

高职高专物业管理专业系列教材

物业管理实训教程

全国房地产行业培训中心组织编写
汪 军 主编



中国建筑工业出版社

高职高专物业管理专业系列教材

物业管理实训教程

全国房地产行业培训中心组织编写

汪 军 主编

高国权 主审

中国建筑工业出版社

图书在版编目(CIP)数据

物业管理实训教程/汪军主编. —北京:中国建筑工业出版社,2004

(高职高专物业管理专业系列教材)

ISBN 7-112-06626-3

I. 物… II. 汪… III. 物业管理—高等学校:技术学校—教材

IV. F293.33

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2004)第 081395 号

为了使学生及时了解行业发展动态,锻炼学生的专业技能,达到理论联系实际这一目的不可缺少的教学环节,同时也为了使物业管理专业实践教学环节进行的合理、有序,使学生在学校有实践机会及真正掌握实践技能,按照物业管理专业人才培养目标及其能力点的要求,本书系统介绍了实践教学环节所涉及的内容、问题以及一些具有实践环节课程的实施方案和部分参考样本,并附设了相关的法律法规等内容,以供参考。

本书可作为高职高专物业管理专业的教材,也可作为物业管理行业培训教材。

* * *

责任编辑:吉万旺

责任设计:孙 梅

责任校对:李志瑛 王 莉

高职高专物业管理专业系列教材

物业管理实训教程

全国房地产行业培训中心组织编写

汪 军 主编

高国权 主审

*

中国建筑工业出版社出版(北京西郊百万庄)

新华书店总店科技发行所发行

北京富生印刷厂印刷

*

开本:787×1092 毫米 1/16 印张:18¼ 插页:1 字数:453 千字

2004 年 9 月第一版 2006 年 2 月第二次印刷

印数:3001—4500 册 定价:26.00 元

ISBN 7-112-06626-3

F·574 (12580)

版权所有 翻印必究

如有印装质量问题,可寄本社退换

(邮政编码 100037)

本社网址:<http://www.china-abp.com.cn>

网上书店:<http://www.china-building.com.cn>

《高职高专物业管理专业系列教材》编委会名单

(以姓氏笔画为序)

主 任：肖 云

副 主 任：王 钊 杨德恩 张弘武 陶建民

委 员：王 娜 刘 力 刘喜英 杨亦乔 吴锦群

佟颖春 汪 军 张莉祥 张秀萍 段莉秋

参编单位：全国房地产行业培训中心

天津工商职业技术学院

天津市房管局职工大学

前 言

目前物业管理企业面临的主要问题是人才的缺乏,要有效地解决这一问题,除物业管理企业从社会上招聘相关人才之外,还必须在物业管理企业中进行全员教育、培训以及高校根据物业管理市场的需要对人才进行有目的的培养。但是物业管理从业人员仅仅接受过学校的理论课程教育是远远不够的。为此,培养优秀的物业管理专业人才,必须加强实践教学。物业管理专业实践教学环节主要包括认识学习、岗位操作实习、专业课程实际训练以及毕业设计与论文等形式。其中实习和实训是物业管理专业实践教学的主要方式,特别是实训,对物业管理专业人才的培养起到了很大的作用。实训是职业技能实际训练的简称,是指在学校能控制的状态下,按照人才培养目标与规律,对学生进行职业技术应用能力训练的教学过程。它不等于实验,也有别于学习,它包含实验中“学校能控制”和实习中“职业技术性”的两个长处,并形成自己的特色。

本书的出版,对于物业管理专业的在校学生、准备从事物业管理工作的人员和物业管理企业开展人才培养,能够起到全面提高实际操作技能的作用。

本书编写分工:汪军任主编,杨亦乔任副主编,全书结构的编排设置和基本思路也由汪军和杨亦乔负责。本书除第一部分由汪军老师和杨亦乔老师共同编写外,其余各部分内容的编者为:房地产开发经营实训课程实施方案由邸淑芬老师编写,物业管理法规实训课程实施方案由张莉祥老师编写,建筑工程概论实训课实施方案由段莉秋老师编写,建筑设备运行管理实训课实施方案由刘力老师编写,楼宇自动化实训课实施方案由波老师编写,物业管理预算实训课实施方案和住宅小区物业管理预算(样本)由王永正老师编写,物业管理实务实训课实施方案、物业管理财务实训课实施方案、物业管理岗位认识实习、物业管理岗位操作实训、物业管理岗前培训、毕业实践环节、建立物业管理实训基地的协议参考样本、实训基地管理办法参考样本、实训教学基地指导教师资格审批表及登记表、物业管理专业毕业论文参考题目、毕业论文格式要求及参考样本、物业管理企业常用公文样本、住户手册、业主公约参考样本、天津市前期物业管理服务合同示范文本、天津市物业管理服务合同示范文本、房屋租赁合同示范文本以及附录一至附录十六由汪军老师编写与搜集,公共关系与社区文化实训课实施方案、公关礼仪实训课实施方案、物业管理公关专项活动策划方案参考样本(要点)、物业管理常用文明礼貌用语和学生求职信参考样本由何伟老师编写,实训教学基地教师的聘任条件及管理办法、住宅小区物业管理方案参考样本、物业管理项目招标书参考样本、物业管理项目投标书参考样本、调查报告参考样本、物业管理企业资质审批要件、物业管理企业内部管理制度、物业管理项目管理制度、物业管理入住阶段手续参考样本、物业管理业主办理装修手续参考样本、业主会成立流程图参考样本、客户意见调查表参考样本由杨亦乔老师编写与搜集,胡永华老师为文字的录入作了大量工作。

