**长春汽车工业高等专科学校**

**汽车营销与服务专业**

**(专业代码：630702)**

**人才培养方案**

**(2020年修订)**

汽车营销学院（部）制

**目 录**

[一、专业名称及代码 4](#_Toc22988)

[二、入学要求 4](#_Toc8657)

[三、修业年限 4](#_Toc31653)

[四、职业面向 4](#_Toc17390)

[五、培养目标与培养规格 4](#_Toc26487)

[六、课程设置及要求 6](#_Toc4405)

[（一）公共基础课程 9](#_Toc6265)

[（二）专业群平台课 17](#_Toc31081)

[（三）专业课 19](#_Toc5572)

[（四）“1+X”课证融通课程 24](#_Toc29036)

[（五）“以赛促学”课程 26](#_Toc4022)

[（六）专业核心课 26](#_Toc5829)

[（七）汽车营销与服务方向一汽丰田校企合作课程（参照F-SEP操作手册） 28](#_Toc18023)

[（八）汽车营销与服务方向一汽大众校企合作课程（参照DEP操作手册） 35](#_Toc4874)

[（九）汽车营销与服务方向一汽红旗校企合作课程（参照红旗操作手册） 44](#_Toc6971)

[（十）汽车营销与服务方向东风悦达企业校企合作课程（按照DYK操作手册） 50](#_Toc16971)

[（十一）汽车营销与服务方向一汽奥迪校企合作课程（参照奥迪操作手册） 57](#_Toc12388)

[七、教学进程总体安排 69](#_Toc5554)

[汽车营销与服务专业 教学计划时间进程表（学制三年） 69](#_Toc2731)

[汽车营销与服务专业 教学周数统计表 69](#_Toc25091)

[八、实施保障 75](#_Toc2658)

[九、毕业要求 77](#_Toc25556)

[十、附录 77](#_Toc31320)

[附件1：汽车营销与服务专业职业能力分析与相应学习内容分析 7](#_Toc10980)9

[附件2：汽车营销与服务专业教学实施进度计划表 8](#_Toc30124)3

[附件3：汽车营销与服务专业个性化培养方案——选修手册 9](#_Toc5630)6

[附件4：人才培养方案变更审批表 1](#_Toc12601)04

[附件5：汽车营销与服务专业毕业标准 78](#_Toc12386)

[附件6：长春汽车工业高等专科学校汽车营销与服务专业“3+2”中高职衔接人才培养方案 107](#_Toc12300)

[附件7：人才培养方案合规性自检表 1](#_Toc10888)30

**一、专业名称及代码**

汽车营销与服务630702

**二、入学要求**

高中阶段教育毕业生或具有同等学力者

**三、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 | 主要职业  类别 | 主要岗位  类别 | 职业资格证书或技能等级证书举例 |
| 财经商贸  63 | 市场营销类6307 | 汽车零售业（6561） | 销售人员（4-01-02） | 汽车销售顾问  汽车服务顾问  市场专员  二手车评估  金融保险专员等 | 驾驶证  1+X”证书  销售顾问企业认证证书  服务顾问企业认证证书  汽车二手车评估师（中国汽车流通协会） |

**五、培养目标与培养规格**

**（一）培养目标**

1.知识与技能目标

本专业主要面向汽车销售服务企业专业培养德、智、体、美全面发展，具有较高综合素质、良好职业道德、创新精神和创业意识，既能熟练掌握汽车整车销售、售后服务流程，又能有效地运用营销技巧，并能熟练地操作汽车基本养护、故障诊断、检测与维修，获得国家颁发的汽车行业相关职业资格证书，具有高认知、高技能和高素养的综合职业能力的应用型人才。

2.素养目标

培养成为思想政治素质过硬，道德情操高尚，身心素质健全，并具有良好的适应企业或行业要求的职业理想、职业道德、人文素质、团队合作精神、创新精神和创业能力的高素养职业人才。

3.就业目标

主要就业岗位为汽车经销企业的销售顾问、服务顾问以及汽车后市场相关工作岗位。

4.发展目标

经过职业发展，未来可成为销售经理、销售总监；或成为服务经理、服务总监；金融保险业务经理，客服经理；最终成长为总经理助理、总经理。

5.证书目标

(1)获得大学专科毕业证书；

(2)获得C1机动车驾驶证书；

(3)获得微软MOS专业认证证书或汽车维修工证书（可选）；

(4)获得全国大学英语应用能力合格证书（可选）；

(5)获得吉林省计算机等级考试证书（可选）；

(6)“1+X”证书（可选）；

(7)行业、企业认证证书（可选）。

**（二）培养规格**

1.素质

（1）热爱祖国，拥护中国共产党，坚持四项基本原则，政治立场坚定、政治热情高的政治素质；

（2）科学锻炼身体的基本技能和良好习惯，达到《大学生健康体质标准》，具有健康体魄、美好的心灵和健康的审美观的身心素质；

（3）良好的人文科学素养，具备良好的文化修养和礼仪风范；

（4）爱岗敬业、勤奋工作的职业道德素质；

（5）较强的沟通能力和团队合作能力；

（6）一定的创新意识和知识更新能；

（7）问题解决能力、职业健康与安全、自我评价等职业人必备的职业素养及汽车文化、汽车营销职业心理等必备的人文素养。

2.知识

掌握汽车营销与服务专业基础理论知识，具备较强的汽车销售、汽车营销策划、汽车配件管理、汽车技术咨询、汽车租赁、二手车鉴定评估、汽车保险理赔等实践能力，从事汽车营销、汽车销售、汽车维修业务接待、汽车租赁、金融信贷、二手车交易、汽车美容与装饰等技术技能。

3.能力

熟练掌握汽车整车销售、售后服务流程，以客户的需求和利益为出发点，按规范流程接待客户，并向客户提供优质的售车咨询、配套服务等；协助客户办理车辆销售的相关手续；积极上报并解决售车过程中出现的问题；负责对已成交客户进行汽车使用情况的跟踪服务；做好与顾客之间的沟通工作，提高顾客满意度。

**六、课程设置及要求**

校企合作联合培养是汽车营销与服务专业人才培养的主要特色，依据能级递升进行课程设置，第一学年为专业平台课，包括公共基础课程、专业基础课程、“1+X”课证融通课程和迭代升级课程，学生通过一年的学习具备从事汽车营销与服务工作岗位的基本能力；第二学年分为汽车营销与服务和二手车鉴定与评估两个方向进行全口径订单培养，学生与企业双向选择后加入校企联合培养项目，选择相对应的订单模块课程，学生通过不同项目课程学习，强化岗位专业能力，并取得企业认证；第三学年为产教融合、实习实践课程，学生进入校企合作企业进行实习实践，熟练掌握和运用汽车知识和营销技能，提高团队合作、沟通、协调资源等社会能力，并鼓励学生自主创业，拓展创新能力。

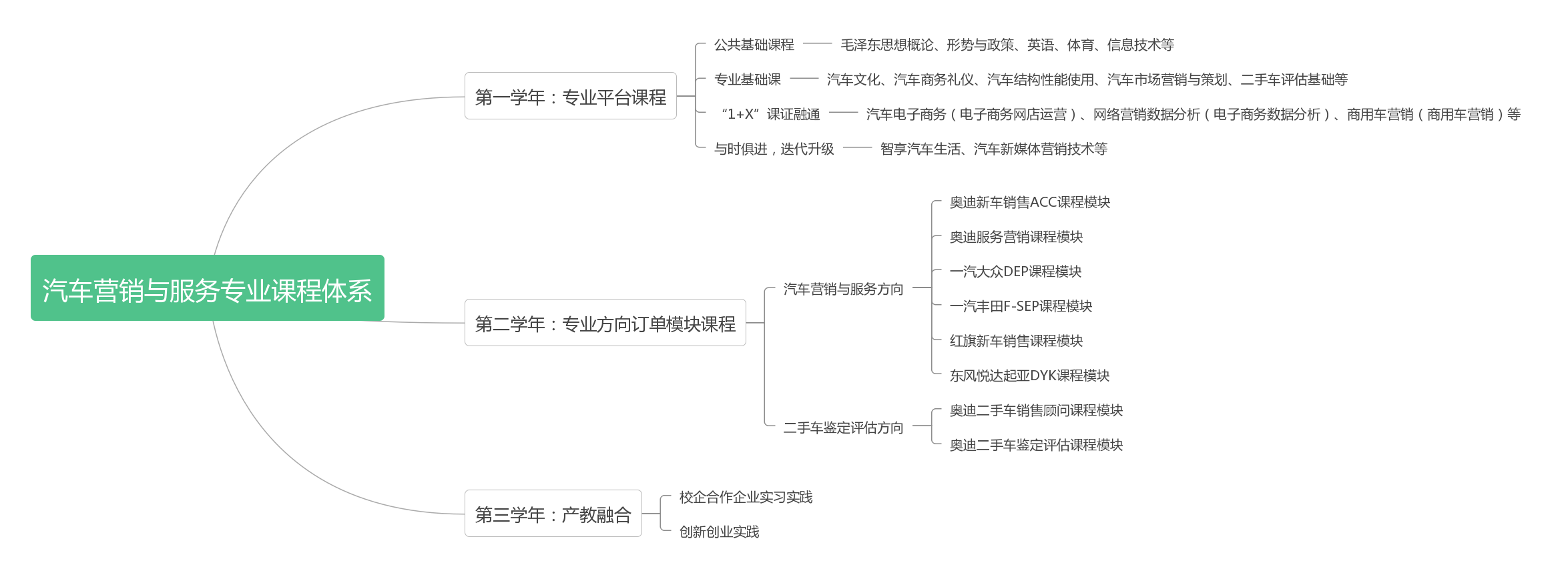


图1：汽车营销与服务专业课程体系图

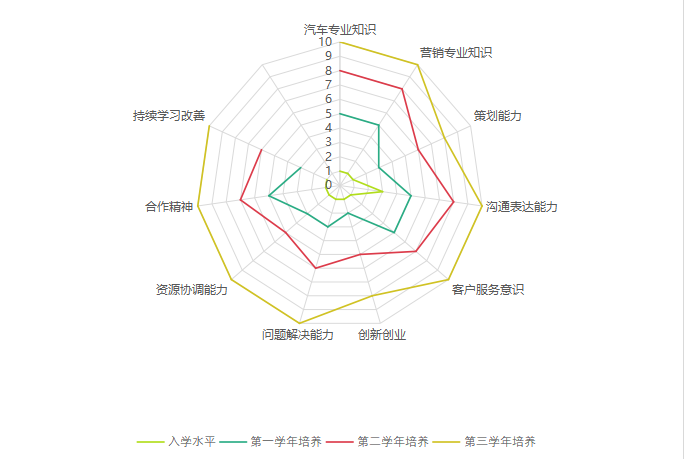


图2：汽车营销与服务专业人才培养能力提升图

**专业平台课程**

**（一）公共基础课程**

1.入学教育

【课程类型】

公共课，必修

【课程目标】

引导和帮助新生快速了解和适应大学生活，认识专业及其发展走向，认识自我和成长成才的途径，实现从高中生到大学生的转变，使学生养成良好的生活习惯，掌握包括肺结核等传染病的危害及预防措施。树立正确积极的人生观、价值观和世界观。

【主要内容】

安全教育、健康教育、学习引导教育、心理辅导教育、5S管理、团队合作、新生体检等。

【教学要求】

提高学生安全意识和自我保护能力，防止不安全事件的发生；帮助学生建立公共卫生意识，向学生介绍常见传染病的预播方式，掌握预防保健的基本知识；从不同侧面对新生产生强烈的震撼，激发他们树立远大目标，努力学习，奋发进取；让学生学会自我调整、自我放松的方法，逐步克服心理障碍、培养他们良好的性格；学习企业5S现场管理理念与方法；在团队合作中展现团队精神。

【考核】

考查，重点对课程学习的过程进行考核占总成绩的100%。

2.军事技能（军训）

【课程类型】

公共课，必修，实训周

【课程目标】

了解掌握基本的军事技能，增强学生国防观念和国家安全意识，强化学生组织性和纪律性，弘扬爱国主义、集体主义和革命英雄主义，磨炼意志品质，激发战胜困难的信心和勇气，培养艰苦奋斗、吃苦耐劳的作风，促进综合素质提高，为国家人才培养打下坚实基础。

【主要内容】

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。

【教学要求】

掌握基本军事技能和军事理论，增强国防观念、国家安全意识，弘扬爱国主义、集体主义和革命英雄主义精神，培养艰苦奋斗、吃苦耐劳的作风。

【考核】

考查，军事技能训练考核由学校和承训教官共同组织实施，成绩分优秀、良好、及格和不及格四个等级。根据学生参训时间、现实表现、掌握程度综合评定。

3.军事理论

【课程类型】

公共课，必修

【课程目标】

了解掌握基本的军事理论知识，深刻认识当前我国面临的安全形势，了解世界主要国家军事力量及战略动向，理解习近平强军思想的科学含义和主要内容，使学生树立科学的战争观和方法论，使增强学生忧患意识了，增强国防观念、国家安全意识，弘扬爱国主义精神、传承红色基因、提高学生综合国防素质。

【主要内容】

中国国防、国家安全、军事思想、现代战争、信息化装备等。

【教学要求】

掌握军事基本理论

【考核】

考试，军事理论考试由学校组织实施，考试成绩按百分制计分，根据卷面成绩、平时作业、考勤情况和课堂表现综合评定。

4.大学生心理健康教育

【课程类型】

公共课，必修

【课程目标】

介绍心理健康知识，使大学生能够正确认识自我和环境，树立心理健康意识和心理保健意识；传授心理调适的方法，增强大学生的自我心理调节能力，有效消除心理困惑，提高受挫能力和适应能力。

【主要内容】

介绍心理健康知识，使大学生能够正确认识自我和环境，树立心理健康意识和心理保健意识；传授心理调适的方法，增强大学生的自我心理调节能力，有效消除心理困惑，提高受挫能力和适应能力。

【教学要求】

树立心理健康意识，优化心理品质。

【考核】

考查，其中日常考核占总成绩的40%，最终考核占总成绩的60%。

5.思想道德修养与法律基础

【课程类型】

公共课，必修。

【课程目标】

本课程以马克思主义、毛泽东思想、邓小平理论、“三个代表”重要思想、科学发展观及习近平新时代中国特色社会主义思想为指导，以社会主义核心价值体系为主线，以马克思主义的世界观、人生观、价值观、道德观和法制观教育为主要内容，遵循大学生成长的基本规律，既有思想性、理论性、又具有较强的实践性特点。在理论与实际的结合上，对当代大学生面临和关心的实际问题予以科学的有说服力的回答和引导，帮助大学生树立社会主义核心价值观，培养良好的思想道德素质和法律素质，为培养德智体美劳全面发展的社会主义建设者和接班人打下坚实的基础。

【主要内容】

本课程以马克思主义理论为指导，以落实立德树人为根本任务，培养社会主义建设者和接班人为根本遵循，以正确的世界观、人生观、价值观和道德观、法制观为主要内容，把培育和践行社会主义核心价值观贯穿教学全过程。

【教学要求】

通过理论学习和实践体验，帮助大学生形成崇高的理想信念，弘扬伟大的爱国主义精神，确立正确的人生价值观，自觉培育和践行社会主义核心价值观，加强思想品德修养，增强社会主义法制观念，增强学法守法用法的自觉性，全面提高思想道德素质和法律素质，成为合格的社会主义事业的建设者和接班人。

【考核】

考试课，其中平时考核占总成绩的40%（出勤、课堂表现20%；实践活动、课后作业20%），期末闭卷考试总成绩的60%。

6.毛泽东思想和中国特色社会主义理论体系概论

【课程类型】

公共课，必修。

【课程目标】

为了使大学生对马克思主义中国化进程中形成的理论成果有更加准确的把握；对中国共产党领导人民进行的革命、建设、改革的历史进程、历史变革、历史成就有更加深刻的认识；对中国共产党在新时代坚持的基本理论、基本路线、基本方略有更加透彻的理解；对运用马克思主义立场、观点和方法认识问题、分析问题和解决问题能力的提升有更加切实的帮助。

【主要内容】

（1）毛泽东思想

主要讲授毛泽东思想的形成发展、主要内容和活的灵魂、历史地位，新民主主义革命理论、社会主义改造理论、社会主义建设道路初步探索的理论成果。

（2）中国特色社会主义理论体系

①邓小平理论、“三个代表”重要思想、科学发展观

主要讲授邓小平理论的形成、基本问题和主要内容及历史地位，“三个代表”重要思想和科学发展观的形成、科学内涵及历史地位。

②习近平新时代中国特色社会主义思想

主要讲授习近平新时代中国特色社会主义思想及其历史地位、坚持和发展中国特色社会主义的总任务、“五位一体”总体布局、“四个全面”战略布局、全面推进国防和军队现代化、中国特色大国外交、坚持和加强党的领导。

【教学要求】

通过学习，使学生对马克思主义中国化进程中形成的理论成果有更加准确的把握；对中国共产党领导人民进行的革命、建设、改革的历史进程、历史变革、历史成就有更加深刻的认识；对中国共产党在新时代坚持的基本理论、基本路线、基本方略有更加透彻的理解；引导学生深刻认识改革开放的必要性、可能性和艰巨性，牢固树立中国特色社会主义的道路自信、理论自信、制度自信和文化自信。坚定社会主义的理想信念，提高思想政治水平，明确当代大学生的历史责任，自觉提高运用马克思主义立场、观点和方法认识问题、分析问题和解决问题的能力。

【考核】

考试课，其中平时考核占总成绩的40%（出勤、课堂表现20%；实践活动、课后作业20%），期末闭卷考试总成绩的60%。

7.形势与政策

【课程类型】

公共课，必修

【课程目标】

既要符合大学生思想政治理论知识发展和能力培养的要求，又要针对大学生关注的热点问题和思想特点，帮助大学生了解世情、国情、党情、社情、民情、党和国家的路线、方针、政策，促进学生科学世界观、人生观、价值观的养成和思想道德素质的全面提升。

【主要内容】

既要符合大学生思想政治理论知识发展和能力培养的要求，又要针对大学生关注的热点问题和思想特点，帮助大学生了解世情、国情、党情、社情、民情、党和国家的路线、方针、政策，促进学生科学世界观、人生观、价值观的养成和思想道德素质的全面提升。

【教学要求】

认清国内外形势，全面准确地理解党的路线、方针和政策，不断提高大学生认识和把握形势的能力，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，为实现全面建设小康社会的奋斗目标而发奋学习。

【考核】

考查，重点对学生本课程学习的过程进行考核，其中听课、出勤、课堂活动等60%，课后作业40%。

8.创新与创业

【课程类型】

公共课，必修

【课程目标】

重点讲授学生创业知识、锻炼创业能力、培育创新意识、培养创业精神等方面，达到情感能力、专业能力、方法能力、社会能力的培养。

【主要内容】

职业生涯规划，创新思维培养，就业指导，创业指导。

【教学要求】

培养学生创新创业基本素养，掌握创新、创业通用知识与能力。

【考核】

考查，重点对课程学习的过程（听课、出勤、课堂活动、课堂作业、课后作业）进行考核占总成绩的100%。

9.体育

【课程类型】

公共课，必修

【课程目标】

1.掌握体育运动的基本理论，基本动作、基本技术。提高速度、力量、柔韧、灵敏等身体素质，为终身体育和就业打下良好基础。

2.培养学生顽强勇敢精神。增强团队意识，学会有效沟通技巧。

3.按照职业体能标准完成职业体能测试，提高职业体能水平。

【主要内容】

体育（拓展训练）基础理论、体能、体魄、技能技巧、大学生健康体质测试。

【教学要求】

知识：了解体育（拓展训练）基础理论，掌握各种运动外伤的简单处理方法及各项体育（拓展训练）比赛的简单规则。

体能：掌握体育（拓展训练）基本技能和职业体能。达到大学生健康体质测试标准，达到社会及企业对学生身体素质的要求及标准。

体魄：团队精神、沟通能力、意志品质的锻炼及培养。

素质：提高身体素质，养成健康体魄，满足未来工作的需求。

【考核】

考查，其中体能项目达标测试占总成绩的60%，健康体质测试标准占总成绩的30%，技能技巧占总成绩的10%。

10.基础英语

【课程类型】

公共课，必修

【课程目标】

本课程是高等职业教育学生必修的一门公共基础课程，旨在培养学生的英语综合应用能力，特别是在职场环境下运用英语的基本能力。同时，提高学生的综合文化素养和跨文化交际意识，培养学生的学习兴趣和自主学习能力，使学生掌握有效的学习方法和学习策略，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。

