



教育部 财政部中等职业学校教师素质提高计划成果
物业管理专业师资培训包开发项目 (LBZD068)

物业管理专业教学法

WUYE GUANLI ZHUANYE JIAOXUEFA

■ 教育部 财政部 组 编
邓宏乾 主 编
陈淑云 邓红平 执行主编



中国人民大学出版社



教育部 财政部中等职业学校教师素质提高计划成果
物业管理专业师资培训包开发项目 (LBZD068)

物业管理专业教学法

WUYE GUANLI ZHUANYE JIAOXUEFA

■ 教育部 财政部 组编

邓宏乾 主编

陈淑云 邓红平 执行主编

中国人民大学出版社

· 北京 ·

图书在版编目 (CIP) 数据

物业管理专业教学法/教育部 财政部组编. —北京: 中国人民大学出版社, 2011. 12
教育部 财政部中等职业学校教师素质提高计划成果
物业管理专业师资培训包开发项目 (LBZD068)
ISBN 978-7-300-14647-8

I. ①物… II. ①教… III. ①物业管理-教学法-中等专业学校-师资培训-教材 IV. ①F293.33

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2011) 第 239516 号

教育部 财政部中等职业学校教师素质提高计划成果
物业管理专业师资培训包开发项目 (LBZD068)

物业管理专业教学法

教育部 财政部 组编

邓宏乾 主 编

陈淑云 邓红平 执行主编

出版发行	中国人民大学出版社	
社 址	北京中关村大街 31 号	邮政编码 100080
电 话	010-62511242 (总编室)	010-62511398 (质管部)
	010-82501766 (邮购部)	010-62514148 (门市部)
	010-62515195 (发行公司)	010-62515275 (盗版举报)
网 址	http://www.crup.com.cn http://www.ttrnet.com (人大教研网)	
经 销	新华书店	
印 刷	北京宏伟双华印刷有限公司	
规 格	185 mm×260 mm 16 开本	版 次 2011 年 12 月第 1 版
印 张	12.5	印 次 2011 年 12 月第 1 次印刷
字 数	253 000	定 价 28.00 元

版权所有 侵权必究

印装差错 负责调换

教育部 财政部中等职业学校教师素质提高计划成果
系列丛书

编写委员会

主 任 鲁 昕

副主任 葛道凯 赵 路 王继平 孙光奇

成 员 郭春鸣 胡成玉 张禹钦 包华影

王继平 (同济大学) 刘宏杰 王 征

王克杰 李新发

专家指导委员会

主 任 刘来泉

副主任 王宪成 石伟平

成 员 翟海魂 史国栋 周耕夫 俞启定 姜大源

邓泽民 杨铭铎 周志刚 夏金星 沈 希

徐肇杰 卢双盈 曹 晔 陈吉红 和 震

韩亚兰

教育部 财政部中等职业学校教师素质提高计划成果
系列丛书

物业管理专业师资培训包开发项目 (LBZD068)

项目牵头单位 华中师范大学
项目 负责人 邓宏乾

出版说明

根据 2005 年全国职业教育工作会议精神和《国务院关于大力发展职业教育的决定》(国发〔2005〕35 号),教育部、财政部 2006 年 12 月印发了《关于实施中等职业学校教师素质提高计划的意见》(教职成〔2006〕13 号),决定“十一五”期间中央财政投入 5 亿元用于实施中等职业学校师资队伍建设相关项目。其中,安排 4 000 万元,支持 39 个培训工作基础好、相关学科优势明显的全国重点建设职教师资培养培训基地牵头,联合有关高等学校、职业学校、行业企业,共同开发中等职业学校重点专业师资培训方案、课程和教材(以下简称“培训包项目”)。

