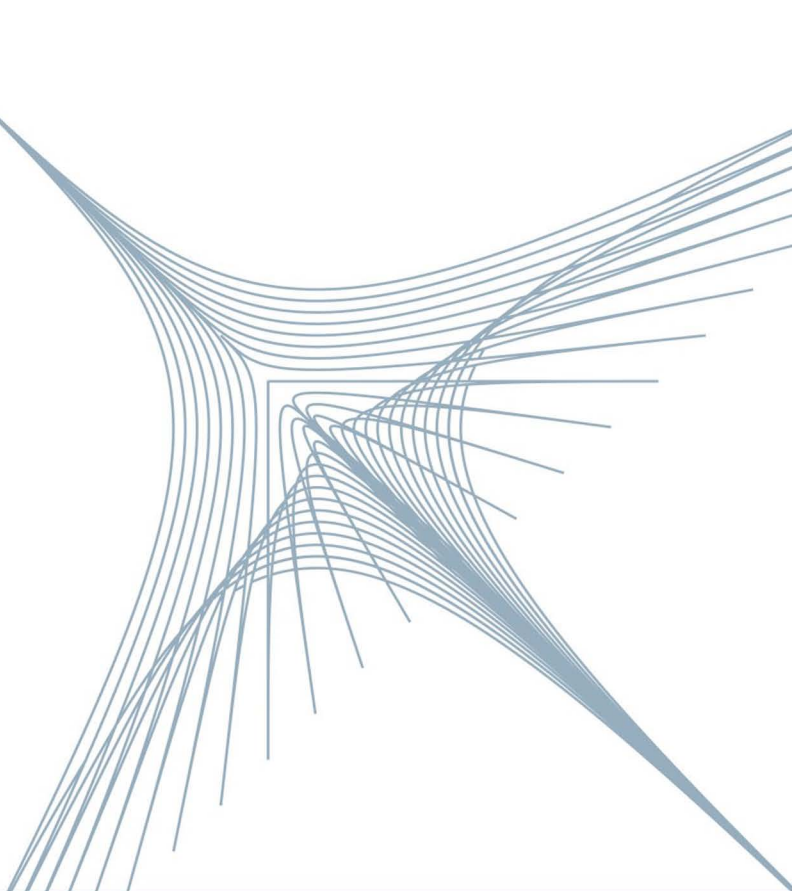


物业管理专业 协同发展研究

Study on the Synergetic Development
of Property Management Specialty

张志红
张新爱
◎ 著

河北人民出版社



物业管理专业协同发展研究

Study on the Synergetic Development of Property Management Specialty

张志红 张新爱 著

河北人民出版社

图书在版编目（CIP）数据

物业管理专业协同发展研究 / 张志红，张新爱著
． 一 石家庄：河北人民出版社，2018.6
ISBN 978-7-202-13257-9

I. ①物… II. ①张… ②张… III. ①物业管理—研究 IV. ①F293.347

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2018)第 132951 号

书 名 物业管理专业协同发展研究

WUYE GUANLI ZHUANYE XIETONG FAZHAN YANJIU

著 者 张志红 张新爱

责任编辑 赵 蕊

美术编辑 于艳红

责任校对 余尚敏

封面设计 张 鹏

出版发行 河北人民出版社（石家庄市友谊北大街 330 号）

印 刷 河北省发展和改革委员会文印中心

开 本 787 毫米×1092 毫米 1/16

印 张 14

字 数 220 000

版 次 2018 年 6 月第 1 版 2018 年 6 月第 1 次印刷

书 号 ISBN 978-7-202-13257-9

定 价 72.00 元

版权所有 翻印必究

前言

我国物业管理行业历经三十多年的发展，逐渐走向成熟，已经进入从传统服务业向现代服务业转型升级的重要历史阶段。物业管理行业产业集中度明显提升，科技含量不断增加，服务产业链快速延伸，业态朝多元化方向发展，业主的服务需求也越来越呈现出个性化和多元化发展的趋势……行业的重大变革，对物业管理专业人才的知识结构与执业技能要求也在不断变化。而现实情况是，人才问题一直是行业发展中的短板。行业人力资源环境的改善，要求各物业服务企业强化内部人才培养机制，最根本的解决途径则是专业人才的供给方——各高等学校物业管理专业的科学发展。

