

互联网时代下物业管理专业人才培养创新研究

◆ 贾 晶

(武汉商学院机电工程与汽车服务学院 湖北武汉 430056)

摘要: 本文通过梳理互联网时代下物业管理行业发展现状,分析了“互联网+”时代下物业管理专业人才培养的现状,提出物业管理专业人才培养创新的思路,为提升互联网背景下物业管理人才培养质量提供理论支撑。

关键词: 互联网;物业管理;人才培养

一、引言

随着互联网、大数据等高新技术与物业管理行业的深度融合,“互联网+”对物业管理行业发展正在产生深刻的影响,推动着物业管理企业进行全方位变革。物业管理由传统的劳动密集型、基础服务型向技术密集型、智能管理型的现代服务业转型升级,这就要求物业管理企业明确物业管理的核心目标,关注行业价值的提升,尝试推动不同产业间的合作与资源整合,在产业链上寻求价值资源。目前很多企业发展了如休闲旅游产业链、养老生态产业链、社区服务产业链等。不仅能满足业主需要的传统基本服务需求,还能借助运用大数据、社区软件平台,不断开拓业务范围,在不同的产业链体验物业行业的新价值,不断依托物联网、互联网进行资源整合,开源节流,充分利用数据资源,不断挖掘市场需求,最终实现物业管理行业的转型升级。

目前,在经济发达的城市,大型物业管理企业搭建信息化管理平台进行客户关系管理、现场质量监督、成本管控等流程再造工作,推动复杂业务和重复性作业变得标准化和信息化,提升管理效率。还有许多知名物业管理企业通过互联网的应用、智能设备的投入,实现设施设备实时监控、建筑和能源节能提升、基础管理自动化,提高工作效率和品质,物业管理企业正在面向智能化、智慧化的运营模式发展。

二、“互联网+ 物业”的物业行业发展情况

1、新型物业服务企业模式

互联网在物业服务领域的应用逐步迈入成熟期,互联网在物业服务领域的应用日益增多,很多企业已经采用互联网技术推动物业管理系统创新和升级。以彩之云平台为例,依托“互联网+”思维创新社区服务运营,包括各类E化产品成为彩生活生态圈,目前彩生活生态圈E化产品接近30个,在原有常见的社区家政、维修等服务外,创新增加了教育、财富管理等项目,影响面积9亿平方米,彩生活也成为“全球最大的社区服务运营商”。武汉福星智慧家物业服务有限公司主要服务是通过物业众筹模式,开启福星智慧家社区生活服务平台,缔造互联网新常态下的智慧生活生态模式向“物业+互联网”转型升级,挖掘社区O2O商业价值,智慧家首创物业资源众筹平台,创新推出物业资源众筹商业模式,通过“互联网+”和“资本+”,线上线下全网融合大力推进社区商业增值服务,跨界的经营理念 and 思维,给行业转型升级带来新思路和新方向;以利益共享为准则,通过轻资本的运作实现全链条的共享、共生和共赢。

2、智能化的物业平台

智慧物业是指充分利用物联网、云计算、移动互联网等新一代信息技术的集成应用,为物业辖区业主或使用人提供一个安全、舒适、便利的现代化、智慧化生活环境,从而形成基于信息化、智能化物业服务的一种新的管理形态的物业。根据智慧化物业的特点集成物业服务的相关系统。例如:停车场管理、闭路监控管理、门禁系统、智能消费、电梯管理、保安巡逻、远程抄表和自动喷淋等相关物业的智能化管理,实现社区各独立应用子系统的融合,进行集中运营管理。基于智慧物业平台服务的相继出现,实现了以往传统服务所无法实现的功能。例如,通过移动互

联网和智能手机,可以将原本繁琐的维修流程简化、可以预订服务、购买商品。一些知名的物业管理企业开发的智能APP已经成为物业行业的一个发展方向,目前智慧物业企业正在快速发展。

