

汽车营销与服务专业 人才培养方案



河南交通职业技术学院

二〇一九年八月

汽车营销与服务专业 人才培养方案

一、专业名称及代码

(一) 专业名称

汽车营销与服务

(二) 专业代码

630702

二、入学要求

普通高中毕业生、职业高中毕业生、中专毕业生、技校毕业生。

三、修业年限

全日制三年 专科

四、职业面向

表 1 汽车营销与服务专业职业面向

| 所属专业大类 | 所属专业类 | 对应行业 | 主要职业类别 |
|--------------|---------------|-----------------|--------------------------------|
| 财经商贸大类 63 | 市场营销类 6307 | 零售业 52 保险 68 | 销售人员 4-01-02 保险服务人员 4-05-04 |

表 2 汽车营销与服务专业面向岗位

| 序号 | 岗位类别 | 企业 |
|----------|------------|--------------------------|
| 1 (核心岗位) | 汽车整车及零配件销售 | 汽车销售企业、零配件销售企业 |
| 2 (相关岗位) | 汽车零配件管理 | 汽车售后服务企业、汽车销售企业、二手车交易市场、 |
| | 汽车维修业务接待 | |

| | | |
|----------|------------|--------|
| | 二手车评估置换 | 汽车金融公司 |
| | 汽车金融信贷 | |
| 3 (相关岗位) | 事故车估损与理赔 | 保险公司 |
| | 二手车鉴定评估 | 公估公司 |
| 4 (相关岗位) | 汽车维修企业技术培训 | 汽车维修企业 |

表 3 汽车营销与服务专业职业技能等级证书

| 序号 | 职业资格证书 | 颁证机构/企业 | 等级 |
|----|------------------|------------|-------|
| 1 | 汽车维修资格证书 | 人力资源和社会保障厅 | 中级 |
| 2 | 汽车检测资格证书 | 人力资源和社会保障厅 | 中级 |
| 3 | 汽车驾驶证 | 公安交通管理部门 | C1 级 |
| 4 | 大学英语等级证书 | 国家教育部 | 三级或四级 |
| 5 | 丰田 F-SEP 认证证书 | 一汽丰田销售有限公司 | 一级 |
| 6 | 宝马 BEST 服务顾问认证证书 | 宝马中国培训学院 | 一级 |
| 7 | 宝马 BEST 零件顾问认证证书 | 宝马中国培训学院 | 一级 |

五、培养目标与培养规格

(一) 培养目标

本专业主要培养热爱祖国，有良好的职业道德和人文素养，有较强的事业心、责任感和敬业精神，具有合作意识、一定管理沟通与协调能力，较强的创新意识及一定的创新能力，学会汽车构造、原理的专业理论知识，以及汽车销售推销技巧，汽车保养维护和汽车保险与理赔等专业技能，具有在汽车销售服务领域、汽车售后服务领域、汽车维修领域等

行业从事汽车服务接待、售后维修管理和保险、二手车等方面工作的技术技能型人才。

（二）培养规格

汽车营销与服务专业毕业生的具体知识、能力、素质结构及标准如下：

知识结构要求

（1）具有较宽厚的汽车文化基础知识和扎实的英语基础知识；

（2）具有汽车构造、商务礼仪及汽车文化品牌、财务等基础知识；

（3）具有汽车市场营销、汽车新技术结构、汽车及配件营销、汽车售后服务管理、汽车保险理赔、旧车鉴定评估等专业知识；

（4）知道汽车行业、汽车产品及汽车服务市场变化趋势，具备本专业的新技术结构、新政策法规、新工艺方法等方面知识。

能力结构要求

（1）具有汽车结构及整车认知能力，可达到中级维修工或以上水平；

（2）具有汽车整车及配件营销和技术服务能力，可达到营销师或以上水平；

（3）具有汽车驾驶技能，可达到C级车型驾驶水平；

（4）专业英语读译表达能力，达到全国高校英语应用

能力;

(5) 具有计算机操作和安装使用常用专业软件的能力,取得计算机操作员或以上资格;

(6) 具有识读汽车零件图和装配图的能力;

(7) 具备汽车商务活动中的礼仪规范;

(8) 能够描述汽车主要总成、新技术结构;

(9) 能够学会汽车维修的工具、量具、仪器和设备使用;

(10) 能够知道汽车维修作业;

(11) 具有汽车销售、客户关系管理的基本能力;

(12) 知道汽车品牌文化,对汽车企业的发展历程有深入的了解;

(13) 具有汽车维修接待、汽车售后服务企业管理的基本能力;

(14) 具备汽车信贷、汽车保险理赔、二手车评估与置换的基本能力;

(15) 具有较强自学和获取知识的能力,能使用各种方法获取信息,有一定的创新能力。

素质结构要求

(1) 具有良好的思想政治素质和职业道德规范;

(2) 具有良好的心理素质和身体素质;

(3) 具有较强的口头和书面表达能力及人际交往能力;

(4) 具有较强沟通顾客能力,能获得顾客需求的基本

信息；

(5) 具有积极与人合作，相互帮助的团队协作能力；

(6) 具有高度的顾客服务意识；

(7) 具有制定完善的工作计划的能力；

(8) 具有自主学习和自我提高的能力；

(9) 具有主动接触和了解国内外先进的汽车发展动态、企业品牌文化的能力。

六、课程设置及要求

主要包括公共基础课程和专业（技能）课程。

（一）公共基础课程

表 4 公共基础课程描述

| 课程名称 | 教学学时 | 课程目标及教学要求 | 教学内容 |
|-------------|------|--|--|
| 思想道德修养与法律基础 | 45 | <p>通过该课程学习：</p> <p>描述人的本质和人生观的基本内容，评价人生价值的标准，正确分析实现人生价值的主客观条件；</p> <p>描述理想信念对大学生成长成才的重要意义，分析共同理想和最高理想的关系；认识到实现理想的艰巨性和曲折性。</p> <p>描述掌握爱国主义的内涵和爱国主义的优良传统，能够坚持爱国主义和社会主义和拥护祖国统一。</p> <p>描述社会主义核心价值观和价值体系的基本内容，熟悉社会主义核心价值观的历史底蕴、现实基础；</p> <p>描述道德的基本含义、社会主义道德的基本内容和优良道德传统的主要内容以及以为人民服务为核心、以集体主义为原则的社会主义道德的内容，做诚信公民。</p> <p>描述社会主义法律的内涵，弄清我国的法律体系和运行机制，树立中国特色社会主义法治体系、法治思维、法制观念。</p> | <p>本课程内容包</p> <p>括：坚定理想信念、弘扬中国精神、践行社会主义核心价值观、明大德守公德严私德、尊法学法守法用法。</p> |
| 毛泽东思想和中国 | 64 | <p>通过该课程学习：</p> <p>正确描述马克思主义中国化的理论成果及其理论精髓，会运用中国化马克思主义立场、观点和方法分析问题和解决问题；具备投身于改革</p> | <p>本课程内容包</p> <p>括：毛泽东思想及其历史地位、新民主主义革命</p> |

| | | | |
|------------------------------|-----|---|--|
| 特色 社会主义 理论 体系 概论 | | <p>开放和社会主义现代化建设的自觉性、主动性和创造性，成为中国特色社会主义事业的合格建设者和可靠接班人；准确把握社会主义的本质，能够坚定“四个自信”，全面提高学生思想政治素质和中国化马克思主义理论素养，做一个新时代有知识有文化有社会责任感的有志青年；懂得中国共产党的领导地位是历史的必然，是人民的选择；能够积极贯彻新发展理念，建设现代化经济体系是中国特色社会主义经济建设的重要内容；正确分析以深化供给侧结构性改革为主线，推动经济发展质量变革、效率变革、动力变革，实现高质量增长的必要性。</p> | <p>理论、社会主义改造理论、社会主义建设道路初步探索的理论成果、邓小平理论、“三个代表”重要思想、科学发展观、习近平新时代中国特色社会主义思想及其历史地位、“五位一体”和“四个全面”总体布局、坚持和加强党的领导。</p> |
| 形势 与政 策 | 64 | <p>通过该课程学习： 正确描述“习近平新时代中国特色社会主义思想”的基本框架、基本原则、主要内容、战略措施等；准确分析和感知“党的十八大以来的5年的成就是全方位的、开创性的，5年来的变革是深层次的、根本性的”；描述“中国特色社会主义进入新时代”的深刻内涵和重要意义；树立为“两个一百年奋斗目标”的战略部署”无私奉献、倾情投入的理想和激情；能够将自己的专业、职业与“我国经济社会发展重大战略部署”紧密联结；能够将自己的“青春梦”融入实现中华民族伟大复兴的“中国梦”，坚定理想信念，志存高远，脚踏实地，勇做时代的弄潮儿。</p> | <p>本课程内容包 括:学习和传达 党和国家重要会 议精神、领会和 传播党的理论创 新成果、正确认 识重大事件和纪 念活动、准确把 握中国外交与国 际形势。</p> |
| 体育 | 111 | <p>通过该课程学习： 养成自觉参与锻炼的行为习惯；能够科学实施</p> | <p>本课程内容包 括:科学体育锻</p> |

