

内部资料，严禁外传

上海邦德职业技术学院

2019 级物业管理专业 教学大纲汇编



教务科研处

2019 年 7 月

目 录

《住宅小区物业管理与服务》课程教学大纲.....	4
《住宅小区物业管理与服务》课程实训教学大纲.....	8
《专业市场管理》课程教学大纲.....	11
《专业市场管理》课程实训教学大纲.....	14
《服务企业管理》课程教学大纲.....	17
《服务企业管理》课程实训教学大纲.....	20
《沟通技巧》课程教学大纲.....	24
《会展场馆管理与服务》课程教学大纲.....	31
《酒店及旅游物业管理》课程教学大纲.....	40
《酒店及旅游物业管理》课程实训教学大纲.....	44
《民用建筑结构与设备》课程教学大纲.....	48
《民用建筑结构与设备》课程实训教学大纲.....	53
《商业中心管理与服务》课程教学大纲.....	56
《商业中心管理与服》课程实训教学大纲.....	82
《社交礼仪与职业素养》课程教学大纲.....	86
《社交礼仪与职业素养》课程实训教学大纲.....	89
《物业管家服务》课程教学大纲.....	93
《物业管理职业素养》课程教学大纲.....	99
《物业管理职业素养》课程实训教学大纲.....	104
《物业管理法律法规》课程教学大纲.....	109
《物业管理法律法规》课程实训教学大纲.....	116
《物业管理概论》课程教学大纲.....	119
《物业管理概论》课程实训教学大纲.....	131
《物业管理实务上》课程教学大纲.....	135
《物业管理实务上》课程实训教学大纲.....	146
《物业管理实务下》课程教学大纲.....	151
《物业管理实务下》课程实训教学大纲.....	161
《物业管理信息系统》课程教学大纲.....	165

《物业管理英语》课程教学大纲.....	173
《物业管理英语》课程实训教学大纲.....	178
《写字楼管理与服务》课程教学大纲.....	183
《写字楼管理与服务》课程实训教学大纲.....	188
《业主心理与行为分析》课程教学大纲.....	192
《业主心理与行为分析》课程实训教学大纲.....	195

《住宅小区物业管理与服务》课程教学大纲

课程名称：住宅小区物业管理与服务

适用专业：物业管理

总学时： 32

一、课程的性质、目的和任务

（一）课程的性质

《住宅小区物业管理与服务》课程是物业管理类的一门专业必修课程。可以让学生对常见的住宅小区的物业有更深入的了解和认识，加强专业性学习，提升能力。

（二）课程的目的

物业管理是一门新兴的管理课程，它既是房地产综合开发的延续和完善，又是现代化城市管理和房地产经营管理的重要组成部分。讲授本科课程的目的，让学生掌握住宅物业管理的基本能力和方法及其基本运作规律，培养学生实际管理的能力。

（三）课程的任务

通过该门课程的学习，使学生了解住宅小区的物业管理与服务，熟悉常见的住宅小区物业管理方法，掌握小区管理的基本方法和技能，完善学生的知识结构，提高学生的整体知识水平和综合素质，具有发现问题、分析问题、解决问题的能力，把学生培养成为从事物业管理工作的复合型、应用型人才，并为学生今后继续学习和终身发展奠定一定的理论基础。

二、本课程教学的基本内容和要求

第一章住宅小区物业管理概述

通过本章学习使学生对物业管理工作有个基本认识。物业管理工作的主要内容、住宅物业管理的基本特征以及相关内容。本单元主要是介绍住宅物业管理与物业管理方面的知识。

第二章住宅小区物业管理的法律基础和基本制度

通过本章学习使学生对物业管理工作的法律法规，物业管理的基本制度以及

一些常见的纠纷的处理和防范操作,加强住宅物业管理方面理论与实际操作相结合的能力。

第三章 住宅小区物业管理标准与规范

了解住宅小区物业管理标准以及住宅小区物业服务费的测算方法,熟悉住宅小区物业管理方法。

第四章 住宅小区的客户服务

熟悉常见的住宅小区客户服务内容以及规范性操作。

第五章 住宅小区房屋及设备设施的管理与维护

了解住宅小区房屋及设备设施的基本管理与维护。

第六章 住宅小区入住与装修管理

了解住宅小区入住服务内容以及小区内部装修管理的基本知识。

第七章 住宅小区公共秩序管理与服务

熟悉住宅小区公共安全防范管理与服务,消防相关管理知识以及基本车辆管理,突发事件的处理及应急预案,提高防范能力。

第八章 住宅小区环境管理

掌握住宅小区环境污染治理以及住宅小区和内部清洁卫生管理、常见的住宅小区绿化养护管理等。

第九章 住宅小区物业管理档案管理

住宅小区物业管理档案管理的内容与要求以及常见的住宅小区物业管理档案的建立与使用管理,并对物业管理档案的检索与保存的方法进行学习。

三、课程学时分配

序号	教学内容	理论讲课学时	习题课学时	实习/实训课学时	小计	备注
1	第一章 住宅小区物业管理概述	2			2	
	第一节 物业与物业管理概念					
	第二节 住宅小区物业管理的基本特征					
2	第三节 住宅小区物业管理的内容	2			2	
3	第二章 住宅小区物业管理的法律基础和基本	2			2	

	制度					
	第一节 住宅小区物业管理法律常识					
4	第二节 住宅小区物业管理基本制度 第三节 住宅小区物业管理常见纠纷的处理与防范	2		2	4	
5	第三章 住宅小区物业管理标准与规范 第一节 住宅小区物业管理标准 第二节 住宅小区物业服务费的测算	2			2	
6	第四章 住宅小区的客户服务 第一节 住宅小区客户服务内容 第二节 住宅小区客户服务规范	4		4	8	
7	第五章 住宅小区房屋及设备设施的管理与维护 第一节 住宅小区房屋管理与维护 第二节 住宅小区设备设施管理与维护	2			2	
8	第六章 住宅小区入住与装修管理 第一节 住宅小区入住服务内容 第二节 住宅小区装修管理	2			2	
9	第七章 住宅小区公共秩序管理与服务 第一节 住宅小区公共安全防范管理与服务 第二节 住宅小区消防管理	2		2	4	
10	第三节 住宅小区车辆管理 第四节 住宅小区突发事件的处理及应急预案	2		2	4	
11	第八章 住宅小区环境管理 第一节 住宅小区环境污染治理 第二节 住宅小区清洁卫生管理 第三节 住宅小区绿化养护管理	4		4	8	

12	第九章 住宅小区物业管理档案管理					
	第一节 住宅小区物业管理档案管理与要求	2		2	4	
	第二节 住宅小区物业管理档案的建立与使用管理					
	第三节 物业管理档案的检索与保存					
13	复习		2		2	
14	考试	2			2	
15	合计	30	2	16	48	

四、教材及参考书

1、教材：

《住宅小区物业管理》，安静、樊玉璞、徐丹主编，石油工业出版社，2012 年 04 月

2、参考书：

康亮. 物业绿化管理（第二版）华东师范大学出版社. 2015

田禹，刘德明. 《物业管理概论》. 清华大学出版社. 2015

林广志，甘元新. 物业管理学（第二版）. 中山大学出版社. 2000

五、课程考核与评价

考查成绩评定总则：平时成绩占总成绩的 40% ，期末成绩占总成绩的 60% 。

平时成绩评定：平时成绩通过作业、讨论、听课情况、考勤情况等方式进行，占总成绩的 40% 。

期末考核评定：期末成绩通过考试评定，占总成绩的 60% 。

《住宅小区物业管理与服务》实训课程教学大纲

课程名称：住宅小区物业管理与服务

适用专业：物业管理

实训学时： 16

一、课程的性质、目的和任务

（一）课程的性质

《住宅小区物业管理与服务》课程是物业管理类的一门专业必修课程。可以让学生对常见的住宅小区的物业有更深入的了解和认识，加强专业性学习，提升能力。

（二）课程的目的

物业管理是一门新兴的管理课程，它既是房地产综合开发的延续和完善，又是现代化城市管理和房地产经营管理的重要组成部分。讲授本科程的目的，让学生掌握住宅物业管理的基本能力和方法及其基本运作规律，培养学生实际管理的能力。

（三）课程的任务

通过该门课程的学习，使学生了解住宅小区的物业管理与服务，熟悉常见的住宅小区物业管理方法，掌握小区管理的基本方法和技能，完善学生的知识结构，提高学生的整体知识水平和综合素质，具有发现问题、分析问题、解决问题的能力，把学生培养成为从事物业管理工作的复合型、应用型人才，并为学生今后继续学习和终身发展奠定一定的理论基础。

二、本课程实训的基本内容和要求

第一章 住宅小区物业管理的法律基础和基本制度

教室案例分析讨论，通过本章学习使学生对物业管理工作的法律法规，物业管理的基本制度以及一些常见的纠纷的处理和防范操作，加强住宅物业管理方面理论与实际操作相结合的能力。

第二章 住宅小区的客户服务

分组互动，角色互换，模拟练习业主和物业管理人员，练习沟通交流，熟悉

常见的住宅小区客户服务内容以及规范性操作。

第三章 住宅小区公共秩序管理与服务

熟悉住宅小区公共安全防范管理与服务，消防相关管理知识以及基本车辆管理，突发事件的处理及应急预案，提高防范能力。

第四章 住宅小区环境管理

掌握住宅小区环境污染治理以及住宅小区和内部清洁卫生管理、常见的住宅小区绿化养护管理等。

第五章 住宅小区物业管理档案管理

住宅小区物业管理档案管理与要求以及常见的住宅小区物业管理档案的建立与使用管理，并对物业管理档案的检索与保存的方法进行学习。

三、实训课程的教学重点

- 1、物业管理的交流和服务意识。
- 2、管理者的素质和问题解决能力。

四、实训课程学时分配

项目编号	实训项目名称	实训内容介绍	实训课 学时数	理论讲 课学时	实训 场所	备注
1	住宅小区物业管理的法律基础和基本制度	1、采取分组讨论、推荐上台发言的方式。 2、结合现行物业法律法规以及基本制度讨论对其理解程度。	2		教室	
2	住宅小区的客户服务	1、采取研讨、推荐上台发言的方式。 2、设定几个常见纠纷问题，双方进行沟通；设定产生某个冲突，双方如何解决冲突。	4		教室	
3	住宅小区公共秩序管理与服务	1、采取班干部上台演讲的方式。 2、各自结合自己的体会论述物业管理者对社区公共秩序管理服务应当具备什么能力，如何提高自己管理的能力。	4		教室	

4	住宅小区环境管理	1、采取案例展览分析的方式。 2、使学生熟悉、掌握住宅小区的社会责任与环境管理的关系。	4		教室	
5	住宅小区物业管理档案管理	掌握物业管理的档案，制表等操作	2		教室	
	合计		16			

五、实训课程的考核与评价

- 1、采用终结性评价与过程性评价相结合。
- 2、定量评价与定性评价相结合；
- 3、教师评价与学生自评、互评相结合；
- 4、考核与评价成绩记入平时成绩。

六、教材及参考书

1、教材：

《住宅小区物业管理》，安静、樊玉璞、徐丹主编，石油工业出版社，2012年04月

2、参考书：

康亮. 物业绿化管理（第二版）华东师范大学出版社. 2015

田禹，刘德明. 《物业管理概论》. 清华大学出版社. 2015

林广志，甘元新. 物业管理学（第二版）. 中山大学出版社. 2000

《专业市场管理》课程教学大纲

课程名称：专业市场管理

适用专业：物业管理

总学时：32 学时

一、课程目的、性质和任务

(一) **性质：**专业市场管理是物业管理专业必修课程之一，是为学习物业管理相关专业课程所须具备的必修课，主要介绍专业市场商业地产项目的策划。

(二) **目的：**通过该课程的学习，学生应当了解专业市场商业地产项目的招商、地产模式、营销推广、现场招商、招商谈判、人员管理和日常管理等，通过借鉴成功的商业地产案例，初步学会策划专业市场项目。

(三) **任务：**

二、本课程的基本内容和要求

说明：本课程共七部分，第一部分导论，第二部分专业市场的市场调查，第三部分专业市场的策划定位，第四部分专业市场规划设计，第五部分专业市场的营销管理第六部分专业市场的招商管理，第七部分专业市场的运营管理。每个部分分为若干板块。主要教学内容是专业市场从策划到实施、运营的过程。

第一部分 专业市场总体认知

通过本章学习，需要学生掌握商业地产、专业市场等基本概念，了解专业市场形成的条件，熟悉专业市场的类型和发展。

第一章 专业市场基础概念

第二章 专业市场类型

第三章 专业市场发展

第二部分 专业市场市场调查

第一章 专业市场市场调查步骤

第二章 专业市场市场调查方法

第三章 专业市场调查项目

第三部分 专业市场策划定位

第一章 专业市场项目分析

第二章 专业市场定位原则

第三章 商业模式定位法

第四部分 专业市场规划设计

第一章 出入口空间规划设计

第二章 动线规划设计

第三章 专业市场建筑外立面规划设计

第四章 专业市场环境规划设计

第五章 工程结构设计

第六章 专业市场消防设计

第五部分 专业市场营销管理

第一章 专业市场营销节点控制

第二章 专业市场营销工具

第三章 专业市场营销方法

第六部分 专业市场招商管理

第一章 专业市场招商方式

第二章 专业市场招商现场包装

第三章 招商现场接待流程

第四章 专业市场招商谈判

第五章 专业市场商户装修管理

第六章 专业市场招商人员管理

第七部分 专业市场运营管理

第一章 专业市场运营管理模式

第二章 专业市场物业管理

三、本课程的教学重点

本课程为专业理论课，本课程的教学重点在于专业市场调查、策划、规划设计、营销管理、招商以及运营六大内容的学习。主要是培养学生认识与初步掌握成功商业地产案例，学会分析策划专业市场项目，。

四、课时分配

序号	基本内容	理论讲课 学时	习题课 学时	实习/实 训课学时	小计	备注
1	第一章 绪论	2			2	
2	第二章 市场调查	2		2	4	
3	第三章 策划定位	2			2	
4	第四章 规划设计	2			2	
5	第五章 营销管理	2		2	4	
6	第六章 招商流程	2			2	
7	第七章 招商管理	2		2	2	
8	第八章 运营管理	2		2	4	
9	第九章 物业管理	2		2	4	
10	复习	2			2	
11	考试	2			2	
合计		22		10	32	

五、课程考核与评价

考查成绩评定总则：平时成绩占总成绩的 40%，期末成绩占总成绩的 60%。

平时成绩评定：平时成绩通过作业、讨论、听课情况、考勤情况等方式进行，占总成绩的 40%。

期末考核评定：期末成绩通过考试评定，占总成绩 60%。

六、推荐使用教材及参考书

1、教材：

《商业地产：专业市场策划·实施·运营·案例》，谢毅 吴杰主编，化学工业出版社，2014 年 5 月。

2、参考书：

《中国商业地产 100 案》，肖勇主编，海天出版社，2004 年。

《专业市场管理》课程实训教学大纲

课程名称：专业市场管理

适用专业：物业管理

实训学时： 10

一、本实训课程的性质、目的和任务

（一）性质：

1. 《专业市场管理》是邦德职业技术学院物业管理专业学生必修的专业基础理论课程。本课程实训属于理论思维和实际操作能力训练。它以能力为目标，以项目为载体，通过课堂讨论、案例操作、实地调研等手段，提高学生独立思考和实操技能，增强其运用理论知识和方法认识、分析和解决在实际管理中人所遇到各种问题的能力。

（二）目的：通过实训教学，使学生掌握商业地产专业市场的招商、地产模式、营销推广、现场招商、招商谈判、人员管理和日常管理等，通过借鉴成功的商业地产案例，初步学会策划专业市场项目，提高学生独立分析和解决问题的能力。

（三）任务：

1. 通过课堂讨论、案例操作和调查研究，使学生在理论与实际结合的基础上更在理论联系实际的基础上，更深刻地理解和掌握专业市场管理基本理论及运用。

2. 通过课堂讨论、案例操作和调查研究，提高学生运用管理学理论和方法分析、研究和解决问题的能力。

3. 通过课堂讨论、案例操作和调查研究使学生更深刻地更深刻地了解和认识专业市场的策划和运营，全面提升综合素质，为将来顺利地适应社会生活，更好地从事商业地产的物业管理奠定良好基础。

二、本实训课程的基本内容和要求

（一）如何进行专业市场调查：

能力目标：掌握市场调查的步骤和方法；

实训方式：案例分析、课堂作业；

实训内容和成果：通过相关案例分析和课堂作业，掌握市场调查的完整流

程。

(二) 运用案例进行项目分析：

能力目标：对专业市场项目进行总体分析和风险收益评估；

实训方式：课堂讨论与作业；

实训内容与成果：运用分析表对专业市场项目案例的总体状况、风险性、市场状况、投资收益情况进行分析。

(三) 结合商业地产案例学习商业模式定位的方法：

能力目标：结合商业地产案例学习商业模式定位的前提、依据、基础、核心、要素法宝和方向；

实训方式：课堂案例分析；

实训内容与成果：结合商业地产案例学习商业模式定位的前提、依据、基础、核心、要素法宝和方向。

(四) 招商现场接待

能力目标：熟悉招商现场流程和需要注意的问题

实训方式：课堂演练；

实训内容与成果：通过实际演练熟悉招商流程，学会解决招商现场可能会出现的问题。

(五) 公共设施验收

能力目标：掌握公共设施验收的方法，熟悉填写验收表；

实训方式：课堂演练与作业；

实训内容与成果：通过课堂作业的方式掌握公共设施验收的方法，熟悉填写验收表和项目移交表。

三、本实训课程的教学重点

本实训课程的重点在于如何对专业市场进行物业管理，包括公共设施的验收接管、物业管理的两大模式。主要培养学生认识与初步掌握专业市场的物业管理，并且能够简单地分析典型案例，从中获得启发，同时也是培养学生的动手能力。

四、本实训课程学时分配

项目编号	实习/实训项目名称	实习/实训内容介绍	实习实训课时数	实习/实训场所

1	如何进行专业市场调查	实训方式：案例分析、课堂作业； 实训内容和成果：通过相关案例分析和课堂作业，掌握市场调查的完整流程	2	课堂
2	运用案例进行项目分析	实训方式：课堂讨论与作业； 实训内容与成果：运用分析表对专业市场项目案例的总体状况、风险性、市场状况、投资收益情况进行分析。	2	课堂
3	结合商业地产案例学习商业模式定位的方法	实训方式：课堂案例分析； 实训内容与成果：结合商业地产案例学习商业模式定位的前提、依据、基础、核心、要素法宝和方向。	2	课堂
4	招商现场接待	实训方式：课堂演练； 实训内容与成果：通过实际演练熟悉招商流程，学会解决招商现场可能会出现的问题。	2	课堂
5	公共设施验收	实训方式：课堂演练与作业； 实训内容与成果：通过课堂作业的方式掌握公共设施验收的方法，熟悉填写验收表和项目移交表。	2	课堂

五、本实训教学环节的考核与评价：

1. 本实训环节依据课堂实训表现和设计方案的质量进行考核和评价；
2. 本实训教学环节的成绩占总成绩的20%

六、推荐使用教材及参考书：

1、教材：

《商业地产：专业市场策划·实施·运营·案例》，谢毅 吴杰主编，化学工业出版社，2014年5月。

2、参考书：

《中国商业地产 100 案》，肖勇主编，海天出版社，2004 年。

《服务企业管 理》课程教学大纲

课程名称：服务企业管 理

适用专业：物业管理

总学时：32 学时

一、课程目的、性质和任务

(一) **性质：**专业市场管理是物业管理专业必修课程之一，是为学习物业管理相关专业课程所须具备的必修课，主要介绍服务类企业的运营和管理。

(二) **目的：**通过该课程的学习，学生应当掌握服务产品构成与分类以及服务分类，理解服务运营管理中的服务创新管理、服务流程、服务设施设计、服务供应管理、排队管理等，学会进行服务质量评估。

(三) **任务：**

二、本课程的基本内容和要求

说明：本课程分为三大模块：服务管理概述、服务运营管理和服务质量评估。在第一模块服务管理概述中包括导论、服务产品的构成与特征和服务分类三大内容；在第二模块服务运营管理中包括服务战略等八个内容；在第三模块的服务质量评估中包括服务质量管理和顾客满意管理。通过大量实例帮助学生了解这些理论知识在实际中的应用。

第一部分 服务管理概述

第四章 导论

第五章 服务产品的构成与特征

第六章 服务的分类

第二部分 服务运营管理

第一章 服务战略

第二章 服务创新的管理

第三章 服务流程

第四章 服务设施设计

第五章 服务需求与生产能力管理

第六章 服务供应管理

第七章 服务排队管理

第八章 服务接触管理

第三部分 服务质量评估

第一章 服务质量管理

第二章 顾客满意管理

三、本课程的教学重点

本课程为专业理论课，本课程的教学重点在于服务企业基本概念、服务企业的运营管理以及服务质量评估的学习。主要要求学生通过理论学习和案例分析，掌握服务企业运营管理的内容，以及服务质量的评估方法。

四、课时分配

序号	基本内容	理论讲课 学时	习题课 学时	实习/实训 课学时	小计	备注
1	第一章 导论	1			2	
2	第二章 服务产品的构成特征	2		1	4	
3	第三章 服务的分类	1		1	2	
4	第四章 服务战略	1		2	2	
5	第五章 服务创新的管理	1			2	
6	第六章 服务流程	2			2	
7	第七章 服务设施设计	1		2	2	
8	第八章 服务需求与生产能力管理	2			2	
9	第九章 服务供应管理	1		2	2	
10	第十章 服务排队管理	1			2	
11	第十一章 服务接触管理	2			2	
12	第十二章 服务质量管理	1		2	2	
13	第十三章 顾客满意管理	2			2	
14	第十四章 服务质量评估			2	2	
15	复习	2			2	

16	考试					
	小计	20		12	32	

五、课程考核与评价

考查成绩评定总则：平时成绩占总成绩的 40%，期末成绩占总成绩的 60%。

平时成绩评定：平时成绩通过作业、讨论、听课情况、考勤情况等方式进行，占总成绩的 40%。

期末考核评定：期末成绩通过考试评定，占总成绩 60%。

六、推荐使用教材及参考书

1、教材：

《服务企业运营管理》，李雯 樊宏霞主编，重庆大学出版社，2016 年 8 月。

2、参考书：

《服务运营管理案例》，陈旭主编，中国人民大学出版社，2012 年。

《服务企业管理》课程实训教学大纲

课程名称：专业市场管理

适用专业及对象：物业管理

实训学时： 12

一、本实训课程的性质、目的和任务

（一）性质：

1. 《服务企业管理》是邦德职业技术学院物业管理专业学生必修的专业基础理论课程。本课程实训属于理论思维和实际操作能力训练。它以能力为目标，以项目为载体，通过课堂讨论、案例操作、实地调研等手段，提高学生独立思考和实操技能，增强其运用理论知识和方法认识、分析和解决在实际管理中人所遇到各种问题的能力。

（二）目的：通过实训教学，使学生掌握服务企业的运营管理和质量评估等，通过学习服务运营的方法，学会设计服务流程和服务设施，进行服务创新，并能进行服务质量评估，提高学生独立分析和解决问题的能力。

（三）任务：

1. 通过课堂讨论、案例操作和调查研究，使学生在理论与实际结合的基础上更在理论联系实际的基础上，更深刻地理解和掌握服务及服务管理基本理论及运用。

2. 通过课堂讨论、案例操作和调查研究，提高学生运用管理学理论和方法分析、研究和解决问题的能力。

3. 通过课堂讨论、案例操作和调查研究使学生更深刻地更深刻地了解和认识服务企业的设计和运营管理，全面提升综合素质，为将来顺利地适应社会生活，更好地从事物业管理奠定良好基础。

二、本实训课程的基本内容和要求

（六）案例分析何为托马斯分类、蔡斯分类、施曼娜分类、罗五劳克分类法：

能力目标：掌握服务的几种分类；

实训方式：案例分析、课堂讨论；

实训内容和成果：通过相关案例分析和课堂讨论，掌握服务的几种分类方法。

(七) 课堂讨论学校是否存在服务瓶颈：

能力目标：学校掌握瓶颈现象的产生原因及处理方法；

实训方式：课堂讨论与作业；

实训内容与成果：学校本身就是一个服务机构，在生活中，细心观察一下，学校存在哪些方面的瓶颈，加深学生对服务瓶颈的理解。

(八) 观察一家肯德基的服务流程，指出存在的问题和解决方法：

能力目标：通过实践考察一家肯德基的服务流程，掌握服务流程的具体步骤的设计；

实训方式：课后作业、实地考察；

实训内容与成果：通过实地考察一家肯德基的服务流程，写出一份服务流程报告，指出存在的问题和解决办法。

(九) 课堂讨论一次去旅馆的经历

能力目标：理解接触管理的层次

实训方式：课堂演练、课堂讨论；

实训内容与成果：通过实际演练以及课堂讨论，描述一次去旅馆的接触层次，理解这旅馆服务管理中最重要层次是什么。

(十) 服务补救

能力目标：学会服务补救的方法，提高应对突发事件的能力；

实训方式：课堂演练；

实训内容与成果：通过课堂演练的方式，体验中面临突发状况时，服务企业应当如何进行补救。

三、本实训课程的教学重点

本实训课程的重点在于服务设计、服务运营管理以及服务质量评估。主要培养学生认识与初步掌握服务企业的管理，并且能够简单地分析典型案例，从中获得启发，同时也是培养学生的实践能力。

四、本实训课程学时分配

项目	实习/实训项	实习/实训内容介绍	实习实训	理论讲	实习/实训
----	--------	-----------	------	-----	-------

编号	目名称		课时数	课学时	场 所
1	案例分析何为托马斯分类、蔡斯分类、施曼娜分类、罗五劳克分类法	实训方式：案例分析、课堂讨论； 实训内容和成果：通过相关案例分析和课堂讨论，掌握服务的几种分类方法。	2	2	课堂
2	课堂讨论学校是否存在服务瓶颈	实训方式：课堂讨论与作业； 实训内容与成果：学校本身就是一个服务机构，在生活中，细心观察一下，学校存在哪些方面的瓶颈，加深学生对服务瓶颈的理解。	2	2	课堂
3	观察一家肯德基的服务流程，指出存在的问题和解决方法	实训方式：课后作业、实地考察； 实训内容与成果：通过实地考察一家肯德基的服务流程，写出一份服务流程报告，指出存在的问题和解决办法。	2	2	肯德基某店
4	课堂讨论一次去旅馆的经历	实训方式：课堂演练、课堂讨论； 实训内容与成果：通过实际演练以及课堂讨论，描述一次去旅馆的接触层次，理解这旅馆服务管理中最重要层次是什么。	2	2	课堂
5	服务补救	实训方式：课堂演练； 实训内容与成果：通过课堂演练的方式，体验中面临突发状况时，服务企业应当如何进行补救。	2	2	课堂

五、本实训教学环节的考核与评价：

1. 本实训环节依据课堂实训表现和设计方案的质量进行考核和评价；
2. 本实训教学环节的成绩占总成绩的20%

六、推荐使用教材及参考书：

1、教材：

《服务企业运营管理》，李雯 樊宏霞主编，重庆大学出版社，2016 年 8 月。

3、参考书：

《服务运营管理案例》，陈旭主编，中国人民大学出版社，2012 年。

《沟通技巧》课程教学大纲

课程名称：沟通技巧

适用专业：物业管理专业

总学时： 32

一、课程性质

本课程是物业管理专业的职业基础类必修课程。人际沟通是一门正在发展的学科，也是一门应用性很强的学科。沟通技巧在物业管理服务工作中有着举足轻重的作用。针对物业管理类专业学生未来职业的特点，通过对人际沟通的概念、理论和沟通技巧的系统讲解和介绍，增加学生对物业管理学科的认识和兴趣，并使学生建立基本的人际沟通意识，掌握基本的沟通技能，在今后的工作中，能有意地运用所学到的沟通知识和理论，达成有效的人际交往和人际沟通效果，提高工作效率和业绩。

