

附1：

现代学徒制房地产经营与管理专业2020年级人才培养方案

企业：广东链家房地产经纪有限公司

学校：广州城市职业学院

一、专业名称及代码

（一）专业名称：房地产经营与管理

（二）专业代码：540701

二、招生对象、招生与招工方式

（一）招生对象：仅限合作企业在职员工

（二）招生对象学历要求：普通高中和中职应往届毕业生

（三）招生与招工方式：面向合作企业在职员工，采用自主招生方式择优录取

三、基本学制与学历

（一）学制

二年。实行弹性学制，允许学生在2~4年内修完全部课程。

（二）学历

学生修满学分，并符合毕业条件和要求，可获得高职院校普通专科毕业证书。

四、培养目标

本专业培养与我国社会主义现代化建设要求相适应，德、智、

体、美、劳全面发展，面向广东链家房地产经纪有限公司等行业企业，既能从事一手置业顾问、策划主任、二手房地产经纪人等工作，又能胜任一手房地产销售主管、策划主管、二手门店经理、商圈经理学徒岗位工作，具备房地产销售、咨询、策划和管理必备的房地产营销策划、商圈调查、咨询服务、交易谈判、客户服务等职业能力，具有良好的职业形象、抗压能力、沟通交流能力、团队协作精神以及自主学习能力，在生产、建设、服务、管理第一线的发展型、复合型和创新型的技术技能人才。

五、培养方式

广州城市职业学院与广东链家房地产经纪有限公司等企业面向企业内部在职员工开展联合招生、联合培养，实现校企双主体一体化育人。原则上由广州城市职业学院承担系统的专业知识学习和技术技能训练；广东链家房地产经纪有限公司等企业通过师傅带徒形式，依据专业人才培养方案进行一手房地产销售策划、二手房地产经纪代理岗位技术技能训练，教学任务由学校教师和企业师傅共同承担，采用双导师制共同培养发展型、复合型和创新型的技术技能人才。

六、职业范围

（一）职业生涯发展路径

房地产经营与管理专业职业生涯发展路径

发展阶段	学徒岗位	就业岗位			学历层次	发展年限 (参考时间)
		营销类岗位	技能类岗位	管理类岗位		
V	营销经理/总			营销经理	大专以	3--5

	监			/总监	上	
IV	策划主管		策划主管		大专以上	2--4
	销售主管			销售主管		
	商圈经理 (S层级)			商圈经理		
III	销售副主管			销售副主管	大专以上	2--3
	门店经理 (M层级)			门店经理		
	策划副主管		策划副主管			2--3
II	资深销售顾问	资深销售顾问			高中以上	1--2
	A3-A10级 经纪人	高级物业顾问				
	(见习) 策划专员		策划专员			1--2
I	销售顾问	销售顾问			高中以上	0--1
	A0-A2级 经纪人	见习物业顾问				0--1

注：1. “发展阶段”应依据国家、行业企业的有关规定以及调查分析确定，将职业发展分为若干个阶段，阶段数量因各专业的具体情况而不同。

2. “就业岗位”的分类仅供参考，各专业可以自行分类。

3. “学历层次”只是要明确高职对应的层次。

(二) 面向职业范围

序号	对应职业（岗位群）	学徒目标方向	职业资格证书举例
1	置业顾问	销售主管	房地产营销师（初级）
2	二手房房地产经纪人	门店经理、商圈经理	房地产经纪协理（初级）
3	策划专员	策划主管	房地产策划师（初级）

1. **初始岗位：** 见习物业顾问、置业顾问、见习策划专员

2. **发展岗位：** 策划专员、高级物业顾问、资深销售顾问、策划

副主管、门店经理、销售副主管、商圈经理、销售主管、策划主管、营销经理、营销总监。

七、人才规格

（一）职业素养

职业素养
<p>(1) 素质结构</p> <p>① 遵循“立德树人、德技并修、全面发展”的要求，将思想政治教育、职业道德教育、法制教育、</p> <p>② 实现德、智、体、美全面发展，形成正确的世界观、人生观、价值观。</p> <p>(2) 职业素质</p> <p>① 具有良好的岗位组织能力、交际能力、适应能力、心理承压能力和公关沟通能力；</p> <p>② 具有较强的责任感、事业心和团队精神；遵纪守法、以诚为本的精神；</p> <p>③ 具有从事房地产营销策划、经纪代理等职业岗位（群）对应的职业综合素质。</p> <p>(3) 人文与科学素质</p> <p>① 具有一定的英语阅读和日常会话能力；</p> <p>② 具有互联网+时代背景下良好的信息素养，熟练掌握计算机办公软件应用；</p> <p>③ 具有良好的国学素养；</p> <p>④ 具有工匠精神，善于钻研，勇于创新和实践，具有顽强拼搏和坚韧不拔的精神气质。</p> <p>(4) 身心素质</p> <p>① 具有健康的体魄和良好的心理素质；</p> <p>② 具有良好的分析判断能力和语言表达能力；</p> <p>③ 具有较强的情绪自控能力、责任担当意识、成本控制意识、组织策划能力、学习能力、承压能</p>

（二）专业能力

专业能力
<p>(1) 掌握房屋类别、房屋结构、房屋构造、房地产特性等基础知识；</p> <p>(2) 了解房地产专业知识（房地产与土地、住宅、商品房）；</p> <p>(3) 掌握市场营销常识。</p> <p>(4) 掌握城市规划和小区规划指标；</p> <p>(5) 能使用建筑CAD软件的常见功能；</p> <p>(6) 会看地图，能绘制简易房屋户型平面图；</p> <p>(7) 能识读简单的房屋建筑施工图纸。</p> <p>(8) 房地产专业、行业、职业和岗位认知；</p> <p>(9) 房地产商圈调查：进行房地产市场调查分析，得出专业报告；</p> <p>(10) 房地产咨询与服务：具备客户关系维护管理技能；具备房地产投资顾问咨询与价款测算技能；</p> <p>(11) 房地产交易与谈判：具备价格谈判与促成交易技能；</p>

- (12) 房地产营销策划：能根据模板撰写营销报告；熟知项目营销不同阶段的工作内容；能较好地贯彻执行营
 (13) 房地产执业风险防范：能应用法律法规防范执业风险；能签署和管理房地产交易合同等法律文件；
 (14) 互联网+房地产的应用。

八、典型工作任务及职业能力分析

根据本专业销售主管、门店经理、商圈经理、策划主管目标岗位要求，运用头脑风暴法、文献研究法、专家咨询法、企业调研法、大数据分析法等方法，开展行业企业专家研讨，获得房地产营销策划、房地产经纪代理岗位方向10个典型工作任务，以及全部岗位方向总计21个工作项目，83项工作任务，575条职业能力点。典型工作任务(见下表)及职业能力分析表见附件。

典型工作任务一览表

序号	典型工作任务	工作项目及职业能力要求
1	项目策划管理 (一手房业务)	会组建策划部；制度化管理；会议管理；专业沟通
2	项目前期策划 (一手房业务)	会市场调研；开发项目选择；项目可行性研究；项目前期定位报告
3	项目营销策划 (一手房业务)	会制定营销计划；营销报告撰写；项目定价方案
4	项目广告策划 (一手房业务)	会售楼处设计；楼书设计；DM广告设计；户外广告设计；互联网广告营销
5	项目推广策划 (一手房业务)	会开盘活动策划；品牌签约活动策划；巡展活动策划；节假日促销活动策划
6	推广费用预算 (一手房业务)	会编制推广费用预算表；推广各阶段营销费用预算；推广费用预算的控制
7	营销准备 (二手房业务)	懂政策法规；房屋基础；房地产识图制图；行为规范；制定营销方案；熟悉商圈；
8	房屋交易 (二手房业务)	会接收盘源；拓客；客户接待；交易咨询；交易谈判；费用交割和签订合同
9	售后跟进 (二手房业务)	会银行贷款和公积金贷款；交易过户；收楼
10	销售管理	会团队管理；会销售管控

九、课程结构

本专业的课程体系建构是按照现代学徒制要求，依托房地产经营与管理专业职业能力分析结果，通过组织现代学徒制专家、企业专家、课程专家召开房地产经营与管理专业现代学徒制课程体系构建会议，采用广东省教育研究院倡导的“二维四步五解”方法，引领企业专家、课程专家找出典型工作任务，通过典型工作任务进行一对一、一对多、多对一等转换方法，转换了职业基本素质课程、专业技术技能基础课程、岗位技术技能课程（含毕业设计）、职业岗位能力拓展课程、任意选修课程五个模块，确定了房地产商圈调查、房地产咨询与服务、房地产交易与谈判、房地产营销策划、房地产执业风险防范等5门专业技术技能、岗位技术技能核心课程，并制定了课程进度表。

课程模块		课程名称	课程性质
公共基础课程		思想道德修养与法律基础	必修课
		毛泽东思想和中国特色社会主义理论概论	必修课
		形势与政策	必修课
		国学精粹	必修课
		就业指导与职业生涯规划	必修课
		英语	必修课
		体育	必修课
		创新创业（社会实践）活动	必修课
专业课程	专业技术技能课程	房地产行业认知	必修课
		房地产识图制图	必修课
		房地产产品知识	必修课
		房地产文案撰写	必修课
		房地产新媒体营销	必修课
		互联网+房地产	必修课
		毕业设计或毕业论文	必修课
	学徒岗位	房地产商圈调查★	必修课

	能力课程	房地产咨询与服务★	必修课
		房地产交易与谈判★	必修课
		房地产营销策划★	必修课
		房地产执业风险防范★	必修课
		链家团队管理	必修课
		链家品牌文化	必修课
		岗位实训（一手置业顾问、二手物业顾问、策划专员岗位三选一）	必修课
		房地产经纪协理考证	必修课
	专业拓展课程	链家销售管控	选修课
		办公软件应用进阶	选修课
		房地产策划师（初级）考证	选修课
		学院3门任选课	任选课

十、课程内容及要求

本方案课程设置、学时等符合《关于职业院校专业人才培养方案制订与实施工作的指导意见》（教职成〔2019〕13号）要求。

（一）公共基础课程

主要教学内容和要求

人生价值、爱国主义和核心价值观）
公德、职业道德和家庭美德规范和意识）
意识）

发展观

外交、国际战略等各主题的重大问题

与佛家的人生智慧等内容，具体设计为知理、守礼、明德、知耻、立志、好学、孝亲、诚信、敬业、自然、无为、智慧、慈悲等教

业适应与转换

交互英语听说。

产品介绍、职场沟通、产品介绍、求职招聘、联系业务、推销产品和服务、电子商务、商业调查、商务差旅、参加会展等训练。

羽毛球，体育艺术类项目（健美操、体育舞蹈、瑜伽），太极，健身。

（二）专业技术技能课程

核心课程1		房地产商圈调查			
学期	2	总学时	54	课程模块	岗位技术技能课程
课程名称	主要教学内容		课程技能考核项目与要求		
房地产商圈调查	01-01	市场调研基础	会房地产市场调查（项目布局及供应情况需求容量分析、一手、二手楼盘销售、分析价格走势、物业类型、面积区间分布等）		
			能对购房者行为调查分析，包括购买行为分析、购买动机分析、产品需求分析		
			会地块基本状况调研分析（SWOT分析表、交通调研、周边配套等）		
	01-02	熟悉商圈（新房）	收集周边竞品楼盘数据，能对收集数据进行整理反馈		
			熟知楼盘周边板块市场走势，了解市场情况		
			熟知地理商圈概念（核心商圈、次级商圈、边缘商圈）		
			熟知周边配套，特别是核心商圈6大配套情况（交通、学校、医院、商超、公园、娱乐）		
			熟知代理楼盘竞品情况（一手）：价格、卖点、地理位置		
			能利用“楼盘百科”熟悉商圈和预测市场走势		
	01-03	商圈调研（存量房）	对核心商圈重点房源了然于心（二手）：小区房源、小区、价格情况		
			熟知楼盘属性（土地使用年限、房屋建筑结构、房屋建筑类型、房屋建筑风格、墙体外立面用料等）		
			能熟练描述小区居住体验（容积率、楼间距、环境品质（人车分流、主题广场、景观设计）、绿化率、配套设施、居住人群等）		
			熟知居住成本（水费、电费、天然气、管理费、停车费等）		
			熟知房屋产权性质（商品房、房改房、满五年的经济适用房、回		

		<p>迁房、宅基地“小产权房”)</p> <p>熟知房屋户型(平层、复式、错层、LOFT、坐北朝南、南北通透、动线合理、全明格局、动静与干湿分区)</p> <p>熟知房屋八大要素(价格、楼层、装修、朝向、面积、居室、位置、年代)</p> <p>能熟练应用地理商圈6元素+1楼盘价格+1未来展望的介绍法则</p> <p>熟知交通及行车路线及收费标准和所用时长</p> <p>能描述周边在售房价对比差距、优劣势</p> <p>会商圈实勘, 能根据实勘情况绘制商圈地图</p> <p>能绘制跑盘使用的《楼盘分布图》</p> <p>能利用互联网+技术搜集商圈资料</p>
01-04	实勘盘源	<p>熟知路段及物业所在位置, 项目基本资料, 能给客户指引和介绍</p> <p>熟知区域模型、沙盘、板房位置、看楼通道讲解、样板房讲解, 并能流利讲解</p> <p>会解说项目平面图、户型图</p> <p>能熟记楼盘百问百答(销售口径)、配套、户型、计价下定, 能给客户熟练介绍</p> <p>熟知定价和优惠体系</p> <p>熟知装修及交楼标准</p> <p>熟知楼王的价格差异, 景观区别</p> <p>会收集官方数据、规划、利好政策</p> <p>熟知余货数量、主推户型</p> <p>熟知盘源接收的三证要求</p> <p>熟知相关文本工具使用(业主(租售)委托书, 房屋家电清单等)</p> <p>学会接收盘源的登记要求</p> <p>学会多样渠道的收盘方式(门店收盘、网络收盘、置业会收盘、转介收盘)</p> <p>熟知实勘记录的内容与方法(实勘前、中、后需要记录的内容及格式)</p> <p>学会看小区平面图、户型图, 学懂如何描绘小区平面图及户型图</p> <p>会拍摄小区外景、室内图, 包含照片、视频、360全景3D立体图</p> <p>具备房屋钥匙收取及签署独家委托的话术及技巧</p> <p>会根据具体情况制定看房路线(二手)</p> <p>能根据收集的已成交数据预测房价走势</p> <p>会收集小区业主反馈信息</p>

