



高职物业管理专业职业核心能力指标体系研究

卫 斌

(湖北广播电视大学,湖北 武汉 430074)

摘 要:根据新时期的高职教育人才培养目标,通过对业界专家的访谈和调查,运用 AHP 层次分析法,从“专业知识”、“专业技能”和“专业态度”三个构面建构高职物业管理专业的职业核心能力指标体系,“专业态度”(0.6941)权重最高,“专业技能”(0.1744)次之,“专业知识”(0.1315)排序最后。为了弥合高职物业管理专业学校教育与业界需求间的落差,顺利建构两者之间的转换与衔接,建议建立专业态度评价体系,将态度培养融入专业教学工作;设置“基本技能要求”、“提高技能要求”和“高级技能要求”三级技能培养计划,将技能培养加入专业课程标准;通过行动导向教学法强化基础知识,培养关键技能和专业态度。

关键词:高职教育;物业管理;核心能力;指标体系

46

中图分类号: F293.347

文献标识码: A

文章编号: 1671-931X (2017) 02-0046-05

高职教育中的职业能力培养一直是学者研究的焦点之一。姜阵剑等认为,人才培养方案要适应市场需求,培养具有较高职业综合能力的复合型人才。焦彩丽等提出,高职教育课程模式改革应逐渐转向综合职业能力导向的课程模式。邓华指出,以职业能力为导向的专业教学改革是高职院校内涵建设和提高质量的关键。可见,职业能力的培养是高职教育适应市场需求、提高学生综合能力、提高教学质量、促进教学改革的主要内容之一。面对日趋庞大复杂和专业化的物业管理行业,物业管理专业人才职业核心能力的指标及其内涵研究是高职物业管理人才培养和教学改革的关键。

一、基于高职教育培养目标的物业管理专业职业核心能力指标选择

(一)新时期高职教育的人才培养目标

高职教育人才培养目标是学校在培养学生素质和规格方面的目标。人才培养目标规定了合格专业人才所具备的基本条件,既体现社会、行业、企业对

专业人才的基本要求,也是高职院校人才培养模式和课程体系构建的基础。

关于高职教育的培养目标,有三种观点:掌握知识、培养能力和铸造人格,是高职教育发展历程的知识本位、能力本位、人格本位三个阶段的综合体现。知识本位追求理论知识的完整性、系统性和严密性;能力本位则以某一社会职业岗位的需求为目标;人格本位注重完善个体人格和素质,培养健康的职业心理和职业伦理道德。2010年,《国家中长期教育改革和发展规划纲要(2010-2020)》指出:“职业教育要面向人人、面向社会,着力培养学生的职业道德、职业技能和就业创业能力。”我国新时期的高职教育人才培养目标正是体现了知识本位、能力本位、人格本位等三者的有机结合和辩证统一。

(二)人才培养目标导向下的职业核心能力指标选择及其研究流程

Dempsey 认为职业核心能力是指知识的取得和应用,以及所需行为技术的发展。Nadler 指出职业核心能力是应该知道的知识和应具备的技术。英国成

收稿日期:2017-02-21

作者简介:卫斌(1976-),男,湖北武汉人,硕士,湖北广播电视大学工商管理系房地产教研室主任,讲师,研究方向:高等职业教育。

人教育学者 Jarvis 提出职业核心能力包含了专业知识、专业技能和专业态度三种要素。不同研究者对于职业核心能力的表述虽不尽相同,但在本质上都认为职业核心能力是结合知识与技术的外在行为表现。

由上述学者的观点可知,职业核心能力包含知识、技能和态度的特质并且在执行工作任务时必须达到某一特定的水平。但是,随时代、地域、行业的不同,这些知识、技能和态度的专业标准有所更迭,因此,本研究结合我国新时期的高职教育人才培养目标,将物业管理专业职业能力指标体系划分为“专业知识”、“专业技能”和“专业态度”三个构面,研究流程如下:首先,汇集整理物业管理相关文献资料,并根据上述三个构面设计焦点团体访谈议题,对物业管理业界专家进行深度访谈;第二,归纳整理专家意见,得出各项能力指标并评估指标的内容;第三,运用层次分析法建立“能力指标体系”构架,经一致性检验筛选合格后,获得物业管理专业职业能力指标的相应权重。

