

基于混合式学习的物业管理课程开发

许 琰

(无锡旅游商贸高等职业技术学校,江苏 无锡 214000)

摘要:混合式课程是基于混合式学习,即“教”、“学”、“做”并重,将多种教学方式组合起来,以取得最佳的教学效果。在房地产经营与估价专业物业管理核心课程开发中,提出开发混合式课程作为培养技能的主要课程模式,文章围绕课程开发过程中提出的“教学内容贴近岗位要求”、“教学环境贴近职业环境”、“教学方法贴近学生实际”、“教学评价贴近企业标准”四贴近要求,分析具体做法。

关键词:物业管理;混合式学习

中图分类号:F407.9-4

文献标志码:A

文章编号:1005-2909(2009)05-0086-04

职业教育新一轮课程改革提出了提高学生的创业与就业能力,形成“以就业为导向,以能力为本位”课程体系的要求,在房地产经营与估价专业的核心课程开发中,我们提出开发混合式课程作为培养技能的主要课程模式,混合式课程是基于混合式学习,即“教”、“学”、“做”并重,将多种教学方式组合起来,以取得最佳的教学效果。混合式学习(Blended Learning)的内涵是混合自学和协作学习,混合离线和在线学习,混合多种学习环境,混合多种教学支持,混合多种学习评价,混合多种教学方法等,这个过程既要发挥教师引导、启发、监控教学过程的主导作用,又要充分体现学生作为学习过程主体的主动性、积极性与创造性。

混合式学习在资源应用上,主张灵活应用信息资源和非信息资源;在学习方式上,主张探究学习与接受学习相结合、自主学习与合作学习结合,案例活动与必要的记忆、操练相结合;在交互方式上,主张面对面语言交流与应用网络交流相结合;在师生关系上,主张教师在学习中的主导作用与学生学习主体作用相结合。混合式学习开发过程包含了四个应用层次。

第一个层次:网络学习与传统学习的混合。混合式学习概念的提出最早就是指把传统学习方式的优势和网络化学习的优势结合起来,优势互补,获得最佳的学习效果。

第二个层次:基于学习目标的混合。基于学习目标的混合式学习,不再单一考虑网络教学与课堂教学的因素,在“混合”策略的设计上以“达成学习目标”为最终目标,基于目标的混合式学习根据每种教学媒体和教学手段的特点,判断采用哪些教学媒体或教学方法更好地服务于教学目的,然后在教学中加以运用。

收稿日期:2009-07-29

作者简介:许琰(1974-),女,无锡旅游商贸高等职业技术学校讲师,主要从事房地产经营与估价研究,
(E-mail)xygwh@163.com。

第三个层次：“学”与“习”的混合。学不仅仅只限于行动上的模仿，更为重要的是从存在的事物中接受、归纳、总结这些事物的内在信息，从而形成对事物的了解，是谓知；习则是把自己所了解掌握的的知识运用到实际行动中来，是谓行。学与习其实也就是知与行，只学不习是徒劳的，只行不知则是盲目的，“学”与“习”的混合才是混合式学习的真正内涵。通过“习”将学习的内容应用到实践中去，这是学习更高层次的目的。

第四个层次：“学”与“做”的混合。生活即教育，社会即学校，动手、动脑、动口、试验和操作在学习新知识，特别是在培养学生的各种能力有十分重要的作用，从某种意义上来说，工作本身就是学习。

基于混合式学习课程开发的指导思想和应用层次，物业管理混合式学习课程开发过程应严格遵循“四贴近”的要求。

一、教学内容贴近岗位要求

课程基于物业管理实际工作过程，将物业管理的理论知识和业务技能按照物业管理的工作过程进行工作情景描述和技能讲解训练，提高学生对物业管理基本业务的认知能力和实操能力。理论部分以“基础知识和理论的‘必需、够用’为度；实训部分以‘适应岗位技能要求’为准。根据工作过程和业务流程设计若干项目，以‘项目’贯穿全课程，以‘任务’驱动各项目，把教学内容巧妙地隐含在每个任务之中，让学生带着真实的任务在探索中学习，最终解决问题，开发教学资源，使主流数字资源支持成为重要支持，将数字资源与教材配合使用，相互捆绑，形成整体（集成）解决方案。

