

现代物业管理专业 2021 级人才培养方案

修订日期：2022 年 9 月

2021 级现代物业管理专业人才培养方案

(修订)

一、专业名称 (专业代码)

专业名称: 现代物业管理 (440703) 旧专业名称: 物业管理

二、入学要求

普通高级中学毕业、中等职业学校毕业或具备同等学力

三、生源类型

普通高招 提前招生 对口单招 注册入学
3+3 分段 3+2 分段 其他_____

四、修业年限

基本学制 3 年, 学习年限 3-6 年

五、职业面向及职业能力分析

(一) 职业面向

表 1 职业面向

所属专业大类 (代码)	所属专业类 (代码)	对应行业 (代码)	主要职业类别 (代码)	主要岗位类别 (技术领域)	职业资格或技 能等级证书
土木建筑大类 (44)	房地产类 (4407)	房地产业 (70)	物业管理师 (4-06-01-01)	物业客户服务	物业管理员
			智能楼宇管理员 (4-06-01-04)	物业运维管理	
			物业经营管理 专业人员 (2-06-07-10)	物业经营管理	

(二) 职业能力分析

表 2 职业能力分析

序号	岗位名称	岗位定位		典型工作任务	工作过程	职业能力要求
		初始岗位	发展岗位			
1	智慧物业 管家	<input checked="" type="checkbox"/> (勾选)	<input type="checkbox"/> (勾选)	1.客户关系维 护	定期与业主沟 通, 宣传物业管 理政策法规, 主 动解决业主诉 求, 加强与业主 的粘性等	1.能熟练运用沟 通技巧 2.会解释物业服 务内容、标准等 3.会分析业主的 心理诉求 4.能根据实际情

						况采用恰当的关系维护措施 5.能进行业主档案管理
				2.投诉处理	提出解决投诉方案,按规定流程答复客户,配合责任方解决投诉并上报等	1.会规范记录投诉内容 2.会判定投诉性质 3.会调查、分析投诉原因 4.能确定投诉处理责任人 5.能提出投诉解决方案 6.能按规定流程答复客户 7.能配合责任方解决投诉并上报
				3.现场巡查	巡查公共区域,巡查装修,巡查空置房等	1.会巡查绿化、保洁、标识系统,建立巡查公共区域档案 2.会巡查楼宇结构安全、违章搭建、装修侵权,建立装修巡查档案 3.会检查空置房,建立空置房巡查档案 4.能简单处理或流转巡查中发现的问题
				4.协助处理公共事务	协调处理服务中心各部门之间的关系,协助相关部门协调邻里关系等	1.能协助协调服务中心各部门之间的关系 2.能协助相关部门协调邻里关系
2	物业客服前台	<input checked="" type="checkbox"/> (勾选)	<input type="checkbox"/> (勾选)	1.前台接待	了解业主需求,回答业主咨询,流转业主需求到相应部门,对业主进行回访,建立业主接待档案资料并存档	1.能熟练按照程序接待客户并提供规范服务 2.会熟练处理各类电子文档 3.能和其它部门建立良好的协作关系 4.能运用接待礼仪和沟通技巧 5.能运用物业管理知识和相关政

					策法规处理客户的咨询、求助 6.能按规定流程受理并流转投诉、报修 7.能按规定流程向客户反馈意见并回访客户 8.能建立客户接待档案资料
				2.物业费收缴	了解业主物业费交纳情况,按业主物业费交纳情况,根据收费标准,使用合适的平台与工具进行物业费收缴并登记入账 1.能解释物业费收费标准 2.能解答业主关于物业费的咨询 3.能按照物业费催缴流程进行物业费催缴 4.能熟练使用物业费收缴工具及平台 5.会进行物业费收缴票据填写
				3.协助组织社区文化活动	调查业主需求,整合资源,编制社区文化活动方案并组织实施,收集业主反馈意见,对社区文化活动成果进行宣传总结存档 1.会调查客户需求并进行分析 2.能利用业主、企业及社会资源策划活动 3.会编制社区文化活动方案 4.能组织实施社区文化活动 5.会收集客户反馈意见 6.会进行活动总结并归档
				4.办理入住手续	根据项目交付进度制定入住计划,准备入住资料,带领业主进行房屋验收,签署物业管理相关协议并发放入住资料,进行业主入住资料存档 1.会准备入住资料 2.能策划入住仪式 3.会签署物业管理相关协议 4.能进行房屋验收并填写房屋验收表 5.会进行入住资料归档
				5.办理装修手续	对业主提交的装饰装修材料进行审核,告知装修注意事项, 1.能解释装饰装修管理政策规定 2.会审查装饰装修业主提交资料

					签署装修管理服务协议, 收取装饰装修费用, 办理装修许可证、装修工人出入证等	3.能告知业主装饰装修注意事项 4.会签署装修管理服务协议 5.会收取装修费用及办理装修许可证、装修出入证等
3	物业项目经理	<input type="checkbox"/> (勾选)	<input checked="" type="checkbox"/> (勾选)	1.品质管理	把握项目品质要求和服务标准, 并监督执行	1.能准确把握项目品质要求和服务标准 2.能监督执行项目品质要求和服务标准 3.会分析客户满意度, 总结日常服务需要改进和创新之处并予以落实
				2.运营管理	编制项目年度、月度工作和资金计划, 并督导执行	1.会编制项目年度、月度工作和资金计划 2.能合理分配资源, 保障项目正常运转 3.能监督执行项目常规运营管理工作 and 经营工作
				3.团队管理	组建、培育、管理项目团队, 参与项目绩效管理	1.会组建、培育项目团队 2.能管控工程、客服、环境、秩序维护、经营等内部团队 3.能参与团队绩效管理
				4.关系管理	维护项目与政府职能部门、业主等主体的关系; 维护企业内部关系	1.会维护项目与政府职能部门、业主、建设单位、专项服务外包单位、经营服务供应商等主体的关系 2.会维护项目与本企业其他部门、项目的关系
4	物业经营专员	<input checked="" type="checkbox"/> (勾选)	<input type="checkbox"/> (勾选)	1.挖掘社区客户需求	调研与分析社区客户需求, 筛选有效需求, 研究分析业务利	1.会调查客户生活服务、资源运营、资产管理等需求并进行分析

					润增长点, 挖掘社区消费热点	2.能筛选业主有效需求 3.会分析业务利润增长点 4.能挖掘社区消费热点
					2.协助制定社区服务衍生产品营销策划方案	1.能根据业主有效需求、社区消费热点, 确定社区客户服务衍生产品 2.会评估社区客户服务衍生产品 3.能寻找并整合合作资源 4.会制定社区服务衍生产品营销策划方案
					3.协助组织实施物业经营项目	1.能根据经营项目情况, 协助搭建经营系统平台 2.能协调各项目、各部门之间关系 3.能协助经营项目具体实施开展
5	物业经营 经理	<input type="checkbox"/> (勾选)	<input checked="" type="checkbox"/> (勾选)	1.制定项目拓展经营计划	根据公司业绩指标, 制定项目拓展经营计划、方案, 研究市场动态	1.根据公司实际制定项目拓展经营计划 2.会进行市场动态调研
				2.推进物业经营项目实施	组织运营例会及经营管理类会议; 统筹推进公司品牌策划; 负责增值服务中各项产品和社区文化活动的宣传推广、APP 经营等	1.能结合项目经营进展情况, 组织各项经营管理例会及经营管理类会议 2.能统筹推进公司品牌策划 3.能负责编制增值服务中各项产品和社区文化活动的宣传推广计划 4.能统筹安排APP 经营计划及实施
				3.统筹管理物业经营项目	项目全生命周期运营计划管理, 开展运营管理制度和工作	1.能制定项目全生命周期运营管理计划 2.能制定项目运

					流程标准的制定与优化工作	营管理制度和工作流程 3.能保证运营项目的顺利执行与业务目标的达成
--	--	--	--	--	--------------	--------------------------------------

六、培养目标与培养规格

(一) 培养目标

本专业培养理想信念坚定、志向远大，崇尚绿色发展理念，德智体美劳全面发展，具有一定的科学文化水平，良好的人文素养、职业道德和创新意识，精益求精的工匠精神，较强的就业能力和可持续发展能力；掌握本专业基本制度与政策、客户关系管理、运维管理、经营管理、智慧物业管理等知识和技术技能，面向物业客户服务、物业运维管理、物业经营管理等职业群，能够从事物业客户服务、物业经营管理、物业项目运维管理等工作的高素质技术技能人才。

本专业学生在毕业后 3-5 年预期能达到的目标见下表。

表 3 培养目标

序号	具体内容
A	成为具有高尚道德品格，能践行绿色生产生活方式的负责任公民
B	*成为具有必备现代物业管理专业知识，能持续学习勇于探索的学习型人才
C	*成为具有过硬现代物业管理实践能力，能追求完美品质精益求精的工匠型人才
D	*成为具有较强团队意识，能解决现代物业管理综合实务问题的复合型人才

注：打*的条目各专业需根据实际情况进行修改完善。

(二) 培养规格

本专业毕业生应在素质、知识和能力等方面达到以下要求。

1. 素质

表 4 素质规格

素质名称	序号	内涵要求	培养途径
思想道德素质	(1)	坚定拥护中国共产党领导和我国社会主义制度，在习近平新时代中国特色社会主义思想指引下，践行社会主义核心价值观，具有深厚的爱国情感和中华民族自豪感。	思政课程和课程思政；各类教育活动
	(2)	崇尚宪法、遵法守纪、崇德向善、诚实守信、尊重生命、热爱劳动，履行道德准则和行为规范，具有社会责任感和社会参与	

		意识。	
	(3)	具有质量意识、环保意识、安全意识、信息素养、工匠精神、创新思维。	
	(4)	具有团结协作、爱岗奉献精神，具有良好的团队意识、人际关系和协调意识。	
文化素质	(5)	具有一定的审美和人文素养，能够形成 1-2 项艺术特长或爱好。	素质教育课和各类文体活动
身心素质	(6)	具有健康的体魄、心理和健全的人格，掌握基本运动知识和 1-2 项运动技能，养成良好的健身与卫生习惯，以及良好的绿色生活行为习惯。	
	(7)	勇于奋斗、乐观向上，具有自我管理能力和职业生涯规划的意识，有较强的集体意识和团队合作精神。	

2. 知识

表 5 知识规格

知识类别	序号	内涵要求	课程设置
文化基础知识	(8)	掌握必备的思想政理论、科学文化基础知识和中华优秀传统文化知识。	公共基础课程
专业技术知识	(9)	熟悉与本专业相关的法律法规以及环境保护、绿色物业管理等知识。	物业管理法规 绿色物业管理
	(10)	掌握物业服务礼仪基础知识。	物业服务礼仪
	(11)	掌握建筑工程基础知识。	建筑工程基础与应用 建筑 CAD 与 BIM 基础
	(12)	掌握物业设施设备运营管理基础知识。	物业设施设备管理
	(13)	掌握客户关系管理基础知识。	公共关系应用
	(14)	掌握物业管理常用应用文写作知识。	物业管理应用文写作
	(15)	掌握物业行政管理、人力资源管理相关知识。	物业行政人事管理
	(16)	掌握物业财务管理基础理论和知识。	物业企业财务管理
	(17)	掌握物业服务运维管理相关知识。	现代物业管理实务
	(18)	掌握物业经营管理基础知识。	物业经营管理
	(19)	掌握智慧物业管理基础知识。	智慧物业管理
	(20)	掌握不同业态物业管理基础知识。	分类物业管理

