

基于实践导向的物业管理课程案例库建设与应用研究

唐明丽

长春建筑学院 吉林长春 130012

摘要: 通过物业管理的教学实践, 案例教学法可以使学生在课堂上通过接触案例, 将理论知识用于事件的分析与问题的解决, 从而加深对理论知识的理解, 积累问题解决的经验, 增长实践技能。本文分析了建设物业管理案例库的必要性, 阐述教学案例库研究现状, 通过典型案例与思政元素相融合, 明确案例库建设原则, 进行物业管理教学案例库设计, 从而为有效提升本科教学质量提供抓手。

关键词: 物业管理; 课程建设; 案例库

1. 建设物业管理案例库的必要性

1.1 物业管理课程的实践性特征驱动案例库建设

物业管理作为一门应用型学科, 其知识体系与行业实践高度耦合。物业管理作为房地产开发与管理专业的核心课程, 主要培养学生解决复杂物业问题的综合能力, 而传统以教材为中心的教学模式难以满足这一要求。根据 2024 年中国物业管理协会调研显示, 85% 的企业认为新员工需至少 6 个月实践才能独立处理基础业务, 暴露出高校教学与岗位需求间的实践鸿沟。案例库通过还原真实场景, 能够将抽象理论转化为可操作的决策链条, 缩短学生从“知识接收者”到“问题解决者”的转化周期。

1.2 案例库建设是激发学生内驱力的关键路径

当前高校课堂普遍存在“教师单向输出、学生被动接收”的困境。教育部 2022 年发布的《高等教育课程质量监测报告》指出, 物业管理类课程的课堂互动率仅为 31%, 低于管理学学科平均水平 45%。究其原因, 传统教学缺乏具象化载体, 难以激活学生兴趣。案例教学构建教学情景, 沉浸式学习不仅提高参与度, 更能通过“决策-反馈”机制深化知识理解。此外, 案例库支持线上线下混合式学习, 学生可通过移动端预习案例背景、提交分析报告, 契合“数字时代”数字化学习习惯。

1.3 教学案例库建设是高等教育高质量发展的必然要求

2020 年教育部《高等学校课程思政建设指导纲要》明确提出“强化实践性教学内容设计”, 2023 年《关于深化现代职业教育体系建设的意见》进一步要求“推动产教融合型教学资源库建设”。在此背景下, 物业管理案例库成为连

接高校、企业、社会的枢纽性资源。案例库支撑“以学生为中心”的课堂革命。案例库建设需校企协同开发, 企业提供真实项目数据, 教师提炼教学要点, 学生参与案例验证, 形成“实践-教学-再实践”闭环。智能案例库可集成 VR 技术, 构建虚拟物业场景, 提升复杂环境下的应变能力。

2. 教学案例库研究现状

目前, 《物业管理: 经典案例与实务操作指引》作为国内成功出版的案例集著作, 有利于案例教学法的普及与改进, 并且增强师生对物业管理教学的体验。教学案例库建设在国外已经得到了广泛的研究和应用。在国外建立一个收集和整理案例的数据库, 以便研究者、学生和专业人员可以方便地获取和使用这些案例。

2.1 案例库建设对专业课程教学的影响研究

自哈佛商学院于 20 世纪初首创案例教学法以来, 其在管理学教育中的价值已被广泛验证。研究表明, 案例教学能够显著提升学生的批判性思维和决策能力。例如, Bridgman 等人对全球 12 所商学院的研究发现, 采用案例教学法的课程中, 学生批判性思维评分较传统教学组高 19%, 决策能力提升 23%。在物业管理领域, 国际设施管理协会联合麻省理工学院开发的“绿色建筑运维成本优化”案例库, 通过模拟能源审计、预算分配等任务, 使学生综合应用工程管理与财务分析能力, 验证了跨学科案例对复合型人才培养的促进作用。

我国高校自 2000 年后逐步引入案例教学。清华大学经管学院 2018 年的对照实验显示, 在“物业风险管理”课程中使用案例库的班级, 学生方案可行性评分达到 82.4 分,

