

汽车技术服务与营销专业人才培养方案

一、专业名称及专业代码

专业名称：汽车技术服务与营销

专业代码：500210

二、入学要求

普通高级中学毕业、中等职业学校毕业或具备同等学力

三、基本修业年限

3 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)	主要岗位类别 (或 技术领域)	职业资格证书或 技能等级证书举 例
财经商贸 类 (63)	市场营 销 类 (6307)	零售业 (52) 保险业 (68)	销售人员 (4-01-02) 保险服务人员 (4-05-04)	汽车销售顾问 配件销售与管理 汽车保险产品销 售 查勘定损员 二手车鉴定评估	1. 机动车驾驶证 (C2 照及以上) 2. 机动车检测工 业职业资格证书

五、培养目标和培养规格

(一) 培养目标

培养思想政治坚定、德技并修、全面发展，具有一定的科学文化水平、良好的职业道德和工匠精神，掌握汽车销售、二手车鉴定评估及交易等专业技术技能，具备认知能力、合作能力、创新能力、职业能力等支撑终身发展、适应时代要求的关键能力，具有较强的就业创业能力，面向二手车经纪、保险鉴定、汽车销售和汽车维修服务等领域，能够从事汽车销售顾问、配件销售与管理、汽车保险产品销售、查勘定损、二手车鉴定评估等工作的高素质劳动者和技术技能人才。

(二) 培养规格

本专业毕业生应在素质、知识和能力方面达到以下要求。

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) 具有质量意识、环保意识、安全意识、信息素养、工匠精神、创新思维；

(4) 勇于奋斗、乐观向上，具有自我管理能力、职业生涯规划的意识，有较强的集体意识和团队合作精神；

(5) 具有健康的体魄、心理和健全的人格，掌握基本运动知识和一两项运动技能，养成良好的健身与卫生习惯，良好的行为习惯；

(6) 具有一定的审美和人文素养，能够形成一两项艺术特长或爱好。

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) 熟悉与本专业相关的法律法规以及环境保护、安全消防、文明生产等相关知识；

(3) 掌握汽车结构及基本原理；

(4) 掌握汽车营销及活动策划与组织的基本知识与方法；

(5) 掌握商务谈判的基本知识与方法；

(6) 掌握汽车性能及商务评价方面的基本知识；

(7) 掌握汽车维修接待流程和维修保养的基本常识；

(8) 掌握配件营销与管理方面的基本知识；

(9) 掌握汽车保险与理赔方面的基本知识；

(10) 掌握二手车鉴定评估与交易的基本知识和方法；

(11) 掌握汽车电子商务方面的基础知识；

(12) 了解汽车最新的技术发展及市场动态；

3. 能力

(1) 具有探究学习、终身学习、分析问题和解决问题的能力；

(2) 具有良好的语言、文字表达能力和沟通能力；

(3) 具有本专业必需的信息技术应用和维护能力；

(4) 能够组织实施汽车产品的市场调查与分析；

- (5) 能够撰写汽车营销活动策划方案并组织实施；
- (6) 能够对汽车产品的技术和性能进行合理的评价；
- (7) 能够对客户关系和销售进行日常管理，能够完成汽车维修接待；
- (8) 能够进行汽车保险产品销售以及处理汽车保险理赔业务；
- (9) 能够对二手车进行合理的鉴定评估；
- (10) 具有汽车电子商务运营与管理的能力；
- (11) 具有汽车销售及维修类企业的基本管理能力；

六、课程设置

(一) 课程体系构建

通过对汽车营销与服务专业人才需求调研，明确了汽车营销与服务专业人才的职业面向、职业岗位、工作过程，通过讨论分析和根据汽车销售顾问、配件销售与管理、汽车保险产品销售、查勘定损员、二手车鉴定评估等岗位群要求，结合专家的论证意见，确定核心能力，结合汽车销售、配件销售与管理、汽车保险产品销售、查勘定损、二手车鉴定评估执业标准确定汽车营销与服务专业人才应具备的知识、能力、素质结构，推导出所需的基本素质和能力课程（包括公共基础必修课和公共基础选修课）、职业能力课程（包括专业基础课、专业核心课和专业拓展课），将工作任务及核心能力融入教学内容，建立课程标准，开发教学资源，构建以岗位能力为核心，基于汽车销售、配件销售与管理、汽车保险产品销售、查勘定损、二手车鉴定评估工作过程的课程体系。通过校内集中实训和毕业论文等实践教学环节，培养学生汽车销售顾问、配件销售与管理、汽车保险产品销售、查勘定损、二手车鉴定评估等岗位需要的汽车销售、二手车鉴定评估及交易等基本技能和职业基本技能。

课程类别	职业能力要求	知识技能要求	课程设置	技能竞赛或资格证书
公共基础课	基本素养	热爱祖国，爱岗敬业，诚信专业，具有良好的抗挫折心理素质，健康体魄	军事技能训练及理论、思想道德修养与法律基础、毛泽东思想与中国特色社会主义理论体系概论、形势与政策、体育、大学生健康教育	
	计算机应用能力	具备熟练的计算机操作与应用能力、具备网络应用能力	计算机应用技术	全国计算机等级证书、国际电脑使用执照认证等

