

doi:10.3969/j.issn.1009-0479.2020.02.004

论供给侧改革背景下高职物业管理 专业人才培养方向

吴 静

(昆明冶金高等专科学校建筑工程学院, 云南 昆明 650033)

摘 要: 从经济“新常态”出发, 按照供给侧改革的要求, 研究物业管理人才需求侧诉求和供给侧现状以及供需对接存在的问题, 探求物业管理专业发展方向及其所对应的核心岗位群, 对标核心岗位群; 按照人才成长规律, 设定高职物管专业培养方向, 优化人才培养方案, 解决物业管理人才培养的供给侧问题。

关键词: 供给侧改革; 物业管理专业; 发展方向; 人才培养方向; 设施设备管理; 客户服务

中图分类号: G718.5

文献标识码: A

文章编号: 1009-0479-(2020)02-0019-06

Personnel Training Directions of Property Management Major in High Vocational Colleges Under The Supply-side Reform Background

WU Jing

(Faculty of Architectural Engineering, Kunming Metallurgy College, Kunming 650033, China)

Abstract: Against the background of “new normal” of the economy, in accordance with the requirements of supply-side reforms, the paper studies the demands and supply of property management majored talents, as well as the problems of balancing the supply and demand. It explores the career prospects of property management majors and their corresponding job vacancies. The paper also makes talents training orientation of property management majors in colleges in line with the growth and development the students, improves the talent training plan, addresses the problems in training the talents according to the supply-side reform.

Keywords: supply-side reform; property management majors; development direction; talent training orientation; facilities management; customer service

经济新常态下, 以满足需求侧为目标进行供给侧改革, 是发展的必然。2015年11月10日, 习近平总书记主持召开的中央财经领导小组第十一次会议首次提出“供给侧改革”, 指出“在适度扩大总需求的同时, 着力加强供给侧结构性改革, 提高供给体系质量和效率, 增强经济持续增

长动力”。同年11月22日, 《国务院办公厅关于加快发展生活性服务业促进消费结构升级的指导意见》肯定了我国服务业发展取得显著成效, 指出服务业已成为国民经济和吸纳就业的第一大产业; 明确“围绕人民群众对生活性服务的普遍关注和迫切期待, 着力解决供给、需求、质量方面

收稿日期: 2020-02-10

基金项目: 2018年云南省高教学会高职高专教育分会第四批高职教育科研课题: 供给侧改革背景下云南省物业管理行业发展对物业管理专业人才需求及需求趋势的研究(2018YGCZ34)。

作者简介: 吴 静(1976-), 女, 四川内江人, 副教授, 经济学硕士, 主要从事物业资产管理、房地产估价的教学与研究。

存在的突出矛盾和问题,推动生活性服务业便利化、精细化、品质化发展”的导向。物业管理行业作为现代服务业、尤其是“生活性服务”的重要组成部分,进入了全面、快速发展的时代。

行业的发展,离不开人才的支持。人才的培养和人才队伍的建设,必须与行业发展的方向和速度保持一致,整个行业方能良性发展。在这样的背景下,研究物业管理行业人才培养的问题,显得必要而迫切。

1 高职物业管理专业人才培养现状

中物协发布的报告显示,截至2014年底,物业管理行业各类在管面积约164.5亿 m^2 ,从业人数约711.2万人至2017年底,行业各类在管面积约246.65亿 m^2 ;从业人数已突破900万人,产值占当年服务业总产值的1.4%,年产值增长率达13.66%。另据华创证券2019年物业管理行业深度分析报告预测,到2030年末,物管行业各类在管空间面积将达318亿 m^2 ,对应收入规模将达到2万亿元,较2017年末在管面积和收入将分别增长64%和98%,行业已进入了“规模和质量爆发”的“黄金十年”。

物业管理行业所提供的服务,都是人创造出来的,能否实现客户满意,很大程度上取决于服务者及服务团队的素质,因此,物业管理企业的核心竞争力是人力资本,物业管理行业发展的关键,在于人才的优化。

随着高等教育的普及,高校,尤其是高等职业院校,本应是物业管理行业人力资本最重要的供给方,但观察行业现实,一方面,物业管理企业普遍面临“人难招、人才匮乏”的问题;另一方面,物业管理专业的毕业生却普遍“难找到合适的工作、在企业中被重视程度较低、从业头几年频繁换工作甚至大量从本行业流失”,本应为稀缺资源的高职院校物业管理专业毕业生,却并未在就业市场上表现出应有的竞争力。从这一现象来看,高职物业管理行业人才市场上,普遍存在着供给与需求不匹配的情况。从供给的角度来考虑,高职院校物业管理专业的发展存在着严重的“供给侧”的问题,需要大力推进改革。

