



湖南工程职业技术学院
HUNAN VOCATIONAL COLLEGE OF ENGINEERING

房地产经营与管理专业技能考核标准

专业代码： 540701

所属学院： 工程管理学院

适用年级： 2020级

专业主任： 李晓艳

学院审核人： 刘剑勇

制（修）订时间： 2020年8月

目 录

一、专业名称及适用对象.....	1
二、考核内容.....	1
三、评价标准.....	10
四、抽考方式.....	13

一、专业名称及适用对象

1. 专业名称

专业名称：房地产经营与管理（专业代码：540701）。

2. 适用对象

高职高专全日制在籍毕业年级学生。

二、考核内容

本专业技能考核，通过设置模块一专业基本技能（房地产市场调研）、模块二岗位核心技能（房地产经营管理、物业管理、房地产估价）、模块三跨岗位综合技能（房地产营销策划）3个技能考核模块，测试学生的房地产市场调研、房地产经营管理、房地产估价、房地产营销策划等专业技能，以及从事房地产经营管理、房地产估价和营销策划等工作的团队协作、时间管理、自我管理、职业道德、工作自律等职业素养；引导学校加强专业教学基本条件建设，深化课程教学改革，强化实践教学环节，增强学生创新创业能力，促进学生个性化发展，提高专业教学质量和专业办学水平，培养适应信息时代发展需要的房地产经营管理的高素质技术技能人才。并在考核专业技能的同时对其在实际操作过程中所表现出来的职业素养进行综合评价，提高学生职业道德，培养优秀的专业人才，以实现人才培养的目标。

模块一：专业基本技能（房地产市场调研）

项目一 房地产市场调研方案设计

基本要求：

（1）技能要求

①被测试学生能对给定的任务进行认真、细致的分析，从分析中获取有益的信息，并在此基础上确定调研目的和调研项目，明确调研事项和调研所需搜集的资料；

②能针对企业资料，根据明确的调研项目来确定调研的总体范围和具体单位以及调研对象；

③能根据调研项目的难易程度和调研要求选择合适的调研方法和调研工具；

④能根据调研目的确定调研内容；

⑤能对调研做出合理的人员、时间安排和经费预算；

⑥能站在调研组长的角度来设置调研小组并对小组人员进行合理的分工与安排；

⑦能用简练、准确、流畅的文字，撰写一份内容完整、格式规范的市场调研方

案。

(2) 素养要求

①对任务的房地产市场大环境有所了解，方案中体现出一定的学习力；

②对资料分析透彻、能从细节描述中找出有用的信息并加以利用，体现房地产市场调研从业要求的观察力、分析力与逻辑思维能力；

③在合理成本预算的范围内制定方案，具有一定的成本控制的意识；

④能在规定时间内完成任务，体现良好的时间及自我管理能力。

项目二 房地产市场调研问卷设计

基本要求：

(1) 技能要求

①被测试学生能对给定的任务进行认真的分析，从分析中获取有益的信息，并在此基础上设计调研问卷，掌握询问技术；

②能针对企业资料设计调研问卷的四个基本内容：问卷标题、问卷开头、正文、结尾；

③能根据问题的内容选择合适的问题类型，要有封闭式和开放式两个类型的问题；

④能依照逻辑顺序排列问题，先易后难、先简单后复杂、先一般后特殊，封闭式问题放在前面，开放式问题放在后面；

⑤每个问题只包含一项内容，能避免否定形式提问、断定性提问以及诱导性提问；

⑥能切实结合问题内容设计答案，封闭式问题答案要穷尽、互斥，界限明确，排列不要有倾向性；

⑦问卷总共不少于12个问题，其中开放式问题1~2个；

⑧问卷语言表达要清晰准确、通俗易懂无歧义，避免诱导、暗示以及敏感性文字；

⑨整个问卷要围绕调研目的，选取充分性和必要性的问题，内容完整、条理清晰、格式规范，并具有可行性，通过问卷能收集到调研所需的市场信息。

(2) 素养要求

①对任务的房地产市场大环境比较了解，调研问卷体现出一定的学习和归纳能力；

②能透彻分析调查任务、能从细节描述中找出有用的信息并加以利用，体现房地产市场调研从业要求的观察力、分析力与逻辑思维能力；

③能合理设计问题及答案，掌握询问技术，并具备一定的创新能力；

④能在规定时间内完成任务，体现良好的时间及自我管理能力。

项目三 楼盘市场调查表编制

基本要求：

(1) 技能要求

①对任务的要求具有良好的理解力和实施力，能采用适当的方法和技术收集到客观的实际数据资料，能对所收集的资料信息进行理解、归纳、分类、批判、分析综合、抽象概括和表达。

