本理论、基本方法、基本流程和职业素养。

5.1.3 由于本课程注重学生的基本概念的培养和内涵，因此可配备学生知识巩固练习的习题手册作为辅助教材。

5.1.4 教材中给定的基本理论要联系学生的生活经验、也要联系职业活动的实际，要具有可视性，便于教师讲解和学生理解。

5.2 教学建议

5.2.1 该课程应有配套的微课视频，结合教师现场讲解，有助于提升教学效果。

5.2.2 有条件的学校可联系若干校企合作单位，可让学生进行一些现场参观，提升学生的感性认识；另外也聘请企业行家作兼职教师进行一些讲座。

5.2.3 在教学过程中，应立足于学生理论联系实际能力的培养，通过职业活动的实际案例为引领提高学生兴趣，激发学生的学习热情。

5.2.4 教学过程中教师应积极引导提升职业素养，提高职业道德修养。

5.3 教学评价建议

5.3.1 改革传统评价方法

变封闭式的一次性试卷考核为多形式、多功能的考核方式，建议采用过程评价与结果评价相结合的综合评定方法。

必须对考核试卷进行创新，题目设置尽可能理论联系职业活动实际，并设计制作《巩固练习手册》，该手册可集理论、方法、流程、案例、练习、考核于一体。这样就能使过程评价既有卷面考试的规范性，又有注重“一步一个脚印”的实用性。

5.3.2 评价过程具体安排

课程总评成绩由出勤率、课堂表现、作业成绩、小练习/小测验成绩、综合卷面成绩共同构成。

(1) 出勤率

在本课程的学习过程中，正常参加课程学习是必不可少的，根据学生在课程

整个教学过程中的出勤情况进行考核，出勤率占课程总评分的 10%。

(2) 课堂表现

好的课堂表现能指向好的学习效果以及既定学习目标的达成，课堂表现占课程总评分的 15%。

(3) 作业成绩

在本课程的学习过程中，书面作业是必不可少的，原则上安排 10 次以上作业，作业成绩占课程总评分的 25%。

(4) 小练习/小测验成绩

“温故而知新”，小练习/小测验是对已学过的单元或模块内容的简单考核，主要以“无准备”的笔试或者口试为主，小练习/小测验成绩占总评分的 10%。

(5) 综合卷面考试

卷面考试内容主要是物业管理的基础理论与知识，主要为笔试形式，可分二次，考试成绩占课程总评分的 40%。

(6) 课程总评

课程总评分=卷面考试成绩*40%+小练习/小测验成绩*10%+作业成绩*25%+课堂表现*15%+出勤率*10%。

5.4 资源利用

5.4.1 结合物业小区管理真实场景开发配套的微课。

5.4.2 开发课件、典型案例等，满足学生课余自学需要，开发巩固练习题以巩固和提高学习效果。

5.4.3 积极开发和利用网络课程资源，使教学从单一媒体向多种媒体转变。

5.4.4 充分利用学校的物业管理场地和校企合作的企业资源。

物业管理法规应用课程标准

【课程名称】

物业管理法规应用

【适用专业】

中高职贯通现代物业管理专业（五年制）

1、前言

1.1 课程的定位

本课程是中高职贯通现代物业管理专业的一门专业课程，其功能在于通过学习，使学生了解物业管理领域的基本法规，并灵活运用，树立法制观念，依法从事物业管理相关的岗位工作。本课程的先修课程为民法基础、物业管理概论等专业课程。

1.2 设计思路

1.2.1 设置课程的依据

本课程的设置是以现代物业管理专业相关工作任务中所涉及的法律法规为依据，同时结合了物业管理行业一线岗位工作人员依法从业的要求。

1.2.2 确定课程内容的依据

本课程紧紧围绕现代物业管理专业中高职毕业生能从事的一线岗位所需的法律知识与业务要求，同时考虑相关课程中已涉及的知识点与技能点不予以重复设置，并兼顾中职学生的认知特点，提炼学习任务，继而构建学习情境、开展教学。

1.2.3 课程内容安排要求

课程结构以房地产行业物业管理专业中职毕业生能从事的一线岗位涉及的法律事务所需的法律知识为线索设计，对应3个工作任务：收取物业费、认定房屋维修责任、物业秩序维护。

1.2.4 课时安排说明

本课程建议总学时为72学时。

2、课程目标

通过本课程的学习,使得学生初步掌握物业管理专业相关工作任务中所涉及的法律法规的基本内容,并能运用这些法律法规分析、协助处理物业管理事务中遇到的实际法律问题。从而树立一定的法制观念,形成依法从业的职业意识和良好的职业习惯。

职业能力目标

- 能按法规要求和合同约定提供物业服务。
- 能正确履行物业工作人员的职责和义务。
- 能按规范要求处理业主诉求。

3、课程内容和要求

序号	工作任务	技能与学习水平	知识与学习水平	参考课时
1	收取物业费	1. 物业服务费欠费的催缴 ●能依法对拒绝缴费的业主进行催缴 ●能依法对拖延缴费的业主进行催缴	1. 物业收费 ●能说出物业收费的法律依据（前期物业服务合同、物业服务合同、管理规约等） ●能归纳物业欠费的法律追讨方式 2. 诉讼时效 ●能说出诉讼时效的概念 ●能说出诉讼时效的期间 ●能说明诉讼时效的中断事由	20
		2. 协助进行物业服务费纠纷的法律处理 ●能依法识别和收集物业服务费用欠费及催缴的法律证据 ●会根据具体纠纷选择合适的民事纠纷解决方式,并根据法定程序协助纠纷的解决	3. 民事诉讼证据规则 ●能说出民事诉讼证据的种类 ●能说明民事诉讼不同证据的效力 4. 民事纠纷解决方式 ●能列举民事纠纷的四类解决方式 ●能说出民事纠纷仲裁的适用范围和程序 ●能说出民事纠纷诉讼的一般程序	

2	认定房屋维修责任	<p>1. 业主专有部分维修责任的认定</p> <ul style="list-style-type: none"> ●能依法对业主专有部分的维修责任作出认定 	<p>4. 建筑物区分所有权</p> <ul style="list-style-type: none"> ●能说出建筑物区分所有权的概念 ●能说出专有部分的概念 ●能说出共有部分的概念 <p>5. 专有部分的维修责任</p> <ul style="list-style-type: none"> ●能说出专有部分的维修责任承担者及承担方式 	26
		<p>2. 物业共有部分维修责任的认定</p> <ul style="list-style-type: none"> ●能依法对物业共有部分的维修责任作出认定 	<p>6. 商品房保修责任</p> <ul style="list-style-type: none"> ●能根据《建设工程质量管理条例》《房屋建筑工程质量保修办法》说出商品房质量保修的相关规定 <p>7. 专项维修基金</p> <ul style="list-style-type: none"> ●能说出专项维修基金的使用规定 	
3	物业秩序维护	<p>1. 协助处理违章装修和违章搭建</p> <ul style="list-style-type: none"> ●能根据《住宅室内装饰装修管理办法》判别违章装修的情形 ●能依法收集物业服务区域内违章装修的证据 ●能依法协助行政机关收集物业服务区域内违章搭建的证据 	<p>8. 违章装修</p> <ul style="list-style-type: none"> ●能列举违章装修和违章搭建的情形 <p>9. 相邻关系</p> <ul style="list-style-type: none"> ●能说出相邻关系的概念 ●能概述相邻关系的处理原则 <p>10. 行政处罚</p> <ul style="list-style-type: none"> ●能概述行政处罚中的证据规则 	26
		<p>2. 协助处理业主车辆停车受损、失窃等纠纷</p> <ul style="list-style-type: none"> ●能依法协助处理业主车辆停车受损、失窃等纠纷 	<p>11. 车辆保管合同</p> <ul style="list-style-type: none"> ●能说出车辆保管合同的特点 ●能说出车辆保管合同当事人的权利、义务 <p>12. 侵权责任</p> <ul style="list-style-type: none"> ●能列举侵权责任的构成要件 	

		●能归纳侵权责任的承担方式	
	3. 协助处理治安事件 ●能依法协助处理物业服务区域内的治安事件，正确履行物业服务人员职责。	13. 物业公司的安全保障义务 ●能归纳出物业公司的安全保障义务范围 ●能概述物业公司违反安全保障义务应承担的法律责任	

4、教学活动参考设计

教学活动	教学活动内容描述	涉及的主题	参考学时
收集物业服务费用欠费及催缴的法律证据	<p>1. 教师提供案例：物业公司过了诉讼时效去起诉业主要求支付拖欠的物业费，提出问题：该物业公司的诉讼请求能被法院支持吗？</p> <p>2. 学生分组讨论案例。</p> <p>3. 教师再提供一组有关诉讼时效的案例（4 个小案例），学生分组讨论这一组 4 个案例，总结这 4 个案例的共性，教师点评，讲授诉讼时效的概念和这一制度存在的价值。</p> <p>4. 学生查阅《民法通则》中关于诉讼时效期间的规定，再让学生分组讨论课堂开始提出的案例。教师针对学生的意见分歧，提出问题：诉讼时效期间会变吗？</p> <p>5. 教师再提供一组 2 个小案例：诉讼时效的中断，让学生归纳 2 个案例的共性，得出结论：诉讼时效期间会变。</p> <p>6. 学生查阅《民法通则》及司法解释中关于诉讼时效中断事由的规定，再次讨论课堂开始提出的案例。老师总结。</p> <p>7. 学生分组角色扮演如何采用法律手段催缴物业费，保证不过诉讼时效，如何收集催缴的证据。学生互评，教师点评。</p>	收取物业费	2

5、实施建议

5.1 教材编写建议

5.1.1 应依据本课程标准编写教材，教材内容应充分体现以适合中等职业学校学生从事房地产行业相关工作岗位应用的设计思想。

5.1.2 教材在编写过程中既应注意与房地产营销与管理专业其他相关课程教学内容的联系，又力求在内容上相对独立和结构上相对完整。

5.1.3 教材内容应体现与时俱进性，应根据现行有效的政策法规编写教材内容，特别注意新颁布及修订的相关法律法规。

5.1.4 教材内容应体现地方特色，既要注意国家法律的一般性规定，又要兼顾上海在贯彻实施过程中的差异性。

5.1.5 教材内容应突出应用性，避免空谈理论，在编排上应通过案例的形式体现对于房地产相关法规政策的应用。

5.2 教学评价建议

5.2.1 改变传统对学生的评价手段和方法，采用多元化的评价，结合课堂提问、课程作业、小组活动、情景模拟、案例评析等形式，全面评定学生的学习成绩。成绩评定应有利于培养学生的实际分析能力，充分发挥学生的主动性和积极性，提高学生的职业素养和职业能力。

5.2.2 评价过程具体安排：

学期总评成绩由课堂表现、平时作业成绩、期中和期末卷面成绩综合构成。

(1) 课堂表现

本课程的每个学习任务都有一定的课堂考核，形式通常为小组活动、情景模拟等，每次考核都有课堂考核表，由学生互评和老师评定相结合，全面评定学生的课堂表现。学生的平时课堂表现成绩为每次课堂考核成绩的综合平均分，占学期总评分的 30%。

(2) 平时作业和出勤率考核

作业是巩固课堂学习成果的重要途径，为了督促学生完成作业，并保证作业质量，作业的完成情况应作为一项重要的考核内容，作业和出勤率占学期总评分的 20%。

(3) 期中考试

期中考试为笔试闭卷考试，期中考试成绩占学期总评分的 20%。

(4) 期末考试

期末考试内容主要是把实训实践活动上升到理论，为笔试闭卷考试，期末考试成绩占学期总评分的 30%。

(5) 学期总评

学期总评分=卷面成绩 * 50% + 课堂表现 * 30% + 作业、出勤率 * 20%。

5.3 资源利用

5.3.1 充分利用网络、刊物等信息资源，摘录与学生生活密切相关的案例及评议，提高学生的学习兴趣和。

5.3.2 借助法庭旁听等社会公众资源，拓展学生知识面与法规应用能力。

5.3.3 充分利用校外的实习条件，实现“企学”交替，了解现实中从业可能遇到的法律问题以及解决方法。

5.3.4 学校背靠行业，有丰富的房地产行业资源，具有校外实训条件，能够去企业、行业观摩、调研、实习，了解现实中从业可能遇到的法律问题。

物业电工技术课程标准

【课程名称】

物业电工技术

【适用专业】

中高职贯通现代物业管理专业（五年制）

1. 前言

1.1 课程性质

本课程是现代物业管理专业（中高职贯通）的一门专业基础课，重点介绍电工方面的基础理论，以及与生活密切相关的技能训练，其功能是：使学生了解熟悉电路基础，电工技术基本理论及实际操作、技能，为学生专业课程和今后从事相关的物业管理工作打下扎实理论基础，建议在修读本课程之前学生应具有相应的数学、物理基础（至少能达到中考数学物理及格水平以上）。

1.2 设计思路

本课程是以现代物业管理专业中相关工作任务和岗位职业要求为主要依据来设置的。其总体设计思路是：打破以理论知识和全科内容为主线的传统课程模式，重点强调培训学生的岗位就业能力、创新能力、技能训练能力为主线的课程模式。具体来说，（1）立足专业，紧贴大纲，点到为止，力求做到让学生知道是什么，用在哪里，优点是什么，缺点是什么，怎么操作。（2）密切联系生产和生活实际，多选用工作和生活中的具有典型性、普遍性以及前沿性的电路电器电子产品，既能加强学生对基础知识和技能的理解，又能加强学生对新技术、新材料、新工艺的了解。（3）理论课与实践技能课相结合，在讲述理论知识的同时将一些简单易行、实用性强的实践操作技能作为实践活动内容穿插于教学环节中，激发学生的学习兴趣，增强学生的社会实践能力。

本课程为 3 个学分，总课时为 54 学时。

2. 课程目标

根据高等职业教育教学要求、中等职业教育教学要求和中高职贯通班学生的自身特点，着重培养学生岗位就业能力，创新能力，努力使他们毕业以后成为房

管行业合格的人才，使学生们认识到本课程对专业课程的学习及今后从事物业管理工作的重要性和，在此基础上形成以下职业能力目标：

(1) 了解电路知识，认识直流电路、单相交流电路、三相正弦电路等。

(2) 熟悉用电技术，能够正确使用常用电工工具、仪器仪表。

本课程按照分层教学的要求进行设计，优等生在知识与能力方面经过努力以后达到：在电路分析计算方面达到普通高中一般学生同等水平、理解交流电原理、理解电动机原理并能应用以上两个原理解决实际技术问题。

3. 课程内容和要求：

序号	工作任务	课程内容和教学要求	活动设计	参考课时
1	了解直流电路的基础知识	1. 直流电路 (1) 电路的组成 (2) 电路的状态 (3) 电路图 2. 了解电路组成元件	活动内容：讲述电路基本概念组成。 活动形式：实地参观本校电工电子实验室现场进行讲解。	3
2	学会测量	1. 电路中的常用物理量： (1) 电流 (2) 电压、电位、电动势 (3) 电功和电功率 2. 万能表使用	活动内容：掌握电流电压功率定义，单位 活动形式：学会用万能表测量电流、电位、电压	3
3	电阻的识别及测量	1. 电阻原件与欧姆定律： (1) 电阻 (2) 电阻器 (3) 欧姆定律 (4) 电阻的连接 2. 使用万能表测量电阻	活动内容：熟悉电阻器的阻值标注法及连接方式 活动形式：学会用万能表测量电阻器	3

4	复杂电路的分析	<p>1. 复杂直流电路的分析：</p> <p>(1) 基尔霍夫电流电压定律</p> <p>(2) 基尔霍夫定律的应用</p>	<p>活动内容：掌握基尔霍夫两个定律及应用</p> <p>活动形式：通过典型例题讲授及学生讨论</p>	3
5	了解电容及检测	<p>1. 电容与电容器：</p> <p>(1) 电容器认识</p> <p>(2) 电容器的概念</p> <p>(3) 电容器的分类</p> <p>(4) 电容器的主要参数</p> <p>2. 掌握电容器的标注方法及检测</p>	<p>活动内容：认识各种类型电容器及标注方法</p> <p>活动形式：学会使用万能表来测量电容器好坏</p>	3
6	了解电感及检测	<p>1. 电感与电感器：</p> <p>(1) 电感器认识</p> <p>(2) 电感器的概念</p> <p>(3) 电感器的分类</p> <p>(4) 电感器的主要参数</p> <p>2. 了解电感器的设备与检测方法</p>	<p>活动内容：认识各种类型及分类</p> <p>活动形式：学会使用万能表测量电感器的的好坏</p>	3
7	掌握磁场基础知识	<p>1. 磁场：</p> <p>(1) 基本概念</p> <p>(2) 电流的磁场</p> <p>(3) 载流导线在磁场中所受的力</p> <p>2. 课堂演示</p>	<p>活动内容：了解磁场基本概念</p> <p>活动形式：采用课堂演示方法使学生加强理解</p>	3
8	了解电磁感应现象	<p>1. 电磁感应：</p> <p>(1) 观察电磁感应现象</p> <p>(2) 感应电流的方向</p> <p>(3) 电磁感应定律</p> <p>2. 课堂演示</p>	<p>活动内容：认识电磁感应的产生</p> <p>活动形式：采用课堂演示方法使学生了解电磁感应的原理</p>	3

9	熟悉 交流 电概 念	1. 正弦交流电路： (1) 基本概念 (2) 正弦交流电的产生 (3) 正弦交流电的物理量 (4) 正弦交流电表示方法 2. 掌握交流电的测试方法	活动内容：了解直流电与交流电的区别，及掌握交流电基本概念和测试方法 活动形式：学会用万用表测交流电并正确读数	3
10	掌握 三 种 单 一 元 件 交 流 电 路	1. 单一元件的交流电路 (1) 纯电阻电路 (2) 纯电容路 (3) 纯电感路 2. 日光灯电路接线	活动内容：讲述三个单一元件交流电路的特点 活动形式：日光灯电路技能训练	3
11	熟悉 两 种 元 件 串 并 联 电 路	1. 串并联元件的交流电路 (1) RL 串联电路中电压与电流关系 (2) RL 串联电路的阻抗 (3) RL 并联电阻的阻抗 2. 单相电能表接线	活动内容：掌握两个元件串并联的电路的特点 活动形式：单相电能表技能训练	3
12	掌握 功 率 因 数 提 高	1. 交流电路的功率 (1) 电路的功率 (2) 功率因数 (3) 提高功率因数方法 2. 功率因数提高	活动内容：了解提高功率因数的方法 活动形式：连接电路，采用技术手段提高功率因数	3
13	了解 三 相 交 流 电	1. 三相正弦交流电路 (1) 产生 (2) 供电方式 2. 课堂演示及组织参观	活动内容：了解三相交流电的产生及供电方式 活动形式：组织参观本校配电房	3

14	掌握负载的连接方式	1. 三相负载的连接方式 (1) 星形连接 (2) 三角形连接 2. 实训：三相负载的连接	活动内容：掌握三相负载的两种连接方式 活动形式：三相负载两种连接技能训练	3
15	三相异步电动机	1. 三相电动机原理分析 2. 实训：三相电动机接线	活动内容：观摩课堂实验 活动形式：接线（实训）	3
16	应会考核准备	1. 开放技能实训室 2. 学生重温本学期实训内容	活动内容：开放技能实训室 活动形式：学生操练，教师指导	3
17	应知考核	期末考试	考试形式：统一印制考卷开卷考试	3
18	应会鉴定考核	1. 每位学生抽一个操作项目 2. 在规定时间内完成试卷上的内容 3. 应达到应会考核标准，答题正确，数据测试正确，仪器仪表熟练使用	活动内容：学生抽签确认考核项目内容 活动形式：根据项目要求自行选择仪器仪表正确测量数据并做书面回答	3

4. 实施建议

4.1 教材情况

选用中等职业教育课程改革国家规划新教材之一，《电工电子技术与技能》但在内容上根据专业需要进行适当处理，做到：1. 立足专业，点到为止，精挑细选课程内容，并在降低难度上下功夫；2. 理论讲授与实践操作相结合，使教学内容具体化，系统化，丰富多样，实现“做中学”的教学目标。

4.2 教学建议

打破原有以理论为主线的传统教学模式，重点强调培养学生的岗位就业能力、创新能力，因而以每个工作任务来组织教学环节，促进学生个性发展培养学

生综合素质和职业能力。

4.3 教学评价

本学期采用多元化评价即平时作业、出勤率评价，阶段性操作评价和期末综合评价相结合的评价方法，注意学生实际操作能力的考核。

物业给排水技术课程标准

【课程名称】

物业给排水技术

【适用专业】

中高职贯通现代物业管理专业（五年制）

1. 课程定位与设计思路

1.1 课程性质与作用

本组课程是现代物业管理专业的专业必修课，是理论性与实践性都很强的专业课，是根据专业人才培养方案的设置和行业企业发展需要，以及实际工作岗位任务所需而设定的。

本组课程中《物业给排水技术》在本组课程中《物业电子技术》在中职阶段学习，重点是研究和解决以给人们提供卫生舒适、使用经济、安全可靠的生活与工作环境为目的，以合理利用与节约水资源、系统合理、造型美观和注重环境保护为约束条件的关于建筑给水系统、建筑消防给水系统、建筑排水系统、屋面雨水排水系统、热水和饮水供应、建筑中水、泳池景观给水排水、居住小区给水排水的综合性课程。除了基本的理论、系统原理，还包括与之相关的施工安装、运行管理等方面的基本知识和技术，以及近年来建筑给排水工程方面的新技术、新材料、新设备等。为高职阶段学习《物业暖通运行与管理》和《物业设备综合管理》奠定一定的基础。

除了掌握基本知识和基本技能之外，必须重视实践环节，应当通过认知学习、现场学习、生产学习，深入工程实际，善观察、勤动手、多思考，尽快熟悉掌握操作技能，培养解决实际问题的能力。争取能尽快适应实习工作岗位，成为优秀的专业技术人才。

1.2 课程设计思路

1.2.1 确定课程目标的思路

本课程总体设计思路是，以物业专业设备维护岗位的相关工作任务、职业能力标准为依据，按照“校企结合、工学结合、专业教育与职业教育融通，工学交替、实境育人”的改革思路，以设备运行管理、设备运行调节及故障排除等运维

能力培养为中心，设计出能够利于课程目标实现的模块项目和教学单元。通过这些模块和单元的完成，达到对学生运维能力培养的要求。

面向物业管理服务工作实际情况，以培养一线给排水设备管理人才、暖通设备管理人才、物业设备管理综合人才为思路确定课程目标。

1.2.2 设计课程内容的依据

物业给排水技术课程以给排水专业中的不同方向来设计教学项目，以多种专业所需知识和能力来确定教学具体内容，包括生活给水系统、排水系统、屋面雨水排水系统、热水和饮用水系统、中水系统、景观给水、泳池给水等。

1.2.3 采用何种教学模式

采用不同教学模式：本课程包括基础与技能实训两部分，课堂教学注重基础原理、基本概念、解决问题方法的传授，技能实训注重学生自主学习和动手能力的培养，以及分析问题和解决问题的实践能力培养。

课程的参考学时为 72 学时。

2. 课程目标

通过本课程的学习，使学生掌握物业各设备的基本知识、运行管理、运行调节方法、能识别设备运行中常见的运行故障，并找到排除故障方法的能力，初步具有与物业设备综合运维岗位相适应的职业能力和职业素养，为今后从事设备运维专员的技术工作奠定良好的基础，达到设备运维专员职业标准的相关要求，以及诚实、守信，善于沟通、合作的品质和耐心细致的工作作风。

2.1 知识目标

- (1) 掌握常见物业设备系统的基本组成、分类和系统工作原理。
- (2) 掌握处理突发事件的基本能力。
- (3) 了解物业设备工程的新技术、新工艺、新设备、新材料。

2.2 能力目标

- (1) 培养学生在一一定的物业环境内，选用适当的设备的能力。
- (2) 培养学生灵活应用知识，自主主动获取新的知识的能力。

2.3 素养目标

- (1) 培养学生吃苦耐劳、勇于探索、不断创新的职业精神；
- (2) 培养学生诚恳、虚心、好学的学习态度和实事求是、爱岗敬业、团结

协作的工作作风；

(3) 培养学生良好的职业道德、公共道德、健康的心理和乐观的人生态度、遵纪守法；

(4) 培养学生树立质量意识、安全意识、标准和规范意识以满足专业岗位的要求；

(5) 培养学生自觉把所学物业设备技术知识应用到自己生活中的意识和能力。

3. 课程内容与要求

序号	项目名称	任务	能力要求	参考课时
1	项目一 建筑给水	任务 1: 举例生活中所见到的给水设备； 任务 2: 给水管道的安装连接 任务 3: 水质防护措施	1、能辨别物业中的给水设施设备 2、能对给水管道的安装连接及维护管道 3、能对水质进行有效防护	12
2	项目二 建筑消防给水	任务 1: 消防设备认知 任务 2: 室内外消火栓系统 任务 3: 自动喷淋系统运行流程	1、能熟知消防系统的工作原理 2、能正确使用消火栓系统 3、能识别自动喷淋系统各个设备的作用	8
3	项目三 建筑排水	任务 1: 排水卫生设施设备认知 任务 2: 排水管材安装连接 任务 3: 污水的局部处理	1、能熟知排水系统的组成 2、能对排水管道进行保养维护 3、能熟知污水的局部处理	12
4	项目四 屋面雨水排水	任务 1: 屋面雨水排水系统的分类及组成 任务 2: 屋面雨水排水管	1、能熟知屋面雨水管道的布置与敷设 2、能识别处理屋面雪水排水	8