| | | | |
|--------|-----|---|--|
| | | <p>体育锻炼的方式方法；形成健康的心理品质，表现出良好的人格特征，积极的竞争意识与团队合作态度。能够在实践中运用常见运动竞赛规则与裁判、竞赛组织方法。能够在教学比赛中运用所学运动技术、战术；正确叙述运动有关的损伤产生原因及保健知识；能根据课堂所学的基本知识，制订简便的运动处方；学会教学内容项目的运动规则与裁判方法并能在实践中组织简单的基层比赛,具有一定的体育欣赏能力；能够利用体育锻炼调节与改善自身心理状态，正确处理运动损伤。</p> | <p>炼的原则和方法、运动性伤病的预防和急救、运动与营养关系、运动处方；篮球、排球、足球、乒乓球、羽毛球的运动发展史、规则、运用技术、技战术；田径项目的基本基础及成绩进展。</p> |
| 高职应用英语 | 124 | <p>通过该课程学习： 能在在口头和书面表达时正确运用 3,500 个大纲规定的英语单词；准确描述基本的英语语法，并能在职场交际中正确运用所学语法知识；听懂日常生活用语和与未来职业相关的一般性对话或陈述；能就日常话题和与未来职业相关的一般性话题进行有效的交谈；正确阅读一般性题材和与未来职业相关的英文材料；能借助词典将一般性题材的文字材料和与未来职业相关的业务材料译成汉语。</p> | <p>本课程内容包括： Opening Doors、Difficult Choices、Time Together、Inspiring Others、Getting Away、Getting Home、Feeling Good、Virtually Connected Journeys Discovery Sporting Choices In My Mind</p> |
| 应用文写 | 30 | <p>通过该课程学习： 能够运用竞聘辞、社会实践报告、实习报告、</p> | <p>本课程内容包括：应用写作理</p> |

| | | | |
|-----------|----|--|---|
| 作 | | <p>毕业设计、学术论文、求职函、简历等 15 种文书知识对具体的交往任务和环境进行分析、判断，明确交往对象，确定写作的文种；</p> <p>能够应用写作基本要求:主题正确集中、材料充实有针对性、结构符合文种体式、语言表达简洁明确、严谨得体，对给定材料进行分析、提炼、运用；</p> <p>能够在分析、处理材料的基础上，应用比较、分类等方法，采取记叙、议论、说明等表达方式写作出格式正确、语言规范的应用文书；</p> <p>能够用询问调查法、直接调查法、统计调查法等多种调查手段进行调查研究；</p> <p>能够简单描述 15 种文书的基本概念、特点、类别和作用，领会写作要求；</p> <p>能够准确描述 15 种文书的体式和处理程序；</p> <p>能够简单描述同一模块中不同文种的区别。</p> | <p>论知识、大学生通用文书、公文、常用工作文书。</p> |
| 计算机应用基础 | 64 | <p>通过该课程学习：</p> <p>能描述计算机的应用领域及其功能；</p> <p>能够会计算机操作的基本技能；</p> <p>能描述计算机操作系统的基本知识和操作技能；</p> <p>会使用办公自动化常用工具，具有进行日常事务处理的能力；</p> <p>能说出 Internet 的一般知识，具有使用网上常用工具的能力。</p> | <p>本课程内容包 括：计算机基础、 windows 操作系 统使用、Word 文字处理、Excel 电子表格处理软 件应用、演示文 稿应用、计算机 网络基础与 Internet 应用。</p> |
| 职业发展与就业指导 | 32 | <p>通过该课程学习：</p> <p>正确描述职业的特性、功能及分类；正确撰写合格的求职材料及职业生涯的规划；准确分析当前就业形势与政策法规；正确叙述基本的劳动力市场信息、相关的职业分类知识等；能够</p> | <p>本课程内容包 括：大学学习与 生涯规划、个人 需求与人生发 展、自我探索的</p> |

| | | | |
|--------|----|--|---|
| | | 利用理论知识形成自我探索及职业环境探索技能、信息搜集与管理技能、生涯决策技能、求职技能、维权技能等方面的能力。 | 方法与途径、生涯决策与规划制定等、大学生就业形势分析、大学生就业心理调适与就业权益维护、大学生求职信息的搜集与整理等。 |
| 美术鉴赏 | 34 | <p>通过该课程学习：</p> <p>让学生了解美术发展的历史，学习美术现象的变化对世界文化的影响。认识美术活动与其他学科的关系，以及与自然、社会的联系。学会描述、分析、解释、评价美术作品和美术现象的方法。学会用美术的方式或结合其他方式解决学习和生活中的问题。发展想象力，促进思维方式的灵活性和多样性，养成对美术终身爱好的情感，提高美术素养，热爱祖国优秀的文化，尊重世界多元文化。</p> | 本课程内容包括：美术鉴赏基础知识、观赏性美术欣赏、实用性美术欣赏 |
| 心理健康教育 | 30 | <p>通过该课程学习：</p> <p>正确描述心理学的有关理论和基本概念，明确心理健康的标准及意义；叙述大学阶段人的心理发展特征及异常表现；描述自我调适的基本知识。正确认识自身的心理特点和性格特征；能够对自己的身体条件、心理状况、行为能力等进行客观评价；在遇到心理问题时能够进行自我调适或寻求帮助，积极探索适合自己并适应社会的生活状态。</p> | 本课程内容包括：心理学基本知识、自我认知、环境适应、心理调适、应对挫折、择业心理。 |
| 创新创业 | 34 | <p>通过该课程学习：</p> <p>能清晰地认识到创新创业的重要性，正确描述</p> | 本课程内容包括：创新思维及 |

| | | |
|----|--|--|
| 教育 | <p>一些基本的创新技法，并且在学习生活中能积极主动去创新；通过对创新创业案例分析与讨论，树立正确的创业成败观；正确叙述善于思考、勇于探索的创新精神，敢于承担风险、挑战自我的进取意识；形成面对困难和挫折不轻易放弃的态度；能够识别机会、快速行动和善于解决问题；更够善于合作、诚实守信、懂得感恩。</p> | <p>其重要性、创新技法、创业素养的提升、创业机会的识别、全面认识“互联网+”、如何设计商业模式及整合资源、设立你的企业等。</p> |
|----|--|--|

(二) 专业技能课程

(1) 专业基础课程

1.机械基础

| | | | | | | | |
|---|---|------------|----|------|----|------|---|
| 机械基础 | | 课程类型：专业基础课 | | | | | |
| 学期 | 1 | 总学时 | 60 | 讲授学时 | 52 | 实训学时 | 8 |
| <p>教学目标</p> <p>通过本课程的学习，学生应具备从事汽车维修工职业所必需的知识与技能。通过本课程的学习获得构件的静力学、变形和强度分析，常用机构、常用零部件、机械传动、液压传动等方面的基础知识，并具备相应专业技能与基本素质。</p> | | | | | | | |
| <p>教学要求</p> <ul style="list-style-type: none"> (1) 具有求解构件的静力学问题及其强度问题的能力； (2) 具有识别和选用常用工程材料和运行材料的能力； (3) 初步具有分析常用机构的工作原理、运动特性的能力； (4) 具有分析和维护常用零部件的基本技能； (5) 具有运用标准、规范、手册等技术资料的能力。 | | | | | | | |
| <p>教学内容</p> <ul style="list-style-type: none"> (1) 汽车机械常用材料应用 (2) 汽车构件常用热处理应用 (3) 汽车机械常用零件的受力分析 (4) 汽车常用构件的强度计算 (5) 互换性与公差配合在汽车机械上的应用 (6) 螺纹连接与螺旋传动在汽车机械上的应用 (7) 带传动与链传动在汽车机械上的应用 | | | | | | | |

| |
|--|
| <p>(8) 汽车机械常用零部件</p> <p>(10) 齿轮传动在汽车机械上的应用</p> <p>(11) 蜗杆传动</p> <p>(12) 轮系在汽车机械上的应用</p> <p>(13) 平面运动机构在汽车机械上的应用</p> <p>(14) 间歇运动机构在汽车机械上的应用</p> <p>(15) 汽车机械零件成型技术</p> <p>(16) 液压传动在汽车机械上的应用</p> |
| <p style="text-align: center;">学习组织形式</p> <p>第二学期在机械基础多媒体教室完成理论教学及实训教学。做到“教、学、做”一体化</p> |
| <p style="text-align: center;">教学方法</p> <p>课堂讨论式教学法、案例教学法、正误对比教学法等</p> |
| <p style="text-align: center;">教学基本条件</p> <p>多媒体教室、机械基础实训室、各类示教模型、各类示教柜、轴套类零件、齿轮油泵装配体、减速器装配体、液压试验台等</p> |