课程类别	职业能力要求	知识技能要求	课程设置	技能竞赛或资格证书
	外语应用能力	具有一定的英语基础。	基础英语 1、基础英语 2	全国大学生英语等级证书、英语口语竞赛等
	沟通与文字处理能力	具有一定的语言沟通、交流和初步的文书写作能力	应用文写作	应用文写作大赛 大学生辩论赛
	职业生涯规划能力和社会适应能力	能够针对本人的实际情况对职业生涯进化规划，能够较快的适应社会环境的变化	职业生涯规划与就业指导、创新创业模块	大学生职业生涯规划大赛
	创新创业能力			大学生创新创业大赛
	数学应用能力	具有一定逻辑推理能力、运算能力、数学应用意识	经济数学	数学建模大赛
专业课程	机械、电气、电路识图能力	能领会汽车部件图纸等技术材料	机械基础与识图 电工与电子技术基础	电工职业资格证书
	汽车基础认知 汽车各部件认识	识别各类汽车、会操作汽车装置 汽车结构及基本原理	汽车文化 汽车电子控制技术 汽车构造	机动车驾驶证
	汽车产品销售 汽车经济、财务管理及处理能力	汽车产品销售业务流程、技巧 财会管理基本技能	基础会计 汽车商务礼仪 汽车顾问式销售 服务礼仪实训 汽车销售实训 汽车驾驶实训	汽车营销技能竞赛
	汽车产品技术和性能评价	汽车性能及商务评价方面的基本知识	汽车性能评价与选购	
	汽车产品市场调查与分析，营销活动策划方案撰写、组织和实施	汽车营销及活动策划与组织的基本知识与方法	汽车营销基础与实务 汽车营销策划实训	汽车营销技能竞赛
	汽车保险产品销售、理赔处理	掌握汽车保险与理赔方面的基本知识	汽车保险与理赔	
	汽车售后服务	汽车售后业务处理	汽车售后服务与经营管理	
二手车合理鉴定评估	二手车鉴定评估与交易的基本知识和方法	二手车鉴定评估与交易 二手车鉴定评估实训 二手车创业实战实训	机动车检测工职业资格证书	

课程类别	职业能力要求	知识技能要求	课程设置	技能竞赛或资格证书
拓展课	汽车配件管理、 营销策划 汽车电子商务在 汽车营销各环节 的应用 新能源汽车技术	掌握配件营销与管理方面的 基本知识 掌握汽车电子商务方面的 基础知识 了解汽车最新的技术发展 及市场动态	汽车配件管理与营销 汽车电子商务 新能源汽车概论	

(二) 课程结构

主要包括公共基础课程、专业基础课程、专业核心课程和专业拓展课程、集中实践环节。

1. 公共基础课

公共基础课以培养学生的综合素质为主要目的，旨在帮助学生对自己的兴趣、性格、能力和价值观进行探索，使学生拥有良好的职业素养。

序号	名称	主要教学内容和教学目标
1	军事理论 军事技能训练	<p>教学内容：本课程主要对学生进行爱国主义、国家安全教育；主要理论教学内容包括：国际战略环境、中国军事思想、中国国防、兵役法基本知识、信息化战争、军事高科技等</p> <p>教学目标：以国防教育为主线，掌握基本的军事理论，军事知识，达到增强国防观念和国防安全意识，强化爱国主义观念，促进大学生综合素质的提高，为中国人民解放军训练后备兵员和预备役军官打下基础。</p>
2	思想道德修养与法律基础	<p>教学内容：本课程以社会主义核心价值观为主线，根据大学生成长的基本规律，以高职学生的成才为核心，主要对学生进行爱国主义、集体主义、社会主义和世界观、人生观、价值观、道德观以及法治观教育；阐述社会主义道德的基本理论和价值导向，进行道德观教育；阐述法律基本理论知识，进行法治观教育。</p> <p>教学目标：通过课堂教学以及社会实践，帮助大学生尽快适应大学生活，提高大学生的思想道德修养和法律素养，树立正确的世界观、人生观、价值观、道德观和法治观，树立崇高的理想信念，积极践行社会主义核心价值观，培养学生完善的人格和良好的心理素质，使他们逐渐成长为全面发展的社会主义事业的合格建设者和可靠接班人。</p>