②能够对所收集的数据资料进行分析、运用，能很好的鉴别、遴选数据，能灵活运用数据说明问题。

③能通过对资料信息分析，较合理的预测房地产市场发展趋势。

(2) 素养要求

①能对任务的要求进行判断分析，对市场动态、信息及数据具有一定的敏感度，能够采用适当方法收集到实用的有效资料信息。

②能对任务收集到的资料及数据进行分析、能从调研资料中找出有用的信息并加以利用，体现房地产市场调研从业要求的观察力、分析力与逻辑思维能力；

③能通过对所收集资料信息的进行整理分析；能借助数据说明问题，运用自己所掌握的知识 and 房地产市场调研的经验预测市场发展趋势，体现出一定的学习力和创新力；

④能在规定时间内完成任务，体现良好的时间及自我管理能力。

模块二：岗位核心技能（房地产经营管理、物业管理、房地产估价）

项目一 房地产经营管理

1.客户接待及项目介绍

基本要求：

(1) 技能要求

①被测试学生能通过给定的房产资料，了解项目的基本情况及周边交通配套设施状况；

②能通过给定的资料，在基本了解本项目及竞争对手的情况下，明确销售重点，

包括：项目优势及卖点，明确销售目的，明确销售时点；

③能通过给定的资料及上述步骤，正确使用项目介绍方法及客户沟通技巧，技巧性地了解客户个人资讯，自然而又有重点的介绍产品；

(2) 素养要求

①对项目全盘的接待流程掌握清楚，熟练掌握现场售楼的基本程序，体现出较高的职业意识；

②熟练运用统一售楼接待语言，能明确现场销售的基本要求，体现置业顾问从业要求的观察力、分析力与逻辑思维能力；

③能在规定时间内完成现场销售操作，售楼接待的行为举止要符合规范，体现良好的时间及自我管理能力。

2.房价计算

基本要求：

(1) 技能要求

①对每套单元能根据起价和楼层差计算房总价及相关银行按揭贷款及其它费用的计算，能运用组合法计算房价及贷款。

②被测试学生熟练掌握现场售楼收讫定金的基本程序；熟练运用定金收讫语言；

③与现场经理和其他销售人员密切配合，制造并维持现场气氛；

④整合收集的估价所需资料，进行房地产估价初步演算。

(2) 素养要求

①能通过给定资料归纳出售房地产的特点与性质，体现专业的推荐与逼定能力；

②当客户对某套门面或住房有兴趣或决定购买但未能带足足够的钱时，有鼓励客户支付小定金的能力；

③了解正式定单的格式一般为一式四联，购房意向书定单填写完后，再仔细检查户别、面积、总价、定金等是否正确。

④有收取的定金确认点收的职业习惯。

3.销售合同的签订

(1) 技能要求

①能通过固定房地产销售合同，能熟练与客户商讨并确定所有房地产销售合同内容；

②向客户解释合同条款时，在感情上应侧重于客户的立场，让其有认同感；

③能通过给定的委估房地产资料、收集的周边类似房地产资料及相关估价信息数据以及房地产估价报告模板，通过量化计算，撰写房地产估价技术报告，具体包括：估价对象描述与分析、估价对象最高最佳利用分析、估价方法适用性分析、估价测算过程、估价结果确定；

