

# 汽车服务与营销专业人才培养方案

## 中职：汽车服务与营销专业（700205）

编制工作负责人	
参与成员	
专业建设委员会(系) 论证意见	<p>该人才培养方案依据最新国家教学标准，调研新能源汽车 4s 店相关工作岗位的需求，提炼典型工作领域的职业能力，落实立德树人，符合人才培养规格的要求。方案具有可操作性，可以实施。</p> <p>签字：_____</p>
专业建设委员会(校) 论证意见	<p>人才培养目标、课程体系等内容符合新专业标准及专业人才培养要求，提交学校党委审定。</p> <p>签字：_____</p>
完稿日期	2022 年 8 月 20 日
学校党委 审核意见	<p>同意使用</p> <p>中国共产党_____委员会</p> <p>签字（盖章）：_____</p>

## 目 录

一、专业名称（专业代码） .....	4
二、入学要求 .....	4
三、修业年限 .....	4
四、职业面向 .....	4
五、培养目标与培养规格 .....	4
（一）培养目标 .....	4
（二）培养规格 .....	5
（三）培养模式 .....	6
六、课程设置与要求 .....	7
（一）课程体系 .....	7
（二）公共基础课程 .....	8
（三）专业课程 .....	12
（四）课程思政要求 .....	17
七、教学进程总体安排 .....	17
（一）课程结构比例表 .....	18
（二）教学活动周进程安排表（单位：周） .....	18
（四）职业资格证书考取安排 .....	19
（五）职业素养培养途径和方法 .....	20
（六）教学进程安排表 .....	20
（七）其他教学活动安排表 .....	20

八、实施保障 .....	21
(一) 师资队伍 .....	21
(二) 教学设施 .....	23
(三) 教学资源 .....	24
(四) 教学方法改革 .....	25
(五) 教学评价改革 .....	26
(六) 质量诊断与改进 .....	27
九、毕业要求 .....	27
十、附录 .....	28
附录 1: 教学进程安排表 .....	29
附录 2: 职业分析及课程转化表 .....	34
附录 3: 教学用汽车服务与营销领域名词术语 .....	44

# 汽车服务与营销专业人才培养方案

## 一、专业名称（专业代码）

中 职：汽车服务与营销（700205）

## 二、入学要求

初中毕业生或具有同等学力者。

## 三、修业年限

三年

## 四、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 (群)	职业资格证书、 职业技能等级证书 或行业企业证书等 (级别)
交通运输类 (70)	汽车服务与营 销 (700205)	商务专业人员 (2-06-07) 销售人员 (4-01-02) 仓储人员 (4-02-06)	市场营销专 业人员 (2-06-07-0 2) 品牌专业人 员 (2-06-07-0 4) 营销员 (4-01-02-0 1) 电子商务师 (4-01-02-0 2) 仓储管理员 (4-02-06-0 1)	销售顾问 配件管理 维修接待 客户服务	汽车营销评估与金 融保险技术服务职 业技能等级证书 (初级)

## 五、培养目标与培养规格

### (一) 培养目标

**中职：**本专业培养能够践行社会主义核心价值观，德、智、体、美、劳全面发展，具有一定的科学文化水平，良好的人文素养、职业道德和创新意识，诚实守信、服务他人的工匠精神，较强的就业能力和可持续发展

的能力；掌握本专业汽车构造、汽车销售、保险理赔、二手车鉴定与评估、服务管理等知识和汽车整车及零配件销售、二手车鉴定与评估等技术技能，能够从事现代汽车及配件的营销、售后服务、汽车保险及定损、索赔和二手车评估等职业岗位工作的高素质劳动者和技术技能人才。

## **（二）培养规格**

**中职：**本专业毕业生应具有以下职业性的素质、知识和能力：

### **1. 素质**

（1）坚定拥护中国共产党领导和我国社会主义制度，在习近平新时代中国特色社会主义思想指引下，践行社会主义核心价值观，具有深厚的爱国情感和中华民族自豪感；

（2）崇尚宪法、遵法守纪、崇德向善、诚实守信、尊重生命、热爱劳动，履行道德准则和行为规范，具有社会责任感和社会参与意识；

（3）具有健康的体魄、心理和健全的人格，掌握基本运动知识和 1-2 项运动技能，养成良好的健身与卫生习惯，以及良好的行为习惯；

（4）具有与汽车服务与营销职业领域相适应的良好职业道德，能自觉遵守行业法规、规范和企业规章制度，具有良好的人际交往、团队协作能力和客户服务意识，具备勇于创新、追求卓越、精益求精的工匠精神；

（5）具备根据市场需求，掌握新技能，能够专业地、规范地使用设备和工具，运用专业理论知识与工作技巧，在保证自身安全健康的前提下，为客户解决实际问题的能力。

### **2. 知识**

（1）掌握必备的思想政理论、科学文化基础知识和中华优秀传统文化知识；

（2）掌握汽车两大机构五大系统的结构和工作过程；

（3）掌握汽车配件的销售与管理知识；

（4）掌握汽车保险与理赔的知识，熟悉各险种的特点；

（5）掌握二手车鉴定与评估的相关知识；

（6）掌握汽车 4S 店售后服务知识；

- (7) 了解顾客心理和客户关系管理知识；
- (8) 掌握汽车 4S 销售知识；
- (9) 熟悉本专业相关的汽车行业法律、法规、标准和规范知识；
- (10) 了解汽车制造与维修、汽车销售服务行业新材料、新工艺、新技术的相关信息。