【主要内容】

3000～3500个左右常用英语词汇和短语；日常交流经典句型，主题涉及见面寒暄介绍、表达感谢与歉意、指路问方向、预约与安排、接受或拒绝邀请、接打电话、登记住宿、就餐购物、求职面试等；学习精、泛读英语文章；应用文如邀请函、电子邮件、电话留言条、感谢信及求职信简历的书写；英语听力与口语教学。

【教学要求】

掌握一定数量的单词、短语及固定搭配、常用句型的用法；具有较强的英语读与写的能力；具有一定的听、说能力；能阅读和翻译一般英语读物、简单的本专业技术说明书、信函、技术资料等；能进行简单的日常会话。

【考核】

考查，其中日常考核占总成绩的60%，最终考核占总成绩的40%。

11.艾滋病教育

【课程类型】

公共课，必修

【课程目标】

知道什么是HIV和AIDS，并了解这两者之间的区别和联系；了解我国近年艾滋病感染趋势和严峻性；掌握艾滋病传播的几种途径；知道如何保护自己免于感染艾滋；了解在HIV暴露之后如何及时处置可以降低感染的几率；掌握国家对艾滋病防治的相关政策。

【主要内容】

向学生系统介绍艾滋病以及其传播途径和预防方式。通过理论和案例学习，帮助学生了解艾滋病的危害和当下我国艾滋病感染状况，从而帮助学生建立健康的世界观、价值观、人生观和爱情观。

【教学要求】

通过系统学习，帮助学生建立正确的世界观、价值观、人生观和爱情观；

了解艾滋病对个人、对国家的危害；

让学生了解艾滋病传播的三种途径，以及预防艾滋的方法；

及时传达国家艾滋病防治的最新政策；

【考核】

考查，重点对课程学习的过程进行考核占总成绩的100%。

12.企业实习安全教育

【课程类型】

公共课，必修

【课程目标】

加强“安全第一、预防为主”的安全意识教育。提高学生在企业实习过程中对安全生产重要性的认识。在提高思想意识的基础上，正确理解并认真执行相关的安全生产规章制度，加强自身的保护意识，不违章操作，不违反劳动纪律。

【课程内容】

安全教育内容包括企业相关的法律、法规、规章和标准。坚持理论与实际相结合，采用多种有效的培训方式，加强案例教学。注重职业道德、安全法律意识、安全技术理论和安全生产的综合培养。

【课程要求】

熟悉企业实习安全教育中相关法律、法规、规章和标准，牢固树立的安全意识，为今后开展企业实践教学学习奠定基础。

【考核】

理论考核80% ，平时考核20%。

13.驾驶实训

【课程类型】

公共课，必修

【课程目标】

本课程主要以安全驾驶、规范驾驶为原则，讲授内容主要包括驾驶理论与实操，交通标志的识别、原地驾驶训练、坡定点起步停车、倒车入库、侧方位停车、直角转弯、曲线行驶等基本驾驶技能。

【主要内容】

本课程主要以安全驾驶、规范驾驶为原则，讲授内容主要包括驾驶理论与实操，交通标志的识别、原地驾驶训练、坡定点起步停车、倒车入库、侧方位停车、直角转弯、曲线行驶等基本驾驶技能。

【教学要求】

通过本课程的学习，帮助在校学生体验汽车驾驶过程，熟悉并遵守交通规则，初步了解防御性驾驶的重要性，培养安全驾驶意识，初步掌握基本驾驶技能，甚至能够达到获取机动车驾驶证书资格。

【考核】

考查，重点对课程学习的过程（听课、出勤、课堂活动、课堂作业）进行考核占总成绩的100%。

14.信息技术

【课程类型】

公共课，必修

【课程目标】

知道计算机基本知识，通过学习文档制作、数据处理与多媒体演示文稿制作等，帮助学生了解信息技术的发展现状与趋势，掌握信息技术的基本操作技能。

【主要内容】

计算机基础知识：软、硬件常识，信息技术常识。

文档制作：文字处理、表格制作、图文排版。

数据处理：科学计算，数据、信息处理，图表制作。

多媒体演示文稿制作：文字、图片、音频、视频等多媒体信息的综合演示，动画制作等。

【教学要求】

培养学生计算机的基本操作技能，信息意识、信息素养，掌握信息处理的基本功，为进一步学习其他涉及计算机、信息技术、智能技术等方面的课程打好基础。

【考核】

考查，成绩组成：出勤、学习态度（40%）+课堂作业完成情况（30%）+期末考核（30%）。

重点对课程学习的过程（听课、出勤、课堂活动、课堂作业、课后作业）进行考核，占总成绩的70%。

**（二）专业群平台课**

15.汽车文化

【课程类型】

专业群平台课，必修

【课程目标】

让学生了解汽车诞生的过程以及早期汽车的特点，能够掌握汽车发展史中的关键时间、事件与人物，掌握常见的汽车车标以及车标背后的汽车企业故事，同时对于车型配置常用参数有所了解。

【课程内容】国外内汽车常见品牌的创建历史、企业精神、车型、竞品。

【课程要求】

知识：熟悉国内著名汽车品牌定位、创建历史、企业精神、车型、竞品。

技能：掌握各品牌车型及竞品比较方法。

态度：养成自我发现与学习各品牌知识的兴趣和习惯，提升职业能力。

【考 核】理论考核80%，平时考核20%。

16.智享汽车生活

【课程类型】

专业群平台课 ，必修

【课程目标】

通过汽车智慧服务生态圈的介绍，使学生在加深专业知识的基础上，开拓视野，更好的了解新兴技术在汽车智慧服务中的应用。

【主要内容】

本课程主要介绍智能制造、智慧营销、智慧出行、智慧服务、智慧金融、智能定损、智慧二手车、智慧物流等八大领域的汽车智慧服务应用。

【教学要求】

了解汽车智慧服务生态中的新兴技术，熟悉汽车智慧服务领域，掌握本专业汽车智慧服务应用。

【考核】

考查。形成性评价：出勤、课堂互动和项目成果占总成绩的40%；终结性评价：课程项目作品占总成绩的60%。

17.汽车结构性能与使用

【课程类型】

专业群平台课，必修

【课程目标】

通过课堂讲解和实验教学，使学生熟悉汽车性能并系统地了解汽车的基本结构及简单的工作原理。

【课程内容】

模块一：汽车基础知识。

模块二：汽车发动机的基础知识及结构原理。

模块三：汽车底盘的基础知识及结构原理。

模块四：汽车电器的基础知识。

模块五：汽车车身的基础知识。

模块六：汽车的主要性能及评价指标。

【课程要求】现场教学，结合实车边学边练。

知识：掌握汽车发动机、底盘、车身、电气等四部分结构基本知识及工作原理，熟悉汽车的主要使用性能及评价指标。

技能：可以进行汽车结构与原理的讲解。能对汽车性能进行检测并分析。

态度：一丝不苟的工作态度、团队合作精神。

【考 核】理论考核40%，实操考核40%，平时考核20%。

18.汽车保险与理赔

【课程类型】

专业群平台课，必修

【课程目标】

掌握汽车保险与理赔的内容，掌握汽车保险各险种的保险金额及赔偿限额，能为客户设计车辆保险方案。

【课程内容】汽车保险概述、汽车保险的合同与原则、汽车保险商品、汽车保险的承保实务、汽车保险的理赔实务、汽车保险的损失评估、汽车保险的风险控制等。

【课程要求】仿真模拟一体化教学。

知识：了解汽车保险商品；、掌握汽车保险的合同与原则；掌握汽车保险的损失评估方法。

技能：能够操作保险、理赔标准流程；将保险、理赔知识与案例，用于具体的实务操作之中。

态度：培养在日常生活中，树立保险的风险管理意识。

【考 核】理论考核40%，过程考核40%，平时考核20%。

**（三）专业课**

19.汽车商务礼仪

【课程类型】

专业课，必修

【课程目标】

通过课堂讲解和实践教学,使学生熟悉商务礼仪规范，学会相关知识和技能，提升职业素养。

【课程内容】

职场人员基本仪容、仪表及礼仪、职业面试礼仪、4S店技术服务与销售人员职业规范、客户接待礼仪及办公5S行为规范、异国、异地风俗礼习。

【课程要求】

情景教学，理实一体。

知识：了解展厅销售流程各环节礼仪规范；了解职业面试礼仪要求及技巧；

技能：能够将所学礼仪行为与规范适宜地应用到未来工作岗位。学会尊重、学会与人相处。

态度：养成良好的职业行为习惯。

【考核】过程考核70%，平时考核30%。

20.汽车市场营销与策划

【课程类型】

专业课，必修

【课程目标】

使学生了解汽车市场营销的基本原理和发展趋势，掌握汽车市场营销流程及管理的一般方法。通过新车上市发布会、冰雪体验活动几种常见的汽车市场营销策划活动，使学生了解在营销策划实际工作过程中所需要注意的事项，为今后从事汽车销售服务、汽车企业营销策划、参与营销管理打下一定的理论和实践基础。

【课程内容】

课程内容兼顾广度和深度，整体内容具有关联性、梯度性、系统性、完整性。包括

模块一：汽车营销环境分析

模块二：汽车市场分析

模块三：汽车消费者购买行为分析

模块四：汽车市场营销战略

模块五：汽车商品策略

模块六：汽车定价策略

模块七：汽车销售渠道策略

模块八：汽车促销策略

模块九：汽车营销策划方案的制定与实施

【课程要求】以任务为驱动，理实一体；注重过程性评价，强调全员参与。

知识：了解汽车市场营销观念、研究方法，熟悉顾客价值等基本理论。掌握汽车市场营销的基本方法，顾客价值和顾客满意的内涵及测度；市场调研、分析方法；具备汽车市场营销策划的初步能力。

技能：会运用SWOT分析方法进行环境分析；会制作市场营销策划方案并进行PPT汇报；会制作小视频等推广作品。

素养：具有团队合作，策划各种行销活动方案的能力；具有创新精神和实践能力；具有严谨的科学态度和良好的职业道德；养成耐心细致的工作作风和严肃认真的工作态度。

【考核】理论考核40%，过程考核40%，平时考核20%。

21.汽车营销与服务职业必备

【课程类型】

专业课，必修

【课程目标】

对学生的自我认知能力、职业素养、团队协作能力、计算机应用等多方面进行辅导训练, 培养职业心态，设定职业目标。

【课程内容】汽车营销专业导论，汽车市场发展现状、未来服务就业领域，学习目标设定，学业生涯规划。

【课程要求】案例教学，为学生未来学习明确方向。

【考核】平时考核20%，学业生涯规划成绩40%，过程考核40%。

22.新能源汽车结构性能与使用

【课程类型】

专业课，必修

【课程目标】

通过课堂讲解和实训教学，使学生熟悉新能源汽车的定义和分类，能正确操作新能源汽车的功能，并系统地了解纯电动、混合动力、燃料电池等新能源汽车的基本结构及简单的工作原理。

【课程内容】新能源汽车结构知识及关键技术；新能源汽车系统的功能、各类参数、性能指标及正确使用方法。

【课程要求】现场教学，结合实车边学边练。

知识：掌握纯电动、混合动力新能源汽车结构基本知识。熟悉汽车各操纵件、开关、按键等标识与位置、功用方法，汽车的主要使用性能及评价指标。

技能：能正确操作与使用新能源汽车，进行新能源汽车的结构认知。

态度：接受新知识新技术，培养创新意识；安全使用等6S精神。

【考 核】理论考核40%，实际考核40%，平时考核20%

23.汽车法律法规

【课程类型】

专业课，必修

【课程目标】

使学生了解汽车产业宏观政策及法律法规；掌握汽车合同、保险、质量、销售、金融相关的法律法规等知识；提升学生判断和解决汽车营销与服务过程中的法律问题的能力。

【课程内容】汽车营销与服务所涉及的汽车销售合同、保险与理赔、汽车三包规范、汽车召回条例、汽车品牌销售管理办法、二手车交易规范等法律法规。

【课程要求】

知识：掌握汽车营销与服务所涉及的汽车销售合同、保险与理赔、汽车三包规范、汽车召回条例、汽车品牌销售管理办法、二手车交易规范等法律法规。

技能：掌握汽车订购单、购车协议、交车单的法律性质及填写要领；掌握汽车保险各险种；掌握汽车三包规范和召回条例销售者和维修者的义务。

素养：自觉养成遵章守纪、守法尊德，按章、按法办事的职业素养。

【考核】理论考核40%，过程考核40%，平时考核20%。

24.汽车消费心理分析

【课程类型】

专业课，必修

【课程目标】

系统掌握影响消费者行为的内、外部因素，能够在实际生活与工作中正确地应用消费心理学知识满足客户的需求。主要培养从事汽车企业销售活动或相关工作的专业应用型人才，旨在提升学生的汽车服务能力，培养学生应变、沟通能力、消费心理的分析和实际处理问题的能力等职业素质养成。通过对教学内容及实训手段的改革，强化学生有针对性采取各种销售技巧等实践能力。

【课程内容】

课程内容及标准与企业实际工作内容相对接，突出创新思维和社会能力的培养，使学生获得该专业辐射行业的直接上岗能力，实现知识、能力、素质的协调发展。采用任务驱动、项目导向等模式组织课程，构建了以4大项目为主体的课程内容。主要内容包括：

项目1：汽车消费者需要与动机分析

项目2：汽车消费者认知心理分析

项目3：汽车消费者个性分析

项目4：汽车销售沟通心理分析

【课程要求】情景教学，理实一体，线上与线下相结合的混合式教学模式

结合校企共建实训基地及心理沙盘实训室，仿真模拟汽车销售与服务过程，增强学生根据顾客行为和心理有针对性采取各种销售活动等实践能力。

知识：系统了解有关现代消费心理学的基本概念、理论、研究对象和方法；能够正确判断客户的当前需求;能根据客户言行举止判断客户性格、行为心理；掌握销售流程中客户心理分析技巧。

技能：善于捕捉客户传递的信息，对客户需求具有敏感性；善于总结与应用实践经验的能力；具有自学能力；科学地思维模式、制定工作计划、独立决策和实施的能力

素养：树立高尚的职业道德，提供优质、规范的服务，提高客户满意度；大局意识和团队能力。

【考 核】理论考核40%，过程考核40%，平时考核20%。

25.汽车新媒体营销技术

【课程类型】

专业课，必修

【课程目标】熟悉互联网时代的新媒体营销方法，学会新媒体的系统思维,掌握新媒体的技术与方法。

【课程内容】汽车新媒体活动策划、H5创意营销工具的使用、汽车软文写作、汽车论坛营销、汽车微信营销、汽车微博营销、汽车短视频营销方法及技巧

【课程要求】

知识： 树立现代的移动互联网微营销理念；掌握微信、微博、短视频、汽车论坛、O2O、二难码等新媒体营销模式与工具的运用；掌握数字新媒体、网络新媒体、自媒体、流媒体等新兴媒体的传播方式、特点及发展趋势；掌握汽车上市各阶段的自媒体引爆策略；能够打自行造营销自媒体，辅助企业开展营销工作。

技能： 熟练地运用相关软件制作相应自媒体营销作品，能够根据要求制作出用户满意的各类新媒体营销作品与方案。

素养：

（1）热爱新媒体技术，对待工作精益求精，具有吃苦耐劳的精神；

（2）具有较好的团队合作精神，严于律已，宽以待人，善于交流沟通；

（3）自学能力强，紧跟技术发展的最新动态，对工作中遇到的挫折和困难不畏惧，能够主动寻求解决总是的方法；

【考 核】 理论考核40%，过程考核60%。

26.二手车评估基础

【课程类型】

平台课，必修

【课程目标】

 了解国内外二手车行业发展的现状及趋势，让学生了解国内汽车4S店二手车业务的构成、二手车电商平台业务、二手车交易市场业务等，了解二手车评估方法及基础知识，掌握车辆的唯一性检查内容。

【主要内容】

二手车市场现状及发展趋势、二手车基础知识、二手车业务模块、二手车评估方法。

【教学要求】

学生能够学习线上教学资源，并通过线下学习完成教学内容；提升学生诚信的职业素养。

【考核】

考查，重点对学生本课程学习的过程进行考核，其中听课、出勤、课堂活动等60%，课后作业40%。

**（四）“1+X”课证融通课程**

27.汽车电子商务

【课程类型】

“1+X”课证融通课程，必修

【课程目标】

了解掌握汽车电子商务的技术基础、汽车电子商务的运营环境，能将理论与实践有机结合起来，掌握汽车电子商务的具体运作规律及在实践中的应用，培养学生开展汽车电子商务创新创业活动。

【课程内容】汽车电子商务概述；汽车电子商务中的网络技术；汽车电子商务网站建设；汽车电子商务交易与支付；汽车电子商务安全；汽车电子商务实践。

【课程要求】

知识：在了解电子商务的基础知识上，详细地了解汽车电子商务实施、运营、维护等技术基础知识。

技能：能够借用电子商务平台，完成汽车交易活动。

素养：具有爱岗敬业精神和较高的职业素养，具备一定的互联网创新创业素质，具备能够利用信息系统和计算机网络技术开展商务活动的能力。

【考 核】理论考核40%，过程考核60%（其中，出勤占20%，上机考试40%）。

28.网络营销数据分析

【课程类型】

“1+X”课证融通课程，必修

【课程目标】了解数据采集与处理方案，掌握常用数据分析工具的使用方法，能够自行撰写数据采集与处理方案。

【课程内容】数据分析目标制定；数据分析指标制定；数据采集渠道及工具选择；数据采集与处理方案撰写

【课程要求】

知识： 了解数据采集与处理方案；熟悉网络营销数据分析指标体系；熟悉网络营销数据采集方法；熟悉常用数据分析工具的使用方法。

技能： 能够制定数据分析目标；能够合理选择数据采集工具及确定数据采集方式；能够自行撰写数据采集与处理方案。

素养： 熟悉计算机信息技术相关法律法规，尊守社会公序良俗，在合法基础上，合理开展数据收集工作。

【考 核】 理论考核40%，过程考核60%（其中，出勤占20%，上机考试40%）。

29.商用车营销

【课程类型】

“1+X”课证融通课程，必修

【课程目标】培养具备汽车市场营销基本思想，了解汽车构造和维护知识，并掌握商用车销售流程和实战技巧的专业的商用车销售人员。

【课程内容】商用车市场概述；商用车消费者行为分析；商用车销售顾问基础；商用车销售管理八步体系；商用车客户接待流程技巧；解答客户咨询的流程技巧；商用车商品展示流程及技巧；商用车异议处理；商用车后续签单；商用车交车验车；后续服务等。