④能将收集整理的房地产估价所需资料整理成估价附件。

（2）素养要求

①对签约后的客户，应始终与其保持接触，并能配合客户提出的要求做好交房的售后服务工作；

②及时检查签约的情况，若有问题，应采取相应的应对措施；

③能根据给定的任务资料及客户提供的信贷资料，帮助客户办理登记备案和银行贷款事宜；

④能在规定时间内完成任务，具备及时在销售过程中自我总结和提升的能力。

项目二 物业管理

基本要求：

（1）技能要求

①能在设立物业服务企业过程中能参与相关资料的准备；

②能在物业承接查验过程中参与接管验收资料管理规定的制定；物业接管与验收管理工具表单的编制和填写

③能在物业办理入住手续时参与进行简单的入住服务流程设计、应急预案编制等工作；

④能够编制业主入住手册或入住须知，参与临时业主公约的制定；

⑤能在物业装饰装修工作过程中参与装饰装修管理流程的设计、相关管理细则规定的制定；

⑥能够正确处理业主的投诉与纠纷。

（2）职业意识和素质要求

物业管理应具备的基本职业意识

①服务意识，以业主为中心，为业主提供热情周到、尽善尽美的服务；

②安全意识，将充分保证业主的生命和财产安全作为物业管理工作的基本职责；

③法律意识，掌握相关的法律知识，以正确合理地处理与开发商、业主、政府部门和其他相关部门的责、权、利关系；规避管理工作中的法律风险；

④保洁意识，为广大业主营造一个优雅、舒适和谐的家居生活和工作环境；

⑤创新意识，主动适应物业管理智能化的趋势，关注科技进步和发展应用态势，自我创新管理方式和理念，增强企业的市场竞争力，从而促进整个行业的进步；

物业管理应具备的基本素质要求

①良好的沟通和语言表达能力，能够与业主友好沟通、上下级的有效沟通、与同事间有好的沟通、与政府相关职能部门的良好沟通；

②管理能力与计算机应用能力，能够利用现代化信息管理手段，提高工作效率；

③心里承受能力，在遇到工作中的困难、被人误解时，能够表现得自信、自强、不畏惧、不泄气、不抱怨、包容、冷静；

④组织协调能力，能够协调好上下级关系、同事关系、本部门与其他部门的关系；

⑤良好的写作能力，能够参与订立各种合同、制定规章制度、书写工作计划、报告建议函等基本应用文。

项目三 房地产估价

1.接受估价委托

基本要求：

(1) 技能要求

①被测试学生能通过给定的资料，了解估价委托方的基本情况及委估房地产的实物与权属状况；

②能通过给定的资料，在基本了解估价委托方及委估房地产的基础上，明确估价基本事项，包括：明确估价对象及估价范围、明确估价目的，明确估价时点；

③能通过给定的资料及上述步骤，确定估价技术路线及估价方法；

(2) 素养要求

①对估价委托方及为委估房地产情况的基本了解，体现出一定的学习能力；

②对资料分析透彻，能明确估价基本事项，体现估价从业要求的观察力、分析力与逻辑思维能力；

③能在规定时间内明确估价基本事项，确定估价技术路线，体现良好的时间及自我管理能力和。

2.收集估价所需资料

基本要求：

（1）技能要求

①被测试学生能对委估房地产资料及外勘照片进行认真、细致的分析，从分析中获取有益的信息，确定委估房地产的地理位置、实物及权属状况；

②能通过对委估房地产状况分析，选择估价方法，并收集估价所需基本资料，包括：周边类似委估房地产的实物状况、权属状况、售价、租金及使用状况等；

③整合收集的估价所需资料，进行房地产估价初步演算。

（2）素养要求

①能通过给定资料归纳委估房地产的特点与性质，体现出一定的学习和归纳能力；

②能通过工具寻找与委估房地产同一区域周边类似的房地产，以及估价所需信息与数据，体现估价从业要求的信息收集能力、分析力与逻辑思维能力；

③能通过收集的估价信息与数据，对委估房地产价值初步估算，体现了估价从业要求的数据整合能力与计算能力；

④能在规定时间内完成任务，体现良好的时间及自我管理能力。

3.撰写房地产估价报告

基本要求：

（1）技能要求

①能通过给定房地产估价报告模板，修改或撰写致估价委托方函、估价师声明、估价假设和限制条件，对估价任务的前提及背景资料具有良好的敏感性；

②能通过给定的委估房地产资料、收集的周边类似房地产资料及相关估价信息数据以及房地产估价报告模板，修改或撰写房地产估价结果报告，具体包括：估价委托人、房地产估价机构、估价目的、估价对象、价值时点、价值类型、估价依据、估价方法、估价结果；