物业管理专业在我国高等教育专业体系中属于一个年轻的专业，特别是物业管理本科，迄今仅有 12 年的建设历史。相比于其他成熟专业，本专业在人才培养目标选择、学情分析、课程体系设计、课程建设、教材建设、实习实训、校企合作及招生就业等方面，都有许多值得研究和探讨的内容。

石家庄学院 2009 年开始物业管理本科专业招生。几年来，基于专业建设的需要，作为专业负责人及专业主干课教师，作者就物业管理专业发展进行了大量理论研究与实际调研。本书是作者多年从事物业管理教学研究与专业建设的成果积累（书中部分统计数据是基于当时的统计结点完成的，考虑原始数据与分析的一致性，本次汇总整理中未作调整）。作者从协同学理论入手，结合石家庄学院物业管理专业建设案例，分别从专业发

展历史、专业人才需求、岗位职业能力、学生专业认知、人才培养方案、课程体系、校企合作等方面进行了阐述。

本书共分 11 章。第 1 章简述了本书的研究背景及研究方法。第 2 章分别对国内外应用型大学人才培养基础理论、协同学在教育教学领域的应用及物业管理专业人才培养三方面的研究情况进行了综述。第 3 章对协同学、物业管理、应用型本科及人才培养模式的概念作了描述与界定。第 4 章回顾了物业管理行业的发展历程。第 5 章在论述物业管理专业的发展背景、学科体系、专业规范的基础上,对物业管理专业特点进行了总结,并对物业管理的研究领域进行了概括。第 6 章对物业管理专业人才供需差异进行了分析。第 7 章基于职业能力对物业管理本科专业的课程体系进行了剖析。第 8 章对物业管理专业新生专业认知情况进行了调查分析。第 9 章基于对国内 23 所应用型大学物业管理专业的问卷调查,对被调查高校物业管理本科专业人才培养进行了比较分析,总结了各高校人才培养特色。第 10 章对物业管理专业学生就业稳定性进行了研究。第 11 章基于全书对物业管理本科专业人才培养的全面系统分析,以石家庄学院物业管理专业为案例,构建了基于协同的物业管理本科专业人才培养体系。

本书得到石家庄学院“精品资源共享课立项建设项目”“应用型课程开发与建设项目(2016)”“教学团队建设项目(2016)”等基金的支持。

本书编写过程中,得到了国内多所开设物业管理本科专业高校的领导和老师的大力支持。石家庄学院物业管理专业学生蒋晓亚、张博凡、高慧珊、左培、侯晓喻、未亚杰等同学参与了调研和部分编写工作。在此一并表示感谢。

物业管理专业在我国还很年轻,需要高校与政府、行业协会和企业协同努力,实现资源共享和收益共赢。希望本书能给物业管理专业管理者与教师、物业服务企业人力资源负责人及从事物业管理专业发展研究的专家

提供一些信息参考。受作者研究水平所限，加之时间仓促，书中许多观点可能还不够成熟，希望得到广大读者特别是同行们的指点。

张志红

2017 年 5 月

前言

目录

1 引言	1
1.1 研究背景与意义	1
1.2 研究方法与内容	4
2 研究综述	7
2.1 应用型大学人才培养基础理论研究	7
2.2 协同学在教育教学领域的应用研究	11
2.3 物业管理专业人才培养研究	15
3 相关概念	22
3.1 协同学	22
3.2 物业管理	25
3.3 应用型大学	32
3.3 应用型人才	34
3.4 人才培养模式	35
4 物业管理行业发展概述	36
4.1 物业管理行业的起源与发展	36
4.2 我国物业管理行业的兴起与发展	40
5 物业管理专业概述	66