### 3. 能力

(1) 能够在熟悉汽车品牌与文化、汽车构造与原理、性能的基础上进行汽车产品的介绍与展示；

(2) 能够根据汽车产品的不同系列、主推新品、销售主题等进行陈列摆放并适时调整；

(3) 能运用恰当的驾驶方法，指导客户进行试驾；

(4) 能够根据客户需要进行商品推销，完成商品售前、售中和售后服务工作；

(5) 能够进行商品的保管、调配与出入库操作；

(6) 能够根据公司现场管理标准，完成卖场标准化工作；

(7) 能够进行客户信息的收集、整理和维护；

(8) 能够操作计算机进行简单的办公软件操作和信息查询工作；

(9) 能够进行整车、配件产品的营销方案策划、组织、实施工作；

(10) 能够依据二手车的评估方法对二手车进行价值评估；

(11) 能够运用各种销售技巧单独进行汽车整车和配件的销售；

(12) 能够按照保险法规、流程进行汽车保险投保、查勘、定损和理赔业务；

(13) 能够利用汽车售后服务知识与技能进行售后接待、交车工作。

### (三) 培养模式

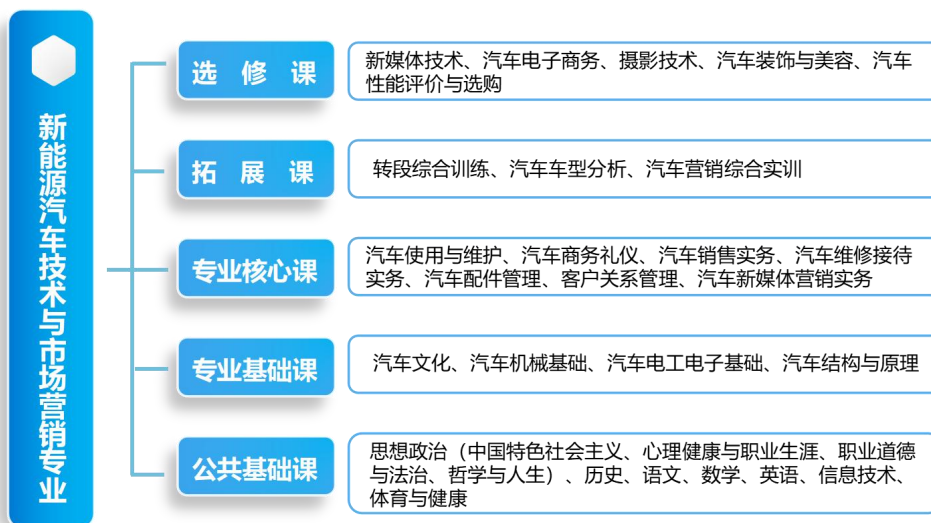
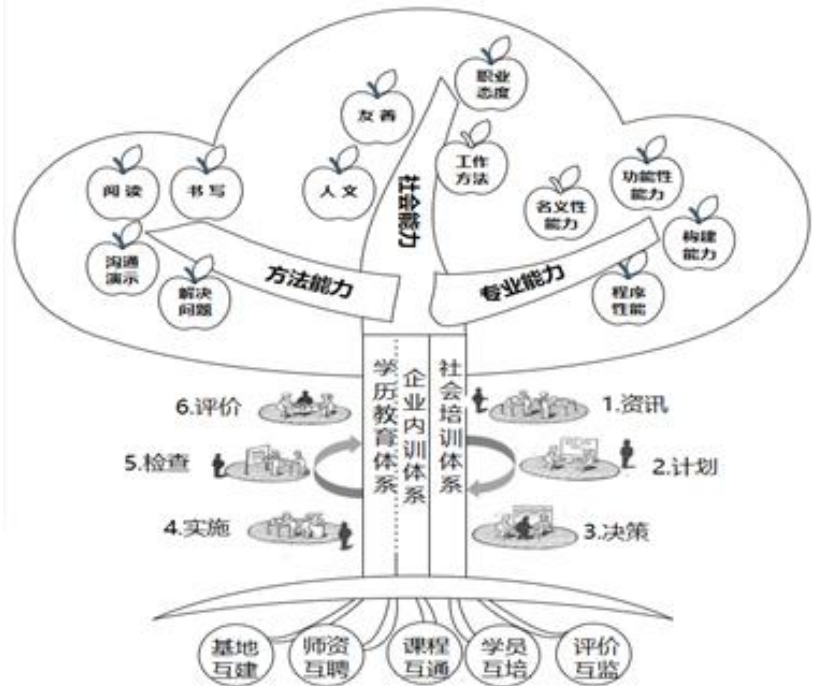
校企一体在基地互建、师资互聘、课程互通、学员互培、过程互监基础上，实现打通“学历教育、企业内训与社会培训”的三个体系，创新“三维五互”现代学徒制人才培养模式。

## 六、课程设置与要求

### （一）课程体系

根据《教育部关于职业院校专业人才培养方案制定与实施工作的指导意见》相关要求，依照本专业人才培养目标和专业定位，形成由公共基础课和专业课两大课程板块。在强调“素质+技能”基础上，课程中融入劳动实践，开展“岗课赛证融通”的人才培养模式改革，实现思想政治教育、劳动教育与技术技能培养的有机统一。

汽车服务与营销专业课程体系图如下：



## (二) 公共基础课程

### 1. 必修课

课程名称	课程代码	课程内容简介	学时	备注
思想政治 1 中国特色社会主义	LS0190034	正确认识中华民族近代以来从站起来到富起来再到强起来的发展进程；明确中国特色社会主义制度的显著优势，坚决拥护中国共产党的领导，坚定中国特色社会主义道路自信、理论自信、制度自信、文化自信；认清自己在实现中国特色社会主义新时代发展目标中的历史机遇与使命担当，以热爱祖国为立身之本、成才之基，在新时代新征程中健康成长、成才报国；提升政治认同、职业精神、法治意识、健全人格、公共参与核心素养。	36	中职
思想政治 2 心理健康与职业生涯	LS0190035	了解心理健康、职业生涯的基本知识，树立心理健康意识，掌握心理调适方法；形成适应时代发展的职业理想和职业发展规划，探寻符合自身实际和社会发展的积极生活目标，养成自立自强、敬业乐群的心理品质和自尊自信、理性平和、积极向上的良好心态，提高应对挫折与适应社会的能力；掌握制订和执行职业生涯规划的方法，提升职业素养，为顺利就业创业创造条件；提升政治认同、职业精神、法治意识、健全人格、公共参与核心素养。	36	中职
思想政治 3 哲学与人生	LS0190036	了解马克思主义哲学基本原理，运用辩证唯物主义和历史唯物主义观点认识世界；坚持实践第一的观点，一切从实际出发、实事求是；学会用具体问题具体分析等方法，正确认识社会问题，分析和处理个人成长中的人生问题，在生活中做出正确的价值判断和行为选择；自觉弘扬和践行社会主义核心价值观，为形成正确的世界	36	中职



		观、人生观和价值观奠定基础；提升政治认同、职业精神、法治意识、健全人格、公共参与核心素养。		
思想政治 4 职业道德与法治	LS0190037	了解我国新时代加强公民道德建设、践行职业道德的主要内容及其重要意义；理解全面依法治国的总目标；能够掌握加强职业道德修养的主要方法，初步具备依法维权和有序参与公共事务的能力；能够根据社会发展需要、结合自身实际，以道德和法律的要求规范自己的言行，做恪守道德规范、尊法学法守法用法的好公民。提升政治认同、职业精神、法治意识、健全人格、公共参与核心素养。	36	中职
语文（中职基础模块）	LL0161005	能够掌握、理解和运用祖国语言文字进行有效的交流和沟通；通过阅读与欣赏、表达与交流及语文综合实践等活动，在语言理解与运用、思维发展与提升、审美发现与鉴赏、文化传承与参与方面获得持续发展；自觉弘扬社会主义核心价值观，坚定文化自信，树立正确人生理想，涵养职业精神，为适应个人终身发展和社会发展需要提供支撑。	144	中职
中国历史	LL0271001	掌握必备的中国古代史、近代史和现代史知识；理解历史进程中的变化与延续、继承与发展；认识中华民族多元一体的基本国情、特点及其优势；增进对中华民族的认同，铸牢中华民族共同体意识；形成唯物史观、时空观念、史料实证、历史解释、家国情怀历史学科核心素养；塑造健全的人格，树立正确的世界观、人生观和价值观。	36	中职
世界历史	LL0271002	掌握必备的世界古代史、近代史和现代史知识；领悟人类社会社会形态从低级到高级的发展历程；了解世界历史发展的多样性，理解和尊重世界各国各地区的文化传统，拓宽国际视野；形成唯物史观、时空观念、史料实证、历史解释、家国情怀历史学科核心素养；塑造健全的人格，树立正确的世	36	中职

		界观、人生观和价值观。		
数学（中职基础模块）	LL0170004	掌握职业岗位和生活中必要的数学基础知识、技能和思想方法；提升数学抽象、直观想象、数学运算、数学建模、逻辑推理和数据分析等核心素养；提升理性思维，培养敢于质疑、善于思考、严谨求实的科学精神和精益求精的工匠精神；加深对数学的科学价值、应用价值、文化价值和审美价值的认识。	108	中职
英语（中职基础模块）	LS0180003	进一步提升英语学习的兴趣，掌握基础知识和基本技能；发展职场语言沟通、思维提升、跨文化理解和自主学习四项学科核心素养，为职业生涯、继续学习和终身发展奠定基础；深刻理解中华优秀传统文化，客观了解中外企业文化，坚定文化自信，促进文化传播。	108	中职
体育与健康（中职普高）	LS0200008	学会锻炼身体的方法，掌握 1-2 项体育运动技能，提高职业体能水平；掌握与职业相关的健康安全知识，形成健康文明的生活方式；在体育锻炼中享受乐趣、增强体质、健全人格、锤炼意志；协调和全面发展运动能力、健康行为和体育精神核心素养；遵守体育道德规范，发扬体育精神，塑造良好的体育品格；增强责任意识、规则意识和团队意识，树立正确价值观；形成乐观开朗、积极进取、充满活力的人生态度，为新时代健康文明生活做好准备。	216	中职
信息技术（中职）	LS0120057	了解现代社会信息技术发展趋势、特征、规范；掌握常用的工具软件、信息化办公技术和高效检索方法，具备支撑专业学习的能力，能综合运用信息技术解决日常问题；提升信息意识、计算思维、数字化创新与发展、信息社会责任等核心素养。拥有团队意识和职业精神，具备独立思考和主动探究能力，为信息素养提升奠定基础。	144	中职
艺术（中职基础模块）	LS0100167	掌握必备的艺术知识和表现技能；对艺术作品和现实中的审美对象进行描	36	中职

		述、分析、解释和判断；能够运用特定媒介、材料和艺术表现手段或方法进行创意表达，美化生活；具有创新意识与表现能力；发展艺术感知、审美判断、创意表达和文化理解等艺术核心素养；热爱中华优秀传统文化，增进文化认同，坚定文化自信，尊重人类文化的多样性；陶冶道德情操，塑造美好心灵，形成健康的审美情趣。		
--	--	---	--	--

