

# 现代服务业视角下高职物业管理专业人才培养模式研究

胡雯雯

四川水利职业技术学院 四川省成都市 610000

**【摘要】**基于现代服务业视角,我国国内现代服务行业得到了进一步发展,而作为培养应用型人才的高等职业院校,需要深度结合现代服务业发展的趋势,在现有教学体系基础上进行优化。特别是现如今,面对物业服务领域日益增长的社会需求,高等职业院校物业管理专业人才培养任务异常艰巨,在行业转型升级的变化下,整个专业在教育教学中也迎来了一些机遇和挑战。怎样能够在现代服务业的视角下,健全高等院校物业管理专业人才培养体系创新教学模式,根据学生的实际需求明确教学目标,科学合理的设置课程内容,从多元化的角度提出一些具体的想法和建议,为高等学校物业管理专业人才培养模式的健全和发展,创造良好的条件。本文主要阐述当下高等学校物业管理专业人才培养的现状,有针对性地提出人才培养模式创新的措施,为社会和国家培养现代服务行业的高端应用人才。

**【关键词】**现代服务业;高等院校;物业管理专业;人才培养模式;研究分析

## Research on the Training Model of Higher Vocational Property Management Professionals from the View of Modern Service Industry

Hu Wenwen

Sichuan Water Conservancy Vocational College, Chengdu, Sichuan 610000

**Abstract:** Based on the perspective of modern service industry, China's domestic modern service industry has been further developed, and as cultivating applied talents, higher vocational colleges need to deeply combine the development trend of modern service industry, and optimize on the basis of the existing teaching system. Especially now, in the face of the growing social demand in the field of property service, the task of training property management professionals in higher vocational colleges is extremely difficult. Under the changes of industry transformation and upgrading, the whole major has also ushered in some opportunities and challenge

**Key words:** modern service industry; higher vocational colleges; property management major; talent training model; research and analysis

### 引言:

高等职业教育存在的意义就是为了社会上的企业在具体的岗位需求中培养高技能的应用型人才,所以从这个角度来说,健全物业管理专业人才培养模式,强化实践教学才是整个教育体系的核心构成部分,更是重中之重,是否能够组建具有特色鲜明的实践教学模式和人才培养模式,也是实现教学目标的前提和基础。高等院校物业管理专业本身就是以培养学生的职业能力作为核心和基础,根据职业院校专业的特点和优势,构建相应的人才培养模式,了解学生在专业学习过程中存在的问题,有针对性地提出相应的解决问题的措施,为高等职业学校物业管理专业的人才培养模式的创新发展,提供基础依据。

### 一、现代服务行业概述

现代服务行业最早出现在上世纪末,在党的15大报告中直接地体现了出来,主要指的是先进的科学技术特别是互联网信息技术作为重要的支撑,建立在全新的商业模式服务方式和管理形式上的一系列服务类型的产业。当然在社会经济发展的影响下,目前国内的物业服务行业也正在朝着现代化的方向转型升级,以万科物业、雅生活物业为代表的企业在整个行业创新发展方面也取得了非常有效的成绩,甚至成为了整个行业内的发展共识。现代服务行业存在的价值和意义,就是为了能够满足社会大众的需求,利用现代化的科学技术和管理方式,围绕着房屋管理等各方面展开一系列的增值服务的目标。

### 二、高职院校物业管理专业人才培养的现实状况分析

### (一) 人才需求过于强烈, 学校招生较为困难

随着近几年我国整体经济发展的速率始终可以维持在一个高速发展的状态, 物业服务领域迎来了前所未有的发展机遇, 同样也伴有一系列的挑战, 更加引起了社会各界的高度关注。现代物业服务行业在激烈的市场竞争中, 对于从业人员的综合素质也提出了全新的要求, 在这样的形势下也就导致高职院校物业管理专业人才培养的模式一定需要改革创新, 并且紧跟时代发展的潮流, 只有这样才能满足社会上该行业岗位对人才的具体需求。

一直以来, 在社会大众的心目中职业教育都是学生退而求其次的选择, 是学生无法达到本科院校的招生标准和需求, 才会降低自身的需求考虑职业院校, 而职业教育在过去很多年来发展过程中, 一直都受到了重重的阻碍和困难。但是我国国家教育部门在党中央国务院的指示引导下越来越重视职业教育, 甚至将职业教育与国家现代化教育事业的发展紧紧地联系在了一起, 这也就给高等职业院校各项专业的发展带来了很大的机遇。对于学生本身来说, 他们就是职业教育的主体, 但是当高等职业院校物业管理专业招生总体人数持续下降, 一部分学生甚至停止了本专业的人才招收, 这也就从一定程度上明确了物业管理专业存在招生困难的现象, 长久以来肯定会导致这个专业的职业教育中的发展现状受到严重的阻碍, 甚至直接导致社会上该行业专业人才的紧缺。

