



娄底职业技术学院

Loudi Vocational & Technical College

专业人才培养方案

专业名称：	汽车营销与服务
专业代码：	630702
专业群名称：	汽车服务工程
适用年级：	2020级
所属二级学院：	汽车学院
执笔人：	李铁侠
专业负责人：	李铁侠
专业群负责人：	易爱良
制（修）订日期：	2020.05

娄底职业技术学院教务处编制

二〇二〇年六月

娄底职业技术学院汽车营销与服务专业人才培养方案

一、专业名称与专业代码

专业名称：汽车营销与服务

专业代码：630702

二、入学要求

高中阶段教育毕业生或具备同等学力者。

三、修业年限

三年，专科。

四、职业面向

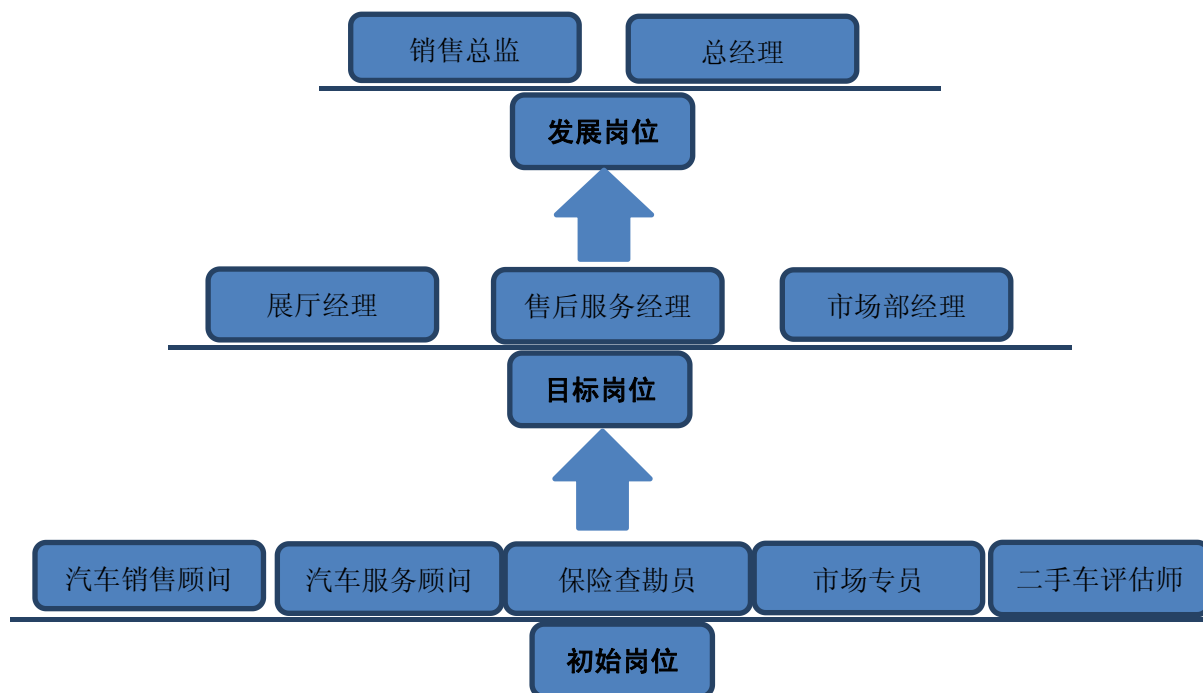
(一) 职业面向

通过对汽车行业、企业的调研，参照汽车营销与服务专业国家教学标准，结合区域经济发展实际，确定本专业的职业面向如下表。

表 1：汽车营销与服务专业职业面向

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)	主要岗位类别或技术领域	职业技能等级证书/职业资格证书举例
财经商贸大类(63)	市场营销类(6307)	汽车、摩托车、零配件和燃料及其他动力销售(526)； 汽车制造业(36)； 保险公估服务(6853)	销售人员(4-01-02)； 商务策划专业人员(2-06-07-03)； 鉴定估价师(4-05-05-02)； 保险理赔专业人员(2-06-10-03)	汽车展厅销售； 汽车售后服务； 4S店市场策划； 鉴定与评估； 汽车保险承保与理赔； 汽车电子商务	职业技能鉴定 1+X 证书 汽车维修工(四级) 机动车驾驶证(C1)

（二）职业生涯发展路径



五、培养目标及规格

（一）培养目标

本专业培养理想信念坚定，德、智、体、美、劳全面发展，具有一定的科学文化知识，良好的人文素养、职业道德和创新意识、精益求精的工匠精神，较强的就业创业能力和可持续发展能力，掌握专业群通用的汽车构造原理、汽车故障判断、维护与保养方法及相关设备使用、汽车整车及配件营销的理论和技巧、汽车市场调研与预测、汽车营销策划、汽车推销技巧、汽车故障诊断、二手车评估、汽车保险及理赔等基本理论和基本知识，熟悉相关法律、法规，具备汽车销售、售后服务、营销策划、汽车评估与保险理赔等专业技能，面向汽车行业的销售、售后服务、营销策划、汽车评估与保险理赔等职业群，能够从事汽车销售展厅经理、售后服务经理、市场部经理等工作的复合型技术技能人才。

（二）培养规格

本专业毕业生应在素质、知识和能力等方面达到以下要求：

1. 素质

Q1: 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；

Q2: 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；

Q3: 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；

Q4: 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；

Q5: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；

Q6:具有一定的审美和人文素养，能够形成1-2项艺术特长或爱好。

2. 知识

K1:掌握必备的政治理论知识、科学文化基础知识和中华优秀传统文化知识；

K2:掌握必备的军事理论知识、心理健康知识、创新创业知识、职业发展与就业指导知识、计算机应用知识、体育健康知识、汽车营销与服务专业素养知识；

K3:掌握与本专业相关的法律法规、环境保护和消防安全等知识；

K4:掌握汽车维护与保养、汽车主要构造及常见故障判断等知识；

K5:掌握汽车消费行为分析方法、汽车商务礼仪、沟通谈判技巧等知识；

K6:掌握汽车销售、售后服务、配件管理、市场活动策划等知识；

K7:掌握二手车鉴定与评估、汽车保险与理赔、汽车电子商务等知识；

K8:了解汽车消费信贷、事故车鉴定评估、汽车装饰美容等拓展知识

3. 能力

A1:具有探究学习、终身学习、分析问题和解决问题的能力；

A2:具有良好的语言、文字表达能力和沟通能力；

A3:具有文字、表格、图像等计算机处理能力，本专业必需的信息技术应用能力；

A4:具备良好的团队协作能力；

A5:具备较强的创新创业能力；

A6:具有对现代汽车产品正确识别和竞品话术能力；

A7:能够熟练运用汽车销售及售后服务的服务规范、流程；

A8:具备汽车车间管理、客户关系管理、配件管理等基础管理能力；

A9:具有一定的4S店市场活动策划能力；

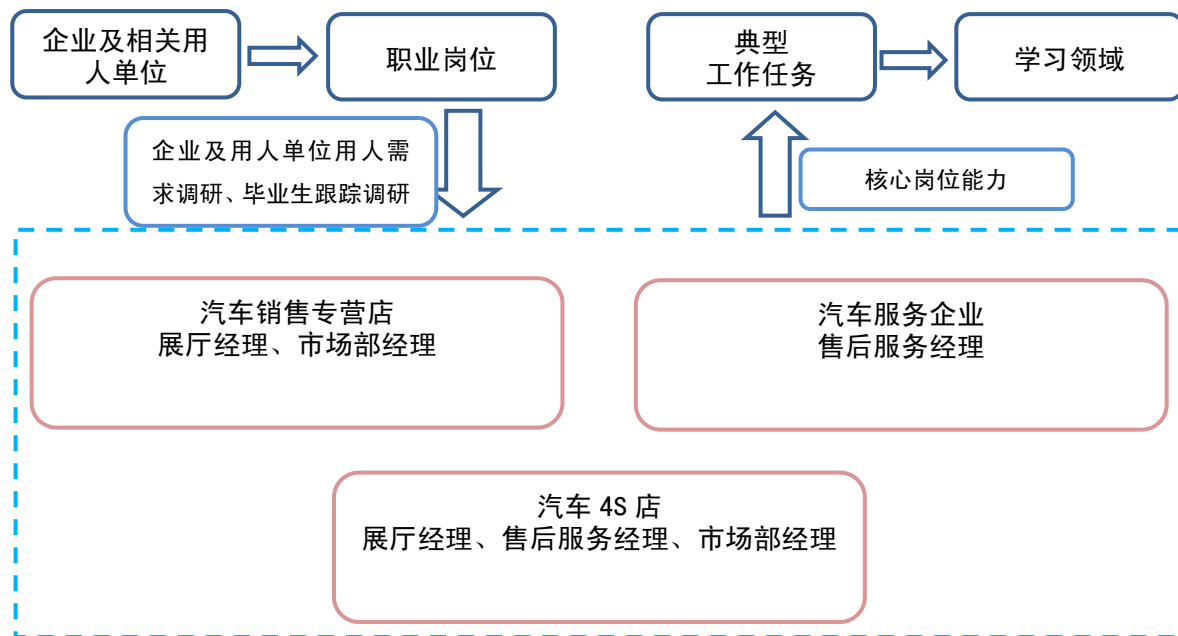
A10:具有一定的汽车鉴定评估能力、熟悉汽车保险知识、熟练理赔规范、流程；

A11:能熟练使用word、excel、PPT等常用计算机办公软件，进行文字处理、编辑排版和数据处理以及网络运用技能；

A12:对本专业范围内新知识、新技术有敏锐的洞察能力，具有较强的自学能力，获取信息能力和创新能力；

六、课程设置及要求

(一) 课程体系开发思路



课程体系开发流程图

(二) 职业能力分析

通过调研，邀请汽车行业专家进行职业岗位、工作任务与职业能力分析，确定典型工作任务和职业能力如下：

表2：汽车营销与服务专业典型工作任务与职业能力分析表

序号	职业岗位	典型工作任务	职业能力要求	支撑课程	职业技能等级证书/职业资格证书要求
01	展厅经理	展厅接待管理 客户资料管理 展厅日常管理 讲师培训 KPI 管理 交车流程管理	具备对新知识、新技能的学习能力和创新创业能力；具备较强的汽车销售顾问的能力；按企业规范流程做好汽车客户服务工作，具备客户关系管理的能力；能收集市场、顾客、销售内部、竞品车型及新上市车型的相关信息；能制定培训计划、效果追踪与辅导，并依照个人现状进行差异化培训，能对受训学员进行培训效果追踪，能给予适当个别辅导；能对首次登记率及试乘试驾率不达标者分析，帮助销售顾问提高；能落实执行交车流程，负责交车后的追踪服务。	汽车消费行为分析 汽车销售顾问实战 汽车商务礼仪 汽车性能评价 与竞品分析	机动车驾驶证(C1) 职业技能鉴定1+X证书

序号	职业岗位	典型工作任务	职业能力要求	支撑课程	职业技能等级证书/职业资格证书要求
02	售后服务经理	维修接待管理 车间管理 配件管理 员工管理	具有对现代汽车产品正确识别和竞品话术能力，具有一定的汽车构造、汽车故障预诊断、汽车美容装饰推荐及汽车维护基本理论知识； 具备汽车车间管理、客户关系管理、俱乐部管理等管理能力；能进行供求市场研究、客户研究、竞争市场与竞争对手研究，能控制配件周转；能帮助建立、补充、发展培养服务队伍并指导服务顾问完成各种报表，能对服务人员进行培训、绩效考核和督促；能制定并实施本部门工作计划和有关规章制度。	汽车服务顾问实战 客户关系管理 汽车维护与保养 汽车认识 发动机机械系统检修 汽车底盘机械系统检修 汽车电气系统检修	汽车维修工（四级）
03	市场部经理	市场分析 市场营销策划 市场活动组织	具备汽车市场分析的能力，具备一定的市场推广能力；能独立与他人合作完成市场营销策划的撰写与实施组织。	汽车营销策划 汽车电子商务	