注：打*的条目各专业需根据实际情况进行修改完善。

3. 能力

表 6 能力规格

能力类别	序号	内涵要求	课程设置
通用能力	1	具备阅读和翻译一般性英文资料的能力，具备基本的日常口语交流的能力。	大学英语
	2	具备熟练地应用计算机操作系统、常用办公软件的能力；具有利用计算机网络搜集信息、处理信息的能力。	信息技术
	3	具有良好的语言、文字表达能力和沟通能力。	大学语文
	4	具有良好的抗压能力。	大学生心理健康

职业能力	5	能进行专业知识的自主学习,与人正常沟通和交往,能进行团队协同工作。	全部课程
	6	能规范接待客户。	物业服务礼仪
	7	能根据物业服务标准与相关政策法规处理客户的咨询、投诉。	物业管理法规 物业服务礼仪 建筑工程基础与应用 物业设施设备管理 现代物业管理实务
	8	能运用现代物业管理理念开展物业公共服务。	现代物业管理实务 智慧物业管理
	9	能撰写物业管理常用应用文书。	物业管理应用文写作
	10	能进行物业费收缴和项目收支预决算管理。	物业企业财务管理
	11	能进行物业档案、物资、人力资源管理。	物业行政人事管理
	12	能进行客户关系维护与管理。	公共关系应用
	13	能组织实施物业品质检查、满意度调查与分析。	现代物业管理实务
	14	能根据客户需求组织开展多种经营服务。	物业经营管理
	15	能根据不同物业业态特点开展物业管理工作。	分类物业管理
	16	能编制物业管理投标书。	物业管理投标书编制

注：打*的条目各专业需根据实际情况进行修改完善。

七、毕业能力要求

表7 毕业能力要求

序号	毕业能力	毕业能力内涵	支撑的培养目标序号
A1	道德修养	具有认同并践行社会主义核心价值观,担当生态建设与保护使命和社会责任的能力	A
A2	人文素养	具备较好的人文底蕴、审美情趣,保持身心健康,践行绿色生产生活方式的能力	A
B1	*专业知识	*具有运用扎实的专业事实性知识、原理性知识和经验性知识,完成物业管理工作任务的能力	B
B2	学习创新	具有终身学习习惯,有一定的创新创业意识和能力	B
C1	*专业技能	*具有熟练运用专业技术、技能和工具,完成物业管理工作任务的能力	C
C2	*职业操守	*具备工匠精神,具有服务意识和安全意识,严格执行国家及行业规范、标准、规程的能力	C
D1	沟通合作	具备尊重他人观点且能跨界有效沟通,在多样性团队中有效发挥作用的能力	D
D2	*问题解决	*具备确认、分析及解决物业管理工作常见综合实务技术问题,有效应对危机和处理事件的能力	D

注：打*的条目各专业需根据实际情况进行修改完善。

八、毕业要求指标点

表8 毕业要求指标点

序号	毕业能力	指标点序号	毕业要求指标	毕业要求指标点内涵
A1	道德修养	A1.1	政治修养	能够热爱党、拥护党，维护国家荣誉，传承中华民族优良传统，认同并践行社会主义核心价值观
		A1.2	责任担当	*能够评价物业管理工作实践对环境、社会可持续发展的影响，并能理解应承担的社会责任
A2	人文素养	A2.1	人文底蕴	有良好的人文、艺术素养、审美品味和健康的兴趣
		A2.2	身心健康	有健康的体魄，能自我情绪管理和调适，正确选择健康和绿色的生活方式
B1	*专业知识	B1.1	*实务知识	*能够应用物业管理工作任务需要的实务知识
		B1.2	*管理知识	*能够运用相关规程、经验性知识开展物业管理工作
B2	学习创新	B2.1	终身学习	*能够认识在专门技术领域进行自主学习和终身学习的必要性，并具备相应的能力
		B2.2	创意创新	*能够独立思考，具备一定的创新意识
C1	*专业技能	C1.1	*技术技能	*能在物业管理工作任务中熟练运用专业技术技能完成实际工作
		C1.2	*操控技能	能针对物业管理工作任务应用现代化仪器设备，并能够理解其优势和局限性
C2	*职业操守	C2.1	*物业工匠	*具有诚信服务、务实创新、专业规范、共治和谐的物业工匠精神
		C2.2	规范标准	*熟悉国家及物业管理行业规范、标准和安全规程，并能在工程实践中严格贯彻执行
D1	沟通合作	D1.1	有效沟通	能运用书面、口头、形体等方式与客户、同行、同事进行有效沟通
		D1.2	团队合作	具备集体意识和合作精神，能够与多样化团队成员有效协作
D2	*问题解决	D2.1	综合实务	*能确认、分析及解决物业管理工作中常见的综合实务问题
		D2.2	应对处理	*能冷静迅速应对危机并采取有效措施处理物业管理工作中的突发事件

注：毕业能力要求与表7必须完全一致，打*的条目对应的指标点各专业需根据实际情况进行修改完善。

九、课程体系

本专业的课程设置由公共基础课程、专业（技能）课程和第二课堂三大体系组成，总共52门课，2636学时，161学分。

（一）公共基础课程体系

1.公共基础必修课

公共基础必修课包括思想政治课、素质教育课、创新创业课和劳动教育课4个模块,主要有思想道德与法治、毛泽东思想和中国特色社会主义理论体系概论、思想政治理论课社会实践、形势与政策、入学教育、军事理论、军训、体育、大学生心理健康教育、大学语文、高等数学、大学英语、信息技术、绿色校园大课堂、职业规划与创新训练、创业之旅、创新创业实践(专创融合)、大学生就业与创业指导、劳动教育、劳动实践、岗位劳动等21门课程,共54学分。公共基础必修课课程简介见表9。

表9 公共基础课课程简介

课程名称	课程描述	课程目标	课程内容
思想道德与法治	本课程以习近平新时代中国特色社会主义思想为指导,以社会主义核心价值观为主线,以新时代要求大学生担当民族复兴大任为切入点,围绕“人生真谛”、“理想信念”、“中国精神”、“道德与法治”等专题,与大学生共话成长成才。通过教师指导、小组研学、成果展示、课堂辩论等形式,既学理论,又悟精神。引导大学生树立正确的人生观,追求远大理想,坚定崇高信念。能传承中华美德,弘扬中国精神,不断提升法治素养,为实现中国梦而贡献青春力量。	1.能科学认识马克思主义的人生观、价值观、道德观、法治观的基本内涵; 2.能准确把握中国精神、社会主义核心价值观、中华传统美德、新时代公民道德、习近平法治思想等基本内涵和核心要义; 3.能辨析思想道德建设与社会主义法治建设的关系,正确认识和处理义与利、得与失、苦与乐,以及个人与社会等辩证关系; 4.能筑牢理想信念之基,坚定马克思主义理想信念,相信马克思主义一定行,中国特色社会主义好,共产主义一定能实现; 5.能树立正确的世界观、人生观和价值观,积极践行社会主义核心价值观,传承中华传统美德,弘扬中国精神; 6.能尊重和维护宪法法律权威,成为尊法、学法、用法、守法的好公民。	1.担当复兴大任,成就时代新人,努力提高思想道德素质和法治素养; 2.领悟人生真谛,把握人生方向。树立正确的人生观,创造有意义的人生; 3.追求远大理想,坚定崇高信念,在实现中国梦的伟大实践中放飞青春梦想; 4.继承优良传统,弘扬中国精神,做新时代忠诚的爱国者,让改革创新成为青春远航的动力; 5.明确价值要求,坚定价值自信,积极践行社会主义核心价值观; 6.遵守道德规范,锤炼道德品质,投身崇德向善的道德实践;学习法治思想,提升法治素养,自觉尊法守法用法。
毛泽东思想和中国特色社会主义理论体系概论	本课程以马克思主义中国化为主线,集中阐述马克思主义中国化两大理论成果——毛泽东思想和中国特色社会主义理论体系,尤其是习近平新时代中国特色社会主义思想形成、发展过程及其丰富内涵。通过理论学习、实践体验、典型案例、经典视频、交流讨论、线上学习等方式,帮助大学生坚定“四个自	1.能准确认识和把握马克思主义中国化进程中形成的两大理论成果的主要内容和精神实质; 2.能深刻认识中国共产党人领导人民进行革命、建设、改革的历史进程、历史变革、历史成就; 3.能透彻地理解党在新时代坚持的基本理论、基本路线、基本方略; 4.能信仰马克思主义,运用马克思主义	1.马克思主义中国化的历史进程与理论成果; 2.马克思主义中国化的第一个重大理论成果:毛泽东思想; 3.马克思主义中国化的第二个重大理论成果:中国特色社会主义理论体系; (1) 邓小平理论 (2) “三个代表”重要思想

课程名称	课程描述	课程目标	课程内容
	信”，努力成为中国特色社会主义事业的建设和接班人。	立场、观点和方法认识问题、分析问题和解决实际问题； 5.能拥护中国共产党的领导，辨析和抵制有损党和国家的不良言论和行为。 6.能以实现中华民族伟大复兴为己任，增强做中国人的志气、骨气、底气。	(3) 科学发展观 (4) 习近平新时代中国特色社会主义思想。
思想政治理论课社会实践	本课程基于思政课理论联系实际的根本要求，以大学生积极投身社会实践，培养能力才干等为目标，通过社会调研、参观学习、志愿服务等形式，进一步加深对马克思主义基本理论和党的路线、方针和政策的理解。激发大学生关注和了解社会的热情，培养分析和解决各种实际问题的能力。使大学生紧跟时代步伐，发扬实干精神，开拓创新，在中国特色社会主义的伟大实践中注入青春能量，实现人生价值。	1.能够关注社会，了解国情民意，认清形势，把握大局。 2.学会调查研究，运用马克思主义唯物辩证的世界观和方法论，分析和解决实际问题； 3.能够积极参加实践，不断提升组织协调、沟通交流、团队合作等能力； 4.坚定理想信念，增强理解和执行党的路线、方针和政策的主动性和自觉性； 5.深入实际，深入生活，厚植爱国主义情怀，树立服务人民、奉献社会的人生追求。	1.思政课程的实践教学内容。包括《思想道德与法治》、《毛泽东思想和中国特色社会主义理论体系概论》等课程的课内外实践活动。如：“我校毕业生就业创业状况调查”、“道德楷模人物寻访”、“缅怀‘常州三杰’”等； 2.参加学校各部门、各二级学院组织开展的各类文艺演出、志愿服务、公益活动、理论宣讲、社会调研等社会实践活动； 3.参加校团委组织的寒暑假社会实践活动。如：“全国红色基地探访”、“国家乡村振兴调查”、“我的乡情变化调查”等。
形势与政策	本课程以习近平新时代中国特色社会主义思想为指导，结合国内外政治、经济等形势，根据大学生成长成才的需要，以专题形式进行时事政治和热点问题的解读。主讲人由校党委委员、思政课教师、各二级学院党支部书记等组成。通过学习，广大青年学生能够树立正确的时局观、大局观，紧跟时代步伐，在纷繁复杂的形势中站稳立场，把握方向。同时，也扩大了眼界，增长了见识，并且能深刻领党的最新理论成果。	1.深刻认识当今世界纷繁复杂的国内国际形势，了解党和国家对内对外的大政方针与政策； 2.养成关心时事、关心国家大事、关注社会民生的良好习惯，涵养家国情怀； 3.能全面、准确地了解、分析、判断世情、国情、党情、民情，树立正确的时局观、大局观； 4.“四个自信”更加坚定，“两个维护”更加自觉，更加坚信中国共产党能，马克思主义行，中国特色社会主义好。	课程内容分别从政治、经济、文化、社会、国际等方面，将最新的国内国际时事以及党和国家的大政方针政策形成专题。 1.党的建设方面。包括党的重要会议、党中央重大决策部署等。 2.国家治理和社会重要事务。包括“两会”召开、重大政策出台等； 3.经济社会发展、文化建设等。 4.港澳台工作。 5.国际形势等。包括中美、中俄等大国关系、地区热点等。
入学教育	本课程旨在引导新生秉承我校“明志、笃行”的校训精神，树立正确的世界观、人生观和价值观，课程采用学校整体规划和学院特色教育相结合、开学集中教育与分散教育相结合、日常教育与生活关怀相结合的方式，通过理论学习、现	1.思想上，坚定理想信念，树立正确的世界观、人生观、价值观，树立远大理想； 2.心理上，通过学习，调整心态，提升自我调节能力，以开放、乐观的精神面对新的大学生活； 3.学习上，明确学习目标，加强专业认	1.理想信念、党史学习教育。 2.心理健康健康教育。 3.专业学习、生涯规划教育； 4.校级校规、安全法制、行为养成教育； 5.入学适应、学籍管理、奖助学金政策教育。

