

汽车技术服务与营销专业 2021 级

人才培养方案

辽宁工程职业学院

2021 年 5 月

汽车技术服务与营销专业 2021 级 人才培养方案

一、专业名称及代码

(一) 专业名称

汽车技术服务与营销

(二) 专业代码

500210

二、入学要求

高等职业学校学历教育入学要求一般为高中阶段教育毕业生或具有同等学力者。

三、修业年限

学制 3 年。（可以根据学生灵活学习需求，合理、弹性安排学习时间，最长不超过 5 年）。

四、职业面向与岗位分析

(一) 职业面向

汽车技术服务与营销专业教学团队根据行业、企业的调研情况，确定本专业面向的主要岗位类别（或技术领域），并依据实际调研情况确定本专业的职业资格证书或技能等级证书。具体职业面向如表 1 所示。

表 1 汽车技术服务与营销专业专业职业面向

所属专业大类(代码)	所属专业类(代码)	对应行业(代码)	主要职业类别(代码)	主要岗位类别(技术领域)	职业资格(技术等级)证书
交通运输(50)	道路运输(5002)	批发与零售服务人员 4-01 (GBM40100)	销售人员 4-01-02 (GBM40102)	营销员 (4-01-02-01)	营销员汽车修理工(中、高级)机动车鉴定评估师

(二) 岗位分析

通过汽车技术服务与营销专业企业调研和毕业生调研，

参考毕业生就业三年内的职业岗位情况，制定本专业的主要就业岗位如表 2 所示。

表 2 汽车技术服务与营销专业主要就业岗位分析

序号	岗位名称	工作内容	核心技能要求
1	汽车销售顾问 (核心岗位)	<ol style="list-style-type: none"> 1. 开展整车销售业务，努力完成销售经营计划。 2. 制订个人销售日、周工作计划，并认真组织实施。 3. 按厂家的销售服务流程为客户提供礼貌、周到的全方位销售服务。 4. 了解产品知识及性能，掌握销售技巧与沟通方式。 5. 为购车客户办理交车一系列手续及事项。 6. 认真填写客户资料备忘日志，并交于销售信息员备案、审核、回访。 7. 爱护商品车辆，做好各自包干车辆及区域的清洁卫生，维护展厅秩序及环境。 	<ol style="list-style-type: none"> 1. 具备对自我、对品牌对特约店的介绍能力； 2. 具有良好的客户接待的能力； 3. 具有英语阅读与基本的沟通能力。 4. 具备分析顾客心理及需求的能力。 5. 具备汽车产品的导购能力； 6. 具备汽车技术性能评价能力。 7. 具有汽车产品的介绍及导购能力； 8. 具备汽车技术性能评价能力。 9. 具有汽车销售的洽谈能力； 10. 具备处理顾客异议的能力。 11. 具备计算汽车信贷的能力； 12. 具备为顾客计算保险税费的能力。 13. 具备汽车市场分析和营销策划能力
2	汽车售后服务顾问 (核心岗位)	<ol style="list-style-type: none"> 1. 负责维修用户的日常接待，认真听取和记录用户相关信息，引导受理用户预约，提醒用户进行保养和其他服务。 2. 负责对用户车辆故障进行初步诊断和估价，拟定维修任务委托书，安排用户车辆进厂维修。车辆修好后负责检查、交车、向用户介绍维修内容。 3. 执行厂家规定的工时定额及收费标准，负责向维修技师传达用户相关信息，描述车辆故障的症状，建立、完善、更新及保持维修档案，做好维修车辆的售后服务跟踪工作。 4. 负责解答用户的有关咨询，处理用户的一般投诉和抱怨。 5. 向索赔员传递车辆状态信息，配 	<ol style="list-style-type: none"> 1. 具备维修接待的预约能力； 2. 具备售后服务的回访能力。 3. 具备良好的客户接待能力； 4. 具备准确了解顾客需求的能力； 5. 具备为公司挖掘潜在的利润的能力； 6. 具备熟练使用计算机开展业务能力； 7. 具备较强的环车检查能力。 8. 具备对维修项目的价钱估算能力； 9. 具备对配件的预测及报价能力； 10. 具备熟练使用计算机开展业务能力。 11. 具备对服务进行销售的能力；

		<p>合索赔员对车辆的零部件进行技术鉴定，协助做好定审、理赔工作。</p> <p>6. 积极收集整理用户的有关需求和竞争对手的有关信息。</p>	<p>12. 具备对汽车常见故障的检测能力；</p> <p>13. 具备熟练使用计算机开展业务能力。</p> <p>14. 具备按时、保质交车的能力；</p> <p>15. 具备保修索赔的能力；</p> <p>16. 具备保险理赔的能力。</p>
3	<p>保险 员、理 赔员 (核 心岗 位)</p>	<p>1. 负责车辆的报案接待、评估定损、案卷上送保险公司及赔付等工作。所有操作严格按照公司制订的应收款项管理与控制。</p> <p>2. 配合公司财务对账，及时催缴保险理赔款，做到无呆、坏、死帐。</p> <p>3. 与各大保险公司建立良好工作关系，做到保险公司授权的事故定损理赔指定单位。</p> <p>4. 上级交办的其他事务(新车保险返率、续保的延伸及理赔一条龙的工作)。</p>	<p>1. 具备引导顾客投保适当险种的能力；</p> <p>2. 具备正确指导客户填写投保单的能力；</p> <p>3. 具备正确计算保险费的能力。</p> <p>4. 具备接待出险报案的能力；</p> <p>5. 具备处理报案及调度的能力。</p> <p>6. 具备正确的现场查勘能力</p> <p>7. 具备确定修理项目、方式和费用等的的能力；</p> <p>8. 具备良好的语言表达和沟通能力。</p> <p>9. 具备核损、理算、核赔及结案能力；</p> <p>10. 具备良好的语言表达和沟通能力。</p>
4	<p>二手 车交 易与 评估 (相 关岗 位)</p>	<p>1. 运用路测、目视及借助相关仪器设备对二手车的技术状况进行综合检验和检测；</p> <p>2. 结合车辆相关文件资料对二手车的技术状况进行鉴定；</p> <p>3. 根据评估的特定目的，选择使用的评估标准和方法进行二手车价格评估工作；</p> <p>4. 提供公平的鉴定信息，尽量满足买卖双方的技术要求。</p>	<p>1. 具备二手车检查及鉴定能力。</p> <p>2. 具备二手车的评估及报价能力；</p> <p>3. 具备二手车成交的一条龙服务能力。</p>
5	<p>汽 车 配 件 仓 储 管 理 员 (相 关岗 位)</p>	<p>1、负责到货的接收和任务分配；</p> <p>2、负责商品的拣选、出库及包装；</p> <p>3、负责实施库房盘点工作，保证库存准确性；</p> <p>4、负责单据整理、数据统计；</p> <p>5、负责对接门店需求</p>	<p>1. 具备汽车零配件的识别能力；</p> <p>2. 具备汽车零配件的库存数量等预测能力。</p>

五、培养目标与培养规格

(一) 培养目标

本专业培养德、智、体、美、劳全面发展，践行社会主义核心价值观，具有一定的科学文化水平，良好的职业道德、人文素养、创新意识和工匠精神，掌握汽车销售技巧、售后服务接待、保险及理赔、二手车鉴定与评估、汽车营销策划等专业知识和汽车整车及零配件销售、汽车售后服务、汽车常见故障诊断、汽车销售策划及组织实施、汽车承保及办理理赔、维修及保养等技术技能，面向省内汽车营销企业及4S店、汽车服务企业、汽车制造企业等及相关行业，胜任汽车销售顾问、汽车售后服务顾问、保险员、理赔员、二手车评估师、配件专员、客服专员、汽车营销策划等岗位工作，具备就业能力和可持续发展能力的高素质技术技能人才。

（二）培养规格

本专业毕业生应在知识、能力、素质方面达到以下要求。

1. 知识

- （1）掌握汽车的构造和工作原理；
- （2）掌握汽车消费心理的基本知识；
- （3）掌握汽车销售的相关理论和销售技巧；
- （4）掌握汽车保险和理赔的法律法规；
- （5）掌握汽车及配件营销的理论知识；
- （6）掌握二手车鉴定与交易的相关知识。

2. 能力

- （1）具有对汽车技术状况进行全面技术检测的能力；
- （2）具备汽车产品市场调研的能力；
- （3）具备基本的计算机操作能力；
- （4）具有基本的对汽车维护保养的能力；
- （5）具备汽车销售策划和组织实施的能力；
- （6）具备从事二手车鉴定估价与交易的能力；
- （7）能熟练、标准的完成汽车售后服务接待流程与环车检查流程，并能对客户的异议进行恰当处理。

- (8) 具备汽车销售和现场管理的能力。
- (9) 具有汽车保险与理赔的业务工作能力；
- (10) 具备汽车配件仓储管理和销售的能力；
- (11) 具备分析顾客需求的能力；
- (12) 具有汽车售后服务业务工作能力；
- (13) 具有汽车保险与理赔的业务工作能力；
- (14) 具有汽车置换的鉴定和评估能力；
- (15) 具有汽车信贷业务工作能力；
- (16) 具有计算机应用和信息处理的能力；
- (17) 具备良好的语言表达和沟通能力。

3. 素质

- (1) 具备正确的人生观、价值观、世界观。
- (2) 具备正确的政治认知、宪法意识，优秀的家国情怀、文化素养、道德修养。
- (3) 具有良好的职业道德和信誉、敬业精神和责任心、健康的心理和体魄；
- (4) 具有良好的工作态度、工作作风、表达能力和适应能力；
- (5) 具有良好的保密意识和对企业的忠诚度；
- (6) 具有良好的人际交往能力、团队合作精神和优质服务意识；
- (7) 具备足够的安全意识和严格按照行业安全工作规程进行操作意识；
- (8) 具有对新知识、新技能的学习能力，能适应不断变化的工作需；
- (9) 具备良好的执行能力、职业竞争和创新意识。