【课程要求】

知识： 了解商用车商品基本知识，熟悉商用车型资料；掌握商用车营销的基本流程与方法；

技能： 具备与商用车客户沟通和协商的能力。

素养： 养成诚信、敬业的品德、良好的职业道德操守；具备良好有团队意识，能进行充分的团队合作；具备顾客至上、全心全意为客户服务的服务意识。

【考 核】 理论考核40%，过程考核60%（其中，出勤占20%，上机考试40%）。

**（五）“以赛促学”课程**

30.汽车营销技能竞赛

【课程类型】

专业课，必修

【课程目标】

以汽车营销策划技能竞赛作为载体，实现对汽车营销核心技能的强化训练和检验。

【课程内容】汽车营销策划技能竞赛，根据车辆销售市场状况进行活动策划，并制作ppt、宣传视频、海报，并进行汇报。

【课程要求】全员组队参与，首先进行班级初赛，每班选择两组入选学年复赛，最后选择8支参赛队进入学年总决赛，获奖队颁发获奖证书。

【考核】平时考核60%，竞赛成绩40%

31.汽车销售与服务服务技能竞赛

【课程类型】

专业课，必修

【课程目标】

以汽车营销与服务技能竞赛作为载体，实现对汽车营销与服务核心技能的强化训练和检验。

【课程内容】（1）汽车销售综合实训;（2）汽车售后服务接待综合实训

【课程要求】能够熟练利用其它课程所学知识、结合销售、售后服务技巧，完成汽车销、服务流程。养成站在企业的根本利益角度，从客户需求出发，让客户满意。

【考 核】竞赛考核70%，平时考核30%。

**（六）专业核心课**

32.汽车销售实务

【课程类型】

专业核心课，必修

【课程目标】

熟悉汽车销售流程，能熟练的接待客户，并专业的介绍商品，突出介绍给客户带来的利益。

【课程内容】以工作过程为导向，运用了销售话术和情景销售技巧，完成汽车销售标准流程操作。

【课程要求】情景教学，理实一体。

知识：掌握汽车销售流程一般流程；掌握情景销售基本礼仪、话术。

技能：能够熟练按销售流程进行操作，并能够有效运用销售技巧、话术进行汽车销售等一切活动。

态度：养成站在企业的根本利益角度，从客户需求出发，完成销售任务。

【考核】理论考核40%，过程考核40%，平时考核20%。

33.汽车售后服务实务

【课程类型】

专业核心课，必修

【课程目标】

掌握售后前台接待、保养维修、备件管理以及保险索赔等流程，并能熟练使用售后服务系统为客户提供售后接待服务。

【课程内容】以工作过程为导向，从汽车售后服务流程出发，了解并掌握汽车售后流程及流程标准操作工具及方法。

【课程要求】知识：认识售后服务岗位、售后服务基本业务流程及其业务内容、标准。

技能：能通过售后服务业务流程及操作标准，掌握售后服务业务规范，运用客户服务技巧，完成服务流程中所涉及的操作工具、制单、信息管理等工作任务。

态度：具有既站在企业的利益角度，又能达成客户满意度的售后服务业务。

【考核】理论考核40%，过程考核40%，平时考核20%。

34.汽车保养基础

【课程类型】

专业课，必修

【课程目标】

掌握汽车定期保养各项目的操作方法，掌握汽车定期保养中所应用的各通用工具及专用工具的使用方法。

【课程内容】按照汽车40000公里保养的各个项目，对汽车的发动机、底盘和电气系统进行维护。

【课程要求】

知识：保养理论、5S管理、汽车构造

技能：汽车保养工具使用，40000公里各项保养技能操作

素养：安全意识、服务意识

【考核】过程考核80%，平时考核20%。

**专业方向+校企合作课程模块**

**（七）汽车营销与服务方向一汽丰田校企合作课程（参照F-SEP操作手册）**

35.一汽丰田生产方式与工作方法（TPS与TBP）

【课程类型】

校企合作联合培养课程，必修

【课程目标】

通过工厂的模拟深入理解享誉世界的丰田生产方式（TPS）的精髓，掌握TPS在效率和保证质量方面的卓越优势；了解丰田工作方法，学会利用丰田工作方法解决和处理实际问题。

【课程内容】

以工作过程为导向，深入学习丰田生产方式（TPS）的精髓，了解丰田工作方法的八个步骤，通过案例教学学习利用丰田工作方法解决和处理实际问题。

【课程要求】

知识：掌握丰田生产方式的精髓以及丰田工作方法的步骤。

技能：熟练应用丰田工作思路提高处理解决实际问题的能力。

素养：树立严谨的工作作风与服务意识。

【考 核】理论考核40%，过程性考核40%，平时考核20%

36.一汽丰田数字化营销

【课程类型】

校企合作联合培养课程，必修

【课程目标】

随着网络消费行为的成熟，汽车这种大额消费品，也已经有越来越多的客户通过互联网了解汽车，甚至网上下定金购车。正是基于消费行为的变化，车主决策行为的变化，营销方式必须随之变化。数字化营销在经销商的营销方式占比中越来越重要。作为汽车从业人员也必须掌握数字化营销的相关知识，才可以更好的客户通过服务。

【课程内容】

数字化营销整体概念、网络营销实务、电话营销实务。

【课程要求】

知识：关于一汽丰田数字化营销，要求学员对网络营销中垂直网站、微信、百度、抖音等平台的营销方法和技巧，掌握电话营销的工作流程、方法技巧，使得学员提升自身竞争力可以更快的进入工作岗位。

技能：熟练应用网络营销中垂直网站、微信、百度、抖音等平台的营销方法和技巧。

素养：具有网络营销的思想，拓展营销的销售渠道。

【考 核】关于一汽丰田数字化营销的考核，主要考核学员对网络营销中垂直网站、微信、百度、抖音等平台的营销方法和技巧，掌握电话营销的工作流程、方法技巧，使得学员提升自身竞争力可以更快的进入工作岗位。针对网络营销和电话营销的技能应更多的进行实操演练来保证学员的掌握程度。

37.一汽丰田商品基础知识

【课程类型】

校企合作联合培养课程，必修

【课程目标】

掌握丰田汽车车型历史及丰巢概念，熟悉并掌握汽车新技术的应用。

【课程内容】

丰田汽车品牌文化及车型历史、核心竞品品牌文化及车型历史（大众、日产、本田）；丰田汽车技术基础、核心竞品汽车技术基础（大众、日产、本田）；汽车新技术应用：双擎技术、汽车发动机新技术、汽车底盘新技术（自动变速器、汽车转向、汽车悬架技术）、车用新材料、汽车舒适与安全新技术。

【课程要求】

知识：掌握丰田本品及其竞品的车型历史，了解汽车各种新技术的现状，工作原理及发展趋势。

技能：能将丰田汽车历史融入商品介绍之中，可以进行汽车技术的结构与原理的讲解。

素养：培养学生的细致严谨的工匠精神和劳动精神，能够以扎实细致认真的态度贯穿整个学习过程。

【考 核】理论考核40%，综合演练考核40%，平时考核20%。

38.一汽丰田汽车使用操作

【课程类型】

校企合作联合培养课程，必修

【课程目标】

使学生能够熟练掌握一汽丰田汽车常规功能的使用与操作，同时养成5S管理基本素养，学会展厅车辆的日常维护。

【课程内容】

车辆的基本操作（开启与关闭、智能钥匙的使用、发动机舱与后备箱的开启与关闭）

车辆维护与应急（千斤顶的使用、充电、备胎的使用、随车工具的使用）

指示功能的使用（灯光的使用、仪表信号的认知）

空调、音响、车载娱乐系统、导航等使用

车窗、天窗、座椅等使用

展厅车辆的日常维护与5S管理

【课程要求】

知识：车辆各功能的客户利益。

技能：车辆功能的使用操作，随车工具的使用。

素养：5S管理、安全意识。

【考 核】

理论考核20%，综合演练考核60%，平时考核20%。

39.一汽丰田汽车商品知识

【课程类型】

校企合作联合培养课程，必修

【课程目标】

明确一汽丰田全车系的市场定位、设计理念、竞品知识，以及目标客户群的特征。掌握围绕车型介绍的方法和技巧，并通过实操演练与比赛提升商品说明技巧。熟悉一汽丰田全车系商品知识，熟练掌握各车型营销要点，明确一汽丰田商品竞争优势，从而提升学员对未来销售工作的信心。本课程为一徒双师课程。

【课程内容】

一汽丰田理念、一汽丰田车型讲解、商品说明实车练习。

【课程要求】

知识：关于一汽丰田的全系商品知识，学员应对其商品特点、推销要点、目标客户、竞品应对等知识和技巧熟练掌握。

技能：能够基本使用FAB进行商品功能或技术卖点的介绍，能够使用常见的客户异议处理技巧解决商品异议。

素养：从销售人员的角度看待商品技术，强调客户利益，而不是专注于技术解释。

【考 核】关于一汽丰田的全系商品知识，学员应对其商品特点、推销要点、目标客户、竞品应对等知识和技巧熟练掌握。此门课程，应采用卷面测试+实车演练的方式进行考核。卷面测试主要侧重各车型详细配置及技术参数和竞品知识，商品的特点、推销要点等，考核学员是否掌握这些基础知识。实车演练考核重点为车型卖点销售话术应用、竞品应对等，考察学员是否能够将商品特点话术融会贯通。理论考核30%，综合演练考核60%，平时考核10%。

40.一汽丰田销售业务标准

【课程类型】

校企合作联合培养课程，必修

【课程目标】

明确销售流程与顾客满意度（CS）和展厅销售的互动关系，掌握销售流程的具体步骤及各步骤的CS 要点和流程，通过演练和讲评熟练掌握整个流程及相关技巧。使日程的销售活动能符合FTMS 的规定和标准，进而实现客户满意度提升。本课程为一徒双师课程。

【课程内容】

日常管理、客户接待、需求确认与商品推荐、试乘试驾、制作报价单、商谈跟进、签约成交、订单维系、新车交付、客户维系。

【课程要求】

知识：充分掌握实际工作中每一个感动的建立，超越客户期望、创造客户热忱。

技能：从顾客立场出发考虑问题，有计划、有步骤地实施，并不断改进各项工作。

素养：将CS NO.1的理念贯彻工作之中。

【考 核】关于SSP，学员应熟练掌握10个销售步骤的内容及及灵活应用技巧。主要考核方式为试卷测试+实操演练。通过对顾客的日常管理、顾客接待、需求确认与商品推荐、试乘试驾、制作报价单、商谈跟进、签约成交、订单维系、新车交付、顾客维系等重要时刻的把握，考核学员对SSP各流程内容的掌握程度，执行过程中的熟练和专业程度，考察是否能够按照标准的要求，将各个流程的动作做到位。理论考核40%，过程性考核40%，平时考核20%

41.一汽丰田品牌与市场

【课程类型】

校企合作联合培养课程，必修

【课程目标】

通过此课程，学员可以了解丰田及一汽丰田的历史，了解丰田的理念核心；通过工厂的模拟深入理解享誉世界的丰田生产方式（TPS）的精髓；了解Toyota Way 产生的背景及其对丰田行为模式的重要指导意义；了解丰田工作方法（TPS）以及丰田的品质与先进技术；了解一汽丰田的发展情况及未来的发展方向。

【课程内容】

TOYOTA 丰田汽车国际背景、TOYOTA 丰田历史回顾、TOYOTA WAY丰田之路、TOYOTA 丰田理念的应用、TOYOTA 丰田制造更好的汽车、TOYOTA 丰田先进技术、一汽丰田（FTMS）介绍。

【课程要求】

知识：丰田历史、Toyota way基本理念。

技能：Toyota理念在销售中的应用，丰田生产方式的应用。

素养：杜绝浪费的理念、客户第一的理念。

【考 核】关于一汽丰田品牌理解就 Toyota Way 理念，是否能够正确理解其内含的意义，明确其起源，以及充分了解和掌握丰田品牌价值、历史人物及重要里程事件和 TPS、TBP、客户满意度这几者的含义以及其关系，是这门课程应该考核的重点内容。理论考核60%，平时考核20%，过程性考核20%。

42.一汽丰田商务礼仪

【课程类型】

校企合作联合培养课程，必修

【课程目标】

建立良好的客户关系离不开商务礼仪的规范，在汽车营销中，很好的掌握商务礼仪规范，不仅可以使人际关系融洽，同时还体现出个人学识、修养和素质。商务礼仪规范使汽车销售中不可缺少的基石，也是使顾客从满意到感动到忠诚的必备条件，通过对商务礼仪的掌握，学员能够逐步增强自身商务意识，并能了解到一切工作都使围绕CS No.1 为中心来展开的。

【课程内容】

商务礼仪的基本概述、销售顾问的礼仪标准、销售顾问电话接待礼仪、客户接待洽谈礼仪、内部会议及车展礼仪、其他礼仪知识分享。

【课程要求】

知识：掌握商务礼仪的标准与注意事项。

技能：增强自身商务意识。

素养：养成良好的礼仪规范，建立融洽的人际关系。

【考 核】一汽丰田商务礼仪的考核，应该既能反映学员对商务礼仪的了解与理解，还应该将平时教学过程中对商务礼仪教育强化，体现在学员的自身转变效果中。因此，考核的方式应既侧重理论知识、商务礼仪细节理解与把握，又兼顾到是否将这些商务礼仪知识体现在平时的言行举止和销售应对中。销售流程的商务礼仪考核，应以演练的形式，给学员一个展现的机会。理论考核40%，过程性考核40%，平时考核20%。

43.一汽丰田客户满意度

【课程类型】

校企合作联合培养课程，必修

【课程目标】

明确客户满意度（CS）的概念及FTMS CS No.1的目标，充分了解通过实际工作中每一个感动的真实一刻，超越顾客期望，创造顾客热忱，进而达成客户满意的理论基础。了解一汽丰田的所有经营工作都是从顾客立场出发考虑问题，有计划、有步骤地实施，并不断改进各项工作，以期保持顾客对一汽丰田汽车的关注。

【课程内容】

CS的重要性、CR部在经销店的定位、客户满意度营销、客户关怀与维系。

【课程要求】

知识：了解CR部在经销店的定位；掌握CS的定义及重要性，CS的基础知识；掌握客户关怀与维系方法；会应用客户关怀与维系方法进行客户满意度营销。

技能：能够运用基本的CS调查及改善促进方法进行保有客户营销；能够运用客户关怀与维系的相关技巧实现客户从满意到感动，从感动到忠诚。

素养：具有团队合作能力；具有创新精神和实践能力；具有严谨的科学态度和良好的职业道德；以客户满意为第一，具有公共关系意识，对环境变化、人员变化有一种能动、创造性的适应机制。

【考 核】关于客户满意度主要是考察学员是否把丰田的CS No.1 的理念贯彻到今后的日常工作中。是否能够真正的理解做好客户满意度工作的意义和带来的回报。是否了解了经销店CR部门的定位与职责，是否掌握了保有客户管理以及维系的方法。根据客户满意度课程的特点。理论考核40%，过程性考核40%，平时考核20%。

44.一汽丰田价值链

【课程类型】

校企合作联合培养课程，必修

【课程目标】

一汽丰田结合汽车行业的特性总结出了经销商业务的黄金三角规律，价值链业务是这一规律的重要支撑，价值链业务是经销商与客户保持长期双赢关系的前提。根据车辆购买使用周期，总结出经销商业务的黄金三角规律，是主要围绕潜客和保有客户展开，价值链业务促使客户在全生命周期中粘性的增加，促进经销店良性的经营。

【课程内容】

安享管家&保客营销、保险业务、二手车业务、精品附件业务、金融业务。

【课程要求】

知识：对于价值链业务重要性的理解，能够正确的而理解一汽丰田价值链与全客户生命周期的关系。

技能：掌握价值链业务中保险业务、二手车业务、精品附件业务和金融业务的知识于技巧。

素养：能够以扎实细致认真的态度贯穿整个学习过程。

【考 核】关于一汽丰田价值链，主要考核学员对于价值链业务重要性的理解，能够正确的而理解一汽丰田价值链与全客户生命周期的关系，考核是否完全掌握价值链业务中保险业务、二手车业务、精品附件业务和金融业务的知识于技巧。理论考核40%，过程性考核40%，平时考核20%

45.一汽丰田销售综合实训

【课程类型】

校企合作联合培养课程，必修

【课程目标】

为了更全面的考核学员的F-SEP 课程的掌握情况，评价其作为一名销售顾问的职业素养和能力，采用企业标准对F-SEP 学员进行实训与考核。实训与考核方式应该尽可能贴近实战，目的使检验学员现实销售环节中的表现如何，走上工作岗位后就能够即刻进入工作角色。课程考核的方向为能力的评定。确保各地F-SEP 的学员不受地区差异的影响。

【课程内容】

一汽丰田商品说明、一汽丰田标准销售流程的执行，企业认证考试。

【课程要求】

知识：熟练进行绕车介绍的方法与技巧，掌握标准流程的执行标准，完成汽车销售。

技能：能够熟练完成汽车销售接待任务，根据客户需求推荐并介绍车辆，并进行竞品对比。

素养：安全操作意识、5S管理意识。

【考 核】理论考核40%，过程性考核40%，平时考核20%。

46.一汽丰田企业实训

【课程类型】

校企合作联合培养课程，必修

【课程目标】

通过学校、企业的深度合作与教师、师傅的联合传授，使学生既可以掌握专业基本技能，又可以掌握企业专项综合技能。提高学生分析问题和解决实际问题的能力，提高爱岗敬业的职业素质。本课程为一徒双师课程。

【课程内容】

与汽车经销商企业合作，到其对应岗位实习，让学生对企业的文化、经营理念、职业道德、职业行为规范、如何与上级及同事的沟通、如何进行问题解决，并将所学专业知识应用到实践中去。

【课程要求】

知识：熟练掌握商品知识、销售流程与话术。

技能：在对应实习岗位熟悉岗位职责与沟通方法，提升实践能力。

素养：学会沟通与问题解决，树立服务意识。

【考 核】企业指导教师考核60%，校内指导教师考核40%。

**（八）汽车营销与服务方向一汽大众校企合作课程（参照DEP操作手册）**

47.一汽大众商品基础知识

【课程类型】

校企合作联合培养课程，必修

【课程目标】

了解一汽大众车型，完善汽车相关知识，熟悉并掌握一汽大众汽车新技术的应用。

【课程内容】

模块一：汽车基础知识。

模块二：汽车新技术应用：新能源与绿色汽车、汽车发动机新技术、汽车底盘新技术（自动变速器、汽车转向、汽车悬架技术）、车用新材料、汽车舒适与安全新技术。

【课程要求】

知识：掌握汽车基础知识，了解汽车各种新技术的现状，工作原理及发展趋势。

技能：可以进行汽车技术的结构与原理的讲解。

素养：培养学生的细致严谨的工匠精神和劳动精神，能够以扎实细致认真的态度贯穿整个学习过程。

【考  核】理论考核40%，综合演练考核40%，平时考核20%。

48.一汽大众沟通方法与技巧

【课程类型】

校企合作联合培养课程，必修

【课程目标】

掌握一汽大众销售过程中的沟通技巧和方法，能够根据客户的不同类型使用不同的沟通话术，从而提升客户的满意度。

【课程内容】

《一汽大众沟通方法与技巧》是我院汽车与技术服务专业DEP定向班的校企合作课程，在提升学生职业素养中占有比较重要的地位。

沟通技能是现代社会人都必须学习和掌握的一项基本技能。首先，从一名社会人的角度，要求学生应当有自信、大胆、得体的人际沟通与交往能力；其次，从专业的角度，汽车营销与服务是一项与“人”打交道的职业，他要求学生在掌握专业技能的基础上，必须具备娴熟的人际沟通技巧，以实现理论与实际工作相互整合、彼此促进，实现“助人自助”的职业目标。

【课程要求】

知识：人际沟通的基本规律,人机语言沟通和非语言沟通,人际沟通的冲突应对知识

技能：语言沟通技巧：熟练掌握一汽大众汽车销售流程中倾听、表达、提问等语言技巧,非语言沟通技巧,熟练掌握身体言语包含动作、表情、眼神等身体语言、副语言沟通技巧,人际冲突的应对技巧：熟练掌握与客户发生人际冲突时的回应批评、合理争吵、自我辩、价格谈判解等应对技巧,情景沟通技巧训练：通过训练培养学生在接待沟通、电话沟通、书面沟通、同事沟通等常见情景下的沟通经验和能力。

素养：具备人际交往尝试,掌握并运用日常社交礼仪,形成良好的职业素养,较高的沟通技巧.