2 高职物管专业人才培养方向存在问题

构成高职院校物业管理专业供给侧问题的原

因很多,如招生难、学生就业观念偏差、行业平均薪酬偏低等现实问题都不可回避;但作为高职物业管理专业的开办者来说,从最具操作性的角度入手,方能循序渐进有效地解决问题。在高职院校,尤其是专业、教研室层面,人才培养方向及与之相应的人才培养方案,是其自身就可调整和改进的,最具操作性,因此,本文主要从高职物业管理专业的人才培养方向入手寻找问题及解决办法。

2.1 人才培养方向脱离物业行业发展实际

行业运行服务模式,对人才培养,特别是对高职专业人才的能力构建来说,是最重要的依据。物业管理行业内曾提出过以服务理念为中心的深圳模式,以技术技能为中心的上海模式,和以复合型人才培养为中心的北京模式。深圳模式注重培养学生的服务与公关能力,优点在于所培养人才擅长于沟通交流,以服务取胜;缺点在于不熟悉物业管理技术类工作,解决不了某些实际的技术问题。上海模式重在培养熟知现代物业设施设备运行维护的技术人才,优点在于能解决一些技术性问题,但服务意识和能力不足,难以胜任总体性的管理工作。北京模式吸取前两者的长处,培养的人才既能解决各类技术问题,又具服务能力并能胜任管理工作。

根据培养复合型物业管理人才的北京模式制订出来的人才培养方案,似乎是全面的,所以,多数高职院校物业管理专业的人才培养方案,都对标北京模式,培养“具有物业管理能力的应用型物业管理高级专门人才”。

现实中,物业管理是朝着精细化和综合化两个方向发展的——在基础服务方面,通过提升精细化程度和作业效率来降低成本;在综合服务方面,通过挖掘、开发和引导现有资源,纵向和横向延伸和整合,有效满足使用者需求,促进物业管理企业增强创收和盈利能力。因此,物业管理公司的客服端口用人需求,深度践行“深圳模式”,工程端口的用人需求,深度践行“上海模式”。虽然“北京模式”综合前二者所长,但在高职高专物业管理专业有限的学时内,要兼顾两个方面的平衡,就很难保证教学质量。现有高职物业管理专业同时兼顾客户服务与设施设备管理两个人才培养的方向,脱离了行业发展实际。

2.2 人才培养方向不符合物业职业岗位发展逻辑

现有培养方向下，人才培养方案的表述“培养具有物业管理能力的应用型物业管理高级专门人才”，对照教育部“突出职业能力培养”的要求，不但模糊笼统，缺少对能力构成的进一步细化说明，而且对标的目标岗位散乱。举例来说，内地某所有着18年物业管理专业办学历史的高职院校，其物业管理专业人才培养方案，关于专业能力部分的表述为：“培养掌握本专业知识和技术技能，面向房地产业的物业管理员、物业经营管理专业人员、客户服务管理员、管理咨询专业人员职业群（或技术技能领域），能够从事物业设施设备管理、物业空间维护与营造管理、物业客户服务、物业资产经营和物业服务咨询工作的高素质技术技能人才。”按照这一表述，毕业生所对应的岗位，至少应该有物业设施设备管理、物业空间维护与营造管理、物业客户服务、物业资产经营、物业服务咨询工作5类岗位，涵盖了物业行业一半以上工种。但笔者连续调查该校最近10年的毕业生，在物业管理行业就业的毕业生中，超过90%都是从客户服务相关岗位入职，另外不到10%以财务或行政文秘岗位入职，几乎没有从物业公司其他岗位入职的情况。另外，一份针对该校毕业生及其就业单位的调查问卷结果显示，毕业生毕业后进入物业服务行业的比例占到有效样本数的52%；毕业即转行的占有效样本数的48%；从历届毕业生毕业后从事本专业的工作时间来看，60%的样本在毕业2年内，已离开物业管理行业。调查中，有78%的企业认为该校物业管理专业毕业生并未在工作中显示出专业应具备的能力，工作中并不比来自其他专业的人员能力更强或更具优势。以上例子表明，现有人才培养虽然对标多个岗位，但实际毕业生能入职的岗位却非常单一，太多的对标岗位，反而阻碍了学生专业能力的构建。现有人才培养方向不符合物业职业岗位发展逻辑，在此培养方向指引下的人才培养方案既未考虑从业入门岗位，也未考虑职业发展的岗位序列能力要求，从而导致该专业毕业生未能在物业管理工作任何方面构建起就业竞争力、职业生命力和发展力。

