

物业管理专业本科人才培养方案

一、人才培养目标

本专业培养德、智、体、美全面发展，适应地方经济发展需要，系统掌握物业管理专业的管理理论和技术方法，熟悉物业管理行业的有关方针、政策和法规，具有良好的专业素质和能力，能胜任物业服务企业、事业单位及政府部门物业管理相关工作的应用型人才。

毕业生适应岗位：

1、在物业管理企业担任客服管家类工作，负责客户从入住开始到居住期间的管理和关系维护，满足客户需求，解决客户投诉，建立良好客户关系；挖掘客户潜在需求，优化和创新物业服务体验；保障物业现场服务品质，负责监管管理区域内环境卫生、园林绿化、秩序安全等工作。

2、在物业管理企业担任工程技术管理类工作，负责管理区域内机电设备的运行、维护、更新改造、故障处理和资料管理；设施设备工程招投标管理、参与施工方案制定、合同管理；房屋建筑的保养、维修和建筑智能化系统的经营和运行管理。

3、在物业管理企业担任案场（营销中心）运营管理类工作，负责为来访、参观的客户提供接待服务，配合营销各部门组织策划实施相关活动，统筹协调各方关系，建立定期沟通制度，及时处理相关问题；协助完成案场现场检查工作，负责对现场突发事件的报备、处理、收集及跟踪并及时反馈给上级；负责销售案场物业团队建设、管理与绩效考核，统筹开展相关培训，组织团队月度会议；

4、在物业管理企业担任物业经营管理类工作，负责根据市场和顾客提出的相关服务要求，增减与改进相关服务项目；负责业主、客户有偿服务项目的开发和管理；负责小区房屋租赁服务；负责对各项服务项目、内容的筹备、推广进度、服务质量和运营成本以及运营全过程的推进。

二、人才培养规格要求和知识、能力、素质结构

为了实现培养目标，使学生能胜任相关岗位的工作，学生应该具备一定的知识结构、能力结构和素质结构。

1、知识结构

- （1）掌握经济学、管理学、数学、会计学、统计学等方面的专业理论基础知识；
- （2）掌握具体的物业管理实务、物业管理法规、客户关系管理、物业设施设备管理、物业环境与绿化管理、物业项目管理、服务运营管理、物业经营管理等专业基础理论知识；
- （3）掌握人力资源管理、市场营销、财务管理等物业管理相关专业知识；
- （4）了解物业管理专业的发展动态和前沿问题；
- （5）了解国家的经济形势和房地产相关产业经济政策。

2、能力结构

（1）具有思辨能力，掌握正确的思维方法，正确运用物业管理专业的理论、概念、工作流程和标准进行系统思考，能够运用所学知识分析和解决在物业管理工作中遇到的实际问题；

（2）具有沟通与合作能力，具有较强的语言文字表达、组织协调、计算机及相关软件操作等基本能力，能正确处理物业服务企业与客户之间的关系。

（3）具有专业技能，能胜任设施设备运行和维护管理、良好客户关系的开发和维护、销售案场物业管理和关系协调、服务项目的开发、内容筹备、营销推广、成本管理和全过程

运营管理工作，以及物业企业内部的人力资源管理、市场营销、财务管理等职能管理工作，实践能力较强。

(4) 具有创新创业能力，具备创新创业意识，了解和运用国家创新、创业的有关政策，结合所学专业，掌握创业基本知识和技能，具备把握创业机会，实施创业活动，控制创业风险的能力。

3、素质结构

(1) 具有政治素质，热爱祖国，遵纪守法，拥护中国共产党的基本路线、方针、和政策，弘扬社会主义核心价值观。具有吃苦耐劳、求真务实的工作态度。

(2) 具有道德素质，热爱物业管理相关工作，具有较强的服务意识和“客户至上”的服务理念，热情积极、细致周到，有较强的责任感。

(3) 具有身体素质，包括健康的体魄和良好的生活习惯。掌握科学的体育健康与锻炼知识，能够科学合理地进行体育锻炼，形成健康生活理念，达到《国家学生体质健康标准》的合格要求；