【考 核】过程考核80%，平时考核20%。

49.一汽大众金融衍生服务

【课程类型】

校企合作联合培养课程，必修

【课程目标】

使学生掌握汽车保险、分期付款等衍生业务的基本常识，能够准确计算车辆保险、分期付款，并且能够向客户传递这些衍生业务的客户价值，为公司创造利润。

【课程内容】

汽车金融与保险基础（汽车金融与保险的现状与发展趋势、保险的内涵、作用与客户价值等）

汽车保险（保险常识、投保、续保、延保、理赔、推荐与保险的计算）

汽车金融（贷款常识与计算、租赁业务介绍与操作流程）

【课程要求】

知识：汽车保险各险种的含义与理赔条件，金融业务办理流程

技能：汽车贷款与汽车保险的推荐与计算

素养：诚信的培养，能够兼顾企业利益与客户需求

【考 核】

理论考核50%，综合演练考核30%，平时考核20%。

50.一汽大众二手车营销

【课程类型】

校企合作联合培养课程，必修

【课程目标】

掌握新车销售流程中的置换流程及营销技巧，掌握二手车销售顾问的销售技巧。

【课程内容】

以工作过程为导向，运用了新车置换销售话术和情景销售技巧，完成汽车置换销售标准流程操作。

以工作内容为背景，运用二手车营销技巧完成二手车销售。

【课程要求】

知识：了解二手车市场环境，掌握新车标准置换流程及话术，掌握二手车销售技巧。

技能：新车置换话术、二手车销售技巧。

素养：能够以服务客户为宗旨，完成置换服务与销售任务。

【考 核】过程考核80%，平时考核20%。

51.一汽大众品牌历史

【课程类型】

校企合作联合培养课程，必修

【课程目标】

使学生掌握大众汽车与一汽大众的发展历史以及品牌定位，了解大众汽车全球化生产以及市场竞争表现，增强品牌信心与忠诚度。

【课程内容】

大众汽车发展历史；

一汽大众的发展历史

大众汽车品牌定位与市场表现

大众汽车的全球化生产、旗下品牌以及主要竞争对手

【课程要求】

知识：掌握大众汽车发展历史

技能：品牌历史与价值在销售中的应用

素养：品牌忠诚度的培养

【考 核】

理论考核50%，综合演练考核30%，平时考核20%。

52.一汽大众商务礼仪

【课程类型】

校企合作联合培养课程，必修

【课程目标】

通过课堂讲解和实践教学，使学生熟悉一汽大众商务礼仪的规范，学会在销售过程中使用相关的知识和技能，提升职业素养，提升客户的满意度以及老客户的回购率。

【课程内容】

《一汽大众商务礼仪》是我院汽车与技术服务专业DEP定向班的校企合作课程，在提升学生职业素养中占有比较重要的地位。

本课程包括一汽大众服务人员的基本仪容仪表、接待礼仪、需求分析礼仪、商品展示礼仪、试乘试驾礼仪、价格谈判礼仪以及售后跟踪礼仪。

【课程要求】

情景教学，理实一体。

知识：了解一汽大众销售流程中各个环节中的礼仪规范；掌握应对客户的礼仪要求和技巧；

技能：能够将所学的礼仪行为与规范事宜的应用到未来的工作岗位，学会尊重自己，尊重他人，学会与人相处。

素养：养成良好的职业行为习惯

【考 核】过程考核80%，平时考核20%。

53.一汽大众商品知识

【课程类型】

校企合作联合培养课程，必修，一徒双师课程

【课程目标】

1.理解一汽大众各车型发展历史；

2.掌握一汽大众各车型本品配置；

3.掌握一汽大众各车型对比竞品优势。

【课程内容】

1.CC、迈腾、速腾、高尔夫、宝来车型发展历史；

2.CC、迈腾、速腾、高尔夫、宝来、探岳、探歌、探影配置；

3.CC、迈腾、速腾、高尔夫、宝来、探岳、探歌、探影竞品对比。

【课程要求】

知识：理解一汽大众各车型发展历史；掌握一汽大众各车型本品配置；掌握一汽大众各车型对比竞品优势。

技能：能够熟练、迅速给客户介绍汽车各种配置及参数；并能向客户介绍本品对比竞品的优势。

素养：从销售人员的角度看待商品技术，培养学生接待客户的服务精神，及对于知识掌握的严谨态度。

【考 核】理论考核40%，综合演练考核40%，平时考核20%。

54.一汽大众销售流程

【课程类型】

校企合作联合培养课程，必修，一徒双师课程

【课程目标】

通过课堂讲解和实践教学，以及学生每周一天到企业进行工作伴随，使学生是学生熟悉一汽大众十大基本流程的工作要点， 熟练地接待客户，并专业的介绍一汽大众旗下的所有商品，能够突出一汽大众商品给客户带来的利益。

【课程内容】

《一汽大众销售流程》是我院汽车与技术服务专业DEP定向班的校企合作课程，在提升学生职业能力中占有比较重要的地位。

本课程重点学习潜在客户开发的技巧，接待客户的流程，需求分析的方法，学会使用FAB法则进行商品卖点的介绍，学会正确的处理客户异议，学会熟练地进行竞品的对比，学会独立带领客户进行试乘试驾，对于购车的客户要学习新车交付事宜，并做好售后跟踪服务。

【课程要求】

情景教学，理实一体。

知识：了解一汽大众销售流程中各个环节中的密采要点；掌握情景销售的基本话术；

技能：能够熟练按照一汽大众十大销售流程进行操作，并能够有效的运用销售技巧、话术进行汽车销售。

素养：养成能够站在企业的角度和客户的需求出发，即获得该有的利益，也要让客户满意。永远记住世界上没有最好的车，只有最适合客户的车。

【考 核】理论考核40%，过程考核40%，平时考核20%。

55.一汽大众捷达商品知识

【课程类型】

校企合作联合培养课程，必修

【课程目标】

1.理解一汽大众捷达各车型发展历史；

2.掌握一汽大众捷达各车型本品配置；

3.掌握一汽大众捷达各车型对比竞品优势。

【课程内容】

《一汽大众捷达商品知识》是我院汽车与技术服务专业DEP定向班的校企合作课程，在提升学生职业能力中占有比较重要的地位。

本课程包括捷达VS5的设计、动力、科技、舒适、安全、品质等内容；捷达VS7设计、动力、科技、舒适、安全、品质等内容。

【课程要求】

情景教学，理实一体。

知识：理解一汽大众捷达的三款车型发展历史；掌握各车型本品配置；掌握各车型对比竞品优势。

技能：能够熟练、迅速给客户介绍汽车各种配置及参数；并能向客户介绍本品对比竞品的优势。

素养：从销售人员的角度看待商品技术，培养学生接待客户的服务精神，及对于知识掌握的严谨态度。

【考 核】过程考核80%，平时考核20%。

56.一汽大众经销商交流会

【课程类型】

校企合作联合培养课程，必修

【课程目标】

通过与多家经销商的见面与沟通，了解销售市场的行情，掌握销售顾问所要具备的基本能力。

【课程内容】

《一汽大众经销商交流会》是我院汽车与技术服务专业DEP定向班的校企合作课程，在提升学生职业能力中占有比较重要的地位。

本课程包括一汽大众经销商的介绍，一汽大众销售企业的专业讲解，案例讲解等内容。

【课程要求】

知识：了解一汽大众经销商的用人体系，掌握销售顾问的基本知识能力。

技能：能够将所学的案例应用到自己未来的职业生涯中。

素养：养成良好的职业行为习惯

【考 核】过程考核80%，平时考核20%。

57.一汽大众数字化营销

【课程类型】

校企合作联合培养课程，必修

【课程目标】

1.培养学生的数字化思维；

2.提升学生使用汽车垂直媒体、微信、搜索引擎、快手、抖音等平台营销技能；

3.提升学生电话前准备、邀约、跟进等营销技能。

【课程内容】

1.数字化营销整体概念；

2.网络营销实务；

3.电话营销实务。

【课程要求】

知识：了解数字化营销、汽车数字化营销概念。

技能：掌握汽车之家运营思路；掌握微信个人页面管理、发文管理和H5制作；掌握抖音小视频制作和快手直播技能；掌握电话前准备、邀约、跟进技巧；掌握的客户拒绝应对技能。

素养：培养数字化思维

【考 核】理论考核40%，过程考核40%，平时考核20%。

58.一汽大众销售综合实训

【课程类型】

校企合作联合培养课程，必修

【课程目标】

该课程是实训周，开设在所有课程之后，运用所学的理论及实践知识，进行销售的模拟演练，以便更加适应未来的岗位。

【课程内容】

《一汽大众销售综合实训》是我院汽车与技术服务专业DEP定向班的校企合作课程，在提升学生职业素养中占有比较重要的地位。

客户开发与接待练习（客户线索收集分类、电话邀约、展厅接待）

需求分析练习（在需求分析过程中融入衍生业务推荐）

商品展示练习（静态展示与试乘试驾，同时荣誉衍生业务推荐）

提案与成交练习（方案推荐、价格谈判、成交手续办理）

交车与客户维系练习（交车仪式、手续办理、交车讲解、售后跟踪与潜在客户跟踪）

【课程要求】

情景教学，理实一体。

知识：掌握销售顾问具备的基本销售的所有知识，能够熟练运用金融衍生地知识，以及能够将二手车销售应用到销售中。

技能：能够成功的向客户推介一汽大众旗下的任何一款商品，熟练掌握一汽大众旗下所有车型的卖点及精品知识。

素养：养成良好的职业行为习惯

【考 核】过程考核80%，平时考核20%。

59.一汽大众企业实训

【课程类型】

校企合作联合培养课程，必修

【课程目标】

该课程是四个实训周，集中进行企业实习及工作伴随，通过一个月的集中实习，让学生适应未来工作的环境，能够达到共赢，企业认可学生，提供就业岗位，学生找到实习及就业的企业。

【课程内容】

《一汽大众企业实训》是我院汽车与技术服务专业DEP定向班的校企合作课程，在提升学生职业能力中占有比较重要的地位。

本课程包括一汽大众销售顾问的所有工作内容，包括每天晨会夕会的习惯，整理汇报当天客户接待的情况，意向客户级别情况；学会展厅的真理和整洁，以及车辆的摆放；掌握如何接待客户的技巧和方法，如何进行电话跟进，建立及填写三表两卡；每天及时回访客户的时间和方法；学会签署试乘试驾协议，能够带客户进行试乘试驾；掌握公司的车辆报价及优惠政策等相关知识；熟练金融保险知识，了解二手车评估过程。

【课程要求】

企业实习

知识：掌握销售顾问所具备的基本能力，能够独立接待客户

技能：掌握车辆的使用方法，能够对车辆进行静态展示和动态介绍。

素养：养成良好的职业能力

【考 核】过程考核80%，平时考核20%。

**（九）汽车营销与服务方向一汽红旗校企合作课程（参照红旗操作手册）**

60.一汽红旗商品知识基础知识

【课程类型】

校企合作联合培养课程，必修

【课程目标】使学生掌握红旗汽车的发展历史以及红旗品牌高档豪华车的定位，了解高档豪华车市场的基本特征，掌握红旗汽车全球化生产以及市场竞争表现，增强品牌信心与忠诚度。

【课程内容】红旗汽车品牌文化及车型历史、核心竞品品牌文化及车型历史；红旗汽车技术基础、核心竞品汽车技术基础；汽车新技术应用：新能源与绿色汽车、汽车发动机新技术、汽车底盘新技术（自动变速器、汽车转向、汽车悬架技术）、车用新材料、汽车舒适与安全新技术。

【课程要求】

知识：掌握红旗本品及其竞品的车型历史，了解汽车各种新技术的现状，工作原理及发展趋势。

技能：能将红旗汽车历史融入商品介绍之中，可以进行汽车技术的结构与原理的讲解。

素养：培养学生的细致严谨的工匠精神和劳动精神，能够以扎实细致认真的态度贯穿整个学习过程。

【考 核】理论考核40%，过程考核40%，平时考核20%。

61.一汽红旗历史与品牌文化

【课程类型】

校企合作联合培养课程，必修

【课程目标】使学生掌握红旗汽车的发展历史、红旗新高尚精致主义理念以及高档豪华车的定位，了解高档豪华车市场的基本特征，掌握红旗的战略发展目标，增强品牌信心与忠诚度。

【课程内容】红旗汽车的发展历史，红旗新高尚精致主义理念，红旗车定位，红旗发展战略目标。

【课程要求】

知识：掌握红旗汽车发展历史。

技能：高档豪华品牌汽车如何使用体验式营销。

素养：使自己的意识、行为、价值观与红旗理念、价值观相吻合。

【考 核】过程考核60%，平时考核40%。

62. 一汽红旗汽车使用与操作

【课程类型】

校企合作联合培养课程课，必修

【课程目标】使学生能够熟练掌握红旗汽车常规功能的使用与操作，同时养成5S管理基本素养，学会展厅车辆的日常维护。

【课程内容】车辆的基本操作（开启与关闭、智能钥匙的使用、发动机舱与后备箱的开启与关闭）；车辆维护与应急（千斤顶的使用、充电、备胎的使用、随车工具的使用）；指示功能的使用（灯光的使用、仪表信号的认知）；空调、音响、车载娱乐系统、导航等使用；车窗、天窗、座椅等使用；展厅车辆的日常维护与5S管理。

【课程要求】

知识：车辆各功能的客户利益。

技能：车辆功能的使用操作，随车工具的使用。

素养：5S管理、安全意识。

【考 核】过程考核60%，平时考核40%

63.一汽红旗商务礼仪

【课程类型】

校企合作联合培养课程，必修

【课程目标】通过课堂讲解和实践教学，使学生熟悉一汽红旗商务礼仪的规范，学会在销售过程中使用相关的知识和技能，提升职业素养，提升客户的满意度以及老客户的回购率。

【课程内容】本课程在提升学生职业素养中占有比较重要的地位，主要内容包括一汽红旗服务人员的基本仪容仪表、接待礼仪、需求分析礼仪、商品展示礼仪、试乘试驾礼仪、价格谈判礼仪以及售后跟踪礼仪。

【课程要求】

知识：了解一汽红旗销售流程中各个环节中的礼仪规范；掌握应对客户的礼仪要求和技巧；

技能：能够将所学的礼仪行为与规范事宜应用到未来的工作岗位，学会尊重自己，尊重他人，学会与人相处。

素养：养成良好的职业行为习惯。

【考 核】过程考核60%，平时考核40%。

64.一汽红旗商品知识

【课程类型】

校企合作联合培养课程，必修

【课程目标】掌握红旗汽车代表车型的核心卖点，熟悉红旗汽车的装备配置，进一步了解汽车的相关知识，并可以进行汽车销售中的商品展示。

【课程内容】红旗汽车的核心技术，竞品车型的核心技术；红旗汽车的代表车型的核心卖点，商品优势和客户利益；红旗汽车销售中的商品展示训练，并进行商品异议处理。

【课程要求】情景教学，理实一体。

知识：掌握代表车型的核心技术、装备以及卖点。

技能：能够基本使用FAB进行商品功能或技术卖点的介绍，能够使用常见的客户异议处理技巧解决商品异议。

素养：从销售人员的角度看待商品技术，培养学生接待客户的服务精神，及对于知识掌握的严谨态度。

【考 核】理论考核40%，过程考核40%，平时考核20%。

65.一汽红旗销售顾问岗位基础

【课程类型】

校企合作联合培养课程，必修

【课程目标】通过对红旗品牌整车销售流程的讲授和实务操作技能的训练，使学生系统地掌握红旗MOT汽车销售流程，能熟练的接待客户并专业的介绍红旗商品，突出介绍给客户带来的利益，为客户提供红旗体验式销售的极致尊享服务。

【课程内容】介绍了红旗MOT汽车销售流程，即：迎宾接待、品牌展示、需求分析、商品介绍、试乘试驾、交易洽谈、愉悦成交、致谢道别、完美交车和持续关怀。

【课程要求】

知识：掌握红旗MOT汽车销售流程；掌握情景销售基本礼仪、话术。

技能：能够熟练按照红旗MOT销售流程进行操作，并能够有效运用红旗销售技巧、话术进行红旗汽车销售等一切活动。

素养：养成企业视角的思维方式，在销售时从客户需求出发，以双赢的结果完成销售任务。

【考 核】理论考核40%，过程考核40%，平时考核20%。

66. 一汽红旗售后服务岗位基础

【课程类型】

校企合作联合培养课程，必修

【课程目标】掌握红旗售后服务商务政策、保修和三包知识，掌握售后前台接待、保养维修、备件管理以及保险索赔等流程，并能熟练使用售后服务系统为客户提供售后接待服务。

【课程内容】掌握红旗的售后服务商务政策、保修和三包知识，以工作过程为导向，从红旗汽车售后服务流程出发，了解并掌握红旗汽车售后流程及流程标准操作工具及方法。

【课程要求】

知识：掌握红旗的售后服务商务政策、保修和三包知识，认识售后服务岗位、售后服务基本业务流程及其业务内容、标准。

技能：能通过售后服务业务流程及操作标准，利用红旗售后服务商务政策、保修和三包知识，运用客户服务技巧，按照售后服务业务规范，完成服务流程中所涉及的操作工具、制单、信息管理等工作任务。

素养：养成企业视角的思维方式，把企业利益与客户满意相结合，以双赢的结果完成售后服务业务。

【考 核】理论考核40%，过程考核40%，平时考核20%。

67. 走进红旗体验中心

【课程类型】

校企合作联合培养课程，必修

【课程目标】掌握红旗体验中心的5S现场管理基础知识，认识一汽红旗对红旗体验中心人员与设施的要求，了解红旗体验中心各个岗位的基本职责。

【课程内容】5S现场管理基础知识，红旗体验中心人员与设施的要求，岗位职责。

【课程要求】

知识：掌握5S核心内容，了解体验中心的组织机构和各岗位的基本职责。

技能：在实践中灵活运用5S管理，能够完成自己的本职工作的同时配合其他部门进行工作。

素养：服从企业管理，增强团队合作意识。

【考 核】过程考核60%，平时考核40%。

68.一汽红旗经销商交流会

【课程类型】

校企合作联合培养课程，必修

【课程目标】保持与经销商的沟通，了解企业用人需求，保证企业实习教学正常进行。

【课程内容】红旗经销商招聘会，红旗经销商交流沟通会。

【课程要求】

知识：了解企业用人现状和企业对人才的技能要求。

技能：能够精准挑选合适的企业进行企业学习和实习。

素养：明确工作意向，合理做好职业规划。

【考 核】过程考核60%，平时考核40%。

69.一汽红旗DMS系统

【课程类型】

校企合作联合培养课程，必修

【课程目标】掌握红旗的红旗DMS系统的基本操作，能够在工作中熟练使用红旗DMS系统。

【课程内容】红旗DMS系统的基本操作及业务处理方法。

【课程要求】

知识：掌握红旗DMS系统的基本操作方法。

技能：基于红旗DMS系统的基本操作，能够熟练处理相关业务，如销售、服务、备件、二手车等。

素养：将信息化手段运用到工作当中，提高工作效率。

【考 核】过程考核60%，平时考核40%。

70.一汽红旗销售综合实训

【课程类型】

校企合作联合培养课程，必修

【课程目标】通过练习，使学生将所学的商品知识、品牌历史、汽车金融、保险与二手车等相关知识与技能，融汇应用于整个销售构成中，并熟悉整个销售流程中的文件处理。

【课程内容】客户开发与接待练习（客户线索收集分类、电话邀约、展厅接待），需求分析练习（在需求分析过程中融入衍生业务推荐），商品展示练习（静态展示与试乘试驾，同时荣誉衍生业务推荐），提案与成交练习（方案推荐、价格谈判、成交手续办理），交车与客户维系练习（交车仪式、手续办理、交车讲解、售后跟踪与潜在客户跟踪）。

【课程要求】

知识：衍生业务的意义，保险、贷款与二手车等业务的常识。

技能：销售流程的执行，衍生业务的推荐。

素养：团队合作精神、5S管理意识。

【考 核】过程考核80%，平时考核20%。

71.一汽红旗企业实训（一徒双师）

【课程类型】

定向培养课，必修

【课程目标】通过学校、企业的深度合作与教师、师傅的联合传授，使学生既可以掌握专业基本技能，又可以掌握企业专项综合技能。提高学生分析问题和解决实际问题的能力，提高爱岗敬业的职业素质。

【课程内容】与汽车经销商企业合作，到其对应岗位实习，让学生对企业的文化、经营理念、职业道德、职业行为规范、如何与上级及同事的沟通、如何进行问题解决，并将所学专业知识应用到实践中去。