六、课程设置及要求

本专业开设课程共 51 门课程，主要包括公共基础课程和专业（技能）课程，其中公共基础必修课程 19 门，公共

基础选修课 5 门，包括专业基础课程 7 门、专业课程 14 门，专业选修课 6 门。课程体系如表 3 所示。

表 3 课程体系

公共基础必修课	专业基础课	专业课	公共基础选修课	专业选修课
19	7	14	5	6

具体课程要求如下：

（一）公共基础课程

要求列出所有必修课和主要选修课。

1. 公共基础必修课程设置及要求

如表 4 所示。

表 4 公共基础必修课程设置及要求

序号	课程名称	课程目标	主要内容	教学要求
1	思想道德与法治	培养面向生产、经营、管理一线具有较高思想道德素质与法律素质的高素质技能型人才，为高职各专业人才培养目标的实现以及高职学生成长成才打下坚实的思想道德与法律基础。	1. 人生观 2. 理想信念 3. 中国精神 4. 社会主义核心价值观 5. 明大德守公德严私德 6. 遵法学法守法用法	1. 培养学生学会用马克思主义的思想观点和方法去分析和解析现实问题。 2. 教育学生在正确认知基本国情的基础上，自觉认同和践行社会主义核心价值观的各项要求，不断提高综合素质。 3. 教育学生在学习过程中注意理论联系实际，懂得学以致用，提高用所学的知识解决现实生活中存在问题的能力。
2	毛泽东思想和中国特色社会主义理论体系概论	使当代大学生认识坚持马克思主义指导地位对实现中华民族伟大复兴的重要性，增强马克思主义理论学习的自觉性。	1. 毛泽东思想 2. 邓小平理论 3. 三个代表 4. 科学发展观 5. 习近平新时代中国特色社会主义思想理论体系概论	1. 增强课堂教学的吸引力和感染力，加强理论的说服力，为学生提供良好的自主学习环境。 2. 教学中运用了多种教学方法，采用专题讲授、讨论辩论、案例分析、演讲、师生互动、网络答疑、播放电影视频等教学方法。
3	体育与健康（一）	具有与年龄相适应的体能和基本身体活动能力，具有一定的运动技能和经验，具有学习和从事适宜运动的能力。	分项目教学：足球、篮球、羽毛球、乒乓球、网球、健美操	按照“教——学——练——导”，“以练为主”的教学方法，由重教向重学方向转变
4	体育与健康（二）	掌握 1-2 项健身运动的基本方法和技能。	分项目教学：足球、篮球、羽毛球、乒乓球、网球、健美操	注重“学——练”与“教——导”的结合，并通过“以考促练”
5	体育与	养成良好的运动习惯，科	分项目教学：足球、篮球、	组织教学比赛和积极参加课外体育

	健康 (三)	学的进行健身活动,安排个人锻炼计划。	羽毛球、排球、网球、田径	活动,给学生提供丰富的实践机会来达到课程目的。
6	体育与健康 (四)	积极参加课外体育活动,具有学习和参加适宜人体运动的能力。	综合训练	组织教学比赛和积极参加课外体育活动,给学生提供丰富的实践机会来达到课程目的。
7	劳动教育	实施劳动教育重点是在系统的文化知识学习之外,有目的、有计划地组织学生参加日常生活劳动、生产劳动和服务性劳动,让学生动手实践、出力流汗,接受锻炼、磨炼意志,培养学生正确劳动价值观和良好劳动品质。	针对不同学段、类型学生特点,以日常生活劳动、生产劳动和服务性劳动为主要内容开展劳动教育,结合产业新业态、劳动新形态,注重选择新型服务性劳动的内容。	1.开展形式多样的劳动教育实践课程 2.引导学生树立正确的劳动观,崇尚劳动、尊重劳动,增强对劳动人民的感情,报效国家,奉献社会。
8	国家安全教育	重点围绕理解中华民族命运与国家关系,践行总体国家安全观。学生系统掌握总体国家安全观的内涵和精神实质,理解中国特色国家安全体系,树立国家安全底线思维,将国家安全意识转化为自觉行动,强化责任担当。	国家安全的重要性,我国新时代国家安全的形势与特点,总体国家安全观的基本内涵、重点领域和重大意义,以及相关法律法规。	1.围绕总体国家安全观和国家安全各领域,确定综合性或特定领域的主题。通过组织讲座、参观、调研、体验式实践活动等方式,进行案例分析、实地考察、访谈探究、行动反思,积极引导學生自主参与、体验感悟。 2.结合学科专业领域特点,在课程中有机融入国家安全教育内容,避免简单添加、生硬联系,注重教学实效。
9	党史	掌握中国共产党发展的历史,掌握马克思主义与中国革命、建设和改革实践相结合形成的毛泽东思想、邓小平理论和“三个代表”重要思想。通过教学,使同学们进一步认识没有共产党就没有新中国,只有社会主义才能救中国,并进一步提高学生联系实际,分析问题、解决问题的能力。	1.中国共产党的创立时期 2.国共合作的大革命时期 3.土地革命战争时期 4.抗日战争时期 5.全国解放战争时期 6.从新民主主义向社会主义的转变时期。 7.开始全面建设社会主义时期 8.“文化大革命”时期 9.建设有中国特色社会主义的新时期	1.使学生通过本课程的学习,正确掌握中国共产党发展的历史,讲授党史中的智慧和经验及党的思想理论成果。 2.通过教学,将马克思主义理论渗透到党史理论教学中,提高学生以马克思主义理论观点、方法,分析问题、解决问题的能力。
10	中国近现代史纲要	让学生了解中国近现代史基本国情,理解为什么选择了马克思主义、社会主义、中国共产党。	1.第一次鸦片战争 2.太平天国运动 3.第二次鸦片战争 4.洋务运动 5.甲午战争	1.通过本课程的学习,对中国近代国情有充分的了解,使同学们进一步认识到没有共产党就没有新中国,只有社会主义才能救中国, 2.进一步提高学生联系实际,分析

			6. 八国联军侵华 7. 清末新政辛亥革命 8. 袁世凯复辟、护国运动 9. 新文化运动中国共产党成立 10. 国共合作大革命 11. 抗日战争 12. 解放战争	问题、解决问题的能力。
11	马克思主义原理概论	1. 正确认识人类社会发展规律 2. 正确树立世界观、人生观和价值观 3. 正确树立中国特色社会主义伟大事业	物质世界及其发展规律、认识世界和改造世界、人类社会及其发展规律、资本主义的形成及其本质、资本主义发展的历史进程、社会主义及其发展等内容。	1. 提高学生的马克思主义理论思维能力 2. 提高学生解决实际问题的能力 3. 提高学生的世界观和方法论的运用
12	大学生心理健康教育（一）	加强大学生心理健康教育，树立正确的心理健康观念，维护自身的心理健康。	1. 心理健康总论 2. 学会享受心理咨询 3. 大学生常见心理问题的识别与调适 4. 大学新生适应团体活动	通过本课程的学习，学生能了解相关的心理健康知识，建立正确的心理咨询观念以及自助求助的意识，能很好适应大学新生活。
13	大学生心理健康教育（二）	让学生认识自我发展的重要性，了解人格的基本知识，以及在大学期间需要发展的能力目标和自己的大学生涯进行规划。	1. 自我意识发展中的心理调适 2. 人格塑造中的心理调适 3. 适应与发展中的心理调适 4. 大学生自我意识团体活动	通过本课程的学习，学生能建立自尊自信的自我意识，塑造自己的人格魅力，掌握大学生常见人格缺陷的表现、形成原因及调适方法。
14	大学生心理健康教育（三）	让学生了解大学学习活动的基本特点与学习心理特点，让学生了解自身的情绪特点，以及了解人际交往的意义。	1. 学习过程中的心理调适 2. 情绪的自我心理调适 3. 人际交往中的心理调适 4. 大学生人际交往团体活动	通过本课程的学习，学生能学会学习，学会管理情绪、掌握基本的交往原则和技巧，了解人际关系障碍的类型及调适方法，增强人际交往能力。
15	大学生心理健康教育（四）	让学生认识恋爱心理的特点，能够正确理解压力，使学生正确理解认识生命、尊重生命、珍爱生命。	1. 恋爱心理调适 2. 应对压力的心理调适 3. 心理危机的自我调适 4. 应对压力团体活动	通过本课程的学习，学生能对爱情有正确的认识，了解压力对人生的意义，学会正确管理压力，掌握初步的干预方法，预防心理凶机，维护生命安全。

16	军事理论	通过《军事理论》课教学,让学生了解掌握军事基础知识,增强国防观念,国家安全意识和忧患危机意识,弘扬爱国精神、传承红色基因,提高学生综合国防意识。	中国国防、军事思想、国际战略环境、军事高科技、信息化战争等内容。	了解军事思想的基本含义、形成与发展过程及对军事实践的指导作用,了解军事技术的分类,发展趋势及对现代作战的影响,树立科学的战争观和方法论。了解国际战略环境,认清我国周边的安全环境,增强国家安全意识。了解高技术战争的演变历程、发展趋势及特点,认识科技于战争的关系,增强打赢高技术战争的信心。
17	军事技能	《内务条令》教育、《纪律条令》教育、《队列条令》教育与训练 1. 单个军人队列动作训练 2. 分队队列动作训练、军体拳练习。了解轻武器的战斗性能和基本的射击理论掌握射击的动作要领。	单个军人队列动作训练、分队队列动作训练。《内务条令》教育、《纪律条令》教育、军体拳练习等内容。	增强组织纪律观念培养顽强拼搏和集体主义的精神,养成良好的军人姿态。了解轻武器的战斗性能和基本的射击理论掌握射击的动作要领。
18	职业生涯规划	引导学生以社会发展的最新高度来认识职业,认识人的职业选择与人的生活发展之间的内在联系,并在此前提下对于自身所拥有的各种发展资源进行评估。	1. 职业的概念、特点、发展趋势 2. 职业能力的内涵和分类	培养大学生职业发展自主意识。
19	职业素养	引导学生以社会发展的最新高度来认识职业,认识人的职业选择与人的生活发展之间的内在联系,并在此前提下对于自身所拥有的各种发展资源进行评估。	职业道德的形成和构成体系	培养大学生爱岗敬业、勤业精业的职业精神。
20	创新创业	引导学生以社会发展的最新高度来认识职业,认识人的职业选择与人的生活发展之间的内在联系,并在此前提下对于自身所拥有的各种发展资源进行评估。	职业理想的内涵和特点	培养大学生职业发展自主意识。
21	就业指导	引导学生以社会发展的最新高度来认识职业,认识人的职业选择与人的	1. 职业生涯规划 2. 择业与创业	引导学生树立正确的就业观、创业观,自觉把个人发展和社会发展相结合,为个人自身全面发展与国家