课程名称	课程描述	课程目标	课程内容
	场参观、视频阅览、自主学习等方式，为新生健康成长和全面发展夯实基础。	知，科学规划职业生涯； 4.生活上，遵守校纪校规，养成健康文明的学习生活习惯； 5.入学适应上，通过学习能全方位的了解学校及学院、了解学校管理制度，完成角色转变，尽快适应大学生活。	
军事理论	本课程旨在以习近平强军思想和习近平总书记关于教育的重要论述为遵循，全面贯彻党的教育方针、新时代军事战略方针和总体国家安全观，着眼培育和践行社会主义核心价值观；在课堂教学中，利用信息技术和慕课、微课、视频教学方式；让学生能提升自身国防意识和军事素养，为实施军民融合发展战略和建设国防后备力量服务。	1.理解国防内涵和国防历史，树立正确的国防观，激发我们的爱国热情，增强我们的国防意识。 2.正确把握和认识国家安全的内涵，理解我国总体国家安全观，提升自身的安全保密意识；深刻认识当前我国面临的安全形势，增强忧患意识。 3.理解习近平强军思想的科学含义和主要内容，了解战争内涵、特点、发展历程，树立科学的战争观和方法论，树立打赢信息化战争的信心。 4.熟悉我国和当今世界主要国家信息化装备的发展情况，激发学习高科技的积极性。	1.中国国防； 2.国家安全； 3.军事思想； 4.现代战争； 5.信息化装备。
军训	本课程旨在以习近平强军思想和习近平总书记关于教育的重要论述为遵循，全面贯彻党的教育方针、新时代军事战略方针和总体国家安全观，着眼培育和践行社会主义核心价值观；承训部队教官在按纲施训、依法治训原则的指导下，采用仿真训练和模拟训练等作训方式；让学生能提升自身国防意识和军事素养。	1.通过军训，了解中国人民解放军三大条令的主要内容，掌握队列动作的基本要领，养成良好的军事素养，增强组织纪律观念，培养令行禁止、团结奋进、顽强拼搏的过硬作风。 2.了解格斗、防护的基本知识，熟悉卫生、救护基本要领，掌握战场自救互救的技能，提高自身安全防护能力。	1.共同条令教育与训练； 2.射击与战术训练； 3.防卫技能与战时防护训练； 4.战备基础与应用训练。
体育	本课程旨在全面贯彻党的教育方针，促进学生的健康发展，使当代大学生成为社会主义事业的建设者和接班人。引导学生以身体练习为主要手段，通过个性化和多样化教学方法，开展师生之间、学生之间的多边互助活动，提高学生参与的积极性，最大限度地发挥学生的创造性。达到增强学生体质、增进健康和提高体育素养的目的。	1.建立体育课程的正确认知。 2.掌握一项或多项运动项目和锻炼方法，并形成一定的爱好和兴趣，为“终身体育”打好基础； 3.掌握合理的、有效的预防职业病的手段和方法； 4.增强情绪的调控能力、树立健康向上的自信心、形成良好的人际关系和团结协作的团队精神。	1.体育理论学习； 2.基本素质练习； 3.选项科目素质与技能练习； 4.课外体育锻炼项目练习；
大学生心理健康	本课程旨在增进学生心理健康，培	1.了解自身的心理特点和性格特征，能	1.学习心理危机预防知识

课程名称	课程描述	课程目标	课程内容
健康教育	培养学生良好的心理素质，以学习心理健康知识、探索自我心理世界、提升心理健康素养为主要内容，通过热身活动、情境模拟、小组讨论、分享交流、社会实践等多种学习方式，使学生掌握心理健康知识与技能，解决心理困扰，形成良好的心理适应能力。	1. 够进行客观的自我评价，自我接纳； 2. 具备心理健康发展的自主意识，珍爱生命，拥有积极乐观的生活态度； 3. 了解心理学的有关理论和基本概念，明确心理健康的标准及意义。 4. 运用恰当的心理调节方法处理自我及他人的心理困扰。	(1) 了解心理现象 (2) 识别心理异常 (3) 走进心理咨询 2. 探索自我心理世界 (1) 探索自我意识 (2) 解析人格特质 (3) 发掘职业兴趣 3. 提升心理健康素养 (1) 管理情绪问题 (2) 改善人际关系 (3) 应对挫折压力 (4) 传递生命能量
大学语文	本课程旨在引导学生全面提升语文能力，进一步丰富学生的母语文化，陶冶情操，滋养心灵，产生文化自信，培养自觉传承优秀传统文化的意识。通过讲练法、沉浸式体验法、自主探究法等多种学习方式，使学生在交流沟通中准确理解和表达，具有一定的文化素养，形成正确的价值取向和良善的精神追求。	1. 了解中国文学发展脉络，掌握各个时期的文学特色； 2. 通过文学作品的鉴赏，进一步提升阅读理解能力和语言感受能力； 3. 能够根据不同情境准确合理地进行口语表达和书面表达； 4. 具有较强的审美能力，能够进行正确的审美判断； 5. 通过阅读、写作、口语交际等方式的训练，培养学生终身学习的能力； 6. 领悟中华优秀传统文化内涵，树立文化自信，增强传承中华文化的责任感。	1. 中国文学史 2. 经典名篇赏析 3. 口语训练 4. 应用文写作
高等数学 I/II	本课程旨在引导学生获得必需的极限、微积分、常微分方程、空间解析几何、级数等相关的基础知识、基本技能和数学思想方法，通过理论学习、实例分析、交流讨论、养成训练多种学习方式，让学生具有抽象思维能力、逻辑推理能力、空间想象能力、运算能力和自学能力，以及运用所学知识综合分析问题和解决问题的能力。	1. 能够熟练计算函数的极限、导数和积分； 2. 能够熟练用微元法解决实际问题； 3. 能够熟练解微分方程、建立空间直线平面方程和判定级数的敛散； 4. 能建立简单微分方程模型，并能借助计算工具解决微分方程问题； 5. 能够把理论知识与应用性较强实例有机结合起来，培养逻辑思维能力和数学知识解决实际问题的能力； 6. 能认识数学的应用价值、科学价值和文化价值，逐步形成批判性的思维习惯，崇尚数学的理性精神，从而进一步树立辩证唯物主义人生观、世界观； 7. 通过数学人文知识教学的过程，培养爱岗敬业与团队合作的基本素质。	1. 函数与极限 2. 导数与微分 3. 中值定理与导数的应用 4. 不定积分 5. 定积分及其应用 6. 常微分方程 7. 向量代数与空间解析几何 8. 无穷级数
大学英语 I/II	本课程旨在引导学生掌握必备的英	1. 掌握必要的英语语音、词汇、语法、	1. 学习 Education

课程名称	课程描述	课程目标	课程内容
	语基础知识，提高英语综合运用能力，通过课堂讲授和听、说、读、写、译的综合训练，培养学生在日常活动和与未来职业相关的业务活动中进行一般的口头和书面交流的能力，增强学生自主学习能力和创新能力，提高人文素养，提升就业竞争力及今后的可持续发展能力。	<p>语篇和语用知识；</p> <p>2.具备必要的英语听、说、读、看、写、译技能，能有效完成日常生活和职场情境中的沟通任务；</p> <p>3.通过文化比较加深对中华文化的理解，增强文化自信，形成正确的世界观、人生观、价值观；</p> <p>4.能够通过英语学习识别、理解、尊重世界多元文化，掌握必要的跨文化知识，具备跨文化技能，能够有效完成跨文化沟通任务；</p> <p>5.通过分析英语口语和书面话语，辨别中英两种语言思维方式的异同，具有一定的逻辑、思辨和创新思维水平；</p> <p>6.能根据升学、就业等需要，采取恰当的方式方法，运用英语进行终身学习。</p>	<p>2.生活 Friendship</p> <p>3.社交 Gifts</p> <p>4.娱乐 Movies</p> <p>5.自然 Our Earth</p> <p>6.健康 Fast Food</p> <p>7.网络 Daily Shopping</p> <p>8.科技 Modern Communication</p> <p>9.职业 Blue-Collar workers</p> <p>10.环境 Our Living Environment</p>
信息技术	本课程旨在引导学生获得办公自动化软件、信息化办公技术，大数据、人工智能、区块链等新兴信息技术的知识；通过理论知识学习、技能训练和综合应用实践多种学习方式，培养学生具备支撑专业学习的能力，在日常生活、学习和工作中综合运用信息技术解决问题的能力、独立思考和主动探究能力，具备团队意识和职业精神。	<p>1.了解现代社会信息技术发展趋势，理解信息社会特征并遵循信息社会规范；</p> <p>2.了解大数据、人工智能、区块链等新兴信息技术；</p> <p>3.掌握常用工具软件的使用和信息化办公技术；</p> <p>4.能独立思考和主动探究，能在日常生活、学习和工作中综合运用信息技术解决问题；</p>	<p>1.基础模块</p> <p>(1) 文档和处理；(2) 电子表格处理；(3) 演示文稿制作；(4) 信息检索；(5) 新一代信息技术概述；(6) 信息素养与社会责任</p> <p>2.拓展模块</p> <p>(1) 信息安全；(2) 大数据；(3) 人工智能；(4) 物联网；(5) 区块链</p>
绿色校园大课堂	本课程以习近平生态文明思想为指导，依托绿色校园载体，以园区规划、资源节约、环境健康等为主要内容，将“绿色青水就是金山银山”的理念贯穿教学全过程，通过现场参观、沉浸体验、展示交流等学习方式，增强学生对绿色校园的认同感，初步形成生态环境保护意识，自觉践行绿色生活行为习惯。	<p>1.能主动关注生态环境，初步形成环境保护意识；</p> <p>2.能掌握校园节能基本方法，养成正确的绿色生活习惯；</p> <p>3.能了解简单的绿色建筑技术，知道绿色建筑和绿色校园的评价方法；</p> <p>4.能积极参加环保实践，传播生态环境保护 and 生态文明理念。</p>	<p>1.校园绿色规划与生态</p> <p>2.校园能源与资源利用</p> <p>3.校园环境与健康管理</p> <p>4.校园绿色运行与管理</p> <p>5.绿色宣传与推广</p> <p>6.绿色校园评价方法</p> <p>7.绿色宣言与行动</p>
职业规划与创新训练	本课程旨在教育引导學生掌握职业认知、学业规划、能力培养、就业准备等知识，通过方案研讨、案例导入方式激发大学生职业生涯发展的自主意识，树立正确的就业观，促使大学生理性地规划自身未来，	<p>1.掌握职业生涯规划的基础知识和常用方法；</p> <p>2.树立正确的职业理想和职业观、择业观、创业观以及成才观；</p> <p>3.形成职业生涯规划的能力，增强提高职业素质和职业能力的自觉性；</p>	<p>1.职业生涯规划概述</p> <p>2.认识自我</p> <p>3.职业世界探索</p> <p>4.职业决策</p> <p>5.职业生涯规划的制定</p> <p>6.职业适应与发展</p>

