

第一章 基于模拟企业的物业管理专业 教学模式的构建

本书针对我国高校物业管理专业现状和教学中普遍存在的实践环节薄弱的问题,提出了“情景教学+模拟企业+现场实操”的立体化教学模式。该模式引导学生按照真正的企业运作方式成立物业管理模拟公司,通过模拟公司的成立与运营过程,在高度仿真的环境下实现物业管理专业理论与实践教学的全部内容,以此促进高素质应用型物业管理专业人才培养目标的充分实现。^[1]

一、物业管理行业人才供求情况分析

(一) 物业管理行业现状与从业人员基本情况

1981年3月全国第一家物业管理公司——深圳市物业管理公司——的设立,标志着我国物业管理行业的正式起步。经过30多年的

发展，我国物业管理从无到有，从小到大，经营规模和管理业务覆盖面迅猛扩展。依据物业管理协会于 2013 年发布的《物业管理行业发展报告》^[2]提供的数据，到 2012 年年底，据不完全统计，全国物业管理面积约为 145.3 亿平方米，物业服务企业约为 71 000 家，其中全国一级资质物业服务企业为 1 168 家，物业管理从业人员数量约为 612.3 万人。2014 年年底国家统计局发布的《第三次全国经济普查主要数据公报》对我国 2008—2013 年五年的发展情况提供了数据展示。截止到 2013 年年末，物业服务企业 10.5 万家，比 2008 年年末（5.84 万家）增长 4.66 万家，增长 79.8%，物业服务企业服务人员五年间增长 63.9%，高于全国从业人员数量 30.4% 的增长速度。^[3]

可见，物业管理在我国已有了长足的发展。但是，也应当看到物业管理在我国仍然属于一个新兴行业，正处于发展阶段，还面临着许许多多的矛盾和制约因素。其中，物业管理专业人才数量不足、从业人员整体素质较低是物业管理行业发展的最重要制约因素之一。随着住宅市场化的推进，物业管理迅速在全国推开，从业人员不断增多，

保安、清洁、绿化等大量消化了就业人口，其中绝大部分是学历低或是年龄大的就业人口。中国物业管理协会会长谢家瑾女士指出，我国物业管理已走过 30 年的发展历程，这是物业管理的初级阶段，未来 10 年将是升级和转型的新时期。物业管理行业将由劳动集成型和简单服务提供者向服务集成商转变，其专业管理能力和管理水平将得到大幅提升。在升级和转型中，物业管理行业将需要大量高素质人才。

中国物业管理协会于 2008 年发布的《物业管理生存状况调查报告》对从业人员的基本情况进行了分析，下面引用该报告中的数据加以说明。^[4]

在被调查的 4 600 家企业中，从业人员总人数为 772 032 人。若按工作岗位进行分类，各岗位的人数及相应比例关系见表 1-1。

表 1-1 物业管理从业人员岗位情况分类分析表

岗位	秩序 维护员	清洁工	管理 人员	工程维修 人员	车辆 管理员	绿化 养护人员	其他 勤杂工
调查人数	250 392	161 998	119 978	88 912	37 113	28 921	84 718
配比情况	2.09	1.35	1	0.74	0.31	0.24	0.71
百分比/%	32.43	20.98	15.54	11.52	4.81	3.75	10.97

注：以管理人员为基数 1，表中为和其他工种的比例关系。

数据来源：《物业管理行业生存状况调查报告》，中国物业管理协会于 2008 年发布。

由表 1-1 中的岗位分类数据，我们可以发现，占比例最大的是秩序维护员，其次是清洁工，且这两个岗位的比例已经超过了从业人员总数的 50%，而管理人员所占比例仅为 15.54%，各操作岗位人数总和占从业人员总数高达 84.46%。由此可见，物业管理行业仍属于劳动密集型行业。

若按学历层次进行分类，结果见表 1-2。

表 1-2 物业管理从业人员学历情况分类统计表

学历	硕士研究生及以上	本科生	大专生	中专生	高中及以下
调查人数	1 622	33 396	89 625	147 575	499 814
百分比/%	0.21	4.33	11.61	19.12	64.74