【课程要求】学生根据岗位职责要求和企业师傅的指导，将所学的理论知识与工作实际相结合，加以综合运用。

【考 核】企业考核60%，实训报告20%，平时考核20%。

**（十）汽车营销与服务方向东风悦达企业校企合作课程（按照DYK操作手册）**

72.DYK商品基础知识

【课程类型】

校企合作联合培养课程，必修

【课程目标】

掌握东风悦达起亚车型，完善汽车相关基础知识，熟悉现代汽车新技术的应用，掌握DYK核心技术。

【课程内容】

模块一：汽车基础知识。

模块二：汽车新技术应用：汽车发动机新技术、汽车底盘新技术（自动变速器、汽车转向、汽车悬架技术）、车用新材料、汽车舒适与安全新技术。

模块三：东风悦达起亚的热销车型全新一代K3的核心技术及竞品对比。

【课程要求】

知识：掌握汽车基础知识，了解汽车各种新技术的现状，工作原理及发展趋势。

技能：可以进行汽车技术的结构与原理的讲解。

素养：培养学生的细致严谨的工匠精神和劳动精神，能够以扎实细致认真的态度贯穿整个学习过程。

【考 核】理论考核40%，综合演练考核40%，平时考核20%。

73.DYK汽车营销与服务信息系统

【课程类型】

专业课，必修

【课程目标】

了解局域网、大型数据库、管理信息系统的概念、理论，熟练操作4S店的管理信息系统的使用，重点掌握软件的业务流程与4S店的具体业务流程。

【课程内容】

本课程以汽车4S店销售、售后服务所用的计算机信息系统软件操作，主要涉及汽车销售所应掌握的流程和处理、汽车售后服务的流程和处理、备件管理的操作和服务跟踪的操作。在此基础上，加入为顾客服务的基本思想，帮助学生树立让顾客满意的意识。同时更加熟悉一些售后服务方面的管理工作内容。

【课程要求】

通过理论学习和实践体验，使学生掌握汽车4S店整车销售、售后服务流程的计算机管理操作方法，配合汽整车销售、汽车售后服务和服务跟踪的教学。掌握汽车4S店的销售、售后和备件的计算机系统的使用方法。

知识：通过教学实践，对经销商的计算机信息管理系统的使用有基本的认知，

技能：通过教学实践，对经销商的计算机信息管理系统的使用有基本的认知，促成学生就业时就能迅速与工作岗位顺利对接。

态度：培养学生工作认真，仔细，一丝不苟的工作精神。

【考核】实践考核60%，平时考核40%。

74.DYK汽车使用与操作

【课程类型】

校企合作联合培养课程，必修

【课程目标】

使学生能够熟练掌握DYK汽车常规功能的使用与操作，同时养成5S管理基本素养，学会展厅车辆的日常维护。

【课程内容】

车辆的基本操作（开启与关闭、智能钥匙的使用、发动机舱与后备箱的开启与关闭）

车辆维护与应急（千斤顶的使用、充电、备胎的使用、随车工具的使用）

指示功能的使用（灯光的使用、仪表信号的认知）

空调、音响、车载娱乐系统、导航等使用

车窗、天窗、座椅等使用

展厅车辆的日常维护与5S管理

【课程要求】

知识：车辆各功能的客户利益

技能：车辆功能的使用操作，随车工具的使用

素养：5S管理、安全意识

【考 核】

理论考核20%，综合演练考核60%，平时考核20%。

75.东风悦达起亚商品知识

【课程类型】

校企合作联合培养课程，必修

【课程目标】

掌握东风悦达起亚汽车代表车型的核心卖点，熟悉起亚汽车的装备配置，进一步了解汽车的相关知识并可以进行汽车销售中的商品展示。

【课程内容】

模块一：东风悦达起亚的热销车型全新一代奕跑的核心技术及竞品对比。

模块二：东风悦达起亚的热销车型全新一代傲跑的核心技术及竞品对比。

模块三：东风悦达起亚的热销车型全新一代智跑的核心技术及竞品对比。

【课程要求】

知识：掌握代表车型的核心技术、配置以及卖点。

技能：能够基本使用FAB进行商品功能或技术卖点的介绍，能够使用常见的客户异议处理技巧解决商品异议。

素养：从销售人员的角度看待商品技术，培养学生接待客户的服务精神，及对于知识掌握的严谨态度。

【考 核】理论考核40%，综合演练考核40%，平时考核20%。

76. DYK企业文化

【课程类型】

校企合作培养课程，必修

【课程目标】让学生了解DYK汽车发展史中的关键时间、事件与人物，掌握DYK背后的汽车企业故事，同时对于车型配置常用参数有所了解。

【课程内容】DYK品牌历史和文化、企业精神、团队建设、车型。

【课程要求】通过学习掌握DYK的企业情况

知识：熟悉DYK汽车品牌定位、品牌历史、企业精神、车型、竞品

技能：掌握DYK车型及竞品比较方法和技巧。

态度：养成自我发现与学习各品牌知识的兴趣和习惯，提升职业能力

【考 核】理论考核40%，综合演练考核40%，平时考核20%。

77.DYK商务礼仪

【课程类型】

校企合作培养课程，必修

【课程目标】熟悉DYK礼仪规范，知识和技能，提升职业素养。

【课程内容】DYK人员基本仪容、仪表及礼仪、客户接待礼仪及办公5S行为规范。

【课程要求】情景教学，理实一体。

知识：了解展厅销售流程以及售后服务各环节礼仪规范；

技能：能够将所学礼仪行为与规范适宜地应用到DYK未来工作岗位。学会尊重、学会与人相处。

态度：养成良好的职业行为习惯。

【考 核】理论考核40%，综合演练考核40%，平时考核20%。

78.DYK二手车置换与营销

【课程类型】

校企合作培养课程，必修

【课程目标】掌握DYK二手车置换和营销相关内容和流程，并能熟练运用，为客户提供更合理的服务。

【课程内容】二手车的检测、评估、置换、翻新以及销售等完整二手车营销流程，重点是二手车置换和销售过程。

【课程要求】情景教学，理实一体。

知识：二手车检测与评估的项目、二手车置换的相关手续办理。

技能：能够熟练使用销售技巧在需求分析阶段以及提案成交阶段进行二手车置换业务的推荐，并完成相关置换方案的提供。

态度：养成站在企业的根本利益角度，从客户需求出发，完成二手车置换和销售任务。

【考 核】理论考核30%，综合演练考核60%，平时考核10%。

79.DYK网络与电话营销

【课程类型】

专业课，必修

【课程目标】

在掌握网络营销知识基础上，通过DYK专业培训了解DYK汽车4S店网销部门、DCC部门的工作流程，掌握汽车网络与电话营销核心技能。

【课程内容】以DYK的专业培训掌握网络营销规划、网络营销实施、网络营销运营、电话营销等基础知识和使用技巧

【课程要求】以DYK网络培训，以电话与网络营销工作流程为导向，按照DYK标准进行教学。

知识：在了解网络的基础知识上，详细地了解网络营销实施、运营、维护等技术基础知识。

技能：能够借用网络电子商务平台和客服电话，完成网络营销交易活动。

态度：具有网络营销的思想，充分利用电话和网络，拓展营销的销售渠道。

【考核】理论考核40%，过程考核40%，平时考核20%。

80.DYK销售顾问初级培训

【课程类型】

校企合作联合培养课程，必修

【课程目标】

了解东风悦达起亚品牌文化，熟悉东风悦达起亚销售的九大核心流程，能熟练的接待客户，并专业的介绍东风悦达起亚商品知识，突出介绍给客户带来的利益，处理客户异议。

【课程内容】以工作过程为导向，运用了东风悦达起亚标准销售话术和情景销售技巧，完成汽车销售标准流程操作。

【课程要求】情景教学，理实一体。

知识：掌握东风悦达起亚销售流程九大流程；掌握情景销售基本礼仪、话术。

技能：能够熟练按东风悦达起亚销售流程进行操作，并能够有效运用销售技巧、话术进行汽车销售等活动。

态度：养成站在企业的根本利益角度，从客户需求出发，完成销售任务。

【考核】理论考核40%，过程考核40%，平时考核20%。

81.DYK售后服务顾问初级培训

【课程类型】

校企合作联合培养课程，必修

【课程目标】

掌握东风悦达起亚售后服务八大流程，并能熟练使用售后服务系统为客户提供售后接待服务。

【课程内容】以东风悦达起亚服务流程为基准，以工作过程为导向，了解并掌握东风悦达起亚售后流程及流程标准操作工具及方法。

【课程要求】情景教学，理实一体

知识：了解东风悦达起亚售后服务岗位、售后服务八大流程及其业务内容、标准。

技能：能通过东风悦达起亚售后服务流程及操作标准，掌握售后服务业务规范，运用客户沟通技巧，完成服务流程中所涉及的客户接待、制单、维修增项等工作任务。

态度：具有既站在企业的利益角度，又能达成东风悦达起亚客户满意度的售后服务业务。

【考核】理论考核40%，过程考核40%，平时考核20%。

82.DYK经销商交流会

【课程类型】

公共课，必修

【课程目标】

拓宽学生视野、提升学生素养，使学生尽早了解企业。

【课程内容】

聘请在学术﹑技艺等各方面有专门研究或特长的DYK店家开展专题沟通讲座。

【课程要求】

根据有关文件规定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、人口资源、海洋科学、管理等人文素养、科学素养方面的专题沟通讲座。学生根据学校安排参加企业的沟通讲座。

知识：通过交流，掌握相关的企业情况，了解企业文化状况。

技能：掌握与企业沟通交流的能力。

态度：培养诚实守信的精神

【考核】

考查，不做成绩记录，不计入毕业学分。

83.DYK销售综合实训

【课程类型】

校企合作培养课程，必修

【课程目标】熟练掌握和运用DYK销售九大流程，运用DYK标准礼仪规范，提供标准化服务。

【课程内容】在销售过程中如何实现客户满意以及更高的追求客户愉悦

【课程要求】情景教学，理实一体。

知识：客户满意度的影响因素、客户忠诚如何实现。

技能：能够熟练运用销售技巧在达成销售的同时提升客户满意度与忠诚度，以及在细节中创造客户体验。

态度：重视客户满意度的考核，明确客户满意与商品销售以及保有体验的关系。

【考 核】理论考核30%，综合演练考核60%，平时考核10%。

84. DYK服务综合实训

【课程类型】

校企合作培养课程，必修

【课程目标】熟练掌握和运用DYK售后八大流程，运用DYK标准礼仪规范，提供标准化服务。

【课程内容】DYK服务流程，客户售后服务沟通与处理技巧。

【课程要求】情景教学，理实一体。

知识：DYK服务流程、如何实习客户满意度和客户忠诚。

技能：能够熟练运用DYK服务流程和技巧完成客户车辆的接待，同时提升客户满意度与忠诚度，以及在细节中创造客户体验。

态度：重视客户满意度的考核，明确客户满意因素与返修客户的接待和处理

【考 核】理论考核30%，综合演练考核60%，平时考核10%。

**（十一）汽车营销与服务方向一汽奥迪校企合作课程（参照奥迪操作手册）**

85.奥迪商品基础知识

【课程类型】

校企合作联合培养课程，必修

【课程目标】

掌握奥迪汽车车型历史，完善汽车相关知识，熟悉并掌握现代汽车新技术的应用。

【课程内容】

模块一：奥迪汽车品牌文化及车型历史、核心竞品品牌文化及车型历史（奔驰、宝马）；

模块二：奥迪汽车技术基础、核心竞品汽车技术基础（奔驰、宝马）；

模块三：汽车新技术应用：新能源与绿色汽车、汽车发动机新技术、汽车底盘新技术（自动变速器、汽车转向、汽车悬架技术）、车用新材料、汽车舒适与安全新技术。

【课程要求】

知识：掌握奥迪本品及其竞品的车型历史，了解汽车各种新技术的现状，工作原理及发展趋势。

技能：能将奥迪汽车历史融入商品介绍之中，可以进行汽车技术的结构与原理的讲解。

素养：培养学生的细致严谨的工匠精神和劳动精神，能够以扎实细致认真的态度贯穿整个学习过程。

【考 核】理论考核40%，综合演练考核40%，平时考核20%。

86.奥迪车辆使用操作

【课程类型】

校企合作联合培养课程，必修

【课程目标】

使学生能够熟练掌握奥迪汽车常规功能的使用与操作，同时养成5S管理基本素养，学会展厅车辆的日常维护。

【课程内容】

车辆的基本操作（开启与关闭、智能钥匙的使用、发动机舱与后备箱的开启与关闭）

车辆维护与应急（千斤顶的使用、充电、备胎的使用、随车工具的使用）

指示功能的使用（灯光的使用、仪表信号的认知）

空调、音响、车载娱乐系统、导航等使用

车窗、天窗、座椅等使用

展厅车辆的日常维护与5S管理

【课程要求】

知识：车辆各功能的客户利益

技能：车辆功能的使用操作，随车工具的使用

素养：5S管理、安全意识

【考 核】

理论考核20%，综合演练考核60%，平时考核20%。

87.奥迪品牌历史与市场

【课程类型】

校企合作联合培养课程，必修

【课程目标】

使学生掌握奥迪汽车的发展历史以及奥迪品牌高档豪华车的定位，了解高档豪华车市场的基本特征，掌握奥迪汽车全球化生产以及市场竞争表现，增强品牌信心与忠诚度。

【课程内容】

奥迪汽车（含霍希、小奇迹、漫游者、奥迪等品牌）发展历史；

高档豪华品牌常识（奥迪品牌定位、高档豪华品牌特征与客户诉求等）

体验式营销（与传统营销的区别、如何实现体验式营销）

奥迪核心理念与价值观（奥迪的品牌价值、经营理念等）

奥迪公司与商品（奥迪的全球化生产、奥迪商品系列介绍、主要竞品介绍等）

奥迪与豪华车市场（近年来豪华车市场发展行情、奥迪品牌与主要竞争对手的市场表现）

【课程要求】

知识：掌握奥迪汽车发展历史

技能：高档豪华品牌汽车如何使用体验式营销

素养：使自己的意识、行为、价值观与奥迪理念、价值观相吻合

【考 核】

理论考核50%，综合演练考核30%，平时考核20%。

88.奥迪商务礼仪

【课程类型】

校企合作联合培养课程，必修

【课程目标】

通过课堂讲解和实践教学，使学生熟悉奥迪商务礼仪的规范，学会在销售过程中使用相关的知识和技能，提升职业素养，提升客户的满意度以及老客户的回购率。

【课程内容】

《奥迪商务礼仪》是我院汽车营销与服务专业ACC定向班的校企合作课程，在提升学生职业素养中占有比较重要的地位。

本课程包括奥迪服务人员的基本仪容仪表、接待礼仪、需求分析礼仪、商品展示礼仪、试乘试驾礼仪、价格谈判礼仪以及售后跟踪礼仪。

【课程要求】

知识：了解奥迪销售流程中各个环节中的礼仪规范；掌握应对客户的礼仪要求和技巧；

技能：能够将所学的礼仪行为与规范应用到未来的工作岗位，学会尊重自己，尊重他人，学会与人相处。

素养：养成良好的职业行为习惯。

【考 核】过程考核70%，平时考核30%。

89.奥迪金融与保险

【课程类型】

校企合作联合培养课程，必修

【课程目标】

使学生掌握汽车保险、分期付款等衍生业务的基本常识，能够准确计算车辆保险、分期付款，并且能够向客户传递这些衍生业务的客户价值，为公司创造利润。

【课程内容】

汽车金融与保险基础（汽车金融与保险的现状与发展趋势、保险的内涵、作用与客户价值等）

汽车保险（保险常识、投保、续保、延保、理赔、推荐与保险的计算）

汽车金融（贷款常识与计算、租赁业务介绍与操作流程）

【课程要求】

知识：汽车保险各险种的含义与理赔条件，金融业务办理流程

技能：汽车贷款与汽车保险的推荐与计算

素养：诚信的培养，能够兼顾企业利益与客户需求

【考 核】

理论考核50%，综合演练考核30%，平时考核20%。

90.奥迪客户满意度及关怀技巧

【课程类型】

校企合作联合培养课程，必修

【课程目标】

使学生掌握客户满意度的基本理论，学会提升客户满意度与忠诚度的策略与常见技巧，并且能够与销售流程相结合，应用在工作中。

【课程内容】

客户满意度概述（满意度理论、影响客户满意度的因素）

如何在销售过程中提升客户满意度（流程环节中的客户关注点与应对技巧）

客户愉悦（如何超越客户期望，创造客户忠诚）

【课程要求】

知识：满意度基本理论，客户满意度的影响因素

技能：提升客户满意度的策略与沟通技巧

素养：学会换位思考，关注客户期望

【考 核】

理论考核30%，综合演练考核40%，平时考核30%。

91.奥迪商品知识

【课程类型】

校企合作联合培养课程，必修

【课程目标】

掌握奥迪汽车代表车型的核心卖点，熟悉奥迪汽车的装备配置，进一步了解汽车的相关知识，并可以进行汽车销售中的商品展示。

【课程内容】

模块一：奥迪汽车的核心技术，竞品车型的核心技术。（奔驰、宝马）

模块二：奥迪汽车的代表车型的核心卖点，商品优势和客户利益。

模块三：奥迪汽车销售中的商品展示训练，并进行商品异议处理。

【课程要求】

知识：掌握代表车型的核心技术、装备以及卖点。

技能：能够基本使用FAB进行商品功能或技术卖点的介绍，能够使用常见的客户异议处理技巧解决商品异议。

素养：从销售人员的角度看待商品技术，培养学生接待客户的服务精神，及对于知识掌握的严谨态度。

【考 核】理论考核40%，综合演练考核40%，平时考核20%。

92.奥迪企业实训

【课程类型】

校企合作联合培养课程，必修，一徒双师课程

【课程目标】

通过学校、企业的深度合作与教师、师傅的联合传授，使学生既可以掌握专业基本技能，又可以掌握企业专项综合技能。提高学生分析问题和解决实际问题的能力，提高爱岗敬业的职业素质。

【课程内容】

与汽车经销商企业合作，到其对应岗位实习，让学生对企业的文化、经营理念、职业道德、职业行为规范、如何与上级及同事的沟通、如何进行问题解决，并将所学专业知识应用到实践中去。

【课程要求】

学生根据岗位职责要求和企业师傅的指导，将所学的理论知识与工作实际相结合，加以综合运用。

【考核】

由学生企业指导教师意见、校内指导教师意见等对学生进行综合考核。

93.奥迪销售流程

【课程类型】

校企合作联合培养课程，必修

【课程目标】

使学生掌握奥迪销售流程各个环节的客户期望、执行目标、流程执行要点，掌握相应的销售技巧，如新车展示技巧，价格谈判技巧等，使学生能够独立完成基本的客户邀约、客户接待到提案成交、交车等关键流程环节，并且拥有数字化营销的理念和基本技能。

【课程内容】

奥迪销售顾问基本常识（主要工作职责、所需的专业知识和技能要求、销售顾问的成长过程等）

销售流程（每个环节的客户期望、执行目标与要点以及执行标准）

销售技巧的综合应用（如需求分析的技巧、商品展示的技巧、价格谈判的技巧等练习）

【课程要求】

知识：每步销售流程中的客户期望、主要工作目标、销售过程中的文件处理等

技能：能够熟练按销售流程进行操作，并能够有效运用销售技巧、话术进行汽车销售等活动

素养：站在企业的根本利益角度，从客户需求出发，完成销售任务

【考 核】

理论考核30%，综合演练考核50%，平时考核20%。

94.奥迪品荐二手车

【课程类型】

校企合作联合培养课程，必修

【课程目标】

使学生了解奥迪二手车业务中的收购评估、库存、营销沟通与销售等核心环节，能够在新车销售过程中通过传递奥迪二手车业务价值，推荐二手车置换业务。

【课程内容】

二手车业务概述，二手车市场

收购评估（收购流程、鉴定评估的技术要求、收购价格估算）

库存管理（库存管理流程）

营销沟通与销售（客户信息获取、客户沟通、销售流程与手续办理）

【课程要求】

知识：二手车业务流程、评估价格计算

技能：销售过程中的二手车业务推荐，二手车价值传递

素养：安全意识、诚信意识

【考 核】

理论考核20%，综合演练考核60%，平时考核20%。

95.沟通技巧与沟通管理

【课程类型】

校企合作联合培养课程，必修

【课程目标】

使学生掌握不同环境下沟通的基本原则，面对不同问题的沟通技巧。通过训练，掌握基本的倾听、提问、赞美、表达以及肢体语言应用的技巧。

【课程内容】

沟通概述（沟通的内涵、分类、过程等）

倾听与赞美（内涵、技巧与练习）

提问与表达（内涵、技巧与练习）

肢体语言的识别与练习

【课程要求】

知识：肢体语言的基本表现，不同环境下沟通的基本原则和注意事项

技能：倾听、提问、赞美、表达等技能在销售流程中的应用

素养：工作中的基本职业素养，如汇报、会议、协商等

【考 核】

理论考核20%，综合演练考核60%，平时考核20%。

96.奥迪销售综合实训

【课程类型】

校企合作联合培养课程，必修

【课程目标】

通过练习，使学生将所学的商品知识、品牌历史、汽车金融、保险与二手车等相关知识与技能，融汇应用于整个销售过程中，并熟悉整个销售流程中的文件处理。

【课程内容】

客户开发与接待练习（客户线索收集分类、电话邀约、展厅接待）

需求分析练习（在需求分析过程中融入衍生业务推荐）

商品展示练习（静态展示与试乘试驾，同时融入衍生业务推荐）

提案与成交练习（方案推荐、价格谈判、成交手续办理）

交车与客户维系练习（交车仪式、手续办理、交车讲解、售后跟踪与潜在客户跟踪）

【课程要求】

知识：衍生业务的意义，保险、贷款与二手车等业务的常识

技能：销售流程的执行，衍生业务的推荐

素养：团队合作精神、5S管理意识

【考 核】

综合演练考核80%，平时考核20%。

97.奥迪服务核心流程

【课程类型】

校企合作联合培养课程，必修

【课程目标】

通过本课程的学习，使学生理解并能够说出流程的重要性，能够说出用户在奥迪服务核心流程不同节点的期望，能够说出服务顾问在奥迪服务核心流程不同节点的操作规范及要点，按照奥迪服务核心流程各环节的微流程要求，正确使用相关工具完成各环节的工作，按照奥迪服务核心流程的要求正确完成服务维修接待工作。

