

实习手册

物业管理

盛承懋
郑慧琴
范克危

编著

物业管理丛书

东南大学出版社

物业管理丛书

物业管理实习手册

盛承懋 郑慧琴 范克危 编著

东南大学出版社

内 容 提 要

本书从物业管理实习的重要性、物业管理实习的目的和任务、物业管理实习的实施、物业管理的职能与目标、物业管理的领导素质与领导能力、经营管理和服务、安全保卫管理和服务、绿化管理和服务、清洁管理和服务、通信管理和服务、社会活动能力的要素和类型、社会活动中的礼仪以及口头表达能力和技巧等方面进行了阐述,并附录了一些物业管理实习资料。

本书内容系统全面,深入浅出,理论联系实际,不仅可作为大专院校物业管理专业学生和物业管理从业人员培训的教材,也可作为房地产经营管理人员、物业管理部門员工和广大业主的自学用书。

图书在版编目(CIP)数据

物业管理实习手册/盛承懋等编著. —南京:东南大学出版社,2000.12

(物业管理丛书/盛承懋主编)

ISBN 7-81050-640-4

I. 物... II. 盛... III. 物业管理-基本知识
IV. F293.33

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2000)第 47355 号

东南大学出版社出版发行
(南京四牌楼 2 号 邮编 210096)

出版人:宋增民

江苏省新华书店经销 南京化工大学印刷厂印刷
开本:850mm×1168mm 1/32 印张:11.75 字数:302 千字
2000 年 12 月第 1 版 2000 年 12 月第 1 次印刷
印数:1~4000 册 定价:17.00 元

前 言

随着生活水平的不断提高,人们期望有一批一流的物业管理企业来为自身服务。要想成为一流的物业管理企业,首先要有一支优秀的物业管理队伍。目前面临的问题是企业普遍缺乏人才,要解决这一问题,除招聘相关人才之外,还必须进行严格的企业全员教育。在短时间内使大家的精神理念和价值取向达到某种程度的统一,使相关人员的应知应会落到实处。对企业全员进行严格的培训,是企业成功的关键因素之一。

物业管理从业人员接受过的学校相关专业的课程教育是远远不够的,专业实习也应在时间与质量上予以充分的保证。要认识到物业管理实习的重要性,要打破传统的实习模式,探索适合现代物业管理的实习模式,加强实习基地的建设,并建立一支专职与兼职的物业管理实习指导教师队伍。

本书对物业管理实习做了详细的论述和介绍,并附有实例。全书共分13章,第1章~第3章由盛承懋编写,第4章~第13章和附录由范克危编写,全书由郑慧琴修改、统稿、定稿。

物业管理在我国是一门新兴学科,许多问题还有待于实践和探索。因此,在编写过程中难免有不足、遗漏、甚至错误之处,敬请同行、专家和广大读者批评指正。

作者

2000年10月

1 物业管理实习的重要性

1.1 物业管理实习的地位

物业管理的目的,主要是为业主或物业使用者提供一个安全、舒适、和谐的居住环境和工作环境,保障业主或物业使用者的利益,提高其投资回报率。物业管理将分散的社会分工,如清洁、保安、房屋维修、社区特需服务等,汇集起来统一管理,每个物业产权人(业主)或使用人只需面对物业管理企业一家,就能将所有关于物业和居住环境的日常事务办妥。这是对服务管理的集约与创新。

物业管理随着实践的需要而产生,随着实践的发展而发展。从这种意义上说,物业管理是一门实践性极强的管理科学,因而从事物业管理工作以及培养物业管理人才,必须对物业管理的实践予以足够的重视。物业管理实习作为物业管理重要的、不可或缺的实践性环节,已越来越受到物业管理企业和为物业管理行业输送人才的高等院校的重视。进一步明确物业管理实习的目的与目标,借鉴国际上培养现代管理人才的模式,赋予物业管理实习新的内涵,探讨适合物业管理人才成才的实习途径与科学的实习方式,丰富物业管理实习的内容,以利于培养物业管理人才的创新能力和综合素质,是本书探讨的主要论题。

1.1.1 物业管理的现状与发展趋势

我国物业管理从1981年3月10日深圳市第一家涉外商品房产管理的专业公司——深圳市物业管理公司成立开始,至今仅20

年的历史,但其发展势头却极其迅猛。据了解,至1999年底,我国已有物业管理企业12000余家,且大多是近两年才建立的,从业人员达100多万人。随着住房制度改革的深化,住房商品化以及产权多元化,物业管理市场化也愈加明显。物业管理已日益成为广大人民群众关心、社会关注及政府重视的热点问题。