		道的的布置与敷设	问题	
5	项目五 热水和饮水 供应	任务 1: 热水加热方式 任务 2: 热水系统管材 任务 3: 热水管网的布置 与敷设	1、能熟知热水加热方式 2、能对热水供应系统的管材 布置敷设 3、能对饮水供应系统进行日 常维护保养	8
6	项目六 建筑中水	任务 1: 中水系统组成 任务 2: 中水处理	1、能熟知中水系统的组成 2、能熟知中水处理工艺	8
7	项目七 特殊性质建 筑的给水排 水	任务 1: 游泳池给水排水 任务 2: 水景工程	1、能进行游泳池的日常维护 2、能进行水景工程的日常维 护	8
8	项目八 居住小区给 水排水	任务一: 小区给排水系统 的组成 任务二: 小区给排水	1、能熟知小区给排水的特 点 2、能熟知小区排水的提升 和污水处理	8

4. 课程实施

4.1 教学条件

课程采用理论教学与实践教学相结合的方式进行,理论知识部分在多媒体教室授课,教室需可以播放语音及视频;实践部分配有 1600 平方的专业实训基地,拥有亚龙和天煌公司的中央空调实训系统、热水供暖实训系统、变频恒压供水模型实训系统、室内空调实训系统、电梯系统、扶梯系统、楼宇智能化实训系统、消防实训系统、给水水泵房等,满足学生实践操作的需要。另有校外实训基地:如漕河泾物业、中信泰富物业、明华物业等校企合作单位。尽可能利用学校现有实际运行的的安保、设施设备系统供学生参观实习,与校企实训基地密切合作,给学生提供实训实习场地。

4.2 教学方法

(1) 理论与实践相结合。

课堂教学以老师教授为主，理论教学采用现代化多媒体教学，配有相关的实例、形象的动画、生动的视频，便于学生对知识的理解。理论课教学手段根据知识内容和学生的特点，选取合适的模式和方法进行教学。灵活运用案例分析、分组讨论、启发引导等教学方法，引导学生积极思考、乐于实践。对于实践教学模块，采用任务导向式教学，提高学生的“参与程度”，课程中以贯穿实例为线索，结合专业课讲授中某具体的知识点，结合身边故事，明确具体目标，引导学生通过实例去发现规律、扩展思维，达到能灵活应用知识与技能，在教学中把“教、学、做”紧密结合起来。

(2) 延伸教学，培养学生综合能力。

鼓励学生获取知识多元化，将课本知识延伸出来，把课堂“抛”给学生，问题“引”给学生，把方法“教”给学生，培养学生的自学能力。尊重学生成长规律，立足物业管理专业人才培养目标，优化课程教学，结合物业服务领域的服务规范和基本礼仪要求，要求学生从小事做起，从自我行为规范着手，引导学生树立“责任意识”和“主人翁意识”，潜移默化中影响和鼓励学生。在实践环节把挫折教育、敬业精神、团队精神、规范意识融入实验课堂教学中，从而既达到锻炼学生动手和实践能力的目的，又对培养他们未来人格、塑造正确的价值观起到极大作用。

5. 考核与评价

考核是检验学生学习效果和和能力锻炼的重要手段，发挥考核的反馈功能，科学的考核方法，是激发学生积极性的催化剂，也是教师检测施教的方法是否正确的重要参考依据。在本课程的考核方式上，对学生的知识、能力、素质综合考核为目标，采取整学期全方位评价，细化到每次课上的状态表现，实践课上制度的遵守、团队的合作、完成任务的态度及责任等多方面综合考核，理论知识、实验、实训以及综合能力考核相结合的考核办法，这种考核办法在强调理论知识重要性的同时，更要求学生自己动手、动脑，培养综合处理的能力。

(1) 建立职业能力综合评价体系，以目标水平为主，阶段成绩为辅，结合课内外作业、课程实训、学习相关软件操作能力、学习态度以及学生本人课程学习中职业技能的提高程度进行综合评价。

(2) 强调目标性评价和过程性评价相结合，注重课程实训、教学活动、软件操作等实践性教学环节的考核，注重平时成绩的记录。

(3) 建议在教学中按课程教学目标分别进行评估，按不同的权重计算总成绩。

考核成绩具体分配如下：

平时表现 (%)				命题考试 (%)
出勤	态度	作业	实践操作	
20	20	10	25	25

(4) 本课程按百分制考评，60 分为合格。

6. 课程资源开发与利用

(1) 注重开发多媒体教学课件，创设生动、形象的学习情景，主要包括课程授课计划、课程设计、电子教案、电子课件、电子讲义、课程实践教学指导书、课堂录像等。多媒体课件、素材、实验指导报告供学生课后复习和课外学习使用。

(2) 利用校内实验实训场所，分组进行实操，锻炼动手操作及解决问题的能力。

(3) 构建校企合作平台，充分利用本行业的企业资源，引进企业专家进校授课或举办讲座；建立校外实训基地，满足学生实践操作需要。

7. 其他说明

结合给排水设备技术的飞速发展和专业的新需求，对课程的教学也提出了新的要求，作为物业的专业课程，要不断调整教学内容，以紧跟技术的进步和发展，拓宽学生的视野。

教材：《给排水管道及设备维修》 劳动和社会保障部教材办公室

参考书：《给排水设备管理与维修》 赵继洪 中国劳动社会保障出版社

《给排水工程施工技术（第三版）》 边喜龙 中国建筑工业出版社

物业电子技术课程标准

【课程名称】

物业电子技术

【适用专业】

中高职贯通现代物业管理专业（五年制）

1. 课程定位与设计思路

1.1 课程性质与作用

本课程是现代物业管理专业（中高职贯通）必修的主干课程，是一门理论性与实践性都很强的专业课，是根据专业人才培养方案的设置和行业企业发展需要，以及实际工作岗位任务所需而设定的。本组课程中《物业电子技术》在中职阶段学习，重点介绍电子技术方面的基础理论和弱电基本操作技能，为高职阶段学习《楼宇智能化管理》奠定一定的基础。《楼宇智能化管理》在高职进行，是采用计算机技术对建筑物内的设备进行自动控制，对信息资源进行管理，为用户提供信息服务，它是建筑技术适应现代社会信息化要求的结晶。通过学习使学生掌握楼宇智能化系统的结构、组成、工作原理等理论知识，具备楼宇智能化系统的配置、监控与组织管理、程序输入、参数测试、故障诊断等管理与维护的实践能力，将来学生可从事与之相关的岗位工作，同时也为学生可持续发展奠定良好的基础。

1.2 课程设计思路

本课程是以现代物业管理专业中相关工作任务和岗位职业要求为主要依据来设置的。课程采用理论与实践相结合的形式进行，基础知识模块要求所有学生作为常识性知识必须要掌握的，核心模块部分与学生实际岗位需求紧紧相关的，作为授课的重点，加大实践力度，要求学生重点掌握；对于拓展模块，基于学生将来的可持续性学习和发展的考虑，也考虑到实验线路相对复杂，可采用软件仿真形式帮助学生理解和消化。课程从应用的角度出发，采取循序渐进的由简到难的方法，采用理论、实验与实训相结合，课程内容与样例工程相结合，小组工作方式与项目教学相结合的教学方法，将课程内容分成理论部分和实训部分进行教学，在教

学活动中采用任务驱动的教学方法,加强学生实际操作能力的培养,通过实际训练,任务的完成来提高学生学习兴趣,激发学生的成就感,每次练习可根据操作设备的多少采用分小组合作的方法,强化学生的团队协作精神。

课程的参考学时为 54 课时。

2. 课程目标

根据职业教育教学要求和中高职贯通班学生的自身特点,着重培养学生岗位就业能力和知识应用能力,努力使他们毕业以后成为行业合格的人才,使学生们认识到本课程对今后从事物业管理工作的重要性。

通过本组课程的学习,要求学生能通过国家职业技能鉴定智能楼宇管理师三级证书的考核。

2.1 知识目标

- (1) 了解电子技术的现状和发展趋势;
- (2) 掌握电子技术必要的基本理论知识和基本操作技能;
- (3) 了解模拟电路、数字电路的组成,会分析简单的放大电路和组合逻辑电路;

2.2 能力目标

- (1) 增加学生对课程内容的整体认识和把握,培养学生实践精神,培养学生具有系统的专业知识结构理论与实践结合的能力,能将理论知识与实际应用结合起来;
- (2) 培养学生的自学能力、搜集资料、获取知识多元化的能力;
- (3) 通过实践性操作培养学生动手能力、独立思考、分析问题、解决问题的逻辑思维能力,打下岗位适应能力的基础;
- (4) 具有对新知识、新技术的学习能力,具备团队精神和协作能力。

2.3 素养目标

- (1) 培养学生正确的学习态度和良好的生活习惯;
- (2) 具有创新意识、动手能力、分析解决问题能力、收集处理信息能力;
- (3) 培养学生吃苦耐劳、精益求精的工匠精神,遵守职业道德行为规范、严谨敬业的工作态度、团队合作意识等综合职业能力。

3. 课程内容与要求

序号	工作任务	课程内容和教学要求	活动设计	课时
1	电子技术的发展	介绍国内外电子技术的发展现状和趋势	互动讨论	3
2	熟悉电子仪器、安全教育	1. 电工电子实验室简介 2. 常用电子仪器简介 3. 实训室安全教育	活动内容: 介绍电工电子实验室及常用电子仪器 活动形式: 现场演示	3
3	焊接与拆焊	1. 万能实验板使用 2. 焊接与拆焊技术 3. 电烙铁的使用及焊接要求	活动内容: 教授焊接技巧 活动形式: 手工焊接与拆焊	3
4	认识二极管器件	1. 半导体二极管 2. 二极管的测试方法	活动内容: 讲授半导体二极管特性参数 活动形式: 学会用万能表测试二极管的极性及好坏	3
5	熟悉三极管器件	1. 半导体三极管 2. 三极管的测试方法	活动内容: 电流放大作用 活动形式: 学会用万能表测试极性及好坏	3
6	了解晶闸管器件	1. 晶闸管 2. 晶闸管的测试方法	活动内容: 了解晶闸管特性及应用 活动形式: 学会用万能表测试极性及好坏	3
7	掌握整流滤波电路	1. 整流滤波电路 (1) 单相桥整流电路 (2) 电容滤波电路 2. 整流滤波电路的技能训练	活动内容: 掌握整流滤波电路 活动形式: 整流滤波电路技能操作	3
8	熟悉稳压电	1. 稳压电路	活动内容: 掌握稳压电路	3

	路	(1) 稳压管稳压电路 (2) 集成稳压器 2. 稳压电路技能训练	的原理 活动形式: 稳压电路操作	
9	了解基本放大电路	1. 基本放大电路 (1) 电路结构 (2) 静态、动态分析 (3) 主要性能指标 2. 技能训练, 函数信号发生器使用	活动内容: 掌握基本放大电路的组成原理和分析方法 活动形式: 函数信号发生器使用	3
10	掌握多级放大器	1. 多级放大电路 (1) 耦合方式 (2) 主要参数 2. 技能训练数字毫伏表的使用	活动内容: 熟悉多级放大器的组成原理 活动形式: 数字毫伏表的使用	3
11	了解负反馈对电路的影响	1. 负反馈放大电路 (1) 基本概念 (2) 负反馈对放大电路性能影响 2. 演示负反馈对电路的影响	活动内容: 了解负反馈对电路性能影响 活动形式: 演示负反馈对电路性能的影响	3
12	掌握集成运放的使用	1. 集成运算放大器 2. 放大电路的安装及测试	活动内容: 掌握集成运算放大器原理及应用 活动形式: 电路安装及测试	3
13	了解数字电路基础知识	1. 数字电路基础知识 2. 演示数字电路实验箱	活动内容: 了解数字电路基础知识 活动形式: 学会使用数字电路实验箱	3

14	掌握门电路的应用	<ol style="list-style-type: none"> 逻辑门电路 技能训练，常用集成门电路逻辑功能的测试 	<p>活动内容：掌握逻辑门电路的应用</p> <p>活动形式：学会测试集成门电路器件的好坏</p>	3
15	熟悉组合逻辑电路	<ol style="list-style-type: none"> 组合逻辑电路分析 <ol style="list-style-type: none"> 概述 编码器 译码器 显示译码器 技能训练，切断译码器操作 	<p>活动内容：熟悉组合逻辑部件及应用</p> <p>活动形式：切断译码器实训</p>	3
16	了解触发器	<ol style="list-style-type: none"> 触发器 <ol style="list-style-type: none"> 基本 RS 触发器 同步 RS 触发器 技能训练触发器 	<p>活动内容：了解触发器组成运用</p> <p>活动形式：触发器操作</p>	3
17	熟悉时序电路	<ol style="list-style-type: none"> 时序逻辑电路 <ol style="list-style-type: none"> 寄存器 计数器 八路声光报警电路的安装与调试 	<p>活动内容：熟悉掌握时序逻辑电路的运用</p> <p>活动形式：八路声光报警电路安装调试</p>	3
18	应会应知考核准备	<ol style="list-style-type: none"> 开放技能实训室 学生重温本学期内容 	<p>活动内容：开放技能实训室</p> <p>活动形式：学生自行准备</p>	3
19	应知应会鉴定考核	<ol style="list-style-type: none"> 每位学生抽一个操作项目 在规定时间内完成试卷上的内容 达到应知应会考核标准，答题正确，数据测试正确，仪 	<p>活动内容：学生抽签确认考核项目内容</p> <p>活动形式：根据项目要求自行选择仪器仪表正确测量数据并做书面回答</p>	3

		器仪表熟练使用	
--	--	---------	--

4. 课程实施

4.1 教学条件

课程采用理论教学与实践教学相结合的方式进行，理论知识部分在多媒体教室授课，教室需可以播放语音及视频；电子技术课程实践部分配有专用的电工电子实验室，拥有 25 台实验台，25 个万用表、25 个示波器等实验仪器，最多能容纳 48 人的实验室供学生进行电工电子的实践操作和训练。楼宇智能化管理实践部分配有专门的实训基地，拥有亚龙和天煌公司的楼宇智能化实训系统，上海职业培训中心的楼宇管理师考证实训系统和相关的仪器仪表设备，可供学生进行智能楼宇相关模块的实践操作和训练。尽可能利用学校现有实际运行的的安保、设施设备系统供学生参观实习，与校企实训基地密切合作，给学生提供实训实习场地。

4.2 教学方法

(1) 多媒体授课与软硬实验相结合。

理论课教学手段根据知识内容和学生的特点，选取合适的模式和方法进行教学。灵活运用案例分析、分组讨论、启发引导等教学方法，引导学生积极思考、乐于实践。对于需要用数学知识进行分析的理论部分，如各种定理，采用混合式教学法，把传统学习方式的优势和互网络学习的优势结合起来；对于实践教学模块，采用任务导向式教学，提高学生的“参与程度”，课程中以贯穿实例为线索，结合专业课讲授中某具体的知识点，结合身边故事，明确具体目标，引导学生通过实例去发现规律、扩展思维，达到能灵活应用知识与技能，在教学中把“教、学、做”紧密结合起来。

通过实验环节巩固和加深理解所学的理论知识，训练实验技能，培养分析解决问题的能力。逐步使学生受到基本技能的训练，能使用常用的电工电子仪表、仪器及电工设备；能规范按电路图接线、查线和排除简单的线路故障、测取数据和观察实验现象、整理分析实验数据，并能按要求写出整洁条理清楚的、内容完整的实验报告。

(2) 延伸教学，多方面培养学生的综合能力。

鼓励学生获取知识多元化，将课本知识延伸出来，把课堂“抛”给学生，问题“引”给学生，把方法“教”给学生，培养学生的自学能力。尊重学生成长规律，立足物业管理专业人才培养目标，优化课程教学，结合物业服务领域的服务规范和基本礼仪要求，要求学生从小事做起，从自我行为规范着手，引导学生树立“责任意识”和“主人翁意识”，潜移默化中影响和鼓励学生。在实践环节把挫折教育、敬业精神、团队精神、规范意识融入实验课堂教学中，从而既达到锻炼学生动手和实践能力的目的，又对培养他们未来人格、塑造正确的价值观起到极大作用。

5. 考核与评价

考核是检验学生学习效果和和能力锻炼的重要手段，发挥考核的反馈功能，科学的考核方法，是激发学生学习积极性的催化剂，也是教师检测施教的方法是否正确的重要参考依据。在本课程的考核方式上，对学生的知识、能力、素质综合考核为目标，采取整学期全方位评价，细化到每次课上的状态表现，实践课上制度的遵守、团队的合作、完成任务的态度及责任等多方面综合考核，理论知识、实验、实训以及综合能力考核相结合的考核办法，这种考核办法在强调理论知识重要性的同时，更要求学生自己动手、动脑，培养综合处理的能力。

考核成绩具体分配如下：

考评成绩 (%)	平时表现 (%)			期末考核 (%)	
	出勤	作业	实践操作及报告	理论知识	实践操作
100	10	10	20	30	30

6. 课程资源开发与利用

(1) 注重开发多媒体教学课件，创设生动、形象的学习情景，主要包括课程授课计划、课程设计、电子教案、电子课件、电子讲义、课程实践教学指导书、课堂录像等。多媒体课件、素材、实验指导报告供学生课后复习和课外学习使用。

(2) 利用校内实验实训场所，分组进行实操，锻炼动手操作及解决问题的能力。

(3) 构建校企合作平台，充分利用本行业的企业资源，引进企业专家进校授课或举办讲座；建立校外实训基地，满足学生实践操作需要。

7. 其他说明

结合电子技术的飞速发展和物业管理专业的新需求,对课程的教学也提出了新的要求,作为专业的基础课程,要不断调整教学内容,以紧跟技术的进步和发展,拓宽学生的视野。

结合楼宇技术的飞速发展和专业的新需求,对课程的教学也提出了新的要求,作为物业的专业课程,要不断调整教学内容,以紧跟技术的进步和发展,拓宽学生的视野。

教 材:《电工电子技术与技能》 坚葆林 机械工业出版社

参考书:《电子技术基础与技能》 赵争召 重庆大学出版社

《电子技术基础(第五版)》 中国劳动社会保障出版社

房产企业行政事务课程标准

【课程名称】

房产企业行政事务

【适用专业】

中高职贯通现代物业管理专业（五年制）

1、前言

1.1 课程性质

本课程是中高职贯通现代物业管理专业的一门主要专业课程，其功能是使学生熟悉和认知房地产企事业单位在日常行政事务、收款、档案及人事等方面的管理知识、操作流程、操作技能及岗位要求等。它与物业经营实务、物业设施设备管理等课程并列为物业管理专业的主干课程。

1.2 设计思路

本课程以现代物业管理专业与房地产行政事务相关的工作任务和目前房地产企事业单位对行政管理人员的岗位要求为主要设置依据。

本课程以工作任务为线索安排课程内容，同时结合中高职学生的认知特点，梳理归纳出适合中高职学生的技能点和知识点，继而系统科学的组织课程内容，目的是使学生通过该课程的学习能够基本达到相应的职业能力。

本课程以房地产企事业单位行政管理工作任务为线索进行内容设计，包含办公室事务管理、收款管理、档案管理及人事管理等四项工作任务。

本课程建议为 72 学时。

2、课程目标

依据房地产行业对中高级人才的需求，结合中高等职业教学规范和中高职学生的认知特点，通过本课程的学习，使学生熟悉房地产企事业单位行政事务管理的基本内容与知识，掌握基本技能和工作能力，能参与房地产企事业单位行政事务、收款、档案、人事等管理业务，完成中层岗位的工作任务，养成诚实守信、合作沟通的良好品质，热爱本职工作，巩固专业技能，在此基础上达到以下职业能力培养目标。

职业能力目标

- 会按要求草拟常用业务文书
- 会按规范流程对企业文件进行收发处理
- 会选用适当的方法并按采购流程采购常用日用品和办公用品
- 能按办公室环境管理要求做好办公场所环境维护
- 能熟练使用 Office 办公软件和常用办公设备
- 能按访客接待规范要求进行接待工作
- 会按规范要求接听和拨打电话
- 能做好会务准备与服务工作
- 会使用各类收费设备按规范流程进行各类业务收费并与客户沟通
- 能按要求做好房地产档案收集、整理、保管和利用工作
- 会使用档案管理软件进行文件收发、归档
- 能协助完成人员招聘、考勤和绩效考核工作

3. 课程内容和要求

工作任务	技能与学习水平	知识与学习水平	建议课时
1. 办公室事务管理	1. 常用业务文书撰写 <ul style="list-style-type: none"> ● 会按要求草拟常用业务文书（如简单的通知、请示、函、会议记录、会议纪要等）。 	1. 房地产企事业单位常用文书种类、写作要求及基本格式 <ul style="list-style-type: none"> ● 能说出房地产企事业单位常用文书种类； ● 会说明几种重要的常用文书的写作要求。 	18
	2. 房地产企事业单位文件收发 <ul style="list-style-type: none"> ● 会按规范流程对企业文件进行收发处理。 	2. 房地产企事业单位文件的收发处理程序 <ul style="list-style-type: none"> ● 能说明房地产企事业单位文件的收发处理程序。 	
	3. 办公用品采购 <ul style="list-style-type: none"> ● 会选用适当的方法并按采购流程采购办公用品。 	3. 办公用品采购程序、管理规定及采购方式 <ul style="list-style-type: none"> ● 能说出办公用品采购程序； ● 会列举办办公用品采购管理规定； 	

		<ul style="list-style-type: none"> ● 会解释不同采购方法的优缺点及适用情况。 	
4. 办公场所环境维护	<ul style="list-style-type: none"> ● 能按办公室环境管理要求协助做好空气、光线、颜色、声音、卫生等方面的环境维护。 	<p>4. 办公室环境布置原则和布置形式</p> <ul style="list-style-type: none"> ● 会列举办室环境布置原则和布置形式。 <p>5. 办公室环境管理的内容</p> <ul style="list-style-type: none"> ● 能列举空气、颜色、光线、声音、卫生、整洁等办公环境管理的六个方面； ● 会解释办公环境管理的六个方面各自的要点。 	
5. 常用办公设备使用	<ul style="list-style-type: none"> ● 能熟练使用 Word、Excel、PowerPoint 等办公软件； ● 会使用常用办公设备。 	<p>6. 常用办公设备的操作程序</p> <ul style="list-style-type: none"> ● 能说出常用办公设备的操作程序（包括复印机、传真机、打印机、投影仪、扫描仪、一体机等）。 	
6. 访客接待	<ul style="list-style-type: none"> ● 能按访客接待规范要求进行接待工作。 	<p>7. 访客接待工作内容、原则及规范要求</p> <ul style="list-style-type: none"> ● 会列举访客接待工作内容； ● 能记住访客接待工作原则； ● 会归纳访客接待规范（包括迎接、接待、送别三个主要环节）。 	
7. 各类来电处理	<ul style="list-style-type: none"> ● 会按规范要求接听和拨打电话； ● 会灵活应对特殊类型电话（如纠缠电话、恐吓电话、唠叨电话、代接电话等）。 	<p>8. 接听和拨打电话的规范要求</p> <ul style="list-style-type: none"> ● 能解释接听和拨打电话的规范要求。 <p>9. 特殊类型电话</p> <ul style="list-style-type: none"> ● 能说出几种特殊类型电话的常用处理方法。 	

	<p>8. 信访接待</p> <ul style="list-style-type: none"> ● 能妥善受理来电、来信、来访。 ● 会根据信访处理规程将不同的信访情况转达至有关部门或领导。 	<p>10. 信访接待要求与方式</p> <ul style="list-style-type: none"> ● 能说出信访接待的要求与方式 ● 了解信访接待的处理规程 	
	<p>9. 会务准备与服务</p> <ul style="list-style-type: none"> ● 能做好会务准备与服务工作。 	<p>11. 会前组织、会中服务及会后事项管理的主要工作环节和要点</p> <ul style="list-style-type: none"> ● 能归纳会前、会中及会后管理的主要工作环节和要点。 	
2. 收款管理	<p>1. 业务收费</p> <ul style="list-style-type: none"> ● 能遵守财会纪律并按规范流程进行各类业务收费； ● 会就收费事宜等与客户沟通。 	<p>1. 业务收费操作规范流程</p> <ul style="list-style-type: none"> ● 能说出房产销售、经纪、估价、物业服务等业务收费操作规范流程； ● 能归纳与客户沟通的要点与技巧。 <p>2. 财会人员工作职责、权限、职业道德</p> <ul style="list-style-type: none"> ● 能说出财会人员工作职责、权限和职业道德。 	16
	<p>2. 使用收费设备</p> <ul style="list-style-type: none"> ● 会使用 Pos 机、点钞机、收银机等各类收费设备。 	<p>2. 各类收费设备操作规范</p> <ul style="list-style-type: none"> ● 能说出各类收费设备操作规范（如 Pos 机、点钞机、收银机等）。 	
	<p>3. 识别相关票据</p> <ul style="list-style-type: none"> ● 能识别收款收据、记账凭证、银行支票、各类发票等相关票据。 	<p>3. 收款收据、记账凭证、银行支票、各类发票的用途与特点</p> <ul style="list-style-type: none"> ● 能说出不同票据的用途和特点。 	
3. 档案管	<p>1. 房地产档案资料的收集</p> <ul style="list-style-type: none"> ● 能按归档范围收集档案资料。 	<p>1. 档案资料收集的范围</p> <ul style="list-style-type: none"> ● 会列举判断档案资料是否属于归档范围的三个条件； ● 会区分应归档文件和不归档文件。 	16