物业管理在我国是一个新兴的行业,在实践中还存在很多的问题,有待进一步研究探讨。本书的编写难免有不足、遗漏,甚至错误之处,敬请各位专家、同行及读者不吝赐教。

编者
2004年3月

目 录

第一部分 物业管理实践教学环节所涉及的问题及其管理	1
一、物业管理专业人才的培养目标、规格及要求	1
二、物业管理专业构建实践教学体系的依据	3
三、实践教学环节在物业管理专业人才培养中的地位及作用	3
四、物业管理实践教学的准备	4
五、物业管理实训基地建设	5
六、物业管理实训基地的功能	6
七、物业管理实训基地的模式及运行	8
八、物业管理实践教学的教材建设	9
九、将职业道德教育融入物业管理实践教育过程中	9
十、物业管理实践教学环节的指导教师	9
十一、物业管理实践教学环节的管理	11
十二、突出物业管理综合职业能力要求,形成有特色的考核评价标准	12
第二部分 物业管理专业主要实践教学环节及实习、实训课程实施方案	13
一、房地产开发经营实训课程实施方案	13
二、物业管理法规实训课程实施方案	15
三、建筑工程概论实训课程实施方案	17
四、建筑设备运行管理实训课程实施方案	25
五、楼宇自动化实训课程实施方案	37
六、物业管理预算实训课程实施方案	39
七、物业管理实务实训课程实施方案	42
八、公共关系与社区文化实训课程实施方案	45
九、公关礼仪实训课程实施方案	50
十、物业管理财务实训课程实施方案	54
十一、物业管理岗位认识实习	57
十二、物业管理岗位操作实训	58
十三、物业管理岗前培训	59
十四、毕业实践环节	59
第三部分 物业管理实践教学环节中所涉及的部分参考样本	67
一、建立物业管理实训基地的协议参考样本	67
二、实训基地管理办法参考样本	67
三、实训教学基地教师的聘任条件及管理办法参考样本	70
四、实训教学基地指导教师资格审批表及登记表参考样本(表 3-1~表 3-2)	71
五、住宅小区物业管理预算参考样本	71

六、物业管理公关专项活动策划方案参考样本	75
七、住宅小区物业管理方案参考范本	76
八、物业管理项目招标书参考样本	92
九、物业管理项目投标书参考样本	100
十、物业管理常用文明礼貌用语	140
十一、调查报告参考样本	141
十二、物业管理专业毕业论文参考题目	143
十三、毕业论文格式要求及参考样本	144
十四、学生求职及简历写作参考样本	152
十五、物业管理企业常用公文写作参考样本	155
十六、住户手册参考样本	163
十七、业主公约参考样本	169
十八、物业管理企业资质审批要件参考样本	172
十九、物业管理企业内部管理制度参考样本	189
二十、物业管理项目管理制度参考样本	191
二十一、物业管理入住阶段手续参考样本	194
二十二、物业管理业主办理装修手续参考样本	200
二十三、业主会成立流程图参考样本(图 3-13)	203
二十四、客户意见调查表参考样本(表 3-46)	203
二十五、天津市前期物业管理服务合同示范文本	203
二十六、天津市物业管理服务合同示范文本	211
二十七、房屋租赁合同示范文本	218
附录一 城市新建住宅小区管理办法	220
附录二 中华人民共和国城市房地产管理法	223
附录三 物业管理条例	230
附录四 前期物业管理招标投标管理暂行办法	237
附录五 业主大会规程	242
附录六 物业服务收费管理办法	246
附录七 城市异产毗连房屋管理规定	249
附录八 建筑装饰装修管理规定	251
附录九 住宅室内装饰装修管理办法	255
附录十 物业管理企业资质管理办法	260
附录十一 城市房屋租赁管理办法	264
附录十二 城市房地产中介服务管理规定	268
附录十三 城市房屋修缮管理规定	272
附录十四 物业管理企业财务管理规定	276
附录十五 普通住宅小区物业管理服务等级标准(试行)	279
附录十六 房屋接管验收标准	284
参考文献	290