【课程内容】服务核心流程的意义、维修保养服务核心流程、钣喷服务核心流程、综合实操训练。

【课程要求】仿真模拟一体化教学

知识：了解流程的重要性，掌握奥迪服务核心流程不同节点的操作规范及要点，掌握用户在奥迪服务核心流程不同节点的期望。

技能：能够按照奥迪服务核心流程各环节的微流程要求，正确使用相关工具完成各环节的工作，按照奥迪服务核心流程的要求正确完成服务维修接待工作。

态度：从客户需求出发，了解客户期望，培养服务意识。

【考 核】理论考核40%，过程考核40%，平时考核20%。

98.奥迪服务沟通

【课程类型】

校企合作联合培养课程，必修

【课程目标】

通过本课程的学习，使学生了解沟通的基本概念与意义，了解服务顾问日常内部沟通对象并熟练运用沟通方法与技巧，了解外部日常沟通对象并熟练运用沟通方法与技巧。

【课程内容】沟通的基础、服务顾问日常内部沟通、服务顾问日常外部沟通等。

【课程要求】情景教学，理实一体。

知识：了解沟通的基本概念与意义，掌握沟通技巧。

技能：熟练运用沟通方法与技巧。

态度：真诚沟通是沟通成败的关键。

【考 核】理论考核40%，综合演练考核40%，平时考核20%。

99.奥迪保养与PDI

【课程类型】

校企合作联合培养课程，必修

【课程目标】

通过本课程的学习，使学生掌握汽车定期保养各项目的操作方法，掌握汽车定期保养中所应用的各通用工具及专用工具的使用方法，掌握车辆PDI与库存车检查的方法。

【课程内容】按照汽车保养的各个项目，对汽车的发动机、底盘和电气系统进行维护；PDI与库存车检查。

【课程要求】

技能：汽车保养技能，车辆PDI，库存车检查。

素养：安全意识、5S意识和服务意识。

【考核】过程考核80%，平时考核20%。

100. 奥迪备件管理与销售

【课程类型】

校企合作联合培养课程，必修

【课程目标】

通过本课程的学习，使学生了解汽车备件的基础知识，了解汽车备件市场环境分析、市场调查与预测的方法，了解奥迪经销商备件管理意义与组织架构，熟练掌握奥迪备件基础知识，掌握奥迪备件订货及采购方法，掌握汽车备件仓储管理要点，掌握奥迪备件销售管理方法。

【课程内容】汽车备件管理概述、奥迪备件管理概述、奥迪备件的管理与销售。

【课程要求】情景教学，理实一体。

知识：熟练掌握奥迪备件基础知识，掌握奥迪备件订货及采购方法。

技能：掌握汽车备件仓储管理要点，掌握奥迪备件销售管理方法。

【考 核】

理论考核70%，综合演练考核10%，平时考核20%。

101.专业实习

【课程类型】

专业课，必修

【课程目标】

通过实习，提高学生分析问题和解决实际问题的能力，熟悉工作岗位，掌握工作技能，提高职业素养，提高爱岗敬业的职业素质，锻炼独立工作能力。

【课程内容】

与汽车经销商企业合作，到其对应岗位实习让学生对企业的文化、经营理念、职业道德、职业行为规范、如何与上级、同事的沟通、如何进行问题解决，并将所学专业知识应用到实践中去。

【课程要求】

学生通过双向选择到就业单位顶岗实习，将所学的理论知识与工作实际相结合，加以综合运用。了解企业和企业文化，强化职业素养的养成，使职业能力得到全面培养。既要为学生尽快适应工作岗位创造条件，还要为学生今后的可持续发展奠定良好的基础。

【考核】

由学生实习所在单位反馈意见、指导教师意见和毕业答辩情况等对学生进行综合考核。

102.毕业实践

【课程类型】

专业课，必修

【课程目标】

结合实习岗位的工作内容，发现问题、分析问题、解决问题的能力。

【课程内容】

结合顶岗实习企业的实际，发现问题，提出改善，撰写毕业论文，由企业兼职教师和学校指导教师共同指导。

【课程要求】学生在企业实习期间，结合实习内容选定毕业论文课题，按时完成毕业论文。毕业实践和毕业论文撰写是本专业按教学计划规定的全部课程和各类实习全部完成后进行的一次重要的实践教学环节，是学生第一次真正意义的生产实践和社会实践，在实习过程中学生要在强化专业能力的同时，更要注重社会，能力和方法能力的培养和职业素养的养成，使职业能力得到全面培养。

【考核】根据学生实习记录与实习心得和撰写《毕业论文》，并由学生实习所在单位反馈意见、指导教师意见和毕业答辩情况等对学生进行综合考察。

103.公共选修课

【课程类型】

公共课，选修

【课程目标】

弘扬劳动精神、劳模精神，教育引导学生崇尚劳动、尊重劳动。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。

【主要内容】

主要包括音乐、美术、舞蹈、戏剧、戏曲、影视等国家相关规定中要求的课程内容。包括非语言类课程和美育类课程

【教学要求】

公共选修课分为Ⅰ、Ⅱ，分别在不同学期开设，每生在公共选修课Ⅰ、Ⅱ类中选择相应的课程学习且至美育类课程少修满2学分。

【考核】

考查，重点对课程学习的过程（听课、出勤、课堂活动、课堂作业）进行考核占总成绩的100%。

104.个性化课程

【课程类型】

公共课，选修

【课程目标】

以尊重、发挥学生的个性出发，激发学生全面可持续的发展。

【主要内容】

针对学生兴趣（专业兴趣、爱好、特长）或学生某方面能力较薄弱等情况，以学生社团活动、技能专项训练等形式开展教学，拓宽学生视野、提升学生素养。

【教学要求】

在一、二、三、四学期分别开设，每生在开设个性化课程课程的学期至少选择1门课程学习且评价合格，每学期1学分，累计至少修满4学分。

【考核】

考查。

105.专家讲座

【课程类型】

公共课，必修

【课程目标】

拓宽学生视野、提升学生素养。

【主要内容】

聘请在学术﹑技艺等各方面有专门研究或特长的专家开展专题讲座。

【教学要求】

根据有关文件规定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、人口资源、海洋科学、管理等人文素养、科学素养方面的专题讲座。学生根据学校安排参加专家讲座。

【考核】

考查，不做成绩记录，不计入毕业学分。

**七、教学进程总体安排**

**汽车营销与服务专业 教学计划时间进程表（学制三年）**

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **周** | **1** | **2** | **3** | **4** | **5** | **6** | **7** | **8** | **9** | **10** | **11** | **12** | **13** | **14** | **15** | **16** | **17** | **18** | **19** | **20** | **21** | **22** | **23** | **24** | **25** | **26** | **27** | **28** | **29** | **30** | **31** | **32** | **33** | **34** | **35** | **36** | **37** | **38** | **39** | **40** | **41** | **42** | **43** | **44** | **45** | **46** | **47** | **48** | **49** | **50** | **51** | **52** |
| **一** |  | **R** | **R** |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  | V | ： | ≡ | ≡ | ≡ | ≡ | ≡ | ≡ | ≡ |  |  |  |  |  |  |  |  |  | **R** |  |  |  |  |  |  |  |  | ★ | ： | ※ | ≡ | ≡ | ≡ | ≡ |
| **二** |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  | ★ |  |  |  |  |  |  |  |  | ： | ≡ | ≡ | ≡ | ≡ | ≡ | ≡ | ≡ |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  | ★ | ★ | ★ | ★ | ： | ≡ | ≡ | ≡ | ≡ | ≡ |
| **三** | ○ | ○ | ○ | ○ | ○ | ○ | ○ | ○ | ○ | ○ | ○ | ○ | ○ | ○ | ○ | ○ | ○ | ○ | ○ | ○ | ≡ | ≡ | ≡ | ≡ | ≡ | ≡ | ≡ | ‖ | ‖ | ‖ | ‖ | ‖ | ‖ | ‖ | ‖ | ‖ | ‖ | ‖ | ‖ | ‖ | ‖ | ‖ | ‖ | ‖ | ‖ | ‖ | ‖ | ≡ | ≡ | ≡ | ≡ | ≡ |

**汽车营销与服务专业 教学周数统计表**

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **学年** | **理论 教学** | **军事 理论** | **入学 教育 军事技能（军训）** | **系列 实验** | **技能 训练** | **实习** | **课程 设计** | **职业 技能 鉴定** | **社会 实践** | **毕业 实践** | **考试** | **机动** | **假期** | **其他** | **小计** |
|  |  | V | R | □ | ★ | ○ | × | ▽ | ※ | ‖ | ： | △ | ≡ | Q |  |
| **一** | 31 | 1 | 3 |  | 1 |  |  |  | 1 |  | 2 |  | 13 |  | **52** |
| **二** | 31 |  |  |  | 5 |  |  |  |  |  | 2 |  | 14 |  | **52** |
| **三** |  |  |  |  |  | 19 |  |  |  | 19 |  |  | 14 |  | **52** |
| **合计** | 62 | 1 | 3 |  | 6 | 19 |  |  | 1 | 19 | 4 |  | 41 |  | **156** |

