

宁夏高等学校科学研究项目

物业管理专业建设

WUYE GUANLI ZHUANYE JIANSHE

项目研究

XIANGMU YANJIU

主编 郭伟 严新仁

宁夏人民出版社

宁夏高等学校科学研究项目

物业管理专业建设

WUYE GUANLI ZHUANYE JIANSHE

项目研究

XIANGMU YANJIU

主编 郭伟 严新仁

宁夏人民出版社

图书在版编目(CIP)数据

物业管理专业建设项目研究 / 郭伟, 严新仁主编. —银川: 宁夏人民出版社, 2008. 3

ISBN 978-7-227-03744-6

I. 物… II. ①郭…②严… III. 物业管理—专业设置—研究 IV. F293.33-40

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2008)第 032234 号

物业管理专业建设项目研究

郭 伟 严新仁 主编

责任编辑 杨旭红 贺飞雁

封面设计 张 梅

责任印制 吴宁虎

宁夏人民出版社 出版发行

出 版 人 杨宏峰

地 址 银川市北京东路 139 号出版大厦 (750001)

网 址 www.nxcbn.com

电子信箱 nxcbmail@126.com

邮购电话 0951-5044614

经 销 全国新华书店

印刷装订 宁夏精捷彩色印务有限公司

开 本 720mm×980mm 1/16

印 张 25.25

字 数 360 千

印 数 3000 册

版 次 2008 年 3 月第 1 版

印 次 2008 年 3 月第 1 次印刷

书 号 ISBN 978-7-227-03744-6/C·109

定 价 38.00 元

版权所有 翻印必究

项目研究主编：郭 伟 严新仁

项目主持人：严新仁

项目组成员：郭 伟 马成旭 田振林 严新仁

殷广林 李娅莉 张国柱 费新奇

曾新丽 李学华 张 锴 魏 莉

张新莉 高文雄 刘 毅 唐振国

彭安惠 查学和 陈志伟 贾建军

李新浩 齐 敏 许永宏 崔淑芳

李树发 王继林 马玉龙 赵洪武

严旭祥 王 磊 蒋 锐 刘培君

序

自治区教育厅副厅长

马 林

开展专业建设工作，是提高职业学院教学质量和办学效益、做大做强做优职业教育的基础，是增强学院的办学实力、扩大学院生存和发展空间所采取的重大战略性举措，也是推进职业教育改革与发展的内涵要求。

2006年11月，教育部为进一步贯彻落实《国务院关于大力发展职业教育的决定》精神，促进高等职业教育健康发展，结合高等职业教育教学中普遍存在的问题下发了《关于全面提高高等职业教育教学质量的若干意见》(教高[2006]16号)。《意见》中指出：“高等职业院校要及时跟踪市场需求的变化，主动适应区域、行业经济和社会发展的需要，根据学校的办学条件，有针对性地调整和设置专业。”

自治区政府高度重视职业教育的改革和发展。《宁夏回族自治区国民经济和社会发展第十一个五年规划纲要》指出：“加快发展职业教育。加大投入，整合现有职业教育资源，推进办学体制和模式改革，加强一批骨干职业学校建设，充实更新实训设施，以就业

为导向，增加社会急需专业。”

2002年7月，经自治区人民政府批准，原宁夏财经学校和原宁夏银行学校合并，组建宁夏财经职业技术学院，隶属于自治区教育厅。2003年7月，两校进入实质性合并阶段，我受自治区教育厅党组的委托，担任宁夏财经职业技术学院筹建组组长、临时党委书记。

宁夏财经职业技术学院按普通高等职业学院的建制，设置了六系一部，并将原有专业进行了调整，划归相关的系部。经济贸易系是随着学院建立而新设置的一个系部。因此，建系时没有专业，当然也没有在校的学生。物业管理专业正是在学院筹建期间创办的，经教育厅审批，当年招生开班教学，并申报了自治区高等学校科学研究项目。