由表 1-2 中的数据可以看出，本科及以上学历的人数比例仅占 4.54%，高中及以下学历水平人数占了多数，高达 64.745%。这组数据表明，我国物业管理从业人员的总体学历水平是很低的，这也是我国物业管理行业发展的主要瓶颈之一，同时给我们提出了警示，提高物业管理行业从业人员的整体受教育水平是摆在我们面前非常紧迫的任务。

若按从业人员的技术层次来分类，结果见表 1-3。

表 1-3 物业管理从业人员技术层次情况分类统计表

技术层次	高级		中级		初级		无技术职称	
	人数	比例/%	人数	比例/%	人数	比例/%	人数	比例/%
经营管理人员	6 667	5.56	32 351	26.96	29 461	24.56	51 449	42.92
企业操作人员	18 873	2.89	46 498	7.14	80 071	12.28	506 612	77.69

由表 1-3 中的数据可以看出，物业管理从业人员中，总体的技术层次偏低，管理人员中初级职称和无技术职称人员约占四分之三的比例；在操作人员中，无技术职称人员和具有初级技术职称人员占了近百分之九十的比例，显示出了物业管理行业技术力量的薄弱。这也是影响我国物业管理行业发展的制约因素。^{[错误!未定义书签。][5]}

物业管理协会于 2013 年发布的《物业管理行业发展报告》，对物业管理行业从业队伍人才匮乏的问题进行了专业分析，指出人才匮乏已经成为制约行业发展的突出问题。

(二) 物业管理专业人才的需求与培养情况

物业管理工作的纷繁复杂，这就决定了物业管理企业对人才有不同

层次的要求，包括：

第一层次为企业管理人员。这一层次的人才要求具备经济、管理、法律和计算机等领域的知识，并能将这些专业知识融会贯通，应用到物业管理实践之中。

第二层次为基层管理人员和专业工程师。对基层管理人员的要求，除了需要学习掌握企业经营管理的相关知识外，还需要具备房地产评估、房地产经纪等方面的专业技能。而对于专业工程师的要求，更多地体现在对物业设备的维修养护能力方面。

第三层次为操作人员。对这一层次人才的需求具体在操作技能方面，例如对房屋设施设备维修养护方面、园林绿化方面、保洁保安等方面技能水平的要求会比较高，而对人员的知识水平要求则相对较低。^[6]

当前物业管理从业人员的来源大体可分为三类。第一类是由原房管所职工直接转化而来的，房管所和单位房管部门作为后勤部门，一向被视为“老弱病残”等淘汰人员的“收容站”，因此无论从物业管理的专业技能上还是在服务意识上都存在许多问题，整体素质极低；第二类

是来自相近专业的人员，如公共管理、社会工作和酒店管理等专业的人员，具备一定的管理能力，但对物管工作的细微方面却不熟悉；第三类是经历过物业管理职业教育者，包括中职、高职院校毕业的物业管理专业的毕业生，他们能胜任物业管理的基础性工作，但在管理的视角上往往缺乏战略思想和创新思维。高级专业人才缺乏，使物业管理行业难以向高水平、深层次发展。因此，从我国物业管理行业目前发展现状来看，大力发展物业管理本科教育是非常必要也是非常重要的。^[7]