		生活发展之间的内在联系，并在此前提下对于自身所拥有的各种发展资源进行评估。		社会快速发展而不断努力。
22	形势与政策 (一)	帮助学生了解国内外重大时事，学习党和国家的路线、方针、政策，认清形势和任务，激发爱国主义精神，增强民族自尊心和社会责任感，提高广大学生的政治敏锐性和政策判别力，为强大祖国而奋发学习，健康成长。	1. 国内形势与政策教育 2. 深刻理解党的基本路线、重大方针和政策	对大学生进行爱过主义、集体主义、社会主义教育，增强大学生国家荣誉感、社会责任感和民族自信心。
23	形势与政策 (二)	帮助学生了解国内外重大时事，学习党和国家的路线、方针、政策，认清形势和任务，激发爱国主义精神，增强民族自尊心和社会责任感，提高广大学生的政治敏锐性和政策判别力，为强大祖国而奋发学习，健康成长。	科学分析关注社会热点、焦点问题	以正确、科学的观点引导大学生的认识和思想政治方向。
24	形势与政策 (三)	帮助学生了解国内外重大时事，学习党和国家的路线、方针、政策，认清形势和任务，激发爱国主义精神，增强民族自尊心和社会责任感，提高广大学生的政治敏锐性和政策判别力，为强大祖国而奋发学习，健康成长。	科学分析我国和平发展进程中的国际环境和社会特征。	对学生进行马克思主义形势观、政策观教育。
25	形势与政策 (四)	帮助学生了解国内外重大时事，学习党和国家的路线、方针、政策，认清形势和任务，激发爱国主义精神，增强民族自尊心和社会责任感，提高广大学生的政治敏锐性和政策判别力，为强大祖国而奋发学习，健康成长。	国际形势与政策教育，冷静思考国际阵营面对中国崛起的种种反应。	使学生了解国际形势的新特点，提高爱国主义和社会主义觉悟。

26	大学 语文 (一)	帮助学生习得知识、发展能力、陶冶性情、启蒙心智、塑造人格,引导学生丰富情感世界和精神生活的同时,学会学习、学会做人、学会生活。	文学知识 1. 先秦两汉文学及文本选读 2. 魏晋南北朝文学及文本选读 3. 唐宋文学及文本选读	注重教学的整体设计。积极引导学生从整体上感知和把握作品的思想感情和审美特征。作品分析理解注意充分采纳当前学界所推崇、公认的结论,同时,适当引导学生多元认知和学习,从而拓展思维,开阔视野。
27	大学 语文 (二)	提高思想修养和审美情趣,养成良好的个性,形成健全的人格,为学好其他专业课程和未来的职业生涯奠定坚实的基础。	1. 明清文学及文本选读 2. 现当代文学、外国文学文本选读 3. 应用写作 ①应用文概述 ②计划、总结 ③求职简历 就业合同 4. 口才能力 ①口才概述 ②面试口才训练技巧	提倡学生的自主。为学生创设良好的学习情境帮助其探讨人文经典。鼓励课程的教学研究。积极开展集体备课、说课程整体设计、课程单元设计以及观摩课,研究课等教研活动,促进教师的专业成长和教学质量的提高。
28	大学 英语 (一)	高职英语课程以培养学生实际应用英语的能力为目标,侧重职场环境下语言交际能力的培养,使学生逐步提高用英语进行交流与沟通的能力。	本课程通过基础英语的学习,掌握英语语言和文化知识,习得英语词汇。	有效整合教学内容。 在使用教材的过程中,教师可以根据需要对教材内容进行适当的补充,和取舍。
29	大学 英语 (二)	高职英语课程要使学生掌握有效的学习方法和策略,培养学生的兴趣和自主学习能力,提高学生的综合文化素养和跨文化交际意识,为提升学生的就业竞争力及未来的可持续发展打下必要的基础。	本课程通过基础英语的学习,掌握语法规则,训练英语听、说、读、写、译的技能。	合理设计教学活动。教学活动的难度过高或过低时,教师可以增加几个准备性或提示性的步骤或对原有的活动进行延伸。 灵活选择教学方法。由于客观条件的差异、学生现有水平的差异以及教学实际情况的差异,为适合实际教学的需要,教师要注意调整教学方法。
30	信息 技术 (一)	培养学生信息素养和信息技术应用能力。使学生认识信息技术的重要作用,掌握常用的工具软件和信息化办公技术,运用信息技术解决问题;培养学生团队意识和职业精神。	1. 文档处理 2. 信息检索 3. 新一代信息 4. 技术概述 5. 信息素养与社会责任 6. 信息安全等内容	高等职业教育专科信息技术课程教学要紧扣学科核心素养和课程目标,在全面贯彻党的教育方针,落实立德树人根本任务的基础上,突出职业教育特色,提升学生的信息素养,培养学生的数字化学习能力和利用信息技术解决实际问题的能力。
31	信息 技术 (二)	培养学生信息素养和信息技术应用能力。使学生掌握常用的工具软件和	1. 电子表格处理 2. 演示文稿制作 3. 程序设计基础	高等职业教育专科信息技术课程教学要紧扣学科核心素养和课程目标,在全面贯彻党的教育方针,落

		信息化办公技术，了解大数据、人工智能、区块链等新兴信息技术，具备支撑专业学习的能力；使学生拥有团队意识和职业精神，具备独立思考和主动探究能力。	4. 数字媒体等内容	立德树人根本任务的基础上，突出职业教育特色，提升学生的信息素养，培养学生的数字化学习能力和利用信息技术解决实际问题的能力。
--	--	---	------------	---

2、公共基础主要选修课程设置及要求

如表 5 所示。

表 5 公共基础主要选修课程设置及要求

序号	课程名称	课程目标	主要内容	教学要求
1	中国传统文化	本课程以帮助学生深入了解中华民族文化的主要精神，理解和认识中国传统文化的优秀要素和传统思维方式，引导学生自觉传承传统文化，增强学生民族自信心、自尊心、自豪感，启迪学生热爱祖国、热爱民族文化为总体目标。	1. 中国传统哲学思想 2. 中华传统美德 3. 语言文字 4. 文学典籍 5. 书法绘画 6. 乐舞戏曲 7. 中医养生 8. 传统科技 9. 节日民俗	本课程在教学过程中采用“教与学一体化”教学模式，教学中要充分调动学生的学习主动性和创造性，可采用讲授法、案例教学法、启发式教学法、情景教学法、比较法等多种教学方法。
2	积极心理学	进一步加强大学生对心理健康、心理学的认识。	异常心理的表现、如何拥有幸福、爱的能力等 8 章内容。	通过本节课的学习，学生能更加直观、形象了解心理学和心理健康，从而提升自身的幸福感。
3	革命道德修养——红色影片赏析	提升大学生人文艺术素养、影视鉴赏能力	1. 影视艺术概述 2. 电影的历史发展 3. 电影鉴赏	1. 引导学生在革命情感体验的基础上，对影视作品进行分析、比较与评价。 2. 提高学生对影视作品的审美感受力及鉴赏能力。
4	茶文化与茶艺	通过对基础茶文化的讲解和操作技能的训练，使学生掌握茶艺服务的日常操作流程，具备从事茶艺服务实际工作要求的技能，具备良好的服务礼仪、礼貌，具有较好的服务意识、职业道德和爱岗敬业的精神。	本课程涉及茶文化和茶艺服务 2 个教学模块、4 个服务任务，单项能力训练根据茶艺服务所需要的知识和技能来设立的。 模块一：茶文化 模块二：茶艺	1. 教师应以任务为载体安排和组织教学活动。 2. 教师应按照任务的学习目标编制课程教学设计。课程教学设计应明确教师讲授和演示的内容。 3. 教师应以学习者为

				主体设计教学,提高学习者学习的积极性,增强学习者的学习信心和成就感。
5	插花艺术	增强学生的美感体验,培养学生欣赏美和创造美的能力,提高学生的艺术修养。培养学生的职业能力,达到国家中级“插花员”的职业标准以及“花艺环境设计师”中有关室内花艺设计方面的职业能力。让学生掌握东西方插花艺术的创作理念与法则;掌握插花艺术特点、花材的整理与加工技艺技巧、现代花艺设计理念与技法、花艺色彩设计等;动手设计制作艺术插花、礼仪花艺(花束、花篮、婚礼花艺)。	1. 插花艺术概论 2. 插花艺术简史 3. 插花造型的基本知识 4. 插花造型的基本理论 5. 东方传统插花艺术 6. 西方传统插花艺术 7. 现代插花艺术 8. 插花的保鲜和养护 9. 部分插花艺术作品赏析	1. 适当增加实践教学的比例,注重对学生实践能力的培养。应积极采用多媒体手段及现场演示的方法对理论做形象、直观的解释,力争使本课程的教学达到使学生在艺术欣赏中学习、在学习中受到艺术熏陶的效果。 2. 操作课中通过对学生作品的点评,把基本理论与基本技能渗透到学生的实践中,使学生学以致用;基本技能的训练主要通过插作课完成,采用教师示X、学生练习,教师在练习中指导、在练习后点评。

(二) 专业(技能)课程

本专业开设的专业(技能)必修课程课程有:《职业院校入学指导》、《汽车基础维护技术》、《汽车构造》、《汽车销售礼仪实训》、《谈判心理学》、《新能源汽车概论》、《汽车营销策划》、《汽车网络营销》、《汽车销售技巧》、《汽车美容与装饰》、《汽车性能评价与选购》、《汽车保险与理赔》、《二手车鉴定与评估》、《技能鉴定实操培训(中级工)》、《技能鉴定实操培训(高级工)》、《汽车销售实务》、《汽车配件管理与销售》、《汽车售后服务》、《企业综合实训》、《毕业论文》、《毕业实习》、;选修课有:《经典广告赏析》、《现代汽车新技术》、《消费者行为及奢侈品认知》、《汽车专业英语》、《汽车4s店经营与管理》、《机械制图》。