第一部分 物业管理实践教学环节 所涉及的问题及其管理

改革开放以来,物业管理这种高度集中的企业化、社会化、专业化的管理模式被引进国内,并随着实践的发展而不断发展。物业管理主要是对业主所有和居住的房屋、设施设备及其相关环境进行管理、养护、服务,并为全体业主或物业使用人提供多层次、全方位的服务活动。其目的是为了发挥物业的最大使用功能,使其保值增值,并为业主或物业使用人提供安全、舒适、和谐的居住环境和工作环境。

物业管理是一门实践性很强的科学,要求其从业人员要具有丰富的基础知识和广博的专业知识。不仅要掌握一定的专业技术和技能,而且要掌握相关的法律和法规、国家的重大决策、政策的相关条文以及具备各种管理能力。因此在物业管理人才的培养上,应重视实践教学环节,使学生不仅懂得物业管理的专业理论知识,而且具有相应的职业素养与能力。

物业管理专业培养学生的各种形式、措施,最终都要落实到教学体系及其教学过程中去。实践课程是物业管理专业不可缺少的重要教学环节,亦是应用型和技能型人才培养的重要途径。为了能够培养合格的高级复合应用型人才,一方面要加大对实践教学及设备建设的投入,让学生在校内进行必要的模拟实习训练,另一方面要大力发展稳定的校外实训基地,使学生能在真正的工作环境中学习和锻炼。因此,加强实践教学环节,建立实训基地并发挥其多种功能,是提高学生实践能力的主要方式,也是物业管理专业的重要特色之一。

一、物业管理专业人才的培养目标、规格及要求

(一) 培养目标

物业管理专业适应社会主义市场经济与房地产业发展的需要,培养热爱社会主义祖国,坚持党的基本路线,坚持建设有中国特色社会主义的基本理论,具有事业心、责任感和良好的职业道德,德、智、体全面发展的,能从事物业管理工作的应用型高等职业专门人才。学生毕业后,应具备物业管理策划、管理和实际操作能力。

(二) 知识要求

熟悉房地产经济理论,懂得房屋建筑及房地产法律知识,掌握房地产专业技能,了解本学科的发展方向及前沿动态,具有分析、调查和解决物业管理专业问题的能力,掌握一门外语,身体健康能从事物业管理业务工作。

(三) 能力要求

物业管理专业培养的学生,在毕业时应具备下列能力:

1. 策划能力

主要包括招标投标策划能力、制定物业管理方案能力、企业形象策划能力、制定标书能力和企业发展策划能力。招标策划能力主要应用于开发商或业主招聘物业管理公司和招聘专项服务公司;制定物业管理方案能力主要应用于物业管理公司在投标物业管理项目时,策划设计物业管理方案;企业形象策划能力主要是以物业管理企业经营管理理念为核心,通过一

定的策划来显现物业管理企业特点、个性,以获取社会公众的认同,并反映物业管理企业的整体形象;制定标书能力主要应用于物业管理项目投标;企业发展策划能力主要是制定物业管理企业发展规划及方案。

2. 管理能力

主要包括建章建制能力、计划管理能力和应急能力。建章建制能力主要是健全岗位责任制和部门管理制度;计划管理能力主要是要具有制定工作计划,并组织实施的能力;应急能力主要是要具有及时处理危漏房屋以及房屋、设备设施的紧急维修、排险和火警匪警救护等突发事件的能力,且具有制定维修计划并组织实施的能力。

3. 公关能力

主要包括部门之间协调能力和对外交流能力。部门之间协调能力主要是协调部门之间的关系,增加企业凝聚力;对外交流能力包括对物业管理企业外部相关的各单位、团体、个人及与国外的相关企业、团体及各界人士的交流,因此物业管理专业学生必须掌握一门外语,有语言交流能力,且具备一定的谈判能力。

4. 市场分析能力

主要包括市场调查、市场分析、预测分析和决策能力。

市场调查主要是对物业管理市场进行现状分析并提供材料;市场分析是对物业管理市场进行现状分析,把握物业管理企业未来发展方向,寻找和发现更多的物业管理项目;预测分析是通过对物业管理市场现状分析和对市场上历史资料分析预测市场发展趋势,以便制定物业管理企业未来发展计划;决策能力可以放到策划能力中去,决策是行动的基础,管理的关键在于决策,决策能力可用于物业管理项目的选择和方案的选择。

5. 计算机应用能力

计算机应用能力主要包括计算机操作能力和应用软件的应用能力。

计算机是现代办公必需的手段,计算机应用能力是物业管理企业管理者必备的能力。管理者不仅要具有计算机操作能力,而且要具有应用软件的应用能力,掌握物业管理软件的使用方法。