序号	名称	主要教学内容和教学目标
3	毛泽东思想和中国特色社会主义理论体系概论	<p>教学内容：帮助学生学习和中国特色社会主义理论体系的基本内容，帮助学生理解毛泽东思想和中国特色社会主义理论体系是马克思主义的基本原理与中国实际相结合的两次伟大的理论成果，是中国共产党集体智慧的结晶以及对当代中国发展的重大战略意义，帮助学生领悟中国梦的思想内涵以及实现中华民族伟大复兴的中国梦的历史使命。</p> <p>教学目标：使学生了解中国化马克思主义的形成、发展和理论成果，学会运用马克思主义世界观和方法论去认识和分析问题，掌握党的基本理论，坚定马克思主义的信仰，深刻领会马克思主义中国化理论成果的精神实质，始终坚定中国特色社会主义“四个自信”，努力成为中国特色社会主义事业的建设者和接班人，自觉为实现中华民族伟大复兴的中国梦而奋斗。</p>
4	形势与政策	<p>教学内容：根据教育部社政司下发的《高校“形势与政策”教育教学要点》，围绕党的理论方针、政策以及结合社会实际情况和学生关注的热点、焦点问题来确定。</p> <p>教学目标：通过形势与政策教育，帮助广大学生正确认识国际国内形势，理解党和政府的方针政策，做到对形势的分析判断和党中央保持高度一致；引导和帮助学生国内外重大事件、社会热点和难点等问题进行思考，提高分析和判断能力，使之能科学预测和准确把握形势与政策发展的客观规律，形成正确的政治观和世界观；进而帮助学生认清自己所肩负的责任和使命，为振兴中华发奋学习。</p>
5	体育	<p>教学内容：遵循“以人为本、健康第一”的教育思想。学习基本的体育理论以及田径、球类、健美操、武术等项目的基本知识、技术、技能。</p> <p>教学目标：提高学生体能和运动技能水平；增强体育实践能力和创新能力；增强人际交往技能和团队意识；形成运动爱好和专长，培养终身体育的意识和习惯。</p>
6	安全教育	<p>教学内容：坚持“教育为先、预防在前”的原则，加大安全教育力度，培养公共安全意识，提高学生的安全意识和应对突发时间的避险自救能力，最大限度地预防和减少各种安全事故的发生，确保师生平安，推进“安全文明校园”创建工作。</p> <p>教学目标：培养安全意识，了解安全基本知识，掌握安全防范技能，确保校园安全稳定工作。</p>
7	大学生健康教育	<p>教学内容：包括临床、生理、病理、心理的综合性健康教育，传播健康知识，疾病预防，必要的防伤、防传染知识和急救常识，自救、互救方法等。</p> <p>教学目标：为贯彻国家教委、卫生部联合下发的《学校卫生工作条例》和《大学生健康教育基本要求》的文件精神，增强学生健康、科学生活的意识，提高身心健康整体素质水平，为当前的学习和未来的长远发展打下坚实的基础。</p>

序号	名称	主要教学内容和教学目标
8	职业规划与就业指导 创新创业模块	<p>教学内容: 按照教育部下发的《大学生职业发展与就业指导课程教学要求》的文件精神,内容基本上涵盖大学生职业生涯规划、求职准备、就业创业政策、报到流程、职业发展和创新创业教育等模块。</p> <p>教学目标: 通过对大学生进行科学有效的职业生涯规划指导,激发大学生职业生涯发展的自主意识,树立正确的就业观,促使大学生理性地规划自身未来的发展,并努力在学习过程中自觉地提升就业能力和生涯管理能力,实现个体与职业的匹配,体现个体价值的最大化。</p>
9	经济数学	<p>教学内容: 函数和极限、一元函数微分学、一元函数积分学及多元函数微分学等方面的基本概念、基本理论、基本运算方法。</p> <p>教学目标: 掌握必不可少的数学基础知识和常用的数学方法,培养学生的逻辑思维能力,初步的抽象概括问题的能力和综合运用所学知识分析问题、解决问题的能力,为学生学习后续课程和进一步深造以及今后工作奠定必要的数学基础。</p>
10	基础英语	<p>教学内容: 遵循“实用为主、够用为度”的原则,传授二级系统的语言知识(语音、语法、词汇、篇章结构和语言功能等),对学生进行全面、严格的基本技能训练(听、说、读、写、译),培养学生初步运用英语进行交际的能力。</p> <p>教学目标: 通过对学生进行全面、严格的基本技能训练使学生具备基本的听、说、读、写、译的能力,日常活动和业务活动中进行简单的口头和书面交流,为学生升入高级阶段的英语学习及各专业后续的专业英语课程的学习打下基础。</p>
11	计算机应用基础	<p>教学内容: 计算机基础知识、操作系统的功能和使用、文字处理软件的功能和使用、电子表格软件的功能和使用、PowerPoint 的功能和使用。</p> <p>教学目标: 通过课程的学习要求学生具有微型计算机的基础知识(包括计算机病毒的防治常识)。了解微型计算机系统的组成和各部分的功能。了解操作二级系统的基本功能和作用,掌握 Windows7 的基本操作和应用。了解文字处理的基本知识,熟练掌握文字处理 Word 的基本操作和应用,熟练掌握一种汉字(键盘)输入方法。了解电子表格软件的基本知识,掌握电子表格软件 Excel 的基本操作和应用。了解多媒体演示软件的基本知识,掌握演示文稿制作软件 PowerPoint 的基本操作和应用。</p>
12	应用文写作	<p>教学内容: 了解什么是应用文,应用文有什么特点、有哪些种类;熟悉各类常用应用文书的文体格式、写作方法和写作规律,明白“为何写写什么怎样写”;提高分析、评鉴能力,提高各类常用应用文体尤其是事务文书和日常应用文书的写作与运用技能。</p> <p>教学目标: 是以提高学生的常用应用文体评析和写作能力为出发点和落脚点,通过教学,使学生掌握日常生活、工作和交际“必需”的应用写作的基本理论和基础知识;能准确地阅读、评鉴常用应用文书,能对具体的应用文书加以分析评鉴;能熟练写出格式规范、观点明确、表达清楚、内容充实、结构合理、层次分明、语言得体、标点正确的各类常用应用文书。</p>

