

《物业管理原理》

图书基本信息

书名：《物业管理原理》

13位ISBN编号：9787562448136

10位ISBN编号：7562448132

出版时间：2009-4

出版社：重庆大学出版社

作者：黄安心

页数：400

版权说明：本站所提供下载的PDF图书仅提供预览和简介以及在线试读，请支持正版图书。

更多资源请访问：www.tushu111.com

前言

物业管理实践的发展离不开理论支持，实践中的问题需要理论研究探讨去加以解决。随着近些年来物业管理的快速发展，各种问题、矛盾甚至冲突也逐步显现，在业内人士勇于实践、勤于探索，不断寻求解决问题良策的同时，一批理论工作者也积极参与到物业管理发展研究中来，付出了艰辛、努力去实现基于职责的价值，力求与物业管理行业产生发展相伴的物业管理学科理论研究能有新的突破，以指导物业管理难题的破解，促进行业的可持续发展。黄安心先生的著述，正是顺应物业管理理论发展的潮流，力求提升物业管理学科理论研究层次的一个探索。2004年7月在哈尔滨召开的中国物业管理协会年会暨物业管理企业改革与发展工作交流会上，黄安心先生提出了物业管理根本性质是公共管理的观点，引起了业内人士的注意。后来他又发表了系列相关论文，带着对物业管理事业的热情和执着，继续深化他的研究。时隔4年之后，一部物业管理学的新著作呈现在大家面前，也是水到渠成的事情。

黄安心先生这部著作的理论体系出发于建筑物区分所有权理论，沿着业主公共事务自治管理的轨迹，遵循专业物业管理市场化运行规律，尝试从一个较新的视角全面系统地解读物业管理。本书所构建的物业管理学科体系，是建立在其他学科理论支撑和本学科理论系统化的基础上，是对物业管理实践认识的升华，具有科学性和系统性。它的逻辑主线比较清晰，可以简述为：从建筑物区分所有权理论出发——构建业主自主管理的产权基础；沿着业主公共事务自治管理的轨迹开展物业管理活动——确保业主公共管理权的有效实现；专业物业管理按照物业服务企业和业主的物业服务产品市场化委托代理关系的交易方式——确保业主需求合理满足；以物业服务企业为专业物业管理的市场化物业服务产品供给主体——保障物业服务与经营活动的市场高效率；围绕物业区域公共环境因素综合治理的理念——达到社区微观的有效治理；最终以实现业主满意、物业服务企业发展与社区文明进步——全面提升物业区域综合效益。

《物业管理原理》

内容概要

《物业管理原理》从建筑物区分所有权理论出发，沿着业主公共事务自治管理的轨迹，遵循专业物业管理市场化运行规律，从一个全新的视角全面系统地解读物业管理，并全面系统地构建了物业管理理论体系。主要内容有：物业管理学概述、物业管理基本理论、物业管理相关理论、物业管理方法、物业管理环境、物业管理关系、物业管理体制、物业服务产品市场、物业服务企业、物业服务主要业务、物业服务与等级、物业分类管理、物业管理服务评价、物业管理发展。《物业管理原理》物业管理理论体系的系统性、科学性方面做出有益的探索，并在理论上较好地解答一些长期以来争论不休的学科及理论问题，也为物业管理实践提供了科学的理论逻辑和政策规范指导。

《物业管理原理》适合物业管理研究者、物业服务企业中高层管理人员、业主自治机构人员、政府有关部门官员、大专院校物业管理专业教师及学生学习研究时使用。

《物业管理原理》

作者简介

黄安心，男，出生于1962年，华中师范大学管理学硕士，现任广州广播电视大学管理学院院长、教授、中央广播电视大学开放教育物业管理专业主持人、国家精品课程《物业管理实务（1）》负责人。“南粤优秀教师”称号获得者。中国物业管理师培训师，中国劳动就业训练指导中心通用管理能力培训师，中国物业管理协会广东省物业管理协会会员、广州物业管理研究会理事。主编物业管理专业核心课程教材6部，发表学术论文50余篇，主持项目8项。获各种科研、资源开发奖励25项。