（三）课程体系构成

通过对汽车相关企业及用人单位人才需求的调研，将企业岗位设置及职业能力进行梳理，依据能力层次划分课程结构，整合具有交叉内容课程，结合人才培养目标，合理设置课程，主要包括公共基础课 14 门、公共素质拓展课程 6 门（其中限选课程 3 门、任选课程 3 门），专业（技能）基础课程 4 门、专业（技能）核心课程 12 门、专业（技能）集中实践环节课程 7 门，专业拓展课程 4 门（其中限选课程 1 门、任选课程 3 门），共计 47 门课程。

1. 公共基础课程

表3：汽车营销与服务专业公共基础必修课程一览表

课程名称	学时	学分	开课学期	课证融通课程所对应的通用能力证书或职业技能等级/职业资格证书
军事教育	148	4	1、2、3、4、5	
思想道德修养与法律基础(简称“基础”)	60	3	2、2.3	

课程名称	学时	学分	开课学期	课证融通课程所对应的通用能力证书或职业技能等级/职业资格证书
毛泽东思想和中国特色社会主义理论体系概论(简称“概论”)	76	4	3、3.4	
形势与政策	40	2.5	1、2、3、4、5	
职业生涯规划	4	0	1	
心理健康教育	32	2	1、2	
创新创业基础	32	2	2、3	
应用数学	56	3.5		
#计算机基础及应用	56	3.5		全国计算机信息高新技术等级证书
#大学语文	56	3.5		国家普通话水平等级证书
#高职英语	56	3.5		全国高等学校英语应用能力证书
体育与健康（一）	30	2	1	
就业指导	16	1	5	
劳动教育	16	1	1、2	

表4：汽车营销与服务专业公共素质拓展课程一览表

课程类型	课程名称	学时	学分	开课学期	课证融通课程所对应的通用能力证书或职业技能等级/职业资格证书
限选课程	体育与健康（二）	90	5.5	2、3、4	
	综合素质拓展(含安全教育、健康教育、美育、中华优秀传统文化等)	32	2	1、2、3、4	
	汽车英语	32	2	2	
任选课程	由学校根据有关文件规定,统一开设关于国家安全教育、节能减排、绿色环保、金融知识、社会责任、中华优秀传统文化、美育、人口资源、海洋科学、管理等方面的任选课程,学生至少选修其中3门	60	3	2、3、4、5	

2. 专业（技能）课程

表5: 汽车营销与服务专业（技能）基础课程一览表

课程名称	学时	学分	开课学期	课证融通课程所对应的通用能力证书或职业技能等级/职业资格证书
●汽车认识	28	1	1	
●汽车文化	20	1.5	1	
●汽车维护与保养	56	2	3	
汽车商务礼仪	40	2.5	2	
汽车消费行为分析	40	2.5	2	

表6: 汽车营销与服务专业（技能）核心课程一览表

课程名称	学时	学分	开课学期	课证融通课程所对应的通用能力证书或职业技能等级/职业资格证书
投诉处理与沟通技巧	34	2	3	
▲汽车性能评价与竞品分析	56	3.5	4	
▲汽车保险与理赔	64	4	3	
▲二手车鉴定评估	56	3.5	4	
▲汽车配件营销与管理	48	3	4	
▲客户关系管理	56	3.5	5	
汽车电子商务	56	3.5	5	
▲汽车营销策划	60	3.5	5	
▲★汽车销售顾问实战	68	4	3	职业技能鉴定1+X证书
▲汽车服务顾问实战	64	4	3	

表7: 汽车营销与服务专业（技能）集中实践课程一览表

课程名称	学时	学分	开课学期	课证融通课程所对应的通用能力证书或职业技能等级/职业资格证书
技能鉴定/抽测	112	4	5	
认识实习	28	1	2	
跟岗实习	168	6	4	
毕业设计	56	2	5	
顶岗实习	560	20	5.6、6	
●发动机机械系统检修	56	2	2	
●★汽车底盘机械系统检修	84	3	2	汽车维修工（四级）
●汽车电气系统检修	56	2	2	

表8: 汽车营销与服务专业(技能)拓展课程一览表

课程类型	课程名称	学时	学分	开课学期	课证融通课程所对应的通用能力证书和职业技能等级/职业资格证书
限选课程	●创新创业实战	32	2	4	
任选课程	4S店岗位流程培训	30	2	2-5 学期 任选 3门	
	汽车装饰与美容	30	2		
	汽车钣金与油漆	30	2		
	汽车保险法规	30	2		
	汽车保险与理赔	30	2		
	汽车消费信贷	30	2		
	现代汽车企业管理	30	2		
	汽车驾驶	30	2		机动车驾驶证(C1)
	事故车勘查与定损	30	2		
	二手车鉴定评估	30	2		
	汽车配件	30	2		

说明：“●”标记表示专业群共享课程，“▲”标记表示专业(技能)核心课程，“#”标记表示通用能力证书课证融通课程，“★”标记表示职业技能等级/职业资格证书课证融通课程，“※”标记表示企业(订单)课程。

(四) 课程描述

1. 公共基础课程

(1) 公共基础必修课程

表9: 汽车营销与服务专业公共基础必修课程开设一览表

序号	课程名称	课程目标	主要教学内容	教学要求	支撑的培养规格
----	------	------	--------	------	---------

序号	课程名称	课程目标	主要教学内容	教学要求	支撑的培养规格
1	军事教育	<p>素质目标：增强国防观念、国家安全意识和忧患危机意识；弘扬爱国主义精神，传承红色基因，提高综合国防素质和军事素质，培养良好的身心素质。</p> <p>知识目标：了解军事理论基本知识，熟悉世界军事变革发展趋势；理解习近平强军思想内涵；熟悉并掌握军人队列动作要领标准。</p> <p>能力目标：具备对军事理论基本知识进行正确认知、理解、领悟和宣传的能力；具备一定的个人军事基础能力及突发安全事件应急处理能力。</p>	<p>模块一：军事理论。包括中国国防；国家安全；军事思想；现代战争；信息化装备。</p> <p>模块二：军事技能；包括共同条令教育与训练；射击与战术训练、防卫技能与战时防护训练、战备基础与应用训练。</p>	<p>由自身思想素质、军事素质和业务能力强的军事课教师负责军事理论教学和军事技能训练。综合运用讲授法、问题探究法、仿真训练和模拟训练开展教学。以学生出勤、军事训练、遵章守纪、活动参与、理论学习、内务整理等为依据，采取过程性考核和终结性考核相结合的考核评价方式。</p>	<p>Q1 Q2 Q3 Q4 Q5 K2 A4</p>
2	形势与政策	<p>素质目标：了解体会党的路线方针政策；坚定在中国共产党领导下走中国特色社会主义道路的信心和决心，为实现中国梦而发奋学习。</p> <p>知识目标：掌握认识形势与政策问题的基本理论和基础知识。</p> <p>能力目标：掌握正确分析形势和理解政策的能力。</p>	<p>依据教育部《高校“形势与政策”课教学要点》，从以下专题中，有针对性的设置教学内容：</p> <p>专题一：党的理论创新最新成果；</p> <p>专题二：全面从严治党形势与政策；</p> <p>专题三：我国经济社会发展形势与政策；</p> <p>专题四：港澳台工作形势与政策；</p> <p>专题五：国际形势与政策。</p>	<p>通过专家讲座和时事热点讨论等方式，使学生了解国内外经济、政治、外交等形势，提升学生判断形势、分析问题、把握规律的能力和理性看待时事热点问题的水平。采取过程性考核和终结性考核相结合的考核评价方式。</p>	<p>Q1、Q2、Q4、K1、K3</p>
3	心理健康教育	<p>素质目标：树立正确的心理健康观念，增强自我心理保健意识和心理危机预防意识。</p> <p>知识目标：了解心理学的有关理论和基本概念；了解大学阶段人的心理发展特征及异常表现；掌握自我调适的基本知识。</p> <p>能力目标：培养学生自我认知能力、人际沟通能力、自我调节能力。</p>	<p>模块一：大学生自我意识；</p> <p>模块二：大学生学习心理；</p> <p>模块三：大学生情绪管理；</p> <p>模块三：大学生人际交往；</p> <p>模块四：大学生恋爱与性心理；</p> <p>模块五：大学生生命教育；</p> <p>模块六：大学生常</p>	<p>结合大一新生特点和普遍问题，设计菜单式课程内容，倡导活动型教学模式，以活动为载体，通过参与、合作、感知、体验、分享等方式，在同伴之间相互反馈和分享的过程中获得成长。采取过程性考核和终结性考核相结合的考核评价方</p>	<p>Q1、Q2、Q3、Q4、Q5、K2、A1、A2、A4</p>

序号	课程名称	课程目标	主要教学内容	教学要求	支撑的培养规格
			见精神障碍防治。	式。	
4	#大学语文	<p>素质目标：增强学生的人文素养；培育学生的人文精神，提升文化品位。</p> <p>知识目标：掌握阅读、评析文学作品的基本方法；理解口语表达的基本要求与技巧；掌握各类应用文的基本要素与写作技巧。</p> <p>能力目标：提升学生阅读能力、鉴赏能力、审美能力及对人类美好情感的感受能力；培养良好的语言、文字表达能力和沟通能力；具备较强的应用文撰写能力。</p>	<p>模块一：经典文学作品欣赏；</p> <p>模块二：应用文写作训练；</p> <p>模块三：口语表达训练。</p>	通过范文讲解、专题讲座、课堂讨论、辩论会或习作交流会等方式，结合校园文化建设，来加强中华优秀传统文化教育，注重与专业的融合。采取过程性考核和终结性考核相结合的考核评价方式。学生获得普通话等级证书可以免修该课程模块三。	Q6、K1、A1、A2、A4
5	应用数学	<p>素质目标：具备思维严谨、逻辑性强，考虑问题悉心、全面，和精益求精的数学精神。</p> <p>知识目标：掌握函数、极限与连续、导数等的基本概念、基本公式、基本法则；熟悉微积分的基本概念、基本公式、基本法则；掌握相关知识的解题方法。</p> <p>能力目标：具备一定的运算能力；能应用高等数学的思想方法和知识，解决后续课程及生产实际、生活中的相关问题。</p>	<p>模块一：函数、极限与连续；</p> <p>模块二：导数与微积分；</p> <p>模块三：定积分与不定积分。</p>	教师通过理论讲授、案例导入、训练等方法，选用典型案例教学，由教师提出与学生将来专业挂钩的案例，组织学生进行学习和分析，让学生明白数学知识的实用性；努力提高学生的创新能力和运用数学知识解决实际问题的能力。采取过程性考核和终结性考核相结合的考核评价方式。	Q3、K1、A1

序号	课程名称	课程目标	主要教学内容	教学要求	支撑的培养规格
6	“基础”	<p>素质目标：提高政治素质、道德素质、法律素质。</p> <p>知识目标：理想信念教育，三观教育，社会主义核心价值观教育，思想道德教育，社会主义法治教育。</p> <p>能力目标：培养学生认识自我、认识环境、认识时代特征的能力，提升学生明辨是非、遵纪守法的能力。</p>	<p>专题一：适应大学生活；</p> <p>专题二：树立正确的“三观”；</p> <p>专题三：坚定理想信念；</p> <p>专题四：弘扬中国精神；</p> <p>专题五：践行社会主义核心价值观；</p> <p>专题六：明大德，守公德，严私德；</p> <p>专题七：学法、守法、用法。</p>	<p>教师应理想信念坚定、道德情操高尚、理论功底丰厚、有高校思想政治理论课任教资格。教师选取典型案例，组织学生讨论、观摩，参与思政研究性学习竞赛活动，利用信息化教学平台开展教学。采取过程性考核和终结性考核相结合的考核评价方式。</p>	<p>Q1、Q2、Q3、Q4、K1、K3、A1</p>
7	#计算机基础及应用	<p>素质目标：提高信息素养，培养信息安全意识。</p> <p>知识目标：掌握计算机及网络基础知识；了解云计算、人工智能、大数据技术、物联网、移动互联网的基本知识。</p> <p>能力目标：具备解决计算机基本问题和运用办公软件的实践操作能力。</p>	<p>模块一：计算机基础知识和 windows 操作系统；</p> <p>模块二：office 办公软件的应用；</p> <p>模块三：计算机网络和信息安全；</p> <p>模块四：云计算、人工智能、大数据技术、物联网、移动互联网。</p>	<p>在配置先进的计算机机房实施“教、学、做”合一教学模式；采取计算机操作的考核方式；学生获得计算机等级证书可以免修该课程。</p>	<p>Q3、K2、A1、A3</p>
8	#高职英语	<p>素质目标：培养学生的文化品格；提升学生的终身学习能力。</p> <p>知识目标：记忆、理解常用英语词汇；掌握常用表达方式和语法规则；掌握听、说、读、写、译等技巧。</p> <p>能力目标：具备使用英语进行简单的口头和书面沟通能力；具备跨文化交际能力。</p>	<p>模块一：常用词汇的理解、记忆；</p> <p>模块二：简单实用的语法规则；</p> <p>模块三：听、说、读、写、译等能力训练。</p>	<p>在听、说设施完善的多媒体教室，通过讲授、小组讨论讲练、视听、角色扮演、情境模拟、案例分析和项目学习等方式组织教学。采用过程性考核与终结性考核相结合的考核评价方式。学生获得英语应用能力等级证书可以免修该课程。</p>	<p>Q1、Q2 Q3、Q4 K1、A2 A1</p>