2. 专业基础课程

序号	课程名称	主要教学内容与教学目标	职业技能要求
1	机械基础与识图	<p>教学内容: 力学基础知识、金属的力学性能、常用金属材料, 热处理、平面机构运动简图及自由度、平面连杆机构、凸轮机构、带传动和链传动、齿轮传动、连接、支承零部件、钳工、切削加工基本知识。</p> <p>教学目标: 熟悉构建、机械材料、机械传动等功能、性能、作用等, 初步具有使用和维护机械的能力, 熟悉投影法、三视图等原理, 能读懂设备设施图纸。</p>	读汽车零部件等结构构造以及电气、电路图
2	电工与电子技术基础	<p>教学内容: 直流电路、交流电路、三相电路、磁路及变压器、三相异步电动机, 模拟电子技术和数字电子技术。</p> <p>教学目标: 掌握电路的基本理论和基本分析方法, 学会简单的电工电子计算, 能读懂简单的电路图, 能够独立完成电工电子实验; 掌握电工电子技术的基本应用。</p>	常见的电工工具的使用方法; 绘制电路原理图、识读技术文件、检测元器件; 熟悉常用仪表与电路检测
3	基础会计	<p>教学内容: 企业经营财会核算基本方法, 会计工作的基本过程。</p> <p>教学目标: 掌握熟练应用基本的财务与会计知识, 进行日常财务、账目管理, 掌握记账、核算方法、凭证填写、会计账簿、会计报表的填制。</p>	运用会计知识进行科学决策、财务管理
4	汽车电子控制技术	<p>教学内容: 汽车电子控制系统组成、结构原理、工作过程、检测方法及诊断程序、检测设备使用方法、维护保养方法。</p> <p>教学目标: 掌握消费者需求和动机, 消费者心理活动分析, 理解人际关系、心理对营销工作的意义, 掌握营销环境、商品因素对消费者行为的影响。</p>	正确规范操作汽车电控系统, 优化电控系统工作工程, 会汽车基本电控元件检测, 电控系统故障检测及排除
5	汽车商务礼仪	<p>教学内容: 汽车销售、售后服务、配件销售、保险与理赔等过程中的服务礼仪基本原则、仪容仪表仪态礼仪基本要求, 各业务流程及规范、标准话术等。</p> <p>教学目标: 掌握汽车服务规范举止、文明服务用语, 具备良好的自我形象、与人沟通交流、职业规范、服务意识、应变能力等。</p>	服务意识、形象意识, 自学、积累经验、创新、团队协作
6	汽车文化	<p>教学内容: 世界汽车发展概况、汽车原理结构与使用方法、汽车外形和色彩要求与选择, 著名汽车公司、名人及品牌、车标含义, 汽车对社会生活的影响。</p> <p>教学目标: 能识别各类汽车, 会操作汽车装置, 能正确选择汽车外形和色彩, 能综合分析汽车对社会的影响, 能分析汽车时尚活动对汽车文化发展的推动作用。</p>	识别不同类别的汽车, 认识著名汽车品牌车标, 懂得向别人介绍汽车

序号	课程名称	主要教学内容与教学目标	职业技能要求
7	汽车构造	<p>教学内容: 汽车发动机总体构造、曲柄连杆机构、配气机构、燃油供给系统、润滑系统、冷却系统、传动系统、行驶系统、转向系统、制动系统、车身等汽车各个部件结构、功能、工作原理拆装、诊断、维修等。</p> <p>教学目标: 掌握汽车总体结构,理解曲柄连杆机构、配气机构、燃料供给系统、润滑系统、冷却系统的基本结构及工作原理,掌握汽车底盘传动系、行驶系、转向系、制动系的基本功能,掌握离合器、变速器、变矩器、万向传动机构、驱动桥等的基本构造及工作原理,掌握车架、车桥、悬挂的基本结构和功能。</p>	拆装汽车主要总成及其零部件,运用汽车总成及其零部件作用、工作原理等知识进行汽车销售、二手车鉴定与评估及交易。

3. 专业核心课程

序号	课程名称	主要教学内容与教学目标	职业技能要求
1	汽车性能评价与选购	<p>教学内容: 汽车性能评价指标,购车预算、付款方式,主流汽车构造性能介绍,汽车使用说明书内容,汽车购买常见问题,同一车型不同品牌比较。</p> <p>教学目标: 掌握汽车使用性能评价,能根据情况合理选择车型完成交易,会解读汽车使用说明书,能处理常见问题,掌握市场主流车型及其性能。</p>	汽车使用性能评价,根据客户实际情况合理选择车型,根据汽车相关说明书分析汽车性能
2	汽车营销基础与实务	<p>教学内容: 市场营销基本内容,汽车市场营销分析,汽车产品策略、定价策略,汽车分销策略,汽车产品促销策略,汽车服务策略,汽车营销、策划实务等。</p> <p>教学目标: 了解市场营销基本原理,掌握汽车的产品、定位、销售渠道促销等策略,培养汽车销售策划的能力。</p>	分析汽车市场,开发销售渠道,使用汽车的产品、定价、销售渠道、促销等策略,策划汽车营销方案
3	汽车顾问式销售	<p>教学内容: 顾问式销售概述,电话预约与展厅接待、顾客分析、车辆展示与介绍、试乘试驾、异议处理及报价成交、交车与售后跟踪等汽车销售业务各环节业务内容与标准。</p> <p>教学目标: 掌握汽车销售业务流程及各环节内容、专业术语,运用销售技巧完成汽车销售。</p>	按流程进行汽车展示与介绍;正确引导顾客试乘试驾;及时管理客户信息,有效处理客户异议;独立完成条件洽谈与合同签订;按交车流程完成交车任务;规范售后跟踪,正确处理顾客投诉

