

现代物业管理专业“两链融+五对接”人才培养模式构建与实践

周敏

(广东建设职业技术学院,广东广州 510440)

[摘要] 本文围绕现代物业管理专业产教融合机制进行了深入研究,以产业学院为载体,构建现代物业管理产教融合的“两链融+五对接”的人才培养创新模式。文章阐述了专业建设对接行业人才需求,协同产业发展;课程设置与职业标准对接,共建评价标准;教学过程与生产过程对接,构建形式多元的教学;学历证书与职业资格证书对接,实现“课岗赛证”融通;师资队伍对接行业企业的专家能手,建设双师队伍的“两链融+五对接”模式实践过程,最终实现人才培养质量的提升。

[关键词] 物业管理专业;产业学院;人才培养;两链融;五对接

[中图分类号] G640

[文献标识码] A

[文章编号] 2096-711X(2025)12-0038-03

doi:10.3969/j.issn.2096-711X.2025.12.014

[本刊网址] <http://www.hbxb.net>

一、现代物业管理人才培养模式转型的趋势

(一) 行业数字化转型带来的人才需求变化

随着数字经济时代的到来,物业行业面临数字化转型的机遇和挑战。传统的管理模式和服务方式已难以满足业主日益增长的需求,数字化转型成为物业行业提升服务质量和效率的关键路径。然而,数字化转型并非一蹴而就,需要企业在观念、技术、人才等多个方面进行全面升级。为了适应行业的新需求,高职现代物业管理专业需要在学生素养、课程设置、实习实训以及培养方式等方面进行全面的改革与创新。

在新的时代背景下,物业管理企业的经营模式、经营范围、管理方式和技术设备等也进行重大革新,经营模式的多元化、管理形式的数字化、建筑智能化、跨界融合社区管理、城市管理现状加速变革着物业管理行业的原有面貌。现代物业管理专业依托建设工程管理专业群应对现代行业人才的培养目标、培养方式及相关课程体系建设都应作出相应的调整,以此协同行业的发展趋势。

(二) 产教融合重要举措促进人才培养模式转型

全国教育大会精神等文件强调了产教融合的重要性,要求通过产教融合推动人才培养模式转型,培养更多高素质技术技能人才以适应社会发展的需要。加强学校、政府、企业之间的合作,共同参与人才培养,实现资源共享、优势互补。通过共建实训基地、创新创业孵化基地等方式,为学生提供更多的实践机会和平台,提高学生的实践能力和创新能力。根据产业发展趋势和市场需求,调整和优化课程体系和教学内容,确保教学内容与产业需求紧密对接。完善人才培养协同机制,实现人才培养供给侧对接产业需求,促进教育链、产业链有机衔接,需要对现有的人才培养模式进行深度改革。产教融合已成为职业院校适应行业转型,推进校企合作、共同育人的重要途径,成为培养行业所需人才的主要措施。

随着新技术的发展,数字化和智慧化物业时代来临,物业服务企业对人才的要求越来越高,如何培养适应现代物业服务发展趋势的技能人才,是当前高职教育需解决的问题。

如今我校现代物业管理专业顺应物业服务产业转型升级和智慧城市发展趋势,立足于我高职院校培养高技能人才办学定位,依托建筑工程管理学院,联合省内龙头物业企业会共同成立了“大粤湾现代物业服务产业学院”。这是学校深入推进产教融合的重要举措,也是创建专业人才培养模式转型的重要抓手。

综上所述,基于产业学院建设的现代物业管理专业人才培养模式的构建,有利于深化产教融合、跨界融合,多方参与,明确产教融合人才培养定位、打造协同育人模式、共创创新项目、共享共建产教融合实训基地、对人才培养质量进行全面全方位的考核评价,打造校企政行协作合作共同体,培养具备复合性、创新性、高技能性的人才。

二、产教融合背景下人才培养模式的构建与实践

我院物业管理专业的校企合作经历了顶岗实习合作阶段、实习、就业、订单式培养深度合作期、产教融合的共建阶段,与佳兆业集团广州公司、保利物业公司建立大学生校外实践基地,构建有针对性的人才培养方案,积极推动教育模式改革,校企双方共同制定教学目标和课程标准,共同建设课程体系和教学内容,共同组织实施教学过程,共同评价培养效果。加强学院与企业的交流互访工作,每年选派中青年教师到企业挂职锻炼,同时聘请企业优秀员工到学院进行教学技能培训,设立技能大师工作室,建立“双师型”教学团队,在师资上保证教学质量。构建现代物业管理产教融合的“两链融+五对接”的人才培养创新模式:

(一) 专业建设对接行业人才需求,协同产业发展

依托产业学院,发挥企业行业优势,提炼出行业企业所需人才的核心素质,在校企行三主体合作育人下,企业行业充分参与到专业建设中,通过分析典型行业特征、工作岗位群特点、职业岗位专业能力与职业素质综合要求,提炼出人才培养的知识点、职业素养和能力要求,构建德技双修的适应产业协同发展的人才培养模式。

从物业服务企业的组织架构设置看,大多实行公司集团—分公司—物业管理处三个管理层级,人员分为管理类、客服类、工程维修类和一线操作类等。高职物业管理专

收稿日期:2024-10-25

基金项目: 本文系2023年广东省高等职业教育教学质量与教学改革工程立项建设项目(校外实践教学示范基地)“保利物业现代物业管理专业校外实践教学基地”阶段性成果;广东建设职业技术学院2022年高水平专业群专项“基于产业学院建设的现代物业管理人才培养模式研究”项目阶段性成果(项目编号:KY2022-39)。

作者简介: 周敏(1982—),女,湖北云梦人,广东建设职业技术学院讲师,主要从事设备设施管理、智慧社区管理教学研究。

业毕业生的初始就业岗位为物业项目管理处管理类和客服类岗位,部分从事工程维修类岗位,随着市场发展,需求也增加到物业项目经理、智慧社区管理员、案场经理等职位。因此在专业建设上对接企业岗位能力要求,设计岗位模块,如房屋管理员模块、客服岗位模块、设备维修员模块、智慧社区管理员模块、市场开发岗位模块等,努力营造岗位的现实环境,强化学生能力。

根据我们对校企合作企业人才需求的调研显示当前物业管理行业面临的主要人才挑战主要集中在理论与实践脱节(61.54%)、客户服务意识不强(61.54%)和专业技能不足(46.15%)三个方面。此外,信息化技术应用能力弱(15.38%)也被认为是人才挑战之一。调查还显示现代物业管理专业人才应具备的核心能力的课程主要集中在客户服务与关系管理(88.46%)、物业管理法律法规知识(76.92%)、应急管理 with 危机处理能力(73.08%)、财务管理与成本控制(38.46%)、设施设备维护与管理(42.31%)、信息技术应用能力(26.92%)。因此,可以看出企业对学生体现出来的管理能力、人际交往能力、团队协作能力、运用信息技术能力比较重视。

我院物业管理专业从2018年开始与保利物业管理有限公司东莞分公司开始校企合作,2021年成立大湾区现代物业管理产业学院,构建现代物业管理产教融合的“两链融+五对接”的人才培养创新模式,以课程体系改革为中心,重点培养和提高学生的实践能力,探索现代物业管理专业教育人才培养的新模式,提升了教学质量和学生综合能力。以产业学院为载体,进行行业特征、工作过程、行业主要岗位群、行业所需人才典型能力要求进行调研,总结提炼物业管理人才培养的重点核心能力。物业管理典型的工作过程涉及多个环节,从早期的项目介入到后期的日常管理和维护,每一步都至关重要。结合保利物业以“客服、工程、安防”三类关键岗位为基础,通过“星辰铁三角——基石计划”系列培训,实现管理至执行的全方位能力提升的过程,我们将工作阶段、工作内容细分后,将课程设置与职业标准对接,结合岗位群及核心课程对人才的核心能力要求做了以下梳理:

1. 早期介入工作阶段。工作内容:与开发商合作,确保物业的规划和设计符合后期的运营和管理需求;参与项目规划、设计、施工和竣工验收等环节,提出专业意见和建议。岗位群及涉及课程内容:物业法规、物业项目招投标、合同管理;核心能力要求:熟悉房地产法律法规、物业管理规范等专业知识、沟通协调能力、组织管理能力。

2. 接管验收工作阶段。工作内容:成立接管验收小组,对房屋本体及共用部位、公用设施设备、公共场所进行查验;办理接管手续,确保物业的顺利交接。岗位群及涉及课程内容:物业承接查验、装饰装修管理;核心能力要求:掌握建筑工程、物业管理、房地产开发与经营等相关领域的知识,以更有效地管理物业项目,解决技术问题,并应对各种挑战。

3. 入住管理工作阶段。工作内容:入住准备、入住手续、入住服务。岗位群及涉及课程内容:物业承接查验、装饰装修管理;核心能力要求:客户服务能力、团队协作能力。

4. 日常物业管理工作阶段。工作内容:设施设备管理、安全管理、清洁绿化管理、财务管理、客户服务。岗位群及涉及课程内容:房屋维修与预算管理、设备设施管理、物业环境管理、客户关系管理、财务管理、风险防范管理;核心能力要求:解决问题能力、财务管理能力、安全意识、服务精神和职业道德、应急管理 with 危机处理能力。