## 2. 选修课

课程名称	课程代码	课程目标及主要内容	学时	备注
中华优秀传统文化	LS0190029	了解中国博大精深的传统文化内涵,领略中华优秀传统文化思想、文化、艺术、政治、科技等文化精髓,充分感悟优秀传统文化魅力,自觉继承优秀传统文化。提升民族自尊心、自信心、自豪感,坚定文化自信,形成高尚的道德情操和正确的价值取向。提升政治认同、职业精神、法治意识、健全人格、公众参与核心素养。	36	中职限选
职业素养	LS0190030	理解社会生活不同场所的行为规范要求,养成文明礼仪习惯;正确处理学习和生活中的人际关系问题,建立和谐的人际关系;树立正确的审美观,用心发现生活中的美,提升审美能力,用准职业人的标准要求自己,实现做人、做职业人,做优秀职业人的顺利过渡。提升政治认同、职业精神、法治意识、健全人格、公众参与核心素养。	36	中职限选
语文(中职职业模块)	LL0161006	掌握部分应用文写作的基本知识,增强职业意识、培育职业精神;学会表达,提高人际沟通和交往的效率;扩大视野,培养求真务实的科学精神。在语言理解与运用、思维发展与提升、审美发现与鉴赏、文化传承与参与方面获得持续发展,自觉弘扬社会主义核心价值观,坚定文化自信,树立正确的人生理想,为终身发展提供支撑。	36	中职限选
语文(中职拓展模块)	LL0161007	掌握、理解和运用祖国语言文字有效交流和沟通,扩大阅读视野,提高文学涵养,感受人类丰富的精神世界,学习劳动人民的工匠精神、创新精神。在语言理解与运用、思维发展与提升、审美发现与鉴赏、文化传承与参与方面获得持续发展,弘扬社会主义核心价值观,坚定文化自信,树立人生理想,涵养职业精神,为终身发展提供支撑。	36	中职任选
数学(中职拓展)	LL0170005	在生活和跨学科的学习中学语文、用语文,多角度、多层次地阅读,获得健康高尚的审美情趣,丰富、深化对历	36	中职限选

模块一 上)		史、社会和人生的认识。在语言建构与运用、思维发展与提升、审美鉴赏与创造、文化传承与理解方面获得发展；坚定文化自信，自觉弘扬社会主义核心价值观，树立积极向上的人生理想，为全面发展和终身发展奠定基础。		
数学（中 职拓展 模块一 下）	LL0170 006	掌握职业岗位和生活中的数学基础知识、基本技能和思想方法。提升观察、空间想象、分析与解决问题和数学思维能力。提升数学抽象、想象、运算、建模、逻辑推理和数据分析等核心素养。形成理性思维、敢于质疑、善于思考、严谨求实的科学精神和精益求精的工匠精神。加深对数学的科学价值、应用价值、文化价值和审美价值的认识。	36	中职任选
英语（中 职职业 模块）	LS0180 004	理解本专业领域相关主题语篇，提升职业情景下的英语语言应用能力，进一步发展职场语言沟通、思维提升、跨文化理解和自主学习四项学科核心素养，为职业生涯、继续学习和终身发展奠定基础。客观了解中外企业文化，增强职业意识，坚定文化自信，促进文化传播。	36	中职限选
英语（中 职拓展 模块）	LS0180 005	进一步提升英语学习的兴趣，在掌握基础知识和基本技能的基础上，进一步发展职场语言沟通、思维提升、跨文化理解和自主学习四项学科核心素养，促进继续学习和个性发展。加深对中华优秀传统文化的理解，客观了解中外企业文化，坚定文化自信，促进文化传播。	36	中职任选

### （三）专业课程

#### 1. 专业基础课

专业基础课程是为支撑职业岗位典型职业活动所具备的技术技能而设置的课程。

中职				
课程名称	课程代码	课程目标及主要内容	学时	备注
汽车文化	LS022005 0	本课程的作用主要是培养学生认识和了解汽车产品的起源、发展简史，了解对社会经济和社会生活的地位影响，使学生初步认识汽车、了解汽车，培养学生对汽车的兴趣和情感。课程的主要内容包括：汽车分类、用途、型号；汽车发展史；汽车工业概况；汽车与环保、娱乐以及与汽车的发展方向等。。达到培育民族品牌自信心、家国情怀等职业素养的目标。主要	108	

		内容包括汽车发展简史、世界汽车工业概况、著名汽车标志、汽车与社会等。		
汽车结构与原理	LS022000 2	通过系统学习本课程使学生掌握汽车各总成的作用、基本组成、构造特点；了解汽车各总成的相互关系。课程的主要内容包括：汽车发动机、传动系、转向系、制动系、行驶系等内容，达到使学生较系统的掌握汽车发动机、底盘的基本构造、工作原理以及汽车新技术领域的最新发展的目标。主要内容包括汽车发动机、底盘、行驶、制动与转向系统等。	72	校企合作课程
汽车电子电工基础	LS022007 0	了解交直流电路的概念、定理、特点及基本分析方法；理解常用电路元器件、变压器及电动机的结构、工作原理与控制原理、符号、参数、功能作用及选用方法，晶体管结构及其应用电路、集成运算电力、基本数字电路的结构及工作原理与特点；掌握安全用电的常识、常用电工与电子测量一起及仪表进行基本电路检测的能力。	72	中职
汽车机械基础	LS022003 1	掌握机械制图的基本知识，能熟练阅读中等复杂程度的零件图和简单装配图，能进行简单零件测绘，掌握机械制图国家标准和相关行业标准、正投影法的基本原理和作图方法、零件图和装配图的识读等。培养学生养成严谨、细致的工作作风。	72	中职

## 2. 专业核心课

专业核心课程是由典型职业活动直接转化的课程，包括为完成典型职业活动所必须具备的技术技能而形成的课程。

中职				
课程名称	课程代码	课程目标及主要内容	学时	备注
汽车使用与维护	LS0220026	通过系统学习本课程使学生掌握汽车维护的核心技能与相关理论知识，能完成相关岗位的工作任务，养成诚实严谨、承担责任、追求卓越、团队合作的职业道德，培养诚信、敬业、刻苦耐劳工作态度，树立节能、环保、安全意识，为职业能力发展奠定良好的基础。主要内容包括：汽车的日常维护、汽车的一级维护、汽车的二级维护、汽车构造的基础知识等内容；达到能够将常用的量具和	72	

		工具对汽车进行维护作业的目标		
汽车商务礼仪	LS0220017	通过系统学习对沟通的认知、语言沟通技巧的运用、非语言沟通技巧的运用、倾听训练、客户投诉心理分析、客户投诉处理技巧的运用、书面沟通技巧、团队与沟通等。达到培养学生与客户的沟通技巧及处理投诉的一般性处理方法的目标。主要内容包括商务沟通基础、商务沟通基本形式、商务沟通基本技能、商务沟通实务。	72	商务沟通
汽车销售实务	LS0220012	通过系统学习本课程向学生揭示汽车市场特点和汽车营销活动的一般规律，使学生了解汽车市场的特点和发展趋势，以及汽车营销的基本原理、策略和技巧，达到培养学生对汽车市场的认识 and 综合分析能力，培养学生解决汽车企业营销实际问题的能力和创新能力的目标。主要内容包括：职业形象认知、客户接待与潜在客户管理、需求分析、车辆展示与推介、试乘试驾体验、客户异议处理、签约成交及付款、交车服务。	108	“1+X”证书融通的课程
汽车维修接待实务	LS0220032	通过系统学习使学生掌握保养维修提醒、接车检验及故障问诊、保养维修项目解释、协调维修服务团队（维修车间、备件仓库）、保养维修后车辆质量检验及交车、客户资料维护、客户跟踪回访知识和技能。主要内容包括：汽车4S企业管理、企业形象打造、汽车销售业务接待、汽车维修业务接待	72	“1+X”证书融通的课程
顾客心理学	LS0220011	通过系统学习使学生掌握不同消费群体的特点，学会对不同的消费引导的技巧，掌握促使完成消费过程的技巧。主要内容包括：消费者购买商品的心理过程、消费者心理现象对购买行为的影响、不同消费习惯、参照群体、社会文化对消费行为的影响	72	
客户关系管理	LS0220020	通过系统学习使学生了解市场营销学的最新进展，理解客户关系管理的理论、方法与策略，掌握客户关系管理的思想与工作技能，了解客户关系管理产生的背景，以及市场份额竞争与顾客份额竞争的基本策略，系统理解客户关系管理的理念，掌握客户收益性分析、客户细分及其管理策略、接触点管理策略等内容，了解数据挖掘方法在客户关系管理中基本应用。主要内容包括：客	72	“1+X”证书融通的课程

