

<<物业管理实务>>

图书基本信息

书名：<<物业管理实务>>

13位ISBN编号：9787508376981

10位ISBN编号：7508376986

出版时间：2008-12

出版时间：中国电力出版社

作者：吕超 编

页数：263

版权说明：本站所提供下载的PDF图书仅提供预览和简介，请支持正版图书。

更多资源请访问：<http://www.tushu007.com>

前言

为贯彻落实教育部《关于进一步加强高等学校本科教学工作的若干意见》和《教育部关于以就业为导向深化高等职业教育改革的若干意见》的精神，加强教材建设，确保教材质量，中国电力教育协会组织制订了普通高等教育“十一五”教材规划。

该规划强调适应不同层次、不同类型院校，满足学科发展和人才培养的需求，坚持专业基础课教材与教学急需的专业教材并重、新编与修订相结合。

本书为新编教材。

课程改革是高等职业技术教育教学改革的重点和难点，特别是房地产管理类专业，由于其课程的特点，长期以来我们的教学基本照搬本科院校的教学方法，或者说是本科院校的简化版。

近年来较为流行的案例分析教学，但仍然没有脱离本科院校的以知识为教学核心理念。

浙江经济职业技术学院借鉴了发达国家优质高等职业教育的成功经验，提出了以能力本位课程改革为核心，积极探索房地产管理类课程的教学方法。

三年前，在《物业管理实务》课程上进行能力本位课程改革，制定了课程的能力标准。

2007年开始，在能力本位课程改革的基础上进行工学结合、工作任务驱动、工作过程导向、模块化教学的课程改革。

改革的核心是工学结合，也就是说在整个课程教学过程中使学生边学边做、边做边学，直至学做融合。

。

本书也是该改革的成果之一。

吕超教师主持的《物业管理实务》在2007年被评为教育部土建类教指委精品课程，2008年被评为浙江省精品课程。

一门房地产管理类的实务课程该怎么教？

学生该怎么学？

在有限的课时内到底教学生一些什么？

学生在有限的课时内能学到什么？

学到多少东西？

怎样在教学过程中处理知识和能力的关系？

怎样让学生真正动起手来？

这是近几年来一直困扰我们的问题。

面对物业企业那么多的部门，成千上万件工作，我们在几十个课时内，能教会学生高质量地完成多少件工作呢？

正如毛泽东在解放战争时期说过一句话：伤其十指不如断其一指。

这句话给我们的启发是：让学生一知半解或似会又不会地做十件事不如让学生真正学会做一件事。

基于这一思想，我们对物业企业（公司）的主要部门的工作进行了梳理，把几个关键部门最基本和最重要的工作列出来，以物业企业运作程序为主线，以企业活动各主要环节操作规程为基础，在有限的课时内，在教师的指导下，让学生在校内仿真实训室、校内外生产性实训室等高度仿真的工作环境中，通过实实在在的训练，全面、系统地熟悉并掌握物业企业管理的程序、环节和主要工作，使学生熟练掌握物业企业管理过程中主要工作技能，使学生今后进入物业企业（公司），不论到何工作部门从事何工作，都能举一反三，迅速入职。

<<物业管理实务>>

内容概要

本书为普通高等教育“十一五”规划教材（高职高专教育），是2007年教育部高职高专土建类精品课程及2008年浙江省精品课程的改革成果。

全书以物业企业运作程序为主线，以企业活动各环节操作规程为基础，通过训练，学生可以全面、系统地熟悉并掌握物业企业运作的主要程序、主要环节和主要工作。

全书设计了36个教学模块，内容涵盖了物业企业管理、物业前期管理、物业基础管理、物业环境管理、物业智能化管理等各个实务环节。

全书紧紧围绕学生动手训练进行教学设计，注重资料、训练内容的真实性，模块设计的实用性、灵活性以及教学模式的创新性，彻底摆脱了本科教学模式，也跳出了案例分析教学的框框。