1) 当前我国物业管理存在的问题

(1) 物业管理市场化的观念尚未强化。首先是业主对物业管理缺乏足够的认识,维护自身物业权益的意识薄弱,业主委员会的市场主体地位有待确立,其作用尚未真正发挥。其次是物业管理企业作为市场主体,其行为有待于进一步规范,市场化竞争的理念还相对淡薄,同时存在造血功能差甚至出现生存危机的问题。主要是多年来,计划经济下传统福利制度的影响,形成普通住宅小区公共服务费标准低及收益率低。

(2) 物业管理市场化运行机制尚未建立起来。总体而言,我国物业管理企业托管物业面积规模普遍偏小,综合实力弱。大部分物业管理企业是由房地产企业兴办或控股的,也有企事业单位(含房管)转制的,与房地产企业、单位之间仍存在或多或少的依赖关系,自建自管、垄断管理、建管不分、责任不清的局面还没有打破,还没有形成统一的物业管理有形市场和无形市场,不利于生产要素的合理流动。

(3) 物业管理的立法层次还不高。目前,国家房地产法律、法规中,还没有物业管理的条款,只是有些地区自行出台了《城市住宅区物业管理办法》。应当说,推进物业管理市场化的进程,在我国处于由传统的计划经济向社会主义市场经济过渡时期,从国家到地方,建立健全物业管理的法律、法规体系已刻不容缓。

(4) 物业管理服务质量亟待改进。从有关部门对部分城市商品房住宅小区的调查显示,业主和物业使用者反映较多的是:某些物业管理公司巧立名目乱收费;物业管理服务无章法,小区的维修

服务不及时,质量欠保证,出现问题相互扯皮推诿;住宅小区设施管理差,小区环境脏乱差现象较为普遍,不少小区面貌“一年新,二年旧”。许多住宅小区建设没有几年就毁坏严重,设备损坏,管道不通,房屋失修。

2) 物业管理市场化,竞争机制是关键

物业管理发展的唯一出路在于改革住宅体制,培育市场体系,建立优胜劣汰的竞争机制。如有的省区明确提出,物业管理要引入竞争机制,积极培育市场,建立物业管理市场化新机制。今后新建小区全面推行物业管理,老小区经过整治出新进入物业管理机制,房改售房积极创造条件引进物业管理,同时建立健全维修基金,完善配套设施,分层次、分步骤创造公开、公平、公正的竞争环境,全方位推进物业管理市场化进程。由于相关政策的约束和市场竞争的需要,我国一大批物业管理公司已渐渐走向专业化、规范化和标准化。只有物业公司的管理水平达到一定高度,广大业主对物业管理的认识更趋于理性,物业管理市场才能真正地成熟起来。

要引进竞争机制,还必须对物业管理全面推行招投标制。建设部曾明令规定,2000年以后新建面积在10万 m^2 以上的商品住宅小区,其物业管理必须经过社会招投标物业管理公司。同时,新住宅小区入住率达50%、旧公房出售率达30%以上的,物业管理部門要及时协调、指导建立业主委员会。业主委员会可以通过考察、选聘或解聘物业管理公司。招投标活动的开展其意义十分重要,概括起来,有以下几点:有利于维护物业管理当事人的合法权益;有利于物业管理服务质量的提高;有利于增强业主自治能力,发挥业主委员会的作用;有助于大力宣传物业管理。

3) 物业管理的发展趋势

物业管理在我国是顺应大规模的房地产综合开发的发展而出现的,它作为房地产商品的消费环节,是房地产综合开发的延续和

完善。由于它的出现一开始就受到计划经济的影响,因此,在许多方面发育不完善,目前,发达国家或地区的物业管理日趋成熟和完善,形成了一整套的管理体制和机制。它们无疑对我国的物业管理可提供借鉴作用。其发展趋势概括起来是:

(1) 进一步明晰物业管理的重点

除了日常的房屋维修、环卫、保安、绿化、社区特需服务等外,更重要的是通过物业管理去推动和协调物业内的业主、物业使用者之间的社会和人的人际关系,建立起互惠互利、和睦共处的邻里关系,使房地产这类贵重资产和高价商品得以发挥最高的效益。

