

社区管理与服务人才培养方案

一、专业名称及专业代码

专业名称：社区管理与服务

专业代码：590104

二、入学要求

高中阶段教育毕业生或具有同等学力者

三、基本修业年限

全日制3年

四、职业面向

所属专业大类 (代码)	所属专业类 (代码)	对应行业 (代码)	主要职业类别 (代码)	主要岗位类别 (或技术领域)	职业资格证书 或技能等级证书举例
公共服务大类 (69)	公共事业类 (6901)	社会工作 (85) 房地产业 (70)	社会工作者 (2-07-09-01) 物业管理员 (4-06-01) 客户服务管理员 (4-07-02) 物业经营管理专业人员 (2-06-07) 管理咨询专业人员 (2-06-07)	基层管理者 物业客户服务 物业资产经营 物业服务咨询 社区救助保障	社会工作者 人力资源管理师

五、培养目标和培养规格

(一) 培养目标

本专业培养理想信念坚定，德、智、体、美、劳全面发展，具有一定的科学文化水平，良好的人文素养、职业道德和创新意识，精益求精的工匠精神，较强的就业能力和可持续发展的能力。掌握社区管理与服务专业的基本社会工作理论知识、方法与技术，掌握社会工作专业的基本理论和技能，熟练社会工作通用过程模式，掌握现代信息技术、办公技术，熟悉国家社区管理与服务的政策、法律，具有较强的社区管理与建设、物业综合管理、房地产经营管理和组织、公关、协调及社会活动能力，熟悉社区管理的各项具体事务性工作，能够在城乡社区、民政、工会、公益团体、中介机构等从事社区服务、物业管理、物业咨询服务、社区管理、中介服务、公关、人力资源开发与评估等工作的

复合型、应用型专门人才。本专业的培养主要面向社区行政服务中心、街道办事处和居委会、社区工作、物业管理公司、社工服务中心等从事社区管理与服务、物业经营与管理、社区协调的岗位工作。

（二）培养规格

1. 素质

（1）政治思想素质：懂得马列主义基本原理，了解和掌握中国特色社会主义理论体系，具备一定的政治理论素养。热爱祖国，树立正确的世界观和人生观，具有良好的思想素质，热爱祖国，热爱人民，有为国家富强、民族昌盛而奋斗的志向和社会责任感；树立社会主义和集体主义为核心的人生观和价值观。坚决拥护中国共产党领导，树立中国特色社会主义共同理想，践行社会主义核心价值观，具有爱国情感、国家认同感、中华民族自豪感，遵守法律，遵规守纪，具有社会责任感和参与意识。

（2）业务素质：具有正确的学习目的和学习态度，养成勤奋好学、刻苦钻研、勇于探索、不断进取的良好学风；系统掌握专业知识，具有认识、分析、解决实际问题的能力；掌握学习现代科学知识的方法，积极参加社会实践和专业技能训练，善于了解专业发展动态；掌握社区管理与服务专业基本理论和社会学、管理学、经济学、法学、心理学等方面的基础知识，具备社区工作与管理、服务的各项基本素养；具有良好的职业道德和职业素养。遵守、履行道德准则和行为规范；尊重劳动、热爱劳动；崇德向善、诚实守信、爱岗敬业，具有精益求精的工匠精神；具有集体意识和团队合作精神，具有质量意识、绿色环保意识、安全意识、职业生涯规划意识等。

（3）身心素质：具备良好的身体素质和心理素质，具有良好的服务观念，有爱心、同情心等道德素养；树立科学的强身健体和终身锻炼的意识，掌握基本的体育锻炼技能，懂得常见疾病的预防和在运动中自我保护、自我救助的基本知识；具有自尊、自爱、自律、自强的优良品质；较强的适应环境的心理调适能力；具有不畏艰难、不屈挫折、坚忍不拔、百折不挠的毅力和豁达开朗的乐观主义精神。具有良好的身心素质和人文素养。达到《国家学生体质健康标准》要求，具有健康的体魄和心理、健全的人格；具有一定的审美和人文素养。

2. 知识

- （1）掌握必备的思想政理论、科学文化基础知识和中华优秀传统文化知识；
- （2）具有扎实的、针对性较强的社区管理与服务的专业基础理论知识；
- （3）掌握社区工作、物业管理工作的基本知识和技能；

(4) 掌握社会保障、房地产开发与经营、管理学、建筑基础、市场调研、人力资源管理基础知识。

3. 能力

在学习公共课程、专业课程和专业实训课程的基础上，要求学生熟悉国家地方对社会工作行业与物业管理行业的有关方针、政策及法规，树立职业道德和法律意识。

(1) 熟悉社区管理与物业管理的政策、法规，具有较强的沟通协调能力；

(2) 具有进行调查和分析的基本能力；

(3) 具有较好的组织、管理和公共关系能力；

(4) 具有较强的计算机文字处理和数据处理能力；

(5) 具有较强的语言表达能力；

(6) 掌握应用文的写作方法，具有编制和实施工作计划、起草文书、合同设计招标投标底等能力；

(7) 具有一定的外语水平，可借助字典查阅本专业的书刊资料；具有档案管理、编制、会计和统计报表能力；

(8) 具有管理、维护物业能力，能进行一般的物业管理价格评估和租金测算；

(9) 具有物业设施管理、政府保障性住房及社区公共资产运作管理的能力；

(10) 具有组织排除一般设备、设施故障及修缮、保养的能力；

(11) 具有一定的自我管理能力和与他人合作的能力，创新思维和创新创造能力，动手实践和解决实际问题的能力，并将其运用到实际工作中。

(12) 学生应通过高等学校英语应用能力 AB 级考试，并获得相应英语等级证书，计算机国家一级证书，普通话二级乙等证书等。

(13) 应具备运营管理能力：在遇到相关物业管理纠纷时，具备分析产生纠纷的原因、过程，根据法律、法规的相关规定，做好调解工作的能力；具备一定的经营头脑，具备社区服务管理与物业管理行业知识、房地产企业管理知识、在企业经营管理中具备经济活动分析的能力。