2. 汽车文化

| 汽车文化 | | 课程类型：专业基础课 | | | | | |
|--|---|------------|----|------|----|------|---|
| 学期 | 1 | 总学时 | 30 | 讲授学时 | 30 | 实训学时 | 0 |
| <p>课程目标</p> <p>(1) 具备识别各类汽车的能力</p> <p>(2) 会操作汽车各种操作装置</p> <p>(3) 能正确选择汽车的外形和色彩</p> <p>(4) 能区别各著名汽车公司、名人、品牌与车标含义</p> <p>(5) 能综合分析汽车对社会的不良影响并提出合理建议</p> <p>(6) 能分析汽车时尚活动对汽车文化发展的推动作用</p> | | | | | | | |
| <p>教学要求</p> <p>(1) 具备识别各类汽车的能力；</p> <p>(2) 会操作汽车各种操作装置；</p> <p>(3) 能正确选择汽车的外形和色彩；</p> | | | | | | | |

| |
|---|
| <p>(4) 能区别各著名汽车公司、名人、品牌与车标含义;</p> <p>(5) 能综合分析汽车对社会的不良影响并提出合理建议;</p> <p>(6) 能分析汽车时尚活动对汽车文化发展的推动作用。</p> |
| <p>课程内容</p> <p>(1) 汽车发展概况</p> <p>(2) 著名汽车品牌</p> <p>(3) 汽车基本常识</p> <p>(4) 汽车制造</p> <p>(5) 汽车与时尚</p> <p>(6) 汽车与未来</p> |
| <p>学习组织形式</p> <p>采用理论与实践相结合的教学方式、启发式教学方法、强调教学互动</p> |
| <p>教学方法</p> <p>课堂讲授、案例分析、课堂讨论</p> |
| <p>教学基本条件</p> <p>主讲教师：一位。</p> <p>教室：配有多媒体教学设备、挂图、车标、图片、汽车杂志。</p> <p>辅助教学条件：计算机网络资源</p> |

3.消费心理学

| | | | | | | | |
|---|---|------------|----|------|----|------|---|
| 消费心理学 | | 课程类型：专业基础课 | | | | | |
| 学期 | 1 | 总学时 | 30 | 讲授学时 | 30 | 实训学时 | 0 |
| <p>课程目标</p> <p>消费心理学是从消费者心理角度，来研究消费者的消费动机和行为，从而为企业制定营销策略提供依据。通过本课程的学习，使学生能够应用消费心理的理论和方法，研究消费心理和行为的现象和规律，从而提高学生分析问题和解决问题的能力。</p> | | | | | | | |
| <p>教学要求</p> <p>(1) 描述市场活动中消费者心理现象的产生、发展及其变化规律</p> <p>(2) 认识消费心理与消费行为在市场营销活动过程中的重要性和必要性</p> <p>(3) 概括消费心理学的基本概念、基本知识和基本理论，并能做到灵活运用</p> | | | | | | | |

| | | | | | | | |
|--|--|--|--|--|--|--|--|
| (4) 描述消费心理研究与分析的基本方法 | | | | | | | |
| 课程内容 | | | | | | | |
| (1) 消费心理学基础 | | | | | | | |
| (2) 汽车消费者的需求和动机 | | | | | | | |
| (3) 汽车消费者的认知心理 | | | | | | | |
| (4) 汽车消费者的情绪、情感与态度 | | | | | | | |
| (5) 汽车消费者的个性 | | | | | | | |
| (6) 汽车消费者的群体心理 | | | | | | | |
| (7) 影响汽车消费者的外部环境因素 | | | | | | | |
| (8) 汽车营销策略与消费心理 | | | | | | | |
| (9) 4S 店相关人员职责及其对消费者的影响 | | | | | | | |
| (10) 汽车消费者的购买行为与决策 | | | | | | | |
| 学习组织形式 | | | | | | | |
| 经典板书、多媒体电子课件、图片讲解、音频资料、网络课堂、现场讲解等手段。每位主讲老师均灵活应用以上方法进行直观及实践教学,以便加深学生对知识点的记忆、理解并能熟练应用。 | | | | | | | |
| 教学方法 | | | | | | | |
| 课堂讲授、案例分析、课堂讨论 | | | | | | | |

4.汽车电子商务

| | | | | | | | |
|---|---|-------------|----|------|----|------|----|
| 汽车电子商务 | | 课程类型: 专业基础课 | | | | | |
| 学期 | 2 | 总学时 | 64 | 讲授学时 | 32 | 实训学时 | 32 |
| 课程目标 | | | | | | | |
| 通过本课程理论知识和相关软件的学习,使学生能复述汽车商务与服务过程中整车贸易、汽配商务、汽车维修、三包索赔的流程和相关单据填的写制作,并能描述汽车修理厂管理、汽车 4S 服务站管理和汽车快修管理过程中应具备的技能和注意事项。使学生能够在理论上进行分析、在实践上具有正确处理实际问题的能力。同时培养学生爱岗敬业、团结协作、吃苦耐劳的职业精神与创新设计意识。 | | | | | | | |
| 教学要求 | | | | | | | |
| <ul style="list-style-type: none"> (1) 概述汽车商务和汽车产业; (2) 学会汽车贸易基本知识及整车交易流程; (3) 学会汽配进销存的基本知识及汽配交易流程; (4) 学会汽修厂的管理的知识; | | | | | | | |

| |
|--|
| <p>(5) 学会三包索赔的知识;</p> <p>(6) 弄懂 4S 服务站计算机管理的实施要点;</p> <p>(7) 学会统计分析和往来帐管理。</p> |
| <p style="text-align: center;">课程内容</p> <p>(1) 汽车商务和汽车产业概述</p> <p>(2) 汽车贸易管理软件操作</p> <p>(3) 汽车配件管理软件操作</p> <p>(4) 汽车维修管理软件操作</p> |
| <p style="text-align: center;">教学方法</p> <p>任务驱动法、案例教学法、角色扮演法、直观教学法、讨论交流法、激励教学法</p> |
| <p style="text-align: center;">教学基本条件</p> <p>主讲教师：一位</p> <p>教室：配有多媒体教学设备</p> <p>辅助教学条件：计算机网络资源</p> |

5.汽车构造

| | | | | | | | |
|--|-----|------------|-----|------|----|------|----|
| 汽车构造 | | 课程类型：专业基础课 | | | | | |
| 学期 | 2、3 | 总学时 | 128 | 讲授学时 | 74 | 实训学时 | 54 |
| <p style="text-align: center;">课程目标</p> <p>通过本课程的学习,学生具备从事汽车检测与维修工作的高技能型专门人才所必需的利用现代诊断和检测设备进行汽车各大系统及部件的故障诊断、故障分析、零部件检测及维修更换等基本操作技能。学生能够在理论上进行分析,在实践上具有基本的维修、检测能力。注重培养学生爱岗敬业、团结协作、吃苦耐劳的职业精神与创新设计意识。</p> | | | | | | | |
| <p style="text-align: center;">教学要求</p> <p>(1) 初步具备安全生产的能力;</p> <p>(2) 简单操作常用发动机维护、修理工具和设备;</p> <p>(3) 叙述发动机主要零部件结构;</p> <p>(4) 叙述对发动机的常见故障;</p> <p>(5) 按维修工艺对发动机进行维修及保养;</p> <p>(6) 描述离合器、变速器、驱动桥及行星齿轮工作原理及各档位动力传动;</p> | | | | | | | |

- (7) 叙述对传动系统各总成进行维护与保养方法;
- (8) 描述汽车底盘拆装的方法;
- (9) 正确使用汽车底盘维护工具和设备的方法;
- (10) 说明汽车底盘维修基本方法;
- (11) 学习新知识、适应汽车底盘新结构和新技术发展变化的方法。

课程内容

- (1) 向客户咨询车况
- (2) 查询车辆技术档案, 初步评定车辆技术状况
- (3) 维护计划制定
- (4) 选用相关检测维修设备与工具
- (5) 曲柄连杆机构
- (6) 配气机构
- (7) 汽油机燃油喷射系统
- (8) 发动机润滑系统
- (9) 发动机冷却系统
- (10) 传动系
- (11) 行驶系
- (12) 转向系
- (13) 制动系

教学方法

任务教学法、案例教学法、小组讨论法、角色扮演法、实物教学法、解剖实物教学法、实验台教学法

教学基本条件

主讲教师: 一位。

教室: 配有多媒体教学设备。

辅助教学条件: 计算机网络资源。

6. 汽车电器与电子技术

| | | | | | | | |
|--------------------------------------|---|-------------|----|------|----|------|----|
| 汽车电器与电子技术 | | 课程类型: 专业基础课 | | | | | |
| 学期 | 3 | 总学时 | 64 | 讲授学时 | 48 | 实训学时 | 16 |
| 课程目标: | | | | | | | |
| 通过本课程的学习, 学生具备从事汽车营销、技术服务及备件工作的高技能型专 | | | | | | | |

门人才所必需的技能。学生能够在理论上进行分析，在实践上具有基本的讲解、分析汽车各系统及部件的结构、作用及简单工作原理的能力。注重培养学生爱岗敬业、团结协作、吃苦耐劳的职业精神与创新设计意识。