二、课程的目标与任务

无论选择何种职业，优秀的沟通能力都是事业成功的一个关键因子。一位专业的物业管理服务型人士具有很强的沟通能力和人脉，其背后皆是各种的娴熟沟通技巧的支撑。本课程通过组织学生学习沟通技巧的相关理论和实训，希望学生能够深入了解人际沟通的基本原则，从而获得人际关系概述、人际交往、社会交往、人际间的交往艺术、沟通与沟通技巧等方面的知识并掌握实用的沟通技巧，掌握人际关系的基本理论，全面培养学生的沟通实践能力，提高学生的综合素质和社会适应性，特别是沟通技巧在物业客户服务管理过程中的应用。

三、本课程教学的基本内容和要求

（一）教学要求

1、授课要求

教师授课过程中，通过让学生进行大量基本沟通技能的练习，如：倾听、提问、反馈、肢体语言等，让他们能在一对一沟通（以采访和电话沟通为主）、小组沟通（以演示和会议沟通为主）以及与不同人际风格的上司、下属和客户沟通等情景下正确使用各种沟通技巧并取得良好效果。

2、知识要求

学习本课程，要求掌握人际交往与沟通艺术的基本知识，明确价值观对个人行为及人际关系的影响，掌握人际交往与有效沟通的方法的特点、功能和成功交往/沟通的基本原则，不断提高自己的人际交往与沟通能力，熟悉人际交往与沟通艺术，善于与各种类型组织打交道。

3、能力要求

通过相关知识的教学和将这些知识（日常人际交往与沟通礼仪、人际沟通、商务活动沟通等）常用于各种实践领域中的操作训练，来培养学生良好的心理素质，明确实际操作目的，根据实际情境快速与人建立联系、沟通。在社交场合若能以坦然、开朗的态度与人交谈，并能把握正确的沟通方法，利用良好的沟通技巧建立良好的人际关系。

4、课外作业要求

本课程要求学生在课内和课外均要积极参与课程讨论和实践模拟项目，为顺利实现教学目标，要求学生课前针对授课教师布置的任务查找资料，在课后总结课程学习内容并形成相应作业。

（二）教学基本内容

第 1 章沟通技能概述

1.1 沟通的一般原理

1.1.1 沟通的含义

1.1.2 沟通的特征

1.1.3 沟通的目标

1.2 沟通的作用

1.2.1 沟通是现代企业发展的需要

1.2.2 沟通是心理健康的需要

1.2.3 沟通是人际交往情感的需要

1.3 沟通的理念

1.3.1 沟通的需求

1.3.2 沟通的人格魅力

1.3.3 沟通的智慧

1.4 思考与训练

第 2 章沟通的原则和要求

2.1 清晰的原则

2.1.1 使用沟通对象语言的原则

2.1.2 信息量要控制得当的原则

2.1.3 信息要明确的原则

2.2 真诚的原则

2.2.1 以诚相待的原则

2.2.2 保持沟通开放的原则

2.3 相互尊重的原则

2.3.1 平等相待原则是尊重原则的基础

2.3.2 和谐相处原则是尊重原则的条件

2.3.3 谦恭礼让原则是尊重原则的体现

2.4 思考与训练

第 3 章沟通的功能

3.1 沟通与人际关系

3.1.1 人际关系

3.1.2 人际吸引

3.1.3 人际互动

3.2 沟通的发展阶段

3.2.1 觉察相识感知阶段

3.2.2 表面接触依赖阶段

3.2.3 亲密互惠相知阶段

3.2.4 心理相容稳固阶段

3.3 沟通的主要功能

3.3.1 走向社会

3.3.2 获得信息

3.3.3 完善自我意识

3.4 思考与训练

第 4 章沟通的基本模式

4.1 沟通动机

4.1.1 亲和动机

4.1.2 成就动机

4.1.3 赞许动机

4.2 沟通的结构

4.2.1 沟通的过程

4.2.2 沟通的模式

4.3 沟通的类型

4.3.1 语言沟通和非语言沟通

4.3.2 正式沟通和非正式沟通

4.3.3 单向沟通和双向沟通

4.3.4 同文化沟通和跨文化沟通

4.4 思考与训练

第 5 章沟通的常用技巧

5.1 赞美的技巧

5.1.1 赞美的一般技巧

5.1.2 赞美领导的技巧

5.1.3 赞美同事下属的技巧

5.2 说服的技巧

5.2.1 随机应变的说服技巧

5.2.2 四两拨千斤的说服技巧

5.2.3 说服中的换位思考技巧

5.3 批评的技巧

5.3.1 类比批评的技巧

5.3.2 侧面批评的技巧

5.3.3 疏导批评的技巧

5.4 拒绝的技巧

5.4.1 不要立刻拒绝，要婉转拒绝的技巧

5.4.2 不要轻易拒绝，要有替代拒绝的技巧

5.4.3 不要无情拒绝，要有帮助拒绝的技巧

5.4.4 不要盛怒之下拒绝，要有笑容拒绝的技巧

5.5 思考与训练

第 6 章求职沟通技巧

6.1 求职技巧

6.1.1 求职准备技巧

6.1.2 应聘技巧

6.1.3 自荐技巧

6.2 面试技巧

6.2.1 面试准备技巧

6.2.2 面试切记过多重复技巧

6.2.3 面试中的语言技巧

6.3 思考与训练

第 7 章培养良好心理素质，增强沟通能力

7.1 认识自我

7.1.1 生活中的我

7.1.2 学习中的我

7.1.3 工作中的我

7.1.4 理想中的我

7.2 沟通心理障碍的表现及克服技巧

7.2.1 不懂沟通及克服技巧

7.2.2 不敢沟通及克服技巧

7.2.3 不善沟通及克服技巧

7.2.4 不愿沟通及克服技巧

7.3 思考与训练

第 8 章提高沟通技巧，塑造健康人格

8.1 与人沟通的技巧

8.1.1 善于与沟通者建立友善与良好关系的技巧

8.1.2 善于提出问题，以期获得更广泛的了解的技巧

- 8.1.3 善于聆听，从而理解他人的观点的技巧
- 8.1.4 善于把自己的观点传达给对方的技巧
- 8.2 与异性朋友交往沟通技巧
 - 8.2.1 不过分拘谨的技巧
 - 8.2.2 不过分随便的技巧
 - 8.2.3 不过分冷淡的技巧
 - 8.2.4 不过分亲昵的技巧
 - 8.2.5 不过分严肃的技巧
- 8.3 人际吸引技巧
 - 8.3.1 注重仪表吸引的技巧
 - 8.3.2 注重人格吸引的技巧
 - 8.3.3 注重学识吸引的技巧
- 8.4 思考与训练

四、课程学时分配

序号	教学内容	理论讲课学时	实习/ 实训 课学时	小计	备注
1	第 1 章沟通技能概述 1.1, 1.2	2		2	本 课 程 理 论 和 实 训 教 学 同 步 进 行
2	第 1 章沟通技能概述 1.3, 1.4	2		2	
3	第 2 章沟通的原则和要求 2.1, 2.2	2		2	
4	第 2 章沟通的原则和要求 2.3, 2.4	2		2	
5	第 3 章沟通的功能 3.1, 3.2	2		2	
6	第 3 章沟通的功能 3.3, 3.4	2		2	
7	第 4 章沟通的基本模式 4.1, 4.2	2		2	
8	第 4 章沟通的基本模式 4.3, 4.4	2		2	
9	第 5 章沟通的常用技巧 5.1, 5.2	2		2	
10	第 5 章沟通的常用技巧 5.3, 5.4, 5.5	2		2	
11	第 6 章求职沟通技巧 6.1, 6.2, 6.3	2		2	

12	第 7 章培养良好心理素质，增强沟通能力 7.1, 7.2, 7.3	2	2
13	第 8 章提高沟通技巧，塑造健康人格 8.1, 8.2	2	2
14	第 8 章提高沟通技巧，塑造健康人格 8.3, 8.4	2	2
15	复习	2	2
16	考试	2	2
合计		32	32

五、教材及主要参考书

（一）教材

1. 《沟通技巧》宋倩华进 编著 机械工业出版社 2017 年 12 月版。

（二）参考书目

1. 《沟通技巧与实训》刘玉冰 主编 清华大学出版社 2017 年 7 月版。
2. 《职场沟通技巧》吴晓雯 钟淑杯 主编 清华大学出版社 2017 年 6 月版。
3. 《沟通技能训练》明卫红 主编 机械工业出版社 2016 年 12 月版。

六、课程考核与评价

- 1、考查成绩评定总则：平时成绩占总成绩的 40% ，期末成绩占总成绩的 60%。
- 2、平时成绩评定：平时成绩通过作业、讨论、课堂情况表现、考勤情况等方式进行，占总成绩的 40% 。
- 3、期末考核评定：期末成绩通过考试评定，占总成绩的 60%（笔试 25%，上机操作 35%）。
- 4、如遇期中考试按照学校统一要求百分比处理。

七、大纲说明

- 1、本大纲适用于高等职业教育的三年制物业管理专业。
- 2、教学大纲为本课程教学主体框架，教师在教学过程中可根据具体教学情况作适当的增删。
- 3、考试的主要内容为以教材中重要的主要的必须熟练掌握和运用的基本原理、基本概念和系统实际操作为主，平时布置的参考资料和作业内容为辅。

《会展场馆管理与服务》课程教学大纲

课程名称：会展场馆管理与服务

适用专业：物业管理专业

总学时： 32

一、课程性质

随着我国房地产市场的蓬勃发展和城市化进程的加快，对物业管理专业人才的培养的知识结构提出了更高的要求。会展场馆的物业管理作为物业管理行业的重要组成部分。必须密切关注行业发展变化，跟上行业经营管理步伐，及时调整人才培养策略，确保为行业输送高素质的应用型、复合型专业人才。

《会展场馆管理与服务》课程是物业管理专业开设的一门职业技术类必修课程。通过本课程的学习，使学生全面了解会展场馆管理与服务的物业管理方面的基本理论、主要内容和技能。掌握会展场馆物业管理服务的基本环节和操作实务，为后续专业课程的学习奠定良好的基础，更为学生毕业后从事会展场馆管理与服务工作打好基础。

二、课程教学任务和目标

本课程的教学任务是详细阐述会展场馆管理与服务的基本理论和操作实务。指导学生通过学习、案例分析和实训操作等，并能利用所学基本原理及方法解决具体问题，培养学生理论联系实际的能力：具有与会展场馆物业管理服务相关工作和问题的处理能力，具有对会展场馆物业日常维护与管理等物业综合管理服务的能力等。通过本课程教学，使学生能够了解物业管理全过程的基本理论、基本方法、基本技能和实操流程等主要内容； 让学生熟悉本课程的知识体系、能初步掌握熟悉会展场馆物业管理服务的各个基本环节和实务操作能力；培养学生在会展场馆物业管理服务工作中具有良好的职业道德和诚信意识，为以后从事物业管理服务工作成为一名合格的物业管理服务型人才奠定坚实的基础。

三、本课程教学的基本内容和要求

（一）教学要求

教学时教师应力争做到，讲授重点突出、主次分明；难点深入浅出。教师可采用多种教学手段进行讲解，融入丰富的教学资源。特别是引导学生在案例导入下进行学习和思考，明确学习内容，梳理整章体系，激发学生的学习兴趣，让学生切实参与到课堂教学中去，重视学生实操能力培养，组织学生到会展场馆管理现场实地参观，从而培养学生沟通能力和分析解决问题的实践能力。这样才能既满足学生当前职业发展所必需的基础理论和能力，又满足学生未来在会展场馆物业管理服务行业发展所需的扎实基础和强大后劲。

学生须做到课前阅读教材，课后阅读相关文献和资料，做足回答课堂提问的准备工作。课上老师讲授过程中要求掌握、理解、熟悉的知识点以及章节重点、难点是学生必须掌握理解的基本内容。本课程要求学生在课内和课外均要积极参与课程讨论和实践模拟项目，为顺利实现教学目标，要求学生课前针对授课教师布置的任务查找资料，必须按时完成课后作业，以加深对课堂及教材相关基本原理的理解，增强实践操作能力。

（二）教学基本内容

第一章 会展场馆及其管理概述

学习要点

引入案例德国汉诺威展览中心

第一节 会展场馆的概念和分类

一、会展场馆的概念和特点

二、会展场馆的分类

第二节 会展场馆的作用和运营

一、会展场馆的作用

二、会展场馆的运营模式

三、我国会展场馆运营现状

第三节 会展场馆管理概述

一、会展场馆管理的目标

二、会展场馆管理的内容

三、会展场馆管理的理念

四、会展场馆管理的方法

本章小结

复习思考题

引申案例会议业的经济拉动系数

第二章 会展场馆规划管理

学习要点

引入案例上海新国际博览中心(SNIEC)

第一节 会展场馆的选址

一、会议场馆的选址

二、展览场馆的选址

第二节 会展场馆的功能设置

一、会展场馆功能设计原则

二、会议场馆的功能设置

三、展览场馆的功能设置

本章小结

复习思考题

引申案例功能与美学的结合——郑州国际会展

第三章 会展场馆设施设备及其管理

学习要点

引入案例北京中国国际展览中心

第一节 会展场馆设施设备的配置

一、会展场馆配套设施设备的分类

二、会议中心的常用视听设备

三、展览中心的基本配置

四、展览中心的增值配置

第二节 会展场馆的设施设备系统管理

一、会议中心设施设备系统管理

二、展览中心设施设备运行管理

本章小结

复习思考题

引申案例展览馆的增值服务

第四章 会展场馆计划与财务管理

学习要点

引入案例上海新国际博览中心出租率**第

第一节 会展场馆的计划管理

- 一、会展场馆计划指标
- 二、会展场馆计划体系编制与执行

第二节 会展场馆财务管理

- 一、会展场馆财务管理的对象
- 二、会展场馆财务管理的主要内容t
- 三、会展场馆财务管理的目标

第三节 会展场馆预算管理

- 一、会展场馆的收入预算
- 二、会展场馆的支出预算
- 三、会展场馆的筹资预算

第四节 会展场馆利润管理

- 一、会展场馆利润管理的内容和作用
- 二、会展场馆的利润规划
- 三、会展场馆的利润控制
- 四、会展场馆的经济效益分析

本章小结

复习思考题

引申案例广州会展场馆出租率偏低及其对策

第五章 会展场馆组织与人力资源管理

学习要点

引入案例上海新国际展览中心(INTEX)

第一节 会展场馆的组织结构

- 一、组织结构设计步骤
- 二、会展场馆组织结构简介

三、会展场馆组织部门简介

第二节 会展场馆人力资源管理流程

一、会展场馆人力资源的计划

二、会展场馆人力资源的招聘

三、会展场馆人力资源的培训

四、会展场馆员工的绩效考核

五、会展场馆人力资源的激励

第三节 会展场馆管理体制创新

一、关于会展场馆的投资和建设

二、会展场馆管理体制的创新

本章小结

复习思考题

引申案例香港会议展览中心投资与管理的启示

第六章 会展场馆营销管理

学习要点

引入案例亚洲一流绿色建筑的主题馆

第一节 会展场馆营销过程

一、市场调研

二、目标市场定位

三、制定计划

四、评估和调整

第二节 会议中心营销策略

一、会议中心产品策略

二、会议中心定价策略

三、会议中心渠道策略

四、会议中心促销策略

第三节 展览中心营销过程

一、展览中心的市场定位

二、展览中心的定价

三、展览中心宣传

四、展览中心促销

五、客户服务中心

本章小结

复习思考题

引申案例中小型展馆的可持续发展道路

第七章 会展场馆现场管理

学习要点

引入案例从场馆出租走向专业服务

第一节 场馆现场管理概述

一、会展场馆现场管理的重要性

二、会展场馆现场管理的概念和内涵

三、会展场馆现场管理的基本原则

第二节 展览场馆现场管理

一、布展阶段的场馆管理

二、开展阶段的场馆管理

三、撤展阶段的场馆管理

四、场馆现场综合服务管理

第三节 会议场馆现场管理

一、会场布置

二、会议现场管理检查清单

三、会议现场注册

四、会议餐饮

本章小结

复习思考题

引申案例德国新慕尼黑博览中心

第八章 会展场馆危机与安全管理

学习要点

引入案例上海世贸商城——第四届上海国际珠宝展失窃

第一节 会展场馆危机管理概述

- 一、危机的内涵与特征
- 二、会展场馆危机的特点和类型
- 三、会展场馆危机处理原则
- 四、会展场馆危机处理过程

第二节 会展场馆危机的预防

- 一、强化场馆危机意识
- 二、建立场馆危机预警系统
- 三、建立场馆危机预控系统

第三节 会展场馆危机的处理与恢复

- 一、会展场馆危机处理的一般步骤
- 二、会展场馆危机公关
- 三、会展场馆危机的事后管理

第四节 会展场馆安全管理

- 一、会展场馆安全管理的内涵
- 二、会展场馆安全管理内容

本章小结

复习思考题

引申案例上海市展(博)览会场馆安全防范管理规定(试行)

四、课程学时分配

序号	教学内容	理论讲 课学时	实习/ 实训 课学时	小计	备注
1	第一章 会展场馆及其管理概述	1		2	
2	第二章 会展场馆规划管理	1		2	
3	第三章 会展场馆设施设备及其管理 第一节	1		2	
4	第三章 会展场馆设施设备及其管理 第二节	1	2	2	
5	第四章 会展场馆计划与财务管理 第一节、第二节	1		2	
6	第四章 会展场馆计划与财务管理 第三节、第四节	1	2	2	

7	第五章 会展场馆组织与人力资源管理 第一节	1		2
8	第五章 会展场馆组织与人力资源管理第二节、第三节	2	2	2
9	第六章 会展场馆营销管理 第一节、第二节	2		2
10	第六章 会展场馆营销管理 第三节 习题	1		2
11	第七章 会展场馆现场管理 第一节、第二节	2		2
12	第七章 会展场馆现场管理 第三节 习题	1	2	2
13	第八章 会展场馆危机与安全管理 第一节、第二节	2		2
14	第八章 会展场馆危机与安全管理 第三节、第四节	2	2	2
15	复习	1		2
16	考试	2		2
合计		22	10	32

五、教材及主要参考书

（一）教材

1. 《会展场馆经营与管理》 胡平 清华大学出版社 2013 年 06 月。

（二）参考书目

1. 《会展场馆经营与管理》（第 2 版）林大飞 重庆大学出版社 2014-01-01。
2. 《会展场馆经营与管理》 刘晓广，郝静 化学工业出版社 2017 年 07 月。

六、课程考核与评价

- 1、考查成绩评定总则：平时成绩占总成绩的 40%，期末成绩占总成绩的 60%。
- 2、平时成绩评定：平时成绩通过作业、讨论、课堂情况表现、考勤情况等方式进行，占总成绩的 40%。
- 3、期末考核评定：期末成绩通过考试评定，占总成绩的 60%（笔试 25%，上机操作 35%）。
- 4、如遇期中考试按照学校统一要求百分比处理。

七、大纲说明

- 1、本大纲适用于高等职业教育的三年制物业管理专业。
- 2、教学大纲为本课程教学主体框架，教师在教学过程中可根据具体教学情况作适当的增删。

- 3、考试的主要内容为以教材中重要的主要的必须熟练掌握和运用的基本原理、基本概念和系统实际操作为主，平时布置的参考资料和作业内容为辅。

《酒店及旅游物业管理》课程教学大纲

课程名称：酒店及旅游物业管理

适用专业：物业管理专业

总学时： 48

一、本课程的性质

本课程是本专业的核心课程，教学旨在以现代管理学原理为基础，综合运用多学科知识，对现代旅游经营管理作全面、系统的阐述和研究。

二、本课程目的和任务

（一）教学目的

通过本课程的教学，应使学生全面了解旅游酒店业的基本状况，系统掌握酒店物业管理的基本知识和科学方法，为进一步学习和研究旅游酒店部门物业管理以及毕业后从事与物业相关工作打好基础。

（二）任务

1. 通过课堂讲授、课后复习、作业练习等教学形式，让学生能够全面掌握旅游物业管理岗位服务的基本理论、基本方法。

2. 通过旅游物业管理中各类问题的分析和探讨，以及课堂讨论、案例分析和技能训练，以期学生能够熟练掌握旅游业经营管理理论并，初步具备一定实际操作管理能力。

三、教学基本内容和要求

（一）教学要求：

教学时教师应力争做到，讲授重点突出、主次分明；难点深入浅出。教师可采用多种教学手段进行讲解，融入丰富的教学资源。特别是引导学生在案例导入下进行学习和思考，明确学习内容，梳理整章体系，激发学生的学习兴趣，让学生切实参与到课堂教学中去，重视学生实操能力培养，组织学生到酒店管理现场实地参观，从而培养学生沟通能力和分析解决问题的实践能力。这样才能既满足学生当前职业发展所必需的基础理论和能力，又满足学生未来在旅游酒店物业管理服务行业发展所需的扎实基础和强大后劲。

学生须做到课前阅读教材，课后阅读相关文献和资料，做足回答课堂提问的准备工作。课上老师讲授过程中要求掌握、理解、熟悉的知识点以及章节重点、难点是学生必须掌握理解的基本内容，同时学生须按时完成课后作业，以加深对课堂及教材相关基本原理的理解，增强实践操作能力。

（二）课程教学基本内容

第一章 酒店和酒店业 1

第一节 酒店的含义与功能 2

第二节 酒店产品及其特性 4

第三节 酒店业的范畴及业态 10

第四节 酒店业等级制度 17

第二章 酒店业的发展及作用 26

第一节 世界酒店业的发展历程 27

第二节 中国酒店业的发展历程 32

第三节 酒店业的发展趋势 37

第四节 酒店业的地位及作用 43

第三章 酒店管理与管理者 47

第一节 酒店管理的含义与职能 49

第二节 酒店管理的理论基础与基本方法 51

第三节 酒店管理的新思维和新理念 60

第四节 酒店管理者的素质与能力 64

第四章 现代酒店经营管理 69

第一节 酒店经营的使命与目标 70

第二节 酒店运营组织系统 78

第三节 酒店组织结构 84

第四节 现代酒店的运行管理 88

第五章 酒店业务管理 96

第一节 酒店客房管理 97

第二节 酒店前厅管理 103

第三节 酒店餐饮管理 1 10

第四节 酒店会议管理	115
第五节 酒店康乐管理	120
第六章 酒店职能管理（一）	126
第一节 酒店人力资源管理	127
第二节 酒店财务管理	136
第三节 酒店营销管理	139
第七章 酒店职能管理（二）	153
第一节 酒店设备管理	155
第二节 酒店安全管理	159
第三节 酒店服务质量管理	164
第八章 酒店信息管理	173
第一节 酒店信息管理概述	174
第二节 酒店管理信息系统相关知识	177
第三节 网络在酒店信息管理中的运用	180
第四节 “互联网+”背景下酒店业的发展	184
第九章 酒店公共关系管理	191
第一节 酒店公共关系概述	192
第二节 酒店公共关系管理的内容与方法	197
第三节 酒店形象设计与塑造	200
第四节 酒店公共关系危机管理	205
第十章 酒店品牌管理	210
第一节 品牌与品牌管理	211
第二节 酒店品牌建设及管理	217
第三节 国际酒店品牌建设及管理典型案例	223
第四节 中国酒店品牌建设及管理发展	230

四、课程学时分配

序号	教学内容	学时数			
		理论教学	实训课	小计	备注
1	第一章 酒店和酒店业	2	2		

2	第二章 酒店业的发展及作用	2			
3	第三章 酒店管理与管理者	2	2		
4	第四章 现代酒店经营管理第一节, 第二节	2			
5	第四章 现代酒店经营管理第三节, 第四节	2	2		
6	第五章 酒店业务管理 第一节, 第二节	2			
7	第五章 酒店业务管理 第三节, 第四节	2	2		
8	第五章 第五节 第六章 酒店职能管理 (一) 第一节	2			
9	第六章 酒店职能管理 (一) 第二节, 第三节	2	2		
10	第七章 酒店职能管理 (二) 第一节, 第二节, 第三节	2			
11	第八章 酒店信息管理 第一节, 第二节	2	2		
12	第八章 酒店信息管理 第三节, 第四节	2			
13	第九章 酒店公共关系管理 第一节, 第二节	2	2		
14	第九章 酒店公共关系管理 第三节, 第四节	2			
15	第十章 酒店品牌管理	2	2		
16	复习				
合计		32	16		

五、课程考核与评价

1. 期末考试：闭卷考试，占总成绩 60%；
2. 日常考勤及课堂表现（作业、回答问题等）占 40%；
3. 如遇期中考试占总成绩 20%，平时考勤及课堂表现（作业、回答问题等）占 20%。

六、使用教材及参考书

1. 《酒店管理概论》，田彩云，机械工业出版社，2017.8
2. 参考用书：
 - (1) 李树民：《现代饭店管理概论》，西北大学出版社，2002 年
 - (2) 何建民：《现代管理经典》，辽宁科技出版社，1996
 - (3) 张素娟、宋雪莉：《现代饭店管理》（第一版），化学工业出版社，2011 年 4 月。

《酒店及旅游物业管理》实训课程教学大纲

课程名称：物业管理概论

适用专业：物业管理专业

实训学时： 16

一、实训课程的性质、目的和任务

(一) 课程的性质

《酒店及旅游物业管理》课程是物业管理专业的主干课程，是本专业学生的必修课程，通过本课程的学习，使学生了解旅游物业管理方面的基本理论。

(二) 课程的目的

通过本课程的实训，一是使学生熟悉掌握旅游酒店物业管理基本原理与方法，真正学会对认识进行再认识，对思想进行再思想；二是使学生能运用所学物业管理知识进行具体管理案例的分析，提高学生分析管理问题和解决管理问题的能力，用自己的头脑来思考旅游酒店物业管理理论与实践问题。

(三) 课程的任务

通过课程的实训，培养学生发现问题、分析问题、解决问题的能力，让学生掌握酒店旅游物业管理的基本方法、技能，完善学生的知识结构，提高学生的综合素质，使学生成为从事物业管理工作的应用型人才。

二、实训课程的基本内容和要求

实训项目一 酒店星级评定的利弊

实训内容

结合实际案例分析解读目前中国旅游酒店业实行的星级评定的监管方式的利弊。

实训要求

让学生收集案例，结合课本知识通过案例分析，使学生从实际出发去思考旅游酒店星级评定管理的本质和作用以及影响。

实训项目二 酒店客房主管岗位调研

实训内容

确定酒店客服主管岗位职责，制定该部门管理规章制度。

实训要求

通过自己收集资料和实地考察，分组讨论分析确定酒店客服主管岗位职责，并制定该部门管理规章制度。

实训项目三 酒店前厅经理岗位调研

实训内容

明确酒店前厅经理岗位职责、制定酒店前厅管理规章制度。

实训要求

通过自己收集资料和实地考察，分组讨论分析确定酒店前厅经理岗位职责，并制定该部门管理规章制度。

实训项目四 酒店餐饮管理主管岗位调研

实训内容

明确酒店餐饮主管岗位职责、制定酒店餐饮部门规章制度。

实训要求

通过学生收集资料和实地考察，分组讨论分析确定酒店餐饮主管岗位职责，并制定该部门管理规章制度。

实训项目五 酒店会议管理调研

实训内容

酒店会议管理服务的内容和规章制度编写。

实训要求

要求学生分组考察酒店，对酒店会议管理内容和规章制度进行调研，并编写酒店会议管理规章制度和流程。

实训项目六 酒店康乐管理考察

实训内容

实地考察酒店康乐项目的类型、酒店康乐管理的规章制度。

实训要求

要求学生分组考察酒店,对酒店康乐项目的类型、管理和规章制度进行调研,并编写酒店康乐项目管理规章制度和流程。

实训项目七 酒店人力资源管理部门调研

实训内容

酒店人力资料管理六大模块情况调研

实训要求

通过本次实训,使学生了解酒店人力资源六大模块的作用、岗位职责和规章制度情况。同时根据调研结果任选期中一个模块制定岗位职责。

实训项目八 酒店日常设备维护、安全管理

实训内容

考察酒店的日常设备维护和安全管理情况。

实训要求

同学们全体考察学校小宾馆日常设备维护和安全管理情况,并根据考察情况汇总分析制定日常设备维护和安全管理规章制度。

三、实训课程的教学重点

- 1、熟悉掌握旅游酒店业各部门的工作职责和规章管理制度。
- 2、希望学生将课堂所学知识正确对接应用到实践中去。

四、实训课程学时分配

项目编号	实训项目名称	实训内容介绍	实训课 学时数	实训 场所	备注
1	酒店星级评定的利弊	采取研讨、推荐上台发言的方式。	2	酒店、教室	★实地考察不占用课堂时间,请同学们自定时间地
2	酒店客房主管岗位调研	制定酒店客服主管岗位职责和该部门管理规章制度	2	酒店、教室	
3	酒店前厅经理岗位调研	编写酒店前厅经理岗位职责、制定酒店前厅管理规章制度。	2	酒店、教室	
4	酒店餐饮管理主管岗位调研	酒店会议管理服务的内容和规章制度	2	酒店、教室	