在学院期间，我多次听过项目组老师关于专业建设工作的汇报。

有一次，我到经贸系看望教师，了解专业建设情况，并对专业建设谈了几点意见，大致的意思是：开设一个新的专业，要具备四个要素，一是市场需求，有没有广阔的市场需求，是开办新专业的重要前提条件。二是师资要求，学生是办学的生存之本，师资队伍是办学的立足之本。三是实践性教学环节，要建立实习场所，要有实训基地。四是经费支持，没有经费支持建立新专业是很困难的。新专业的建设，要和新兴产业的发展和对人才的需求结合起来。物业管理是一个具有发展前景的产业，目前我区普通高等职业学院还没有开设这个专业，要研究专业课程的设置，要开门办学。现在南方一些省区物业管理水平先进，但管理人才是由学校培养出来的，要出去搞调查研究，看看人家是怎样办学的（我的意见被项目组老师记录整理后登在《宁夏财经职业技术学院简讯》第4期上）。

2004年3月19日，在我主持的学院行政办公会议上，有一项内

容就是听取经贸系负责人严新仁同志关于物业管理专业建设工作情况的汇报，会议充分肯定了经济贸易系在专业建设方面所作的努力，并对下一步工作提出了指导性意见。

筹建工作结束后，我便离开了学院。

在以后的短短3年多时间里，物业管理专业建设获得成功。现在经济贸易系包括物业管理专业在内，已经创办了3个专业，共计招收了440名学生，首届毕业生115名，全部就业。这是专业建设取得的实实在在的成果。

专业建设是一项创造性的工作。

项目组确立了以就业为导向，为区域、行业经济和社会发展服务的专业建设指导思想，走访了区内5个市的行业主管部门和100多家物业公司，重点对自治区物业管理行业的发展状况、岗位设置以及对专业人才的需求开展了广泛而深入的调查研究，为专业建设、人才培养方案设计、课程体系和结构建立提供了科学的依据。

项目建设取得的核心成果是，积极探索“校企合作，工学结合”的实现形式，创造性实践学院、行业主管部门、行业协会、企业“四位一体”联动教学的模式。“四位一体”教学模式，是项目组在物业管理专业建设实践中总结出来的适合职业教育教学本质要求的教学模式，是“校企合作，工学结合”的具体实现形式，其实质是建立开放式课程模式，目标是培养合格人才，宗旨是实现学生就业。

“四位一体”教学模式的运行机制是：建立物业管理专业建设咨询（指导）委员会，学院领导和教师、行业主管部门领导、企业经理集聚一堂，共商专业建设；建立客座教授制度，让企业参与教学活动，请业内专家走进课堂传授职业技能课，打破了长期以来课程实施以学校为主、课程设置以基础课为主，课堂教学以专职教师为

主的局面；建立校外教学实训基地，组织学生到物业公司开展实践性教学活动，调动了同学们参加暑期社会实践活动的积极性；建立企业在职员工培训制度，学院与行业主管部门合作，举办物业管理企业在职员工职业资格培训班；取得物业管理职业资格培训资质，对学生实施“双证书”教育；融入行业协会，项目组以“单位会员”类别加入银川市物业、供热协会，在行业协会的指导下，项目组与企业进行广泛的交流与合作；院长亲自参加专业建设，与两位副院长作项目组成员，从行业主管部门和企业遴选了16位业内专家，与老师们一起组成项目组，开展专业建设工作，这种形式本身就是一个创举，真正形成了校企合作、共建专业的联动办学机制。

“四位一体”教学模式框架下，专业建设取得了一系列成果。

物业管理专业人才培养方案理念领先、职业特色鲜明，凸现了“校企合作，工学结合”的开放式课程模式，具有规范性、稳定性、前瞻性和可操作性，同时又能根据物业产业的发展做出及时的调整。

物业管理专业课程设置以行业需求为基本依据，以职业工作岗位对知识技能的规范要求为标准，引入国家职业资格证书考试课程，构建了适合于就业岗位群和高等职业教育教学要求的课程体系。突出了职业技能课和实践课的地位，大胆改革教学方法，课程实施采取灵活多样的课程范型，不同的课程采取不同的考核标准和形式，抓住教学关键环节培养学生的职业能力。

物业管理专业建设了一支由专兼职教师组成的教学团队，聘请业内专家组成兼职教师库，从行业和企业引进高学历、高职称的优秀人才担任职业技能课程教学工作和社会实践指导老师，兼职教师占专兼职教师总数达到46.7%，为专业持续发展储备了优质教师资源。

