**武汉职业技术学院2019年湖北高职扩招**

**物业管理专业考试大纲**

**一、招生性质**

按照湖北省教育厅等七部门印发《2019年湖北省高职扩招专项工作方案》（鄂教职成〔2019〕2号）文件要求，武汉职业技术学院组织实施2019年高职扩招（第一批）招生，其中物业管理专业（专业代码540703），学制3年，计划招生人数40人，学习形式为弹性学制，最长学习年限为6年。

**二、招生考试对象**

本专业高职扩招招生对象为退役军人、下岗失业人员、农民工和新型职业农民等符合湖北省2019年高职扩招（第一批）招生的人员。

**三、考试形式**

本专业高职扩招招生考试采取职业技能测试，总分200分（面试50分+心理测试50分+专业测试100分）。面试及专业测试考试时间120分钟（面试20分钟+专业测试100分钟），专业测试考试方式为笔试；心理测试：学校统一命题。

**四、考试内容和方法**

1.**面试测试内容：**综合分析能力、言语表达能力、计划、组织、协调能力、应变能力、自我情绪控制、人际合作意识与技巧、举止仪表等，总分50分。

2.**专业测试内容**：具体分为技能基础知识和技能操作实务。其中技能基础知识包含单项选择题、多项选择题、判断题，共计80分；技能操作实务包含案例分析题，共计20。总分100分，考试时间：100分钟，专业测试具体分值与内容见下表：

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 考试类别 | 内容模块 | 考核方式 | 小题分 | 小题数 | 模块分值 | 总分 |
| 技能基础知识 | 管理基础类 | 单项选择题 | 1 | 8 | 8 | 80 |
| 多项选择题 | 2 | 8 | 16 |
| 判断题 | 1 | 8 | 8 |
| 房产经营类 | 单项选择题 | 1 | 8 | 8 |
| 多项选择题 | 2 | 8 | 16 |
| 判断题 | 1 | 8 | 8 |
| 制图与设备类 | 单项选择题 | 1 | 4 | 4 |
| 多项选择题 | 2 | 4 | 8 |
| 判断题 | 1 | 4 | 4 |
| 技能操作实务 | 法规与实务类 | 案例分析 | 10 | 2 | 20 | 20 |
| 合计 | | | | | | 100 |

以物业管理行业从业能力为立足点，通过专业知识考试测量手段，综合考察学生在识记、理解、运用、综合运用各个层面对专业知识的掌握情况，贯彻“公平竞争、公正选拔、公开程序，德智体美劳全面考核、综合评价、择优录取”的原则。

物业管理专业选拔专业知识的考试内容由管理基础类、设备制图类、房产经营类、法规与实务类共四个模块构成。

**模块一：管理基础类**

1.物业和物业管理

2.物业管理的产生和发展

3.物业管理的基本环节和基本内容

4.物业服务企业

5.业主、业主大会和业主委员会

6.物业服务企业与其他相关部门和机构的关系

7.物业服务企业从业人员

8.物业管理前期介入

9.前期物业管理

10.物业管理招标投标

11.物业承接验收

12.业主入住与装修管理

13.物业服务合同

**模块二：房产经营类**

1.物业项目的区位选择

2.物业项目管理

3.物业投资的环境影响评价可行性

4.土地价格

5.建筑物价格

6.房地产价格

7.房地产产权制度

8.物业制度

9.房屋租赁制度

10.房地产税收制度

11.房地产中介服务制度

12.物业资产经营与管理

**模块三、制图与设备**

1.点的投影:理解点的投影规律，能确定两点的相对位置关系，并判别重影点的可见性。

2.直线的投影:理解各种位置直线的投影特点、直线上点的投影特性。

3.平面的投影:理解平面的表示法及各种位置平面的投影特点。

4.组合形体的投影:理解组合体的形体分析法和线面分析法，能识读组合体投影图。

5.小区给水排水系统的管理

6.建筑供热系统管理

7.燃气供应系统管理

8.建筑通风系统管理

9.空气调节系统管理

10.建筑供配电系统管理

11.电气照明系统管理

12.电梯系统管理

13.建筑防雷与安全用电系统管理

**模块四、法规与实务**

1.物业服务企业设立与机构设置

2.物业管理招标与投标运作

3.物业服务合同签订与管理规约制定

4.物业管理早期介入与前期管理运作

5.物业的承接查验

6.物业入住与装修管理

7.物业环境管理的内容与方法

8.物业区域公共秩序的维护

9.物业管理风险防范与紧急事件处理预案

10.财务管理

11.物业服务企业人力资源管理

12.客户管理

**五、专业简介**

1.专业对应的岗位情况

物业管理行业调研结果显示，本专业毕业生就业主要岗位为物业企业的客户服务、工程管理、环境与安全管理等工作岗位，少数从事房地产相关工作。学生就业初期主要从事前台接待、楼管员、电气及机械设备维修工等基本工作岗位，经过3－5年的发展，部分学生可担任部位门经理甚至物业经理等工作，具体为：