二、物业管理专业核心职业能力指标体系的模型构建和检验

(一)物业管理专业职业能力指标体系及其关键因子

通过文献研究和业界专家访谈得出物业管理专业职业能力指标体系,如图 1 所示。

经由汇集整理物业管理专业文献资料和专家访谈所得物业管理专业职业能力指标体系各主要

构面下的关键因子如表 1 所示。

(二)评价矩阵比较判断的过程控制管理

通过上一步骤所建立的层级构架,设计层次分析法调查问卷,问卷对象以业内专家为主。问卷首先说明各指标的定义,以助调查对象了解本研究的目的,调查对象必须针对两两群组相互比较,成偶对比每一群组。

由于决策组由多人组成,每位调查对象对问题的认定皆有不同,所得到的成偶对比值也不同。为整合调查对象对于指标重要性的认知,必须进行专家偏好整合:第一步,通过第一轮调查发现,指标与指标之间的重要性选择方向基本一致,但对其相对的重要程度的意见并不一致;第二步,进行第二轮和第三轮的深入调查,将匿名的判断结果反馈给每位调查对象,请其比较自己的意见与其他人的异同,并修改两两比较的结果;第三步,在调查对象之间对少数指标间两两比较的判断未能达成一致意见时,主要采用中位数来作结论。评价矩阵的构造与调整以及实现调查对象评价的过程控制和最终调查对象之间达成共识,是层次分析模型的关键和重点。

(三)比较判断矩阵的一致性检验及权向量计算

运用上述的 AHP 基本原理,构造两两判断矩阵,并进行一致性检验,计算结果如表 2、表 3、表 4、表 5、表 6 所示。

三、物业管理专业职业能力关键指标分析

各指标权重经运算再加以排序如表 2 和表 6 所示,其结果显示:

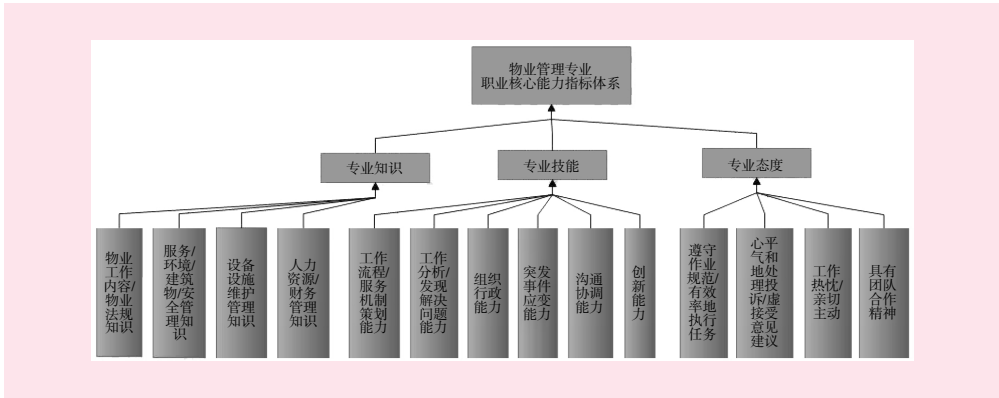


图 1 物业管理专业职业能力指标体系

表 1 物业管理专业职业能力指标体系的内涵

构面	关键因子
专业知识	了解物业管理法规和物业工作内容;具有服务管理、环境管理、建筑物管理、安全管理相关知识;具有设备设施维护管理相关知识;具有人力资源管理和财务管理相关知识。
专业技能	了解物业管理服务内容和工作流程并能规划设计出最适宜的服务机制;具有工作分析能力并能准确发现和解决问题;具有组织能力及完成行政任务的行政能力;具有解决突发事件的应变能力;具有沟通和协调能力;具有创新能力。
专业态度	遵守作业规范并有效率地执行任务;能心平气和地处理投诉事件并能虚心接受批评和建议;具有工作热忱、积极主动的精神;具有团队合作精神。

表 2 准则层对目标层的判断矩阵及其权重和重要性排序

物业管理专业职业核心能力	专业知识	专业技能	专业态度	Wi	重要性排序
专业知识	1.0000	1.0000	0.1429	0.1315	3
专业技能	1.0000	1.0000	0.3333	0.1744	2
专业态度	7.0000	3.0000	1.0000	0.6941	1