目前，全国开设物业管理本科的高校不多，共 20 余所，经教育部批准或备案的开设物业管理本科专业的高校及其申报时间见表 1-4。

表 1-4 经教育部批准或备案的开设物业管理本科专业院校一览表

序号	申报高校	专业代码	学制	学位	申报年份
1	广西大学	110212S	四年	管理学	2003
2	武汉大学	110212S	四年	管理学	2004

续表 1-4

序号	申报高校	专业代码	学制	学位	申报年份
3	山东工商学院	110212S	四年	管理学	2005
4	长沙学院	110212S	四年	管理学	2005

5	内蒙古财经学院	110212S	四年	管理学	2007
6	沈阳工程学院	110212S	四年	管理学	2007
7	上海师范大学	110212S	四年	管理学	2007
8	同济大学同科学院	110212S	四年	管理学	2007
9	广西大学行健文理学院	110212S	四年	管理学	2007
10	石家庄学院	110212S	四年	管理学	2008
11	北京林业大学	110212S	四年	管理学	2008
12	四川文理学院	110212S	四年	管理学	2008
13	南京工业大学浦江学院	110212S	四年	管理学	2009
14	信阳师范学院华锐学院	110212S	四年	管理学	2009
15	通化师范学院	110212S	四年	管理学	2010
16	佳木斯大学	110212S	四年	管理学	2010
17	河南财经政法大学	110212S	四年	管理学	2010
18	重庆师范大学涉外商贸学院	110212S	四年	管理学	2010
19	成都信息工程学院银杏酒店管理学院	110212S	四年	管理学	2010
20	河北体育学院	120209	四年	管理学	2012
21	重庆工商大学融智学院	120209	四年	管理学	2012
22	宿州学院	120209	四年	管理学	2013
23	北京航空航天大学北海学院	120209	四年	管理学	2013
24	四川师范大学文理学院	120209	四年	管理学	2013
25	吉林工商学院	120209	四年	管理学	2014
26	武汉工商学院	120209	四年	管理学	2014
27	河南牧业经济学院	120209	四年	管理学	2014
28	安徽师范大学皖江学院	120209	四年	管理学	2014

数据来源：教育部网站。

物业管理专业本科层次的培养目标定位应该不仅仅是满足社会需求、具有比较丰富的物业管理专业知识储备的物业管理人员，更为

重要的是要培养出既能够快速适应物业管理行业环境变化，又具有战略思维和开拓创新精神的物业管理高级专门人才。[错误!未定义书签。][8][9]

与高职、高专学生相比，在物业管理本科教学过程中，更强调学生学习能力、分析问题及解决问题的能力、决策能力、处理突发事件的能力和组织协调能力的培养；更强调“忠于职守、恪守职业道德”的培养。物业管理本科专业培养出的人才主要定位于物业管理公司中高层管理岗位，包括物业项目的技术支持管理岗位。[10]

为提高物业管理专业本科学生的能力和素质，实现高素质应用型人才培养目标，物业管理专业的本科教学，也要强调实践环节在教学中的重要地位：突出复合型、应用型专业的办学特点。[错误!未定义书签。]

二、物业管理专业教学模式研究

（一）物业管理专业教学模式的提出

物业管理本科专业以培养具有物业管理基本能力的高级专门人

才为目标，其实践性很强。较早开设物业管理本科专业的院校主要有广西大学、武汉大学、山东工商学院、长沙学院等几所高校。经过调研发现，这些高校在培养模式上都各有侧重，如武汉大学采取按大类招生、后期分流的模式，且与香港物业管理公司进行联合培养。在实践环节上，这几所开设物业管理本科的高校也没有统一和成熟的模式，教学模式也都处于不断探索的阶段。

物业管理公司反馈的信息表明，当前我国高校培养出来的物业管理专业的毕业生普遍存在着理论与实践脱节的问题，主要表现为毕业生解决实际问题的能力和动手能力不强，创新能力差，导致物业管理公司对招聘应届毕业生的热情不高。如果不及时解决这一问题，势必影响物业管理专业学生的培养质量，也会影响到我国物业管理行业的发展。

作为全国为数不多的物业管理本科专业，山东工商学院物业管理专业的培养目标定位为培养具有物业管理基本能力的应用型、复合型高级专门人才。为实现这一培养目标，为社会输送大量的具有较强创

批注 [WGF1]: “我校” 改为 “山东工商学院”

新精神和实践能力的物业管理专门人才，就必须加强专业实践教学环节，重视理论与实践的有机结合。但是，传统的教学模式不利于培养学生的实践能力和创新精神，因此，对传统的教学模式进行改革，探索更新的、更有效的教学模式是非常必要的。

