



广东省高等教育高职高专类教改项目  
《高等职业教育物业管理专业实践教学内容体系优化研究》

研究成果

# 物业管理

## 专业能力单元课程标准

WUYE GUANLI  
ZHUANYE NENGLI  
DANYUAN KECHENG BIAOZHUN

主编◎王健朴



重庆大学出版社

<http://www.cqup.com.cn>

广东省高等教育高职高专类教改项目  
《高等职业教育物业管理专业实践教学内容体系优化研究》

研究成果

00279307

# 物业管理

---

## 专业能力单元课程标准

---

**WUYE GUANLI**  
**ZHUANYE NENGLI**  
**DANYUAN KECHENG BIAOZHUN**

---

主编◎王健朴

重庆大学出版社

## 内容提要

本书是根据教育部教高[2006]16号文件《关于全面提高高等职业教育教学质量的若干意见》要“按照行业技术领域和职业岗位(群)的任职要求,参照相关的职业资格标准,改革课程体系和教学内容,建立突出职业能力培养的课程标准”的精神编写而成的。本书拟订了高等职业教育物业管理专业学生应掌握的34个能力单元课程标准。能力单元课程标准对每个能力单元涉及的能力要素、实操细化指标、鉴定方式、具体基础知识、考核所需的资源以及职业通识能力水平等方面做了详细的说明。

本书可作为高等职业教育物业管理专业学生的职业技能实操手册,也可作为高职物业管理专业及其他相关专业能力单元课程或实践课教材开发以及对学生有关技能水平考评的蓝本,还可供物业管理行业从业人员培训机构参考使用。

### 图书在版编目(CIP)数据

物业管理专业能力单元课程标准/王健朴主编.

—重庆:重庆大学出版社,2008.8

(高等职业教育物业管理专业系列教材)

ISBN 978-7-5624-2614-1

I. 物… II. 王… III. 物业管理—课程标准—高等学校: 技术学校 IV. F293.33-41

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2008)第 132462 号

### 物业管理专业能力单元课程标准

王健朴 主 编

责任编辑:林青山 李文杰 版式设计:林青山  
责任校对:秦巴达 责任印制:赵 晨

\*

重庆大学出版社出版发行

出版人:张鸽盛

社址:重庆市沙坪坝正街174号重庆大学(A区)内

邮编:400030

电话:(023) 65102378 65105781

传真:(023) 65103686 65105565

网址:<http://www.cqup.com.cn>

邮箱:fxk@cqup.com.cn(市场营销部)

全国新华书店经销

自贡新华印刷厂印刷

\*

开本:787×1092 1/16 印张:9 字数:181千

2008年8月第1版 2008年8月第1次印刷

ISBN 978-7-5624-2614-1 定价:18.00元

---

本书如有印刷、装订等质量问题,本社负责调换  
版权所有,请勿擅自翻印和用本书  
制作各类出版物及配套用书,违者必究

# 前 言

本书是广东省高等教育高职高专类教改项目《高等职业教育物业管理专业实践教学内容体系优化研究》的研究成果,并得到了研究经费资助。

按照教育部教高[2006]16号文件《关于全面提高高等职业教育教学质量的若干意见》的精神要求,我国高等职业技术教育各专业课程改革的核心是按照行业技术领域和职业岗位(群)的任职要求,参照相关的职业资格标准,改革课程体系和教学内容,建立突出职业能力培养的课程标准,规范课程教学的基本要求,提高课程教学质量。因此,拟订高等职业教育物业管理专业课程标准是物业管理行业和高等职业技术学院物业管理专业一项十分迫切的任务。本书是我们在高等职业教育物业管理专业教学改革中,紧密依靠行业,调研了10余家全国著名物业管理企业的岗位能力需求,在行业专家参与和指导下,参照物业管理员国家职业资格标准,拟订的高等职业教育物业管理专业学生应掌握的34个能力单元课程的能力标准。本书对高等职业教育物业管理专业每个能力单元课程所涉及的能力要素、实操细化指标、关键能力水平、鉴定方式、具体基础知识及考核所需的资源等做了详细的说明。