**填表说明：**技能鉴定周数和时间安排各专业课根据具体情况确定；社会实践建议安排在暑假期间进行。

**汽车营销与服务专业教学计划进程表**

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **课程**  **序号** | **课程名称** | | **课程总**  **课时** | | **学分** | | **课程类型** | **课程 性质** | | **考核**  **方式** | **授课**  **方式** | **课时分配** | | | | | |
| **第一学期** | **第二学期** | **第三学期** | **第四学期** | **第五学期** | **第六学期** |
|  | 入学教育 | | 24 | | 2 | | 公共课 | 必修课 | | 考查 | A | 24 |  |  |  |  |  |
|  | 军事技能（军训） | | 112  （3周） | | 2 | | 公共课 | 必修 | | 考查 | A | 112  （3周） |  |  |  |  |  |
|  | 军事理论 | | 38 | | 2 | | 公共课 | 必修 | | 考试 | A |  | 38 |  |  |  |  |
|  | 大学生心理健康教育 | | 24 | | 1.5 | | 公共课 | 必修 | | 考查 | D | 24 |  |  |  |  |  |
|  | 思想道德修养与法律基础 | | 48 | | 3 | | 公共课 | 必修 | | 考查 | A | 24 | 24 |  |  |  |  |
|  | 毛泽东思想和中国特色社会主义理论体系概论 | | 64 | | 4 | | 公共课 | 必修 | | 考查 | A |  |  | 32 | 32 |  |  |
|  | 形势与政策 | | 32 | | 2 | | 公共课 | 必修课 | | 考查 | A | 8 | 8 | 8 | 8 |  |  |
|  | 创新与创业 | | 38 | | 2 | | 公共课 | 必修 | | 考查 | A |  |  | 38 |  |  |  |
|  | 体育 | | 130 | | 7.5 | | 公共课 | 必修课 | | 考查 | A | 24 | 36 | 34 | 36 |  |  |
|  | 基础英语 | | 80 | | 5 | | 公共课 | 选修 | | 考查 | A | 30 | 50 |  |  |  |  |
|  | 艾滋病教育 | | 24 | | 不计 | | 公共课 | 必修课 | | 考查 | D | 24 |  |  |  |  |  |
|  | 企业实习安全教育 | | 10 | | 不计 | | 公共课 | 必修课 | | 考查 | A |  | 10 |  |  |  |  |
|  | 驾驶实训 | | 12 | | 0 | | 公共课 | 必修 | | 考查 | C | 4 | 8 |  |  |  |  |
|  | 信息技术 | | 24 | | 1.5 | | 公共课 | 必修 | | 考查 | A |  |  |  | 24 |  |  |
|  | 汽车文化 | 平台课 | 26 | | 1.5 | | 专业课 | 必修 | | 考查 | A | 26 |  |  |  |  |  |
|  | 智享汽车生活 | 平台课 | 20 | | 不计 | | 专业课 | 必修 | | 考查 | D | 20 |  |  |  |  |  |
|  | 汽车结构性能  与使用 | 平台课 | 52 | | 4 | | 专业课 | 必修 | | 考试 | A | 52 |  |  |  |  |  |
|  | 汽车保险与  理赔 | 平台课 | 38 | | 2 | | 专业课 | 必修 | | 考查 | A |  |  | 38 |  |  |  |
|  | 汽车商务礼仪 | | 26 | | 1.5 | | 专业课 | 必修 | | 考查 | A | 26 |  |  |  |  |  |
|  | 汽车市场营销与策划 | | 52 | | 3 | | 专业课 | 必修 | | 考试 | A | 52 |  |  |  |  |  |
|  | 汽车营销与服务职业必备 | | 26 | | 1.5 | | 专业课 | 必修 | | 考查 | A | 26 |  |  |  |  |  |
|  | 新能源汽车结构性能与使用 | | 36 | | 2 | | 专业课 | 必修 | | 考试 | A |  | 36 |  |  |  |  |
|  | 汽车法律法规 | | 30 | | 2 | | 专业课 | 必修 | | 考查 | A |  | 30 |  |  |  |  |
|  | 汽车消费心理 | | 30 | | 2 | | 专业课 | 必修 | | 考查 | A |  | 30 |  |  |  |  |
|  | 汽车新媒体营销技术 | | 36 | | 2 | | 专业课 | 必修 | | 考查 | A |  | 36 |  |  |  |  |
|  | 二手车评估基础 | | 30 | | 2 | | 专业课 | 必修 | | 考查 | A |  | 30 |  |  |  |  |
|  | 汽车电子商务 | 1+X课证融通 | 36 | | 2 | | 专业课 | 必修 | | 考查 | A |  | 36 |  |  |  |  |
|  | 网络营销数据  分析 | 1+X课证融通 | 36 | | 2 | | 专业课 | 必修 | | 考查 | A |  | 36 |  |  |  |  |
|  | 商用车营销 | 1+X课证融通 | 36 | | 2 | | 专业课 | 必修 | | 考查 | A |  | 36 |  |  |  |  |
|  | 汽车营销技能竞赛 | 实训周 | 20 | | 1 | | 专业课 | 必修 | | 考查 | A |  | 20 |  |  |  |  |
|  | 汽车销售与服务技能竞赛 | 实训周 | 20 | | 1 | | 专业课 | 必修 | | 考查 | A |  |  | 20 |  |  |  |
|  | 汽车销售实务 | | 48 | | 3 | | 专业核心课 | 必修 | | 考试 | A |  |  | 48 |  |  |  |
|  | 汽车售后服务实务 | | 32 | | 2 | | 专业核心课 | 必修 | | 考试 | A |  |  | 32 |  |  |  |
|  | 汽车保养基础 | | 48 | | 3 | | 专业核心课 | 必修 | | 考查 | A |  |  | 48 |  |  |  |
| 校企合作课程模块 | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 一汽丰田校企合作课程模块 | | | | | | | | | | | | | | | | | |
|  | 一汽丰田生产方式与工作方法（TPS与TBP） | | 36 | | 2 | | 定向培养课 | 必修 | | 考查 | A |  |  | 36 |  |  |  |
|  | 一汽丰田数字化营销 | | 30 | | 1 | | 定向培养课 | 必修 | | 考查 | A |  |  | 30 |  |  |  |
|  | 一汽丰田商品基础知识 | | 36 | | 2 | | 定向培养课 | 必修 | | 考试 | A |  |  | 36 |  |  |  |
|  | 一汽丰田汽车使用操作 | | 40 | | 2 | | 定向培养课 | 必修 | | 考查 | A |  |  | 40 |  |  |  |
|  | 一汽丰田汽车商品知识 | 一徒  双师 | 100 | | 6 | | 定向培养课 | 必修 | | 考试 | A |  |  |  | 100（含一徒双师30） |  |  |
|  | 一汽丰田销售业务标准流程 | 一徒  双师 | 80 | | 5 | | 定向培养课 | 必修 | | 考试 | A |  |  |  | 80（含一徒双师30） |  |  |
|  | 一汽丰田品牌与市场 | | 32 | | 2 | | 定向培养课 | 必修 | | 考查 | A |  |  |  | 32 |  |  |
|  | 一汽丰田商务礼仪 | | 20 | | 1 | | 定向培养课 | 必修 | | 考查 | A |  |  |  | 20 |  |  |
|  | 一汽丰田客户满意度 | | 20 | | 1 | | 定向培养课 | 必修 | | 考查 | A |  |  |  | 20 |  |  |
|  | 一汽丰田价值链 | | 32 | | 2 | | 定向培养课 | 必修 | | 考查 | A |  |  |  | 32 |  |  |
|  | 一汽丰田销售综合  实训 | 实训周 | 24 | | 1.5 | | 定向培养课 | 必修 | | 考查 | A |  |  |  | 24 |  |  |
|  | 一汽丰田企业实训 | 一徒  双师 | 60 | | 4 | | 定向培养课 | 必修 | | 考查 | A |  |  |  | 60 |  |  |
| 一汽大众校企合作课程模块 | | | | | | | | | | | | | | | | | |
|  | 一汽大众商品基础知识 | | 48 | | 3 | | 定向培养课 | 必修 | | 考试 | A |  |  | 48 |  |  |  |
|  | 一汽大众沟通方法与技巧 | | 36 | | 2 | | 定向培养课 | 必修 | | 考查 | A |  |  | 36 |  |  |  |
|  | 一汽大众金融衍生服务 | | 32 | | 2 | | 定向培养课 | 必修 | | 考查 | A |  |  |  | 32 |  |  |
|  | 一汽大众二手车营销 | | 36 | | 1 | | 定向培养课 | 必修 | | 考查 | A |  |  | 36 |  |  |  |
|  | 一汽大众品牌历史 | | 22 | | 1 | | 定向培养课 | 必修 | | 考查 | A |  |  | 22 |  |  |  |
|  | 一汽大众商务礼仪 | | 26 | | 1.5 | | 定向培养课 | 必修 | | 考查 | A |  |  |  | 26 |  |  |
|  | 一汽大众商品知识 | 一徒  双师 | 72 | | 4.5 | | 定向培养课 | 必修 | | 考试 | A |  |  |  | 72（含一徒双师30） |  |  |
|  | 一汽大众销售流程 | 一徒  双师 | 60 | | 4 | | 定向培养课 | 必修 | | 考试 | A |  |  |  | 60（含一徒双师30） |  |  |
|  | 一汽大众捷达商品知识 | | 40 | | 2 | | 定向培养课 | 必修 | | 考查 | A |  |  |  | 40 |  |  |
|  | 一汽大众经销商交流会 | | 24 | | 1.5 | | 定向培养课 | 必修 | | 考查 | A |  |  |  | 24 |  |  |
|  | 一汽大众数字化营销 | | 30 | | 2 | | 专业课 | 必修 | | 考查 | A |  |  |  | 30 |  |  |
|  | 一汽大众销售综合实训 | 实训周 | 24 | | 1.5 | | 定向培养课 | 必修 | | 考查 | A |  |  |  | 24 |  |  |
|  | 一汽大众企业实训 | 一徒  双师 | 60 | | 4 | | 定向培养课 | 必修 | | 考查 | C |  |  |  | 60 |  |  |
| 一汽红旗校企合作课程模块 | | | | | | | | | | | | | | | | | |
|  | 一汽红旗商品基础知识 | | 72 | | 4.5 | | 定向培养课 | 必修 | | 考试 | A |  |  | 72 |  |  |  |
|  | 一汽红旗历史与品牌文化 | | 30 | | 2 | | 定向培养课 | 必修 | | 考查 | A |  |  | 30 |  |  |  |
|  | 一汽红旗汽车使用与操作 | | 40 | | 2 | | 定向培养课 | 必修 | | 考查 | A |  |  | 40 |  |  |  |
|  | 一汽红旗商务礼仪 | | 16 | | 1 | | 定向培养课 | 必修 | | 考查 | A |  |  |  | 16 |  |  |
|  | 一汽红旗商品知识 | | 80 | | 5 | | 定向培养课 | 必修 | | 考试 | A |  |  |  | 80 |  |  |
|  | 一汽红旗销售顾问岗位基础 | | 60 | | 4 | | 定向培养课 | 必修 | | 考试 | A |  |  |  | 60 |  |  |
|  | 一汽红旗售后服务岗位基础 | | 30 | | 2 | | 定向培养课 | 必修 | | 考试 | A |  |  |  | 30 |  |  |
|  | 走进红旗体验中心 | | 24 | | 1.5 | | 定向培养课 | 必修 | | 考查 | A |  |  |  | 24 |  |  |
|  | 一汽红旗经销商交流会 | | 24 | | 1 | | 定向培养课 | 必修 | | 考查 | A |  |  |  | 24 |  |  |
|  | 一汽红旗DMS系统 | | 30 | | 2 | | 定向培养课 | 必修 | | 考查 | A |  |  |  | 30 |  |  |
|  | 一汽红旗销售综合实训 | 实训周 | 24 | | 1 | | 定向培养课 | 必修 | | 考查 | A |  |  |  | 24 |  |  |
|  | 一汽红旗企业实训 | 一徒  双师 | 80 | | 5 | | 定向培养课 | 必修 | | 考查 | C |  |  |  | 80 |  |  |
| 东风悦达起亚校企合作课程模块 | | | | | | | | | | | | | | | | | |
|  | DYK商品基础知识 | | 80 | | 5 | | 定向培养课 | 必修 | | 考试 | A |  |  | 80 |  |  |  |
|  | DYK营销服务信息系统 | | 30 | | 2 | | 定向培养课 | 必修 | | 考查 | A |  |  | 30 |  |  |  |
|  | DYK汽车使用与操作 | | 32 | | 2 | | 定向培养课 | 必修 | | 考查 | A |  |  | 32 |  |  |  |
|  | 东风悦达起亚商品知识 | | 80 | | 5 | | 定向培养课 | 必修 | | 考试 | A |  |  |  | 80 |  |  |
|  | DYK企业文化 | | 16 | | 1 | | 定向培养课 | 必修 | | 考查 | A |  |  |  | 16 |  |  |
|  | DYK商务礼仪 | | 20 | | 1 | | 定向培养课 | 必修 | | 考查 | A |  |  |  | 20 |  |  |
|  | DYK二手车置换与营销 | | 30 | | 2 | | 定向培养课 | 必修 | | 考查 | A |  |  |  | 30 |  |  |
|  | DYK网络与电话营销 | | 30 | | 2 | | 定向培养课 | 必修 | | 考查 | A |  |  |  | 30 |  |  |
|  | DYK销售顾问初级培训 | | 60 | | 4 | | 定向培养课 | 必修 | | 考试 | A |  |  |  | 60 |  |  |
|  | DYK售后服务顾问初级培训 | | 40 | | 2 | | 定向培养课 | 必修 | | 考试 | A |  |  |  | 60 |  |  |
|  | DYK经销商交流会 | | 24 | | 1 | | 定向培养课 | 必修 | | 考查 | A |  |  |  | 24 |  |  |
|  | DYK销售综合实训 | 实训周 | 24 | | 1 | | 定向培养课 | 必修 | | 考查 | A |  |  |  | 24 |  |  |
|  | DYK服务综合实训 | 实训周 | 24 | | 1 | | 定向培养课 | 必修 | | 考查 | C |  |  |  | 24 |  |  |
| 奥迪校企合作课程模块 | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 奥迪校企合作公共课程包 | | | | | | | | | | | | | | | | | |
|  | 奥迪商品基础知识 | | 70 | | 5 | | 定向培养课 | 必修 | | 考试 | A |  |  | 70 |  |  |  |
|  | 奥迪车辆使用操作 | | 36 | | 2 | | 定向培养课 | 必修 | | 考查 | A |  |  | 36 |  |  |  |
|  | 奥迪品牌历史与市场 | | 36 | | 2 | | 定向培养课 | 必修 | | 考查 | A |  |  | 36 |  |  |  |
|  | 奥迪商务礼仪 | | 20 | | 1 | | 定向培养课 | 必修 | | 考试 | A |  |  |  | 20 |  |  |
|  | 奥迪金融与保险 | | 30 | | 2 | | 定向培养课 | 必修 | | 考查 | A |  |  |  | 30 |  |  |
|  | 奥迪客户满意度及关怀  技巧 | | 20 | | 1 | | 定向培养课 | 必修 | | 考查 | A |  |  |  | 20 |  |  |
|  | 奥迪商品知识 | | 72 | | 4.5 | | 定向培养课 | 必修 | | 考查 | A |  |  |  | 72 |  |  |
|  | 奥迪企业实训 | 一徒  双师 | 80 | | 5 | | 定向培养课 | 必修 | | 考查 | A |  |  |  | 80 |  |  |
| 销售方向 | | | 奥迪新车销售ACC校企合作课程模块 | | | | | | | | | | | | | | |
|  | 奥迪销售流程 | | 72 | | 4.5 | | 定向培养课 | 必修 | | 考试 | A |  |  |  | 72 |  |  |
|  | 奥迪品荐二手车 | | 30 | | 2 | | 定向培养课 | 必修 | | 考查 | A |  |  |  | 30 |  |  |
|  | 沟通技巧与沟通管理（ACC） | | 20 | | 1 | | 定向培养课 | 必修 | | 考查 | A |  |  |  | 20 |  |  |
|  | 奥迪销售综合实训 | 实训周 | 24 | | 1 | | 定向培养课 | 必修 | | 考查 | A |  |  |  | 24 |  |  |
| 服务方向 | | | 奥迪服务营销校企合作课程模块 | | | | | | | | | | | | | | |
|  | 奥迪服务核心流程 | | 56 | | 3.5 | | 定向培养课 | 必修 | | 考试 | A |  |  |  | 56 |  |  |
|  | 奥迪服务沟通 | | 30 | | 2 | | 定向培养课 | 必修 | | 考查 | A |  |  |  | 30 |  |  |
|  | 奥迪保养及PDI | | 30 | | 2 | | 定向培养课 | 必修 | | 考查 | A |  |  |  | 30 |  |  |
|  | 奥迪备件管理与销售 | | 30 | | 2 | | 定向培养课 | 必修 | | 考查 | A |  |  |  | 30 |  |  |
|  | 企业实习 | | 456  (19周) | | 19 | | 专业课 | 必修 | | 考查 | F |  |  |  |  | 456  (19周) |  |
|  | 毕业实践 | | 456  (19周) | | 19 | | 专业课 | 必修 | | 考查 | F |  |  |  |  |  | 456  (19周) |
|  | 公共选修课 | | 64 | | 4 | | 公共课 | 选修课 | | 考查 | C |  | 32 | 32 |  |  |  |
|  | 个性化课程 | | 240 | | 4 | | 公共课 | 选修课 | | 考查 | F | 48 | 64 | 64 | 64 |  | 未计入 |
|  | 学习筑梦 | | 12 | | 1 | | 公共课 | 选修课 | | 考查 | F | 6 | 6 |  |  |  | 未计入 |
|  | 专家讲座 | | 不计入合计 | | | | 公共课 | 选修 | | 考查 | F | 48 | 64 | 64 | 64 | 64 | 64 |
| 个性化培养选修课（课程说明见附件2） | | | | | | | | | | | | | | | | | |
|  | 汽车营销成功心理学 | | 30 | | 2 | | 专业课 | 选修（九选一） | 考查 | | A |  | 30 | 30 |  |  |  |
|  | 职业彩妆 | | 30 | | 专业课 |
|  | 礼仪与修养 | | 30 | | 专业课 |
|  | 客户关系管理 | | 30 | | 专业课 |
|  | 管理学基础 | | 30 | | 专业课 |
|  | 汽车专业英语 | | 30 | | 专业课 |
|  | 新媒体技术应用 | | 30 | | 专业课 |
|  | 创新创业财务必备 | | 30 | | 专业课 |
|  | 数据可视化工具应用 | | 30 | | 专业课 |
| 合计 | | | | 2690 | | 158.5 | 学期合计 | | | | | 454 | 456 | 434 | 434 | 456 | 456 |
| 学分银行置换课程模块 | | | | | | | | | | | | | | | | | |
|  | 吉林省职业院校技能  大赛 | | 100 | | 6 | | 职业技能竞赛 | 每年一届 | | | A |  |  | 100 |  |  |  |
|  | 全国职业院校技能大赛 | | 200 | | 12 | | 职业技能竞赛 | 两年一届  征求意见中 | | | A |  |  |  | 200 |  |  |
|  | 行业技能大赛 | | 100 | | 6 | | 职业技能竞赛 | 每年一届 | | | A |  |  | 100 |  |  |  |
|  | 世界技能大赛（选拔赛） | | 100 | | 6 | | 职业技能竞赛 | 两年一届 | | | A |  |  | 100 |  |  |  |
|  | 世界技能大赛 | | 456 | | 19 | | 职业技能竞赛 | 两年一届 | | | A |  |  | 456 |  |  |  |

**填表说明：**

**课程类型：**公共课；专业基础课；专业课；专业核心课；

**学 分：**16课时1学分；有实训周的课程，实训单独考核的，学分单算，每周2学分；

**考核方式：**考试或考查

**授课方式：**A：集中授课；B：网络教学；C：自适应教学；D：慕课教学；F：其它；

**八、实施保障**

（一）师资队伍

本专业教师团队为吉林省优秀教学团队，聘请行业知名专家为专业带头人，拥有13名经验丰富的“双师型”教师，其中7名省级”金牌教练“，研究生以上学历92%，中级及以上教师比例达到80%，同时，建立优质企业兼职教师资源库，将行业企业资深专家请进课堂，专家授课达到300学时以上。

（二）教学设施

拥有国际水准、国内一流的理实一体实训基地，采用理实一体化教学模式，根据汽车销售顾问实际工作情境，打造优质的教学环境，让学生能够做到理论与实践学习的相统一。

与一汽大众、一汽丰田、一汽奥迪、一汽红旗、东风悦达起亚、广汇汽车等企业建立校企合作关系，开发校外实训基地19个，可以同时满足近三百余名学生赴企业实训。

（三）教学资源

与一汽大众、一汽丰田、一汽奥迪、一汽红旗、东风悦达起亚、广汇汽车等企业合作开发实训项目，将企业业务培训项目融入专业课程体系中，严格按照企业标准进行课程实施、课程考核，同时参与企业项目开发，将企业资源引入教学中，真正做到所学即所用。

（四）教学方法

积极开展现代学徒制试点，在大众、丰田订单项目开展“一岗双徒”教学实践，主要采用项目教学法、任务驱动法、讲授法、引导教学法、角色扮演法、案例教学法、情境教学法、实训作业法等开展教学。

（五）学习评价

采用过程性考核与期末综合考核相结合的考核方式。

过程考核：出勤考核、技能考核、课堂表现考核、任务汇报考核。

出勤考核：总分5分，缺课1次扣1分，缺课超过三分之一不可参加期末考核。

技能考核：学生只有通过和不通过之分，针对不同课程设置不同的技能点，所有技能点完成，才算通过，否则视为不通过。

课堂表现考核：实施课堂“积分制”方式，在教学过程中随机提问学生应掌握的知识、技能，根据回答情况，整个课程给予每位学生机会，尤其对于表现欠佳的同学，可增加1次机会。

理论考核：主要考核学生应知应会的理论知识，主要内容包括：汽车销售业务流程、汽车售后服务业务流程、汽车商品知识等。形式为闭卷考试，卷面100分，占总成绩40%。

（六）质量管理

（1）学生在学校最长学习年限为学制加两年（三年制为五年），超过最长学习年限，取消学生学籍，并清除学生学籍信息（创业休学、应征入伍根据相关要求年限）

（2）具有学籍的学生，在规定学习年限内，修完教育教学计划规定课程，成绩合格，取得规定学分，达到学校毕业要求，准予毕业，发给毕业证书。

（3）学生提前完成教育教学计划规定内容，获得毕业所要求的学分，可申请提前毕业。具体实施办法参照教务处《长春汽车工业高等专科学校学年学分管理办法》。

（4）学生在学校规定最长学习年限内，修完教育教学计划规定内容，未达到教学计划规定学分者，学校可以准予结业，发给结业证书。

（5）毕业证书遗失或损坏，不能补发，经本人申请，学校核实后出具相应学历证明书。学历证明书与原证书具有同等效力。

九、**毕业要求**

毕业学分（学业）在本人才培养方案中是指学生修满人才培养方案规定的各类课程的总学分。

按照《长春汽车工业高等专科学校学年学分制管理办法（试行）》中的要求，汽车营销与服务专业学业总学分不少于158.5分，其中：

公共课程类必修课程学分：32.5学分。

公共课程类选修课程学分：不少于4学分；

专业课程类必修课程学分：111学分；

专业课程类选修课程学分：不少于7学分；

个性化课程学分：不少于4学分。

十、**附录**

附件1：汽车营销与服务专业职业能力分析与相应学习内容分析

附件2：汽车营销与服务专业教学实施进度计划表

附件3：汽车营销与服务专业个性化培养方案——选修手册

附件4：人才培养方案变更审批表

附件5：汽车营销与服务专业毕业标准

附件6：长春汽车工业高等专科学校汽车营销与服务专业“3+2”中高职衔接人才培养方案

附件7：人才培养方案合规性自检表

# **附件1：** **汽车营销与服务专业**

# **职业能力分析与相应学习内容分析**

**（一）职业岗位（群）分析**

汽车营销与服务专业主要面向汽车经销企业汽车销售、汽车售后服务两大岗位群，其主要工作任务如下：

| **职业岗位** | **主要工作任务** |
| --- | --- |
| 汽车销售顾问 | 客户开发、客户接待、客户需求分析、商品说明、试乘试驾、报价签约、交车服务、售后跟踪、汽车保险、汽车信贷、二手车置换等 |
| 汽车服务顾问 | 客户接待、接车制单、维修沟通、费用说明、养护套餐营销、质检交车、售后跟踪 |

**（二）职业岗位典型工作任务分析**

通过分析，将上述各个职业岗位的工作任务进行系统化归纳后，确定汽车技术服务与营销职业岗位的典型工作任务为：

* 客户接待
* 汽车销售
* 汽车售后服务
* 客户异议处理及客户关系维系
* 汽车维护与保养
* 汽车发动机、底盘、电气常见故障检修
* 汽车消费信贷、保险与理赔
* 行政管理
* 市场活动策划与实施

**（三）职业岗位所要求的职业能力**

1. 专业能力

* 客户开发及维系能力
* 客户接待与沟通能力
* 营销策划能力
* 客户需求分析及异议处理能力
* 汽车销售流程操作及情境销售能力
* 营销财务管理能力
* 合法维护公司、客户及个人利益的能力
* 汽车维护与保养能力
* 汽车及总成的拆装与调整能力
* 维修设备及仪器的正确使用及维护能力
* 各系统（发动机、底盘、电气）故障检修能力
* 基本工量具正确使用能力
* 试乘试驾能力
* 汽车网上营销能力（进口汽车店电子商务平台应用）

2.方法能力

* 计算机应用能力
* 计划制定能力
* 书面表达能力
* 问题解决能力
* 5S管理能力

3.社会能力

* 明确的职业定位及职业目标
* 良好的职业道德和敬业精神
* 团队协作能力
* 自我学习能力
* 有效沟通能力
* 时间管理能力

4.从业资格

具有汽车驾驶执照

5.职业素养

* 具有良好的公民道德与法律意识及修养；
* 具有高认知的职业人生发展观、价值观；
* 能够熟练地运用计算机办公自动化软件；
* 具有良好的自信心与抗挫折能力；广泛地了解各地习俗、礼仪、文化及当代汽车休闲运动。

**（四）职业岗位群所要求的职业能力**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| 核心岗位群 | 职业能力分析 | 知识与能力 |
| 汽车销售顾问 | 人际沟通能力 | * 营销沟通技巧 * 商务礼仪 * 职业彩妆 |
| 汽车商品知识 | * 汽车结构性能与使用 * 汽车发动机结构与检修 * 汽车底盘结构与检修 * 汽车电气结构与检修 * 汽车舒适与安全系统结构与检修 * 汽车新技术 * 汽车商品知识 |
| 汽车销售能力 | * 汽车销售实务 * 汽车保险理赔 * 汽车金融服务 |
| 汽车市场营销能力 | * 汽车市场营销与策划 * 汽车消费心理学 * 汽车电子商务 * 汽车网络营销 |
| 客户满意提升 | * 客户关系管理 * 汽车保养基础 * 汽车常见故障诊断与检修 |
| 汽车售后服务顾问 | 人际沟通能力 | * 营销沟通技巧 * 商务礼仪 * 职业彩妆 |
| 汽车商品知识 | * 汽车结构性能与使用 * 汽车发动机结构与检修 * 汽车底盘结构与检修 * 汽车电气结构与检修 * 汽车舒适与安全系统结构与检修 * 汽车新技术 * 汽车商品知识 |
| 汽车售后服务接待能力 | * 汽车售后服务流程 * 汽车保养基础 * 汽车常见故障诊断与检修 |
| 汽车市场营销能力 | * 汽车保险续保能力 * 汽车消费心理学 * 汽车电子商务 * 汽车网络营销 |
| 客户满意度提升 | * 客户关系管理 |

# **附件2：**

**长春汽车工业高等专科学校**

**汽车智慧服务专业群选修课手册（学生版）**

一、概述

汽车营销学院各专业培养方案提供课程供学生选择，以满足学生发展的多样化需求，鼓励学生在符合规定的前提下根据自己的兴趣和潜能，有选择的进行课程学习。为帮助学生更好的了解所选课程的内容，增强学生选课目的性和针对性，特制订汽车智慧服务专业群选修课手册（学生版）。

二、课程及要求

1.课程名称

1.汽车营销成功心理学

（1）课程信息

课程开设学期：第二/三学期

课程集群：职业发展

课程类型：专业课

课程学时：30

课程学分：2

开课单位：汽车营销教研室

（2）课程学习条件

本课程可自由选择学习。

（3）与其他课程的关系

《汽车销售实务》、《汽车营销沟通技巧》、《汽车消费心理学》等课程的前导课程。

（4）课程作用

本课程是一门密切培养学生的职业素养和心理自信的专业课程。本课程的主要任务是通过体验式学习方式，让大家在愉快的开展学习活动的同时，体验、感悟和理解追求成功需要具备的基本条件，包括积极的态度、顽强的意志、稳定的情绪、合作的精神和辛勤的努力等等。

（5）课程内容概要

项目一 承诺

项目二 名片

项目三 情绪

项目四 简历

项目五 支援

项目六 团队

项目七 沟通

项目八 金点子

项目九 努力

项目十 骄傲

项目十一 历险故事会

项目十二 成功心得

（6）课程考核

过程考核占总成绩的60% ，平时考核（出勤，作业，课堂表现等）占总成绩的40%。

（7）课程选择建议

在这个世界上，人对成功的追求是无止境的，可能有人不喜欢金钱，可能有人不喜欢权力，也可能有人不喜欢鲜花和掌声……但没有人不希望成功。但遗憾的是，并不是每个人最终都能在人生道路上写下“成功”二字。于是，很多人抱怨，抱怨命运不好，抱怨自己生不逢时，抱怨自己没有生于富贵之家……但抱怨并没有改变抱怨者的命运。命运是人的创造，想有一个快乐的人生就要学会微笑，想有一个成功的人生，就要学会奋斗。来吧，带着严肃认真的态度，参与到丰富多彩的学习活动中来吧！你将收获的不只是知识，还有不可遏制的成功精神！