网络教学在教学中具有形象、生动、交互性强、易记录、易复制、师生可在时空上分离的特点，在网络平台上扩展的数字资源，设计开发物业管理课程立体化教材，包括网络化的课程学习导航、印刷教材、网页教材、网络化的教师授课录像、网络化的教师课堂多媒体教学 ppt 讲义、光盘版的网络课程，以及在线辞典、在线测验、在线作业等学习资源网络课程。

(1) 网络化的课程学习导航由内容提要、课程资源、学习目标、学习活动建议、学习任务（作业）5 个部分构成，混合式教学模式中，为了满足个别化学习需要，其方式方法、活动方式、学习资源、评价方式多种多样，课程为每个学习单元设计了学习导航，并链接于网络教学平台相应的学习单元前面。

(2) 网页教材是学生进一步扩展学习和深入研读的重要平台。内容设计充分考虑利用动画、文字、

色彩及声音等的呈现特性，尽量做到知识可视化和多媒体化。同时，事先筛选一些好的网站或文献，教学过程中及时开出参考文献，供学生查阅，让学生通过链接直接访问相关的网站，进入任何部分都可进行探究式学习。轻松愉快的交互性技能训练为学生提供了大量机会去发现和利用信息资源解决实际物业服务过程中的问题。

(3) 教师课堂多媒体教学 PPT 讲义和授课录像：在网络教学平台上，供学生在线观看或下载后在电脑上观看。

(4) 光盘版的网络课程：制作光盘版的网络课程，可以单机进行自学，以满足不同学生的需要。

(5) 在线作业：利用“作业模块”，为学生设计了“基础理论”、“实务案例”、“情境问答”等在线作业，教师可对学生作业在线打分或写评语，学生可在线提交并查询作业。此外，还将优秀的作业置于作品展示区或于课堂上借助投影展示，让同学互相观摩，达到共同提高的作用。

(6) 在线测验题库：引入物业管理国家技能鉴定题库，建立课程在线测验题库，题库包括多选题、单选题、简答题、判断题、案例分析、随机问答等，对于客观题，学生提交测验结果后，系统会自动评分；对于主观题，教师可在线批改和评分。通过全面、针对性强的试题辅导训练、考前培训，把自主学习、真实情境、协作学习集成在一起，提高学生参加职业资格考试的应试能力。

课堂教学为了满足学生阅读印刷教材的习惯，为学生提供了物业管理的上岗培训和物业管理职业资格证书培训教材，由中国广播电视大学出版社出版《物业管理基础》《物业管理员》（劳动和社会保障部组织编写）的印刷教材。同时，要求由本校教师与企业生产一线人员合作组成校本教材编写组，结合区域物业管理岗位的要求与企业物业服务过程，编写校本教材，依据工作任务完成的需要，职业学校学生的学习特点和职业能力形成的规律和要求确定课程和知识、技能等内容，强调教材的实用性和适用性，突出实践技能，实现对企业培训的“菜单式”服务，有效地保证学生使用、企业系列培训和专项培训活动的开展。

二、教学环境贴近职业环境

技能的形成一般需经过感知认同、模仿、练习、熟练协调、反馈校正和创新创造几个阶段，要在实践性教学环境中通过反复训练才得以形成，尽可能在真实的工作环境开展教学。专业为营造与物业管理第一线相一致的“职业环境”，在校内实践教学基地建立中要求“物业管理实训室”，依照真实的物业现代企业环境进行构建，按物业公司框架（财务部、人