本书各能力单元的主要执笔人为:王健朴:项目综述和课程标准说明、GZWYGL001至GZWYGL011;李文雅:GZWYGL012至GZWYGL016;王友祥:GZWYGL017至GZWYGL019;曹润泉:GZWYGL020至GZWYGL022;熊璐瑛:GZWYGL023至GZWYGL025;李世业:GZWYGL026、GZWYGL027;李丹容:GZWYGL028;宋志勇:GZWYGL029;周雪:GZWYGL030;韦东生:GZWYGL031;黄伟彪:GZWYGL032;曾桦:GZWYGL033;王咸锋:GZWYGL034。本书由王健朴任主编,负责修改和定稿;李文雅任副主编。

我们希望在物业管理专业能力单元课程标准的基础上,开发出一系列高等职业教育物业管理专业能力单元课程教材,实现高等职业技术教育物业管理专业学历教育体系与职业资格证书培训体系的结合,促进我国物业管理专业高职学历教育和公民终身培训的可持续发展。但由于高等职业教育物业管理专业能力单元课程标准项目研究的时间还相对较短,而教学实践周期又长,本书仅是对高等职业教育物业管理专业能力标准开发的一个初步尝试,其中难免会有疏漏和不妥之处,衷心希望广大读者提出宝贵的修改意见。

编 者  
2008年7月

# 目 录

|    |                                  |     |
|----|----------------------------------|-----|
| 0  | 项目综述和课程标准说明 .....                | 1   |
| 1  | 搜集、整理物业资料( GZWYGL001) .....      | 7   |
| 2  | 分析物业资料( GZWYGL002) .....         | 10  |
| 3  | 实施物业管理的早期介入( GZWYGL003) .....    | 14  |
| 4  | 协调业主入伙( GZWYGL004) .....         | 18  |
| 5  | 执行物业管理计划( GZWYGL005) .....       | 22  |
| 6  | 提高客户服务质量( GZWYGL006) .....       | 26  |
| 7  | 实施物业采购管理( GZWYGL007) .....       | 29  |
| 8  | 维护受托物业( GZWYGL008) .....         | 33  |
| 9  | 开发环境管理战略( GZWYGL009) .....       | 37  |
| 10 | 员工招聘管理和岗前培训( GZWYGL010) .....    | 41  |
| 11 | 实施房屋租赁管理与服务( GZWYGL011) .....    | 45  |
| 12 | 使用及保持物业信息数据库( GZWYGL012) .....   | 49  |
| 13 | 物业服务资金管理( GZWYGL013) .....       | 52  |
| 14 | 协调风险管理系统( GZWYGL014) .....       | 56  |
| 15 | 实施财务管理( GZWYGL015) .....         | 60  |
| 16 | 预算复杂维修项目成本( GZWYGL016) .....     | 64  |
| 17 | 协调物业共用设备设施维修( GZWYGL017) .....   | 68  |
| 18 | 协调房屋建筑新建、修缮与养护( GZWYGL018) ..... | 72  |
| 19 | 实施消防管理( GZWYGL019) .....         | 77  |
| 20 | 环境卫生管理( GZWYGL020) .....         | 81  |
| 21 | 组织和监督灾害工作( GZWYGL021) .....      | 85  |
| 22 | 实施绿化养护管理( GZWYGL022) .....       | 89  |
| 23 | 实施物业管理投标( GZWYGL023) .....       | 93  |
| 24 | 客户接待服务( GZWYGL024) .....         | 98  |
| 25 | 安全保卫服务( GZWYGL025) .....         | 102 |
| 26 | 拟写物业服务企业常用文书( GZWYGL026) .....   | 106 |
| 27 | 在职场中用英语进行有效交流( GZWYGL027) .....  | 109 |
| 28 | 处理业主投诉( GZWYGL028) .....         | 112 |
| 29 | 识读房屋建筑图( GZWYGL029) .....        | 116 |

|    |                            |     |
|----|----------------------------|-----|
| 30 | 员工行为管理(GZWYGL030)          | 119 |
| 31 | 实施物业共用设施设备保养和检查(GZWYGL031) | 123 |
| 32 | 实施房屋装修管理与监护(GZWYGL032)     | 128 |
| 33 | 保持公共关系(GZWYGL033)          | 132 |
| 34 | 实施计算机操作(GZWYGL034)         | 136 |