六、课程设置

(一) 课程体系构建

通过对社区管理与服务专业人才需求调研，明确了社区管理与服务专业人才的职业面向、职业岗位、工作工程，通过讨论分析和根据社区管理与服务岗位群要求，结合专家的论证意见，确定核心能力，确立社区管理与服务专业人才应具备的知识、能力、素

质结构,推导出所需的基本素质与能力课程(包括公共基础必修课和公共基础选修课课)、职业能力课程(专业基础课、专业核心课和专业拓展课),将工作任务及核心能力融入教学内容,建立课程标准,开发教学资源,构建以岗位能力为核心,基于社区管理与服务管理工作过程的课程体系。通过校内实验、实训和毕业实习等实践教学环节,培养学生社区管理与服务、物业经营与管理、社区协调岗位需要的社区管理与服务基本技能和职业基本技能。

课程类别	职业能力要求	知识技能要求	课程设置	技能竞赛或证资格书
公共基础课	基本素养	热爱祖国,爱岗敬业,诚信专业,具有良好的抗挫折心理素质,健康体魄	军事技能训练及理论、思想道德修养与法律基础、毛泽东思想与中国特色社会主义理论体系概论、形势与政策、体育、大学生健康教育	
	计算机应用能力	具备熟练的计算机操作与应用能力、具备网络应用能力	计算机应用技术	全国计算机等级证书、国际电脑使用执照认证等
	外语应用能力	具有一定的英语基础	基础英语1、基础英语2	全国大学生英语等级证书、英语口语竞赛等
	沟通与文字处理能力	具有一定的语言沟通、交流和初步的文书写作能力	应用文写作	应用文写作大赛等
	体能和运动能力	具有一定体育知识、能力和技能素养	体育1、体育2、体育3	各类体育赛事
	职业生涯规划能力和社会适应能力、创新创业能力	能够针对本人的实际情况对职业生涯进化规划,能够较快的适应社会环境的变化	职业生涯规划与就业指导、创新创业模块	大学生创新创业大赛
	数学素养和理性思维能力	具有一定数学理论基础又有经济理论基础	经济数学	
专业课程	房地产开发管理能力	能够结合实际说出房地产开发前期工作,知道项目建设管理要点以及会进行市场营销	房地产开发与经营 房地产开发与经营实训	全国房地产营销策划大赛
	建筑施工的基本知识、基本方法和基本原理	掌握建筑工程图的组成、建筑施工图和结构施工图识图的基本知识	建筑工程基础	
	运用管理学的基本原理、方法,分析和解决组织管理问题	学会组织中管理的一般流程,理解决策的过程和决策技术; 学会解除管理活动中有效	管理学基础	

课程类别	职业能力要求	知识技能要求	课程设置	技能竞赛或证书
		沟通的障碍,并初步具备冲突管理的能力		
	对社区经济机构、人口结构以及区位结果、社区建设相关信息进行调查、收集、处理、分析的能力	掌握社会调查的一般程序与具体操作,重点掌握抽样方法、调查问卷设计、问卷法、访谈法等资料收集方法与分析。	市场调研与预测 市场营销技能实训 商务数据分析与应用实训	市场营销技能竞赛
	具有解决企业人力资源管理问题的能力	掌握人力资源管理各个环节的工作内容、工作流程、工作规范,提高学生自我分析问题和解决问题的能力。	人力资源管理	人力资源管理师
	具有社会福利、社保服务、民事调解、社区管理、社区党建等相应专业岗位解决实际问题的能力	掌握社会保障基础知识、具有社会保障管理与操作能力的新型社区工作者。	社会保障理论与实务	社会工作者
	物业管理的能力	掌握物业管理的法律法规、对物业经营经营服务、客户关系问题制定服务方案,维持社区的稳固经营。	物业客户服务 物业管理理论与实务 商业管理管理 物业管理招投标与合同管理 物业管理法规与案例分析 物业管理实训 投资分析实训	
	能快速获取和接受工作所需的知识,能参与社区管理的能力	掌握社区工作基本知识、模式和技巧、社区工作服务的规划与管理。	社区工作理论与实务、 社区政策与法规 社区活动策划实训	社区工作者
拓展课	自主学习、开拓进取的能力	能够根据职业需要进行自主学习新知识、新技能、不断的开拓进取,从而达到自我提高,能够适应房地产估价师、咨询师、建造师职业能力的需求	房地产估价 工程经济学	房地产估价师 咨询工程师 建造师
	能有效的结合建筑行业 and 生态环境	能创造良好的居住环境,赢得最佳的天时地利与人和,达到天人合一的至善境界	建筑风水学	
	能分析社会问题的成因、个体心理问题的成因,并且能够提出解决方法。	掌握社会心理学的基本理论及应用性技术和方法,学会从社会、文化和人际互动的视角来分析问题、研究问题和解决问题。	社会心理学	

课程类别	职业能力要求	知识技能要求	课程设置	技能竞赛或证书
	培养经济分析的能力	理解会计要素、会计等式和复式记账法的基本原理,熟练掌握填制和审核凭证、登记账簿和编制会计报表。	基础会计	