6. 预算能力

预算能力主要包括物业设施设备运行、养护和维修预算的制定能力,同时还包括物业管理费用预算、招投标中标底和招投标书的制定能力。

7. 经济分析能力与财务分析能力

经济分析能力与财务分析能力主要用于物业管理项目选择、物业管理企业核算和决策分析等方面。

8. 房地产中介能力

房地产中介能力主要体现在房地产经纪和评估业务中。

9. 应用文写作能力

应用文写作能力主要是对物业管理中有关常用的各种应用文文体能独立进行撰写的能力。

10. 组织开展社区文化活动的的能力

社区文化活动的开展是物业管理中精神文明建设的一个重要方面,组织开展社区文化活动的的能力主要是在社区中策划、组织各种有意义的文化活动的的能力。

（四）素质要求

在深化教育教学改革中,物业管理专业要以创新教育为先导,大力推进素质教育。在学生完成教学计划所列各项课程的同时,应适时组织学生开展各种文艺、体育活动,并组织学生深入社会开展各种活动,寓教于乐,丰富学生的课余生活,同时应开展第二课堂的建设,将提高学生的文化素质、思想素质结合起来,增强学生对社会的了解,同时培养学生的爱岗敬业精神和团队意识,为学员毕业后走入社会打下良好基础。

二、物业管理专业构建实践教学体系的依据

在物业管理专业人才的培养目标、规格及要求中,对其培养人才的综合职业能力的要求可以概括为:具有尽职尽责的职业道德和良好的行为规范;掌握与职业工作岗位群有关的专业理论和专业技能;具有在职业岗位相关领域内的活动能力;具有评价、吸收和利用国内外新技术的能力。这是构建物业管理专业实践教学体系的依据。

物业管理专业构建实践教学体系的主要目的是培养能够适应社会主义市场经济需要的高级应用型、技能型人才。其培养人才的主要特点是能够从事物业管理第一线的工作,既具有一定的专业理论知识,又具有较强实际操作能力的复合型技术人才。

基于上述培养人才的要求,在构建物业管理专业实践教学体系时,首先必须对物业管理所面临的职业岗位群进行深入细致的分析,明确培养的人才所应该具备的能力结构及其相应的知识点和技能点。在分析物业管理职业能力结构时,还应清楚物业管理职业能力的内涵已经由狭义的职业技能拓展到综合素质,不是单纯地满足上岗要求,而是要适应社会及物业管理的不断发展。

在物业管理企业中,既有技术性的工作岗位,也有经营、管理、服务等工作岗位。在物业管理专业教学过程中,结合物业管理企业的职业岗位群及其物业管理从业人员应该具备的知识和技能,在人才培养中,以物业管理综合职业能力的形成为核心,构建物业管理实践教学体系,实现物业管理专业的培养目标也就有了基本保障。

三、实践教学环节在物业管理专业人才培养中的地位及作用

在物业管理专业教学过程中,为了充分实现教学环节的基本要求,体现能力培养的中心地位,加强实践性教学环节的教学,构建实践教学课程体系是非常重要的一个环节。从我国经济发展来看,社会经济各方面如产业结构、经济结构、人才结构等都在发生着深刻变化。社会经济的发展,为高等职业教育提供了机会,同时也提出了挑战。高科技的迅速发展,触动了行业之间、职业之间、学科之间的交叉综合,各行各业的分工越来越细,要求从业者既有基础能力、专门能力,又要有社会能力。只有具备了这些能力,才能从容面对择业、从业、创业带来的压力,才能加强自身的适应性。这既是一个能力问题,又是一个素质结构问题。物业管理专业为高效率地培养人才,构建起实践教学课程体系,加快专业现代化建设,才能培养出能胜任物业管理不同工作岗位的高素质应用型人才。

（一）通过物业管理实训基地的建设,创设出一种职业情景,使学生职业岗位能力得到锻炼和培养

物业管理实践教学课程体系的建立,既包括科学合理的教学计划、教学大纲的制定,又包括实习、实训以及实训教学基地的建立等。而物业管理实训基地的建立既可在校内又可在校外。校外实训基地的建立,可紧紧依托行业,因为企业是全面提高人才综合素质的良好阵地。通过建立物业管理校外实训基地,开展校企联合办学,加强与产业的合作,对培养物

业管理高层次的实用性人才无疑是一种非常有效的方法。

在校外建立物业管理实训基地,可把学生放到物业管理服务的第一线中去,可以创设一种能够有效地促进教与学双向互动的社会交往情景和职业情景,在浓厚的职业氛围中锻炼和培养学生从事和胜任物业管理某一职业岗位的能力,使他们的理论知识在实践中升华、能力在实践中增长。