		户关系管理认知、客户关系建立、客户关系定位、客户关系维护、客户关系修复、客户关系管理（CRM）系统等。		
汽车配件管理	LS0220010	通过系统学习使学生掌握汽车配件的分类、订货、入库、出库、销售、盘点等知识和技能，掌握汽车基本知识，掌握有关汽车配件销售的采购、仓储和销售。内容包括：汽车配件概述、汽车发动机配件、汽车底盘配件、汽车电气系统配件、汽车车身及附件配件、汽车常见易损件和常用材料、新材料在汽车上的运用。	108	“1+X”证书融通的课程
汽车新媒体营销实务	LS0220029	通过系统学习新媒体相关技术知识，达到掌握新媒体传播的主要途径、掌握应用与营销的新媒体手段和策略、能够利用新媒体技术进行品牌推广、品牌互动、线上销售、线下拉动等目标。主要内容包括新媒、网络化新媒体技术、数字型新媒体技术、移动型新媒体技术、户外新媒体技术、新理念新媒体技术、新媒体技术的新趋势。	72	
汽车保险与理赔	LS0220015	通过系统学习了解汽车保险的概念、种类与内容；掌握汽车保险投保的基本方法与技巧；掌握汽车保险理赔的基本方法与技巧；了解我国汽车保险与理赔市场状况分析。主要内容包括：汽车保险制度，汽车保险合同，汽车损失保险，汽车责任保险，汽车承保实务，汽车保险的理赔，汽车保险理赔的典型案例分析等。	108	“1+X”证书融通的课程

### 3. 综合应用课

为完成企业综合复杂的职业活动，拓展就业岗位与能力，运用所学知识、技能为解决企业综合的、复杂的真实工作任务而设计的综合类、项目类课程。

课程名称	课程代码	课程目标及主要内容	学时	备注
转段综合训练	LS0220056	通过系统强化专项技能使学生达到企业或行业对技能的要求，熟练掌握展厅销售流程和技巧，学会根据需要查询资料制订有效的销售策略，养成爱岗敬业的工匠精神。主要	72	

		内容有：展厅销售技巧、客户争议处理技巧，售后服跟踪技巧等。		
汽车车型分析	LS0220033	通过系统学习分析美系典型车型、欧州典型车型、日韩典型车型及国产典型车型的特点。达到使学生对现在售车型的全面了解，向客户进行有效推荐，以促成交易的目标。	144	
汽车营销综合实训	LS0220021	通过系统学习各4S店的实际销售流程，达到培养学生进行导购、推销、经营管理、综合训练等模块的实际营销工作；帮助学生形成营销人员所应具备的沟通、数据统计、销售等方面的能力与素养的目标。	144	

#### 4. 专业选修课

为完成企业综合复杂的职业活动，拓展就业岗位与能力，运用所学知识、技能为解决企业综合的、复杂的真实工作任务而设计的综合类、项目类课程。

中职				
课程名称	课程代码	课程目标及主要内容	学时	备注
新媒体技术	LS0220029	通过系统学习新媒体相关技术知识，达到掌握新媒体传播的主要途径、掌握应用与营销的新媒体手段和策略、能够利用新媒体技术进行品牌推广、品牌互动、线上销售、线下拉动等目标。主要包括新媒、网络化新媒体技术、数字型新媒体技术、移动型新媒体技术、户外新媒体技术、新理念新媒体技术、新媒体技术的新趋势。	72	
汽车电子商务	LS0220014	通过系统学习使学生掌握电子商务的特点、概念；掌握利用电子商务汽车整车和配件销售的方法；掌握电商下的汽车物流方法等目标。主要包括：新车互联网、二手车电子商务、汽车智能云车险、车务管家在线、汽车科技金融、汽车科技金融风控、汽车品牌运营管理、汽车新岗位认证标准	72	
摄影技术	LS0220025	通过系统学习使学生掌握摄影对象进行正确处理的方法，学会采用合适的摄影技巧，使摄影图片符合需要的目标。主要包括：内容包括：照相机，黑白暗室工艺，数	72	



		码照相机，数字暗室，数字图像的输出，光的运用，构图的基本原则，色彩的运用，几种主题摄影，DV 摄像、DV 后期处理等		
汽车装饰与美容	LS0220013	通过系统学习使学生掌握汽车美容的装饰的基本理论；能完成常见汽车美容设备的维护工作；能完成汽车常见美容项目的工作。主要包括：汽车美容材料的性能及其使用方法；汽车外部的清洁护理技术；汽车内部的清洁护理技术；汽车车身漆面的美容护理技术等	36	
汽车性能评价与选购	LS0220027	通过系统学习使学生了解汽车性能的评价指标，掌握汽车选购方法。主要包括：汽车发动机性能和车辆的动力性、经济性、制动性、操作稳定性、行驶性、安全性、舒适性	36	

#### （四）课程思政要求

积极构建“思政课程+课程思政”大格局，推进“三全育人”，把立德树人融入思想道德教育、文化知识教育、技术技能培养、社会实践教育各环节，全面推动习近平新时代中国特色社会主义思想进教材进课堂进头脑，积极培育和践行社会主义核心价值观，将专业精神、职业精神和工匠精神融入人才培养全过程，实现思想政治教育与技术技能培养的有机统一。

结合学生年龄特点与学习规律，创新思政课程教学模式。推动中华优秀传统文化融入教育教学，加强革命文化和社会主义先进文化教育。深化体育、美育教学改革，促进学生身心健康，提高学生审美和人文素养。结合实习实训强化劳动教育，弘扬劳动精神、劳模精神，教育引导崇尚劳动、尊重劳动。

结合专业人才培养特点和专业能力素质要求，系统梳理各门课程蕴含的思想政治教育元素，发挥专业课程承载的思想政治教育功能，推动专业课教学与思想政治理论课教学紧密结合、同向同行。

#### 七、教学进程总体安排

### (一) 课程结构比例表

专业名称	学制	总学时	总学分	公共基础课学时	公共基础课学时占比	专业课学时	专业课占比	实践课学时	实践课学时占比	选修课学时	选修课学时占比
汽车服务与营销	三年	3420	194	1260	36.84%	2088	61.1%	2358	68.98%	576	16.8%

### (二) 教学活动周进程安排表 (单位: 周)

学期 项目	一	二	三	四	五	六	合计
军训 入学教育	1						1
课堂教学	18	18	18	18	18	18	108
考试考核	1	1	1	1	1	1	6
认知实习		1					1
岗位实习				1		1	2
劳动教育			1		1		2
毕业设计							
...							
机动							
总周数	20	20	20	20	20	20	120

备注: 表格内的数字为教学周数, 每学期共计 20 周, 每周为 28~36 学时。18 课时为 1 学分, 教学周为 18 周。

### (三) 实践教学环节安排表 (单位: 周)

学期	项目名称	实践内容	实践形式	实践地点	实践成果
第一学期 (1 周)	认知实践	1、熟悉汽车品牌的文化以及实践企业的文化、规章制度。	企业参观、实训室指认	校企合作 4S 店、校企合作汽车文化展馆、校企	实践报告

				合作学校	
第二学期 (2周)	认知实践	汽车发动机和底盘总成的拆装、更换	企业参观、实训室指认	校企合作4S店、实训室、校企合作学校、校企合作汽车大集	实践报告
第三学期 (4周)	跟岗实践	1、汽车维修服务理念与礼仪； 2、汽车一、二级维护知识和技能； 3、汽车销售服务接待流程和礼仪；	学校理实一体教学、企业师徒一对一实习实践	校企合作4S店、校企合作养车	实践报告
第四学期 (4周)	跟岗实践	1、汽车配件进销存； 2、客户开发、关系维护	学校理实一体教学、企业师徒一对一实习实践	校企合作4S店、校企合作养车	实践报告
第五学期 (12周)	跟岗实践	1、汽车保险理赔内容及流程； 2、新能源汽车销售实训	企业师徒一对一实习实践	校企合作4S店	实践报告
第六学期 (12周)	跟岗实践	展厅销售实践	企业师徒一对一实习实践	校企合作4S店	实践报告