### (二) 就业率过高, 就业质量较低

因为社会上的服务类型的企业对物业管理专业的人才需求过大, 但是职业院校所培养的毕业生的总数却逐年都在降低。通过相关调查显示, 高等职业院校物业管理专业的毕业生在就业参加工作的过程中, 顺利找到工作的几率百分之百。这就意味着行业确实对专业人才的需求过大, 但是职业院校却因为其他重重困难出现生源质量并不高的情况。

### (三) 现实方面的问题

社会上现代服务行业的物业管理专业的人才需求较大, 整体的就业率比较高, 所以也就意味着高等职业院校物业管理专业在发展过程中就有很大的机遇, 但是因为学校招生困难, 这就说明目前确实是大环境导致了整个专业在教育过程中持续发展质量, 降低了行业在发展过程中存在的问题, 所以从这个角度来说, 才会形成当下的行业需求与学校招生困难现象。此外, 限制了该专业在持续发展过程中的原因主要有两方面, 首先是行业在发展过程中自身存在的问题, 因为行业的发展水平较

低, 所以导致物业管理薪酬福利待遇以及社会地位也比较低。其次是目前的高等院校物业管理专业人才培养过程中模式和体系存在一定的问题, 目标不够明确, 课程体系内容过于单一, 教学形式传统老旧, 考核方式不够合理, 职业院校和企业之间的合作不够深度。

## 三、现代服务业视角下高职院校物业管理专业人才培养模式的具体研究分析

人才培养模式的创新是提高职业院校物业管理专业教育教学质量的前提与基础, 更是重中之重。通过这些年的发展, 高等职业院校物业管理专业已经形成了结果比较稳定、体系比较鲜明、目标比较明确的人才培养模式, 但是在整个社会行业转型升级的背景下, 还需要从教学内容方式等各方面创新人才培养模式, 以此来满足企业岗位的实际需求, 促进学生未来更好的学习发展。

### (一) 明确培养目标的重新设置

在培养目标明确之前, 有三个方面的问题需要考虑: 首先, 物业管理专业基础理论知识和操作技能分别是什么。实际上大家都知道物业管理专业相对来说涉及到的知识面非常广, 而且各个行业专业的内容都会涉及到, 所以在课程教学的过程中, 如果想要做到全方面的覆盖几乎是不可能的。其次, 培养什么样的人才。建筑工程、绿化等行业需要的是技术型的人才还是管理型的人才, 目前物业服务行业专业人才需求远远要大于供给, 在这样的现实状况下, 需要根据专业发展的情况将其定位为管理系的人才, 这才是科学合理的。最后, 培养什么样的水平的人才。一线高端的应用型技能人才也是当下职业院校一贯提倡的一个标准, 但是绝大多数的毕业生在从事工作的时候都是从最基层开始的, 所以说物业管理专业教育中所面临的现实情况就是, 一定不能只是将其拘泥于一线这个定位, 需要更加凸显管理人才需要具备的综合素质, 在这个基础上进行定位。

换言之, 目前职业院校物业管理专业人才培养目标也可以将其归纳为具备良好的职业道德素养, 掌握专业理论知识和操作能力, 从事岗位类型的高质量, 高素质的物业服务管理人员。因为社会上的物业服务行业对人才的需求呈现出来的要求也越来越高, 所以如果能以此为基础, 结合企业对岗位人才的需求以及专业建设的发展状况, 重新设定人才培养目标, 才是当下职业院校物业管理专业需要高度重视的一方面。

### (二) 提高人才培养的规格

实际上, 目前传统的物业服务模式在发展的过程中已经无法匹配时代的需求和社会大众的诉求, 所以说需

要强化物业服务行业的转型升级, 已经是当前整个现代服务业行业重点关注的问题。高等职业院校是培养物业管理专业人才的摇篮更是核心场所, 所以从这个角度来说, 健全人才培养模式, 也是进一步顺应现代服务业转型升级的主要渠道和核心方式。

人才培养的规格主要包括基本素质、知识方面的要求、技能这三个方面, 基本的素质和必修课程是相对应的, 而知识才是恰好是学生利用能力的基础, 在人才培养模式的实践中, 两方面是互相对应的。现代服务业本身的特点就决定了物业管理这个岗位对人才素质要求是非常高的, 在工作的过程中需要以客户的需求为目的。所以从这个角度来说, 学生除了掌握基础的物业管理知识之外, 还需要学习心理学、市场营销学、社区管理等方面的知识, 提高自身的人际交往能力和沟通表达能力。此外, 还需要学习先进的互联网知识技术和现代化的企业管理、楼宇智能管理、电子商务等, 具备应用新技术和新方法的能力。此外, 学校需要在人才培养模式的实践过程中, 对知识和能力两个方面进行优化调整, 体现出物业服务的特征。