理	<p>2. 房地产档案资料的整理</p> <ul style="list-style-type: none"> ● 会对档案资料进行系统分类、组合、排列、编号、基本编目等。 	<p>2. 房地产档案种类</p> <ul style="list-style-type: none"> ● 能区分不同种类房地产档案资料(包括各类工程图纸等)。 <p>3. 档案资料整理的基本步骤</p> <ul style="list-style-type: none"> ● 能说出档案资料整理的基本步骤。 <p>4. 各基本步骤的工作要点</p> <ul style="list-style-type: none"> ● 会列举各基本步骤的工作要点。 	
	<p>3. 房地产档案的保管</p> <ul style="list-style-type: none"> ● 能按制度规定对入库的档案进行安全保管; ● 会对档案资料进行动态注记。 	<p>5. 档案库房管理制度</p> <ul style="list-style-type: none"> ● 能说出档案库房管理制度。 <p>6. 库房温湿度控制</p> <ul style="list-style-type: none"> ● 能说出库房温湿度控制标准。 <p>7. 库房的安全防范</p> <ul style="list-style-type: none"> ● 会归纳库房的安全防范措施。 <p>8. 档案的动态注记方法</p> <ul style="list-style-type: none"> ● 会解释档案的动态注记方法。 	
	<p>4. 房地产档案的利用</p> <ul style="list-style-type: none"> ● 能按规范对不同的档案利用方式进行登记。 	<p>9. 房地产档案的保密制度和要求</p> <p>能说出房地产档案的保密制度和要求。</p> <p>10. 档案利用的基本方式</p> <ul style="list-style-type: none"> ● 会列举档案利用的基本方式。 <p>11. 档案利用的登记形式</p> <ul style="list-style-type: none"> ● 会解释档案利用的不同登记形式及适用情形。 	
	<p>5. 操作档案管理软件</p> <ul style="list-style-type: none"> ● 会使用档案管理软件进行文件收发、归档。 	<p>12. 档案管理软件的操作要点</p> <ul style="list-style-type: none"> ● 能解释档案管理软件的操作要点。 	

4. 人 事 管 理	1. 人员招聘 ● 能按要求协助完成人员招聘工作。	1. 房地产企事业单位岗位职责 ● 能说出房地产企事业单位设立的不同岗位职责。 2. 人员招聘录用的基本程序 ● 能说出人员招聘录用的基本程序。 3. 企业不同招聘渠道及优缺点 ● 会列举企业不同招聘渠道并分析其优缺点。 4. 人员录用与离职手续办理流程 ● 会归纳人员录用与离职手续办理流程。	14
	2. 人事考勤 ● 能按考勤制度做好考勤工作。	5. 企业考勤管理制度； ● 能解释企业考勤管理制度。 6. 考勤工作基本程序 ● 能说出考勤工作基本程序。	
	3. 员工绩效考核 ● 能按企业绩效考核标准协助进行员工绩效考核。	7. 房地产企事业单位绩效考核标准 ● 会解释房地产企事业单位绩效考核标准中的指标含义。 8. 房地产企事业单位绩效考核实施方案 ● 能列举房地产企事业单位绩效考核实施方案中的主要步骤。	

4、教学活动参考设计

教学 活动	教学活动内容描述	涉及的 任务	参考 学时
教学活 动一： 办公室	1. 教师通过 PPT 展示接待工作任务及事先拟好的接待方案； 2. 学生分组讨论，每组选取一名代表发言，指出接待方案的优点和缺点；	行政 管理	2

接待	<p>3. 教师点评，通过案例分析强化学生对接待工作内容及原则的理解和运用。</p> <p>4. 再给出一个接待工作案例，请学生自行拟定接待方案，以巩固对接待工作规范要求的理解和掌握。</p>		
教学活动二： 会务管理	<p>1. 在实训室，教师讲解会前准备工作要点，然后给出会务准备案例资料；</p> <p>2. 将学生分组，讨论后拟定工作方案；</p> <p>3. 教师选取其中一组的工作方案进行现场点评，修改后，由该组学生利用实训室内相关设施，模拟完成会务准备工作，如台牌制作、会议桌摆台等。</p> <p>4. 教师及学生共同评价。</p>	行政管理	2
教学活动三： 档案资料利用	<p>1. 教师给出不同的档案利用案例；</p> <p>2. 学生根据不同利用方式（包括阅览室借阅、外借、制发复制本和提供咨询等）选择恰当的登记形式和记录文本（包括档案利用登记簿、利用者登记卡、借阅单、复制摘抄登记表等），并完成登记。</p> <p>3. 教师现场随机抽取 2-3 名学生的作业进行点评。</p>	档案管理	2
教学活动四： 人员招聘	<p>1. 教师在完成企业人员招聘程序及渠道讲授的基础上，要求学生分组拟定学生会各部门招聘计划，如文艺部、体育部等；</p> <p>2. 每组派代表讲解各自的招聘计划；</p> <p>3. 全班同学一起讨论、评价，最后教师总结。</p>	人事管理	2

5、实施建议

5.1 教材编写

5.1.1 应依据本课程标准编写教材，教材内容应充分体现行政管理岗位任务引领的设计思路。

5.1.2 教材内容应依据知识点和技能点为线索进行编排，采用典型任务模块式的教学模式，不断巩固和强化专业知识、基本技能和职业素养。

5.1.3 教材应密切结合行业、企业实际，体现真实工作环境，再现真实工作场景。

5.1.4 教材内容应体现科学性、实用性、趣味性和实践性，要将本专业新的业务内容及时纳入教材当中，使教材更贴近企业的实际要求。

5.1.5 教材中的任务内容设计要具体，并具有可操作性，便于教师指导和学生学习。

5.2 教学建议

5.2.1 在完成行政事务管理任务的过程中，自然融入相关房地产知识、法律知识、职业道德及沟通技巧等知识，树立诚信、守法、敬业的道德品质。

5.2.2 在教学过程中，应尽可能多的采用教师示范、小组讨论、多媒体演示、师生互动、现场指导、情景模拟、连线配对、实训操练、案例分析等各种教学手段，活跃课堂气氛的同时帮助学生理解和掌握房地产企业行政管理中层岗位的基本技能。

5.2.3 在教学模式上应突出学生的主体性，加强教师与学生间的互动。同时，注意教学目标中知识、技能、态度三位一体的要求。

5.2.4 本课程教学的重要一环是实训室模拟教学，应选用各项工作任务中的典型案例实施案例教学和模拟实训，注重为学生营造一个尽可能逼真的工作环境。

5.3 教学评价

5.3.1 改变传统评价手段和方法，采用课堂表现评价与作业评价相结合、个人评价与团队评价、学生互评与教师测评相结合的方式，尝试对学生展开全面综合评价，多手段提升学生的学习兴趣，帮助其正确客观认识自己和别人，同时培养团队合作精神。

5.3.2 注重过程评价，结合课堂提问、课堂发言、课程作业、任务作业、模拟训练等环节对学生进行综合评分。具体评价方法如下：

学期总评 = 课堂表现（35%） + 平时作业（15%） + 期中考试（25%） + 期末考试（25%）

（1）课堂表现 = 出勤 + 态度 + 提问 + 发言 + 实训练习，评价方式有教师评分和学生互评两种，其中教师评分又由个人评价和团队评价两部分构成，占学期总评 35%。

（2）平时作业分为课堂作业（包括实训任务作业）和课后作业两种形式，

反映学生的学习效果，原则上每周布置 1-2 次作业，占学期总评的 15%。

(3) 期中、期末考试能够综合反映学生的学习成果，考核学生的应变能力，各占学期总评的 25%。

5.3.3 既注重学生在任务作业中独立分析问题和解决问题能力的考核，又注重其创新及综合能力的考核。

5.4 资源利用

5.4.1 结合企业行政事务管理真实场景开发配套实验实训指导用书。

5.4.2 开发课件、典型案例、教学图像影像、技能训练项目等其他配套课程资源，满足课堂教学及学生课余自学需要，以提升和巩固课堂教学效果。

5.4.3 利用行业背景优势，充分运用校外实训基地及其他实训场所资源，满足学生实训需要。

5.4.4 积极开发和利用网络课程资源，使教学模式从单一媒体向多种媒体转变。

5.4.5 充分利用房地产行政事务模拟实训室和校企合作的企业资源，开发实训课程资源，实现“工学”交替，满足学生实习实训之要求。

物业秩序维护课程标准

【课程名称】

物业秩序维护

【适用专业】

中高职贯通现代物业管理专业（五年制）

1、前言

1.1 课程性质

本课程是中高职贯通现代物业管理专业的一门主要且重要专业课程，直接对标学生将来的就业岗位。其功能是使学生在掌握物业管理基本框架和理论知识的基础上，巩固和强化物业秩序维护与安全防范这一重要工作领域基本知识、专业技能、岗位要求等内容，并且重点理解和熟练掌握相关工作任务所需要的操作标准、方法流程、细节处理等。本课程的先修课程为：物业管理概论、物业管理操作实务、房地产法规基础、服务心理学等。

1.2 设计思路

本课程以与物业秩序维护与安全防范的相关的工作任务和目前物业管理行业对一线的秩序维护部门工作人员的岗位要求作为内容的主要设置依据。同时，以工作任务为引领，通过工作任务整合相关知识、技能与态度，将本课程设计为任务引领型课程。

本课紧紧围绕完成物业秩序维护与安全防范相关工作任务所需的职业能力培养，同时考虑学生的认知特点进行选取课程内容，继而构建学习情境，开展教学。

课程结构以物业秩序维护与安全防范的主要三大项工作单元为纲，具体涉及：公共安全防范管理、消防管理、车辆管理。

本课程建议为 36 课时。

2、课程目标

通过本课程的学习，使学生能够按照物业企业一线的秩序维护部门工作人员的岗位要求熟悉操作标准、掌握操作的方法流程、以及能够做好相关细节处理，把握在物业公共秩序管理与服务过程中的日常要求与实际技能要点。同时希望学

生在完成本课程学习后，学生能够拥有物业工作人员基本的诚信、敬业、守法等的职业素养，善于沟通与合作的职业品质，并在此基础上达到以下职业能力目标：

职业能力目标

- 能掌握危险源的辨识方法，并能及早发现安全隐患
- 能按要求进行安防门卫管理
- 能根据物业区域的具体情况设置门卫岗哨
- 能采取合适的巡逻方式开展巡逻任务
- 能按巡逻管理的基本要求进行巡逻
- 在监控中心会进行日常管理、安全管理、录像带管理及设备管理
- 会对门禁系统、报警系统进行管理，会使用并管理对讲机
- 会对典型的突发事件进行预案和处理
- 能识别消防设备和消防标志
- 会处置常见的火灾隐患，会进行简单的火灾扑救
- 会在火灾发生时及时报警并在物业区域内进行紧急疏散
- 能根据物业区域的具体情况配置和保养消防器材
- 能根据物业区域的具体情况张贴消防标志
- 会进行物业区域内常规的消防检查、消防教育和消防演练
- 会进行车辆管理服务
- 会处理车辆通行和停放过程中遇到的情况

3、课程内容和要求

单元任务	技能与学习水平	知识与学习水平	建议课时
1. 概论	1. 基本概念 ● 会设定物业公共秩序管理的目标。	1. 基本概念 ● 理解物业公共秩序管理的含义； ● 理解物业公共秩序管理的意义。	4
	2. 基本内容 ● 会制定物业公共秩序管理的考核标准。	2. 基本内容 ● 理解物业公共秩序管理的基本内容； ● 掌握物业公共秩序的常规管理	

		工作。	
	3. 基本制度	<p>3. 基本制度</p> <ul style="list-style-type: none"> ● 能掌握物业区域内秩序维护管理的制度规定； ● 能掌握消防安全管理的制度规定； ● 能掌握车辆道路管理的制度规定； ● 掌握物业突发事件应急处理的制度规定。 	
2. 公共安全防范管理	1. 概述	<p>1. 概述</p> <ul style="list-style-type: none"> ● 掌握物业安全防范工作的检查方法； ● 能进行安全防范机构的合理设置； ● 能进行安全防范队伍的组建和管理。 	12
	2. 常见危险源的辨识	<p>2. 常见危险源的辨识</p> <ul style="list-style-type: none"> ● 知道安全防范的概念； ● 掌握安全防范管理的基本内容； ● 熟悉安全防范服务的规范和基本要求； ● 熟悉安全防范机构各岗位的职责。 	
	3. 门卫管理	<p>2. 常见危险源的辨识</p> <ul style="list-style-type: none"> ● 能掌握危险源的辨识方法； ● 会根据危险清单及早发现安全隐患,有效化解风险。 	
	4. 巡逻管理	<p>3. 门卫管理</p> <ul style="list-style-type: none"> ● 了解、区分危险源的基本概念。 	
	3. 门卫管理	<p>3. 门卫管理</p> <ul style="list-style-type: none"> ● 会进行门卫管理； ● 能根据物业区域具体情况设置门卫岗哨； ● 能具体应用门卫管理工作中的注意事项。 	
	4. 巡逻管理	<p>3. 门卫管理</p> <ul style="list-style-type: none"> ● 知道门卫管理的基本要求； ● 知道门卫管理的具体工作任务。 	
	4. 巡逻管理	4. 巡逻管理	

	<ul style="list-style-type: none"> ● 具有对预发事件的敏感度； ● 能采取合适的巡逻方式开展巡逻任务； ● 能按巡逻管理要求进行巡逻。 	<ul style="list-style-type: none"> ● 理解巡逻管理的总任务； ● 理解巡逻管理的具体任务。 	
	<p>5. 监控管理</p> <ul style="list-style-type: none"> ● 会使用各种监控设施设备； ● 会进行监控中心的日常管理、安全管理、录像带管理和设备管理； ● 会进行门禁系统的管理； ● 会进行防盗报警系统的管理； ● 会使用对讲机并会管理对讲机。 	<p>5. 监控管理</p> <ul style="list-style-type: none"> ● 了解各种监控设施设备的工作原理； ● 掌握监控中心的设置及具体职能。 	
	<p>6. 突发事件预案与处理</p> <ul style="list-style-type: none"> ● 会对典型突发事件进行预案和处理。 	<p>6. 突发事件预案与处理</p> <ul style="list-style-type: none"> ● 了解突发事件的特征与种类； ● 掌握突发事件处理预案编制程序与准则。 	
3. 消防管理	<p>1. 消防基础知识</p> <p>—</p>	<p>1. 消防基础知识</p> <ul style="list-style-type: none"> ● 了解必要的消防基础知识； ● 掌握预防火灾的基本措施和火灾扑救的基本方法。 	12

	<p>2. 消防管理基础知识</p> <ul style="list-style-type: none"> ● 能识别消防标志； ● 能认识并正确使用消防器材； ● 会因地制宜地张贴消防标志； ● 会因地制宜地安放消防器材； ● 会养护消防器材； ● 会进行火灾疏散。 	<p>2. 消防管理基础知识</p> <ul style="list-style-type: none"> ● 熟悉消防救灾的应急程序； ● 掌握火灾的扑救方法和火灾隐患的识别、处置方法。 	
	<p>3. 消防管理</p> <ul style="list-style-type: none"> ● 能进行日常消防检查； ● 能在物业区域内进行物业消防教育宣传和培训； ● 会制定物业消防应急预案； ● 能在物业区域内开展消防演练。 	<p>3. 消防管理</p> <ul style="list-style-type: none"> ● 了解相关的消防管理制度； ● 能掌握动火安全管理的有关规定； ● 了解物业区域内消防队伍的建立需要和培训规定； ● 熟悉消防岗位职责。 	
4. 车辆管理	<p>1. 车辆管理</p> <ul style="list-style-type: none"> ● 能正确协调车辆进出； ● 能处理车辆停放过程中遇到的紧急情况； ● 会制定相关服务标准和考核细则。 	<p>1. 车辆管理</p> <ul style="list-style-type: none"> ● 知悉车辆管理的概念； ● 知悉不同类型物业道路交通管理的特点。 	8

4、教学活动参考设计

教学	教学活动内容描述	涉及的	参考
----	----------	-----	----

活动		任务	学时
教学活动一：常见危险源的辨识	<p>1、由教师播放微课介绍危险源和危险源的辨识方法。</p> <p>2、3-5 名学生为一组，将仿真软件中的危险源找出来。</p> <p>3、由教师让各小组派代表进行交流介绍，介绍寻找危险源的方法，然后教师与学生一起对每个小组的讨论结果进行点评。</p>	常见危险源的辨识	2
教学活动二：突发事件预案与处理	<p>1、由教师引导学生参与多媒体交互游戏，学生可以体会在安全防范中可能遇到的几种典型突发事件的情景，以及所造成的后果。</p> <p>2、3-5 名学生为一组，教师将游戏中所给出的突发事件案例分别分配给几组学生，让其参考书本商榷拟订相应的预案、操作方法与要求。</p> <p>3、由教师让各小组派代表进行交流介绍，然后教师与学生一起对每个小组的讨论结果进行点评。</p>	对典型突发事件进行预案与处理	2

5、实施建议

5.1 教材编写

5.1.1 应依据本课程标准编写教材，教材内容应充分体现物业秩序维护部门工作人员岗位任务引领、生产实践导向的设计思想。

5.1.2 教材应立足于实际运用，突出“以就业为导向”、“以能力为本位”的指导思想，从岗位实际出发阐述相关知识点和技能点，将本课程的职业活动分解成三个典型模块，再分解为若干典型的工作任务，不断巩固和强化专业知识、基本技能和职业素养。

5.1.3 教材应密切结合物业秩序维护部门工作人员岗位实际，体现真实环境，再现物业公共秩序管理和服务的真实情景。

5.1.4 由于本课程注重学生的动手操作能力培养，体现“以学生为主体”的教学理念，且较多课程内容在实训室完成，提高学生就业上岗的适应性，因此可配备学生实训手册作为辅助教材。

5.1.5 教材中的任务内容设计要具体,并具有可操作性,便于教师指导和学生学习。

5.2 教学建议

5.2.1 该课程应有配套的物业管理实训室,教师现场讲解并操作示范,有助于提升教学效果。

5.2.2 有条件的学校可建立若干校外实训基地,部分校内实训室无法满足教学需求的内容可在校外实训基地进行现场教学,或聘请企业行家作兼职教师进行授课。

5.2.3 在教学过程中,应立足于加强学生实际动手操作能力的培养,采用任务教学法,以点带面,以工作任务为引领提高学生学习兴趣,激发学生的学习热情。

5.2.4 教学过程中教师应积极引导提升职业素养,提高职业道德修养。

5.3 教学评价建议

5.3.1 改革传统评价方法

变封闭式的试卷考核为多形式、多功能的考核方式,建议采用过程评价与结果评价、卷面笔试与操作考核相结合的综合评定方法。

首先,要有符合职业岗位需求的考核场地和考核工具,即实训室和服务工具、相关软件等。

其次,必须对考核试卷进行创新,题目设置多以真实工作情境的案例运用为主,并设计制作《物业秩序维护与安全防范实训手册》,该手册可集案例、培训要点、练习、考核于一体。这样就能使考核形式既有卷面考试的规范性,又有技能考核的实用性。

5.3.2 评价过程具体安排

课程总评成绩由出勤率、课堂表现、作业成绩、实训成绩、综合卷面成绩共同构成。

(1) 出勤率

在本课程的学习过程中,正常参加课程学习是必不可少的,根据学生在课程整个教学过程中的出勤情况进行考核,出勤率占课程总评分的10%。

(2) 课堂表现

好的课堂表现能指向好的学习效果以及既定学习目标的达成，课堂表现占课程总评分的 10%。

（3）作业成绩

在本课程的学习过程中，书面作业是必不可少的，原则上安排 10 次以上作业，作业成绩占课程总评分的 20%。

（4）实训成绩

实训考核全部在实训室进行，在《物业秩序维护与安全防范实训手册》和相关实训软件上进行考核、批阅和评分，每个工作任务实训结束后都要进行考核，实训总考核成绩为每次实训考核的综合平均分，占课程总评分的 30%。

（5）综合卷面考试

卷面考试内容主要是物业管理的基础理论与知识，主要为笔试形式，可分二次，考试成绩占课程总评分的 30%。

（6）课程总评

课程总评分=卷面考试成绩*30%+实训成绩*30%+作业成绩*20%+课堂表现*10%+出勤率*10%。

5.4 资源利用

5.4.1 结合物业客户服务岗位的真实场景开发配套实训指导用书。

5.4.2 开辟专门的实训场所，开发课件、软件、教学游戏、典型案例、教学影像、技能训练项目等其他配套课程资源，满足学生课余自学需要，以巩固和提高学习效果。

5.4.3 积极开发和利用网络课程资源，使教学从单一媒体向多种媒体转变。

5.4.4 充分利用物业管理相关实训室和校企合作的企业资源，开发实训课程与课程实习资源，实现“工学”交替，满足学生实习实训之要求。

5.4.5 利用行业背景优势，充分运用校外实训基地及其他实训场所资源，满足学生参观及实训需要。

物业客户服务课程标准

【课程名称】

物业客户服务

【适用专业】

中高职贯通现代物业管理专业（五年制）

1、前言

1.1 课程性质

本课程是中高职贯通现代物业管理专业的一门主要且重要专业课程，直接对标学生将来的就业岗位。其功能是使学生在掌握物业管理基本框架和理论知识的基础上，巩固和强化物业客户服务这一重要工作领域基本知识、专业技能、岗位要求等内容，并且重点理解和熟练掌握相关工作任务所需要的操作流程、沟通交流方法等。本课程的先修课程为：物业管理概论、房地产基本制度与政策、物业管理法规应用等。

1.2 设计思路

本课程以与物业客户服务相关的工作任务和目前物业管理行业对一线的客户服务人员岗位要求作为内容的主要设置依据。同时，以工作任务为引领，通过工作任务整合相关知识、技能与态度，将本课程设计为任务引领型课程。

本课紧紧围绕完成物业客户服务相关工作任务所需的职业能力培养，同时考虑学生的认知特点进行选取课程内容，继而构建学习情境，开展教学。

课程结构以物业客服的主要4大项工作（受理类服务、建档类服务、收费类服务、沟通类服务）的环节为线索设计，包括的工作任务具体为：入驻服务、装修管理服务、问询服务、报修服务、档案管理服务、物业收费及其他收费服务、信访及出具通知&听取意见服务、纠纷及投诉处理服务等。

本课程建议为36课时。

2、课程目标

通过本课程的学习，使学生能够按照物业企业一线客户服务岗位的要求进行相关流程操作、客户沟通，掌握操作环节的技能要点，能专业地进行客户入住服务、档案管理、装修管理、投诉处理等诸多在物业区域内常见的工作。同时希望

学生在完成本课程学习后，学生能够拥有物业客服人员基本的诚信、敬业、守法等的职业素养，善于沟通与合作的职业品质，并在此基础上达到以下职业能力目标：

职业能力目标

- 能掌握入住服务中售楼服务的程序
- 明确装修管理的各项工作
- 能按服务规范受理报修、投诉、问询、信访等项业务
- 会按规范收缴物业管理相关款项
- 能按规范要求进行档案管理工作
- 会进行档案的查询、利用
- 会协助处置小区内的紧急情况与突发事件

3、课程内容和要求

工作任务	技能与学习水平	知识与学习水平	建议课时
1. 基本概念	1. 物业客户服务	1. 物业客户服务 ● 了解物业服务的内容和作用； ● 树立正确的物业客户服务观念。	10
	2. 物业客户服务质量管理与满意度调查 ● 掌握物业客户满意度调查的方法。	2. 物业客户服务质量管理与满意度调查 ● 了解物业客户服务质量管理的意义； ● 了解物业客户满意度调查的含义、程序。	
	3. 物业客户服务人员的基本素养 ● 制定可行性的职业素养、职业能力、职业道德的提升计划，并	3. 物业客户服务人员的基本素养 ● 熟练掌握职业素养、职业能力、职业道德等概念；	

	付诸训练。	● 掌握一定的服务技巧。	
2. 受理类服务	<p>1. 业户入驻的现场准备</p> <ul style="list-style-type: none"> ● 能按楼盘类型和企业要求对物业小区和办事场所进行美化、放置标识并配置所需的办公接待用品； ● 能按要求备齐各项文本，并会填写《入驻通知书》、《业主（用户）手册》等通知或说明； ● 会办理业户入驻手续，包括：会查验各种证件与单据及相关文本；能协助业户填写相关表格与文本；会协助业户验收房屋并将发现的问题进行记录并转告相关业务部门；会收集业户的联系方式、地址等基本信息。 	<p>1(1). 业户入驻的涵义及准备事项</p> <ul style="list-style-type: none"> ● 能说出业户入驻的涵义； ● 能记住办理业户入驻的准备事项与要求。 <p>1(2). 业户入驻的各项文本</p> <ul style="list-style-type: none"> ● 熟悉办理业户入驻手续中的各项文本种类、内容及填写要求。 <p>1(3). 办理入驻手续的流程和要求</p> <ul style="list-style-type: none"> ● 能记住办理入驻手续的流程； ● 熟悉入驻接待的礼仪要求； ● 能辨认办理入驻手续相关的证件、单据与文本； ● 了解验房的项目和标准。 	10
	<p>2(1). 告知装修规定</p> <ul style="list-style-type: none"> ● 会向业户告知装修的规定及申报流程。 <p>2(2). 审阅装修方案</p> <ul style="list-style-type: none"> ● 能协助部门主管审阅装修方案。 <p>2(3). 填写装修申报表</p> <ul style="list-style-type: none"> ● 会指导或协助业户填写装修申报表。 	<p>2(1). 装修的相关规定</p> <ul style="list-style-type: none"> ● 能说出装修相关规定及流程； ● 了解物业企业内部各部门的职责。 <p>2(2). 房屋的构造与使用要求</p> <ul style="list-style-type: none"> ● 知道房屋的构造与安全使用要求与规定； ● 能识读装修施工图纸。 	