# 0 项目综述和课程标准说明

## 0.1 高职物业管理专业教学内容体系研究项目综述

提高学生的职业能力是高职高专教育的根本任务,而提高学生职业能力的关键是要对教学内容体系进行改革。但同时要看到,教学内容体系改革是高职高专教学改革的重点。2005 年广东建设职业技术学院物业管理教研室、广东建工集团恒福物业有限公司和广州万宁物业管理有限公司等 4 家具有国家一级物业管理企业资质企业开始合作开展物业管理职业教育研究项目。项目选择了“高等职业教育物业管理专业教学内容体系研究”这一领域作为项目研究的重点,2006 年初先后获得两项科研课题立项,一项是高职高专教育土建类专业建设指导委员会科研课题《高等职业教育物业管理专业实践教学内容体系研究》,另一项是广东省高等教育高职高专类教改课题《高等职业教育物业管理专业实践教学内容体系优化研究》。两个课题的主要研究目标分别是拟订和优化物业管理专业能力单元课程标准,包括能力单元操作标准和考核指南,构建以能力单元课程为主体的物业管理专业教学内容体系和课程体系。在这之后不久,教育部下达教高[2006]16 号文《关于全面提高高等职业教育教学质量的若干意见》。该文件明确指出:“我国高等职业技术教育各专业课程改革的核心是按照行业技术领域和职业岗位(群)的任职要求,参照相关的职业资格标准,改革课程体系和教学内容,建立突出职业能力培养的课程标准,规范课程教学的基本要求,提高课程教学质量。”由此可以确认我们之前所确定的研究目标符合我国职业技术教育改革的需要。

项目从我国国情出发,借鉴德国的学习领域-学习情景设计和澳大利亚职业教育培训包能力标准开发方面的先进经验,通过 2 年多的探索实践,开发出物业管理专业能力单元课程标准,涵盖了物业管理职业能力单元课程的操作标准和考核指南两个方面的内容,体现了当前国际职业技术教育“以就业为导向、以能力为本位、以学生为中心”的课程改革方向。

### 0.1.1 职业能力单元课程的内涵

#### 1) 职业能力单元课程的概念

职业能力单元课程就是按照职业(工种)岗位能力要求,将从事该职业岗位的人员所应具备的知识和掌握的职业技能、职业态度进行分解,形成岗位能力标准,并将

其转换成课程,这个课程就是职业能力单元课程。在职业技术教育中,一个专业的全部职业能力单元课程构成该专业教学内容体系以及课程体系的核心部分。

## 2) 职业能力单元课程开发的理念

关于职业能力单元课程的开发,本项目遵循了“行业引领、能力本位、模块结构”的理念,根据这一理念,探索创建了一套以职业能力为本位的课程开发方法。

## 3) 职业能力单元课程的特征

(1) 职业能力单元课程是建立在职业岗位能力标准基础上,以能力为本位、以就业为导向、学历证书与资格证书相衔接的实践性课程。

(2) 与职业资格证书相衔接的能力单元课程是整个课程体系的核心部分,在全部学分中占有约 70% 的比重。

(3) 以能力标准为能力单元课程开发主线和教学纲要,并作为鉴定和评价学生学习质量的尺度。

(4) 倡导“理论知识够用为度”的原则,在整个专业课程框架体系中尽量减少理论课,基础理论知识除了在单独开设的专业基础理论课程中讲授外,大部分专业基础理论知识将融入能力单元课程。