(二) 通过校企合作,有利于学生逐步融入社会,增强学生对社会的适应能力

把课堂教学与实践教学、实践教学与市场需求紧密结合起来,在实践中对课堂知识进行再认识,通过反馈的信息发现教学中存在的不足,进而使之及时得到改进。使理论知识和技巧以实训的方式融入到具体的操作中去,极大的调动了学生学习的积极性和主动性。同时,使校企合作、产学研联合的办学之路成为了可能,进一步增强了学校师生接触社会,接触实际的锻炼机会,改变了以往学生“以自我为中心”重理论而轻实践的观念,提高了学生的综合素质,培养了学生的创造能力,同时也是对课堂教学效果的全面检查。在促进学生的就业方面,能够更好地突出高等职业教育培养学生的技能优势,增强学生对社会的适应能力,有利于学生逐步融入社会,减少了就业的盲目性。

(三) 通过物业管理实践教学,使学生学会与掌握一般的管理方法与技能

物业管理实践教学课程体系的建立,主要是要使学生在入校时通过认识实习对物业及物业管理有一定的感性认识;通过岗位操作实习及专业课程的实际训练掌握一定的物业管理专业技能。学生在实践教学中,通过一定的“个案”,学会与掌握一般的管理方法和技能。当然,随着社会经济和物业管理的不断发展,学生在未来的工作岗位上所需要与使用的技能与方法也并非在学校的实践教学中能得到完全的锻炼与掌握,因此,学生学习能力和综合职业素质与技能的培养将越来越重要。

四、物业管理实践教学的准备

物业管理实践教学作为学生在校学习的重要教学环节,为了保证实践教学的顺利实施并取得应有的教学效果,必须在每次进行实践教学之前认真进行准备并做好学生的动员工作。

(一) 按照教学计划的要求制定详细的实践教学大纲或方案

物业管理专业实践教学大纲或方案主要包括的内容有:

- (1) 实践教学的目的;
- (2) 实践教学的内容;
- (3) 实践教学的安排(包括教师、时间、基地及学员等的安排);
- (4) 实践教学的实施(包括实施步骤、要求及注意事项等);
- (5) 实践教学的考核(包括考核的方式、考核的标准、考核的方法等);
- (6) 其他。

在制定了详细的实践教学大纲或方案后,才能保证物业管理专业实践教学能够按部就班地进行。

(二) 在实习、实训之前做好学生的动员工作

特别是在校外实训基地进行实习、实训,由于学生是在分散的情况下进行的,学生在实习、实训之前的动员工作非常重要,它可使学生充分认识到实践教学的意义及作用,了解实践教学的整体安排、要求与注意事项,同时也有利于实践教学的组织管理。

（三）学生应了解和掌握的知识及材料

学生在校外实训基地进行实习、实训,首先应了解即将进入的物业管理企业的情况,这对学生是有帮助的;其次应掌握有关的知识与材料,在物业管理实际操作中,有许多知识是在书本上学不到的或是与书本上的知识有一定差异,所以学生在实习、实训之前应掌握诸如机电设备、物业维修、给水排水、园林绿化等有关的知识与材料。

五、物业管理实训基地建设

实训基地的建设是物业管理专业实践教学非常重要的一个环节。实训基地是物业管理实践教学过程实施的实践训练场所,直接影响到物业管理专业的教学质量和教学水平。建立的实训基地既可进行实习,又可进行实训。

实训基地包括校内实训基地和校外实训基地两部分。

（一）物业管理实训基地建设的基本原则

1. 校内实训基地建设的基本原则

校内实训基地有别于实验室、实习车间,是介于两者之间的一种人才培养空间,主要功能是实现课堂无法完成的技能操作,有目的、有计划、有组织地进行系统、规范并模拟物业管理实际岗位群的基本技能进行操作训练。校内实训基地的建设原则可概括为四个字,即真、高、开、通。真即真实的职业环境,尽可能贴近物业管理服务第一线,努力体现真实的职业环境,让学生在一个真实的职业环境下按照未来专业岗位群对基本技能的要求,得到实际操作训练和综合素质的培养。高即高技术含量,紧跟时代及物业管理发展前沿的综合性训练项目,体现物业管理行业的职业岗位要求,并使校内实训基地具有前瞻性、持久性。开即开放性好,在基地环境和总体设计上要具有社会开放性,不仅可以为校内学生提供基本技能实训场所,而且可以为社会提供全方位的服务,成为对外交流的窗口和对外服务的基地。通即通用性强,要充分利用校内有限资源,最大限度地节约资金,尽可能使所建设的实训基地适用性强,能进行多学科的综合实训,相关专业尽可能通用。