		编写			点；统一 考察统一 安排。
5	酒店会议管理调研	酒店会议管理服务的内容和规章制度 编写	2	酒店、教室	
6	酒店康乐管理考察	考察酒店康乐项目的类型、酒店康乐 管理的规章制度	2	酒店、教室	
7	酒店人力资源管理部门调研	酒店人力资料管理六大模块情况调研	2	酒店、教室	
8	酒店日常设备维护、安全管理	考察酒店的日常设备维护和安全管理 情况		学校宾馆、 教室	
	合计		16		

五、实训课程的考核与评价

- 1、采用终结性评价与过程性评价相结合。
- 2、定量评价与定性评价相结合；
- 3、教师评价与学生自评、互评相结合；
- 4、考核与评价成绩记入平时成绩。

六、推荐教材及实验实训指导书

1、教材：

《酒店管理概论》，丁林，机械工业出版社，2015.12月22日版。

2、参考书：

(1)《酒店管理概论》，主编，旅游教育出版社出版，2011年版

(2)何建民：《现代管理经典》，辽宁科技出版社，1996

(3)《现代饭店管理》（第一版），张素娟、宋雪莉主编，化学工业出版社，2011年4月。

(4)《酒店管理概论》，田彩云，机械工业出版社，2017.8月版。

《民用建筑结构与设备》课程教学大纲

课程名称：民用建筑结构与设备

适用专业：物业管理

总学时： 48

一、课程的性质、目的和任务

（一）课程的性质

《民用建筑结构与设备》课程是物业管理专业开设的一门基础性必修课程。通过本课程的学习，使学生了解民用建筑方面的基本理论知识。

随着我国房地产行业经济的高速发展，物业管理显得越来越重要，对物业管理工作人员也提出了更高的要求。本书主要是针对那些将来可能从事物业管理的学生进行一些基础的常用的民用建筑结构和设备和的本理论知识的介绍，以便今后在遇到相关问题时能尽快地熟悉和适应工作。

（二）课程的目的

《民用建筑结构与设备》课程是物业管理专业的一门必修的重要专业基础课，他研究民用建筑与工业建筑构造与设计的基本原理和应用知识。通过学习民用建筑和设备及设计的基本原理，了解建筑设计中的功能问题、结构问题、经济问题和美观问题，了解建筑各构造组成的构造要求。

（三）课程的任务

通过学习民用建筑和设备及设计的基本原理，了解建筑设计的基本内容、方法和步骤，了解建筑设计中的构造问题、结构问题、经济问题和美观问题。通过对该课程的系统学习，使学生对房屋建筑有一个比较全面的认识，完整的了解结构、施工建筑与物业管理之间的关系，使学生具备结构、施工方面的初步知识，为学习后续课程做好准备。同时提高学生的整体专业知识水平和综合素质，使学生能从专业角度出发，具有发现问题、分析问题、解决问题的能力，为今后进一步的专业学习和工作需要奠定良好基础。

二、本课程教学的基本内容和要求

（一）教学基本要求

教学时教师应力争做到，讲授重点突出、主次分明；难点深入浅出。教师可采用多种教学手段进行讲解，融入丰富的教学资源。特别是引导学生在案例导入下进行学习和思考，明确学习内容，梳理整章体系，激发学生的学习兴趣，让学生切实参与到课堂教学中去，重视学生实操能力的培养，组织学生到建筑及房屋现场实地参观，从而培养学生沟通能力和分析解决问题的实践能力。这样才能既满足学生当前职业发展所必需的基础理论和能力，又满足学生未来在物业管理服务行业发展所需的扎实基础和强大后劲。

学生须做到课前阅读教材，课后阅读相关文献和资料，做足回答课堂提问的准备工作。课上老师讲授过程中要求掌握、理解、熟悉的知识点以及章节重点、难点是学生必须掌握理解的基本内容，同时学生须按时完成课后作业，以加深对课堂及教材相关基本原理的理解，增强实践操作能力。

（二）课程基本内容

第一部分民用建筑构造

第一章概述1

第一节建筑的构成要素和我国的建筑方针1

第二节建筑物的分类2

第三节建筑物的耐火等级3

第四节建筑标准化和统一模数制5

第五节民用建筑的构造组成和常用专业名词10

第六节建筑节能11

小结12

复习思考题13

第二章地基与基础14

第一节概述14

第二节基础的埋置深度15

第三节基础的分类和构造17

第四节基础中特殊问题的处理21

第五节地下室的构造22

小结	31
复习思考题	31
第三章墙体	32
第一节墙体的作用及要求	32
第二节叠砌墙体材料与砌筑	35
第三节墙体细部构造	39
第四节轻质隔墙与幕墙	53
第五节墙体的节能构造	61
第六节墙面装修	68
小结	76
复习思考题	77
第四章楼地层	78
第一节楼板层的组成及设计要求	78
第二节楼板的类型与构造	79
第三节地坪与楼地面构造	90
小结	95
复习思考题	96
第五章楼梯和电梯	97
第一节楼梯的组成和类型	97
第二节楼梯的尺度与设计	102
第三节现浇钢筋混凝土楼梯	109
第四节楼梯的细部构造	111
第五节室外台阶与坡道	116
第六节有高差处无障碍设计构造	119
第七节电梯与自动扶梯	122
小结	127
复习思考题	127
第六章窗和门	129
第一节窗的作用与分类	129

第二节窗的构造130

第三节门的作用与分类136

第四节门的构造137

第五节遮阳与门窗的节能142

小结146

复习思考题146

第七章阳台与雨篷147

第一节阳台147

第二节雨篷154

小结157

复习思考题157

第八章屋顶158

第一节概述158

第二节平屋顶163

第三节坡屋顶180

小结200

复习思考题201

三、课程学时分配

序号	教学内容	理论讲 课学时	习题课 学时	实习/ 实训 课学时	小计	备注
1	第一章 概述 第一节；第二节.	2			2	
2	第一章 概述第三节；第四节.	2			2	
3	第一章 概述第五节；第六节.	2			2	
4	第二章 地基与基础第一节；第二节；第三节.	2			2	
5	第二章 地基与基础第四节；第五节.	2			2	
6	第三章 墙体第一节；第二节；第三节.	2			2	
7	第三章 墙体第四节；第五节；第六节.	2		4	6	

8	第四章 楼地层 第一节；第二节；第三节.	2		4	4	
9	第五章 楼梯和电梯第一节；第二节.	2			2	
10	第五章 楼梯和电梯第三节；第四节.	2			2	
11	第五章 楼梯和电梯第五节；第六节；第七节.	2		4	6	
12	第六章 窗和门第一节；第二节；第三节.	2			2	
13	第六章 窗和门第四节；第五节.	2		4	6	
14	第七章 阳台与雨篷第一节；第二节.	2			4	
15	第八章 屋顶第一节；第二节；第三节.	2			2	
16	复习	2			2	
合计		32		16	48	

四、教材及参考书

1、教材：

《房屋建筑构造》，孙志红主编，机械工业出版社，2017年1月。

《建筑设备》，王锡琴主编，西安交通大学出版社，2016年版。

2、参考书：《房屋建筑构造》，闫培明主编，2016-02 出版。

五、课程考核与评价

1、考查成绩评定总则：平时成绩占总成绩的 40%，期末成绩占总成绩的 60%。

2、平时成绩评定：平时成绩通过作业、讨论、听课情况、考勤情况等方式进行，占总成绩的 40%。

3、期末考核评定：期末成绩通过考试评定，占总成绩的 60%。

《民用建筑结构和设备》实训课程教学大纲

课程名称：民用建筑结构与设备

适用专业：物业管理专业

实训学时： 16

一、实训课程的性质、目的和任务

(一) 课程的性质

《民用建筑结构与设备》课程是物业管理专业的主要课程，是本专业学生的必修课程，通过本课程的学习，使学生了解民用建筑房屋结构与设备方面的基本理论。

(二) 课程的目的

通过本课程的实训，一是使学生从实践中认识熟悉掌握民用建筑房屋结构与设备的基本常识，使学生能运用所学知识进行具体实例的分析，提高学生分析管理问题和解决管理问题的能力，增强学生的对民用建筑结构和设备的认知程度。

(三) 课程的任务

通过课程的实训，培养学生发现问题、分析问题、解决问题的能力，让学生从根本上了解掌握物业房屋和设备管理的基本知识、技能，完善学生的知识结构，提高学生的综合素质，使学生成为从事物业管理工作的应用型人才。

二、实训课程的基本内容和要求

第三章 墙体

实训内容

墙体材料、墙体结构、节能构造、墙面装修

实训要求

通过本次实训，使学生感性了解房屋结构和设备的作用与要求。

第四章楼地层

实训内容

楼板层的组成、楼板的类型与构造、地坪与楼地面构造

实训要求

通过实践熟悉楼板层的组成、楼板的类型与构造、地坪与楼地面构造的基本常识。

第五章楼梯与电梯

实训内容

楼梯的组成和类型、楼梯的尺度、室外台阶与坡道、电梯与自动扶梯

实训要求

通过本次实训，使学生了解掌握楼梯的组成和类型；楼梯的尺度、室外台阶与坡道、电梯与自动扶梯等设计构造和材料。

第六章窗和门

实训内容

窗的构造、门的构造

实训要求

通过本次实训，使学生熟悉、掌握门窗的构造、作用与分类。

三、实训课程学时分配

项目编号	实训项目名称	实训内容介绍	实训课学时数	理论讲课学时	实训场所	备注
1	民用墙体认知	采取实例收集、研讨、推荐上台发言的方式。	4		教室	
2	楼地层的认知	现场收集或者网络收集相关实物图片等信息，分组研讨，上台分享。	4		教室	
3	楼梯与电梯认知	各自结合日常生活的体会解析楼梯电梯构造、设计、作用等。	4		教室	
4	门窗识读	学生自行根据所学知识对民用门窗进行实地考察，互相分享，交流发言。	4		教室	
	合计		16			

四、实训课程的考核与评价

- 1、采用终结性评价与过程性评价相结合。
- 2、定量评价与定性评价相结合；
- 3、教师评价与学生自评、互评相结合；
- 4、考核与评价成绩记入平时成绩。

六、推荐教材及实验实训指导书

1、教材：

《房屋建筑构造》，孙志红主编，机械工业出版社，2017 年 1 月。

《建筑设备》，王锡琴主编，西安交通大学出版社，2016 年版。

2、参考书：

《建筑构造实训概述》，沈先荣主编，由中央广播电视大学出版社出版，2015 年版。

《商业中心管理与服务》课程教学大纲

课程名称：商业中心管理与服务

适用专业：物业管理

总学时： 32

一、课程的性质、目的和任务

(一) 课程的性质

《商业中心管理与服务》课程是物业管理专业开设的一门职业性技术课程。通过本课程的学习，使学生了解商业中心的基本管理和服务。

商业中心管理与服务是商业物业管理中的一类，商业物业管理是一门新兴的管理学科，是在改革开放后随着建设有中国特色社会主义的伟大实践中不断兴起和发展的。随着我国社会经济的高速发展，商业物业管理显得越来越重要，对物业管理工作人员也提出了更高的要求。本课程主要是针对那些将来可能从事物业管理的学生进行一些商业中心管理和服务的基础性知识和技能的介绍，以便今后在遇到相关问题时能尽快地熟悉和适应工作。

(二) 本课程的教学任务和主要目的是：

1、对于商业的概念、特点以及商业管理、商业物业管理等基本概念和相关的基本理论有一个初步的认识。

2、结合西方相对成熟的商业物业管理理论以及我国典型的物业管理模式，对商业中心物业管理的各个构成部分进行深入的学习和探讨。

3、本课程主要是针对那些将来可能从事物业管理的学生进行一些基础的商业中心物业管理和服务的基本介绍，以便今后在遇到相关问题时能尽快地熟悉和适应工作。

4、本课程是一门理论性较强，但同时又具有很强实践性的课程，通过与教学内容相关实际案例的分析，使学生掌握课程主要管理原理和方法，并能利用所学基本原理及方法解决具体问题，培养学生理论联系实际的能力。

5、提高学生社会科学方面的素养，为进一步学习其他专业课程打下必要的基础。

二、本课程教学的基本内容和要求

(一) 本课程的教学要求是:

1、了解: 商务物业的分类、商业场所物业的分类及特点、会所经营的主要项目; 写字楼物业经营与服务管理。商业场所物业的营销管理。商业场所物业的租赁管理。会所的功能。会所服务规程及要求。

2、掌握: 商业中心物业及其特点; 各种商业中心物业的服务与管理规程和要求等。

3、重点掌握: 商业中心物业管理的特点。大型商业广场物业管理的目标内容与服务要求; 购物中心的管理。

(二) 教学建议:

1、首先讲清商务物业的类型及特点。然后进一步具体讲解各类商务物业管理, 注意它们的共性方面; 重点讲解商业中心的管理与服务。

2、理论联系实际来讲解。

(三) 各章的教学内容和教学要求

第一章 商业物业管理概述

教学目的与要求

通过学习本章, 学员要掌握商业物业管理的一些基础知识: 掌握划分商业物业的标准、商业物业的类型、商业物业的特点、商业物业管理的模式、商业物业管理的内容等, 了解物业管理企业的选择与评价。

第一节 商业物业的类型

一、划分商业物业的标准

划分商业物业, 必须符合商业物业所具有的属性, 即:

- 1、 经营性
- 2、 公众性
- 3、 服务性

需要说明的是: 必须同时具备以上三种属性, 也可以说, 这就是划分商业物业的标准, 只具备其中一个或两个属性的物业, 则不能认为属于商业物业。

二、商业物业的类型:

根据第三产业的部门划分和商业物业的三个属性, 商业物业可分为:

- 1、 办公物业

2、 酒店物业

3、 商贸物业

4、 娱乐休闲物业

三、商业物业的特点：

1、 需要良好的商业氛围

2、 追求设施的先进性

3、 有很高的租赁比例

4、 以出租为主的商业物业具有价值不能库存的特点

第二节 商业物业管理的模式

一、自建自管模式

二、自营与专业物业管理相结合的模式

三、委托经营模式

第三节 商业物业管理的内容

一、制定管理计划

步骤为：

1、 进行调查研究

2、 业主目标分析

3、 物业资质分析

4、 形成租金方案和出租策略

5、 提出经营管理预算

二、签订物业管理委托合同，启动物业管理工作

业主与物业管理企业签订的委托管理合同，必须明确物业管理企业的权利与义务。

三、制定租金收取办法：

目的是：尽量减少由于迟付或拖欠租金而给业主带来的损失。

四、协调与业主和承租人的关系

1、 协调与业主的关系

① 信托伙伴关系

② 委托和代理的关系

- 2、 协调与租户的关系
- 3、 协调业主与租户之间的关系
- 4、 协调租户之间的关系

第四节 物业管理企业的选择与评价

一、选择物业管理企业的指标

- 1、 能否令人满意
- 2、 专业服务水平
- 3、 管理服务收费标准

二、物业管理工作的评价

第二章 物业租赁

学习目的与要求

物业租赁是物业管理企业的主要经营业务之一。在业主或物业管理企业为了某种利益，授权租用者在规定的期限内占用物业的权力时，物业租赁便产生了。本章主要介绍了物业租赁及其特征、租赁物业的分类、物业租赁管理模式、房屋租赁合同的法律特征、房屋租金等问题。

第一节 物业租赁概述

一、物业租赁及其特征

- 1、 物业租赁的概念
- 2、 房屋租赁的特点

二、租赁物业的分类

- 1、 按房屋所有权的性质划分：
- 2、 按房屋租赁期限划分：
- 3、 按承租人的国籍划分

三、物业租赁管理模式

- 1、 包租转租模式
- 2、 出租代理模式
- 3、 委托管理模式

说明：应掌握三种模式的含义、双方责任与利弊。

三、房屋租赁登记备案制度

1、 房屋租赁登记备案的一般程序

分为：申请、审查、颁证三步。

2、 房屋租赁的条件

3、 转租的规定

第二节 房屋租赁合同

一、房屋租赁合同的概念

二、房屋租赁合同的法律特征（要求掌握）

（1） 房屋租赁合同是双务合同

（2） 房屋租赁合同是有偿合同

（3） 房屋租赁合同是诺成合同

（4） 房屋租赁合同是要式合同

（5） 房屋租赁合同是继续性合同

三、房屋租赁合同基本条款的主要内容（共十项）

四、租赁双方的权利与义务

1、出租人的权利和义务

2、承租人的权利和义务

第三节 房屋租金

一、房屋租金的概念及构成

1、房屋租金的概念

2、房屋租金的类型和构成

房屋租金的类型有：

（1） 成本租金

（2） 商品租金

（3） 市场租金

二、房屋租金的确定

房屋租金的确定是租赁种的首要问题，也是出租人或出租代理最关心的问题。

具体的租金计算，要经过确定租金基数和租金标准两个步骤才能完成。

1、租金基数的核定

2、租金标准的核定

3、不同的计租方式

- (1) 毛租金
- (2) 净租金
- (3) 百分比租金

第三章 写字楼的管理

学习目的与要求

学员通过学习本章，应该了解并认识到：写字楼的含义、写字楼的类型、现代写字楼的特点、写字楼管理的要求与内容、写字楼的基本管理、写字楼的服务与营销管理、写字楼的管理模式与组织架构等问题。

第一节 写字楼概述

一、写字楼的含义

写字楼是指用于办公的建筑物，或者是由办公室组成的大楼。作为收益性物业，写字楼也常常被用来全部出租，以收回投资和取得利润。

二、写字楼的类型

从四个不同的角度来划分

三、现代写字楼的特点

现代的写字楼符合现代化的各种要求，它已经具有新的特点：

- (1) 现代写字楼多建于大城市的中心繁华地段
- (2) 现代写字楼有相当规模的面积，办公单位集中，人口密度大。
- (3) 现代写字楼有良好的建筑现代化的设备。
- (4) 现代写字楼功能齐全，设施配套、形成了独立的生活和工作系统。
- (5) 时间集中，人员流动性大。

第二节 写字楼管理的要求与内容

一、写字楼管理的要求

- (1) 写字楼管理高起点、高要求
- (2) 加强治安防范，特别重视消防管理
- (3) 对写字楼的清洁保养要求特别高
- (4) 强化设备管理工作
- (5) 完善配套服务，强化服务质量

二、写字楼管理的内容

1、写字楼的基本管理

- (1) 工程设备管理
- (2) 保安管理
- (3) 清洁绿化管理

清洁是写字楼的面孔，设备是写字楼的心脏，保安是写字楼的卫士。

2、写字楼的服务管理

- (1) 前台接待服务
- (2) 委托代办服务
- (3) 特约专项服务
- (4) 综合配套服务

3、写字楼的营销管理

第三节 写字楼的基本管理

一、工程设备管理

- 1、 写字楼的主要设备
- 2、 写字楼设备管理要求
- 3、 写字楼的装修管理

二、安全管理

- 1、 治安管理的主要任务
- 2、 治安管理的要求
- 3、 消防管理的要求

三、清洁绿化管理

- 1、 写字楼清洁管理的特点
 - (1) 对清洁工作要求高
 - (2) 清洁难度大，专业化程度高
- 2、 写字楼清洁工作的主要任务
 - (1) 大堂保洁
 - (2) 洗手间保洁
 - (3) 玻璃清洁

- (4) 地毯保洁
- (5) 公共通道保洁
- (6) 外墙保洁

3、绿化管理

绿化工作以适用、经济、美观、大方为原则，统筹规划，合理布局。

第四节 写字楼的服务与营销管理

一、服务管理

提供优质服务是写字楼管理的基本要求，所以必须加强写字楼的服务管理。

- 1、前台接待服务
- 2、综合配套服务
- 3、委托代办服务
- 4、特约服务

二、写字楼的营销管理

写字楼的经营一般以租赁为主。

- 1、营销推广
- 2、物业管理费与营销公约
- 3、租赁管理实务

第五节 写字楼的管理模式与组织架构

一、目前写字楼的管理模式

- 1、委托专业公司管理和发展商自己管理
- 2、经营性管理和非经营性管理
- 3、社会化分包管理和一家管理
- 4、酒店式管理的特征（共分为 10 项）

二、写字楼的组织架构

写字楼的管理体制与机构设置具有相对的独立性。

- 1、管理机构设置原则
- 2、部门设置的模式

第四章 零售商业（商业中心）物业管理

教学目的与要求

零售商业物业因其发展快、管理要求高等特点而成为现代商业性房地产物业的一种重要形式。本章主要重点探讨零售商业物业的建筑特点、物业的组成结构、商场服务需求及其管理要求等。

第一节 物业管理企业管理机构构架

一、零售商业

- 1、 零售的含义
- 2、 零售企业
- 3、 我国零售商业的发展

二、零售商业物业

从物业管理的角度可作四种分类

第二节 购物中心及其管理

一、购物中心的概念

二、购物中心的建筑特征

- 1、 商业空间步行化
- 2、 商业空间室内化
- 3、 公共空间社会化

三、购物中心的本质

购物中心的本质特点在于统一管理和分散经营的管理方式,这是判断是否是购物中心的标

准。

四、购物中心的市場特征及其管理模式

1、购物中心的市場特征

- (1) 有计划聚集的统一性
- (2) 采用集中管理和分散经营相结合的先进管理方式
- (3) 功能负责多样,规模巨大

2、购物中心的 modes 管理模式

- (1) 开发商自行管理
- (2) 国外的管理机构参与合作管理
- (3) 专业的物业管理公司进行市场管理

(4) 主要承租者进行经营同时开展管理

五、承租客商的选配

1、制定承租政策

2、承租户在购物中心的位置和分布

第三节 零售商业物业的管理

一、大型购物中心的管理

二、其他零售物业的管理

1、大型百货商店的物业管理

2、大型货仓式商店的物业管理

第五章 批发商业（商业中心）物业管理

学习目的与要求

通过学习要求掌握批发的概念及其特点、批发在商品流通中的重要作用、批发商业企业的职能、批发商业的类型、批发商业的物业形态与特点、批发商业物业管理等内容。

第一节 批发概述

一、批发的概念及其特点

1、批发

批发是指一切将货物或服务销售给为了转卖或者商业用途而进行购买的人的经营活动。

2、批发活动的基本特点

(1) 商品集散的功能

(2) 数量上是巨大的，并在物流、配送中充分发挥作用。

(3) 市场规模由小变大，逐渐向规范化方向发展。

(4) 市场功能多样化。

(5) 强大的信息传输功能。

二、批发在商品流通中的重要作用

1、小型生产商财力有限，无力发展直接销售组织，代而依靠批发商。

2、销售与促销

3、高效率

- 4、 购买和编配商品
- 5、 仓储服务
- 三、 批发商业企业的职能
 - 1、 集散商品
 - 2、 调节供求
 - 3、 融通资金
 - 4、 商品加工
 - 5、 传递信息
 - 6、 承担风险
- 四、 批发商业的类型
 - 1、 按批发商的性质不同分类
 - (1) 独立批发商
 - (2) 制造批发商
 - (3) 共同批发商
 - (4) 批零兼营批发商
 - (5) 连锁批发商
 - 2、 按批发交易经营商品的范围不同分类
 - (1) 普通批发商
 - (2) 专业批发商
 - (3) 专控品批发商
 - 3、 按销售地区不同分类
 - (1) 全国性批发商
 - (2) 区域性批发商
 - (3) 地方性批发商
 - 4、 按所在地的市场特点划分
 - (1) 产地批发商
 - (2) 销地批发商
 - (3) 集散地批发商
 - 5、 按经营的商品种类划分

- (1) 农副产品收购市场
- (2) 专业批发商店
- (3) 综合批发商点
- (4) 小商品批发商

第二节 批发商业的物业形态与特点

一、批发商业的企业形式

二、批发流通业的房地产物业

1、批发商业用物业房产的基本构成

- (1) 房屋建筑形式
- (2) 物业设备组成
- (3) 停车场配套
- (4) 其它配套设施

2、批发商业用物业房产的类型

(1) 从建筑结构上来分

- ① 露天敞开型
- ② 室内敞开型
- ③ 封闭型
- ④ 综合型的物流中心

(2) 从批发商品的类型划分

- ① 消费品批发市场
- ② 生产资料批发市场

三、批发商业用房产物业的特点

1、大型化、室内化和高档化逐渐成为主流

2、功能配套日趋完善

3、交通位置和车场配套要求高

4、建筑结构与构成充分满足批发业物的基本要求

5、由自有产权、自我经营、自我管理的物业形式向所有权、经营权、管理权的分离的现代

管理形式转化。

第三节 批发商业物业管理

一、批发商业物业的市场营销管理

必须在以下五个方面作决策管理：

- 1、 目标市场决策
- 2、 产品编配合服务决策
- 3、 定价决策
- 4、 促销决策
- 5、 销售地点决策

二、租赁业务管理

三、固定资产管理

四、批发市场的信息化管理

表现在：

- 1、 联机订发货信息网络系统
- 2、 在库管理、物流管理的低费用系统
- 3、 建立数据库，提供具有高附加价值的信息
- 4、 地域流通 VAN

五、批发商业物业的设备管理

- 1、设备管理的内容
- 2、设备管理的内容
 - (1) 做好设备的选购工作
 - (2) 加强设备使用过程的控制
 - (3) 建立健全和严格执行设备管理制度

3、 设备的维护与维修

六、批发市场的仓库管理

- 1、制定严格的管理制度
- 2、安全保卫制度
- 3、消防制度

七、批发商业物业管理的日常工作

- 1、安全保卫工作

- 2、消防工作
- 3、公共设备设施管理
- 4、车辆管理工作
- 5、环境管理
- 6、公共服务管理

第六章 酒店物业经营管理

学习目的与要求

通过学习要求掌握从酒店物业业主的角度，探讨如何选择适合自己实际情况的经营管理方式，以确保物业投资者能得到期望的回报。

第一节 酒店概述

一、酒店业的特点

- 1、 顾客的流动频率高
- 2、 经营管理的综合性
- 3、 产品生产与传递在空间上的一致性

二、酒店的类型

1、 按酒店的特色和宾客分类

- (1) 商务会议酒店
- (2) 度假型酒店
- (3) 长住型酒店
- (4) 汽车酒店

2、 按酒店的建筑规模分类

- (1) 大型酒店
- (2) 中型酒店
- (3) 小型酒店

3、 按酒店的档次分类

- (1) 高档酒店
- (2) 中档酒店
- (3) 低档酒店
- (4) 星级酒店的标准

4、按酒店经营管理与产权关系分类

- (1) 公司所属
- (2) 合同经营酒店
- (3) 特许经营酒店

三、酒店服务的基础

- 1、有形的服务基础
- 2、无形的服务基础

第二节 酒店物业经营管理的模式

一、业主自己经营管理的模式

业主公司自己投资兴建酒店物业，然后自行组织酒店企业进行经营管理，不依赖经营管理公司。

二、租赁经营管理模式

业主将酒店物业通过签订租赁合同，租给经营公司进行管理。

三、委托经营管理模式

是由酒店业主采用委托经营管理的方式，将酒店经营管理权有限度地委托给受托方，由受托方进行酒店的日常经营管理工作。

四、联号经营

就是联号公司授予成员酒店在某特定的地点、特定的期限内按照规定的方式经营业务的权限。

第三节 酒店经营管理合同

一、租赁经营管理合同

二、委托经营管理合同

三、联号合同

第七章 会所经营管理

学习目的与要求

会所使现代物质文明发展的产物，也是人们精神文化生活提高的必然要求。通过本章学习要求掌握会所地基本概念、会所的类型、社区会所的项目、社区会所的经营策略、社区会所的宣传策略、社区会所的价格策略、社区会所会员制促销等问题。

