

兰 州 城 市 建 设 学 校

物业服务专业人才培养方案

学校名称（盖章）：兰州城市建设学校

学校主管部门：兰州市教育局

专业名称：物业服务

专业代码：640702

修业年限：3 年

目 录

一、基本信息.....	1
二、培养目标.....	1
三、物业服务专业人才培养的指导思想.....	1
四、就业范围与机会.....	3
五、课程体系与课程设置.....	6
六、教学进程总体安排.....	7
七、核心课程简介.....	9
九、编制说明.....	13

物业服务专业人才培养方案

一、基本信息

专业名称：物业服务

专业代码：640702

招生对象：初中毕业生或具有同等学力者

学制与学历：三年制，中专

学习形式：全日制

二、培养目标

培养我国社会主义现代化建设要求相适应德、智、体、美等全面发展，掌握必须的文化科学基础知识和专业知识，具有全面素质和综合职业能力，从事物业服务的较强实践能力的中初级专门人才和高素质劳动者，能够获得物业服务员职业资格证书。

三、物业服务专业人才培养的指导思想

根据企业和劳动力市场对市场营销人才的需求，以服务经济建设为宗旨，坚持“以就业为导向”、“以能力为本位”的教育理念，建立多样性与选择性相统一的教学机制，通过综合专业基础理论的教学和具体的职业技术实践活动，帮助学生积累实践工作经验，使学生具有扎实够用的专业理论知识和分析问题、解决问题的能力，突出职业教育特色，全面提高学生的职业道德、全面素质和综合职业能力，为现代物业服务这个“朝阳产业”的发展培养合格的中初级专门人才。

根据我国物业服务行业的客观需求及劳动力市场的特点，考虑物业服务行业南北差距等不同地区经济、技术社会和职业教育的发展水

平区域特点,着力提高中职学生的操作技能和技术服务及管理能力本专业技能型人才培养应体现以下基本原则:

1. 以全面素质为基础,提高学生综合职业能力以科学的劳动观和技术观为题要,帮助学生正确理解现代物业服务发展状况,充分认识物业服务职业与技术实践活动对经济发展和个人成长的意义和价值,使学生形成健康的心理、良好的职业道德和正确的价值观,全面提高劳动者素质。要把提高学生的综合职业能力放在突出的位置,加强实践性教学,使学生成为物业服务行业需要的高质量的管理和技能型相统一的人才。

2. 以行业需求为依据,坚持以就业为导向的指导思想

将满足物业服务的工作需求作为课程开发的出发点,探索和建立根据行业用人“规格”进行教育和培养及培训机制,在专业建设和办学过程中,要根据社会经济发展和物业服务行业要求,结合物业服务行业市场 and 岗位要求,通过校企合作、产教结合及时调整专业方向和课程设置,不断改革课程体系和课程内容,积极与行业加强联系和合作,物业服务行业专家深入的参与学校教育教学活动,探索和建立以行业需求为依据的人才培养机制。通过各种渠道和方法培养和引进“双师型”教师,以适应新课程不断改革的教学需要。

3. 以突出职业技能培养为特色,实行“多证书”培养

现代物业服务技能型人才的培养要把提高学生职业能力放在核心和主要的位置,加强实践性教学环节,构建物业服务复合型人才培养方案。通过对职业岗位进行能力分析,明确以技术应用能力和岗位

工作管理能力为支撑的专业领域核心能力，并围绕核心能力培养形成专业领域课程体系，并体现获得物业服务与服务专业的多项职业资格证书，实行“多证书”制度，使学生具有全方位的就业上岗能力。

4. 适应物业服务行业技术发展，体现教学内容的先进性和前瞻性

关注我国物业服务行业的最新技术发展，通过校企合作、产教结合等不同形式，吸纳企业发展中所需要的新知识、新技能、新工艺、新技术，删除传统专业教学中存在的陈旧内容，破除片面强调学科体系完整、不能适应行业发展需要的弊端。要结合专业要求，在掌握专业知识的基础上，及时了解和掌握本行业的最新技术发展及相关技能，实现专业教学基础性与先进性的统一。