(4) 具有心理素质，树立正确的人生观和价值观，懂得吃苦、宽容、诚信，有较强的抗压能力，愿意扎根基层；

(5) 具有专业素质，熟悉我国有关物业管理的有关方针、政策和法规，不断更新物业管理前沿知识和理念，具备良好的本专业业务素质。

4、专业能力实现矩阵

(1) 专业能力和能力要素确定思路

首先，通过对物业服务企业和毕业生的调查研究，确定社会对物业管理专业的人才需求；其次，根据调查研究的结果，确定物业管理专业所适应的岗位集群；再次，根据工作岗位的特点，确定专业能力和能力要素；最后，根据专业能力和能力要素，确定人才培养方案。经过探索和实践，我校物业管理专业定位的岗位群为：一是面向物业服务企业的客户管理相关岗位；二是面向物业服务企业的工程技术相关岗位；三是面向物业服务企业的案场运营相关岗位；四是面向物业服务企业的物业经营管理相关岗位。

(2) 专业能力和能力要素

根据物业管理岗位群对专业能力的要求，确定本专业的四大专业能力：人文素质、专业基础能力、专业技术能力、专业拓展能力，并给出培养这些能力要素的实现途径，专业能力实现矩阵如表 1 所示。

表 1：专业能力实现矩阵

专业能力	能力要素	课程模块	主要实现途径（课程）
人文素质	具备良好的政治思想素质、道德素质和身心素质	通识教育模块	思想道德修养与法律基础、中国近代史纲要、马克思主义基本原理、毛泽东思想和中国特色社会主义理论体系概论、形势与政策、体育、大学英语、大学生心理健康教育、大学生职业规划与就业指导
专业基础能力	掌握管理学、经济学相关的基础理论和知识	管理基础知识模块	管理学、经济学、统计学、会计学、组织行为学、公共关系学
		专业基础知识模块	物业管理实务、物业管理法规
专业技术能力	熟练掌握客服管理的相关技术、技能和方法；掌握物业项目全过程管理的方法、技术等 了解物业设施设备、房屋构造的基本知识；掌握物业设施设备运行、维护、改造更新管理的	客户关系模块	服务运营管理、客户关系管理、物业纠纷和处理
		项目管理模块	人力资源管理、财务管理、物业管理、项目品质管理、物业招投标与合同管理、物

	基本技术方法；掌握智能物业管理的发展趋势和系统维护 掌握营销活动策划实施相关技术能力，掌握案场物业团队建设、管理与绩效考核方法 掌握社区经营管理基本理念、内容和方法；服务项目开发的程序和方法、服务项目内容的筹备、推广进度、服务质量和运营成本以及运营全过程的推进		业环境管理、物业安全管理
		工程技术模块	物业设施设备管理、房屋构造与识图、房屋维修与预算、前期介入和承接查验、智能楼宇管理
		案场运营管理模块	市场营销、房地产营销与策划、人力资源管理
		物业经营管理模块	物业经营管理、社区服务与管理、市场调查与预测、智慧社区与物业服务管理
专业拓展能力	掌握物业管理职业基本能力	职业能力模块	大学生素质拓展、商务礼仪、EXCEL 在管理中的运用、商务演示

三、所属学科、专业类

学科门类：管理学，专业类：工商管理类，专业代码：120209

四、学制和学习年限

学制：基本学制 4 年，学习年限 3~7 年。

五、毕业与学位授予

学生必须取得培养方案规定的全部必修课程的学分，修满各平台选修课规定的最低学分，合计最低取得 180 学分方能毕业，学业成绩达到我校授予学士学位条件的授予管理学学士学位。