			会勘察新房盘源的交通路线
			会使用房源钥匙收取的话术
			会填写《楼盘明细表》

核心课程2				房地产咨询与服务	
学期	2	总学时	72	课程模块	岗位技术技能课程
课程名称	主要教学内容		课程技能考核项目与要求		
房地产咨询与服务	02-01	市场拓展	熟知电话销售技巧，能邀约客户看房，记录来访来电信息		
			熟知摆展形式和接待流程		
			熟知渠道拓展的方式方法		
			熟知活动组织流程，能拓展客户		
			熟知广告类型，能通过广告招徕客户		
			能通过参加房展会和各类展会挖掘潜在顾客		
			具备熟人转介推广和沟通能力		
	02-02	客户接待	遵守销售中心考勤制度，守时高效，遵守公司规定上下班打卡		
			能按时参加公司早晚会、各项会议，并做好会议记录，按会议要求工作		
			能按照标准流程迎宾接客		
			熟知商务礼仪知识，注重仪容仪表接待客户		
			能在现场对来访客户做日常接待、记录工作		
			能熟练介绍沙盘和样板房		
			能与客户充分沟通，提炼客户需求		
			能根据客户需求和预算匹配客户满意的户型		
			能用销售技巧，说服客户现场确定购买		
			能对来访客户做好跟进服务		
			能对销售及考核数据进行统计及整理归档		
			能做好销售中心现场销售物料的维护工作		
	能协助销售中心现场做好接待轮排监督				
	能对销售中心现场的环境卫生进行维护				
02-03	商业按揭及公积金贷款	熟知按揭知识，能正确回答客户按揭咨询			
		会办理商业性个人住房贷款：申请条件、首付比例、贷款成数、偿还比率、贷款额度、贷款利率、贷款期限、还款方式、担保方式、贷款流程			

		<p>会办理住房公积金贷款：申请条件、首付比例、贷款成数、偿还比率、贷款额度、贷款利率、贷款期限、还款方式、担保方式、贷款流程</p> <p>熟知房地产抵押的一般规定：房地产抵押的主要类型、优惠政策、房地产抵押规定、不同性质、不同类型房地产抵押规定</p> <p>会办理房地产抵押权设立和涂销业务</p> <p>会个人住房贷款代办咨询服务：沟通接洽、签订个人住房贷款代办服务合同</p> <p>能提交代办个人住房贷款资料：拟定贷款方案、协助准备贷款申请资料</p> <p>会使用个人住房贷款代办服务业务文书：代办合同、借款合同、抵押合同</p> <p>会计算首付款和贷款额度：首付款计算、贷款额度计算</p> <p>会计算还款额：等额本息还款方式的还款额计算、等额本金还款方式的还款额计算</p> <p>会联系银行评估物业价值</p> <p>会协助银行审查客户贷款资质</p> <p>会落实客户征信资格和贷款资格</p> <p>能组织买卖双方签署按揭合同</p> <p>能协助客户落实银行出具同贷书</p>
02-04	收楼须知	<p>熟知收楼流程，能接待引导客户完成收楼手续</p> <p>能陪同客户办理收楼手续，正确解答客户疑问</p> <p>会收集收楼意见，并能进行提炼反馈</p>
02-05	新房咨询讲解技巧	<p>掌握项目话术速记方法与技巧</p> <p>熟知项目讲解步骤与相关细节</p> <p>能按标准拍摄项目与房源图片</p>
02-06	存量房交易流程	<p>能协助客户完成存量房买卖交易流程（签署网络合同、网上预约递件、递件、核定税费、完税、领取回执、房管部门审核、领证）</p> <p>能协助客户完成存量房租赁交易流程</p>
02-07	存量房需求理解与匹配	<p>能结合房地产宏观调控政策，正确回答客户需求提问，掌握10大重点技巧（价格、居室、朝向、面积、楼层、位置、年代、装修、支付方式、动机）</p> <p>具备挖掘客户真实购房动机及匹配合适房源的能力</p> <p>能根据不同场景灵活应用销售话术</p>
02-08	存量房带看服务技巧	<p>熟知带看前准备（3大电话准备、文本资料准备、带看路线准备、一次带看多套房源）</p> <p>熟知带看中步骤（礼貌问好、签署“看房纸”、小区讲解、上楼技巧、进屋关门、房中有序呈现、激发客户兴趣、明显缺点纰漏、促销配合、检验离开）</p>

			熟知带看后工作（领客户回店技巧、计划洽谈与意向金收取、业主电话及信息客户、分析与总结、更新系统信息）
			熟知带看过程中重要的事项及解说重点

核心课程3				房地产交易与谈判	
学期	3	总学时	72	课程模块	岗位技术技能课程
课程名称	主要教学内容		课程技能考核项目与要求		
房地产交易与谈判	03-01	消费者行为决策分析	能应用消费者心理学原理，借助项目卖点引导客户成交		
			熟知一般购房者行为决策场景（示例），发现客户的成交信号		
	03-02	新房项目定金收取技巧	临定与齐定的概念		
			定金收取的形式、收款单位、收据形式		
			定金的条款说明及注意事项		
	03-03	新房合同签订流程及须知	熟知签认购意向书的流程，能指引客户签订		
			熟知购房合同的签定流程，能正确指引客户		
			熟知合同法基本知识和新房交易的合同类型		
			能解答客户疑问，并正确签定和办理购房合同手续		
			认购意向书与购房合同的正确填写实操及注意事项说明		
	03-04	交易后续须知讲解	购房合同、购房发票领取跟进		
			银行按揭办理及每月还款提醒		
			会使用一站式服务系统并教会客户使用		
			收楼：熟知收楼流程，接待引导客户完成收楼手续；陪同客户收楼手续办理，正确解答客户疑问；收集收楼意见，并进行提炼反馈		
	03-05	房屋控价与房客议价方法与技巧	具备房屋控价的能力（邀约控价、带看控价、缺点控价、费用控价、其他控价）		
			熟练应用房客议价方式（行情分析、动机分析、竞品分析）		
			能进行有针对性的交易谈判		
	03-06	巧取意向金及精密签约	具备巧取意向金的谈判方法及技巧		
			熟知精密签约的步骤（锁定对方、打预防针、落实交易文件、邀约顺序、设备工具准备、签约技巧、预备方法）		
			熟知精密签约前中后的细节及注意事项		
	03-07	交易过户及收楼须知	熟知办理房屋过户的步骤及办理细节		
能根据房屋过户中的时间节点跟踪相关部门的办理进度					
熟知在突发情况的处理办法					
在物业交割时，能陪同交易双方清点家电、检验电、厨、卫设施，抄电、水、煤表，掌握清算费用的方法及技巧					
能预见和防范收楼风险					

核心课程4	房地产营销策划				
-------	---------	--	--	--	--

学期	3	总学时	72	课程模块	岗位技术技能课程
课程名称	主要教学内容		课程技能考核项目与要求		
房地产营销策划	04-01	市场调研实勘	会调研竞争对象（类型、产品、营销水平、楼盘综合素质），并形成调研报告		
	04-02	开发项目选择	能贯彻执行公司开发城市选择策略（经济、政策、文化、环境、供需、购买力）		
			能贯彻执行开发地段选择策略（地段选择因素、地段选择原则）		
			能贯彻执行开发管理模式选择策略（比较开发管理模式，结合地块情况选择最优）		
			能贯彻执行开发项目融资方案选择策略（银行贷款、合作开发筹资、预收房屋筹资、信托（股票）筹资）		
	04-03	项目可行性研究	熟知可行性研究事项（市场可行性分析、规划方案优选、财务可行性分析、风险评估等可行性分析）		
			能协助制作可行性研究报告（开发项目概况及计划、资金筹集与供给方式、房地产开发项目的财务评价、房地产开发项目的风险分析、项目安排、结论等）		
	04-04	营销报告撰写	会根据模板撰写项目总营销提案报告		
			会根据模板撰写营销年度营销执行案		
			能独立完成各项报表，包括周报、月报、半年报、年报		
	04-05	项目定价方案	能协助撰写并汇报定价报告		
			能协助完成价格表制定（推售总金额汇总、销售均价、价格区间、折扣控制系数表、单户价格推导系数表、每户价格明细表、销售面价、实收价格）		
	04-06	售楼处设计	能贯彻执行售楼处的选址原则		
			熟知售楼处的功能设计（接待、展示、洽谈、签约、休闲、办公）		
			熟知售楼处的布置要求（柜台和桌椅高度与宽度、户外灯光、接待电器等）		
			熟知售楼处装修的细节（室内布置、室外布置、景观设计布置）		
			熟知售楼处与样板房的位置设计（4类型）		
			熟知样板房设置要点（居家环境、数量控制、电梯通道包装、户外板房、安全设置、切合主题、充分利用空间）		
			熟知样板房包装要点（重视太太与小孩的意见、满足人们艺术追求、样品即精品原则、迎合客户需求）		
	04-07	楼书设计	熟知楼书的内容设计（开发理念、项目特色、项目概况、位置交通、项目环境、生活配套、规划设计、户型介绍、会所介绍、物业管理介绍、物业文化介绍、建筑装饰材料介绍等）		
			熟知楼书类型（普通楼书、电子楼书）		
了解楼书设计（封面、封底、扉页、设计尺寸）					
熟知楼书文案撰写（4要点）					

		熟知多页楼书设计要点（4要素）
		熟知国家相关法律法规要求
04-08	DM广告设计	熟知DM的种类（传单型、手册型、卡片型）
		熟知DM设计要点（视觉冲击、内容创造、提升信任度、整体设计）
		熟知DM使用技巧（15项使用技巧）
04-09	户外广告设计	熟知户外广告的类型（路牌、霓虹灯、车身、悬挂、电子屏）
		了解户外广告的设计原则（视觉吸引力、独特的创意、情理交融）
04-10	开盘活动策划	熟知开盘前准备工作（开盘人员准备、开盘物资准备（销售文本及资料、室外展示物料准备、室内展示物料准备7项要求）、）
		熟知开盘前的媒体宣传（宣传日程表制作、确认媒体数量及名单、结合主题媒体邀请名单、其他注意事项）
		熟知开盘区域功能设置（等候区、选房区、休息区、销控区、财务区、签约区）
		熟知开盘策划方案的定位及制作（4方法）
04-11	品牌签约活动策划	熟知签约前筹备工作（确定接待规格拟定接待方案、确定邀请对象并发放会议通知、选择签约会场、现场服务准备、会前细节记录）
		熟知签约现场的布置（室内、室外、签约座位安排）
		熟知签约活动策划书的制作（名称、背景、目的、意义、目标、资源需要、活动开展、经费预算、注意的问题及细节、负责人及主要参与者）
		熟知签约仪式的正式程序设置
04-12	巡展活动策划	熟知巡展的特点（6要点）
		熟知巡展人员安排（人员分工安排表制作）
		熟知巡展物料准备（物料清单表制作）
		熟知巡展活动区域区分（品牌形象展示区、销售洽谈区、顾客接待区、主题体验互动区、后期区）
		熟知制订巡展计划方法（确定目标、选择地点、编排内容）
		熟知选择巡展场地技巧（场地调研、场地开敞设计）
		熟知巡展实施策略制定方式（城市选择策略、外包式的组织策略、借势策略）
04-13	节假日促销活动策划	熟知节假日促销的主要工作内容（促销、广告、路演）
		熟知节假日促销物资准备（宣传品制作、活动场地准备、促销前的预算）
		熟知节假日促销人员准备（人员落实4方法、4要求）促销派单管理要点）

			熟知确定节假日促销主题方法（7要点、4注意）
			熟知节假日促销管理方式（5要素、4方法）
			熟知节假日促销管理手段（15种常用手段）
	04-14	编制推广费用预算	熟知推广费用构成
			熟知推广费用预算的编制程序
			熟知编制推广费用预算的方法
			熟知相关表格制作方法（销售道具费用预算表、销售中心、样板房、临时接待中心包装费用预算表、媒体广告推广费用预算表、推广活动费用预算表，总支出预算表）
	04-15	推广各阶段营销费用预算	熟知品牌导入取方式（阶段特征、社会热点、广告投放及活动）并执行
			熟知开盘销售期（阶段特征、社会热点、广告投放及活动）并执行
			熟知中盘（加推）销售期（阶段特征、社会热点、广告投放及活动）并执行
			熟知尾盘销售期（阶段特征、社会热点、广告投放及活动）并执行
	04-16	推广费用预算控制	熟知推广费用预算管理的原则（3原则）
			熟知推广费用预算控制的内容（步骤、额度、使用、支出）
			熟知推广费用预算管理奖罚机制（3要点）
			熟知推广费用过程控制、反馈要点（3部分）

核心课程5		房地产执业风险防范			
学期	2	总学时	54	课程模块	岗位技术技能课程
课程名称	主要教学内容		课程技能考核项目与要求		
房地产执业风险防范	05-01	政策法规	熟知房地产法律法规：物权法律制度与房地产法；我国房地产法的渊源体系、基本原则与历史沿革；房地产法律关系与构成要素		
			熟知土地管理法律制度：包含土地制度、建设用地制度、征用拆迁制度等		
			熟知物业管理法律制度：包含物业管理主体及其基本的权利和义务；物业管理条例及其规定的基本制度；物业管理纠纷调处		
			熟知房地产交易法律制度：房地产转让法律规定；房地产抵押法律规定；房屋租赁法律规定；房地产典当、赠与、交换法律规定；商品房预售与销售法律规定；房地产中介服务与房地产市场管理法律规定		
			熟知房地产法规实务处理：房地产纠纷处理：土地所有权与使用权；土地有偿使用、出让、转让、租赁、抵押；房地产开发经营；城市房屋拆迁；房屋买卖、预售纠纷处理		
			熟知国家房地产管理有关政策文件		