1. 专业基础课程设置及要求

如表 6 所示。

表 6 专业基础课程设置及要求

序号	课程名称	课程目标	主要内容	教学要求
1	职业院校入学指导	<p>1、能力目标</p> <p>(1) 使学生能够更快的适应大学生活环境;</p> <p>(2) 使学生转变高中的学习思路, 适应大学的学习方式;</p> <p>(3) 使学生迅速找到自己在大学中的定位及目标;</p> <p>(4) 使学生能够对目前的国家形式进行解读。</p> <p>2、素质目标</p> <p>(1) 使学生树立正确的人生观、价值观;</p> <p>(2) 使学生树立家国情怀。</p> <p>3、方法目标</p> <p>使学生找到适合自己的大学学习方法</p>	<p>1、人才篇;</p> <p>2、专业认识篇;</p> <p>3、学习篇;</p> <p>4、生活篇;</p> <p>5、党团篇;</p> <p>6、素养篇;</p> <p>7、职业篇。</p>	<p>1、利用 PPT 投影、视频、动画等信息化手段进行授课。</p> <p>2、任课教师需具备丰富教学和学生管理经验</p> <p>3、需加入课程思政元素</p>
2	汽车基础维护技术	<p>1、能力目标</p> <p>(1) 能通过沟通获取车辆的主要基本信息;</p> <p>(2) 能帮助客户正确识别车辆铭牌、车辆识别码, 帮助客户了解车辆主要尺寸参数和性能参数;</p> <p>(3) 能正确使用汽车维护所需的常用工具、专用工具和检测仪;</p> <p>(4) 能完成与润滑有关的维护作业项目;</p> <p>(5) 完成与车轮有关的维护作业内容;</p> <p>(6) 能与客户主动交流沟通, 具有较强的语言交流与沟通能力。</p> <p>2、素质目标</p> <p>(1) 养成整理、整顿实习工位的习惯</p> <p>(2) 具备语言表达能力</p> <p>(3) 具备爱岗敬业精神</p> <p>(4) 具备服务意识及服务精神</p> <p>3、方法目标</p> <p>(1) 能查看维修手册</p>	<p>1、汽车各机构的基本结构及相对位置;</p> <p>2、汽车维护所需的常用工具、专用工具和检测仪的使用方法;</p> <p>3、汽车维修管理制度;</p> <p>4、汽车维修专用工具的管理制度。</p>	<p>1、利用 PPT 投影、视频、动画等信息化手段进行授课。</p> <p>2、采用理实一体化教学模式进行教学。</p> <p>3、采用过程考核的考核方式进行学习评价。</p> <p>4、采用学生为主体, 教师为主导的教学方式。利用分组讨论, 分组操作的教学手段使学生完成自主学习。</p> <p>5、要求教师在适当章节开展课程思政</p>

		<p>(2) 掌握沟通话术</p> <p>(3) 找到不同保养周期的共性</p>		
3	汽车构造	<p>1、要求掌握常用工、量具的使用及安全操作规程；</p> <p>2、能够按规定使用工具、设备，遵守劳动安全、环保的规章制度；</p> <p>3、掌握发动机的整体拆装过程，能够遵守操作规范，使用相关资料；</p> <p>4、掌握发动机各机构的拆装、调整过程及注意事项；</p> <p>5、掌握底盘的整体结构及各系统的拆装、调整过程；</p> <p>6、掌握整车的拆装过程。</p>	<p>1、汽车各总成的运行原理；</p> <p>2、曲柄连杆机构零件的拆装与修复；</p> <p>3、配气机构零件的拆装与修复；</p> <p>4、冷却系统零部件的拆装与修复；</p> <p>5、润滑系统零部件的拆装与修复；</p> <p>6、离合器的拆装与修复；</p> <p>7、变速器的结构、传递路线和液力机械变速器的拆装与修复；</p> <p>8、万向传动装置、差速器的拆装与修复；</p> <p>9、汽车行驶系的组成、工作情况及转向系的拆装与修复；</p> <p>10、汽车制动系的类型和各部件的工作情况及拆装与修复。</p>	<p>1、利用 PPT 投影、视频、动画等信息化手段进行授课。</p> <p>2、应采用学生为主体，教师为主导的教学方式。利用分组讨论的教学手段使学生完成自主学习。</p>
4	汽车销售礼仪实训	<p>1、掌握仪容、仪态、仪表礼仪；</p> <p>2、汽车销售艺术技巧等方面的规范和操作要点；</p> <p>3、掌握在汽车销售过程中礼仪的原则与技能应用；</p> <p>4、掌握礼节的正确应用方法和要求；</p> <p>5、能够正确应用现代礼仪指导自己的汽车销售工作；</p> <p>6、⑥能更好地适应社会环境，帮助大学生提升整体形象，使其做到举止优雅大方，谈吐得体；</p> <p>7、能有更多的自信、有更好的形象、赢得更多交友、求职、就业、</p>	<p>1、服饰礼仪；</p> <p>2、化妆礼仪；</p> <p>3、形体训练；</p> <p>4、社交礼仪；</p> <p>5、汽车销售职场模拟；</p> <p>6、接待礼仪模拟；</p> <p>7、会议安排模拟；</p> <p>8、面试礼仪模拟。</p>	<p>1、利用 PPT 投影、视频、动画等信息化手段进行授课。</p> <p>2、应采用学生为主体，教师为主导的教学方式。利用分组讨论的教学手段使学生完成自主学习。</p> <p>3、需加入课程思政元素</p>

		合作、服务社会的机会。		
5	谈判心理学	<p>1、熟悉消费者、营销者的人格特点、心理特点及影响因素；</p> <p>2、熟悉商品命名、上表、包装、品牌与消费者心理的关系。</p>	<p>1、营销心理学研究的基本原则、方法及意义；</p> <p>2、消费者心理活动的过程；</p> <p>3、消费者的个性心理；</p> <p>4、消费者的群体心理；</p> <p>5、消费者的购买心理；</p> <p>6、社会文化与消费心理；</p> <p>7、市场定位与消费者心理；</p> <p>8、新产品设计、销售与消费者心理；</p> <p>9、商品命名、商标、包装、品牌与消费者心理；</p> <p>10、商品广告与消费者心理；</p> <p>商品价格与消费者心理；</p> <p>11、购物环境与消费者心理；</p> <p>12、网络营销与消费者心理；</p> <p>13、营销者和消费者的心理互动。</p>	<p>1、利用 PPT 投影、视频、动画等信息化手段进行授课。</p> <p>2、应采用学生为主体，教师为主导的教学方式。利用分组讨论的教学手段使学生完成自主学习。</p> <p>3、需加入课程思政元素</p>
6	新能源汽车概论	<p>1、能力目标</p> <p>(1) 能掌握新能源汽车的类型及发展新能源的必要性；</p> <p>2、能总结新能源汽车的现状与发展趋势</p> <p>3、能阐述不同类型新能源汽车的基本结构；</p> <p>4、能阐述电动汽车的电源管理、充电方式、新材料、新技术。</p> <p>2、素质目标</p> <p>(1) 具备流畅沟通的语言表达能力</p>	<p>1、新能源汽车的定义及分类；</p> <p>2、新能源汽车的现状与发展趋势；</p> <p>3、新能源汽车的储能方式；</p> <p>4、新能源汽车新材料；</p> <p>5、新能源汽车新技术。</p> <p>6、不同类型新能源汽车的基本机</p>	<p>1、利用 PPT 投影、视频、动画等信息化手段进行授课。</p> <p>2、利用实物来对新能源汽车的结构、材料、储能方式、新技术等内容进行教学。</p> <p>3、采用学生为主体，教师为主导的教学方式。利用分组讨论的教学手段使学生完成自主学习。</p>

		(2) 具备家国情怀 (3) 具备爱岗敬业精神 (4) 具备分析、解决问题的能力 3、方法目标 能找到不同类型新能源汽车的结构共性	构	4、要求教师在适当章节开展课程思政
7	汽车营销策划	1、能够对汽车市场资料进行收集、整理、汇总和分析； 2、能够熟练运用汽车市场调研和市场预测的技术和方法； 3、能够撰写汽车市场调研报告； 4、能够分析汽车市场环境； 5、能够对汽车市场进行细分和市场定位； 6、能够分析和正确选择汽车市场渠道； 7、能制定不同品牌汽车销售的策划方案； 8、能进行整车及配件的销售。	1、汽车市场营销概论； 2、汽车市场营销环境分析； 3、汽车营销市场调研与预测； 4、汽车用户行为分析； 5、汽车市场细分与目标市场定位； 6、汽车产品策略； 7、汽车价格策略； 8、汽车分销策略； 9、汽车促销策略； 10、汽车销售技术。	1、利用 PPT 投影、视频、动画等信息化手段进行授课。 2、应采用学生为主体，教师为主导的教学方式。利用分组讨论的教学手段使学生完成自主学习。

2. 专业课程设置及要求

如表 7 所示。

表 7 专业课程设置及要求

序号	课程名称	课程目标	主要内容	教学要求
1	汽车网络营销	1、能应用合适的汽车网络平台和渠道进行促销； 2、能选择自媒体并结合商品知识进行产品优势推介； 3、能利用软件制作邀请函和短视频； 4、能利用网络平台数据收集客户资料。	1、汽车网络销售平台应用； 2、自媒体选择； 3、推文写作； 4、H5 邀请函制作； 5、短视频制作； 6、网络客户资料收集。	1、利用 PPT 投影、视频、动画等信息化手段进行授课。 2、采用学生为主体，教师为主导的教学方式。利用分组讨论的教学手段使学生完成自主学习。
2	汽车销售技巧	1、能够掌握商务礼仪并熟练运用； 2、掌握潜在客户的开发方法与途径、客户推进的方式； 3、掌握汽车六方位及每个方位的介绍要点；	1、顾客询问沟通； 2、顾客进门时有效信息收集； 3、白领阶层到店后的销售；	1、利用 PPT 投影、视频、动画等信息化手段进行授课。 2、采用学生为主体，教师为主导的教学方式。利用分组讨论的教