本书正是在这样的背景下，针对我国高校物业管理专业教学中普遍存在的实践环节薄弱的现状，提出了基于模拟企业的物业管理专业教学模式。该模式是以“情景教学+模拟企业+现场实操”为主要内容的立体化渐进式教学模式。该模式组织和引导学生按照真正的企业运作方式成立物业管理模拟公司，采用情景式教学和小组合作性学习方法，在模拟公司运营中完成专业各实践环节教学内容，在此基础上，结合校内外实习实训基地的建设和现场实操过程，实现学生职业能力和综合素质的培养，确保高素质应用型人才培养目标的充分实现。本教学模式的总体架构如图 1-1 所示。

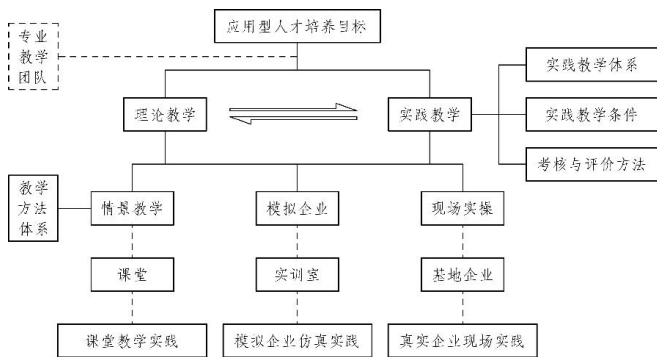


图 1-1 基于模拟企业的物业管理专业教学模式体系图

（二）物业管理专业教学模式研究的意义

本书提出的基于模拟企业的教学模式，旨在对物业管理专业的所有理论与实践教学环节进行整合与优化，并以模块类的形式加以体现。引导学生自主组建物业管理模拟公司，构建高度仿真的实务操作场景，指导学生在公司内担任相应角色，实现公司的运行。在公司运行中，实践模块类按项目方式逐一组织实施，并充分利用学校的后勤资源，建立校内实训基地，将模拟公司的运行与学校后勤管理有机结合，这样既能进一步促进学生理论知识的应用和实践能力的提高，又能

节约大量的经费支出。同时，选择合适的物业管理公司，建立适当数量的校外实习实训基地，在物业管理模拟公司运行阶段结束后，学生转到校外实习基地进行顶岗实训，从而实现理论与实践的无缝连接。

本研究的意义在于：

(1) 物业管理模拟公司为学生提供了仿真的职业场景，有利于高质量地实现专业理论与实践教学环节的目标，对于实现应用型人才的培养目标具有积极的促进作用。

(2) 有利于培养学生的创新能力。参与物业管理模拟公司的运行，以及到校内外实习实训基地实习，都能促使学生综合应用所学的理论知识，解决在实践当中遇到的实际问题，从而激发他们的创新思维与创新意识，在此过程中就会逐渐培养起学生的创新能力。

(3) 有利于培养学生的职业素质。物业管理模拟公司和校内外实习实训基地的建立为学生提供自然的、全方位的职业情景，这种浓厚的职业氛围，非常有助于锻炼和培养从事物业管理岗位工作的能力，同时培养学生爱岗敬业、团队合作的精神和良好的思想品质。

(4) 合理利用资源并保证实践效果。利用学校后勤资源建立校内实训基地,并将其与物业管理模拟公司进行有机结合,使模拟公司更贴近实际,更能保证实践效果,还能使学校的资源得以合理利用。

(5) 提高学生的适应能力,增加就业机会。从情景式的理论教学、模拟公司仿真体验到物业管理企业现场实践这一循序渐进的过程,学生逐步深入地了解企业、熟悉企业、适应企业,实现了课堂与工作岗位的“零距离”,为毕业后走向职场奠定了坚实的基础,大大增强了学生对工作岗位的适应能力,缩短了学生对岗位的适应期,相应地增加了就业机会。