5.1 物业管理专科教育概述	66
5.2 物业管理本科教育概述	69
5.3 物业管理本科专业学科体系	75
5.4 物业管理本科指导性专业规范	80
5.5 物业管理本科专业特点	84
5.6 物业管理学科研究	86
6 物业管理专业人才供需分析	91
6.2 物业管理行业从业人员现状	91
6.4 物业服务企业高层次专业人才供给对策分析	99
7 物业管理专业学生专业认知调查	104
7.1 研究目的与方法	104
7.2 数据分析	107
7.3 结论及建议	113
8 基于职业能力的物业管理本科专业课程体系设计	117
8.1 物业管理本科专业人才培养目标	117
8.2 物业管理专业人才职业能力分析	121
8.3 物业管理本科专业课程体系设计	126
9 物业管理本科专业人才培养比较研究	129
9.1 问题的提出	129
9.2 研究对象与方法	130
9.3 专业基本情况比较分析	133
9.4 人才培养方案比较分析	137
9.5 人才培养特色	154

10 物业管理专业就业稳定性研究	158
10.1 导论	158
10.2 数据分析模型与自变量的选择	160
10.3 数据来源与变量描述	163
10.4 模型分析	166
10.5 结论与建议	169
11 物业管理专业人才协同培养体系构建	172
11.1 问题的提出	172
11.2 协同理论在物业管理专业人才培养中的应用	173
11.3 石家庄学院物业管理专业应用型人才协同培养机制构建	178
附录 1 物业管理专业认知情况调查表	185
附录 2 应用型高校物业管理专业校企合作调查问卷	188
附录 3 物业管理专业毕业生就业稳定性调查问卷	191
附录 4 石家庄学院物业管理专业人才培养方案（2018）	195
参考文献	204

1 引言

1.1 研究背景与意义

1.1.1 研究背景

1981 年 3 月,中国大陆第一家物业服务企业——深圳市物业管理公司成立,完成了我国境内物业服务企业零的突破,中国大陆物业管理行业由此诞生。随后的 37 年时间里,在快速发展的房地产业带动下,物业管理行业健康发展,逐渐从萌芽走向成熟,并已进入从传统服务业向现代服务业转型升级的重要历史阶段。根据中国物业管理协会《2015 全国物业管理行业发展报告》统计数据,截至 2014 年底,全国 31 个省、市、自治区物业服务企业 10.5 万家,管理面积 164.5 亿平方米,从业人员 711.2 万人,2014 年经营总收入 3500 亿元。其中,从业人员数量较 2012 年的 612.3 万增长了 98.9 万人,年均增长 33 万人^①。根据《物业管理行业生存状况调查报告》统计数据,我国物业服务企业从业人员中管理人员占比为 15.54%,按此推算,物业管理行业管理人员年增长人数约 5 万人^②。

行业的产生与发展,催生了高校物业管理专业的诞生。1996 年,北京

① 中国物业管理协会.2015 全国物业管理行业发展报告[J].中国物业管理,2015(10): 11-15.

② 中国物业管理协会.物业管理行业生存状况调查报告[J].中国物业管理,2008 (5): 20-232.

林业大学、北京城市学院等高校在全国率先开设物业管理专科专业。据教育部阳光高考网统计显示,截至 2016 年 12 月 30 日,全国开设物业管理专科的高校共 293 所,年毕业生人数 6000~7000 人^①;2003 年,广西大学获得国家教育部的第一个物业管理专业本科招生许可。截至 2018 年 3 月,经教育部备案或批准成立物业管理本科专业的高等院校共 44 所,年毕业生人数 1000 人左右^②。

1.1.2 研究意义

2015 年 10 月 21 日,教育部、国家发展改革委、财政部联合下发《关于引导部分地方普通本科高校向应用型转变的指导意见》(教发〔2015〕7 号),指出要主动适应我国经济发展新常态,主动融入产业转型升级和创新驱动发展,推动转型发展高校把办学思路真正转到服务地方经济社会发展上来,转到产教融合校企合作上来,转到培养应用型技术技能型人才上来,转到增强学生就业创业能力上来,全面提高学校服务区域经济社会发展和创新驱动发展的能力。国家教育事业发展规划将加强应用型高校建设作为高等教育分类管理、特色发展的重要举措。“十三五”高校设置工作的意见也明确将应用型作为高等教育一个重要类型纳入院校设置工作当中。

高校作为人才特别是应用型人才培养的主要场所,培养适应工业化、信息化、城镇化、市场化、国际化的应用型高级专门人才,是一项复杂的系统工程,需要政府、行业、学校、教师及学生自上而下的推动和自下而上的协同^③。

① 阳光高考专业知识库[DB/OL].<http://gaokao.chsi.com.cn/zyk/zybk/>.