四、就业范围与机会

本专业的毕业生主要面向住宅小区、写字楼、机关、商场、学校、医院、工厂等基础管理岗位，以及电工、水暖、电梯维护、智能操作、园林绿化、保洁等操作岗位。

1. 管理岗位及能力分析

管理岗位包括：物业行政管理员、物业安全管理员、物业保洁管理员、物业财务管理员、物业园林绿化管理员、物业工程管理员等。

职业能力	专业能力	知识与技能构成
基本素质与能力	1. 基本思想政治素质 2. 职业道德与社交能力 3. 法律法规水平 4. 计算机操作能力 5. 英语听、说、写能力 6. 良好的身心素质	1. 经济与政治基础知识 2. 法律法规常识 3. 职业道德 4. 语言表达与写作基本素质与 5. 物业心理基本知识能力 6. 构造技巧 7. 计算机操作能力 8. 计算机网络基础知识与应用能力 9. 专业所需的语文、数学、英语知识
物业服务的招投标能力	1. 招标书的书写能力 2. 招标书的物业预算能力 3. 物业服务招投标操作规程的能力	1. 物业服务基础知识 2. 应用文写作的知识 3. 房地产评估知识及操作能力招投标能力 4. 物业服务法律法规知识 5. 社交能力和语言表达能力 6. 国内外的物业服务有关政策
物业设备管理能力	1. 给、排水设备管理能力 2. 房屋电器设备管理能力 3. 强、弱电系统管理能力 4. 温控设备管理能力 5. 消防设备管理能力 6. 物业智能化设备管理能力 操作能力	1. 物业服务概论基础知识 2. 电气设备知识及操作能力 3. 消防设备知识及操作能力 4. 远程抄表、电子巡更、一卡通车辆管理
物业服务企业管理能力	1. 具有一定现代企业管理能力 2. 具有社交能力和语言表达能力及公 3. 法律法规 4. 物业理财能力 5. 物业服务标准化体系，物业接管验收标准，物业服务达标创优标准及物业服务导入 ISO9000 质量体系	1. 物业服务基础知识 2. 物业财务会计、经济知识关能力 3. 物业服务国家标准体系知识 4. 物业人事管理知识 5. 物业服务企业 6. 物业服务企业 7. 物业服务企业 8. 物业服务企业 9. 物业服务企业 10. 物业服务企业

	6. 物业服务人员架构设置能力	
--	-----------------	--

2. 技能操作岗位能力分析

技能操作岗位包括:采暖系统技术岗位,给、排水系统技术岗位,强、弱电技术岗位,保洁技术岗位,房屋修缮技术岗位等。

职业能力	专业能力	知识与技能构成
基本素质与能力	1. 基本思想政治素质 2. 职业道德与社交能力 3. 法律法规水平 4. 计算机操作能力 5. 英语听、说、写能力 6. 良好的身心素质	1. 经济与政治基础知识 2. 法律法规常识 3. 语言表达 4. 物业心理基本知识能力 5. 沟通及协调技巧 7. 计算机操作能力
房屋养护修缮与预算能力	1. 建筑构造与识图能力 2. 房屋维修与管理能力 3. 房屋修缮定额与预算能力	1. 物业服务工作基本技能 2. 物业服务基础知识 3. 房屋日常维修的方法 4. 房屋修缮预算基础知识和能力
物业智能管理的设计及维修能力	1. 强、弱电的基础知识,具有设计照明电路的能力 2. 各种电气仪表的使用能力 3. 现代化智能设备的养护及维护能力	1. 电路的基础知识 2. 安全用电常识 3. 常用电气仪表以及物业小区配电电气照明知识及能力 4. 门禁系统、入侵防范系统、电视监控系统的工作原理知识及养护维修能力