#### (四) 职业资格证书考取安排

##### 1. 课证融通说明

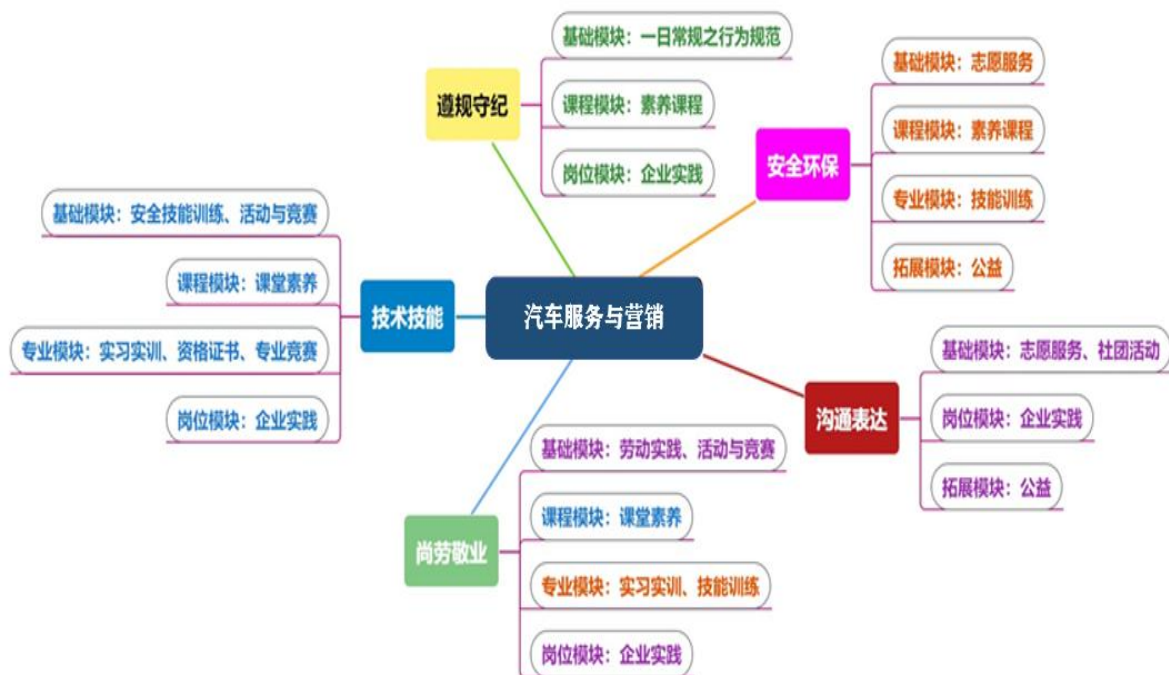
根据汽车专业教学标准和现有实训条件，选取汽车服务与营销职业等级初级证书作为本专业考取证书，通过在《汽车保险与理赔》、《汽车营销实务》、《汽车4S店业务接待》三门专业课程中融入考证中，同时在考证学期专门设置一门1+X课程进行专项训练。在落实、开展汽车运用与维修1+X证书制度试点工作汇总，始终坚持严格要求高标准，层层推进“以练带教、以训带学”方式，促进学生更好的提升实操技能。

##### 2. 证书考取安排

序号	证书名称及等级	拟考学期	对应课程	学分(学分银行)
1	汽车营销评价与金融保险服务	5	汽车销售实务	6

	技术		汽车4S店业务接待	
			客户关系	
2	汽车销售实务 汽车4S店业务接待		汽车配件基础	
			汽车保险与理赔	

### (五) 职业素养培养途径和方法



### (六) 教学进程安排表

见附录 1

### (七) 其他教学活动安排表

劳动实践课

课程名称	课程代码	课程目标	主要内容	参考学时	备注
劳动实践课		为进一步落实《中共中央国务院关于全面加强新时代大中小学劳动教育的意见》，有效提高我校劳动实践课课程质量，全	周一上午授课内容为劳动理论知识、培养学生劳动精神、劳动观念、学习劳动知识， 周一下午为实践岗位分	36 课时	

	面提升人才培养质量，组织学生深入开展劳动实践活动，强化学生劳动观念，弘扬劳动精神，解决劳动实践课组织过程中存在的问题，完善劳动实践课组织管理内容。	配、岗位安全教育、学生与劳动实践岗位对接和明确岗位指导教师； 周二至周四是劳动实践实施内容，根据分配的岗位，学生到具体岗位进行劳动实践。 周五上午课程内容为劳动实践课总结、劳动心得分享和学生综合考评；		
--	---	--	--	--

## 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

为保证本专业人才培养目标的实现，需要一支具有高尚的师德，扎实的专业基础、一定的企业实践经历、较强的沟通合作能力的师资队伍。师资团队由专业带头人、校内专任教师、骨干教师和企业兼职教师共同组成。专、兼职教师须满足下列任职条件。

#### 1. 队伍结构要求

本专业学生数与专任教师数比例应不高于 20:1，双师型教师应不低于专任教师的 80%。专任教师队伍要考虑职称、年龄和学历，形成合理的梯队结构。

#### 2. 专业带头人要求

（1）具备高尚的师德，扎实的专业基础，丰富的企业实践经历、突出的专业建设成果，较强的组织协调、改革创新、领导、沟通合作与业务指导能力；

（2）近三年来承担过 1 项市级教科研课题或教改项目，有主持业务工作、带领团队集体攻关并获突出成绩的经历；

（3）具有大学本科及以上学历。原则上应具有高级以上专业技术职务。年龄不超过 50 岁。

#### 3. 专任教师要求

（1）具有教师职业资格证书；

(2) 专人教师企业实践每年（自然年）平均不少于一个月（20个工作日）。

#### 4. 兼职教师要求

(1) 兼职教师应占专任教师总数的 20%左右。

(2) 具备良好的思想政治素质、职业道德和工匠精神，具有扎实的汽车运用与维修专业知识和丰富的实际工作经验，能承担专业课程教学、实习实训指导和学生职业发展规划指导等专业教学任务。

师资队伍构成要求一览表

教师来源	教师类别	任职资格及要求			承担课程类别	教师数量
		年龄	学历要求	素质、知识、能力要求		
校内专任	专业带头人	42	研究生	具备高尚的师德，扎实的专业基础，丰富的企业实践经历、突出的专业建设成果，较强的组织协调、改革创新、领导、沟通合作与业务指导能力。	可承担汽车相关专业课程	1人
	专任教师	30-48	本科及以上	具备相关专业教学设计与实施能力、从事课程开发的能力、开展教育交流与合作的能力、示范和传授职业道德能力。	可承担汽车相关专业课程	8-10人
	骨干教师	30-48	研究生	具备相关专业教学设计与实施能力、从事课程开发的能力、开展教育交流与合作的能力、示范和传授职业道德能力。	可承担汽车相关专业课程	2-3人
企业兼职	技术骨干	30-45	本科以上	相关专业教学设计与实施能力、教学评价能力	可承担汽车相关专业课程	4-6人
	技术专家	35-50	本科以上	相关专业教学设计与实施能力、教学评价能力	可承担汽车相关专业课程	2-3人

## (二) 教学设施

### 1. 专业教室条件

(1) 能够满足 200 名左右学生理论教学活动的场地面积和基本配置；

(2) 一般配备纳米黑板、多媒体计算机、投影设备、音响设备，互联网接入或 WiFi 环境，并具有网络安全防护措施；

(3) 教学设施满足 100 名左右学生理论教学活动需求，实训（实验）室面积、设施等达到国家发布的有关专业实训教学条件建设标准要求，每个教室具备的信息化条件能满足专业建设、教学管理、信息化教学和学生自主学习需要。实训室使用率 100%。实施实训室 8S 管理。