第一节 会所概述

一、会所发展简史

二、会所的类型

(1) 按会所所处的地理位置划分

① 城市会所

② 乡村会所

(2) 按经营的经济目标划分

① 以盈利为目的的会所

② 以完善服务项目为目的的社区会所

三、社区会所的项目

1、康体项目

2、休闲项目

3、娱乐项目

第二节 社区会所的经营策略

一、经营策略的含义

二、影响经营策略制定的因素

1、机会因素

2、经营目标

3、人的因素

4、信息

5、企业资源

三、社区会所经营策略的种类

1、生产导向策略

2、市场导向策略

3、顾客导向策略

4、机会导向策略（环境导向策略）

第三节 社区会所的宣传策略

一、社区会所的宣传策略

1、社区会所广告的运用原则

2、社区会所广告的具体策划

二、社区会所 POP 宣传策略

1、会所内部的 POP 广告的主要形式

2、会所外部的 POP 广告

三、社区会所的 DM 宣传

第四节 社区会所的价格策略

一、社区会所价格制定的因素

1、行业竞争的影响

2、市场需求状况及消费水平的影响

3、市场环境及市场发展状况的影响

二、社区会所定价的基本方法

1、目标收益定价法

2、目标利润定价法

3、竞争导向定价法

4、需求导向定价法

5、消费者导向定价法

三、社区会所定价常用技巧

1、心理定价法

2、折扣、折让定价法

3、差别定价法

4、吸脂定价法

5、短期优惠定价法

6、渗透定价法

第五节 社区会所会员制促销

一、社区会所会员制对消费者的促销作用

1、享受低价优惠

2、享受优质全面服务及特殊服务

3、利用会员卡赠送亲朋

二、会员制给社区会所带来的利益

- 1、建立长期稳定的消费者来源
- 2、能培养社区会所的忠实消费者
- 3、给社区会所带来可观的会费收入

三、社区会所会员制促销方式

- 1、会所的促销特点
- 2、会所会员制对会员入会的要求
- 3、会所会员制对会员权利及义务的规定
- 4、社区会所会员的开拓与发展

第八章 会议展览物业的管理

学习目的与要求

通过本章学习，应该了解会展业的发展，熟悉会展物业的类型。掌握会议展览中心物业管理的内容。

第一节 会展业的发展与会展物业的类型

- 一、国内外会展业发展的特点
- 二、会展物业的发展趋势
- 三、会展物业的类型

- 1、单一展览功能的会展物业
- 2、以酒店为主体的会展物业
- 3、综合性的会展中心

第二节 会议展览中心物业管理的内容

- 一、会展管理服务的任务
- 二、会议展览物业的管理服务内容
 - 1、展前准备
 - 2、计划分配
 - 3、标识、导向的制作与布置
 - 4、布展装修管理
 - 5、货运车辆管理
 - 6、展物现场巡视与跟踪服务
 - 7、提供咨询及其他服务

8、展品管理

第九章 商业物业设备管理

学习目的与要求

商业物业设备管理是物业管理的一个重要组成部分，同样也是物业管理中比较复杂的内容。通过学习本章内容掌握商业物业设备管理的任务、商业物业设备的前期管理、物业设备的运行期管理、后期管理等问题。

第一节 商业物业设备管理的任务

一、商业物业的设备特点

- 1、投资额大
- 2、技术先进
- 3、种类多，数量大
- 4、维持费用高
- 5、更新周期短

二、商业物业设备发展的趋势

- 1、设备向智能化方面发展
- 2、通过局域网提供多种的信息服务
- 3、对设备的环保要求越来越高

三、商业物业设备管理部门的任务

共七条

第二节 商业物业设备的前期管理

一、设备选型前的规划决策

- 1、设备设置方案的提出
- 2、市场调研
- 3、可行性论证
- 4、投资方案的呈报
- 5、投资决策
- 6、编制计划

二、物业设备的选择

应考虑的要素：

- 1、适应性
 - 2、安全可靠
 - 3、方便性
 - 4、节能性
 - 5、环保性
 - 6、经济性
 - 7、独具特色
- 三、设备经济评价方法
- 1、静态投资回收期法
 - 2、动态投资回收期法
 - 3、借款偿还期法
 - 4、静观值法
- 四、商业物业设备的订购及验收
- 1、成立购置班子
 - 2、深入调研
 - 3、组织或委托进行招、投标
 - 4、签订订货合同
 - 5、设备验收
- 五、物业设备的安装与调试
- 1、设备的安装
 - 2、设备的调试
 - 3、最后验收
- 第三节 物业设备的运行期管理
- 一、商业物业设备的合理利用
- 1、科学管理
 - 2、全员参加
 - 3、计划维修为主
- 二、物业设备的合理利用
- 1、保持设备的完好状态

- 2、合理安排设备的工作负荷
- 3、建立并完善物业设备使用规章制度
- 4、加强对设备操作人员的规范化管理
合格的操作人员必须做到“四懂四会”

三、物业设备的维护保养

- 1、物业设备的维护保养的基本内容
- 2、物业设备的三级维护保养
- 3、商业物业设备的点检制度

物业设备的点检的含义、类别、步骤

四、物业设备的修理

- 1、设备的维修方式
- 2、设备的大修理

五、商业物业设备的事故

1、设备事故的分类

(1) 按事故的性质分

- ① 责任事故
- ② 质量事故
- ③ 自然事故

(2) 按事故的损失程度分

- ① 一般事故
- ② 重大事故
- ③ 特大事故

六、商业物业设备的备件管理

- 1、备件管理
- 2、备件分类

(1) 按备件用途分

- ① 常用备件
- ② 易损备件
- ③ 事故备件

④成套备件

(1) 按国家标准分

① 标准件

② 专门件

③ 特制件

3、备件存储

(1) 备件存储原则

(2) 备件存储定额

(3) 备件的采购

(4) 备件的领取

第四节 物业设备的后期管理

一、物业设备的报废

1、设备报废的条件（共五点）

2、设备报废的程序

二、物业设备的更新改造

1、设备的更新改造

(1) 全面更新改造

(2) 系统设备更新改造

(3) 单机设备更新改造

2、更新改造时机的选择

3、更新改造方案的决策（考虑四点）

第十章 商业（中心）物业安全保卫与消防管理

学习目的与要求

搞好治安保卫和消防管理是物业安全使用和社会安定的重要保证，因此成为商业物业管理中的一个重要内容。通过学习本章要求掌握治安保卫的内容和职责、消防管理、车辆的停放与管理、治安保卫中一些紧急事件的处理程序等内容。

第一节 治安保卫的内容和职责

一、商业物业管理中治安保卫工作的特点

1、商业物业管理中治安保卫工作的特点

- (1) 综合性强，管理难度大
 - (2) 服务性强
 - (3) 法律规范严格，处理个案要小心谨慎
- 2、商业物业治安保卫的内容（共四项）
- 3、商业物业治安保卫的措施
- (1) 制定治安保卫责任制
 - (2) 制定治安保卫管理制度
 - (3) 制定处理突发事件的应变方案
 - (4) 加强安全防范的设备建设和管理
 - (5) 加强对保安人员的培训和事故处理演练

二、治安保卫部门的岗位职责

- 1、保安部办公室职责
 - 2、监控班的岗位职责
 - 3、大厦保安班岗位职责
 - 4、门卫保安班岗位职责
 - 5、机动巡逻班岗位职责
- 三、保安人员的职责权限及处理问题的方法

- 1、保安人员的职责权限
- 2、保安人员处理问题的原则
- 3、保安人员处理问题的一般方法

第二节 消防管理

一、防火责任制

- 1、“三级机构、明确职责”
- 2、三级检查制度

二、消防规章制度（共十点）

三、建立义务消防队

四、灭火处理程序

- 1、火灾报警程序
- 2、接到报警后的处理

- 3、初火扑救和火势控制
- 4、疏散和抢救被困人员
- 五、各级人员在灭火救灾中的职责

第三节 车辆的停放与管理

一、停车场的类型

- 1、车库
- 2、露天停车场
- 3、道路临时停车场

二、停车场的管理规定

- 1、停车场内部管理规定
- 2、对进入停车场车辆的管理规定

三、车辆进出的管理程序

- 1、车辆进入的管理
- 2、车辆驶出的管理

第四节 治安保卫中一些紧急事件的处理程序

一、常见的治安、刑事案件的处理

- 1、发生打架、斗殴
- 2、发生盗窃案件的处理
- 3、发生凶杀案件的处理
- 4、遇到犯罪分子抢劫的处理
- 5、收到物业内被放置爆炸物品信息时的处理
- 6、发生爆炸事件的紧急处理
- 6、 车辆被盗的处理

二、由设备导致的安全事故的处理

- 1、电梯困人的处理
- 2、遇到停电、停水时的处理
- 3、对瓦斯及易燃气体泄漏的处理

三、由自然灾害引发的事故处理

- 1、遇到台风、潮汛时的处理

2、遇到地震时的处理

三、课程学时分配

序号	教学内容	理论 讲 课学 时	习题课 学时	实习/ 实训 课学时	小计	备注
1	第一章 商业物业管理概述第一节；第二节。	1			1	
2	第一章 商业物业管理概论第三节；第四节。	1			1	
3	第二章 租赁物业管理	1			1	
4	第三章 写字楼物业第一节；第二节。	1			1	
5	第三章 写字楼物业管理机构第三节；第四节； 第五节。	1			1	
6	第四章 零售商业物业第一节；第二节。	1		4	5	
7	第四章 零售商业物业第三节。	1		2	3	
8	第五章 批发商业物业管理第一节；第二节。	1		2	3	
9	第五章 批发商业物业管理第三节。	1		2	3	
10	第六章 酒店物业管理第一节；第二节；第三节。	1		2	3	
11	第七章会所物业管理第一节；第二节。	1			1	
12	第七章会所物业管理第三节；第四节；第五节。	1			1	
13	第八章会展物业管理第一节；第二节；第三节。	1			1	
14	第九章商业物业设备管理	1		2	3	
15	第十章商业物业安全消防管理	1		2	3	
16	复习	1			1	
合计		16		16	32	

四、教材及参考书

1、教材：

《商业物业管理》，李文翎主编，科学出版社，2016年2月。

2、参考书：

《商场物业管理》，谢凯，广东人民出版社，2002 年版。

五、课程考核与评价

考查成绩评定总则：平时成绩占总成绩的 40% ，期末成绩占总成绩的 60% 。

平时成绩评定：平时成绩通过作业、讨论、听课情况、考勤情况等方式进行，占总成绩的 40% 。

期末考核评定：期末成绩通过考试评定，占总成绩的 60% 。

《商业中心管理与服务》实训课程教学大纲

课程名称：商业中心管理与服务

适用专业：物业管理专业

实训学时： 16

一、实训课程的性质、目的和任务

（一）课程的性质

《商业中心管理与服务》课程是物业管理专业的主要课程，是本专业学生的必修课程，通过本课程的学习，使学生了解商业中心物业管理方面的基本理论。

（二）课程的目的

通过本课程的实训，一是使学生熟悉掌握商业中心管理与服务基本原理与方法，真正学会对认识进行再认识，对思想进行再思想；二是使学生能运用所学商业物业管理知识进行具体管理案例的分析，提高学生分析管理问题和解决管理问题的能力，用自己的头脑来思考物业管理理论与实践问题。

（三）课程的任务

通过课程的实训，培养学生发现问题、分析问题、解决问题的能力，让学生掌握管理与服务的基本方法、技能，完善学生的知识结构，提高学生的综合素质，使学生成为从事物业管理工作的应用型人才。

二、实训课程的基本内容和要求

第四章零售商业物业管理

实训内容

零售商业物业的基本管理——管理和服务

零售商业物业的经营管理——经营与服务

实训要求

通过本次实训，使学生理解零售商业中心物业管理行业的管理、服务本质属性

以及对其经营管理模式的思考

第四章零售商业物业管理

实训内容

购物中心物业的特点、管理与承租客商的选配

实训要求

通过本次实训，使学生理解购物中心物业的基本功能与本质特征，以及对其进行物业管理、服务本质属性的思考

第五章批发中心物业管理

实训内容

批发商业的类型、经营特点、物业基本管理。

实训要求

熟悉批发商业物业管理的形态、特征，同时了解掌握批发商业的物业基本管理。

第五章批发中心物业管理

实训内容

批发商业物业的经营管理及批发商业的组织与管理模式。

实训要求

熟悉批发商业物业管理的经营管理模式，同时了解批发商业的组织与管理模式。

第六章酒店物业管理

实训内容

酒店物业特点、服务基础，同时掌握酒店物业的基本管理要求。

通过本次实训，使学生了解酒店物业的行业特点、分类，并掌握酒店物业管理的基本管理工作内容。

第九章商业物业设备管理

实训内容

商业中心各种基本物业设备的认识和基本管理流程、方法和内容。

实训要求

通过本次实训，使学生了解商业中心有哪些基本的物业设备，同时熟悉并掌握这些设备管理的基本流程、方法和内容。

第十章商业物业安全与消防管理

实训内容

商业中心物业安全与消防管理的基本常识和工作要点。

实训要求

通过本次实训，使学生了解商业中心安全与消防管理的行业特点，熟悉并掌握其基本工作内容和控制要点。

三、实训课程的教学重点

- 1、零售商业物业管理的分类、特点和基本管理常识及服务内容。
- 2、批发商业物业管理和经营服务管理的常识和控制要点。

四、实训课程学时分配

项目编号	实训项目名称	实训内容介绍	实训课学时数	理论讲课学时	实训场所	备注
1	零售商业物业管理实训一	零售商业物业的基本管理——管理和服务； 零售商业物业的经营管理——经营与服务	4		教室	
2	购物中心物业管理实训二	购物中心物业的特点、管理与承租客商的选配	2		教室或购物中心	
3	批发中心物业管理实训一	批发商业的类型、经营特点、物业基本管理。	2		教室	
4	批发中心物业管理实训二	批发商业物业的经营管理及批发商业的组织与管理模式。	2		教室	
5	酒店物业管理实训	酒店物业特点、服务基础，同时掌握酒店物业的基本管理要求。	2		实训宾馆	

6	商业物业设备管理实训	商业中心各种基本物业设备的认识和基本管理流程、方法和内容。	2		实训中心或者购物中心	
7	商业物业消防管理实训	商业中心物业安全与消防管理的基本常识和工作要点。	2		实训中心或者购物中心	
	合计		16			

五、实训课程的考核与评价

- 1、采用终结性评价与过程性评价相结合。
- 2、定量评价与定性评价相结合；
- 3、教师评价与学生自评、互评相结合；
- 4、考核与评价成绩记入平时成绩。

六、推荐教材及实验实训指导书

1、教材：

李文翎主编，《商业物业管理》，科学出版社，2016 年版。

2、参考书：

张志红主编，《物业管理实务》，清华大学出版社，2016 年版。

《社交礼仪与职业素养》课程教学大纲

课程名称：社交礼仪与职业素养

适用专业：物业管理专业

总学时：48

一、课程的性质、目的和任务

本课程是高等职业物业管理专业的一门专业课程。它侧重于外交准则和行为规范的具体介绍和分析，重视理论与实际的结合，通过切实有效的礼仪教育，培养学生理解、宽容、谦逊、诚恳的待人态度、培养学生是非分明、与人为善、助人为乐的做人品行，培养学生庄重大方、热情友好、谈吐文雅、讲究礼貌的行为举止。

随着社会主义现代化建设的不断发展，人民的生活水平日益提高，社会对人们的要求有所提高。让我们的学生在生活中自觉养成讲究礼仪的行为习惯。

为了使学生了解更多的礼仪知识，本课程采用面授辅导与学生自学相结合的教学方式，在面授教学中，突出重点、难点。力求通过形象化的教学使学生对所学着内容更加理解，切忌满堂灌。

二、本课程教学的基本内容和要求

单元 1 认识礼仪

第一节我们为什么要学习礼仪

第二节什么是礼仪

第三节礼仪的特征和原则

单元 2 校园礼仪

第一节 校园形象礼仪

第二节校园交往礼仪

第三节校园各种场合礼仪

单元 3 家庭礼仪

第一节亲情礼仪

第二节邻里礼仪

单元 4 沟通礼仪

第一节 会面礼仪

第二节 宴请礼仪

第三节 书信礼仪

第四节 馈赠礼仪

第五节 娱乐礼仪

第六节 交通礼仪

单元 5 求职礼仪

第一节 面试礼仪

第二节 职场礼仪

单元 6 仪式礼仪

第一节 开业仪式礼仪

第二节 签字仪式礼仪

第三节 校庆仪式礼仪

三、本课程的教学重点

- 1、不同场合应该注意哪些礼仪
- 2、讲所学礼仪运用到具体的生活中

四、课程学时分配

序号	教学内容	理论讲课学时	习题课学时	实习/实训课学时	小计	备注
1	单元 1 认识礼仪 第一节 我们为什么要学习礼仪 第二节 什么是礼仪 第三节 礼仪的特征和原则	4		4	8	
2	单元 2 校园礼仪 第二节 校园形象礼仪 第二节 校园交往礼仪 第三节 校园各种场合礼仪	4		4	8	
3	单元 3 家庭礼仪 第一节 亲情礼仪	4		4	8	

	第二节邻里礼仪					
4	单元 4 沟通礼仪 第二节 会面礼仪 第二节宴请礼仪 第三节书信礼仪 第四节馈赠礼仪 第五节娱乐礼仪 第六节交通礼仪	4		4	8	
5	单元 5 求职礼仪 第二节 面试礼仪 第二节职场礼仪	4		4	8	
6	单元 6 仪式礼仪 第一节开业仪式礼仪 第二节 签字仪式礼仪 第三节校庆仪式礼仪	4		2	6	
	复习	2			2	
	合计	26		22	48	

五、教材及参考书

1、教材：

《现代礼仪行为训练》，勾洋主编，北京师范大学出版社，2015 年 8 月。

2、参考书：

《职业素养》，许琼林主编，清华大学出版社，2016 年 8 月。

六、课程考核与评价

考试成绩评定总则：平时成绩占总成绩的 40%，期末成绩占总成绩的 60%。

平时成绩评定：平时成绩通过作业、讨论、听课情况、考勤情况等方式进行，占总成绩的 40%。期末考核评定：期末成绩通过考试评定，占总成绩的 60%。

《社交礼仪与职业素养》实训课程教学大纲

课程名称：社交礼仪与职业素养

适用专业：物业管理

实训学时：22

一、实训课程的性质、目的和任务

（一）课程的性质

本课程是高等职业物业专业的一门专业课程。它侧重于外交准则和行为规范的具体介绍和分析，重视理论与实际的结合，通过切实有效的礼仪教育，培养学生理解、宽容、谦逊、诚恳的待人态度、培养学生是非分明、与人为善、助人为乐的做人品行，培养学生庄重大方、热情友好、谈吐文雅、讲究礼貌的行为举止。

（二）课程的目的

1. 能根据职业活动中职业着装的原则与特定场景结合自身特点模仿职业人着装要求，选择合适的服装、发型的等进行自我形象的设计。

2. 能熟练掌握介绍、握手、问候、称呼、致意、尊时守信、拜访与接待、通讯礼仪、交谈礼仪的具体运用操作方法；女生还应熟练掌握运用职业女性日常生活淡妆、职业妆的化妆操作方法和技能。

3. 能有效运用沟通的方法和技巧，进行面试求职礼仪的运用。

（三）课程的任务

通过课程的实训，培养学生的内在美和外在美，提高礼仪文化的修养，使学生既能充满自信地与人交往又有较好的人际交往技巧和能力，提高学生的交往、沟通、组织、协调等职业能力；胜任本行业对从业人员素质的要求，同时塑造良好的个人职业形象，成为具有高雅的气质、得体的举止、娴熟的人际交流技能，能直接胜任用人单位管理和服务的综合型人才。

二、实训课程的基本内容和要求

单元 1 认识礼仪

教学内容

了解什么是礼仪

教学要求

通过本次实训，使学生熟悉、掌握礼仪在生活中的重要性。

单元 2 校园礼仪

教学要求

校园中各种场合的礼仪。

教学内容

在校园中应该怎样注重礼仪。

单元 3 家庭礼仪

教学内容

亲情和邻里礼仪。

教学要求

通过本次实训，使学生熟悉、掌握家庭礼仪应注意事项。

单元 4 沟通礼仪

教学内容

会面、宴请、书信、馈赠、娱乐和交通礼仪。

教学要求

通过本次实训，使学生熟悉、掌握会面、宴请、书信、馈赠、娱乐和交通等各个场所的礼仪。

单元 5 谋职礼仪

教学内容

面试时的礼仪。

教学要求

通过本次实训，使学生熟悉、掌握面试、职场上的礼仪，有助于学生进入职场更好的应对每个场所。

单元 6 仪式礼仪

教学内容

开业、签字和校庆礼仪。

教学要求

通过本次实训，使学生熟悉开业仪式礼仪的注意事项。

三、实训课程的教学重点

- 1、各个场合应注意的礼仪。
- 2、讲所学礼仪理论知识运用到生活中。

四、实训课程学时分配

项目编号	实训项目名称	实训内容介绍	实训课学时数	理论讲课学时	实训场所	备注
1	认识礼仪	让学生参与，寻找生活中的礼仪。	4		社会，教室	
2	校园礼仪	寻找校园中不合适的礼仪元素，并让学生阐述正确的校园礼仪。	4		教室	
3	家庭礼仪	结合自己的家庭，讲述亲情邻里之间的礼仪。	4		教室	
4	沟通礼仪	让学生分享在不同场合他们觉得应该注意到的礼仪，总结并请代表发言，	4		教室	
5	求职礼仪	请求职过的学生讲述他们求职过程中注意的礼仪，并指出不足之处。	4		教室	
6	仪式礼仪	学生总结汇报	2		教室	
	合计		22			

五、实训课程的考核与评价

- 1、采用终结性评价与过程性评价相结合。
- 2、定量评价与定性评价相结合；
- 3、教师评价与学生自评、互评相结合；
- 4、考核与评价成绩记入平时成绩。

六、推荐教材及实验实训指导书

- 1、教材：

《现代礼仪行为训练》，勾洋主编，北京师范大学出版社，2015 年 8 月。

2、参考书：

《职业素养》，许琼林主编，清华大学出版社，2016 年 8 月。

《物业管家服务》课程教学大纲

课程名称：物业管家服务

适用专业：物业管理专业

实训学时： 48

一、实训课程的性质、目的和任务

（一）课程的性质

该课程是物业管理专业的主要课程，是本专业学生的必修课程，通过本课程的学习，使学生了解掌握物业管理管家的基本知识、理论和技能。

（二）课程的目的

通过本课程的实训，一是使学生基本掌握物业管家服务基本知识与基础应用，使学生能运用所学物业管家知识进行具体工作管理的应用，提高学生分析问题和解决问题的能力，用自己的头脑来思考物业管家过程中的实践问题。

（三）课程的任务

通过课程的实训，培养学生分析问题、解决问题的能力，让学生掌握涉及处理物业管家服务的基本方法、技能，完善学生的知识结构，提高学生的综合素质，使学生能够从事物业管家的工作。

二、课程教学目标

让学生了解物业管家的内涵、服务理念，掌握管家机构设置及工作职责、物业管家服务内容以及物业管家服务的技巧方法和创新

三、本课程教学的基本内容和要求

（一）教学基本要求

教学时教师应力争做到，讲授重点突出、主次分明；难点深入浅出。教师可采用多种教学手段进行讲解，融入丰富的教学资源。特别是引导学生在案例导入下进行学习和思考，明确学习内容，梳理整章体系，激发学生的学习兴趣，让学生切实参与到课堂教学中去，重视学生实操能力培养，组织学生到万科物业现场实地学习参观，从而培养学生沟通能力和分析解决问题的实践能力。

学生须做到课前阅读教材，课后阅读相关文献和资料，做足回答课堂提问的准备工作。课上老师讲授过程中要求掌握、理解、熟悉的知识点以及章节重点、难点是学生必须掌握理解的基本内容，同时学生须按时完成课后作业，以加深对课堂及教材相关基本原理的理解，增强实践操作能力。

（二）课程基本内容

第一章 管家服务概述

1、“管家”理念的起源与发展

2、一般物业管理与管家服务

第二章与第三章 英式管家和美式管家 1

1、英式管家的角色：CEO & 家庭成员

2、英式管家的职责和素养

3、英式管家服务的内容

4、英式管家的核心价值：

5、美式管家的形成

6、英式管家与美式管家之比较

第四章 物业管家服务的理念和要点

1、管家式物业管理服务的理念

2、管家式物业管理服务理念的基本要点

业主的需求——服务目标

 业主的满意度——服务标准

 考评指数——服务质量

第五章 物业管家服务的要素和基础

1、管家式物业管理的四大要素

软件——提供具有特色的个性化服务

 硬件——维护并保障设施设备的完好率

 管理——规范化、程序化、一体化

 形式——岗位设置、服装样式、人员素质

第六章 业主需求分析

一、物业业主的主要分类需求

二、物业业主需求分析的方法

第七-九章 物业管家服务的内容

一、公共及常规服务

二、增值管家服务

- 1、全程无忧家居清洁
 - 2、钟点清洁
 - 3、包月清洁
 - 4、专项清洁
 - 5、特别服务
 - 6、专业省时家居维修服务
 - 7、土木装修类
 - 8、电气类服务
 - 9、家居绿化服务
 - 10、贴心管家
 - 11、商务管家
 - 12、名人汽车俱乐部
 - 13、健康大管家
- #### 三、套餐式服务

1、套餐一开荒清洁

适用范围：在装修完成后，入伙前进行一次全面细致的清洁，它有利于您今后更方便地对各居室进行日常的保洁，如果室内很久没有进行全面清洁，使用本套餐也能取得良好的效果。

套餐内容：

2、套餐一细致清洁套餐

适用范围：需要对一些很久没有深入清洁过的物品、家电、设施或装饰品等进行深度的清洁，它需要一定的时间，专门的清洁工具和洗涤剂才能清洗干净，同时

3、套餐一家庭（公司）聚会套餐

适用范围：当家庭或公司遇上特别的喜庆事情（如：生日 PARTY、庆功、入伙和联谊等活动），我们可以利用会所和商务娱乐资源为您提供一系列的娱乐喜庆服

务。

4、套餐：商务活动套餐

适用范围：我公司可以为您的公司或您提供、庆典、联谊和娱乐服务，可以让您不出家门，就可以享受便捷优质的商务服务。

5、套餐：室内植物配送套餐

适用范围：在家庭、各类型公司场所，可以随时为您提供常年翠绿，荫生为主的绿色植物，并两日更换一次，在节庆日子为您提供节日时花，让您时刻生活在大自然中。

四、璞琨（Boutique）服务理念概述和解构

第 10-12 章 物业管家服务的形式及创新

一、亲情管家的服务理念

亲情管家服务愿景：培养职业亲情管家，成就高端物业服务品牌

亲情服务宗旨：亲情服务，用心管家

亲情服务口号（对顾客）：亲情管家，服务到家

亲情服务口号（对员工）：亲情管家，服务专家

亲情经营理念：我们是业主的管家，把业主当亲人、视业主为家人，业主永远是对的

亲情服务使命：让业主在小区享受到真正的关心和舒适是亲情管家的最高使命

亲情管理模式：表格量化走动式管理

亲情服务方程式：服务定位+服务思考+激励机制+服务资源+服务实施系统+评估方式=职业的亲情管家=出色的亲情服务=满意高兴的业主

二、物业管家服务形式

主动面向业主：“管家管理”服务模式中，管家助理将不再在办公室内等候业主前来提出服务需求，而是走出服务机构，形成移动的服务界面，主动获取业主需求信息并随时、快速满足业主需求；

专业化服务：设立专门的服务机构——管家服务中心，提供专业化的服务；

管家终端处理：每一位业主将只需面对专门为其所在辖区设置的一位管家，当业主有需求时，只需联系本辖区管家，全权负责寻求为满足其需求的所有资源

并进行操作，直至业主需求得到满足为止，在此过程中，管家对业主的服务将达到零时差、零缺陷和零干扰；

三、日常管家服务形式

四、定制管家服务形式

第 13--16 章 物业管家服务方法训练

设定具体场景，对学生进行管家服务的情景训练

四、课程学时分配

序号	教学内容	理论讲课学时	习题课学时	实习/实训课学时	小计	备注
1	第一章 管家服务概述	2		1	3	本课程理论与实训教学同步交叉进行
2	第二章 英式管家和美式管家 1	2		1	3	
3	第三章 英式管家和美式管家 2	2		1	3	
4	第四章 物业管家服务的理念和要点	2		1	3	
5	第五章 物业管家服务的要素和基础	2		1	3	
6	第六章 业主需求分析	2		2	4	
7	第七章 物业管家服务的内容 1	2		1	3	
8	第八章 物业管家服务的内容 2	2		1	3	
9	第九章 物业管家服务的内容 3	2		1	3	
10	第十章 物业管家服务的形式 1	2		1	3	
11	第十一章 物业管家服务的形式 2	2		1	3	
12	第十二章 物业管家服务的形式创新	2		1	3	
13	第十三章 物业管家服务方法训练 1	2		1	3	
14	第十四章 物业管家服务方法训练 2	2		1	3	
15	第十五章 物业管家服务方法训练 3	2		1	3	
16	复习	2			2	
合计		32		16	48	