序号	课程名称	课程目标	主要教学内容	教学要求	支撑的培养规格
9	“概论”	<p>素质目标：热爱祖国，拥护中国共产党的领导，坚持四项基本原则，与党中央保持一致。</p> <p>知识目标：了解毛泽东思想和中国特色社会主义理论体系的主要内容、历史地位和意义。</p> <p>能力目标：能懂得马克思主义基本原理必须同中国具体实际相结合才能发挥它的指导作用；能运用马克思主义基本原理分析问题和解决问题。</p>	<p>专题一：毛泽东思想；</p> <p>专题二：邓小平理论；</p> <p>专题三：“三个代表”重要思想；</p> <p>专题四：科学发展观；</p> <p>专题五：习近平新时代中国特色社会主义思想。</p>	<p>教师应具有高校思想政治理论课任教资格，原则上应为中共党员，有较高的马克思主义理论素养，正确的政治方向。采用理论讲授、案例分析、课堂讨论、演讲辩论等方式来开展教学，注重“教”与“学”的互动。实行过程性考核和终结性考核相结合的考核评价方式。</p>	Q1、Q2、K1、K2、A4、A5
10	体育与健康（一）	<p>素质目标：养成良好的健身习惯，学会通过体育活动调控情绪。</p> <p>知识目标：掌握体育和健康知识，懂得营养、环境和行为习惯对身体健康的影响，了解常见运动创伤的紧急处理方法。</p> <p>能力目标：掌握 1-2 项运动技能，学会获取现代社会中体育与健康知识的方法。</p>	<p>模块一：体育健康理论；</p> <p>模块二：第九套广播体操；</p> <p>模块三：垫上运动；</p> <p>模块四：三大球类运动；</p> <p>模块五：大学生体能测试；</p> <p>模块六：运动损伤防治与应急处理。</p>	<p>采取小群体学习式、发现式、技能掌握式、快乐体育、成功体育、主动体育等多种教学模式，注重发挥群体的积极功能，提高个体的学习动力和能力，激发学生的主动性、创造性；融合学生从业的职业特点，加强从业工作岗位所应具有的身体素质与相关职业素养的培养。以过程性考核为主，侧重对学生参与度与体育技能的考核。</p>	Q4、Q5、Q6、K2、A4、A5
11	职业生涯规划	<p>素质目标：树立正确的职业观、择业观、创业观和成才观。</p> <p>知识目标：了解自我分析的基本内容与要求、职业分析与职业定位的基本方法；掌握职业生涯规划设计与规划的格式、基本内容、流程与技巧。</p> <p>能力目标：培养学生的职业生涯规划能力，能够撰写个人职业生涯规划设计与规划书。</p>	<p>模块一：职业规划理论模块。包括职业规划与就业的意义、自我分析、职业分析与职业定位、职业素养。</p> <p>模块二：职业规划训练模块。包括个人职业生涯规划设计与规划书撰写。</p>	<p>通过专家讲座、校友讲座、实践操作和素质拓展等形式，搭建多维、动态、活跃、自主的课程训练平台，充分调动学生的主动性、积极性和创造性。以学生的职业生涯规划设计与规划书完成情况作为主要的考核评价内容。</p>	Q1、Q3、Q4、K2、A1、A2、A3、A4

序号	课程名称	课程目标	主要教学内容	教学要求	支撑的培养规格
12	大学生创新创业基础	<p>素质目标: 培养学生的创新意识、创业精神。</p> <p>知识目标: 了解并掌握创业项目选择、现代企业人力资源团队管理方法与技巧、市场营销基本理论和产品营销渠道开发、企业融资方法与企业财务管理、公司注册基本流程、互联网+营销模式。</p> <p>能力目标: 能独立进行项目分析与策划, 写出项目策划书; 熟悉并掌握市场分析与产品营销策略; 能进行财务分析与风险预测。</p>	<p>模块一: 创新创业理论;</p> <p>模块二: 创新创业计划;</p> <p>模块三: 创新创业实践。</p>	<p>本课程采用理论教学和实践教学相结合的方式, 通过案例教学和项目路演, 使学生掌握创新创业相关的理论知识和实战技能。通过制作创业计划书、路演等方式进行课程考核。</p>	Q4、K2、A2、A3、A4
13	就业指导	<p>素质目标: 引导学生自我分析、自我完善, 树立正确的职业观、择业观, 培养良好的职业素质。</p> <p>知识目标: 了解就业形势, 掌握就业政策和相关法律法规。</p> <p>能力目标: 掌握求职面试的方法与技巧、程序与步骤, 提高就业竞争能力。</p>	<p>模块一: 就业形势、就业知识、求职技巧;</p> <p>模块二: 就业创业政策和法律法规;</p> <p>模块三: 求职面试的方法与技巧、程序与步骤;</p> <p>模块四: 职业素质和就业能力。</p>	<p>通过课件演示、视频录像、案例分析、讨论、社会调查等一系列的活动, 增强教学的实效性, 帮助学生树立正确的职业观、择业观。以过程性考核和求职简历完成情况相结合的方式进行考核评价。</p>	Q2、Q4、K2、A2
14	劳动教育	<p>素质目标: 培养勤俭、奋斗、创新、奉献的劳动精神; 增强诚实劳动意识, 树立正确择业观, 具有到艰苦地区和行业工作的奋斗精神, 具有面对重大疫情、灾害等危机主动作为的奉献精神。</p> <p>知识目标: 懂得空谈误国、实干兴邦的道理。</p> <p>能力目标: 具备满足生存发展需要的基本劳动能力。</p>	<p>专题一: 劳动精神;</p> <p>专题二: 劳模精神;</p> <p>专题三: 工匠精神。</p>	<p>采取参与式、体验式教学模式, 通过专题教育、案例分析、小组讨论等多种教学方式, 提高学生的劳动素质; 以过程性考核为主进行考核评价。</p>	Q2、Q4、Q6、K3、A4

说明: “#” 标记表示通用能力证书课证融通课程。

(2) 公共素质拓展课程

①公共素质限选课程

表 10: 汽车营销与服务专业公共素质限选课程开设一览表

序号	课程名称	课程目标	主要教学内容	教学要求	支撑的培养规格
1	汽车(行业)英语	<p>素质目标: 提升学生的英语语言素养, 培养学生的国际视野。</p> <p>知识目标: 掌握与本专业相关的专业词</p>	<p>模块一: 常用专业词汇的理解;</p> <p>模块二: 职场常见工作话题的听、说;</p> <p>模块三: 描述行业工作、</p>	<p>由既熟悉本专业的基本知识又具有较好英语听说写能力的教师在设施完善的多媒体</p>	Q3、Q4、K1、K3、A1、A2

序号	课程名称	课程目标	主要教学内容	教学要求	支撑的培养规格
		<p>汇，了解行业英语文体的特定表达方式。</p> <p>能力目标：具备专业文章阅读、写作和翻译能力；能在特定的行业岗位第一线用英语从事基本的服务和管理工作。</p>	<p>管理流程，反映职场感悟文章的阅读；</p> <p>模块四：职场常见应用文写作；</p> <p>模块五：专业相关行业主要典型工作过程的体验。</p>	<p>教室，采用启发式、任务驱动式、交际式、情境式、项目式等教学方法实施教学；采取过程性考核与终结性考核相结合的方式对学生进行考核评价，突出对学生听、说能力的考核。</p>	
2	综合素质拓展（含安全教育、健康教育、美育、中华优秀传统文化等）	<p>素质目标：培养学生的安全意识，提升学生的审美和人文素养，养成良好的行为习惯。</p> <p>知识目标：掌握中华优秀传统文化知识、美育知识、安全健康知识等。</p> <p>能力目标：培养学生的表达能力、沟通能力、协作能力、自我保护能力等。</p>	<p>模块一：健康教育；</p> <p>模块二：安全健康；</p> <p>模块三：美育培养；</p> <p>模块四：中华优秀传统文化。</p>	<p>采取参与式、体验式教学模式，通过课堂讲授、户外拓展、案例分析、情景模拟、小组讨论、角色扮演等多种教学方式，提高学生的综合素质；以辅导员为主，对综合素质的各项内容进行考核和评价，侧重过程性考核。</p>	<p>Q1、Q2、Q3、Q4、Q5、K1、K2、A1、A2、A4、A5</p>
3	体育与健康（二）	<p>素质目标：养成良好的健身习惯，学会通过体育活动调控情绪。</p> <p>知识目标：掌握篮球、排球等专项体育知识，了解常见运动创伤的紧急处理方法。</p> <p>能力目标：掌握1-2项运动技能，学会获取现代社会中体育与健康知识的方法。</p>	<p>每学期从以下兴趣项目中任选一项或多项训练：</p> <p>项目一：田径；</p> <p>项目二：篮球；</p> <p>项目三：排球；</p> <p>项目四：乒乓球；</p> <p>项目五：羽毛球；</p> <p>项目六：足球；</p> <p>项目七：体育舞蹈；</p> <p>项目八：武术。</p>	<p>采取小群体学习式、发现式、技能掌握式、快乐体育、成功体育、主动体育等多种教学模式，注重发挥群体的积极功能，提高个体的学习动力和能力，激发学生的主动性、创造性；融合学生从业的职业特点，加强从业工作岗位所应具有的身体素质与相关职业素养的培养。以过程性考核为主，侧重</p>	<p>Q4、Q5、Q6、K2、A4、A5</p>

序号	课程名称	课程目标	主要教学内容	教学要求	支撑的培养规格
				对学生参与度与体育技能的考核。	

②公共素质任选课程

即全校公选课，每门课计 20 学时，1 学分。第 2-5 学期，由学校根据有关文件规定，统一开设关于国家安全教育、节能减排、绿色环保、金融知识、社会责任、中华优秀传统文化、美育、人口资源、海洋科学、管理等方面的任选课程，学生至少选修其中 3 门。

2. 专业（技能）课程

(1) 专业（技能）基础课程

表 11: 汽车营销与服务专业（技能）基础课程开设一览表

序号	课程名称	课程目标	主要教学内容	教学要求	支撑的培养规格
1	●汽车维护与保养	<p>素质目标: 勇于克服困难, 发扬开拓创新精神; 注重细节, 养成良好的职业道德和心理素质。</p> <p>知识目标: 了解并掌握汽车维护与保养的主要内容。</p> <p>能力目标: 能够按照 4S 店规范要求完成汽车维护与保养的作业。</p>	<p>模块一: 发动机舱检查与维护</p> <p>模块二: 底盘系统检查与维护</p> <p>模块三: 油品的更换</p> <p>模块四: 车辆控制系统的检查与匹配</p> <p>模块五: 整车电器的检查与维护</p> <p>模块六: 车身及附件的检查与维护</p> <p>模块七: 轿车 30000 公里维护保养</p>	教师需准备丰富教学课件、项目任务书、学习手册、训练习题、微课教学视频、操作示范微视频、案例、参考文献等素材, 以行动导向教学为主, 由任务为引导, 在带领学生完成任务的同时, 将理论知识传授给学生, 引领学生积极思考, 主动发现问题, 分析问题和解决问题。采取过程性考核与终结性考核相结合的方式考核评价, 突出对学生学以致用能力的考核。	Q3、K4、A1、A2、A4
2	●汽车文化	<p>素质目标: 养成主动探索知识获取方法以提高学习效率的习惯。</p> <p>知识目标: 了解并掌握汽车文化的主要内容。</p>	<p>模块一: 汽车文化概述</p> <p>模块二: 各国汽车介绍</p> <p>模块三: 汽车结构</p> <p>模块四: 汽车新技术与未来汽车发展方向</p> <p>模块五: 汽车运动与娱乐</p>	教师应根据教学内容以及教学要求充分利用教材及教学参考书所提供的资料开展教学活动, 适当运用多媒体教学	Q2、Q3、Q4、K1、A1、A2