经过四年多的努力,培训包项目取得了丰富成果。一是开发了中等职业学校 70 个专业的教师培训包,内容包括专业教师的教学能力标准、培训方案、专业核心课程教材、专业教学法教材和培训质量评价指标体系 5 方面成果。二是开发了中等职业学校校长资格培训、提高培训和高级研修 3 个校长培训包,内容包括校长岗位职责和能力标准、培训方案、培训教材、培训质量评价指标体系 4 方面成果。三是取得了 7 项职教师资公共基础研究成果,内容包括中等职业学校德育课教师、职业指导和心理健康教育教师培训方案、培训教材,教师培训项目体系、教师资格制度、教师培训教育类公共课程、职业教育教学法和现代教育技术、教师培训网站建设等课程教材、政策研究、制度设计和信息平台等。上述成果,共整理汇编出 300 多本正式出版物。

培训包项目的实施具有如下特点:一是系统设计框架。项目成果涵盖了从标准、方案到教材、评价的一整套内容,成果之间紧密衔接。同时,针对职教师资队伍建设的基础性问题,设计了专门的公共基础研究课题。二是坚持调研先行。项目承担单位进行了 3 000 多次调研,深度访谈 2 000 多次,发放问卷 200 多万份,调研范围覆盖了 70 多个行业和全国所有省(区、市),收集了大量翔实的一手数据和材料,为提高成果的科学性奠定了坚实基础。三是多方广泛参与。在 39 个项目牵头单位组织下,另有 110 多所国内外高等学校和科研机构、260 多个行业企业、36 个政府管理部门、277 所职业院校参加了开发工作,参与研发人员 2 100 多人,形成了政府、学校、行业、企业和科研机构共同参与的研

发模式。四是突出职教特色。项目成果打破学科体系,根据职业学校教学特点,结合产业发展实际,将行动导向、工作过程系统化、任务驱动等理念应用到项目开发中,体现了职教师资培训内容和方式方法的特殊性。五是研究实践并进。几年来,项目承担单位在职业学校进行了1 000多次成果试验。阶段性成果形成后,在中等职业学校专业骨干教师国家级培训、省级培训、企业实践等活动中先行试用,不断总结经验、修改完善,提高了项目成果的针对性、应用性。六是严格过程管理。两部成立了专家指导委员会和项目管理办公室,在项目实施过程中先后组织研讨、培训和推进会近30次,来自职业教育办学、研究和管理一线的数十位领导、专家和实践工作者对成果进行了严格把关,确保了项目开发的正确方向。

作为“十一五”期间教育部、财政部实施的中等职业学校教师素质提高计划的重要内容,培训包项目的实施及所取得的成果,对于进一步完善职业教育师资培养培训体系,推动职教师资培训工作的科学化、规范化具有基础性和开创性意义。这一系列成果,既是职教师资培养培训机构开展教师培训活动的专门教材,也是职业学校教师在职自学的重要读物,同时也将为各级职业教育管理部门加强和改进职教教师管理和培训工作提供有益借鉴。希望各级教育行政部门、职教师资培训机构和职业学校要充分利用好这些成果。

为了高质量完成项目开发任务,全体项目承担单位和项目开发人员付出了巨大努力,中等职业学校教师素质提高计划专家指导委员会、项目管理办公室及相关方面的专家和同志投入了大量心血,承担出版任务的11家出版社开展了富有成效的工作。在此,我们一并表示衷心的感谢!

编写委员会
2011年10月

前言

根据教育部、财政部《关于实施中等职业学校教师素质提高计划的意见》（教职成〔2006〕13号）、《中等职业学校重点专业师资培训方案、课程和教材开发项目实施方法》（教职成〔2007〕6号）、《关于进一步深化中等职业教育教学改革的若干意见》（教职成〔2008〕8号）和《关于制定中等职业学校教学计划的原则意见》（教职成〔2009〕2号）等文件精神，结合中职学校物业管理专业教师的需求和教学能力标准，我们开发了物业管理专业的教师培训教材。