(5) 将专业理论教学与实践教学融为一体,教室、实验和实训室融为一体,学习环境就是工作环境或模拟仿真工作环境。

(6) 强调学生的职业通识能力(关键能力)培养。职业通识能力是在不同的组织结构和工作中有效地参与工作所必备的能力,并着重表明在综合性的工作环境里应用知识和技能的能力,也就是具有在几种职业中就职的能力——跨职业的能力和可持续性发展的能力。我们确认的职业通识能力为 6 个方面:收集、整理和分析信息;计划、组织和实施工作任务;交流想法、信息与合作;应用数学思想和方法;解决问题和应变;应用技术。把职业通识能力教育始终贯穿于整个教育培养的各个环节,并在每一个专业能力单元课程中进行考核,实现职业技能培养与职业通识能力培养相统一。

(7) 根据学生个体需求,在能力单元课程中设置选修课。我们开发了 34 个物业管理专业能力单元的操作标准,对应 34 门能力单元课程。允许学生在这 34 门能力单元课程中进行选择,修满学分即可毕业;同时,为满足优秀学生的需要,允许学生在规定学分外多选课程学习。

## 0.1.2 职业能力单元课程的开发

本项目的能力单元课程开发是在广东职业能力鉴定机构、广东物业管理行业协会、广州物业管理研究会以及物业服务企业专家的指导和参与下进行的。本项目能力单元课程开发人员由物业服务企业的高层管理者和高职院校物业管理专业教师共同组成。能力单元课程开发全体人员在充分讨论研究的基础上,共同确定了课程开

发的原则和依据,并在工作中共同遵循。

### 1)能力单元课程开发的原则

- 目标效益原则
- 联系实际原则
- 依托行业原则
- 能力本位原则
- 利于推广原则

### 2)能力单元课程开发依据

- 社会人文需求
- 行业企业需求
- 学生发展需求

在能力单元课程开发中力求做到两个结合:理论与实际相结合,职业能力与职业识能力相结合。在课程内容上注意三个衔接:一是注意与职业岗位的新知识、新技术、新工艺、新方法衔接;二是注意与企业对员工的职业态度要求相衔接;三是注意与国家物业管理员职业资格证书的考核鉴定内容相衔接。

### 3)职业能力单元课程开发的主要内容

职业能力单元课程开发是由计划和开发组成的一个系统工程,主要由5个环节组成。

#### (1)行业人才能力需求分析和学生学习需求分析。

本项目严格按照科研规律,首先通过多种形式和渠道,进行了有关高等职业教育物业管理专业能力单元课程开发方面资料的搜集、整理和分析工作。并在2006年3—7月面向广东建设职业技术学院物业管理专业01、02级毕业生和广州市、海口市物业服务企业进行了问卷调查。共发放问卷298份,收回有效答卷214份,答卷人数占全部调查对象总数的71.1%,显示了本次调查结果的代表性。此次调查的内容,围绕“物业服务企业人才能力需求状况”、“学校在实践教学方面存在的问题”、“影响提高高职院校实践教学质量的主要因素”和“高职院校物业管理专业学生应掌握的职业技能”等方面展开。另外还召开了4次由学校实训基地和学生参加的座谈会,走访了国内多家建设类高职院校,访问了澳大利亚TAFE北悉尼学院,并通过网络资源获得了有关各类学校、企业以及组织机构等方面的信息资料,进行了有关文献资料的整理和分析。通过以上对行业企业和学校的调研活动,了解了物业管理行业发展对技能型人才的需求趋势,分析了行业相关职业岗位(工种)对从业人员所必须具备的知识、技能和职业态度,以此作为能力单元课程开发的依据。通过对学生学习特征和学习期望值分析,确认了学生参与学习的具体学习目标。

#### (2)选择并安排学习内容,确定高职教育物业管理专业课程框架。

从职业工作岗位分析入手,并将学生的学习目标与国家物业管理职业资格证书

的能力标准进行比较,确认了高职学生需要学习掌握的能力。将职业岗位的具体任务按实际工作程序和规范分解为序列化的考核鉴定项目,每一考核鉴定项目即为一个能力单元课程。本项目通过举办研讨会、德尔菲法等多种方法确定首批开发 34 个职业能力单元的操作标准和考核指南,由它们组成物业管理专业(高职层次)能力单元课程包。专业能力单元课程、公共必修课程和专业理论基础课程共同构成了高职教育物业管理专业课程框架。