2. 校外实训基地建设的基本原则

在校内进行实训教学便于组织、管理,且易于操作,但同时也存在着校内实训基地设施设备不全、教师指导操作经验不足、与物业管理市场在一定程度上相脱节等局限性,不能让学生得到充分的实践锻炼。因此,在加强校内实训基地建设的同时,还应大力拓展校外实训基地,积极与有关的物业管理企业建立联系,通过互惠互利的原则,使双方在人才培养、设施设备支持、学生就业等各个领域开展合作,使之成为教学、培训等形式相结合的多功能实训基地。并随着物业管理实践教学的深化,逐步与物业管理企业建立深层次的合作关系,建立起产学结合、校企联合的新型教学体系。校外实训基地是学校按照物业管理专业人才培养目标的要求,紧紧依托物业管理行业,通过与相关物业管理企业签订实训基地协议,在互惠互利的基础上建立起相对稳定的实训基地。校外实训基地在培养物业管理专业学生综合职业素质、实践应用能力方面具有得天独厚的环境,可对学生直接进行现场培训与指导。校外实训基地建设的基本原则是:不求所有,但求所用,既要相对稳定,又要合作办学、产学结合。

（二）物业管理实训基地的建设

1. 校内实训基地的建设

在校内建立实训基地主要是要做到:第一,高起点、高标准,建立现代物业管理实训基地。确立让学生在“真实”的物业管理职业环境下得到职业技能和综合素养的训练,并使之

成为教学、科研、培训等相结合的多功能实训基地。第二,实训基地要有一定的规模及设施设备,并保证有充足的资金。为满足物业管理专业实训教学的需要,应千方百计地筹集实训教学所需资金,并使教学、科研及学生实际操作训练有机地结合起来。

2. 校外实训基地的建设

建立校外实训基地,对合作办学的物业管理企业有一定要求。首先物业管理企业要有积极性,愿意和学校共育物业管理人才,如果物业管理企业没有积极性、主动性,建立校外实训教学基地就无从谈起。其次,物业管理企业的职业岗位要能满足对学生能力培养的要求。物业管理企业是否有满足学生顶岗实习、实训要求的岗位,是实训教学基地选择因素中的核心。对物业管理企业职业岗位的评估应考虑岗位的性质、人员素质、典型性及岗位的完整性等能否满足学生职业技能培养的要求。

在校外实训基地,实训教学方案是在物业管理企业正常生产的前提下实施的,同时,校外实训教学基地一经建立应具有相对稳定性,在选择校外实训教学基地的过程中,物业管理企业的发展前景也是需要考虑的因素。

物业管理专业可以同时建立多个校外实训基地。不同的物业管理企业有不同的适合物业管理专业教学要求的典型岗位,要使学生获得典型岗位的技能训练,有时需要建立多个实训基地。物业管理企业的经营服务情况是个动态概念,一旦某个实训教学基地不能正常进行实训教学,其他的实训教学基地就为实训教学方案的实施提供了回旋的余地。

在选择作为校外实训基地的物业管理企业时,应首先选择有人才需求的物业管理企业作为实训教学基地,这样做有利于充分调动物业管理企业育人的积极性。学生在将来工作的单位顶岗实习,有利于学生管理,便于解决学生毕业前找工作与维持正常教学秩序的矛盾,在一定程度上作为实训教学基地的物业管理企业就成为学生就业择业的首选目标。

建立校外实训基地还应考虑物业管理企业必要的生活条件。学生在物业管理企业进行实习、实训不是短期行为,满足学生需要的食宿和活动场所是实训教学基地必不可少的条件。

在校外建立实训基地主要是要做到:第一,依托物业管理行业,建立校外实训基地。校外实训基地的建立主要通过专业教师联系,校企双方达成一致后签订协议。所联系的物业管理企业应考虑实训方便并具有实力和特色,在联系、实训、交往的过程中,循序渐进的与物业管理企业建立感情,并逐步开展各项合作,最后挂牌成为学校实训基地。校外实训基地无偿或优惠提供实训环境条件、实训设备及实训材料,有效解决了校内实训所面临的实训场所、环境及资金问题,且由物业管理企业聘请的兼职教师与学校的指导教师共同参与、联合指导学生的理论、技能学习,缓解了校内实训教学安排上的压力,实现了实训条件的社会沟通,使学生置身于现实工作场景中,并可建立模拟就业系统,企业接受或帮助推荐学生就业,实行预就业制。第二,合作办学。学校可以充分利用物业管理企业这个校外实训基地的真实环境、先进的设施设备以及具有丰富实践经验的实训指导教师等优质资源,解决了校内实训基地建设上的诸多问题。虽然校外实训基地不为高等职业院校所有,但高等职业院校却能充分对其加以利用,因而实现了“双赢”的局面。学生的接触面扩大了,学生的眼界开阔了,可充分调动学生的学习热情,使技能培养更能接近当今时代发展前沿。

六、物业管理实训基地的功能

物业管理实训基地的功能包括两个方面,即基本功能与综合功能。

（一）实训基地的基本功能

基本功能是建立实训基地必须达到的功能。它主要包括以下内容：

1. 完成实践教学任务

知识是能力的基础,在物业管理工作中人的知识与能力是相辅相成的,二者缺一不可。然而能力与知识二者并不等同,掌握了知识并不表示就具有了相应的能力,这就需要有一个知识向能力转化的过程。实训基地为理论与实践的结合提供了训练的场所,可使学生从书本上学到的理论知识通过在实训基地的训练尽快转化为能力。