在培训教材的开发过程中，首先，我们坚持理论知识与专业技能相融合，突出教材的中职教育特色，根据物业管理工作岗位应具备的知识、技能要求设定教材的内容及培养目标，以工作任务为中心整合物业管理核心教材。其次，根据我国目前中职学校物业管理专业的教师现状及其需求开发核心教材。从实际情况看，物业管理在我国是一个新兴的行业，我国中职学校物业管理专业发展的时间较短，专业发展还处在初期水平；目前中职业物业管理教师基本上是改行、改专业而来的，物业管理专业的中职教师严重缺乏，中职业物业管理教师理论水平和实践能力弱，课程开发能力较低，物业管理专业普遍缺乏一支专业理论知识和实际技能都过硬的“双师型”师资队伍。再次，将知识与能力、过程与方法、态度情感与价值观三维目标体现在教材编写中，注重理论和实训一体化。在内容深度和广度上根据培训对象不同的认知特点和已具备的知识水平，在教材模块中确定不同的侧重点、不同的切入点、不同的生长点，以适合上岗培训、提高培训和骨干教师培训的需要。在此基础上，物业管理专业教学法针对中职业物业管理专业的不同教学内容采用案例教学法、项目教学法、引导文教学法、头脑风暴法和模拟教学法等，并展示相应的教学设计案例，以期抛砖引玉，与从事物业管理专业教学的教师共同为我国中职教育的发展，特别是为中职业物业管理专业的教育发展添砖加瓦。

物业管理培训教材包括物业管理核心教材——《物业管理实务》、《物业服务岗位与案例分析》、《物业管理专业教学法》三本教材。

在教材开发过程中，我们得到了教育部、财政部中等职业学校教师素质提高计划专业

项目管理办公室、项目专家组的指导和帮助，得到了长春物业管理学校、北京市供销学校、深圳市物业管理协会、武汉市物业管理协会、深圳职业技术学院等单位的大力支持，在此一并致谢！

华中师范大学物业管理课题组

2011年6月

第 1 章 物业管理行业现状和发展前景 / 1

- 1.1 物业管理专业应用领域 / 1
 - 1.1.1 写字楼管理 / 1
 - 1.1.2 住宅小区管理 / 5
 - 1.1.3 工业园区管理 / 7
 - 1.1.4 商场、医院、学校等特殊物业管理 / 10
- 1.2 物业管理服务的方式和流程 / 17
 - 1.2.1 物业管理服务的方式 / 17
 - 1.2.2 物业管理服务的流程 / 21
- 1.3 中职物业管理专业人才的典型职业工作 / 25
 - 1.3.1 物业管理员 / 26
 - 1.3.2 助理物业管理师 / 27
 - 1.3.3 物业管理师 / 29
- 1.4 物业管理职业前景分析 / 30
 - 1.4.1 物业管理职业现状 / 30
 - 1.4.2 物业管理职业人才需求分析 / 32

第 2 章 中职物业管理专业的学生特点和素质要求 / 35

- 2.1 中职物业管理专业学生智力和认知加工特点 / 35
 - 2.1.1 抽象思维能力差 / 36
 - 2.1.2 形象思维能力较强 / 36
- 2.2 中职物业管理专业学生的非智力因素特点 / 37
 - 2.2.1 中职物业管理专业学生非智力因素的内容 / 38

- 2.2.2 中职物业管理专业学生非智力因素的结构 / 38
- 2.2.3 对中职物业管理专业学生非智力因素的研究 / 38
- 2.2.4 中职物业管理专业学生非智力因素特点 / 39
- 2.3 中职物业管理专业的学生素质培养目标 / 48
 - 2.3.1 中职物业管理专业学生基本素质培养目标 / 48
 - 2.3.2 中职物业管理专业学生较高素质培养目标 / 48
 - 2.3.3 中职物业管理专业学生高素质培养目标 / 49