	<p>2(4). 签订装修管理服务协议</p> <ul style="list-style-type: none"> ● 能解释装修管理服务协议的内容; ● 能协助签订装修管理服务协议。 <p>2(5). 巡查装修现场</p> <ul style="list-style-type: none"> ● 能按政策法规和协议规约的要求巡查装修施工现场, 劝阻、制止违规违法行为。 <p>2(6). 验收装修结果</p> <ul style="list-style-type: none"> ● 能协助部门主管按有关规定和装修管理服务协议对完工的装修项目进行检验。 <p>2(7). 装修资料归档</p> <ul style="list-style-type: none"> ● 会按要求将装修管理过程中产生的相关资料进行收集, 并分类归档。 	<p>2(3). 装修申报材料</p> <ul style="list-style-type: none"> ● 熟悉装修申报所需的材料。 <p>2(4). 装修管理服务协议</p> <ul style="list-style-type: none"> ● 能理解装修管理服务协议的签订要求和各方责任。 <p>2(5). 装修情况的查勘</p> <ul style="list-style-type: none"> ● 能简述装修现场查勘的要点; ● 能说出违法违规行取证和说服纠正的基本要求和办法。 <p>2(6). 装修项目验收的要求与方法</p> <ul style="list-style-type: none"> ● 能说出对装修项目进行验收的要求与方法; ● 了解装修项目验收的目的。 <p>2(7). 装修资料的收集方法</p> <ul style="list-style-type: none"> ● 能列举装修资料的收集方法及归档要求。 	
	<p>3. 受理报修</p> <ul style="list-style-type: none"> ● 能区分报修项目属物业共用或专用部位、设备设施; ● 能判别报修项目是否在保修期内; ● 会初步判断报修项目是否属于急修项目; ● 能按要求接待业户, 询问报修情况, 填写报修单, 并按流程转交相关部门。 	<p>3(1). 共用与专用物业部位、设备设施的划分</p> <ul style="list-style-type: none"> ● 能辨认常见的物业共用与专用部位、设备设施。 ● 保修期的规定: 能记住各主要部位、设备、设施规定或约定的保修期。 <p>3(2). 急修项目的种类</p> <ul style="list-style-type: none"> ● 能列举常见的急修项目种类及维修时限。 <p>3(3). 报修接待的要求</p>	

		<ul style="list-style-type: none"> ● 能说出礼貌接待业户报修、填写报修单的要求及报修处理流程。 	
	<p>4. 问询</p> <ul style="list-style-type: none"> ● 能正确获知问询人的相关信息，并对问询事项进行记录； ● 能依照“首问责任制”原则即时解决问询人的问询要求； ● 对不能解答的问询能够即时转交相关人员处理，并即时将结果答复问询人。 	<p>4. 问询</p> <ul style="list-style-type: none"> ● 知道问询的含义、分类及受理问询的要求； ● 能说出问询处理的流程及相关人员的职责； ● 能归纳处理问询的主要注意事项。 	
3. 建档类服务	<p>1. 物业档案管理</p> <ul style="list-style-type: none"> ● 能按规范要求对档案的收集、整理等管理工作； ● 能规范地进行档案的查询利用，并注意保密要求； ● 会运用计算机对业主/使用人档案进行管理。 	<p>1. 物业档案管理</p> <ul style="list-style-type: none"> ● 了解业主/使用人档案的概念； ● 了解物业档案管理工作的流程； ● 了解档案的查询利用服务； ● 了解运用计算机对业主/使用人档案进行管理。 	4
4 收费类服务	<p>1(1). 收取物业管理费用</p> <ul style="list-style-type: none"> ● 能按规定或约定收取物业服务费、维修费、停车费、专项服务费等，并开具收费单据； ● 能对收费中业户提出的疑问或异议进行解释。 <p>1(2). 催缴物业管理费用</p> <ul style="list-style-type: none"> ● 能按要求填写催款通知书，并 	<p>1(1). 物业管理收费的种类、标准与方式</p> <ul style="list-style-type: none"> ● 知道物业管理收费的种类； ● 能说出物业管理各项费用的收取要求； ● 能解释物业管理各项收费的主要规定。 <p>1(2). 物业管理费用催缴的要</p>	4

	<p>与业户沟通，了解欠费的原因；</p> <ul style="list-style-type: none"> ● 会根据不同情况向业户做解释、说服工作。 	<p>点</p> <ul style="list-style-type: none"> ● 能归纳业户欠费的原因与心态； ● 了解向欠费业户进行说服解释的方式方法。 	
5. 沟 通 类 服 务	<p>1. 受理信访、听取意见、出具通知</p> <ul style="list-style-type: none"> ● 能正确获知信访人的相关信息，并对信访事项进行记录； ● 能正确选择听取意见的方式； ● 能对听取的意见进行整理、分析，并即时将统计结果公布； ● 能根据事件的不同适时出具通知，并选择正确的通知方式。 	<p>1. 受理信访、听取意见、出具通知</p> <ul style="list-style-type: none"> ● 知道信访的含义、知道听取意见的含义； ● 知道出具通知的方式和作用； ● 能说出信访受理、意见听取的处理操作流程及相关人员的职责； ● 能归纳在受理信访、听取意见和出具通知过程中的注意事项。 	8
	<p>2. 受理投诉</p> <ul style="list-style-type: none"> ● 能正确询问投诉人的相关信息、投诉的事项和要求并进行记录； ● 会对无效投诉或误解进行解释； ● 会将受理的投诉按程序转交相关人员处理，并将处理结果答复投诉人。 	<p>2. 受理投诉</p> <ul style="list-style-type: none"> ● 知道投诉的涵义、分类及受理投诉的要求； ● 能说出投诉处理的流程及相关人员的职责； ● 能归纳处理投诉的主要注意事项。 	

4、教学活动参考设计

教学活动	教学活动内容描述	涉及的任务	参考学时
教学活动一:办理入驻的手续和流程	<p>1、教师将办理物业入驻手续中要查验的各种证件、单据及相关文本向学生进行介绍、展示,并提出查验时的注意点与方法、程序,以及如何收集业户的相关信息。</p> <p>2、3—5名学生为一组,分别根据教师所给案例,在教师事先准备好的各种真假、对错的入驻材料中选取整理出对应的材料,并按要求将业户的相关信息记录在登记表内。</p> <p>3、教师与学生一起对每个小组的工作情况进行点评,看谁做得对、全、快。</p>	办理入驻手续	2
教学活动二:受理业户报修	<p>1、由教师通过多媒体教学设备向学生讲解如何辨认物业的共用部位、共用设施设备、专用部位、专用设施设备。</p> <p>2、在教师的指导下,由3-5名学生为一组,其中一名学生扮演物业服务人员,背对投影屏幕,其余学生扮演报修的业户面对投影屏幕。然后扮演报修业户的学生根据投影屏幕上给出的各种物业部位、设备、设施的图像,将图像中的损坏或故障情况口述给扮演物业服务接待人员的学生,让其作出相应的判断并进行记录。</p> <p>3、由各小组内扮演报修业户的学生对本组扮演物业服务接待人员的学生的判断和记录进行评判。最后由教师对各组的情况进行点评。</p>	受理业户保修	2

5、实施建议

5.1 教材编写

5.1.1 应依据本课程标准编写教材,教材内容应充分体现物业客服人员岗位任务引领、生产实践导向的设计思想。

5.1.2 教材应立足于实际运用,突出“以就业为导向”、“以能力为本位”的

指导思想,从岗位实际出发阐述相关知识点和技能点,将本课程的职业活动分解成几个模块,再分解为若干典型的工作任务,不断巩固和强化专业知识、基本技能和职业素养。

5.1.3 教材应密切结合物业客服岗位实际,体现真实环境,再现物业客户服务的真实情景。

5.1.4 由于本课程注重学生的动手操作能力的培养,体现“以学生为主体”的教学理念,且较多课程内容在实训室完成,提高学生就业上岗的适应性,因此可配备学生实训手册作为辅助教材。

5.1.5 教材中的任务内容设计要具体,并具有可操作性,便于教师指导和学生学习。

5.2 教学建议

5.2.1 该课程应有配套的物业管理实训室,教师现场讲解并操作示范,有助于提升教学效果。

5.2.2 有条件的学校可建立若干校外实训基地,部分校内实训室无法满足教学需求的内容可在校外实训基地进行现场教学,或聘请企业行家作兼职教师进行授课。

5.2.3 在教学过程中,应立足于加强学生实际动手操作能力的培养,采用任务教学法,以工作任务为引领提高学生学习兴趣,激发学生的学习热情。

5.2.4 教学过程中教师应积极引导提升职业素养,提高职业道德修养。

5.3 教学评价建议

5.3.1 改革传统评价方法

变封闭式的试卷考核为多形式、多功能的考核方式,建议采用过程评价与结果评价、卷面笔试与操作考核相结合的综合评定方法。

首先,要有符合职业岗位需求的考核场地和考核工具,即实训室和服务工具、相关软件等。

其次,必须对考核试卷进行创新,题目设置多以真实工作情境的案例运用为主,并设计制作《物业客户服务实训手册》,该手册可集案例、培训要点、练习、考核于一体。这样就能使考核形式既有卷面考试的规范性,又有技能考核的实用性。

5.3.2 评价过程具体安排

课程总评成绩由出勤率、课堂表现、作业成绩、实训成绩、综合卷面成绩共同构成。

(1) 出勤率

在本课程的学习过程中，正常参加课程学习是必不可少的，根据学生在课程整个教学过程中的出勤情况进行考核，出勤率占课程总评分的 10%。

(2) 课堂表现

好的课堂表现能指向好的学习效果以及既定学习目标的达成，课堂表现占课程总评分的 10%。

(3) 作业成绩

在本课程的学习过程中，书面作业是必不可少的，原则上安排 10 次以上作业，作业成绩占课程总评分的 20%。

(4) 实训成绩

实训考核全部在实训室进行，在《物业客户服务实训手册》和相关实训软件上进行考核、批阅和评分，每个工作任务实训结束后都要进行考核，实训总考核成绩为每次实训考核的综合平均分，占课程总评分的 30%。

(5) 综合卷面考试

卷面考试内容主要是物业管理的基础理论与知识，主要为笔试形式，可分二次，考试成绩占课程总评分的 30%。

(6) 课程总评

课程总评分=卷面考试成绩*30%+实训成绩*30%+作业成绩*20%+课堂表现*10%+出勤率*10%。

5.4 资源利用

5.4.1 结合物业客户服务岗位的真实场景开发配套实训指导用书。

5.4.2 开辟专门的实训场所，开发课件、软件、典型案例、教学影像、技能训练项目等其他配套课程资源，满足学生课余自学需要，以巩固和提高学习效果。

5.4.3 积极开发和利用网络课程资源，使教学从单一媒体向多种媒体转变。

5.4.4 充分利用物业管理相关实训室和校企合作的企业资源，开发实训课程与课程实习资源，实现“工学”交替，满足学生实习实训之要求。

5.4.5 利用行业背景优势，充分运用校外实训基地及其他实训场所资源，满足学生参观及实训需要。

建筑物维修管理课程标准

【课程名称】

建筑物维修管理

【适用专业】

中高职贯通现代物业管理专业（五年制）

1、前言

1.1 课程性质

本课程是中高职贯通现代物业管理专业的一门专业课程。其功能在于让学生掌握建筑物维修管理相关理论和法规，熟悉各种建筑工程的病害状况、防治措施和维修方法，为今后在工作岗位上成为一名合格的物业管理行业从业人员打下基础。本课程是物业设施设备管理、物业环境与绿化管理、物业管理综合实训等课程的先修课程。

1.2 设计思路

本课程以物业管理专业相关的工作任务和职业能力分析为依据，结合目前社会对物业管理从业人员的岗位要求设置本课程，同时充分考虑本专业中高职贯通学生对建筑物维修管理和维修技术等理论知识和操作技能的需要，并结合了房屋构造等相关内容，为日后成为一名合格的房地产从业人员打下坚实的基础。

本课程内容的选取紧紧围绕完成物业管理专业相关工作任务所需的基础知识和相关岗位职业能力培养，以中高职贯通学生房屋维修与管理的实际工作要求，安排课程内容，以工作任务为引领，通过工作任务整合相关知识、技能与态度，将本课程设计为任务引领型课程。让学生通过完成具体的工作任务来构建相关理论知识，发展职业能力。

本课程结构以房屋维修管理理论和房屋建筑维修技术为线索设计，包括 9 项工作任务，具体为：房屋管理与维理论构建、地基与基础工程维修、砌体工程维修、混凝土工程维修、钢结构工程管理与维修、建筑结构抗震加固、屋面工程维修、木结构工程管理与维修、装饰工程及门窗维修。

本课程建议为 72 学时。

2、课程目标

依据物业管理行业对中高级人才的需求,结合中高职贯通教学规范和中高职学生的认知特点,通过本课程学习,掌握房屋维修与管理的基本理论和相关法规的规定要求,掌握建筑工程的一般维修方法和技能,并能运用所学知识和技能完成相关岗位的实际工作任务,同时具备诚实、守信、善于沟通与合作的品质,养成实事求是、一丝不苟的工作责任心,为发展学生职业能力奠定良好的专业基础,并在此基础上达到以下职业能力培养目标:

职业能力目标

- 能解读房屋维修相关法规的规定
- 能说明地基基础工程病害防治和加固措施
- 能协助对旧砌体房屋的质量评定、维修、结构承载力鉴定
- 能参与或协助对混凝土工程的缺陷查勘、防治、维修
- 能参与或协助对钢结构的病害检查、维修
- 能说明建筑抗震加固原理和措施
- 能参与或协助对屋面的维修与管理
- 能参与或协助对木结构工程的维修与管理
- 能参与或协助对装饰工程的维修与管理

3、课程内容和要求

工作任务	技能与学习水平	知识与学习水平	建议课时
1. 房屋管理与维修理论构建	1. 能参与房接管验收 <ul style="list-style-type: none"> ●能收集、准备新房和原有房屋的接管验收资料。 ●能说明交接双方的责任。 2.能参与房屋的完损等级评定 <ul style="list-style-type: none"> ●能分析房屋损坏的原因。 ●能填写相关评定表格。 ●能解释房屋的完损等级评定结果。 	1. 房屋维修与管理概论 <ul style="list-style-type: none"> ●能说明房屋管理、维修的作用。 ●能说明房屋接管验收的程序。 ●能说明房屋接管验收必须具备的条件。 2.房屋完损等级评定的标准 <ul style="list-style-type: none"> ●能说明房屋完损等级评定的标准。 ●能说明房屋完损等级评定的办法。 	8

		<ul style="list-style-type: none"> ●能说明基本图样的绘制步骤、方法。 	
2. 地基与基础工程维修	<p>1. 地基基础病害排摸</p> <ul style="list-style-type: none"> ●能对地基基础病害进行调查。 ●能参与地基基础沉降、裂缝查勘。 <p>2.地基基础病害防治与加固</p> <ul style="list-style-type: none"> ●能说明基础基础病害防治措施。 ●能说明地基加固措施。 ●能说明基础矫正技术。 	<p>1.地基基础病害及其影响</p> <ul style="list-style-type: none"> ●能说明地基基础病害原因。 ●能说明地基基础病害对上部结构的影响。 <p>2. 地基基础防治、加固措施</p> <ul style="list-style-type: none"> ●能说明地基基础防治措施。 ●能说明地基基础加固原理。 	8
3. 砌体工程维修	<p>1. 砌体工程维修</p> <ul style="list-style-type: none"> ●能对砌体构件承载力进行评级。 ●能对砌体结构等级进行划分。 ●能协助对砌体裂缝的维修。 ●能协助旧砌体结构的加固。 	<p>1.砌体工程质量评定、维修加固方法</p> <ul style="list-style-type: none"> ●能解释砌体可靠性等级含义。 ●能解释砌体结构裂缝产生的原因。 ●能说明砌体工程的质量评定标准。 ●能说明砌体房屋加固技术的特点。 	8
4. 混凝土工程维修	<p>1. 钢筋混凝土结构缺陷查勘</p> <ul style="list-style-type: none"> ●钢筋混凝土结构裂缝查勘。 ●能鉴别钢筋混凝土结构裂缝是否有害。 ●混凝土缺陷查勘。 <p>2. 混凝土工程维修</p> <ul style="list-style-type: none"> ●能协助钢筋混凝土裂缝的维修。 ●能协助混凝土缺陷、腐蚀、渗 	<p>1. 钢筋混凝土结构缺陷</p> <ul style="list-style-type: none"> ●能说明钢筋混凝土结构裂缝产生的原因。 ●能说明钢筋混凝土结构裂缝鉴别检查的主要内容。 <p>2. 混凝土缺陷</p> <ul style="list-style-type: none"> ●能说明混凝土缺陷产生的原因。 ●能说明混凝土缺陷的防治措 	12

	<p>漏的修补。</p> <p>3. 钢筋混凝土结构加固</p> <ul style="list-style-type: none"> ●能协助钢筋混凝土梁、板、柱的加固。 ●能协助火灾后钢筋混凝土结构的修复。 	<p>施。</p> <p>3. 钢筋混凝土结构加固方法</p> <ul style="list-style-type: none"> ●能解释各种加固方法的原理。 ●能说明新旧混凝土结合的影响因素。 	
5. 钢结构工程管理与维修	<p>1. 钢结构维修</p> <ul style="list-style-type: none"> ●能参与钢结构锈蚀病害检查。 ●能根据锈蚀程度进行锈蚀分级。 ●会选择涂装用防锈底漆、面漆。 ●能协助涂层的修复与更新。 <p>2. 钢结构加固</p> <ul style="list-style-type: none"> ●能参与钢结构变形和其它病害检查。 ●能做好加固工程的准备工作。 	<p>1. 钢结构工程管理</p> <ul style="list-style-type: none"> ●能解释钢结构锈蚀的原因。 ●能解释钢结构锈蚀等级的含义。 ●能说明涂料选择的原则。 <p>2. 钢结构加固方法</p> <ul style="list-style-type: none"> ●能说明钢结构需要加固的范围和位置。 ●能说明加固施工时应注意事项。 	8
6. 建筑结构抗震加固	<p>1. 多层砖房的抗震加固</p> <ul style="list-style-type: none"> ●能说明砖房的层数和高度限值。 ●能说明确定增设圈梁、构造柱的作用。 ●能说明砖房的抗震构造要求。 <p>2. 钢筋混凝土框架结构的抗震加固</p> <ul style="list-style-type: none"> ●能识读抗震构造结点详图。 ●能说明钢筋混凝土框架结构梁、板、柱加固施工中的技术要点。 	<p>1. 建筑抗震原则</p> <ul style="list-style-type: none"> ●能说明地震相关的基本概念（震级、烈度、场地类别等）。 ●能说明抗震加固的原则。 <p>2. 结构加固的方法</p> <ul style="list-style-type: none"> ●能说明砖房整体性差的原因。 ●能说明砖房的加强措施。 ●能说明框架结构梁、板、柱加固的常规做法。 	8

7. 屋面工程维修	<p>1. 屋面维修</p> <ul style="list-style-type: none"> ●能协助完成对屋面防水层的渗漏检查。 ●能具体说明屋面开裂、流淌、起鼓的维修步骤。 ●能识读常见构造节点的构造详图。 ●能协助完成屋面防水给出的验收。 	<p>1. 屋面工程维修管理</p> <ul style="list-style-type: none"> ●能图示卷材、刚性防水屋面的构造。 ●能说明屋面常见弊病。 ●能说明屋面常见弊病的预防措施。 ●能给出屋面变形缝处漏水的防治措施。 	8
8. 木结构工程管理与维修	<p>1. 木结构维修</p> <ul style="list-style-type: none"> ●能协助木结构的缺陷检查。 ●能协助木结构的维修加固。 	<p>1.木结构工程维修管理</p> <ul style="list-style-type: none"> ●能说明木结构损坏的现象和原因。 ●能说明木结构检查的项目内容。 ●能给出木结构构造上的防腐措施。 	8
9. 装饰工程维修	<p>1.装饰工程维修</p> <ul style="list-style-type: none"> ●能协助装饰工程的缺陷检查。 ●能说明项目维护的操作步骤。 ●能协助装饰工程项目的维修。 	<p>1. 装饰工程维修管理</p> <ul style="list-style-type: none"> ●能说明装饰工程常见病害及原因。 ●能说明病害的基本防护措施。 	4

4、教学活动参考设计

教学活动	教学活动内容描述	涉及的 任务	参考 学时
教学活动一： 砌体房屋裂缝观测	1、砌体产生裂缝是一种常见的破坏现象。教师在校园内若干适当的场所，组织学生开展裂缝检查活动。	砌体工程维修	4

	<p>2、学生以组为单位，组内自由分工，将检查的结果以裂缝分布图方法表示，并注明宽度和深度。提交活动报告，分析、判断裂缝的类型和成因。</p> <p>3、各组以代表方式报告成果，各组之间展示交流、讨论。</p> <p>4、教师加强过程中指导，最后归纳、总评。</p>		
<p>教学活动二： 参观钢筋混凝土结构加固工程</p>	<p>1、教师选择钢筋混凝土框架结构加固工程，组织学生参观学习。</p> <p>2、要求学生就加固方法、加固用材料、施工步骤、施工过程作总结。</p> <p>3、教师归纳、评价。</p>	<p>混凝土 工程维 修</p>	<p>4</p>

5、实施建议

5.1 教材编写

5.1.1 应依据本课程标准编写教材，教材应充分体现工作任务引领、实践导向的课程设计思想。

5.1.2 教材应根据建筑物维修管理职业能力的工作任务要求组织编写，使学生在各种活动中提高建筑物维修与管理的意识，加强建筑物维修管理方面能力的训练。

5.1.3 教材应突出实用性，教学设计应把理论与实践密切结合，应避免把职业能力简单理解为纯粹的技能操作，同时要具有适应性，教材编写结合建筑规范新的标准。应将本专业领域的发展趋势及实际业务操作中的新知识、新技术和新方法及时纳入其中。

5.1.4 教材应以学生为本，理论知识以够用和学生可接受为原则，文字表述要简明扼要，内容展现应图文并茂，要多介绍有代表性的建筑物维修工程实例，并就建筑物使用管理过程中存在的问题查勘、维修、加固等方面加以分析评述，以提高学生学习兴趣。

5.1.5 由于本课程注重学生的操作能力，因此教材必须配备学生实训手册作为辅助教材；教材中的活动设计要具有可操作性，既要结合专业，又要富有新意，便于教师指导和学生学习。

5.2 教学建议

5.2.1 应立足于加强学生实际操作分析能力的培养，采用项目教学，以任务引领激发学生兴趣，使学生具备房屋管理、查勘、维修的基本能力，增强学习的积极性和主动性。

5.2.2 教师应以学生为本，积极启发引导学生的创造性，注意培养学生空间想象能力；注重“教”与“学”的互动。通过选用典型活动项目，组织学生进行活动，让学生在不断的练习中逐步达到目标，在活动中强化建筑维修与管理的意识，学到建筑物维修管理过程中的知识和技能，具备本课程的职业能力，达到举一反三的效果。

5.2.3 教师在教学活动中，要加强示范性教学，教学与实际相结合，以提高学生的建筑物管理能力和建筑物维修的实际操作能力。

5.2.4 该课程是一门实践性很强的课程，强化职业技能训练，因材施教，注重实践，做学一体，注意发现和发展每个学生的个性与特长，培养学生的独立思考能力和自主创新意识。

5.3 教学评价建议

5.3.1 突出形成性评价，结合课堂提问、课堂绘图训练、课后作业、模块考核等手段，加强实践性教学环节的考核，注重平时成绩记录。

5.3.2 强调课程结束后总结性评价，结合建筑物管理和参与或协助建筑物维修的实际能力，注重考核学生所拥有的综合职业能力水平。

5.3.3 建议在教学中分任务模块评分，课程结束时进行综合模块考核。

各任务模块可参照下表进行评价：

序号	任务模块	评价目标	评价方式	评价分值
1	房屋管理与维修理论构建	评价学生对房屋管理与维修相关理论、法规认知的能力	形成性评价 总结性评价	10
2	地基与基础工	评价学生掌握地基与基础工程	形成性评价	10

