附件1

**2020年物业管理员职业技能竞赛决赛**

**技术文件**

**一、决赛内容**

竞赛以物业项目负责人应知应会为基础，以优秀物业项目负责人应具备的知识结构、综合素质和综合能力为重点。物业管理员职业技能决赛由理论知识考核和实际技能操作考核两个部分组成。

（一）理论知识主要考核物业项目负责人对物业管理基本理论、基础知识及相关法律法规的理解和掌握程度，尤其是国家颁布的与物业管理相关的法律法规及政策。

（二）实际技能操作主要考核物业项目负责人在物业管理全生命周期过程中就物业管理服务的组织安排、工作协调、问题处置、服务质量管控、团队建设、成本管理、沟通艺术、创新思考等实际操作技能。

理论知识考核和实际技能操作考核两项成绩合并计算总成绩，其中理论知识成绩占30%，实际技能操作成绩占70%（物业管理典型案例分析占25%、岗位实操技能知识抢答占25%、个人主题演讲占20%）。

**二、决赛项目**

**1.理论知识考核（22日上午进行）**

理论知识考核方式为闭卷考试，题型有单项选择题（每题1分，共50题）和多项选择题（每题2分，共25题），总分100分。时间60分钟。取不超过80名选手进入下一轮竞赛。

**2.物业管理典型案例分析考核（22日下午进行）**

案例分析考核方式为书面案例分析考试，总分100分。时间60分钟。理论知识考核和案例分析考核两项分数按权重计算相加后得出每位选手的成绩，取前40名进入下一轮竞赛。

**3.岗位实际技能操作知识抢答（23日上午进行）**

岗位实操知识抢答竞赛采取现场分组进行。抢答题题型有单项选择题和多项选择题。每组抢答题由必答题和抢答题组成。必答题参赛选手必须答题，不答视为错答；抢答题参赛选手自主决定是否抢答，答对得分，答错倒扣相应分值。每道抢答题10秒钟之内作答完毕。理论知识考核、案例分析考核、岗位实操技能知识抢答竞赛共三项分数按权重计算相加后得出每位选手的成绩，取前20名选手进入下一轮竞赛。

**4.个人主题演讲（23日下午进行）**

统一制定演讲主题。演讲内容提前5分钟告知预备演讲的选手，即每位演讲选手准备时间为5分钟，每人演讲限时5分钟。每位评委根据参赛选手的即时演讲独立评分，去掉一个最高分和一个最低分，其余分数的平均值为选手的该项得分。个人主题演讲考核得分与理论知识、物业管理典型案例分析、岗位实操技能知识抢答等考核得分共四项分数按权重计算相加后得出每位选手的最终总成绩。

**三、参考资料**

（一）《中华人民共和国民法典》中与物业管理相关的章、节。

（二）原全国物业管理师资格考试大纲和参考教材；

（三）国家颁布的与物业管理有关的法律法规和政策；

（四）中国物协组织编写的教材；

（五）中国物协发布的推进物业管理行业发展、规范物业管理实施标准的相关文件。