2. 丰富学生的专业知识

物业管理应用型人才需掌握的知识与能力,不可能完全通过课堂教学的形式进行传授,并使学生完全掌握,尤其是专业知识和应用能力,即使一个学生各门课程的成绩都非常优秀,也并非一定意味着他在实际工作中就能干得非常出色,这些专业知识和应用能力需要在各种实践性环节中获取。在实训基地可对学生进行综合职业技能训练,并为学生提供学以致用的时间和空间,可以拓宽与丰富学生的专业知识面。

3. 提供职业岗位的实践环境

职业岗位知识与能力是物业管理应用型人才必须掌握的基本知识与能力。在实践教学中为了加强学生独立观察、分析和处理问题能力的培养,实训基地提供了一个现场模拟训练或真实训练的实践环境,在这个环境中让学生自己动手进行设计和操作,熟悉并掌握物业管理行业的主要基本技能、专业技术等,不仅可以使学生加深对课堂教学所学知识的理解,而且可使学生掌握一定的职业岗位知识与能力。

4. 培养创新精神和创新能力

培养学生的创新精神和创新能力是物业管理专业在人才培养中应注重的一个问题,学生具有创新精神和创新能力,主要是使学生具备以“创新”能力为核心的综合实践能力。学生要具有创新能力,首先要培养学生的创新精神。创新精神的培养可通过多种方式进行,其中在实训基地进行的一系列模拟训练,既可激发学生的创新意识,培养学生的创新精神,又可使学生的实践及创新能力得到提高,从而激发学生的创造、创新思维,并使学生创新的欲望最终转化为能力。

5. 提高职业素质和综合能力

学生到实训基地进行实践锻炼,可对学生爱岗敬业的情操、团结协作的精神、遵纪守法的习惯和综合能力素质等方面进行职业素质的养成教育,为他们今后走上工作岗位及其发展奠定基础。同时,通过开设不同的实训课程,让学生在物业管理实际工作中运用已经学过的专业知识和经过训练所获得的专业经验以及掌握的一些专业技能,通过群体协作来完成训练项目,使学生不仅能取得实际工作经验,并能培养学生团队协作精神、群体沟通技巧、组织管理能力和领导艺术才能等综合素质与能力。

（二）实训基地的综合功能

面对我国入世后教育所面临的机遇与挑战,从发展与需要出发并根据物业管理专业的特点,实训基地的功能不应仅仅局限在基本功能上,而应该能够进一步拓展其功能,为物业管理专业人才培养、职业技能培训、科技成果转化等提供强有力的支持。

1. 实训、培训、咨询全方位的服务功能

开拓实训、培训、咨询全方位的服务功能,融职业技术教育、职业技能培训和科技与社会

服务功能为一体,实现教学、培训、服务一条龙。市场竞争归根结底是人才与技术的竞争,要将科学技术迅速转化为生产力,就必须提高物业管理企业的员工素质和技术水平。物业管理的实际训练,可提高学生对新技术、新方法的应用能力,以增强其就业竞争力和市场适应力。随着物业管理企业对职工岗前培训和在职培训的需求量大幅增长,也迫切需要高校为其提供咨询和服务。所以,物业管理实训基地应充分发挥这方面的优势,积极开展职业教育实训、职业技术培训和各种专业咨询等,为物业管理企业发展提供多功能、全方位的服务。

2. 职业技术技能的培训、鉴定与考核功能

物业管理实训基地的建设应能代表物业管理行业发展的先进水平,应具备相应条件成为物业管理职业岗位培训、职业资格鉴定与考核的基地。根据物业管理职业岗位群或专业技术领域对知识和能力的要求,制订相应的培训大纲和设置培训项目,并按照政府劳动和社会保障部门及职业技能鉴定机构对大学生职业技能鉴定的具体要求,设置物业管理培训模块,建立试题库,供物业管理职业技术技能培训、鉴定与考核选择。通过对物业管理专业学生职业技能的培训与考核,使其在校期间就能积累“工作经验”,提前与社会接轨,可缩短就业上岗后的适应期,以尽快适应物业管理不同工作岗位的要求。

3. 应用课题的研究功能

在开展产学研结合、校企合作以及让学生参加生产实践的过程中,将物业管理实训基地建成应用课题的研究基地。物业管理企业是高职院校物业管理专业办学的强大后盾,而高职院校是物业管理企业发展的重要源泉,物业管理企业可通过各种形式参与实训基地的建设,而实训基地则可为物业管理企业提供各种类型的服务,校企双方优势互补、资源共享。物业管理实训基地可以在运作过程中注重理论与实践相结合,教学与生产服务相结合,开发与应用相结合,物业管理企业和高校合作,利用物业管理企业和高校双方的优势,联合承接物业管理活动中的应用课题,为物业管理企业解决现实中的实际问题。