	程维修	维修相关理论与技能的能力	总结性评价	
3	砌体工程维修	评价学生掌握砌体工程维修相关理论与技能的能力	形成性评价 总结性评价	10
4	混凝土工程维修	评价学生掌握混凝土工程维修相关理论与技能的能力	形成性评价 总结性评价	10
5	钢结构工程管理与维修	评价学生掌握钢结构工程管理与维修相关理论与技能的能力	形成性评价 总结性评价	5
6	建筑结构抗震加固	评价学生对建筑结构抗震相关概念和抗震加固实用技能掌握的能力	形成性评价 总结性评价	10
7	屋面工程维修	评价学生掌握屋面工程维修相关理论与技能的能力	形成性评价 总结性评价	10
8	木结构工程管理与维修	评价学生掌握木结构工程管理与维修相关理论与技能的能力	形成性评价 总结性评价	5
9	装饰工程维修	评价学生掌握装饰工程维修相关理论与技能的能力	形成性评价 总结性评价	10
7	综合评价	评价学生按实际工程要求进行建筑物维修和管理的能力	总结性评价	20
合 计				100

说明:

(1) 形成性评价,是在教学过程中对学生的学习态度和各类作业情况进行的评价;总结性评价,是在教学模块结束时,对学生综合技能情况的评价。若模块考核中同时采用形成性和总结性评价时,建议采用3:7的方式记分。

(2) 本课程按百分制考评,60分为合格。

5.4 资源利用

5.4.1 利用现代信息技术开发挂图、幻灯片、投影片、录像带、多媒体课件等多媒体资源,搭建起多维、动态的课程训练平台,使学生的主动性、积极性和创造性得以充分发挥。同时联合各校开发多媒体课件利用网络课程资源,努力实现多种渠道的多媒体共享。

5.4.2 注重教学理论与实际的结合，通过各种学习活动安排，让学生能积极主动地完成本课程的学习任务，为提升学生关于建筑物维修管理方面的职业能力开辟多种途径。

5.4.3 搭建产学合作平台，充分利用本行业的建筑工地、设计院、房地产公司等企业，满足学生参观、实训的需要，并在合作中关注学生职业能力的发展和教学内容的调整。

5.4.4 利用房屋维修施工现场的资源优势，组织学生实地观察，提高学生的职业能力。

5.4.5 利用行业背景优势、上海市校内开放实训中心、校外实训基地，将教学与培训合一、教学与实训合一，满足学生实训需要和学生综合职业能力培养的要求。

不动产租赁与经营课程标准

【课程名称】

不动产租赁与经营

【适用专业】

中高职贯通现代物业管理专业（五年制）

1. 前言

1.1 课程定位

本课程是实践性和实用性都很强的专业课程，目标是在“租购并举”等房地产长效调控机制的今天，使学生能适应物业资产的租赁等经营方式；具备从事物业资产出租与经营的基本职业能力；养成良好的职业素养，为终身学习和持续发展打下扎实的基础。

该课程的设置及教学内容的选择以使学生熟练掌握房地产市场和物业资产租赁与经营的基本知识和基本操作方法为主，通过理论教学和实验教学，培养学生深刻理解租赁合同条款内容、熟练签订租赁合同、完成物业租赁交易。为推行素质教育，培养具有创新精神和实践能力新型人才，并在综合思维能力、综合表达能力及综合设计能力诸方面均能为后续专业课程的学习奠定一定的基础。

1.2 设计思路

《不动产租赁经营与管理》课程作为中职的必修专业课，总的设计思想是以房地产经营与管理专业中与物业资产租赁与经营相关的工作任务和目前租赁经营市场对业务人员的岗位要求为依据，确定课程目标，设计课程内容，以工作任务为线索构建任务引领型课程。

其总体设计思路是，打破以知识传授为主要特征的传统学科课程模式，将项目任务为中心的任务驱动式教学模式引入教学环节，包括物业租赁的交易操作过程，租赁合同的订立，租赁市场调查与分析，租赁中介，租金与税费，会所经营项目等六个项目。

通过中职阶段的学习，要求学生达到上海市物业管理四级水平。课程的总学时为 36 课时。

2. 课程目标

通过本课程的学习，熟悉物业资产租赁与经营基本内容和知识，掌握基本技能和工作能力。能参与物业管理服务，完成相关岗位的工作任务，同时提高对客户需求的分析能力，养成诚实守信、合作沟通的品质，在此基础上形成以下职业能力。

职业能力目标：

- 能辨别物业租赁主客体是否符合条件
- 能完成物业租赁交易和签订租赁合同
- 能掌握理解房屋租赁经营法律法规，解决法律纠纷
- 会分析调研经营性物业市场一般行情并撰写调研报告
- 能熟练运用中介服务技巧并签订租赁经纪合同
- 会计算各类物业的租金及相关的税费
- 能熟练介绍会所的经营服务项目

3. 教学内容和要求

工作任务	技能与学习水平	知识与学习水平	建议课时
1、 物业租赁的交易操作过程	1、辨别物业租赁主客体是否符合条件 ● 会对符合条件的物业租赁主客体进行归类。 ● 能辨别不符合条件的物业租赁主客体。	1、物业租赁主客体的概念 ● 能说出物业租赁主客体的意思。 ● 知道不能出租的物业有哪些。 ● 知道出租人、承租人应符合的条件。	4
	2、掌握租赁交易的全过程 ● 理解销售交易与租赁交易的不同之处。 ● 能列举租赁登记备案的作用。	2、租赁交易全过程 ● 能说出租赁交易全过程的内容。 ● 知道治安通知书内容 ● 知道租赁登记备案的流程	

2、 租赁合同 的订 立	<p>租赁合同订立的一般规定</p> <ul style="list-style-type: none"> ● 能说出租赁合同当事人的民事法律规定。 ● 能说出租赁合同当事人所需各种证件材料。 	<p>1、租赁合同的概念</p> <ul style="list-style-type: none"> ● 了解租赁合同当事人意思 ● 了解租赁期限、免租期、交房日期、付款方式意思。 	8
	<p>2、掌握租赁合同的各项条款</p> <ul style="list-style-type: none"> ● 会根据案例设计租赁合同的各项条款 ● 会解释各项条款的法律意义 	<p>2、租赁合同的条款</p> <ul style="list-style-type: none"> ● 能说出租赁合同包含哪些条款。 	
	<p>3、理解租赁双方的权利与义务</p> <ul style="list-style-type: none"> ● 会根据法规规定明确双方的权利与义务 ● 会根据双方的权利与义务，判别双方的违约责任。 	<p>3、租赁双方的权利与义务</p> <ul style="list-style-type: none"> ● 能说出租赁双方的权利与义务有哪些。 	
3、 租赁中 介	<p>掌握租赁中介的程序</p> <ul style="list-style-type: none"> ● 会模拟操作租赁中介的整个流程。 ● 会计算租赁中介费。 	<p>1、租赁中介的流程</p> <ul style="list-style-type: none"> ● 知道租赁中介的流程。 ● 知道租赁经纪的概念。 ● 知道租赁中介费的概念。 	8
	<p>2、开拓客源和房源</p> <ul style="list-style-type: none"> ● 能模拟开拓客源和房源。 ● 掌握开拓客源和房源的各种方法。 ● 会制作房源招贴画。 ● 会进行客源和房源登记。 	<p>2、客源和房源的概念</p> <ul style="list-style-type: none"> ● 能说出客源和房源的概念。 ● 了解开拓客源和房源的方法。 	
	<p>3、分析客户需求心理</p> <ul style="list-style-type: none"> ● 能根据承租人情况，推荐合适房源。 ● 能根据出租人的要求，寻找合适客源。 	<p>3、租赁客户的心理活动</p> <ul style="list-style-type: none"> ● 能说出租赁客户的需求种类。 	

	4、正确运用中介服务技巧 ● 具有撮合成交能力。	4、中介服务技巧 ● 能说出中介服务技巧的种类。	
	5、签订租赁经纪合同 ● 会签订租赁经纪合同。	5、租赁经纪合同 ● 能说出租赁经纪合同的内容。	
4、租金与税费	正确运用租金 ● 掌握租金与押金的区别。 ● 会设计合理的租金付款方式。	1、租金的概念 ● 能概述租金的概念。	8
	2、租金的确定方法 ● 会用比较法确定租金。 ● 能掌握各种确定租金方法的特点。	2、租金的确定 ● 能说出租金的确定方法。	
	3、相关税费的计算 ● 能理解租赁所交税费的流程和作用。 ● 会计算相关税费。	3、相关税费的概念 ● 能说出租赁涉及的税费名称。	
5、会所经营项目	1、会所的经营模式 ● 能判别各种会所经营模式的特点。	1、会所的概念 ● 能概述会所的概念。 ● 能说出会所经营模式的种类。	8
	2、会所经营项目的设立 ● 能掌握会所经营项目设立的依据。 ● 能介绍会所的主要经营项目。	2、会所经营项目 ● 能说出会所经营项目的种类。	
	3、会所服务的要求 ● 能掌握会所服务的礼仪要求。 ● 会掌握会所服务的要点。	3、会所服务的概念 ● 能说出会所服务的内容。	

4. 教学活动参考设计

教学活动	教学活动内容描述	涉及的任务	参考学时
------	----------	-------	------

<p>教学活 动一： 签订物业租 赁经纪合同</p>	<p>1、 由老师模拟门店经理进行物业租赁经纪合同讲解，并提醒学生应注意签订物业租赁经纪合同的要点，使学生在模仿中掌握岗位技能；</p> <p>2、 在实训室内，老师给出租赁案例，由三名学生分别扮演经纪人员、出租人、承租人，分小组签订物业租赁经纪合同，以锻炼学生的签约能力；</p> <p>3、根据各小组签约的情况，老师进行点评，指出签约中的错误之处，并评出最佳小组。</p>	<p>租赁中介</p>	<p>2</p>
<p>教学活 动二： 租金的确定</p>	<p>1、 组织学生走访房地产经纪企业，调查周边房屋的租金和押金情况；</p> <p>2、 老师给出具体房屋租赁案例作业，由学生实地调研或网上收集资料，并由学生根据比较法确定具体案例的租金和押金；</p> <p>3、老师对学生的作业分析、点评。</p>	<p>租金与税费</p>	<p>2</p>
<p>教学活 动三： 会所经营项 目</p>	<p>1、 组织学生走访楼盘的会所，调查会所的经营项目；</p> <p>2、 让每个学生在网上收集一个会所的经营项目情况，并简单分析特点；</p> <p>3、老师对会所的经营项目进行归类和分析。</p>	<p>会所经营项 目</p>	<p>2</p>

5. 实施建议

5.1 教材编写和选用

教材选用中职普遍使用的教材和教学参考书，并在适时开发校本教材。

5.1.1 教材

1) 《房屋租赁知识问答》刘毅、秦凤伟编写. 中国建筑工业出版社, 2010. 4

2) 《物业经营管理》第2版/中国物业管理协会编写. —北京: 中国市场出版社, 2014. 4

5.1.2 学习参考书:

[1] 李文翎著. 《商业物业管理》. 科学出版社. 2013. 3

[2] 杨永杰、汤守才主编. 《物业经营管理》. 化学工业出版社. 2009. 5.

5.2 教学方法

针对本课程的教学内容，以及课堂讲授、项目实地考察、分组展示答辩等教学形式的需要，采用项目教学法、任务驱动法、讲授法、案例教学法、师生点评等方法，注重启发式地互动教学，理实结合。

5.3 课程资源

5.3.1 多媒体信息技术的应用

鼓励各门课程使用多媒体课件教学，所有教室均配备了投影仪、电脑或各类笔记本电脑接口。本课程虽讲授时间有限，但在授课过程中也开发了多媒体课件，并查找了网上相关视频、物业项目图片及工作内容展示等资料，可不同程度综合运用用于课堂教学中，吸引学生的注意力，调动学生的学习兴趣，提升课程教学的吸引力。

5.3.2 图书馆、机房等网络环境的使用

《不动产租赁经营与管理》课程除了理论讲授外，平时的个人及小组作业中还需要学生进行网络资料查找和项目实地考察，因此要求学生围绕课程内容主动、有效搜集相关资料，合理利用学校图书馆及机房等信息网络环境，实现自主查找学习内容、完成操练任务、有效交流协作、提升认知等功能。

5.3.3 企业资源和实训中心

《不动产租赁经营与管理》课程需要学生实地真实感受物业案例，并能真实模拟经营性物业经营管理全过程的岗位技能。因此，利用企业资源和实训中心就显得尤为重要。

5.4 教学评价

5.4.1 课堂教学过程中，通过加强实践性教学环节的考核，注重学生自评、互评、师评以及过程考核和结果考核相结合。

5.4.2 突出过程评价与阶段（以工作任务模块为阶段）评价，结合课堂提问、训练活动、阶段测验等进行综合评价。

5.4.3 应注重学生分析问题、解决实际问题内容的考核，对在学习和应用上有创新的学生应特别给予鼓励，综合评价学生能力。

5.4.4 注重学生的职业素质考核。

6. 其他说明

本课程标准适用于中职物业管理专业，具体应用时，可根据学生前导课程掌握情况予以灵活调整。

本课程的特点是理实结合，即考虑中高职特点分阶段实施教育培养，又要使教学内容有机衔接、达到真正贯通。要求学生在掌握扎实的物业经营管理理论知识的基础上，注重培养学生自主参与项目调研、形成报告并进行成果展示的能力。组织教学时需注意课堂教学与实地考察相结合，既要讲清相关知识点、又要让学生在调研的基础上积极参与课堂讨论，尤其注重提高学生的形成报告、语言表达及团队合作等综合能力。

物业会计基础课程标准

【课程名称】

物业会计基础

【适用专业】

中高职贯通现代物业管理专业（五年制）

1. 前言

1.1 课程性质

本大纲适合于中高职贯通现代物业管理专业。本课程是物业管理专业的一门专业必修课，该专业的培养目标不是企业的财会人员，而是既懂技能又懂经济的房地产经营管理人才。因而本课程也是从物业管理企业综合管理的角度出发，要求学生毕业后能有效地利用各种管理工具进行企业经营管理。

1.2 设计思路

本课程教学内容需涵盖会计基本概念；会计核算基础；货币资金；应收及预付款项；存货；固定资产、无形资产和其他资产；负债；所有者权益；收入、费用和利润；财务会计报告等。

本课程建议为 54 学时。学时数分配的建议：

序号	课程内容	讲课	实训	合计
1	总论	4		4
2	会计科目、账户与复式记账法	4	2	6
3	会计凭证与账簿	3		3
4	货币资金及应收款项	5	1	6
5	存货	3		3
6	固定资产、无形资产和其他资产	4	2	6
7	负债	2		2
8	所有者权益	3		3
9	开发成本与费用	4	2	6
10	收入和利润	3		4
11	财务会计报告	3	1	4

12	期中考试		2	2
13	期末复习、答疑、考试	4	2	6
	合 计	42	12	54

2. 课程目标

通过学习,要求学生对企业会计的基本理论知识和核算方法有全面了解,初步掌握运用会计核算进行经营管理的基本能力,对企业中常见的经济业务能进行正确的会计处理,能看懂会计报表,初步具备运用会计方法进行经营管理的能力。为毕业后从事各项管理工作打下一定基础。

3. 课程内容

1. 总论

会计概述;会计核算的基本前提和基础;会计信息质量要求;会计对象与会计要素;会计计量。

2. 会计科目、账户与复式记账

会计科目与会计账户;会计等式;借贷记账法

3. 会计凭证与账簿

会计凭证;会计账簿;会计核算程序。

4. 货币资金与应收款项

现金的核算;银行存款的核算;银行存款余额的调节。

应收票据的核算;应收账款的核算;预付账款的核算;其他应收款的核算。

5. 存货

存货的概念、分类;存货的计价方法;按实际成本计价的原材料收发的核算。

6. 固定资产、无形资产和其他资产

固定资产的概念、确认条件及分类;固定资产的初始计量;固定资产的后续计量;固定资产处置的核算;无形资产和其他资产的核算。

7. 负债

流动负债概述;短期借款的核算;应付票据的核算;应付账款的核算;预收账款的核算;应付股利的核算;应付职工薪酬的核算;其他应付款的核算;应交税费的核算;非流动负债概述;长期借款的核算。

8. 所有者权益

所有者权益的概念、特征及组成内容；实收资本的核算；资本公积的核算；盈余公积的核算；未分配利润的核算。

9. 开发成本与费用

开发成本核算；期间费用核算。

10. 收入和利润

营业收入的核算；营业成本、营业税金及附加的核算；利润的构成；营业外收入、营业外支出的核算；利润形成的核算；利润分配的核算。

11. 财务会计报告

财务会计报告的概念、作用、组成、编制要求；资产负债表；利润表。

4. 实施意见

4.1 教材编写

参考书目为：《房地产企业会计》 徐秋生 主编 化学工业出版社

4.2 教学建议

4.2.1 本课程与其他课程的关系

本课程是房地产经营与管理专业的一门专业课，可在学完该课程后学习财务管理课程。

4.2.2 本课程内容的重点及深广度

1) 总论

了解会计的概念、职能和目标；熟悉会计核算的基本前提和会计信息质量要求；掌握会计对象和会计要素。

2) 会计科目、账户与复式记账

熟悉会计科目和会计账户；掌握借贷记账法。

3) 会计凭证与账簿

了解会计凭证、会计账簿与会计核算程序。

4) 货币资金与应收款项

掌握库存现金及银行存款的核算；掌握银行存款余额调节表的编制。

了解应收票据的概念及种类；熟悉不带息应收票据的基本核算；了解应收账款的确认；掌握应收账款的核算；了解预付账款和其他应收款的核算。

5) 存货

了解存货的概念、分类及各种计价方法；掌握按实际成本计价的原材料收发
的核算。

6) 固定资产、无形资产和其他资产

了解固定资产的概念、确认条件及分类；熟悉固定资产取得的核算；掌握固
定资产折旧的计算及核算；熟悉固定资产处置的核算；了解无形资产的核算；了
解其他资产。

7) 负债

了解流动负债的含义、分类和计价；掌握短期借款、应付票据、应付账款、
应付职工薪酬的核算；熟悉预收账款、其他应付款、应交税费的核算；了解应付
股利的核算；了解非流动负债的概念、特征。

8) 所有者权益

了解所有者权益的概念、特征及组成内容；了解实收资本的概念、范围；掌
握实收资本的核算；熟悉资本公积的概念、内容；掌握资本公积的核算；了解盈
余公积的概念，熟悉盈余公积的内容和用途；掌握盈余公积的核算；了解未分配
利润。

9) 开发成本与费用

熟悉开发成本项目；掌握房屋开发成本的核算；掌握管理费用、财务费用、
销售费用的核算。

10) 收入和利润

了解收入的定义、分类及确认；掌握主营业务收入、其他业务收入的核算；
掌握主营业务成本、其他业务成本、营业税金及附加的核算；了解利润的构成；
熟悉营业外收入、营业外支出的核算；掌握利润形成的核算；熟悉利润分配的顺
序及利润分配的核算。

11) 财务会计报告

了解财务会计报告的概念、作用、组成、编制要求；了解资产负债表的概念
和作用，熟悉资产负债表的结构、内容和编制方法；了解利润表的概念和作用，
熟悉利润表的结构、内容和编制方法。

4.2.3 对学生能力培养的措施

1) 教学时应尽量做到深入浅出，讲课突出重点，主次分明。

2) 安排适当的习题课。

3) 重视学生能力的培养，特别是培养学生的独立思考能力和自学能力。

4.3 教学评价建议

课外作业、实训安排：有关章节配备一定量的实训题目，教师可根据教学内容安排课堂实训或课后作业。训练学生的实践操作能力。

物业价值评估技术标准

【课程名称】

物业价值评估技术

【适用专业】

中高职贯通现代物业管理专业（五年制）

1、前言

1.1 课程性质

本课程是中高职贯通现代物业管理专业的一门主要专业课程。其功能是使学生理解和掌握房地产估价的基本知识、操作流程、专业技能、岗位要求等内容。本课程的先修课程为：建筑材料与装饰基础、建筑识图与构造等。

1.2 设计思路

本课程以房地产经营与管理专业中与房地产估价相关的工作任务和目前房地产行业及市场对估价人员的岗位要求为主要依据而设置。以工作任务为引领，通过工作任务整合相关知识、技能与态度，将本课程设计为任务引领型课程。

本课程紧紧围绕完成房地产企业一线关于房地产价格估算相关辅助工作任务所需的职业能力培养、中高职学生的认知特点等因素，选取课程内容，继而构建学习情境、开展教学。

本课程结构以房地产估价中的估价师助理进行估价基础性辅助工作为线索设计，内容包括房地产估价业务核心的配合受理估价委托、配合制定估价作业方案、资料收集与现场勘查、估价计算、撰写简单的估价报告等 5 项工作任务。

本课程建议为 54 学时。

2、课程目标

通过本课程的学习，使学生能够按照房地产企业一线相关岗位的要求进行房地产估价辅助工作，掌握房地产估价各主要环节的技能要点，能从网上、售楼处和中介门店等不同渠道收集房地产价格信息，知道不同估价目的房地产估价业务种类，配合完成房地产估价业务的受理，掌握房地产估价业务的流程，会对房地产进行现场勘查，会用比较法、收益法、成本法对特定的房地产进行初步的估价

测算，会编写简单的房地产估价报告，在完成本课程相关工作任务的学习中培养学生诚信、敬业、守法等职业素养，善于沟通与合作的品质，使学生具备估价操作中吃苦耐劳、勇于创新的精神，并在此基础上达到以下职业能力培养目标：

职业能力目标

- 会配合签订估价委托合同
- 能够通过不同渠道收集房地产价格信息资料
- 会判别不同估价目的房地产估价业务种类
- 会进行现场勘查
- 会协助制定估价技术方案和组织方案
- 会初步制作估价计算电子表格
- 能在估价师的指导下进行估价参数的求取
- 会根据案例选用合适的估价方法，并进行估价计算
- 会撰写简单的房地产估价报告

3、课程内容和要求

工作任务	技能与学习水平	知识与学习水平	建议课时
1. 配合受理估价委托	1. 确定估价目的、估价时点、估价对象等事项 ● 能根据委托人的意图确定估价目的、估价时点、估价对象等事项。 2. 签订估价委托合同 ● 会根据估价任务，估算估价服务费。 ● 会协助签订估价委托合同。	1. 估价基本事项 ● 会根据具体估价业务说出估价目的、估价时点、估价对象等。 2. 估价委托合同的内容和要点 ● 能说出估价委托合同的内容和要点。	6

2. 配合制定估价作业方案	1. 确定估价技术路线 ●会根据估价业务选用适当的估价方法及确定资料搜集的途径、协助制定估价操作流程等。	1. 估价技术路线 ●知道估价技术路线的概念与内容。 2. 估价方法的概念和适用条件 ●能记住不同估价方法的概念及适用条件。 ●知道不同估价方法的步骤和流程。	6
	2. 制定拟收集的资料清单 ●根据估价任务的需要制定一份拟收集的资料清单。	3. 资料清单 ●知道资料清单的基本内容和作用。	
	3. 收集估价业务所需的资料 ●会根据资料清单及时找到相应的资料。	4. 获取资料的渠道 ●能列举各种获取资料的渠道。	
3. 资料收集与现场勘查	1. 价格信息收集整理 ●会对价格信息进行取舍，找出有用的价格信息 ●对价格进行统一换算处理，并整理价格信息。 ●会计算价格平均值。	1. 市场价格 ●知道租售市场价格的概念。 2. 收集租售价格信息的途径 ●能说出收集租售价格信息的途径。 3. 价格平均值 ●知道价格平均值的含义和计算方法。	15
	2. 现场勘察 ●会用卷尺、激光枪、照相机、笔、纸等工具，进行现场测绘和取证工作。 ●会按估价要求进行现场勘查。	4. 土地、建筑物的相关概念 ●能说明房地产的面积、结构、成新度等概念。 5. 现场勘察的要点和技巧 ●了解现场勘察的要点和技巧。	
	3. 填写现场勘察表	6. 现场勘察表	

	<ul style="list-style-type: none"> ●会按要求正确填写现场勘察表。 	<ul style="list-style-type: none"> ●知道现场勘察表的内容与填写要求。 	
4. 估价计算	<p>1. 估价计算</p> <ul style="list-style-type: none"> ●会按具体估价内容, 选择合适的估价方法和计算公式 ●会在估价师的指导下, 选择恰当的变量系数代入计算公式, 并用计算器进行估价结果计算 ●会按具体估价项目要求, 用估价计算软件进行估价结果计算 	<p>1. 估价的计算公式</p> <ul style="list-style-type: none"> ●能记住常用的估价计算公式。 ●知道计算公式中各个变量系数的含义。 <p>2. 估价计算软件</p> <ul style="list-style-type: none"> ●知道估价计算软件的操作要领。 	15
	<p>2. 估价结果的修正</p> <ul style="list-style-type: none"> ●能在估价师的指导下, 对估价结果进行修正。 	<p>3. 估价结果的修正</p> <ul style="list-style-type: none"> ●掌握估价结果修正的要求和方法。 	
5. 撰写简单的估价报告	<p>1. 文字输入</p> <ul style="list-style-type: none"> ●能使用估价术语熟练地输入文字。 	<p>1. 估价术语</p> <ul style="list-style-type: none"> ●能复述常用估价术语。 	12
	<p>2. 协助撰写估价报告</p> <ul style="list-style-type: none"> ●会根据估价报告的版本, 进行内容的调整。 ●会按估价报告的撰写要求协助完成简单的估价报告。 	<p>1. 估价报告</p> <ul style="list-style-type: none"> ●记住估价报告的撰写格式和文字表述要求。 	