③能通过给定的委估房地产资料、收集的周边类似房地产资料及相关估价信息数据以及房地产估价报告模板，通过量化计算，撰写房地产估价技术报告，具体包括：估价对象描述与分析、估价对象最高最佳利用分析、估价方法适用性分析、估价测算过程、估价结果确定；

④能将收集整理房地产估价所需资料整理成估价附件。

（2）素养要求

①能对估价所需资料进行判断分析，对周边类似房地产市场动态、信息及数据

具有良好的敏感度，用数据说明问题，体现出一定的学习力和创新力；

②能根据给定的任务资料及数据透彻分析，完成致估价委托方函、估价师声明、估价假设和限制条件、估价结果报告的撰写，体现估价从业者报告撰写能力；

③能根据给定的任务资料及收集的估价所需资料，选择恰当的估价方法，完成量化计算，撰写估价技术报告，体现了估价从业者估价计算能力及报告撰写能力；

④能在规定时间内完成任务，体现良好的时间及自我管理能力。

模块三：跨岗位综合技能

项目一 房地产策划

1、房地产项目定位策划

基本要求：

技能要求

①能从企业或项目的形象目标、销售率目标、利润率目标、营销成本等方面进行综合分析，准确把握开发商的整体营销目标；

②能从房地产行业的政策环境、项目所在城市或片区的未来规划、项目周边的竞争楼盘情况、潜在客户的基本情况等方面进行市场分析；

③能在项目市场分析的基础上，结合项目本身的技术经济指标、环境资源、产品规划设计等条件，运用SWOT分析的基本方法，对房地产项目进行全面分析；

④能将项目的主要卖点（地段卖点、环境卖点、规划设计卖点）进行归纳总结，在此基础上运用FAB模型分析法，找到项目相较于竞争对手的优势，以及产品能带给客户的利益与价值；