课程名称	课程描述	课程目标	课程内容
	并努力在学习过程中自觉地提高就业能力和生涯管理能力。	4.做好适应社会、融入社会和就业、创业的准备。	7.职业生涯规划的管理
创业之旅	本课程旨在帮助当代大学生了解什么是创业、如何创业，通过项目驱动式、参与式、案例式的教学实践，围绕创新创业过程中各阶段任务的完成所需知识和能力来选择和组织课程内容，培养学生的创业意识、创新精神、创业能力和管理能力，激发大学生的创业热情，提升实践经验。	1.认识自己，看清楚自己究竟是否适合创业。培养创业信心和勇气。 2.了解创业应做的相应工作及应了解的相关知识，了解创业前期、中期、后期失败的原因，掌握创业危机对策，远离创业失败。 3.熟悉商业背景环境与运营规则，通过对创业环境的分析，完成创业计划书的撰写。 4.熟悉产品研发，开发新产品属性，生产线管理，产品包装，产品生产市场前期调查、调查问卷管理，市场调查报告，STP 报告，SWOT 分析，SWOT 分析报告，竞争战略分析报告。	1.开启创新创业思维 2.筛选创业机会 3.商业模式设计 4.制定创业计划 5.创业团队建设 6.整合创业资源 7.开办新企业 8.新创企业的管理 9.初创期的营销推广 10.创业风险控制
创新创业实践(专创融合)	本课程旨在帮助学生形成完整的创新创业体系架构，寻找发展需求并获得帮助，将重点向同学们介绍当下主流的创新创业赛事，充分使用教育部、团中央、科技部举办的创新创业赛事国赛金奖、特等奖案例以及近几年涌现出的真实大学生创业先锋实例，让学生更加直观、深刻的理解创新创业，带着浓厚的兴趣加入创新创业的学习，得到知识、技能、实践能力的全面提升。	1.通过创新基本知识的学习，了解创新思维是创新实践的前提和基础，掌握基本创新思维方法及其应用，进而实现思维在方法上的创新和创造活动中的创新思维。 2.通过创新技法的学习，掌握创新的常用方法和主要途径，切实提升学生的自主创新能力和解决问题的能力。 3.通过学习创业基础知识、基本理论，使学生更好地理解与掌握创业知识与技能，加强对实际问题的分析、解决的应用能力。 4.引领大学生充分利用自身的知识、技术和技能优势，为创新性、专业性创业奠定基础。	1.创新与创业认识 2.创新意识的培养与创业能力的提升 3.创新思维的开发 4.创业机会的识别与创业资源的整合 5.创业项目的选择与商业模式的开发 6.创业者与创业团队 7.制定创业计划 8.新企业的设立与运营
大学生就业与创业指导	本课程旨在帮助当代大学生学会如何就业、创业，以及如何维护自己合法权益，采取典型案例分析、情景模拟训练、小组讨论、角色扮演、社会调查等方法，帮助当代大学生掌握各种择业技能、创业风险，探索如何创业，促进高质量就业（创业是就业的一种形式）。	1.树立积极正确职业态度和就业观念，愿意为实现个人的生涯发展和社会发展主动做出努力； 2.了解职业发展的阶段特点，清晰了解自身角色特殊性、未来职业的特性以及社会环境；了解就业形势与政策法规； 3.掌握基本的劳动力市场相关信息、相关的职业分类具备自我认识与分析技能、信息搜索与管理技能、生涯决策技能、求职技能等；	1.搜集就业信息 2.简历与面试 3.就业权益与保障 4.就业心理指导 5.职业过渡 6.职业发展

课程名称	课程描述	课程目标	课程内容
		4.具备自我认识与分析技能、信息搜索与管理技能、生涯决策技能、求职技能等。	
劳动教育	本课程坚持以马克思主义劳动观、习近平总书记关于劳动问题的重要论述作为指导思想，旨在引导学生树立正确的劳动意识，形成正确的劳动观念，通过理论学习、案例感悟、视频阅览、交流讨论、自主学习等方式，培育积极的劳动精神、养成良好的劳动习惯和品质，为学生参与劳动保驾护航。	1.掌握劳动的内涵，了解劳动的重要价值和劳动推动人类社会进步的重要作用； 2.理解劳动精神、劳模精神、工匠精神的内涵，树立劳动最光荣、劳动最崇高、劳动最伟大、劳动最美丽的思想观念； 3.掌握劳动安全常识、遵守劳动安全规程、遵守劳动法规，提高合法劳动和安全劳动能力； 4.树立正确的劳动价值观，认识职业劳动，提升职业劳动素养，增强自身的职业认同感和劳动自豪感。	1.理解劳动内涵 2.体认劳动价值 3.锻造劳动品质 4.弘扬劳动精神 5.保障劳动安全 6.遵守劳动法规 7.提升职业劳动素养 8.劳动托起中国梦
劳动实践 I / II	本实践课程旨在培养学生良好的劳动习惯和积极的劳动态度，掌握劳动技能，课程强调身心参与，注意手脑并用，旨在引导学生在亲历实际劳动过程中，在实践中学习、在实践中感悟、在实践中成长，提升劳动素养，加强劳动能力的培养，发挥学生的主动性、积极性，鼓励创新创造。	1.形成良好的劳动习惯和积极的劳动态度； 2.掌握劳动技能，具备完成劳动实践所需的设计、操作和团队合作能力，养成认真负责、安全规范的劳动习惯； 3.通过学习、感悟、成长，提升自己的劳动品质和职业素养； 4.提升自己的创新意识和创新能力。	1.日常生活劳动教育 2.生产劳动教育 3.服务性劳动教育
岗位劳动	本实践课程旨在引导学生通过岗位劳动，提升职场适应能力，树立正确的劳动观念，增强职业认同和劳动自豪感，课程结合顶岗实习岗位需求和实习内容，通过服务性劳动实践，不断提升学生职业素养，为顶岗实习和走进职场作好充分准备。	1.理解岗位劳动实践的价值与意义，树立正确的劳动观念； 2.掌握岗位劳动知识和技能，懂得正确的劳动规范，养成良好的劳动习惯； 3.增强自身职业认同和劳动自豪感； 4.培养创新精神，创造精彩人生。	1.服务性劳动教育 2.职场日常劳动教育 3.生产劳动教育

2.公共基础限选课

公共基础限选课包括马克思主义理论课、“四史”课、中华优秀传统文化课、健康教育课、美育课、职业素养课等6类课程，共14学分。其学时不计入总学时，主要依托国家精品在线开放课程资源，采用线上自行选课、自主学习的方式进行，不设学期限制，学生在毕业资格审核之前完成学习并获得课程结业证书，通过教务系统申请进行学分认证。公共基础限选课课程设置见表10。

表 10 公共基础限选课课程设置安排表

课程模块	课程名称	学分	学时	开课学校	课程说明	开课平台	备注
马克思主义理论课	走近马克思	3	(48)	暨南大学	跟随马克思的脚步，发现不一样的自己；马克思主义与我们同行，唤醒自己内在的使命	爱课程（中国大学 MOOC）	2 选 1
	习近平生态文明思想与大学生生态价值观培育	3	(48)	东南大学	习近平生态文明思想的形成与发展、理论与逻辑、价值与意义、贯彻与落实。	智慧树	
“四史”课	中国近现代史纲要	3	(48)	浙江大学	对有关历史进程、事件和人物的分析，进一步明确中国近现代历史的主题、主线和主流、本质。	爱课程（中国大学 MOOC）	4 选 1
	改革开放与新时代	3	(48)	同济大学	用一个个鲜活的案例，展现丰富多彩的 40 年改革开放史画卷	智慧树	
	中国特色社会主义理论与实践研究	3	(48)	暨南大学	通过理论的阐释、历史的梳理和现实的分析来带着大家一起考察当代中国国情民意、把握中国社会的发展趋势。	爱课程（中国大学 MOOC）	
	中国红色文化精神	3	(48)	北京大学	通过对红色文化精神的讲解及宣传，能够引导同学们深入了解中国共产党人创造的红色文化，加强理想信念，培育和践行社会主义核心价值观。	爱课程（中国大学 MOOC）	
中华优秀传统文化课	走近中华优秀传统文化	2	(32)	南京大学	在先贤与原典的指引下领略中华优秀传统文化的真正精华，在历史与现实的思考中体会中华优秀传统文化的优秀理念。	爱课程（中国大学 MOOC）	2 选 1
	中国传统文化	2	(32)	西安交通大学	以中国传统文化的基本精神为主线，分模块，从多层次、多角度展示了儒道释文化，兵法、文学、音乐、绘画、书法等中国传统文化	智慧树	
健康教育课	运动与健康	2	(28)	湖北大学	掌握科学锻炼的方法，养成自觉锻炼的习惯，形成健康的生活方式，为终生健康服务。	爱课程（中国大学 MOOC）	2 选 1
	营养与健康	2	(28)	南京大学	学一点营养学的基础知识，指导日常生活中的膳食调理，对自己、对家人都有益。	爱课程（中国大学 MOOC）	
美育课	艺术与审美	2	(32)	北京大学	美育类国家精品线上课程	智慧树	2 选 1
	视觉与艺术	2	(32)	西安交通大学	围绕生活中的设计问题展开讲解、归纳和总结，培养艺术素养。	智慧树	
职业素养课	职熵—大学生职业素养与能力提升	2	(32)	中国海洋大学	唤醒职业素养意识、端正职业态度，明确职业目标以及职业道德，提升职业素养能力水平。	爱课程（中国大学 MOOC）	2 选 1
	普通话与口才训练	2	(32)	江苏农林职业技术学院	可以练语音，免培训直接参加普通话水平测试；可以练胆量、练技巧、练修养，提升口语表达能力。	爱课程（中国大学 MOOC）	
合计		14	(220)		说明：（）内的学时不计入总学时，对应学分计入总学分。		