三、“互联网+”技术下物业管理专业人才培养的现状

1、人才培养质量有待提升

物业管理服务行业的转型升级必然对从事物业管理行业的人员提出了更高的要求。随着智慧化物业、精细化物业服务等多种资源的整合,具有良好的专业知识背景、熟练操作技能、熟悉管理运营的创新型人才受到市场的青睐。但是物业管理专业培养人才的知识技能与行业需求还有差距,当前物业管理专业人才培养层次大多以专科为主,本科及其研究生专业开设此专业较少。人才培养目标与课程体系安排都是以传统的物业管理服务项目为主,针对目前行业管理智能化、信息化、精细化的创新人才教育出现断层,缺乏相关课程、配套的师资和符合企业标准的实训教学环境。因此培养适应为现代物业服务企业需要的具有综合知识技能的创新型物业人才迫在眉睫。

2、物业管理专业毕业生工作起点低、发展不确定性大

依据相关机构对毕业生的跟踪调研情况,近几年来,物业管理专业毕业生就业呈现出以下特点:就业率高,岗位的专业对口高,转正后工作薪酬水平普遍较好,但是也存在很多问题,比如由于物业管理行业工作性质决定了很多毕业生在就业后大部分先在基层工作岗位工作,薪资起点水平比较低,由于一部分学生在工作过程中的综合素质和水平距离企业要求有一定差距,在工作过程中短时间内达不到企业要求,从业人员的工作压力较大,后期职务晋升达不到预期,影响了学生的职业生涯发展,以至于很多学生沉不下心来继续从事物业管理工作。还有部分学生在做到中层管理者之后,随着管理水平、技能水平的提升,选择跨领域发展,人才发展的稳定性和员工对企业的忠诚度成为现在物业管理企业人力资源方面的一大阻碍。对于专科层次的物业管理专业来说,物业管理专业学生对于学生综合能力的提升及其职业发展的稳定性成为人才培养过程中需要尽快解决的问题。

3、人才培养的实践教学 deficit

物业管理是一个融合管理、工程等多学科的专业,要将多个学科有效融合到教学中有一定难度。目前开设物业管理专业的院校大多是基本覆盖物业管理不同岗位的人才培养需求。但由于各校办学基础的差异,导致在人才培养方向上有所不同,如有的侧重客服管理方向,有的侧重工程维修方向,造成各校在实践教学资源的投入方面有一定倾向性。而且校内实验室对物业管理相关课程的覆盖面有限、操作形式单一、仿真程度较低,限制了实验室在实践教学中的作用,难以满足物业不同岗位的实训需求,因此实践教学体系设置的系统性不够。

校内和校外实验室资源不足。由于专业建设各方面的问题,实践教学满足不了企业的要求,部分院校的校内实验室仅限于购买物业管理软件,多种课程只能在同样的实验环境下授课,而且校外实践基地建设方面也不足,一般只用于项目认知参观。这种体验式教学虽然对学生提升专业认知有一定帮助,但对学生实践能力的培养是非常有局限性的,导致实践教学形式单一。

四、物业管理专业人才培养思路创新

1、培养学生的创新精神

“互联网+”的到来对传统行业的冲击表面看是互联网信息技术性的变革,但是更深层次的影响则是带来了思维模式创新,进而推动对传统物业行业的经营理念的反思与变革。由此可见,物业管理专业毕业生的创新精神和实践能力的培养至关重要,毕

业生是否符合互联网时代下物业行业发展需要是衡量应用型教育是否成功的重要标志。高校改革“互联网+物业”的人才培养模式创新,无疑给学生提供了更好的专业技能学习的平台,让学生增加更多的课程实践和实习机会,创新精神的培养更能提高学生专业知识的积极性,使学生更加适应企业要求。

2、实践教学体系创新

为适应“互联网+物业”的新型物业服务发展情况,制定人才培养方案应重点调研应用型人才培养的行业需要,在设置课程体系时,需要突出理论教学的规范性外,更应强调实践性课程的重要性和科学性。首先,在低年级就开设,培养学生创新创业能力和职业规划的相关课程,让学生尽早思考职业发展方向。其次,帮助学生了解“互联网+”对物业管理的影响,积极与行业企业,如福星智慧家合作,开设涉及智能物业的相关课程,有助于学生在后续专业课程的学习中更好的掌握相关知识点。尤其是重视互联网信息化技术辅助下进行物业管理与经营能力的培养,主要涉及建筑设备工程、建筑电气等课程。然后,增加素质拓展课程,主要是针对物业管理行业中岗位的多样性特点,为学生提供充分的个性化学习机会,涉及经营管理类的物业综合服务实训,在课程内容方面充分反映了互联网技术对相关岗位工作方式的影响。