(2) 物业管理趋向于专业化

物业管理属于“朝阳产业”,随着经济社会的发展,房屋建筑向着高档化、智能化的方向发展,住宅物业、工业物业、商业物业的物业管理的专业化日趋明显。住宅小区的物业管理侧重于清洁、保安、设施维修、园艺及康乐设施管理,以便为用户提供舒适的生活环境;商业楼宇的物业管理侧重于保持商场的外观形象及内部协调,以便吸引消费,提高物业知名度,增加客流量。

(3) 行业自律,法规健全

业主通过招标、协议或委托等方式选择物业管理公司,已成为许多国家采取的方式。业主都要认真考察公司的信誉、专业知识背景及管理、财务、法律水平、收取费用的高低以及社区活动能力。以香港为例,有关法律规定:在一幢楼里,有2个以上的业主,就必须订立公共楼宇契约。契约一经注册登记,就成为一份有约束力的法律文件,不因业主、租客或物业管理公司的更换而失效。物业管理还有专门的同业组织——香港物业管理公司协会,制定物业管理守则,对物业管理的服务标准、商业道德、资料保密等都作了具体规定。其主要内容为:忠诚地履行职责,维护委托人及被服务公众的利益;没有足够的能力和财务不应接受雇主的委托,转请第三人代理执行必须征得雇主同意,并继续承担法律责任;必须对当

事人的有关个人物业及其有关资料保密(但依据合法程序的不在此限);必须事先通知雇主有关管理服务的内容、雇主条件及收费方式,在对方明确的情况下签订合同,不得要求或私下收受任何服务对象额外报酬等。

4) 费用独立核算,“取之于民,用之于民”

以香港为例,物业管理的费用均取之于业主或租客,管理费的收取原则是量入为出。管理费的构成为:

(1) 聘用管理员工的薪金、福利补贴等,占管理费总额的20%~40%;

(2) 楼宇设备的维修保养费用;

(3) 公共部位、水、电、煤及保险、公共责任及人员保险费用;

(4) 楼宇清洁、保安及护花种草、美化环境方面的费用;

(5) 管理公司的行政开支;

(6) 储备金,实际上是房屋及设备的大修费用,日常管理不能动用,只能专款专用。

以上几项费用中,第一项为物业管理公司的法定收入,可以自由支配,其他费用均需定期向业主或租客公布账目。由于是“用钱买服务”,业主一般一开始就注意谨慎选择声誉卓著的物业管理公司进行管理,经营不善的物业管理公司则少有人问津,优胜劣汰的竞争机制将充分发挥作用。

1.1.2 物业管理实习在物业管理中的地位

1) 造就一支优秀的管理队伍

随着社会经济水平的提高,房屋建筑向着高档化、智能化的方向发展,使物业管理的难度越来越大,需要有丰富的物业管理经验和专业知识的人才能胜任。如香港物业管理公司的绝大部分员工受过专业培训和练习,相当部分员工拥有诸如特许测量师、注册工程师、特许房屋经理、持认可证保安员、注册电业工程师、园艺设计

师等专业资格和行业职称。

就我国而言,尽管房屋建筑的水平参差不齐,人民的生活水平还不高,但人们对物业管理的要求却越来越高,人们呼唤有一批一流的物业管理企业来为自身服务。对物业企业来说要想建成一流的物业管理企业,首先要有一支优秀的管理队伍。目前面临的问题是企业普遍缺乏人才。解决这一问题,除招聘企业缺乏的相关人才之外,还必须进行严格的企业全员教育。在短时间内使大家的精神理念和价值取向达到某种程度的统一,使相关人员的应知应会落到实处。对企业管理和服务人员进行的严格培训,这是企业成功的关键因素之一。要将物业管理企业建成一流企业,没有一个优秀的群体,是不可能实现的。否则,企业的目标管理、服务的质量标准在落实过程中就会大打折扣,或者是走样变形。

2) 实行严格的物业管理实习是达到这一目的的重要保证

在香港,物业管理工作很大一部分由专业测量师承担,要想成为香港测量师学会的会员,必须符合以下条件:

- (1) 完成由香港测量师学会认可的大学相关专业学位课程;
- (2) 在专职测量师指导下进行不少于2年的在职专业实习工作;

- (3) 向学会申请报考专业评估考试;

- (4) 严格遵守学会制定的专业守则。

以上条件足以表明,仅仅接受过大学相关专业学位的课程教育是远远不够的,必须对专业实习在时间与质量上予以充分的保证。为了实现这一目标,必须强调以下几点:

(1) 充分认识物业管理实习的重要性。我国高等院校在教育改革的实践中,取得的一个共识是“实践教学体系改革是面向21世纪高等院校教学内容及课程体系改革的重点和难点之一”。改革开放二十多年来,高等教育虽然取得了巨大的成绩,但是仍存在着培养模式单一、教学内容陈旧、教学方法过死等缺点;而作为受

教育的主体——学生专业面过窄,人文教育薄弱,专业训练不足,实践能力、动手能力、创新能力差已成为不争的事实。而在实践性环节中,实习时间得不到保证、实习场地难找、实习走过场等带有普遍性的现象同样也在物业管理实习中存在着,因此,必须从培养一流物业管理企业所需要的优秀人才这一高度出发,才能真正认识物业管理实习的重要性。

(2) 物业管理实习在时间上必须得到充分的保证。我国高等教育在课程结构体系及教学内容编排上都存在不少问题,由于一味强调全面、严谨和自成体系,而不顾及某些知识是否陈旧,或相邻课程知识之间是否重叠等,造成教学课时屡压不减,大量挤占实践教学课时。与国外一些高校相比,我国高校的实践课程时数偏少,一般占总课时的 10% ~ 20%,而国外一般为 35%。没有时间的保证,达不到学生能力与素质培养的目标。

(3) 打破传统的实习模式,探索适合物业管理实习的模式,并要加强实习基地的建设。

(4) 建立一支专职与兼职的物业管理实习指导教师队伍。实习必须在有经验的教师指导下进行,除了物业管理专业教师之外,选择有经验的优秀的物业管理专业人员担任兼职实习指导教师,对提高实习质量、培养学生综合素质和创新能力十分有益。

1.2 物业管理实习的作用

物业管理实习是专业教学计划中重要的实践性教学环节之一。同时,由于物业管理是一个新兴的行业,许多物业管理企业尽管已在正式运营,但是管理人员对物业管理了解甚少,整个行业水平以及工作人员的素质较低,甚至有的领导把企业作为吸纳下岗人员的场所,对物业管理人员的培训与素质的提高认识不足。

随着社会经济的发展,广大业主以及物业使用者对物业管理

水平提高的呼声越来越高。许多物业管理企业已经意识到,提高员工水平是企业生存与竞争的关键。除了对员工进行必要的理论基础与专业知识的培训之外,必须要求即将从事物业管理的人员参加物业管理实习。在可能的条件下,将在职人员分批轮流送到国内一流的物业管理企业实习。目前国内少数知名度较高的物业管理公司,在进一步完善内部管理、提升服务品质的同时,开始对外接受实习的培训任务,例如,有的物业管理公司承担某公司的实习培训任务,按照公司的管理模式一批接纳 6 人,为期 1 个月,收费标准为 8 万~10 万元。

物业管理实习作为专业教学的重要环节,它对提高学生或参与实习人员的素质和能力所起的作用有以下几点:

1.2.1 有利于提高学生综合素质、培养学生的创造力

为了培养面向 21 世纪的专业人才,近年来高等院校按照教育部教育改革的精神,普遍对专业设置以及专业人才培养方案进行了调整。物业管理专业作为“高职”专业之一,在强调打好基础、拓宽专业口径的同时,特别注重了专业的应用性、实践性特点。

专业课程设置及教学内容要求方面,要求学生在学习管理专业必须具备的基础知识的基础上,对学生的知识构成强调了四大教学模块,即技术、经济、管理、法律,它可以通俗地比喻为物业管理专业的“四条腿”,当然各个模块的分量与学时分配并不是绝对平均的。与此同时,强调了管理专业两个“翅膀”即英语、计算机的教学。

学生在课堂教学过程中,尽管许多教师注意了教学方法,采用各种现代教学手段,使学生尽可能多地了解实际,使分析问题、解决问题的能力得以提高,但是,对于像物业管理这样的应用性、实践性较强的专业,在课堂教学中,教师与学生往往都是面对一门课去教与学,很少考虑各门课程之间的交叉与综合,难以综合运用

所学的知识,更无法深刻贯彻专业指导委员会培养学生具备良好的综合素质与创造力的意图。

从其他部门与岗位转到物业管理企业从业的人员,原来学习过某一专业,有在其他部门或岗位工作的经验,有一定的管理知识与实践经验。在正式上岗之前,除了要求他们接受专业知识培训之外,还应该要求他们接受为期至少2个月以上的物业管理实习。