3. 公共基础任选课

公共基础任选课由学生根据自己的兴趣和爱好自主选修。新生第一学期不开设，从第 2 学期开始根据可选课程目录，自主选课学习。学生在校学习期间应至少获取 6 个学分。

公共基础课程与毕业要求指标点对应关系见表 11。

表 11 公共基础课程体系与毕业要求指标点对应关系

课程名称 \ 毕业要求指标点	学分	A1 道德修养		A2 人文素养		B1 专业知识		B2 学习创新		C1 专业技能		C2 职业操守		D1 沟通合作		D2 问题解决	
		A1.1	A1.2	A2.1	A2.2	B1.1	B1.2	B2.1	B2.2	C1.1	C1.2	C2.1	C2.2	D1.1	D1.2	D2.1	D2.2
思想道德与法治	3	H	L	M	L				L			M		L	L		L
毛泽东思想和中国特色社会主义理论体系概论	4	H	L	M	L				M			L		L	L		L
思想政治理论课社会实践	1	H	L	L	L				L			L		M	M		L
形势与政策	1	H	L	L	L				M			L		L	L		L
入学教育	1	M			M			M							M		
军事理论	2	H	H	H	H												
军训	2				M										M		H
体育	6	H												M		M	
大学生心理健康教育	2				H		M										M
大学语文	2	M	L	H	M				L					M	L		L
高等数学	5	M	L	L	L			M	M						L	M	
大学英语	5	M		M	M			M	M					M	M		
信息技术	3					M		H	L	H				L	L	L	
绿色校园大课堂	1.5		M		M					M			M				
职业规划与创新训练	1.5					H				M		M					
创业之旅	2					H				H							
创新创业实践 (专创融合)	2					H		M		M							
大学生就业与创业指导	1					H				M		M					
劳动教育	1	M	M									M	M				
劳动实践 I / II	2				M				M			M			M		
岗位劳动	1	M	M						M				M				

(二) 专业(技能)课程体系

1. 专业基础课

专业基础课包括专业导论、工程经济、建筑工程基础与应用、物业设施设备管理、智慧物业管理、绿色物业管理、公共关系应用、物业管理应用文写作等 8 门课程, 共 18 学分。专业基础课课程简介见表 12。

表 12 专业基础课课程简介

课程名称	课程描述	课程目标	课程内容
专业导论	本课程旨在开阔学生的专业视野, 加强对物业服务行业与物业管理专业的认知, 激发学生的专业学习兴趣。通过理论学习、案例感悟、视频阅览、现场参观、专家讲座、交流讨论等多种学习方式, 明确专业学习目标, 科学规划职业生涯, 形成行业自信、职业自信, 树立为业主谋和谐幸福生活的职业理想, 为后续专业课程的学习奠定良好基础。	1.能正确认知物业管理行业发展现状及发展趋势。 2.能制定形成个人职业生涯规划。 3.能讲述物业服务企业机构设置情况、物业业务范围等。 4.能讲述物业服务企业的基本运作流程。 5.建立对物业管理专业的正面认知, 树立为业主谋和谐幸福生活的职业理想。	1.物业管理行业发展 2.物业管理基本知识 3.物业管理专业学习 4.物业管理职业规划
工程经济	本课程旨在培养学生具备资金时间价值的思想, 通过理论学习、任务驱动等多种学习方式, 掌握工程经济分析的基本知识、基本理论以及经济效益评价的基本方法, 能够运用工程经济学的基本原理、方法和技能, 研究、分析和评价投资方案、设备更新等技术实践活动, 为决策层选择满意的技术方案提供科学依据。	1.具备资金时间价值的思想。 2.掌握经济评价的静态与动态指标。 3.熟悉资本成本的确定方法并能够简单应用。 4.掌握可行性研究报告编制方法。 5.熟悉项目后评价的方法。 6.具有科学严谨的工作精神。	1.现金流量与资金时间价值 2.投资、成本、收入与利润 3.投资、成本、收入与利润 4.工程项目方案的比较和选择 5.工程项目风险与不确定性分析
建筑工程基础与应用	本课程旨在引导学生以物业服务目标岗位要求为指导, 以建筑基础知识、建筑材料、建筑施工图、建筑构造、建筑质量缺陷为主要内容, 通过理论学习、案例感悟、视频阅览、社会实践、情景模拟等多种学习方式, 学生会查找房屋常见质量缺陷并进行原因分析、会判断业主报修质量问题的维修责任, 能运用互联网+技术手段、按照规定流程受理、流转业主报修的房屋质量问题, 全面提高爱岗敬业、团结协作、吃苦耐劳、善于沟通合作的职业素养。	1.能判断常用建筑材料的性能与使用要求。 2.能理解建筑施工图的概念、组成、形成原理, 掌握建筑平面布置图、立面图的内容, 并能识读建筑平面图、立面图。 3.能识别房屋的基本构造及结构形式, 正确区分房屋的承重体系。 4.能查找房屋常见缺陷并进行原因分析, 并能按照规定流程受理、流转业主报修的房屋质量问题。 5.具备爱岗敬业、团结协作、吃苦耐劳、善于沟通合作的职业素养。	1.建筑的分类与等级 2.建筑材料 3.识读建筑施工图 4.民用建筑构造 5.房屋质量缺陷与原因分析

课程名称	课程描述	课程目标	课程内容
建筑 CAD 与 BIM 基础	本课程旨在培养和锻炼学生在建筑物管理中应用计算机软件的能力,以建筑 CAD 与 Revit 软件为主要工具,通过任务驱动、视频学习、参观实践、案例感悟等多种学习方式,掌握常用计算机应用软件的使用方法和有关操作技巧,为今后的建筑物管理实践打下良好的基础,并形成数字、智能、绿色的物业管理理念。	<ol style="list-style-type: none"> 1.掌握 CAD 软件的使用方法和有关操作技巧。 2.能利用 CAD 软件识别建筑工程图。 3.能进行 Revit 软件基本操作。 4.能使用 Revit 软件进行碰撞检查发现问题等。 	<ol style="list-style-type: none"> 1.CAD 软件基本功能 2.CAD 软件绘制平面图、三视图等二维模型 3.Revit 软件专业术语、快捷键使用及基本操作 4.Revit 软件识图操作及碰撞检查等
智慧物业管理	本课程旨在引导学生以现代物业管理理念为指导,以大数据管理、智慧家居管理、智慧消费管理、智慧养老管理、智慧社群管理等为主要内容,通过理论学习、现场观摩、案例分析、任务实训等多种学习方式,学生树立智慧物业服务理念,掌握大数据驱动下的物业服务模式与技能,能利用软硬件资源,提供更互联化、物联化、智能化的服务,提高物业管理效率和效益。	<ol style="list-style-type: none"> 1.能掌握智慧物业管理的逻辑与主要技术。 2.会使用现代物业管理办公软件。 3.能运用现代技术手段提供满足业主新需求的物业服务。 4.树立现代物业管理理念,提高物业管理效率和效益。 	<ol style="list-style-type: none"> 1.大数据管理 2.智慧家居管理 3.智慧消费管理 4.智慧养老管理 5.智慧社群管理
绿色物业管理	本课程以物业岗位的典型工作任务为载体,以垃圾分类处理、空气质量控制、雨水、污水的排放、处理和再利用、噪声控制、社区绿色文化建设、新技术利用为主要内容,把人本思想贯穿教学的全过程,通过理论学习、案例感悟、视频阅览、交流讨论、参观实践多种学习方式,学生能明确绿色物业的意义,掌握常见的绿色物业管理技术,形成以营造安全、环保、舒适、文明、和谐、健康的人居环境和满足居住者对健康生活的多层次需求为最高目标的理想信念。	<ol style="list-style-type: none"> 1.掌握绿色物业管理的一般技术。 2.掌握绿色物业管理的常规做法。 3.能科学分析业主的绿色需求并开展社区绿色文化建设。 4.能分析绿色物业管理的效益与影响。 5.树立绿色生活理念与物业管理理念。 	<ol style="list-style-type: none"> 1.垃圾分类处理 2.社区空气质量控制 3.雨水、污水的排放、处理与再利用 4.噪声来源及控制 5.物业环境美化 6.社区绿色文化建设
公共关系应用	本课程旨在引导学生以物业管理需求岗位要求为指导,以公共关系基础知识、对外公共事务处理、公共关系专题活动、危机公关为主要内容,通过理论学习、案例感悟、视频阅览、情景模拟、团队合作、任务驱动等多种学习方式,具有从事本职业所必需的人际沟通及公共关系协调能力,能应用公共关系理论与方法分析和解决物业管理工作中的实际问题,并全面提高诚实守信、爱岗敬业、团结协作、善于沟通合作的职业素养。	<ol style="list-style-type: none"> 1.能运用沟通技巧定期与业主沟通。 2.能有效处理客户投诉。 3.能协助处理物业公共事务。 4.会组织物业管理专题活动。 5.能协助协调物业服务企业各部门之间、物业服务企业与其他部门之间的关系。 6.会进行危机公关。 7.形成节约资源、保护环境和推广绿色物业管理的意识。 	<ol style="list-style-type: none"> 1.公共关系的概念、要素、职能、程序 2.物业服务企业与行政管理部门、房地产开发商、业主、社区、新闻媒介的关系 3.公共关系专题活动的原则、形式、方案内容及注意事项 4.物业管理危机公共关系的种类、产生原因、处理方法和预防措施

课程名称	课程描述	课程目标	课程内容
物业管理应用文写作	本课程以物业管理行业需求引领课程项目工作任务，以物业管理应用文写作的基本知识、基本写作要求、基本写作技巧为主要内容，通过理论学习、案例感悟、视频浏览、情景模拟、团队合作、任务驱动等多种学习方式，学生熟练掌握物业管理常见应用文写作技巧，形成爱岗敬业、团结协作、精益求精、善于沟通合作的职业素养。	<ol style="list-style-type: none"> 1.能规范、熟练掌握通知、通告、通报、报告、请示、函的写作技巧。 2.能规范地写作会议记录，整理会议纪要。 3.掌握社会文化活动计划、考勤制度、述职报告、总结的写作技巧。 4.熟悉物业合同的条款和签订要点。 5.具备针对目标岗位求职信的写作能力和求职竞选演讲的能力。 6.会进行物业管理邀请函、感谢信、新闻稿的写作。 	<ol style="list-style-type: none"> 1. 物业管理公务文书（通告、通知、通报、报告、请示、函、会议纪要和会议记录）写作要求 2. 物业管理计划文书的写作 3. 物业管理总结类文书写作 4. 物业管理述职报告写作 5. 物业管理求职竞聘类文书写作 6. 物业礼仪文书和物业新闻稿写作