5. 智慧物业管理工作阶段。工作内容:城市社区服务、园

区数字化管理。岗位群及涉及课程内容:物业智能化管理、智慧社区管理;核心能力要求:熟练运用云大物智等数字化工具和平台,为智能化服务提供技术支持、具备数据决策能力、安全保护意识。

(二) 将课程设置与职业标准对接,共建评价标准

校企共同开展课程标准的制定、教学内容的设计、合理安排教学方式,采取订单式、学徒制等培养机制,学校将企业的实践经验和管理经验融入课程设计中,全过程融入企业文化、课程思政和职业素养;企业实施现代学徒制的培养方式,兼产业学院、创新协同中心扩大合作面,促进资源共享,形成互利共赢的协同发展机制;学校和企业联合成立共同体,建立利益共享机制,建立产学研联盟。在实践教学课程设置上,依据职业标准和岗位设置,划分为通用技能训练、专业技能训练、综合技能训练和数字素养技能训练。建立双元课程评价机制,将专业教学质量达标要求与行业用人标准共同作为产教融合人才培养质量评价的标准。课程考核,结合学业评价与职业资格证书或技术等级证书、水平性评价和过程表现性评价、校内外老师共同评价,实施全方位、多角度的评价方式方法。

产业学院的建立,通过校企共同制定课程标准、共同设计教学内容、共建课程、共同开发教学方法、开发课程资源、共建大学生创新创业和实习基地,产教融合与专创融合,培养富有创新思维、创新能力和实践能力强的应用型人才。

1. 共同制定课程标准

以岗位核心素养为依据,制定专业人才培养目标,构建与岗位匹配的课程体系,合理安排理论、实践课程所占比例,使教学内容对接企业需求,技能训练对应岗位要求。

2. 共建技能大师工作室、共建课程

聘请企业教师为技能大师,共建物业管理服务咨询技能大师工作室。共同开展物业管理技能训练研究与创新、技能大赛和学生创新、为企业提供管理咨询、带徒传艺和高技能人才培养等;充分发挥高技能人才的重要作用,面向企业、行业从业人员以及学校教师、学生开展物业公关礼仪、物业综合服务技能、物业管理纠纷解决等;通过设立培训学院、开展专业培训课程等方式,提升学生的专业素养和综合能力。

3. 共同开发教学方法

校企合作通过举办职业技能竞赛、以赛代练的形式,激发学生的学习热情和竞争意识,提升专业和综合能力。竞赛赛道分为物业管理员组和电工组,涵盖物业管理基础知识、相关法律法规以及低压维修电工、智能建筑等方面的知识。在知识教学与能力传授的基础上,重点强化“经验分享”“情景演练”及“岗位实操”比重。通过挖掘岗位工作的“重点”“痛点”“卡点”进行研讨和演练,转变思维模式,在互动中探索,在探索中成长。

4. 共建创新创业实训基地

企业冠名赞助建筑工程管理学院建管学社举办校内技能大赛,助力学生提升技能;支持学生开展创新创业训练,与学院联合成立“保利物业校园拓展服务部”作为创新创业计划项目孵化基地。

(三) 教学过程与生产过程对接,构建学习、实践、生产多场域可视化、立体化、情景化教学

校企合作建立校外实践教学基地,企业为学生提供真实的、多场地的、多岗位的实践计划,由校外指导老师、专家现场讲解物业项目,让学生感受真实的工作场景,校外实训内容如设施设备运维、楼宇设备集成、客户服务与咨询等,对接真实职业场景或工作情境。校企共建实训室,运用VR、AR、

BIM技术和物联网技术构建生产多场域可视化、立体化、情景化教学。在此过程中,把生产过程中涉及的知识内容进行教学化处理,形成生产过程与教学过程相契合的教学内容。教学方法与学习情境相结合,根据物业管理工作中所涉及的相关主体(如物业管理者、清洁部门、绿化部门、保安部门、业主及使用者等),在学生中建立虚拟组织,并分配相应角色,将生活中的案例引入课堂,通过角色模拟和分析处理,增强学生的实践能力和解决问题的能力;使用3D现代物业管理教学实训系统可以模拟住宅物业管理的主要工作,包括早期介入、接管验收、前期入住管理、装修管理、投诉、收缴物业费、清洁环境管理等;借助虚拟仿真实训设备和智能建筑技术如BIM模型、物联网技术等,在学习过程中设置仿真学习情境,模拟门禁管理、安防监控、工程巡检等场景,让学生在仿真学习情境中沉浸式学习专业知识和专业技能训练,切身体验学习过程和学习获得感。