物业的水暖设备及维护能力	1. 基本的给、排水规划设计能力 2. 具有锅炉及锅炉房设备维修及养护暖电设备及维护能力 3. 供暖及空调的设计及维护能力 4. 消防系统的设计与维护能力	1. 常用给、排水系统知识 2. 采暖系统基础知识及设计 3. 通风系统设备原理知识及维护技能 4. 消防系统原理基础知识及一般维护技能
物业保洁及绿化	1. 物业保安的运作能力 2. 各种保洁器材的使用及管理能力和特殊作业规程 3. 优秀小区绿化标准 4. 各种绿化工具、设备、设施使用及管理能力和 5. 治安、消防、车辆管理能力	1. 治安管理条例基础知识 2. 国家法律法规知识 3. 园林绿地功能及系统组成的知识，并简单进行绿化设计能力 4. 物业常用消防器材与安全器材的原理知识和使用能力 5. 应付突发事件常识及急救知识和能力

五、课程体系与课程设置

1. 公共基础课

物业服务专业开设的公共基础课程有：职业道德与职业指导、法律基础知识、政治与经济、语文、计算机应用基础、数学、英语、体育与健康、心理健康教育。

2、专业基础课

物业服务专业开设的专业基础课程有：物业客服服务、形体训练、物业安全、物业工程、物业服务国际标准。

3、专业课程

专业必修课程：房屋修缮与管理、物业设备维护与管理、

物业服务理财、物业服务信息系统、物业保洁与绿化、现代企业管理、房地产开发与经营。

专业选修课：物业营销、商业物业服务、物业服务统计

专业核心课：物业服务基础、物业服务法规、物业环境与安全管理。

六、教学进程总体安排

1. 全学程教学历程

物业服务专业全学程教学历程表

周次 学期	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20
一	A	A	B	B	C	C	C	C	C	C	C	C	C	C	C	C	C	C	C	D
二	C	C	C	C	C	C	C	C	C	C	C	C	C	C	C	C	C	C	D	D
三	C	C	C	C	C	C	C	C	C	C	C	C	C	C	C	C	C	C	D	D
四	C	C	C	C	C	C	C	C	C	C	C	C	C	C	C	C	C	C	D	D
五	H	H	H	H	H	H	F	F	F	F	F	F	F	F	F	F	F	F	F	F
六	F	F	F	F	F	F	F	F	F	F	F	F	F	F	F	F	F	F	F	F

注：
A 入学教育，B 军事训练，C 课程教学，D 复习考试，E 技能鉴定，F 顶岗实习，G 毕业设计，H 综合实训

2. 课程设置及学时分配表

课程设置及教学进度安排表

课程类型	课 程 名 称	学时	周学时	学时分配		学年、学期及周学时						考核		
				理论	实践	一		二		三		考试 考查		
				学时	学时	1	2	3	4	5	6			
						14	16	15	15	19	20			
公共基础课	职业道德与职业指导	56	4	44	12	4						√		
	法律基础知识	64	4	52	12		4					√		
	政治与经济	88	6	88	0	4	2					√		
	语文	56	4	56	0	4						√		
	计算机应用基础	56	4	28	28	4						√		
	数学	120	8	20	100	2	2	2	2			√		
	英语	15	1	15	0			1					√	
	体育与健康	60	4	60	0	1	1	1	1				√	