物业管理涉及技术、经济、管理、心理、法律多方面的知识,它既要面对业主,又要面对政府的各个主管部门,它的管理范围相当广泛,服务项目多元化,是一种特殊的服务行业,搞好物业管理需要从事物业管理的人员具备良好的综合素质与创造力。

物业管理实习为学生提供了综合运用所学知识的时间与空间,学生可以在物业管理企业的各个重要环节上实习,既有技术性的实习岗位,又有服务、经营、管理等实习岗位,学生通过应用把课堂上学来的知识变成自己的东西。由于实习环节的综合性与灵活性,就为学生提供了综合运用所学知识的机会和场所,在实习期间所要解决的问题与涉及的知识,既可能是技术方面的,又可能是经济、管理方面的,甚至还会是法律方面、心理方面的,既可以是基础知识,也可能是专业基础或专业知识,既要考察知识掌握情况,又要求学生运用计算机去解决实际问题,还会涉及文字、语言表达、组织、宣传、公关能力。在实习期间综合素质与创新能力得到了充分的检验。实习环节和课堂教学的差别,有利于充分调动学生的想象力与创造力,在对学生的素质与能力的培养上有着课堂上起不到的作用。

1.2.2 有利于全面考查课堂教学的效果

从事物业管理的高校毕业生必须既懂技术,又懂经济、管理、法律。随着社会经济的发展,物业管理企业所管理的物业其技术含量越来越高,新工艺、新材料、新技术层出不穷。为了使学生能

够胜任今后的工作,对技术这一教学模块,作了较高的要求。由于这一教学模块既涉及三大力学,又涉及三大结构,如果没有较多的学时学生不可能掌握。当然,学生又不可能像土木工程专业那样主要从事设计与结构工作,因此,通常将技术知识定位在土木工程专科的水平上,在保证技术知识水平的同时,注重技术的知识面。在经济、管理、法律这三个教学模块上,尽管学时分配比技术模块少得多,但是注重了经济、管理核心知识的教学,如加强了工程经济、工程造价、企业管理、质量管理与财务管理等学科的教学,并在法律课程上注重物业管理法规与合同管理的教学与案例分析。

为了使学生能理解与掌握所学的知识,教师还布置了适当的大作业和课程设计,以考察学生掌握知识的深度与灵活性。

然而,课堂教学对学生的检验、考查,往往局限于死的书本知识,一个学生门门考试都取得优秀,并非一定意味着他在实际工作中能干得很出色。在实习环节中,检验一个学生是否优秀,不在于看他学了什么死知识,而看他会有什么活知识;不看怎么学死知识,而看他怎么用活知识;不看他学了多少知识,而看他能用和会用多少知识。从这种角度说,物业管理实习为学生提供了学以致用所需的时间和空间,它能全面地考查物业管理专业教学的效果。

通过物业管理实习,学生往往能发现自己的不足,或是基础不扎实,或是知识面不够,或是运用知识的熟练程度与灵活性的缺陷。学生通过实习常常能增强奋发学习的自觉性,并能在今后的学习过程中自觉地拾遗补缺,主动地、有针对性地学习。

通过物业管理实习,又能检验教学计划、课程设置、教学内容以至教师教学方法上存在的不足。因为学生实习中暴露出来的一些问题,正是教师教学状况的一面镜子,如果学校管理部门、教师能自觉地通过总结学生实习中存在的问题,一定能使物业管理专业的教学计划、课程设置、教学内容以及教学方法不断得到改进,并逐步完善。

1.2.3 有利于学生逐步融入社会

进入物业管理专业的学生,基本上是十七八岁的高中毕业生,他们从中学门进入大学门,对社会了解甚少。尽管教育界一再呼吁要改革现行的教育模式,减轻学生负担,提高学生综合素质,培养创新人才,但是教育是一个潜移默化的过程,不是朝令夕改就可奏效的。由于长期以来教育思想、教育理念对人们的禁锢,使得我们的学生没有真正植根于社会,缺少独立思考和独立追求。

物业管理专业作为管理类专业中的一个,它既有其自身的个性,又有一般管理专业的共性。众所周知,工商管理(MBA)专业对学生的选择是有标准的。例如麻省理工学院斯隆商学院挑选学生时,要看他们在大学时的成绩,看他们的工作经验、背景,有关人士的推荐信,学生自己撰写的短文,同时每个学生都必须经过面试。总之,他们是十分重视学生的实践背景的。其目标就是培养一流企业及各类组织的领导人员,使他们有领导才能,有创造能力,能用新的办法、新的思路去经营企业。