书籍目录

第一章 物业管理学概述重点关注第一节 物业与物业管理第二节 物业管理学科性质、理论来源及体系构成第三节 物业管理学研究对象、内容与方法简要回顾案例碰撞第二章 物业管理基本理论重点关注第一节 建筑物区分所有权理论第二节 公共管理理论第三节 委托代理理论第四节 服务理论简要回顾案例碰撞第三章 物业管理相关理论重点关注第一节 市场经济理论第二节 行政管理理论第三节 城市管理理论第四节 社区管理理论简要回顾案例碰撞第四章 物业管理方法重点关注第一节 企业战略管理方法第二节 团队管理方法第三节 虚拟管理方法第四节 质量管理方法第五节 项目管理方法第六节 客户关系管理方法第七节 沟通方法第八节 心理学方法简要回顾案例碰撞第五章 物业管理环境重点关注第一节 物业管理环境特点及内容第二节 物业管理环境的因素分析第三节 我国物业管理环境的优化简要回顾案例碰撞第六章 物业管理关系重点关注第一节 房地产开发与物业管理第二节 政府行政行为与物业管理第三节 公用事业经营与物业管理第四节 业主自治与物业管理第五节 居民自治与物业管理第六节 物业服务企业与物业管理简要回顾案例碰撞第七章 物业管理体制重点关注第一节 物业管理体制概述第二节 中国物业管理体制改革简要回顾案例碰撞第八章 物业服务产品市场重点关注第一节 物业服务产品市场第二节 物业服务市场的现状与认识第三节 物业服务业务的市场拓展简要回顾案例碰撞第九章 物业服务企业重点关注第一节 物业服务企业第二节 物业服务企业人力资源管理第三节 物业服务企业家的成长第四节 物业服务企业创新简要回顾案例碰撞第十章 物业服务主要业务重点关注第一节 物业服务业务概述第二节 物业服务业务工作的开展第三节 物业公共服务第四节 物业经营服务简要回顾案例碰撞第十一章 物业服务与等级重点关注第一节 物业服务质量第二节 物业服务标准及等级的确定第三节 物业服务中的收费问题案例碰撞第十二章 物业分类管理重点关注第一节 物业分类管理概述第二节 居住物业管理第三节 商务物业管理第四节 工业物业管理第五节 特种物业管理简要回顾案例碰撞第十三章 物业管理服务评价重点关注第一节 物业管理行业发展水平评价第二节 物业服务企业服务质量评价第三节 物业服务企业业绩评价第四节 物业管理服务质量的评价第五节 物业管理服务顾客满意度评价简要回顾案例碰撞第十四章 物业管理发展重点关注第一节 物业管理理论与物业管理发展第二节 物业管理行业与物业管理发展简要回顾案例碰撞参考文献后记

第一章 物业管理学概述 第二节 物业管理学科性质、理论来源及体系构成 二、物业管理学的理论来源 物业管理学是研究物业管理与物业服务关系及规律的科学，是研究在物业业主公共事务管理关系为主、物业经营管理关系为辅的关系模式下，达到物业管理区域综合效益最大化的规律的科学。因此，物业管理理论来源是多方面的，是支持物业管理实践的“看不见的手”——理论构架以及由此形成的思维逻辑体系。当今，学科交叉日益紧密，这种“你中有我，我中有你”的格局在物业管理中也得到强化。由于物业管理活动牵涉面广，涉及学科必然众多，首先要弄清物业学科理论的来源，并从多学科角度解析物业管理活动的现象及规律，以期为提高物业管理水平和物业管理质量提供基本理论依据。

（一）管理学 管理学是分支庞杂的一个大学科，它将研究的触角伸向社会各个领域，物业管理当然与之密切相关。物业管理在运转过程中，将相关的管理原理运用其中，以保证自身拥有良好的管理秩序，即“品质”。管理的本质是协调，协调的对象为人力、资金、物资、信息等。换言之，有效的管理能使既定的人、财、物产生更多的效益，所以可以将其理解为一种生产力。

物业管理，顾名思义，是针对物业进行的管理，包括物业业主自主管理和由物业服务企业或其他管理人对物业的管理与服务。专业的物业管理包括内部管理和外部管理。内部管理指对物业服务企业的经营管理。外管理是对物业管理项目的管理服务，包括了硬管理（物的管理）和软管理（秩序的管理）。物业服务企业只有实现了对企业的内部的有效管理，才能对物业项目进行有效管理（外部管理）。

（二）经济学 物业管理活动涉及经济学中的产权理论、价值、价格理论等。又因为它提供的服务在市场中实现了生产、交换、分配、消费过程的统一，所以它与市场经济规律密不可分。与此同时，政府的调控作用也参与其中，最终使物业管理成了与现代经济学高度相关的行业。

《物业管理原理》

媒体关注与评论

我为作者创新思路、辛勤劳动、为行业做贡献的精神所敬佩。我想全社会应以这位年青的学者为榜样，望有更多学者、专家来关心物业管理理论研究，只有百花齐放、百家争鸣，物业管理才可能万紫千红、春色满园。——东南大学物业管理研究所所长 黄安永教授 这是一部具有系统性、科学性和规范性的物业管理新著。它从物业管理学科性质、基本理论、管理方法、产品市场和服务评价等多个角度，全方位地构建了物业管理学科的理论体系，对物业服务企业的经营管理活动尤具指导意义。——中国物业管理协会副会长 重庆金恒物业管理有限公司董事长 陈庆芳 一部全新系统阐述物业管理理论的学术专著，引发学理思考，指导实践创造。——广州大学房地产研究所所长 陈德象教授 本书从物业管理的性质、理论来源、体系构成、研究对象、研究内容与方法等方面，构建了全新的物业管理理论体系，为我国物业管理行业发展过程中，所涉及的相关领域的理论与实践问题的深入探讨，奠定了坚实的基础。——中国物业管理协会常务理事、广东省物业管理行业 协会副会长、广州粤华物业有限公司总经理 李健辉

《物业管理原理》

编辑推荐

《物业管理原理》从无序到有序，从纠纷到和谐，物业管理行业需要创新的思维、成熟的理论。以科学的方法论为指导，构建全新的物业管理理论体系，从理论上理顺物业管理关系，探索物业管理规律，才能使物业管理实践活动走向理性、规范、有序，实现多方和谐、共赢！一部全面、系统创新的物业管理理论的著作，或许能帮助您找到合适的理念、方法、思路，形成新的物业管理行为模式，从而解除物业管理理论学习研究上的困惑，化解物业管理实践中的纷扰。

版权说明

本站所提供下载的PDF图书仅提供预览和简介，请支持正版图书。

更多资源请访问：www.tushu111.com