2.专业核心课

专业核心课包括物业管理法规、物业服务礼仪、现代物业管理实务、物业行政人事管理、物业设施设备管理、物业经营管理等6门课程，共20学分。专业核心课程与岗位典型工作任务对应关系见表13，课程简介见表14。

表13 专业核心课程典型工作任务对应表

序号	课程名称	对应的典型工作任务
1	物业管理法规	<ol style="list-style-type: none"> 1.模拟前期物业管理招投标流程 2.草拟（临时）管理规约和业主大会议事规则 3.拟签物业服务合同，依法解读物业服务合同条款 4.模拟处理物业承接查验过程中出现的问题 5.模拟告知业主在装饰装修管理中的禁止行为 6.面对物业服务纠纷，区分物业服务企业的责任和义务 7.确定并解释物业收费标准和物业收费形式
2	物业服务礼仪	<ol style="list-style-type: none"> 1.站、坐、行、蹲、手势指引、问候、微笑、眼神等训练 2.服装礼仪与化职业妆训练 3.语言礼仪训练 4.会面礼仪模拟训练 5.赠送礼仪、宴请礼仪、出行礼仪训练 6.运用客服岗位礼仪，模拟为业主（客户）规范地提供服务 7.运用行政岗位礼仪，模拟沟通
3	现代物业管理实务	<ol style="list-style-type: none"> 1.设置物业服务企业的机构并进行职能划分 2.根据物业管理项目特点配置相应的管理资源 3.确定物业承接查验的内容，制定物业承接查验方案 4.制定物业入住工作计划并组织实施

		5.办理物业装修手续 6.根据物业服务标准进行房屋及设施设备、安全、环境巡查 7.进行消防安全检查和小区停车问题管理 8、利用互联网思维创新策划物业服务经营内容
4	物业行政人事管理	1.制定物资采购及验收方案 2.制定物资发放、核算、保管、清查方案 3.档案编目与编制检索工具 4.制定档案收集、鉴定、保管、借阅、销毁方案 5.模拟人员招聘和培训 6.制定人员绩效考评方案
5	物业设施设备管理	1.提出早起介入阶段设施设备选型建议 2.制定设施设备承接查验方案 3.设施设备运维现场踏勘巡检 4.设施设备运维问题流转处理 5 制定设施设备升级改造方案
6	物业经营管理	1.根据财务指标分析企业的财务状况 2.编撰经营项目前期市场调研报告 3.分析不同业态的业主需求 4.策划不同业态的物业经营项目 5.物业经营项目评价

表 14 专业核心课课程简介

课程名称	课程描述	课程目标	课程内容
物业管理法规	<p>本课程以物业岗位的典型工作任务为载体，以物业权属法律制度、业主自治管理制度、物业服务企业、物业管理招标投标制度、物业服务合同、前期物业管理制度、物业服务收费相关制度、物业交易法律制度、物业管理纠纷处理为主要内容，把知法、懂法、用法、守法的法律意识贯穿教学的全过程，通过理论学习、案例感悟、任务驱动等多种学习方式，学生能明确法律责任，形成严谨的法律意识，培养利用法律武器解决问题的能力。</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1.熟知物业管理专业法律法规。 2.能界定不同情况的法律关系主体与法律责任。 3.能解释最新的物业管理法律法规。 4.能运用物业管理法律法规推进日常工作的开展。 5.能具备良好的职业道德和职业素养，如崇德向善、诚实守信、爱岗敬业。 	<ol style="list-style-type: none"> 1.物业服务企业及从业人员管理制度与政策 2.前期物业管理招投标相关与政策 3.业主大会及管理规约相关制度与政策 4.物业服务合同相关制度与政策 5.物业承接查验、装修管理制度与政策 6.物业使用维护及专项维修资金制度与政策 7.物业管理常规服务相关制度与政策 8.物业管理服务收费相关制度与政策
物业服务礼仪	<p>本课程旨在引导学生以物业服务目标岗位要求为指导，通过理论学习、案例分析、任务实训等多种学习方式，使学生知礼、懂礼、习礼、用礼，熟练运</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1.会塑造良好的仪容仪态和职业形象。 2.能规范地运用交谈礼仪，会运用礼貌语言，提升沟通能力。 	<ol style="list-style-type: none"> 1.塑造注意形象 2.日常交往礼仪 3.物业服务岗位礼仪

课程名称	课程描述	课程目标	课程内容
	用物业服务的礼仪规范，具有从事本职业的高素质技能人才所必需的礼仪素养和沟通能力。	3.能规范地运用称呼、问候、介绍、握手、名片、递接物品等见面礼仪。 4.能运用客服岗位的礼仪，为业主（客户）规范地提供服务。 5.能运用行政岗位的礼仪，培养良好的职业素养。	
物业行政人事管理	本课程旨在引导学生以物业管理需求岗位要求为指导，以物资管理、档案管理、人力资源管理为主要内容，通过理论学习、交流讨论、情景模拟、团队合作、任务驱动等多种学习方式，具有从事本职业所必需的行政人事事务管理能力，并全面提高谨慎细致、诚实守信、爱岗敬业、开拓创新、精益求精的职业素养。	1.会进行物资的采购及验收。 2.会进行物资的发放、核算、保管、清查。 3.会进行档案编目与编制检索工具。 4.能对档案进行收集、鉴定、保管、借阅、销毁。 5.会协助进行人员招聘和培训。 6.会协助制定人员绩效考评方案。 7.具有绿色理念和安全意识。	1.物资管理的内容 2.物资采购、验收、保管、发放、核算、清查方法、技巧与要求 3.物业档案的分类方法 4.物业档案收集、鉴定、保管、借阅、销毁的方法与技术要求 5.人力资源管理的概念、内容、功能 6.人员招聘的内容、程序、渠道、内容 7.人员培训的分类、内容、实施 8.人员绩效考评的含义、方法、内容
现代物业管理实务	本课程旨在引导学生以现代物业服务岗位工作要求为指导，以为业主创造和谐幸福生活为宗旨，以现代物业服务操作为主要内容，通过理论学习、案例分析、情景模拟、交流讨论、社会实践等多种学习方式，学生获得现代物业管理基础知识，会结合物业实际特点制定相应的物业管理方案，能应用现代物业管理理论与方法解决物业管理工作中的实际问题，并全面提高诚实守信、爱岗敬业、团结协作、吃苦耐劳、开拓创新、善于沟通合作的职业素养。	1.基本掌握现代物业管理的概念和内容、绿色物业管理的内涵和要求，了解“互联网+”的概念及其对物业管理影响。 2.会设置物业服务企业的机构并进行职能划分，能准确阐述本专业目标岗位职责，并树立岗位认同、职业认同。 3.能从现代物业管理的角度、绿色物业管理的要求对开发建设项目提出合理化建议。 4.能根据物业管理项目特点配置相应的管理资源，制定物业承接查验方案、入住方案、装修管理方案并组织实施，相关方案充分体现成本意识、品质意识与绿色物业管理理念，加强绿色物业管理的宣传。 5.能根据物业服务合同的要求	1.物业服务企业的业务范围与机构设置 2.早期介入与前期物业管理的运作 3.房屋及设施设备管理 4.物业环境管理 5.公共秩序管理 6.物业经营服务

课程名称	课程描述	课程目标	课程内容
		<p>巡查房屋及设施设备、保洁、绿化,准确识别和处理巡查中发现的问题,并积极践行绿色物业管理理念。</p> <p>6.能依据物业服务合同进行安全防范、消防管理、车辆管理,准确识别小区安全隐患,并跟进解决,能采取有效措施处理物业管理工作中的突发事件,强化责任意识、安全意识和风险意识。</p> <p>7.能利用互联网思维策划物业经营服务项目,为业主提供方便,为企业创造收益。</p> <p>8.塑造工匠精神,强化服务意识,严格执行物业管理行业规范、标准、规程。</p>	
物业经营管理	<p>本课程旨在引导学生以物业经营管理岗位要求为指导,以为物业创造价值和为业主创造和谐幸福生活为宗旨,以不同业态物业经营项目的策划为主要内容,通过理论学习、案例分析、交流讨论、社会实践等多种学习方式,学生掌握不同业态的业主特点,并能策划可行的经营项目,形成开拓创新、精益求精、善于沟通合作的职业素养。</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1.能绘制资金流动图。 2.理解货币的时间价值,会就财务指标分析企业的财务状况。 3.会进行经营项目的前期市场调研,设计调研问卷,开发符合项目实际的物业经营项目。 4.会根据不同业态分析业主的需求并策划可行的经营项目。 5.会根据搜索文献,展望经营管理的未来发展。 	<ol style="list-style-type: none"> 1.物业经营管理概述 2.物业经营投资分析技术 3.物业经营管理的市场调查与市场分析 4.不同业态的经营管理 5.物业经营管理的未来发展
物业设施设备管理	<p>本课程以物业岗位的典型工作任务为载体,以物业公共设施、建筑给排水系统、建筑暖通空调系统、建筑电气系统为主要内容,通过任务驱动、案例感悟、视频浏览、交流讨论、情境模拟、参观实践等多种学习方式,学生掌握物业设施设备的管理工作,明确物业设施设备管理过程的要点与难点,了解现代物业设施设备的功能及使用方法,能自主学习使用新科技产品,能处理并流转关于物业设施设备的相关问题,形成绿色、节能的物业设施设备管理理念。</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1.能掌握常规物业设施设备的功能与使用方法。 2.能判断物业设施设备的常见故障并协助处理物业设施设备的常见故障。 3.能准确理解业主关于物业设施设备的诉求并流转。 4.能自主学习新科技设施设备的使用方法与维护方法。 5.形成绿色、节能等物业设施设备管理理念。 	<ol style="list-style-type: none"> 1.物业设备维护与管理基础知识 2.建筑给水、排水系统的分类、组成、原理及维护要点 3.供热系统、供燃气系统、空调系统的分类、组成及维护要点 4.建筑变配电系统的分类、组成、原理及维护要点 5.建筑照明系统的分类、组成、新技术及维护要点 6.电梯系统的组成及维护要点