遵照国家有关规定，物业管理专业成功的实施了“双证书”教

学制度，学生毕业前 100% 获得物业管理员（四级）职业资格证书。

实行学生暑期顶岗实训和毕业顶岗实习制度，每位学生平均参加社会实践性教学活动的共计在 26 周以上，使学生在真实的职业工作岗位上得到体验和锻炼，培养了学生的专业关键能力和职业素质，提高了学生的动手能力。

以校外教学实训基地为龙头，将企业建成在校学生职业能力培训基地。在项目建设期间，建立了 14 个校外教学实训基地，通过各种形式到区内外 80 多家物业公司进行实践性教学活动的学生总计达到 887 人次，学生校外实训开出率 100%。

以学院实验实训条件和师资为基础，将学院建成企业在职员工职业资格培训基地。在项目建设期间，培训物业企业在职员工共计 1395 人次，为把学院办成企业员工的培训基地作了积极的探索。

依托行业办专业，为学生培育了就业市场，首届物业管理专业学生就业率达到了 100%，2005 级学生提前一年被企业整班预定。

在教育部高职高专人才培养工作水平评估专家组对学院进行评估时，物业管理作为特色专业，接受了评估组专家的检查评估，得到了专家们的充分肯定和高度评价。

物业管理专业建设的理念、方法和成果，对职业学院的专业建设具有重要的现实指导意义和推广的价值。2007 年 6 月，学院成立了专业建设领导小组，在院长亲自组织和直接领导下，组建了 14 个专业建设组，以物业管理专业建设为范型，学院专业建设工作全面展开、整体推进，并取得了阶段性成果。自治区内其他高职院校主动上门学习其专业建设的经验。

上述成果以《物业管理专业建设项目研究》为书名结集出版，对学院来说是一件值得庆贺的事情。这是学院实行“校企合作，工

学结合”取得的成果，它为学院专业建设提供了可以直接参照的范例，为物业行业和企业搭建了相互交流的平台，向社会与同行业展示了学院的办学实力、专业建设的先进理念和教学模式的创新成果，表现出了学院的示范带头作用，也是宁夏财经职业学院向自治区成立 50 周年献上的一份厚礼！

目 录

序	马 林 001
物业管理专业建设项目总报告	项目组 001

行业调研篇

物业管理行业调研报告	项目组 029
深圳物业管理发展状况调研报告	项目组 050
上海城建学院物业管理专业建设调研报告	项目组 055
华东地区物业管理考察报告	项目组 061

专业建设篇

物业管理专业人才培养方案	项目组 073
物业管理专业课程设置	项目组 088
物业管理专业师资队伍建设	项目组 098
物业管理专业校内实训室建设	项目组 104
物业管理专业校外教学实训基地建设	项目组 110
物业管理专业工学结合情况报告	项目组 124
物业管理专业“双证书”教学情况报告	项目组 133
物业管理专业招生及就业情况报告	项目组 143
创造性实践“四位一体”教学模式	项目组 148
物业管理专业建设特色报告	项目组 155

目 录

学生实训篇

在银川承天物业公司的实训报告	王瑞丽 高云娟	169
在银川高新区丽园物业公司的实训报告	刘 青 杨永娟 寇 静 王 成 马岩松	172
在石嘴山新源物业公司的实训报告	张芳芳	175
在吴忠市物业公司的实训报告	马步方	178
在宁夏民生物业公司的实训报告	王腊芳	181
在银川大地物业公司的实训报告	张文平	184
在银川高新区物业服务中心的实训报告	吴 琼	187
在石嘴山泰丰物业公司的实训报告	王 磊	190
在吴忠万佳物业管理中心的实训报告	李海燕 曹晓燕	193
在固原市安康物业公司的实训报告	段丽娟 傅嘉庆	196
在中宁兴宇物业公司的实训报告	李 贤	199
在银川市物业管理办公室的实训报告	田明明	202
在山东省定陶县安居物业管理中心的实训报告	丁云雷	205
在上海友达物业公司的实习报告	马雪莲	208
在上海标高房地产经纪公司的毕业实习报告	黄立荣	211
在同心县物业公司的毕业实习报告	王淑霞	214
在宁夏铁发置业中卫管理站的毕业实习报告	拓万泽	217
我们已经就业了	代曦睿	220