七、物业管理实训基地的模式及运行

(一) 物业管理实训基地的模式

1. 实训基地管理形式可多样化

物业管理实训基地管理形式要实现多样化,就要改变实训基地建设在学校内部的单一模式。对于有些实习、实训项目,实训基地适合建在学校中,但要结合社会、经济及科学技术的发展不断加强投入与建设。对于有些专业性非常强的实习、实训项目,实训基地的建设可利用物业管理企业在职工培训方面的现有条件,根据高职院校物业管理专业学生培养和物业管理企业职工培训的共同需要,校企合作进行共同建设,并成为物业管理专业的校外实训基地。对有些通用性很强的实习、实训项目,实训基地可以在政府与物业管理行业、企业的支持下,建立面向地区的实训中心以及中外合作培训基地等,充分发挥资源共享的优势。

2. 实训基地建设投资主体可多元化

开辟政府、学校、物业管理企业多元化的投资渠道,充分发挥政府、高校与物业管理企业三方面的优势,多种渠道、多种方式筹集资金,资源共享,共同投资和建设物业管理实训基地。物业管理实训基地的建设应创新建设理念,积极探索学校自筹资金和物业管理企业进行投资等多渠道筹集资金的形式,共同投资建设实训基地。同时还应充分发挥社会各界对物业管理人才培养的积极性,努力扩大资金来源的渠道。

(二) 物业管理实训基地的运行

建立生产、教学、科研三结合的物业管理实训基地运行机制,加强三者之间的联系,以物业管理企业经营服务促进教学,将教学融入经济建设和物业管理企业发展,是知识经济时代和信息技术社会对物业管理实训基地可持续发展的重要保障。高职院校物业管理专业应与物业管理企业协作共建实训基地,优势互补、资源共享。充分利用实训基地的先进条件,为学生实习、实训和物业管理行业、企业员工培训以及物业管理应用课题研究等创造有利条件,形成教学、科研、生产经营与服务发展的良性循环。

八、物业管理实践教学的教材建设

为了搞好物业管理实践教学环节的教学,实习、实训教材的建设也是一个不容忽视的问题。在建立物业管理实践教学课程体系的同时,高等职业院校物业管理专业应组织教师编写相应的实习、实训教材及指导书。实习、实训教材及指导书应具有很强的针对性、实用性,符合高职学生的认知结构,且能够反映物业管理企业各个工作岗位的技能与要求,同时要把国内外最新知识、最新技术成果、经营管理经验与方法等内容充分体现到教材和新的课程体系中,使学生在学物业管理专业理论知识的同时,不仅能够掌握物业管理企业各个工作岗位的技能与要求,而且能够了解国内外最新的物业管理行业发展动态,最终达到专业理论水平和综合职业技能水平协调发展。

九、将职业道德教育融入物业管理实践教育过程中

物业管理专业的学生在实习、实训中应该能够受到现代企业精神的熏陶和严格的职业素质教育。在校内进行实习、实训,要求校内实训基地企业化,即按照物业管理企业的管理模式组织实训;在校外进行实习、实训,要求校外实训基地学校化,即按照学校的管理方式对学生进行实习、实训内容与任务的分配。凡是参加物业管理实习、实训的师生在条件允许的情况下,应统一着装,挂牌上岗,实习、实训要严格遵守《物业管理企业员工守则》,要求学生做到工作环境一尘不染,工作态度一丝不苟,以培养学生良好的敬业精神。指导教师在学习、实训中不仅要注意对学生职业能力与技能的考核,而且要有意识地树立学生的职业意识与职业道德,使学生尽快形成职业道德观念,并激发学生的职业兴趣,使其在高等职业院校的学习能够为其今后的工作打下坚实的基础。

十、物业管理实践教学环节的指导教师

物业管理实习、实训课程的指导教师应是“双师型”教师。现今高等职业院校师资队伍在一定程度上缺少专业带头人和“双师型”教师,物业管理专业也不例外。因而物业管理实践教学环节指导教师的培养这一问题显得非常重要。

(一)“双师型”教师的含义及应具备的条件

教育部在总结一些地方和学校的研究成果和实践的基础上,在《高职高专教育教学工作优秀学校评价体系》(征求意见稿)和《高职高专教育教学工作合格学校评价体系》(征求意见稿)中指出“双师型教师”是符合以下条件的教师:

- (1) 具有两年以上基层生产、建设、服务、管理第一线本专业实际工作经历,能指导本专业实践教学,且具有讲师(或以上)的教师职称;
- (2) 具有本专业实际工作的中级及其以上职称;
- (3) 主持(或主要参与)两项(及以上)应用性项目研究,研究成果已被社会企事业单位实际应用,具有良好的经济或社会效益。

(二)物业管理专业建立“双师型”师资队伍的必要性及意义