较传统授课班级高 15.6 分。教育部 2021 年《管理学科案例教学质量报告》指出，案例库的应用使物业管理类课程的学生课堂参与度从 38% 提升至 67%。

2.2 课程思政与案例库的融合创新

西方高校注重通过案例教学渗透职业价值观。英国皇家特许测量师学会发布的《物业经理伦理决策指南》(2022)中，将“利益冲突处理”“隐私保护困境”等 30 个伦理案例纳入继续教育体系。例如，“老旧社区加装电梯中的业主权益平衡”案例，要求学员在经济效益与社会责任间作出选择，并通过角色扮演理解《国际物业伦理守则》第 4.3 条“公正性原则”。此类设计使价值观培养从抽象说教转向行为训练。2016 年全国高校思想政治工作会议后，物业管理案例库成为课程思政的重要载体。华东师范大学提出的“双螺旋模型”在案例中并行设置“专业问题链”与“思政映射点”。例如，在“疫情期社区封闭管理”案例中分析物资配送路线优化、志愿者调度算法，挖掘物业人员的“逆行者精神”、党员业主的先锋作用。此类设计使价值观培养更具隐蔽性与感染力，但研究显示，目前仅 41% 的思政案例实现自然融合，多数仍存在“贴标签”现象。

2.3 物业管理课程案例库建设的阶段进展

国际设施管理协会建成全球最大物业案例库，按“设施生命周期 - 风险等级”矩阵分类，支持动态检索，供学生进行大数据分析实训。英国物业管理学院首创“伦理冲突案例库”，每个案例附“伦理决策树”，学生需选择不同路径并接受系统评分，如选择“隐瞒电梯安全隐患以降低成本”将触发“职业道德 -20 分”警示。清华大学“社区治理与物业服务”案例库，集成北京、上海等 10 个城市的 136 个社区冲突案例，配套开发“业主委员会模拟决策系统”；万科物业与深圳大学共建“城市更新案例库”，包含 47 个旧改项目全周期数据，用于《物业项目管理》课程沙盘推演；上海交通大学开发“VR 物业应急演练案例平台”，学生可通过手势交互处理“台风季地下车库淹水”等场景，系统实时记录操作合规性。

尽管物业管理案例库建设取得阶段性成果，但是案例覆盖领域呈现“四多四少”特征，住宅物业多、商业/公建物业少；一线城市案例多、县城案例少。动态更新机制缺失：85% 的案例库依赖一次性建设资金，缺乏持续运维投入，导致 2020 年后智慧物业、双碳管理等前沿案例占比不足 12%。

3. 案例库在教学实践中的应用

目前案例库已应用于长春建筑学院房地产开发与管理专业本科生物业管理课程的教学，覆盖学生近 200 人。已成立案例库建设团队，结合人才培养方案，教学大纲，进行案例的征集与改进，根据物业管理的公共秩序维护、设备设施管理、清洁保洁三大系统模块，采用走访企业、师生座谈等多种方式，征集案例，将思政元素融入案例中。目前，物业管理课程共征集案例 22 篇，在授课过程中以案例教学的方式融入课堂，在教学方法、授课方式等方面进行了创新和实践，并取得了突出的效果，具体实践方案及效果如下。

3.1 案例库教学过程

首先在课前利用学习通平台发布学前案例，使学生通过预习寻找案例问题的答案，激活学习动机，分别设置基础层、进阶层、挑战层的问题，基础层问题可以通过预习找到答案，进阶层问题需要思考或查询资料找到答案，挑战层问题需要多个知识点融合或者在课上通过教师的讲解找到答案，形成“认知阶梯”，激发学生探究欲望。课中，针对课前发布的案例，教师提供方法论工具，帮助学生从“现象描述”走向“本质洞察”，以“电梯故障应急处理”为例，引导学生完成以下步骤：首先，进行背景梳理，绘制时间轴，标注故障发生、业主投诉、维修响应等关键节点；其次，分析利益相关者，识别物业公司、业主、维保单位、监管部门的诉求冲突；再次，构建决策树，列出“立即停运检修”“带病运行至维保期”等选项，评估各路径的法律风险与成本损耗；最后，最优方案设计，综合《特种设备安全法》第 40 条与业主满意度数据，制定分级响应预案。通过四步分析法，提高学生分析问题、解决问题的能力。另外，思政元素贯穿案例研讨全程，学生通过角色扮演（物业经理、业主、维保单位），理解“效率与公平”的辩证关系，自然渗透社会主义核心价值观。或者选取行业模范事迹改编教学案例。例如：“暴雨中的逆行者”，某物业经理冒雨疏通排水管道，避免地下车库被淹，体现职业责任感。课后，发布案例分组讨论任务，在“物业招标”案例中，学生分组扮演物业投标团队，进行投标文件制作与现场汇报，通过学生自评、组内互评、组件互评、教师评价等方式选出“完美投标文件”。

3.2 教学实践评价

本团队采用问卷法对案例教学实践 2021、2022 级房地产开发与管理专业本科生进行调查显示，有 95% 的学

生认为物业管理课程案例库设计内容丰富、难度适中,能够激发学习兴趣,提高了学生的创新能力和学科素养,加强了学生对物业管理理论知识的理解和运用能力,对学习和科研能力有所益处,并且有一部分学生对从事物业管理行业的工作表示感兴趣。此外,受益于物业管理的教学,学生积极参加物业管理经营模拟大赛、房地产营销策划大赛等本专业学科竞赛,多次获得国家级三等奖以上奖项。