六、主干学科和核心课程

主干学科：工商管理，管理科学与工程

核心课程：管理学原理、经济学、物业管理实务、物业管理法规、物业设施设备管理、客户关系管理、物业项目管理、服务运营管理、物业环境与安全管理、物业经营管理。

专业核心课程 1：管理学原理

内容简介：让学生通过学习计划、组织、领导、控制、创新五大管理职能的知识、技术和方法，让学生树立现代管理的思想观念，了解管理思想的演进历史和发展动态，提高自身的管理技能，培养和提高学生的理论素质和实践技能，并能够运用有关理论知识分析、解决管理中的具体问题。

专业核心课程 2：经济学

内容简介：通过本课程的学习，使学生能够了解、掌握经济学的基本概念、基本知识、基本理论与方法，熟悉有关经济学方面的基本理论、基本政策和相应的数学模型，培养和提高学生运用所学知识解决经济应用问题中的能力，以便毕业后能较好地适应经济发展、管理工作的实际需要。

专业核心课程 3：物业管理实务

内容简介：通过科学、系统地学习物业管理的基本理论与实践中的各个流程，使学生掌握物业管理的基本理论概念、物业服务的重要性、相关政策制度、物业前期介入及启动和维护、物业公司及管理等内容，为进一步的学习和工作打下全面坚实的基础。

专业核心课程 4：物业管理法规

内容简介：本课程以物业管理活动的开展先后过程为顺序，学习物业服务企业、业主自治组织、物业服务合同、前期物业服务管理、物业日常服务的相关法规知识，培养学生的执业法律意识，让学生明确物业管理活动的规范合法操作的重要性；熟悉物业管理中的有关法

法律法规和规章制度，掌握物业管理法律实务以及纠纷处理的方式和程序，提高学生依法为业主服务的水平。

专业核心课程 5：物业设施设备管理

内容简介：通过本课程的学习，使学生掌握物业设备设施与管理基础、建筑室内给水、建筑室内排水、小区给排水及热水、饮水供应、建筑消防系统、供暖与燃气供应、建筑通风与防烟排烟、空气调节、建筑供配电系统、电梯、电气照明、建筑物防雷及安全用电、建筑弱电系统、建筑智能化，为进一步的学习和工作打下理论和技术基础。

专业核心课程 6：客户关系管理

内容简介：通过本课程的学习，使学生能系统地掌握组织(企业)客户资源管理理论，理解电子商务时代客户关系管理基本运作模式，具备在网络环境下，利用信息技术与智能技术规划客户关系管理系统的基本技能。通过对本课程的学习，学生能把握新经济时代的商务规律，树立“客户资源已经成为最宝贵财富”的管理思想，系统掌握客户关系管理的理论、方法与应用技术，并具备一定的 CRM 战略制定、CRM 开发及 CRM 项目管理控制的能力。

专业核心课程 7：物业项目管理

内容简介：本课程通过学习物业服务行业的项目组织，项目范围、时间、成本、质量和风险管理等内容，使学生较好地掌握项目的核心理论和方法；同时辅以案例分析，培养学生自觉和正确地应用项目管理理论和知识指导实践工作的开展并解决项目管理中较为复杂的问题的综合能力。

专业核心课程 8：服务运营管理

内容简介：通过学习服务行业的全新的运营管理理念与模式，使学生掌握现代运营管理和高端服务管理两个专业方向的特色知识，培养学生认识服务管理活动的各项职能和管理活动的各种规律的能力，运用所学的服务管理思想和管理方法解决实际问题。

专业核心课程 9：物业环境与安全管理

内容简介：通过学习物业管理范围内的环境管理、绿化管理、清洁管理和安全管理，使学生了解物业管理企业环境与绿化管理的相关内容，熟悉物业管理企业的相关管理活动及各环节和，全面系统地掌握企业物业环境管理的理论体系和实践应用。

专业核心课程 10：物业经营管理

内容简介：通过本课程的学习，使学生了解物业投资分析、成本、绩效和风险管理，并熟悉不同物业类型经营管理的分析方式；把握我国物业经营管理的基本现状和发展趋势；熟悉和掌握各种不同类型物业的管理内容与特点要求。