			熟知最新《婚姻法》《合同法》《继承法》《广告法》等房产相关的其他法律常识
			会房地产购房资格相关规定
			会学区房政策相关知识
	05-02	签订合同	会签署认购意向书的流程，能指引客户签订
			熟知销控流程，能准确核对销控
			熟知交定金的流程，做好沟通协调，能引导客户交定金
			熟知购房合同的签定流程，对客户进行正确的签约指引
			熟知合同法，熟悉新房交易合同类型，能解答客户疑问，正确签订和办理购房合同手续
			能为客户购房变更手续，解答客户疑问
			能为客户换房、换名、退房，解答客户疑问
	05-03	行为规范	熟知业务承接规范：重要信息告知、签订书面合同、实地查看编制房屋状况说明书、房地产经纪服务业务和代办业务分开、业务联合承接及转委托规范
			熟知业务办理规范：真房源上架规范、商机管理规范、客户带看管理规范
			熟知服务费用收取规范
			熟知资料签署和保存规范
			熟知信息保密规范
			其他行为规范：处理与同行关系的规范、处理与社会关系的行为规范
	05-04	责任（安全）意识	外地出差能确保人身财产安全
			对房地产项目进行实地勘察时注意个人安全，进工地前能做好各种安全措施
			签订项目保密协议，需对项目信息保密
			具备急救、自救常识

说明：

1、主要技术技能课程从专业技术技能基础课程、岗位技术技能课程、职业岗位能力拓展课程中选取主要课程填写。原则上主要课程不超过8门。

2、“课程模块”一栏填写课程对应的课程模块。

注：“对接典型工作任务及职业能力”填写典型工作任务和职业能力编码，编码与附件的职业能力分析表对应，学科课程除外。

（三）学徒岗位能力课程

主要岗位课程1	链家团队管理
---------	--------

学期	2	总学时	63	课程模块	岗位技术技能课程
课程名称	主要教学内容		课程技能考核项目与要求		
链家团队管理	06-01	团队管理	熟知管理常识，能应用于岗位工作中		
			熟知部门职能及组织架构		
			能编写定岗定编内容		
			会利用面试技巧组建团队		
			胜任销售中心的日常行政管理		
			熟知公司规章制度和案场管理流程，能对销售团队进行岗前培训、销售技巧培训		
			能对销售中心早晚例会的组织工作，并将记录反馈给经理		
			能对销售团队进行考勤与排班管理		
			能对项目人员进行住宿安排及宿舍管理		
			熟知公司申请名片流程，确保团队成员的名片使用		
			能对团队人员的工服进行申领		
			熟知公司的绩效考核流程，能对下属进行绩效考核和评估，能进行绩效反馈指导		
			能培养新人，激励团队		
			熟知选拔成员方式及晋升过程		
	熟知制度化管理方法				
	06-02	销售管控	能与开发商进行良性沟通，争取合作的有利条件		
			能对销售业绩目标进行分解，指导团队成员完成各项业绩目标		
			会定期组织各类营销会议，提交各类销售报表和意见汇总		
			掌握高效会议秘诀，熟悉会议步骤及内容		
			能对来访、来电客户及各类销售数据进行归纳总结，对销售业绩分析总结		
			能对客户、销售及签约回款情况监管，做好跟进表，及时反馈给经理		
			能针对销售合同解答客户疑问		
			能对现场销售资料：文件、销控、售价表、优惠折扣等政策执行管理		
			能熟练操作公司的客户管理系统，指导团队进行客户复盘		
			能监管客户满意度，接待处理问题客户		
			能熟练操作公司的明源销售管理系统和录入企业微信系统，确保销售数据准确无误		
能做好项目佣金整理、核对、追收工作					
熟练掌握销售技巧，能协助团队成员促进关键客户的成交					
能对销售现场进行监督，处理突发情况					
能与开发商对接核对销售报表，确保佣金正确并按时回收					

			能执行销售策略及汇报工作效果
			能与内外部顺畅沟通
			熟知活动策划的工作流程，能配合策划类活动执行
			能分析销售业绩并给予营销策划专业建议
			熟知各类型销售渠道，能进行有效拓展
			具备统筹多个楼盘的管理能力
			能高效接待团购客户和重点客户
			能拓展新的合作项目
	06-03	策划进阶	能根据营销现状，提供营销解决方案
			能提炼项目卖点
			能提炼项目解说词并对销售进行培训
			能监控及汇报市场情况，提出推广、销售方案的建议
			能对策划案提出意见，并协助实施完成
			能熟练演讲汇报并独立提案
			能协助领导制定营销计划
能协助领导进行资金预算			

主要岗位课程2		链家企业文化			
学期	1	总学时	36	课程模块	岗位技术技能课程
课程名称	主要教学内容		课程技能考核项目与要求		
链家企业文化	07-01	走进链家	体验链家品牌、历史及文化		
			品读链家使命、愿景、价值观		
			了解链家业务体系		
			熟知链家房服四大业务体系		
			熟知链家的一二手联动操作体系		
			熟知链家人才培养及晋升机制		
			宣讲链家服务理念与社会责任		
	07-02	人事规章制度&线上平台操作	熟知链家人事规章制度		
			熟知人事架构与关键人情况		
			熟知OA系统、企业微信、HR员工自助操作		
			熟知业务平台工具使用（如带看报备申请、明源、旧OA、钉钉等）		
	07-03	管理服务规范与行为规范	熟知早晚会制度规范		
			熟知链家门店的规则制度要求标准		

			熟知链家案场的规则制度要求标准
			熟知门店电脑、电话使用规范及工具使用
			熟悉和遵守公司宿舍管理规定
			熟悉销售现场卫生管理规范及准则
	07-04	链家服务礼仪	练习正确使用链家销售电话礼仪
			能按照链家要求规范服饰搭配与着装标准
			练习日常商务礼仪规则（交换名片、乘车、电梯、就餐等礼仪规范）
	07-05	时间管理	学习时间管理的四象限
			学习在工作中正确应用时间管理
			熟知公司各个时间节点需要完成的工作，提高执行力
			学习在工作中熟练应用时间管理的技巧
	07-06	目标管理	熟知目标管理的理论原理及重要性
熟知目标管理在工作中的应用价值			

主要岗位课程3	岗位实训（一手销售顾问、二手物业顾问、策划专员岗位三选一）				
学期	4	总学时	144	课程模块	岗位技术技能课程
课程名称	主要教学内容			课程技能考核项目与要求	
岗位实训	08-01	一手销售顾问、二手物业顾问、策划专员岗位实训（三选一）		“教学做”一体化，理论与实践结合	
				能遵守公司各项规章制度和管理细则	
				能按照主管领导的要求完成工作任务	
				能完成公司的阶段性业绩考核目标	
				能积极完成各项岗位工作任务	
				训练客户服务意识和主动解决问题能力	
				工作积极主动性，能够加强团队协作	
				取得任职岗位需要的职业资格证书	
在岗位实训中完成学校人才培养方案规定的各项学习任务					

注：“对接典型工作任务及职业能力”填写职业能力编码，编码与附件的职业能力分析表对应，学科课程除外。

十一、教学安排

(一) 二年制：房地产经营与管理专业现代学徒制课程体系构成及教学进度表

课程类别	序号	课程名称	学分	总学时	各学期周数、学时分配				教学场所 学时分配			评价方式
					1	2	3	4	学校	网络	企业	
					20	20	20	16				
职业基本 素质课程 (必修)	1	思想道德修养与法律基础	4	72	4				√			①
	2	毛泽东思想和中国特色社会主义理论概论	4	72	4				√			①
	3	形势与政策	2	36	2					√		④⑥⑦
	4	国学精粹	1.5	27	1.5					√		①⑤
	5	就业指导与职业生涯规划	2	36	2					√		②⑧⑩
	6	英语	4	72	4					√		①④
	7	体育	4	72	4						√	②⑤
	8	创新创业(社会实践)活动	2	36			2				√	②③⑤⑥⑦⑧⑩
		小 计		23.5	423	21.5	0	2	0			
专业技术 技能基础 课程 (必修)	1	房地产行业认知	1	18	1						√	③④⑥⑦
	2	房地产识图制图	3	54	3				√			①②⑤
	3	房地产产品知识	4	72		4					√	①②③⑨
	4	房地产文案撰写	3	54			3			√		②③⑤⑥⑧⑨⑩
	5	房地产新媒体营销	3	54			3			√		②③⑤⑨⑩

	6	互联网+房地产	3	54				3		√		②③⑥⑨	
		小 计	17	306	4	4	6	3					
岗位技术 技能课程 (必修)	1	房地产商圈调查★	3	54				3		√		②③⑤⑥⑨	
	2	房地产咨询与服务★	4	72				4		√		①②③④⑤⑦⑧⑨⑩	
	3	房地产交易与谈判★	4	72				4		√		①②③④⑤⑦⑧⑨⑩	
	4	房地产营销策划★	4	72				4		√		①②③④⑥⑦⑧⑨⑩	
	5	房地产执业风险防范★	3	54				3		√		①②③④⑥⑦	
	6	链家团队管理	3.5	63				3.5		√		③④⑦⑨	
	7	链家品牌文化	2	36	2					√		①③④⑦⑨	
	8	岗位实训（一手置业顾问、二手 物业顾问、策划专员岗位三选一 ）	8	144					8		√		②③④⑤⑥⑦⑨⑩
	9	房地产经纪协理考证	3	54						√		①⑤	
	10	毕业设计	6	108					6		√		②③⑥⑦
		小 计	40.5	729	2	16.5	8	14					
职业岗位 能力拓展 课程 (选修)	1	链家销售管控	2	36				2		√		②③⑤⑩	
	2	办公软件应用进阶	2	36				2		√		②⑤	
		小 计	4	72	0	0	4	0					
任意选修 课程 (选修)	1	房地产策划师（初级）考证	3	54				3		√		①⑤	
	2	学院3门任选课	6	108				2	2	√		①⑥	
		小 计	9	162				2	2			5	

		合 计	94	1692	27.5	22.5	22	22				
--	--	-----	----	------	------	------	----	----	--	--	--	--

说明：

（1）职业基本素质课程、专业技术技能基础课程、岗位技术技能课程为必修课。职业能力拓展课程、任意选修课程为选修课，共设置了12个选修课学分。

（2）学分计算：理论教学（包括集中授课、在线学习）18学时为1个学分；在岗培养（实践教学）以周为单位计算，每1周（折合18学时）为1个学分；任务训练（实践教学）按完成任务作品的质与量计算。

（3）考核方式：①理论考试；②任务考核；③岗位考核；④面试；⑤现场操作；⑥提交报告；⑦汇报答辩；⑧技能竞赛；⑨客户满意度评价；⑩绩效考核。

（4）专业核心课程在课程名称后面加“★”标注。

（二）工学交替的教学组织进度安排表

对招生招工同步的学生，学生（学徒）在岗学习工作原则上不少于50%；对于先招工后招生的企业在职员工，校企探索创新教学组织实施模式、教学过程管理与工作过程管理相融合，体现工学交替、交互训教。本项目属于第二种情况。

十二、教学基本条件

（一）学校条件

1. 学校导师条件

学校导师的职业教育经验及工作经历，对现代学徒制人才培养模式内涵的认识和理解，是制定现代学徒制人才培养方案、构建课程体系、教学组织实施等各环节的重要因素。学校导师应具备以下条件：

（1）具有高等学校教师资格证书，具有良好的职业道德修养，爱岗敬业，有较强的工作责任心；

（2）本科以上学历，讲师以上职称，具有房地产专业领域相关职业资格，原则上应当具有行业企业相关岗位工作经历和实践经验；

（3）专业核心技能课程授课教师应由经过学院“双师”素质教师认证的具有5年以上职业教育经验的中级以上职称骨干教师担任，且应连续3年独立完成至少两门专业主干课程教学任务；

（4）具有创新性思维和运用专业知识解决实际问题的能力，教学思路清晰、教学方法、手段与内容能够满足学徒岗位技术能力提升的要求；

（5）具有深厚的专业理论、较强的专业实践和技术服务能力，

了解房地产行业发展及市场需求，熟悉本专业学生主要就业岗位的典型工作任务及职业能力要求。

按照职业教育“校企精准对接，精准育人”的工作要求，基于广州城市建设职业教育集团平台，房地产经营与管理专业与国内房地产行业顶尖企业易居中国、链家集团、中海地产、碧桂园广清区域、绿地集团、方圆房服集团，以及中原地产、合富置业、粤海集团、广州市国土规划系统、广州市房地产中介协会、广州市白云区不动产服务协会等20多家企事业单位签订了校企合作实习实训基地协议，校企共同制定人才培养方案，共同开发课程，校企师资互派，教学资源共享。

目前，房地产经营与管理专业共享城市建设工程系专业群内31名校内兼课教师和广州城市职业学院基础教学部20多名职业基本素质兼课教师，同时建立了40人的企业兼职教师库，这些来自上述基地企业管理岗位、专业技术岗位、一线业务岗位的能工巧匠型兼职教师，岗位技术能力突出，具有五年以上工作经验，通过系统培训已具备较好的职业教育教学能力，足以为现代学徒制人才培养提供专兼结合的师资队伍支撑条件。

2、校内实训室

校内实训必须具备房地产营销策划、房地产经纪代理、工程制图等实训室，目前，主要设施设备及数量见下表。

房地产经营与管理专业校内实训室一览表

序号	实训室名称	主要实
1	工程制图实训室	工程识图；建筑CAD绘图；房屋户型图设计实训
2	房地产营销策划与展示中心	房地产产品策划；房地产投资开发综合实训、营销策划综合实训、房地产
3	房地产综合实训室	房地产投资分析、房地产评估综合实训、编制建筑工程预算、招投标模拟

4	房地产交易仿真实训中心	房地产交易流程实训；房屋带看实训；沙盘与样板房讲解实训；房地产交
5	物业管理实务综合实训室	物业管理综合实训、长租公寓运营管理、停车管理、电梯运行管理、消防
6	物业客户服务中心实训室	客户关系管理；房屋竣工验收；收楼入伙模拟实训