### 1. 校内实训室要求

校内实训室要求一览表

实训室名称	主要实训项目	主要实训工具和设备数量	实训室面积	对应的主要课程	社会服务
发动机构造与维修实训室	满足汽车发动机相关课程实训	发动机台架 6 台 维修工具箱 6 个	300 平方米	汽车构造与原理	发动机拆装、发动机结构认知等
汽车底盘实训室	满足汽车底盘维修实训课程	整车 1 台 各类汽车底盘 6 个 维修工具箱 2 个 举升机 1 台	260 平方米	汽车构造与原理	底盘结构认知、底盘拆装、常见故障检测等
新能源汽车实训室	满足新能源汽车相关课程实训	纯电汽车解剖模型 1 台 混合动力汽车解剖模型 1 台 戴绝缘地胶的举升机 1 台 绝缘工具车 1 台 各类示教板 4 台	300 平方米	新能源汽车认知	动力电池拆装等
汽车营销与服务实训室	满足汽车销售保险理赔等课程实训	整车 1 台 营销实训软件 4 套 电脑 16 台	100 平方米	汽车营销、保险与理赔等	汽车销售实训、客户关系管理实训等

--	--	--	--	--	--

### 3. 校外实训室基本要求

校外实训室基本要求一览表

实训室名称	实训室功能	对应的主要专业课程	技能实训（培训）项目
魏工学校	整车结构认知实训	汽车构造与原理	汽车结构
魏工养车店	一级二级维护实训	汽车维护与保养	汽车保养
博瑞 4S 店	汽车营销实训	汽车营销	现代学徒制
新能源体验中心	新能源汽车认知实训	新能源汽车认知	现代学徒制

### 4. 学生实习基地基本要求

具有稳定的校内外实习基地。能够提供汽车服务接待、汽车机电维修等相关实习岗位，能涵盖当前专业发展的主流技术，能够开展汽车维护保养、汽车销售等实习实训教学任务。具备雄厚的师资力量，实训设施齐全，实训岗位确定，实训管理及实施规章制度齐全等。

### 5. 支持信息化教学方面的基本要求

具有全覆盖、低时延的校园高速网络，功能全，应用广的“4A”认证平台，利用智慧校园、纳米黑板、数字化教学资源库、超星平台等信息化条件全面保障线上线下混合式教学的实施。引导鼓励教师开发并利用信息化资源、教学平台，创新教学方法，提升教学效果。

## （三）教学资源

### 1. 教材选用机制和要求

（1）坚持正确的政治方向和价值导向；符合党的教育方针，坚持立德树人；体现社会主义核心价值观。

（2）公共基础必修课程教材须在国务院教育行政部门发布的国家规划教材目录中选用；思想政治、语文、历史三科，须使用国家统编教材；



(3) 专业核心课程教材原则上从国家和省级教育行政部门发布的规划教材目录中选用,国家和省级规划目录中没有的教材,可在职业院校教材信息库选用;专业课教材要注重时效性。

(4) 鼓励使用校企合作教材和校本教材;探索使用新型活页式、工作手册式特色教材。

(5) 所有教材须经教材委员会审核方可选用。

## 2. 图书文献配备要求

本专业相关图书文献配备,应能满足人才培养、专业建设、教科研、劳动教育等工作的需要,方便师生查询、借阅,且定期更新。主要包括:《汽车营销》《汽车保险与理赔》《新能源汽车技术》《汽车行业报告》《汽车维护与保养》《汽车构造》《汽车电器设备》《市场营销学》《汽车电子商务》《二手车鉴定与评估》等数十多种图书,《汽车驾驶》《汽车世界》《汽车之友》《汽车博览》等十多种期刊。

## 3. 数字教学资源配置要求

本专业开发和配备优质的音视频素材、教学课件、数字化教学案例库、虚拟仿真软件、教学动画、工作学习页、网络在线课程等资源,如汽车服务接待、汽车保险与理赔、汽车配件管理等仿真软件,汽车销售实训车辆、新能源汽车沉浸式教学系统等,可有效开展多种形式的信息化教学活动,激发学生学习兴趣,提高学习效果。

### (四) 教学方法改革

专业课坚持校企合作、工学结合的人才培养模式,利用校内外实训基地,根据本专业知识技能与工作岗位的特点,使专业技能培养紧密融入企业岗位职业能力,将学校专业基础知识和基本技能的培养与企业专业技术技能的要求进行分段对接。

#### 现代学徒教学组织

企校共同设计教学内容，全岗认知阶段：师徒“一对多”岗前教育；学徒跟岗阶段：学徒跟岗实践阶段，师徒“一对一”核心岗位轮岗实践；学徒顶岗实践阶段，引入第三方机构考核，“四对一”形式考核出师。

### **生态课堂教学组织**

采用胡格教育理念，以学习者为中心，按照独立学习、合作学习和成果固化“三明治式”环节组织教学，构建以社会能力、方法能力和专业能力提升为目标的课堂教学生态。

公共基础课以学生基本科学文化素养、服务学生专业学习和终身发展的功能定位，专业课坚持校企深度合作，强化理论实践一体化，突出“做中学、做中教”的职业教育教学特色，提倡项目教学、案例教学、任务教学、角色扮演、情境教学等方法，运用启发式、探究式、讨论式、参与式教学形式，将学生的自主学习、合作学习和教师引导教学有机结合，优化教学过程，提升学习效率。

### **（五）教学评价改革**

以学生为中心的教学理念，建立过程评价和结果评价相结合，线上线下结合相结合，学生自评、教师评价与企业评价相结合的形式，充分体现多元评价主体。考核多样化，包括线上线下测验、综合实践项目成果、书面报告、课页、作业等，形成了评价主体、评价方式、评价过程的多元化。深入开展校企合作，行业企业教师参与评价，主要评价方式如下。

#### **1. 多元化多样化的评价形式**


由学生、教师、校内外专家共同实施课堂活动的形成性评价，及作品成果的终结性评价。开展线上线下结合的考试，评价形式多样。由教师及企业教师对工学交替、订单班、现代学徒制等进行多元评价，由校内考评员及评价机构开展从业资格证书和1+X证书等考核形式。

#### **2. 学生素养护照全过程全方位评价**

坚持科学有效，利用人工智能、大数据等现代信息技术，突出过程性评价，探索增值性评价，强化综合性评价，实现学生成长发展的可视化、数据化，发挥了导向、鉴定、诊断、调控和改进作用，激发学生成长内动


力，提高德育评价的科学性、客观性和专业性。促进人才培养质量提升，为学生成长成才增值赋能。

### 3. 建立学习成果认定、积累和转换制度

参与国家学分银行和  学分银行试点，建立学校联盟之间、合作企业之间学分互认联盟。取得课程对应的职业技能等级证书可申请课程学分认定。

## （六）质量诊断与改进

建立健全校级两级“全员、全过程、全方位”的校内质量监控体系，形成校内外十维度的听评课多元评价体系，建立以教务处和督导室为主导、系部为主体、教研室落实的常态化监控、反馈和改进制度，形成培训、检查、反馈、数据分析、诊断、推送、帮扶的一体化流程，监督教学计划、教学大纲的执行和教学各环节的运转，强化教学过程控制，全面掌握教师教学动态，及时发现和处理教学运行中存在的问题，对全体教师进行教育教学问题诊断和改进帮扶，实现教学质量监控全覆盖。同时引入第三方评价机构，形成在校生质量报告、毕业生质量报告、毕业生质量追踪报告，连续多年高质量完成人才培养质量年报。根据诊断反馈，每年对人才培养方案进行调整。确保人才培养质量贯穿学生入学、在校学习、顶岗实习、毕业追踪的全过程，形成完整的质量保障生态，进而促进人才培养质量螺旋式上升。

交通运输系牵头建立专业教学指导委员会，由 、校企合作汽车服务集团共 10 人组成，委员会每年六月对教学计划进行修订与更新。在日常教学中加强组织运行与管理，建立健全完善巡课、听课、评教、评学等制度，完善专业教学工作诊断与改进制度，及时开展专业调研、人才培养方案更新和教学资源建设工作，及时与衔接高职院校进行跟踪反馈，定期评价人才培养质量和培养目标达成情况。