(三) 物业管理专业教学模式的研究内容

本书针对物业管理专业实践教学的现状和社会对专业人才的需求情况,以培养高素质应用型人才为目标,提出了基于模拟企业的物业管理专业教学模式,并从实践教学体系构建、模拟公司成立与运行、实践教学条件建设、教学方法研究和专业教学团队建设等方面进行研

究，以保证所提出教学模式的正常运行。

1. 实践教学体系构建及实践教学环节的整合与优化

按照以能力培养为核心的原则及系统性、层次化、全程化和渐进性的原则，构建起物业管理专业实践教学体系的框架，由实践教学目标体系、内容体系、保障体系、管理与监控体系等4个子体系组成。

我们按所构建的实践教学体系，修订了物业管理专业人才培养方案，对以模拟公司为平台的实践教学环节加以进一步整合和优化，形成专业基础素养模块类、房地产经营管理模块类、物业管理核心技能模块类和能力拓展与创新模块类共四个模块类，每个类别内又包括若干实践模块。优化后的实践教学体系解决了原来独立组织实践的交叉重复问题，更有利于遵照学生认识规律组织各实践模块的实施。

2. 物业管理模拟公司的成立与运行

基于模拟企业的物业管理专业教学模式中，物业管理模拟公司的成立与运行总体上可分为：筹备、注册和运行三个阶段。全校整个专业成立物业管理模拟总公司、各年级以班级为单位成立物业管理模拟

分公司。

模拟企业主要能够实现三个方面的模拟：模拟企业环境、模拟职能岗位、模拟企业流程。物业管理模拟公司的成立与运行主要包括三大环节：企业创建的策划与论证，企业申办注册登记，企业运营管理。

本研究中探讨了物业管理模拟公司的运行机制，包括总公司与分公司之间的分工与协调，四个年级学生的参与模式，模拟公司实践传帮带机制，模拟公司教学成绩考核机制，模拟公司教学的内外部协调机制，模拟公司实践的进入退出机制，团队协作机制，等等。

3. 实践教学条件建设

基于模拟企业的物业管理专业教学模式的运行，需要有相关的软件、硬件条件作为支撑，包括校内实习基地建设、校外实习基地建设及学科专业实验室建设等。

在本项目研究过程中，根据专业实践教学模块的内容和要求，先后与学校资产管理处、后勤管理处、保卫处等部门合作建立了校内实习实训基地。研究中详细划分了校内实习基地的实习内容和相应的实

习项目，也分析了校内实习基地的动作方式。

为了让学生在真实的企业生产环境中接受实际训练，校外实训基地是实践教学不可缺少的重要组成部分，它帮助学校解决实践教学中的师资、高技术设备和设施短缺等问题。在我校物业管理专业建设过程中，先后与多家企业建立了实习基地联系，确立并实施认知实习、课程实习和顶岗实习等校外实习方式。

此外，山东工商学院从硬件和软件两大方面加大了物业管理实验室的建设力度。购进楼宇空调监控系统、楼宇给排水监控系统、楼宇暖通监控系统等各种系统在内的价值超过 100 万元的物业实验设备，还购买了思源物业管理软件系统、投资项目经济评价系统、工程招投标系列软件、P6 项目管理软件系统等，建成了管理科学与工程学科实验室，为专业实践教学提供了软硬件平台保障。

4. 基于模拟企业的教学方法研究

基于模拟企业的物业管理专业教学模式，是将情景教学、模拟企业和现场实操相结合的立体化教学模式。情景教学是指在模拟企业环

境下以情景式教学方法为主的多种适用教学方法的融合与综合应用。

情景教学是连接理论教学与实践教学的桥梁，对二者均有适用性，同时又能将理论与实践有机结合，使得在理论教学中有实际情境，在实践教学中有理论的支撑与应用，达到在实践中实现理论的飞跃。

