第一图书网, tushu007.com

<<物业管理职业能力训练>>

图书基本信息

书名：<<物业管理职业能力训练>>

13位ISBN编号：9787512101203

10位ISBN编号：7512101201

出版时间：2010-7

出版时间：清华大学出版社

作者：黄安心

页数：302

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

物业管理行业的快速发展，已使物业管理与物业服务工作成为人们生活中不可或缺的元素。
充满社会期待和市民理想的和谐社区旗帜也在物业管理天空高高飘扬！
政府也好、行业也好、业主也好、学者也好，都在关注物业区域治理规范化问题。
物业服务质量及由此产生的社会波动效应，使人们充分感受到物业管理这个新生事物给人们的震撼。
从小区物业、商业物业，到政府物业、再到工业物业、旧城物业，乃至于所有有不动产和人类开发活动的地方都将会有物业管理服务的足迹！
说到这里，不由得要问：快速发展的物业管理行业，你需要大量人才，但你的人才准备好了吗？
你承载得了这样的大任吗？
事实上，近年来各地不断出现的物业管理纠纷及引发的群体性事件，做出令人不安的回答，也看到物业管理行业的脆弱性。
物业管理如何从计划经济时代的“管制模式”向市场经济时代的“服务模式”转变？
如何由被动的物业“管家”向主动的物业经理人转变？
这需要各类教育机构培养大批具有较强服务意识和管理能力的物业管理人才来实现。
许多物业管理方面的专家、学者对此做了大量的努力，出版了不少类似于工科教育的物业管理实验实训教材，以提高物业管理人员的业务实操能力。
不过，现实的社会更关注物业管理从业人员的职业素质与综合管理能力。
简单说，业务实操能力主要是指物业管理从业人员具备完成岗位专项工作任务所需业务流程和方法的知识及其对这些知识运用的能力。
物业管理与服务涉及的知识面较宽、管理服务工作复杂而烦琐，需要物业管理者具有较好的职业素质和较强的综合管理能力，才能将工作做好，提高管理效率。
因此，物业管理专业教育，教授实操知识固然是重要的，但更需要职业素质培养和综合管理能力开发训练，这样才能适应物业管理服务工作的需要。
其实，强调职业素质与综合管理能力培养，并不是一个理论问题，而是行业发展的需要。
每每与物业管理服务企业高管交流，总会听到一个几乎相同的呼声：希望高校能培养更多职业素质好、综合管理能力强、能吃苦、留得住的项目管理型人才。
大家普遍认为，物业管理行业并不缺少做好专项业务工作专业技术型人才，但缺少掌握一定业务技术知识，又有服务意识、懂管理、会经营的复合型人才。
“物业管理职业能力训练”就是一门应运而生的全新课程，它以物业管理者职业管理能力训练为中心，旨在普遍提高物业管理专业学生和在职人员的职业素养和职业能力，特别是与物业管理业务能力相对应的管理能力。
当然，业务能力与管理能力是难以分开的，管理能力以业务能力为基础，同时放大业务能力的实际工作效能，业务能力使管理能力有了发挥作用的平台，使管理者的成长与成功有了坚实的基础。
不过业务能力和管理能力如果从不同角度进行专业训练，将会使我们的教育和培训更有目的性和针对性。

内容概要

本教材是与物业管理理论、物业管理实务课程相配套的，旨在训练物业管理职业能力的实训、训练课教材。
内容选择与教学栏目设计主要依据高职、高专、开放教育专科物业管理专业学生和物业服务企业中层、基层管理人员管理能力训练的实际需要来编写。
教材主要内容有：物业管理人员素养与能力、项目管理、团队管理、活动策划、沟通谈判、项目理财、客户关系管理、纠纷处理、危机处理、工程管理和项目行政管理。
教村在介绍与能力相关的业务知识时简明扼要，重点放在物业管理职业能力训练的方法技巧上，专注于物业管理专业素质和物业管理能力的提高。
　本教材适合高职、高专、开放教育院校物业管理专业或相关专业学生专业实训、训练时作为实践教学的教材使用；也可以做为物业服务企业员工培训物业管理能力训练课程教材。