② 中华人民共和国教育部官网[B/OL].<http://www.moe.gov.cn/>.

③ 肖军飞,等.协同学下的高校应用型人才培养模式构建[J].哈尔滨学院学报,2012(1):125-128.

在物业管理行业发展进程中,人才问题一直是一个短板。主要表现在两个方面,一是专业人才供给总量的严重不足,二是应用型、综合型高水平专门人才的匮乏。行业人力资源环境的改善,需要各物业服务企业强化内部人才培养机制,最根本的则是专业人才的供给方——各高等学校物业管理专业的科学发展。

与物业管理行业庞大的在职人员队伍相比,物业管理专业教育的发展速度明显滞后。一方面,从人才培养规模来看,每年不到 10000 人的毕业生数量,与每年 5 万人的管理人员需求差距甚远。更让人忧虑的是,由于物业管理行业出现时间短、社会影响力弱,各高校物业管理专业招生一志愿相对较低,近几年更是呈明显的下滑趋势,由此影响到物业管理专业总体招生规模逐年下降。另一方面,物业管理行业的发展,远不只是企业数量和从业人员数量的激增。随着国家大力发展现代服务业政策的实施,物业管理行业进入转型升级的新阶段——产业集中度明显提升,科技含量不断增加,服务产业链快速延伸,业态朝多元化方向发展,业主的服务需求也越来越呈现出个性化和多元化发展的趋势……行业的重大变革,对物业管理专业人员的知识结构与执业技能要求也在发生着变化。

物业管理专业是一个应用性非常强的专业,全国 43 所开设物业管理本科的高校中,地方应用型大学共 39 所,占比超过 90%,成为国内物业管理专门人才供给的主阵地。一方面,应用型高校以培养应用型高级专门人才为主,既有别于研究型大学的学术型人才,又有别于高职高专院校的技能型人才。因此,应用型大学需要积极开展应用性教育,培养面向地方、服务基层的本科层次的应用型创新人才^①。另一方面,地方应用型高校或从高职院校升格而来,或办学时间较短,办学规模与实力远无法与传统的综合性研究型大学相匹敌。基于上述两方面原因,地方应用型大学的发展,

① 潘懋元,等.略论应用型大学的定位[J].高等教育研究,2009(5):35-38.

必须走协同发展之路，内部协同校内各级各类软硬件教学资源，外部协同政府及行业协会、企业、高校等各种社会资源，通过科学运用协同效应，求得应用型高级专门人才培养的最优解。

2018 年 1 月 30 日，教育部首次发布《普通高等学校本科专业类教学质量国家标准》，我国高等教育的发展已经进入到了提高质量、内涵发展的新阶段。如何提高专业人才培养质量，是高校的核心任务。然而，物业管理专业在我国高等教育专业体系中属于一个全新的专业，特别是物业管理本科，迄今仅有 12 年的建设历史。相比于其他成熟专业，本专业在人才培养目标选择、学情分析、课程体系设计、课程建设、教材建设、实习实训、校企合作及招生就业等方面，都有许多值得研究和探讨的内容。

本书尝试引入协同学理论，以地方应用型大学为主要研究对象，分别从地方应用型大学物业管理专业的发展历史、人才需求、岗位职业能力、学生专业认知、人才培养方案、课程体系和校企合作等方面进行了阐述，展示了作者对物业管理专业协同发展的分析和主张。

1.2 研究方法 with 内容

1.2.1 研究思路

本研究尝试引入协同学理论，以全国 23 所地方应用型大学为主要研究对象，分别从地方应用型本科院校物业管理专业的发展历史、人才需求、岗位职业能力、学生专业认知、人才培养方案、课程体系和校企合作等方面进行充分调研和数据分析，提出推动我国物业管理专业科学发展的建议。