	心理健康教育	32	2	32	0	0	2						√	
小计		547	37	395	152	19	11	4	3					
专业基础课	物业客服服务	32	2	24	8		2					√		
	形体训练	64	3	50	14		4					√		第二学期 专用一周
	物业安全	56	4	44	12	4						√		
	物业工程	56	4	42	14	4						√		第一学期 专用一周
	物业服务国际标准	60	4	42	18			4				√		第三学期 专用一周
小计		268	17	202	66	8	6	4	0	0	0			
专业课程	核心课程	物业服务基础	90	6	60	30			6				√	第三学期 专用一周
		物业服务法规	60	4	40	20				4			√	第四学期 专用一周
		物业环境与安全管理	60	4	20	40				4			√	第四学期 专用一周
	必修课程	房屋修缮与管理	64	4	44	20			4				√	
		物业设备维护与管理	60	4	40	20				4			√	第四学期 专用一周
		物业客户服务	60	4	40	20				4			√	
		物业服务理财	64	4	40	24		4	0	0			√	
		物业服务信息系统	90	6	70	20			4	2			√	√
		物业保洁与绿化	60	4	44	16				4			√	
		现代企业管理	64	4	20	44		4					√	第二学期 专用一周
		房地产开发与经营	60	4	20	40			4				√	第三学期 专用一周
		物业营销	32	2	26	6		2					√	
	专业选修课	商业物业服务	45	4	30	15			0	3			√	
		物业服务统计	30	2	26	4			2				√	

小计		839	56	520	319	0	10	20	25	0	0			
实践教学	课堂教学（含课程设计、实验等）	252		0	252	1周	2周	3周	3周					
	军事训练（含入学教育）	112		0	112	4周								
	毕业（论文）设计	112		0	112					4周				
	毕业（顶岗）实习	560		0	560						20周			
	就业指导	28		0	28					1周				
小计		1064	0	0	1064	140	56	84	84	504	560			
合计		2718	110	1117	1601									

3. 课程设置及学时分配表

理论与实践教学学时数比例表

课程类别	学时数	占总学时百分比	备注
理论教学	1601	58.9%	
实践教学	1117	41.1%	
总学时	2718	100%	

注：1、理论教学总学时包含公共课与专业课总学时（不含实验课）

2、实践教学总学时包含实验、实训学时数

七、核心课程简介

1. 物业服务基础：物业服务基本知识、房地产管理体制与物业服务、物业服务机构、物业服务法规、物业服务实务、各类物业的管理特点和管理要求、委托性物业租赁和租金管理、房屋维修管理、建筑设备管理及国内外物业服务的简介。

通过学生，学生可以了解物业服务的基本概念和基本内容，熟悉物业服务的法律、法规和政策，掌握各类物业服务的基本运作方法。以掌握物业服务组织机构、各类物业的管理特点和管理要求、房屋维修管理等为教学重点，结合课堂教学内容组织学生进行物业服务实务的训练。

2. 物业服务法规：物业服务法律关系、合同法、物业服务合同、中国公司法概述、城市房地产管理法、物业服务公司提前介入时期和前期管理中的有关法律制度、现代物业服务模式在我国确立的标志性法规及我国物业服务法规的建设。

通过学习，学生能够掌握物业服务的法律、法规和政策，能依法从事物业服务工作。以掌握物业服务法律法规政策为教学目标，以学习并应用物业服务运作过程中常用的合同、文书等为教学重点，使学生能够利用物业服务法规来指导实践。

3. 物业设备维护与管理：物业给排水、消防、空调、供暖、电气照明、电梯、智能楼宇等设备的使用方法、管理运用，保养既维护知识重点讲解设备的维修及养护知识。

通过学习，学生能够了解物业服务人员的基本素质和工作要求，掌握物业公司管理人员架构及岗位职责，熟悉员工各项工作制度及物业服务人员的培养和培训。以物业服务人员人力资源管理为重点，采取理论教学和参观实训相结合的方法。

4. 物业环境与安全管理：物业服务中的环境保护、环境清洁管理、环境绿化管理、安全保卫服务、消防安全管理、交通安全管理和物业保安现代化等。

通过学习，掌握物业服务 作实训相结合，辅绿化的基本要求，园林绿地功能，园林绿地系统组成及基本理论，正确使用绿化工具，并能进行简单的绿化设计；理解治安管理、消防管理和车辆管 洁计划和进行绿地理常识，熟悉物业保安的运作程序和工作制度，掌握物