力资源部、物业管理部、市场部、设备部等),构建“局部职业环境”,配备电话、计算机、办公室自动化设备等,使用不少物业企业正在使用的新视窗社区e家园综合管理软件V5.0,墙壁上的标语“管理无盲点、业主无怨言、服务无挑剔”也巧妙地将“物业管理实训室”的职业特点和教学功能赋于其中。实践教学内容不局限于“技能训练”,还强调突出了“职业素养培养”,要求学生从进入实训基地的第一天起便要努力将自身转换成“企业员工”的角色,自觉培养“企业员工”应具备的职业素质,其一举一动要体现物业企业的形象。

为学生尽早对职业进行准备和行动,提高学生的岗位动手能力和岗位适应能力,在课程的教学安排中,还安排了一周的物业管理实训周,选择了无锡的两家一级资质的物业管理公司,学生分组到公司下设的物业管理处提前开展生产实践,在高度仿真的企业环境中进行能力的培养与职业素质的训导,尤其对物业服务各项业务相互之间的关联性的深入认识,使学生掌握的知识与技能能与市场需求紧密地结合,实训完成后由小组选出代表课堂交流汇报并进行评价,既锻炼学生协作完成任务能力与表达能力,又达到小组间互相交流学习的目的。

三、教学方法贴近学生实际

主要从“教师讲、学生听”转变为“教师指导、学生做”,即:从知识导向到行为导向的转变。行为导向教学法强调通过学生自己的实践或行动来培养和提高职业能力。行为导向作为一种教学思想,实际上包括:模拟教学、案例教学、项目教学和角色扮演等多种具体的教学方法,根据物业管理课程不同的训练目标,突出课程的“核心专业基础”和“技能”属性,选择以下不同的教学方法。

角色扮演法:模拟物业公司管理片段,由学生扮演其中的角色,将角色的言语、行为、表情及内心世界表现出来。如:在讲到“安全管理”时,学生分组一方扮演物业公司的安保人员,另一方扮演装修工人,模拟装修工人强行进入小区时安保人员应如何处理的场景;讲到“入住管理”时,学生根据小组及分工,分别扮演业主与物业公司员工完成入住交房全过程,学生在实际工作的情境中,综合应用客户沟通技巧,掌握业主入住各项流程。

案例教学法:在教师的指导下,根据教学目标和内容的需要,采用案例组织学生进行学习、研究、锻炼能力的方法。课程采用了大量的案例来解读和阐释各种物业服务的核心价值。例如:讲到“客户服务”学习单元时,在课堂上分析“业主对停车费有疑问怎么办”案例,并在课堂上就此物业公司对客户投诉的处理方式以小组的方式展开了讨论;讲到“维修

管理”学习单元时,以“业主装修破坏承重墙处理案例”为案例分析,充分调动学生学习的主动性。案例教学双边活动活跃,互动性强,有利于职业能力培养。

模拟教学:通过在模拟的情境或环境中学习和掌握物业服务的知识、技能及能力,充分利用实践教学基地的“物业管理实训室”,使教学在模拟情境或环境中进行。课程进行计算机仿真模拟,引入的新视窗物业管理系统包括房产管理、客户管理、租赁管理、仪表管理、财务收费、仓储管理等功能模块,这种系统支持多种物业形态,按物业管理公司人事、财务、客服、工程、行政、质量等不同部门人员的工作要求,模拟业主、住户、租户与物业管理企业之间的关系,根据提出的问题要求学生模拟给物业公司内部管理提供全面的解决方案。

项目教学法:师生通过共同实施一个完整的项目而进行的教学活动,是用于学习的工作任务,偏重于掌握业务处理程序和处理现实工作能力的培养,以工作任务模块为中心构建的工程项目课程体系。在物业管理课程中精选教学项目,项目均具有一定难度,不仅是已有知识技能的应用,而且要求运用已有知识解决一定范围内的实际问题,如:业主入住、装修管理、接待服务、物业管理信息系统等项目,实施过程强调学生是主要行为者,教师退居次要位置,起指导、咨询的作用。在项目课程实施中,特别注意计划能力、对物业工作本质的理解和具体的操作技能(做什么?怎样做?为什么?)、做事条理性、交流沟通能力、团队合作能力等主要目标的传授和要求。