序号	课程名称	课程目标	主要教学内容	教学要求	支撑的培养规格
		能力目标: 全面了解汽车、熟悉汽车、爱好汽车, 培养学生的文化判断能力和汽车鉴赏能力。	模块六: 汽车美容及改装	课件、录像等教具开展教学, 大力提倡自制教具、多媒体教学。采取过程性考核与终结性考核相结合的方式进行考核评价。	
3	●汽车认识	素质目标: 具有团队合作精神和协作精神; 具有良好的心理素质 and 克服困难的能力。 知识目标: 掌握传统汽车与新能源汽车的基础知识原理和关键技术。 能力目标: 能够充分考虑汽车认识的要求以及实训的注意事项; 能够具备与客户的交流与协商能力, 能够向客户咨询车辆信息, 查询车辆档案信息; 能独立制定工作计划, 并能够通过观看汽车零部件正确的读出其名称; 能够在整车上指出各零部件的安装位置, 以及各系统的链接关系和基本作用; 能够正确的填写工作任务单; 能够检查、评估自身的工作业绩。	模块一、传统汽车: 1. 汽车整车构造认识; 2. 汽车发动机构造认识; 3. 汽车底盘构造认识; 4. 汽车电器设施认识; 5. 汽车车身认识。 模块二、新能源汽车: 新能源汽车的定义、类型、发展趋势、新能源汽车关键技术的认知。	教师通过讲授、小组讨论、视听、案例分析、六步项目教学法等方式组织教学。采用过程性考核和终结性考核相结合的考核评价方式。	Q2、Q3、Q4、K2、K4、A1、A2
4	汽车商务礼仪	素质目标: 具有团队合作精神和协作精神; 能够不断积累各种工作经验, 从实践中寻找共性。 知识目标: 根据不同的场合, 塑造良好的职业形象; 在职业场合具备良好的职业仪态; 在不同的工作场景下具备正确的通联礼仪。 能力目标: 能够根据不同场合的需求打	模块一、职业形象塑造 模块二、职业仪态 模块三、通联礼仪 模块四、服务接待实战演练 模块五、商务会议礼仪 模块六、商务社交礼仪	要求教师能够专业知识全面掌握; 能够根据任务教学法设计教学情境, 并实施教学; 能够按照理实结合的方式对学生进行引导, 使学生感受到真实工作场景; 能够正确、及时处理学生误操作产生的相关问题。采取过程	Q1、Q2、Q3、K2、K5、A4、A7

序号	课程名称	课程目标	主要教学内容	教学要求	支撑的培养规格
		造个人形象；能够在职业场合正确的运用体态表情向他人传递礼貌和尊敬；能够熟知社交礼仪，做到以礼相待，树立良好个人形象。		性考核与终结性考核相结合的方式进行考核评价。	
5	汽车消费行为分析	<p>素质目标：热爱专业、热爱工作岗位；与消费者保持情绪同步，真诚为消费者服务。</p> <p>知识目标：掌握不同消费群体的消费心理；熟悉应对不同消费群体的心理策略；掌握汽车产品推销的心理策略；熟悉汽车价格设计的心理策略；掌握汽车商务谈判的心理策略；熟练应用汽车促销组合的心理策略。</p> <p>能力目标：能够运用汽车消费者需要、欲望、需求的理论，对消费者进行需求分析。能够使用不同的工作策略，适应消费者不同的购买动机，为消费者提供这解决方案。</p>	<p>模块一：汽车消费与汽车消费心理学</p> <p>模块二、汽车消费者的心理活动过程</p> <p>模块三、汽车消费者的个性心理</p> <p>模块四、汽车消费者的购买心理</p> <p>模块五、汽车消费环境与消费者心理</p> <p>模块六、汽车营销心理策略</p> <p>模块七、汽车营销人员的心理素质</p>	<p>要求教师能够对专业知识全面掌握；能够根据任务教学法设计教学情境，并实施教学；能够按照理实接合的方式对学生进行引导，使学生感受到真实工作场景；能够正确、及时处理学生误操作产生的相关问题。采取过程性考核与终结性考核相结合的方式进行考核评价。</p>	Q1、Q2、Q3、K2、K5、A4

(2) 专业（技能）核心课程

表 12：汽车营销与服务专业（技能）核心课程开设一览表

序号	课程名称	课程目标	主要教学内容	教学要求	支撑的培养规格
		<p>素质目标：具有团队合作精神和协作精神；具有较强的岗位责任感。</p> <p>知识目标：了解并掌</p>	<p>模块一：对沟通的认识</p> <p>模块二：商务沟通</p>	<p>要求教师能够对专业知识全面掌握；能够根据任务教学法设计教学情境，并实施</p>	

序号	课程名称	课程目标	主要教学内容	教学要求	支撑的培养规格
01	投诉处理与沟通技巧	<p>握谈判前期的各项准备工作；掌握语言表达技巧，问与答的技巧；掌握非语言沟通的种类与技巧；掌握处理客户投诉的技巧。</p> <p>能力目标：能够根据谈判双方的需求制定谈判的内容及目标；能够根据谈判的需求做好谈判前的准备工作；能够在处理售后投诉过程中灵活运用客户投诉处理技巧。</p>	<p>模块三：客户投诉处理</p> <p>模块四：商务谈判</p>	<p>教学；能够按照理实接合的方式对学生进行引导，使学生感受到真实工作场景；能够正确、及时处理学生误操作产生的相关问题。采取过程性考核与终结性考核相结合的方式进行考核评价。</p>	<p>Q1、Q2、Q3、K2、K5、A2、A4</p>
02	▲汽车性能评价与竞品分析	<p>素质目标：具备汽车营销与服务从业人员要求的基本素养；具备严谨的科学态度；具有良好的职业道德、工作态度和责任感。</p> <p>知识目标：能认知并评价汽车各总成结构；能认知并评价发动机各机构、系统的组成件结构、汽车新技术。</p> <p>能力目标：具有较强的计划组织能力和团队协作能力；具有较强的人际沟通能力，能对市场主要品牌车辆性能进行商务评价。</p>	<p>模块一：汽车总体结构认识及评价</p> <p>模块二：汽车发动机结构认识及评价</p> <p>模块三：汽车底盘结构认识及评价</p> <p>模块四：汽车电气设备结构认识及评价</p> <p>模块五：汽车车身结构的认识及评价</p> <p>模块六：汽车文化与选购</p>	<p>要求教师能够熟悉汽车结构，熟练热门车型信息与卖点，能够进行竞品分析；能够根据任务教学法设计教学情境，并实施教学；能够按照理实接合的方式对学生进行引导，使学生感受到真实工作场景；能够正确、及时处理学生有差错的相关问题。采取过程性考核与终结性考核相结合的方式进行考核评价。</p>	<p>Q1、Q2、Q3、K2、K6、A2、A4、A6</p>
03	▲汽车保险与理赔	<p>素质目标：具有严谨的工作态度以及较强的岗位责任感。</p> <p>知识目标：掌握基本的保险理论和概念，以及汽车保险从销售到理赔整个流程的具体工作内容和规范，具备汽车服务</p>	<p>模块一：汽车保险基础</p> <p>模块二：签订保险合同</p> <p>模块三：受理客户报案</p> <p>模块四：查勘事故现场</p> <p>模块五：确定事故损失</p> <p>模块六：为客户进行理赔</p>	<p>教学以保险公司的工作岗位和情境为载体，以工作标准为规范导向，采用教学做一体的教学形式，教学过程中综合运用任务驱动法、现场训练</p>	<p>Q1、Q2、Q3、K2、K7、A1、A2、A4、A10</p>

序号	课程名称	课程目标	主要教学内容	教学要求	支撑的培养规格
		各岗位所需的保险基础知识。 能力目标: 能够运用所学知识按照工作要求独立完成汽车保险与理赔各项作业。		法、案例教学法 and 小组合作教学法等多种教学方法,引领学生积极思考,主动发现问题,分析问题和解决问题。采取过程性考核与终结性考核相结合的方式进行考核评价。	
04	▲二手车鉴定评估	素质要求: 具有良好的职业道德;具有良好的人际交往能力以及良好的心理素质。 知识目标: 熟悉二手车评估鉴定的整个流程及规范。 能力目标: 能根据汽车鉴定评估的流程要求独立完成待评估汽车的手续检查、技术鉴定、价值估算及出具评估报告的全过程。	模块一:二手车市场介绍 模块二:二手车鉴定方法与步骤 模块三:二手车评估 模块四:二手车交易	教学以二手车鉴定评估与交易公司的工作岗位和情境为载体,以工作标准为规范导向,采用教学做一体的教学形式,教学过程中综合运用任务驱动法、现场训练法、案例教学法 and 小组合作教学法等多种教学方法课堂教学,引领学生积极思考,主动发现问题,分析问题和解决问题。采取过程性考核与终结性考核相结合的方式进行考核评价。	Q1、Q2、Q3、K2、K7、A1、A2、A4、A10
05	▲汽车配件营销与管理	素质要求: 具有关注细节的意识,工作认真细致;具有较强的岗位责任感。 知识目标: 熟悉汽车配件服务的整个流程及规范,并能在汽车服务工作中正确的运用。 能力目标: 能够运用所学知识按照工作要求独立完成汽车配件各项作业。	模块一:认识汽车配件 模块二:配件销售 模块三:售后服务 模块四:进货管理 模块五:库存管理	教师应熟悉专业知识,能够设计有效的教学方法,建议本课程采用理论与实践相结合的教学模式和行动导向的教学方法,将理论知识传授给学生,引领学生积极思考,主动发现问题,分析问题和解决问题。	Q1、Q2、Q3、K2、K6、A1、A2、A4、A8

序号	课程名称	课程目标	主要教学内容	教学要求	支撑的培养规格
				采取过程性考核与终结性考核相结合的方式进行考核评价。	
06	▲客户关系管理	<p>素质目标: 具有良好的礼仪规范, 具有良好的心理素质。</p> <p>知识目标: 了解汽车客户关系管理的基础知识与原理, 掌握汽车客户信息管理, 客户满意度、客户忠诚度管理、价值管理、回访与投诉管理等方面的方法与技巧。</p> <p>能力目标: 能在汽车销售工作中具备开发客户、分析客户组合、构建客户信息库、设计客户价值、管理客户周期、处理客户投诉等专项技能。</p>	<p>模块一: 建立完善的客户信息档案</p> <p>模块二: 开发集团客户并与其建立关系;</p> <p>模块三: 提高客户满意度;</p> <p>模块四: 客户关系管理</p>	<p>教师应熟悉专业知识, 能够设计有效的教学方法, 课程教学主要以汽车4S店的实际职业场景为载体, 以实际工作任务为导向, 教学过程以学生为中心, 采用任务驱动、案例教学、情景模拟、小组讨论等方法完成学习目标。采取过程性考核与终结性考核相结合的方式进行考核评价。</p>	Q1、Q2、Q3、K6、A1、A2、A4、A8
07	汽车电子商务	<p>素质目标: 能够自主学习新知识、新技术、新工艺; 并通过各种媒体资源查找所需信息, 不断积累实践经验。</p> <p>知识目标: 掌握电子商务的基础知识, 了解汽车整车制造企业、营销流通企业、物流企业、保险企业和租赁企业的电子商务技术应用情况及相关知识、方法和技术。</p> <p>能力目标: 学会开展基本的电子商务业务, 把理论知识与现实的经营相结合, 培养学生利用所学理论和方法解决生产经营中实际问</p>	<p>模块一: 电子商务概论</p> <p>模块二: 电子商务系统</p> <p>模块三: 汽车整车及配套企业电子商务应用</p> <p>模块四: 汽车流通企业的电子商务应用</p> <p>模块五: 汽车保险和租赁业的电子商务应用</p>	<p>要求教师能够熟悉汽车电子商务专业知识; 能够根据任务教学法设计教学情境, 并实施教学; 能够按照理实接合的方式对学生进行引导, 使学生感受到真实工作场景; 能够正确、及时处理学生有差错的相关问题。采取过程性考核与终结性考核相结合的方式进行考核评价。</p>	Q1、Q2、Q3、K2、K7、A2、A4、A11、A12