表 0.1 高职教育物业管理专业课程框架

| 课程性质                                | 课程名称(学分)                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
|-------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 公共必修课程(共 8 门,14 学分)                 | 思想道德修养与法律基础(3);马克思主义、毛泽东思想、邓小平理论和“三个代表”重要思想(3);形势与政策(1);体育(3);军训与国防教育(2);职业道德与就业指导(1);心理与卫生(0.5);公益劳动(0.5)                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
| 专业理论基础课程(共 4 门,20 学分)               | 英语(8);高等数学(5);经济学基础(4);经济法(3)                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
| 专业能力单元课程(共 34 门,95 学分;学生必须修满 72 学分) | 搜集、整理物业资料(3);分析物业资料(3);实施物业管理的早期介入(2);协调业主入伙(2);执行物业管理计划(3);提高客户服务质量(3);实施物业采购管理(2);维护受托物业(2);开发环境管理战略(3);员工招聘管理和岗前培训(3);实施房屋租赁管理与服务(3);使用及保持物业信息数据库(3);物业服务资金管理(2);协调风险管理系统(3);实施财务管理(4);预算复杂维修项目成本(3);协调物业共用设备设施维修(3);协调房屋建筑新建、修缮与养护(3);实施消防管理(2);环境卫生管理(2);组织和监督灾害工作(2);实施绿化养护管理(3);实施物业管理投标(3);客户接待服务(2);安全保卫服务(2);拟写物业服务企业常用文书(3);在职场中用英语进行有效交流(4);处理业主投诉(3);识读房屋建筑图(3);员工行为管理(3);实施物业共用设备设施保养和检查(3);实施房屋装修管理与监护(3);保持公共关系(3);实施计算机操作(3) |

注:学生修满 106 学分方可毕业。

### (3)开发能力单元课程标准。

能力单元课程标准包括能力操作标准和考核指南。能力操作标准是描述有关能力单元按照职业岗位要求所进行的活动,即工作取得成功的具体要求。考核指南提供对学生的单元能力进行恰当考核的依据。它首先表述有关考核的概括性要求,其次指出在确定学生的能力水平时需要强调的每一个细节,还明确教师考核时应确定采用什么标准作为参照,选择什么考核方法以及完成有关能力单元课程所需的教学资源 and 特殊要求,以及考核对证据、基础知识、技能等方面的要求,对职业通识能力等级的确认等方面。

(4)开发弹性学习教学材料。

在教学材料开发中要依据能力单元课程标准,将学习内容和教学活动一并开发,为学生提供形式多样的学习材料。

(5)开发相应的鉴定工具。

依据能力单元课程标准,根据学生特征和学习内容,开发相应的鉴定工具,确保有效地收集鉴定依据。

2006年9月至2007年3月,本项目组织完成了34个物业管理专业能力单元课程标准的起草任务,随后依照所起草的课程标准编写了学习材料,并先后对广东建设职业技术学院物业管理专业04级、05级学生在4个实训基地公司下属的21个住宅小区和商业大厦进行实训。在实训过程中,依照所起草的34个物业管理职业能力单元课程标准对学生进行了考核。在听取实训企业管理人员、实训指导教师和学生意见的基础上,先后对34个物业管理职业能力单元课程标准进行了两次修改。2008年4月,完成了本项目研究的主要成果即本书:《物业管理专业能力单元课程标准》。

## 0.2 物业管理专业能力单元课程标准说明

### 0.2.1 物业管理专业能力单元课程标准的主要组成元素说明

本书涵盖了高等职业教育物业管理专业的34个能力单元的课程标准。所有课程标准都具有共同的项目元素,如下表:

表0.2 物业管理专业能力单元课程标准的主要组成元素说明

| 项 目    | 描 述                                                                                                                     |
|--------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 单元名称   | 每个单元名称是对有关单元工作职能的简单描述                                                                                                   |
| 单元代码   | 用于识别能力单元。每个能力单元均有一个唯一的代码。高等职业教育物业管理专业能力单元课程标准代码由6位汉语拼音字母GZWYGL与3位阿拉伯数字组成。汉语字母含义:GZ—高等职业教育,WYGL—物业管理专业。3位阿拉伯数字是该能力单元的序列号 |
| 能力单元描述 | 简单介绍了该能力单元课程标准所设立的内容及其包括的知识和技能,是对单元名称的进一步说明                                                                             |
| 能力领域   | 用于识别该能力单元所主要对应的职业岗位工作性质。物业管理职业能力领域分为企业管理与开发、日常客户服务与公共关系、建筑物与物业设备维护、安全服务、环境管理5个方面                                        |
| 能力要素   | 说明了构成能力单元课程标准的技能要求。必须达到每个能力要素才能获得能力,因为每个要素均是能力单元课程标准涵盖的工作职能的组成部分                                                        |

续表

| 项 目            | 描 述                                                       |
|----------------|-----------------------------------------------------------|
| 实操细化指标         | 描述了证明具备能力所需要的行为表现。详细说明了必备的技能以及这些技能应该达到的水平                 |
| 鉴定方式           | 说明了考核时所要求的收集证据的方式                                         |
| 权重/%           | 说明了该项指标在全部指标中的重要程度                                        |
| 考核指南           | 定义了需要收集何种事实依据作为能力单元课程标准的评价鉴定。详细说明了获得能力的知识和操作的要求以及必要的态度和技能 |
| 考生应掌握的主要基础知识   | 本部分详细说明了完成本能力单元操作所应掌握的重要基础知识                              |
| 考核所需的资源        | 本部分详细说明为了有效地开展能力鉴定所需要的资源                                  |
| 学生应满足的职业通识能力水平 | 与所有能力单元课程标准相关的有 6 种职业通识能力,它们贯穿在任何一种工作中                    |

### 0.2.2 对高等职业教育物业管理专业能力单元操作能力水平等级标准的建议

我们建议高等职业教育物业管理专业能力单元操作能力水平分为 4 个等级,见下表:

表 0.3 能力单元操作能力水平等级标准

| 水平等级 | 描 述                                                            |
|------|----------------------------------------------------------------|
| 4    | 能高质、高效地完成此项技能的全部内容,并能解决遇到的特殊问题,能够展示对遇到的复杂问题进行了分析、评价和解释         |
| 3    | 能圆满完成此项技能的全部内容,能够展示对需要判断、选择的问题进行了正确的判断和选择,并对自己的判断和选择做出正确的解释和应用 |
| 2    | 能圆满完成此项技能的全部内容,并不需要任何指导                                        |
| 1    | 能圆满完成此项技能的全部内容,但需要帮助和指导;仅能圆满完成此项技能的部分内容                        |

合格表示全部能力要素的操作都能达到 2 级水平;良好表示全部能力要素的操作都能达到 3 级水平;优秀表示全部能力要素的操作都能达到 4 级水平。

# 1 搜集、整理物业资料(GZWYGL001)

## 1.1 能力单元名称

搜集、整理物业资料。

## 1.2 能力单元描述

本能力标准详细阐述了学生完成《搜集、整理物业资料》能力单元课程学习任务所应取得的成果。通过实践教学,学生应具有从各种来源获得资料和整理资料的能力。

## 1.3 能力领域

企业管理与开发。

## 1.4 能力要素、实操指标和证据表

| 能力要素      | 实操细化指标                                            | 鉴定方式                      | 权重/% |    |
|-----------|---------------------------------------------------|---------------------------|------|----|
| 1. 搜集物业资料 | 1.1 按照国家物业管理有关规定和企业的要求,在与有关人员协商的基础上,准确地列出所需要的物业资料 | 观察实操/观察模拟情景操作             | 5    | 60 |
|           | 1.2 制订调查方案                                        | 审查书面报告                    | 10   |    |
|           | 1.3 设计调查表、调查问卷                                    | 审查书面报告                    | 30   |    |
|           | 1.4 按照法律、国家物业管理有关规定和企业的要求,搜集所需要的相关物业资料            | 观察实操/观察模拟情景操作/审查日志/审查工作记录 | 10   |    |
|           | 1.5 搜集资料的方法应当可靠,并能有效地使用商业设备、技术和充分利用时间和资源          | 口头/书面问答                   | 5    |    |
| 2. 整理物业资料 | 2.1 按照企业的程序,审核所搜集的物业资料的有效性和可靠性                    | 审查书面报告/审查第三方证明报告          | 5    | 40 |