(二) 课程结构

主要包括公共基础课程、专业基础课程、专业核心课程和专业拓展课程、集中性实践环节。

1. 公共基础课

公共基础课以培养学生的综合素质为主要目的,旨在帮助学生对自己的兴趣、性格、能力和价值观进行探索,使学生拥有良好的职业素养。

序号	名称	主要教学内容和教学目标
1	思想道德修养与法律基础	<p>教学内容: 本课程以社会主义核心价值观为主线,根据大学生成长的基本规律,以高职学生的成才为核心,主要对学生进行爱国主义、集体主义、社会主义和世界观、人生观、价值观、道德观以及法治观教育;阐述社会主义道德的基本理论和价值导向,进行道德观教育;阐述法律基本理论知识,进行法治观教育。</p> <p>教学目标: 通过课堂教学以及社会实践,帮助大学生尽快适应大学生活,提高大学生的思想道德修养和法律素养,树立正确的世界观、人生观、价值观、道德观和法治观,树立崇高的理想信念,积极践行社会主义核心价值观,培养学生完善的人格和良好的心理素质,使他们逐渐成长为全面发展的社会主义事业的合格建设者和可靠接班人。</p>
2	毛泽东思想和中国特色社会主义理论体系概论	<p>教学内容: 帮助学生学习和中国特色社会主义理论体系的基本内容,帮助学生理解毛泽东思想和中国特色社会主义理论体系是马克思主义的基本原理与中国实际相结合的两次的理论成果,是中国共产党集体智慧的结晶以及对当代中国发展的重大战略意义,帮助学生领悟中国梦的思想内涵以及实现中华民族伟大复兴的中国梦的历史使命。</p> <p>教学目标: 使学生了解中国化马克思主义的形成、发展和理论成果,学会运用马克思主义世界观和方法论去认识和分析问题,掌握党的基本理论,坚定马克思主义的信仰,深刻领会马克思主义中国化理论成果的精神实质,始终坚定中国特色社会主义“四个自信”,努力成为中国特色社会主义事业的建设者和接班人,自觉为实现中华民族伟大复兴的中国梦而奋斗。</p>
3	形势与政策	<p>教学内容: 根据教育部社政司下发的《高校“形势与政策”教育教学要点》,围绕党的理论方针、政策以及结合社会实际情况和学生关注的热点、焦点问题来确定。</p> <p>教学目标: 通过形势与政策教育,帮助广大学生正确认识国际国内形势,理解党和政府的方针政策,做到对形势的分析判断和党中央保持高度一致;引导和帮助学生国内外重大事件、社</p>

序号	名称	主要教学内容和教学目标
		<p>会热点和难点等问题进行思考，提高分析和判断能力，使之能科学预测和准确把握形势与政策发展的客观规律，形成正确的政治观和世界观；进而帮助学生认清自己所肩负的责任和使命，为振兴中华发奋学习。</p>
4	大学生军事理论与技能	<p>教学内容：本课程主要对学生进行爱国主义、国家安全教育；主要理论教学内容包括：国际战略环境、中国军事思想、中国国防、兵役法基本知识、信息化战争、军事高科技等</p> <p>教学目标：以国防教育为主线，掌握基本的军事理论，军事知识，达到增强国防观念和国防安全意识，强化爱国主义观念，促进大学生综合素质的提高，为中国人民解放军训练后备兵员和预备役军官打下基础。</p>
5	体育	<p>教学内容：遵循“以人为本、健康第一”的教育思想。学习基本的体育理论以及田径、球类、健美操、武术等项目的知识、技术、技能。</p> <p>教学目标：提高学生体能和运动技能水平；增强体育实践能力和创新能力；增强人际交往技能和团队意识；形成运动爱好和专长，培养终身体育的意识和习惯。</p>
6	基础英语	<p>教学内容：遵循“实用为主、够用为度”的原则，传授二级系统的语言知识(语音、语法、词汇、篇章结构和语言功能等)，对学生进行全面、严格的基本技能训练(听、说、读、写、译)，培养学生初步运用英语进行交际的能力。</p> <p>教学目标：通过对进行全面、严格的基本技能训练使学生具备基本的听、说、读、写、译的能力，日常活动和业务活动中进行简单的口头和书面交流，为学生升入高级阶段的英语学习及各专业后续的专业英语课程的学习打下基础。</p>
7	计算机应用技术	<p>教学内容：主要包括：计算机基础知识、操作系统的功能和使用、文字处理软件的功能和使用、电子表格软件的功能和使用、PowerPoint 的功能和使用。</p> <p>教学目标：通过课程的学习要求学生具有微型计算机的基础知识(包括计算机病毒的防治常识)。了解微型计算机系统的组成和各部分的功能。了解操作二级系统的基本功能和作用,掌握 Windows7 的基本操作和应用。了解文字处理的基本知识,熟练掌握文字处理 Word 的基本操作和应用,熟练掌握一种汉字(键盘)输入方法。了解电子表格软件的基本知识,掌握电子表格软件 Excel 的基本操作和应用。了解多媒体演示软件的基本知识,掌握演示文稿制作软件 PowerPoint 的基本操作和应用。</p>

序号	名称	主要教学内容和教学目标
8	应用文写作	<p>教学内容: 了解什么是应用文,应用文有什么特点、有哪些种类;熟悉各类常用应用文书的文体格式、写作方法和写作规律,明白“为何写写什么怎样写”;提高分析、评鉴能力,提高各类常用应用文体尤其是事务文书和日常应用文书的写作与运用技能。</p> <p>教学目标: 是以提高学生的常用应用文体评析和写作能力为出发点和落脚点,通过教学,使学生掌握日常生活、工作和交际“必需”的应用写作的基本理论和基础知识;能准确地阅读、评鉴常用应用文书,能对具体的应用文书加以分析评鉴;能熟练写出格式规范、观点明确、表达清楚、内容充实、结构合理、层次分明、语言得体、标点正确的各类常用应用文书。</p>
9	大学生职业发展与就业指导	<p>教学内容: 按照教育部下发的《大学生职业发展与就业指导课程教学要求》的文件精神,内容基本上涵盖大学生职业生涯规划、求职准备、就业创业政策、报到流程、职业发展和创新创业教育等模块。</p> <p>教学目标: 通过对大学生进行科学有效的职业生涯规划指导,激发大学生职业生涯发展的自主意识,树立正确的就业观,促使大学生理性地规划自身未来的发展,并努力在学习过程中自觉地提升就业能力和生涯管理能力,实现个体与职业的匹配,体现个体价值的最大化。</p>