序号	课程名称	课程目标	主要教学内容	教学要求	支撑的培养规格
		题的能力。			
08	▲汽车营销策划	<p>素质目标: 培养认真细致、诚实守信、吃苦耐劳的良好品质;具有良好的沟通能力和团队协作精神,具有良好的职业道德素养。</p> <p>知识目标: 掌握几种常见的汽车营销策划方法;掌握策划与计划、创意、决策、营销管理的区别与联系;掌握确定市场营销活动的主题及制定市场营销活动的具体操作方案的知识。</p> <p>能力目标: 能根据企业营销策划侧重点的不同,帮助企业选取不同的营销策划方法;能够初步具备制作汽车营销策划书的能力,初步掌握写作汽车营销策划书的写作技巧。</p>	<p>模块一: 汽车营销策划概念的认知</p> <p>模块二: 编制汽车营销策划书</p> <p>模块三: 汽车营销策略的策划</p> <p>模块四: 汽车市场营销活动的策划</p> <p>模块五: 汽车营销策划方案的实施与控制</p>	<p>要求教师能够熟悉汽车营销策划专业知识;能够根据任务教学法设计教学情境,并实施教学;能够按照理实结合的方式对学生进行引导,使学生感受到真实工作场景;能够正确、及时处理学生有差错的相关问题。采取过程性考核与终结性考核相结合的方式考核评价。</p>	Q1、Q2、Q3、K2、K6、A2、A3、A4、A9、A11
09	▲★汽车销售顾问实战	<p>素质目标: 具有良好的心理素质、团队协作意识;具有良好的职业素养。</p> <p>知识目标: 了解汽车市场,掌握汽车介绍话术,能够用 FABE 话术,以客户为中心的语言,向客户介绍商品。</p> <p>能力目标: 能够运用所学进行车辆展示介绍。</p>	<p>模块一: 购车咨询电话接听</p> <p>模块二: 展厅客户接待</p> <p>模块三: 需求分析</p> <p>模块四: 产品介绍</p> <p>模块五: 试乘试驾</p> <p>模块六: 交易谈判</p> <p>模块七: 贷款购车与保险服务</p> <p>模块八: 客户跟进与成交</p> <p>模块九: 车辆说明和交付与回访</p> <p>模块十: 综合演练</p>	<p>要求教师熟悉专业知识并具有一定的企业经验或者大赛指导经验。教学以具体车型为载体,讨论车型性能与配置,介绍话术,将各组学生的绕车话术进行总结,筛选出具有代表性的问题,老师与全体学生进行话术讨论和分析。采取过程</p>	Q1、Q2、Q3、K2、K6、A1、A2、A4、A6、A7

序号	课程名称	课程目标	主要教学内容	教学要求	支撑的培养规格
				性考核与终结性考核相结合的方式进行考核评价，侧重对实训的考核。学生获得销售类职业技能鉴定1+X证书可以免修该课程。	
10	▲汽车服务顾问实战	<p>素质目标：具有良好的礼仪规范，树立客户至上的服务意识。</p> <p>知识目标：熟悉售后服务接待的主要知识。</p> <p>能力目标：能够运用所学进行售后服务作业。</p>	<p>模块一：预约</p> <p>模块二：接待</p> <p>模块三：制单及估时估价</p> <p>模块四：制单及估时估价</p> <p>模块五：车辆交付及送别客户</p> <p>模块六：客户异议处理</p>	<p>课堂教学，由任务为引导，在带领学生完成任务的同时，将理论知识传授给学生，引领学生积极思考，主动发现问题，分析问题和解决问题。采取过程性考核与终结性考核相结合的方式进行考核评价，侧重对实训的考核。</p>	<p>Q1、Q2、Q3、K2、K6、A1、A2、A4、A8</p>

(3) 集中实践课程

表 13: 汽车营销与服务专业（技能）集中实践课程开设一览表

序号	课程名称	课程目标	主要教学内容	教学要求	支撑的培养规格
1	认识实习	<p>素质目标：培养具有有强烈的事业心、遵守职业道德与法规；能与客户建立良好、持久的关系。</p> <p>知识目标：掌握汽车的基本构造和工作原理；掌握 4S 店基本的工作流程。</p> <p>能力目标：能独立制定工作计划，并能够适应汽车生产、营</p>	<p>项目一：汽车 4S 店实习</p> <p>项目二：汽车城市综合展厅实习</p> <p>项目三：汽配城实习</p> <p>项目四：二手车交易市场实习</p>	<p>师资配置：配置具有丰富教学经验的校内教师和应具备较强的职业技能的企业师傅；采用任务驱动型项目教学，现场操作教学为主。课程考核与评价采用实习报告+实操成绩的考核方式。</p>	<p>Q1、Q3、Q4、A1、A2、A5</p>

序号	课程名称	课程目标	主要教学内容	教学要求	支撑的培养规格
		销、管理、维修保养和技术服务。			
2	跟岗实习	<p>素质目标:具有良好的沟通协调能力和团队协作精神,能根据工作任务进行合理的分工与协作,按时完成工作任务。</p> <p>知识目标:熟悉电话接待、展厅接待流程,熟悉门店内所有车型结构与性能等信息。</p> <p>能力目标:能通过与客户交谈,推荐满足其需求的车型;具备产品促销策划、产品推广策划、市场调研与预测的能力。</p>	<p>模块一:专业基本技能训练</p> <p>模块二:岗位核心技能训练</p> <p>模块三:跨专业发展技能</p>	<p>指导老师具备丰富的汽车售后维修接待、整车销售、市场策划专业知识与经验,能及时处理各种异议及突发情况;具有较强的责任心和安全意识。采取过程性考核与终结性考核相结合的方式进行考核评价。</p>	<p>Q1、Q2、Q3、K2、K3、A1、A2、A3、A4、A6、A7、A8、A9、A10、A11、A12</p>
3	顶岗实习	<p>素质目标:具有良好的沟通协调能力和团队协作精神。</p> <p>知识目标:熟悉营销信息系统和营销市场调研、掌握市场需求的衡量、预测及新市场的开拓;熟悉企业常用的销售方式,正确进行销售绩效评估,熟练使用新的销售方式,高效完成销售活动。</p> <p>能力目标:具有自主学习能力和自我发展能力;具有任务安排与运用所学知识解决问题能力。</p>	<p>模块一:认知行业、企业</p> <p>模块二:市场部实习</p> <p>模块三:销售部实习</p> <p>模块四:客户服务部实习</p> <p>模块五:售后维修部实习</p> <p>模块六:总结交流</p>	<p>指导老师具备丰富的汽车售后维修接待、整车销售、市场策划专业知识与经验,能及时处理各种异议及突发情况;具有较强的责任心和安全意识,采取过程性考核与终结性考核相结合的方式进行考核评价。</p>	<p>Q1、Q2、Q3、K2、K3、A1、A2、A3、A4、A6、A7、A8、A9、A10、A11、A12</p>
4	技能鉴定/抽测	<p>素质目标:有积极主动的工作态度和诚信自律的职业道德;有积极主动的工作态度和诚信自律的职业道德。</p> <p>知识目标:熟悉车辆结构及其操作;掌握DMS系统的使用;熟悉销售、售后等技能</p>	<p>模块一:服务信息与车辆操作</p> <p>模块二:DMS系统操作</p> <p>模块三:整车销售</p> <p>模块四:维修业务接待</p> <p>模块五:鉴定与评估</p> <p>模块六:汽车营销策划</p> <p>模块七:汽车配件管理</p>	<p>要求教师能够按照企业的操作规范独立完成各个项目;能够根据模块内容设计教学情境,并实施教学;能够按照理实结合的方式对学生进行引导,使学生感受</p>	<p>Q1、Q2、Q3、K2、K3、K4、K5、K6、K7、A1、A2、A4、A6、A7、</p>

序号	课程名称	课程目标	主要教学内容	教学要求	支撑的培养规格
		知识。 能力目标: 具有较强的服务意识,能够规范接待客户;具有较强的口头与书面表达能力、人际沟通的能力。		到真实工作场景;能够正确、及时处理学生误操作产生的相关问题。采取过程性考核与终结性考核相结合的方式进行考核评价。	A11
5	毕业设计	素质目标: 团结协助、吃苦耐劳、不断进取,协调各方因素,高质量完成工作任务。 知识目标: 了解利用综合知识与技能来解决实际问题的一般方案、方法、步骤等、巩固和提高汽车营销与服务的综合知识与技能。 能力目标: 能够综合运用知识与技能,初步制定解决岗位工作问题的方案、方法、步骤;能够胜任汽车各岗位的工作。	模块一: 毕业设计选题 模块二: 毕业设计实施 模块三: 毕业设计答辩	要求教师能够按照规范指导学生独立完成各个项目;能够正确、及时处理学生误操作产生的相关问题。采取过程性考核与终结性考核相结合的方式进行考核评价。	Q1、Q2、Q3、K2、K3、A1、A2、A4、A9、A11
6	●发动机机械系统检修	素质目标: 培养吃苦耐劳、开拓创新的精神、养成主动探索知识获取方法以提高学习效率的习惯。 知识目标: 了解并掌握发动机机修的主要内容。 能力目标: 能够使使学生根据发动机的基本构造和工作原理对发动机机械系统故障进行诊断、检测和维修。	模块一: 发动机性能评价 模块二: 曲柄连杆机构检测与维修 模块三: 配气机构故障诊断与维修 模块四: 润滑系统故障诊断与维修 模块五: 冷却系统检测与维修 模块六: 进排气系统检测与维修 模块七: 燃油供给系统检测与维修 模块八: 点火、启动系统检测与维修 模块九: 发动机机械诊断与维修	教师须熟悉专业知识,具备一定的操作能力,教学以行动导向教学为主,由任务为引导,在带领学生完成任务的同时,将理论知识传授给学生,引领学生积极思考,主动发现问题,分析问题和解决问题。采取过程性考核与终结性考核相结合的方式进行考核评价,侧重对实训的考核。	Q1、Q2、Q3、K1、K4、A1、A2、A4
7	●★汽车底盘	素质目标: 培养吃苦耐劳、开拓创新的精神、养成主动探索知	模块一: 汽车底盘机械系统认识 模块二: 汽车转向系统	教师须熟悉专业知识,具备一定的操作能力,课	Q1、Q2、Q3、K1、K4、A1、

序号	课程名称	课程目标	主要教学内容	教学要求	支撑的培养规格
	机械系统检修	识获取方法以提高学习效率的习惯。 知识目标: 了解并掌握底盘机修的主要内容。 能力目标: 能够进行故障诊断与维护保养等一系列修理工艺及操作。	的故障诊断与维修 模块三: 汽车制动系统的故障诊断与维修 模块四: 汽车四轮定位的检测与调整 模块五: 汽车底盘综合性能检测 模块六: 传动轴总成故障诊断与维修 模块七: 手动变速器故障诊断与维修 模块八: 驱动桥故障诊断与维修 模块九: 离合器系统故障诊断与维修	堂教学以行动导向教学为主, 由任务为引导, 在带领学生完成任务的同时, 将理论知识传授给学生, 引领学生积极思考, 主动发现问题, 分析问题和解决问题。采取过程性考核与终结性考核相结合的方式进行考核评价, 侧重对实训的考核。学生获得汽车维修工(四级)可以免修该课程。	A2、A4
8	●汽车电气系统检修	素质目标: 培养吃苦耐劳、开拓创新的精神、养成主动探索知识获取方法以提高学习效率的习惯。 知识目标: 了解并掌握电气系统的主要内容。 能力目标: 能够使学生根据基础电器的基本构造和工作原理对汽车电器系统故障进行诊断、检测和维修。	模块一: 基础电路分析、判断与搭建 模块二: 汽车基础电器认识实训 模块三: 汽车电源系统故障诊断与维修 模块四: 汽车启动系统故障诊断与维修 模块五: 汽车点火系统故障诊断与维修 模块六: 照明与信号系统故障诊断与维修 模块七: 汽车辅助电器系统故障与维修	教师须熟悉专业知识, 具备一定的操作能力, 教学运行以工作任务为目标、以工作过程为导向教学做一体的教学模式, 促进学生参与程度强调知识的内化和技能的提升, 全面落实课程目标。采取过程性考核与终结性考核相结合的方式进行考核评价, 侧重对实训的考核。	Q1、Q2、Q3、K1、K4、A1、A2、A4