书籍目录

第一章　物业管理人员素养与能力　第一节　物业管理人员岗位职责与能力要求　第二节　物业管理人员的专业知识与职业能力的修养　第三节　物业管理人员职业生涯设计与实现　本章小结　问题思考　综合训练第二章　物业服务市场拓展与项目运作　第一节　物业服务市场拓展　第二节　物业服务投标与签约　第三节　物业管理方案编制　第四节　物业服务项目管理 本章小结 问题思考 综合训练第三章　物业服务团队管理　第一节　物业服务团队性质与特点　第二节　物业服务团队的建设　第三节　物业服务团队的任务与实现　第四节　物业服务团队的激励 本章小结 问题思考 综合训练第四章　物业服务策划　第一节　物业管理服务活动策划概述　第二节　物业管理服务总体策划　第三节　主要物业管理服务活动策划 本章小结 问题思考 综合训练第五章　物业服务沟通与谈判 第一节　物业服务沟通概述 第二节　物业服务沟通 第三节　物业服务谈判　本章小结　问题思考　综合训练第六章　物业服务项目理财 第一节　物业服务等级与经费预算 第二节　物业服务经费收支管理 第三节　物业服务收费中的问题及处理　本章小结　问题思考　综合训练第七章　物业服务客户关系管理 第一节　物业管理中的客户分析 第二节　物业客户关系管理方法与应用 第三节　物业客户关系维护　本章小结　问题思考　综合训练第八章　物业服务纠纷处理　第一节　物业服务纠纷概述　第二节　前期物业服务纠纷及处理　第三节　物业公共服务纠纷及处理　第四节　物业经营纠纷及处理　本章小结 问题思考 综合训练第九章　物业管理危机处理　第一节　危机管理概述　第二节　物业服务危机管理　第三节　典型物业管理服务危机处理 本章小结 问题思考　综合训练第十章　物业工程管理第十一章　物业服务行政管理参考文献后记

章节摘录

（2）物业服务活动的主要类型　　物业服务活动主要有业务服务活动、行政管理活动、社区文化活动、商务活动。

业务服务活动，如招投标，前期介入，前期管理，日常管理服务，经营服务，财务管理，人力资源管理，业务演练等。

行政公关管理活动，如与开发商、政府部门、小区居民委员会、业主委员等各方面进行协调等。

社区文化活动，如各种文娱活动，教育培训活动，亲善活动等。

商务活动，如会议活动，展销活动，管理专业公司外包业务，物料采购，租赁管理等。

2.物业服务活动策划的主要内容物业服务活动内容很多，从理论上讲，所有的活动都是有策划的，并需要策划的，但策划也是有成本和条件的。

一个正常的工作人员，其每一项活动都或多或少存在策划的成分，但不一定是创意的策划，即对常规、非重要的一般性工作的无创意的“策划”最多只能算是工作规划或计划，对非常规或重大事项的有创意的策划才能算得上策划。

并且每一项活动都兴师动众、劳神费力的策划是不经济的。

因此物业服务活动内容很多，但不一定要对所有活动都实施有创意的策划。

物业服务活动策划的内容主要包括四个方面：物业管理总体策划、物业管理主要业务活动策划、物业管理公关策划和物业小区文化活动策划。

物业管理总体策划，是对物业服务企业的理念、品牌、形象的策划活动。

物业管理主要业务活动策划，是指物业服务工作中特别需要策划的工作，以使资源利用率优化，达成预期目标，帮助形成自身的核心竞争力，以及实施与其他竞争对手的差异化战略，如市场拓展策划、前期介入策划、管理方案策划等。

物业管理公关策划，是指为营建良好的企业外部经营环境和良好的物业管理服务关系，完善企业外部形象，对与利益相关者的活动进行的策划工作，如物业管理危机公关策划等。

物业小区文化活动策划，是指对围绕小区文化建设相关重要文化活动进行的策划。

如晚会、体育比赛等活动的策划。

四、物业服务活动策划的基本流程与关键环节　　1.物业服务活动策划需要把握的基本的流程与关键环节　　要重视对房地产项目的周详细密的调查，了解城市规划、区域环境状况、项目规划定位、目标客户消费行为、物业营销策略、竞争项目服务配置等具体情况。

……

第一图书网, tushu007.com

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