**四川城市职业学院 2022 年单独招生考试**

**现代物业管理专业技能测试指南**

## 一、考试性质

单独招生技能测试是面向中等职业技术学校考生（对口高职）考生参加的选拔性考试，是单招考试的组成部分。本测试指南适用于中等职业技术学校考生（对口高职）参加现代物业管理专业人才的选拔。

## 二、制定依据

以教育部中等职业学校现代物业管理相关专业教学指导方案为依据，以教育部和四川省教育厅颁布的中等职业学校教学用书目录中本专业有关教材和教辅用书为主要参考材料，目的在于考查考生对所学知识和基础技能的掌握程度，以及考生运用所学知识分析解决实际问题的能力。

## 三、考核方法

采用常规面试与专业技能测试相结合的形式，考官根据考生面试表现独立评分。

## 四、考核要点及形式

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **考核要点** | | **考核形式** | **考核内容** |
| 专业基本素质 | 基础素养 | 自我形象展示：主要介绍本人优缺点、特长及爱好等（自述内容不能涉及个人基本信息）；其次介绍本专业学习情况；以及简要谈谈自己的对物业管理的认识。 | 仪表举止、表达能力、基本素养和逻辑思维能力。 |
| 专业认知 | 专业认知、职业能力倾向、专业潜力。 |
| 专业能力测试 | 物业管理  专业能力 | 包含两个环节：  1.物业设施设备的现场指认；  2.物业服务技能测试。 | 1.物业管理专业基本知识理解能力和掌握能力；  2.对物业设施设备的了解程度；  3.物业客户服务能力和物业投诉处理的能力；  4.通知、告示、公示等物业公文的写作能力。 |

## 五、考核标准及分值

**（一）综合成绩评分标准及分值**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **考核要点** | **考核项目** | **评分标准** |
| 专业基本素质 | 仪表仪容 | 主要考查学生的仪表举止、行为举止等。 |
| 逻辑思维 | 主要考查学生的思维逻辑、心理素养、语言表达能力。 |
| 专业认知 | 主要考查学生的专业认知、职业态度和道德、职业能力倾向、临场应变能力和专业潜力。 |
| 专业能力测试 | 实训室物业设施设备的现场指认 | 1.考生是否具有亲和力，是否具有基本的物业客户服务沟通能力；  2.考生能否了解道闸系统、物业监控设备、小区门禁系统等物业设施设备；  3.考生能否具有有效处理物业投诉的能力；  4.考生是否能够简单的书写停水、停电、收缴物业费通知，公示等物业管理公文。 |
| 物业服务技能测试（现场抽题作答） |

**（二）物业管理技能考核标准及分值**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **技能考核项目** | **技能考核标准** | **分值占比** |
| **自我形象展示**  （时间≤5分钟）  **总分50分** | 1.仪容仪表：举止大方、谈吐得体、自然、优雅，注重礼节礼貌，面带微笑 | 5% |
| 2.逻辑思维：语言表达能力和沟通能力 | 10% |
| 3.专业认知：专业认知、职业态度、职业能力倾向、临场应变能力和专业潜力 | 10% |
| **物业设施设备的现场指认**  （时间≤5分钟）  **总分50分** | 展示考生对物业设施设备的了解程度：指认出建筑设备实训室中的4样设备50分，3样设备40分，2样设备30分，1样设备20分。 | 25% |
| **物业服务技能**  **考试**  依据考官设定的场景站在物业管理人员立场处理问题（随机抽取题目）（时间≤20分钟）  **总分100分** | 1.能站在客户的角度换位思考，对客户的情绪进行引导和安抚 | 5% |
| 2.在沟通过程中，始终保持热情、亲切、真诚，能够有效处理投诉 | 10% |
| 3.能够准确理解客户所表达的服务需求，对客户的服务需求能够从物业专业的角度进行回答 | 10% |
| 4.拟写物业公文（停水、停电、收缴物业费通知，物业费公示，施工告示等） | 25% |

## 六、 其他事项

考生需自备服装，测试所需设备由考点负责准备。

四川城市职业学院

2022年3月