注:判断矩阵一致性比例:0.0772;对总目标的权重:1.0000; λ_{\max} :3.0803。

表 3 指标层对准则层的判断矩阵及其权重(I)

专业知识	人力资源/财务管理知识	设备设施维护管理知识	服务管理/环境管理/建筑物管理/安全管理知识	物业工作内容/物业法律法规知识	Wi
人力资源/财务管理知识	1.0000	0.3333	0.1429	0.1429	0.0494
设备设施维护管理知识	3.0000	1.0000	0.2000	0.2000	0.1012
服务管理/环境管理/建筑物管理/安全管理知识	7.0000	5.0000	1.0000	0.5000	0.3518
物业工作内容/物业法律法规知识	7.0000	5.0000	2.0000	1.0000	0.4975

注:判断矩阵一致性比例:0.0502;对总目标的权重:0.1315; λ_{\max} :4.1341。

表 4 指标层对准则层的判断矩阵及其权重(II)

专业技能	工作流程/服务机制策划能力	工作分析/发现问题解决问题的能力	组织行政能力	突发事件应变能力	沟通协调能	创新能力	Wi
工作流程/服务机制策划能力	1.0000	0.2000	0.3333	3.0000	1.0000	3.0000	0.1152
工作分析/发现问题解决问题的能力	5.0000	1.0000	4.0000	7.0000	1.0000	5.0000	0.3739
组织行政能力	3.0000	0.2500	1.0000	3.0000	0.3333	5.0000	0.1564
突发事件应变能力	0.3333	0.1429	0.3333	1.0000	0.2000	3.0000	0.0578
沟通协调能	1.0000	1.0000	3.0000	5.0000	1.0000	5.0000	0.2577
创新能力	0.3333	0.2000	0.2000	0.3333	0.2000	1.0000	0.0389

注:判断矩阵一致性比例:0.0953;对总目标的权重:0.1744; λ_{\max} :6.6002。

表 5 指标层对准则层的判断矩阵及其权重(III)

专业态度	遵守作业规范/有效率地执行任务	心平气和地处理投诉/虚心接受意见建议	工作热忱/亲切主动	具有团队合作精神	Wi
遵守作业规范/有效率地执行任务	1.0000	1.0000	2.0000	3.0000	0.3445
心平气和地处理投诉/虚心接受意见建议	1.0000	1.0000	3.0000	3.0000	0.3813
工作热忱/亲切主动	0.5000	0.3333	1.0000	0.3333	0.1069
具有团队合作精神	0.3333	0.3333	3.0000	1.0000	0.1673

注:判断矩阵一致性比例:0.0871;对总目标的权重:0.6941; λ_{\max} :4.2325。

表 6 指标层对目标层的最终权重及重要性排序

指标	权重	重要性排序	指标	权重	重要性排序
心平气和地处理投诉/虚心接受意见建议	0.2646	1	沟通协调能	0.0450	8
遵守作业规范/有效率地执行任务	0.2391	2	组织行政能力	0.0273	9
具有团队合作精神	0.1161	3	工作流程/服务机制策划能力	0.0201	10
工作热忱/亲切主动	0.0742	4	设备设施维护管理知识	0.0133	11
物业工作内容/物业法规知识	0.0654	5	突发事件应变能力	0.0101	12
工作分析/发现问题解决问题的能力	0.0652	6	创新能力	0.0068	13
服务/环境/建筑物/安全管理知识	0.0463	7	人力资源/财务管理知识	0.0065	14

(一)“专业态度”是物业管理专业职业核心能力的关键要素

在物业管理专业职业核心能力指标体系的三个构面中,“专业态度”(0.6941)权重最高,“专业技能”(0.1744)次之,“专业知识”(0.1315)排序最后。首先,

这显示物业管理从业人员被赋予的首要期望是能有一种正确的工作态度。“专业知识很容易就可以学到,而态度不仅决定专业人员的事业高度,也将成为决定员工价值的关键”,因此,物业管理业内专家对“专业态度”所赋予的权重远高于其他两个构面。其