七、集中实践教学环节

表 2：集中性实践教学环节统计表

实践环节名称	学分数	周数	学期	备注
入学教育	0.5	0.5	1	
军事训练	2	2	1	
专业认知实习	1	1	2	
项目实训	8	8	5,6	
专业综合实习与毕业实习	12	24	7-8	
毕业论文	10	14	8	
合计	33.5	49.5		

八、企业实习实践计划

1、实习实践目标：综合应用所学的物业管理专业知识和相关技能，熟悉实习相关任务的工作流程，能与其他人合作完成相关物业管理职能模块；培养良好的个人职业素养、分析问题能力、团队协作能力等；结合专业综合实习任务，在学校和企业双方指导老师的指导下完成毕业论文；了解物业管理行业发展现状及实习企业文化，逐步形成对所当前学习专业以及今后就业行业的认同。

2、合作企业：保利（武汉）物业管理有限公司、武汉中建三局物业管理有限责任公司、武汉市万科物业服务集团有限公司、绿城物业服务集团有限公司湖北分公司、融创物业服务集团有限公司武汉分公司、武汉纽宾凯物业服务集团有限公司

3、实习实践标准

通过在企业的实习实践，使学生具备以下的知识、能力和素质：

(1) 熟悉物业客户关系管理、设备设施管理、案场运营管理和物业经营管理等方面的基本理论知识，能分析和解决物业管理实际中的问题；

(2) 具备本专业必需的物业管理系统思维能力、开发和维护良好的客户关系能力、销售案场物业管理和关系协调能力、服务项目的开发、内容筹备、营销推广、成本管理和全过程运营能力。

(3) 具备从事本专业的职业素质，有良好的职业道德，人际沟通的交际能力和公关技巧；具有团队合作精神，有效管理时间，按时完成任务；同时能主动了解行业的发展趋势，具备较强的语言与文字表达能力和组织协调能力。

4、累计时间：41周

5、企业实习实践具体安排

表 3：企业学习安排表

项目	时间	计划安排	学习内容	培养目标
专业认知实习	1周 (第2学期)	由教师带队学生实地参观专业实习基地，与企业导师现场交流，企业导师进行专业讲座，了解当前行业对岗位的相关要求。	参观物业管理企业，销售案场现场以及设备管理房，了解企业业务和相关流程，了解行业发展历程和现状。	了解物业管理行业发展及文化，初步认知物业管理行业岗位，树立自身职业发展规划。
课程实习	2周 (第4、5学期)	学生在实习基地集中开展综合性实践课程实习，由企业导师指导。	综合应用客户关系管理、房地产策划和营销、物业经营管理等课程知识进行相关项目训练，完成交房会案场服务管理项目，并完成课程实习报告。	熟悉物业案场客户服务的基本流程，并培养客户至上的思想理念，能独立接待来访客户。
专业综合实习与毕业实习	24周 (第7、8学期)	学生进入学校安排的企业集中实习，由学校、企业指导老师共同指导。	根据所在实习岗位，学生参与到企业的真实项目中去，以企业实际工程项目的要求为学习和工作任务，及时完成企业工程师布置的各项任务，并做好总结，开展实践为主的岗位训练。	系统物业管理系统思维能力、开发和维护良好的客户关系能力、销售案场物业管理和关系协调能力、服务项目的开发、内容筹备、营销推广、成本管理和全过程运营能力。
毕业论文	14周	结合实习岗位工作内容，在企业和学校指导老师	综合专业相关知识，结合自己的专业方向和实习岗位，完成毕业论文（设	根据所完成毕业论文（设计）对学生专业能

	(第8学期)	师的指导下完成毕业论文(设计)。	计)。	力进行全面的训练和展现,并根据完成成果对学生专业能力进行评定。
--	--------	------------------	-----	---------------------------------