2. 专业基础课程

序号	课程名称	主要教学内容和教学目标	职业技能要求
1	管理学基础	<p>教学内容: 管理的概念、原理、方法、发展史。</p> <p>教学目标: 培养基层管理的综合管理的素质和能力,全面掌握计划、组织、领导、控制等管理职能的基本理论和方法,具备理论联系实际、分析和解决问题的能力。</p>	能根据决策过程编制组织决策,设计组织结构图。
2	社会保障理论与实务	<p>教学内容: 社会保障意义、制度、社会保障的基本内容。</p> <p>教学目标: 培养适应社会经济发展和满足社区建设需要,基础扎实、知识面宽、综合素质好、实践能力强、富有创新意识,掌握社会保障基础知识、具有社会保障管理与操作能力。</p>	具有社会福利、社保服务、民事调解、社区管理解决实际问题的能力。
3	物业客户服务	<p>教学内容: 客服礼仪、业主的心理与服务、客户接待、公文发布。</p> <p>教学目标: 能够熟练掌握小区投诉接待的工作流程;能够独立进行写字楼前台接待工作流程;能够熟练掌握物业客服礼仪;具备策划、组织、实施社区活动的的能力;能够独立进行社区内的常用公文发布;能够独立处理小区(写字楼)常见的物业纠纷。</p>	培养接待客户能力、应对突发事件的处理能力
4	房地产开发与经营	<p>教学内容: 房地产开发与经营管理策略及其制定,房地产开发用地取得、可行性分析、项目管理,房地产的交易与营销,物业管理及其在我国的发展。</p> <p>教学目标: 通过真实的房地产开发项目,把房地产投资、房地产前期工作、房地产项目建设、房地产销售、经营分析与物业管理等内容高度融合为一体,并按照项目导向、任务驱动等方式进行教学,</p>	对房地产开发的全过程有个全面的认识,初步开发、合作等多方面能力。

序号	课程名称	主要教学内容与教学目标	职业技能要求
		并配以案例分析进行教学，形成“工学结合、学做合一”的教学模式，突出综合知识和综合实践能力的培养。	
5	建筑工程基础	<p>教学内容：一般民用建筑与工业建筑的构造组成，各组成部分的作用相互关系、材料选用及构造原理和方法。</p> <p>教学目标：通过本课程的学习，使学生能掌握一般民用建筑与工业建筑的构造组成，各组成部分的作用相互关系、材料选用及构造原理和方法。熟悉建筑设计和构造设计的基本理论和方法。掌握建筑构造和构造设计的基本方法，培养学生正确识读建筑工程施工图、分析房屋构造组成的能力。</p>	正确识读建筑工程施工图、分析房屋构造；工程材料的验收以及保管；能够通过施工规范标准以及结构设计做好工程施工相关问题的正确处理，且能够做好施工中结构问题的科学处理；具有解读施工工艺能力。
6	市场调研与预测	<p>教学内容：市场调查的基本理论、方法、市场预测的基本理论和方法、调查报告的撰写、问卷的设计方法。</p> <p>教学目标：掌握社会调查的一般程序与具体操作，重点掌握抽样方法、调查问卷设计、问卷法、访谈法等资料收集方法与分析。</p>	对社区经济机构、人口结构以及区位结果、社区建设相关信息进行调查、收集、处理、分析的能力
7	人力资源管理	<p>教学内容：人力资源管理的基本概念、岗位的编制、计划的编制、人员的招聘、员工的管理、绩效考评、薪酬设计。</p> <p>教学目标：掌握人力资源管理各个环节的工作内容、工作流程、工作规范，提高学生自我分析问题和解决问题的能力。具有解决企业人力资源管理问题的能力</p>	在招聘、录用、培训、激励、考核、薪酬、企业文化等环节的人力资源管理工作中能进行基本的操作和监管，并具备待人接物，激励自我和他人的基本素质和能力

3. 专业核心课程

序号	课程名称	主要教学内容与教学目标	职业技能要求
1	物业管理理论与实务	<p>教学内容：社会行政管理、物业规划管理、物业管理、环境管理、文化管理、人口管理、物业安全管理、服务管理。</p> <p>教学目标：能正确进行客户接待服务、租赁管理、物业及设备的维修与养护管理、安全管理、环境卫生管理，运用所学理论知识，对一些基本的物业管理案例，能够做出正确的分析与提出相应的解决办法。</p>	能初步进行社会行政管理、物业规划管理、物业管理、环境管理、文化管理、人口管理、物业安全管理、服务管理
2	物业管理法规与案例分析	<p>教学内容：讲授前期物业管理，日常物业管理，物业工程管理，公共秩序服务，物业收费管理，客户管理，物业纠纷处理</p> <p>教学目标：能熟练地参与物业管理的早期介入；能参与物业装修管理工作，并处理装修中遇到的各种问题；能够运用所学知识处理物业服务纠纷，提高案例分析的能力与技巧。</p>	能熟练地参与物业管理的早期介入；能参与物业装修管理工作，并处理装修中遇到的各种问题；能够运用所学知识处理物业服务纠纷，提高案例分析的能力与技巧。
3	商业物业管理	<p>教学内容：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理论。</p> <p>教学目标：掌握商务物业及其特点，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。</p>	能进行商业物业的管理与经营。