次,遵守规范、敬业精神、良好的心理素质和合作精神是衡量专业态度的重要指标。在最终结果的总体排序中,“能心平气和地处理投诉事件并能虚心接受批评和建议”(0.2646)权重最高;“遵守作业规范并有效率地执行任务”(0.2391)和“具有团队合作精神”(0.1161)、“工作热忱且亲切主动”(0.0742)等指标权重分列第二、三、四位,这也显示了物业管理行业对从业人员专业态度的基本要求。

(二)“专业技能”构面中的指标权重体现企业对不同级别专业人员的要求

从“专业技能”构面的指标排序可以看出,6项指标的权重可以划分为三个等级:第一级为“基本技能要求”,表现为“具有工作分析能力并能准确发现和解决问题”(0.0652)和“具有沟通和协调能力”(0.0450)权重排序最高的两项指标;第二级为“提升技能要求”,表现为“具有组织能力及完成工作的行政能力”(0.0273)和“了解物业管理服务内容和工作流程并能规划设计出最适宜的服务机制”(0.0201)两项指标;第三级为“高级技能要求”,表现为“具有解决突发事件的应变能力”(0.0101)和“具有创新能力”(0.0068)两项指标。物业管理工作所涉及的内容细小而具体,繁杂而重复;涉及面广,体现很强的系统性和综合性;而且与业主和使用人的工作和生活息息相关。因此,对从业人员专业技能的基本要求是分析与执行能力以及沟通与协调能力,这两项能力应作为物业管理专业人才培养的重点,而流程策划和组织行政能力一般是对企业中层管理人员的要求,应变能力和创新能力则是高级管理层所需具备的能力。

(三)法律知识和基础专业知识是保证工作正确而又有效率的完成的必备知识

在“专业知识”构面中,以“了解物业管理法规和物业工作内容”(0.0654)为首要指标;“具有服务管理、环境管理、建筑物管理、安全管理相关知识”(0.0463)次之;“具有设备设施维护管理相关知识”(0.0133)和“具有人力资源管理和财务管理相关知识”(0.0065)两项指标排列最后。这说明物业管理从业人员在工作和执行任务过程中,需要对相关法律和规章制度以及各项具体作业的内容、程序和方法详加了解,才能对其所从事的工作正确而又有效率地完成。这也体现物业管理纠纷的多发性和易发性对物业管理从业人员的知识素养提出了更高的要求。此外,服务、环境、安全等管理知识是各职能部门的基础知识,也是从业人员必须掌握的内容,而设备设施维护、人力资源管理和财务管理相关知识,由于要求从业者必须具备专业的资格,因此,这些知识并不是基层物业管理从业人员必备的知识。

四、对高职教育物业管理专业人才培养的建议

(一)建立专业态度评价体系,将态度培养融入专业教学工作

由前述分析可见,物业管理从业人员被赋予的首要期望是能有一种正确的工作态度,“专业态度”是物业管理专业职业核心能力的关键要素,也是决定员工价值的指标。当前,在我国高职教育物业管理专业人才培养中,多是以考试成绩或实践成绩来衡量学生学习知识和掌握技能的效果,而很少有对学生专业态度养成的评价,因此,应建立专业态度评价体系,将态度培养融入专业教学工作;首先,构建专业态度评价体系,并将遵守规范、敬业精神、良好的心理素质和团队合作精神等设置为关键评价指标;其次,将学生日常学习、实训课程、企业实践、参与班级或校内活动中的具体表现通过各任课教师、辅导员、企业和活动组织者的评价确定相应分数,得出每学期学生的专业态度成绩,并对学生的优点和弱点作出评价和提出改进建议;第三,将学生专业态度成绩作为向企业推荐工作的依据之一,以此鼓励学生在平时注重专业态度的培养和约束自己的行为。

(二)设置三级技能培养计划,将技能培养加入专业课程标准

由前述分析可见,“专业技能”构面中的6项指标可以划分为“基本技能要求”、“提高技能要求”和“高级技能要求”三个等级,分别对应企业对基层工作人员、中层和高层管理人员的技能要求。虽然,我国当前高职物业管理的专业课程标准中,也有对于实践能力培养的要求,但是,其针对性和设置系统性不足,因此,建议物业管理专业人才培养设置三级培养计划:首先将“基本技能要求”中的“工作分析能力及发现和解决问题能力”和“沟通和协调能力”的培养加入物业管理专业的实训课程和各主要专业课程的课程标准中,并要求教师设计相应实践环节不低于3个;其次,将“提升技能要求”中的“组织行政能力”和“工作流程、机制策划能力”的培养加入到部分专业课程标准中,要求教师设计相应实践环节不低于2个;对于“高级技能要求”的应变能力和创新能力可根据情况设置实践环节,或融入课外活动中予以培养。