序号	课程名称	主要教学内容与教学目标	职业技能要求
4	汽车保险与理赔	<p>教学内容: 汽车保险类型、原则、条款, 汽车承保、理赔、现场勘探的程序与方法, 事故车辆损伤评定的依据等。</p> <p>教学目标: 掌握汽车保险投保的原则、保险营销、车辆承保流程, 保险批改工作内容, 续保工作方法, 理赔流程, 现场勘查方法与内容, 理赔款计算方法等。</p>	设计汽车交强险与商业保险投保方案并计算保费; 审核投保申请; 完成理赔报案的受理与派工工作; 计算保险理赔款; 解释保险内容; 查看交通事故现场, 车辆定损, 核赔与结案。
5	汽车售后服务与经营管理	<p>教学内容: 汽车售后组织及管理流程、汽车售后服务项目及其工作流程, 包括汽车金融、保险、维修、配件供给、美容装饰, 旧车交易、汽车租赁、汽车信息等领域的服务。</p> <p>教学目标: 掌握汽车售后服务管理流程, 对售后服务组织进行合理管理, 掌握经销商人员管理方法, 掌握汽车售后服务中汽车金融、美容装饰等业务, 维修接待及管理, 能处理售后服务中的索赔实务, 对配件和专用工具进行合理管理, 能处理售后服务中其他实务。</p>	管理客户、调查客户满意度, 为客户提供汽车金融、美容装饰、保险、维修、配件供给等售后服务
6	二手车鉴定评估与交易	<p>教学内容: 旧机动车鉴定评估基本知识, 旧机动车技术状况检查、评定与估算, 二手车交易业务流程。</p> <p>教学目标: 掌握二手车市场分析, 二手车技术基础知识和二手车鉴定评估的基础理论知识, 掌握二手车技术鉴定和加之估算的方法及具体操作程序, 掌握国家对二手车交易的有关政策、法规, 二手车交易过户、转籍等二手车交易业务的办理程序。</p>	依照汽车报废标准判断汽车是否报废; 二手车动态、静态检查; 检查和正确识别二手车技术状况; 评估二手车价值; 撰写二手车评估报告书; 按规范程序完成二手车交易

4. 专业拓展课程

序号	课程名称	主要教学内容与教学目标	职业技能要求
1	汽车配件管理与营销	<p>教学内容: 汽车配件基础知识, 汽车配件信息查询、汽车配件采购、配件仓库管理、销售、售后服务。</p> <p>教学目标: 熟悉汽车配件基础知识, 了解配件销售市场特点及营销策略, 掌握汽车配件进货点及进货量的控制方法, 了解配件运输方式检验标准, 熟悉配件库房管理的任务, 熟悉特约服务站保修索赔工作流程, 熟悉常用配件信息查询方法。</p>	管理配件仓库; 制定配件进货计划; 区分汽车配件类型; 管理配件运输、收货、检验、入库方法; 制定配件营销方案, 进行配件销售
2	新能源汽车概论	<p>教学内容: 新能源汽车的定义、发展、类型, 燃料电池、电机驱动系统、电源管理和回收系统、充电技术等。</p> <p>教学目标: 了解新能源汽车的类型、发展, 掌握新能源汽车技术的基础知识, 对储能装置、电机驱动系统、电源管理和回收系统、充电技术以及新材料在汽车上应用有整体了解。</p>	自主学习了解汽车新技术、行业新动态

序号	课程名称	主要教学内容与教学目标	职业技能要求
3	汽车电子商务	<p>教学内容: 电子商务基础知识, 汽车整车及配套企业、流通企业、保险及租赁企业的电子商务应用。</p> <p>教学目标: 掌握电子商务基础知识, 了解汽车整车制造业、营销流通企业、物流企业、保险企业和租赁企业对电子商务技术的应用方法和技术。</p>	自主学习新技术; 应用电子商务开展汽车营销与服务相关业务

5. 集中实践课程

序号	课程名称	主要教学内容与教学目标	职业技能要求
1	服务礼仪实训	<p>教学内容: 汽车销售人员仪容仪表仪态礼仪的相关要求, 电话沟通礼仪流程及标准话术, 邮件礼仪, 汽车服务人员文书礼仪, 汽车销售业务流程及礼仪标准。</p> <p>教学目标: 掌握良好仪容仪表要求, 正确的站姿、坐姿、行姿、蹲姿, 恰当的表情、眼神、手势, 电话、邮件、文书沟通话术及注意事项, 熟悉业务流程及各环节的规范及标准话术。</p>	礼仪修养 服务意识 合作意识 职业形象
2	汽车营销策划实训	<p>教学内容: 汽车市场调研、营销策略, 营销策划内容及方法。</p> <p>教学目标: 掌握汽车市场调查与预测、消费者行为分析等市场分析的基本原理和方法, 掌握营销策划方案撰写方法。</p>	编写汽车营销策划案例
3	汽车销售实训	<p>教学内容: 汽车销售渠道, 汽车销售业务流程及内容, 汽车销售技巧。</p> <p>教学目标: 模拟销售情景, 掌握销售业务流程及技巧。</p>	汽车销售顾问岗位技能
4	汽车驾驶实训	<p>教学内容: 汽车驾驶技术</p> <p>教学目标: 通过驾驶体验, 熟悉汽车构造及工作原理。</p>	能通过驾驶体验, 熟悉汽车各部分工作原理
5	二手车鉴定评估实训	<p>教学内容: 二手车鉴定评估基本知识, 二手车技术状况检查、评定与估算。</p> <p>教学目标: 掌握二手车技术鉴定和加之估算的方法及具体操作程序。</p>	二手车技术状况识别及价值评估; 出具二手车评估报告书
6	二手车创业实战	<p>教学内容: 二手车企业创办、二手车鉴定评估、过户、置换等技术及产品业务, 产品销售, 二手车交易市场分析, 竞争分析, 市场营销, 二手车销售。</p> <p>教学目标: 模拟二手车企业, 掌握二手车评价估算价值方法、二手车交易业务, 二手车销售流程。</p>	二手车鉴定评估、二手车销售等二手车业务相关工作岗位职责