四、教学评价贴近企业标准

采用教师评价和学习者互评相结合、过程评价和结果评价相结合、课内评价和课外评价相结合、理论评价和实践评价相结合、用尽可能清晰的行为动词阐述本课程的知识、能力与技能的考核标准,用企业专家的眼光审视办学质量,用社会和用人单位的标准衡量人才培养水平。物业管理课程提出期末与平时测试考评体系重视与行业用人标准的一致性,按照“学历证书与职业资格证书嵌入式”的设计要求确定课程的知识、技能等内容,在考试命题上引入国家职业资格物业管理师与助理物业管理师考试题库,增加主观分析和操作技能训练性试题。本课程考核由形成性考核和终结性考试组成,形成性考核占50%,终结性考核占50%。

(一)形成性考核

物业管理课程网络教学中的在线测试题库中设置形成性考核作业,通过这些习题的练习,逐步加深对课程中各种概念的理解,通过在用人单位的实训培养学生

对物业管理实际问题的分析和解决能力,达到本课程的 教学目的。形成性考核占总成绩的 50%。

表1 形成性考核的因素构成

项目	比例(%)	小项	小项比例(%)
考核作业	30	在线考核作业	100
实习(见习)等集中性实践环节	30	专业指导教师评价	20
		企业评定	50
		小组互评	10
		实训日记与报告	20
分散自主学习	40	自主学习的笔记	20
		小组讨论记录	20
		个人小论文(或调查报告)	20
		上网记录	20
		教师互动记录	20
小计	100		

(二) 终结性考试

本课程终结性考试方式为组织学生全国物业管理员职业资格考试,明确要求该课程学习完成后应取得的《物业管理员》的资格证书(四级),该考试成绩占总成绩的 50%。

物业管理混合式学习课程模式实施有三个必要条件,即:合适的实训场所和设备、科学的小班或分组教学、丰富实践经验的双师型师资。实训场所一方面坚持校企合作,建立校外实习基地,有三家以上合作紧密的资质等级高的物业管理企业,保证实践教学的真实落实;另一方面重视校内实习基地建设。小班教学以目前的招生模式,很难达到要求,只能通过分组与增加指导老师的方法满足。要求“双师型”教师本身应该具备强烈的企业理念,有着丰富企业工作经历,并能够有效保持并合理利用“职业环境”对学生进行有效的、相关的职业素养培养,其目的是学生毕业后进入物业企业能迅速顶岗,达到毕业生与企业“无缝对接”。

由于混合式教学适应职业学校的生源情况,对技能型人才的培养效果显著,所以日益被各国职业教育界与劳动界的专家所推崇,专业在几年的混合式课程专业核心课程开发的探索过程中,实现“教”“学”“做”并重,提高了教师课程开发和教学设计能力,丰富了专业人才培养模式的内涵。

参考文献:

- [1] 黄荣怀,周跃良,王迎. 混合式学习的理论与实践[M]. 北京:高等教育出版社,2006.
- [2] 陈声健,马维启. 混合式学习课程设计与教学成效研究[J/OL]. http://www.360doc.com/content/090410/23/126430_3089215.html.
- [3] 张生. 混合式学习环境下基于学习活动的形成性评价的理论与实践[J]. 东北师范大学,2008(5):2-141.
- [4] 黄荣怀,马丁,郑兰琴,等. 基于混合式学习的课程设计理论[J]. 电化教育研究,2009(1):9-14.

Curriculum development of property management based on blended learning

XU Yan

(Wuxi Higher Vocational School of Tourism and Commerce, Wuxi 214000, P. R. China)

Abstract: Blended courses combine different teaching methods to achieve the best teaching effect. Teaching, learning, and practicing are equally important in the courses. We took blended courses as the main teaching mode in curriculum development of property management for real estate management and valuation major, and analyzed specific practice in the develop process based on four requirements, which were making teaching contents accord with post requirements, teaching environment simulates working one, teaching methods accord with students' aptitude, and teaching evaluation is close to enterprise standards.

Keywords: property management; blended learning

(编辑 梁远华)