4、教学活动参考设计

教学活动	教学活动内容描述	涉及的任务	参考学时
------	----------	-------	------

<p>教学 活动一： 网上 价格信息 收集</p>	<p>1、在房地产交易实训室里，由老师给出具体房地产案例，学生在网上搜寻类似房地产的价格信息； 2、学生分成四组，讨论价格信息收集的方法，最后老师进行点评、归纳总结。</p>	<p>资料收 集与现场勘 查</p>	<p>3</p>
<p>教学 活动二： 现场 勘查</p>	<p>1、在实训室展示各种勘查工具，使学生熟悉使用各种工具； 2、由学生根据估价业务要求，使用卷尺、照相机等勘查工具对估价对象进行房地产现场勘查。 3、二人一组合作，将勘查结果写在现场勘察表上。</p>	<p>资料收 集与现场勘 查</p>	<p>3</p>
<p>教学 活动三： 选用 两种估价 方法，进 行估价计 算</p>	<p>1、教师用 PPT 展示房地产估价案例，分析讲解该案例适用的两种估价方法，并运用恰当的公式进行计算； 2、教师给出另一个房地产估价案例，学生分组讨论该案例适用的两种估价方法及分别对应的计算公式，由教师点评； 3、学生根据教师确定的估价方法及公式进行具体计算，最后再由教师点评。</p>	<p>估价计 算</p>	<p>3</p>

5、实施建议

5.1 教材编写

5.1.1 应依据本课程标准编写教材，教材内容应充分体现岗位任务引领、生产实践导向的设计思想。

5.1.2 教材应将本课程的职业活动，依据估价业务操作流程或不同的估价案例，分解成若干典型的工作任务，采用典型任务模块式的教学模式，不断巩固和强化专业知识、基本技能和职业素养。

5.1.3 教材应密切结合估价实际，体现真实估价环境，再现估价真实情景。

5.1.4 教材内容应体现科学性、实用性，要将本专业新技术、新方法、新业务及时地纳入教材内容当中，使教材内容更贴近本专业的实际要求。

5.1.5 教材中的任务内容设计要具体，并具有可操作性，便于教师指导和学生学习。

5.2 教学建议

5.2.1 本课程教学的关键是模拟教学，应选用典型房地产估价案例为载体，教学以模拟估价师助理日常运作为主线，以估价报告的最后形成为教学目标，注重为学生营造一个逼真的环境。

5.2.2 在完成估价业务的过程中，自然融入相关房地产知识、建筑知识、金融知识、法律知识、职业道德及估价方法、估价技术思路等知识，树立诚信、守法、敬业的道德品质。

5.2.3 在教学过程中，采用教师示范、多媒体展示、现场指导、模拟演练、实训操练等教学手段，帮助学生理解和掌握房地产估价的基本技能。

5.2.4 充分结合本专业领域的新技术、新方法和发展趋势进行教学，为学生提供较好的职业发展空间，努力培养学生的创新实践能力。

5.2.5 教学过程中教师应积极引导提升职业素养，提高职业道德修养。

5.3 教学评价

5.3.1 改变传统评价手段和方法，采用目标评价与任务评价的方式，充分利用考核表进行学生互评和老师测评，由此提高学生的学生兴趣，帮助学生养成良好的学习习惯。

5.3.2 采用多元化的评价，结合课堂提问、课程作业、任务作业、各种估价方法的运算、估价业务的受理等模拟训练进行过程性评价。

5.3.3 既注重学生在任务作业中独立分析问题和解决问题能力的考核，又注重创新、全面综合能力的考核。

5.3.4 本课程教学的关键是实训室模拟教学，应选用典型房地产估价案例为载体，教学以模拟估价师助理日常运作为主线，以估价报告的最后形成为教学目标，注重为学生营造一个逼真的环境。

5.3.5 在完成估价业务的过程中，自然融入相关房地产知识、建筑知识、金融知识、法律知识、职业道德及估价方法、估价技术思路等知识，树立诚信、守法、敬业的道德品质。

5.4 资源利用

5.4.1 加强课程资源和现代化教学资源开发和利用

5.4.2 积极开发和利用网络课程资源

为了弥补由于课堂教学的环境和条件给教学方案的实施带来的制约,为了给学生创造一个完善的自主学习环境,便于学生的课外学习、思考和讨论。将课程教学大纲、教案、教学多媒体、考试大纲、实践指导书等全部上网,并提供国内外相关房地产估价组织的网址。

5.4.3 加强校内外实训教学基地建设,进行产学合作,实践“工学”交替,满足学生的实习、实训,同时为学生的就业创造机会。

客户关系管理课程标准

【课程名称】

客户关系管理

【适用专业】

中高职贯通现代物业管理专业（五年制）

1、前言

1.1 课程定位

本课程是中高职贯通现代物业管理专业的一门专业核心课程，也是本专业的一门专业必修课程。其功能是使学生掌握客户关系开发、处理和维护的基础理论知识和基本技能，具备从事客户关系管理工作的基本职业能力。本课程是房地产行业与产品认知、新建商品房销售的后续课程，同时为学生进一步学习房地产营销策划等课程奠定基础。

1.2 设计思路

本课程的总体设计思路是遵循任务引领、做学一体的原则，根据中高职贯通房地产经营与管理专业相关职业岗位的工作任务与职业能力分析结果，以其中客户服务及维护工作领域的相关工作任务与职业能力为依据设置。

课程内容的选取紧紧围绕完成房地产客户服务及维护工作领域中相关工作任务所需的职业能力要求，同时考虑中高职学生的认知特点、知识和技能学习的思维逻辑习惯，以及对相关理论知识的需要。

课程内容的组织按照职业能力发展的规律，以房地产企业客户服务与管理的典型工作任务为主线，对所涵盖的工作任务进行分析、转化、序化，形成客户开发、客户分析、客户接待、客户拜访、客诉处理、客户回访、客户资料归档等7个学习任务。以任务为引领，通过任务整合相关知识、技能与态度，充分体现任务引领型课程的特点。

本课程建议总课时数为 36 学时。

2、课程目标

通过本课程的学习, 学生能熟悉客户关系管理的原理和操作流程, 掌握客户开发、客户分析、客户接待、客户拜访、客诉处理、客户回访、客户资料归档的相关技能, 运用 CRM 系统进行客户信息管理, 强化从事客户关系管理所需的同理心、耐心、责任心, 具备客户心理分析的洞察力和团队意识, 并在此基础上形成以下职业能力:

职业能力目标

- 能运用开发潜在客户的流程和方法, 挖掘潜在客户
- 能根据客户的需求, 制定客户维护策略和服务方案
- 能将客户开发的信息, 通过信息化手段, 进行存储、维护, 完善客户档案管理
- 能结合客户心理并运用相应的技巧进行有效沟通
- 能利用合适的测评方法对客户满意度进行测评, 并根据测评结果对客户满意度进行提升和改善
- 能按规范进行客户接待、拜访、回访, 并熟谙其中的礼仪
- 能运用客户接待、服务礼仪和沟通技巧, 进行客户日常维护, 并提升客户忠诚度
- 能根据法规及公司制度, 准确地分辨客诉的有效性, 正确处理客户投诉
- 能按规范流程运用 CRM 系统的核心客户管理功能, 进行客户信息管理

3、课程内容与要求

工作任务	技能与学习水平	知识与学习水平	建议课时
1. 客户开发	1. 潜在客户识别 ●能根据企业目标市场定位和潜在客户的相关要素, 准确识别潜在客户	1. 客户和潜在客户的含义 ●说出客户和潜在客户的含义 2. 潜在客户的特征 ●说出与楼盘定位相匹配的客户特征 (如收入、年龄、职业等)	4

	<p>2. 潜在客户开发</p> <ul style="list-style-type: none"> ● 能进行市场调查，使用挖掘潜在客户的方法和渠道 	<p>3. 客户开发的方法和技巧</p> <ul style="list-style-type: none"> ● 复述客户开发的渠道 ● 复述客户开发的方法 ● 列举客户开发的技巧 	
	<p>3. 潜在客户档案建立</p> <ul style="list-style-type: none"> ● 能建立潜在客户的档案信息 	<p>4. 潜在客户信息的内容</p> <ul style="list-style-type: none"> ● 说出潜在客户信息管理的方法 	
	<p>4. 潜在客户等级评估</p> <ul style="list-style-type: none"> ● 能根据客户的需求做好对潜在客户的评估 	<p>5. 潜在客户等级评估的方法和</p> <ul style="list-style-type: none"> ● 说出潜在客户评估的等级和方法 	
2. 客户分析	<p>1. 客户需求分析</p> <ul style="list-style-type: none"> ● 能结合客户需求，形成对客户需求的描述 	<p>1. 客户需求分析的方法和要素</p> <ul style="list-style-type: none"> ● 说出客户需求分析的方法 ● 复述客户需求分析的要素 	6
	<p>2. 客户价值分析</p> <ul style="list-style-type: none"> ● 能运用客户价值分类的方法和技巧对客户价值进行分类 	<p>2. 客户价值分类的方法</p> <ul style="list-style-type: none"> ● 列举客户价值分类的方法 <p>3. 客户价值分类的技巧</p> <ul style="list-style-type: none"> ● 列举客户价值分类的技巧 	
	<p>3. 客户价值评估</p> <ul style="list-style-type: none"> ● 能根据客户价值分类的结果对客户价值进行分析、评估，确认潜在客户和现实客户的价值 	<p>4. 客户价值评估的内容</p> <ul style="list-style-type: none"> ● 列举客户价值评估的具体内容 <p>5. 客户价值实现的评价标准</p> <ul style="list-style-type: none"> ● 列举客户价值的评价标准 <p>6. 客户价值实现的策略</p> <ul style="list-style-type: none"> ● 列举实现客户价值的策略 	
	<p>4. 客户服务方案制定</p> <ul style="list-style-type: none"> ● 能根据客户的需求，制定相对应的客户维护策略和服务方案 	<p>7. 客户维护策略的方法</p> <ul style="list-style-type: none"> ● 列举客户维护策略的方法 <p>8. 客户服务方案的结构和框架</p>	

		<ul style="list-style-type: none"> ●说出维护策略和服务方案的结构和框架 	
3. 客户接待	<p>1. 现场客户接待</p> <ul style="list-style-type: none"> ●能运用接待服务礼仪，给客户带来良好的体验 	<p>1. 现场客户接待的内容</p> <ul style="list-style-type: none"> ●说出现场客户接待的内容 <p>2. 现场客户接待的礼仪</p> <ul style="list-style-type: none"> ●说出规范化进行客户接待的礼仪 	4
	<p>2. 网络客户接待</p> <ul style="list-style-type: none"> ●能使用网络客户服务工具 ●能用网络客户服务技巧进行网络客户服务 ●能在网络服务中规范服务语音 	<p>3. 网络客户服务的要求</p> <ul style="list-style-type: none"> ●说出网络客户服务工具和特点 ●说出网络客户服务的技巧 ●复述客户服务规范服务的话术 	
	<p>3. 电话客户接待</p> <ul style="list-style-type: none"> ●能运用客服工作流程，提供满意的售前和售后服务体验 ●能熟练运用客服评价指标对客服工作进行评价，并提出改进方法 	<p>4. 电话客户接待的特点</p> <ul style="list-style-type: none"> ●说出电话客户接待的特点 <p>5. 电话客户接待的流程</p> <ul style="list-style-type: none"> ●说出电话客户服务的流程 <p>6. 电话客户客服评价指标和改进方法</p> <ul style="list-style-type: none"> ●说出电话客户客服评价指标 ●列举电话客户客服改进的方法 	
	<p>4. 客户接待表填写</p> <ul style="list-style-type: none"> ●能够正确填写客户接待表，记录客户信息及客户需求 	<p>7. 客户接待表填写的方法</p> <ul style="list-style-type: none"> ●复述客户接待表的内容信息 ●说出客户接待表填写的注意事项 	

4. 客户拜访	1. 客户拜访计划制定 ●能根据客户接待表和需求,拟定客户拜访的方式、时间和内容的计划	1. 客户拜访的计划 ●说出不同情况下客户拜访的方式、时间 ●说出根据不同需求如何制定拜访计划	4
	2. 客户拜访执行 ●能根据服务礼仪,对客户进行拜访	2. 客户拜访的礼仪 ●说出客户拜访礼仪要求 ●说出客户拜访的注意事项 3. 客户拜访的方法 ●说出客户拜访的方法(包括电话、信件、直接拜访等)	
	3. 客户拜访记录表填写 ●能根据拜访的沟通结果,填写客户拜访记录表 ●能完善客户信息及客户需求,便于后续客户分析及跟进回访	4. 拜访记录表的填写要求 ●复述拜访记录表的内容信息 ●说出拜访记录表的填写注意事项 5. 客户信息更新的方法 ●说出客户信息更新的必要性 ●说出客户信息更新的技巧	
5. 客诉处理	1. 客户投诉安抚 ●能运用同理心,有效安抚客户情绪,准确分析客户投诉的原因	1. 客户投诉安抚的方法 ●列举客户投诉安抚的方法 ●说出客户投诉分析的原因	4
	2. 投诉信息识别 ●能根据法律法规及公司的相关制度,分辨客诉的有效性	2. 客诉识别的方法 ●说出客诉识别的方法	
	3. 客诉分类处理 ●能根据客诉的性质和类别,进行分类处理	3. 客诉分类处理的方法 ●列举客诉分类处理的方法	

	<p>4. 客诉记录表填写</p> <ul style="list-style-type: none"> ●能根据客诉处理的结果, 填写客诉记录表 	<p>4. 客户投诉记录的方法</p> <ul style="list-style-type: none"> ●说出客户投诉记录的技巧 ●说出客户投诉记录表的填写内容 	
6. 客户回访	<p>1. 客户回访计划拟定</p> <ul style="list-style-type: none"> ●能根据客户拜访和投诉记录表的内容, 拟定客户回访计划 	<p>1. 客户回访计划拟定的方法</p> <ul style="list-style-type: none"> ●说出客户回访计划拟定的方法 	4
	<p>2. 客户回访计划执行</p> <ul style="list-style-type: none"> ●能运用专业的服务礼仪, 进行回访, 填写回访记录表 	<p>2. 客户回访的礼仪</p> <ul style="list-style-type: none"> ●说出客户回访的方法 (包括电话、信件、直接回访等) ●说出客户回访的礼仪 	
	<p>3. 客户满意度分析</p> <ul style="list-style-type: none"> ●能分析影响客户满意度的因素 ●能进行客户满意度测评 ●能根据客户满意度分析和测评结果, 具备提升客户满意度的能力 	<p>3. 客户满意度的含义</p> <ul style="list-style-type: none"> ●说出客户满意度的含义和作用 <p>4. 客户满意度的实施方法</p> <ul style="list-style-type: none"> ●说出影响客户满意度的因素 ●列举客户满意度测评的方法 ●列举提升客户满意的策略 	
	<p>4. 客户忠诚度管理</p> <ul style="list-style-type: none"> ●能按指标进行忠诚度测评 ●能有策略地提升客户忠诚度 	<p>5. 客户忠诚度管理的方法</p> <ul style="list-style-type: none"> ●说出客户忠诚度的含义、类型和作用 ●列举影响客户忠诚度的因素 ●列举客户忠诚度测评的指标 ●列举提升客户忠诚度的方法 	

7. 客户资料归档	1. 客户资料收集 ●能运用 CRM 系统, 对客户记录资料进行收集	1. CRM 系统的框架 ●说出 CRM 系统的基本概念 ●说出常见的三种 CRM 系统 2. 客户资料收集的流程 ●说出利用 CRM 系统客户资料收集的步骤和要点	4
	2. 客户资料甄别 ●能运用 CRM 系统, 对客户记录资料进行甄别	3. 客户资料甄别的流程 ●说出利用 CRM 系统客户资料甄别的步骤和要点	
	3. 客户资料分类 ●能运用 CRM 系统, 对客户记录资料进行分类	4. 客户资料分类的流程 ●说出利用 CRM 系统客户资料分类的步骤和要点	
	4. 客户资料更新 ●能运用 CRM 系统, 对客户记录资料进行更新, 实现动态管理	5. 客户资料更新的流程 ●说出利用 CRM 系统客户资料更新的步骤和要点	
	5. 客户资料分析 能运用 CRM 系统, 对客户资料进行分析, 对客户进行全方位的了解, 为企业市场决策提供依据	6. 客户资料分析的作用及功能 ●列举 CRM 系统的典型功能和主要作用 ●列举 CRM 系统的客户关系管理功能 ●说出 CRM 系统客户关系管理分析功能	
机动课时			2
课程考核			4
总课时			36

4、教学活动参考设计

教学	教学活动内容描述	涉及的	参
----	----------	-----	---

活动		任务	考学时
教学活动一： 潜在客户开发	<p>1、由老师给出潜在客户开发的要求，学生在网上搜寻潜在客户开发步骤、内容和要求；</p> <p>2、学生分成四组，讨论价格信息，总结出潜在客户的特征，潜在客户开发的方法和技巧，最后老师进行点评、归纳总结。</p>	潜在客户开发资料的收集与交流	2
教学活动二： 客户需求分析	<p>1、由老师给出案例，教师引导学生客户需求分析的方法和要素；</p> <p>2、学生分成四组，讨论，总结出客户需求分析的方法和要素，最后老师进行点评、归纳总结。</p>	客户需求分析的方法和要素探讨	2
教学活动三： 现场客户接待	<p>1、由老师给出案例，引导学生分析现场客户接待的内容和礼仪；</p> <p>2、教师播放现场客户接待的视频</p> <p>3、教师PPT演示，总结、归纳现场客户接待的内容和礼仪</p>	现场客户接待的内容和礼仪的探讨	4

5、实施建议

5.1 教材编写

5.1.1 应依据本课程标准编写教材，教材内容应充分体现房地产企业客户关系管理人员岗位任务引领的设计思想，建议以案例导入入手。

5.1.2 教材应立足于实际运用，突出“以就业为导向”、“以能力为本位”的指导思想，从岗位实际出发阐述相关知识点和技能点，夯实管理理论、强化管理实践，将知识与技能进行合理安排，以理论指导实践，以实践反观理论。

5.1.3 教材应密切结合房地产企业客户关系管理岗位实际，体现真实环境，再现岗位真实情景。

5.1.4 教材应体现“以学生为主体”的教学理念，考虑到相关课程内容在实训室完成，确保项目训练到位，因此可配备学生实训手册作为辅助教材。

5.1.5 教材中的理论阐释应深刻，任务内容设计应具体，并具有可操作性，便于教师指导和学生学习。

5.2 教学建议

5.2.1 该课程部分内容建议有配套的信息化硬件和软件，教师现场讲解并操作示范，有助于提升教学效果。

5.2.2 教学实施过程中，可采用角色扮演的方式进行授课，学生可以分别从客户和服务人员的角度掌握客户关系管理的知识要点。

5.2.3 在教学过程中，每个模块可以按照“学习导航-案例导入与工作任务-知识与技能-完成工作任务-学习测评-实战研讨”的逻辑依次展开，以案例导入中的工作任务为引领，采用角色扮演的方式，激发学生学习兴趣，引发学生的共鸣和同理心。

5.2.4 教学过程中教师可以采用不同的案例，通过案例培养学生的耐心、责任心，学会聆听，具备同理心，培养洞察力和较强的团队协作能力，提高职业道德素养和职业能力。

5.3 教学评价

5.3.1 改革传统评价方法

变封闭式的试卷考核为多形式、多功能的考核方式，建议采用过程评价与结果评价、卷面笔试与解决问题、实践操作考核相结合的综合评定方法。

对考核试卷进行创新，题目设置多以真实工作情境的案例运用为主，并设计制作《客户关系管理实训手册》，该手册可集案例、知识技能要点、练习、考核于一体。这样就能使考核形式既有卷面考试的规范性，又有技能考核的实用性。

5.3.2 评价过程安排

课程总评成绩由出勤率、课堂表现、作业成绩、实践操作成绩、综合卷面成绩等共同构成。

5.4 课程资源的开发与利用

5.4.1 结合房地产企业客户关系管理岗位的真实场景开发配套实训指导用书。

5.4.2 开辟专门的教学场所，开发课件、软件、典型案例、教学影像、技能训练项目等其他配套课程资源，满足课堂需要以及学生课余自学需要，以巩固和提高学习效果。

5.4.3 积极开发和利用网络课程资源，使教学从单一媒体向多种媒体转变。

5.4.4 利用行业背景优势以及利用校企合作资源，充分运用校外实训基地及其他学习场所资源，满足学生实践学习的需要。

高职阶段专业必修课课程标准

楼宇智能化管理课程标准

【课程名称】

楼宇智能化管理

【适用专业】

中高职贯通现代物业管理专业（五年制）

1. 课程定位与设计思路

1.1 课程性质与作用

本课程是现代物业管理专业（中高职贯通）必修的主干课程，是一门理论性与实践性都很强的专业课，是根据专业人才培养方案的设置和行业企业发展需要，以及实际工作岗位任务所需而设定的。本组课程中《物业电子技术》在中职阶段学习，重点介绍电子技术方面的基础理论和弱电基本操作技能，为高职阶段学习《楼宇智能化管理》奠定一定的基础。《楼宇智能化管理》在高职进行，是采用计算机技术对建筑物内的设备进行自动控制，对信息资源进行管理，为用户提供信息服务，它是建筑技术适应现代社会信息化要求的结晶。通过学习使学生掌握楼宇智能化系统的结构、组成、工作原理等理论知识，具备楼宇智能化系统的配置、监控与组织管理、程序输入、参数测试、故障诊断等管理与维护的实践能力，将来学生可从事与之相关的岗位工作，同时也为学生可持续发展奠定良好的基础。

1.2 课程设计思路

本课程是以物业管理专业中相关工作任务和岗位职业要求为主要依据来设置的。课程采用理论与实践相结合的形式进行，基础知识模块要求所有学生作为常识性知识必须要掌握的，核心模块部分与学生实际岗位需求紧紧相关的，作为授课的重点，加大实践力度，要求学生重点掌握；对于拓展模块，基于学生将来的可持续性学习和发展的，也考虑到实验线路相对复杂，可采用软件仿真形式帮助

学生理解和消化。课程从应用的角度出发，采取循序渐进的由简到难的方法，采用理论、实验与实训相结合，课程内容与样例工程相结合，小组工作方式与项目教学相结合的教学方法，将课程内容分成理论部分和实训部分进行教学，在教学活动中采用任务驱动的教学方法，加强学生实际操作能力的培养，通过实际训练，任务的完成来提高学生学习兴趣，激发学生的成就感，每次练习可根据操作设备的多少采用分小组合作的方法，强化学生的团队协作精神。

课程的参考学时为 54 课时。

2. 课程目标

根据职业教育教学要求和中高职贯通班学生的自身特点，着重培养学生岗位就业能力和知识应用能力，努力使他们毕业以后成为行业合格的人才，使学生们认识到本课程对今后从事物业管理工作的重要性。

通过本组课程的学习，要求学生能通过国家职业技能鉴定智能楼宇管理师三级证书的考核。

2.1 知识目标

- (1) 了解楼宇智能化管理基本概念；
- (2) 理解智能楼宇各子系统的特点、结构和组成，掌握楼宇智能化管理的相关技术；
- (3) 掌握典型智能楼宇设备的功能，会熟练调试智能楼宇各子系统的功能；
- (4) 理解智能楼宇各子系统的工作原理，掌握各系统给的接线方法；
- (5) 了解楼宇智能化技术相关标准规范，能分析楼宇智能设备的运行状况分析并进行归档，能分析系统故障并提出解决实际问题的方法。

2.2 能力目标

- (1) 增加学生对课程内容的整体认识和把握，培养学生实践精神，培养学生具有系统的专业知识结构理论与实践结合的能力，能将理论知识与实际应用结合起来；
- (2) 培养学生的自学能力、搜集资料、获取知识多元化的能力；
- (3) 通过实践性操作培养学生动手能力、独立思考、分析问题、解决问题

的逻辑思维能力，打下岗位适应能力的基础；

(4) 具有对新知识、新技术的学习能力，具备团队精神和协作能力。

2.3 素养目标

(1) 培养学生正确的学习态度和良好的生活习惯；

(2) 具有创新意识、动手能力、分析解决问题能力、收集处理信息能力；

(3) 培养学生吃苦耐劳、精益求精的工匠精神，遵守职业道德行为规范、严谨敬业的工作态度、团队合作意识等综合职业能力。

3. 课程内容与要求

内容模块	学习任务	知识要求	能力要求	学时
楼宇智能化基础知识	智能建筑的产生和发展	了解智能建筑的产生和发展了解智能建筑的产生、现状和发展趋势。	利用多媒体投影设备,采用讲授、提问、小组讨论等教学方法实施教学 培养学生严谨的工作作风、爱岗敬业的工作态度、自觉学习的良好习惯	6
	智能建筑的定义	掌握智能建筑的基本概念。		
	智能建筑的组成及功能	了解智能建筑的组成;掌握智能建筑的主要功能。		
建筑设备监控系统	供配电系统	熟悉供配电系统监控	利用多媒体投影设备和实验实训设备,采用讲授、演示、练习实验等教学方法实施教学 培养学生理论联系实际的应用能力	6
	照明系统	熟悉照明监控系统特点;掌握照明监控系统的构成和控制功能。		
计算机网络技术	计算机网络的基本概念	了解计算机网络基本概念、宽带网络的构成和特点	利用多媒体投影设备和实验实训设备,采用讲授、演示、练习实验等教学方法	3