### (三) 优化完善课程体系

职业院校物业管理专业人才培养可以分为基础的专业能力以及应用能力和综合管理能力, 课程体系的优化也需要完全的按照这个行业发展的要求不断地调整课程的设置模块, 删除相应的模块, 强化综合管理这些课程。因为在现代服务业的视角下, 物业管理这门专业更加强调的是科学技术和现代化的管理方式应用, 所以说职业院校物业管理专业教学需要突出综合管理人员培养。与此同时, 还需要根据岗位的实际需求, 强化学生的谈判能力、项目管理能力等。

### (四) 强化职业院校和企业之间的合作

院校和企业之间的合作才是职业教育在发展过程中需要走的一条正确的道路, 而两方面的深度融合也是物业管理专业在人才培养模式创新探索中的主要方向。目前在时代的大背景下, 在整个行业转型升级的现实状况下, 院校与企业之间的深度合作显得更加重要。合作的主要思路还是按照双方互惠互利、实现共赢的原则, 通过合作科研、教学、服务、顶岗实习等方式, 建立健全长效的合作体系机制, 突出企业的转型升级, 健全职业院校物业管理专业的人才培养模式, 结合企业岗位的需求和学生发展的诉求, 不断的深化两者之间的合作, 以此来更好地适应现代服务业的进一步发展。

### (五) 改革创新考核评价方式

在物业管理专业课程考核评价体系这方面, 需要将知识与技能结合在一起, 将校内学习和校外实践综合考虑, 教师需要创新多元化的考核评价方式, 将实训专业能力应用、综合性的管理和基础理论知识结合在一起, 分别设计具体的考核模式, 除了有笔试部分之外, 还需要有实践操作部分。采用多元化的评价方式, 结合导向型的实训练习, 按照崭新的思路以及对人才素质的具体要求, 将传统的以书面成绩考核为主的方式转变为实践操作技能的掌握程度为主的考核, 突出强调学生综合管理能力的创新。

### (六) 注重对学生敬业精神的培养以及院校实训基地的建设

敬业精神是社会各行各业所有从业人员一定要具备的最基本的素质, 因为物业岗位的工作人员相对来说时间较长, 压力比较大, 工作环境比较复杂, 所以也就要求物业管理方面的工作人员一定要有更强烈的敬业精神/职业院校物业管理专业在人才培养模式探索的过程中, 需要考虑到学生的人文素质和心理素质, 帮助学生树立正确的价值观, 推动素质教育的落实, 从学生进入学校的第一天起就要传授经验, 将敬业爱岗的素质教育融入到专业的教育过程中来, 将人文教育、专业教育紧密的结合在一起, 培养学生良好的思想道德品质, 强化其职业道德和就业能力的提高。此外, 职业院校还可以邀请专业的管理学者举行专题讲座, 介绍物业企业在上个市场发展中的现实状况, 调动学生学习该专业的热情, 培养学生独立的思维, 引导学生主动参与到学习中来。院校和企业合作的过程中可以为学生创造一些机会, 比如说组织学生去物业公司参观学习, 与工作人员进行深度的沟通交流, 探讨未来这个行业发展趋势, 调动学生学习物业管理专业知识的积极性。除此之外, 职业院校需要强化实训基地的建设与企业之间达成深度的共识, 引进先进的教学设备, 弥补在专业课程教学过程中存在的一些不足之处, 提高职业院校物业管理专业教学的质量和效率, 推动学生全面健康的成长学习, 为之后学生步入社会参加这方面的工作创造良好的条件, 奠定坚实的基础。

## 四、结束语

总的来说, 高等职业院校物业管理专业人才培养模式的研究一定要结合社会上的相关企业的岗位实际需求, 尽可能的去培养高素质高、质量的优秀的应用型人才, 在人才培养模式的研究探索的过程中, 需要健全院校与企业的合作体系, 重视培养目标的明确, 完善课程内容,

提升培养的规格，健全人才考核评价方式。从专业自身的特征出发，寻找学生在能力培养过程中出现的问题，提出有针对性的解决方法，提高职业院校物业管理创业教育教学的水平，促进学生在未来参与工作之后应对岗位职责的一些基本能力。

**参考文献：**

- [1] 鲁捷：行业特型升级：人才与政策是关键[J].中国物业管理，2012(10).
- [2] 肖胎杰：高职院校毕业生就业质量构成因子及现状分析[J].职业技术教育，2012(29).
- [3] 李治堂：现代服务业研究成果评述[J].商业时代，2007(15).
- [4] 杨萌：关于物业管理转型的思考[J].中国物业管理，2013(7).
- [5] 张统华：我国住宅小区物业管理中存在问题及发展趋势[J].改革与开放，2011(20).