九、课程结构及实践学分

表 4:课内课程学时学分统计表

总学时/总学分	课程类别	学时	占总学时百分比	学分	占总学分百分比	备注
2072/ 129.5	通识教育必修课	744	35.9%	46.5	35.9%	
	学科专业基础必修课	512	24.70%	32	24.70%	
	专业必修课	288	13.90%	18	13.90%	
	通识选修课	160	7.7%	10	7.7%	
	学科专业基础选修课	48	2.3%	3	2.3%	
	专业选修课	320	15.4%	20	15.4%	
	必修课合计	1544	74.5%	93.5	74.5%	
	选修课合计	528	25.5%	33	25.5%	

表 5: 理论教学和实践教学结构统计表

课程类别		学分	小计	占总学分百分比
理论教学	通识教育必修课	32	104.5	63.3%
	学科专业基础必修课	29.5		
	专业必修课	15		
	通识教育选修课	10		
	学科专业基础选修课	3		
	专业选修课	15		
实践教学	入学教育	0.5	60.5	36.7%
	军事训练	2		
	实验	4		
	课内实践	21		
	项目实训	8		
	认知实习	1		
	课程实习	2		
	专业综合实习与毕业实习	12		
	毕业论文(设计)	10		
理论教学育实践教学合计			165	100%
创新创业与素质拓展			15	

合计	180
----	-----

十、本专业教学执行计划表

1. 通识教育平台（必修 46.5 学分，选修 10 学分）

课程类别	课程编号	课程名称	学分	教学时数				考核方式	开课学期	备注	
				总计	讲授	实验	实践				
通识教育必修课程	00011	思想道德修养与法律基础	3	48	32		16	考试	1		
	00021	中国近现代史纲要	2	32	24		8	考试	2		
	00031	马克思主义基本原理	3	48	32		16	考试	3		
	00041	毛泽东思想和中国特色社会主义理论体系概论	6	96	64		32	考试	4		
	00051	形势与政策	2	32	32			考查	1-4	在线自主学习为主	
	00061	体育	7.5	120			120	考查	1-4	体育俱乐部制	
	00071	军事理论	2	32	32			考查	1	在线自主学习为主	
	00081	大学英语	13	208	208			考试	1-4	分级教学	
	00091	计算机应用基础	3	48	24	24		考试	1		
	00101	大学生心理健康教育	2	32	16		16	考查	2	在线自主学习为主	
	00111	大学生职业规划与就业指导	2	32	32			考查	2, 6	在线自主学习为主	
	00121	创新创业基础	1	16	16			考查	3		
	小计			46.5	744	512	24	208			
	通识教育选修课		综合素质课	10	160	160				2-8	在线自主学习为主，详见当学期公布的通识教育选修课清单
小计			10	160	160						
合计			56.5	904	672	24	208				

2. 学科专业基础课程平台（必修 32 学分，选修 3 学分）

课程类别	课程编号	课程名称	学分数	教学时数				考核方式	开课学期	备注	
				总计	讲授	实验	实践				
学科专业基础课程平台	学科专业基础必修课	02921	经济数学（1）	6	96	96			考试	1, 2	分级教学
		02931	经济数学（2）	3	48	48			考试	3	
		01791	管理学原理	2	32	32			考试	1	
		02941	经济学	4	64	64			考试	2	
		02371	会计学原理	3	48	40	8		考试	2	
		04651	统计学	3	48	32	16		考试	4	
		05251	物业管理专业导论	1	16	16			考查	1	
		03392	民法总论	3	48	48			考试	1	
		03721	人力资源管理	3	48	32		16	考查	4	
		00583	财务管理概论	2	32	32			考试	5	
	04201	市场营销学	2	32	32			考试	5		
	小计			32	512	472	24	16			
	学科专业基础选修课	05401	心理学	3	48	40		8	考试	3	选修 3 个学分
		03971	社会学	3	48	40		8	考试	3	
06451		组织行为学	3	48	48			考查	3		
小计			3	48	48						
合计			35	560	520	24	16				