目 录

业内专家篇

自治区

全区物业管理行业存在的问题及对策	徐 梅 周晓宇	223
------------------------	---------	-----

银川市

银川市物业管理行业发展状况研究报告	彭安惠	233
-------------------------	-----	-----

物业管理企业组织架构设置	查学和	243
--------------------	-----	-----

万户同歌春满园	巴怀富	250
---------------	-----	-----

——来自长庆银川燕鸽湖矿区物业管理处的报告

呼吁社会广泛关注 构建物业管理人才队伍	冯 勤	260
---------------------------	-----	-----

——浅谈物业管理发展的瓶颈

关于构建和谐物业的探讨	刘昌盛	264
-------------------	-----	-----

专业化服务是物业发展的根本	胡晓红	269
---------------------	-----	-----

厚积薄发注重企业文化建设	程建红	275
--------------------	-----	-----

物业管理行业存在的问题及对策	陈志伟	278
----------------------	-----	-----

建设园林绿化精品 构建美好生态家园	齐 敏	282
-------------------------	-----	-----

浅析物业管理法律责任	贾建军 魏 莉	289
------------------	---------	-----

理顺企业与社区关系提高物业服务水平	李新浩	296
-------------------------	-----	-----

前期介入夯实物业服务之根基	王 峰	301
---------------------	-----	-----

石嘴山市

石嘴山市物业管理发展探讨	崔淑芳	306
--------------------	-----	-----

优质服务是新源物业持续发展的根本	李树发	315
------------------------	-----	-----

高效管理谋发展 用心服务见真情	薛效军	321
-----------------------	-----	-----

目 录

做好商业物业管理之我见	苗 素	326
服务是做好物业管理的根本	王兴波	331
吴忠市		
吴忠市物业管理发展状况报告	王继林	334
青铜峡市物业管理发展状况报告	姜慧兰 梅春荣	342
试论诚信与创业教育的必要性	马玉龙	351
吴忠万佳物业中心管理情况	满跃春	356
固原市		
固原市城区物业管理发展对策探讨	蒋 锐	362
浅议物业管理	刘培君	368
浅谈物业管理	苏鸿飞 申令华	372
彭阳县物业管理正起步	杨宏科	375
中卫市		
浅议中宁物业管理现状及发展构想	严旭祥	378
试论物业管理	王 磊	381
物业管理有关问题探讨	黄治聪 马兴忠	388
后 记		393

物业管理专业建设项目总报告

项目组

一、物业管理专业建设基本情况

2003 年,宁夏财经职业技术学院经济贸易系在前期对自治区物业管理行业调研的基础上,通过学院申报,经宁夏回族自治区教育厅批准创办了物业管理专业,学历为大学专科,并于同年招生开班教学。2004 年,学院以《物业管理专业建设项目》为题,申报宁夏高等学校科学研究项目,并获宁教高[2004]174 号文件批准立项。专业建设项目邀请行业主管部门领导及物业管理公司经理参加,校企合作,共建专业,这在宁夏回族自治区全日制普通高等职业院校属于首创,物业管理作为新兴学科专业,由此登上自治区全日制普通高等职业院校教育教学的舞台。

2003 年 7 月,学院经济贸易系成立时,既没有专业,也没有在校学生。在物业管理专业建设的带动下,项目组结合自治区经济发展和行业需求,拓宽了专业平台,经过短短 3 年多时间,现在已设置了 3 个专业,共计招收了 440 名学生,在校学生人数和班级数在学院 6 个系中排名第二,其中经贸系已经建成为仅次于学院会计系的第二大系。2006 年,本专业第一届 79 名毕业生全部就业,2005 级在校生已经提前一年被区内物业管理企业预订完毕。这是项目建设取得的实实在在的成果,也是物业管理专业建设取得成功的重要标志。