业常用消防器材和保安器材的使用与保养方法，熟悉应付突发事件的常识和急救措施。

5. 房屋修缮与管理：房屋建筑的分类、房屋建筑构造、房屋建筑试图、房屋维修技术、房屋日常养护、房屋维修工程预算、物业工程的前期介入与接管验收、房屋维修管理等。

通过学习，能了解民用建筑构造的基本知识和物业工程，采用理论教学、教学参观和实训相结合的方法，安排实习参观和现场教学，强化实践训练环节。掌握房屋维修和日常养护方法，具有编制房屋修缮预算的能力：了解各系统常用设备的初步知识，以设备的安装、维修和管理为教学重点，具备各系统设备维修能力和运行管理能力：掌握物业用电及基础知识，重点看懂电路图及绘制简单图纸。

6. 物业客户服务：物业客户服务概述、客户心理、入住服务、客户当案管理、客户中心服务、会所服务、康体健身服务、客户服务质量控制等。通过学习，学生了解客户心理，熟悉客户中心服务内容，掌握客户服务各项技能。采用理论教学和实训相结合的方法。

在组织教学时，根据企业用人具体要求和校内外教学与训练条件，可对上述核心课程与实训项目进行必要的选择与组合，可对其内容的深度和广度做适当调整。

八、教学建议

1. 教学要求（教学过程、教学方法、对教师的要求、对学生的要求等方面）

1.1 各门课程应通过多个有机联系的具体工作任务开展教学，以

行动为导向，强调学生是行动的主体；每一次课、每一个情境（或单元）开始学习之前，必须让学生先明确学习目标（即工作任务和内容）；以引导的形式（问题、启发等）切入，理论讲授简洁明了，切忌长篇大论；知识学习与任务演练相融合，切忌理论与实践相分离。

1.2 每次课前，教师必须注重教学方法、教学过程（如何调动学生等）的准备；教师应侧重启迪和开发学生的智慧，培养学生主动学习、独立工作的能力。

1.3 注重学习目标与实际学习效果的关系，加强与学生的互动和交流，随时了解学生的学习动态。

1.4 在教学过程中注重进行职业素质教育和职业安全教育，如文档资料的整理、预算文件的书写规范等。

1.5 有关课程中实践性教学环节、综合实训和顶岗实习的教学过程中可聘请企业兼职教师承担。

2. 教材编写要求

物业服务专业尽量采用自编教材，使教材体系具有适用性强、内容新、质量高、系统化、多样化的特色。编写教材时要求教师从物业服务专业课程体系出发，结合课程特点和区域特点，同时避免不同课程教材内容的重复。

2.1 理论课教材应体现工学结合、案例教学、任务驱动等教学方法的特色，并与实践课教材配套，形成具有高职类物业服务专业教育特色的教材体系；

2.2 各门课程教材要紧紧围绕学习情境、具体的任务形成内容主

线，再适当扩展内容；

2.3 编写体例格式力求统一；

3. 考核评价要求（考核评价改革、考核评价方式等）

3.1 注重职业能力的考核，进一步开发物业服务专业职业能力考核评价体系；

3.2 各门课程要加强过程考核和结果考核的统一性；

3.3 完善各门课程考核评价体系、评价标准、评价方法；

3.4 尽量化繁为简，具有可操作性。

4. 课程资源开发与利用

4.1 采集、编辑教学实物资料、产品样本，丰富教学媒体，建立课程教学的有关资源库，并不断更新完善；

4.2 开发电子教学资源库，利用先进的网络教学资源；

4.3 开发与工程实际相结合的教学资源，与企业开展合作，真正体现工学结合和社会服务功能。

九、编制说明¹

1. 方案编制依据：本计划以按国家、省教育厅关于专业人才培养方案修订的文件精神等文件为依据，并结合本专业目前的实际情况编写。

2. 方案的特点：本计划把社会主义核心价值体系贯彻到人才培养方案中，重视培养学生的诚实品质、敬业精神和责任意识，以“以服

务为宗旨、以就业为导向”为指导设计学生的知识、能力、素质结构和人才培养方案，以培养高素质技能型人才为目标构建课程和教学内容体系，加大了实践教学环节的比例。

十、课程安排：

课程设置及学时分配表(物业服务三年制)