		<p>4、了解试乘试驾的重要性，掌握CS要点；</p> <p>5、掌握客户异议的类型、成因、处理程序；</p> <p>6、掌握报价方法、处理客户要求减价的方法；</p> <p>7、能够运用技巧对客户进行需求分析，根据客户需求进行汽车各性能展示；</p> <p>8、能够进行竞争车型的比较，抓住车型的卖点；</p> <p>9、能与客户进行完整的试乘试驾，处理顾客异议；</p> <p>10、能够准确运用应对客户要求减价的技巧；</p>	<p>4、工人阶层到店后的销售；</p> <p>5、教师到店后的销售；</p> <p>6、公务人员到店后的销售；</p> <p>7、农民到店后的销售技巧。</p>	<p>学手段使学生完成自主学习。</p>
3	汽车美容与装饰	<p>1、能分清不同漆面的美容方法</p> <p>2、能对不同车型的精品进行推荐能针对顾客的需要提供装饰美容建议</p> <p>3、能总结不同种类精品的保存规律</p> <p>4、能判断不同类型顾客的需求共性</p>	<p>1、掌握汽车美容的概念</p> <p>2、掌握汽车装饰的概念</p> <p>3、掌握汽车美容项目的功能</p> <p>4、掌握不同类别装饰精品的功能</p> <p>5、掌握汽车美容与装饰的操作要点</p>	<p>1、利用PPT投影、视频、动画等信息化手段进行授课。</p> <p>2、采用理实一体化教学模式进行教学。</p> <p>3、采用过程考核的考核方式进行学习评价。</p> <p>4、采用学生为主体，教师为主导的教学方式。利用分组讨论，分组操作的教学手段使学生完成自主学习。</p>
4	汽车性能评价与选购	<p>1、汽车使用性能评价能力</p> <p>2、根据实际情况合理选择车型并完成交易的能力</p> <p>3、主流车型平台的选择能力</p> <p>4、汽车说明书解读能力</p> <p>5、汽车购买时常见问题的解决能力</p> <p>6、汽车颜色含义解释的能力</p> <p>7、同一类型汽车，不同品牌之间的比较能力</p>	<p>1、学习汽车动力性、经济性、制动性、操控稳定性、平顺性、通过性的评价指标</p> <p>2、学习购车预算、购车付款方式、选择新车</p> <p>3、学习主流汽车的发动机平台、底盘平台、车身平台</p> <p>4、学习汽车使用说明书内的相关内容</p>	<p>1、利用PPT投影、视频、动画等信息化手段进行授课。</p> <p>2、采用学生为主体，教师为主导的教学方式。利用分组讨论的教学手段使学生完成自主学习。</p>

			<p>5、学习汽车价格、保险、提车、质量问题等相关内容</p> <p>6、学习颜色对汽车的影响</p> <p>7、学习市场上的主流车型</p>	
5	汽车保险与理赔	<p>1、保险基础知识的应用能力；</p> <p>2、对汽车保险条款的解析能力；</p> <p>3、汽车保险投保的条件判断，投保原则的和内容的确定能力；</p> <p>4、制定汽车保险方案的能力；</p> <p>5、汽车保险事故查勘分析能力；</p> <p>6、汽车保险事故损失的确定；</p> <p>7、汽车保险理赔能力；</p> <p>8、能够利用我国汽车消费贷款保险知识和汽车分期付款售车信用保险知识为客户办理 保险业务；</p> <p>9、能够对汽车保险欺诈进行防范和处理。</p>	<p>1、投保方案设计；</p> <p>2、 保险承保；</p> <p>3、车辆出险（单方）；</p> <p>4、车辆出险（双方）。</p>	<p>1、利用 PPT 投影、视频、动画等信息化手段进行授课。</p> <p>2、采用学生为主体，教师为主导的教学方式。利用分组讨论的教学手段使学生完成自主学习。</p> <p>3、需加入课程思政元素</p>
6	二手车鉴定与评估	<p>1、具有运用所学知识 with 技能鉴定估价和进行旧机动车交易的能力；</p> <p>2、具有自我学习新知识，适应汽车新技术发展变化的能力；</p> <p>3、熟悉不同类型旧机动车型号、性能和主要技术参数。</p> <p>4、了解旧机动车各机构、各系统的功用、组成和类型，熟悉各机构、各系统基本结构和工作原理。</p> <p>5、了解旧机动车的维护和修理的基本理论和方法；</p> <p>6、了解旧机动车常见故障的分析、诊断与排除的基本理论和方法；</p> <p>7、熟悉旧机动车四种鉴定估价方法，并能撰写出评估报告；</p> <p>8、熟悉旧机动车交易的程序。</p>	<p>包括二手车认知、二手车鉴定、二手车评估与二手车交易等。主要培养学生具有从事二手车鉴定估价与交易的能力。</p>	<p>1、利用 PPT 投影、视频、动画等信息化手段进行授课。</p> <p>2、采用学生为主体，教师为主导的教学方式。利用分组讨论的教学手段使学生完成自主学习。</p>
7	汽车销售实务	<p>1、能够掌握商务礼仪并熟练运用；</p> <p>2、能够通过各种途径开发潜在客户；</p>	<p>1、公司年轻白领的销售；</p> <p>2、政府公务员的销售；</p>	<p>1、利用 PPT 投影、视频、动画等信息化手段进行授课。</p> <p>2、采用理实一体化教</p>

		<p>3、能够运用技巧对客户进行需求分析，根据客户的需求进行汽车各性能展示；</p> <p>4、能够进行竞争车型的比较，抓住车型的卖点；</p> <p>5、能与客户进行完整的试乘试驾，处理顾客异议；</p> <p>6、能够准确运用应对客户要求减价的技巧；</p> <p>7、能够进行售后回访服务，灵活处理客户投诉。</p>	<p>3、中年小企业老板的销售；</p> <p>4、中年教师的销售(2人,夫妻)；</p> <p>5、富二代的销售(多人,朋友)。</p>	<p>学模式进行教学。</p> <p>3、采用过程考核的考核方式进行学习评价。</p> <p>4、采用学生为主体,教师为主导的教学方式。利用分组讨论,分组操作的教学手段使学生完成自主学习。</p>
8	汽车配件管理与销售	<p>1、能够识别汽车零配件编号的含义</p> <p>2、能够分析并解说汽车配件的各类及特性。</p> <p>3、能够熟练运用汽车配件管理知识。</p> <p>4、会利用汽车零配件检索工具进行零部件检索。</p> <p>5、能根据汽车配件库存情况进行正确订货。</p> <p>6、能对汽车零配件进行正确库务管理(包括盘点、出货)。</p> <p>7、能对汽车零配件进行网络营销</p>	<p>1、汽车市场与营销；</p> <p>2、汽车及配件营销人员基本素质；</p> <p>3、汽车营销组合；</p> <p>4、汽车整车销售核心流程；</p> <p>5、汽车配件销售管理；</p> <p>6、汽车消费信贷；</p> <p>7、汽车市场顾客管理等。</p>	<p>1、利用PPT投影、视频、动画等信息化手段进行授课。</p> <p>2、采用理实一体化教学模式进行教学。</p> <p>3、采用过程考核的考核方式进行学习评价。</p> <p>4、采用学生为主体,教师为主导的教学方式。利用分组讨论,分组操作的教学手段使学生完成自主学习。</p>
9	汽车售后服务	<p>1、掌握客户关系管理、车辆识别与汽车配件管理和汽车维修管理的相关内容；</p> <p>2、具备与客户的交流与协商能力,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>3、熟悉产品知识,随时准备向客户介绍服务、产品的好处及应对异议；</p> <p>4、熟悉汽车4S企业的维修服务流程;熟悉维修服务须知,随时准备应对客户的查询或投诉；</p> <p>5、熟悉汽车4S企业的结构、各部门的功用及工作程序、服务原则等；</p> <p>6、了解汽车维修市场动态及信</p>	<p>1、客户期望的获取；</p> <p>2、业务接待基本礼仪训练；</p> <p>3、处理客户异议；</p> <p>4、客户满意分析；</p> <p>5、车辆识别；</p> <p>6、汽车维修合同的填写。</p>	<p>1、利用PPT投影、视频、动画等信息化手段进行授课。</p> <p>2、采用理实一体化教学模式进行教学。</p> <p>3、采用过程考核的考核方式进行学习评价。</p> <p>4、采用学生为主体,教师为主导的教学方式。利用分组讨论,分组操作的教学手段使学生完成自主学习。</p>

		息； 7、具有与汽车维修有关政策、法规、维修合同、机动车辆保险及索赔知识；		
10	企业综合实训	1、能适应汽车服务企业文化 2、熟悉汽车服务企业管理制度 3、能适应汽车服务企业真实工作强度 4、能按汽车服务企业工作标准进行生产工作 5、强化商务礼仪 6、具备处理顾客异议的实际能力	1、掌握汽车服务企业各岗位管理规章 2、掌握汽车服务企业各岗位的工作流程 3、掌握汽车服务企业各岗位的素质要求 4、掌握汽车服务企业各岗位的工作职能 5、掌握汽车服务企业的职位晋升机制	1、进入企业顶岗实习。 2、利用企业管理制度对学生的综合素质进行评价。 3、利用在线指导形式对实习学生进行指导。
11	毕业实习	1、接受实际工作环境下的职业素质训导，形成正确的职业态度，养成良好的职业行为习惯； 2、培养和提高学生实际设备操作经验和常见故障分析解决的能力； 3、培养一线工作中吃苦耐劳、努力钻研的学习精神； 4、实现毕业生零距离就业，为学生将来从事汽车工作打下良好的能力基础。	1、参加单位的生产过程，完成单位布置的工作任务，达到单位对一个合格职工的要求； 2、单位的运作模式、单位的组织结构、产品结构、技术结构和单位文化； 3、单位的生产管理、技术管理、质量管理、设备管理、营销管理等； 4、单位生产组织、生产设备、生产工艺的全过程。	1、利用实际工作情况对毕业论文进行撰写。 2、利用论文撰写情况及答辩情况对毕业论文进行评价。 3、利用在线指导形式对学生毕业论文撰写过程进行指导。
12	毕业论文	1、能对 WORD 等常用办公软件进行熟练操作； 2、能按学院格式要求进行格式调整； 3、能按学院时间安排进行论文撰写	1、强化汽车销售接待能力。 2、强化售后服务接待能力。 3、汽车配件管	1、要求学生根据企业实际工作情况对毕业论文进行撰写。 2、利用论文撰写及答辩情况对毕业论文进