## 九、毕业要求

根据本专业人才培养方案确定的目标和培养规格,完成规定的教学活动,达到毕业时的素质、知识和能力要求,全部课程考核合格或修满 168 学分,准予毕业。

鼓励学生毕业时取得职业类证书或资格,或者获得实习企业关于职业技能水平的写实性证明,并通过职业教育学分银行实现多种学习成果的认可、积累和转换。

## **十、附录**

附录 1. 教学进程安排表

附录 2. 职业分析及课程转化表

附件 1: 教学进程安排表

课程类别	课程代码	课程名称	课程性质	学分	学时分配			学年 学期 周学时						备注	
					计划学时	理论学时	实践学时	第一学年		第二学年		第三学年			
								第一学期	第二学期	第三学期	第四学期	第五学期	第六学期		
公共基础课程	LS0190034	思想政治（中国特色社会主义）	必修	2	36	27	9	2							
	LS0190035	思想政治（心理健康与职业生涯）	必修	2	36	27	9		2						
	LS0190036	思想政治（职业道德与法治）	必修	2	36	27	9				2				
	LS0190037	思想政治（哲学与人生）	必修	2	36	27	9			2					
	LL0161005	语文（中职基础模块） ▲	必修	8	144	108	36	4	4						
	LL0170004	数学（中职基础模块） ▲	必修	6	108	79	29	4	2						
	LS0180003	英语（中职基础模块） ▲	必修	6	108	79	29	4	2				0	0	
	LS0120057	信息技术（中职）基础模块	必修	8	144	24	120	4	4						
	LS0200008	体育与健康	必修	12	216	16	200	2	2	2	2	2	2	2	

		LS0100167	艺术（基础模块）	必修	2	36	30	6			2				
		LL0271001	中国历史 ▲	必修	2	36	32	4	0	0	2				
		LL0271002	世界历史 ▲	必修	2	36	30	6				2			
		LS0180005	英语（中职拓展模块）	任选	2	36	27	9				2			
		LL0161007	语文（中职拓展模块）	任选	2	36	27	9				2			
		LL0170008	数学（中职拓展模块 一下）	任选	2	36	27	9				2			
		LL0161006	语文（中职职业模块）	限选	2	36	27	9			2				
		LL0170005	数学（中职拓展模块 一上）	限选	2	36	27	9			2				
		LS0180004	英语（中职职业模块）	限选	2	36	27	9			2				
		LS0190030	*职业素养	限选	2	36	30	6	2						
		LS0190029	中华传统文化	限选	2	36	32	4				2			
		小计				70	1260	730	530	22	16	14	14	2	2
专	专业	LS0220050	汽车文化▲	必修	6	108	48	60	2						
业	基础	LS0220002	汽车结构与原理▲	必修	4	72	36	36	4						

课 程	课程	LS0220018	汽车机械基础▲	必修	6	108	0	108					6			
		LL0220001	汽车电子电工基础▲	必修	4	72	36	36		4						
		LS0220017	商务沟通▲	必修	4	72	36	36				4				
		小计				24	432	156	276	6	4	0	4	6	0	
	专业 核心 课程	LS0220026	汽车使用与维护	必修	4	72	0	72		6						
		LS0220012	汽车销售实务★▲	必修	6	108	0	108			6					
		LS0220032	汽车维修接待实务 ★▲	必修	4	72	0	72			6					
		LS0220011	汽车商务礼仪▲	必修	4	72	36	36			4					
		LS0220020	客户关系管理★▲	必修	4	72	0	72				4				
		LS0220010	汽车配件管理★▲	必修	6	108	0	108				6				
		LS0220015	汽车保险与理赔★▲	必修	6	108	0	108					6			
		LS0220062	汽车新媒体营销实务 ▲	必修	4	72	0	72					4			
			汽车发动机构造与维修	必修	6	108	0	108		6						
	汽车底盘构造与维修	必修	6	108	0	108										

		汽车配件管理与实务	必修	6	108	0	108							
		小计		56	1008	36	972	0	12	16	10	10	0	
综合 应用 课程		转段综合训练▲	必修	4	72	0	72						4	
	LS0220033	汽车车型分析▲	必修	8	144	0	144						8	
	LS0220021	汽车营销综合实训▲	必修	8	144	0	144						8	
		小计		20	360	0	360	0	0	0	0	0	20	
		新媒体技术	限选	4	72	12	60					4		
专业 选修 课程		汽车电子商务▲	限选	4	72	12	60						4	
		摄影技术	限选	4	72	12	60					4		
		汽车装饰与美容	任选	2	36	16	20					2		
		汽车性能评价与选购▲	任选	2	36	16	20					0	2	
		小计		16	288	68	220	0	0	0	0	10	6	
	实 认知/	认知实践和跟岗 实践学时和学分	认知实践						1周	2周				



习 实 践	岗位	包含在所在学期 专业课程之中	跟岗实践							4周	4周	12周	16周	
	实习	小计												
		小计			0	0	0	0						
劳动教育（必修）					4	72								
军训					1				1周					
入学教育					1				1周					
毕业教育					1			m					1周	
机动					1									
总计					194	3420	990	2358	28	28	28	28	28	28

备注：

1. 考试课后加注▲，每学期至少设置四门考试课；
2. 带“※”符号标注的为在线开放课程；带“★”符号标注的为1+X课证融通课程；带“○”符号标注的为校企合作开发课程；带“◇”为国际合作课程；带“□”为专业群共享课程；
3. 每学年安排40周教学活动，三年制中专阶段，总学时数3000-3300学时，按周18学时为1学分计算，折合学分为167-183学分。其中，公共基础课占三分之一，为56-61学分；选修课占比不少于10%，为17-18学分；两年制高职阶段，总学时数1667-2000学时，按周18学时为1学分计算，折合学分为93-111学分。其中，公共基础课占四分之一，为24-28学分；选修课占比不少于10%，为9-11学分。通常以课程类以全学期周学时计为相应学分，如每周4学时，全学期开设，记为4学分；入学教育、军训每周1学分；毕业（岗位）实习按16周计算，共计16学分；毕业设计按4周计算，每周1学分；劳动教育记2个学分，36学时，分散安排。
4. 学生取得的行业企业认可度高的有关职业技能等级证书或已掌握的有关技术技能，可以按一定规则折算为相应奖励学分。

## 附录 2：职业分析及课程转化表

### 1. 工作领域-工作任务-职业能力分析表

工作领域	工作任务		职业能力	
1. 配件管理	01-01	配件的计划	01-01-01	根据维修的结构、车型的比列、事故、季节的变化、客户的预约，综合制订配件计划的能力
	01-02	协助服务顾问，做好 预约配件的计划	01-02-01	根据库存结构给服务顾问做好配件促销的数据支持
			01-02-02	根据前台服务顾问做好配件预约
	01-03	材料的进库检验	01-03-01	配件的进库、检验能力
			01-03-02	库位的分类，合理性安排能力（根据出库量计算来确定 库位，提高效率）
			01-03-03	保证帐物相符（责任心）
			01-03-04	协助前台做好配件促销的数据依据
	2. 维修接待	02-01	车辆的故障判断、预 检	02-01-01
02-01-02				根据现象判定维修方案及更换维修项目
02—02		价格、时间的判定	02-02-01	确定时间及价格
02—03		保险理赔办理	02-03-01	根据用户的情况，帮助客户办理保险理赔的程序及材料

	02—04	电话营销预约服务	02-04-01	通过客户的信息掌握及分析，电话预约用户，初步确定 维修方案、准备。
	02—05	客户服务沟通	02-05-01	客户的关爱回访
3. 销售顾问	03—01	市场行情、本地市场分析	03-01-01	商品供应分析
			03-01-02	微观环境分析
			03-01-03	宏观环境分析
	03—02	汽车订购、采购销售预测	03-02-01	制订采购计划
			03-02-02	实施采购计划
			03-02-03	核定销价
	03—03	汽车接受和入库	03-03-01	接收随车资料
			03-03-02	实物接收
			03-03-03	办理入库手续
	03—04	销售前准备	03-04-01	资料准备
			03-04-02	展厅样车的摆设和清洁卫生
			03-04-03	客用物品准备办公用品准备

		03-04-04	个人仪容仪表准备
03—05	前台接待	03-05-01	电话接待
		03-05-02	规范接待礼仪
		03-05-03	顾客分析
		03-05-04	随客浏览
		03-05-05	激发顾客兴趣
		03-05-06	顾客需求分析
03—06	产品导购	03-06-01	车前45度方介绍
		03-06-02	驾驶室介绍
		03-06-03	车后部介绍
		03-06-04	车后座介绍
		03-06-05	车侧介绍 车前部介绍
		03-06-06	同类竞争车型介绍
		03-06-07	相关服务介绍