3.专业实践课

专业实践课包括跟岗实习、物业管理投标书编制、顶岗实习、毕业论

文等 4 门课程，共 1044 学时，35 学分。专业实践课课程简介见表 15。

表 15 专业实践课课程简介

课程名称	课程描述	课程目标	课程内容
跟岗实习	本课程旨在引导学生以现代物业服务岗位工作要求为指导，以为业主创造和谐幸福生活为宗旨，以参与客服前台、客服管家岗位工作任务为主要内容，通过跟岗实习、交流讨论等学习方式，学生深入理解已学的现代物业管理基础知识，培养客服前台、客服管家岗位基本职业能力，并全面提高诚实守信、爱岗敬业、团结协作、吃苦耐劳、开拓创新、善于沟通合作的职业素养。	1.能理解客服前台、客服管家岗位工作任务内容与工作规程。 2.能在实习指导教师的指导下按工作规程参与完成客服前台、客服管家岗位工作。 3.具有较强的沟通协调能力、较强的优质服务和团队合作意识，强化诚信服务、务实创新、专业规范、共治和谐的物业工匠精神。	1.物业客户服务 2.物业管理现场服务 3.物业服务品质管理
物业管理投标书编制	本课程旨在引导学生以物业管理市场拓展岗位工作要求为指导，以编制高质量物业管理投标书助力拓展物业管理市场为宗旨，以物业管理投标前期工作、物业管理投标书编写、物业管理投标现场答辩为主要内容，通过理论学习、现场踏勘、标书编制、交流讨论、情景模拟等多种学习方式，学生获得物业管理投标基础知识，会结合物业管理招标项目特点编制物业管理投标书并进行投标答辩，并全面提高诚实守信、爱岗敬业、团结协作、吃苦耐劳、开拓创新、善于沟通合作的职业素养。	1.能及时获取招标信息，并对投标项目情况进行分析、评估。 2.会进行投标项目组织策划。 3.会编制物业管理投标书。 4.能完成制作投标现场答辩PPT等相关准备工作。 5.能按要求进行投标现场答辩。 6.能确认、分析及解决物业管理投标工作中常见问题。 7.具有风险防范意识、严谨的工作态度、开拓创新的精神和恪守信用的自觉性。	1.物业管理投标前期工作 2.物业管理投标书编写 3.物业管理投标现场答辩
顶岗实习	本课程旨在引导学生以现代物业服务岗位工作要求为指导，以为业主创造和谐幸福生活为宗旨，通过顶岗实习使学生能独立完成客服专员、品质专员、行政人事专员、经理助理等岗位工作；能协助物业服务中心主任处理事务的实际操作，加深理解已学专业知识和技能，形成独立从事相关岗位工作的能力，进而为正式踏上工作岗位奠定坚实基础。	1.能将物业管理专业知识和毕业综合实践相结合，体现执行力。 2.能发现问题并思考问题，提出设想和有效举措。 3.具备专业能力和抗压能力。 4.提高就业能力和核心竞争力。	1.物业客户服务 2.物业管理现场服务 3.物业财务管理 4.行政人事管理 5.物业经营管理
毕业论文	本课程旨在引导学生以现代物业服务岗位工作要求为指导，以为业主创造和谐幸福生活为宗旨，学生在物业服务企业进行顶岗实习的同时，撰写毕业论文，全面运用所学专业知识和技能解决实际问题，形成职业综合能力。	1.能对学校所学理论知识、实习实践经验等进行归纳整理。 2.能根据学院论文撰写要求完成开题报告。 3.能根据所整理资料与毕业论文规范撰写毕业论文。 4.能结合论文写作分析、解决实习工作中存在的实际问题。	1.论文开题 2.论文写作 3.论文答辩

4.专业拓展课

专业拓展课分组开设，包括专业提升课程组、跨类复合课程组、学历提升课程组、企业定制课程组等，学生可以结合自己的职业发展和兴趣爱好自行决定选修一组。专业拓展课共 4 门课程，192 学时，12 学分。专业拓展课课程组设置见表 16。

表 16 专业拓展课课程组设置说明

序号	课程组分类	学分	学时	课程说明	三年制限 修学期
1	专业提升课程组	12	192	将本专业的知识、能力进一步深化提升的课程： 分类物业管理（4）、物业企业财务管理（4）、 物业服务心理学（2）、物业营销（2）	4-5
2	跨类复合课程组	12	192	选修房地产经营与管理专业课程： 房地产项目策划（4）、房地产销售实务（2）、 存量房经纪实务（4）、房地产估价实务（2）	4-5
3	学历提升课程组	12	192	为满足学生学历提升开设的相关课程	2-6
4	企业定制课程组	12	192	合作企业定制的专门化课程，视情况开设	2-6

专业（技能）课程体系与毕业要求指标点对应关系见表 17。

表 17 专业（技能）课程体系与毕业要求指标点对应关系

毕业要求指标点 课程名称	学 分	A1 道德修养		A2 人文素养		B1 专业知识		B2 学习创新		C1 专业技能		C2 职业操守		D1 沟通合作		D2 问题解决	
		A1.1	A1.2	A2.1	A2.2	B1.1	B1.2	B2.1	B2.2	C1.1	C1.2	C2.1	C2.2	D1.1	D1.2	D2.1	D2.2
专业导论	1	L	M		M						H	M					
工程经济	2						M		M					H	H		
建筑工程基础与应用	3					H	H			H							
建筑 CAD 与 BIM 基础	3		L		L		H			M					L		M
智慧物业管理	1.5		L				M		M	M		L				M	
绿色物业管理	1.5		M		H		M			M							
公共关系应用	2	L		M		M	M			M			M	M			M
物业管理应用文写作	3			M		M		M		M				M		M	
物业管理法规	3			L			H						H			M	
物业服务礼仪	3				M	M				M		M		M			
现代物业管理实务	4					H	M			H	M					M	
物业行政人事管理	3		L			M	M			H			M	M		M	
物业设施设备管理	4		L			H					H					M	
物业经营管理	4					M			M	M					M	M	
跟岗实习	16						M			H							
物业管理投标书编制	3					M			M	H						H	
顶岗实习	8						M				M					H	
毕业论文	8					M		M								H	
分类物业管理	4					M	M			M						M	M
物业企业财务管理	4		L			M	M			M		M	M			M	
物业服务心理学	2					M	M			M		M				M	
物业营销	2		L			M	M		M				M		L	M	M

（三）第二课堂课程体系

第二课堂课程包含“寒暑期社会实践类”、“志愿服务类”、“课外活动参与类”、“社会工作、荣誉与技能培训类”、“竞赛成果类”等五大类。第二课堂学分依托大学生成长服务平台 Pocket University（简称 PU 平台）实施，每个学分对应 10 个实践学时。学生在校学习期间应至少获取 2 个学分。

十、毕业标准

（一）毕业学分要求

1. 学生在规定的学习年限内，修满本方案规定的最低总学分 161，其中必修课累计至少达到 127，选修课累计至少达到 32，第二课堂至少达到 2 学分。

2.1+X 证书学分认证

鼓励学生积极参加技能竞赛获奖或考取 1+X 职业技能等级证书，所获奖项或证书可认证相应的专业（技能）课程学分或折算专业拓展课课程选修学分。具体学分认证或折算方案见表 18。

表 18 1+X 证书、技能竞赛获奖学分认证折算方案

认证类别	证书名称 (获奖项目)	证书(获 奖)等级	颁证(奖)单位	可认证的专业课程	可折算 学分
1+X 证书	新居住数字化经纪服务	初级	贝壳找房(北京) 科技有限公司	存量房经纪实务或经二级 学院认定的其他专业课程	4
技能竞赛	永升杯全国大学生物业 经营管理模拟大赛	省级二类	中国职业经理人协会 物业经理人分会	物业经营管理或经二级学 院认定的其他专业课程	4

（二）通用证书要求

1. 学生应获得普通话水平测试证书；
2. 学生应获得计算机等级考试一级证书；
3. 学生应具备获得江苏省英语应用能力考试 B 级证书能力。

（三）专业证书要求

学生应获得物业管理员职业技能等级证书。

十一、教学进程安排

(一) 教学进程总体安排表

表 19 教学进程总体安排表

学年	学期	教学进程周次																			课堂教学	实践教学 (周)					机动	考试	学期合计	
		1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19		20	军训	入学教育	劳动教育	专业实践				跟岗实习
第一学年	一		#	#	#	☆	△	※	※	※	※	※	※	※	※	※	※	※	※	○	13	3	1					1	1	19
	二	※	※	※	※	☆	※	※	※	※	※	※	※	※	※	※	※	◎	◎	○	16			2			1	1	20	
第二学年	三	▲	▲	▲	▲	▲	▲	▲	▲	▲	▲	▲	▲	▲	▲	☆	(↑)	(◎)	☆	0			(1)	1	16	2		20		
	四	※	※	※	※	☆	※	※	※	※	※	※	※	※	※	※	◎	(↑)	○	16			1	(1)		1	1	20		
第三学年	五	※	※	※	※	☆	※	※	※	※	※	※	※	※	※	※	◎	◎	◎	15			1	3		1		20		
	六	◇	◇	◇	◇	◇	◇	◇	◇	◇	◇	◇	◇	◇	◇	☆				0					15	1		16		

说明: ↑劳动教育 #军训 ※课堂教学 ○考试 △入学教育 ▲跟岗实习 ◇顶岗实习、毕业设计(论文) ◎专业实践 ◆岗前训练 ☆机动(毕业离校)

(二) 教学计划与进度安排表

表 20 教学计划与进度安排表 (管理、公用、设备学院适用)

课程体系	课程性质	课程模块	课程名称	课程代码	课程类型	是否核心课程	考核方式	学分	学时								备注		
									总学时	理论	实践	一	二	三	四	五		六	
公共基础课程体系	思想政治课		思想道德与法治		B	否	考试	3	36 (12)	36 (6)	(6)	3*12 (12)						实践学时参加课外思政类活动(重点明志向、笃言行)	
			毛泽东思想和中国特色社会主义理论体系概论		A	否	考试	4	48 (16)	48 (6)	(10)		3*16 (16)					课程结束布置社会实践任务和要求。	
			思想政治理论课社会实践		C	否	考查	1	(16)		(16)								
			形势与政策		A	否	考查	1	(32)	(32)		(2*4)	(2*4)		(2*4)	(2*4)		线上课程+线下班会,每学期安排4次。	
	必修课	素质教育课		入学教育		A	否	考查	1	30	30		1W						
				军事理论		A	否	考查	2	(36)	(36)		(2*18)						军训期间每天2学时
				军训		C	否	考查	2	112		112	3W						校外军训基地19天
				体育 I/II/III		B	否	考查	8	122	16	106	2*13	2*16		2*16	2*16		遇实践周不停课。10学时实践通过参加体育节活动完成。
				大学生心理健康教育		B	否	考查	2	(32)	(20)	(12)	(2*6)						班会课完成
				大学语文		A	否	考查	2	32	32			2*16					
				高等数学 I/II		A	否	考试	5	84	84		4*13	2*16					实施分层教学
				大学英语 I/II		A	否	考试	8	116 (12)	116		4*13 (6)	4*16 (6)					实施分层教学
				信息技术		B	否	考查	3	26 (26)	(26)	26	2*13						理论线上自主完成,实践线下上机练习。
	创新		绿色校园大课堂		B	否	考查	1.5	26	18	8	2*13						实践学时参观校园绿色技术节点。	
		职业规划与创新训练		A	否	考查	1.5	26	26		2*13								