序号	课程名称	主要教学内容与教学目标	职业技能要求
7	顶岗实习	<p>教学内容：企业汽车营销、汽车整车及配件销售、汽车保险理赔等岗位具体工作内容。</p> <p>教学目标：通过专业理论知识的实践，能够胜任汽车销售顾问、配件销售与管理、汽车保险产品销售、查勘定损员、二手车鉴定评估等具体工作。</p>	服务意识；职业习惯；具体工作岗位职责

(三) 能力证书和职业资格证书要求

序号	职业资格名称	颁证单位	等级	备注
1	全国计算机等级考试	教育部考试中心	二级及以上	可选
2	全国大学生英语等级证书	教育部考试中心	三级	可选
3	电工职业资格证书	重庆人力资源和社会保障局	中级	可选
4	机动车驾驶证	重庆市交通管理局车辆管理所	C1级以上	可选
5	汽车维修工职业资格证书	重庆人力资源和社会保障局	初级及以上	可选

注：必选的职业资格证书至少一个

(四) 课证、课赛融通的融通分析

1. “课证融通”的课程矩阵

职业资格证书或技能等级证书	知识点	课程 1	课程 2	课程 3
全国计算机等级证书	计算机操作	计算机应用技术		
全国大学生英语等级证书	英语基本知识	英语基础 (1) (2)		
电工职业资格证书	机械传动、机械加工、电气设备原理	机械基础与识图	电力与电子技术基础	
机动车驾驶证	汽车部件及工作原理	电工与电子技术基础	汽车电子控制技术	汽车构造
汽车维修工职业资格证书	汽车工作原理、检测维修方法及工具	机械基础与识图	电工与电子技术基础	汽车构造

2. “课赛融通”的课程矩阵

市级以上技能竞赛项目	知识点	课程 1	课程 2	课程 3	课程 4	课程 5
应用文写作大赛	应用文写作，语言表达	应用文写作				
大学生职业生涯规划大赛	职业生涯规划	职业规划与就业指导				
大学生创新创业大赛	创新创业能力	创新创业模块				

市级以上技能竞赛项目	知识点	课程 1	课程 2	课程 3	课程 4	课程 5
汽车营销技能大赛	汽车销售流程、汽车营销策划、汽车电子商务、车险承保、车险理赔、二手车鉴定评估等主要业务流程及技能	汽车营销基础与实务	汽车顾问式销售	汽车保险与理赔	二手车鉴定评估与交易	汽车电子商务

七、学时安排

教学活动分期时间安排表

单位：周

项目 学期	课内教学周					集中实践教学周		合计（周）	
	周数	学分	理论教学学时	实践教学学时	周平均学时数	周数	学分	周数	学分
一	16	23.5	226	122	21.75	2	2	18	25.5
二	18	29	254	170	23.56	0	0	18	29
三	18	29.5	276	164	24.44	0	0	18	29.5
四	18	27	224	192	23.11	0	0	18	27
五	0	0	0	0	0.00	18	18	18	18
六	0	0	0	0	0.00	16	16	16	16
总计	70	109	980	648	23.26	36	36	106	145

八、教学进程总体安排

见附件 1。

九、实施保障

（一）师资队伍

1. 专职教师

目前有专职教师 12 名，其中高级职称 4 名，中级职称 8 名，高级职称占比 30%以上。“双师素质”教师比例达到 85%以上。

具有高校教师资格和本专业领域有关证书；有理想信念、有道德情操、有扎实学识、有仁爱之心；具有汽车服务工程、市场营销等相关专业本科及以上学历；具有扎实的汽车营销与服务相关理论功底和实践能力；具有较强信息化教学能力，能够开展课程教学改革和科学研究。

2. 兼职教师

目前兼职教师共计3名，主要来自于汽车技术、营销、服务相关企业。专兼职比例为4:1。

主要从汽车整车与配件销售、汽车保险及其他商务服务机构聘任，具有扎实的汽车营销与服务专业知识和丰富的实际工作经验，具有中级及以上相关专业职称，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教学任务。

(二) 教学设施

1. 教室要求

一般配备黑（白）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。安装应急照明装置并保持良好状态，符合紧急疏散要求、标志明显、保持逃生通道畅通无阻。

