**附件2**

**武汉市第二十二届职业技能大赛**

**物业管理员比赛技术文件**

**一、比赛项目及内容**

比赛分为预赛（理论考试）和决赛（实际操作）两部分。

**（一）预赛（理论考试）：**

**预赛采取闭卷书面考试。**选手按编号顺序依次进入对应考场入座进行笔试，考试时间为60分钟，总分100分。题型有：单项选择题（50题×1分/题，计50分）、多项选择题（25题×2分/题，计50分）,主要考核物业管理员对物业管理基础知识、相关法律法规的理解和掌握程度以及党史知识内容。考试难度为基础题占80%，一般难度题占15%，高难度题占5%。

**（二）决赛（实际操作）：**

由三个项目组成，采取逐轮淘汰制。主要考核物业管理员在日常物业管理中的组织协调、问题分析、纠纷调解、创新思考以及沟通演讲等实际操作技能。

**实操项目一：物业管理案例分析**

案例分析环节采取闭卷书面考试。选手按编号顺序依次进入对应考场入座进行笔试，考试时间为60分钟，总分100分。题型有：案例分析题（2题×20分/题、2题×30分/题）,主要考核物业管理员对物业项目前期管理、内部管理、现场管理、客户服务、经营管理、风险管理以及与物业服务典型案例分析和解决实际问题的能力。

**实操项目二：岗位技能知识抢答**

知识抢答环节，选手以抽签方式决定 6人一组共分10 组进行，包括必答题和抢答题两个环节。

知识抢答环节给予每个选手 100 分的基准分，选手本轮得分包括基准分、必答题得分和抢答题得分三项累加。其中，必答题（每题5分），抢答题由单项选择题（每题5分）和多项选择题（每题10分）组成，每组总题量为16题（必答题6题，抢答题10题），每组考核总时间为15分钟（主持人宣布本轮考核开始计时）。15分钟内答题完毕或16道题量答题完毕后计分器显示分数即为该环节考核的个人得分。参赛选手根据投影显示题目自主决定是否抢答，答对得分，答错倒扣分。在主持人读题完毕宣布“抢答开始”后方可按铃进行抢答，主持人未说“抢答开始”即按铃者视作违规，倒扣10分，本题重新抢答。如有选手超过3次违规，则取消该选手本环节的抢答权。每道抢答题要求选手抢答后10秒钟之内回答完毕。回答完毕后由裁判负责统计该环节各选手得分情况并填入抢答项目评分表。

以本轮选手中得分最高者分数作为本轮权重满分（20%）的对应值，其余选手三项累加得分乘以最高得分对应值即为个人在知识抢答环节的最后得分值。【例：A 选手本轮四项累加得分 120 分，本轮得分最高者 B 选手得分 180 分（按权重实际本轮得分为满分20 分），则 A 选手在本轮的实际得分值为：（20÷180)×120=13.33分】

**实操项目三：个人主题演讲**

个人主题演讲环节，每位选手抽签决定演讲顺序，现场演讲每人限时5分钟。在本轮竞赛开赛前1小时，参赛选手按照抽签顺序依次抽取演讲主题。演讲完毕后，现场7位评委根据参赛选手回答的结果依据评分标准独立评分，去掉一个最高分和一个最低分，剩余 5个分数的平均值为选手的该项得分。

**二、比赛评分标准及配分**

1、预赛部分根据成绩由高到低顺序，取前120名优胜选手进入决赛（如排序中出现并列分数，选取前120名；如第120名出现并列，可同时进入下一环节比赛）。

2、决赛项目一物业管理案例分析，120名选手根据预赛得分和本轮得分两项分数按权重计算相加后得出每位选手的总成绩，按照由高到低顺序，取前60名进入下一环节比赛（如排序中出现并列分数，选取前60名；如第60名出现并列，可同时进入下一环节比赛）。

3、决赛项目二岗位技能知识抢答，60名选手根据预赛得分、物业管理案例分析得分和本轮得分三项分数按权重计算相加后得出每位选手的总成绩，按照由高到低顺序，取前15名进入下一环节比赛（如排序中出现并列分数，选取前15名；如第15名出现并列，可同时进入下一环节比赛）。

4、决赛项目三个人主题演讲考核，15名选手根据预赛得分和决赛三个项目得分四项分数按权重计算相加后得出每位选手的总成绩，由裁判签字确认。总成绩出现相同分数的，以个人主题演讲成绩高低排名，演讲成绩相同的以预赛高低排名。

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **比赛项目** | | **配分** | **本轮得分** |
| **预赛**  **理论知识 30%** | 理论知识考核 | 30% | A |
| **决赛**  **实际操作70%** | 典型案例分析 | 20% | B |
| 知识抢答 | 20% | C |
| 个人主题演讲 | 30% | D |
| **总成绩** | | 100% | A+B+C+D |

**三、考核范围及参考书目**

**（一）考核范围**

1、理论知识、岗位技能操作知识抢答考核范围

考核题目范围为全国物业管理师职业资格考试参考教材的相关内容及党史相关知识内容。

2、案例分析考核范围

包括物业项目前期管理、内部管理、现场管理、客户服务、经营管理、风险管理等方面的典型案例。分析案例时，参赛选手应从案例中存在哪些问题、提出怎样的应对措施、正确处理流程是什么等方面来进行回答。

**（二）参考书目**

1、中国物业管理协会编写的系列丛书：

《物业管理基本制度与政策》（中国市场出版社，主编：陈伟）

《物业管理实务》（中国市场出版社，主编：周心怡）

《物业经营管理》（中国市场出版社，主编：季如进）

《物业管理综合能力》（中国市场出版社，主编：陈德豪）

《物业管理指南丛书》套装（中国计划出版社，主编：中国物业管理协会）

2、国家及地方法律法规：

《中华人民共和国民法典》

《湖北省物业服务和管理条例》

《武汉市物业管理条例》

3.武汉市地方性规范标准：

《武汉市住宅物业服务等级标准》（DB4201T534-2017）

《写字楼物业服务规范》（DB4201/T640-2020）