⑤能运用STP营销策略的基本方法，对项目面对的潜在市场进行市场细分并选定目标市场，同时对目标市场客户进行分层，将其划分为核心客户、主要客户、次要客户等基本类型；

⑥能运用客户需求分析的基本方法，对核心目标客户的物质需求和精神需求进行全面的分析；

⑦能将目标客户的需求与项目的主要卖点进行对接，进而确定项目的物业档次、物业类型和市场整体形象。

素养要求

①对房地产行业当前的政策大环境以及项目所处城市的市场环境有所了解，方案中体现出一定的学习力；

②对STP营销策略有深入了解，能熟练掌握SWOT分析法、FAB模型分析法，以及客户需求分析的方法和技巧；

③对任务分析透彻；能从细节描述中找出有用的信息并加以利用，体现房地产策划从业要求的观察力、分析力与逻辑思维能力；

④能在规定时间内完成任务，体现良好的时间及自我管理能力。

2、房地产项目推广策划

基本要求：

（1）技能要求

①能根据任务对房地产项目所处的营销环境进行粗略的分析，明确项目面临的市场现状；

②能根据房地产市场现状、项目形象定位来确定项目的推广主题；

③能依据项目的自身特点，结合项目面临的市场现状，确定项目的营销周期，并初步划分营销阶段。

④能依据项目的推广目标、营销阶段划分等内容，制定项目的整体推广策略和分阶段推广策略；

⑤能依据项目的推广主题，对广告宣传、公关活动、促销活动、媒介选择等具体推广手段进行设计与安排；

⑥能对各种推广手段所需的经费进行预算并能合理配置；

⑦能将房地产项目推广策划的构思和创意形成格式正确、内容翔实、条理清楚、可以具体操作执行的推广策划方案文本。

（2）素养要求

①对给定任务的营销大环境非常了解，方案中体现出一定的学习力；

②对任务分析透彻；能从细节描述中找出有用的信息并加以利用，体现房地产策划从业要求的观察力、分析力与逻辑思维能力；

③在合理成本预算的范围内制定方案，具有成本控制意识与掌控能力；

④能在规定时间内完成任务，体现良好的时间及自我管理能力。

3.房地产项目媒体策划

基本要求：

（1）技能要求

①能根据给定项目的销售总额，结合项目性质（产品的特征、项目的档次、在

竞争市场中的地位等），以及房地产市场形势，合理确定推广费用的比例，对项目总推广费用进行预算；

②能结合给定项目的营销周期，以及整体推广策略，对媒体预算在项目总推广费用所占比例给出建议，并确定各营销阶段的媒体预算比例和具体数额；

③能综合运用市场分析、消费者行为分析，判断核心目标客户群体的媒体选择偏好，制定媒体选择策略，明确给定项目的主要媒体和辅助媒体；

④能结合给定项目所在地区的媒体现状，对媒体进行筛选，制定两大类媒体组合方案，对各媒体所占总媒体预算的比例及数额给出建议；

⑤能结合给定项目的分阶段推广策略，以及媒体选择方案，确定每一个营销阶段中各具体媒体的投放方式及费用预算。

⑥能对媒体投放活动的效果进行简要评估；

⑦能将上述的分析过程及结论，用简练、准确、流畅的文字，撰写一份主题明确、内容详实完整、逻辑清晰、资料充分、突出观点、格式规范、易于阅读的媒体策划方案文本。

（2）素养要求

①对给定任务的营销环境、媒体市场非常了解，方案中体现出一定的学习力；

②对任务分析透彻；能从细节描述中找出有用的信息并加以利用，体现策划从业要求的观察力、分析力与逻辑思维能力；

③在合理成本预算的范围内制定方案，具有成本控制意识与掌控能力；

④能在规定时间内完成任务，体现良好的时间及自我管理能力。

三、评价标准

1.评价方式：本专业技能考核采取过程考核与结果考核相结合、机试与现场操作相结合、技能考核与职业素养考核相结合方式。根据考生操作的专业性、熟练程度、团队配合度、技能运用技巧等因素评价过程成绩；根据设计作品和提交文档质量等因素评价结果成绩。本标准共分为4大模块，其中房地产经营管理模块为机试+现场操作考核方式，其余均为机试考核方式。

相关标准规范和法律法规如下：

1) .《房地产估价规范》（GB/T50291-2015）

2) .《房地产估价基本术语标准》（GB/T50899-2013）。

- 3).《房地产抵押估价指导意见》（建住房[2006]8号）；
- 4).《城镇土地估价规程》（GB/T18508-2014）；
- 5).《中华人民共和国城市房地产管理法》
- 6).《中华人民共和国土地管理法》
- 7).《中华人民共和国资产评估法》
- 8).《中华人民共和国反不正当竞争法》
- 9).《中华人民共和国民法典》
- 10).《中华人民共和国消费者权益保护法》
- 11).《城市房地产经营管理条例》
- 12).《物业管理条例》

2.分值分配：本专业技能考核满分为100分，其中专业技能（呈现作品+实施操作）占80分，职业素养占20分。具体项目分值见测试题中的项目评价标准。

3.技能评价要点：根据模块中考核项目不同，重点考核学生对该项目所必须掌握的技能和要求。虽然同一模块不同考试项目的技能侧重点有所不同，但完成任务的工作量和难易程度基本相同。各模块和项目的技能评价要点内容如表1所示。

表1 房地产经营与管理专业技能考核评价要点

序号	类型	模块	项目	评价要点
1	专业基本技能	信息采集	设计调研方案	任务分析正确、调研目的和调研项目明确 调研的总体范围和具体单位以及调研对象确定正确； 能选择合适的调研方法和调研工具； 能根据调研目的确定正确的调研内容； 调研的人员、时间安排和经费预算合理； 方案撰写内容正确、格式规范； 遵守相关职业规范。
			设计调研问卷	任务分析正确； 选择的问题类型合适； 问题逻辑顺序排列正确； 每个问题内容设置准确； 备选答案设计准确； 问卷语言表达清晰准确；问卷可行性强，可搜集到所需信息； 撰写内容正确、格式规范； 遵守相关职业规范。
			撰写调研	理解、归纳、分类、批判、分析综合、抽象概括及信息表达准确；