2. 校内实训资源

课程名称	实训项目	实训室名称	主要设备名称	数量(台/套)
电工实训	电工实训	电工实训室	天煌电工实训设备	15
电工与电子技术基础	电工、模拟电路、数字电路	电工与电子实训室	天煌电工实训设备	15
电气控制实训	电机电气控制	现代电气控制实训室	YL158A	6
汽车构造	汽车构造认知、拆装、检修实训	汽车总体实训室	汽车设备	2
汽车商务礼仪 服务礼仪实训	形体训练	形体训练室	形体训练用具	1
汽车顾问式销售 汽车营销策划实训 汽车销售实训	市场调查分析 汽车营销方策划 汽车销售	汽车销售技能实训室	电脑、投影仪 谈判桌椅 车型资料 主流车型模型等	1
汽车保险与理赔 汽车保险理赔实训	汽车保险的投保与承保、 保险理赔查勘定损	汽车保险理赔技能实训室	电脑、投影仪、白板 事故车资料	1

3. 校外实训资源

序号	基地名称	地点	实习规模(最大容纳人数)	实习(实训)类别
1	重庆世界村新能源汽车公司	重庆	30	顶岗实习
2	重庆长安福特新能源汽车有限公司	重庆	30	顶岗实习

序号	基地名称	地点	实习规模(最大容纳人数)	实习(实训)类别
3	重庆金康新能源汽车设计院有限公司	重庆	10	顶岗实习
4	重庆嘉陵本田有限公司	重庆	30	顶岗实习
5	重庆巨畅机电有限公司	重庆	30	顶岗实习
6	重庆二手车流通协会	重庆	30	教师顶岗锻炼,学生顶岗实习

(三) 教学资源

主要包括能够满足学生专业学习、教师专业教学研究和教学实施需要的教材、图书及数字化资源等。

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。专业类图书主要包括：汽车及相关行业的政策法规、行业标准、技术规范等；汽车技术、汽车营销与服务相关专业类图书和实务案例类图书；5种以上汽车营销与服务专业学术期刊等。

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

在教学中充分发挥学生的主体作用、教师的主导作用，依据专业培养目标、课程教学要求、学生学习基础、教学资源等，采用适当的教学方法，注重培养学生分析和解决问题的能力，引导学生完成工作任务或者工作项目，以达成预期教学目标。坚持学中做、做中学，倡导因材施教、因需施教，鼓励创新教学方法和策略，采用理实一体化教学、案例教学、角色扮演、任务驱动、项目教学等方法。充分利用数字教学平台、网络教学资源库等多种教学手段，鼓励信息技术在教育教学中的应用，改进教学方式。

（五）教学评价

注重学生职业能力及综合素质评价，加强对教学过程的质量监控，改革教学评价的标准和方法。对学生的学业考核评价内容应兼顾认知、技能、情感等方面，评价应体现评价标准、评价主体、评价方式、评价过程的多元化，如采用观察、口试、笔试、顶岗操作、职业技能比赛、职业资格鉴定等评价、评定方式。鼓励开展第三方评价。

（六）质量管理

1. 学校和二级院系应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. 学校、二级院系应完善教学管理机制，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. 学校应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。

十、毕业要求

1. 按培养方案修完所有必修课程并取得相应学 145 学分。
2. 取得相应能力证书和职业资格证书 1 个。
3. 参加半年的顶岗实习并且成绩合格。

十一、编制人员

（一）专业建设校企合作工作委员会成员

序号	姓名	工作单位	职称、职务
1	易谷	重庆工业职业学院	教授
2	向波	重庆二手车协会	副秘书长
3	徐泽宇	重庆绿色智能研究院	主任
4	何朝兵	重庆长安福特公司	副董事长
5	唐文华	重庆二手车协会	会长
6	刘幼昕	重庆建筑工程职业学院	教授、副院长
7	王志中	重庆建筑工程职业学院	教授、轨道与机电工程系主任

(二) 参与编制人员

序号	姓名	工作单位	职称、职务
1	王志中	重庆建筑工程职业学院	教授、轨道与机电工程系主任
2	张子容	重庆建筑工程职业学院	讲师、系办公室副主任
3	吴冰芝	重庆建筑工程职业学院	讲师、轨道交通车辆与运营教研室主任
4	潘正	重庆建筑工程职业学院	副教授、电气与设备工程教研室主任
5	郭庆军	重庆建筑工程职业学院	副教授、轨道交通工程教研室主任
6	吕佳	重庆建筑工程职业学院	副教授
7	郭婕	重庆建筑工程职业学院	副教授
8	李勇	重庆建筑工程职业学院	副高
9	陈新平	重庆建筑工程职业学院	讲师
10	姚长鑫	重庆建筑工程职业学院	讲师
11	朱明明	重庆建筑工程职业学院	讲师
12	杨金凤	重庆建筑工程职业学院	讲师
13	向波	重庆二手车协会	副秘书长
14	唐文华	重庆二手车协会	会长

附件 1:

汽车营销与服务专业三年制教学进程安排表

课程类别	序号	课程名称	课程性质	课程类型	考核类型	学分	教学时数						按学期分配基准学时						课程归属		
							总计划学时	课内学时				课外学时		一	二	三	四	五		六	
								总学时	理论学时	实验/实践学时	上机	网络/自学	实践项目								
公共基础课	1	军事技能训练	必修	C	考查	2	112	112	0	112				112							学工部
	2	军事理论	必修	A	考查	2	36	4	4			32		4							学工部
	3	思想道德修养与法律基础	必修	B	考查	3	48	48	32	16					48						思政部
	4	毛泽东思想和中国特色社会主义理论体系概论	必修	B	考查	4	64	64	48	16					64						思政部
	5	形势与政策	必修	A	考查	1	48	16	16			16	16	8	8						思政部
	6	体育(1)(2)(3)	必修	C	考查	6	108	80	0	80			28		32	32	16				基础部
	7	安全教育	必修	B	考查	2	32	16	16				16	8	8						保卫处
	8	大学生健康教育	必修	B	考查	2	32	16	16				16	8	8						学工部
	9	职业规划与就业指导	必修	B	考查	1	16	16	16					8				8			招就处