五、教材及参考书

（一）教材：

《物业管家实务》 自编校本教材 2018 年

（二）参考书目：

1. 《物业管理实务》（第 3 版）张作祥主编 清华大学出版社 2014 年 8 月版
2. 《物业管理实务》 胡大见主编 北京大学出版社 2016 年 6 月版

六、课程考核与评价

- 1、考查成绩评定总则：平时成绩占总成绩的 40% ， 期末成绩占总成绩的 60%。
- 2、平时成绩评定：平时成绩通过作业、讨论、课堂情况表现、考勤情况等方式进行， 占总成绩的 40% 。
- 3、期末考核评定：期末成绩通过考试评定， 占总成绩的 60%（笔试 25%，上机操作 35%）。
- 4、如遇期中考试按照学校统一要求百分比处理。

《物业管的家职业修炼》课程教学大纲

课程名称：物业管理职业素养

适用专业：物业管理专业

总学时： 48

一、本课程的性质

本课程是为了落实中共中央国务院“普遍提高大学生的人文素养”和教育部“针对高等职业院校学生的特点，培养学生的社会适应性，教育学生树立终身学习理念，提高学习能力，学会交流沟通和团队协作，提高学生的实践能力、创造能力、就业能力和创业能力”的文件精神，面向物业管理专业学生开设的一门重要的专业基础课。

本课程教学旨在以现代通用职业素养为基础，结合物业管理工作的职业特点，对学生进行现代物业经营管理服务职业素养的修炼。

二、本课程目的和任务

（一）教学目的

为了全面培养综合职业能力，在发展学生物业管理专业能力培养优势的基础上，针对企业的需求和高职学生的职业能力现状，开发了《物业管理职业素养》课程。本课程旨在通过职业人文基础知识的学习，加强学生的人文素质教育，使学生具备良好的职业人文素养、职业通用能力和物业管理职业特有能能力。同时该课程能够为学生毕业后从事其它行业工作、培养职业素养提供有力支撑，奠定坚实基础，使学生拥有良好的职业态度和持久的职业热情，该课程能够教育学生学会“做人”，学会做一个“职业人”，弥补学生社会能力及方法能力培养的缺失和不完善，最大限度地发挥校企合作优势，提高职业教育学生“零距离”就业能力，真正实现高职人文教育的培养目标。

（二）课程任务

以高职类学生的培养目标为依据，明确课程设计的目标定位，坚持育人为本，德育为先，把立德树人作为根本任务，培养高素质的物业管理专业服务管理性人才。通过课程教学，使学生在态度、知识和技能三个层面均达到相应的目标。以

教育部《大学生职业发展与就业指导课程教学要求》为依据,立足服务区域经济、行业经济发展,以创业与就业要求为基础,确定课程内容和任务。教学内容模块化:结合高职类学生在物业行业发展与就业过程中的能力培养要求,将课程内容整合为通用职业素养模块、专题职业素养模块、专业职业素养模块,同时根据学生的实际情况,重新组合教学内容,合理安排实训教学。

三、教学基本内容和要求

(一) 教学要求:

教学时教师应力争做到,讲授重点突出、主次分明;难点深入浅出。教师可采用多种教学手段进行讲解,融入丰富的教学资源。特别是引导学生在案例导入下进行学习和思考,明确学习内容,梳理整章体系,激发学生的学习兴趣,让学生切实参与到课堂教学中去,重视学生实操能力培养,组织学生到物业管理现场实地接受物业服务企业的职业素养的熏陶,从而培养学生重视物业管理职业素养修炼。这样才能既满足学生当前职业发展所必需的基础理论和能力,又满足学生未来在物业管理服务行业发展所需的扎实基础和动力源泉。

教学效果评价过程化:教学效果评价重点在于评价学生的综合职业能力。根据行动的过程和结果具有开放性的特征来制定具有多元项的课程评价标准,重视学生学习能力、自我管理能力及发现、分析、解决实际问题等方面的评价。

学生须做到课前阅读教材,课后阅读相关文献和资料,做足回答课堂提问的准备工作。课上老师讲授过程中要求掌握、理解、熟悉的知识点以及章节重点、难点是学生必须掌握理解的基本内容,同时学生须按时完成课后作业,以加深对课堂及教材相关基本原理的理解,增强实践操作能力。

(二) 课程教学基本内容

通用职业素养

第一章 走进职业

第一节 职业与职业素养

第二节 我的职业锚

第三节 低调做人高调做事

第四节 按照企业要求进行职业素养训练

第二章 职业精神的焕发

- 第一节 一丝不苟地做事
- 第二节 认真细致精益求精
- 第三节 发现问题解决问题
- 第四节 主动学习持续发展
- 第三章 职业态度的力量
- 第一节 心怀忠诚的美德
- 第二节 按照岗位要求履行职责
- 第三节 千方百计达成目标
- 第四节 改变现状首先改变自己
- 第五节 人生最高的追求就是对责任的追求
- 第四章 职业理想的树立
- 第一节 职业理想与职业匹配
- 第二节 高职生职业生涯规划及其意义
- 第三节 职业生涯规划的基本理论
- 第四节 职业生涯规划的方法和步骤
- 第五章 职业习惯的养成
- 第一节 养成与人合作的习惯
- 第二节 执行力是职业能力的试金石
- 第三节 养成良好的沟通习惯
- 第四节 塑造清洁工作的心态
- 第六章 职业意识的培养
- 第一节 培养人和意识
- 第二节 培养时间管理意识
- 第三节 培养抗挫意识
- 第四节 培养创新意识
- 第七章 职业形象的树立
- 第一节 职业形象的内涵及作用
- 第二节 富有激情
- 第三节 做文明有礼的高职生

第四节 职业形象是一种无声的语言

专题职业素养

专题课堂一 敬业、诚信

专题课堂二 踏实、坚持

专题课堂三 沟通、协作

专题课堂四 学会主动、学会学习

专业职业素养

物业管理与物业管家职业素养一

物业管理与物业管家职业素养二

物业管理与物业管家职业素养三

四、课程学时分配

序号	教学内容	学时数			
		理论教学	实训课	小计	备注
1	第一章 走进职业	2		2	
2	第二章 职业精神的焕发	2	2	4	
3	第三章 职业态度的力量	2	2	4	
4	第四章 职业理想的树立	2		2	
5	第五章 职业习惯的养成	2	2	4	
6	第六章 职业意识的培养	2		2	
7	第七章 职业形象的树立	2	2	4	
8	专题课堂一 敬业、诚信	2		2	
9	专题课堂二 踏实、坚持	2	2	4	
10	专题课堂三 沟通、协作	2		2	
11	专题课堂四 学会主动、学会学习	2	2	4	
12	专题课堂五学会自控、学会创新	2		2	
13	物业管理与物业管家职业素养一	2	2	4	
14	物业管理与物业管家职业素养二	2		2	
15	物业管理与物业管家职业素养三	2	2	4	

16	复习	2		2	
合计		32	16	48	

五、课程考核与评价

1. 期末考试：闭卷考试，占总成绩 60%；
2. 日常考勤及课堂表现（作业、回答问题等）占 40%；
3. 如遇期中考试占总成绩 20%，平时考勤及课堂表现（作业、回答问题等）占 20%。

六、使用教材及参考书

1. 《职业素养训练》，梁鑫，机械工业出版社，2015.01
2. 参考用书：
 - (1) 《职业基本素养》（第三版）刘兰明 高等教育出版社 2016 年 03 月
 - (2) 《职业素养》许琼林 清华大学出版社 2016 年 08 月
 - (3) 《职业素养训练》吴朝辉，赵淑芬 水利水电出版社 2016 年 05 月

《物业管理职业素养》实训课程教学大纲

课程名称：物业管理概论

适用专业：物业管理专业

实训学时： 16

一、实训课程的性质、目的和任务

(一) 课程的性质

《物业管理职业素养》课程是物业管理专业的主干课程，是本专业学生的必修课程，通过本课程的学习，使学生熟练掌握职业素养相关基本理论和实践应用。

(二) 课程的目的

通过本课程的实训，一是使学生熟悉掌握基本职业素养和物业管理特有素养的基本原理与方法，真正学会对认识进行再认识，对思想进行再思想，进而调整自身的心态和素养；二是使学生能运用所学物业管理素养基本知识应用到实践当中去，在今后的学习和工作中不断提升自身的基本职业素养和物业管理特有的职业素养。

(三) 课程的任务

通过课程的实训，培养学生自我审视、自我调整、自我提升的能力，让学生掌握自身职业素养不断提升的基本方法、技能，完善学生的知识结构，提高学生的综合素质，使学生成为从事物业管理工作的应用型人才。

二、实训课程的基本内容和要求

实训项目 一 艰难的工作问题

实训内容

有工作是件快乐的事，要想保住饭碗就得够勤快，只低头拉车不抬头看路吃大亏，不但要有“苦劳”，更要有“功劳”，把工作的过程变成积累经验的过程，对付干活的人没发展。

实训要求

课前学生实地调研考察访问进行案例收集，结合课本知识通过案例分析，课上分组讨论，组代表发言分享，使学生自己从实际案例中切实理解“艰难的工作问题”。

实训项目 二 准确定位，你在为“谁”工作

实训内容

结合实际案例分析解读如何准确定位自己，讨论分析你在为谁工作。

实训要求

课前学生收集案例，结合课本知识通过案例分析，课上分组讨论，组代表发言分享，使学生自己从实际案例中切实理解“你在为谁工作”。

实训项目 三 担负责任，工作没有任何借口

实训内容

工作就是责任，责任就是义务，成功从责任心开始，有责任心才有自信心，不要为自己的错误找借。

实训要求

课前学生收集资料和实地考察，课上分组讨论分析确定如何做到“工作就是责任，责任就是义务，成功从责任心开始，有责任心才有自信心，不要为自己的错误找借”。

实训项目 四 注重细节，工作之中无小事

实训内容

所有的细节都做好了，整体工作自然就好了；做好简单的小事不简单；成绩源于细节的积累；1%的失误会导致 100%的失败；“差不多”其实“差很多”；把“不可能”变成“可能”。

实训要求

课前学生通过实地考察调研访问的形式收集资料，课上分组讨论分析为什么工作中要“注重细节，工作之中无小事”。

实训项目 五 同甘共苦 永远忠于自己的企业

实训内容

忠诚是每一个员工必备的职业素养；忠诚的人值得依赖忠诚于领导；忠诚于企业；忠诚的最终受益者是你自己。

实训要求

要求学生分组调研考察物业服务企业员工或管理人员，为什么要“同甘共苦

永远忠于自己的企业”，课上分组讨论分享作业结果。

实训项目 六 高效执行，把工作落实到位

实训内容

执行力就是竞争力；没有执行力，一切都是纸上谈兵；服从命令是天职；不讲如果，只看结果；不要被拖延捆住手脚；始终比别人领先一步。

实训要求

参观住宅小区物业管理现场，请小区物业管理处负责人现场授课演示，如何“高效执行，把工作落实到位”。

实训项目 七 懂得感恩，工作会是一件幸福的事

实训内容

感恩是一种智慧；感恩，就要学会换位思考；感恩，从停止抱怨开始；感恩企业，做奉献型员工；用感恩打造自己的职业品牌；感恩身边，享受和谐的温馨。

实训要求

学生课前收集员工感恩和企业感恩方面的案例，课上交流分享。

实训项目 八 物业管理职业素养

实训内容

综合前面七项实训项目讨论分析，物业管理职业特有素养。

实训要求

课前收集物业管理公司特有职业素养案例，课上讨论分析并分享演示。

三、实训课程的教学重点

- 1、熟悉掌握通用职业素养在实际工作中的重要性和必要性。
- 2、熟练掌握物业管理专业特有职业素养及如何在实际工作中应用。

四、实训课程学时分配

项目编号	实训项目名称	实训内容介绍	实训课学时数	实训场所	备注
1	艰难的工作问题	有工作是件快乐的事，要想保住饭碗就得够勤快，只低头拉车不抬头看路吃大亏，不但要有“苦劳”，更要有“功劳”，把工作的过程变成积累经验的过程，对付干活的人没发展。	2	教室	★实地考察、调研不占用课

2	准确定位，你在为“谁”工作	结合实际案例分析解读如何准确定位自己，讨论分析你在为谁工作。	2	教室	堂时间， 请同学们 自定时间 地点；统 一考察统 一安排。
3	担负责任，工作没有任何借口	工作就是责任，责任就是义务，成功从责任心开始，有责任心才有自信心，不要为自己的错误找借。	2	教室	
4	注重细节，工作之中无小事	所有的细节都做好了，整体工作自然就好了；做好简单的小事不简单；成绩源于细节的积累；1%的失误会导致100%的失败；“差不多”其实“差很多”；把“不可能”变成“可能”。	2	教室	
5	同甘共苦 永远忠于自己的企业	忠诚是每一个员工必备的职业素养；忠诚的人值得依赖忠诚于领导；忠诚于企业；忠诚的最终受益者是你自己。	2	教室	
6	高效执行，把工作落实到位	执行力就是竞争力；没有执行力，一切都是纸上谈兵；服从命令是天职；不讲如果，只看结果；不要被拖延捆住手脚；始终比别人领先一步。	2	教室	
7	懂得感恩，工作会是一件幸福的事	感恩是一种智慧；感恩，就要学会换位思考；感恩，从停止抱怨开始；感恩企业，做奉献型员工；用感恩打造自己的职业品牌；感恩身边，享受和谐的温馨。	2	教室	
8	物业管理职业素养	综合前面七项实训项目讨论分析，物业管理职业特有素养。		教室	
	合计		16		

五、实训课程的考核与评价

- 1、采用终结性评价与过程性评价相结合。
- 2、定量评价与定性评价相结合；
- 3、教师评价与学生自评、互评相结合；
- 4、考核与评价成绩记入平时成绩。

六、推荐教材及实验实训指导书

1、教材：

《卓越员工是怎样炼成的》，作者：康建 著出版社：中国铁道出版社出版时间：2013年02月 。

2、参考书：

- (1) 《我的岗位我负责 我的工作请放心》（图文版）李军燕、张晨 人民日报出版社2018年1月出版
- (2) 《优秀员工培养计划2-80、90后员工职业素养提升》 张金洋 中国科学文化音像出版社出版 2014年2月
- (3) 《现代市场型企业员工从业认知与职业素养》 徐春波 北京交通大学出版社 2013年06月

《物业管理法律法规》课程教学大纲

课程名称：物业管理法律法规

适用专业：物业管理

总学时： 32

一、课程的性质、目的和任务

（一）课程的性质

《物业管理法律法规》课程是物业管理专业开设的一门基础性必修课程。通过本课程的学习，使学生了解物业管理方面的基本法律法规。

随着我国社会经济的高速发展，物业管理显得越来越重要，对物业管理工作人员也提出了更高的要求。本书主要是针对那些将来可能从事物业管理的学生进行一些基础的物业法律法规和常见物业纠纷及解决方法的介绍，以便今后在遇到相关问题时能尽快地熟悉和适应工作。

（二）课程的目的

通过《物业管理法律法规》课程的学习目的是使学生能初步了解、掌握物业管理方面的法律法规，熟悉与物业管理有关的纠纷处理程序，增强学生的法律素养。

《物业管理法律法规》课程是一门理论性较强，但同时又具有很强实践性的课程，通过与教学内容相关实际案例的分析，使学生掌握课程主要管理原理和方法，并能利用所学基本原理及方法解决具体问题，培养学生理论联系实际的能力。

（三）课程的任务

通过学习《物业管理法律法规》这门课程，首先是要掌握该课程的基本理论、基本概念、基本技能，其次是作为物业管理专业的专业主干课程，《物业管理法规》的学习使学生初步掌握运用法律去解决物业管理工作中的实际问题。

二、本课程教学的基本内容和要求

（一）教学基本要求

教学时教师应力争做到，讲授重点突出、主次分明；难点深入浅出。教师可采用多种教学手段进行讲解，融入丰富的教学资源。特别是引导学生在案例导入下进行学习和思考，明确学习内容，梳理整章体系，激发学生的学习兴趣，让学生切实参与到课堂教学中去，重视学生实操能力培养，组织学生到物业服务企业实地了解收集分析纠纷案例，从而培养学生沟通能力和分析解决问题的实践能力。这样才能既满足学生当前职业发展所必需的基础理论和能力，又满足学生未来在物业管理服务行业发展所需的扎实基础和强大后劲。

学生须做到课前阅读教材，课后阅读相关文献和资料，做足回答课堂提问的准备工作。课上老师讲授过程中要求掌握、理解、熟悉的知识点以及章节重点、难点是学生必须掌握理解的基本内容，同时学生须按时完成课后作业，以加深对课堂及教材相关基本原理的理解，增强实践操作能力。

（二）课程基本内容

第一章法及物业管理立法

第一节法及法律

第二节物业管理立法

重点概念：法、法律、物业管理法律

知识目标：了解法及法律的基本知识；了解物业管理行业的发展历程，以及国内外物业管理法律的产生和发展过程。

技能目标：了解并掌握法律规范，学会分析在物业管理过程中的法律行为与法律结果之间的因果关系。

第二章物业管理法律关系

第一节物业管理法律关系概述

第二节物业管理法律关系的产生、变更和消灭

第三节物业管理法律关系实务

重点概念：法律关系、物业管理法律关系

知识目标：了解并掌握物业管理法律关系的主体、客体与内容，以及物业管理法律关系的主体之间存在的主要法律关系；熟悉并知晓物业管理法律关系的产生、变更和消灭的条件。

技能目标：能运用掌握的物业管理法律关系的主体之间存在的主要法律关系分析、解决物业管理过程中的实际案例。

第三章物业权属法律制度

第一节物权和物业权属

第二节物业权属状况

第三节物业权属登记

第四节建筑物区分所有权

重点概念：物权、物业权属

知识目标：了解物权的基本知识、物业权属的种类,以及土地权属状况和房屋权属状况的两种形式。

技能目标：学会办理物业权属登记、变更、转让、注销等。

第四章前期物业管理法律制度

第一节前期物业管理概述

第二节前期物业服务合同

第三节物业承接查验

重点概念：前期物业管理、前期物业服务合同

知识目标：掌握前期物业管理的法律规定,熟悉前期物业服务合同和临时管理规约的内容;掌握物业承接查验的法律规定,熟悉物业承接查验的程序。

技能目标：会草拟前期物业服务合同、临时管理规约,熟悉物业承接查验手续,会办理物业资料的移交等内容。

第五章业主自治法律制度

第一节业主

第二节业主大会

第三节业主委员会

重点概念：业主、业主大会、业主委员会

知识目标：了解业主的权利和义务的概念、特征;业主委员会的概念、特征以及

业主与开发商及与物业服务企业的关系;掌握业主的权利和义务,业主大会的成立、职责,业主大会会议、议事规则的法律规定;熟悉业主委员会成立的条件、职责的法律规定以及管理规约的法律规定。

技能目标:能较好地组织召开业主大会、业主委员会等会议。

第六章物业服务合同

第一节物业服务合同概述

第二节物业服务合同的订立、变更与解除

第三节物业服务合同法律实务

重点概念:合同、物业服务合同

知识目标:了解合同的基本法律知识,掌握物业服务合同主要内容、构成要件、订立与履行,熟悉物业服务合同的订立程序。

技能目标:能够拟订简单的物业服务合同,运用法律知识解决物业服务合同履行中存在的问题和纠纷。

第七章物业收费法律制度

第一节物业服务收费概述

第二节物业服务收费法律规定

第三节物业专项维修资金

重点概念:物业收费、物业专项维修基金

知识目标:了解物业收费的原则和收费项目,熟悉并掌握物业收费法律规定。

技能目标:会办理物业收费,能运用所掌握的法律知识解决物业收费中的纠纷。

第八章物业管理与纠纷处理

第一节物业管理纠纷与处理概述

第二节装修管理纠纷与处理

第三节车辆管理纠纷与处理

第四节相邻关系纠纷与处理

第五节物业管理客户投诉与处理

重点概念:物业纠纷、物业处理

知识目标：掌握物业管理纠纷的主要类型，掌握处理物业管理纠纷的法律知识和法律依据。

技能目标：学会分析物业管理纠纷产生的原因，会运用所学的法律知识处理物业服务费、装修管理、车辆管理、财产损害和人身伤害等方面的法律纠纷。

第九章 物业交易法律制度

第一节 物业交易概述

第二节 物业转让

第三节 物业租赁

第四节 物业抵押

重点概念：物业转让、物业租赁、物业抵押

知识目标：掌握物业交易的概念、特点和原则；熟悉三种物业交易合同的主要内容，物业转让、物业抵押登记制度和物业租赁登记备案制度；掌握物业转让、物业租赁和物业抵押的条件、基本程序和交易双方的权利和义务。

技能目标：熟悉并掌握物业转让、物业租赁和物业抵押的基本流程；能草拟物业转让、物业租赁和物业抵押的简单合同；会办理物业转让、物业租赁和物业抵押的有关手续。

第十章 物业管理法律责任

第一节 物业管理法律责任概述

第二节 物业管理法律责任主体及其法律责任

重点概念：法律责任、责任主体

知识目标：明确物业管理法律责任的形式、种类和构成要件，以及物业管理法律责任主体及法律责任。

技能目标：学会分析物业管理过程中违法行为与承担责任的关系，并明确应承担的责任。

三、课程学时分配

序号	教学内容	理论讲	习题课 学时	实习/ 实训 课学时	小计	备注

		课学时				
1	第一章 法及物业管理立法	1		4	5	
2	第二章 物业管理法律关系	1			1	
3	第三章 物业权属法律制度第一节；第二节.	1			1	
4	第三章 物业权属法律制度第三节；第四节	1			1	
5	第四章前期物业管理法律制度	1			1	
6	第五章业主自治法律制度	1			1	
7	第六章 物业服务合同第一节；第二节.	1			1	
8	第六章 物业服务合同第三节	1		4	5	
9	第七章 物业收费法律制度	1			1	
10	第八章 物业管理纠纷与处理第一节；第二 节；第三节.	1			1	
11	第八章物业管理纠纷与处理第三节；第四节	1			1	
12	第八章物业管理纠纷与处理 第五节.	1		4	5	
13	第九章 物业交易法律制度第一节；第二节.	1			1	
14	第九章 物业交易法律制度第三节；第四节	1			1	
15	第十章 物业管理法律责任	1		4	5	
16	复习	1			1	
合计		16		16	32	

四、教材及参考书

1、教材：

《物业管理法律法规》，王锡耀 俞晓婷主编，中国人民大学出版社，2015 年 9 月。

2、参考书：

《物业管理法规》，李昌主编，东北大学出版社大学出版社，2011 年版。

五、课程考核与评价

考查成绩评定总则：平时成绩占总成绩的 40%，期末成绩占总成绩的 60%。

平时成绩评定：平时成绩通过作业、讨论、听课情况、考勤情况等方式进行，占总成绩的 40% 。

期末考核评定：期末成绩通过考试评定，占总成绩的 60% 。

《物业管理法律法规》实训课程教学大纲

课程名称：物业管理法律法规

适用专业：物业管理专业

实训学时： 16

一、实训课程的性质、目的和任务

（一）课程的性质

《物业管理法律法规》课程是物业管理专业的主要课程，是本专业学生的必修课程，通过本课程的学习，使学生了解物业管理法律法规的基本知识。

（二）课程的目的

通过本课程的实训，一是使学生熟悉掌握法律法规基本知识与应用，使学生能运用所学物业管理法律法规进行具体管理案例的分析，提高学生分析法律问题和解决问题的能力，用自己的头脑来思考物业管理法律法规的实践问题。

（三）课程的任务

通过课程的实训，培养学生分析问题、解决问题的能力，让学生掌握涉及处理法律法规纠纷的基本方法、技能，完善学生的知识结构，提高学生的综合素质，使学生成为从事物业管理工作的应用型人才。

二、实训课程的基本内容和要求

第一章法及物业管理立法

实训目的：

- (1)了解物业管理小区在管理过程中涉及的主要法律问题；
- (2)熟悉物业管理过程中主体之间存在的主要法律关系；
- (3)学会处理在物业管理过程中存在的矛盾和纠纷。

实训内容：

到某小区收集 1~2 个业主与物业服务企业之间发生法律纠纷的真实案例。

实训要求：

- (1)分析业主与物业服务企业之间发生法律纠纷的原因；
- (2)找出纠纷主体之间的主要法律关系；

(3)提出解决的办法或者意见。

第六章物业服务合同

实训目的：

- (1)了解物业服务合同的内容；
- (2)掌握物业服务合同的格式。

实训内容：

拟订一份物业服务合同。

实训要求：

- (1)分 3~5 个小组；
- (2)联系一个物业服务企业。

第八章物业管理纠纷与处理

实训目的：

- (1)让学生了解物业管理纠纷的类型；
- (2)掌握处理物业管理纠纷中涉及的主要法律规定；
- (3)会处理简单的物业管理纠纷。

实训内容：

组织一场物业管理纠纷的辩论会。

实训要求：

- (1)从物业服务企业管理过程中收集一个真实的案例；
- (2)安排一次模拟辩论会。

第十章物业管理法律责任

实训目的：

- (1)了解物业管理的法律责任；
- (2)掌握物业管理法律责任的类型。

实训内容：

对一个物业管理案例进行法律责任的分析。

实训要求：

- (1)收集一个真实的案例；
- (2)分组进行讨论。

三、实训课程的教学重点

- 1、物业服务合同的拟定
- 2、物业管理法律法规、物业管理纠纷与处理

四、实训课程学时分配

项目编号	实训项目名称	实训内容介绍	实训课学时数	理论讲课学时	实训场所	备注
1	面对实例，分析案例	采取研讨、推荐上台发言的方式。	4		教室	
2	拟定物业合同	拟定物业合同，并分享拟定合同	4		教室	
3	案例实操	组织一场物业管理纠纷的辩论会。	4		教室	
4	责任界定	对一个物业管理案例进行法律责任的分析。	4		教室	
	合计		16			

五、实训课程的考核与评价

- 1、采用终结性评价与过程性评价相结合。
- 2、定量评价与定性评价相结合；
- 3、教师评价与学生自评、互评相结合；
- 4、考核与评价成绩记入平时成绩。

六、推荐教材及实验实训指导书

1、教材：

《物业管理法律法规》，王锡耀 俞晓婷主编，中国人民大学出版社，2015 年 9 月。

2、参考书：

《物业管理法规》，李昌主编，东北大学出版社大学出版社，2011 年版。

《物业管理概论》课程教学大纲

课程名称：物业管理概论

适用专业：物业管理

总学时： 48

一、课程的性质、目的和任务

（一）课程的性质

《物业管理概论》课程是物业管理专业开设的一门基础性必修课程。通过本课程的学习，使学生了解物业管理方面的基本理论。

随着我国经济的高速发展，物业管理显得越来越重要，对物业管理工作人员也提出了更高的要求。本书主要是针对那些将来可能从事物业管理的学生进行一些基础的理论知识和基本操作方法的介绍，以便今后在遇到相关问题时能尽快地熟悉和适应工作

（二）课程的目的

《物业管理概论》课程是一门理论性较强，但同时又具有很强实践性的课程，通过与教学内容相关实际案例的分析，使学生掌握课程主要管理原理和方法，并能利用所学基本原理及方法解决具体问题，培养学生理论联系实际的能力。

（三）基本要求

通过本课程的教学，了解物业管理在我国的兴起与发展前景，物业管理的基本特点与相关法规，熟悉物业管理的基本内容、基本环节和基本要求，掌握物业管理公司的设立与运作方式，业主委员会的产生、作用与运作，物业管理委托合同的内容及招标程序，物业管理费的测算方法，物业管理相关规章制度的制定，要求学生具备从事物业管理工作的基本能力。

（三）课程的任务

通过该门课程的学习，使学生熟悉物业管理的基础理论、基础知识，提高学生的整体专业知识水平和综合素质，具有发现问题、分析问题、解决问题的能力，为今后进一步的专业学习奠定良好基础。