(4) 专业(技能)拓展课程

①专业(技能)限选课程

表 14: 汽车营销与服务专业(技能)限选课程开设表

序号	课程名称	课程目标	主要教学内容	教学要求	支撑的培养规格	备注
1	●创新创业实践	素质目标: 具有良好的心理素质具备一定的创新创业意识与思维。 知识目标: 了解并掌握创新创	模块一: 创新创业参观学习; 模块二: 创新创业模拟	要求指导老师具有一定的创新创业经验; 采用任务驱动+小组实战模式进行教学, 采取过程性考核与终结性考	Q1、Q2、Q3、K2、K3、A1、A2、A4、A5	

		业的思维内涵，培养学生创新创业精神。 能力目标： 使学生具备对社会的挑战能力。		核相结合的方式 进行考核评价。		
--	--	---	--	--------------------	--	--

②专业（技能）任选课程

表 15:汽车营销与服务专业（技能）任选课程开设表

序号	课程名称	课程目标	主要教学内容	教学要求	支撑的培养规格	备注
1	4S 店岗位 流程培训	素质目标： 具有认真的工作态度以及良好的服务意识。 知识目标： 掌握汽车4S店的岗位流程，全面了解4S店工作内容。 能力目标： 具备迅速进入各岗位角色的能力。	模块一：了解和熟悉汽车4S店组织架构 模块二：汽车销售与服务人员商务礼仪 模块三：汽车销售与服务人员商务礼仪 模块四：汽车销售流程 模块五：汽车售后服务流程	要求教师能够按照企业的操作规范独立完成各个项目；能够根据模块内容设计教学情境，并实施教学；能够按照理实结合的方式对学生进行引导，使学生感受到真实工作场景；能够正确、及时处理学生误操作产生的相关问题。采取过程性考核与终结性考核相结合的方式进行考核评价。	Q1、Q2、Q3、K2、K8、A1、A2、A4	学生根据兴趣爱好，从中任选3门课程学习。
2	汽车装饰 与美容	素质目标： 勇于克服困难，发扬开拓创新精神；注重细节，养成良好的职业道德和心理素质。 知识目标： 了解并掌握汽车美容与装饰的主要技术板块。 能力目标： 生能够运用所学知识按照汽车4S店工作要求独立严格按照工艺操作流程完成汽车车身装	模块一：汽车美容概论 模块二：汽车清洗 模块三：汽车内饰美容 模块四：汽车外饰美容 模块五：汽车漆面装饰美容 模块六：汽车外部装饰 模块七：汽车内部装饰	教学中应采取启发式、直观式、讨论式、情景模拟式等多种教学方法，充分调动学生学习的积极性，激发学生的学习热情。教学方法的运用要有利于学生参与教学过程，要重视对学生学法的研究，指导学生学会学习；并提倡学生自主学习，注重培养学生独	Q1、Q2、Q3、K2、K8、A1、A2、A4	

序号	课程名称	课程目标	主要教学内容	教学要求	支撑的培养规格	备注
		饰和美容的作业。		立思考和自学的能力，提高教学效率和教学效果。采取过程性考核与终结性考核相结合的方式 进行考核评价。		
3	汽车钣金与油漆	<p>素质目标: 勇于克服困难, 发扬开拓创新精神; 注重细节, 养成良好的职业道德和心理素质。</p> <p>知识目标: 了解并掌握汽车钣金油漆的主要技术板块。</p> <p>能力目标: 生能够运用所学知识按照工作要求独立严格按照工艺流程完成汽车钣金与油漆的作业。</p>	<p>模块一: 行业概述</p> <p>模块二: 钣金修复基础</p> <p>模块三: 钣金修复基本工艺</p> <p>模块四: 车身零件更换</p>	<p>教师需熟悉专业知识, 具有一定的教学经验, 在教学过程中既强调学生的主体作用, 同时可采用老师示范, 学生操作的传统教学方法。在学生提出解决问题的方案后, 对于一些关键步骤, 教师一定要先示范正确规范的操作。采取过程性考核与终结性考核相结合的方式进行考核评价。</p>	Q1、Q2、Q3、K2、K8、A1、A2、A4	
4	汽车保险法规	<p>素质目标: 勇于克服困难, 发扬开拓创新精神; 注重细节, 养成良好的职业道德和心理素质。</p> <p>知识目标: 了解并掌握汽车保险法规的主要内容。</p> <p>能力目标: 能够根据法律法规选择相应体系处理纠纷。</p>	<p>模块一: 行政法相关</p> <p>模块二: 民法、刑法相关</p> <p>模块三: 汽车保险相关知识</p> <p>模块四: 保险法中与汽车保险相关部分</p> <p>模块五: 道路交通安全法及其实施条例(相关)</p> <p>模块六: 保险争议解决的法律途径</p>	<p>教师在讲授或演示教学中, 尽量使用多媒体教学设备, 配备丰富的课件和案例。建议本课程采用案例教学方法。平时成绩的评价方式以学生自我评价、小组评价为主, 教师在评价过程中起引导调控作用。教师需观察学生的学习过程, 根据学生自我评价和小组评价情况, 给出总体评价和改善意见。采取过程性考核与终结性考核相结合的</p>	Q1、Q2、Q3、K2、K8、A1、A2、A4	

序号	课程名称	课程目标	主要教学内容	教学要求	支撑的培养规格	备注
				方式进行考核评价。		
5	汽车消费信贷	<p>素质目标: 发扬开拓创新精神;注重细节,养成良好的职业道德和心理素质。</p> <p>知识目标: 了解并掌握汽车消费信贷的主要内容。</p> <p>能力目标: 能够分析研究运作、信用与信贷风险控制等问题。</p>	<p>模块一、汽车消费的发展历程与状况</p> <p>模块二、汽车金融政策内容</p> <p>模块三、汽车信贷银行</p> <p>模块四、汽车保险公司与汽车消费信贷运作</p>	<p>教师应根据教学内容以及教学要求充分利用教材及教学参考书所提供的资料开展教学活动,适当运用多媒体教学课件、录像等教具开展教学,大力提倡自制教具、多媒体教学。采取过程性考核与终结性考核相结合的方式进行考核评价。</p>	Q1、Q2、Q3、K2、K8、A1、A2、A4	
6	现代汽车企业管理	<p>素质目标: 发扬开拓创新精神;注重细节,养成良好的职业道德和心理素质。</p> <p>知识目标: 了解并掌握汽车企业管理的主要内容。</p> <p>能力目标: 能够分析和改进汽车企业管理的相关内容。</p>	<p>模块一、汽车维修企业经营理念</p> <p>模块二、维修质量管理</p> <p>模块三、客户投诉的处理</p> <p>模块四、服务绩效的分析和改进</p> <p>模块五、服务流程管理</p>	<p>教师应根据教学内容以及教学要求充分利用教材及教学参考书所提供的资料开展教学活动,适当运用多媒体教学课件、录像等教具开展教学,大力提倡自制教具、多媒体教学。采取过程性考核与终结性考核相结合的方式进行考核评价。</p>	Q1、Q2、Q3、K2、K8、A1、A2、A4	
7	汽车驾驶	<p>素质目标: 发扬开拓创新精神;注重细节,养成良好的职业道德和心理素质。</p> <p>知识目标: 了解并掌握汽车驾驶的主要内容。</p> <p>能力目标: 能够掌握汽车驾驶相关知识和驾驶基本技术方法并加以运用。</p>	<p>模块一、车辆的运营状态</p> <p>模块二、汽车的基本构造</p> <p>模块三、车辆操作及装置的作用</p> <p>模块四、驾驶基本技术方法</p> <p>模块五、汽车基本的维护保养</p>	<p>在教学过程中既强调学生的主体作用,同时融入老师示范,学生操作的过程。在学生提出解决问题的方案后,对于一些关键步骤,教师一定要先示范正确规范的操作。采取过程性考核与终结性考核相结合的方式进行考核评价。</p>	Q1、Q2、Q3、K2、K8、A1、A2、A4	

序号	课程名称	课程目标	主要教学内容	教学要求	支撑的培养规格	备注
8	事故车勘查与定损	素质目标: 具有良好的职业道德, 具有良好的人际交往、沟通、团队协作能力、具有良好的心理素质等。 知识目标: 掌握事故车勘查、定损的流程与规范等知识。 能力目标: 能辨别事故车、能根据事故现场案例完成勘查作业、能针对不同情况确定车损并建立完整案宗。	模块一: 交通事故的判别与处理 模块二: 轻微事故的查勘与定损 模块三: 一般事故车查勘与定损 模块四: 重大事故车查勘与定损 模块五: 特大事故车查勘与定损 模块六: 特殊事故车查勘与定损	按任务导入、知识准备、模拟演练、拓展提高、检查评价、项目小结的教学流程进行教学, 要求教师具有胜任课程的能力, 具备设计基于行动导向的教学法的设计应用能力等。采取过程性考核与终结性考核相结合的方式进行考核评价。	Q1、Q2、Q3、Q4、K2、K8、A1、A2、A4、A10	

说明: “●” 标记表示专业群共享课程, “▲” 标记表示专业核心课程, “★” 标记表示职业技能等级证书课证融通课程, “※” 标记表示企业(订单)课程。

七、教学时间安排表

表 16: 汽车营销与服务专业教学时间安排表

学年	学期	总周数	学期周数分配									机动	复习考试
			时序教学	周序教学									
				军事教育	专项实训	综合实训	毕业设计	认识实习	跟岗实习	顶岗实习			
第一学年	1	20	15	2	1							1	1
	2	20	10		7				1			1	1
	2.3				1								
第二学年	3	20	16		2							1	1
	3.4				1								
	4	20	12							6		1	1
	4.5												
第三学年	5	20	12			4	2					1	1
	5.6	4									4		
	6	20									20		
合计		124	66	2	12	4	2	1	6	24	5	5	

备注: 1. 时序教学是指一个教学周中, 同时组织多门课程教学, 既有理论教学也有实践教学; 周序教学是指整周内只有单门课程的教学, 一般为纯实践性教学;

2. 各学期总周数、顶岗实习周数、毕业设计(包括毕业答辩)周数原则上都不能改变(医卫类专业根据专业特点进行安排), 机动周数、复习考试周数可根据专业的具体情况适当调整;

3. 鼓励采用多学期、分段式教学, 并在表中添加小学期, 如“基础”社会实践在第 2、3 学期之间的暑假, 则在第 2 学期后面加一行, 学期标注为“2.3”, 以此类推。

八、教学进程总体安排

(一) 教学进程安排

见附录 1。

(二) 集中实践教学安排

表 17: 汽车营销与服务专业集中实践教学环节安排表

课程性质	实践(实训)名称	开设学期	周数	备注
公共基础实践	“基础”社会实践	2.3	1	
	“概论”社会实践	3.4	1	
专业(技能)实践	认识实习	2	1	
	跟岗实习	4	6	
	顶岗实习	5.6、6	24	
	毕业设计	5	2	
	技能鉴定/抽测	5	4	
	发动机机械系统检修	2	2	
	汽车底盘机械系统检修	2	3	
	汽车电气系统检修	2	2	

(三) 教学执行计划

表 18: 汽车营销与服务专业教学执行计划表

周 学期	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20
1	▲●	▲●	★	★	★	★	★	★	★	★	★	★	★	★	★	◎	★	★	★	※
2	★	★	★	★	★	★	★	★	★	★	★	△	◎	◎	◎	◎	◎	◎	◎	※
2.3	◎	&	&	&	&	&	&	&	&											
3	★	★	★	★	★	★	★	★	★	★	★	★	★	★	★	★	◎	◎	★	※
3.4	◎	&	&	&	&	&														
4	★	★	★	★	★	★	★	★	★	★	★	★	★	※	§	§	§	§	§	§

5	■	■	■	■	□	□	★	★	★	★	★	★	★	★	★	★	★	★	※
5.6	●	●	●	●															
6	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●

备注：1. 每周的教学任务用符号表示；

2. 各符号表示的含义如下：(1)军事教育▲；(2)时序教学★；(3)专项实训◎；(4)综合实训■；(5)毕业设计□；(6)认识实习△；(7)跟岗实习§；(8)顶岗实习●；(9)考试※；(10)假期&。(11)机动◎；(12)社会实践◇。