续表

| 能力要素      | 实操细化指标                         | 鉴定方式        | 权重/% |    |
|-----------|--------------------------------|-------------|------|----|
| 2. 整理物业资料 | 2.2 对原始资料进行恰当地分组,建立相关物业资料台账并归档 | 审查工作记录      | 10   | 40 |
|           | 2.3 编制分组数列                     | 审查工作记录      | 5    |    |
|           | 2.4 制作频数分布表、统计表和统计图            | 观察实操/审查书面报告 | 20   |    |

## 1.5 考核指南

考核指南提供对学生的本单元技能水平进行恰当考核的依据。首先表述有关考核的概括性要求,其次指出在确定学生的能力水平时需要强调的每一个细节。

### 1) 考生必须能够提供下列证据

- (1) 为获取资料所编写的调查方案。
- (2) 所设计的调查表、调查问卷。
- (3) 从各种来源所获得的原始资料。
- (4) 审核资料,把资料整理成适合提交的表格形式。

### 2) 考生应掌握的主要基础知识和有关情况

- (1) 搜集资料的方式、方法。
- (2) 样本的抽取方法。
- (3) 数据的分组。
- (4) 汇总资料的方法。
- (5) 财产资料和信息的外部和内部来源。
- (6) 调查问卷的设计技巧。
- (7) 统计表的编制。
- (8) 相关法律上的要求及企业的政策和程序。
- (9) 安全程序和安全地记录。

### 3) 考生应掌握的技能

- (1) 计算机操作技能:用 Excel 制作频数分布表、统计表和统计图。
- (2) 阅读和写作技能:校对和审查资料;按恰当的格式起草和提交报告。
- (3) 组织技能。
- (4) 保存记录和数据库:将所需要的各种信息按重要性排序;使用企业的档案管理系统。
- (5) 人际关系技能:与不同社会阶层、不同文化、道德背景以及不同体力和脑力水

平的人们沟通;与有关人员建立联系,以便获得财产信息。

(6)解决问题技能:对矛盾的、含糊不清的、不适合的或不一致的资料进行处理。

(7)分析技能:审查和解释资料。

#### 4)考核所需的资源

(1)胜任的考核教师:具有“双师”资格的教师、物业公司管理处部经理或具有相关实践经验的管理人员。

(2)能力标准。

(3)考核场地:物业管理职场/模拟实验室。

(4)考核工具、设备、材料:电话、复印机、办公用品;基础资料:相关的文件和表格、客户资料;练习与观察清单、口头/书面问题清单、文档证据材料收集清单。

(5)考生的特殊要求。

(6)时间和必要的资金。

#### 5)对证据有效性和充分性方面的要求

(1)考生能力水平的充分表现需要一个适当的时期。

(2)有时需要对考生进行分环节考核:只有在上一环节考核通过后,才可安排下一环节的考核。

(3)考核可以在模拟项目系统下进行:模拟项目系统必须包括与本能力单元每一元素相关的证据。证据必须覆盖从搜集资料到整理资料的全部活动。

#### 6)职业通识能力水平

职业通识能力是在不同的组织结构和工作方式中有效地参与工作所必备的能力,并着重表明在大多数工作中应用知识和技能的能力,也就是具有在几种职业中就职的能力——跨职业的能力和可持续性发展的能力。下表第3列中的数字表示了本能力单元的职业通识能力应满足的指定水平。数字1表示一级水平:具有在固定的工作条件和过程中进行有效工作的能力;数字2表示二级水平:具有在管理和优化的工作条件下完成相关工作的能力;数字3表示三级水平:具有对工作环境和工作过程进行设计、开发和评估的能力。