教学要求

- (1) 具备与客户交流与协商的能力，能够向客户咨询车况，查询车辆技术档案，初步评定车辆技术状况；
- (2) 对修复车辆进行性能检查，向客户介绍维修作业情况；
- (3) 能就车识别各电气设备元件的名称、安装位置，并能分析各系统及部件的工作原理，分析其优势；
- (4) 具有熟练查阅资料和文献获取信息的能力；
- (5) 具有良好的行为规范和职业道德；
- (6) 具有较强的团队合作意识和沟通能力；
- (7) 具有较强的创新意识和开拓进取精神；
- (8) 具有较强的口头和书面表达能力。

课程内容

- (1) 汽车电路的特点与表达方式
- (2) 汽车电源系
- (3) 起动系统的检修
- (4) 点火系统的检修
- (5) 汽车仪表及警报系统认识
- (6) 汽车电动系统
- (7) 汽车安全防盗系统
- (8) 汽车被动安全系统
- (9) 汽车灯光信号及自动控制系统
- (10) 汽车空调系统
- (11) 汽车音像导航系统

教学方法

任务教学法、小组讨论法、实物教学法、解剖实物教学法、实验台教学法等

教学基本条件

理实一体化教室，配备有多媒体等设备，可随机进行分组。整车及各总成解体零部件 6 套，安装有台虎钳的工作台 6 个，工具车 6 辆，零件车 6 辆。

7.汽车使用性能与检测技术

| | | | | | | | |
|--|---|------------|----|------|----|------|---|
| 汽车使用性能与检测技术 | | 课程类型：专业基础课 | | | | | |
| 学期 | 4 | 总学时 | 34 | 讲授学时 | 26 | 实训学时 | 8 |
| 课程目标 | | | | | | | |
| <p>通过本课程的学习,学生具备从事汽车检测与维修工作的高技能型专门人才所必需的利用现代诊断和检测设备进行发动机电控系统故障诊断、故障分析、零部件检测及维修更换等基本操作技能。学生能够在理论上进行分析,在实践上具有基本的维修、检测能力。注重培养学生爱岗敬业、团结协作、吃苦耐劳的职业精神与创新设计意识。</p> | | | | | | | |
| <p>教学要求</p> <ol style="list-style-type: none"> (1) 知道影响汽车使用性能的各种因素,找出合理使用汽车的基本途径。 (2) 知道国家或行业颁布的有关汽车维修质量及汽车检测管理的一些相关政策 and 法规知识。 (3) 复述汽车使用性能检测的内容、目标及意义。 (4) 了解汽车性能检测设备的工作原理。 (5) 描述汽车使用性能的评价指标及检测的基本理论和基本方法。 (6) 能正确使用常用检测仪器、仪表和设备。 (7) 能分析检测结果,并根据检测结果提出正确处理的技术方案。 (8) 能合理使用汽车。 (9) 知道汽车使用性能检测的相关法规要求。 | | | | | | | |
| <p>课程内容:</p> <ol style="list-style-type: none"> (1) 汽车合理使用 (2) 汽车技术状况评价 (3) 汽车动力性评价指标及检测 (4) 汽车燃油经济性评价指标及检测 (5) 汽车行驶平顺性评价指标及影响因素 (6) 汽车通过性评价指标及影响因素 (7) 汽车污染危害性评价指标及检测 (8) 汽车制动性评价指标及检测 (9) 汽车操纵稳定性评价指标及检测 (10) 汽车车轮定位及平衡检测 (11) 汽车前照灯检测 | | | | | | | |
| 教学方法 | | | | | | | |

| |
|--|
| 任务教学法、案例教学法、小组讨论法 |
| <p>教学基本条件</p> <p>实训中心有 4 台用于实训的车辆，以及各种性能检测设备</p> |

8. 专业英语

| | | | | | | | |
|--|---|------------|----|------|----|------|---|
| 专业英语 | | 课程类型：专业基础课 | | | | | |
| 学期 | 4 | 总学时 | 34 | 讲授学时 | 26 | 实训学时 | 8 |
| <p>课程目标</p> <p>会通过本课程的学习，学生应具备用英语介绍了汽车的主要系统构造和工作原理、汽车检测仪器的使用和工作原理、汽车维修和故障排除、汽车产品性能介绍、汽车维修接待，练习英文技术资料的查阅，提高实际工作岗位中应用专业英语的能力。</p> | | | | | | | |
| <p>教学要求</p> <ol style="list-style-type: none"> (1) 学会汽车专业的常用英语词汇及用法。 (2) 学会汽车的各部分构成及工作原理和功能的英语表达。 (3) 借助英文说明书等资料，在汽车维修过程中，会进行典型汽车的构造、原理及维修的英文资料阅读及翻译。 (4) 能够与国外客户及技术人员进行简单的沟通。 (5) 使用英文工具、设备和说明书。 (6) 会进行简单的日常用语交流并对汽车进行简单的介绍。 | | | | | | | |
| <p>课程内容</p> <ol style="list-style-type: none"> (1) 汽车发动机构造 (2) 汽车底盘构造 (3) 汽车电气设备构造 (4) 汽车车身及附件构造 (5) 汽车产品性能介绍 (6) 汽车维修接待 | | | | | | | |
| <p>教学方法</p> <p>任务驱动法、直观教学法、讨论交流法</p> | | | | | | | |
| <p>教学基本条件</p> <p>主讲教师：一位。</p> <p>教室：配有多媒体教学设备。</p> <p>辅助教学条件：计算机网络资源。</p> | | | | | | | |

9.汽车配件管理

| | | | | | | | |
|--|---|------------|----|------|----|------|----|
| 汽车配件管理 | | 课程类型：专业基础课 | | | | | |
| 学期 | 4 | 总学时 | 32 | 讲授学时 | 20 | 实训学时 | 12 |
| 课程目标 | | | | | | | |
| <p>通过本课程的学习，使学生学会汽车配件市场调查与预测方法；知道汽车零配件检索常用工具和检索方法；描述汽车零配件订货管理、入库管理、仓务管理、销售和出库管理等内容；通过上机实习，使学生学会使用市场上流行的汽车配件管理系统软件，进行汽车配件库存情况查询，开各种单据，知道汽车配件订货、入库、仓管、出库、销售等程序。同时培养学生爱岗敬业、团结协作、吃苦耐劳的职业精神与创新设计意识。</p> | | | | | | | |
| 教学要求 | | | | | | | |
| <p>(1) 能使用汽车配件计算机管理系统</p> <p>(2) 能描述汽车配件订货、入库、仓管、出库</p> <p>(3) 能进行汽车配件销售</p> <p>(4) 能利用现代化手段对客户进行跟踪和服务并寻找有效的营销方法</p> <p>(5) 具备较强的责任感、严谨的工作作风和与人沟通与交流的能力</p> | | | | | | | |
| 课程内容 | | | | | | | |
| <p>(1) 汽车配件市场的概况</p> <p>(2) 汽车配件营销人员素质</p> <p>(3) 汽车配件市场的调查与预测</p> <p>(4) 汽车配件销售</p> <p>(5) 汽车配件目录的使用</p> <p>(6) 汽车配件的采购</p> <p>(7) 汽车配件的仓储管理</p> <p>(8) 汽车配件的出入库</p> | | | | | | | |
| 教学方法 | | | | | | | |
| 任务驱动法、直观教学法、讨论交流法 | | | | | | | |
| 教学基本条件 | | | | | | | |
| <p>主讲教师：一位。</p> <p>教室：配有多媒体教学设备。</p> <p>辅助教学条件：计算机网络资源。</p> | | | | | | | |

10.汽车服务企业管理

| | | | | | | | |
|--|---|------------|----|------|----|------|---|
| 汽车服务企业管理 | | 课程类型：专业基础课 | | | | | |
| 学期 | 4 | 总学时 | 34 | 讲授学时 | 34 | 实训学时 | 0 |
| 课程目标 | | | | | | | |
| <p>围绕培养学生职业能力这一主线,使学生能运用现代企业管理理论解决企业的某些实际问题,提高学生的实际调研能力、分析能力、社会交往能力和创新能力。通过任务引领型的项目活动,使学生能学会相应的管理基础知识和方法,并能运用企业管理理论和具体方法分析解决企业或自身所存在的实际问题,培养学生综合素质能力,成为具有创造性、实用性、竞争性、开拓性的综合性人才,从而达到培养作为具有专业技术的企业管理人员的基本素质,以适应社会经济生活的需要。具体体现为专业能力、社会能力与方法能力三方面能力。</p> | | | | | | | |
| 教学要求 | | | | | | | |
| <p>(1) 正确描述汽车服务企业前台管理、生产管理、服务管理和维修作业制度工艺组织的基本知识</p> <p>(2) 具备进行汽车服务企业业务管理的基本能力</p> <p>(3) 能够从个案中举一反三,找出规律</p> <p>(4) 能够理论联系实际,自主学习</p> <p>(5) 具有团队意识和集体荣誉感</p> <p>(6) 能够独立处理问题</p> <p>(7) 具有良好的心理素质和善于与人交往的能力</p> | | | | | | | |
| 课程内容 | | | | | | | |
| <p>(1) 汽车服务企业管理概述</p> <p>(2) 人力资源管理</p> <p>(3) 汽车服务企业的设备管理</p> <p>(4) 汽车服务企业的财务管理</p> <p>(5) 汽车售后服务管理</p> <p>(6) 服务企业的信息管理</p> <p>(7) 企业文化</p> | | | | | | | |
| 教学方法 | | | | | | | |
| 任务驱动法、直观教学法、讨论交流法 | | | | | | | |
| 教学基本条件 | | | | | | | |