二、本课程教学的基本内容和要求

（一）教学基本要求

教学时教师应力争做到，讲授重点突出、主次分明；难点深入浅出。教师可采用多种教学手段进行讲解，融入丰富的教学资源。特别是引导学生在案例导入下进行学习和思考，明确学习内容，梳理整章体系，激发学生的学习兴趣，让学生切实参与到课堂教学中去，重视学生实操能力培养，组织学生到物业管理现场实地参观，从而培养学生沟通能力和分析解决问题的实践能力。这样才能既满足学生当前职业发展所必需的基础理论和能力，又满足学生未来在物业管理服务行业发展所需的扎实基础和持续动力。

学生须做到课前阅读教材，课后阅读相关文献和资料，做足回答课堂提问的准备工作。课上老师讲授过程中要求掌握、理解、熟悉的知识点以及章节重点、难点是学生必须掌握理解的基本内容，同时学生须按时完成课后作业，以加深对课堂及教材相关基本原理的理解，增强实践操作能力。

（二）课程基本内容

第一章物业管理概述

第一节物业管理的基本概念

一、物业

二、物业管理

专栏 1-1 《物权法》下对完善物业管理概念的讨论

专栏 1-2 正确认识物业管理的行业本质——是服务还是管理

专栏 1-3 对物业管理创新模式——信托式物业管理模式的思考

第二节物业管理的起源和发展

一、国际物业管理的起源和发展

二、中国物业管理的产生和发展

专栏 1-4 物业管理：经济和社会发展的“稳定器”

第三节物业管理的目标、内容和原则

一、物业管理的目标

二、物业管理的内容

三、物业管理的原则

第四节物业管理与社区建设

一、物业管理与社区建设的关系溯源

二、社区建设与物业管理的区别

三、社区建设与物业管理的联系

四、社区建设和物业管理的整合

专栏 1-5 瑞士：物业管理与社区管理相结合

第二章物业管理的理论基础

第一节建筑物区分所有权理论

一、建筑物区分所有权概念的来源

二、专有部分所有权

三、共有部分共有权

案例 2-1 公共绿地买卖归属争议的裁判及评析

四、共同管理权

案例 2-2 业主占用、损害共用部位搭建建筑物

第二节委托代理理论

一、委托代理理论概述

二、物业管理中的委托代理关系

三、物业管理中的委托代理问题

四、物业管理中委托代理问题的解决

?专栏 2-1 物业管理师制度与物业管理职业经理人市场构建

第三节公共选择理论

一、公共产品的含义

二、公共选择理论

三、物业服务的公共产品属性及其导致的问题

四、物业管理中的公共选择问题及解决

第四节项目管理理论

一、项目管理理论概述

二、项目管理与物业管理

第三章物业管理机构

第一节物业服务企业

一、物业服务企业?含义

二、我国物业服务企业模式的变迁

三、物业服务企业的权利和义务

案例 3-1 物管企业能否以自己的名义对不法业主提起诉讼

第二节业主、业主大会与业主委员会

一、业主

案例 3-2 业主应承担与公共利益发生冲突时的容忍义务

二、业主大会

专栏 3-1 业主大会成法人宜缓行

三、业主委员会

案例 3-3 模范小区的业委会选举风波

第三节物业管理的相关机构

一、房地产行政主管部门

二、相关行政管理部门

三、专业性服务企业

四、街道办事处、乡镇人民政府和居委会

五、物业管理行业协会

专栏 3-2 “业必归会”制度

第四章 物业服务市场

第一节 物业服务市场概述

- 一、物业服务市场的含义与特点
- 二、物业服务市场的构成
- 三、物业服务市场的管理
- 四、物业服务市场中的委托代理关系及其实现方式

第二节 物业服务招标投标

- 一、物业服务招投标概述
- 二、物业服务招标
案例 4-1 该物业管理权选聘投标结果是否有效
- 三、物业服务投标
专栏 4-1 如何进行投标可行性分析

第三节 物业服务合同

- 一、物业服务合同的性质与特点
- 二、物业服务合同的分类
- 三、物业服务合同的主体和内容
- 四、物业服务合同的变更与解除
案例 4-2 从本案看前期物业服务合同的法律效力

第四节 物业服务价格与收费

- 一、物业服务价格
- 二、物业服务收费

第五章 前期物业管理

第一节 前期物业管理概述

- 一、前期物业管理的界定
- 二、前期物业管理的特殊性

三、前期物业管理的工作内容

专栏 5-1 前期物业管理制度急待完善

第二节物业管理的超前介入

一、物业管理超前介入的概念

二、物业管理超前介入的必要性

专栏 5-2 物业管理的早期介入节点

三、物业管理超前介入的方式及工作内容

四、物业管理超前介入与前期物业管理的界定

第三节物业的接管验收

一、物业的竣工验收

二、物业的接管验收

三、物业接管验收的两种情况

专栏 5-3 勇者无惧且前行——兼论《物业承接查验办法》的战略意义

四、物业接管验收应移交的资料

五、物业接管验收的程序

六、物业接管验收中应注意的问题

七、物业接管验收的标准

第四节入伙与装修管理

一、入伙的含义

二、入伙的流程

三、入伙的手续文件

专栏 5-4 物业交房时间点如何确定

四、装修管理

案例 5-1 十堰太和花园 496 户集中装修管理

案例 5-2 从华展国际公寓接撤管纠纷看行政监管

第六章 物业基础管理

第一节 房屋维修管理

- 一、房屋维修管理概述
- 二、房屋维修管理的意义和原则
- 三、房屋维修管理的内容
- 四、房屋的维修等级划分

案例 6-1 示范项目是如何“炼”成的

第二节 物业设施设备维修与管理

- 一、物业的设施设备管理
- 二、物业设施设备的保养与维修
- 三、物业设施设备管理的内容
- 四、具体设施设备的维修与保养

专栏 6-1 “修水管找物管”和用水合同制

专栏 6-2 新检验规则下住宅电梯的整改重点

第七章 物业综合管理与服务

第一节 物业环境管理

- 一、物业环境的概念和种类
- 二、物业环境管理的内容
- 三、物业环境的保洁管理
- 四、物业环境的绿化管理

专栏 7-1 城市绿化分工

- 五、物业环境的污染与防治

第二节 物业车辆与停车管理

- 一、车辆与停车管理概述
- 二、道路管理
- 三、交通管理

四、车辆管理

五、停车场管理

案例 7-1 广州水浸车库所涉法律责任

第三节 物业安全与消防管理

一、安全管理概述

专栏 7-2 《保安服务管理条例》对行业的影响

二、消防管理

第四节 物业服务的质量与考评

一、物业服务评价的内容

二、物业服务质量评价的类型

专栏 7-3 北京物业管理示范项目考评办法的核心价值观

第八章 物业服务企业管理

第一节 物业服务企业的设立与资质管理

一、物业服务企业的设立

二、物业服务企业经营资质的办理

案例 8-1 “候补”资质补正前期合同有效

第二节 物业服务企业的人力资源管理

一、人力资源管理的含义及主要内容

二、物业服务企业人力资源管理的主要内容

第三节 物业服务企业的财务管理

一、物业服务企业财务管理概述

二、物业服务资金的来源

专栏 8-1 完善法规文本充分发挥效力——《北京市住宅专项维修资金管理办法》的修订建议

三、物业管理资金的使用原则

四、物业服务资金的主要用途

案例 8-2 专项维修资金不能用于设备的日常维修养护

五、成本和费用

六、营业收入及利润

第四节物业服务企业的 ISO 系列认证与 CI 设计

一、ISO9000 系列国际质量标准

二、ISO914000 系列环境管理标准认证

三、物业服务企业 CI 设计

第九章不同类型物业管理

第一节居住物业管理

一、居住物业管理概述

二、住宅小区的物业管理

三、住宅小区物业管理的特点

四、住宅小区物业管理的目标和要求

五、高级公寓物业管理

六、别墅的物业管理

第二节写字楼物业管理

一、写字楼物业管理概述

二、写字楼物业的类型

三、写字楼物业的特点

四、写字楼物业管理的要求

五、写字楼物业管理的内容

第三节商业物业管理

一、商业物业管理概述

二、商业物业的类型

三、商业物业的特点

四、商业物业管理的要求

专栏 9-1 产权式商铺的四大管理难点和重点

五、商业物业管理的内容

第四节工业物业管理

一、工业物业的概念及分类

二、工业物业的特点

三、工业厂房和仓库的物业管理

案例 9-1 津通国际工业园区的专业管理

第十章物业管理的国际视角

第一节我国港台地区的物业管理

一、我国香港地区的物业管理

专栏 10-1 香港物业管理行业的资历架构制度

二、我国台湾地区的物业管理

第二节英、美的物业管理

一、英国的物业管理

二、美国的物业管理

第三节日、韩的物业管理

一、日本的物业管理

二、韩国的物业管理

第四节新加坡的物业管理

一、新加坡物业管理概况

二、新加坡物业管理的特点

三、新加坡物业管理的内容

三、课程学时分配

序号	教学内容	理论讲 课学时	习题课 学时	实习/ 实训 课学时	小计	备注
1	第一章 物业管理概述第一节；第二节.	2			2	
2	第一章 物业管理概论第三节；第四节.	2		2	4	
3	第二章 物业管理的理论基础第一节；第二节.	2			2	
4	第二章 物业管理的理论基础第三节；第四节	2			2	
5	第三章物业管理机构第一节；第二节；第三节.	2		4	6	
6	第四章 物业服务市场第一节；第二节.	2			2	
7	第四章 物业服务市场第三节；第四节.	2			2	
8	第五章 前期物业管理第一节；第二节.	2			2	
9	第五章 前期物业管理第三节；第四节.	2		4	6	
10	第六章 物业基础管理第一节；第二节.	2			2	
11	第七章物业综合管理与服务第一节；第二节.	2			2	
12	第七章物业综合管理与服务第三节；第四节.	2			2	
13	第八章物业服务企业管理第一节；第二节.	2			2	
14	第八章物业服务企业管理第三节；第四节.	2		2	4	
15	第九章不同类型物业管理	2		2	4	
16	第十章物业管理的国际视角；复习	2		2	4	
合计		32		16	48	

四、教材及参考书

1、教材：

《物业管理概论》，田禹，刘德明主编，清华大学出版社，2015年2月。

2、参考书：

《物业管理》，刘新华、周哲，清华大学出版社，2011年版。

五、课程考核与评价

1、考查成绩评定总则：平时成绩占总成绩的 40%，期末成绩占总成绩的 60%。

- 2、平时成绩评定：平时成绩通过作业、讨论、听课情况、考勤情况等方式进行，占总成绩的 40% 。
- 3、期末考核评定：期末成绩通过考试评定，占总成绩的 60% 。

《物业管理概论》实训课程教学大纲

课程名称：物业管理概论

适用专业：物业管理专业

实训学时： 16

一、实训课程的性质、目的和任务

(一) 课程的性质

《物业管理概论》课程是物业管理专业的主要课程，是本专业学生的必修课程，通过本课程的学习，使学生了解物业管理方面的基本理论。

(二) 课程的目的

通过本课程的实训，一是使学生熟悉掌握物业管理基本原理与方法，真正学会对认识进行再认识，对思想进行再思想；二是使学生能运用所学物业管理知识进行具体管理案例的分析，提高学生分析管理问题和解决管理问题的能力，用自己的头脑来思考物业管理理论与实践问题。

(三) 课程的任务

通过课程的实训，培养学生发现问题、分析问题、解决问题的能力，让学生掌握物业管理的基本方法、技能，完善学生的知识结构，提高学生的综合素质，使学生成为从事物业管理工作的应用型人才。

二、实训课程的基本内容和要求

第一章物业管理概述

实训内容

物业管理的行业本质——是服务还是管理

物业管理创新模式——信托式物业管理模式的思考

实训要求

通过本次实训，使学生理解物业管理的行业的服务本质属性以及对信托式物业管理模式的思考

第三章物业管理机构

实训内容

物业管理公司、业主、业主大会与业主委员会

实训要求

熟悉物业管理的机构的关系，各自的工作范围

第四章物业服务市场

实训内容

物业服务市场中的委托代理关系及其实现方式

实训要求

通过本次实训，使学生了解物业管理权的取得，以及招投标的过程

第五章前期物业管理

实训内容

前期物业管理的工作内容。

实训要求

通过本次实训，使学生熟悉、掌握物业管理公司的前期物业管理的工作内容。

第八章物业服务企业管理

实训内容

人力资源管理的含义及主要内容；物业服务企业人力资源管理的主要内容

实训要求

通过本次实训，使学生熟悉、掌握物业服务企业人力资源管理的工作内容。

第九章不同类型物业管理

教学内容

各种不同类型的物业的不同管理方法

教学要求

通过本次实训，使学生服务型物业管理和经营型服务管理的异同

第十章物业管理的国际视角

实训内容

国外先进物业管理比较

实训要求

通过本次实训，使学生了解国外先进物业管理的特点和趋势，树立物业管理的国际视野。

三、实训课程的教学重点

- 1、物业管理公司、业主、业主大会与业主委员会工作范围
- 2、服务型物业管理和经营型服务管理的异同与方法

四、实训课程学时分配

项目编号	实训项目名称	实训内容介绍	实训课学时数	理论讲课时	实训场所	备注
1	物业管理的行业本质——是服务还是管理 物业管理创新模式——信托式物业管理模式的思考	采取研讨、推荐上台发言的方式。	2		教室	
2	物业管理公司、业主、业主大会与业主委员会	调查并画出某个物业区域的物业管理机构的组织图，分析它们之间的性质和关系	4		教室	
3	物业服务市场中的委托代理关系及其实现方式	1、采取班干部上台演讲的方式。2、各自结合自己的体会论述物业服务市场	2		教室	
4	前期物业管理的工作内容。	2、采取案列展览分析的方式。 2、使生物业管理公司前期物业管理的工作内容。	4		教室	
5	物业服务企业人力资源管理	1、采取研讨、推荐上台发言的方式。 2、结合所学所见阐述物业服务企业人力资源的几大模块和工作内容。			教室	

6	各种不同类型的物业的不同管理方法	1、采取写作的方式。 2、掌握服务型物业管理和经营型服务管理的异同	2		教室	
7	国外先进物业管理比较	1、采取研讨、推荐上台发言的方式。 2、结合国外的管理经验和方法，论述既要学习、借鉴外国先进的管理经验、方法，又要根据我国的国情和盲目照抄照搬国外管理经验、方法的危害性。	2		教室	
	合计		16			

五、实训课程的考核与评价

- 1、采用终结性评价与过程性评价相结合。
- 2、定量评价与定性评价相结合；
- 3、教师评价与学生自评、互评相结合；
- 4、考核与评价成绩记入平时成绩。

六、推荐教材及实验实训指导书

1、教材：

宋建阳主编，《物业管理概论》，华南理工大学出版社，2004 年版。

2、参考书：

刘新华、周哲，《物业管理》，清华大学出版社，2011 年版。

《物业管理实务上》课程教学大纲

课程名称：物业管理实务上

适用专业：物业管理

总学时： 64

一、课程的性质和任务

随着我国房地产市场的蓬勃发展和城市化进程的加快，对物业管理专业人才的培养的知识结构提出了更高的要求。因此我们需要密切关注行业发展变化，及时调整人才培养策略，确保为行业输送高素质的应用型、复合型专业人才。

《物业管理实务上》课程是物业管理专业开设的一门基础性必修课程。通过本课程的学习，使学生全面了解作为房地产开发的连续和完善的物业管理方面的基本理论、主要内容和技能。掌握物业管理的基本环节和操作实务，为后续专业课程的学习奠定良好的基础，更为学生毕业后从事物业管理打好基础。

本课程的教学任务是详细阐述物业管理的基本理论和操作实务。指导学生通过学习、案例分析和实训操作等，并能利用所学基本原理及方法解决具体问题，培养学生理论联系实际的能力：具有与物业管理相关工作和问题的处理能力，具有对物业日常维护与管理等物业综合管理服务的能力等。

二、课程教学目标

通过本课程教学，使学生能够了解物业管理全过程的基本理论、基本方法、基本技能和实操流程等主要内容；让学生熟悉本课程的知识体系、能初步掌握熟悉物业管理的各个基本环节和实务操作能力；培养学生在物业管理工作中具有良好的职业道德和诚信意识，为以后从事物业管理服务工作成为一名合格的物业管理服务型人才奠定坚实的基础。

三、本课程教学的基本内容和要求

（一）教学基本要求

教学时教师应力争做到，讲授重点突出、主次分明；难点深入浅出。教师可采用多种教学手段进行讲解，融入丰富的教学资源。特别是引导学生在案例导入下进行学习和思考，明确学习内容，梳理整章体系，激发学生的学习兴趣，让学

生切实参与到课堂教学中去，重视学生实操能力培养，组织学生到物业管理现场实地参观，从而培养学生沟通能力和分析解决问题的实践能力。这样才能既满足学生当前职业发展所必需的基础理论和能力，又满足学生未来在物业管理服务行业发展所需的扎实基础和持续动力。

学生须做到课前阅读教材，课后阅读相关文献和资料，做足回答课堂提问的准备工作。课上老师讲授过程中要求掌握、理解、熟悉的知识点以及章节重点、难点是学生必须掌握理解的基本内容，同时学生须按时完成课后作业，以加深对课堂及教材相关基本原理的理解，增强实践操作能力。

（二）课程基本内容

第一章物业管理企业

第一节概述

- 一、物业管理企业的概念和特征
- 二、物业管理企业的分类
- 三、物业管理企业的常见模式

第二节物业管理企业的设立

- 一、物业管理企业的工商注册登记
- 二、物业管理企业的资质审批及管理

第三节物业管理企业的组织形式与机构设置

- 一、物业管理企业的组织形式
- 二、物业管理企业的组织机构设置的影响因素
- 三、物业管理企业的组织机构设置的要求
- 四、物业管理企业的机构设置

第二章物业管理招标投标

第一节物业管理招标投标的内容与形式

- 一、物业管理招标投标的概念
- 二、物业管理招标的类型
- 三、物业管理招标投标的特点
- 四、物业管理招标的方式
- 五、物业管理招标投标的内容

第二节物业管理招标投标的策划与实施

- 一、物业管理招标投标的基本要求和原则
- 二、物业管理招标的条件与程序
- 三、物业管理投标的条件、程序与策略技巧

第三节物业管理方案的制订

- 一、制订物业管理方案的一般程序
- 二、制订物业管理方案的要求
- 三、制订物业管理方案的要点及方法

第三章物业管理合同

第一节合同的概念

- 一、合同的要约
- 二、合同的承诺
- 三、合同的要件
- 四、口头合同、书面合同、事实合同

第二节前期物业服务合同

- 一、前期物业服务合同的概念
- 二、前期物业服务合同的主要内容
- 三、签订前期物业服务合同应注意的事项

第三节物业服务合同

- 一、物业服务合同的概念
- 二、物业服务合同的特点
- 三、物业服务合同与前期物业服务合同的主要区别
- 四、物业服务合同的签订
- 五、物业服务合同终止

第四节业主公约和其他物业管理合同

- 一、业主公约
- 二、其他物业管理合同

第四章早期介入与前期物业管理

第一节早期介入

一、早期介入的必要性

二、早期介入的作用

三、早期介入的内容

第二节前期物业管理

一、物业管理项目的前期运作

二、工程质量保修

三、前期沟通协调

四、前期物业管理的特点

第五章物业的承接查验

第一节

新建物业的承接查验

一、准备工作

二、物业查验的主要内容与方式

三、承接查验发现问题的处理

第二节物业管理机构更迭时的承接查验

一、准备工作

二、物业查验的内容

三、中档物业的管理特点与要求

第三节物业管理工作的移交

一、新建物业的移交

二、物业管理机构更迭时管理工作的移交

第六章入住与装修管理

第一节入住服务的内容

一、入住服务的涵义

二、入住的准备

三、入住服务的管理

第二节入住服务应注意的问题

一、入住服务准备工作要充分

二、入住期间需要注意的问题

三、入住操作实务案例

第三节 装修管理

- 一、物业装饰装修管理流程
- 二、物业装饰装修管理内容
- 三、物业装饰装修各方主体的责任
- 四、装修管理中应注意的问题

第七章 房屋及设施设备管理

第一节 房屋及设施设备管理概述

- 一、房屋及设备设施的种类和组成部分
- 二、房屋及设备设施管理的基本要求
- 三、房屋及设备设施管理的内容与方法

第二节 房屋及设备设施维修养护计划与实施

- 一、房屋及设备设施维修养护计划的制订
- 二、房屋及设备设施维修养护计划的实施

第三节 共用设施设备的运行管理

- 一、制订合理的运行计划
- 二、配备合格的运行管理人员
- 三、提供良好的工作环境
- 四、建立健全必要的规章制度
- 五、设施设备的状态管理
- 六、节能管理

第四节 房屋及设备设施维护管理项目的外包控制

- 一、共用设施设备维护管理项目外包商的选择
- 二、共用设施设备外包管理合同的签署和外包质量控制

第五节 几种典型设施设备的管理

- 一、供配电系统
- 二、给排水系统
- 三、消防系统
- 四、电梯系统

五、空调系统

第八章 物业环境管理

第一节 清洁卫生管理

一、清洁卫生服务内容与基本方法

二、清洁卫生的日常管理

第二节 白蚁及卫生虫害防治

一、白蚁的防治

二、其他虫害防治

第三节 绿化管理

一、绿化管理的内容

二、绿化管理的要求

三、绿化管理的方法

第九章 公共秩序管理服务

第一节 公共安全防范管理服务

一、公共安全防范管理服务的内容

二、公共安全防范管理服务的要求

三、公共安全防范工作的检查方法

四、治安防范注意事项

第二节 消防管理

一、义务消防队伍建设

二、消防制度的制订

三、物业消防安全检查的内容与方法

四、动火作业的安全管理

五、消防安全预案的制订

六、消防器材的配备、使用与维护

第三节 车辆停放管理服务

一、车辆管理的方法与要求

二、车辆管理注意事项

第十章 物业管理风险防范与紧急事件处理

第一节物业管理风险的内容及防范措施

一、风险与物业管理风险的概念

二、物业风险的内容

三、物业管理风险防范的措施

第二节紧急事件处理

一、紧急事件

二、处理紧急事件的要求

三、紧急事件的处理过程

四、典型紧急事件的处理

第十一章财务管理

第一节物业管理企业财务管理

一、物业管理企业的营业收入

二、物业管理企业的成本费用和税费

三、物业管理企业的利润

第二节物业管理项目的财务管理

一、物业管理项目机构的财务管理概述

二、物业管理项目财务管理的类型

第三节酬金制、包干制与物业管理服务费的测算编制

一、酬金制与包干制

二、物业管理服务费的测算编制应考虑的因素

三、物业服务费的成本（支出）构成

四、物业服务费的编制依据

五、物业服务费的核算要点及方法

第四节物业管理专项维修资金

一、专项维修资金的概念与来源

二、专项维修资金的管理

第十二章物业管理档案管理

第一节物业管理档案的概念与分类

一、档案的定义

二、物业管理档案的内容

三、物业管理档案的分类方法

四、物业管理档案的存放

第二节物业管理档案的收集与整理

一、物业承接查验期档案的收集与整理

二、物业入住期档案的收集与整理

三、日常物业管理期档案的收集与整理

第三节物业管理档案的检索利用与保存

一、物业管理档案的检索

二、物业管理档案的保存与安全

第四节物业管理企业的信用档案

一、物业管理企业的信用档案

二、物业管理企业信用档案的建立范围

三、物业管理企业信用档案工作的目标和要求

四、物业管理企业信用档案的记录内容

五、物业管理企业信用档案记录内容的采集

六、物业管理企业信用档案投诉处理

第十三章人力资源管理

第一节员工的招聘与解聘

一、招聘计划的制定

二、招聘的组织实施

三、员工的解聘

第二节人员的培训及管理

一、培训体系的建立

二、培训的分类及内容

三、年度培训计划

四、培训的组织与实施

第三节员工薪酬管理

一、员工薪酬管理的主要内容

二、薪酬体系的设计

第四节员工的考核与奖惩

一、考核的组织与实施

二、员工的奖惩

第十四章 客户管理

第一节客户沟通

一、客户沟通的概念与内容

二、客户沟通的准备

三、客户沟通的方法与管理

四、客户沟通的注意事项

第二节客户投诉的处理

一、投诉的内容和方式

二、正确理解投诉的意义

三、物业管理投诉处理的要求

四、物业管理投诉处理的程序

五、物业管理投诉处理的方法

第三节客户满意度调查

一、客户满意度

二、客户满意度调查

第十五章 物业管理应用文书

第一节应用文书基础知识

一、正确使用汉字

二、准确使用词语

三、正确使用标点符号

四、表达要符合规范

五、表达要符合逻辑

六、相关术语

第二节物业管理应用文书的类型

一、行政公文

二、事务文书

三、制度文书

四、礼仪文书

五、其他日常文书

第三节物业管理应用文书制作及运用的要领

一、行政公文与其他文书的区别

二、应用文书标题的制作

三、应用文书写作的行款格式规则

四、应用文书的写作要领

四、课程学时分配

序号	教学内容	理论讲 课学时	习题课 学时	实习/ 实训 课学时	小计	备注
1	第一章物业管理企业	2			2	
2	第二章物业管理招标投标	2		2	4	
3	第三章物业管理合同	2		1	3	
4	第四章早期介入与前期物业管理	2		2	4	
5	第五章物业的承接查验	3		2	5	
6	第六章入住与装修管理	3		2	5	
7	第七章房屋及设施设备管理	3		2	5	
8	第八章物业环境管理	2		2	4	
9	第九章公共秩序管理服务	2		2	4	
10	第十章物业管理风险防范与紧急事件处理	2		2	4	
11	第十一章财务管理	2			2	
12	第十二章物业管理档案管理	3		3	6	
13	第十三章人力资源管理	3		2	5	
14	第十四章 客户管理	2		2	4	
15	第十五章物业管理应用文书	2		3	5	

16	复习	2			2	
合计		37		27	64	

五、教材及参考书

（一）教材：

《物业管理实务》 张志红主编 清华大学出版社 2016 年 06 月版

（二）参考书目：

1. 《物业管理实务》（第 3 版）张作祥主编 清华大学出版社 2014 年 8 月版
2. 《物业管理实务》 胡大见主编 北京大学出版社 2016 年 6 月版

六、课程考核与评价

- 1、考查成绩评定总则：平时成绩占总成绩的 40% ， 期末成绩占总成绩的 60%。
- 2、平时成绩评定：平时成绩通过作业、讨论、课堂情况表现、考勤情况等方式进行， 占总成绩的 40% 。
- 3、期末考核评定：期末成绩通过考试评定， 占总成绩的 60%（笔试 25%，上机操作 35%）。
- 4、如遇期中考试按照学校统一要求百分比处理。

《物业管理实务上》实训课程教学大纲

课程名称：物业管理实务下

适用专业：物业管理专业

实训学时： 27

一、实训课程的性质、目的和任务

（一）课程的性质

该课程是物业管理专业的主要课程，是本专业学生的必修课程，通过本课程的学习，使学生了解掌握物业管理实务的基本知识、理论和技能。

（二）课程的目的

通过本课程的实训，一是使学生基本掌握物业管理服务基本知识与基础应用，使学生能运用所学物业管理实务知识进行具体工作管理的应用，提高学生分析问题和解决问题的能力，用自己的头脑来思考物业管理过程中的实践问题。

（三）课程的任务

通过课程的实训，培养学生分析问题、解决问题的能力，让学生掌握涉及处理物业服务管理的基本方法、技能，完善学生的知识结构，提高学生的综合素质，使学生成为从事物业管理工作的应用型人才。