	常见的网络硬件设备	熟悉常见的网络硬件设备 掌握宽带网络的构成和特点	实施教学 培养学生分析能力、实践动手能力、团队合作能力	
	局域网简介	了解局域网、宽带网络的构成和特点		
综合布线系统	综合布线系统的概念	熟悉综合布线系统的特点 掌握综合布线系统的概念	利用多媒体投影设备和实验实训设备,采用讲授、演示、练习 实验等教学方法	12
	综合布线系统的组成	掌握综合布线系统的组成及六个组成部分的构成作用 综合布线的拓扑结构	实施教学,采用任务驱动法教学,学生分成若干小组,完成工作任务。 通过实践性操作培养学生动手能力、独立思考、分析问题、解决问题的逻辑思维能力。	
	布线工具及器件	熟练使用布线各种工具		
数字语音系统	数字语音系统	数字语音系统的组成和应用	培养学生的自主学习的能力。	3
安全防范系统	出入口控制系统	熟悉出入口控制系统特点;掌握出入口控制系统的构成 和控制功能。	利用多媒体投影设备和实验实训设备,采用讲授、演示、练习 实验等教学方法	9
	防盗报警系统	熟悉给防盗报警系统特点; 掌握防盗报警系统的构成和 控制功能	实施教学	
	电子巡更系统	熟悉电子巡更系统特点; 掌握电子巡更系统的构成和控 制功 能。	培养学生学习新知识、新技术的学习能力、团队精神和协作能力	

消防报警联动系统	火灾报警系统	利用多媒体投影设备和实验实训设备，采用讲授、演示、练习实验等教学方法实施教学	利用多媒体投影设备和实验实训设备，采用讲授、演示、练习实验等教学方法实施教学 培养学生自觉遵守职业道德和行业规范，动手解决问题的能力。	6
	消防联动控制系统	熟悉消防联动控制系统特点；掌握消防联动控制系统的构成和控制功能		
有线电视、电视会议系统	有线电视系统	了解有线电视系统的构成；了解有线电视系统的应用	培养学生的自学能力、搜集资料、获取知识多元化的能力	3
	电视会议系统	了解电视会议系统的组成及各部分的作用		
综合复习				6

4. 课程实施

4.1 教学条件

课程采用理论教学与实践教学相结合的方式进行，理论知识部分在多媒体教室授课，教室需可以播放语音及视频；电子技术课程实践部分配有专用的电工电子实验室，拥有 25 台实验台，25 个万用表、25 个示波器等实验仪器，最多能容纳 48 人的实验室供学生进行电工电子的实践操作和训练。楼宇智能化管理实践部分配有专门的实训基地，拥有亚龙和天煌公司的楼宇智能化实训系统，上海职业培训中心的楼宇管理师考证实训系统和相关的仪器仪表设备，可供学生进行智能楼宇相关模块的实践操作和训练。尽可能利用学校现有实际运行的的安保、设施设备系统供学生参观实习，与校企实训基地密切合作，给学生提供实训实习场地。

4.2 教学方法

- (1) 多媒体授课与软硬实验相结合。

理论课教学手段根据知识内容和学生的特点，选取合适的模式和方法进行教学。灵活运用案例分析、分组讨论、启发引导等教学方法，引导学生积极思考、乐于实践。对于需要用数学知识进行分析的理论部分，如各种定理，采用混合式教学法，把传统学习方式的优势和互网络学习的优势结合起来；对于实践教学模块，采用任务导向式教学，提高学生的“参与程度”，课程中以贯穿实例为线索，结合专业课讲授中某具体的知识点，结合身边故事，明确具体目标，引导学生通过实例去发现规律、扩展思维，达到能灵活应用知识与技能，在教学中把“教、学、做”紧密结合起来。

通过实验环节巩固和加深理解所学的理论知识，训练实验技能，培养分析解决问题的能力。逐步使学生受到基本技能的训练，能使用常用的电工电子仪表、仪器及电工设备；能规范按电路图接线、查线和排除简单的线路故障、测取数据和观察实验现象、整理分析实验数据，并能按要求写出整洁条理清楚的、内容完整的实验报告。

(2) 延伸教学，多方面培养学生的综合能力。

鼓励学生获取知识多元化，将课本知识延伸出来，把课堂“抛”给学生，问题“引”给学生，把方法“教”给学生，培养学生的自学能力。尊重学生成长规律，立足物业管理专业人才培养目标，优化课程教学，结合物业服务领域的服务规范和基本礼仪要求，要求学生从小事做起，从自我行为规范着手，引导学生树立“责任意识”和“主人翁意识”，潜移默化中影响和鼓励学生。在实践环节把挫折教育、敬业精神、团队精神、规范意识融入实验课堂教学中，从而既达到锻炼学生动手和实践能力的目的，又对培养他们未来人格、塑造正确的价值观起到极大作用。

5. 考核与评价

考核是检验学生学习效果和和能力锻炼的重要手段，发挥考核的反馈功能，科学的考核方法，是激发学生学习积极性的催化剂，也是教师检测施教的方法是否正确的重要参考依据。在本课程的考核方式上，对学生的知识、能力、素质综合考核为目标，采取整学期全方位评价，细化到每次课上的状态表现，实践课上制度的遵守、团队的合作、完成任务的态度及责任等多方面综合考核，理论知识、

实验、实训以及综合能力考核相结合的考核办法，这种考核办法在强调理论知识重要性的同时，更要求学生自己动手、动脑，培养综合处理的能力。

考核成绩具体分配如下：

考评成绩 (%)	平时表现 (%)			期末考核 (%)	
	出勤	作业	实践操作及报告	理论知识	实践操作
100	10	10	20	30	30

6. 课程资源开发与利用

(1) 注重开发多媒体教学课件，创设生动、形象的学习情景，主要包括课程授课计划、课程设计、电子教案、电子课件、电子讲义、课程实践教学指导书、课堂录像等。多媒体课件、素材、实验指导报告供学生课后复习和课外学习使用。

(2) 利用校内实验实训场所，分组进行实操，锻炼动手操作及解决问题的能力。

(3) 构建校企合作平台，充分利用本行业的企业资源，引进企业专家进校授课或举办讲座；建立校外实训基地，满足学生实践操作需要。

7. 其他说明

结合电子技术的飞速发展和物业管理专业的新需求，对课程的教学也提出了新的要求，作为专业的基础课程，要不断调整教学内容，以紧跟技术的进步和发展，拓宽学生的视野。

结合楼宇技术的飞速发展和专业的的新需求，对课程的教学也提出了新的要求，作为物业的专业课程，要不断调整教学内容，以紧跟技术的进步和发展，拓宽学生的视野。

教 材： 《智能楼宇管理员》 劳动保障部教材办公室

参考书： 《楼宇智能化工程技术》 杨少春 电子工业出版社

《楼宇智能设备运行与维护》 刘向勇 重庆大学出版

《楼宇智能化技术》 沈瑞珠 中国建筑工业出版社

物业财务管理课程标准

【课程名称】

物业财务管理

【适用专业】

中高职贯通现代物业管理专业（五年制）

1. 课程定位与设计思路

1.1 课程性质与作用

本课程是现代物业管理专业一门重要的专业课，理论性较强且具有重要的实用意义。通过本课程学习，使学生对物业服务企业财务管理有一个全面的了解，牢固树立理财观念，初步掌握财务管理的基本理论与基本技能。在熟练掌握企业筹资管理、投资管理、营运资金管理和利润分配管理等财务基本技能的基础上，能灵活地根据企业的特点对企业生产经营过程中资金运动进行分析、评价及决策。为学生毕业后，能有效地利用各种财务管理工具进行企业经营管理打下基础。

本课程的前导课程为《物业会计》。

1.2 课程设计思路

本课程总体设计思路是，以物业管理专业的相关工作任务、职业能力和职业资格标准为依据，确定课程目标，设计课程内容。

课程打破以知识传授为主要特征的传统学科课程模式，转变为以工作项目与任务为中心组织课程内容，以财务管理相关业务操作为主体，按照高职学生认知特点，配合以教、学、做一体化来展开教学内容，让学生在完成具体项目的过程中来构建相关理论知识，并发展职业能力。课程内容具体分为六大模块：一是财务管理基础，包括财务管理基本理论和基本价值观念；二是企业资金筹集管理活动；三是项目投资管理活动；四是营运资金管理活动；五是利润分配管理活动；六是财务分析活动。课程内容突出对学生职业能力的训练，理论知识的选取紧紧围绕工作任务完成的需要来进行，同时又充分考虑了高等职业教育对理论知识学习的需要，并融合了相关职业资格证书对知识和技能的要求。本课程建议为 54 学时。

2. 课程目标

2.1 知识目标

通过本课程的学习，学生应了解财务管理内容、目标、原则和环境，理解财务管理的资金时间价值观念，掌握筹资、投资、资金营运和收益分配的决策与管理方法，熟悉财务分析方法等方面知识。

2.2 能力目标

1. 能熟练地运用有关复利知识，解决实际经济生活中资金时间价值的计算问题。
2. 能够确定企业筹资渠道和筹资方式，能计算资金成本，确定企业最佳资金结构。
3. 能利用财务指标分析评价企业项目投资的可行性，进行项目选优。
4. 能确定企业最佳现金持有量、应收账款信用政策及存货的经济采购批量等。
5. 能合理确定企业的利润分配程序，制定企业的利润分配方案。
6. 能利用企业的财务报告等资料，对企业开展财务分析。

2.3 素养目标

通过本课程的学习，让学生认识到财务管理工作对于市场经济健康发展、企业经营管理水平提高和企业经济效益改善方面具有重要意义；树立团队合作精神；培养学生爱岗敬业、细心严谨、诚实守信、思维敏锐、勇于创新、科学理财、开源节流等职业素质，树立良好的财经职业道德观念。

3. 课程内容与要求

内容 模块	学习 任务	知识要求	能力要求	学 时
----------	----------	------	------	--------

财务管理基础	认识财务管理	<ol style="list-style-type: none"> 1. 掌握财务管理的概念； 2. 理解财务活动、财务关系及其内容； 3. 掌握财务管理目标的各种观点； 4. 熟悉财务管理的原则和各个环节 5. 熟悉财务管理环境。 	<ol style="list-style-type: none"> 1. 理解企业财务活动的内容； 2. 掌握财务管理目标各种观点的优缺点。 	3
	明确财务管理的基本价值观念	<ol style="list-style-type: none"> 1. 了解资金时间值的含义； 2. 熟练掌握各种情况下资金时间值的计算； 3. 掌握名义利率和实际利率的换算及其运用。 	能进行实际经济生活中的现值、终值、年金之间的等值换算，并做出相关决策。	9
企业资金筹集管理	资金筹集管理	<ol style="list-style-type: none"> 1. 了解企业的筹资动机、筹资渠道和方式、筹资的基本原则； 2. 掌握权益资金的筹资方式及其优缺点； 3. 掌握短期债务资金的筹资方式及其优缺点。 4. 掌握长期债务资金的筹资方式及其优缺点。 	<ol style="list-style-type: none"> 1. 掌握各种资金的筹集方式和各自的优缺点； 2. 能计算短期借款实际利率； 3. 能计算债券的发行价格； 4. 能计算融资租赁的租金。 	6

	资金结构决策	<p>1.了解资金成本的概念和作用，掌握资金成本的计算；</p> <p>2.理解杠杆原理，掌握杠杆系数的计算；</p> <p>3.了解影响资金结构的因素，掌握确定最佳资金结构的方法。</p>	<p>1.掌握个别资金成本、综合资金成本的计算；</p> <p>2.掌握杠杆系数的计算，能将杠杆原理运用于财务活动；</p> <p>3.掌握资金结构的决策方法。</p>	6
项目投资管理	项目投资管理	<p>1.了解项目投资的含义、类型、特点与程序，熟悉项目计算期的构成、项目原始总投资和投资总额的内容；</p> <p>2.熟练掌握投资项目现金流量及其计算</p> <p>3.认识项目投资决策评价指标的含义和类型，熟练掌握投资回收期、投资利润率、净现值、净现值率、现值指数、内含报酬率的计算及评价。</p>	<p>1.掌握投资项目现金流量的估算；</p> <p>2.掌握净现值、净现值率、现值指数、内含报酬率的计算及评价。</p>	9
营运资金管理	营运资金管理	<p>1.了解营运资金的概念、特点及管理策略；</p> <p>2.明确现金、应收账款、存货管理的目标，熟悉现金、应收账款、存货的功能与成本；</p> <p>3.掌握现金、应收账款、存货日常管理的基本内容和方法。</p>	<p>1.能够确定企业现金的最佳持有量；</p> <p>2.能够制定合理有效的应收账款信用政策；</p> <p>3.能够进行企业存货经济进货批量的决策。</p>	9

利润分配管理	利润分配管理	1. 了解利润分配的内容、原则和程序，理解影响利润分配的因素；2. 掌握四种利润分配政策的含义、优缺点和适用范围；3. 熟悉股利分配的程序和形式。	1. 能根据企业实际情况选择合适的股利分配政策； 2. 能计算不同股利分配政策的股利分配额。	6
财务分析活动	财务分析	1. 理解财务分析概念、目的和方法； 2. 了解公司财务报告的基本内容； 3. 掌握基本财务比率的计算； 4. 掌握财务分析指标及财务分析方法。	1. 能准确计算各项财务指标； 2. 能根据财务指标进行财务分析。	6

（补充说明：另复习 2 课时）

4. 课程实施

4.1 教学条件

要求具备多媒体教室、学校图书馆电子阅览室。

4.2 教学方法

本课程在教学方法上应立足于学生实际应用能力的培养，建议采用案例教学法、情景教学法。对每个教学项目设计小情景案例作引导，然后就案例提出相关的问题，把教学内容融入到问题之中，通过解决问题的方法达到教学目的。注意加强学生分析实际经济问题和经济现象的培养。教师应以学生为本，通过教学活动的设计，提高学生学习的兴趣，增强学生学习的积极性和主动性，培养和引导学生主动参与课堂讨论，使学生在教学活动中掌握相关专业知识，提高实际操作能力。

5. 考核与评价

本课程按百分制考评，平时成绩占 30%，实训成绩占 20%，期末考试成绩占 50%，60 分为合格。

6. 课程资源开发与利用

(1) 注重开发多媒体教学课件，创设生动、形象的学习情景。

(2) 构建校企合作平台，充分利用本行业的企业资源，引进企业专家进校授课或举办讲座；建立校外实训基地，满足学生实践操作需要。

(3) 网络资源。参考网站：1) 中国证券报官网；2) 中华会计网校；3) 中华财会网；4) 新浪财经；5) 中财网；6) 中国注册会计师协会官网；7) 会计论坛；8) 中国会计视野等。

7. 其他说明

课程中安排了课内实训，学生在老师的指导下完成实训任务。

物业环境与绿化管理课程标准

【课程名称】

物业环境与绿化管理

【适用专业】

中高职贯通现代物业管理专业（五年制）

1. 课程定位与设计思路

1.1 课程性质与作用

课程的性质——本课程是现代物业管理专业必修课程，是物业环境的绿化与养护的重要课程，是融合了植物学及园林植物与环境的关系、树木花卉及栽植和养护管理等方面的课程。

课程的作用——本课程在专业人才培养过程中，使学生具有理解植物的基本知识和植物生长发育与环境的关系，能识别常见植物基本特征和应用，掌握常见植物的栽植方法和步骤，掌握常见花木的修剪、养护管理等方法，能够对小庭院设计平面图进行识别和放样，以及对园林常见机具工具进行使用等。

1.2 课程设计思路

本课程以植物的基本知识和植物生长发育与环境的关系为基础，逐步引入具体的植物各个材料的形态特征、习性和用途，使学生掌握识别常见植物 100 个种以及养护要点，后续具体植物实操栽植和修剪等养护（包括对机具使用），以提高对专业知识的认识和感受，能够对小庭院设计平面图的进行识别放样，使学生对园林植物与建筑小品等之间空间有较好的体量布局，最后对一般绿地的养护标准和园林植物生长情况进行分析并提出较合理的建议。本课程建议为 54 学时。

2. 课程目标

2.1 知识目标

掌握植物学基础知识，及园林植物与环境土壤的关系，掌握常见的树木花卉的形态特征、习性、用途等，掌握树木花卉的栽植和后续养护方法，基本掌握园林植物与建筑小品体量、空间等关系，掌握绿地养护管理的方法和标准。

2.2 能力目标

- 1、掌握植物六大器官的作用和形态
- 2、掌握环境条件（水肥气热）对园林植物生长发育的影响
- 3、掌握常见园林树木的形态特征、习性、用途
- 4、掌握常见一二年生花卉的形态特征、习性、用途
- 5、掌握常见宿根球根花卉的形态特征、习性、用途
- 6、掌握常见温室花卉的形态特征、习性、用途
- 7、掌握树木花卉的栽植方法
- 8、能够对小庭院设计平面图的进行识别放样
- 9、掌握常见花灌木的修剪与整形

2.3 素养目标

- 1、掌握物业管理中绿化的作用
- 2、基本掌握环境变化对植物生长发育的影响
- 3、能够对园林植物的用途进行人为分类
- 4、了解常见植物的花期、季相、色彩、体量等特点
- 5、能够理解绿地园林植物的养护标准

3. 课程内容与要求

内容模块	学习任务	知识要求	能力要求	学时
------	------	------	------	----

1、绪论、植物学基础	1、物业绿化概念、作用 2、植物器官的特征、作用 3、人为分类系统 4、植物生长发育与环境关系	1、生态效益、社会效益、经济效益的体现 2、根茎叶花果种特征、作用 3、生长习性分类、观赏部位分类、栽培方式分类、园林用途分类 4、水肥气热对植物生长发育的影响	1、掌握绿化对环境具有的实际作用 2、基本掌握各器官的形态特征作用，结合具体植物进行区分 3、基本掌握大类植物不同用途 4、能够根据环境条件选择适当的植物	9
2 园林工具使用	1、手工工具 2、园林机具	1 常见手工工具使用、用途 2 常见园林机具使用、用途	1 掌握剪枝修剪能力 2 基本了解铁锹、锄头、六齿耙、喷雾器等使用 3 掌握配油、发动使用割灌机和绿篱机的使用方法	3
3 绿篱球类修剪	1、绿篱修剪 2、球类植物修剪	1 适合作绿篱植物，修剪时间、修剪方法和质量要求 2 适合作球类的植物，修剪时间、修剪方法和质量要求	1、掌握绿篱植物修剪高度、修剪顺序和修剪技巧 2、掌握球类植物修剪高度、修剪顺序和修剪技巧	3

4 绿化植物材料	1、木本植物 2、草本植物	1 常见裸子植物、被子植物、单子叶植物 2 常见一二年生草花、多年生宿根、球根花卉及温室花卉	能够识别木本草本等花木 100 种和基本用途	12
5 栽植	1 带土球植物栽植 2 裸根植物栽植	1 栽植时间 2 带土球、裸根所适用的树种 3 土球或根系的范围计算 4 移植、运输、栽植的要求 5 养护管理	掌握栽植的方法、步骤、质量要求	6
6 花坛布置	花坛草花栽植	1 土壤翻土、整地要求 2 整理地形 3 识别图纸、放样 4 种植 5 养护管理	能够根据花坛设计图纸进行正确放样、种植和养护	3
7 小庭院平面图识别及放样	小庭院放样（约 300 平方米）	1 放样的概念 2 平面图纸识别（植物、建筑、小品、道路界线等） 3 放样的方法	能够运用工具、材料放出庭院各园林要素	6

8 花灌木修剪	1、生长期修剪 2、休眠期修剪	1、整形修剪的作用 2、修剪的时间 3、修剪的基本造型 4、修剪的方法	能够独立完成一棵中等花灌木修剪	6
9 绿地景点调整	1、植物种类、位置 2、植物生长情况	1、生态习性 2、层次、体量 3、季相变化	能够对绿地（约 500 平方米）生长情况完成一份调整方案。	3
10 复习答疑 随堂考试			巩固知识点和能力	3
合计				54

4. 课程实施

4.1 教学条件

校内有园林实训基地条件，建有树木园、温室区、修剪养护区，等级较高绿地和一般绿地等，学校有木本植物约 160 个种，草本植物约 100 个种，建有温室生产区，可供播种、扦插、嫁接等实践之用，建有花坛花境区，专用修剪养护区、移植区，还配有各种手工工具和园林机具等。

校外实训基地及条件要求，在上海各大公园建有实训实习单位等。

网络资源建设，学生可上学校精品课程网站（上海市精品课“园林工程”“园林植物景观设计”）、网络课程资源。

4.2 教学方法

针对具体的教学内容和教学过程需要，本课程采用项目教学法为主、任务驱动法、讲授法、案例教学法等。

也可以将教学方法和手段要求并入前面“课程内容与要求”，按教学单元介

绍所应采用的教学方法和教学手段。

5. 考核与评价

平时成绩占 60%，期末成绩占 40%。

平时成绩包括出勤占 10%，植物识别 20%，栽植 10%，球类修剪 10%，绿地调整方案 10%。

期末考试项目为花灌木修剪实操（树种石榴、木槿、梅、桃、贴梗海棠、红叶李、垂丝海棠任选）

6. 课程资源开发与利用

学习资料资源：参考陈有民主编《园林树木学》中国林业出版社，罗镔主编《园林植物栽培与养护》重庆大学出版社，黄东兵主编《园林规划设计》中国科学技术出版社，叶剑秋主编《花卉园艺》上海文化出版社，胡长龙编著《观赏花木整形修剪手册》上海科学技术出版社，园林植物栽培养护实训指导书讲义（自编）、学习参考书等。

信息化教学资源：多媒体课件、多媒体素材、电子图书和专业网站的可利用。

7. 其他说明

可根据本市公园花展期和课程节点安排参观学习。

物业经营管理实务课程标准

【课程名称】

物业经营理实务

【适用专业】

中高职贯通现代物业管理专业（五年制）

1. 前言

1.1 课程定位

本课程是中职和高职院校必修的实践性和实用性都很强的核心专业课程，目标是在“租购并举”等房地产长效调控机制的今天，使学生能适应物业资产的租赁等经营方式；具备从事物业资产出租与经营的基本职业能力；养成良好的职业素养，为终身学习和持续发展打下扎实的基础。

该课程的设置及教学内容的选择以使 学生熟练掌握房地产市场和物业资产租赁与经营的基本知识和基本操作方法为主，通过理论教学和实验教学，培养学生深刻理解租赁合同条款内容、熟练签订租赁合同、完成物业租赁交易。并要求学生在了解物业投资分析、成本、绩效和风险管理等基本内容的基础上，把握我国物业经营管理的基本现状和发展趋势；初步熟悉和掌握不同类型物业的经营管理内容、经营模式与特点要求，为今后从事物业经营管理实践打下良好基础。为推行素质教育，培养具有创新精神和实践能力 的新型人才，并在综合思维能力、综合表达能力及综合设计能力诸方面均能为后续专业课程的学习奠定一定的基础。

1.2 设计思路

《物业经营管理实务》课程作为中高职阶段的必修专业课，总的设计思想是以物业管理专业中与物业资产租赁与经营相关的工作任务和目前租赁经营市场对业务人员的岗位要求为依据，确定课程目标，设计课程内容，以工作任务为线索构建任务引领型课程。

其总体设计思路是，打破以知识传授为主要特征的传统学科课程模式，将项目任务为中心的任务驱动式教学模式引入教学环节，包括物业租赁的交易操作过

程，租赁合同的订立，租赁市场调查与分析，租赁中介，租金与税费，会所经营项目等六个项目。课程设计体现为模块教学，从各种物业业态着手，重点开展写字楼物业、零售商业物业、居住类物业、学校物业、园区物业等五大模块授课。课程内容和要求的确定充分考虑了上海市物业管理岗位水平证书标准的相关要求和物业管理员职业资格标准的相关要求。

通过中职阶段的学习，要求学生达到上海市物业管理员四级水平；通过高职阶段的学习，要求学生达到物业管理项目经理水平。

课程的参考学时为 54 课时。

2. 课程目标

通过本课程的学习，能参与物业管理服务，完成相关岗位的工作任务，同时提高对客户需求的分析能力，养成诚实守信、合作沟通的品质，在此基础上形成以下职业能力。

职业能力目标：

- 能辨别物业租赁主客体是否符合条件
- 能完成物业租赁交易和签订租赁合同
- 能掌握理解房屋租赁经营法律法规，解决法律纠纷
- 会分析调研经营性物业市场一般行情并撰写调研报告
- 能熟练运用中介服务技巧并签订租赁经纪合同
- 会计算各类物业的租金及相关的税费
- 能熟练介绍会所的经营服务项目
- 能辨识经营性物业的业态类型及商业模式
- 能掌握经营性物业的价格及影响因素
- 能理解经营性物业的投资分析、市场分析、租赁管理等经营活动
- 能编制经营性物业的租赁方案
- 能编制经营性物业的经营管理方案