第3章 中职物业管理专业的教学内容和教材分析 / 51

- 3.1 中职物业管理专业教学内容的关联分析 / 51
 - 3.1.1 中职物业管理专业文化基础课教学内容的组成分析 / 51
 - 3.1.2 中职物业管理专业专业基础课教学内容的组成分析 / 53
 - 3.1.3 中职物业管理专业专业课模块组合教学内容的组成分析 / 53
 - 3.1.4 中职物业管理专业专业选修课教学内容的组成分析 / 55
- 3.2 中职物业管理专业专业教材分析 / 55
 - 3.2.1 教材的定义 / 55
 - 3.2.2 中职物业管理专业现有教材分析 / 58
 - 3.2.3 中职物业管理专业教材改革的建议 / 59
- 3.3 “物业管理实务”课程教学内容与教材分析 / 62
 - 3.3.1 “物业管理实务”教学目标 / 62
 - 3.3.2 “物业管理实务”教学重点内容的选择 / 63
 - 3.3.3 “物业管理实务”教学重点内容的组织 / 65

第4章 物业管理专业的教学媒体与情境创设 / 72

- 4.1 物业管理教学媒体与信息技术概述 / 72
 - 4.1.1 教学媒体与信息技术的含义 / 72
 - 4.1.2 教学媒体的特征 / 73
 - 4.1.3 教学媒体的功能与作用 / 74
 - 4.1.4 教学媒体的选择原则 / 76
 - 4.1.5 常规性教学媒体和信息技术的运用 / 78
- 4.2 运用多媒体教学的设计 / 82

- 4.2.1 运用多媒体教学设计的基本要求 / 82
- 4.2.2 运用多媒体教学设计的特征 / 83
- 4.2.3 运用多媒体教学设计的主要步骤 / 84
- 4.3 物业管理教学情境和活动设计 / 86
 - 4.3.1 教学情境和教学活动的概念 / 86
 - 4.3.2 情境教学和活动课程的理论基础 / 87
 - 4.3.3 教学情境和活动设计的原则 / 88
 - 4.3.4 教学情境和活动设计的模式 / 89
 - 4.3.5 教学情境和活动设计的基本步骤 / 90

第5章 头脑风暴法在物业管理专业教学中的应用 / 92

- 5.1 头脑风暴教学法基本原理及其可适性 / 92
 - 5.1.1 头脑风暴法基本原理 / 92
 - 5.1.2 头脑风暴教学法在物业管理教学中的适用性 / 96
- 5.2 头脑风暴法教学案例一：北京美丽园小区物业管理纠纷 / 97
 - 5.2.1 课前准备 / 97
 - 5.2.2 课堂实施 / 99
 - 5.2.3 课后评价 / 100
- 5.3 头脑风暴法教学案例二：小区公用设施归谁所有 / 101
 - 5.3.1 课前准备 / 101
 - 5.3.2 课堂实施 / 103
 - 5.3.3 课后评价 / 105

第6章 模拟教学法在物业管理专业教学中的应用 / 106

- 6.1 模拟教学法基本原理及其可适性 / 106
 - 6.1.1 模拟教学法基本原理 / 106
 - 6.1.2 模拟教学法在物业管理教学中的适用性 / 110
- 6.2 模拟教学法教学案例一：处理物业管理“收费纠纷” / 113
 - 6.2.1 课前准备 / 114
 - 6.2.2 课堂实施 / 114
 - 6.2.3 课后评价 / 122
- 6.3 模拟教学法教学案例二：探索业主权利与义务 / 123
 - 6.3.1 课前准备 / 124