二、实训课程的基本内容和要求

第二章物业管理招标投标

实训内容：标书制作、招投标流程模拟。

实训要求：

- (1) 了解招投标过程及标书制作的基本知识；
- (2) 自拟项目，编写制作标书一份；
- (3) 5 人一组制定招投标流程、要求，模拟招投标过程。

第三章物业管理合同

实训内容：

自拟项目，编写制作物业管理服务合同一份。

实训要求：

- (1) 了解物业管理服务合同的主要内容、条款、格式；
- (2) 编写物业管理服务合同一份，并整理编写过程中的心得，课堂上一起分享。

第四章早期介入与前期物业管理

实训内容：实地考察相关物业管理项目现场，区分物业早期介入和前期物业管理的异同之处。

实训要求：

- (1) 认真考察物业前期介入和前期物业管理项目现场；
- (2) 结合所学理论知识，整理编写项目考察情况，正确区分二者异同。

第五章物业的承接查验

实训内容：实地考察相关物业管理项目现场，区分物业早期介入和前期物业管理的异同之处。

实训要求：

- (1) 认真考察物业前期介入和前期物业管理项目现场；
- (2) 结合所学理论知识，整理编写项目考察情况，正确区分二者异同。

第六章入住与装修管理

实训内容：实地考察相关物业管理项目现场，掌握入驻与装修管理要点，熟悉入住与装修管理流程。

实训要求：

- (1) 认真考察物业入住与装修管理项目现场；
- (2) 结合所学理论知识，整理编写项目考察情况，课上选优分享。

第七章房屋及设施设备管理

实训内容：实地考察上海市物业实训中心，零距离全方位了解物业设备设施的外观、结构和操作原理，现场授课。

实训要求：

- (1) 仔细考察上海市物业实训中心的设备设施情况，认真听讲现场授课；
- (2) 结合所学理论知识，整理编写项目考察情况，课上推优分享。
- (3) 遵守参观和现场授课过程的纪律要求，不得擅自离队。

第八章物业环境管理

实训内容：实地考察住宅小区环境管理情况，零距离全方位了解物业环境管理的

基本工作内容和注意事项。

实训要求：

- (1) 仔细考察所参观小区环境管理情况，现场授课认真听讲；
- (2) 结合所学理论知识，整理编写项目考察情况，课上推优分享。
- (3) 遵守参观和现场授课过程的纪律要求，不得擅自离队。

第九章公共秩序管理服务

实训内容：实地考察购物中心公共秩序管理服务，零距离全方位了解购物中心公共秩序管理的内容和注意事项，现场授课。

实训要求：

- (1) 仔细考察所参观购物中心公共秩序管理服务情况，认真听讲现场授课；
- (2) 结合所学理论知识，整理编写项目考察情况，课上推优分享。
- (3) 遵守参观和现场授课过程的纪律要求，不得擅自离队。

第十章物业管理风险防范与紧急事件处理

实训内容：利用课后时间，自行收集物业管理风险防范要点与紧急事件处理案例。

实训要求：

- (1) 认真收集实训内容所要求的案例，尽量收集具有普遍性意义的案例；
- (2) 结合所学理论知识，整理编写物业管理风险防范要点与紧急事件处理流程，课上推优分享。

第十二章物业管理档案管理

实训内容：实地考察住宅小区物业管理服务公司档案管理情况，零距离全方位了解物业档案管理工作要点和流程，现场授课。

实训要求：

- (1) 仔细考察所参观小区档案管理情况，认真听讲现场授课；
- (2) 结合所学理论知识，整理编写项目考察情况，每人模拟制作一份业主档案管理内容，课上推优分享。
- (3) 保证参观和现场授课过程的纪律要求，不得擅自离队。

第十三章人力资源管理

实训内容：学生自选人力资源管理六大模块期中一块，进行规章制定和流程编写。

实训要求：

- (1) 建议自选物业公司进行人力资源管理相关模块工作现场考察学习；
- (2) 结合所学理论知识，整理编写规章制度、流程，课上推优分享。

第十四章 客户管理

实训内容：机房上机实训 CRM 系统。

实训要求：

- (1) 全面了解 CRM 客户关系管理系统，熟悉各个模块的功能；
- (2) 能够熟练操作该软件系统，并能应用到实践中去。

第十五章 物业管理应用文书

实训内容：编写一年内物业管理各种节假日温馨提示（通知）。

实训要求：

- (1) 建议学生关注各自居住小区各种通知及温馨提示；
- (2) 结合所学理论知识，整理编写各种节假日物业管理通知，课上推优分享。

三、实训课程学时分配

项目编号	实训项目名称	实训内容介绍	实训课学时数	实训场所	备注
1	第二章物业管理招标投标	标书制作、招投标流程模拟。	2	教室	
2	第三章物业管理合同	自拟项目，编写制作物业管理服务合同一份。	1	教室	
3	第四章早期介入与前期物业管理	实地考察相关物业管理项目现场，区分物业早期介入前期物业管理的异同之处。	2	项目现场 教室	
4	第五章物业的承接查验	实地考察相关物业管理项目现场，区分物业早期介入和前期物业管理的异同之处。	2	项目现场 教室	
5	第六章入住与装修管理	实地考察相关物业管理项目现场，掌握入驻与装修管要点，熟悉入住与装修管理流程。	2	项目现场 教室	
6	第七章房屋及设施设备管理	实地考察上海市物业实训中心，零距离全方位了解物业设备设施的外观、结构和操作原理，现场授课。	2	实训现场 教室	
7	第八章物业环境管理	实地考察住宅小区环境管理情况，零距离全方位了解业环境管理的基本工作内容和注意事项。	2	项目现场 教室	
8	第九章公共秩序管理服务	实地考察购物中心公共秩序管理服务，零距离全方位了解购物中心公共秩序管理的内容和注意事项，现场授课。	2	项目现场 教室	

9	第十章物业管理风险防范与紧急事件处理	利用课后时间，自行收集物业管理风险防范要点与紧急事件处理案例。	2	教室	
10	第十二章物业管理档案管理	实地考察住宅小区物业管理服务公司档案管理情况，零距离全方位了解物业档案管理的工作要点和流程，现场授课。	3	项目现场 教室	
11	第十三章人力资源管理	学生自选人力资源管理六大模块期中一块，进行规章制定和流程编写。	2	教室	
12	第十四章 客户管理	机房上机实训 CRM 系统。	2	机房	
13	第十五章物业管理应用文书	编写一年内物业管理各种节假日温馨提示（通知）	3	教室	
	合计		27		

四、实训课程的考核与评价

- 1、采用终结性评价与过程性评价相结合。
- 2、定量评价与定性评价相结合；
- 3、教师评价与学生自评、互评相结合；
- 4、考核与评价成绩记入平时成绩。

五、推荐教材及实验实训指导书

（一）教材：

《物业管理实务》 张志红主编 清华大学出版社 2016 年 06 月版

（二）参考书目：

1. 《物业管理实务》（第 3 版）张作祥主编 清华大学出版社 2014 年 8 月版
2. 《物业管理实务》 胡大见主编 北京大学出版社 2016 年 6 月版
3. 《物业管理综合实训》第二版 黄亮主编 中国建筑工业出版社 2015 年 2 月

《物业管理实务下》课程教学大纲

课程名称：物业管理实务下

适用专业：物业管理

总学时： 64

一、课程的性质、目的和任务

（一）课程的性质

随着我国房地产市场的蓬勃发展和城市化进程的加快，对物业管理专业人才的培养的知识结构提出了更高的要求。因此我们需要密切关注行业发展变化，及时调整人才培养策略，确保为行业输送高素质的应用型、复合型专业人才。

《物业管理实务下》课程是物业管理专业开设的一门基础性必修课程。通过本课程的学习，使学生了解物业管理方面的基本理论和技能。本课程在上学期学生实务课程的基础上进行由面到点的细化精讲——住宅物业绿化与维护管理。

（二）课程的目的

通过本课程的学习让学生能从初步了解住宅物业绿化与维护到全面掌握住宅物业绿化与维护的知识和技能，熟悉与住宅物业绿化维护与管理有关的管理程序和工作内容，增强学生的实务素养。

该课程是一门理论性较强，但同时又具有很强实践性的课程，通过与教学内容相关实际案例的分析，使学生掌握课程主要管理原理和方法，并能利用所学基本原理及方法解决具体问题，培养学生理论联系实际的能力。

（三）课程的任务

通过学习这门课程，首先是要掌握该课程的基本理论、基本概念、基本技能；其次是作为物业管理专业的专业主干课程，《物业管理实务下》的学习使学生熟练掌握运用绿化维护与管理知识和技能去解决物业管理工作中的实际问题。

二、本课程教学的基本内容和要求

（一）教学基本要求

教学时教师应力争做到，讲授重点突出、主次分明；难点深入浅出。教师可采用多种教学手段进行讲解，融入丰富的教学资源。特别是引导学生在案例导入

下进行学习和思考，明确学习内容，梳理整章体系，激发学生的学习兴趣，让学生切实参与到课堂教学中去，重视学生实操能力培养，组织学生到绿化管理现场实地参观，从而培养学生沟通能力和分析解决问题的实践能力。这样才能既满足学生当前职业发展所必需的基础理论和能力，又满足学生未来在物业管理服务行业发展所需的扎实基础和持续动力。

学生须做到课前阅读教材，课后阅读相关文献和资料，做足回答课堂提问的准备工作。课上老师讲授过程中要求掌握、理解、熟悉的知识点以及章节重点、难点是学生必须掌握理解的基本内容，同时学生须按时完成课后作业，以加深对课堂及教材相关基本原理的理解，增强实践操作能力。

第一篇 绿化基础知识

第一章 花木栽培养护(6学时)

第一节 花卉的分类

一、花卉的定义与范围

二、花卉的分类

第二节 花卉的生长与发育

一、花卉生长发育的规律

二、花卉各个阶段的生长发育的特点

第三节 花卉的繁殖

一、有性繁殖

二、扦插繁殖

三、分株繁殖

四、嫁接繁殖

五、压条繁殖

六、组织培养

第四节 花木的种植与养护

一、整地挖坑

二、起苗

三、苗木的装运和假植

四、栽植

五、养护管理

第二章植物与环境(8学时)

第一节 境对植物生长的影响

- 一、不同植物要求不同的生长环境
- 二、环境条件影响植物体的形态和结构
- 三、环境条件影响植物的生长发育

第二节 度对植物生长发育的影响

- 一、土温对植物的影响
- 二、气温对植物的影响
- 三、依据植物对温度的要求分类
- 四、温度对我国园林植物选择的影响

第三节 照对植物的影响

- 一、光照强度对植物的影响
- 二、光照时间对植物的影响

第四节 分对植物的影响

- 一、水分与植物的关系
- 二、植物不同生长期的水分要求
- 三、水分管理对植物生长发育的影响
- 四、水质对植物的影响

第五节 壤对植物的影响

- 一、土壤主要理化性质与植物的关系
- 二、不同花木对土壤的要求及培养土的配制

第六节 气对植物的影响

- 一、风对植物的生态作用
- 二、大气污染对植物的影响
- 三、抗污染树种介绍

第七节 养元素对植物的影响

- 一、各种营养元素对花木生长的作用

二、花木营养缺乏症状

三、肥料特性与作用

第三章 物配置的基本原理(8学时)

第一节 化配置的美学原理

一、变化与统一的原则

二、对比与调和的原则

三、均衡与稳定的原则

四、节奏与韵律

五、比例与尺度的原则

第二节 化配置的形式与要求

一、绿化配置的基本形式

二、园林绿化配置的要求

第三节 植物配置

一、室内环境及生态条件情况

二、室内植物配置的内容

三、室内植物配置的原则与方法

四、室内绿化配置注意事项

第四节 外植物配置

一、出入口植物配置

二、居住区植物配置

三、厂房区的植物配置

四、天台花园植物配置

五、水景植物配置

第五节 场、宴会的布置

一、会场布置的内容

二、会场布置的原则

三、会场布置的步骤

四、会场布置的方法

第四章园林制图基础知识(6学时)

- 一、图幅和图标
- 二、图线及其画法
- 三、字母、数字和文字的书写方法
- 四、标注

第二篇 区绿化维护与管理实务操作

第一章物业绿化管理实务操作(8学时)

- 第一节物业绿化管理基本动作模式
 - 第二节 物业绿化管理的内容和特点
 - 一、物业绿化管理内容
 - 二、物业绿化管理的特点
 - 第三节 物业绿化管理模式
 - 一、完全自主管理模式
 - 二、半自主管理模式
 - 三、子公司式管理模式
 - 四、外包式管理模式
 - 第四节 绿化管理经费测算
 - 一、园林绿化管理费的构成
 - 二、测算依据及方法
 - 第五节 绿化管理工作项目的发包
 - 一、发包准备工作
 - 二、供方评定与选择
 - 三、合同签订
- 不同物业绿化管理工作的基本要求
- 一、居住区的绿化管理
 - 二、酒店及会所绿化管理

三、机关及事业单位绿化管理

四、工厂绿化管理

小区园林绿化养护管理合同（仅供参考）

第二章 物业绿化接管验收(8学时)

第一节 新建物业绿化的接管验收

一、新建物业绿化的特点

二、新建物业绿化管理验收的方式方法

三、新建物业绿化管理验收标准

第二节 原有物业绿化的接管验收

一、原有物业绿化的特点

二、原有物业绿化接管验收

三、原有物业新建园林绿化的验收

第三章 绿化日常管理(6学时)

第一节 日常保养工作

一、水分管理

二、清残花黄叶

三、杂草防除

四、绿化保洁

第二节

整形与修剪

一、整形修剪的形式

二、整形修剪的时间

三、不同植物的整形修剪方法

第三节 园林植物施肥

一、肥料种类及选用

二、施肥方法

三、施肥时间

第四节草坪管理

- 一、草坪分级
- 二、草坪灌溉
- 三、草坪修剪
- 四、草坪施肥
- 五、草坪的更新与复壮
- 六、草坪杂草防除

第五节绿化改造

- 一、花坛更换
- 二、旧园林改造

第六节园林小品养护

- 一、建筑小品
- 二、环境小品
- 三、园林小品常见质量问题
- 四、园林小品养护

第七节绿化自然灾害预防

- 一、台风预防
- 二、防寒
- 三、旱灾
- 四、水涝预防

第八节插花应用

- 一、插花分类
- 二、插花基础知识
- 三、插花道具
- 四、花材选择
- 五、插花制作步骤

第四章园林植物病虫害防治(8学时)

第一节园林植物病害

生理性病害

二、真菌性病害

三、细菌性病害

四、病毒性病害

五、线虫性病害

园林植物虫害

园林植物病虫害防治原则和方法

一、防治原则

二、防治方法

农药配制和使用

一、药剂的配制

二、药剂的选择

三、施药时机与方法

四、药剂防治注意事项

第三篇 常用绿化植物介绍(6学时)

第一章 南方常用观赏植物

第一节 乔木类

一、荫木类

二、行道类

三、其他乔木

第二节 灌木类

一、绿篱及造型灌木

二、观花及观果灌木

三、其他灌木

第三节 棕榈类

第四节 草花及观叶植物

一、观花草本类

二、观叶及阴生植物类

第五节 草坪植物

第二章 北方常用观赏植物

第一节 乔木类

一、针叶树类

二、绿阴树种

三、观花及观叶树种

第二节 灌木类

第三节 草花、藤本植

第四节 草坪植物

三、课程学时分配

序号	教学内容	理论讲 课学时	习题课 学时	实习/ 实训 课学时	小计	备注
1	第一章 花卉栽培养护	4		2	6	
2	第二章 植物与环境	4		4	8	
3	第三章 植物配置的基本原理	4		4	8	
4	第四章 园林制图基础知识	4		2	6	
5	第五章 物业绿化管理实务操作	4		4	8	
6	第六章 物业绿化接管验收	4		2	6	
7	第七章 物业绿化日常管理	4		4	8	
8	第八章 园林植物病虫害防治	3		3	6	
9	第九章 南方常用观赏植物	2			2	
10	第十章 北方常用观赏植物	2		2	4	
11	复习	2			2	
合计		37		27	64	

四、教材及参考书

教材：康亮 编著：《物业绿化管理》，华东师范大学出版社，2015 年1月

参考书目：

1. 余远国，《小区绿化维护与管理》. 机械工业出版社出版. 2009
2. 郭淑芬、田霞：《小区绿化与景观设计》，清华大学出版社，2010 年5月

五、课程考核与评价

考查成绩评定总则：平时成绩占总成绩的 40% ，期末成绩占总成绩的 60% 。

平时成绩评定：平时成绩通过作业、讨论、听课情况、考勤情况等方式进行，占总成绩的 40% 。

期末考核评定：期末成绩通过考试评定，占总成绩的 60% 。

《物业管理实务下》实训课程教学大纲

课程名称：物业管理实务下

适用专业：物业管理专业

实训学时： 27

一、实训课程的性质、目的和任务

（一）课程的性质

该课程是物业管理专业的主要课程，是本专业学生的必修课程，通过本课程的学习，使学生了解掌握物业绿化管理的基本知识。

（二）课程的目的

通过本课程的实训，一是使学生熟悉掌握小区绿化基本知识 with 基础应用，使学生能运用所学物业绿化知识进行具体工作管理的应用，提高学生分析问题和解决问题的能力，用自己的头脑来思考物业绿化管理的实践问题。

（三）课程的任务

通过课程的实训，培养学生分析问题、解决问题的能力，让学生掌握涉及处理绿化管理的基本方法、技能，完善学生的知识结构，提高学生的综合素质，使学生成为从事物业管理工作的应用型人才。

二、实训课程的基本内容和要求

第一章花木栽培养护

实训内容：

到某小区或者校园内收集 1~2 个绿化植物类别养护的真实案例。

实训要求：

- (1) 了解小区物业管理在绿化管理过程中涉及的花木栽培养护基本知识；
- (2) 熟悉物业小区绿化管理过程中花卉的分类、生长、繁殖养护知识；
- (3) 学会处理在小区物业绿化管理过程中面临的实际工作和问题。

第二章植物与环境

实训内容:

要求利用课余时间每人养护或者定期观察两种以上绿化植物。

实训要求:

- (1) 了解养护或者定期观察植物的综合环境特征;
- (2) 掌握并整理实训过程中植物生长与环境之间的关系, 课堂上一起分享。

第三章植物配置的基本原理

实训内容:

每人选定一个植物配置主题, 写出配置方案和理论依据。

实训要求:

- (1) 从物业公司绿化管理过程中收集一个真实的案例;
- (2) 安排一次专题研讨会。

第四章园林制图基础知识

实训内容:

对一个物业绿化管理案例进行制图分析。

实训要求:

- (1) 收集一个真实的案例;
- (2) 分组进行讨论讨论。

第五章物业绿化管理实务操作

实训内容:

对一个物业绿化管理案例进行实务操作分解、分析。

实训要求:

- (1) 收集一个真实的物业绿化实务操作案例;
- (2) 分组根据所学绿化管理实务操作内容进行分解、讨论。

第六章物业绿化接管验收

实训内容:

对一个物业绿化接管验收案例进行模拟操作分解、分析。

实训要求:

- (1) 收集一个真实的物业绿化实务接管验收案例;
- (2) 根据所学绿化接管验收知识全面解析该项管理工作的要点。

第七章绿化日常管理

实训内容:

对一个物业公司小区或者校园绿化进行参观。

实训要求:

根据本章所学内容, 对该小区或者校园绿化日常管理的内容和漏洞进行分析。

第八章病虫害防治

实训内容:

对一个物业公司小区或者校园绿化进行参观。

实训要求:

参观过程中认真记录绿化植物的病虫害情况。

根据本章所学内容, 对该小区或者校园绿化病虫害情况进行分析, 并出具解决方案。

第十章南北方常用观赏植物

实训内容:

进行一次南北方常用观赏植物鉴赏研讨会。

实训要求:

每个同学通过实地或者网络, 根据各自家乡所在地理位置, 选出两种或者两种以上观赏植物。

根据第九章和十章所学内容, 对所选植物进行分析鉴赏。

三、实训课程学时分配

项目 编号	实训项目名称	实训内容介绍	实训课 学时数	实训 场所	备注

1	绿化植物养护实例	采取研讨、推荐上台发言的方式。	2	教室	所有实训案例收集场所为小区或者校园内
2	分析绿化植物与环境的关系	课前认真收集案例，课堂分享讨论	4	教室	
3	绿化植物配置演练	选出一个主题，收集一个实案，组织一场植配研讨会。	4	教室	
4	园林制图比拼	组织一次园林制图武林赛事	2	教室	
5	绿化管理实务曲	组织一次实际案例主题分享会	4	教室	
6	绿化接管验收	分组模拟绿化接管验收	2	教室	
7	绿化日常管理	收集案例，实例分析解决问题	4	教室	
8	病虫害防治实录	根据参观结果，进行分析解决方案	3	教室	
9	南北方常用植物鉴赏	分享南北方常用植物	2	教室	
	合计		27		

四、实训课程的考核与评价

- 1、采用终结性评价与过程性评价相结合。
- 2、定量评价与定性评价相结合；
- 3、教师评价与学生自评、互评相结合；
- 4、考核与评价成绩记入平时成绩。

五、推荐教材及实验实训指导书

- 1、教材：康亮 编著：《物业绿化管理》，华东师范大学出版社，2015 年1月
- 2、参考书目：
 - 余远国，《小区绿化维护与管理》，机械工业出版社出版，2009
 - 郭淑芬、田霞：《小区绿化与景观设计》，清华大学出版社，2010 年5月
 - 张志红，《物业管理实务》，清华大学出版社，2016 年 6 月。

《物业管理信息系统》教学大纲

课程名称：物业管理信息系统

适用专业：物业管理

总学时： 32

一、课程性质：

物业信息管理是物业管理专业的专业职业基础课之一。作为互联网+时代的管理服务型物业工作人员，除了需要掌握传统的物业管理服务业务外，还必须了解和掌握利用电子计算机技术、物联网、互联网等时代前沿科技对物业管理的信息进行全方位的监控、管理和应用。

二、目的和任务：

通过本课程的学习，使学生能够了解和掌握物业管理信息系统的基础知识，加强学生对物业管理信息系统的实际操作和应用能力，为日后在实际工作岗位上熟练应用物业管理信息系统更好的进行物业管理服务工作，让该系统成为日后学生进行物业服务管理工作的得力助手。

三、本课程教学内容和要求：

（一）教学要求：

学生须做到课前阅读教材，课后阅读相关文献和资料，做足回答课堂提问的准备工作。课上老师讲授过程中要求掌握、理解、熟悉的知识点以及章节重点、难点是学生必须掌握理解的基本内容，同时学生须按时完成课后作业，以加深对课堂及教材相关基本原理的理解，增强实践能力。

教师授课过程中，应力争做到，讲授重点突出、主次分明；难点深入浅出。教师可采用多种教学手段进行讲解，特别是案例分析，并组织学生到物业公司管理现场实地参观，增强学生的实践能力。让学生参与课堂讨论，重视学生实操能力培养，特别是培养学生的沟通能力和分析问题、处理问题的能力。

（二）课程教学基本内容

第一章物业管理信息系统的基础知识

第一节物业管理电算化的基本概念

- 一、物业管理电算化的含义
- 二、物业管理电算化的意义
- 三、实现物业管理电算化所需的条件
- 四、实现物业管理电算化的几种方式
- 五、物业管理信息系统的几种工作方式
- 第二节物业管理信息系统的一般模式
 - 一、居住小区物业管理信息系统的一般模式
 - 二、大厦物业管理信息系统的一般模式
- 思考题
- 第二章居住小区物业管理信息系统分析
 - 第一节居住小区物业管理的基本内容
 - 一、常规性的公共服务
 - 二、针对性的专项服务
 - 三、委托性的专项服务
 - 第二节居住小区物业管理关系分析
 - 一、居住小区的管理模式
 - 二、开发商、业主委员会、物业公司的关系
 - 第三节建立居住小区物业管理信息系统的目的和步骤
 - 一、建立居住小区物业管理信息系统应达到的目标
 - 二、建立居住小区物业管理信息系统应开展的工作
 - 三、居住小区物业管理信息系统结构图
 - 第四节居住小区物业管理信息系统界面的组成
 - 一、界面类型
 - 二、操作界面构成
 - 三、通用工具条
 - 四、数据录入界面
 - 五、查询界面
 - 六、报表输出界面
 - 七、系统维护界面

第五节 居住小区物业管理信息系统的子系统及功能模块

一、居住小区物业管理信息系统的子系统

二、居住小区物业管理信息系统的功能模块

三、居住小区物业管理信息系统各子系统、功能模块之间的关系

思考题

第三章 大厦物业管理信息系统分析

第一节 大厦物业管理业务分析

一、大厦物业管理的类型

二、大厦物业管理中各主体之间的相互关系

三、大厦物业管理的基本内容

四、大厦服务的基本内容

五、大厦物业管理的几个要点

六、大厦的工程管理

七、大厦的财务管理

八、服务质量管理

第二节 大厦物业管理系统的需求与功能分析

一、系统要求

二、系统功能

三、系统的模块与功能

四、统计汇总和数据查询

五、快速报表打印

第四章 物业管理信息系统实例介绍及上机操作

第一节 系统安装指南

一、系统运行环境

二、系统安装指南

第二节 第一次使用本系统

第三节 帐套维护

一、建立帐套

二、删除帐套

三、帐套升级

四、进入系统

第四节初始设置

一、单位设置

二、基础数据

三、权限设置

四、房产资源设置

五、图片资料

六、车位信息

七、房产验收

八、客户信息

九、合同信息

十、社区委员会

十一、资产管理

十二、设施设备

第五节入住管理

一、入住管理

二、退房管理

三、产权管理

四、销权管理

五、换房管理

六、产权变更

七、看房记录

八、房间预定

九、租户资料

十、租赁合同

第六节财务管理

一、收费项目设置

二、临时费用设置

三、房间五表设置

四、收费站设置

五、收费员设置

六、收付款方式

七、发票类型

八、表数录入

九、五表读数审核

十、费用计算

十一、正常收费

十二、抵押金

十三、预付款

十四、临时收费

十五、统计分析

第七节工程维修

一、工程设置

二、工程管理

三、设备管理

四、住户维修

五、装修管理

六、设备普查

七、统计分析

第八节保洁绿化

一、设置

二、保洁管理

三、绿化管理

第九节保安消防

一、班次设置

二、岗位设置

三、钥匙设置

四、报警器设置

五、钥匙管理

六、报案管理

七、异常情况登记

八、报警器报警登记

九、保安消防设备检查

十、巡视记录

十一、交接班记录

十二、人员出入、车辆出入登记

十三、出入证管理

十四、失物招领

第十节公司内务

一、社区文化

二、社区公告

三、大事记

四、通讯录

五、投诉管理

六、信件管理

七、库存管理

八、人事管理

第十一节统计分析

第十二节打印

第十三节系统注册

第十四节系统上机操作必读

一、如何选择客户

二、如何选择日期

三、如何选择房间

四、如何使用功能按钮

思考题

四、课程学时分配

序号	教学内容	理论讲 课学时	实训 课学时	习题课 学时	小计	备注
1	第一章 物业管理信息系统的基础知识.	2			2	本课在实训机房上课，理论授课和实训操作同步进行
2	第二章 住小区物业管理信息系统分析 第一节，第二节.	2			2	
3	第二章 住小区物业管理信息系统分析 第三节；第四节.	2			2	
4	第二章 住小区物业管理信息系统分析 第五节；课后习题.	2			2	
5	第三章 大厦物业管理信息系统分析 第一节.	2			2	
6	第三章 大厦物业管理信息系统分析 第二节 第四章 第一节	2			2	
7	第四章物业管理信息系统实例介绍及上机操作. 第二节；第三节.	2			2	
8	第四章 物业管理信息系统实例介绍及上机操作. 第二节；第三节.	2			2	
9	第四章物业管理信息系统实例介绍及上机操作. 第四节.	2			2	
10	第四章物业管理信息系统实例介绍及上机操作. 第五节.	2			2	
11	第四章物业管理信息系统实例介绍及上机操作. 第六节.	2			2	
12	第四章物业管理信息系统实例介绍及上机操作. 第七节.	2			2	
13	第四章物业管理信息系统实例介绍及上机操作. 第八节；第九节.	2			2	
14	第四章物业管理信息系统实例介绍及上机操作. 第十节；第十一节.	2			2	
15	第四章物业管理信息系统实例介绍及上机操作. 第十二节；第十三节；第十四节.	2			2	
16	复习	2			2	
合计		32			32	

五、教材和参考书目：

(一) 教材：邹劲松主编：《物业管理信息系统》（第三版），机械工业出版社，2017 年 8 月

(二) 参考书目：

1. 张志红，《物业管理实务》，清华大学出版社，2016 年 6 月。
2. 苏宝炜，《物业管理信息系统应用教程》，清货大学出版社，2011 年 6 月。

六、课程考核与评价

- 1、考查成绩评定总则：平时成绩占总成绩的 40% ，期末成绩占总成绩的 60%。
- 2、平时成绩评定：平时成绩通过作业、讨论、课堂情况表现、考勤情况等方式进行，占总成绩的 40% 。
- 3、期末考核评定：期末成绩通过考试评定，占总成绩的 60%（笔试 25%，上机操作 35%）。
- 4、如遇期中考试按照学校统一要求百分比处理。