(四) 学时、学分分配

表 19: 汽车营销与服务专业教学学时、学分分配与分析表

课程性质		学分	学时			
			总学时	理论学时	实践学时	
公共基础课程	必修课程	35.5	678	408	270	
	选修课程	限选课程	9.5	154	66	88
		任选课程	3	60	40	20
专业(技能)课程	必修课程	专业(技能)基础课程	9.5	184	86	98
		专业(技能)核心课程	34.5	562	252	310
		集中实践课程	40	1120	60	1060
	选修课程	限选课程	2	32		32
		任选课程	6	90	45	45
合计		140	2880	957	1923	
学时比例分析	课程性质	学时小计	比例	课程性质	学时小计	比例
	公共基础课程	892	31%	专业(技能)课程	1988	69%
	必修课	2544	88.3%	选修课	336	11.7%
	理论课时	957	33.2%	实践课时	1923	66.8%
	课内课时	1704	59.2%	集中实践课时	1176	40.8%

九、实施保障

(一) 师资配置

1. 队伍结构

学生数与本专业专任教师数比例不高于 20:1，双师素质教师占专业教师比例一般不低于 80%，队伍结构应包含有专业带头人、骨干教师、“双师”教师及兼职教师；职称应包含高级职称、中级职称、初级职称；学历包含博士、硕士、本科。

2. 专业带头人

实行“双专业带头人”制，专业应有 1 名掌握前沿技术和关键技术、具有行业影响的现场专家作为专业带头人。专业带头人要能把握本专业发展动态，有较强的教学和实践能力。

3. 专任教师

在专业建设中发挥中坚作用、满足教学需要、相对稳定、资源共享的专业骨干教师队伍。专业骨干教师具有高校教师资格证和双师素质，有较强的教育教学研究能力，能主讲 2 门及以上专业课程，至少帮带 1 名青年教师成长。专任教师中双师比例达到 90%以上，高级职称达到 20%以上，初级职称应不高于 15%，研究生学历或硕士及以上学位达到 50%。

4. 兼职教师

建立健全校企共建教师队伍机制，建立兼职教师库，实行动态更新。聘用有实践经验的行业专家、企业工程技术人员、高技能人才和社会能工巧匠担任兼职教师。兼职教师专业背景与本专业相适应，具有中级以上职称，其中高级职称占 30%以上；逐步提高兼职教师数占专业课与实践指导教师合计数的比例，使兼职教师承担专业课教学学时达 30%。

表 20：汽车营销与服务专业教学团队一览表

专任教师结构									兼职教师
类别			职称			学历			
专业带头人	骨干教师	“双师”教师	高级	中级	初级	博士	硕士	本科	
1	5	10	5	4	1		8	2	2

表 21：汽车营销与服务专业师资配置要求一览表

序号	课程名称	教师要求		
		专职/兼职数量	学历/职称	能力素质
1	汽车认识	1/1	本科/初级及以上	具备本课程的基本理论与实践教学能力素质
2	汽车文化	1/0		
3	汽车维护保养	1/1	本科/中级及以上	具备企业工作经历或者指导技能大赛经历；具备相关课程的基本理论与实践教学能力素质
3	汽车发动机机械系统检修	1/1		
4	汽车底盘机械系统检修	1/1		
5	汽车电气系统检修	1/1		
6	投诉处理与谈判技巧	1/0	本科/中级及以上	具备相关课程的基本理论与实践教学能力素质；能够正确、及时处理学生误操作产生的相关问题
8	汽车商务礼仪	1/0		
9	客户关系管理	1/0		
10	汽车性能评价与竞品分析	1/0	本科/中级及以上	能够对汽车性能与评价知识全面掌握；能够按照理实结合的方式对学生进行引导，使学生感受到真实工作场景

序号	课程名称	教师要求		
		专职/兼职数量	学历/职称	能力素质
11	二手车鉴定与评估	1/0	本科/讲师及以上	能综合运用各种教学方法设计课程并实施教学；应具有较强的职业技能，有较丰富的企业一线工作经验；能够对二手车鉴定与评估全面掌握；能够按照理实结合的方式对学生进行引导，使学生感受到真实工作场景；能够正确、及时处理学生误操作产生的相关问题。
12	汽车配件营销与管理	1/0	本科/讲师及以上	要求教师能够对汽车配件营销与管理全面掌握；能够根据案例教学法设计教学情境，并实施教学与实训
13	汽车保险与理赔	1/0	本科/讲师及以上	应具有较强的职业技能，有较丰富的企业一线工作经验；能够对汽车保险条款全面掌握，熟悉汽车保险承保、查勘、理赔、核保的全过程
14	汽车电子商务	1/0	本科/讲师及以上	具备本课程的基本理论与实践教学能力素质；能运用各种教学方法设计课程并实施教学
15	汽车营销策划	1/0	本科/讲师及以上	能综合运用各种教学方法设计课程并实施教学；应具有较强的职业技能，有较丰富的企业一线工作经验；能够对汽车营销策划知识全面掌握
16	汽车消费行为分析	1/0	本科/讲师及以上	能经典案例和企业真实环境与相关教学内容结合起来，引导学生进行讨论、分析；能组织课堂教学，调节课堂气氛，注重教学互动；具有丰富的消费活动经验和较强的营销实践能力；能制作多媒体课件，熟练使用多媒体教学手段。
17	汽车销售顾问实战	1/0	本科/讲师及	具备企业工作经历或者指导技能大赛经历；具备相关课

序号	课程名称	教师要求		
		专职/兼职数量	学历/职称	能力素质
18	汽车服务顾问实战	1/0	以上	程的基本理论与实践教学能力素质

（二）教学设施

主要包括能够满足正常的课程教学、实习实训所需的专业教室、实训室和实训基地。

1. 专业教室基本条件

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. 校内实训室配置要求

表 22：汽车营销与服务专业校内实训室配置要求

序号	实训室名称	主要实训项目	配置要求		服务课程
			主要设备/仪器	人数/工位	
1	汽车认识与维护保养实训室	汽车认识与维护保养； 认知汽车零件的名称和位置； 熟练掌握汽车保养；	冰点测试仪、变速箱加油机、制动液测试仪、制动液充放机、大众专用检测仪、汽车保养常用零部件（清洗、润滑剂）、内窥镜、正时枪、蓄电池充电器、直、交电流表、扭力扳手、机油回收机、三件套（叶子板防护）、举升机、汽车零部件陈列柜、胎压表、气枪、整车配置、常用工具（扳手、改锥、钳子、工具车、工作灯等）	45/10	汽车认识、汽车维护与保养
2	发动机机械构造实训室	发动机机械构造； 发动机的各机构系统的零件的形状、结构、工作情况、材料进行检测与维修	发动机维修测量常用量具、连杆校正器、气门座口修复设备、弹簧测力计、无损探伤设备、配气相位检测仪、平台、气缸压力表、柴油机气缸压力表、燃油油压表、机油油压表、气缸泄漏测试仪、冷却系统测试仪、点火正时灯、柴油机正时灯、手	45/12	发动机机械系统检修

序号	实训室名称	主要实训项目	配置要求		服务课程
			主要设备/仪器	人数/工位	
			动真空泵、异响听诊器、汽油发动机附翻转架、燃油系统免拆清洗机、电控汽油发动机台架		
3	汽车底盘机械构造实训室	汽车底盘机械构造；离合器、变速器、差速器的分解，组装和调整；鼓式制动器与盘丝制动器的拆装和调整；转向系统和助力转向系统拆装和调整；悬架系统的拆装和调整。	汽车传动总成实物解剖教具、汽车传动总成实物散件、手动变速器总成、自动变速器总成、传动轴总成、手、自变速器拆装专用工具、差速器拆装专用工具、变速器拆装台架、发动机附自动变速器试验台、汽车故障诊断仪、汽车专用示波器、液压检测仪、自动变速器系统免拆清洗机 汽车转向、行驶与制动系统各总成实训台架（或实车）、汽车转向、行驶与制动系统各总成实物散件、转向系及前桥总成离合器总成、液压制动系统、真空助力器总成、气压制动系统、常用工具、常用量具、制动片更换专用工具、转向系统拆装专用工具、悬挂系统拆装专用工具、轮胎拆装机、轮胎动平衡机、制动系统压力表、转向系统压力表、汽车故障诊断仪、汽车专用示波器、普通万用表	45/12	汽车底盘机械系统检修
4	汽车电子与电器实训室	汽车电子与电器；启动系统、充电系统、点火系统、全车供电系统、照明系统、车身辅助系统	电工电子实验箱、蓄电池、比重计、高率放电计、交流发电机及调节器、起动机、分电器总成、普通电子点火系统散件、有分电器微机点火系统散件、无分电器微机点火系统散件、拆装专业工具、各类电器小总成（仪表、雨刮等）、整车电器实训台、	45/8	汽车电器系统检修

序号	实训室名称	主要实训项目	配置要求		服务课程
			主要设备/仪器	人数/工位	
			普通万用表、试灯、电子温湿度计、万能电器试验台、点火正时枪、稳压电源、便携式充电机		
5	汽车营销实训室	DMS 系统； 汽车配件管理； 汽车销售	迈腾轿车一台； 运华系统一个； 电脑 20 台	45/8	汽车销售顾问实战 汽车服务顾问实战 汽车电子商务 汽车营销策划 汽车保险与理赔 汽车配件营销与管理

3. 校外实习实训基地基本要求

按照群内共享原则，整合校内实践教学资源，建设专业群实习实训基地。根据专业特点，按照“理实一体”原则，建设真实、仿真的项目教室、现场教室等，实习实训设施设备技术含量高，达到合作企业现场生产先进设备的水平，专业技能训练项目都要有对应的实训室，项目开出率达 100%。

按照校企合作、共建共享的原则，建设相对稳定的校外实训基地，校外实训基地的遴选与建设，与实践教学体系配套，满足生产性实训和顶岗实习需要。专业核心技能的训练项目都有对应的生产性实训基地，学生有对口的顶岗实习岗位。

表 23：汽车营销与服务专业校外实习实训基地一览表

序号	实训基地名称	合作单位名称	主要实习（训）项目
1	娄底职院汽车营销与服务专业校外实训基地	深圳快车品位连锁服务有限公司	认识实习、跟岗实习、顶岗实习
2	娄底职院汽车营销与服务专业校外实训基地	深圳永隆行汽车服务有限公司	认识实习、跟岗实习、顶岗实习
3	娄底职院汽车营销与服务专业校外实训基地	娄底市众德汽车销售服务有限公司	认识实习、跟岗实习、顶岗实习
4	娄底职院汽车营销与服务专业校外实训基地	湖南省汇宝集团责任有限公司	认识实习、跟岗实习、顶岗实习
5	娄底职院汽车营销与服务专业校外实训基地	娄底市三湘汽车服务有限公司	认识实习、跟岗实习、顶岗实习
6	娄底职院汽车营销与服务专业校外实训基地	娄底市永华汽车销售服务有限公司	认识实习、跟岗实习、顶岗实习
7	娄底职院汽车营销与服务专	娄底市湘华交通物流有限	认识实习、跟岗实习、顶

	业校外实训基地	公司	岗实习
8	娄底职院汽车营销与服务专业校外实训基地	娄底市联胜汽车销售有限公司	认识实习、跟岗实习、顶岗实习
9	娄底职院汽车营销与服务专业校外实训基地	娄底鑫邦汽车贸易有限公司	认识实习、跟岗实习、顶岗实习

4. 信息化资源配置要求

具有可利用的国家教学资源库、文献资料、常见问题解答等的信息化条件，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。依托智慧职教平台以及微知库，教师应开发并利用信息化教学资源、教学平台，创新教学方法，引导学生利用信息化教学条件自主学习，提升教学效果。

（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所需的教材、图书文献及数字教学资源等。

1. 教材选用基本要求

教材以国家规划教材、重点建设教材和校企双元建设教材为主，专业核心课程和公共基础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，在职业院校教材信息库选用，优先选用活页式、工作手册式、智慧功能式新形态教材，充分关注行业最新动态，紧跟行业前沿技术，适时更新教材，原则上选用近三年出版的教材，不得以岗位培训教材取代专业课程教材，不得选用盗版、盗印教材。针对实训指导类课程，教师可结合实际条件编写校本教材，提高教学效果。