校企人员共同建设现代物业管理教学资源库及在线课程,校企教师团队共同开发《物业服务礼仪》《物业管理实务》等特色课程教材资源,将其转化为真实场景可视的教学资源项目,挖掘经典案例分析项目,实现教学与生产同步、实习与就业无缝衔接的教学资源建设。

(四)学历证书与职业资格证书对接,实现“课岗赛证”融通

现代物业管理专业实施学历证书与职业资格证书对接,需要连接校企行政多个主体共同协同、实现互动沟通的有效支撑,“岗课赛证”融通的课程体系构建,就是实现学历证书与职业资格证书对接的有效措施。物业管理专业以“1+X”证书制度试点考核站点建设和证书省级管理中心建设为契机,开发新居住数字化经纪服务、人力资源数字化管理、智慧社区运维与集成课程数字化资源,以“SPOC+智慧职教”实现数字资源在线呈现,实现线上线下混合式教学。课程考核评价对接职业技能等级证书,分级设置技能点与知识点,明确学生相关学习成果以及学习成果转换方案,依托“学分银行”网络化信息系统开展多元评价,培养符合市场发展的技能型人才。学生参加物业管理技能大赛,以技能大赛赛题、校企合作场景项目为载体,模拟企业运营管理过程,实操演练,通过“真题实战”突破技能水平,体现课程教学服务岗位群、专业群、产业群,实现“课岗赛证”融通。

(五)将师资队伍对接行业企业的专家能手,师资互相融合、互为补充、形成合力

学校和企业共同组建两支教学团队,聘请高技能人才担任技能竞赛和创新创业培训的指导教师,建立大师工作室;聘请物业企业管理人员作为指导教师担任教学实践基地的教学指导工作和创新创业项目的指导工作,项目指导实行校企双导师制;聘请的企业教师参与人才培养方案制定和课程建设,担任特色课程的部分教学内容;学校邀请行业企业的专家能手开展讲座共享实践工作经验,以加强理论与实践的结合。建立校企合作机制,以“走出去、请进来”的方式让校内教师了解行业最新动态,掌握最新物业管理理论及技术。通过安排教师寒暑假到物业服务企业进行挂职锻炼,使教师了解人才需求和行业最新发展趋势。学校也鼓励教师参与行业研究项目和实践活动,培养教师的实践能力,增强行业洞察力。同时从物业服务企业引进优秀物业管理人才,打造专兼结合、结构合理的“双师型”教学团队,师资互相融合、互为补充、形成合力。

三、总结

针对现代物业管理人才培养模式的转型趋势的要求,我们以产业学院为载体,构建现代物业管理产教融合的“两链融+五对接”的人才培养创新模式,以课程体系改革为中心,重点培养和提高学生的实践能力,探索现代物业管理专业教育人才培养的新模式,提升了教学质量和学生综合能力。通过不断完善产业学院的体制和管理,提高产教融合的黏度,优化人才培养方案,提升教学水平,以培养出更多高水平的人才,满足行业对高质量人才的需求。

参考文献:

- [1]余凡.现代学徒制模式下核心素养融入高职课程建设实践研究——以S高职校物业管理专业为例[J].职业技术教育,2020,41(20).
- [2]任嘉欣.技能型社会建设背景下高职院校“四联动·三融合·五对接”育人体系构建[J].职业技术教育,2023,44(5).
- [3]王洁.现代物业管理专业人才培养中的校企合作机制创新研究[J].太原城市职业技术学院学报,2024(8).
- [4]鲁捷.关于物业管理高质量人才培养的思考[J].住宅与房地产,2024(22).

Construction and Practice of the “Two Integrations + Five Alignments” Talent Cultivation Model for Modern Property Management Major

ZHOU Min

(Guangdong Construction Polytechnic, Guangzhou Guangdong 510440, China)

Abstract: This paper conducts an in-depth study on the industry-education integration mechanism for modern property management major, leveraging industry academies as a platform to establish an innovative talent cultivation model characterized by “two integrations + five alignments” for industry-education integration in modern property management. The paper elaborates on the following aspects: aligning professional development with industry talent demands to synergize with industrial growth; connecting curriculum design with professional standards to jointly establish evaluation criteria; interfacing teaching processes with production processes to construct diversified teaching forms; linking academic certificates with vocational qualification certificates to achieve integration among curricula, positions, competitions, and certificates; and matching teaching staff with industry experts and skilled practitioners to build a dual-teacher team. These practices ultimately aim to enhance the quality of talent cultivation.

Key words: property management major; industrial college; cultivation of talents; two integrations; five alignments

(责任编辑:杨雨青)