		写。	理能力。 4、强化汽车相关服务认知和综合能力。	行评价。 3、利用在线指导形式对学生毕业论文撰写过程进行指导。
13	技能鉴定实操培训 (中级工)	1、能通过鉴定指定车型的维修手册查找到鉴定要求检修总成的相关参数； 2、能按要求对技能鉴定指定检修总成进行检修操作； 3、能按要求正确的对工、量具进行选取及熟练应用； 4、能对喇叭电路等简单电路进行分析； 5、养成整理、整顿实习工位的习惯； 6、强化分析、解决问题的能力； 7、具备家国情怀； 8、树立正确的价值观。	1、掌握国家标准下的离合器检修流程。 2、掌握国家标准下的汽车电气检测流程。	1、按照汽车修理中级工技能鉴定考核项目组织学生进行培训。 2、使学生达到汽车修理中级工技术标准。
14	技能鉴定实操培训 (高级工)	1、能通过鉴定指定车型的维修手册查找到鉴定要求检修总成的相关参数； 2、能按要求对技能鉴定指定检修总成进行检修操作； 3、能按要求正确的对工、量具进行选取及熟练应用； 4、能对汽车转向电路等较复杂电路进行分析； 5、养成整理、整顿实习工位的习惯； 6、强化分析、解决问题的能力； 7、具备家国情怀； 8、树立正确的价值观。	1、掌握国家标准下的汽缸盖、单缸活塞拆装、检测流程； 2、掌握国家标准下的汽车较复杂电气、电路检测流程。	1、按照汽车修理高级工技能鉴定考核项目组织学生进行培训； 2、使学生达到汽车修理高级工技术标准。

3. 专业选修课程设置及要求

如表 8 所示。

表 8 专业选修课程设置及要求

序号	课程名称	课程目标	主要内容	教学要求
1	经典广告赏析	1、通过经典广告的赏析,使学生积累感性素材,培养学生对汽车广告的兴趣,形成良好的专业意识。	1、平面广告 2、影视广告 3、网络广告 4、公益广告	本课程教学中要充分调动学生的学习主动性和创造性,可采用讲授法、案例教

		2、了解广告学经典理论。提高学生表达能力，为职业生涯做好准备。	5、商品、企业形象广告 6、中外广告作品特点比较	学法、启发式教学法、情景教学法、比较法等多种教学方法。
2	汽车新技术	1、能准确表述不同现代汽车新技术的功能 2、能准确表述不同现代新技术的优势特点 3、具备团队协作能力。 4、具备礼貌沟通的语言表达能力 5、强化服务精神及服务意识 6、强化分析 7、具备家国情怀 8、能找到新、老汽车新技术的异同点 9、能举一反三的分析现代汽车新技术发展趋势	1、自动驾驶技术的功用及控制原理 2、汽车物联网的功用及控制原理 3、汽车智能避障的功能及控制原理 4、自动离合器的功能及控制原理 5、现代汽车信号网络传输的功能及控制原理 6、我国现代汽车新技术的发展历程 7、世界汽车新技术的发展趋势	本课程教学中要充分调动学生的学习主动性和创造性,可采用讲授法、案例教学法、启发式教学法、情景教学法、比较法等多种教学方法。
3	消费者行为及奢侈品认知	1、通过对大众奢侈品的消费者的行为研究,了解消费者的需求冬季。 2、能对奢侈品的消费者进行市场细分,为营销推广提供基础。	1、奢侈品的概念 2、奢侈品的特点 3、中国奢侈品消费现状及消费特点 4、消费者消费动机研究	本课程教学中要充分调动学生的学习主动性和创造性,可采用讲授法、案例教学法、启发式教学法、情景教学法、比较法等多种教学方法。
4	汽车专业英语	1、掌握汽车专业英语的各种名词。 2、能够读写英语词汇。 3、能够讲究语法结构,并学会用英语交谈。 4、具备团队协作能力。 5、具备礼貌沟通的语言表达能力。 6、强化服务精神及服务意识。 7、强化分析、解决问题的能力。	1、汽车基础配件的英文名称。 2、掌握汽车专业英语单词的读写。 3、汽车专业英语的应用。	1、利用PPT投影、视频、动画等信息化手段进行授课。 2、采用情境教学模式进行教学。 3、要求教师在适当章节开展课程思政。 4、能将专业英语应用到工作实践中去。
5	汽车4s店经营与管理	1、培养学生对汽车配件的识别和材料分析能力; 2、培养学生对汽车配件进行专业性描述的能力; 3、使学生能够运用VIN对车辆进行查询的能力; 4、培养学生具备汽车配件目录查	1、汽车配件经营者的素质要求; 2、汽车配件安全常识及常用量具的使用; 3、汽车配件知识; 4、汽车配件采购管	1、利用PPT投影、视频、动画等信息化手段进行授课。 2、本课程在教学过程中教学中要充分调动学生的学习主动性和创造性,可采

		询和检索的能力； 5、使学生汽车配件的鉴别和验收能力； 6、培养学生科学、合理的配件仓库管理能力； 7、培养学生的配件市场分析能力； 8、培养学生的营销策划和售后服务能力； 9、培养学生的财务分析和经营管理能力。	理； 5、库房管理； 6、汽车配件的质量管理； 7、配件经营分析与电子商务。	用讲授法、案例教学法、启发式教学法、情景教学法、比较法等多种教学方法。
6	机械制图	1、具有识读和绘制中等复杂程度的机械零件图和装配图的基本能力； 2、具有正确使用绘图仪器与工具绘图及利用计算机绘图软件绘图的基本技能； 3、培养空间想象力和空间思维能力，使学生具备运用制图知识解决工程实际问题的初步能力。	1、制图的基本知识； 2、投影法及平面的投影； 3、立体的投影； 4、组合体； 5、轴测图； 6、机件常用的表达方法； 7、标准件和常用件； 8、零件图； 9、装配图。	利用 PPT 投影、视频、动画等信息化手段进行授课。

七、教学进程总体安排

（一）专业教学活动周计划

汽车技术服务与营销专业学制 3 年，共 6 个学期，第一学期 19 周，其余学期 20 周，共 119 周。其中第一学期军训和入学教育 2 周，第一至第四学期机动、考试各 1 周；第五学期毕业论文与实习共 19 周；第四学期暑假和第六学期顶岗实习合计不少于 6 个月，第六学期毕业典礼 1 周。教学周内每周开课不低于 20 学时，具体汽车技术服务与营销专业教学周分配，如附表 1 所示。

（二）专业教学进程安排

汽车技术服务与营销专业教学进程安排表，如附表 2 所示。

（三）专业教学学时、学分分配

汽车技术服务与营销专业教学学时、学分分配，如表 9 所示。

表 9 汽车技术服务与营销专业教学学时、学分分配表

项目	课程门数	学分数	学时分布		备注	
			学时数	学时百分比		
教学活动合计	51	188.5	2882	——		
实践教学合计	17	117	1850	64%		
必修	公共基础课	19	47	830	28.7%	
	专业基础课	7	19	344	11.9%	
	专业核心课	6	19	308	10.7%	
	小计	44	85	1482	51.4%	
选修	公共选修课	5	12	192	6.6%	
	专业选修课	6	6	96	3.1%	
	小计	30	18	288	10%	

八、实施保障

(一) 师资队伍

1. 专兼职教师数量

本专业在校学生三年不低于 70 人。专业教师师生比按 18:1 配置，专业教师不少于 3 人。现有专业教师 7 人。基本满足专业教学需求。

2. 师资队伍结构、素质

专业教师的数量、结构、素质如表 10 所示。

表 10 专业教师的数量、结构、素质

序号	教师类型	数量	比例	素质
1	专任教师	5	72%	<p>博士 1 人，硕士 2 人，本科 2 人，同时具备双师素质。</p> <p>陆炳仁，男，48 岁，本科学历，正高级工程师职称，取得汽车维修技师资格证书</p> <p>赵美红，女，35 岁，博士，副教授，取得汽车维修技师资格证书，汽车营销技能大赛优秀指导教师。</p> <p>白璐，女，32 岁，本科，讲师，汽车维修技师，汽车营销技能大赛指导教师。</p>

				陈叶，女，32岁，硕士，讲师。
				崔贵丹，女，33岁，硕士，讲师。
2	兼职教师	1	14%	杨璐激，女，29岁，本科，助教
3	企业教师	1	14%	新康众汽车配件有限公司经理

3. 专业带头人

陆炳仁，男，48岁，本科学历，正高级工程师职称，汽车维修技师技术资格，辽宁工程职业学院汽车工程系主任；从事汽车专业教学工作25年，担任《发动机电喷技术》、《企业综合实训》、《职业院校入学指导》、《汽车维修接待》等课程主讲教师。近年来4次获得铁岭市师德标兵及优秀教师称号；2017年被天津技术师范大学聘为研究生合作导师，并被聘为辽宁省职业院校技能大赛《汽车营销组》赛项方案编写专家；主持并参与参与国家、省、市、院级立项4项，成功申报实用新型专利2项，发表论文3篇。汽车营销大赛国赛一等奖指导教师。

(二) 教学设施

1. 校内实训室配置

校内实训室配置如表11所示。

表11 校内实训室配置

序号	实训室名称	主要功能	面积、设备台套数	备注
1	汽车营销实训基地	开展汽车技术服务与营销专业相关教学场所	占地面积1495平米，内设实训整车2台，汽车精品展厅一间、办公桌椅4套、接待台一个、形体镜一面、触屏电视一台、配件展架2个、汽车配件若干、工具车2台。	
2	汽车仿真软件中心	上机实训课程场所	计算机40台套、TC10\AW832\景格软件\宇龙教学软件\投影仪一台\座椅40套	

2. 校外实训基地

校外实训基地配置如表12所示。

表12 校外实训基地室配置

序号	实训室名称	合作企业名称	实训活动内容	备注

1	企业顶岗实训 基地	江苏新康众汽车配件有限公司	1、汽车销售顾问岗位顶岗实训 2、汽车售后服务顾问顶岗实训 3、汽车配件销售与管理顶岗实训	
2	企业顶岗实训 基地	业桥投资（集团）有限公司	1、汽车销售顾问岗位顶岗实训 2、汽车售后服务顾问顶岗实训	

（三）教学资源

1. 教材选用

按照国家规定选用优质教材，禁止不合格的教材进入课堂。根据学院教材选用制度，所在系成立由专业教师、行业专家和教研人员等参与的教材审核小组，通过规范程序择优选用教材。

2. 图书文献配备

学院馆藏图书文献，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。

3. 数字教学资源配置

本专业拥有仿真模拟实训软件 TC10、AW832、景格软件、宇龙教学软件，同时其他课程具备演示动画、视频等数字化教学资源。

（四）教学方法

1. 建议（教学方法建议）

本专业的专业基础课和专业课程及公共基础课采用课堂教学模式，将情景模拟、任务驱动、角色扮演、仿真模拟、成果展示、分组操作、自主学习等教学方法融入其中，并视情况合理应用。