			报告	<p>鉴别、遴选与运用数据灵活精准；</p> <p>资料取舍合理；</p> <p>图表资料解释和分析充分；</p> <p>标题简洁、明了、富有吸引力，能揭示调研主题的内容；</p> <p>结论科学，论据确凿，所提建议可行；调研报告重点突出，顺序安排得当；</p> <p>所用语言简明、准确、易懂；</p> <p>方案撰写内容正确连贯、格式规范；</p> <p>遵守相关职业规范。</p>
2	岗位核心技能	房地产营销	客户接待及项目介绍	<p>熟练掌握现场售楼的基本程序；</p> <p>熟练运用统一售楼接待语言；售楼接待的行为举止要符合规范；</p> <p>技巧性地了解客户个人资讯，自然而又有重点的介绍产品；</p> <p>适时制造现场气氛，强化购买欲望。</p>
			房价计算及定金收讫	<p>熟练掌握现场售楼收讫定金的基本程序；</p> <p>熟练运用定金收讫语言；</p> <p>与现场经理和其他销售人员密切配合，制造并维持现场气氛。</p> <p>正式定单的格式一般为一式四联；</p> <p>当客户对某套门面或住房有兴趣或决定购买但未能带足足够的钱时，鼓励客户支付小定金。</p> <p>定单填写完后，再仔细检查户别、面积、总价、定金等是否正确。</p> <p>收取的定金需确认点收。</p>
			房地产售楼合同签订	<p>与客户商讨并确定所有房地产销售合同内容；</p> <p>向客户解释合同条款时，在感情上应侧重于客户的立场，让其有认同感；</p> <p>签约后的客户，应始终与其保持接触。</p> <p>及时检讨签约的情况，若有问题，应采取相应的应对措施；</p> <p>帮助客户办理登记备案和银行贷款事宜。</p>
		房地产策划	<p>策划方案格式正确；</p> <p>内容完整，要素齐全；</p> <p>文字表达流畅、条理清楚、逻辑性较强；</p> <p>准确的市场分析；</p> <p>正确运用SWOT分析法、FAB模型分析法；</p> <p>归纳总结项目的主要卖点；</p> <p>对目标市场客户进行合理分层，并分析目标客户的物质需求和精神需求；</p> <p>合理确定项目的物业档次、物业类型和市场整体形象。</p>	

		房地产推广策划	<p>策划方案格式正确； 内容完整，要素齐全； 文字表达流畅、条理清楚、逻辑性较强； 合理确定项目的推广主题； 合理划分确定项目的营销周期； 制定项目的整体推广策略和分阶段推广策略； 对广告宣传、公关活动、促销活动、媒介选择等具体推广手段进行设计与安排； 对各种推广手段所需的经费进行预算并能合理配置。</p>
		房地产媒体策划	<p>策划方案格式正确； 内容完整，要素齐全； 文字表达流畅、条理清楚、逻辑性较强； 合理确定推广费用的比例及具体金额； 确定媒体费用在项目总推广费用所占比例，及各营销阶段的媒体预算比例和具体数额； 制定媒体选择策略，明确给定项目的主要媒体和辅助媒体； 制定各大类媒体组合方案，确定对各媒体所占总媒体预算的比例及数额； 确定每一个营销阶段中各具体媒体的投放方式及费用预算； 对媒体投放活动的效果进行简要评估。</p>
		房地产估价报告	<p>明确房地产估价基本事项的准确性； 估价假设限制前提条件的合理性； 房地产于价值时点实物状况及权益状况描述的准确性； 房地产估价方法选择的正确性； 房地产估价所需资料的合理性； 房地产估价结果计算的正确性； 房地产估价附件撰写的完整性；</p>
3	拓展岗位技能	物业管理实务	<p>对给定的背景资料 and 任务描述分析透彻； 引用的法规、条例等正确，采取措施得当； 语言表达通畅，措词专业，语意恰到好处； 制定的办法、方案具有较强的针对性和可操作性； 物业管理过程中文书的书写符合规范要求。</p>

四、抽考方式

本专业技能考核为现场操作考核，成绩评定采用过程考核与结果考核相结合。

所有被测学生必须在规定的时间内完成一个项目测试任务。

试题抽取方式：学生在相应模块题库中随机抽取1道试题考核，抽取的比例按照专业基本技能30%，核心岗位技能50%，跨岗位综合技能20%。