物业管理专业建设获得成功,受到学院、行业、企业、学生及其家长和社会各界的广泛认可和褒奖。专业建设取得的一系列成果,对学院开展

其他专业建设起到了示范带头作用,对学院现行课程设置和人才培养模式改革起到了积极的推动作用,对学院其他各项制度改革也产生了积极影响。2007年6月,学院成立了专业建设领导小组,在院长亲自组织和直接领导下,组建了14个专业建设组,以物业管理专业建设为范型,学院专业建设工作全面展开、整体推进,并取得了阶段性成果。

区内其他高职学院的领导和老师也来我院学习创办专业的经验。

2006年6月,国家教育部高职高专人才培养工作水平评估专家组对学院进行评估,学院选定了会计和物业管理作为特色专业,并选定物业管理专业校外实训基地作为典型,接受教育部专家评估组的检查评估。专家组检查评估的结论是:物业管理专业建设以市场需求和为当地经济建设服务为基本指导思想,创新人才培养模式,学生素质得到企业充分肯定,毕业生就业状况良好。在关于专业建设质量评价的57个分项指标中,A级52项、B级5项,本专业建设评估结果为优秀等级。

二、物业管理专业建设的指导思想和前提条件

(一) 确立了为地方和行业经济发展服务的专业建设指导思想

本专业建设的基本指导思想是:以就业为导向,适应市场经济发展的要求,为地方、区域、行业经济和社会发展服务。我们本着上述指导思想,根据国家教育部关于高等职业技术学院专业设置征求意见稿框架要求,在对宁夏物业管理行业进行调查研究的基础之上,针对自治区物业产业快速发展、企业亟需专门人才的实际情况,抓住这个重要的市场机遇,及时创办了物业管理专业。

(二) 行业调研为专业建设提供了科学的依据

1. 开展行业调研对专业建设有着十分重要的意义。

(1) 为专业建设提供真实可靠的依据。

创办新专业要对其依托的行业和企业的发展状况和发展前景及其对专业人才的需求状况有准确的了解,要以行业和企业需求为前提,才能使专业建设及其规模化发展建立在真实可靠的基础上。这是专业建设能否成功

的关键和前提条件。因此,只有对行业和企业开展广泛而深入的调查研究,才能为专业建设提供真实可靠的依据。

(2) 为人才培养目标和培养规格提供依据。

人才培养目标和培养规格,要充分体现行业和企业工作岗位、职业能力和职业综合素质的要求,才能培养出行业和企业需要的人才,否则培养出来的专业人才就会与行业和企业需要相脱节。只有对行业和企业开展广泛而深入的调查研究,以企业工作岗位和职业技能规范要求为标准,才能准确定位专业培养目标和培养规格。

(3) 为课程设置体系结构提供依据。

专业课程设置,必须以职业工作岗位对知识和技能的规范要求为标准,综合考虑专业学生应具备的知识结构、学识水平、技能应用等因素,才能构建适合于就业岗位群和高等职业教育教学要求的课程体系结构。只有对行业和企业开展广泛而深入的调查研究,以企业工作岗位和职业技能规范要求为依据,才能建立起科学的课程体系和结构。

2. 专业建设的客观基础和条件。

项目组走访了区内 5 个市的行业主管部门和 100 多家物业公司,重点对自治区物业管理行业的发展状况、岗位设置以及对专业人才的需求开展了广泛而深入的调查研究,结论如下。

(1) 宁夏物业管理行业存在巨大的发展空间,这是我们创办物业管理专业的客观基础和前提条件。

宁夏物业行业发展有两个显著的特点:一是发展速度快。物业管理属于新兴产业,在宁夏从起步到发展才短短 10 年时间,已经成为一个涉及社会各方面、与居民日常生活息息相关的朝阳产业。以银川市物业管理行业为例,1995 年,银川市成立第一家物业管理企业,2003 年增加到 74 家,2006 年增加到 163 家,是 2003 年的两倍多。二是发展空间大。目前,全区实施物业管理的各类房屋总面积 3705 万平方米,其中住宅类物业 2453 万平方米,只占住宅类物业总量的 50%以上,还有近 50%的住宅类物业没有实施物业管理,另外,还有大量的工业、商业和其他类型的物业还没有纳入物