序号	课程名称	主要教学内容与教学目标	职业技能要求
4	物业管理招标投标与合同管理	<p>教学内容: 模拟实际项目, 引导学生参与物业管理招标投标, 编制招标文件。讲授招标、投标的程序、方法和经验, 以及合同与合同管理。</p> <p>教学目标: 通过本课程的学习, 使学生了解物业管理招标投标的基本程序、方法及合同管理, 掌握招标投标的程序、策略、文件的编制、风险分析等内容, 培养学生洽谈业务、投标、招标、签订合同、实施物业管理的能力。</p>	洽谈业务、投标、招标、签订合同、实施物业管理的能力。
5	社区工作理论与实务	<p>教学内容: 社区工作的概念和功能, 社区组织工作; 社区分析、关系建立与问题介入; 社区工作的微观技能, 中观技能, 宏观技能; 社会工作人员的各种角色</p> <p>教学目标: 掌握社区社会工作的目标和原则、社区社会工作的模式、社区工作的一般运程和专业方法, 重点把握社区工作实施过程中的阶段与方法, 明确社区组织、发展的功能和目标、社区服务的基本内容。</p>	能参与社区管理、社区建设, 掌握社区工作的方法和技能。
6	社区政策与法规	<p>教学内容: 社会政策的概念、发展、基本原理、基本要素、政策制定、评价、实施。</p> <p>教学目标: 使学生了解社会政策的基本理论, 掌握分析和评估社会政策的基本方法; 也可以使学生认识到目前国内在社会政策中存在的问题, 引导他们正确看待社会, 并积极参与社会的制度建设。</p>	运用社会政策的基本理论分析社会政策的能力

4. 专业拓展课程

序号	课程名称	主要教学内容与教学目标	职业技能要求
1	工程经济学	<p>教学内容: 资金的时间价值分析、技术方案经济效果评价及不确定性分析、项目财务分析</p> <p>教学目标: 掌握工程经济和财务方面的基本知识, 增强经济观念, 能够利用工程经济和财务的知识合理的使用工程建设资金, 降低工程建设的成本、进行项目的风险分析。</p>	能够利用工程经济知识合理的使用资金, 具备与人合作能力、交流能力、自我学习能力。
2	房地产估价	<p>教学内容: 讲授从事房地产估价工作所必备的理论基础和基本知识, 房地产估价中的成本法、市场比较法、收益法等基本估价方法</p> <p>教学目标: 正确理解房地产估价的程序, 初步具备从事房地产评估工作的能力, 会用房地产估价中的成本法、市场比较法、收益法</p>	会用房地产估价中的成本法、市场比较法、收益法进行估价
3	建筑风水学	<p>教学内容: 建筑风水学基础、建筑风水五行、命卦与方位、住宅风水外局</p> <p>教学目标: 通过学习使学生能对居住环境进行选择和处理</p>	能对居住环境进行选择和处理
4	基础会计	<p>教学内容: 会计要素及等式、账户及复式记账、会计凭证、会计账簿、财产清查、财产报告。</p> <p>教学目标: 理解会计要素、会计等式和</p>	培养经济分析的能力

序号	课程名称	主要教学内容与教学目标	职业技能要求
		复式记账法的基本原理，熟练掌握填制和审核凭证、登记账簿和编制会计报表。	
5	社会心理学	<p>教学内容：社会心理学理论、方法、认知、社会认知、社会行为、人际关系。</p> <p>教学目标：掌握社会心理学的基本理论及应用性技术和方法，学会从社会、文化和人际互动的视角来分析问题、研究问题和解决问题。</p>	能分析社会问题的成因、个体心理问题的成因，并且能够提出解决方法。

5. 集中实践性课程

序号	课程名称	主要教学内容与教学目标	职业技能要求
1	房地产开发与经营实训	<p>教学内容：模拟房地产开发企业进行房地产开发的全过程管理。</p> <p>教学目标：使学生掌握房地产开发的流程及其需要注意的事项</p>	使学生对房地产开发的全过程有个全面的认识，提升学生兴趣，互动、仿真、模拟企业竞争，培养学生策划、开发、合作等多方面能力。
2	物业管理实训	<p>教学内容：通过软件模拟物业管理各个阶段不同业务项目、业务环节。</p> <p>教学目标：掌握物业管理业务的基本知识和操作技能、基本理论素质和专业业务素质最基本要求。</p>	能够对物业管理的方法、业主自治管理、物业服务注意事项有一个概括地认识和把握，促进专业知识和业务技能水平的提高
3	社区活动策划实训	<p>教学内容：策划的步骤、活动内容</p> <p>教学目标：掌握社区策划小组活动、大型社会活动所需要的知识和技能</p>	会策划、组织社区活动
4	投资分析实训	<p>教学内容：项目的投资分析</p> <p>教学目标：培养学生投资意识、合理利用资金、提高风险防范意识。</p>	能分析投资的可行性
5	市场营销技能实训	<p>教学内容：利用市场营销方面的基本理论、基本知识应用在实训项目中。</p> <p>教学目标：具备从事和经营营销和服务营销实际业务的能力与技能，形成现代市场营销观念并建立营销职业意识、学习用营销的思想分析问题，培养学生专业的营销思维。</p>	通过把理论知识应用于实践，融会贯通，提高学生的营销能力。
6	房地产估价实训	<p>教学内容：用房地产估价方法进行估价</p> <p>教学目标：正确理解房地产估价的程序，初步具备从事房地产评估工作的能力，会用房地产估价中的成本法、市场比较法、收益法</p>	评估价格、会实地勘察报告、估价报告。
7	商务数据分析与应用实训	<p>教学内容：数据库设计、表的操作、数据表查询、设计数据访问页、设计窗体、设计报表、设计宏、“数据库系统”开发实例、数据分析软件使用等。</p> <p>教学目标：使学生掌握数据库的基础知识和基本技能；培养学生利用数据库系统进行数据分析和处理的能力。</p>	提高数据分析、数据处理的能力
8	毕业论文	<p>教学内容：资料收集、问题思考、分析问题、解决问题、写作规范</p> <p>教学目标：学生掌握学会思考、论文力</p>	具备了社区管理、物业管理相关知识的基础上会应用于实际工作的能力