（二）企业条件

1. 企业导师条件

广东链家房地产经纪有限公司设置有高级别的人力行政管理中心，拥有稳定的导师团队，常态化开展新员工入职培训、岗位基础类、提升类培训和特训营及考核。

企业导师的聘任条件为：

（1）具有良好的职业道德和团队协作能力，良好的师德、突出的技能和自主学习能力；

（2）能执行学校的教学管理规定，遵守校企教学规章制度；

（3）具有5年以上企业岗位工作经历，大专以上学历、房地产经纪执业资格或企业培训师资格或业务部门主管以上岗位职务；

（4）具有企业人力资源管理、技术服务、技术培训等岗位丰富工作经验的管理骨干、技术骨干或专业技术能力突出的一线优秀员工不受上述学历、职称、职务限制。

广东链家房地产经纪有限公司部分企业导师名单

序号	姓名	性别	学历	职务	专业特长
1	彭仕浩	男	本科	广州链家研究院负责人	房地产市场营销策划、宏观政策解读、企业运营分析
2	李国燕	男	本科	运营大区总监	房地产基础知识、房地产商圈调查、岗位实训系列课程
3	杨传龙	男	本科	运营大区总监	消费者行为分析、FABE法则，高效团队管理
4	黄令涛	男	本科	运营招聘部经理	职业规划、大学生职业启航、大五性格分析、面试技能提升
5	刘晓龙	男	本科	人才发展部经理	销售心理学、房地产基础知识
6	赵珣	男	本科	组织策略部高级顾问	人力规划设计、组织设计策略

7	麦华慧	女	本科	薪酬绩效部经理	高绩效运营、人事法规制度
8	汪梦霞	女	本科	运营管理中心高级顾问	房地产市场分析、经纪人高效行程

2. 岗位培养条件

链家集团，成立于2001年，是房地产服务行业最大的数据驱动全价值链房地产服务平台。链家业务涵盖二手房、新房和租房等房地产交易服务领域，发起成立“独角兽”贝壳网，链家“楼盘字典”是国内最大的真房源数据库，全面应用AI配房、VR看房等数字信息化应用，年GMV超万亿元。目前，链家已进驻上海、北京、广州、深圳、天津、成都、南京、大连等28座城市，门店数量超过8000家，置业顾问超过11万名。

2015年链家进入了广州，同年9月7日广州链家正式成立。2016年推出二手房交易四大承诺，解决买二手房的四个风险；2017-2018年，又不断扩充承诺项目，至2018年底正式形成“二手房九大服务承诺”，全面覆盖买二手房过程中99%以上的风险，成为市场上指名度、美誉度最高的中介品牌。

广东链家房地产经纪有限公司成立于2000年6月30日，注册地位于广州市越秀区农林下路5号亿达大厦，经营范围包括房地产中介服务；房地产咨询服务；软件开发等，拥有323处分支机构。亿达大厦为链家自有物业，大厦5-10楼设计了规模不一的10多个多媒体会议室，可由集团人力行政管理中心统筹安排相对固定的场地用于公司对学徒进行集中教学安排使用。亿达大厦多媒体会议室场地布局合理，教学设施设备先进，可满足课程教学及岗位技能考核要求。同时，广东链家旗下直营门店近300间，遍布广州各个行政版块，专业经纪超过5000人。为公司开展房地产经营与管理专业现代学徒制人才培养提供了充足的教学

场地资源和优越的设施设备条件。

公司岗位培养制度完善。公司人才培养体系独立、内容完整。公司建立了定期开展职业岗位能力提升的机制。如企业文化培训、企业管理培训、职业礼仪培训、服务操作流程和技术规范培训、职业素质提升培训、职业心态调整与潜能开发培训等。公司人力行政管理中心严格进行课程管理（教学计划、培养对象、教学形式、课件、教材等）、师资管理（师资选拔、讲师定级）、岗位职业能力考核评价管理等。课程及教学形式丰富，学习形式有集中教学、导师在岗带教培训等。

十三、教学实施建议

（一）教学要求

公共基础课要符合教育部有关教学基本要求，重在培养学生的文化素养，服务学生专业学习和终身发展，突出“以学生为中心”的理念，强调学以致用，为学生综合素质的提高、自我学习能力提升、职业素质的形成和可持续发展奠定基础。专业技术课程和岗位技术课程的教学按职业岗位群的能力要求，充分体现双主体育人、双场所教学、校企一体化的现代学徒制特征。在教学过程中，通过利用网络手段和数字化资源，尽量采用行为导向的项目导向、任务驱动、任务训练、模拟教学、角色扮演、案例分析等教学方法，教学内容与安排遵循学徒认知规律及适合学徒工学交替的学习要求，发挥校企导师各自的优势、通过课程教学、基本技能训练、岗位培养，不断提高学生的专业技术能力和综合素质，满足企业岗位需求。

（二）教学组织形式

根据校企岗位培养条件，采取全程岗位培养的教学组织形式：通过学校、企业、网络三种教学场所，校企双主体共同完成职业基本素质课程、专业技术技能基础课程、岗位技术技能课程（含毕业设计）、职业岗位能力拓展课程、任意选修课程五个模块的学习，并完成毕业设计任务。在校学习和网络学习的教学任务安排以学校导师为主，在企业岗位学习期间，教学任务安排以企业导师为主。

（三）学业评价

校企双导师共同制定考核评价标准，形成以学生、学校、企业、客户共同评价的考核评价体系，考核评价应以专业技术能力考核及客户评价为主，考核中不仅关注学生对房地产策划、营销、管理、服务的理解和技能掌握情况，更重要的是关注应用知识解决实际问题的能力和水平，重视房地产销售、策划的规范操作，重视责任意识、成本意识、服务意识等职业素质的养成教育，以及团队协作、吃苦耐劳、抗压承压职业精神品质的培养。实践环节则以工作能力评价、工作绩效评价和客户评价为主要考核依据。考核评价方式有笔试、面试、现场操作、提交报告、汇报答辩、任务考核、技能竞赛、客户满意度评价、绩效考核等。根据课程的不同，每门课程采取以上一种或多种考核方式相结合的形式进行，考核成绩的比重由“双导师”团队依据课程目标在课程标准中共同设计。

（四）教学管理

教学管理实行双主体三级负责制，在学校，学校是教学管理的

主体。在分管院长领导下，由学校（院）、二级学院（系、部）、专业团队对人才培养质量诸要素和教学过程各环节，进行管理监控、检查、评价及反馈和调整。在企业，企业是教学管理的主体，企业分管领导、人力行政管理中心、培训部对学徒学习过程的具体环节进行监控、考核评价及反馈。通过校企双主体紧密协作，实施双专业负责人、双导师、双身份管理，责任到人，分工协作，加强教学过程管理。学校专业负责人负责集中授课的教学安排，企业专业负责人负责制定集中培训、任务训练及在岗培养计划；学校专职指导教师兼班主任和企业导师共同负责学生的学习考勤管理；校企双导师共同协调负责课堂及岗位学习管理及考核评价；作为双身份的学徒，既要遵守学校学生管理规定，又必须执行企业员工管理制度。

（五）质量监控

建立科学的质量管理体系，实行学分制管理，学生必须按照要求修完规定的学分才能毕业。教学质量监控纳入学校督导管理系统及企业员工培训考核评价体系。校企共同组建现代学徒制教学管理机构，配合教务处、二级学院（系部）对日常教学运行及课程建设进行质量监管，及时解决教学中出现的问题。教务处、督导室不定期组织人员到企业进行现场听课、组织学生座谈、查阅教学文件和相关记录，开展评教评学活动。企业定期和不定期开展岗位巡视，检查学徒学习情况，及时反馈教学中出现的问题。充分利用互联网技术手段比如建立班级、课程、小组微信群、QQ群，开发网络教学平台和远程教学管理系统，通过网络建立网络质量监控系统，通过

网络获取教学组织实施、学生学习、课程考核等实时信息。对课程教学效果和质量进行评价及反馈。

十四、毕业要求

（一）学分要求

毕业（出师）前需修满总学分：94

学分。其中，必修课总学分为 81 学分，选修课总学分为13 学分。

- 1、职业基本素质课程（必修）：23.5学分
- 2、专业技术技能基础课程（必修）：17学分
- 3、岗位技术技能课程（必修，剔除毕业设计）：34.5学分
- 4、职业岗位能力拓展课程（选修）：4学分
- 5、毕业设计（必修）：6学分
- 6、任意选修课程（选修）：9学分

（二）证书要求

建议学生获得下列专业职业资格证书之一：

序号	证书名称	等级	发证单位	备注
1	房地产经纪协理（广州市房地产中介服务职业水平认证）	不分等级	广州市房地产中介协会	选考
2	房地产策划师	初级	全国工商联人才交流服务中心	选考
3	房地产营销师	初级	中国建筑学会建筑经济分会	选考

附录：制订团队

（一）行业企业团队

序号	姓名	单位	职称、职务
1	彭仕浩	广东链家房地产经纪有限公司	广州链家研究院负责人
2	李国燕	广东链家房地产经纪有限公司	运营大区总监

3	黄令涛	广东链家房地产经纪有限公司	运营招聘部经理
---	-----	---------------	---------

(二) 学校教师团队

序号	姓名	单位	职称、职务
1	廖晓波	广州城市职业学院	讲师、专业负责人
2	雷 华	广州城市职业学院	讲师、系副主任
3	屈睿瑰	广州城市职业学院	副教授
4	李春云	广州城市职业学院	讲师
5	陶全军	广州城市职业学院	讲师
6	章 勇	广州城市职业学院	讲师
7	曹 玮	广州城市职业学院	讲师

附件：房地产经营与管理专业职业能力分析表

房地产经营与管理专业职业能力分析表							
工作项目 /职业素养	工作任务 /职业素养分类	职业能力 (技能、工具、方法、要求、知识)			学习水平		
					中 职 Li	高 职 Lj	本 科 Lb
01 营销准备	01-01 制定营销方案	01-01-01	能协助经理制定营销计划	L1	L1	L2	
		01-01-02	能服从经理的岗位分配	L1	L1	L2	
		01-01-03	能协助经理进行物资准备	L1	L1	L2	
		01-01-04	能协助经理进行资金预算	L1	L1	L2	
	01-02 熟悉商圈	01-02-01	收集周边竞品楼盘数据，能对收集数据进行整理反馈	L1	L1	L2	
		01-02-02	能熟悉楼盘周边板块市场走势，能对市场情况有了解	L1	L1	L2	
		01-02-03	能熟悉周边配套	L1	L1	L2	
		01-02-04	能熟知房地产专业知识(房地产与土地、住宅、商品房等)	L1	L1	L2	
		01-02-05	了解风水常识，能够有基础判断	L1	L1	L2	
		01-02-06	能够熟悉市场营销学常识，并应用于工作中	L1	L1	L2	

			01-02-07	能熟悉相关政策、法律知识	L1	L1	L2	
		01-03	实勘盘源	01-03-01	能熟悉路段及物业所在位置,项目基本资料,能给客户指引和介绍	L1	L1	L2
				01-03-02	能熟悉区域模型、沙盘、看楼通道讲解、样板房讲解,并能流利讲解	L1	L1	L2
				01-03-03	会解说项目平面图、户型图	L1	L1	L2
				01-03-04	能熟记楼盘百问百答(销售口径)、配套、户型、计价下定,能给客户熟练介绍	L1	L1	L2
				01-04	网络操作	01-04-01	能熟悉自媒体营销的方式,掌握微信朋友圈、博客等渠道营销的方法	L1
		01-04-02	了解电脑软件系统的使用,能够独立操作			L1	L1	L2
02	房屋交易	02-01	拓客	02-01-01	熟悉电话销售技巧,能邀约客户看房,记录来访来电信息	L2	L2	L2
				02-01-02	了解摆展的形式,能熟悉摆展接待流程	L2	L2	L2
				02-01-03	能熟悉渠道拓展的方式方法	L2	L2	L2
				02-01-04	了解组织活动的流程,能拓展客户	L2	L2	L2
				02-01-05	能了解广告的类型,通过广告招徕客户	L2	L2	L2
				02-01-06	参加房展会和各类展会,能挖掘潜在顾客	L2	L2	L2
				02-01-07	具备熟人转介绍的推广和沟通能力	L2	L2	L2
		02-02	客户接待	02-02-01	能遵守销售中心考勤制度,守时高效,遵守公司规定上下班打卡	L2	L2	L2
				02-02-02	能按时参加公司早晚会、各项会议,并做好会议记录,按会议要求工作	L2	L2	L2
				02-02-03	能熟悉迎宾接客的流程	L2	L2	L2
				02-02-04	能够熟知商务礼仪知识,注重仪容仪表接待客户	L2	L2	L2
				02-02-05	能在现场对来访客户做日常接待、记录工作	L2	L2	L2
				02-02-06	能熟练介绍沙盘和样板房	L2	L2	L2
				02-02-07	能够与客户充分介绍沟通,了解提炼客户需求	L2	L2	L2
				02-02-08	能根据客户的需求和预算匹配客户满意的户型	L2	L2	L2
			02-02-09	能够用销售技巧,说服客户现场确定购买	L2	L2	L2	

			02-02-10	能对来访客户做好跟进服务联系	L2	L2	L2	
			02-02-11	能对销售数据及考核数据的统计及整理归档	L2	L2	L2	
			02-02-12	能对销售接待中心现场的销售物料的维护工作	L2	L2	L2	
			02-02-13	能协助销售接待中心现场接待排轮监督	L2	L2	L2	
			02-02-14	能对销售接待中心的现场卫生进行维护	L2	L2	L2	
		02-03	交易咨询	02-03-01	能熟知税费政策，会计算税费，解答客户对税费的咨询	L2	L2	L2
				02-03-02	能熟悉户型的价格体系，进行价格咨询	L2	L2	L2
		02-04	交易谈判	02-04-01	能熟悉公司议价流程，给客户讲解	L2	L2	L2
				02-04-02	能了解开发商折扣优惠政策，给予客户相应的折扣优惠	L2	L2	L2
				02-04-03	能掌握消费者心理学，促进成交落定	L2	L2	L2
		02-05	签订合同	02-05-01	能熟悉签认购意向书的流程，能指引客户签订	L2	L2	L2
				02-05-02	能熟悉销控流程，核对销控	L2	L2	L2
				02-05-03	能熟悉交定金的流程，做好沟通协调，引导客户交定金	L2	L2	L2
				02-05-04	熟悉购房合同的签定流程，对客户进行正确的签约指引	L2	L2	L2
				02-05-05	了解合同法，熟悉新房交易的合同类型，解答客户疑问，能正确得签订和办理购房合同手续	L2	L2	L2
				02-05-06	能熟悉客户购房变更手续流程，解答客户疑问	L2	L2	L2
				02-05-07	能熟悉客户换房、换名、退房程序，解答客户疑问	L2	L2	L2
03	售后跟进	03-01	银行按揭	03-01-01	熟悉按揭知识，正确得回答客户的按揭咨询	L2	L2	L2
		03-02	收楼	03-02-01	熟悉收楼流程，能接待引导客户完成收楼手续	L2	L2	L2
				03-02-02	能陪同收楼手续办理，正确解答客户疑问	L2	L2	L2
				03-02-03	收集收楼意见，并能进行提炼反馈	L2	L2	L2
04	管理类（主管）	04-01	团队管理	04-01-01	能够了解管理学常识，并应用于工作中	L3	L3	L3
				04-01-02	能够了解客户服务、客户管理学的相关知识，并应用于工作	L3	L3	L3
				04-01-03	能掌握面试技巧，组建团队	L3	L3	L3
				04-01-04	能够对销售接待中心的日常行政管理	L3	L3	L3