课程设置及教学进度安排表

课程类型	课程名称	学分	学 时 分 配				第一学年		第二学年		第三学年		实训的时期	备注
			总学时	理论学时	课内实训学时	课程综合实训	第一	第二	第三	第四	第五	第六		
							学期	学期	学期	学期	学期	学期		
							16	16	17	17	19	20		
公共基础课	职业生涯规划	2	32	32			2							
	职业道德与法律	2	32	32				2						
	经济政治与社会	2	34	34					2					
	哲学与人生	2	34	34						2				
	语文	8	128	128			4	4						
	数学	8	128	128			4	4						
	英语	8	128	128			4	4						
	计算机应用基础	2	32	12	20		2							
	体育与健康	8	132	0	132		2	2	2	2				
	公共艺术（音乐）	1	18	9	9				1					
	公共艺术（美术）	1	18	9	9				1					
	历史	2	32	32				2						
	素质拓展课Ⅰ		76	76							4			网络课
	素质拓展课Ⅱ		76	76							4			网络课
	素质拓展课Ⅲ		76	76							4			网络课
小计		47	748	578	170	0	18	18	6	4				
专	专	物业服务基础	6	96	56	40	6							

业 课	业 必 修 课	建筑工程基础	6	92	40	24	28	4						第一学期专用 1周	
		物业服务法规应用	4	68	40	28				4					
		物业服务操作实务	6	92	20	44	28		4					第二学期专用 1周	
		物业给排水设备技术	6	92	20	44	28		4					第二学期专用 1周	
		物业财务与会计	4	68	50	18				4					
		物业客户服务	4	68	50	18				4					
		物业电子电工技术	4	60	20	12	28		2					第二学期专用 1周	
		物业服务礼仪规范	2	34	18	16				2					
		物业服务应用文书	6	96	34	34	28				4			第四学期专用 1周	
		房地产开发与经营	4	68	34	34					4				
		物业租赁与经营	4	68	34	34					4				
		物业安全	4	68	34	34					4				
		物业智能化系统操作与维护	6	96	36	32	28			4				第三学期专用 1周	
		物业暖通设备技术	6	96	36	32	28			4				第三学期专用 1周	
	专 业 选 修 课	物业管理	5	72	36	36					4				
		市场营销	5	72	36	36						4			
小计			82	1306	594	516	196	10	22	24					
顶岗实习			73	1170									第五、六学期 专用		
实训动员及就业指导			1	30									第五学期 专用 1周		

军训入学教育	1	56										第一学期专用 2周	
公益劳动	1	28							1周			第四学期专用 1周	
周学时数总计						28	28	28					
考试周						1周	1周	1周	1周				
学时总计	204	338											
学期总周数						20	20	20	20	20	20		
1、每学期按照 20 周计算,周学时为 28 学时,顶岗实习按每周 30 学时计算; 2、第一学期 20 周,包括入学教育和军训 2 周,考试 1 周,实训 1 周,教学周 16 周; 3、第二学期 20 周,包括考试 1 周,实训 3 周,教学周 16 周; 4、第三学期 20 周,包括考试 1 周,实训 2 周,教学周 17 周; 5、第四学期 20 周,包括考试 1 周,实训 1 周,劳动 1 周,教学周 17 周; 6、第五学期 20 周,包括实训动员及就业指导 1 周,顶岗实习 19 周; 5、第六学期顶岗实习 20 周;													