序号	课程名称	主要教学内容与教学目标	职业技能要求
		选题选材、论文写作格式规范、写作技巧、答辩注意等环节。掌握计算机行业的写作规范与写作能力	
9	顶岗实习	<p>教学内容: 物业管理实践、社区管理实践</p> <p>教学目标: 在企业教师和专业课教师的指导下,将所学知识应用于实践。</p>	在实践中增长真才实干,为学生毕业后走向相关的工作岗位打下良好的基础。

(三) 能力证书和职业证书要求

序号	职业资格名称	颁证单位	等级	备注
1	社会工作者	国家劳动和社会保障部	四级	可选
2	人力资源管理师	国家劳动和社会保障部	四级	可选
3	全国计算机等级考试合格证书	教育部	一级以上	可选
4	全国大学英语应用能力考试合格证书	教育部	AB级	可选
5	普通话二级乙等以上证书	教育部	二级乙等	可选

(四) 课证、课赛融通的融通分析

1. “课证融通”的课程矩阵

职业资格证书或技能等级证书	知识点	课程 1	课程 2	课程 3
社会工作者	社区工作、社区建设、社区保障	社区工作理论与实务	社会保障理论与实务	社区政策与法规
人力资源管理师	企业人力资源规划、招聘与配置、培训与开发、绩效管理、薪酬福利管理、劳动关系管理。	人力资源管理	管理学基础	
全国计算机等级考试合格证书	计算机基础知识	计算机应用技术		
全国大学英语应用能力考试 A 级合格证书	英语知识点	基础英语		

2. “课赛融通”的课程矩阵

市级以上技能竞赛项目	知识点	课程 1	课程 2	课程 3
全国房地产营销策划实训	土地使用权获取 房地产规划设计 房地产项目管理 房地产项目营销	房地产开发与经营	市场调查与预测	社区活动策划
市场营销技能	市场分析、营销观念、消费者需要与购买行为、市场细分与目标市场选择等理论; 产品、定价、分销渠道、促销、市场营销组合等策略; 营销战略、计划、组织和控制等。	社区活动策划	市场调查与预测	房地产开发与经营

市级以上技能竞赛项目	知识点	课程 1	课程 2	课程 3
商务数据分析与应用	商务数据分析 商务数据应用	市场调查与 预测	市场营销 技能实训	社区活动 策划

七、学时安排

表三 教学活动分期时间安排表 单位：周

项目 学期	课内教学周					集中实践教学周		合计（周）	
	周数	学分	理论教学学时	实践教学学时	周平均学时数	周数	学分	周数	学分
一	16	17.5	164	116	17.5	2	4	18	21.5
二	14	21	212	124	24	4	4	18	25
三	17	24	298	86	22.59	1	1	18	25
四	18	25.5	286	114	22.22			18	25.5
五						18	18	18	18
六						16	16	16	16
总计	65	88	960	440	86.31	41	43	106	131

八、教学进程总体安排（见附件 1）

九、实施保障

（一）师资队伍

1. 专职教师

目前社区管理与服务教学团队，拥有专业带头人 1 人，骨干教师 5 人，专职教师共 10 人，专职教师均为研究生以上学历，其中副教授 2 人，讲师 8 人，现有教职人员中青结合，已形成完整的教师导师体系。这些教师既具有丰富的相关行业理论知识、丰富的教学经验，又具有丰富的实践经验，完全能够胜任本专业教学工作。社区管理与服务专业多名教师参加专业课教师海外研修项目，企业项目实践等培训进修活动。本专业教师还积极参加国内外学术交流活动，承担多项省级和国家级教研和科研课题，参与多部专业教材的编著，发表多篇国内外高水平论文。

2. 兼职教师

兼职教师多选用物业管理行业相关企业人员担任，从行业一线聘请既有实践经验又能胜任专业课教学任务的兼职教师，具备良好的思想政治素质、职业道德和工匠精神，参与职业技能训练、现场教学、专题讲座等教学活动，并参与教学计划的制定，课程开

发与调整等教学任务。学院还建立了兼职教师动态管理制度，根据学生评教实行优胜劣汰，形成了一套完整的兼职教师选拔、聘用、考核的管理机制。专业合作、校企合作特色的专兼职“双师素质”教师队伍，为社区管理与服务专业教学质量的提高提供了保证。

（二）教学设施

1. 教室要求

一般配备黑（白）板、多媒体计算机、投影设备、音响设备、互联网接入或 WiFi 环境，并具有网络安全防护措施。安装应急照明装置并保持良好状态，符合紧急疏散要求、标志明显、保持逃生通道畅通无阻。

2. 校内实训资源

社区管理与服务专业校内实训资源列表

课程名称	实训项目	实训室名称	主要设备名称	数量（台/套）
房地产开发与经营实训	项目融资、规划设计、项目管理、营销	建设企业 ERP 实训室	电脑、沙盘	一套沙盘、8 台电脑
物业管理理论与实务	智能楼宇日常维护实训	楼宇智能化实训室	火灾自动报警及消防联运控制单元、对讲门禁及室内安防控制单元等	一套
商务数据分析与应用实训	商务数据分析与应用	专业机房	电脑、商务数据分析软件	一套软件及 50 台电脑
物业管理实训	模拟物业管理公司的运作	专业机房	电脑、物业管理软件	一套软件及 50 台电脑
市场营销技能实训	市场分析、目标市场选择、产品定价、分销渠道、促销、营销战略	专业机房	市场营销软件、电脑	一套软件、50 台电脑
社区活动策划实训	撰写社区活动策划方案	商务谈判实训室	电脑	50 台电脑
物业客户服务	撰写公文	专业机房	电脑、投影仪	50 台
	客服礼仪	形体室		