1.2.2 研究方法

(1) 文献研究。物业管理专业在我国还是一个全新的专业，有关物业管理专业建设的研究少之又少。因此，本研究将分别就“应用型大学人才培养基础理论研究”“协同学在教育教学领域的应用”和“物业管理专业人才培养”三个方面进行文献检索与研究。关于“物业管理专业人才培养”方向，对通过知网检索到的 443 篇文献进行了相对完整和系统的分析。

(2) 数据调查。通过网络数据检索、问卷调查和文献研究等多种形式，对全国经教育部备案或批准设立物业管理本科专业的全部 44 所高校物业管理专业人才培养状况进行全面调查，准确把握国内物业管理专业基本现状。并对其中 14 所高校物业管理专业负责人就专业特色、专业发展方向、专业发展关键问题等进行了访谈。

(3) 内容分析。采用定量的文献内容研究方法，对提高应用型物业管理专业人才培养质量的因素进行分析提取。

(4) 数理统计。运用数理统计方法对调查数据进行科学分析。

(5) 比较分析。对国外典型应用型人才培养模型进行比较研究，对国内各高校物业管理专业的设置背景、发展历程、培养模式特点、质量保障进行比较分析。

1.2.3 研究内容

(1) 相关概念界定。对协同学、应用型大学、物业管理专业学科体系、人才培养模式、职业能力等基本概念加以描述和界定。

(2) 我国物业管理专业发展历程与现状。对国内物业管理专业发展历程进行回顾，并对国内 44 所具备物业管理本科开设资格高校基本情况进行分析。

(3) 应用型大学物业管理专业人才供需分析。结合对全国 23 所开设物业管理专业的应用型大学和物业服务企业的问卷调查,对物业管理专业人才供需情况进行调研和对比分析。

(4) 应用型大学物业管理专业认知研究。以石家庄学院为例,结合对 2009~2017 级物业管理专业学生的跟踪调查,分析影响学生专业认知的关键因素,寻找提高专业影响力和亲和力的有效途径。

(5) 应用型大学物业管理专业人才培养方案比较研究。对全国 12 所应用型大学物业管理专业人才培养方案进行比较研究,结合《普通高等学校本科专业类教学质量国家标准》和《高等学校物业管理本科指导性专业规范》,提出人才培养方案的优化建议。以石家庄学院物业管理专业为例,进行跟踪试验。

(6) 应用型大学物业管理专业校企合作模式比较研究。对全国 11 所应用型大学物业管理专业校企合作情况进行问卷调查和比较分析。

1.2.4 创新之处

对国内具备物业管理专业招生资格的全部 44 所高校人才培养基础数据进行系统全面的调查,为国内物业管理专业的教学与改革提供基础数据。对国内“物业管理专业”相关研究文献进行研究综述,为后续理论研究与实践提供借鉴。运用协同学思想,构建应用型大学物业管理专业人才培养体系。

2 研究综述

如前所述，由于物业管理专业在我国还是一个全新的专业，因此有关物业管理专业建设的研究少之又少。为此，我们分别就“应用型大学人才培养基础理论研究”“协同学在教育教学领域的应用”和“物业管理专业人才培养”三个方面进行文献分析。

2.1 应用型大学人才培养基础理论研究

应用型人才培养是社会经济发展的要求，是高等教育由精英教育向大众化教育转变的产物。1960—1970年代的德国，工业化进程加快，经济高速发展，社会迫切需要大量的实践动手能力强、能将创造发明的思想变成现实的应用型人才。由此推动德国对大学进行改革和分类，提出“综合型大学培养社会中坚，科技大学培养应用型人才”理念，应用科技大学由此产生。

我国地方应用型本科教育始于1980年代，随着国家将工作重心向经济发展的转移，相继成立了一批地方或区域性、专门性本科高等学校。1990年代中后期，应用型高等教育进入黄金发展期，一大批地区性专门性大学、民办学校或新建本科院校相继建立。仅1998—2004年的6年间，我国新增设本科院校171所，其中大部分是从原专科层次升格形成的。2004年12月，全国第二次普通高等学校本科教育工作会议提出了多样化是高等教育的发展之路。会议强调，经济社会发展对人才的需求是有类型和层次