在对基于模拟企业的物业管理专业教学模式进行研究与实践的过程中，对适宜此模式的教学方法进行了专门探讨，先后使用了情景式教学、模拟教学法、案例教学法、项目教学法、小组讨论式教学法、辩论式教学法等教学方法以及多种教学方法的综合应用，取得了较好的效果。

5. 实践教学考核与评价

基于模拟企业的教学模式中，对各个实践教学环节的组织可归结为两种方式：一是学生个人独立完成的实践教学环节，二是通过小组合作性学习完成的实践教学环节。实践教学环节组织方式不同，相应的考核与评价方式亦不一样。

个人独立完成的实践教学环节，包括认识实习、社会实践、实训、

批注 [T2]: 这里要不要增加模拟企业、现场实操的简单介绍？

批注 [WGF3R2]: 这里重点介绍教学方法，不用增加对模拟企业、现场实操的简单介绍。

毕业实习、毕业设计及部分课程中的实践教学内容等，是强调学生个体参与实践环节的全过程，并按教学计划和要求完成相应的实践内容，实践环节结束后提交相应学习成果的过程。考核时须注意针对性、过程性、多阶段、重视能力的原则及“双评”原则。具体的考核方式也应该具有多样性和适用性，如岗位能力考核、“周记法”考核、成果演示考核、专题论文考核、毕业设计考核等。在实践教学过程中，需要按照其特点采用多种考核方式相结合，并考虑时间、空间因素，按需设定考核与评价方式。

对合作性学习的考核与评价，应该遵循以下基本原则：体现出团队合作特性，考核与评价要及时反馈，团队内外评价相结合，考核与评价的全过程性，考核方式的多样性，考核要以学生能力提升为核心。在合作性学习的考核与评价环节，需要为每个团队进行打分，同时还要确定每个团队成员的成绩。个人成绩与小组成绩具有相关性，在具体评价时可采用多种方法，如：个人成绩加小组平均成绩；小组整体计分，个人与小组分数相同；小组整体评价，个人差别计分；小组整

体和个人分别评价，加权确定个人最终得分；仅进行个人评价，成员的最低得分计为集体得分；评价成绩加奖励，等等。在整个考核与评价过程中，教师的点评与引导作用不容忽视，这对于学生个人和合作学习小组的进步意义更大。

6. 物业管理专业教学团队建设

专业建设与改革离不开专业教师的指导，基于模拟企业的物业管理专业教学模式的实施和应用型人才培养目标的实现，对教师也提出了较高的要求，专业教师必须具备较高的理论水平和较强的实践能力。本项目中采取引进与培养相结合的方式加强了物业管理专业教学团队的建设，通过加强与企业合作，提高教师的实践能力；加强科学研究，注重科研对教学的促进作用；特别重视对青年教师的培养，实施了“青年教师教学质量提高促进计划”和“青年教师 321 培养模式”。同时，探索了校企联合建立合作导师制度等建设思路与方法，取得了理想的效果。团队建设的措施包括，改革教学内容与课程体系，加强教材建设；强调科研对教学的促进作用，进一步增强团队的学术能力；

结合专业与课程建设，加强教学研究；加强对外交流，重视实习基地建设；加强制度建设，规范教学团队管理等。

（四）研究特色与创新点

本研究可能在以下方面有所创新：

（1）提出了“情景教学+模拟企业+现场实操”的立体化渐进式教学模式。以模拟企业的成立与运行为纽带，建立了一种在空间视角上从课堂到实训室，再到基地企业，从实践内容上体现为从课堂理论教学实践到模拟企业仿真实践，再到真实企业现场实践的立体化、渐进式的教学模式，该模式符合物业管理专业学生认知规律，操作实施程序科学，能够真正实现理论与实践有机结合。

（2）“3×3”模拟公司运转模式为学生提供了高度仿真的职业场景。模拟公司依靠学生、教师、背景企业三个主体，借助公司筹建、注册、运行三个阶段，通过对物业管理企业环境、企业岗位职能、企业业务流程三种类型的模拟，实现对学生综合素质与能力的训练。在整个教