3 现代物业行业的核心工作内容

高职物业管理专业的培养方向该如何设定呢？

教育部《关于全面提高高等职业教育教学质量的若干意见》指出：“课程建设与改革是提高教学质量的核心。课程体系的改革，必须根据技术领域和职业岗位（群）的任职要求，参照相关的职业资格标准进行。”高职专业的开办，必须对标行业核心岗位群，按照行业核心岗位群的方向，设定专业方向。

作为一个年营业收入超过6千亿元、从业人员超9百万、全年不间断每天服务人数超过5亿人的行业而言，物业管理发展的方向，是为业主及使用人提供更有效、更切合其实际需要的服务供给：在传统业务方面，做深做精；在非传统业务方面，做广做博。传统业务做深做精，主要体现在精细化的设施设备管理工作，及其所带来的降本增效结果；非传统业务方面做广做博，主要体现在以高满意度的客户服务工作为前提的多种经营和资产管理，及其所带来的开源增收效果。

3.1 设施设备管理

在传统业务方面，物业管理的再专业化过程将物业管理过程中各项核心业务再度精深精细化。日常管理过程中的楼宇维护管理、建筑设施设备、安保秩序维护、车辆管理等工作，在作业管理模式中，既可以由物业管理公司员工进行，也可以由子公司内包或专业公司外包的方式进行。无论采用哪种模式，最终的目的是削减人工成本，提高效率，但最可靠的是智能化高科技的运用。举例来说，物业管理区域内大量设施设备，可通过智能化高科技的运用，进行数据化、信息化处理和精细化管理，根据远程监控设备的运行参数来分析判断运行状况，实现系统数据的自动采集、判断，故障和异常情况的自动提醒、工单自动生成并分派，能耗数据的自动监测和分析。在此情况下，对设施设备，如机电设备、供配电、给排水系统、弱电智能化系统的精细管理、预防性维修保养工作的好坏，直接决定了物业管理的价值，因此，设施设备管理工作，是物业管理行业核心的工作内容之一。

3.2 客户服务

在综合化方面，物业管理逐渐从劳动密集型成长为知识密集型行业。在房地产行业内部，伴随房地产行业的多元化发展，物业管理公司从房地产开发商简单的外围服务商转换为内部协作者，完整链接了房地产整条产业链；在房地产行业外

部,随着我国居民收入水平的持续提高,消费能力的不断升级,人口结构的老龄化以及生活消费方式由生存型、物质型向发展型、服务型的转变,物业管理行业将会有无限的发展机遇和空间。在“互联网+”创新思维下,物业管理行业不断进行资源整合、挖掘市场需求从而开拓业务范围,通过不断整合,推动不同产业间的跨界合作与优势资源整合,服务于广大社区居民。如,在互联网支持下实现企业直接到用户的O2O模式、健康服务、养老服务、体育服务、文化服务、餐饮服务方面,凭借社区的近距离优势,通过数据的分析,为居民提供精准服务,最终为物业管理创造多种经营价值,实现物业管理行业的转型升级。过去10年,尤其是近5年来,全国百强物业管理企业,如目前行业中排名靠前的万科、彩生活、绿城、长城、碧桂园、雅居乐等物业公司,大多已在大力推动多种经营。根据中物协发布的《2018中国物业管理行业发展报告》,全国百强物业管理企业2017年营业总收入为1804.27亿元,其中物业费收入为1494.47亿元,占82.83%,多种经营收入达309.81亿元,占17.17%。根据中物协《2019物业服务企业发展指数测评报告》,2019年,物业管理500强企业通过深入挖掘客户需求,为客户提供多元化的增值服务所带来的多种经营收入为574.43亿元,占总经营收入的20.29%,并且还具备进一步上升的潜力。可以推测,物业管理行业中多种经营收入占总营收比重还将不断增大。因此,面向未来,物业管理行业另一核心工作内容是提升客户服务,只有通过高满意度的服务,增强客户黏性,才具备开发多种经营的条件。因而,客户服务工作是物业管理工作开展的前提,不能被其他行业所替代。事实也证明,客户服务是物业管理的核心工作,没有物业管理公司将其外包。