3. 专业课程平台（必修 18 学分，选修 20 学分）

课程类别	课程编号	课程名称	学分数	教学时数				考核方式	开课学期	备注	
				总计	讲授	实验	实践				
专业课程平台	专业必修课	05241	物业管理实务	3	48	40		8	考试	3	
		05231	物业管理法规	2	32	32			考试	4	
		03061	客户关系管理	2	32	24		8	考试	5	
		05254	物业设施设备管理	2	32	24		8	考试	5	
		05255	物业项目管理	2	32	24		8	考试	5	
		01471	服务运营管理	2	32	32			考查	5	
		05252	物业环境与安全管理	2	32	32			考试	5	
		05253	物业经营管理	3	48	32		16	考试	5	
		小计			18	288	240		48		
	专业选修课	05365	项目品质管理	2	32	24		8	考查	5	选修 10 学分
		05261	物业纠纷与处理	3	48	40		8	考查	5	
		05256	物业招投标与合同管理	3	32	40		8	考查	6	
		05362	项目风险管理	3	48	40		8	考查	6	
		03831	商务礼仪	2	32	24		8	考查	6	
		03301	逻辑学	2	32	32			考查	6	
		03861	商务演示	2	32		32		考查	6	
		00271	Excel 在管理中的应用	2	32		32		考试	6	
		01401	房屋构造与识图	2	32	32			考查	5	工程设备管理方向限选，物业经营方向任选
		01402	房屋维修与预算	3	48	32	16		考查	6	
		03601	前期介入与承接查验	2	32	16		16	考查	6	
		06211	智能楼宇管理	3	48	32		16	考试	6	
		01391	房地产营销与策划	3	48	32		16	考查	5	物业经营方向限选，工程设备管理方向任选
		04191	市场调查与预测	3	48	32	16		考查	6	
		03981	社区服务与管理	2	32	32			考查	6	
		06201	智慧社区与物业经营	2	32	16		16	考试	6	
		小计			20	320	240	16	64		
合计			38	608	480	16	112				

4. 实践教学课程平台（必修 32.5 学分，选修 3 学分）

课程类别	课程编号	课程名称	学分数	周数	开课学期	备注	
实践教学课程平台	其他环节	90011	入学教育	0.5	0.5	1	
		90021	军事训练	2	2	1	
	实习实训	91981	认知实习	1	1	2	
		91991	课程实习	2	2	4、5	
		92011	专业综合实习与毕业实习	12	24	7-8	
		92001	毕业论文（设计）	10	14	8	
		92031	物业设施设备管理实训	1	1	5	
	项目实训	92041	房屋构造与识图实训	3	3	6	工程设备方向选修
		92051	物业服务管理综合实训	3	3	6	物业经营方向选修
		92021	大学生素质拓展	1	1	6	
		90881	经管综合仿真实训	3	3	6	
	小计			35.5	52.5		

5. 创新创业与素质拓展平台（必修 2 学分，选修 13 学分）

创新创业与素质拓展必修：创业基础实践

创新创业与素质拓展选修主要包括以下内容：

（1）实践素质拓展学分：包括创新创业实践、创新创业项目、科研训练、学科竞赛、发明专利、论文成果、课外阅读、学术讲座、社会实践与志愿服务、文体艺术与身心发展、社团活动与社会工作、技能培训等。通过认定的方式计算学分，具体认定范围与程序见《武汉工商学院创新创业与素质拓展学分认定办法》。

（2）课程素质拓展学分：包括选修英语拓展课程、数学拓展课程、政治拓展课程及跨专业选修课等课程。

十一、培养方案执行说明

1. 非集中周教学课程学时学分规定：理论课程、实验实践课程按 16 学时计 1 学分。

2. 集中周次教学课程学时学分规定：校内课程实践（含课程设计、综合实践项目等）1 周计 1 学分；校外实践（含军训、认知实习、课程实习等）1 周计 1 学分、不计学时；工程实践与毕业实习打通，共计 24 周，计 12 学分，毕业论文（设计）共 14 周，计 10 学分。

系主任： 黄霞

教学副院长： 黄晗

院长： 张兆国