作为工商管理专业,即使十分重视学生的实践背景,在教学过程中仍然十分强调理论联系实际,其特色之一是实施“案例教学”。与传统的灌输式教学不同的是,案例教学要让学生对具体的管理情景作出反应,学生经教师引导进入到具体的管理情景之中,面对着管理过程中提出的两难问题(Dilemma),教师与学生共同思考,层层剖析,互相质疑,如果观点不同可以辩论。同一个两难问题从不同的角度分析,运用不同的理论和方法,可以得出不同的答案。通过案例教学长时期的专门训练,学生的动手能力、应变能力、集体协作能力、运用具体理论解决实际管理问题的能力得到了提高,这就为将来成为出色的管理人才打下了基础。工商管理专业的另外一个特色是重视学生实践能力的提高,如我国对外经贸大学工商管理学院把外经贸部 32 家总公司作为学生的实习场所,此外他

们还将实习生派往摩托罗拉、爱立信、巴威等公司以及澳大利亚、加拿大、英国石油公司等设在中国的分部,甚至直接派往普华、安达信为代表的国际六大会计师事务所。这些单位把他们派去的实习生像雇员一样放手使用,使得学生在实习期间视野大开,积累了课堂上无法得到的实践经验。他们培养出来的学生受到企业界的普遍首肯。

物业管理专业不可能像 MBA 那样为企业培养出一流的管理人才,但是它在重视实践教学方面的要求与 MBA 是相同的,即要重视案例教学与加强物业管理实习。与 MBA 有所不同的是物业管理专业培养的学生,将要直接面对业主和物业使用者,物业管理公司与业主之间是一种服务与被服务的关系,而不是管理与被管理的关系。物业管理人员学会与业主和物业使用者沟通是十分重要的,管理意识要有超前性,服务水准要有持久性,能发挥人的主观能动性。此外,服务还要做到科学合理、体贴细致,以业主满意为最终目的。尤其是在物业服务过程中要结合业主的特点,多与业主沟通。物业管理实习为学生提供了实践的机会,去面对业主和物业使用者。他们通过实习,与业主进行接触,并逐步沟通。了解业主的需求和实际困难与问题,了解业主对服务是否满意,了解业主希望提供哪些新的服务项目、哪些服务项目收费不当,了解业主对企业的评价,企业在管理中存在的问题,了解业主对企业形象的评价等等。物业管理实习为学生逐步融入社会提供了机会,使学生能了解现实社会的生存结构,领略现实社会的各种各样的问题,积累社会工作的经验。因此,物业管理实习在专业教育中确实占有重要的位置。

1.3 物业管理实习是教学过程的重要环节

物业管理专业的实践性教学环节包括认识实习、生产实习、课程设计及计算机应用及上机实践、毕业实习、毕业论文(设计)等。学时安排 40 周左右,相当于学生整个大学阶段在校学习时间的 1/4。这反映了该专业的特色,即要求学生有较强的实践能力,因而在时间上应给予充分的保证。同时,也向我们提出了如何设计、安排和充分利用好这些时间,防止走过场的问题。其中,尤其是认识实习、生产实习、毕业实习,对学生的影响与作用最大,是学校实行开门办学,引导学生学以致用、接触社会的重要途径。能否安排、利用好实习活动,是衡量实践性环节是否搞好的关键。事实上,在相当一部分教师和学生中存在着“重理论、轻实践”的思想,对待实践性教学,特别是实习投入不足,加上实际中遇到不少困难,如实习经费不足、实习地点和实习单位难以落实以及学生毕业前夕择业的干扰等,从而造成学生精力不集中,实习的教学效果欠佳等问题。因而,帮助教师与学生明确实习的目的和意义,有针对性地解决实习中存在的实际问题,是能否使实习完成好并取得应有效果的关键。

1.3.1 将注重学生的能力培养作为物业管理实习的中心课题

组织学生进入实习环节,其目的是什么?从实习的内容和组织方式看,大体可以包括以下 3 点:

- (1) 给学生一定的感性认识,例如认识实习;
- (2) 给学生一定的专业技能训练,例如生产实习;
- (3) 给学生一定的综合训练,例如毕业实习与毕业论文(设计)。

这些无疑都是必要的。但是随着物业管理专业的设立,其涵