| 职业通识能力       | 应用举例                                    | 指定水平 |
|--------------|-----------------------------------------|------|
| 搜集、整理和分析信息   | 按既定的方式搜集、整理和评估资料                        | 3    |
| 计划、组织和实施工作任务 | 制定一个关于搜集物业资料的计划和时间表                     | 2    |
| 交流想法、信息与合作   | 同委托人和同事证实所需要的物业资料和信息;同指导人员和同事合作,获得建议和反馈 | 3    |
| 应用数学思想和方法    | 编制分布数列                                  | 2    |
| 解决问题和应变      | 使用各种分析技术以适合各种资料的要求                      | 2    |
| 应用技术         | 使用计算机对数据进行排序                            | 2    |

## 2 分析物业资料(GZWYGL002)

### 2.1 能力单元名称

分析物业资料。

### 2.2 能力单元描述

本能力标准详细阐述了学生完成《分析物业资料》能力单元学习任务所应取得的成果。通过实践教学,学生应具有运用调研技术分析资料、提出建议的能力。

### 2.3 能力领域

企业管理与开发。

### 2.4 能力要素、实操指标和证据表

| 能力要素      | 实操细化指标                                      | 鉴定方式        | 权重/% |    |
|-----------|---------------------------------------------|-------------|------|----|
| 1. 分解目标   | 1.1 按照企业的程序,及时地分析物业资料的有效性和可靠性               | 口头/书面问答     | 10   | 20 |
|           | 1.2 把调研目的细化,并列出所需分析的指标体系                    | 审查书面文件      | 10   |    |
| 2. 分析物业资料 | 2.1 运用有效的和可靠的资料分析方法,对事实、问题、形式、相互关系和趋势进行分析判断 | 口头/书面问答     | 20   | 40 |
|           | 2.2 分析结论应有证据支持,并对实现企业的目标和委托人的要求有用           | 审查书面文件及相关记录 | 10   |    |
|           | 2.3 对于分析物业资料时遇到的难题,必要时请教专家                  | 口头/书面问答     | 10   |    |

续表

| 能力要素    | 实操细化指标                                     | 鉴定方式               | 权重/% |    |
|---------|--------------------------------------------|--------------------|------|----|
| 3. 提交成果 | 3.1 分析成果(调研报告)要以恰当的格式、风格和结构,使用清晰和准确的文字提交   | 审查调研报告             | 20   | 40 |
|         | 3.2 按照企业和法律上的要求,向有关人员提交和报告成果               | 口头/书面问答            | 10   |    |
|         | 3.3 收集和审查有关成果实用性和充分性方面的反馈建议,以便对未来的分析过程有所改进 | 口头/书面问答/审查<br>工作记录 | 10   |    |

## 2.5 考核指南

考核指南提供对学生的本能力单元操作能力进行恰当考核的依据。首先表述有关考核的概括性要求,其次指出在确定学生的能力水平时需要强调的每一个细节。考核指南是本能力标准的组成部分,应当结合其他部分的内容进行研读。

### 1) 考生必须能够提供下列证据

(1)使用恰当的分析技术方法,如平均数、标准差、移动平均法、回归分析及趋势分析法。

(2)使用适当的计算机软件分析数据。

(3)符合要求的调研报告。

### 2) 考生应掌握的主要基础知识和有关情况

(1)分析方法。

(2)安全程序和安全地记录。

(3)企业的政策和程序。

(4)财产资料和信息的外部来源。

(5)可用于分析资料的应用软件。

(6)有效沟通的原则。

(7)相关法律上的要求。

### 3) 考生应掌握的技能

(1)计算机操作技能:使用软件包整理和分析资料;编制各种报告。

(2)阅读和写作技能:校对和审查资料;按恰当的格式起草和提交报告。

(3)组织技能:保存记录和数据库;将所需要的各种信息按重要性排序;使用企业