	10	经济数学 B	限选	B	考试	4	64	64	32	32				64					基础部	
	11	基础英语(1)(2)	限选	B	考试	6	96	96	60	36				48	48				基础部	
	12	计算机应用技术	限选	B	考查	2.5	40	40			40			40					基础部	
	13	应用文写作	限选	B	考查	2.5	40	40	20	20						40			基础部	
	14	创新创业模块	必修	B	考查	2	32	8	8			24		8					招就处+各系	
	小计					40	768	620	268	312	40	76	72	356	200	56	8	0	0	
	在整个课程体系中的总量占比					28%	29%	25%	27%	21%	100%	100%	75%	77%	47%	13%	2%	0%	0%	
素质拓展课	1	升阶课程模块(数学、英语等)	任选	A	考查	2	32	32	32						32				基础部	
	2	ICDL 认证模块(国际计算机应用认证)	任选	A	考查	2	32	32	32					32					基础部	
	3	数学建模	任选	A	考查	2	32	32	32					32					基础部	
	小计					6	96	96	96	0	0	0	0	32	32	32	0	0	0	
	在整个课程体系中的总量占比					4%	4%	4%	10%	0%	0%	0%	0%	7%	8%	7%	0%	0%	0%	
专业基础课	1	机械基础与识图	必修	B	考查	4.5	72	72	48	24				72					轨道与机电工程系	
	2	电工与电子技术基础	必修	B	考试	6	96	96	80	16					96				轨道与机电工程系	
	3	基础会计	限选	B	考查	3	48	48	32	16						48			建设管理与房地产系	
	4	汽车电子控制技术	必修	B	考查	3.5	56	56	40	16						56			轨道与机电工程系	
	5	汽车商务礼仪	必修	B	考查	3	48	48	24	24						48			轨道与机电工程系	
	6	汽车文化	限选	B	考查	3	48	48	32	16						48			轨道与机电	

																			工程系	
7	汽车构造	必修	B	考试	6	96	96	48	48					96					轨道与机电 工程系	
小计					29	464	464	304	160	0	0	0	72	192	200	0	0	0		
在整个课程体系中的总量占比					20%	17%	18%	31%	11%	0%	0%	0%	16%	45%	45%	0%	0%	0%		
专业 核心 课	1	汽车性能评价与选购	限选	B	考查	3.5	56	56	32	24					56				轨道与机电 工程系	
	2	汽车营销基础与实务	必修	B	考查	4.5	72	72	36	36						72			轨道与机电 工程系	
	3	汽车顾问式销售	必修	B	考查	4.5	72	72	36	36						72			轨道与机电 工程系	
	4	汽车保险与理赔	必修	B	考查	4	64	64	32	32						64			轨道与机电 工程系	
	5	汽车售后服务与经营管理	必修	B	考查	4	64	64	36	28						64			轨道与机电 工程系	
	6	二手车鉴定评估与交易	必修	B	考查	5.5	88	88	44	44						88			轨道与机电 工程系	
	小计					26	416	416	216	200	0	0	0	0	0	56	360	0	0	
	在整个课程体系中的总量占比					18%	15%	17%	22%	13%	0%	0%	0%	0%	0%	13%	87%	0%	0%	
集中 实践 课程	1	服务礼仪实训	必修	C	考查	1	20	20	0	20							20		轨道与机电 工程系	
	2	汽车营销策划实训	必修	C	考查	1	20	20	0	20							20		轨道与机电 工程系	
	3	汽车销售实训	必修	C	考查	1	20	20	0	20							20		轨道与机电 工程系	
	4	汽车驾驶实训	必修	C	考查	2	40	40	0	40							40		轨道与机电	

																			工程系	
	5	二手车鉴定评估实训	必修	C	考查	1	20	20	0	20								20	轨道与机电 工程系	
	6	二手车创业实战实训	必修	C	考查	4	80	80	0	80								80	轨道与机电 工程系	
	7	顶岗实习	必修	C	考查	24	576	576	0	576								192	384	轨道与机电 工程系
	小计					34	776	776	0	776	0	0	0	0	0	0	0	392	384	
	在整个课程体系中的总量占比					23%	29%	31%	0%	52%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	100%	100%	
职业 拓展 课程	1	社会实践	任选	C	考查	1	24						24						各系总支	
	2	汽车配件管理与营销	限选	B	考查	3	48	48	32	16							48		轨道与机电 工程系	
	3	新能源汽车概论	限选	B	考查	3	48	48	32	16						48			轨道与机电 工程系	
	4	汽车电子商务	限选	B	考查	3	48	48	32	16						48			轨道与机电 工程系	
	小计					10	168	144	96	48	0	0	24	0	0	96	48	0	0	
	在整个课程体系中的总量占比					7%	6%	6%	10%	3%	0%	0%	25%	0%	0%	22%	12%	0%	0%	