4. 案例库建设中所遇到的问题及解决措施

4.1 案例库建设中所遇到的问题

4.1.1 案例征集来源较窄

当前案例库建设主要来自教师自主开发与企业零星捐赠,来源渠道单一,约有72%的案例来自校企合作项目,19%源自教师行业调研,仅有9%来自政府公开数据或社会征集。导致案例同质化严重,例如“物业费纠纷”、“设备维修”类案例占比达65%,而城市更新、资产证券化等新兴领域案例不足10%。

4.1.2 案例征集对象的覆盖面较窄

案例地域、业态、主体覆盖失衡。地域方面,85%案例集中于北上广深等一线城市,县域及农村物业案例不足5%;物业类型方面,住宅物业案例占比68%,医院、学校、工业园区等公建物业案例仅22%。参与主体方面,97%的案例以物业公司为单一视角,缺乏业主委员会、社区街道、第三方服务商等多方博弈场景。

4.1.3 案例库呈现形式固化

案例呈现以“文本+图片”为主,技术赋能不足。形式单一,92%的案例为PDF文档,仅8%含视频、交互组件;体验割裂,案例分析工具与案例本体分离,学生需跨平台操作;数据沉睡,企业提供的原始工单、监控录像等非结构化数据未有效利用。

4.2 解决措施

4.2.1 构建“四位一体”案例采集网络

构建“四位一体”案例采集网络,建立政校企协同平台,与住建部门合作接入“智慧物业监管平台”,实时获取12345热线投诉数据、行政处罚案例;行业众包模式,开发“物业案例众筹APP”,业主委员会、物业从业者可上传真实事件,经审核纳入案例库,上传者获积分兑换培训课程;科研反哺机制,将国家级省级课题成果转化为教学案例,实现教研融合。

4.2.2 实施“全域覆盖计划”

实施“全域覆盖计划”,完善案例生态,采用地域平

衡专项行动,结合乡村振兴战略开发“乡村物业扶贫”案例,如贵州某村“垃圾清运合作社运营模式”;开展业态拓展工程,开发“医院感染控制”、“高校实验室危废管理”等垂直领域案例;多主体叙事重构,采用“一题多版”模式,同一事件分别编写物业公司版、业委会版、街道办版案例,邀请社区工作者、法律顾问参与案例开发,确保立场多元性。

4.2.3 打造“三维立体”案例呈现体系

打造“三维立体”案例呈现体系,建立多模态资源包:基础层,主要是文本案例;增强层,配套现场视频、合同扫描件、数据报表;交互层,VR/AR场景化,将电梯困人救援流程转化为虚拟演练,系统记录操作步骤并生成应急能力评估报告;跨平台交互设计,开发“案例智能工作台”,整合文档阅读、数据分析、方案撰写功能,支持多人在线协作,锻炼团队协作能力。

5. 结语

展望未来,物业管理案例库建设将呈现三大趋势。一是平台化,依托教育数字化战略,构建全国性案例共享联盟,打破院校壁垒;二是智能化,通过数字孪生等技术构建沉浸式学习场景,实现“案例即服务”的新形态;三是生态化,推动政府-高校-企业-社区多元主体共建,使案例库成为社会治理创新的知识基础设施。

参考文献:

- [1] 田利,王菲,王美艳,等.新形势下案例教学法在“环境影响评价”课程中的应用[J].科教导刊,2020(27):136-137.
- [2] 孙凯,郭俊美,张芳芳.神经网络理论及应用课程案例库建设与教学实践[J].高教学刊,2025(8):114-117.
- [3] 李守荣,王素凤.案例教学法的多元模式设计在课程教学改革中的研究与实践——以“物业与资产管理”课程为例[J].科教文汇,2023(22):61-63.
- [4] 王惠明,陈德豪,张元新.数字技术驱动的物业管理商业模式创新:案例及启示[J].工程管理学报,2021(3):153-158.
- [5] 李笑段,妹周炜.案例教学法在财务管理专业课程教学中的应用研究[J].中国管理信息化,2025(6):230-232.

作者简介:唐明丽(1989-),女,满族,吉林伊通人,管理科学与工程硕士研究生,高级工程师,主要从事房地产开发与管理专业教育研究。

基金项目:2024年度长春建筑学院校级教学研究课题:《物业管理》课程行业企业案例库建设路径研究(CJGJ202430)