(三)通过行动导向教学法强化基础知识,培养关键技能和专业态度

由前述分析可见,物业相关法律知识和工作内容知识,以及各职能部门的基础知识是基层物业管理从业人员必备的知识,是决定物业管理从业人员正确而有效率地完成工作任务的关键。但是,在物业管理专业教学中,相关的基础知识学习一般使学生感到枯燥乏味,兴趣不足,因此,基于物业管理工作的实践性和事务性强的特征,建议采用行动导向教学法强化基础知识的学习,并在此过程中培养和锻炼学生的关键技能,养成其专业态度。行动导向教学的特征是因“行动”而学习并通过“行动”学习。行动导向

教学法不强调知识的系统性,重视“解决实际问题”及“自我管理式的学习”,因此,既可使学生更快地掌握专业知识,又培养了学生解决实际问题的关键技能以及团队合作精神和创新精神。

参考文献:

- [1] Demosey,S.D. Recreation and Dance[J].Journal of physical Education,1987,58(7):15.
- [2] Jarvis,P.Professional education[M].London:Croom Helm. Jerome H. Skolnick 1983:277-280.
- [3] Nadler,L,& Nadler,Z.The emergence of strategic human resource development [J].Journal of European Industrial

Training,1995,10(19):4-10..

- [4] 洪廷艺. 基于利益相关者的高等职业教育培养目标研究[J].教育与职业,2008,(29).
- [5] 焦彩丽,周燕,赵建伟.基于综合职业能力导向的高职课程改革研究[J].职教论坛,2011,(15):76-79.
- [6] 邓华. 高职物业管理专业以职业能力为导向的教学改革初探[J].职业教育研究,2010,(1):95-96.
- [7] 李建英. 基于职业能力高职人才培养模式的反思与建构[J].教育与职业,2011,(35).
- [8] 周启东.“态度决定胜负”[EB/OL].http://www.wagor.tc.edu.tw/doc/articles/0158.htm.,2012-12-08.

[责任编辑:陶济东]

Research on the Index System of Occupational Core Competence of Property Management Specialty in Higher Vocational Colleges

WEI Bin

(Hubei Radio & TV University, Wuhan 430074, China)

Abstract: According to the new era of higher vocational education personnel training objectives, through the interviews and surveys of industry experts, the use of AHP analytic hierarchy process, from the “professional knowledge”, “professional skills” and “professional attitude” three structural construction vocational property management professional core competence index system. “Professional attitude” (0.6941) is the highest weight, “professional skills” (0.1744) followed, and “professional knowledge” (0.1315) sorted last. In order to bridge the gap between vocational education and industry demand in the vocational school, it is proposed to establish a professional attitude evaluation system, to integrate the attitude training into the professional teaching work. Set up the basic skills requirements, improve skills requirements and advanced skills requirements training program, put the skills training to join the professional curriculum standards; through action-oriented teaching methods to strengthen the basic knowledge, training key skills and professional attitude.

Key words: higher vocational education; property management; core competence; index system

(上接第 35 页)

Research on the Construction of Curriculum System of Automobile Marketing and Service Based on the Connection of Higher Vocational Education

YAN Yi-zhang¹, XIONG Qi-xing¹, YANG Shun-fang²

(1. Wuhan polytechnic, Wuhan430074; 2. Wuhan huaxing god bless car sales company, Wuhan 430074, China)

Abstract: The curriculum system is an important carrier to achieve the goal of personnel training, and the integration of the curriculum system based on secondary vocational education and higher vocational education is the core work of vocational education. In the joint education system of “3 + 2 segmentation system” of automobile marketing and service, we should accurately locate the personnel training objectives of secondary and higher vocational talents through the post analysis, according to the principle of overall design and segmentation. Professional ability-based, to build a modular system based on the convergence of higher vocational education system, to avoid repetition and disjunction, for the smooth convergence of secondary and higher vocational education to lay a solid foundation.

Key words: middle and higher vocational connection; automobile marketing and service; curriculum system; talent training program