	03—07	试车服务	03-07-01	签订试驾协议
			03-07-02	陪驾
	03—08	销售确认	03-08-01	价格洽谈
			03-08-02	介绍汽车消费成本
			03-08-03	说明购车程序
			03-08-04	介绍购车选装服务
			03-08-05	签订购车合同
			03-08-06	办理交付款手续
			03-08-07	准备上牌资料
	03—09	代办业务	03-09-01	签订委托上牌协议
			03-09-02	办理保险
			03-09-03	办理贷款
			03-09-04	办理车辆购置附加费
			03-09-05	办理行驶证及上牌交纳养路费

		03-09-06	代办营运证（货运、客运、危险品运输）
03—10	新车交付	03-10-01	选装件安装
		03-10-02	准备交车资料及随车物品
		03-10-03	办理交车手续
		03-10-04	说明售后服务承诺
		03-10-05	介绍特色服务
03—11	售后工作、售后服务	03-11-01	建立客户档案
		03-11-02	建立（填写）相关文件和报表
		03-11-03	定期回访客户建立客户
		03-11-04	建立客户联系建立车友俱乐部
		03-11-05	接受客户咨询和投诉
		03-11-06	维修接待和引导
		03-11-07	信息处理有关内容工作

## 2. 核心课程体系构建

课程类别	建议学分	课时建议	课程名称	工作任务编号	工作任务	职业能力编号	职业能力
1-1	6	108	汽车配件基础	01-01	配件的计划	01-01-01	根据维修的结构、车型的比列、事故、季节的变化、客户的预约，综合制订配件计划的能力
				01-02	协助服务顾问，做好预约配件的计划	01-02-01	根据库存结构给服务顾问做好配件促销的数据支持
						01-02-02	根据前台服务顾问做好配件预约
				01-03	材料的进库检验	01-03-01	配件的进库、检验能力
						01-03-02	库位的分类，合理性安排能力（根据出库量计算来确定 库位，提高效率）
						01-03-03	保证帐物相符（责任心）
						01-03-04	协助前台做好配件促销的数据依据
	4	72	汽车维护与保养	02-01	车辆的故障判断、预检	02-01-01	判定车辆的故障
						02-01-02	根据现象判定维修方案及更换维修项目
	6	108	汽车营销实务	02—02	价格、时间的判定	02-02-01	确定时间及价格
				02—04	电话营销预约服务	02-04-01	通过客户的信息掌握及分析，电话预约用户，初步确定 维修方案、准备。
				03—01	市场行情、本地市场分析	03-01-01	商品供应分析

						03-01-02	微观环境分析
						03-01-03	宏观环境分析
				03-02	汽车订购、采购销售预测	03-02-01	制订采购计划
						03-02-02	实施采购计划
						03-02-03	核定销价
				03-03	汽车接受和入库	03-03-01	接收随车资料
						03-03-02	实物接收
						03-03-03	办理入库手续
				03-06	产品导购	03-06-01	车前45度方介绍
						03-06-02	驾驶室介绍
						03-06-03	车后部介绍
						03-06-04	车后座介绍
						03-06-05	车侧介绍 车前部介绍
						03-06-06	同类竞争车型介绍



						03-06-07	相关服务介绍
				03-07	试车服务	03-07-01	签订试驾协议
						03-07-02	陪驾
				03-08	销售确认	03-08-01	价格洽谈
						03-08-02	介绍汽车消费成本
						03-08-03	说明购车程序
						03-08-04	介绍购车选装服务
						03-08-05	签订购车合同
						03-08-06	办理交付款手续
						03-08-07	准备上牌资料
				03-09	代办业务	03-09-01	签订委托上牌协议
						03-09-02	办理保险
						03-09-03	办理贷款
						03-09-04	办理车辆购置附加费

						03-09-05	办理行驶证及上牌交纳养路费
						03-09-06	代办营运证（货运、客运、危险品运输）
				03—10	新车交付	03-10-01	选装件安装
						03-10-02	准备交车资料及随车物品
						03-10-03	办理交车手续
						03-10-04	说明售后服务承诺
						03-10-05	介绍特色服务
	4	72	汽车4S店业务接待	03—04	销售前准备	03-04-01	资料准备
						03-04-02	展厅样车的摆设和清洁卫生
						03-04-03	客用物品准备办公用品准备
						03-04-04	个人仪容仪表准备
				03—05	前台接待	03-05-01	电话接待
						03-05-02	规范接待礼仪
				03—11	售后工作、售后服务	03-11-01	建立客户档案

						03-11-02	建立（填写）相关文件和报表
						03-11-03	定期回访客户建立客户
						03-11-04	建立客户联系建立车友俱乐部
						03-11-05	接受客户咨询和投诉
						03-11-06	维修接待和引导
						03-11-07	信息处理有关内容工作
	6	108	汽车保险与 理赔	02—03	保险理赔办理	02-03-01	根据用户的情况，帮助客户办理保险理赔的程序及材料
	4	72	客户关系	02—05	客户服务沟通	02-05-01	客户的关爱回访
				03—05	前台接待	03-05-03	顾客分析
						03-05-04	随客浏览
						03-05-05	激发顾客兴趣
						03-05-06	顾客需求分析

### 附录 3: 教学用汽车服务与营销领域名词术语

序号	专业术语	涵义
1	MPV	MPV 的全称是 Multi-Purpose Vehicle, 即多用途汽车。它集轿车、旅行车和厢式货车的功能于一身, 车内每个座椅都可调整, 并有多种组合的方式, 例如可将中排座椅靠背翻下即可变为桌台, 前排座椅可作 180 度旋转等。
2	SUV	SUV 的全称是 SportUtility Vehicle, 中文意思是运动型多用途汽车。SUV 一般前悬架是轿车型的独立悬架, 后悬架是非独立悬架, 离地间隙较大, 在一定程度上既有轿车的舒适性又有越野车的越野性能。
3	RV	RV 的全称是 Recreati&a Vehicle, .即休闲车, 是一种适用于娱乐、休闲、旅行的汽车, 首先提出 RV 汽车概念的国家是日本。RV 的覆盖范围比较广泛, 没有严格的范畴。从广义上讲, 除了轿车和跑车外的轻型乘用车, 都可归属于 RV。MPV 及 SUV 也同属 RV。
4	皮卡(PICK-UP)	皮卡(PICK-UP)又名轿卡。顾名思义, 亦轿亦卡, 是一种采用轿车车头和驾驶室, 同时带有敞开式货车车厢的车型。其特点是既有轿车般的舒适性, 又不失动力强劲, 而且比轿车的载货和适应不良路面的能力还强。最常见的皮卡车型是双排座皮卡, 这种车型是目前保有量最大, 也是人们在市场上见得最多的皮卡。
5	CKD	CKD 是英文 pletely Knocked Down 的缩写, 意思是“完全拆散”。换句话说, CKD 汽车就是进口或引进汽车时, 汽车以完全拆散的状态进入, 之后再把汽车的全部零、部件组装成整车。我国在引进国外汽车先进技术时, 一开始往往采取 CKD 组装方式, 将国外先进车型的所有零部件买进来, 在同内汽车厂组装成整车。
6	SKD 汽车	SKD 是英文 Semi-Knocked Down 的缩写, 意思是“半散装”。换句话说, SKD 汽车就是指从国外进口汽车总成(如发动机、驾驶室、底盘等), 然后在国内汽车厂装配而成的汽车。 SKD 相当于人家将汽车做成“半成品”, 进口后简单组装就成整车。
7	零公里汽车	零公里汽车是一个销售术语, 指行驶里程为零(或里程较低, 如不高于 10kin)的汽车, 它的出现是为了满足客户对所购车辆“绝对全新”的要求。零公里表示汽车从生产线上下来后, 还未有任何人驾驶过。为了保证里程表的读数为零, 从生产厂到各销售点, 均采用大型专用汽车运输, 以保证车辆全新。
8	概念车	概念车由英文 Conception Car 意译而来。概念车不是 Ep 将投产的车型, 它仅仅是向人们展示设计人员新颖、独特、超前的构思而已。概念车还处在创意、试验阶段, 很可能永远不投产。因为不是大批量生产的商品车, 每一辆概念车都可以更多地摆脱生产制造水平方面的束缚, 尽情地甚至夸张地展示自己的独特魅力。

9	老爷车	老爷车也叫古典车，一般指 20 年前或更老的汽车。老爷车是一种怀旧的产物，是人们过去曾经使用的，现在仍可以工作的汽车。
---	-----	---