4 高职物业管理专业人才培养方向策略

把学生培养成什么样的人才,是开展教育教学活动的出发点和落脚点。如果人才培养方向不清晰,很容易导致院校对应该培养什么样的人才缺乏全面、深入、科学的研究,进而泛化人才培养方案,影响人才培养质量。高职物业管理专业在办学中遇到的问题,尤其是前述大量毕业生从行业流失的问题,实际上就是人才培养方向不

明、人才培养方案泛化,导致学生进入就业市场后定位不清,丧失专业信心的表现。

用我国内地物业管理的主要学习对象香港作参照。在香港,培养的方向是什么、培养什么样的人才,各个学校和培训机构都有明确的目标。观察我国内地物业管理行业的现实,毕业生从学校毕业后进入企业工作,在某一专业方向上,要能扎得下根,边工作积累边学习提升,方能获得稳步的职业发展,即从基层、中层开始做起,假以时日,才能逐渐成长为管理者和高级管理者。院校的专业方向越贴合市场的用人方向,通常毕业生越容易在学校就构建起工作所需的知识体系,成长为管理者所需的时间就越短;反之,院校的专业方向越泛化,学生越难在学校里构建起工作所需的知识体系,学生成长为管理者所需时间越长,甚至失去信心而从专业流失。毕竟,在物业管理行业,中层管理者和基层员工之间的收入差距非常大,长时间呆在基层的大学生,转行是理性的选择。因此,高职物业管理专业要以调整专业方向贴合市场用人需求为前提,进行一系列的改进,方能提升毕业生的入职机会、就业生存能力和职业竞争力。

如前所述,现代物业管理行业发展过程中最核心的工作内容是设施设备管理和客户服务,对标这两大核心岗位群,可设立物业设施设备管理和客户服务2个培养方向,高职物业管理专业可根据实际情况选定某一方向专注发展。当然,对于物业管理招生规模大、师资全面的院校,也可向2个方向同时发展,在物业管理专业下再区分专业方向,公共课完成后,根据学生的职业意愿和自身特点进行分班,分方向完成各自方向所对应的教学计划。

4.1 以物业设施设备管理为方向培养人才

设施设备管理方向,对标物业工程部如电工、水暖维修、智能化系统操作等相关岗位,学生通过在校课堂学习,掌握系统组成、主要设备的结构和工作原理、系统相关制度和操作规程、岗位相关安全生产、各系统的协调与组织、设施设备及能耗统计、资料管理等方面的理论知识;通过校内实训的方式培养动手能力;通过相关技能或职业资格证书,如维修电工、电气设备安装调试工等证书的学习和考证,以考促学,帮助学生获得企业实习和入职的硬性入门条件。设施设备管理方向毕业生的职业规划发展路径见图1。

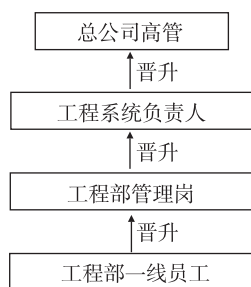


图1 设施设备管理方向毕业生职业规划路径

Fig.1 Graduates career planning path of FM direction

设施设备管理方向的培养，重在技术，偏向于理工类型生源，在“云物大智移”等技术不断迭代、信息化的现代设施设备更多地进入各类建筑、智能化控制系统并大面积取代人力的情况下，物业设施设备管理方向，应尤其突出强调楼宇智能化和信息化的能力培养。

4.2 以客户服务为方向培养人才

客户服务方向，对标物业客户服务、管家、会议服务、市场拓展、招商、房地产经纪等相关岗位，重在培养客户关系管理能力、商业资源整合能力和市场开拓能力。学生通过在校课堂学习，掌握与物业管理相关的经济学、管理学、心理学、法律基础知识；掌握基础会计、电子商务、公共关系、

市场营销等相关基本技能；通过校内实训培养沟通、服务能力，并养成高于其他职业所需要的、服务者必须具备的礼节礼仪；通过在企业的实习，了解服务对象，并以真实的工作环境，进一步强化以上能力。对客户服务为主的相关岗位，企业并不硬性要求技能证书，因此，有非常多的实习岗位可供学生选择。为了增强毕业生的就业竞争力，并为毕业生的职业发展提供更广阔的空间，除了物业管理证书外，学校还可开发房地产经纪人协理、商务数据分析职业技能等级资格证等证书的考证；或与相关企业合作，获得诸如知名企业管家、高级管家等相关职业能力认证。客户服务方向毕业生的职业规划发展路径见图2。