（1）物业管理公司物业管理员（含前台客服岗位）、物业客服专员、物业管家

（2）物业管理公司物业行政助理、物业行政文员

（3）物业管理公司工程、设备维修员

（4）物业管理公司商业项目资产运营专员

（5）物业管理公司智能楼宇维保员

2.薪酬

以上工作岗位起薪2500-4000元，部门经理起薪5000-8000元，物业项目经理年薪12万起，一般包食住。近三年学生就业率100%，毕业生主要集中在武汉市物业管理各业态项目，少部分在其他各大城市从事物业管理相关工作。

3.校企合作企业

学院先后与武汉万科物业管理有限公司、武汉丽岛物业管理有限公司、武汉中电建物业管理有限公司、中海物业管理有限公司、武汉同济物业管理有限公司、武汉顺诚物业管理有限公司等公司展开了深度校企合作。各届毕业生遍布100多家物业公司工作。

**六、样题**

技能基础知识题型示例及评分参考

一、单项选择题（共20小题，每小题1分， 共20分）

下列每小题给出的4个备选项中只有1个最符合题意，请将其选出，未选、错选均不得分。

1、《物业管理条例》调整的业主选择物业管理企业的方式是（ ）

A、法定 B、选聘 C、招聘 D、委派

2、中国物业管理协会成立于（ ）

A、1994年 B、1996年 C、1998年 D、2000年

……

参考答案：1、B 2、D

二、多项选择题（共20题，每小题2分，共40分）

在每题给出的5个选项中，至少有2个选项是符合题目要求的。错选、多选或少选均不得分。

1、抵押人对抵押财产享有独立的（ ）。

A、占有权 B、使用权 C、经营权 D、处分权 E、转让权

……

参考答案：1、ABC

三、判断题（共20题，每小题1分，共20分）

请判断下列题干表述的正误，正确的请在题干后面的括号中填入“√”，错误的请在题干后面的括号中填入“×”，错填或不填的，不得分。

用于教育、医疗、市政等公共福利事业的房地产不得设定房地产抵押权。（ ）

……

参考答案:(√ )

技能操作实务题型示例及评分参考

四、案例分析题（共2题，每小题10分，共20分）

根据案例分析的内容，答出一个给分点就给分，说的意思不完全一致也会给分，多答不会给分，答错则不给分。

徐某在小区内擦洗车辆的过程中，因窨井盖损坏不稳固，不慎跌入窨井而致五根肋骨骨折，日前，某区人民法院判决小区所在的物业服务企业赔偿徐某医疗费等各项费用4600余元。

徐某系武汉市某小区业主。2012年7月，该小区业委会与大唐物业公司（化名）签订合同，约定该小区物业服务由大唐物业公司提供。合同约定大唐物业公司应按养护计划和操作规程，对房屋共用部位、共用设施设备状况进行检查，发现安全隐患或险情及时排除。  
2013年4月的一个晚上，徐某在小区内擦洗车辆时，因窨井盖损坏不稳固，不慎跌入窨井而致使其受伤，徐某认为，大唐物业公司对小区的安全重视不够，没有对已出现的安全隐患及时排除或采取设置警示标识、防护栏等必要防范措施，导致自己跌入窨井而受伤，大唐物业公司应承担赔偿责任，遂一纸诉状将大唐物业公司诉至法院。

问题：本案中物业企业是否需要承担侵权赔偿责任？（2分）请说明理由。（8分）

【答题要点】

应当承担侵权赔偿责任。（2分）

本案是一起公共区域设施致人损坏的典型案例。窨井设施属小区内的公共设施，物业服务企业作为管理人，对窨井地下设施负有管理、维护义务，应当尽职尽责，及时采取相关措施，消除危险隐患，否则就要承担相应的责任。（3分）

并且窨井致人损害纠纷案采取过错推定原则。《侵权责任法》第九十一条规定：“窨井等地下设施造成他人损害，管理人不能证明尽到管理职责的，应当承担侵权责任。”物业服务企业须就其尽到了管理职责承担举证责任，如举证不能，则推定其有过错。本案中，窨井盖存在损坏的情形，大唐物业公司不能证明其已修复，或采取了有效措施，因此推定其未尽到管理职责，应当承担侵权赔偿责任。（5分）