主讲教师：1 位。

教室：配有多媒体教学设备。

辅助教学条件：计算机网络资源。

(2) 专业核心课程

1. 汽车营销基础与实务

| 汽车营销基础与实务 | | 课程类型：专业核心课 | | | | | |
|--|---|------------|----|------|----|------|----|
| 学期 | 3 | 总学时 | 64 | 讲授学时 | 46 | 实训学时 | 18 |
| 课程目标 | | | | | | | |
| 通过本课程的学习,使学生学会现代营销学基本理论知识、先进服务理念及模式、汽车销售技能及汽车策划实施等,具备从事汽车销售、客户关系维系或售后服务接待等工作的专业技能,并能够结合我国汽车工业的有关实际情况,利用所学理论知识,结合自己对汽车市场营销的见解,指导具体实践工作。在教学过程中注重对学生独立解决问题的能力、团队合作精神和营销创新精神的培养。 | | | | | | | |
| 教学要求 | | | | | | | |
| (1) 能正确认识汽车营销所处的宏观、微观环境 | | | | | | | |
| (2) 能分析影响汽车营销工作的社会、文化与自然因素和影响消费者行为的因素等 | | | | | | | |
| (3) 能够通过市场调查收集原始资料及二手资料 | | | | | | | |
| (4) 能进行汽车市场细分与目标市场预测 | | | | | | | |
| (5) 能分析汽车用户购买行为 | | | | | | | |
| (6) 能针对特定汽车产品,合理使用汽车营销组合策略 | | | | | | | |
| (7) 能进行汽车整车及配件的营销和配套服务工作 | | | | | | | |
| (8) 具备与顾客交流、接触的能力,能够引导顾客进行理性消费,当客户存在异议时,能及时处理 | | | | | | | |
| 课程内容 | | | | | | | |
| (1) 汽车市场营销基本原理 | | | | | | | |
| (2) 汽车产品的整体概念 | | | | | | | |
| (3) 4P 理论及 4C 理论 | | | | | | | |
| (4) 汽车市场调查的主要内容和步骤 | | | | | | | |
| (5) 常用商务礼仪基础知识 | | | | | | | |

| |
|---|
| <p>(6) 为人处事、与人交流的基本原则</p> <p>(7) 汽车销售人员业务知识要点</p> <p>(8) 客户类型的基本分类方法</p> <p>(9) 汽车销售人员基本业务素质</p> <p>(10) CS 顾客满意度理论</p> <p>(11) 马斯洛需求层次</p> <p>(12) 拟销售汽车的基本车型参数</p> <p>(13) FAB 介绍法</p> <p>(14) 汽车营销策略组合</p> <p>(15) SWOT 分析法</p> <p>(16) 16. PDCA 戴明环理论</p> |
| <p>学习组织形式</p> <p>本课程按照“知识讲授(集中)——任务分工(分组)——模拟演练(真实场景、角色扮演, 师生互动、生生互动)(分组)——随堂考核(随机)——课堂总结(集中)——场地整理(分组)”的流程组织实施教学。</p> |
| <p>教学方法</p> <p>本课程的教学根据实际情况多采取任务教学法、案例教学法、小组讨论法、角色扮演法、引导式教学法等。</p> |
| <p>教学基本条件</p> <p>多媒体教室、模拟销售展厅、汽车商务仿真实训室</p> |

2. 汽车维修接待

| | | | | | | | |
|---|---|-------------|----|------|----|------|----|
| 汽车维修接待 | | 课程类型: 专业核心课 | | | | | |
| 学期 | 4 | 总学时 | 68 | 讲授学时 | 46 | 实训学时 | 22 |
| <p>课程目标</p> <p>通过本课程的学习, 能够按照汽车售后服务工作流程, 会运用 ERP, 完成预约、接车、维修、质检、交车、回访等各项服务。</p> | | | | | | | |
| <p>教学要求</p> <p>(1) 能描述维修服务接待工作流程;</p> <p>(2) 能描述客户预约的方法;</p> <p>(3) 能描述客户接待的方法;</p> <p>(4) 能描述与客户进行有效沟通的方法;</p> | | | | | | | |

- (5) 能描述维修车型的主要维修服务项目;
- (6) 能描述主要维修服务项目的预计工时和费用;
- (7) 能描述交车和结算的工作内容和流程;
- (8) 能描述客户异议处理的内容和注意事项;
- (9) 会进行客户预约;
- (10) 会接待维修客户;
- (11) 会判断大致维修服务项目;
- (12) 会填写派工单, 组织安排生产;
- (13) 会预计维修时间和费用;
- (14) 会进行服务沟通;
- (15) 会进行客户结算;
- (16) 会处理客户异议/抱怨/投诉;
- (17) 养成团队合作的工作作风;
- (18) 具备顾客至上、全心全意的的服务意识。

课程内容

- (1) 汽车接待礼仪知识
- (2) 汽车故障的分析方法
- (3) 汽车技术档案读取
- (4) 车辆技术状况的知识
- (5) 预约类型及方式
- (6) 根据客户信息选择预约客户
- (7) 汽车维护项目
- (8) 工具使用
- (9) 汽车维护级别及项目
- (10) 操作方法及注意事项
- (11) 配件管理
- (12) 配件领取
- (13) 各项目检验内容及标准
- (14) 检验程序
- (15) 汽车维修管理制度
- (16) 汽车检测程序
- (17) 维修管理制度

| |
|--|
| (18) 汽车各总成维修知识 (19) 汽车零配件知识 (20) 索赔条件及程序 (21) 配件管理采购、供应原则 |
| 学习组织形式 本课程按照“知识讲授(集中)——分组讨论(师生互动、生生互动)——任务实施(真实场景、角色扮演)——现场考核(随机)——课堂总结(集中)——场地整理(分组)”的流程组织实施教学。 |
| 教学方法 以典型工作任务为载体,以服务工作流程为主线,以情境化教学为手段设计课程和实施教学。即以汽车保养维护、汽车故障维修和汽车事故修复工作任务为载体,以服务工作流程为主线,以团队合作、角色扮演、小组讨论、演讲展示和仿真训练等教学方法和手段组织和实施教学,使学生掌握各管理岗位工作任务、工作流程和工作要求,通过情境化教学、综合实习和顶岗实习,学生能够很快适应售后服务基层管理岗位工作。 |
| 教学基本条件 多媒体教室、模拟销售展厅、汽车商务仿真实训室 |

3. 汽车保险与理赔

| | | | | | | | |
|--|---|-------------|----|------|----|------|---|
| 汽车保险与理赔 | | 课程类型: 专业核心课 | | | | | |
| 学期 | 3 | 总学时 | 64 | 讲授学时 | 64 | 实训学时 | 0 |
| 课程目标 通过本课程的学习,使学生具备相关职业应用性人才所必需的汽车保险险种、保险理赔及定损方法、现场查勘技能及汽车消费贷款分期付款售车信用保险的等基本知识及技能。学生能够在理论上进行分析、在实践上具有正确处理实际问题的能力。同时培养学生爱岗敬业、团结协作、吃苦耐劳的职业精神与创新设计意识。 | | | | | | | |
| (1) 教学要求具备与客户交流与协商的能力,能够向客户咨询车况,查询车辆技术档案,初步评定车辆技术状况; (2) 能描述汽车车辆损失险的保险责任、除外责任 (3) 能描述汽车第三者责任险的保险责任、除外责任 (4) 能描述汽车车辆损失险附加险的保险责任、除外责任 | | | | | | | |

- (5) 能描述汽车车辆损失险附加险的保险责任、除外责任
- (6) 能准确为客户计算出相应的保费及赔偿金额
- (7) 能准确说明不同汽车类型的交强险保费
- (8) 能操作汽车保险业务流程和汽车信贷流程

课程内容

- (1) 区分汽车保险基本原则
- (2) 办理汽车保险基本险
 - ① 车身损失险;
 - ② 第三者责任险
- (3) 办理汽车保险附加险
 - ① 车辆损失险附加险;
 - ② 第三者责任险附加险
- (4) 处理汽车保险业务流程及汽车保险合同
 - ① 汽车保险业务流程
 - ② 汽车保险合同
- (5) 办理汽车交强险
交通事故责任强制保险
- (6) 计算汽车保险费及费率
 - ① 汽车保险费
 - ② 汽车保险费率
- (7) 办理汽车保险的理赔
 - ① 事故车的检验与定损
 - ② 汽车理赔案例分析
- (8) 办理汽车消费贷款与分期付款的保险
 - ① 汽车消费贷款
 - ② 汽车的分期付款

学习组织形式

理论知识的授课主要多媒体教室完成，实训内容一方面安排到仿真实训室，通过设置任务的形式让学生完成和熟悉各种险种的办理流程；另一方面通过到企业参观的形式，让学生观摩学习实际车险的办理过程