2. 图书文献配备基本要求

图书文献满足人才培养、专业建设、教科研等工作的需要，为师生查询、借阅提供方便。主要包括：有关汽车营销与服务专业理论、技术、方法、思维以及实务操作类图书与文献。

3. 数字教学资源配备基本要求

建设、配备与本专业有关的音视频素材、教学课件、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、满足教学要求。

（四）教学方法

依据培养目标、课程教学要求、学生能力与教学资源，采用适当的教学方法，以达成预期教学目标。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、项目教学、现场教学、模拟教学等方法，坚持学中做、做中学，真正实现“教、学、做”合一。通过在实际教学中不断探索、改革，逐步形成多种多样的具有高职教学特色的教学风格和方法。

（五）学习评价

根据课程类型与课程特点，采用笔试、操作、作品、报告、以证代考、以赛代考等多种评价模式，过程性考核与终结性考核相结合，加大过程考核和实践性考核所占的比重，构建

企业、学生、教师、社会多元分类评价体系。各门课程的评价内容、评价标准与评价方式在课程标准中明确。

课程考核倡导“重过程，促发展”评价的理念，在评价指标上除了关注认知指标和技能指标的评价，还应增加了对人文素养的评价、职业素养的评价、创新能力的评价。将塑造学生职业道德和培养良好的职业素养贯穿在整个教学过程和评价过程中。

（六）质量管理

1. 建立健全质量管理机制，汽车学院成立以院长、教学副院长、教研室主任牵头的质量管理管理工作小组。

2. 健全教学质量监控管理制度，遵循国家标准与省级标准，根据专业人才培养目标与规格，完善包括专业教学标准、人才培养方案、课程标准、专业技能考核标准、毕业设计考核标准等的标准体系，并建立标准的检查评价机制。

3. 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，健全巡课、听课、评教、评学机制，建立与企业联动的实践教学环节督导制度，强化教学组织功能，定期开展公开课、示范课等教研活动。把学生满意率、企业满意率、社会满意率作为评价的核心指标，改革教师教学质量评价办法。

4. 建立以学生作品为载体，以职业知识、职业技能与职业素养为评价核心，过程考核和结果考核相结合的课程考核评价体系。建立顶岗实习跟踪监控机制，校企共同实施顶岗实习质量管理。

5. 建立毕业生跟踪反馈机制及社会评价机制，对生源情况、在校学业水平、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。

6. 体现不同阶段、不同监控重点其监控主体的多元化，监控方式多样化及监控记录制度化、规范化和常态化。

7. 专业教学团队组织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. 学习时间在规定修业年限内；
2. 学生思想政治表现、综合素质考核合格，体质健康达标；
3. 修完人才培养方案所有必修课程并取得119.5学分，完成选修课程规定学分 20.5学分，其中专业选修课8学分，公共素质选修课12.5学分（公共任选课不低于3学分）；
4. 原则上需取得学校规定的通用能力证书和至少一项职业技能等级证书/职业资格证书。

附录：

1. 汽车营销与服务专业教学进程安排表
2. 汽车营销与服务专业人才培养方案制（修）订审核意见表

附录 1:

汽车营销与服务 专业教学进程安排表

课程性质	课程名称	课程代码	课程类型	学分	学时			各学期周数分配									考核类别方式	备注	
					总学时	其中		第一学年			第二学年			第三学年					
						理论	实践	1	1.2	2	2.3	3	3.4	4	4.5	5			5.6
公共基础必修课程模块	军事教育	0088CT002	B	4	148	36	112	2W		4H		4H		4H		4H		②E	
	“基础”	0888CT001	B	3	60	32	28			2	1W							②AF	
	“概论”	0888CT010	B	4	76	48	28					3	1W					②AF	
	职业生涯规划	0888CT016	A		4	4		4H										②A	
	形势与政策	0888CT018	B	2.5	40	30	10	2×4		2×4		2×4		2×4		2×4		②A	
	心理健康教育	0888CI001	B	2	32	16	16	1		1								②A	
	创新创业基础	0888CT021	B	2	32	24	8			1		1						②A	
	应用数学	0988CT001	A	3.5	56	56												②A	
	高职英语	0588CI012	B	3.5	56	36	20	4										②A	#
	计算机基础及应用	0388CI002	B	3.5	56	28	28											②D	#
	大学语文	0988CI007	A	3.5	56	56												②A	#
	体育与健康（一）	0988CI010	B	2	30	10	20	2										②A	
	就业指导	0888CT015	A	1	16	16										1		②E	
	劳动教育	0888CT030	A	1	16	16		8H		8H								②E	
	公共基础小计					35.5	678	408	270										
公共素质拓展课程模块	限选课程	汽车（行业）英语	0588CI021	B	2	32	20	12			2							②A	
		体育与健康（二）	0988CI011	B	5.5	90	30	60			2		2		2			②A	
		综合素质拓展（含安全教育、健康教育、美育、中华优秀传统文化等）	1866CT006	B	2	32	16	16	2×4		2×4		2×4		2×4			②E	

专业（技能）课程	公共基础课程	公共素质限选小计		9.5	154	66	88														
		任选课程	全校公选课	3	60	40	20			由学校统一开设关于国家安全教育、节能减排、绿色环保、金融知识、社会责任、中华优秀传统文化、美育、人口资源、海洋科学、管理等方面的任选课程，学生至少选修其中3门。											
		公共素质拓展小计		12.5	214	106	108														
		公共基础课程合计		48	892	514	378														
	专业（技能）必修课程	专业（技能）基础模块	汽车认识	1266PIS04	B	1	28	10	18	1W									①/AC	●	
			汽车文化	1266PI099	B	1.5	20	10	10	2X10										②/A	●
			汽车维护与保养	1266PIS05	B	2	56	20	36				2W							①/AC	●
			汽车商务礼仪	1203PI060	B	2.5	40	24	16		4×10									①A+C	
			汽车消费行为分析	1201PI061	B	2.5	40	22	18		4×10									①A	
			专业（技能）基础小计			9.5	184	86	98												
		专业（技能）核心模块	投诉处理与沟通技巧	1204PI05	B	2	34	18	16				2×17							①A	
			汽车性能评价与竞品分析	1204PI06	B	3.5	56	34	22					4×14						②A	▲
			汽车保险与理赔	1266PI43	B	4	64	24	40				4×16							①A+C	▲
二手车鉴定评估			1201PI044	B	3.5	56	22	34					4×14						①A+C	▲	
汽车配件营销与管理			1203PI022	B	3	48	24	24					4×12						①A+C	▲	
客户关系管理			12003PI021	B	3.5	56	32	24						4×14					①A	▲	
汽车电子商务			1203PI023	B	3.5	56	28	28						4×14					②A		
汽车营销策划			1203PI097	B	3.5	60	20	40						6×10					①A+C	▲	
汽车销售顾问实战			1203PI020	B	4	68	20	48				4×17							①A+C	▲★	
汽车服务顾问实战			1203PI099	B	4	64	30	34				4×16							①A+C	▲	
专业（技能）核心小计			34.5	562	252	310															
专业（技能）选修课程			技能鉴定/抽测	1203PPI03	C	4	112		112						4W					②E+F	
			认识实习	1202PPC01	C	1	28		28		1W									②EF	
	跟岗实习	1202PPP02	C	6	168		168					6W						②E+F			
	毕业设计	1203PPG05	C	2	56		56						2W					E			


专业 (技能) 集中 实践 模块	专业	顶岗实习	1203PPF04	C	20	560		560									4W	20W	②E+F					
	技能)	发动机机械系统检修	1266PIS01	B	2	56	16	40												①/AC	●			
		汽车底盘机械系统检修	1266PIS02	B	3	84	28	56												①/AC	●★			
		汽车电气系统检修	1266PIS03	B	2	56	16	40												①/AC	●			
	集中实践模块	专业(技能)集中实践小计				40	1120	60	1060															
	专业(技能)必修合计					84	1866	398	1468															
	限选课程	创新创业实战	1266PI107	B	2	32		32												②G				
		专业限选小计				2	32		32															
	专业(技能)拓展课程模块	任选课程	4S店岗位流程培训	1266PIS07	B	6	90	15	15												②A	学生根据兴趣爱好,任选3门学习。		
			汽车装饰与美容	1266PI100	B			15	15														②A	
			汽车钣金与油漆	1266PI102	B			15	15															②A
			汽车保险法规	1266PI104	B			15	15															②A
			汽车保险与理赔	1266PI004	B			15	15															②A
			汽车消费信贷	1266PI103	B			15	15															②A
			现代汽车企业管理	1203PI012	B			15	15															②A
汽车驾驶			1266PI101	B	15			15															②A	
4S店岗位流程培训			1266PIS07	B	15			15																②A
事故车勘查与定损			1266PI105	B	15			15																②A
二手车鉴定评估			1201PI044	B	15			15																②A
汽车配件	1203PI009	B	15	15															②A					
专业(技能)拓展合计					6	90	45	45																
专业(技能)课程合计					92	1988	443	1545																
专业总计					140	2880	957	1923																

说明:

1. 课程类型:A—纯理论课; B—理实一体课, C—纯实践(实训)课; 考核类别: ①考试、②考查; 考核方式: A 笔试、B 口试、C 操作考试、D 上机考试、E 综合评定、F 实习报告、G 作品/成果、H 以证代考、I 以赛代考。
2. “●”标记表示专业群共享课程, “▲”标记表示专业核心课程, “#”标记表示通用能力证书课证融通课程, “★”标记表示职业技能等级证书课证融通课程, “※”标记表示企业(订单)课程。
3. 按学期总周数实施全程教学的课程其学时用“周学时”表示, 对只实施阶段性教学的课程, 其学时按如下三种方法表示:
①时序课程以“周学时×周数”表示, 例如“4×7”表示该课程为每周4学时, 授课7周; ②周序课程学时以“周数”表示, 例如“2W”表示该课程连续安排2周; ③讲座型课程学时以“学时”表示, 例如“4H”表示该课程安排4学时的讲座。

附录 2:

专业人才培养方案制（修）订审核意见表

专业名称	汽车营销与服务		专业代码	630702
总课程数	47		总课时数	2880
公共基础课时比例	31%		选修课时比例	11.7%
实践课时比例	66.8%		毕业学分	140
制 (修) 订 团 队 成 员	姓名	职称	学历/学位	单位
	李铁侠	讲师	研究生/硕士	娄底职院汽车学院
	易爱良	副教授	本科/硕士	娄底职院汽车学院
	孙年芳	副教授	本科/硕士	娄底职院汽车学院
	付艳明	副高	本科/学士	娄底上海大众汽车销售服务有限公司
	刘大成	副高	本科/学士	娄底三湘汽车服务有限公司
制 (修) 订 依 据	1. 《高等职业学校汽车营销与服务专业教学标准》； 2. 教育部《关于职业院校专业人才培养方案制订与实施工作的指导意见》（教职成〔2019〕13号）； 3. 教育部职成司《关于组织做好职业院校专业人才培养方案制订与实施工作的通知》（教职成司函〔2019〕61号）； 4. 娄底职业技术学院《关于专业人才培养方案制订与实施的原则意见》及娄底职业技术学院《2020级专业人才培养方案范式》。			
制 (修) 订 综 述	<p>（从制（修）订主体、思路、特点、制（修）订重点等方面进行综述）</p> <p>依据汽车营销与服务专业建设校级一流特色专业的建设方案，同时，根据2019级本专业人才培养方案的实施情况，在进一步开展行业、企业调研的基础上，主要围绕专业复合型技术技能人才培养要求，进一步提高人才培养规格的迫切性，聚焦建设校级一流特色专业，进一步优化课程体系，聚焦育训结合、德技结合、工学结合、产教融合，协同育人要求，进一步创新人才培养模式等方面进行修订。经修订团队初订，汽车学院专业建设委员会终审而成。</p>			
专业 建设 委员 会 意				

见	负责人签字:  2020年7月19日
二级学院审核意见	 负责人签字(公章):  2020年7月20日
专家论证意见	见《汽车营销与服务专业2020级专业人才培养方案专家论证评审表》
教务处(医学教学部)审核意见	同意提交教学工作委员会审核。  负责人签字(公章)  2020年9月30日
教学工作委员会意见	 同意  主任签字:  2020年10月5日
学校党委意见	 同意颁发  签字:  2020年10月9日