3. 教学内容和要求

工作任务	技能与学习水平	知识与学习水平	建议课时
------	---------	---------	------

1、 物 业 经 营 管 理 认 知	1. 能了解我国物业经营管理的发展历程并总结其发展现状 2. 能分析归纳出我国物业经营管理的内涵特点，并可以举例区分不同发展层次的特征 3. 能理解物业经营管理的现有和未来商业模式，并归纳我国物业管理商业模式的特点 4. 能认识及区分不同业态物业经营管理的企业资源、物业资源及业主资源	1. 理解物业经营管理的概念及层次 2. 理解物业经营管理的商业模式 3. 理解不同业态物业经营管理的资源	9
2、 物 业 项 目 投 资 决 策 分 析 与 价 值 评 估	1. 能熟练制作现金流量图，理解资金时间价值，进行单利复利计息与名义利率实际利率转换等内容 2. 能进行投资决策盈利能力指标和清偿能力指标的计算 3. 能认识物业与其他商品的不同之处，并理解物业价格的特征及其分类 4. 能简要进行某物业项目价格的影响因素分析 5. 能简单进行物业项目的费用估算	1. 熟悉物业项目投资分析相关概念 2. 熟悉物业项目投资决策评价指标及计算 3. 掌握物业及其价格的特征，并理解物业价格的影响因素 4. 了解物业项目价值评估技术	9
3、 物 业 经 营 管 理 市 场 调 查 与 分 析	1. 能理解物业经营管理市场的交易对象并归纳出物业经营管理市场的内涵及特性 2. 能有针对性地就某宗物业进行市场调查内容、方法及程序的设计，有效展开市场调查 3. 可针对不同物业业态类型，指出其市场分析的重点内容，简要进行市场分析	1. 掌握物业经营管理市场的涵义及特性 2. 熟悉物业经营管理市场调查的内容、方法及程序 3. 物业经营管理市场分析的内容和方法	9

<p>4、 写字楼 物业经 营管理</p>	<p>1. 可针对某一具体写字楼物业确定其可经营资源</p> <p>2. 可自主进行写字楼物业经营管理方案设计，进行市场调研，确定经营项目，并编制物业经营管理方案</p> <p>3. 可编制写字楼物业租赁合同</p>	<p>1. 熟悉写字楼物业的概念、特点、发展历程、基本分类</p> <p>2. 理解写字楼物业经营管理的内涵、特征及经营理念</p> <p>3. 掌握写字楼物业可经营资源</p> <p>4. 理解写字楼物业的经营模式</p> <p>5. 熟悉写字楼物业经营管理的实施流程</p> <p>6. 熟悉写字楼物业的租赁管理</p>	<p>12</p>
<p>5、 零售商业 物业管理</p>	<p>1. 能认识并区分现实中的各零售商业业态</p> <p>2. 可理解现实中的零售商业物业经营管理的模式</p> <p>3. 可自主进行零售商业物业经营管理方案设计，进行市场调研，确定经营项目，并编制物业经营管理方案</p> <p>4. 可编制零售商业物业租赁合同</p>	<p>1. 认识零售商业物业的业态分布</p> <p>2. 掌握零售商业物业经营管理内容</p> <p>3. 熟悉零售商业物业的管理模式</p> <p>4. 熟悉零售商业物业的租赁管理</p>	<p>9</p>
<p>6、 其他业 态物业 的经营 管理</p>	<p>1. 可区分不同业态物业经营管理的重点</p> <p>2. 可简要编制产业园区物业经营管理方案</p>	<p>1. 了解其他专用物业的特点及物业经营重点</p> <p>2. 熟悉产业园区的相关概念</p> <p>3. 熟悉产业园区物业经营管理项目</p>	<p>6</p>

教学活动参考设计

教学活动	教学活动内容描述	涉及的任务	参考学时
教学活动一： 物业管理市场调查报告	1、由老师对物业状况调查表的制作进行讲解，并提醒学生应注意的制作要点，并要求学生制作物业状况调查表初稿，老师完善定稿； 2、组织学生走访物业，进行实地调查和填写调查表； 3、根据调查结果，学生制作调查报告。	物业管理市场调查与分析	3
教学活动二： 零售物业管理方案设计	1、老师先在 PPT 展示零售物业管理方案：自营、租赁、销售三种形式； 2、老师给出具体案例，以 4-5 人为 1 小组，分组讨论零售物业管理方案，派代表上台讲解，老师点评。	零售商业物业管理	3

4. 实施建议

4.1 教材编写和选用

教材选用中高职院校普遍使用的教材和教学参考书，并在适时开发中高职贯通校本教材。

(1) 教材

《物业管理》第 2 版/中国物业管理协会编写. —北京：中国市场出版社，2014.4

(2) 学习参考书：

杨永杰、汤守才主编. 《物业管理》. 化学工业出版社. 2009.5。

4.2 教学方法

针对本课程的教学内容，以及课堂讲授、项目实地考察、分组展示答辩等教学形式的需要，采用项目教学法、任务驱动法、讲授法、案例教学法、师生点评等方法，注重启发式地互动教学，理实结合。

4.3 课程资源

1) 多媒体信息技术的应用

学院鼓励各门课程使用多媒体课件教学，所有教室均配备了投影仪、电脑或各类笔记本电脑接口。本课程虽讲授时间有限，但在授课过程中也开发了多媒体课件，并查找了网上相关视频、物业项目图片及工作内容展示等资料，可不同程度综合运用于课堂教学中，吸引学生的注意力，调动学生的学习兴趣，提升课程教学的吸引力。

2) 图书馆、机房等网络环境的使用

《物业经营管理实务》课程除了理论讲授外，平时的个人及小组作业中还需要学生进行网络资料查找和项目实地考察，因此要求学生围绕课程内容主动、有效搜集相关资料，合理利用学校图书馆及机房等信息网络环境，实现自主查找学习内容、完成操练任务、有效交流协作、提升认知等功能。

3) 企业资源和实训中心

《物业经营管理实务》课程需要学生实地真实感受物业案例，并能真实模拟经营性物业经营管理全过程的岗位技能。因此，利用企业资源和实训中心就显得尤为重要。

4.4 教学评价

(1)课堂教学过程中，通过加强实践性教学环节的考核，注重学生自评、互评、师评以及过程考核和结果考核相结合。

(2)突出过程评价与阶段（以工作任务模块为阶段）评价，结合课堂提问、训练活动、阶段测验等进行综合评价。

(3)应注重学生分析问题、解决实际问题内容的考核，对在学习和应用上有创新的学生应特别给予鼓励，综合评价学生能力。

(4)注重学生的职业素质考核。

(5)通过上海市物业管理岗位水平证书标准的相关要求和物业管理员职业资格标准的相关要求进行评价。

5. 其他说明

本课程标准适用于中高职贯通教育五年一贯制物业管理专业，具体应用时，可根据学生前导课程掌握情况予以灵活调整。

本课程的特点是理实结合，即考虑中高职特点分阶段实施教育培养，又要使教学内容有机衔接、达到真正贯通。要求学生在掌握扎实的物业管理理论知识的基础上，注重培养学生自主参与项目调研、形成报告并进行成果展示的能力。组织教学时需注意课堂教学与实地考察相结合，既要讲清相关知识点、又要让学生在调研的基础上积极参与课堂讨论，尤其注重提高学生的形成报告、语言表达及团队合作等综合能力。

物业设施设备管理课程标准

【课程名称】

物业设施设备管理

【适用专业】

中高职贯通现代物业管理专业（五年制）

1. 课程定位与设计思路

1.1 课程性质与作用

本课程是现代物业管理专业的专业必修课，是理论性与实践性都很强的专业课，是根据专业人才培养方案的设置和行业企业发展需要，以及实际工作岗位任务所需而设定的。

《物业设备综合管理》在高职阶段学习，讲述物业管理中给水排水系统、采暖通风系统、空调系统、供配电系统、燃气供应系统、消防系统、电梯设备、楼宇智能化系统等的基本理论知识和设施设备管理技能。通过本课程的学习，可以使形成系统的观点，将物业中给排水、供暖、通风、空调、电气、智能安防、停车场等设施设备看做统一的整体，在进行物业管理中做到各专业设施设备间协调配合，对学生专业技能的培养和职业素质形成具有重大的意义。

除了掌握基本知识和基本技能之外，必须重视实践环节，应当通过认知学习、现场学习、生产学习，深入工程实际，善观察、勤动手、多思考，尽快熟悉掌握操作技能，培养解决实际问题的能力。争取能尽快适应实习工作岗位，成为优秀的专业技术人才。

1.2 课程设计思路

1.2.1 确定课程目标的思路

本课程总体设计思路是，以物业专业设备维护岗位的相关工作任务、职业能力标准为依据，按照“校企结合、工学结合、专业教育与职业教育融通，工学交替、实境育人”的改革思路，以设备运行管理、设备运行调节及故障排除等运维能力培养为中心，设计出能够利于课程目标实现的模块项目和教学单元。通过这些模块和单元的完成，达到对学生运维能力培养的要求。

面向物业管理服务工作实际情况，以培养一线给排水设备管理人才、暖通设

备管理人才、物业设备管理综合人才为思路确定课程目标。

1.2.2 设计课程内容的依据

物业设备综合管理课程以物业设施设备中的不同专业来设计教学项目,以多种专业所需知识和能力来确定教学具体内容,包括给水排水系统、采暖通风系统、空调系统、供配电系统、燃气供应系统、消防系统、电梯设备、楼宇智能化系统等。

1.2.3 采用何种教学模式

采用不同教学模式:本课程包括基础与技能实训两部分,课堂教学注重基础原理、基本概念、解决问题方法的传授,技能实训注重学生自主学习和动手能力的培养,以及分析问题和解决问题的实践能力培养。

课程的参考学时为 54 课时。

2. 课程目标

通过本课程的学习,使学生掌握物业各设备的基本知识、运行管理、运行调节方法、能识别设备运行中常见的运行故障,并找到排除故障方法的能力,初步具有与物业设备综合运维岗位相适应的职业能力和职业素养,为今后从事设备运维专员的技术工作奠定良好的基础,达到设备运维专员职业标准的相关要求,以及诚实、守信,善于沟通、合作的品质和耐心细致的工作作风。

2.1 知识目标

- (1) 掌握常见物业设备系统的基本组成、分类和系统工作原理。
- (2) 掌握常见物业设施设备的日常保养内容和方法。
- (3) 掌握安全用电知识及物业防火和防雷措施。
- (4) 掌握处理突发事件的基本能力。
- (5) 了解物业设备工程的新技术、新工艺、新设备、新材料。

2.2 能力目标

- (1) 培养学生在一一定的物业环境内,选用适当的设备的能力。
- (2) 培养学生灵活应用知识,自主主动获取新的知识的能力。
- (3) 培养学生物业设备安装施工的能力。
- (4) 培养学生运行维护物业设备的基本技能。
- (5) 培养学生在工作中自觉进行安全防护的能力。

2.3 素养目标

- (1) 培养学生吃苦耐劳、勇于探索、不断创新的职业精神；
- (2) 培养学生诚恳、虚心、好学的学习态度和实事求是、爱岗敬业、团结协作的工作作风；
- (3) 培养学生良好的职业道德、公共道德、健康的心理和乐观的人生态度、遵纪守法；
- (4) 培养学生树立质量意识、安全意识、标准和规范意识以满足专业岗位的要求；
- (5) 培养学生自觉把所学物业设备技术知识应用到自己生活中的意识和能力。

3. 课程内容与要求

序号	项目名称	任务	能力要求	参考课时
1	项目一 物业设施设备管理基础	任务 1: 举例生活中所见到的物业设备； 任务 2: 谈谈物业设施设备在物业中的作用与地位。 任务 3: 举例物业设施设备管理的风险	1、能辨别物业中的设施设备 2、能了解各物业设施设备的作用 3、能对物业中的风险进行识别	9
2	项目二 给水排水设施设备	任务 1: 给水 PPR 管道安装连接 任务 2: 排水 PVC 管道安装连接	1、能进行 PPR 管道热熔连接 2、能进行 PVC 排水管道安装连接 3、能进行室内给水排水系统的故障判断	6
3	项目三 通风与防排烟系统	任务 1: 通风方式的选用 任务 2: 防排烟系统的使用	1、能够根据实际, 采用合适的通风方式 2、能根据实际, 正确操作防排	3

			烟设备	
4	项目四 供热系统的 管理	任务 1: 供热系统的调节 任务 2: 供热故障处理	1、能根据实际, 调节供热效果 2、能根据实际选择适当的采暖 方式 3、能识别处理简单故障	3
5	项目五 空调设备的 管理	任务 1: 进行空调系统的 调节 任务 2: 室内空调器的选 用 任务 3: 空调器的养护	1、能从空气四度评价室内空气 的质量 2、能根据室内的建筑面积, 选 择适当功率的室内空调器 3、能对空调系统进行简单保养	6
6	项目六 热水与燃气 设施的管理	任务 1: 热水供应 任务 2: 燃气故障处理	1、能根据根据实际, 选择适当 的水加热器 2、能解决燃气堵塞故障分析 3、能力正确处理燃气泄漏	3
7	项目七 安全用电与 防雷接地	任务 1: 安全电压的选用 任务 2: 避雷措施	1、能正确选择安全电压设备 2、在日常生活中能安全用电, 避免触电, 雷雨天能有效防止雷 击的危害	3
8	项目八 建筑电气设 备的管理	任务一: 照明线路的布置 与安装 任务二: 照明线路排除故 障	3、能安装简单照明线路 4、能使用万能表排故	6
9	项目九 消防系统的 管理	任务一: 火灾自动报警系 统的运行维护 任务二: 火灾紧急救援	1、能简单维护火灾自动报警系 统 2、能操作使用灭火器 3、能操作使用消火栓	9

10	项目十 建筑安防系 统的管理	任务 1: 闭路电视监控系统 任务 2: 智能安防报警系 统 任务 3: 智能停车场管理	1、能简单操作控制视频监控软 件 2、能操作停车管理软件	6
----	----------------------	---	------------------------------------	---

4. 课程实施

4.1 教学条件

课程采用理论教学与实践教学相结合的方式进行,理论知识部分在多媒体教室授课,教室需可以播放语音及视频;实践部分配有 1600 平方的专业实训基地,拥有亚龙和天煌公司的中央空调实训系统、热水供暖实训系统、变频恒压供水模型实训系统、室内空调实训系统、电梯系统、扶梯系统、楼宇智能化实训系统、消防实训系统、给水水泵房等,满足学生实践操作的需要。另有校外实训基地:如漕河泾物业、中信泰富物业、明华物业等校企合作单位。尽可能利用学校现有实际运行的的安保、设施设备系统等供学生参观实习,与校企实训基地密切合作,给学生提供实训实习场地。

4.2 教学方法

(1) 理论与实践相结合。

课堂教学以老师教授为主,理论教学采用现代化多媒体教学,配有相关的实例、形象的动画、生动的视频,便于学生对知识的理解。理论课教学手段根据知识内容和学生的特点,选取合适的模式和方法进行教学。灵活运用案例分析、分组讨论、启发引导等教学方法,引导学生积极思考、乐于实践。对于实践教学模块,采用任务导向式教学,提高学生的“参与程度”,课程中以贯穿实例为线索,结合专业课讲授中某具体的知识点,结合身边故事,明确具体目标,引导学生通过实例去发现规律、扩展思维,达到能灵活应用知识与技能,在教学中把“教、学、做”紧密结合起来。

(2) 延伸教学,培养学生综合能力。

鼓励学生获取知识多元化,将课本知识延伸出来,把课堂“抛”给学生,问

题“引”给学生，把方法“教”给学生，培养学生的自学能力。尊重学生成长规律，立足物业管理专业人才培养目标，优化课程教学，结合物业服务领域的服务规范和基本礼仪要求，要求学生从小事做起，从自我行为规范着手，引导学生树立“责任意识”和“主人翁意识”，潜移默化中影响和鼓励学生。在实践环节把挫折教育、敬业精神、团队精神、规范意识融入实验课堂教学中，从而既达到锻炼学生动手和实践能力的目的，又对培养他们未来人格、塑造正确的价值观起到极大作用。

5. 考核与评价

考核是检验学生学习效果和和能力锻炼的重要手段，发挥考核的反馈功能，科学的考核方法，是激发学生学习积极性的催化剂，也是教师检测施教的方法是否正确的重要参考依据。在本课程的考核方式上，对学生的知识、能力、素质综合考核为目标，采取整学期全方位评价，细化到每次课上的状态表现，实践课上制度的遵守、团队的合作、完成任务的态度及责任等多方面综合考核，理论知识、实验、实训以及综合能力考核相结合的考核办法，这种考核办法在强调理论知识重要性的同时，更要求学生自己动手、动脑，培养综合处理的能力。

(1) 建立职业能力综合评价体系，以目标水平为主，阶段成绩为辅，结合课内外作业、课程实训、学习相关软件操作能力、学习态度以及学生本人课程学习中职业技能的提高程度进行综合评价。

(2) 强调目标性评价和过程性评价相结合，注重课程实训、教学活动、软件操作等实践性教学环节的考核，注重平时成绩的记录。

(3) 建议在教学中按课程教学目标分别进行评估，按不同的权重计算总成绩。

考核成绩具体分配如下：

平时表现 (%)				命题考试 (%)
出勤	态度	作业	实践操作	
20	20	10	25	25

(4) 本课程按百分制考评，60分为合格。

6. 课程资源开发与利用

(1) 注重开发多媒体教学课件，创设生动、形象的学习情景，主要包括课

程授课计划、课程设计、电子教案、电子课件、电子讲义、课程实践教学指导书、课堂录像等。多媒体课件、素材、实验指导报告供学生课后复习和课外学习使用。

(2) 利用校内实验实训场所，分组进行实操，锻炼动手操作及解决问题的能力。

(3) 构建校企合作平台，充分利用本行业的企业资源，引进企业专家进校授课或举办讲座；建立校外实训基地，满足学生实践操作需要。

7. 其他说明

结合给排水设备技术的飞速发展和专业的新需求，对课程的教学也提出了新的要求，作为物业的专业课程，要不断调整教学内容，以紧跟技术的进步和发展，拓宽学生的视野。

教 材：《物业设备设施管理》 张合振 机械工业出版社

参考书：《楼宇智能设备运行与维护》 刘向勇 重庆大学出版社

《 物业设备设施维护与管理》 刘绪荒 化学工业出版社

《电梯维护保养》 梁永波，张富建 清华大学出版社

管理学基础课程标准

【课程名称】

管理学基础

【适用专业】

中高职贯通现代物业管理专业（五年制）

1. 前言

1.1 课程性质

管理学概论是现代物业管理专业的一门主要的专业基础课。通过本课程的学习，使学生系统地了解 and 掌握有关管理的学科原理，明确管理理论发展的沿革和管理过程中主要的方法，把握管理的最新知识和发展趋势，从而为后续各有关专业管理课程及今后的管理实践打下了扎实的基础。

1.2 设计思路

本课程主要介绍了管理学的发展和沿革，系统阐明了管理过程中的各基本职能即计划、组织、领导和控制，并对管理实践进行了描述。

本课程建议为 36 课时。

学时数分配建议：

序号	内 容	讲课	实训
1	第一章 管理系统	4	2
2	第二章 管理思想	2	
3	第三章 计划	2	2
4	第四章 组织	2	2
5	第五章 领导	2	2
6	第六章 控制	2	2
7	第七章 企业经营管理	4	2
8	第八章 生产管理	4	2
9	合 计	22	14

2. 课程目标

通过学习，可培养学生分析问题，解决问题的能力；培养学生用管理思维去对待群体中所发生的事物；培养学生办事的计划性，协调的组织以及控制性。

3. 课程内容

(一) 管理系统

1. 管理与管理系统：管理与管理系统的涵义、职能。
2. 管理主体——管理者：管理者的分类及素质要求。
3. 管理客体——管理对象与管理环境

管理对象的构成要素及其组织形态分类；影响管理的环境因素。

4. 管理的作用方式——管理机制与管理方法

了解管理方法的分类，掌握管理机制的构成及作用机理

(二) 管理思想

1. 管理理论与思想的演进，了解管理理论与思想发展的基本脉络，掌握有代表性的重要理论。

2. 现代管理原理：掌握现代管理原理与原则。

3. 组织文化：掌握组织文化的功能与组织文化建设。

(三) 计划

1. 计划职能与计划方法：了解计划的类型，理解计划职能的内容和程序；理解目标管理的实质与特点，掌握目标管理的步骤与方法。

2. 创新与运筹：掌握获取信息，分析管理问题方法与能力；掌握创新性思维与创新方法。

3. 决策：掌握决策的分类、程序与方法。

4. 战略与政策：掌握战略与政策的制定与管理的基本要求。

(四) 组织

1. 组织结构与设计：了解组织职能的基本内容和组织结构的构成；了解组织结构的基本形成，掌握组织结构的原则与方法。

2. 职权分配与职权关系：掌握职权分配的原理与方法。

3. 人员配备：掌握人员选拔的方法与步骤；理解人员组合的途径与模式。

4. 组织协调与变革：掌握组织协调与组织变革的原理与技术。

(五)领导

1. 领导理论与领导方式：了解有关领导观念，掌握领导方式理论。

2. 权威与指挥：掌握权力形成与运用的机制与方法；
掌握指挥的形成与要领。

3. 激励：掌握激励的理论与方法。

4. 沟通：掌握沟通的方法与艺术。

(六)控制

1. 控制机制与控制类型：了解控制职能的涵义与作用；理解控制机制与要领；掌握管理控制的几种基本类型。

2. 控制过程：掌握控制与基本程序。

3. 控制技术与方法：掌握预算控制与非预算控制的主要技术与方法。

4. 考核与奖惩：掌握考核的内容，会运用考核的方法技术。

(七)企业经营管理

1. 企业：了解企业的特征与类型；理解企业的概念，掌握现代企业制度；理解现代企业制度与我国国企制度。

2. 企业经营思想：理解现代经营观念与目标。

3. 企业经营战略：掌握企业经营中的几种基本经营战略。

4. 市场细分化与目标市场选择：掌握市场有效细分的条件、方法和目标市场的选择。

5. 营销组合策略：掌握营销组合策略的基本内容与方法。

(八)生产管理

1. 生产管理与生产过程：了解生产管理的内容及生产过程构成。

2. 生产过程的组织：掌握几种基本生产类型的组织技术与方法。

3. 生产过程的计划控制：掌握生产过程计划与控制的要领。

4. 当代先进制造技术：了解当代先进制造技术(JIT、cIMs)。

5. 技术、物质、设备管理：了解技术物资设备管理的主要方法。

6. 质量管理：掌握全面质量管理的特点和方法；了解 ISO9000 质量管理和质量体系的内容。

(九) 企业财务管理

1. 企业财务管理综述：了解企业财务管理的对象，目标和过程。
2. 企业财务决策与财务控制：掌握企业财务决策与控制的基本方法。
3. 资产分析：掌握流动资产与固定资产
4. 成本与利润分析：掌握企业财务分析的基本方法与技术。
5. 企业经济效益综合评价指标体系：理解企业经济效益综合评价指标体系。

4. 教学活动设计参考

除首章外各章节都安排实习实训内容，具体安排如下，第二章 管理思想 讨论管理思想的重要性，以典型法人组织为例，讨论管理思想，如有时间还可以深入到中国传统管理思想。第三~第六章 计划、组织、领导和控制是管理学中的核心要素，讲课过程中不仅要学生掌握相关概念，还要使之能活学活用，以案例分析形式组织课堂讨论，针对常见的管理问题，让学生在实训中自己发现问题、解决问题。第七和第八章涉及企业生产经营管理，教学过程专门安排学生到企业实际考察，用所学知识与现实管理方法相对照，亦可请企业资深管理人士来课题传授管理秘诀。

5. 实施意见

5.1 教材编写

参考书目：《管理学基础》 单凤儒主编 高等教育出版社

5.2 教学建议

5.2.1 管理学概论是房地产经营与管理专业的专业基础课，它好比一块垫基石，是为学习管理类专业课打的基础。

5.2.2 本课程内容的重点及深广度

1、管理系统

重点与难点：管理主体——管理者：管理者的分类及素质要求。

深度：讲清管理者的素质的重要性，结合教材中的案例分析及实际例子加以阐述。

2、管理思想

重点与难点：现代管理原理：重点讲授现代管理原则。组织文化：重点使学

生掌握组织文化的功能与组织文化建设。

深度：运用教材理论，分析某企业（举例）的组织文化特色，使学生得到启发。

3、计划

重点与难点：决策：要求学生重点理解决策的概念及其重要性，掌握决策的方法，以便实际运用。战略与政策：使学生掌握战略构成的要素，如何有效地制定与运用决策。

深度：围绕教材中的相关案例，来分析决策的类型，着重讲深、讲透决策树方法的运用。举一个实例，帮助学生起草一份政策方案。

4、组织

重点与难点：人员配备：人员配备原则、人员选聘、人员组合、人员培训。

深度：如何实现人员最佳组合。

5、领导

重点与难点：激励与沟通：两者结合，各自的方法与艺术手段。

深度：举实例阐清企业管理中领导如何巧妙运用激励与沟通。

6、控制

重点：如何运用考核的方法技术。

7、企业经营管理

重点与难点：营销组合策略：产品生命周期各阶段应采取何种相应的营销策略。

深度：举例讲解富有创意的营销方案。

8、生产管理（选讲）

5.2.3 课外作业要求

每章结束所附思考题作为课外作业。

5.2.4 对学生能力培养的措施

1、采用启发式教学，重视能力培养，特别要注意培养学生的独立思考能力和自学能力。

2、要贯彻理论联系实际的原则，注意通过实例引入概念，重视实际问题能力的培养。但选题要适当，讲究实效。

3、教师在教学中应针对本课程的特点，积极认真指导学生学习，帮助学生掌握本课程。