3. 校外实训资源

校外实训条件列表

序号	基地名称	地点	实习规模(最大容纳人数)	实习（实训）类别
1	重庆永升物业服务有限公司	重庆	20	学生认知实习、顶岗实习
2	新鸥鹏物业服务有限公司	重庆	20	顶岗实习、教师锻炼
3	中铁物业服务有限公司	重庆	20	学生认知实习、顶岗实习

4	重庆市金科物业服务有限公司	重庆	20	教师锻炼、学生认知实习、顶岗实习
5	金蝶软件（中国）有限公司重庆分公司	重庆	8	学生认知实习、顶岗实习
6	中建三局三公司西南分公司	重庆	10	双岗互聘、教师实践

（三）教学资源

1. 教材

所有使用教材均应是国家或行业规划教材或校本教材。

2. 图书及数字化资料

以优质数字化资源建设为载体，以课程为主要表现形式，以素材资源为补充，利用网络学习平台建设共享性教学资源库。资源库建设内容涵盖学历教育与职业培训，开发专业教学软件包，包括：试题库、案例库、课件库、专业教学素材库、教学录像库等。通过专业教学网站登载，构建共享型专业学习软件包，为网络学习、函授学习、终身学习、学生自主学习提供条件，实现校内、校外资源共享。

（四）教学方法

教学过程中使用的教学方法有：讲授法、案例教学法、情景教学法、讨论法。

1. 讲授法：讲授法是最基本的教学方法，对重要的理论知识的教学采用讲授的教学方法，直接、快速、精炼的让学生掌握，为学生在实践中能更游刃有余的应用打好坚实的理论基础。

2. 案例教学法：在教师的指导下，由学生对选定的具有代表性的典型案例，进行有针对性的分析、审理和讨论，做出自己的判断和评价。这种教学方法拓宽了学生的思维空间，增加了学习兴趣，提高了学生的能力。案例教学法在课程中的应用，充分发挥了它的启发性、实践性，开发了学生思维能力，提高了学生的判断能力、决策能力和综合素质。

3. 情景教学法：情景教学法是将本课程的教学过程安置在一个模拟的、特定的情景场合之中。通过教师的组织、学生的演练，在仿真提炼、愉悦宽松的场景中达到教学目标，既锻炼了学生的临场应变、实景操作的能力，又活跃了教学气氛，提高了教学的感染力。因现场教学模式要受到客观条件的一些制约，因此，提高学生实践教学能力的最好办法就是采用此种情景教学法。学生们通过亲自参与环境的创设，开拓了视野，自觉增强了科学意识，提高了动手能力，取得了很好的教学效果。此外，在本门课程的教学过程中，这种教学方式的运用既满足了学生提高实践能力培养的需求，也体现了其方便、有效、经济的特点，能充分满足教学的需求。

4. 讨论法:在本课程的课堂教学中多处采用讨论法,学生通过讨论,进行合作学习,让学生在小组或团队中展开学习,让所有的人都能参与到明确的集体任务中,强调集体性任务,强调教师放权给学生。合作学习的关键在于小组成员之间相互依赖、相互沟通、相互合作,共同负责,从而达到共同的目标。通过开展课堂讨论,培养思维表达能力,让学生多多参与,亲自动手、亲自操作、激发学习兴趣、促进学生主动学习。

5. 体验学习教学法:“体验学习”意味着学生亲自参与知识的建构,亲历过程并在过程中体验知识和体验情感。它的基本思想是:学生对知识的理解过程并不是一个“教师传授—学生聆听”的传递活动,学生获取知识的真实情况是学生在亲自“研究”、“思索”、“想象”中领悟知识,学生在“探究知识”中形成个人化的理解。这种亲自体验的学习,大大地激发了学生学习的积极性和主动性,收到了非常好的教学效果。唤起了学生的“求知热情”,使学生在“求知兴趣”和“求知信仰”的支持下热情地求知,这时,真诚热情的态度就化作了理智的力量。

(五) 教学评价

1. 对教师教学的评价。要加强对教学过程的质量监控,改革教学评价的标准和方法。
2. 对学生学习的评价。对学生的学业考核评价内容应兼顾认知、技能、情感等方面,评价应体现评价标准、评价主体、评价方式、评价过程的多元化,如采用观察、口试、笔试、顶岗操作、职业技能比赛、职业资格鉴定等评价、评定方式。

(六) 质量管理

加强各项教学管理规章制度建设,教学管理文件规范。完善教学质量监控与保障体系;形成教学督导、教师、学生、社会教学评价体系以及完整的信息反馈系统;建立可行的激励机制和奖惩制度;加强对毕业生质量跟踪调查和收集企业对专业人才需求反馈的信息。

十、毕业要求

1. 按培养方案修完所有必修课程并取得相应学 140 学分。
2. 取得相应能力证书和职业资格证书。
3. 参加半年的顶岗实习并且成绩合格。

十一、编制人员

(一) 专业建设校企合作工作委员会成员

序号	姓名	工作单位	职称、职务
1	王继才	重庆市造价管理协会秘书长	主任委员
2	王安金	重庆城投公租房建设有限公司	副主任委员
3	林洁	重庆建筑工程职业学院	副主任委员
4	王廷杰	重庆建筑工程职业学院	委员
5	文娟娟	重庆建筑工程职业学院	委员