6.3.2 课堂实施 / 124

6.3.3 课后评价 / 128

第7章 案例教学法在物业管理专业教学中的应用 / 129

7.1 案例教学法基本原理及其可适性 / 129

7.1.1 案例教学法基本原理 / 129

7.1.2 案例教学法在物业管理教学中的适用性 / 132

7.2 案例教学法教学案例一：处理物业管理纠纷 / 134

7.2.1 课前准备 / 135

7.2.2 课堂实施 / 138

7.2.3 课后评价 / 142

7.3 案例教学法教学案例二：住宅小区前期物业管理 / 143

7.3.1 课前准备 / 144

7.3.2 课堂实施 / 144

7.3.3 课后评价 / 147

第8章 引导文教学法在物业管理专业教学中的应用 / 149

8.1 引导文教学法基本理论及其可适性 / 149

8.1.1 引导文教学法基本原理 / 149

8.1.2 引导文教学法在物业管理教学中的适用性 / 152

8.2 引导文教学法教学案例一：业主委员会的筹备与建立 / 153

8.2.1 课前准备 / 153

8.2.2 课堂实施 / 159

8.2.3 课后评价 / 160

8.3 引导文教学法教学案例二：前期物业管理工作中住户室内装修管理 / 161

8.3.1 课前准备 / 161

8.3.2 课堂实施 / 165

8.3.3 课后评价 / 166

第9章 项目教学法在物业管理专业教学中的应用 / 167

9.1 项目教学法的基本原理及其可适性 / 167

9.1.1 项目教学法基本原理 / 167

9.1.2 项目教学法在物业管理教学中的适用性 / 170

9.2	项目教学法教学案例一：设计居住小区物业管理方案	/ 172
9.2.1	课前准备	/ 172
9.2.2	课堂实施	/ 173
9.2.3	课后评价	/ 176
9.3	项目教学法教学案例二：小区停车位管理	/ 177
9.3.1	课前准备	/ 177
9.3.2	课堂实施	/ 177
9.3.3	课后评价	/ 180

参考文献	/ 182
------	-------

后记	/ 185
----	-------

第1章 物业管理行业现状和发展前景

1.1 物业管理专业应用领域

目前,随着我国房地产行业的快速发展,物业管理行业的应用领域也随之增加。国内需要运用物业管理的领域主要有:写字楼管理,住宅小区管理,工业园区管理和商场、医院、学校等特殊物业管理。

1.1.1 写字楼管理

写字楼是指国家机关、企事业单位用于办理行政事务和从事业务活动的建筑物,其使用者包括营利性的经济实体和非营利性的管理机构,是随着经济的发展,为满足公司办公、高效率工作需要而产生的。作为经营性物业,写字楼也常常被用来全部或部分出租,以收回投资、取得利润。

现代写字楼一般都具有现代化的设备、智能化设施,如有电脑控制的楼宇自动化系统、中央空调系统、通风设备、保安监控设备、自动给水滤水设备、消防自动报警设备、应急自备电力设备等,而且环境优越、通信快捷、交通方便,并有宽阔的停车场或地下车库与之相匹配。在城市中心,写字楼趋向于高层和超高层。写字楼密集区,往往形成城市的中心商务区,已成为现代城市发展的重要组成部分。

1. 写字楼的分类

目前,我国对写字楼的分类尚无统一的标准,专业人员根据工作需要,通常依照建筑面积、使用功能、现代化程度、综合条件进行不同的分类。

(1) 按建筑面积大小划分

- 1) 小型写字楼:建筑面积一般在1万平方米以下。
- 2) 中型写字楼:建筑面积一般在1万~3万平方米。
- 3) 大型写字楼:建筑面积一般在3万平方米以上。

(2) 按使用功能划分

- 1) 单纯型写字楼:基本上只有办公一种功能,没有其他功能。

2) 商住型写字楼：既能办公，又能居住的写字楼。

3) 综合型写字楼：以办公为主，同时又具备其他多种功能，如公寓、商场、展厅、餐厅等多功能的综合性楼宇。

(3) 按现代化程度划分

1) 非智能化写字楼：指自动化程度较低或设施设备较简单的普通写字楼。

2) 智能化写字楼：指具有高度自动化功能的楼宇，通常包括通信自动化、办公自动化、建筑设备自动化、大楼管理自动化等功能。智能化写字楼一般具有“3A”或“5A”标准。