客户服务方向的培养，需要加强在当前不断发展的社会经济环境下，洞察业主需求、整合周边资源从而创新服务的能力，因此，学校应着重强调服务、管理与营销相关内容的训练。生源上，可文、理兼招，甚至招收体育、艺术类考生。在大物业拓宽服务领域、物业管理业态多元化、多种经营比重不断上升的背景下，沟通、营销推广、数据分析、效率工具使用和多种资源整合的能力，应尤其被强调。

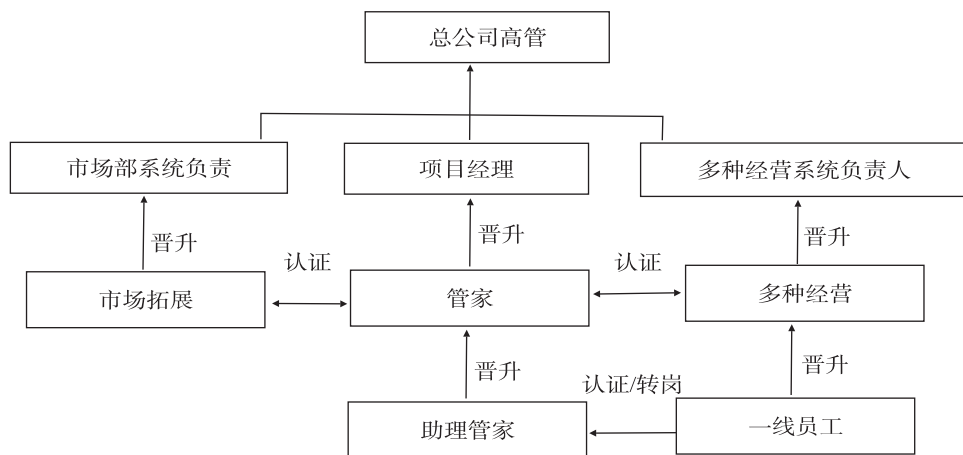


图2 客户服务方向毕业生职业规划路径

Fig.2 Graduates career planning path of customer service direction

5 结 语

我国东西部地区、经济发达与欠发达地区，物业管理无论在项目类型还是在项目内具体设施设备的复杂、智能化方面，都有着较明显的区别。比如，在上海、北京、杭州等发达城市，物业管理企业对大型公建物业、尤其是设备设施较为全

面复杂并且智能化程度较高的公建物业项目进行管理的比较多，通常这一区域对设施设备管理的技术人员需求量就比较大；而在内地多数城市，物业管理比例最大的项目类型，仍然是住宅类物业，因此，客户服务工作在物业公司内部比重更大。另外，由于支持公司转型升级的业务，都是重点围绕对人的服务来着力拓展的，所以，

这些区域对客户服务工种的需求量更大，对客户
服务岗位所具有的资源整合、延伸服务的能力要求
更高。

人才的培养应顺应行业发展方向并贴合当地企业需求,作为高职院校,需根据区域经济情况、物业管理市场项目情况、物业管理人才供求情况和学校资源条件对物业管理专业的培养方向进行选择,根据选定的方向订立明确而细化的人才培养方案,构建适应行业、地方发展需要的物业管理专业人才培养模式,彰显高职教育特色,从而真正解决物业管理人才培养的供给侧问题。

参考文献:

- 这些区域对客户服务工种的需求量更大，对客户
服务岗位所具有的资源整合、延伸服务的能力要求更高。
- 人才的培养应顺应行业发展方向并贴合当地企业需求，作为高职院校，需根据区域经济情况、物业管理市场项目情况、物业管理人才供求情况和学校资源条件对物业管理专业的培养方向进行选择，根据选定的方向订立明确而细化的人才培养方案，构建适应行业、地方发展需要的物业管理专业人才培养模式，彰显高职教育特色，从而真正解决物业管理人才培养的供给侧问题。
- ### 参考文献：
- [1] 陈伟. 物业管理的本质[M]. 北京：中国市场出版社，2014.
- [2] 姜大源. 职业教育学研究新论[M]. 北京：教育科学出版社，2007.
- [3] 严中华. 职业教育课程开发与实施[M]. 北京：清华大学出版社，2009.
- [4] 中国物业管理协会. 物业管理实务[M]. 北京：中国市场出版社，2014.
- [5] 艾斌发. 基于区位优势的高职物业管理专业现代学徒制人才培养模式构建——以成都农业科技职业学院为例[J]. 职业技术教育，2017(26)：23-26.
- [6] 张仕华，黄安心. 高职院校两年制物业管理专业教学问题探析[J]. 广州广播电视大学学报，2010(6)：45-49.
- [7] 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探讨[J]. 现代物业，2017(4)：35-38.
- [8] 缪悦，黄蕾. 基于可就业能力的物业管理本科人才培养模式探究[J]. 现代物业，2011(1)：142-143.
- [9] 鲁捷. 高职物业管理专业：人才培养目标如何定位[J]. 现代物业，2011(1)：142-143.
- [10] 王兆春. 加强物业设备设施管理 从根本上提升物业管理水平[J]. 现代物业，2008(10)：81-83.
- [11] 林霞，杨虹. 高职院校新型物业管理专业人才培养研究[J]. 吉林省教育学院学报，2017(2)：84-87.
- [12] 柯政彦. 设施管理人才从业现状及其培养路径探索[J]. 河北职业教育，2017(8)：85-87.
- [13] 孟锋. 物业设施方向实践课课程标准的制定研究[J]. 江苏科技信息，2016(5)：49-50.
- [14] 刘寅坤. 供给侧改革开启物业管理新时代[J]. 中国物业管理，2015(12)：88-89.
- [15] 杨蕾颖，吴静，徐捷. 物业管理专业人才培养与社会需求研究[J]. 昆明冶金高等专科学校学报，2018(2)：23-31.
- [16] 王洋. 物管教育十五年——第三届全国物业管理专业教学研讨会[J]. 现代物业，2010(8)：19-20.
- [17] 曹蕾. 以物业管理新常态促人才培养质量提升[J]. 现代商贸工业，2016(34)：150-151.
- [18] 刘翔，周向群. 基于借鉴美国世邦魏理仕（CBRE）的物业管理校企合作[J]. 亚太教育，2016(1)：202-203.
- [19] 中国物业管理协会，上海易居房地产研究院中国房地产测评中心，中物研协. 抓住大时代大趋势下的黄金周期——《2019 物业服务企业发展指数测评报告》（节选）[J]. 中国物业管理，2016(1)：23-27.
- [20] 王易. SJ 学院物业管理专业招生与培养策略研究[D]. 昆明：昆明理工大学，2013.
- [21] 中国物业管理协会. 2015 全国物业管理行业发展报告[EB/OL]. [2018-5-13]. 百度文库 [https://Wenku.baidu.com](https://wenku.baidu.com).
- [22] 中国物业管理协会. 2018 全国物业管理行业发展报告[R]. 北京：2018.
- [23] 新华网. 习近平主持召开中央财经领导小组第十一次会议[EB/OL]. [2015-11-10]. http://www.xinhuanet.com/politics/2015-11/10/c_1117099915.htm.
- [24] 国务院. 国务院办公厅关于加快发展生活性服务业促进消费结构升级的指导意见[EB/OL]. [2015-11-22]. http://www.gov.cn/jzhengce/content/2015-11/22/content_10336.htm.
- [25] 教育部. 推行工学结合、校企合作的职业教育的培养模式[EB/OL]. [2007-12-27]. [http://w ww . gov. cn / ztlz / content _ 370735. htm](http://wwww.gov.cn/ztlz/content_370735.htm).
- [26] 国务院. 关于加快发展现代职业教育的决定[EB/OL]. [2014-6-22] http://www.gov.cn/xinwen/2014-06/22/content_2705926.htm.
- [27] 教育部. 教育部关于全面提高高等职业教育教学质量的若干意见[EB/OL]. [2006-11-6] http://www.moe.gov.cn/srcsite/A07/s7055/200611/t20061116_79649.html.
- [28] 百度百科. 广东碧桂园职业学院[EB/OL]. [2019-8-6] <https://baike.baidu.com/item/>.
- [29] 百度百科. 北京吉利大学万科物业学院[EB/OL]. [2016-5-31] [https://baike.baidu.com/item/% = aladdin](https://baike.baidu.com/item/%=aladdin).
- [30] 浙江树人大学. 绿城智慧物业学院简介[EB/OL]. [2019-10-25] <https://www.zjsru.edu.cn/info/1028/7054.htm>.
- [31] 华创证券. 2019年物业管理行业深度分析报告[EB/OL]. [2019-5-16] http://www.nxny.com/report/view_4083171.html.