六、其他说明：

- 1、教学大纲为本课程教学主体框架，教师在教学过程中可根据具体教学情况作适当的增删。
- 2、考试的主要内容为以教材中重要的主要的必须熟练掌握和运用的基本原理、基本概念和系统实际操作为主，平时布置的参考资料和作业内容为辅。

《物业管理英语》课程教学大纲

课程名称：物业管理英语

适用专业：物业管理

总学时： 64

一、课程的性质、目的和任务

《物业管理英语》课程是物业管理专业开设的一门职业技术性必修课程，通过对本课程的学习，学生能够学习涉外物业管理实践中运用到的专业英语词汇、语句和篇章，通过学习相关的英语对话、文章以及完成大量的练习和操练，学生能提高自己在物业管理应用英语进行口语和书面表达的能力，并能够学习到外国在物业管理方面的先进理念和实践，增长知识，开阔视野，有助于他们今后实际工作中进行跨文化交际的能力以及接受包括外资企业的经营理念 and 模式。

通过该门课程的学习，学生能认识物业管理包括酒店物业管理中所运用到的专业术语、表达方式、基本的句型；能够正确地朗读这些基本的词汇和相关的对话；能够借助英语字典阅读物业管理的相关文章，理解文章的主要内容；能够将相关的专业的英语句子和段落翻译成中文以及中文的句子译成英文，做到内容基本正确，同时达到基本日常口语交流。

二、本课程教学的基本内容和要求

第一章 物业管理介绍

教学内容与目标

通过本章的学习，使学生熟悉物业管理的基本概念以及物业的分类的英语。

第二章 物业管理公司

教学内容与目标

通过本章的学习，使学生熟悉如何介绍物业管理公司以及物业公司的组织结构和职务。

第三章 物业销售

教学内容和目标

通过本章学习，使学生了解物业的销售过程，包括销售中心的运作，带领客

户参观样板房以及商定付款和抵押。

第四章 物业租赁

教学内容和目标

通过本章教学,使学生了解如何租赁一套公寓并签订租赁协议。

第五章 准备入住

教学内容和目标

通过本章教学,使学生了解物业的交付、验房、装修和入住手续的办理等事
项。

第六章 客服

教学内容和目标

通过本章的学习,使学生了解如何接待客户,如何答复咨询和办理各种申请,
如何处理纠纷,如何应对紧急情况,娱乐中心和文化活动。

第七章 安保服务

教学内容和目标

通过本章的学习,使学生了解居住者以及访客的登记、停车、如何处置犯罪
行为以及火灾防范及安全事项。

第八章 工程与维护

教学内容和目标

通过本章的学习,使学生了解诸如供水、供电及相关问题、空调、电梯等不
同工程的基本内容。

第九章 环境管理

教学内容和目标

通过本章的学习,使学生了解物业的清洁服务及其外包,社区居民饲养宠
物需注意的事项以及相关社区绿化的规定。

三、课程学时分配

序号	教学内容	理论讲 课学时	习题课 学时	实习/ 实训 课学时	小计	备注
	Chapter 1 Introduction to Property	3		3	6	

Management Lesson 1 Introduction Lesson 2 Different Types of Property					
Chapter 2 Property Management Company Lesson 1 Introduce Your Property Management Company Lesson 2 Structures and Positions of the Company	3		3	6	
Chapter 3 Property Sales Lesson 1 At the Sales Center Lesson 2 Visiting the Show Flat Lesson 3 Payment and Mortgages	3		3	6	
Chapter 4 Property Leasing Lesson 1 Renting an Apartment Lesson 2 Leasing Agreement	3		3	6	
Chapter 5 Preparing to Stay Lesson 1 Property Handover Lesson 2 Home Inspection Lesson 3 House Decoration Lesson 4 Move-in and Charges	3		3	6	
Chapter 6 Customer Service Lesson 1 Reception Service Lesson 2 Service Enquiry and Application Lesson 3 Handling Complaints Lesson 4 Emergencies Lesson 5 Recreation Center and Cultural Activities	3		3	6	
Chapter 7 Security Services	3		3	6	

	Lesson 1 Residence/Guest Registration Lesson 2 Parking Lesson 3 Dealing with Crimes Lesson 4 Fire Safety and Prevention					
	Chapter 8 Engineering and Maintenance Lesson 1 Engineering Department Lesson 2 Water Supply Lesson 3 Power Supply and Electrical Problems Lesson 4 Air Conditioning Lesson 5 Elevator	3		3	6	
	Chapter 9 Environment Management Lesson 1 Cleaning Service Outsourcing Lesson 2 Cleaning Service Lesson 3 Pets in the Community Lesson 4 Gardening	3		3	6	
	Supplementary Reading & Writing Leasing Agreement Sample 1. Lease Contract of Office Building 2. Agreement of Property Management Service Regulations of Property Management Agreement	3		3	6	
	复习	2			2	
	考试	2			2	
	合计	34		30	64	

四、教材及主要参考书

1、教材：

《物业管理英语》，张慧主编，中国财富出版社，2016 年 1 月。

2、参考书：

物业管理专业英语（第二版）徐姝莹 主编 中国建筑工业出版社 2013 年 1 月。

五、课程考核与评价

- 1、考查成绩评定总则：平时成绩占总成绩的 40% ， 期末成绩占总成绩的 60%。
- 2、平时成绩评定：平时成绩通过作业、讨论、课堂情况表现、考勤情况等方式进行，占总成绩的 40% 。
- 3、期末考核评定：期末成绩通过考试评定，占总成绩的 60%（笔试 25%，上机操作 35%）。
- 4、如遇期中考试按照学校统一要求百分比处理。

《物业管理英语》实训课程教学大纲

课程名称：物业管理英语

适用专业：物业管理

实训学时： 29

一、实训课程的性质、目的和任务

（一）课程的性质

《物业管理英语》课程是物业管理专业开设的一门基础性必修课程，通过对本课程的学习，学生能够学习涉外物业管理实践中运用到的专业英语词汇、语句和篇章，通过学习相关的英语对话、文章以及完成大量的练习和操练，学生能提高自己在物业管理应用英语进行口语和书面表达的能力，并能够学习到外国在物业及酒店管理方面的先进理念和实践，增长知识，开阔视野，有助于他们今后实际工作中进行跨文化交际的能力以及接受包括外资企业的经营理念 and 模式。

（二）课程的目的

通过实训，让学生进一步巩固所学到的相关知识并通过实训强化对这些知识的掌握，并能灵活运用。

（三）课程的任务

通过课程的实训，培养学生发现问题、分析问题、解决问题的能力，让学生掌握物业管理专业英语，提高他们的知识面和综合素质，使学生成为从事物业管理工作的复合型、应用型人才。

二、实训课程的教学重点

- 1、学生掌握各章节的主题语境下所使用到的专业术语、概念和语句表达方式。
- 2、学生能灵活运用所学的知识。

三、实训课程学时分配

项目编号	实训项目名称	实训内容介绍	实训课学时数	理论讲课学时	实训场所	备注
1	Property	Content: Review and practice	3		教室	

	Management	key terms and sentence patterns in types of real property Activities: dialogue; role play; spelling ex. dictation; sentence and paragraph translation; reading aloud;etc.				
2	Property Management Company	ReviewContent: Reviewand practice key terms and sentence patterns in introduction of property management company Activities: dialogue; role play; spelling ex. dictation; sentence and paragraph translation; reading aloud; etc.	3		教室	
3	Property Sales	ReviewContent: Reviewand practice key terms and sentence patterns in property sales Activities: dialogue; role play; spelling ex. dictation; sentence and paragraph translation; reading aloud; etc.	3		教室	
4	Property Leasing	ReviewContent: Reviewand practice key terms and sentence patterns in property leasing Activities: dialogue; role play; spelling ex. dictation;	3		教室	

		sentence and paragraph translation; reading aloud; etc.				
5	Preparing to Stay	ReviewContent: Reviewand practice key terms and sentence patterns in preparing to stay Activities: dialogue; role play; spelling ex. dictation; sentence and paragraph translation; reading aloud; etc.	3		教室	
6	Customer Service	ReviewContent: Reviewand practice key terms and sentence patterns in customer service Activities: dialogue; role play; spelling ex. dictation; sentence and paragraph translation; reading aloud; etc.	3		教室	
7	Security Service	ReviewContent: Reviewand practice key terms and sentence patterns in security service Activities: dialogue; role play; spelling ex. dictation; sentence and paragraph translation; reading aloud; etc.	3		教室	
8	Engineering and Maintenance	ReviewContent: Reviewand practice key terms and sentence patterns in	3		教室	

		engineering and maintenance Activities: dialogue; role play; spelling ex. dictation; sentence and paragraph translation; reading aloud; etc.				
9	Environment Management	ReviewContent: Review and practice key terms and sentence patterns in environment management Activities: dialogue; role play; spelling ex. dictation; sentence and paragraph translation; reading aloud; etc.	3		教室	
10	House Purchase and Office Building Lease Contract	ReviewContent: Review and practice key terms and sentence patterns in house purchase and office building lease contract Activities: dialogue; role play; spelling ex. dictation; sentence and paragraph translation; reading aloud; etc.	3		教室	
	合计		30			

五、实训课程的考核与评价

- 1、采用终结性评价与过程性评价相结合。
- 2、定量评价与定性评价相结合；
- 3、教师评价与学生自评、互评相结合；
- 4、考核与评价成绩记入平时成绩。

六、推荐教材及实验实训指导书

1、教材及参考资料：

《物业管理英语》张慧主编，中国财富出版社，2016 年 1 月。

2、网上的相关内容。

《写字楼管理与服务》课程教学大纲

课程名称：写字楼管理与服务

适用专业：物业管理专业

总学时： 48

一、课程性质与任务

本课程是物业管理专业的主干课程。其主要任务是通过本课程的学习使学生全面了解作为房地产开发的连续和完善的写字楼物业管理的主要内容，掌握写字楼物业管理的基本环节和要点，为毕业后从事写字楼物业管理打好基础。

本课程的教学任务是详细阐述写字楼物业管理的基本理论和操作实务，指导学生通过学习和案例分析，具有编制写字楼物业管理投标书管理制度应急预案的能力，具有与写字楼物业管理相关的处理问题的能力，具有对房屋、设备设施日常养护与管理能力以及对写字楼物业管理综合服务、增值服务等方面的能力。

二、课程教学目标

（一）知识目标

通过本课程的教学，应使学生了解写字楼物业的含义、特点、功能与分类，写字楼物业管理的理论基础，写字楼物业管理与相关学科的关系；掌握写字楼物业管理的内容与管理模式；了解写字楼物业管理的招投标；掌握写字楼物业管理前期介入的主要内容；熟悉写字楼物业管理中的有关管理制度；了解写字楼物业的房屋、设备日常维护与管理；熟悉综合服务的相关管理和服务要求；了解写字楼物业经营服务的基本内容；掌握写字楼物业服务收费的依据、服务成本分析及收费的形式等。

（二）能力目标：

通过本课程理论知识的学习，使学生了解本课程的知识体系、能初步掌握熟悉写字楼物业管理基本环节，为以后从事写字楼物业管理工作，成为一名合格的物业管理部经理、项目经理、主管、行政工作助理以及物业经营销售代表等打下良好基础。

三、本课程教学的基本内容和要求

（一）教学要求

学生须做到课前阅读教材，课后阅读相关文献和资料，做足回答课堂提问的准备工作。课上老师讲授过程中要求掌握、理解、熟悉的知识点以及章节重点、难点是学生必须掌握理解的基本内容，同时学生须按时完成课后作业，以加深对课堂及教材相关基本原理的理解，增强实践操作能力。

教师授课过程中，应力争做到，讲授重点突出、主次分明；难点深入浅出。教师可采用多种教学手段进行讲解，特别是案例分析，并组织学生到写字楼物业管理现场实地参观，增强学生的实践能力。让学生参与课堂讨论，重视学生实操能力培养，特别是培养学生的沟通能力和分析问题、处理问题的能力。

（二）教学基本内容

第一章 写字楼物业及其历史沿革

1. 写字楼的含内涵与特点。
2. 写字楼物业的分类。
3. 写字楼行业标准。
4. 中国写字楼发展历程与趋势

第二章 写字楼物业经营管理综述

1. 写字楼物业经营管理概述。
2. 写字楼经营管理分类。
3. 写字楼物业经营管理的规划与实施

第三章 写字楼租赁管理

1. 写字楼物业租赁管理模式。
2. 物业租赁经营阶段性管理内容。
3. 物业租赁营销管理。
4. 写字楼租赁管理的工作要点。
5. 写字楼租赁合同管理。
6. 写字楼租赁管理案例。

第四章 写字楼物业管理与服务的整体策划

1. 项目管理整体策划内容。
2. 写字楼物业服务整体设想与策划案例展示。

第五章 项目管理机构的组建与运作管理

1. 写字楼项目管理组织架构设置。
2. 写字楼项目管理运作机制。
3. 项目服务人员的培训与管理。

第六章 写字楼客户服务

1. 写字楼日常客户服务。
2. 现代写字楼特约服务。
3. 写字楼客户服务案例。

第七章 写字楼常规物业管理

1. 写字楼常规物业管理概述。
2. 出租型写字楼物业管理模式解析。
3. 写字楼常规物业管理案例。

第八章 写字楼管理风险防范与应急处理

1. 写字楼安全管理。
2. 写字楼风险管理概述。
3. 写字楼经营管理的风险与管控。
4. 写字楼物业风险的识别与应对概述。
5. 写字楼风险防范与安全管理案例

第九章 写字楼物业经营与管理的总体评价

1. 写字楼物业管理的目标定位。
2. 写字楼物业管理企业的选择与评价。
3. 写字楼物业管理报告

四、课程学时分配

序号	教学内容	理论讲 课学时	习题课 学时	实习/ 实训 课学时	小计	备注
1	第一章 1, 2	2			2	
2	第一章 3, 4	2		2	4	
3	第二章 1, 2	2			2	
4	第二章 3, 第三章 1	2		2	4	

5	第三章 2, 3	2		2	
6	第三章 4, 5	2	2	4	
7	第三章 6, 第四章 1	2		2	
8	第四章 2, 第五章 1	2	2	4	
9	第五章 2, 3	2		2	
10	第六章 1, 2	2	2	4	
11	第六章 3, 第七章 1	2		2	
12	第七章 2, 3	2	2	4	
13	第八章 1, 2	2		2	
14	第八章 3, 4	2	2	4	
15	第八章 5, 九章 1, 2	2		2	
16	复习	2	2	2	
合计		32	16	48	

五、教材及主要参考书

(一) 教材

1. 《写字楼物业经营管理的策划运作》赵向标 全进 编著 中国建筑工业出版社

(二) 参考书目

1. 《写字楼物业管理》刘圣欢 主编 华中师范大学出版社 2008 年版。
2. 《写字楼物业管理》付洁茹、谭善勇 中国林业出版社 2000 年版。
3. 《住宅小区与大型商厦物业管理》赵秀池、谭善勇著 经济科学出版社 2003 年版。

六、课程考核与评价

- 1、考查成绩评定总则：平时成绩占总成绩的 40% ， 期末成绩占总成绩的 60%。
- 2、平时成绩评定：平时成绩通过作业、讨论、课堂情况表现、考勤情况等方式进行， 占总成绩的 40% 。
- 3、期末考核评定：期末成绩通过考试评定， 占总成绩的 60%（笔试 25%， 上机操作 35%）。
- 4、如遇期中考试按照学校统一要求百分比处理。

七、大纲说明

- 1、本大纲适用于高等职业教育的三年制物业管理专业。
- 2、教学大纲为本课程教学主体框架，教师在教学过程中可根据具体教学情况作适当的增删。
- 3、考试的主要内容为以教材中重要的主要的必须熟练掌握和运用的基本原理、基本概念和系统实际操作为主，平时布置的参考资料和作业内容为辅。

《写字楼管理与服务》实训课程教学大纲

课程名称：写字楼管理与服务

适用专业：物业管理专业

实训学时： 16

一、实训课程的性质、目的和任务

(一) 课程的性质

《写字楼管理与服务》课程是物业管理专业的主要课程，是本专业学生的必修课程，通过本课程的学习，使学生了解写字楼管理与服务方面的基本理论和实践操作能力。

(二) 课程的目的

通过本课程的实训，一是使学生从实践中认识熟悉掌握写字楼管理与服务的基本常识，使学生能运用所学知识进行具体实例的分析，提高学生分析管理问题和解决管理问题的能力，增强学生的对写字楼管理与服务的认知程度。

(三) 课程的任务

通过课程的实训，培养学生发现问题、分析问题、解决问题的能力，让学生从实践中了解掌握写字楼管理与服务的基本知识、技能，完善学生的知识结构，提高学生的综合素质，使学生成为从事物业管理工作的应用型人才。

二、实训课程的基本内容和要求

实训 一 写字楼物业分类练习

实训内容

收集身边所见的写字楼大厦十座，根据所学内容分析其特点对其进行分类。

实训要求

通过本次实训，学生能够在实践中来认识和理解写字楼物业分类。

实训 二 写字楼租赁管理项目策划

实训内容

自拟项目，从租赁管理模式、阶段性管理、工作要点、租赁合同管理几方面编写项目策划书。

实训要求

通过本次实训，使学生熟练掌握写字楼租赁管理策划书制作的初步实操。

实训 三 写字楼项目服务人员的培训与管理

实训内容

自拟项目，模拟项目服务人员培训管理，制作培训方案。

实训要求

通过本次实训，使学生掌握写字楼项目服务人员培训与管理方案的编写技巧，提升学生文案制作的能力和信心。

实训 四 写字楼物业服务企业与物业管理招投标

实训内容

自拟项目，模拟招投标流程，制作标书样本

实训要求

通过本次实训，使学生熟练掌握写字楼项目招投标流程及标书制作初步实操。

实训 五 写字楼日常客户服务

实训内容

模拟写字楼日常客户服务流程和内容。

实训要求

通过本次实训，使学生熟练掌握写字楼日常客户服务的流程和内容，增强学生理论联系实际的实操能力。

实训 六 写字楼物业的日常管理

实训内容

写字楼日常车辆、秩序、消防管理与住宅小区车辆、秩序、消防管理的流程和内容的区别。

实训要求

通过实地参观、模拟练习，让学生能够正确认识和对待二者的区别和共性。

实训 七 写字楼物业管理制度

实训内容

自选岗位主管角色，模拟出台一套所选任主管部门规章制度一套。

实训要求

通过本次实训，使学生熟悉相应岗位职责和规章制度制定过程及内容。

实训 八 写字楼物 CRM 系统实操模拟

实训内容

CRM 系统在写字楼物业管理中的实际应用和操作。

实训要求

通过本次实训，使学生掌握 CRM 各个模块的功能，并能熟练应用到写字楼物业管理和服务中去。

三、实训课程学时分配

项目 编号	实训项目名称	实训内容介绍	实训课 学时数	理论讲课 学时	实训 场所	备注
1	写字楼物业分类练习	收集身边写字楼大厦十座，根据所学内容分析其特点对其进行分类。采取实例收集、研讨、推荐上台发言的方式。	2		教室	
2	写字楼租赁管理项目策划	自拟项目，从租赁管理模式、阶段性管理、工作要点、租赁合同管理几方面编写项目策划书。优秀案例分享。	2		教室	
3	写字楼项目服务人员的培训与管理	自拟项目，模拟项目服务人员培训管理，制作培训方案。分组讨论交流。	2		教室	
4	写字楼物业管理招投标	自拟项目，模拟招投标流程，制作标书样本，优秀样本代表分享交流	2		教室	
5	写字楼日常客户服务	分组分角色模拟写字楼日常客户服务流程和内容。	2		教室	
6	写字楼物业的日常管理	分组讨论写字楼日常车辆、秩序、消防管理与住宅小区车辆、秩序、消防管理的流程和内容的区别，组代表总结分享	2		教室	
7	写字楼物业管理制度	分组自选岗位主管角色，模拟出台一套所选任主管部门规章制度一套，组代表分享交流	2		教室	
8	写字楼物 CRM 系统实操模拟	学生在 CRM 系统上进行实操演习。	2		实训室	
	合计		16			

四、实训课程的考核与评价

1、采用终结性评价与过程性评价相结合。

- 2、定量评价与定性评价相结合；
- 3、教师评价与学生自评、互评相结合；
- 4、考核与评价成绩记入平时成绩。

六、推荐教材及实验实训指导书

1、教材：

《写字楼物业经营管理的策划运作》赵向标 全进 编著 中国建筑工业出版社

2、参考书：

《写字楼物业管理》刘圣欢 主编 华中师范大学出版社 2008 年版。

《写字楼物业管理》付洁茹、谭善勇 中国林业出版社 2000 年版。

《住宅小区与大型商厦物业管理》赵秀池、谭善勇著 经济科学出版社 2003 年版。

《业主心理与行为分析》课程教学大纲

课程名称：业主心理与行为分析

适用专业：物业管理

总学时：32 学时

一、课程目的、性质和任务

（一）性质：业主心理与行为是物业管理专业必修课程之一，是为学习物业管理相关专业课程所须具备的必修课，主要介绍业主心理与服务以及物业管理人员的心理与服务。

（二）目的：通过该课程的学习，学生应当了解业主的心理特征、心理需求，理解业主的情绪特点，初步能够掌握一些常用的心理学知识并能应用分析一般的业主行为以及应对技巧。

（三）任务：

二、本课程的基本内容和要求

说明：本课程共三篇，第一篇导入，第二篇业主的心理与服务，第三篇物业管理人员的心理与服务。共分为七个模块，分别是业主的心理特征与心理定势、业主的心理需求与服务、业主投诉心理与服务、业主情绪管理、有效沟通、员工心理管理和组织管理心理。主要教学内容是业主的心理与服务，第三篇物业管理人员的心理与服务是在掌握业主心理与行为的基础上用于物业管理企业管理工作。

第一篇 基本理论导入

通过本章学习，需要学生掌握物业管理服务人员学习服务心理学的重要性，了解物业服务心理学的研究对象以及研究内容，掌握物业服务心理学的研究方法。

第二篇 业主的心理与服务

模块一 业主的心理特征与心理定势

项目一 业主的气质类型与服务

项目二 业主的职业性格与服务

项目三 业主的角色心理与服务

- 项目四 业主的心理定势与服务
- 模块二 业主的心理需求与服务
- 项目五 业主的服务感知
- 项目六 业主的心理需求与服务
- 模块三 业主投诉心理与服务
- 项目七 业主投诉心理分析
- 项目八 业主的投诉处理与应对
- 模块四 业主情绪管理
- 项目九 业主的情绪识别
- 项目十 业主的情绪管理
- 模块五 有效沟通
- 项目十一 理解业主的技巧——倾听、提问与复述
- 项目十二 高效沟通

第三篇 物业管理人员的心理与服务

- 模块六 员工管理心理
- 项目十三 员工心理保健
- 项目十四 企业内部的心理氛围塑造
- 模块七 组织管理心理
- 项目十五 企业的领导心理

三、本课程的教学重点

本课程为专业理论课，本课程的教学重点在于业主的气质类型、职业性格、角色心理、心理定势、投诉心理以及情绪管理六个章节的学习。主要是培养学生认识与初步掌握业主心理活动的方法，也是学生学习之后物业管理工作的基础。

四、课时分配

序号	章节	教学内容	理论讲课学时	习题课学时	实习/实训课学时	小计	备注
1	第一章	绪论	2			2	
2	第二章	业主气质与服务	1		1	2	

3	第三章	业主职业性格	2		2	4	
4	第四章	业主角色心理	1		1	2	
5	第五章	业主心理定势	1		1	2	
6	第六章	投诉心理	2		2	4	
7	第七章	业主情绪管理	2		2	4	
8	第八章	沟通技巧	2		2	4	
9	第九章	有效沟通	2		2	4	
10		复习		2		2	
11		考试	2			2	
合计			17	2	13	32	

五、课程考核与评价

考查成绩评定总则：平时成绩占总成绩的 40%，期末成绩占总成绩的 60%。

平时成绩评定：平时成绩通过作业、讨论、听课情况、考勤情况等方式进行，占总成绩的 40%。

期末考核评定：期末成绩通过考试评定，占总成绩的 60%。

六、推荐使用教材及参考书

1、教材：

《物业管理服务心理学（第 2 版）》，于志涛主编，清华大学出版社，2016 年 4 月。

2、参考书：

《管理心理学》，苏东水主编，复旦大学出版社，2000 年 7 月。

《业主心理与行为分析》实训课程教学大纲

课程名称：业主心理与行为分析

适用专业：物业管理

实训学时： 13

一、实训课程的性质、目的和任务

（一）课程的性质

主心理与行为是物业管理专业必修课程之一，是为学习物业管理相关专业课程所须具备的必修课，主要要掌握业主心理与服务以及物业管理人员的心理与服务。通过对本课程的实训，学生能够较好的掌握业主心理与行为规律，为今后工作奠定良好的基础。

（二）课程的目的

通过本课程的实训，一是使学生熟悉掌握物业管理服务心理学基本原理与方法，真正学会对认识进行再认识，对思想进行再思想；二是使学生能运用所学管理知识进行具体案例的分析，提高学生分析问题和解决问题的能力；三是开启学生思维并使之追求物业管理智慧，用自己的头脑来思考物业管理的理论与实践问题。

（三）课程的任务

通过案例分析、课堂讨论等方式，培养学生发现问题、分析问题、解决问题的能力，让学生掌握物业管理心理学的基本方法、技能，完善学生的知识结构，提高学生的综合素质，使学生成为从事物业管理工作的复合型、应用型人才。

二、实训课程的基本内容和要求

第二篇 业主的心理与服务

模块一 业主的心理特征与心理定势

项目一 业主的气质类型与服务

项目二 业主的职业性格与服务

项目三 业主的角色心理与服务

项目四 业主的心理定势与服务

模块二 业主的心理需求与服务

项目五 业主的服务感知

项目六 业主的心理需求与服务

模块三 业主投诉心理与服务

项目七 业主投诉心理分析

项目八 业主的投诉处理与应对

模块四 业主情绪管理

项目九 业主的情绪识别

项目十 业主的情绪管理

模块五 有效沟通

项目十一 理解业主的技巧——倾听、提问与复述

项目十二 高效沟通

第三篇 物业管理人员的心理与服务

模块六 员工管理心理

项目十三 员工心理保健

项目十四 企业内部的心理氛围塑造

模块七 组织管理心理

项目十五 企业的领导心理

三、实训课程的教学重点

- 1、业主心理特征和心理定势。
- 2、业主心理需求和投诉心理。
- 3、业主的情绪管理。

四、实训课程学时分配

项目编号	实训项目名称	实训内容介绍	实训课 学时数	理论讲 课学时	实训 场所	备注
1	业主的气质类型	采取案例分析区分业主的气质类	1		教室	

		型，掌握相应的应对方法。				
2	业主的职业性格	1、学会使用性格测试判断业主的职业兴趣和性格特点 2、以自己为例，分析自身的性格特点	2		教室	
3	业主角色心理	采取角色扮演的方式学会设身处地地理解业主的心理与行为。	1		教室	
4	业主心理定势	采取案例分析的方式掌握心理定势的影响。	1		教室	
5	业主的投诉心理	采取案例分析的方式分析业主的投诉心理及心理需求。	2		教室	
6	沟通和冲突	1、采取研讨、推荐上台发言的方式。 2、设定一个问题，双方进行沟通；设定产生某个冲突，双方如果解决冲突。	4		教室	
7	业主情绪管理	采取情境模拟的方法掌握情绪管理的技巧。	2		教室	
	合计		13			

五、实训课程的考核与评价

- 1、采用终结性评价与过程性评价相结合。
- 2、定量评价与定性评价相结合；
- 3、教师评价与学生自评、互评相结合；
- 4、考核与评价成绩记入平时成绩。

六、推荐教材及实验实训指导书

1、教材：

《物业管理服务心理学（第 2 版）》，于志涛主编，清华大学出版社，2016 年 4 月。

2、参考书：

《管理心理学》，苏东水主编，复旦大学出版社，2000 年 7 月。