(4) 按综合条件划分

1) 甲级写字楼：具有优越的地理位置和交通环境，建筑物的物理状况优良，建筑质量达到或超过有关建筑条例或规范的要求；其收益能力与新建成的写字楼相当；有完善的物业管理服务，包括 24 小时的设备维修与保安服务等。

2) 乙级写字楼：具有良好的地理位置，建筑物的物理状况良好，建筑质量达到有关建筑条例或规范的要求；但建筑物的功能不是最先进的，有自然磨损存在，收益能力低于新落成的同类建筑物。

3) 丙级写字楼：是指物业使用年限较长，建筑物在某些方面不能满足新的建筑条例或规范的要求；建筑物存在较明显的物理磨损和功能陈旧，但仍能满足低收入承租人的需求；租金较低，尚可保持合理的出租率。

2. 写字楼物业管理的目标与要求

(1) 写字楼物业管理的目标

写字楼的用户以高效率工作为主要目的，因此管理服务也必须满足他们这一需要。一般来讲，物业服务企业对写字楼实施管理与服务时，应确立以下目标：

- 1) 为用户提供一个方便、快捷、安全的工作环境。
- 2) 确保各项功能的正常发挥，延长大楼的使用年限。
- 3) 努力创建“全国城市物业管理优秀示范大厦”。

(2) 写字楼物业管理的要求

写字楼物业管理应围绕上述管理目标展开。为此，写字楼物业的管理与服务也应有其独特的管理要求。

- 1) 确保设备设施运行良好，正常使用。

设备设施的正常运行是写字楼物业管理的核心。在写字楼物业管理的实施过程中，必须保证楼内各项设备设施的正常运行，否则将会影响办公人员的工作效率和工作安全，甚至会给客户带来巨大损失，导致客户投诉或索赔。

- 2) 加强安全管理，提供安全保障。

写字楼的安全管理，主要包括三大方面：一是加强消防安全管理；二是保障用户的人

身及财产安全；三是突发事件的应对准备。

3) 利用现代高科技，提高管理服务水平。

高档写字楼，特别是智能化写字楼，设备设施都很先进，如中央空调系统、楼宇自控设备、高档电梯、火灾自动报警系统、保安监控系统、办公自动化系统等。因此，写字楼的物业管理人员应具备与之相适应的专业技术知识，这样才能有效使用这些设备，才能够担负起管理和维护这些设备系统的责任，才能指导客户正确地使用这些设备，避免因不正常的使用而导致设备提前损坏。同时，将这些高科技设备与技术引入高档写字楼，可以提高物业服务企业的管理服务水平，体现企业良好的品牌形象。

3. 写字楼物业管理的实施

现代写字楼的物业特点和使用要求，决定了写字楼的管理服务工作的实施重点应主要集中在以下几个方面：

(1) 写字楼物业管理的前期准备工作

- 1) 写字楼物业管理的委托签约。
- 2) 写字楼管理的服务规划和准备工作。
- 3) 写字楼的接管验收。

(2) 写字楼的日常管理

- 1) 写字楼的维修维护管理。
- 2) 设备设施的使用管理及维修养护。
- 3) 安全管理。
- 4) 清洁服务。
- 5) 绿化管理。

(3) 写字楼的前台服务

由于现代化写字楼规模大、用户多，外来联系业务的人员进出频繁，因此写字楼的问讯服务工作量相当大，光靠大堂指示牌和门卫难以应付，因此越来越多的写字楼将宾馆总台式服务引入写字楼物业管理，为用户提供一些必要的日常服务。写字楼前台的主要服务项目有：

- 1) 问讯服务和留言服务。
- 2) 信件报刊收发、传送服务。
- 3) 出租车的代租服务。
- 4) 飞机、车、船票的订购服务。
- 5) 旅游活动安排服务。
- 6) 国内外酒店的预订服务。
- 7) 文娱活动安排及组织服务。
- 8) 花卉代购、递送服务。
- 9) 洗衣、送衣服务。