2. 建议（教学手段建议）

各门课程建议将 PPT 投影、摄像头现场演示、模拟仿真

软件操作、视频展示、动画展示等教学手段融入课程中，并视情况合理应用。

3. 教学设计过程中必须始终贯穿课程思政教育，以立德树人为宗旨，全面提高学生政治品格与职业道德素养。

(五) 学习评价

1. 建立专业建设和教学质量诊断与改进机制，健全专业教学质量监控管理制度，完善课堂教学、教学评价、实习实训、毕业设计以及专业调研、人才培养方案更新、资源建设等方面质量标准建设，通过教学实施、过程监控、质量评价和持续改进，达成人才培养规格。

2. 完善教学管理机制，加强日常教学组织运行与管理，定期开展课程建设水平和教学质量诊断与改进，建立健全巡课、听课、评教、评学等制度，建立与企业联动的实践教学环节督导制度，严明教学纪律，强化教学组织功能，定期开展公开课、示范课等教研活动。

3. 建立毕业生跟踪反馈机制及社会评价机制，并对生源情况、在校生学业水平、毕业生就业情况等进行分析，定期评价人才培养质量和培养目标达成情况。

4. 专业教研组织应充分利用评价分析结果有效改进专业教学，持续提高人才培养质量。

(六) 质量管理

严格落实培养目标和培养规格要求，加大过程考核、实践技能考核成绩在课程总成绩中的比重。严格考试纪律，健全多元化考核评价体系，完善学生学习过程监测、评价与反馈机制，引导学生自我管理、主动学习，提高学习效率。强化实习、实训、毕业设计等实践性教学环节的全过程管理与考核评价。

九、毕业要求

1. 学分要求：总学分达到 188.5 学分，其中必修课 170 学分、公共选修课 12 学分、专业选修课 6 学分。

2. 技能等级证书要求：鼓励学生获得以下职业资格证书或技能等级证书（1+X 证书），并可进行课程置换，但不做硬性毕业要求，如表 13 所示。

表 13 证书与课程互换情况

序号	职业资格/职业技能等级证书	互换课程	互换课程分数
1	汽车修理工（中、高级）		
2	营销员		

3. 综合素质测评要求：综合素质测评合格及以上。

十、附录

1. 专业教学活动周计划表

附表1 汽车技术服务与营销专业教学活动周计划表

学年	学期	学期周数	教学周数		技能鉴定	毕业实习与毕业论文	入学教育与军训	劳动教育	毕业教育	假期	机动	考试
			课堂教学	整周实践								
一	I	19	12	2			2	1		1		1
	II	20	15	2						1	1	1
二	III	20	16	1	√					1	1	1
	IV	20	6	7		4				1	1	1
三	V	20	0			19				1		
	VI	20	0		√	18			1	1		
合计		119	49	12	——	41	2		1	6	3	4

2. 专业教学进程安排表

附表2 汽车技术服务与营销专业教学进程安排表

		学年		一		二		三		合计	理论	实践	学分	考核方式	授课方式	课程类型	课证融通	备注
		学期		I	II	III	IV	V	VI									
课程属性	序号	课程代码	课程名称	12	15	16	6	0	0									
公共课	1	G99911001	思想道德与法治	4						48	32	16	3	考试	讲授+实操	B		
	2	G99911002	毛泽东思想和中国特色社会主义理论体系概论		4					64	48	16	4	考试	讲授+实操	B		
	3	G999120041	体育与健康（一）	2						24	4	20	1.5	考查	理实一体	B		
	4	G999120042	体育与健康（二）		2					30	4	26	2	考查	理实一体	B		
	5	G999120043	体育与健康（三）			2				32	4	28	2	考查	理实一体	B		
	6	G999120044	体育与健康（四）				2			12	4	8	0.5	考查	理实一体	B		
	7	G21016132	劳动教育	1w	(1w)					32	16	16	2	考查	讲授+实操	B		
	8	G21016234	国家安全教育	√						32	32		2	考查	讲座	A		
	9	G21015134	党史			√				32	32		2	考查	讲座	A		
	10	G21015234	中国近现代史纲要							32	32		2	考查	讲座	A		
	11	G21015334	马克思主义原理概论							32	32		2	考查	讲座	A		
	12	G999110041	大学生心理健康教育（一）	2						8	8		0.5	考查	讲授	A		
	13	G999110042	大学生心理健康教育（二）		2					8	8		0.5	考查	讲授	A		
	14	G999110043	大学生心理健康教育（三）			2				8	8		0.5	考查	讲授	A		
	15	G999110044	大学生心理健康教育（四）				2			8	8		0.5	考查	讲授	A		

	16	G99912003	军事理论						36	36		2	考查	讲座	A		
	17	G21016335	军事技能	2w					112	112		2	考查	实操	A		
	18	G999110091	职业生涯规划	√					8	8		0.5	考查	讲座	A		
	19	G999110092	职业素养		√				8	8		0.5	考查	讲座	A		
	20	G999110093	创新创业			√			8	8		0.5	考查	讲座	A		
	21	G999110094	就业指导				√		8	8		0.5	考查	讲座	A		
	22	G999110031	形势与政策（一）	√					8	8		0.5	考查	讲座	A		
	23	G999110032	形势与政策（二）		√				8	8		0.5	考查	讲座	A		
	24	G999110033	形势与政策（三）			√			8	8		0.5	考查	讲座	A		
	25	G999110034	形势与政策（四）				√		8	8		0.5	考查	讲座	A		
	26	G999120011	大学语文（一）	2					24	24		1.5	考查	讲授	A		
	27	G999120012	大学语文（二）		2				30	30		2	考查	讲授	A		
	28	G999120021	大学英语（一）	4					48	48		3	考试	讲授	A		
	29	G999120022	大学英语（二）		4				60	60		4	考查	讲授	A		
	30	G999050111	信息技术（一）	2					24	24		1.5	考查	理实一体	A		
	31	G999050112	信息技术（二）		2				30	30		2	考查	理实一体	A		
	32	G99900000	公共选修课	√	√	√			——	——	——	12	考查	——	——	——	——
			小计	16	16	4	4	0	0	830	700	130	59	——	——	——	——
专业基础课	1	G21002001	职业院校入学指导	2					24	24		1.5	△	讲授	A		
	2	G21002023	汽车基础维护技术	2W					52		52	2	△	实操	C	是	
	3	G22002001	汽车构造	4	4				108	54	54	6.5	▲	理实一体	B	是	
	4	G22002002	汽车销售礼仪		2W				52		52	2.5	★	实操	C	是	
	5	G22002003	谈判心理学	2					24	24		1.5	△	讲授	A	是	
	6	G21102001	新能源汽车概论	2					24	24		1.5	△	讲授	A		
	7	G22002006	汽车营销策划		4				60	30	30	3.5	▲	理实一体	B	是	核心

	小计		10	8	0	0	0	0	344	156	188	19	—	—	—	—	—	
专业 课	1	G22002017	汽车网络营销			2			32	32	0	2	△	讲授	A	是		
	2	G22002005	汽车销售技巧			4			64	32	32	4	▲	理实一体	B	是	核心	
	3	G24002007	汽车美容与装饰			20*01			20	0	20	1	★	实操	C	是		
	4	G22002018	汽车性能评价与选购			4			64	32	32	4	▲	理实一体	B	是	核心	
	5	G21002004	汽车保险与理赔			4			64	32	32	4	▲	理实一体	B	是		
	6	G22002010	二手车鉴定与评估			4			64	32	32	4	▲	理实一体	B	是		
	7	G21002021	技能鉴定实操培训(中级工)		√				16	8	8	1	△	理实一体	B	是		
	8	G21002022	技能鉴定实操培训(高级工)				√		16	8	8	1	△	理实一体	B	是		
	9	G22002023	汽车销售实务				20*02		40	0	40	2.5	★	实操	C	是	核心	
	10	G22002024	汽车配件管理与销售				20*02		40	0	40	2.5	★	实操	C	是	核心	
	11	G22002025	汽车售后服务				20*02		40	0	40	2.5	★	实操	C	是	核心	
	12	G22002014	企业综合实训				7w		182	0	182	11	△	企业顶岗	C	是		
	13	G22002016	毕业论文					6W	156		156	9	△	实操	C			
	14	G22002015	毕业实习				4W	19W	12W	910		910	56	△	企业顶岗	C		
	15	G43004101	经典广告赏析	√					—	—	—	6	△	讲授	A			
	16	G21002101	现代汽车新技术		√				—	—	—		△	讲授	A			
	17	G22002102	消费者行为及奢侈品认知		√								△	讲授	A			
	18	G22002101	汽车专业英语	√									△	讲授	A			
	19	G22002104	汽车4s店经营与管理			√							△	讲授	A			
	20	G23002105	机械制图			√			—	—	—		△	讲授	A			
	小计		0	0	18	20	0	0	1708	176	1532	110.5	—	—	—	—	—	
学期课程门数/统一考试课门数			16/3	13/2	11/4	10/0	1/0	2/0	—	—	—	—	—	—	—	—	—	
合计			26	24	22	24	0	0	2882	1032	1850	188.5	—	—	—	—	—	

*职业发展与就业指导课前3个学期由思政部完成职业生涯规划、创业教育，第四学期由就业处完成就业指导部分。

3. 专业人才培养方案制定审批表

辽宁工程职业学院人才培养方案审批表 JL—JW—24 NO.					
专业名称	汽车技术服务与营销	年级	21级	学制	三年
人才培养方案基本概况	本专业培养德、智、体、美、劳全面发展，践行社会主义核心价值观，具有一定的科学文化水平，良好的职业道德、人文素养、创新意识和工匠精神，掌握汽车销售技巧、售后服务接待、保险及理赔、二手车鉴定与评估、汽车营销策划等专业知识和汽车整车及零配件销售、汽车售后服务、汽车常见故障诊断、汽车销售策划及组织实施、汽车承保及办理理赔、维修及保养等技术技能，面向省内汽车营销企业及4S店、汽车服务企业、汽车制造企业等及相关行业，胜任汽车销售顾问、汽车售后服务顾问、保险员、理赔员、二手车评估师、配件专员、客服专员、汽车营销策划等岗位工作，具备就业能力和可持续发展能力的高素质技术技能人才。				
	总学时		总学分		理论实践学时比例
	2882		188.5		1:1.79
系（部） 审核意见	负责人： _____（公章） _____年 _____月 _____日				
教务处 审核意见	负责人： _____（公章） _____年 _____月 _____日				
主管院长 审批意见	主管院长： _____（签章） _____年 _____月 _____日				