		04-02	销售管控	04-01-05	熟悉公司规章制度和案场管理流程，能对销售团队进行岗前培训、销售技巧培训	L3	L3	L3
				04-01-06	能对销售接待中心早晚例会的组织工作，并将记录反馈给经理	L3	L3	L3
				04-01-07	能销售团队的考勤与排班管理	L3	L3	L3
				04-01-08	能对项目人员住宿安排及宿舍管理	L3	L3	L3
				04-01-09	能熟悉公司申请名片流程，确保团队成员的名片使用	L3	L3	L3
				04-01-10	能对团队人员的工服进行申领	L3	L3	L3
				04-01-11	熟悉公司的绩效考核流程，能对下属进行绩效考核和评估，能进行绩效反馈指导	L3	L3	L3
				04-02-01	能对销售业绩目标的分解，指导团队成员完成各项业绩目标	L3	L3	L3
				04-02-02	能对来访、来电客户及各类销售数据进行归纳总结，对销售业绩分析总结	L3	L3	L3
				04-02-03	能够对客户、销售及签约回款情况情况监管，做好跟进表，及时反馈给经理	L3	L3	L3
				04-02-04	能够对销售合同详细了解，解答客户疑问	L3	L3	L3
		04-02-05	能熟练操作公司的客户管理系统，指导团队进行客户复盘	L3	L3	L3		
		04-02-06	能熟练操作公司的明源销售系统和企业微信系统录入，确保销售数据准确无误	L3	L3	L3		
		04-02-07	能熟练掌握销售技巧，协助团队成员促进关键客户的成交	L3	L3	L3		
		04-02-08	能够对销售现场进行监督，处理突发情况	L3	L3	L3		
		04-02-09	能与开发商对接核对销售报表，确保佣金正确和按时回收	L3	L3	L3		
		04-02-10	能对销售策略的执行及效果汇报	L3	L3	L3		
		04-02-11	能够与内外部沟通顺畅	L3	L3	L3		
		04-02-12	能了解活动策划的工作流程，配合策划类的活动执行	L3	L3	L3		
		05	管理类（ 经理）	05-01	销售管控	05-01-01	会制定阶段性销售计划，合理分配指标，完成销售任务	L4
05-01-02	能根据销售业绩分析，给予营销策划专业建议					L4	L4	
05-01-03	能对现场销售资料文件、销控、售价表、优惠折扣等政策的执行管理					L4	L4	
05-01-04	能对项目佣金的整理、核对、追收工作					L4	L4	

				05-01-05	能独立完善规章制度，加大监督、检查和奖惩力度	L4	L4
				05-01-06	能够对市场情况的监控及汇报工作，提出推广、销售方案的建议	L4	L4
				05-01-07	能够对策划案提出意见，并协助实施完成	L4	L4
				05-01-08	会定期组织各类营销会议，提交各类销售报表和意见汇总	L4	L4
				05-01-09	激励管理，能调动销售现场员工的积极性，营造团结协作的工作氛围	L4	L4
				05-01-10	能对销售团队进行业务学习和培训工作	L4	L4
				05-01-11	能与开发商进行良性沟通，争取合作的有利条件	L4	L4
				05-01-12	熟悉各类型销售渠道，能进行有效拓展	L4	L4
				05-01-13	能够拓展新的合作项目	L4	L4
				05-01-14	能熟练掌握演讲汇报总结的技巧	L4	L4
				05-01-15	能够接待团购客户和重点客户	L4	L4
				05-01-16	能够对客户满意度监管，处理问题客户的接待工作	L4	L4
				05-01-17	能具备统筹多个楼盘的管理能力	L4	L4
06	营销计划	06-01	制定计划	06-01-01	会收集统计商圈盘源的历史成交数据		L5
				06-01-02	会计算商圈重点楼盘的满盘率和市场占有率		L5
				06-01-03	会收集商圈竞争对手的人员实力和主攻楼盘		L5
				06-01-04	会按公司战略目标，分解至商圈年度战略规划		L5
				06-01-05	会按平衡计分卡模式，制定商圈年度营销计划执行路径		L5
		06-02	实施计划	06-02-01	会编制商圈营销管理实施方案		L5
				06-02-02	会按财务标准，制定商圈年度预算申请计划		L5
				06-02-03	会制定年度人才招聘计划，制定招聘端口费用补贴申请计划		L5
				06-02-04	会重点楼盘的守盘策略“组对盘人对栋”的责任分配		L5
				06-02-05	会重点盘源的“速销急攻”的布置策略		L5
				06-02-06	会重点盘源的述职管理		L5
				06-02-07	会重点商圈的核心指标管理（带看量、盘源量、满盘率、丢盘盘点等等）		L5

07	营销准备	07-01	政策法规	07-01-01	会最新《房产法》《婚姻法》《合同发》《继承法》《广告法》	L1	L1	L2
				07-01-02	会房产金融知识	L1	L1	L2
				07-01-03	会房产购房资格规定	L1	L1	L2
				07-01-04	会学区房政策知识	L1	L1	L2
				07-01-05	会房屋交易法规知识	L1	L1	L2
		07-02	房屋基础	07-02-01	会房地产房屋建工知识	L1	L1	L2
				07-02-02	会城市规划和建设基础	L1	L1	L2
				07-02-03	会装修装潢基础	L1	L1	L2
				07-02-04	会环境与景观基础	L1	L1	L2
				07-02-05	会土地和房产市场基础	L1	L1	L2
				07-02-06	会给水排水设备基础应用	L1	L1	L2
				07-02-07	会供电系统设备基础应用	L1	L1	L2
				07-02-08	会燃气系统设备基础应用	L1	L1	L2
				07-02-09	会暖气系统设备基础应用	L1	L1	L2
				07-02-10	会通风系统基础应用	L1	L1	L2
				07-02-11	了解电梯类型位置	L1	L1	L2
				07-02-12	会综合布线系统基础	L1	L1	L2
				07-02-13	会官井设备基础	L1	L1	L2
		07-03	房地产识图制图	07-03-01	会看地图和地形图	L1	L1	L2
				07-03-02	会看施工图、建筑总面积图	L1	L1	L2
				07-03-03	会看建筑总面积图	L1	L1	L2
				07-03-04	能绘制简易平面图	L1	L1	L2
		07-04	行为规范	07-04-01	业务招揽规范	L1	L1	L2
				07-04-02	业务承接规范：重要信息告知、签订书面合同、实地查看编制房屋状况说明书、房地产经纪服务业务和代办业务分开、业务联合承接及转委托	L1	L1	L2
				07-04-03	业务办理规范：真房源上架规范、商机管理规范、客户带看管理规范	L1	L1	L2
				07-04-04	服务费用收取规范	L1	L1	L2
				07-04-05	资料签署和保存规范	L1	L1	L2
				07-04-06	信息保密规范	L1	L1	L2
				07-04-07	其他行为规范：处理与同行关系的规范、处理与社会关系的行为规范	L1	L1	L2

	07-05	制定营销方案	07-05-01	能协助经理制定营销计划		L3	L3
			07-05-02	能服从经理的岗位分配		L3	L3
			07-05-03	能协助经理进行物资准备		L3	L3
			07-05-04	能协助经理进行资金预算		L3	L3
	07-06	熟悉商圈	07-06-01	收集周边竞品楼盘数据，能对收集数据进行整理反馈	L1	L1	L2
			07-06-02	熟悉楼盘周边板块市场走势，能对市场情况有了解	L1	L1	L2
			07-06-03	能熟悉周边配套	L1	L1	L2
			07-06-04	能熟知房地产专业知识(房地产与土地、住宅、商品房等)	L1	L1	L2
			07-06-05	了解风水常识，能够有基础判断	L1	L1	L2
			07-06-06	能够熟悉市场营销学常识，并应用于工作中	L1	L1	L2
			07-06-07	能够熟悉交通及行车路线及收费标准和所用时长	L1	L1	L2
			07-06-08	能熟悉周边在售房价对比差距、优劣势	L1	L1	L2
			07-06-09	能熟悉相关政策、法律知识	L1	L1	L2
			07-06-10	能绘制商圈地图	L1	L1	L2
			07-06-11	绘制跑盘的《楼盘分布图》	L1	L1	L2
			07-06-12	利用“楼盘百科”熟悉商圈板块市场走势	L1	L1	L2
	07-07	实勘盘源	07-07-01	能熟悉路段及物业所在位置，项目基本资料，能给客户指引和介绍	L2	L1	L2
			07-07-02	能熟悉区域模型、沙盘、看楼通道讲解、样板房讲解，并能流利讲解	L2	L1	L2
			07-07-03	会解说项目平面图、户型图、看房屋“座向”	L2	L1	L2
			07-07-04	会制定话术、罗列卖点	L2	L1	L2
			07-07-05	熟悉定价和优惠体系	L2	L1	L2
			07-07-06	熟悉在售楼盘栋座、板房位置	L2	L1	L2
			07-07-07	掌握装修及交楼标准	L2	L1	L2
			07-07-08	掌握楼王的价格差异，景观区别	L2	L1	L2
			07-07-09	会收集官方数据、规划、利好政策	L2	L1	L2
			07-07-10	掌握余货数量、主推户型	L2	L1	L2
			07-07-11	会拍摄小区外景、室内图，包含照片、视频、360全景3D立体图	L2	L1	L2
			07-07-12	会收集已成交数据、预测房价走势	L2	L1	L2

				07-07-13	会收集小区业主反馈信息	L2	L1	L2		
				07-07-14	能熟记楼盘百问百答（销售口径）、配套、户型、计价下定，能给客户熟练介绍	L2	L1	L2		
				07-07-15	会使用收房源钥匙的话术与客户沟通	L2	L1	L2		
				07-07-16	会填写《楼盘明细表》	L2	L1	L2		
				07-07-17	会勘察新房盘源的交通路线	L2	L1	L2		
		07-08	行为规范	07-08-01	业务招揽规范	L1	L1	L2		
				07-08-02	业务承接规范：重要信息告知、签订书面合同、实地查看编制房屋状况说明书、房地产经纪服务业务和代办业务分开、业务联合承接及转委托	L1	L1	L2		
				07-08-03	业务办理规范：真房源上架规范、商机管理规范、客户带看管理规范	L1	L1	L2		
				07-08-04	服务费用收取规范	L1	L1	L2		
				07-08-05	资料签署和保存规范	L1	L1	L2		
				07-08-06	信息保密规范	L1	L1	L2		
				07-08-07	其他行为规范：处理与同行关系的规范、处理与社会关系的行为规范	L1	L1	L2		
		07-09	网络操作	07-09-01	能熟悉自媒体营销的方式，掌握微信朋友圈、博客等渠道营销的方法	L2	L2	L2		
				07-09-02	掌握各大网站的资源投放量	L2	L2	L2		
				07-09-03	熟悉房源加权排序规则，百度投放量	L2	L2	L2		
				07-09-04	熟悉网络客户接待话术	L2	L2	L2		
				07-09-05	掌握资金投放及房源置顶的技巧	L2	L2	L2		
				07-09-06	了解电脑软件系统的使用，能够独立操作	L2	L2	L2		
		07-10	微信营销	07-10-01	会使用专业的头像作展示	L2	L2	L2		
				07-10-02	会把营销对象进行分类及维护	L2	L2	L2		
				07-10-03	会掌握新产品推广的营销策略	L2	L2	L2		
				07-10-04	会群发文案的编辑和策划	L2	L2	L2		
				07-10-05	会回复咨询客户的技巧	L2	L2	L2		
		08	房屋交易	08-01	接收盘源	08-01-01	能确认开发商五证情况	L3	L3	L3
						08-01-02	熟悉开发商的营销策略和主推信息	L3	L3	L3

		08-01-03	能确认佣金方案及对佣时间及条件	L3	L3	L3
		08-01-04	会签署战略合作协议	L3	L3	L3
08-02	拓客	08-02-01	熟悉电话销售技巧，能邀约客户看房，记录来访来电信息	L3	L3	L3
		08-02-02	了解摆展的形式，能熟悉摆展接待流程	L3	L3	L3
		08-02-03	能熟悉渠道拓展的方式方法	L3	L3	L3
		08-02-04	了解组织活动的流程，能拓展客户	L3	L3	L3
		08-02-05	能了解广告的类型，通过广告招徕客户	L3	L3	L3
		08-02-06	参加房展会和各类展会，能挖掘潜在顾客	L3	L3	L3
		08-02-07	具备熟人转介的推广和沟通能力	L3	L3	L3
08-03	客户接待	08-03-01	能遵守销售中心考勤制度，守时高效，遵守公司规定上下班打卡	L3	L3	L3
		08-03-02	能按时参加公司早晚会、各项会议，并做好会议记录，按会议要求工作	L3	L3	L3
		08-03-03	能熟悉迎宾接客的流程	L3	L3	L3
		08-03-04	能够熟知商务礼仪知识，注重仪容仪表接待客户	L3	L3	L3
		08-03-05	能在现场对来访客户做日常接待、记录工作	L3	L3	L3
		08-03-06	能熟练介绍沙盘和样板房	L3	L3	L3
		08-03-07	能够与客户充分介绍沟通，了解提炼客户需求	L3	L3	L3
		08-03-08	能根据客户的需求和预算匹配客户满意的户型	L3	L3	L3
		08-03-09	能够用销售技巧，说服客户现场确定购买	L3	L3	L3
		08-03-10	能对来访客户做好跟进服务联系	L3	L3	L3
		08-03-11	能对销售数据及考核数据的统计及整理归档	L3	L3	L3
		08-03-12	能对销售接待中心现场的销售物料为维护工作	L3	L3	L3
		08-03-13	能协助销售接待中心现场接待排轮监督	L3	L3	L3
		08-03-14	能对销售接待中心的现场卫生进行维护	L3	L3	L3
08-04	交易咨询	08-04-01	能熟知税费政策，会计算税费，解答客户对税费的咨询	L3	L3	L3
		08-04-02	能熟悉户型的价格体系，进行价格咨询	L3	L3	L3
08-05	交易谈判	08-05-01	能熟悉公司议价流程，给客户讲解	L3	L3	L3