结合互联网相关技术优势和行业企业资源,建立“学校加企业、线上加线下”的“互联网+”物业管理实践教学平台。建立远程互动实训平台,该平台主要用于满足校内实践性教学的需要,主要由物业智能楼宇实训室承担。充分运用教育部国家精品资源共享课和慕课资源,实现在线学习和思考,学生可以学习最先进的教学内容,了解最前沿的发展技术。发挥企业实训基地的作用,发展各种形式的企业实训教学,包括认知参观、远程授课、企业导师和实操等课程,探索校企合作新模式。

3、鼓励大学生探索物业企业创业新模式

鼓励大学生将互联网新业态融合到物业管理领域中,创新思路,创办新型互联网物业服务企业,借助互联网改造传统物业行业。例如,为推动百万大学生留汉创业就业计划,培养和打造高素质的红色物业骨干队伍,武汉市公开选聘了一批优秀大学毕业生,并且选派到各级区属公益性物业公司,从事物业服务管理工作,还有推出网络化红色物业平台。

鼓励大学生探索新型商业模式。互联网型的物业公司也不在局限于从有限的清洁、安保等基础物业管理,而是赢得小区业主的信任,建立信誉是互联网化物业管理公司商业模式最大化的基础。新型物业公司不再是一个零碎的经营实体,更是一个基于社区与居民个人服务的资源整合者与高效管理者。公司会充分搭建

小区公共位、居民手机、电脑端、以及物业到户智能终端的广告平台。新型物业公司未来极有可能拥有自己的应用商店,居民在应用商店里下载相关应用,以及游戏类应用的持续充值都将会为物业公司实现新的商业模式。还会整合基于小区1公里范围内的实体商店服务,并与电商、物流公司形成联盟组建独立的O2O生态,建立会员体系。在物业管理平台的干洗店、零售店、快递公司、理发店、餐饮店开个年卡,也将有机会抵扣物业管理费,物业公司也更积极主动的提供多样化的综合服务,并通过服务质量来争取最大化的收益。

五、总结

十九大报告指出,我国社会主要矛盾已经转化为人民日益增长的美好生活需要和不平衡不充分的发展之间的矛盾,随着居民对生活品质的追求,物业早已经脱离传统意义上简单功能,而是对客户全方位“服务”品质的一种追求。在互联网大发展的时代背景下,应用型物业管理专业人才培养必须改革创新,明确培养方向,将创业的理念融入人才培养中,深入研究“互联网+物业”行业人才需求,优化课程体系,加大力度提升智能化实验条件,通过创建创业示范点等形式,丰富物业管理专业的创新教育模式,建立课程开发、岗位实践、社会服务等内容的创新教育体系。进一步加强校企合作,注重协同创新和自主创业,将学生创新创业活动纳入人才培养课程中,培育学生成长成才的沃土,全力建构与“互联网+物业”对接的创新创业支持体系,逐渐完善市场评价导向体系,从而实现将互联网+创新思维融入到校园、融会到课堂,全面提升学生的创新能力,以适应全新的物业管理企业商业模式与管理模式的机遇与挑战。

参考文献:

- [1]常婷,互联网创新思维模式下高职院校物业管理专业人才培养模式初探[J],现代物业,2017.4
- [2]包进,互联网视阈下物业管理专业实践教学体系研究[J],实验技术与管理,2019.2。
- [3]薛薇,物业管理专业创新创业实践体系的构建[J],职业教育,2017.1
- [4]吴伟俊,新时代高职院校物业管理行业人才培养探析[J],教育与职业,2018.11

作者简介:贾晶(1983.11-),女,汉族,湖北武汉人,武汉商学院副教授,华中科技大学公共管理学院博士,从事土地资源管理、房地产管理研究。