教学方法

教学中主要采用任务驱动法、案例教学法、角色扮演法、讨论交流法等方法完成
教学任务

教学基本条件

汽车营销仿真实训室、运华天地教学软件

4. 汽车推销技巧

| | | | | | | | |
|---|---|------------|----|------|----|------|----|
| 汽车推销技巧 | | 课程类型：专业核心课 | | | | | |
| 学期 | 4 | 总学时 | 68 | 讲授学时 | 46 | 实训学时 | 22 |
| <p>课程目标</p> <p>通过本课程的学习，使学生学会汽车推销的基本理论知识及业务流程，培养学生在汽车推销职业岗位所需要的职业能力和优秀的职业素养，具备从事汽车及配件销售、客户关系维系或售后服务接待等工作的专业技能，形成系统地分析问题和解决问题的能力，提升学生的创新能力和创业能力。并能够结合我国汽车工业的有关实际情况，利用所学理论知识，结合自己对汽车市场营销的见解，指导具体实践工作。在教学过程中注重对学生独立解决问题的能力、团队合作精神和营销创新精神的培养。</p> | | | | | | | |
| <p>教学要求</p> <ol style="list-style-type: none"> (1) 描述销售的规范流程、方法和应用 (2) 知道汽车市场顾客的需求和相关政策 (3) 描述基本的销售服务礼仪 (4) 学会各销售流程中的销售技巧 (5) 能够较正确使用六方位介绍法进行车辆介绍 (6) 养成良好的职业素养 | | | | | | | |
| <p>课程内容</p> <ol style="list-style-type: none"> (1) 销售概论 (2) 销售业务过程 (3) 寻找潜在的顾客 (4) 售前准备 (5) 接待技巧 (6) 需求分析 (7) 车辆介绍 (8) 试乘试驾 (9) 异议处理 | | | | | | | |

| |
|---|
| (10) 把握成交 (11) 交车 (12) 客户关系管理 (13) 销售过程管理 |
| 学习组织形式 本课程按照“知识讲授(集中)——任务分工(分组)——模拟演练(真实场景、角色扮演,师生互动、生生互动)(分组)——随堂考核(随机)——课堂总结(集中)——场地整理(分组)”的流程组织实施教学。 |
| 教学方法 本课程的教学根据实际情况多采取任务教学法、案例教学法、小组讨论法、角色扮演法、引导式教学法等。 |
| 教学基本条件 多媒体教室、模拟销售展厅 |

5. 旧机动车鉴定与评估

| | | | | | | | |
|--|---|-------------|----|------|----|------|----|
| 旧机动车鉴定与评估 | | 课程类型: 专业核心课 | | | | | |
| 学期 | 4 | 总学时 | 68 | 讲授学时 | 56 | 实训学时 | 12 |
| 课程目标 通过本课程的学习,使学生具备相关职业应用性人才所必需的旧机动车鉴定的基本方法、旧机动车技术状况鉴定、旧机动车价值评估、旧机动车收购评估与销售定价、汽车碰撞损伤评估、旧机动车交易市场和运作、旧机动车鉴定评估师等方面的基本知识与技能,初步具有对旧机动车进行鉴定与评估的能力。学生能够在理论上进行分析、在实践上具有正确处理实际问题的能力。同时培养学生爱岗敬业、团结协作、吃苦耐劳的职业精神与创新设计意识。 | | | | | | | |
| 教学要求 (1) 具备与客户交流与协商的能力,能够向客户咨询车况,查询车辆技术档案,初步评定车辆技术状况。 (2) 能描述汽车车辆识别代码的意义,并结合实际销售服务过程加以利用。 (3) 能描述旧机动车技术鉴定的方法,并能对旧机动车的技术状况做出准确的判断。 (4) 能描述旧机动车鉴定评估最常用的方法,结合实际案例评估旧机动车的现时价值。 | | | | | | | |

| |
|---|
| <p>(5) 具有撰写旧机动车鉴定评估报告的能力。</p> <p>(6) 能熟练操作旧机动车鉴定评估的业务流程。</p> <p>(7) 能熟练的操作旧机动车评估前的准备工作，并能对旧机动车的现时价值做出准确的判断。</p> |
| <p>课程内容</p> <p>(1) 汽车基础知识，汽车类型、车辆识别代号</p> <p>(2) 车辆损耗及贬值，车辆的损耗及贬值</p> <p>(3) 旧机动车技术状况鉴定</p> <p>(4) 旧机动车的成新率，使用年限法计算成新率，综合分析法计算成新率</p> <p>(5) 旧机动车鉴定评估的方法 现行市价法及重置成本，收益现值法及清算价格法，折算法及评估报告书撰写</p> <p>(6) 旧机动车鉴定评估实车估算</p> |
| <p>学习组织形式</p> <p>本课程按照知识讲授——案例分析——角色扮演，真实体验，师生互动、生生互动（分组）——课堂总结的流程组织实施教学。</p> |
| <p>教学方法</p> <p>本课程的教学根据实际情况多采取任务驱动法、案例教学法、角色扮演法、直观教学法、讨论交流法、激励教学法等</p> |
| <p>教学基本条件</p> <p>多媒体教室、汽车实训中心</p> |

七、教学进程总体安排

表 5 汽车营销与服务专业实施性教学计划与教学进程表(高职三年制)

| 课程类别 | 课程序号 | 课程代码 | 课程名称 | 学分 | 小计 | 理论学时 | 训练学时 | 考 核 | | 各学期周数、学时分配 | | | | | |
|--------------|------|-------|----------------------|----|-----|------|------|------|------|------------|----|----|----|----|----|
| | | | | | | | | 考试学期 | 考查学期 | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 |
| | | | | | | | | | | 20 | 20 | 20 | 20 | 22 | 22 |
| 必修 公共基础课程 | 1 | 00088 | 思想道德修养与法律基础 | 3 | 45 | 41 | 4 | | 1 | 3 | | | | | |
| | 2 | 00050 | 毛泽东思想和中国特色社会主义理论体系概论 | 4 | 64 | 60 | 4 | | 2 | | 4 | | | | |
| | 3 | 00034 | 形势与政策 | 4 | 64 | 64 | 0 | | 1—4 | 1 | 1 | 1 | 1 | | |
| | 4 | 00029 | 体育 | 7 | 111 | 8 | 103 | | 1—4 | 2 | 2 | 2 | 1 | | |
| | 5 | 00090 | 高职应用英语 | 8 | 124 | 112 | 12 | 1、2 | | 4 | 4 | | | | |
| | 6 | 00041 | 应用文写作 | 2 | 32 | 28 | 4 | | 2 | | 2 | | | | |
| | 7 | 04037 | 计算机应用基础 | 4 | 64 | 32 | 32 | | 2 | | 4 | | | | |
| | 8 | 00064 | 职业发展与就业指导 | 2 | 32 | 28 | 4 | | 2、3 | | 1 | 1 | | | |
| | 9 | 00063 | 美术鉴赏 | 2 | 34 | 30 | 4 | | 4 | | | | 2 | | |
| | 10 | 00032 | 心理健康教育 | 2 | 30 | 26 | 4 | | 1 | 2 | | | | | |

| 课程类别 | 课程序号 | 课程代码 | 课程名称 | 学分 | 小计 | 理论学时 | 训练学时 | 考核 | | 各学期周数、学时分配 | | | | | |
|--------|-------|-------------|--------------|----|-----|------|------|------|------|------------|----|----|----|----|----|
| | | | | | | | | 考试学期 | 考查学期 | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 |
| | | | | | | | | | | 20 | 20 | 20 | 20 | 22 | 22 |
| 专业基础课程 | 11 | 10019 | 创新创业教育（网络课程） | 2 | 34 | 34 | 0 | | 4 | | | | 2 | | |
| | 12 | 00103 | 军事理论（网络课程） | 2 | 30 | 30 | 0 | | 1 | 2 | | | | | |
| | 小 计 | | | 42 | 664 | 493 | 171 | | | 14 | 18 | 3 | 6 | | |
| | 13 | 02017 | 机械基础 | 4 | 60 | 52 | 8 | 1 | | 4 | | | | | |
| | 14 | 02056 | 汽车文化 | 2 | 30 | 30 | 0 | | 1 | 2 | | | | | |
| | 15 | 00031 | 消费心理学 | 2 | 30 | 30 | 0 | 1 | | 2 | | | | | |
| | 16 | 00055 | 现代礼仪 | 2 | 30 | 30 | 0 | | 1 | 2 | | | | | |
| | 17 | 02036 | 汽车电子商务 | 4 | 64 | 32 | 32 | 2 | | | 4 | | | | |
| | 18 | 02042 | 汽车构造 | 8 | 128 | 76 | 52 | 2、3 | | | 4 | 4 | | | |
| | 19 | 02157 | 汽车电器与电子技术 | 4 | 64 | 50 | 14 | 3 | | | | 4 | | | |
| | 20 | 02210 | 汽车配件管理 | 2 | 32 | 24 | 8 | | 3 | | | 2 | | | |
| 21 | 02257 | 汽车使用性能与检测技术 | 2 | 34 | 28 | 6 | | 4 | | | | 2 | | | |
| 22 | 02077 | 专业英语 | 2 | 34 | 28 | 6 | | 4 | | | | 2 | | | |
| 23 | 02239 | 汽车服务企业管理 | 2 | 34 | 34 | 0 | | 4 | | | | 2 | | | |