			08-05-02	能了解开发商折扣优惠政策，给予客户相应的折扣优惠	L3	L3	L3			
			08-05-03	能掌握消费者心理学，促进成交落定	L3	L3	L3			
		08-06	费用交割和签订合同	08-06-01	会新建商品房买卖税收：增值税城市维护建设税及教育费附加、土地增值税、企业所得税、印花税、契税	L3	L3	L3		
				08-06-02	会存量房买卖税收：增值税城市维护税及教育费附加、个人所得税、契税、印花税	L3	L3	L3		
				08-06-03	会房屋买卖环节费用：住宅专项维护资金、住房交易手续费、评估费、住房公积金贷款担保费、公证费、登记费、房地产经纪服务佣金	L3	L3	L3		
				08-06-04	能熟悉签认购意向书的流程，能指引客户签订	L3	L3	L3		
				08-06-05	能熟悉销控流程，核对销控	L3	L3	L3		
				08-06-06	能熟悉交定金的流程，做好沟通协调，引导客户交定金	L3	L3	L3		
				08-06-07	熟悉购房合同的签定流程，对客户进行正确的签约指引	L3	L3	L3		
				08-06-08	核实房屋产权和到房管局查册	L3	L3	L3		
				08-06-09	了解合同法，熟悉新房交易的合同类型，解答客户疑问，能正确得签订和办理购房合同手续	L3	L3	L3		
				08-06-10	能熟悉客户购房变更手续流程，解答客户疑问	L3	L3	L3		
				08-06-11	能熟悉客户换房、换名、退房程序，解答客户疑问	L3	L3	L3		
				09	售后跟进	09-01	银行贷款和公积金贷款	09-01-02	熟悉按揭知识，正确得回答客户的按揭咨询	L3
		09-01-03	会商业性个人住房贷款：申请条件、首付比例、贷款成数、偿还比率、贷款额度、贷款利率、贷款期限、还款方式、担保方式、贷款流程					L3	L3	L3
		09-01-04	会住房公积金贷款：申请条件、首付款比例、贷款额度、贷款利率和期限、办理流程					L3	L3	L3
		09-01-05	会房地产抵押的一般规定：享受优惠政策房地产抵押规定、不同性质企业房地产抵押规定、不同类型房地产抵押规定、房地产抵押的主要类型					L3	L3	L3
		09-01-06	会房地产抵押的条件、房地产抵押权的设立					L3	L3	L3
		09-01-07	会个人住房贷款代办服务程序：沟通接洽、签订个人住房贷款代					L3	L3	L3

				办服务合同			
			09-01-08	会个人住房贷款代办服务内容：拟定贷款方案、协助准备贷款申请资料	L3	L3	L3
			09-01-09	会个人住房贷款代办服务中业务文书的使用：代办合同、借款合同、抵押合同	L3	L3	L3
			09-01-10	会首付款和贷款额度计算：首付款计算、贷款额度	L3	L3	L3
			09-01-11	会还款额计算：等额本息还款方式的还款额计算、等额本金还款方式的还款额计算	L3	L3	L3
			09-01-12	联系银行评估物业	L3	L3	L3
			09-01-13	银行审查客户贷款资质	L3	L3	L3
			09-01-14	落实客户征信资格和贷款资格	L3	L3	L3
			09-01-15	买卖双方签署按揭合同	L3	L3	L3
			09-01-16	银行出具同贷款书	L3	L3	L3
	09-02	交易过户	09-02-01	会不动产登记的类型：按照登记的物分类、按照登记的物权分类、按业务类型分类	L3	L3	L3
			09-02-02	会不动产物权生效时间：法定生效、事实行为成就时生效、登记生效	L3	L3	L3
			09-02-03	会不动产登记程序：申请、受理查验、登簿发证	L3	L3	L3
			09-02-04	会土地和房屋抵押权登记程序：首次登记、变更登记、转移登记、注销登记	L3	L3	L3
			09-02-05	会不动产登记资料查询一般规定：可以公开查询的信息、限制查询的信息	L3	L3	L3
			09-02-06	会不动产登记资料查询申请人及可查询内容：查询应当提交的材料、查询内容、查询要求	L3	L3	L3
			09-02-07	会不动产登记业务代办服务前期核验：身份核验、不动产权属证书核验	L3	L3	L3
			09-02-08	会不动产登记业务代办服务流程和收费：服务流程、收费	L3	L3	L3
			09-02-09	会不动产登记业务代办服务要求	L3	L3	L3
			09-02-10	指引业主、客户到房管局递件、问税、缴税，拿回执	L3	L3	L3
			09-02-11	陪同客户携带回执，到房管局领取房产证	L3	L3	L3
	09-03	收楼	09-03-01	熟悉收楼流程，接待引导客户完成收楼手续	L3	L3	L3
			09-03-02	陪同收楼手续办理，正确解答客户疑问	L3	L3	L3

				09-03-03	收集收楼意见，并进行提炼反馈	L3	L3	L3
10	管理类（ 主管）	10-01	团队管理	10-01-01	能够了解管理学常识，并应用于工作中		L4	L4
				10-01-02	能够了解客户服务、客户管理学的相关知识，并应用于工作		L4	L4
				10-01-03	能掌握面试技巧，组建团队		L4	L4
				10-01-04	能够对销售接待中心的日常行政管理		L4	L4
				10-01-05	熟悉公司规章制度和案场管理流程，能对销售团队进行岗前培训、销售技巧培训		L4	L4
				10-01-06	能对销售接待中心早晚例会的组织工作，并将记录反馈给经理		L4	L4
				10-01-07	能销售团队的考勤与排班管理		L4	L4
				10-01-08	能对项目人员住宿安排及宿舍管理		L4	L4
				10-01-09	能熟悉公司申请名片流程，确保团队成员的名片使用		L4	L4
				10-01-10	能对团队人员的工服进行申领		L4	L4
				10-01-11	熟悉公司的绩效考核流程，对下属进行绩效考核和评估，能进行绩效反馈指导		L4	L4
	10-02	销售管控（主管）	10-02-01	能对销售业绩目标的分解，指导团队成员完成各项业绩目标		L4	L4	
			10-02-02	能对来访、来电客户及各类销售数据进行归纳总结，对销售业绩分析总结		L4	L4	
			10-02-03	能够对客户、销售及签约回款情况情况监管，做好跟进表，及时反馈给经理		L4	L4	
			10-02-04	能够对销售合同详细了解，解答客户疑问		L4	L4	
			10-02-05	能熟练操作公司的客户管理系统，指导团队进行客户复盘		L4	L4	
			10-02-06	能熟练操作公司的明源销售系统和企业微信系统录入，确保销售数据准确无误		L4	L4	
			10-02-07	能熟练掌握销售技巧，协助团队成员促进关键客户的成交		L4	L4	
			10-02-08	能够对销售现场进行监督，处理突发情况		L4	L4	
			10-02-09	能与开发商对接核对销售报表，确保佣金正确和按时回收		L4	L4	
			10-02-10	能对销售策略的执行及效果汇报		L4	L4	
			10-02-11	能够与内外部沟通顺畅		L4	L4	
10-02-12	能了解活动策划的工作流程，配合策划类的活动执行		L4	L4				

11	管理类（ 经理）	11-01	销售管控（经理）	11-01-01	制定阶段性销售计划，合理分配指标，完成销售任务	L4	L4
				11-01-02	能根据销售业绩分析，给予营销策划专业建议	L4	L4
				11-01-03	能对现场销售资料文件、销控、售价表、优惠折扣等政策的执行管理	L4	L4
				11-01-04	能对项目佣金的整理、核对、追收工作	L4	L4
				11-01-05	能独立完善规章制度，加大监督、检查和奖惩力度	L4	L4
				11-01-06	能够对市场情况的监控及汇报工作，提出推广、销售方案的建议	L4	L4
				11-01-07	能够对策划案提出意见，并协助实施完成	L4	L4
				11-01-08	定期组织各类营销会议，提交各类销售报表和意见汇总	L4	L4
				11-01-09	激励管理，能调动销售现场员工的积极性，营造团结协作的工作氛围	L4	L4
				11-01-10	能对销售团队进行业务学习和培训	L4	L4
				11-01-11	能与开发商进行良性沟通，争取合作的有利条件	L4	L4
				11-01-12	熟悉各类型销售渠道，能进行有效拓展	L4	L4
				11-01-13	能够拓展新的合作项目	L4	L4
				11-01-14	熟练掌握演讲汇报总结的技巧	L4	L4
				11-01-15	能够接待团购客户和重点客户	L4	L4
				11-01-16	能够对客户满意度监管，处理问题客户的接待工作	L4	L4
				11-01-17	能具备统筹多个楼盘的管理能力	L4	L4
12	小区管理	12-01	秩序维护	12-01-01	能制定秩序维护员工作职责	L1	L1
				12-01-02	能监督秩序维护员日常管理工作	L1	L1
		12-02	清洁绿化	12-02-01	了解保洁员岗位职责	L1	L1
				12-02-02	能监管第三方保洁工作作业流程	L1	L1
				12-02-03	会巡查小区绿化保养、四害消杀等情况，提出合理建议	L1	L1
		12-03	消防巡查	12-03-01	能排查小区消防安全隐患，跟进整改情况	L1	L1
				12-03-02	管理、维护消防设备，确保消防设备能正常使用	L1	L1
				12-03-03	掌握消防设备的使用方式、使用规定及作业流程	L1	L1
		12-04	公共设施维护管理	12-04-01	能巡查、登记水表电表使用情况	L1	L1
				12-04-02	能排查安全隐患，跟进整改情况	L1	L1

				12-04-03	掌握故障报修及跟进流程	L1	L1	
		12-05	住户装修管理	12-05-01	能监管、验收装修工程	L1	L1	
				12-05-02	熟悉装修条例，纠正违规装修行为	L1	L1	
				12-05-03	能配合装修工程部做好小区二次装修的资料收集工作	L1	L1	
				12-05-04	配合装修工程部做好小区二次装修的现场监管工作	L1	L1	
				12-05-05	能配合装修工程部做好小区二次装修的验收工作	L1	L1	
				12-05-06	能巡视、检查装修（二次）施工现场，纠正不遵守《装修指南》和大厦管理规定的违章行为。	L1	L1	
		12-06	车辆物品管理	12-06-01	能掌握办理车辆出入证流程	L1	L1	
				12-06-02	熟悉操作收费系统，收取相应费用	L1	L1	
				12-06-03	会车辆出入卡、业主证、物品放行条、装修临时出入证的申办工作	L1	L1	
				12-06-04	车辆出入卡、业主证、物品放行条、装修临时出入证的核发工作	L1	L1	
				12-06-05	会车辆出入卡、业主证、物品放行条、装修临时出入证的管理工作	L1	L1	
				12-06-06	熟悉物品放行条核实工作	L1	L1	
13	客户服务	13-01	业（户）主服务	13-01-01	熟悉业主特点	L1	L1	
				13-01-02	会整理、收集业主资料	L1	L1	
				13-01-03	能做好张贴公告、通知等工作	L1	L1	
				13-01-04	会定期或不定期拜访客户	L1	L1	
				13-01-05	能按要求做好本区域的排班工作	L1	L1	
				13-01-06	能按要求做好本区域的考勤工作	L1	L1	
				13-01-07	能按要求做好本区域的有偿工作	L1	L1	
				13-01-08	能按要求做好本区域的报失单等资料统计上报工作	L1	L1	
				13-01-09	能协助业主完成如房屋出租/买卖的有偿服务	L1	L1	
				13-01-10	能拟定制作派发各类信函、简报、通知、公告	L1	L1	
				13-01-11	有做好企业形象和管理信息的宣传推广意识	L1	L1	
				13-01-12	能组织社区文化活动（专题活动、系列活动等）	L1	L1	
		13-02	业主自治事务管理	13-02-01	能协助成立业委会	L1	L1	L3
				13-02-02	能协助开展业主代表大会	L1	L1	L3

		13-03	投诉处理	13-03-01	会处理业主投诉	L1	L1	
				13-03-02	能做好业主投诉回访	L1	L1	
				13-03-03	能负责客户需求的受理	L1	L1	
				13-03-04	能负责客户需求的收集	L1	L1	
				13-03-05	能负责客户需求的跟进	L1	L1	
				13-03-06	能负责客户需求的总结	L1	L1	
				13-03-07	能负责客户需求的上报	L1	L1	
				13-03-08	协助重大投诉的处理	L1	L1	
				13-03-09	开展业主家访	L1	L1	
				13-03-10	能负责分工范围内业主微信群里反映和互动	L1	L1	
				13-03-11	能协调邻里关系	L1	L1	
		13-04	管理费收缴	13-04-01	熟悉操作收费系统，收取相应费用	L1	L1	
				13-04-02	熟悉开具发票流程	L1	L1	
				13-04-03	会欠费催缴（电话、上门）	L1	L1	
14	物业经营	14-01	中介服务	14-01-01	会收集房源（收集业主需求、了解房屋交易动态）	L1	L1	
				14-01-02	开拓客源（网络、以老带新）	L1	L1	
				14-01-03	能了解客户需求及特点	L1	L1	
				14-01-04	会交易谈判技巧	L1	L1	
				14-01-05	熟悉中介服务合同条款	L1	L1	
				14-01-06	能审核合同条款规范性、有效性	L1	L1	
				14-01-07	能告知双方权利与义务	L1	L1	
		14-02	装修维修管理	14-02-01	能协助工程部提供装修或维修方案、报价	L1	L1	
				14-02-02	熟悉收费标准及流程	L1	L1	
15	办公后勤	15-01	管理档案	15-01-01	会草拟各类公文	L1	L1	
				15-01-02	会报批各类公文	L1	L1	
				15-01-03	会分发各类公文	L1	L1	
				15-01-04	会建立和整理管理处各项工作档案及业主档案资料	L1	L1	
				15-01-05	熟悉公文存档工作	L1	L1	
				15-01-06	能负责管理固定资产、办公设备、各类耗材（申购、领用、维护、登记、移交、注销）	L1	L1	
				15-01-07	会及时印制、补充各类办公表格	L1	L1	