备注：1、本表一式两份填报，经批准后，一份系存档，一份教务处存档。

保存期限：

保存部门：

日期：

4. 专业人才培养方案修订审批表

人才培养方案修订审批表

编号：QD-751b-31

A/0

流水号：

专业名称：汽车技术服务与营销

年级：21级

学制：3年

课程名称	原计划				调整后计划			
	课程类型	总学时/ 周学时	学期	考核 类型	课程类型	总学时/ 周学时	学期	考核 类型
调整理由：								
系（部）审核 意见	负责人： （公章） 年 月 日							
教务处审核 意见	负责人： （公章） 年 月 日							
主管院长审 批意见	主管院长： （签章） 年 月 日							

备注：1、本表一式两份填报，经批准后，一份系存档，一份教务处存档。

2、如课程三门以上，请自行加行。

保存期限：

保存部门：

日期：

5. 专业人才培养方案调研报告

为了适应经济建设的发展，满足社会对汽车技术服务与营销人才的需求，进一步推动汽车行业的发展，我们对部分汽车维修企业、汽车配件销售企业和 4S 店进行调查。

一、汽车服务业及其产业特征

(一) 汽车服务业的定义

汽车服务业是在汽车产业价值链中连接生产和消费的支持性的、基础性的业务及这些业务的延伸业务。汽车服务业包括汽车售前、售中、售后三方面的服务。以轿车为例，所谓售前服务是指产品开发、设计、质量控制与市场调查等成品出厂前的服务；售中服务是指促成销售的服务，包括销售咨询、广告宣传、贷款与保险资讯等服务；售后服务是指整车出售及其后与轿车使用相关的服务，包括维修保养、车内装饰(或改装)、金融服务、事故保险、索赔咨询、旧车转让、废车回收、事故救援、市场调查与信息反馈等内容。

相关资料表明：在一个成熟的汽车市场中，汽车的销售利润占整个汽车业利润的 20%左右，零部件供应利润占 20%左右，而 50-60%的利润是从服务中产生的，汽车服务业已成为汽车制造商的主要利润来源，也是构成汽车产业可持续发展的重要支柱。我国庞大的汽车保有量和快速的汽车销售增长，为汽车服务业的发展提供了巨大的成长空间。

我国目前的汽车销售与服务体系存在诸多问题，比如销

售功能不健全，代理制不规范，区域代理商价格不统一，旧车交易市场不发达，汽车配件和维修市场混乱，金融业支持不够，汽车质量缺陷问题得不到有效处理等。汽车服务业的发展前景与现状形成巨大反差。

近年来，从汽车维修、保养，到汽车美容、加油站等，外资纷纷涉足汽车服务业，对成长初期和长期处于小、散、差的汽车服务市场构成了竞争压力。但我国汽车服务业良好的市场前景，以及引入先进经营理念、业态、技术设备、人才的巨大潜力，为投资者进入汽车服务业提供了良好的投资前景。

（二）汽车服务业的分类

成熟市场里汽车销售服务商的利润结构中，售后服务占 50%，汽车销售占 10%，零部件销售占 10%，二手车经营占 20%，这说明售后服务大有开拓余地。丰田汽车公司在全球有 7300 多家销售服务网点，将近 10 万名员工，是从事制造员工的两倍多。按照服务的对象和内容，汽车服务业可以分为以下子行业：

1、汽车分销

汽车分销是指汽车新车的批发、零售商业的业务。良好汽车销售网络架构对促进汽车销售量具有积极的影响，这也是汽车服务业的基本业务。目前我国汽车分销体系尚处于分散状态，销售网络结构不健全。

2、汽车维修和保养

汽车维修是指对汽车在使用过程中出现的故障所进行的检测与修复，以及包括更换汽车自然和非自然原因所造成的零配件损耗等汽车用品服务。目前我国的市场，汽车用品质量和汽车维修企业维修水平不能得到保证，汽车相关服务远远跟不上需求，在一个侧面上阻碍了汽车工业的持续健康发展。

汽车保养是指对汽车使用一定时间可能出现的故障进行预防的服务业务，包括首次养护，阶段性保养等，良好的保养服务可以大大降低汽车故障的发生率，从而降低汽车维修费用，促进客户对服务的满意度和对品牌的忠诚度。

3、汽车装饰和美容

汽车装饰和美容主要是指汽车的外部装潢和内部装潢。外部装潢是在原车外形的基础上突出美观、实用、与众不同等特点。包括加装保险杠、轮架、轮眉防撞条，加装车顶排灯、挡泥板以及在车身上贴彩条等。通过加装这些物品，形成轿车外观整体形状和色彩的变化，从而突出车主的独特个性。

汽车的内部空间是车主驾车时的生活空间，同时也是展现车主个性的一个方面。内部装潢包括车窗上贴防爆膜、加装地胶、座垫、靠垫、杂物箱、香水瓶等等，豪华装饰包括加装高档视听设备、纯毛地毯等。汽车的装饰与美容可以大

大提高汽车乘坐的舒适性和美观度，尤其是二手车消费者更具有装饰冲动，随着我国汽车保有量的增加和二手车交易量的增大，汽车装饰和美容业将有更大的发展空间。

4、汽车信贷

汽车贷款是指贷款人向借款人发放的用于购买汽车(含二手车)的贷款，包括个人汽车贷款、经销商汽车贷款和机构汽车贷款。美国汽车信贷的发展促进了汽车在美国的普及，美国从此变成了"车轮上的国家"。良好的汽车信贷可以大幅度的促进汽车消费。汽车汽车信贷的地位越来越重要。目前，全球汽车销售量中，70%是通过汽车信贷销售的，而在我国，这一比例不足10%。金融业对汽车信贷普遍看好，但由于国内信用制度不完善，风险较大，制约了汽车信贷业的发展，随着《汽车金融公司管理办法》的颁布实施，汽车信贷业将出现较大的发展。

5、汽车保险

汽车保险是财产保险的一种，在财产保险领域中，汽车保险属于一个相对年轻的险种，这是由于汽车保险是伴随着汽车的出现和普及而产生和发展的。同时，与现代机动车辆保险不同的是，在汽车保险的初期是以汽车的第三者责任险为主险的，并逐步扩展到车身的碰撞损失等风险。目前，大多数发达国家的汽车保险业务在整个财产保险业务中占有十分重要的地位。美国汽车保险保费收入，占财产保险总保

费的 45%左右，占全部保费的 20%左右。亚洲地区的日本和台湾汽车保险的保费占整个财产保险总保费的比例更是高达 58%左右。国内汽车保险营业额也在财产保险中居第一位。我国自 1980 年国内保险业务恢复以来，汽车保险业务已经取得了长足的进步，尤其是伴随着汽车进入人们的日常生活，汽车保险正逐步成为与人们生活密切相关的经济活动，不仅促进了汽车工业的发展，扩大了对汽车的消费需求，而且稳定了社会公共秩序，促进了汽车安全性能的提高。

6、汽车二手车交易和回收

汽车拥有者将其所拥有的汽车产权转让给别的消费者，称为汽车二手车交易。二手车交易的原因一般是原有车主汽车消费升级或者资金短缺的调剂。我国目前有许多二手车交易市场，但主要集中在各大城市。成熟汽车市场必须有良好的汽车分销体系和二手车交易市场，以此促进汽车销售和提高资源利用率。

汽车使用一定年限后，国家规定必须报废，报废车的零部件必须回收，不能再装入其他汽车使用，从事旧车拆卸，零配件回收的企业称为汽车回收业，汽车回收业对环境有影响，我国国务院制订了《报废汽车回收管理办法》，对汽车回收业作了严格的规定和限制。

7、停车场

停车场是指汽车的专用停靠场所，一般和汽车加油站、

商业区、办公区、旅游区联合建造。大型的停车场为汽车消费者提供多种汽车服务，如节约时间、安全保证、餐饮住宿、维修保养等诸多便利。近几年我国城市机动车年平均增长速度为 15%，但停车设备的建设却严重滞后，由停车难引发的乱停车问题越来越严重。据有关资料显示，广州有机动车辆 120 万辆，而市区公共停车车位仅 3 万多个，许多车辆只好停在路边上。广州市对 33 条道路停车状况进行调查，车辆停放占道面积为 40%，而上海、南京的情况比广州更为严重。

8、汽车驾驶培训

汽车驾驶培训指汽车驾驶学校对准备获取汽车驾驶执照的消费者进行培训以帮助其通过驾驶执照考试的培训。目前我国公安交通管理部门规定通过正规驾驶培训的学员才能参加汽车驾驶执照考试。

驾校的培训主要应付驾照考试，造就了一大批虽然有驾照但却没有能力驾车上路的消费者，由于这些驾照拥有者中有不少人自己并没有车，参加培训只是为了先拿一个驾照而已，因此应试培训的缺陷还没有充分暴露出来，当他们开始购车消费时，其实际技能的欠缺就会显露出来，因此，一种有别于驾照考试培训的再培训就会有相当大的市场，目前这种驾驶培训已经出现，被业内人士称为“中级培训”。

（三）汽车服务业的产业特征

1、汽车产业链长

汽车消费不同于其它商品，一旦消费者购买了汽车，就需要定期的加油、保养、保险、维修、缴纳各种费用，直至汽车报废、解体，其消费支出是以连续方式持续支付的，因此对应于汽车消费的这个特点，汽车服务业涉及的范围相当广泛，其产业链也远较其它产业复杂。

2、汽车服务的可持续性

在汽车业的利润结构中，汽车服务业已超越汽车制造业，成为汽车产业利润的主要来源。这固然与消费者对汽车服务业需求的极大增加紧密相关，但作为汽车商品购买活动，往往在固定的供应点被消费者购买，具有一次性特点；而汽车服务作为消费品在使用过程，在不同时点被消费者重复使用与购买，具有一定可贸易性；正由于这种差异，使服务供应者可以重复多次向汽车服务消费者索价，同时服务具有一定的差异性特征，服务提供者可以利用自己独特的服务，在与消费者的讨价还价中索取高价，正由于这一个特定的索价机制，保证汽车服务业拥有较高的市场利润。

本专业通过对在校生、毕业生及企业走访调研，掌握了当前在校生的实际需求、毕业生的真实反馈及企业实际的岗位、职业技能及职业素质需求，为 2021 级人才培养方案的编制打下了坚实基础。