| 课程类别 | 课程序号 | 课程代码 | 课程名称 | 学分 | 小计 | 理论学时 | 训练学时 | 考 核 | | 各学期周数、学时分配 | | | | | |
|--------|------|-------|-----------|----|------|------|------|------|------|------------|----|----|----|-----|-----|
| | | | | | | | | 考试学期 | 考查学期 | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 |
| | | | | | | | | | | 20 | 20 | 20 | 20 | 22 | 22 |
| 小 计 | | | | 34 | 540 | 414 | 126 | | | 10 | 8 | 10 | 6 | | |
| 专业核心课程 | 24 | 02198 | 汽车营销基础与实务 | 4 | 64 | 44 | 20 | 3 | | | | 4 | | | |
| | 25 | 02067 | 汽车保险与理赔 | 4 | 64 | 34 | 30 | 3 | | | | 4 | | | |
| | 26 | 02198 | 营销策划实务 | 2 | 32 | 24 | 8 | | 3 | | | 2 | | | |
| | 27 | 02256 | 汽车维修接待 | 4 | 68 | 46 | 22 | 4 | | | | | 4 | | |
| | 28 | 02154 | 汽车推销技巧 | 4 | 68 | 40 | 28 | 4 | | | | | 4 | | |
| | 29 | 02016 | 旧机动车鉴定与评估 | 4 | 68 | 38 | 30 | 4 | | | | | 4 | | |
| | 小 计 | | | | 22 | 364 | 226 | 138 | | | 0 | 0 | 10 | 12 | |
| 实践实训课程 | 1 | | 军事训练及军事理论 | 2 | 60 | 0 | 60 | | | 2周 | | | | | |
| | 2 | | 驾驶专周实训 | 2 | 30 | 0 | 30 | | | | 1周 | | | | |
| | 3 | | 钳工专周实训 | 1 | 30 | 0 | 30 | | | | | 1周 | | | |
| | 4 | | 专业顶岗实习 | 38 | 1140 | 0 | 1140 | | | | | | | 22周 | 16周 |
| | 5 | | 毕业论文或毕业设计 | 4 | 120 | 0 | 120 | | | | | | | | 4周 |

| 课程类别 | 课程序号 | 课程代码 | 课程名称 | 学分 | 小计 | 理论学时 | 训练学时 | 考 核 | | 各学期周数、学时分配 | | | | | |
|----------|---------|-------|-----------------|-----|------|------|------|------|------|------------|----|----|----|-----|-----|
| | | | | | | | | 考试学期 | 考查学期 | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 |
| | | | | | | | | | | 20 | 20 | 20 | 20 | 22 | 22 |
| | 6 | | 毕业答辩及毕业教育 | 2 | 60 | 0 | 60 | | | | | | | | 2周 |
| | 小 计 (周) | | | 49 | 1440 | 0 | 1440 | | | 2周 | 1周 | 1周 | | 22周 | 22周 |
| 总学时及总学分数 | | | | 147 | 3008 | 1133 | 1875 | | | | | | | | |
| 周 学 时 数 | | | | | | | | | | 24 | 26 | 24 | 24 | | |
| 每学期课程门数 | | | | | | | | | | 10 | 9 | 9 | 10 | | |
| 每学期考试门数 | | | | | | | | | | 3 | 3 | 4 | 3 | | |
| 每学期考查门数 | | | | | | | | | | 7 | 6 | 5 | 7 | | |
| 能力拓展课程 | 1 | | 汽车技术讲座 | | | | | | | 1次 | 1次 | 1次 | 1次 | | |
| | 2 | | 订单培养(F-SEP、大众班) | 4 | 272 | 136 | 136 | | | | | 8 | 8 | | |
| 网络课程 | 1 | 10021 | 戏曲鉴赏 | 2 | 34 | 34 | 0 | | | | | | | | |
| | 2 | 00052 | 书法欣赏 | 2 | 34 | 34 | 0 | | | | | | | | |
| | 3 | 00139 | 艺术导论 | 2 | 34 | 34 | 0 | | | | | | | | |
| | 4 | 00215 | 戏剧鉴赏 | 2 | 34 | 34 | 0 | | | | | | | | |

| 课程类别 | 课程序号 | 课程代码 | 课程名称 | 学分 | 小计 | 理论学时 | 训练学时 | 考核 | | 各学期周数、学时分配 | | | | | |
|------|------|-------|-----------|----|----|------|------|------|------|------------|----|----|----|----|----|
| | | | | | | | | 考试学期 | 考查学期 | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 |
| | | | | | | | | | | 20 | 20 | 20 | 20 | 22 | 22 |
| | 5 | 10001 | 大学生公民素质教育 | 1 | 18 | 18 | 0 | | | | | | | | |
| | 6 | 10002 | 大学生安全教育 | 3 | 36 | 36 | 0 | | | | | | | | |
| | 7 | 00034 | 形势与政策 | 2 | 21 | 21 | 0 | | | | | | | | |
| | 8 | 10023 | 大学生创业基础 | 2 | 27 | 27 | 0 | | | | | | | | |

注：在第一至第四学期的教学周数中，包括两周考试周，一周教学资料收集、整理、归档。

表 6 学时汇总及分配比例表

| 课程类别 | 学分数 | 学时数 | 理论学时 | 训练学时 | 占总学时百分比 (%) | 占总学分百分比 (%) |
|--------|-----|------|------|------|-------------|-------------|
| 公共基础课程 | 42 | 664 | 493 | 171 | 21.34 | 27.45 |
| 专业基础课程 | 34 | 540 | 414 | 126 | 17.35 | 22.22 |
| 专业核心课程 | 22 | 364 | 224 | 140 | 11.70 | 14.37 |
| 实践实训课程 | 49 | 1440 | 0 | 1440 | 46.27 | 32.03 |
| 素质拓展课程 | 4 | 68 | 34 | 34 | 2.19 | 2.61 |

| | | | | | | |
|-----------------|-----|------|--------|------|------|------|
| 网络课程 | 2 | 36 | 36 | 0 | 1.16 | 1.30 |
| 小计 | 153 | 3112 | 1201 | 1911 | 100 | 100 |
| 理论教学时数与实践教学时数比例 | | | 1:1.59 | | | |

八、实施保障

主要包括师资队伍、教学设施、教学资源、教学方法、学习评价、质量管理等方面。

（一）师资队伍

1.专业教学团队

（1）师资队伍结构

建立一支专兼结合的“双师”结构教学团队，专业教师规模按照 18:1 的师生比进行配置。

（2）教师知识、能力和素质要求

校内专任教师要求：

①具备汽车类专业大学本科以上学历，通过培训获得教师职业资格证书，具备先进的职教理念，有较强的教学研究和改革能力，能进行工作过程系统化的课程建设；

②具备汽车类职业资格证书或相关企业技术工作经历，具有双师素质。

③具有扎实的汽车理论基础，熟悉汽车行业技术标准，了解汽车行业发展状况及趋势，能使用维修手册、零件目录等技术资料，指导学生开展维修工作；

④具备发动机、底盘等部件装配图纸及有关技术文件的阅读、分析能力，具备汽车日常维护保养、整车拆装调试等专业技能，能独立承担 1-2 门专业核心课程；

⑤专任教师 3 年内到企业挂职锻炼的时间累计不少于 6 个月。

企业兼职教师要求:

①热心教育事业，责任心强，善于沟通。以“四有”要求
进行教师选拔和培养，四有即要有扎实学识、要有理想信
念、要有道德情操、要有仁爱之心。

②企业的技术主管或技术骨干和能工巧匠，从事专业技
术工作 5 年以上；具备丰富的实践经验，具备技师、工程师
或以上职业资格。

2.实训教学团队

实训教学团队包括汽车学院实训教学分管院长、实训中
心主任、实验员、专业课任课教师。

现有汽车学院实训教学分管院长 1 人，实训中心主任 1
人，实验员 1 人，专业课任课教师 8 人。

(二) 教学设施

1.教学基本设施要求

根据本专业人才培养要求和学生规模需要，应具备实现
本专业教育目标所必须的教室、实习场地、实训室和仪器设
备，能满足本专业学生实习实训的需要。

建议教学用教室包括小班教室和合班教室，小班教室能
容纳 45 人，合班教室能容纳 100 人。所有教师配备多媒体
教学设备，包括投影、幕布、音响、扩音设备、网线等。

建议实训教学设施应利用虚拟现实技术构建与教学内容
匹配的数字化实训教学环境，营造“知识学习+虚拟训练+实
操演练”的体验式教学模式，实现模拟实训教具与数字化资

源的整合；围绕汽车营销专业技术核心教学内容，将理论知识和实训教学相结合，让学生在完成企业实际工作任务的同时掌握汽车营销的理论知识。配合虚拟仿真技术和多媒体教学平台在课程教学中的应用，实现虚实一体的教学思路，使学生全面掌握汽车营销岗位的工作技能。