			15-01-08	会书写工作日志	L1	L1			
		15-02	制作报表	15-02-01	掌握月报表制作	L1	L1		
				15-02-02	熟悉会议纪要书写	L1	L1		
		15-03	管理员工	15-03-01	熟悉操作员工排班、考勤统计		L3 L3		
				15-03-02	熟知物业管理条例		L3 L3		
				15-03-03	能做好员工培训		L3 L3		
16	评估准备	16-01	了解政策	16-01-01	了解国家房地产管理有关法律	L1	L2		
				16-01-02	了解国家房地产管理有关行政法规	L1	L2		
				16-01-03	了解国家房地产管理有关政策文件	L1	L2		
				16-01-04	了解房地产管理有关地方法规	L1	L2		
				16-01-05	了解房地产管理有关地方规章	L1	L2		
				16-01-06	了解房地产管理有关部门规章	L1	L2		
				16-01-07	了解最高人民法院和最高人民检察院发布的有关司法解释	L1	L2		
				16-01-08	熟悉估价技术规程、规范	L1	L2		
				16-01-09	熟悉评估准则	L1	L2		
				16-01-10	熟悉估价的国家标准	L1	L2		
				16-01-11	熟悉相关的行业标准	L1	L2		
				16-01-12	了解土地登记代理	L1	L2		
				16-01-13	了解地籍测量	L1	L2		
				16-01-14	了解工程测量	L1	L2		
				16-01-15	对地区房地产市场有系统研究和把握（了解一些发布相关房地产市场情况及研究的网站、杂志等）	L1	L2		
				16-01-16	了解房地产项目开发流程	L1	L2		
				16-01-17	了解房地产项目开发涉及的税费及费率标准	L1	L2		
				16-01-18	了解项目投资分析	L1	L2		
				16-02	掌握评估知识	16-02-01	熟练使用office/WPS办公软件	L1	L2
						16-02-02	了解CAD绘图软件	L1	L2
		16-02-03	熟悉估价理论知识			L1	L2		
		16-02-04	熟悉比较法			L1	L2		
		16-02-05	熟悉收益法			L1	L2		
		16-02-06	熟悉成本法			L1	L2		

			16-02-07	熟悉假设开发法		L1	L2
			16-02-08	熟悉长期趋势法		L1	L2
			16-02-09	熟悉基准地价修正法		L1	L2
			16-02-10	掌握数据搜集的方法		L1	L2
			16-02-11	掌握数据整理的方法		L1	L2
			16-02-12	掌握数据分析的方法		L1	L2
			16-02-13	掌握房地产项目投资分析测算		L1	L2
			16-02-14	能运用比较法		L1	L2
			16-02-15	能运用收益法		L1	L2
			16-02-16	能运用成本法		L1	L2
			16-02-17	能运用假设开发法		L1	L2
			16-02-18	能运用长期趋势法		L1	L2
			16-02-19	能运用基准地价修正法		L1	L2
			16-02-20	能按要求对评估所需资料搜集、整理、分析		L1	L2
	16-03	了解评估背景	16-03-01	了解评估目的及要求		L1	L2
			16-03-02	了解价值时点		L1	L2
			16-03-03	了解估价对象		L1	L2
			16-03-04	了解价值类型		L1	L2
			16-03-05	了解报告交付时间		L1	L2
			16-03-06	了解估价对象的区位状况		L1	L2
			16-03-07	了解估价对象的权益状况		L1	L2
			16-03-08	了解估价对象的实物状况		L1	L2
	16-04	拟定合同	16-04-01	能明确评估委托事项		L2	L2
			16-04-02	能明确双方责任与义务		L2	L2
			16-04-03	能拟定评估委托合同		L2	L2
	16-05	搜集估价资料	16-05-01	签订估价委托书		L2	L2
			16-05-02	会搜集权属资料（不动产权证、房地产权证、国有土地使用证等）		L2	L2
			16-05-03	会搜集规划资料（建设用地规划许可证、建筑工程规划许可证等）		L2	L2
			16-05-04	会搜集地区房地产市场信息（交易、租赁）		L2	L2
			16-05-05	会搜集地区基准地价资料		L2	L2
			16-05-06	会搜集银行公布的资金存、贷款		L2	L2

				利率			
				16-05-07 会搜集建筑工程价格信息		L2	L2
				16-05-08 会搜集国家房地产政策		L2	L2
				16-05-09 会搜集地区房地产政策		L2	L2
				16-05-10 会搜集估价对象历史交易资料		L2	L2
				16-05-11 会搜集估价对象收益资料		L2	L2
				16-05-12 会搜集估价对象开发成本资料		L2	L2
17 现场勘查	17-01	调查区位状况	17-01-01	了解估价对象的坐落		L3	L3
			17-01-02	了解估价对象的方位		L3	L3
			17-01-03	了解估价对象的距离		L3	L3
			17-01-04	了解估价对象的朝向		L3	L3
			17-01-05	了解估价对象的楼层		L3	L3
			17-01-06	了解估价对象周边的道路状况		L3	L3
			17-01-07	了解周边出入可利用的交通工具		L3	L3
			17-01-08	了解周边交通管制情况		L3	L3
			17-01-09	了解周边停车方便程度		L3	L3
			17-01-10	会使用准确词语对周围环境和景观进行描述		L3	L3
			17-01-11	了解外部基础设施完备程度		L3	L3
			17-01-12	了解外部公共服务设施完备程度		L3	L3
	17-02	调查实物状况	17-02-01	了解估价对象的规划用途		L3	L3
			17-02-02	了解估价对象的设计用途		L3	L3
			17-02-03	了解估价对象的实际用途		L3	L3
			17-02-04	了解估价对象的预期用途		L3	L3
			17-02-05	了解估价对象的租赁使用情况		L3	L3
			17-02-06	了解估价对象的证载面积（土地面积、建筑面积、套内面积）		L3	L3
			17-02-07	了解估价对象的实际面积		L3	L3
			17-02-08	了解估价对象的使用面积		L3	L3
			17-02-09	了解估价对象的营业面积		L3	L3
			17-02-10	了解估价对象的可出租面积		L3	L3
17-02-11	了解土地实物状况：土地形状，地形，地势，土壤，地基，土地条件		L3	L3			
17-02-12	了解建筑物实物状况描述：建筑规模，层数和高度，外观，建筑结构，设施设备，装饰装修，防		L3	L3			

					水、保温、隔热、隔声、通风、采光、日照，层高和室内净高，空间布局，年龄				
		17-03	实地拍摄	17-03-01	能体现地理标识	L3	L3		
				17-03-02	能体现外观、外部装饰装修	L3	L3		
				17-03-03	能体现内部格局、内部装饰装修	L3	L3		
				17-03-04	能体现设施设备	L3	L3		
				17-03-05	能体现周边环境	L3	L3		
				17-03-06	能体现周边配套状况	L3	L3		
		17-04	实地查勘记录	17-04-01	了解实地查勘表的要求	L3	L3		
				17-04-02	能制作及填写实地查勘表	L3	L3		
		17-05	搜集交易实例	17-05-01	会搜集与评估对象相关的市场信息	L3	L3		
				17-05-02	能现场询价与谈判，与内业市场调查结论进行对比预判	L3	L3		
18	撰写评估报告	18-01	资料整理	18-01-01	会整理前期搜集资料	L4	L4		
				18-01-02	会整理实地勘察资料	L4	L4		
			评估测算	18-02-01	熟悉比较法测算表，掌握相关参数的取值依据	L4	L4		
				18-02-02	熟悉收益法测算表，掌握相关参数的取值依据	L4	L4		
				18-02-03	熟悉成本法测算表，掌握相关参数的取值依据	L4	L4		
				18-02-04	熟悉假设开发法测算表，掌握相关参数的取值依据	L4	L4		
				18-02-05	熟悉长期趋势法测算表，掌握相关参数的取值依据	L4	L4		
				18-02-06	熟悉基准地价法测算表，掌握相关参数的取值依据	L4	L4		
				18-02-07	结合整理资料，能采用适宜的方法进行测算	L4	L4		
				18-02-08	会评估测算结论审核、修改及完善	L4	L4		
			报告撰写	18-03-01	熟悉报告架构	L4	L4		
				18-03-02	熟悉评估专业术语	L4	L4		
				18-03-03	熟悉规范要求	L4	L4		
				18-03-04	了解报告的分析、讨论、研究和内审流程	L4	L4		
				18-03-05	按规范格式撰写评估报告，提交审核	L4	L4		
		19	报告提交	19-01	沟通反馈	19-01-01	能与委托方对评估结果进行沟通解释	L4	L4
						19-01-02	能与相关单位对评估结果进行沟通解释	L4	L4

				19-01-03	针对反馈意见，能对评估结果进行完善		L4	L4	
		19-02	提交报告	19-02-01	会报告定稿		L4	L4	
				19-02-02	会打印报告		L4	L4	
				19-02-03	会装订报告		L4	L4	
				19-02-04	会报告盖章		L4	L4	
				19-02-05	会提交报告		L4	L4	
20	报告归档	20-01		整理移交档案	20-01-01	按照规范准则及档案管理要求，能整理工作底稿，装订成册。		L1	L2
			20-01-02		会移交档案室管理		L1	L2	
21	项目策划管理	21-01	策划部的组建	21-01-01	熟悉部门职能		L3	L3	L3
				21-01-02	了解合理配置部门基本组织架构		L3	L3	L3
				21-01-03	了解合理配置部门基本组织架构人员分工		L3	L3	L3
				21-01-04	掌握选拔成员方式		L3	L3	L3
				21-01-05	掌握选拔成员的晋升过程		L3	L3	L3
				21-01-06	掌握选拔成员的突破方法		L3	L3	L3
				21-01-07	掌握选拔成员赋能方式		L3	L3	L3
				21-01-08	掌握定岗定编内容编写		L3	L3	L3
				21-01-09	能够培养新人，激励团队		L3	L3	L3
				21-02	制度化管	21-02-01	熟悉制度化管理的目标		L3
		21-02-02	掌握制度化管理的方法				L3	L3	L3
		21-03	会议管理	21-03-01	熟悉会议的目的目标		L3	L3	L3
				21-03-02	掌握会议高效秘诀		L3	L3	L3
				21-03-03	熟悉会议的步骤及内容		L3	L3	L3
		21-04	专业沟通	21-04-01	能够与开发商提案，保持良好沟通		L3	L3	L3
				21-04-02	能根据营销现状，提供营销解决方案		L3	L3	L3
				21-04-03	能够提炼项目卖点		L3	L3	L3
				21-04-04	能够对销售团队进行沙盘		L3	L3	L3
				21-04-05	能够进行项目解说的说辞培训		L3	L3	L3
		22	项目前期策划	22-01	市场调研	22-01-01	会市场宏观环境分析，包括政治生态、政策环境、经济环境、人文环境		L1
22-01-02	会城市房地产市场调查（项目布局及供应情况需求容量分析、土地市场出让分析、一手、二手楼盘销售、分析价格走势、物业类型面积区间分布）						L1	L1	L2

				22-01-03	会购房者行为调查分析，包括购买行为分析、购买动机分析、产品需求分析	L1	L1	L2		
				22-01-04	会竞争对手调研分析，包括对手类型、对手产品、对手营销水平、对手楼盘综合	L1	L1	L2		
				22-01-05	会地块基本状况调研分析（地块SWOT分析表制作、气候调研、交通调研、周边配套、未来政府规划）	L1	L1	L2		
		22-02	开发项目选择	22-02-01	了解开发城市选择（经济、政策、文化、环境、供需、购买力）	L1	L1	L2		
				22-02-02	了解开发地段选择（地段选择因素、地段选择原则）	L1	L1	L2		
				22-02-03	了解开发管理模式选择，会比较4种开发管理模式，结合地块情况选择最优	L1	L1	L2		
				22-02-04	了解开发项目产品模式选择（产品定位模型制作、影响产品模型选择因素）	L1	L1	L2		
				22-02-05	了解开发项目融资方案选择（银行贷款、合作开发筹资、预收房屋筹资、信托（股票）筹资、发行基金筹资）	L1	L1	L2		
		22-03	项目可行性研究	22-03-01	了解可行性研究事项	L1	L1	L2		
				22-03-02	了解可行性研究报告的制作	L1	L1	L2		
		22-04	项目前期定位报告	22-04-01	会项目决策回顾	L2	L2	L2		
				22-04-02	会项目定位报告	L2	L2	L2		
				22-04-03	会撰写物业发展建议报告	L2	L2	L2		
		23	项目营销策划	23-01	营销报告撰写	23-01-01	会撰写项目总营销提案报告	L2	L2	L2
						23-01-02	会撰写营销年度营销执行案	L2	L2	L2
						23-01-03	能够独立完成各项报表，包括周报、月报、半年报、年报	L2	L2	L2
				23-02	项目定价方案	23-02-01	能独立撰写并汇报价格报告	L2	L2	L2
						23-02-02	能独立完成价格表制定（推售总金额汇总、销售均价、价格区间、折扣控制系数表、单户价格推导系数表、每户价格明细表、销售面价、实收价格）	L2	L2	L2
24	项目广告策划			24-01	售楼处设计	24-01-01	了解售楼处的选址原则	L2	L2	L2
		24-01-02	熟悉售楼处的功能设计			L2	L2	L2		
		24-01-03	熟悉售楼处的布置要求(柜台和桌椅高度与宽度、户外灯光、接待内电器等)			L2	L2	L2		