(二) 参与编制人员

序号	姓名	工作单位	职称、职务
1	全利	重庆建筑工程职业学院	中级
2	左陈卓	重庆建筑工程职业学院	中级

附表 1

社区管理与服务专业三年制教学进程安排表

课程类别	序号	课程名称	课程性质	课程类型	考核类型	学分	教学时数						按学期分配基准学时						课程归属	
							总计学时	课内学时				课外学时		一	二	三	四	五		六
								总学时	理论学时	实验/实践学时	上机	网络/自学	实践项目							
公共基础课	1	军事技能训练	必修	C	考查	2	112	112	0	112				112						0500
	2	军事理论	必修	A	考查	2	36	4	4			32		4						0500
	3	思想道德修养与法律基础	必修	B	考查	3	48	48	32	16				48						2501
	4	毛泽东思想和中国特色社会主义理论体系概论	必修	B	考查	4	64	64	48	16					64					2502
	5	形势与政策	必修	A	考查	1	48	16	16			16	16	8	8					2501
	6	体育(1)(2)(3)	必修	C	考查	6	108	80	0	80		28		32	32	16				1806
	7	安全教育	必修	B	考查	2	32	16	16				16	8	8					1000
	8	大学生健康教育	必修	B	考查	2	32	16	16				16	8	8					0501
	9	职业规划与就业指导	必修	B	考查	1	16	16	16					8			8			0802

	10	经济数学 B	限选	B	考查	4	64	64	32	32					64					1803
	11	基础英语 (1)(2)	限选	B	考试	6	96	96	60	36				48	48					1804
	12	计算机应用技术	限选	B	考查	2.5	40	40			40				40					1805
	13	应用文写作	限选	B	考查	2.5	40	40	20	20					40					1802
	14	创新创业模块	必修	B	考查	2	32	8	8				24		8					0802
	小计					40	768	620	268	312	40	76	72	316	280	16	8	0	0	
	在整个课程体系中的总量占比					2%	32%	64%	22%	142%	48%	106%	18%	76%	69%	4%	2%	0%	0%	
素质拓展课(至少选修6学分,3-4门)	1	升阶课程模块 (数学、英语等)	任选		考查	2	32													18
	2	ICDL 认证模块 (国际计算机应用认证)	任选		考查	2	32													1805
	3	数学建模	任选		考查	2	32													1805

小计					6	96	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
在整个课程体系中的总量占比					4%	4%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	
专业基 础课 5-7 门	1	管理学基础	必修	B	考试	2	32	32	30	2				32					1401
	2	社会保障理论与实务	必修	B	考查	3.5	56	56	40	16					56				1403
	3	物业客户服务	必修	B	考查	3.5	56	56	40	16					56				1403
	4	房地产开发与经营	必修	B	考查	3	48	48	40	8				48					1403
	5	建筑工程基础B	必修	B	考查	3.5	56	56	50	6				56					1401
	6	市场调研与预测	必修	B	考查	2.5	40	40	30	10					40				1403
	7	人力资源管理	必修	B	考查	3.5	56	56	40	16						56			1403
	小计					21.5	344	344	270	74	0	0	0	80	56	152	56	0	0

	在整个课程体系中的总量占比					15%	13%	14%	28%	6%	0%	0%	0%	20%	13%	38%	14%	0%	0%		
专业核 心课 5-6 门	1	物业管理理论与实务	必修	B	考试	4	64	64	52	12						64				1403	
	2	物业管理法规与案例分析	必修	B	考查	3	48	48	40	8							48				1403
	3	商业物业管理	必修	B	考查	3.5	56	56	30	26							56				1403
	4	物业管理招投标与合同管理	必修	B	考查	3	48	48	40	8							48				1403
	5	社区政策与法规	必修	B	考查	3	48	48	40	8							48				1403
	6	社区工作理论与实务	必修	B	考试	4	64	64	60	4							64				1403
	小计					20.5	328	328	262	66	0	0	0	0	0	0	176	152	0	0	
	在整个课程体系中的总量占比					14%	12%	14%	27%	5%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	44%	37%	0%	0%	
集中实 践课程 8-10 门	1	房地产开发与经营实训 A	必修	C	考查	2	40	40			40							40		1403	

2	物业管理实训 B	必修	C	考查	2	40	40			40							40		1403
3	社区活动策划实训	必修	C	考查	1	20	20		20						20				1403
4	投资分析实训	必修	C	考查	1	20	20			20							20		1404
5	市场营销技能实训	必修	C	考查	2	40	40			40				40					1403
6	房地产估价实训 B	必修	C	考查	1	20	20		20								20		1403
7	商务数据分析与应用实训 A	必修	C	考查	2	40	40			40				40					1403
8	毕业论文	必修	C	考查	4	80	80		80								80		1403
9	顶岗实习	必修	C	考查	24	576	576		576								192	384	1403
小计					39	876	876	0	696	180	0	0	0	80	20	0	392	384	
在整个课程体系中的总量占比					28%	33%	37%	0%	58%	82%	0%	0%	0%	19%	5%	0%	100%	100%	

职业拓展课程 (至少4 学分 2-3 门)	1	工程经济学 A	限选	B	考查	3.5	56	56	40	16							56			1404	
	2	房地产估价 A	限选	B	考查	3.5	56	56	40	8		8					56			1403	
	3	建筑风水学	限选	B	考查	2	32	32	28	4							32			1403	
	4	基础会计	限选	B	考查	3	48	48	20	28							48			1404	
	5	社会心理学	限选	B	考查	2.5	40	40	36	4						40				1403	
	小计						14.5	232	232	164	60	0	8	0	0	0	40	192	0	0	
	在整个课程体系中的总量占比						10%	9%	10%	17%	5%	0%	10%	0%	0%	0%	10%	47%	0%	0%	