同时建议布设具有满足教学和科研所必须的计算机及校园网，构建网上教学平台，实现教学资源共享，学生可以利用网络平台选课、查询成绩、进行自主学习与管理。

2.实训教学设施要求

建议建设以下实训室支撑实训教学开展。

表7 校内实训条件要求一览表

| 序号 | 实训室名称 | 功能 | 实训项目 | 支撑课程 |
|----|-----------|--|--|--|
| 1 | 汽车营销策划实训室 | 通过实训，使学生具备： 1.客户进店接待能力； 2.汽车绕车介绍能力； 3.客户谈判能力； 4.汽车新车交车检查能力； 5.汽车营销方案策划能力； 6.汽车促销活动方案制定能力； 7.汽车销售市场调查能力。 | 1.某品牌汽车市场调研； 2.汽车目标市场案例分析； 3.汽车定价策略案例分析； 4.汽车营销策划案制作； 5.汽车销售模拟； 6.汽车推销接近技巧； 7.汽车需求分析及应对技巧； 8.车辆介绍方法及技巧； 9.价格协商及异议处理。 | 1.营销策划实务； 2.汽车营销基础与实务； 3.汽车推销技巧。 |
| 2 | 汽车保险实训室 | 通过实训，使学生具备： 1.汽车保险方案设计的能 力； 2.汽车保单制作的能力； | 1.投保方案的设计； 2.商业保险投保、核保； 3.制单操作； 4.模拟汽车理赔流程。 | 汽车保险与理赔 |

| | | | | |
|---|-------------|---|--|----------|
| | | <p>3.汽车事故现场查勘理赔的能力;</p> <p>4.车辆定损的能力。</p> | | |
| 3 | 汽车服务接待实训室 | <p>通过实训,使学生具备:</p> <p>1.汽车维修接待的能力;</p> <p>2.客户关系维系的能力;</p> <p>3.车辆问诊和预检的能力;</p> <p>4.增项处理的能力。</p> | <p>1.客户回访及投诉处理;</p> <p>2.客户预约;</p> <p>3.接车前准备;</p> <p>4.客户接待和车辆检查;</p> <p>5.车辆问诊和预检;</p> <p>6.增项处理;</p> <p>7.车辆修理和质检;</p> <p>8.客户车辆交付。</p> | 汽车维修接待 |
| 4 | 汽车配件实训室 | <p>通过实训,使学生具备:</p> <p>1.汽车零部件识别的能力;</p> <p>2.汽车零部件仓储管理的能力;</p> <p>3.汽车零部件进销存管理的能力;</p> <p>4.使用汽车零部件管理软件的能力。</p> | <p>1.车辆VIN码、车辆标牌信息查询及汽车配件质量鉴别;</p> <p>2.汽车配件模拟销售;</p> <p>3.汽车配件信息查询;</p> <p>4.汽车配件订货;</p> <p>5.汽车配件仓库设计及盘点;</p> <p>6.汽车配件出入库。</p> | 汽车配件管理 |
| 5 | 旧机动车鉴定评估实训室 | <p>通过实训,使学生具备:</p> <p>1.与客户交流与协商的能力,能够向客户咨询车况,查询车辆技术档案,初步评定车辆技术状况。</p> <p>2.描述旧机动车技术鉴定的方法,能够对旧机动车的技术状况做出准确判断。</p> <p>3.描述旧机动车鉴定评估最常用的方法,结合实际案例评估旧机动车的现时价值</p> | <p>1.车辆的静态检查;</p> <p>2.车辆动态检查;</p> <p>3.成新率计算;</p> <p>4.评估方法及撰写评估报告;</p> <p>5.模拟车辆鉴定评估。</p> | 旧机动车鉴定评估 |

| | | | | |
|--|--|--|--|--|
| | | 的能力。 4.撰写旧机动车鉴定评估报告的能力。 5.操作旧机动车鉴定评估的业务流程。 | | |
|--|--|--|--|--|

（三）教学资源

1.教材选用基本要求

按照国家规定选用优质教材，禁止不合格的教材进入课堂。学校应建立由专业教师、行业专家和教研人员等参与的教材选用机构，完善教材选用制度，经过规范程序择优选用教材。

2.图书文献配备基本要求

图书文献配备能满足人才培养、专业建设、教科研等工作的需要，方便师生查询、借阅。专业类图书文献主要包括：与广告设计与制作专业核心专业领域相适应的图书、期刊、资料、图集、视频等。

3.数字教学资源配置基本要求

建设、配备与本专业有关的音视频素材、教学课件、数字化教学案例库、虚拟仿真软件、数字教材等专业教学资源库，种类丰富、形式多样、使用便捷、动态更新、满足教学。

（四）教学方法

在教学方法的设计上，充分体现“学生主体、教师主导”的特点，将小组讨论教学法、任务引领教学法、思维导图教学法、案例教学法、角色扮演法等综合运用到学习的各个环

节中。

（五）学习评价

（1）必修考试课程考核

坚持考教分离，区分课程类型，实施过程与课终、理论与实践相结合的考试方式。

过程考试以课中考试的形式由教研室组织实施；课终考试由教务处、二级学院组织实施。

专业基础课、专业核心课等理论与实践结合型课程，课程成绩=理论考核成绩×60%+技能考核成绩30%+素质考核成绩×10%。（具体课程可自行制定考核比例，但要突出技能及过程考核）

表 8 专业技能课考核评价总表

| 模块 | 考核方式 (100%) | 评价要素 | 评价方法 |
|---------------|---------------------|---|---------------------------|
| 过程考 核(40%) | 素质考核 (10%) | 课堂出勤率、课后作业完成率、课堂互动、团队协作、创新建议、作业完成率、上交及时率、正确率 | 考勤、自评、小组评价 |
| | 核心技能 考核 (30%) | 实训任务参与情况、实训内容完成情况、技巧、操作过程是否规范、完成的质量及工具设备正确使用情况、5S等。 | 学生展示、挑战最高分、教师点评 |
| 期末考 核(60%) | 期末考试 (40%) | 试题库规范化、标准化、科学化。基础理论知识比重70%，实践操作步骤、技巧、注意事项等知识比重30%。 | 题型有：填空题、选择题、判断题、简答题、综合分析题 |

其他课程，考核成绩参照以上考核要求，按照该课程理

论与实践教学配档比例和重要程度，合理确定理论与实践考核成绩所占比例，并在课程标准中具体明确。

（2）必修考查课程考核

考核成绩由教师评价和课终考核相结合的方式确定。

（3）选修课考核

选修课考核成绩主要依据学生到课考勤、大作业等形式进行成绩评定。

（4）其它考核

课程分学期教学的，原则上每个学期都进行考核，每次考核均按 1 门课程计算。

（六）质量管理

1.构建内外结合、三级联动的质量控制体系

内外结合即内部监控和外部监控相结合，内部监控包括学校内部的教学督导、领导听课、学生评教、同行评教、专家评教等形式，外部监控包括政府评价、企业评价、家长评价、媒体评价等。三级联动即成立学院、系部和教研室三个层面的质量控制机构，建立相应的三支质量监控队伍。

学院层面：设立教育教学指导委员会，由企业（行业）负责人和学院领导组成，其基本职能是宏观调控校企合作的发展，统一协调校企合作过程中遇到的问题，依据产业结构的调整和升级等所带来的企业、市场所需要的人才规格与数量的变化，合理配置学院资源，使之与企业 and 市场对接。

系部层面：设立专业建设委员会，由企业的高级技术、

管理人员和学院各系部的相关负责人、专业带头人等组成，主要职责是：负责专业建设，即根据企业及市场需求的现状与变化，提出专业设置与调整的方案；对专业所适应的岗位或岗位群所需的知识、能力、素质进行分析，制定专业培养方案，并负责培养方案在实施过程中的具体指导；为本专业提供就业指导及职业继续教育发展方案等。

教研室层面：设立课程改革和课程开发指导小组，由企业一线的技术骨干、能工巧匠和教研室骨干教师组成，主要职责是：课程开发，根据职业能力要求，确定教学内容、教学方法和教学手段；课程改革，根据岗位职业能力的需要，适时进行课程内容的调整和改革，并负责具体的指导和实施；指导学生的实习和实践。

2.继续专业学习深造建议

①专升本学习 在校期间参加学校组织的专升本考试升入普通本科院校汽车服务工程专业学习。

②在职继续学习 就业后可通过电大、函授、现代远程教育以及在职培训等，接受学历教育和非学历的职业培训。

③报考研究生 根据教育部有关规定，只要在获得国家承认的高职高专毕业学历两年或两年以上时，达到与大学本科毕业生同等学力，可报考研究生。

九、毕业要求

学生在规定修业年限内，完成人才培养方案规定的全部课程，取得本专业相应职业技能等级鉴定证书，修满 146 学

分，符合学籍管理规定毕业条件，准予毕业，并颁发毕业证书。

十、附录

无