				24-01-04	熟悉售楼处装修的细节（室内布置、室外布置、景观设计布置）	L2	L2	L2		
				24-01-05	熟悉售楼处与样板房的位置设计	L2	L2	L2		
				24-01-06	熟悉样板房设置要点（居家环境、数量控制、电梯通道包装、户外板房、安全设置、切合主题、充分利用空间）	L2	L2	L2		
				24-01-07	熟悉样板房包装要点（重视太太与小孩的意见、满足人们艺术追求、样品即精品原则、迎合客户需求）	L2	L2	L2		
		24-02	楼书设计	24-02-01	了解楼书的内容设计（开发理念、项目特色、项目概况、位置交通、项目环境、生活配套、规划设计、户型介绍、会所介绍、物业管理介绍、物业文化介绍、建筑装饰材料介绍等）	L2	L2	L2		
				24-02-02	了解楼书的类型（普通楼书、电子楼书）	L2	L2	L2		
				24-02-03	了解楼书的设计（封面、封底、扉页、设计尺寸）	L2	L2	L2		
				24-02-04	了解楼书的文案编写	L2	L2	L2		
				24-02-05	了解多页楼书设计要点	L2	L2	L2		
				24-02-06	熟悉国家相关法律法规要求	L2	L2	L2		
		24-03	DM广告设计	24-03-01	熟悉DM的种类（传单型、手册型、卡片型）	L2	L2	L2		
				24-03-02	了解DM的特点（传播要点）	L2	L2	L2		
				24-03-03	了解DM设计方法（内容、图像、字体、版式、颜色搭配）	L2	L2	L2		
				24-03-04	了解DM设计要点（视觉冲击、内容创造、提升信任度、整体设计）	L2	L2	L2		
				24-03-05	了解DM使用技巧	L2	L2	L2		
		24-04	户外广告设计	24-04-01	熟悉户外广告的类型（路牌、霓虹灯、车身、悬挂、电子屏）	L2	L2	L2		
				24-04-02	熟悉户外广告的设计原则（视觉吸引力、独特的创意、情理交融）	L2	L2	L2		
		24-05	互联网广告营销	24-05-01	掌握微信运营及营销	L2	L2	L2		
				24-05-02	掌握互联网营销方式	L2	L2	L2		
		25	项目推广策划	25-01	开盘活动策划	25-01-01	熟悉开盘前人员准备，包括分工、培训	L2	L2	L2
						25-01-02	熟悉开盘前物资准备，包括销售文本及资料、室外展示物料、室内展示物料	L2	L2	L2
						25-01-03	熟悉开盘的时机选择	L2	L2	L2

			25-01-04	熟知开盘前的宣传日程表制作	L2	L2	L2
			25-01-05	熟知开盘前确认媒体数量及名单	L2	L2	L2
			25-01-06	熟知开盘前结合主题媒体邀请名单	L2	L2	L2
			25-01-07	熟知开盘前媒体宣传的其他注意事项	L2	L2	L2
			25-01-08	掌握开盘区域功能设置（等候区、选房区、休息区、销控区、财务区、签约区）	L2	L2	L2
			25-01-09	掌握开盘策划方案的定位及制作	L2	L2	L2
	25-02	品牌签约活动策划	25-02-01	熟悉签约前确定接待规格拟定接待方案	L2	L2	L2
			25-02-02	熟悉签约前确定邀请对象并发放会议通知日程	L2	L2	L2
			25-02-03	熟悉签约前选择签约会场	L2	L2	L2
			25-02-04	熟悉签约前现场服务准备	L2	L2	L2
			25-02-05	熟悉签约前会前细节记要	L2	L2	L2
			25-02-06	熟悉签约现场的布置（室内、室外、签约座位安排）	L2	L2	L2
			25-02-07	熟悉签约人员的准备	L2	L2	L2
			25-02-08	掌握签约活动策划书的制作（名称、背景、目的意义目标、资源需要、活动开展、经费预算、注意的问题及细节、负责人及主要参与者）	L2	L2	L2
			25-02-09	掌握签约仪式的正式程序设置	L2	L2	L2
	25-03	巡展活动策划	25-03-01	熟悉巡展的特点	L2	L2	L2
			25-03-02	熟悉巡展人员安排，包括人员分工安排表制作	L2	L2	L2
			25-03-03	熟悉巡展物料准备，包括物料清单表制作	L2	L2	L2
			25-03-04	熟悉巡展活动区域区分，包括品牌形象展示区、销售洽谈区、顾客接待区、主题体验互动区、后期区	L2	L2	L2
			25-03-05	了解制订巡展计划中确定目标的方法	L2	L2	L2
			25-03-06	了解制订巡展计划中选择地点的方法	L2	L2	L2
			25-03-07	了解制订巡展计划中编排内容的方法	L2	L2	L2
			25-03-08	了解选择巡展场地调研的技巧	L2	L2	L2
			25-03-09	了解选择巡展场地开敞设计的技巧	L2	L2	L2
			25-03-10	了解巡展实施策略制定方式，包括城市选择策略、外包式的组织	L2	L2	L2

					策略、借势策略			
		25-04	节假日促销活动策划	25-04-01	熟悉节假日促销的主要工作内容，包括促销、广告、路演	L2	L2	L2
				25-04-02	熟悉节假日促销宣传品制作	L2	L2	L2
				25-04-03	熟悉节假日促销活动场地准备	L2	L2	L2
				25-04-04	熟悉节假日促销前的预算	L2	L2	L2
				25-04-05	熟悉节假日促销人员落实	L2	L2	L2
				25-04-06	熟悉节假日促销人员派单管理要点	L2	L2	L2
				25-04-07	掌握确定节假日促销主题方法	L2	L2	L2
				25-04-08	熟悉节假日促销管理方式	L2	L2	L2
				25-04-09	熟悉节假日促销管理手段	L2	L2	L2
26	推广费用预算	26-01	编制推广费用预算表	26-01-01	熟悉推广费用构成	L2	L2	L2
				26-01-02	熟悉推广费用预算的编制程序	L2	L2	L2
				26-01-03	熟悉编制推广费用预算的方法	L2	L2	L2
				26-01-04	熟悉编制方法的选择	L2	L2	L2
				26-01-05	熟悉销售道具费用预算表制作方法	L2	L2	L2
				26-01-06	熟悉样板房包装费用预算表制作方法	L2	L2	L2
				26-01-07	熟悉临时接待中心包装费用预算表制作方法	L2	L2	L2
				26-01-08	熟悉媒体广告推广费用预算表制作方法	L2	L2	L2
				26-01-09	熟悉推广活动费用预算表制作方法	L2	L2	L2
				26-01-10	熟悉总支出预算表制作方法	L2	L2	L2
				26-01-11	熟悉销售中心包装费用预算表制作方法	L2	L2	L2
		26-02	推广各阶段营销费用预算	26-02-01	熟悉品牌导入取方式（阶段特征、社会热点、广告投放及活动）并执行	L2	L2	L2
				26-02-02	熟悉开盘销售期（阶段特征、社会热点、广告投放及活动）并执行	L2	L2	L2
				26-02-03	熟悉中盘（加推）销售期（阶段特征、社会热点、广告投放及活动）并执行	L2	L2	L2
				26-02-04	熟悉尾盘销售期（阶段特征、社会热点、广告投放及活动）并执行	L2	L2	L2
		26-03	推广费用预算的控制	26-03-01	熟悉推广费用预算管理的原则	L2	L2	L2
				26-03-02	熟悉推广费用预算控制的步骤	L2	L2	L2

				26-03-03	熟悉推广费用预算控制的额度	L2	L2	L2
				26-03-04	熟悉推广费用预算控制的使用	L2	L2	L2
				26-03-05	熟悉推广费用预算控制的支出	L2	L2	L2
				26-03-06	熟悉推广费用预算管理奖罚机制	L2	L2	L2
				26-03-07	掌握推广费用过程控制要点	L2	L2	L2
				26-03-08	掌握推广费用评估反馈要点	L2	L2	L2
27	职业素养 (通用能力、核心技能、关键能力)	27-01	沟通交流	27-01-01	掌握职场礼仪	L1	L1	L1
				27-01-02	了解各种场合的会议程序(如开庭、评审会等)	L1	L1	L1
				27-01-03	尊重他人遵守规章制度	L1	L1	L1
				27-01-04	具备丰富的专业知识(涵盖评估理论、工程造价、测量、绘图、房地产经济学等)	L1	L1	L1
				27-01-05	掌握沟通技巧	L1	L1	L1
				27-01-06	善于口头沟通(掌握会议交流、座谈等)	L1	L1	L1
				27-01-07	善于书面沟通(掌握各种公文的书写)	L1	L1	L1
				27-01-08	语言表达清晰、有逻辑	L1	L1	L1
				27-01-09	会聆听、换位思考	L1	L1	L1
				27-01-10	善于使用即时通讯工具沟通(电子邮件、电话、微信、qq等)	L1	L1	L1
				27-01-11	提高亲和力善于创造沟通环境	L1	L1	L1
		27-02	数字应用	27-02-01	熟练应用office软件(如熟悉EXCEL的函数功能和Wword的文本编辑排版功能和PowerPoint制作技巧)	L2	L1	L1
				27-02-02	熟悉估价收费计算公式,并制作成自动化计算系统	L2	L1	L1
				27-02-03	熟练科学计算器的应用	L2	L1	L1
				27-02-04	会高等数学、线性代数、概率论	L2	L1	L1
		27-03	革新创新	27-03-01	会各种估价方法测算自动化	L3	L1	L1
				27-03-02	会各类型估价报告撰写自动化	L3	L1	L1
				27-03-03	能主动学习行业发展前沿的技术	L3	L1	L1
				27-03-04	会行业数据收集分析技术	L3	L1	L1
		27-04	自主学习	27-04-01	坚持学习行业有关的知识	L2	L1	L1
				27-04-02	善于收集、归纳行业颁布的政策文件比进行新旧政策对比分析	L2	L1	L1

			27-04-03	参加行业协会组织的再教育培训	L2	L1	L1
			27-04-04	参加相邻行业的培训课程（如工程造价、会计学等）	L2	L1	L1
			27-04-05	会提高书写能力	L2	L1	L1
			27-04-06	提个人综合素质（如沟通交流、团队合作）	L2	L1	L1
			27-04-07	提高个人职业道德觉悟	L2	L1	L1
			27-04-08	能提升自身学历	L2	L1	L1
			27-04-09	能提升外语能力	L2	L1	L1
			27-04-10	多看相关领域的专业书籍或者经济时事	L2	L1	L1
			27-04-11	多参与或者组织行业交流会或技术沙龙	L2	L1	L1
	27-05	团队合作	27-05-01	端正个人意识，要有团队合作精神	L1	L1	L1
			27-05-02	能制定团队规章制度	L1	L1	L1
			27-05-03	领导者要有个人魅力	L1	L1	L1
			27-05-04	队员要有互助意识、持谦虚谨慎态度	L1	L1	L1
			27-05-05	充分发挥个人优势，优化资源配置	L1	L1	L1
			27-05-06	加强补位意识	L1	L1	L1
			27-05-07	要有处理内部矛盾的意识与机制	L1	L1	L1
			27-05-08	适时针对存在不足开展培训活动	L1	L1	L1
			27-05-09	制定激励机制，提升内部凝聚力和工作活力	L1	L1	L1
	27-06	解决问题	27-06-01	会制定问题应急机制	L1	L1	L1
			27-06-02	能主动思考，遇到问题不推诿	L1	L1	L1
			27-06-03	善于总结处理问题的过程，发现自身的不足，总结经验	L1	L1	L1
			27-06-04	能有预见性、善于发现问题	L1	L1	L1
			27-06-05	能控制问题的影响面	L1	L1	L1
			27-06-06	消除负面影响	L1	L1	L1
			27-06-07	能规避风险	L1	L1	L1
	27-07	信息处理	27-07-01	利用计算机技术收集相关数据（如房地产售价、各种增长率、评估参数）	L2	L1	L1
			27-07-02	熟悉AUTOCAD软件，懂得绘图技术	L2	L1	L1
			27-07-03	办公软件、OA办公系统	L2	L1	L1
			27-07-04	注意定期对房地产市场数据的对	L2	L1	L1

			比分析研究			
		27-07-05	掌握目前多种新媒体的数据收集、整理及分析	L2	L1	L1
27-08	责任（安全）意识	27-08-01	定期开展责任（安全）意识讲座	L1	L1	L1
		27-08-02	对房地产项目（特别是在建工程）进行实地查勘时注意个人安全，做好各种安全措施准备才进行工地。	L1	L1	L1
		27-08-03	外地出差要注意好人身财产安全	L1	L1	L1
		27-08-04	签订项目保密协议，需对项目信息保密	L1	L1	L1
		27-08-05	具备急救、自救常识	L1	L1	L1
		27-08-06	相互检查和相互提醒	L1	L1	L1
27-09	外语应用	27-09-01	掌握基本外语会话技能（具备口语能力、阅读能力）	L3	L2	L2
		27-09-02	学习、看懂专业用语	L3	L2	L2
		27-09-03	懂得查阅相关外文专业书籍或网站	L3	L2	L2
		27-09-04	了解并掌握翻译软件、掌握外文软件	L3	L2	L2
27-10	成本控制意识	27-10-01	制定成本控制表	L3	L2	L2
		27-10-02	根据项目情况初步估算成本构成	L3	L2	L2
27-11	职业规划	27-11-01	有上进心	L3	L1	L1
		27-11-02	有清晰的个人职业规划	L3	L1	L1
		27-11-03	明白个人优劣势，并努力提升自身	L3	L1	L1
27-12	抗压能力	27-12-01	能忍耐	L1	L1	L1
		27-12-02	在压力情况下，保持相对轻松的心态	L1	L1	L1
		27-12-03	面对挫折不气馁	L1	L1	L1
27-13	组织策划	27-13-01	能合理分工	L3	L1	L1
		27-13-02	调动员工的积极性	L3	L1	L1
		27-13-03	组织策划团队活动	L3	L1	L1
27-14	其他	27-14-01	培训能力		L2	L1
		27-14-02	流程管理		L3	L3
		27-14-03	统筹能力		L3	L3
		27-14-04	抗风险能力	L1	L1	L1
		27-14-05	吃苦耐劳	L1	L1	L1
		27-14-06	驾驶技术	L1	L1	L1

			27-14-07	谈判能力	L1	L1	L1
			27-14-08	换位思考	L1	L1	L1
			27-14-09	人际交往	L1	L1	L1
			27-14-10	计划与执行	L1	L1	L1
			27-14-11	变革适应	L1	L1	L1
			27-14-12	公文写作	L3	L1	L1
			27-14-13	洞察能力	L1	L1	L1
			27-14-14	应变能力	L1	L1	L1