课程体系	课程性质	课程模块	课程名称	课程代码	课程类型	是否核心课程	考核方式	学分	学时		一	二	三	四	五	六	备注	
									总学时	理论								实践
	创业课		创业之旅		B	否	考查	2	32	24	8		2*16				实践学时通过创业者访谈、市场调研、创业策划等方式完成。	
			创新创业实践(专创融合)		C	否	考查	2	32		32				2*16		专创融合项目课程	
			大学生就业与创业指导		B	否	考查	1	16	12	4				2*8		实践学时通过撰写自荐书、参加招聘会等形式完成。	
	劳动教育课		劳动教育		A	否	考查	1	16	16			2*8					
			劳动实践 I / II		C	否	考查	2	28 (28)		(28)/2 8		(1W)			1W		第1学年寒假自主安排。
			岗位劳动		C	否	考查	1	(30)		(30)			(1W)			跟岗实习第1周企业安排服务性劳动。	
		合计						54	782	458	324	19	17		4	4		
	选修课	限选课		马克思主义理论课		A	否	认证	3	(48)	(48)							各级精品在线开放课程平台可自行选课,自主学习,获得课程结业证书申请学分认证。
				“四史”课		A	否	认证	3	(48)	(48)							
				中华优秀传统文化课		A	否	认证	2	(32)	(32)							
				健康教育课		A	否	认证	2	(32)	(32)							
				美育课		A	否	认证	2	(32)	(32)							
			职业素养课		A	否	认证	2	(32)	(32)								
			任选课		公共任选课		A	否	考查	6	(96)	(96)			(32)	(32)	(32)	
		合计						20	(320)	(320)	0	0	0		0	0		
专业	必修	专业基础		专业导论		B	否	考查	1	10 (6)	10	(6)	2*5				实践学时安排在入学教育周完成。	
				工程经济		B	否	考试	2	36	24	12		3*12				

课程体系	课程性质	课程模块	课程名称	课程代码	课程类型	是否核心课程	考核方式	学分	学时		一	二	三	四	五	六	备注			
									总学时	理论								实践		
(技能)课程体系	课	课	建筑工程基础与应用		B	否	考试	3	52	26	26	4*13								
			智慧物业管理		B	否	考查	1.5	28	20	8					2*14				
			建筑CAD与BIM基础		B	否	考试	3	48	32	16	3*16								
			绿色物业管理		B	否	考查	1.5	28	20	8						2*14			
			公共关系应用		B	否	考试	2	32	16	16						2*16			
			物业管理应用文写作		B	否	考试	3	48	30	18					3*16				
	专业核心课			物业管理法规		B	是	考试	3	48	40	8		3*16						
				物业服务礼仪		B	是	考查	3	48	32	16		3*16						
				现代物业管理实务		B	是	考试	4	64	40	24		4*16						
				物业行政人事管理		B	是	考试	3	48	32	16				3*16				
				物业设施设备管理		B	是	考试	4	64	32	32				4*16				
				物业经营管理		B	是	考试	4	64	48	16					4*16			
	专业实践课			物业管理投标书编制		C	否	考查	3	84		84					3W			
				跟岗实习		C	否	考查	16	480		480			16W					
				顶岗实习、毕业设计		C	否	考查	16	480		480						16W	毕业设计从寒假开始	
				合计					73	1662	418	1244	9	10		14	9			
选修课	专业拓展课	专业提升课程组	物业服务心理学		B	否	考查	2	32	24	8				2*16		4选1			
			物业营销		B	否	考查	2	32	24	8				2*16					
			分类物业管理		B	否	考查	4	64	48	16				4*16					
			物业企业财务管理		B	否	考查	4	64	48	16				4*16					
		跨类	房地产销售实务		B	否	考查	2	32	24	8				2*16					

课程体系	课程性质	课程模块	课程名称		课程代码	课程类型	是否核心课程	考核方式	学分	学时							备注		
										总学时	理论	实践	一	二	三	四		五	六
			复合课程组	房地产估价实务		B	否	考查	2	32	24	8				2*16			
				房地产项目策划		B	否	考查	4	64	48	16					4*16		
				存量房经纪实务		B	否	考查	4	64	48	16					4*16		
			学历提升课程组				否	考查	12	192									
			企业定制课程组				否	考查	12	192									
			合计						12	192	144	48	0	0		4	8		
专业总计									159	2636	1020	1616	28	27		22	22		
第二课堂								认定	2										认定制

注：（）内的学时利用课余或假期完成，不计入专业总学时，对应学分计入总学分。专业总计需统计出总学时、总学分和每学期的周课时，每学期的周课时按最大值统计。

(三) 课程分类学时学分分配

表 21 课程分类学时学分分配表

序号	课程类型	课程门数	总学分	理论学时	实践学时	总学时	总学时占比	实践学时占比	
1	公共基础必修课	21	54	458	324	782	29.7%	41.4%	
2	专业必修课	专业基础课	8	18	194	104	298	11.3%	34.9%
3		专业核心课	6	20	224	96	320	12.1%	30.0%
4		专业实践课	4	35	0	1044	1044	39.6%	100%
5	公共选修课	9	20	(320)	0	(320)	0	0	
6	专业拓展课	4	12	144	48	192	7.3%	25.0%	
总计		52	159	1020	1616	2636	1	61.3%	

十一、实施保障

(一) 师资队伍

1. 队伍结构

学生数与本专业专任教师数之比不高于 25:1, 双师素质教师占专业教师比应不低于 90%, 专任教师队伍应考虑职称、年龄, 形成合理的梯队结构。专业教学团队配置与要求见表 22。

表 22 专业教学团队配置与要求

队伍结构	结构组成	比例要求
职称结构	教授	5%
	副教授	15%
	讲师	60%
	助教	20%
学历结构	博士	5%
	硕士	75%
	本科	20%

队伍结构	结构组成	比例要求
年龄结构	35岁以下	60%
	36-45岁	25%
	45岁以上	15%
双师素质教师占比		90%
学生数与专任教师数之比		25:1

2.专任教师

本专业专任教师应具有高校教师资格和物业管理领域有关证书；有理想信念、有道德情操、有扎实学识、有仁爱之心；具有物业管理专业及相关专业本科及以上学历；具有扎实的本专业相关理论功底和实践能力；具有较强的信息化教学能力，能够开展课程教学改革和科学研究；每年累计不少于1个月的企业实践经历。

3.专业带头人

本专业带头人应具有副高及以上职称，能够较好地把握国内外行业、专业发展，能广泛联系行业企业，了解行业企业对本专业人才的需求实际，教学设计、专业研究能力强，组织开展教科研工作能力强，在本区域本领域具有一定的专业影响。

4.兼职教师/企业导师

主要从相关行业企业聘任，具备良好的思想政治素质、职业道德和工匠精神，具有扎实的专业知识和丰富的实际工作经验，具有中级及以上相关专业职称，能承担专业课程教学、实习实训指导和学生职业发展规划指导等教学任务。

（二）教学设施

教学设施应满足本专业人才培养实施需要，主要包括能够满足正常的课程教学、实习实训所需的专业教室、实训室和实训基地。其中实训（实验）室面积、设施等应达到国家发布的有关专业实训教学条件建设标准（仪器设备配备规范）要求。

1.理论教室基本条件

配备白板、多媒体计算机、投影设备、音响设备，互联网接入或 WiFi 环境，并具有网络安全防护措施。安装应急照明装置并保持良好状态，符合紧急疏散要求、标志明显、保持逃生通道畅通无阻。

2.校内实训基本要求

表 23 实训室配置与要求

序号	实训室名称	功能	面积、设备名称及台套数要求	容量(一次性容纳人数)
1	物业管理情景教学室	学生在实训室模拟办理入住手续、装修手续，模拟物业服务收费、物业报修、物业投诉处理，制订管理资源配置方案、承接查验方案、入住方案、装修管理方案、物业创优方案、物业贯标方案等，策划物业管理经营服务项目，编制物业管理投标书，进行物业管理公文文书写作、物业管理事务文书写作、物业管理经济文书写作等	216 m ² ,投影 1 套, 电脑 35 台	55
2	物业服务礼仪实训室	学生在实训室进行物业服务礼仪训练，物业管理投标答辩，物业模拟内审，论文答辩等	200 m ² ,投影 1 套, 电脑 1 台, 镜子 2 面, 规格 2.5*5m	50
3	物业管理综合实训室	学生在实训室制定居住物业管理方案、物业典型紧急事件处理预案，模拟策划业主座谈会、社区文化活动、庆典活动、公益性赞助活动、联谊娱乐性活动方案，模拟处理物业危机公共关系，制订物资采购申请计划，模拟物资的保管、发放、核算、清查，进行档案的分类、收集、鉴定、保管、借阅、销毁，模拟人员招聘、培训等	120 m ² ,投影 1 套, 电脑 25 台	55
4	物业管理信息化实训室	学生在实训室制进行物业办公软件的模拟操作与仿真实训，对物业运作数据进行分析处理，并作为校企共建课程开展场所	140 m ² ,投影 1 套, 电脑 51 台, 智慧实训辅助教学系统 1 套	55

3.校外实习基地基本要求

校外实习基地应能提供客服前台、客服管家、多种经营等相关实习岗位，能涵盖当前物业管理行业发展的主流业务，可接纳一定规模的学生实习；能够配备相应数量的指导教师对学生实习进行指导和管理；有保证实习生日常工作、学习、生活的规章制度，有安全、保险保障。

（三）教学资源

主要包括能够满足学生专业学习、教师专业教学研究和教学实施需要的教材、图书及数字资源等。

1.教材选用基本要求

选用教材须符合专业人才培养目标，满足课程标准的要求，禁止不合格的教材进入课堂。相同课程名称，课程标准要求相同的，应选用相同教材。确因开展教学改革需要，经二级学院（部）主管领导审定后，可在不同教学班使用不同教材。思想政治理论课必须选用国家统编的教材。公共基础必修课程、专业核心课程教材优先在国家、省公布的目录中选用。专业课应优先选用近三年出版的国家或省级规划教材、重点教材和获奖教材，以及反映我校专业特色的自编经典教材。

2.图书文献配备基本要求

图书文献配备应能满足人才培养、专业建设、教科研等工作的需要，方便师生查询、借阅。专业类图书文献包括：有关现代物业管理专业理论、技术、方法、思维以及实务操作类图书和文献。

3.数字资源配备基本要求

建设、配备与本专业有关的音视频素材、教学课件、数字化教学案例库、虚拟仿真软件、数字教材等专业教学资源库，要求种类丰富、形式多样、使用便捷、动态更新、满足教学。

（四）教学方法

任课教师应依据专业培养目标、课程教学要求、学生能力与教学资源，坚持学中做、做中学理实一体化教学，广泛采用案例教学法、任务驱动法、项目教学法等行动导向教学方法，结合讲授法等传统经典教学方法，以达成知识、技能、素质等三维教学目标。倡导因材施教、按需施教，鼓励创新教学组织形式、教学手段、教学方法和策略，采用线上线下、课内课外、翻转课堂等信息化教学方法，实施混合式教学。

（五）教学评价

对学生的学业考核评价内容应兼顾认知、技能、情感等方面，体现评

价标准、评价主体、评价方式、评价过程的多元化，如过程评价与终结评价相结合，与顶岗操作、职业技能大赛、职业资格鉴定等对接的评定方式。加强对教学过程的质量监控，改革教学评价的标准和方法。

（六）质量管理

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

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

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

4.专业教研室充分利用评价分析结果有效改进专业教学，提高人才培养质量。

十二、编制说明

本方案由物业管理教研室共同研讨，经过物业管理行业企业调研、同类院校调研、毕业生跟踪等过程，于2022年9月修订完成，并经专业建设指导委员会论证。