本书主要作为高职高专房地产类和物业管理类专业的教材，也可供物业企业管理、财务管理、经营策划、市场营销、市场调研等从业人员阅读。

书籍目录

前言第一篇 物业管理 模块1 物业公司设立可行性分析 模块2 物业公司注册登记 模块3 物业公司
员工招聘 模块4 物业公司员工培训 模块5 物业公司组织设计 模块6 物业公司绩效考核 模块7 物业公
司纠纷处理危机公关 模块8 物业公司财务制度设计 模块9 物业公司筹资管理 模块10 物业公司投资管
理 模块11 物业公司财务分析 模块12 物业公司物业经费管理第二篇 物业前期管理 模块13 物业招标
管理 模块14 物业投标管理 模块15 物业超前介入管理 模块16 物业竣工验收管理 模块17 物业接管验
收管理 模块18 物业入伙管理第三篇 物业基础管理 模块19 物业维修管理 模块20 物业给排水设备设
施管理 模块21 物业供暖设备设施管理 模块22 物业电梯管理 模块23 物业空调系统管理 模块24 物业
供电系统管理第四篇 物业环境管理 模块25 物业保洁管理 模块26 物业绿化管理 模块27 物业治安管
理 模块28 物业消防管理 模块29 物业车辆管理第五篇 物业智能化管理 模块30 物业给排水监控系统
模块31 物业电梯监控系统 模块32 火灾自动报警系统 模块33 消防灭火设备联动控制系统 模块34 出
入口控制系统 模块35 防盗报警系统 模块36 闭路电视监控系统参考文献

章节摘录

三、纠纷处理方式和程序 (1) 纠纷双方协商解决。

无论是业主、物业管理相关各方中的哪两方发生了纠纷，最好的方式是通过双方的友好沟通和协商使纠纷得到圆满解决。

(2) 物业管理纠纷的调解。

有民间调解和行政调解两种。

民间调解由纠纷双方共同选定一个机构、组织和个人，由第三方依据双方的意见和授权提出解决意见，经双方同意并执行，此种调解不具有法律效力。

行政调解是纠纷双方申请由政府主管部门进行调解处理，这种调解也不具有法律效力。

(3) 物业管理纠纷的仲裁。

在物业管理过程中，民事性质的争议可以通过仲裁途径解决，主要是合同纠纷或财产权益纠纷。

(4) 物业管理纠纷的诉讼。

当事人通过诉讼方式解决民事、行政纠纷是较常见的方式，诉讼的管辖机构是人民法院。

7.1.2 突发性危机的特点 企业危机有多种，按导致危机的因素可分为突发性危机、组织危机、职能危机、战略危机等。

物业管理企业比较常见的是突发性危机，由于纠纷处理不及时、不合理、不正确往往会导致当事双方矛盾激化，如果一方是物业管理企业，很容易导致物业管理企业突发性危机的产生。

突发性危机是指外部宏观环境、行业状况或企业内部突然发生的一些事情，给企业带来重大的经济损失和形象损失，企业处理不当甚至会导致企业倒闭。

它一般包含以下特点。

(1) 突发性，尽管有的危机可能有很长的潜伏期，但它的表现形式必然带有突然爆发的特点。

(2) 不确定性。

危机的形态多种多样，很少由单一因素造成，多是由企业内部条件及外部环境的变化等错综复杂的因素互动而导致。

(3) 严重破坏性。

由于突发危机的不确定性和危机造成的连锁反应将是一个加速发展的过程，从初始的经济损失，直至苦心经营的品牌形象和企业信誉毁于一旦。

(4) 敏感性和社会性。

危机的爆发能刺激人们的好奇心或恐惧心理，容易形成舆论、新闻媒介关注的热点。

(5) 处理的非程序化。

尽管危机中含有转机，但是转机是有条件的，决不代表转机会必然降临。

要求在有限信息、有限资源、有限时间和无章可循的条件下，以人性化的方法直面危机并作出决策。

版权说明

本站所提供下载的PDF图书仅提供预览和简介，请支持正版图书。

更多资源请访问:<http://www.tushu007.com>