2.职业彩妆

（1）课程信息

课程开设学期：第二/三学期

课程集群：职业发展

课程类型：专业课

课程学时：30

课程学分：2

开课单位：汽车营销教研室

（2）课程学习条件

本课程适用于各专业女生，可以自由选择学习。

（3）与其他课程的关系

本课程是《汽车商务礼仪》课程的补充课程。

（4）课程作用

职业彩妆适用于职业女性的工作特点或与工作相关的社交环境。从俏皮可爱的学生妹转型到干练爽朗的职场先锋，为人生的崭新路途作好所有的准备时，合适的妆容，不仅能让你赢得别人的好感，甚至可以帮助你得到“专业”、“能干”的认可。

（5）课程内容概要

1. 彩妆概述
2. 皮肤保养
3. 底妆
4. 修眉
5. 眼妆
6. 唇妆
7. 发型
8. 面试彩妆
9. 办公室彩妆
10. 社交彩妆
11. 戴镜装
12. 课程学习心得

（6）课程考核

过程考核占总成绩的60% ，平时考核（出勤，作业，课堂表现等）占总成绩的40%。

要求学生做到彩妆用品齐全，课上积极参与学习，力争将所学的技巧融入到学生的日常生活中，从课上到课下，培养学生的行为习惯、审美意识，并将平时学习和实践的情况计入平时成绩。平时成绩包括出勤、课上发言、课堂实训、课后练习完成情况等。

（7）课程选择建议

随着人们生活水平的提高，大家越来越注重自己的形象，化妆早已成为一个必会“技能”，想提升个人魅力，塑造职业形象，请选择本门课程。

3.课程名称：礼仪与修养

（1）课程信息

课程开设学期：第二/三学期

课程集群：职业发展

课程类型：专业课

课程学时：30

课程学分：2

开课单位：汽车营销学院（2）课程学习条件

本课程可自由选择学习。

（3）与其他课程的关系

本课程无需前导课程。

（4）课程作用

本课程是提高当代大学生综合素质与能力的通识课，他根据当代大学生的个性特点，通过礼仪文化的古今融通，讲中华传统礼仪文化的精神内涵融入到现代职业利益及做人做事应遵守的各种礼仪规范中，同时讲礼仪素养与人生修养有机结合。本课程符合高技能人才培养目标和营销专业岗位群的任职要求，本课程对学生职业能力培养和职业素养养成起到支撑及促进的作用。

（5）课程内容概要

本课程分为三大部分，首先是礼仪文化，着重介绍了礼仪文化的含义和发展，传统礼仪文化的精神内涵，传统礼仪文化对现代礼仪的指导意义等；第二部分是中国传统文化与修养，立德、立功、立言，修身、养性、齐家、治天下，开拓自己的思维，学习为人处事的原则与方法；第三部分着重为大家讲述了现代社会各种场合中应该注意的礼仪问题，包括家庭礼仪，学校礼仪，见面礼仪，接待礼仪，中餐礼仪，西餐礼仪等。

（6）课程考核

本课程考核是考查课，成绩由平时出勤和课上展现及测试为主，通过考核学生方可获得该门课程的学分。

（7）课程选择建议

对提高自身修养，提升接人待物的水平感兴趣的学生，建议选择本门课程。。

4.客户关系管理

（1）课程信息

课程开设学期：第二/三学期

课程集群：职业发展

课程类型：专业课

课程学时：30

课程学分：2

开课单位：汽车营销教研室

（2）课程学习条件

本课程可以自由选择学习。

（3）与其他课程的关系

《汽车营销理论基础》的后续课程，《汽车销售实务》的同步课程。

（4）课程作用

通过这门课程的学习应掌握客户关系管理的基础理论，客户关系管理的具体应用方法，明确客户价值的构成，掌握客户满意与客户忠诚的关系。

（5）课程内容概要

1. 概述
2. 客户资源管理
3. 客户分析及客户价值
4. 客户回访管理
5. 客户满意与客户忠诚
6. 客户投诉管理
7. 客户关系管理效果评估

（6）课程考核

课程考核为开卷考查形式，平时成绩占40% ；期末成绩占60% 。

要求学生做到课前自学，课上积极参与以及课后按照教材要求进行课后阅读以及自我拓展学习，力争将所学的知识融入到学生的日程工作中去，从课上到课下，培养学生职业技能能力， 并将平时学习和实践的情况计入平时成绩。平时成绩包括出勤、自学、课上发言、课堂实训、课后作业理解完成情况等。

（7）课程选择建议

当今，企业间的竞争归根结底是对客户资源的竞争，谁赢得客户，谁就赢得竞争。而要赢得客户，企业必须建立一套科学系统的客户关系管理方法，以有效开发新客户、保留老客户。如何理解客户关系管理的理念，并贯彻到每一个流程，体现在日常行为之中，是本课程的关注重点，对提升客户满意度感兴趣的学生，请选择本门课程。

5管理学基础

（1）课程信息

课程开设学期：第二/三学期

课程集群：职业发展

课程类型：专业课

课程学时：30

课程学分：2

开课单位：物流管理教研室（2）课程学习条件

本课程可自由选择学习。

（3）与其他课程的关系

本课程与其他课程的关系，不是很大，更多是增强学生对企业管理中的一些问题进行认知及锻炼。

（4）课程作用

本课程为职业基础课程，学生在学习专业知识的过程中，掌握一定的管理知识基础，不论是开展何种工作都至关重要，同时在以后的职业生涯发展中，担任基层管理者和中层管理者具备一定的管理理论也有助于其开展管理工作。

其中，在知识性目标方面，主要是满足学生以下几个方面的发展。

①学生能了解何谓管理与管理者；

②学生能掌握如何制定决策；

③学生能了解如何开展计划工作；

④学生能了解基本的战略层次；

⑤学生能了解基本的组织设计；

⑥学生熟练掌握有效的领导行为；

⑦学生能掌握代表性的激励理论；

⑨学生能掌握如何高效的沟通；

在技能目标方面，主要是满足学生以下技能的提升。

①学生能根据管理者所处的管理层次掌握对应的管理技能；

②学生能够根据实际情况进行制定计划与进行决策；

③学生会通过对组织环境的分析，理解管理与环境的关系；

⑤学生会根据具体工作情境，进行有效的沟通。

（5）课程内容概要

专题一： 管理和管理者

专题二： 计划与决策

专题三： 领导科学与艺术

专题四： 管理沟通

专题五： 危机管理

专题六： 如何让员工为你卖命

专题七： 面试中的那些事

（6）课程考核

本课程为考查课，以学生课堂表现及课后作业共同组成，课堂表现占比60%，课后作业占比40%。

（7）课程选择建议

在工作中，你想成为一名优秀的管理者，拥有杰出的沟通能力，与上下级能够顺畅沟通，以及面临危机，能够临危不乱，成为一名危机处理高手？在大学生活中，你想快速通过面试，让你加入学生会，并在求职中，成功面试到心仪企业？如果有上述需求，请选择《管理学基础》。

6.汽车专业英语

（1）课程信息

课程开设学期：第二/三学期

课程集群：职业发展

课程类型：专业课

课程学时：30

课程学分：2

开课单位：汽车鉴定教研室（2）课程学习条件

本课程可自由选择学习。

（3）与其他课程的关系

本门课程为大学英语课程的后续课程。

（4）课程作用

《汽车英语》是继基础英语课程之后的专业基础课程，是汽车专业学生的专业基础课程，也是专业基础的必修课程之一。通过专业英语的学习，使学生对汽车结构的语言使用有更深的感性认识，对汽车构造、汽车零部件、汽车系统的故障与维修等专业英语语言有一定的了解。因而，本课程是基于学生在未来工作岗位所需要的专业语言应用而设定的。

通过专业英语的学习，一是使学生能借助语言了解国外最新汽车技术发展的新知识、新技术、新工艺以及最新发展趋势；二是对汽车的专业术语及应用有着更深的感性认识，尤其对汽车各机构系统的专业英语术语有一定的了解。

（5）课程内容概要

通过本课的学习，使学生对汽车专业的语言使用有一定的感性认识，对汽车系统的结构、各机构系统、汽车的故障与维修等专业英语应用有一定的了解，并初步具备专业英语相关的基本知识，以及实际应用的相关能力，为进一步了解学习国外先进汽车知识打下基础。

1. 实践为主，理论为辅。汽车主要是由发动机、底盘、车身、电气设备四大部分组成的。帮助学生了解汽车四大部分内容的专业英语知识；同时，掌握相关专业词汇和缩略语，读懂简单的汽车方面的英文说明书；

2. 在校师（教师）助生，在厂师（师傅）带徒。积极培养学生学会运用专业英语处理与职场相关事宜的能力；

3. 课上学习为主，课下网络助学。提供汽车相关文献资料，帮助学生自主查询，自主了解与学习国外先进技术的能力。

（6）课程考核

随堂考核+小论文考核

（7）课程选择建议

对汽车英语感兴趣的学生，建议选择本门课程。

**7.新媒体技术应用**

**（1）课程信息**

课程开设学期：第二/三学期

课程集群：实践创新

课程类型：专业课

课程学时：30

课程学分：2

开课单位：汽车营销学院**（2）课程学习条件**

本课程可自由选择学习。

**（3）与其他课程的关系**

公司战略课程的前导课程。

**（4）课程作用**

本课程能够掌握数字媒体技术专业理论知识、制作基础与前沿制作技术，具备良好的图形图像处理能力、音视频编辑能力、虚拟现实设计与开发能力，为企业培养从事数字图像处理、房屋装修设计、数字模型制作、数字动画制作、数字音视频编辑、数字影视制作、多媒体设计制作等工作的技能人才。

**（5）课程内容概要**

进行UI设计、音视频编辑与制作和网络动画制作，数字影视制作中拍摄、编辑、特效制作，广告、室内装饰、VR虚拟现实等策划与设计。

**（6）课程考核**

考查。形成性评价：课堂提问、课堂案例分析与讨论、课后作业，占总成绩的50%；终结性评价：开卷笔试占总成绩的50%。

**（7）课程选择建议**

对新媒体技术应用感兴趣的学生，建议选择本门课程。

**8.创新创业财务必备**

**（1）课程信息**

课程开设学期：第二/三学期

课程集群：实践创新

课程类型：专业课

课程学时：30

课程学分：2

开课单位：汽车营销学院**（2）课程学习条件**

本课程可自由选择学习。

**（3）与其他课程的关系**

公司战略课程的前导课程。

**（4）课程作用**

本课程能够完成企业的设立、变更、年检、税务登记、银行开户、三方协议、五险一金，直到企业注销的业务流程；工业、商业、服务业等多行业账务处理；财务软件的建账、记账、审核、登账、结账、结转及报表生成；防伪税控开票、认证、发票购买、开具、查询与管理业务；真实企业报税报表：网上报税与税收筹划等。

**（5）课程内容概要**

认知企业自画像、设立企业的程序、经营企业必须要有的会计思维、如何读懂财务报表等。

**（6）课程考核**

考查。形成性评价：课堂提问、课堂案例分析与讨论、课后作业，占总成绩的50%；终结性评价：开卷笔试占总成绩的50%。

**（7）课程选择建议**

对企业创新创业财经知识感兴趣的学生，建议选择本门课程。

9.数据可视化工具应用

（1）课程信息

课程开设学期：第二/三学期

课程集群：实践创新

课程类型：专业课

课程学时：30

课程学分：2

开课单位：汽车经贸教研室（2）课程学习条件

本课程可自由选择学习。

（3）与其他课程的关系

本课程是《数据可视化技术》课程的前导课程。

（4）课程作用

《数据可视化工具应用》课程是一门培养学生数据应用能力的专业课，通过本课程的学习，使学生掌握数据采集、Excel图表美化、文本可视化、空间信息可视化、网络舆情可视化及可视化大屏的应用，增强学生的综合素质，提高可视化分析能力。

（5）课程内容概要

第一章 数据可视化概述

第二章 Excel数据可视化

第三章 文本可视化

第四章 空间信息可视化

第五章 网络舆情可视化

第六章 数据可视化大屏

（6）课程考核

考查。形成性评价：出勤、课堂互动和项目成果占总成绩的40%；终结性评价：课程项目作品占总成绩的60%。

（7）课程选择建议

对创造数字艺术作品感兴趣的学生，建议选择本门课程。

三、选修课程清单

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 序号 | 学期 | 课程集群 | 课程类型 | 课程名称 | 学分 | 课程选择条件 |
| 1 | 第二/三学期 | 职业发展 | 专业课 | 汽车营销成功心理学 | 2 | 无条件选择 |
| 2 | 第二/三学期 | 职业发展 | 专业课 | 职业彩妆 | 2 | 只限女生 |
| 3 | 第二/三学期 | 职业发展 | 专业课 | 礼仪与修养 | 2 | 无条件选择 |
| 4 | 第二/三学期 | 职业发展 | 专业课 | 客户关系管理 | 2 | 无条件选择 |
| 5 | 第二/三学期 | 职业发展 | 专业课 | 管理学基础 | 2 | 无条件选择 |
| 6 | 第二/三学期 | 职业发展 | 专业课 | 汽车专业英语 | 2 | 无条件选择 |
| 7 | 第二/三学期 | 实践创新 | 专业课 | 新媒体技术应用 | 2 | 无条件选择 |
| 8 | 第二/三学期 | 实践创新 | 专业课 | 创新创业财务必备 | 2 | 无条件选择 |
| 9 | 第二/三学期 | 实践创新 | 专业课 | 数据可视化工具应用 | 2 | 无条件选择 |

四、专业选修课程建议

汽车营销成功心理学，是一门密切培养学生的职业素养和心理自信的专业课程，是从事本专业必备的技能，是汽车类课程的基础，可自由选择。

职业彩妆，适用于职业女性的工作特点或与工作相关的社交环境。是从事本专业必备的技能，是汽车类课程的基础，只限女生选课。

礼仪与修养，是一门提高当代大学生综合素质与能力的通识课，本课程对学生职业能力培养和职业素养养成起到支撑及促进的作用，可自由选择。

客户关系管理，是一门帮助大家建立与客户的关系，掌握客户满意与客户忠诚关系的专业课程，是从事本专业必备的技能，可自由选择。

管理学基础，是一门增强学生对企业管理中的一些问题进行认知及锻炼的课程，可自由选择。

汽车专业英语，是汽车专业学生的专业基础课程，也是专业基础的必修课程之一，可自由选择。

新媒体技术应用，是从事数字图像处理、房屋装修设计、数字模型制作、数字动画制作、数字音视频编辑、数字影视制作、多媒体设计制作等工作的职业必备课程，可自由选择。

创新创业财务必备，是一门从事会计专业必修的课程，可自由选择。

数据可视化工具应用，是一门培养学生数据应用能力的专业课，可自由选择。

五、选课流程

1. **第一轮选课**

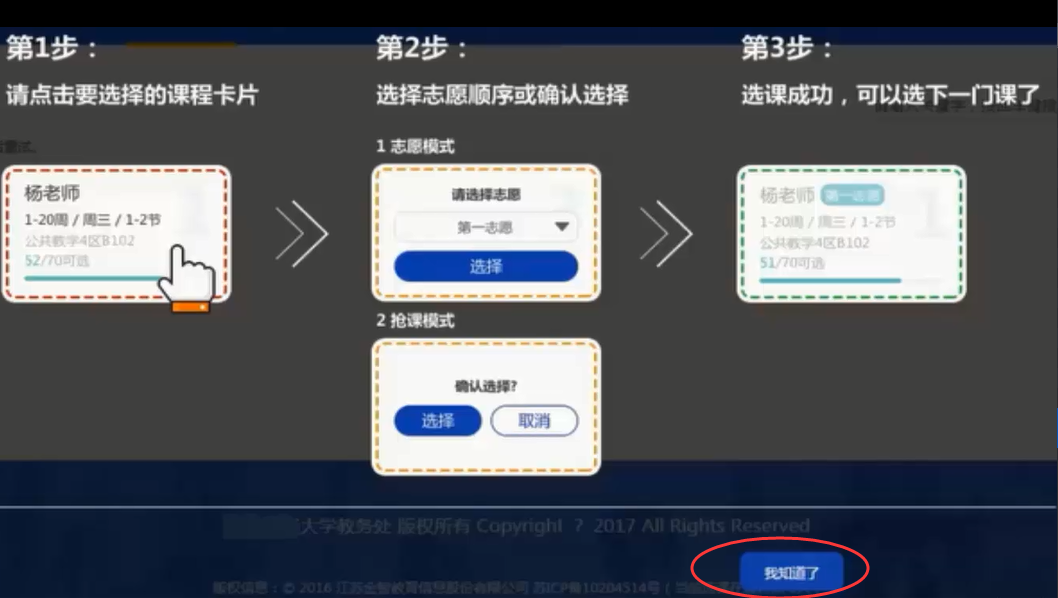
第一步：登录网址<https://jw>.caii.edu.cn进入统一身份认证的选课系统。该网址可在校外登录（PC&手机均可）。

第二步：选课系统账号为学号，初始密码为身份证后6位，字母大写，输入账号、密码和验证码，点击“登录”进入选课页面。请先登录<https://jw>.caii.edu.cn修改密码并绑定手机和邮箱。如果忘记密码，可以通过绑定的手机或邮箱找回。

第三步：该页面显示了选课的时间、模式等选课信息，同时也显示了登录学生的基本信息，请点击下方的“操作手册”和“通知公告”了解与选课相关的操作流程、选课须知及注意事项。阅读完毕后点击“开始选课”。



第四步：如果当前用户是新用户，系统会显示系统的操作指南，阅读后点击下方“我知道了”，即可进入正常的选课界面。



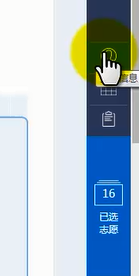
第五步：我们有3类选课课程类别，即公共选修课、专业选修课、体育课，不能选的类别会自动变灰。

第六步：课程退选，同学可在该界面或在已选课程列表中点击“退选”，并单击“确认”，选择完后，学校会根据抽签规则进行统一选择。



第七步：右边快捷按钮的介绍

* 查询我的信息



* 查询我的课表，检查是否有课程冲突。



六、选课注意事项

按本专业课程方向和学生个性化培养需要，至少选修2门课程。在第二、第三学期，每学期限选一门，且两个学期选课不允许重复。

# **附件3：汽车营销与服务专业教学进程安排表**

**2020 级 汽车营销与服务专业 第一学期 教学实施进程表**

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **课程 序号** | **课程名称** | **课程 总 学时** | **课程类型** | **课程 性质** | **教学安排** | | | |
| **周课时** | **主要授课 地点** | **主要授课 方式** | **考试/考核 主要方式** |
| **1** | 入学教育 | 24 | 公共课 | 必修 | 24 | 一体化教室 | A | 考查 |
| **2** | 军事技能（军训） | 112（3周） | 公共课 | 必修 | 统一安排 | 其他 | A | 考查 |
| **3** | 思想道德修养与法律基础 | 24 | 公共课 | 必修 | 2 | 一体化教室 | A | 考查 |
| **4** | 形势与政策 | 8 | 公共课 | 必修 | 统一安排 | 一体化教室 | A | 考查 |
| **5** | 体育 | 24 | 公共课 | 必修 | 2 | 体育馆 | A | 考查 |
| **6** | 大学生心理健康教育 | 24 | 公共课 | 必修 | 24 | 一体化教室 | D | 考查 |
| **7** | 驾驶实训 | 4 | 公共课 | 必修 | 统一安排 |  | C | 考查 |
| **8** | 基础英语 | 30 | 公共课 | 选修 | 2 | 一体化教室 | A | 考查 |
| **9** | 艾滋病教育 | 24 | 公共课 | 必修 | 24 | 其他 | D | 考查 |
| **10** | 汽车结构性能与使用 | 60 | 专业核心课 | 必修 | 5 | 一体化教室 | A | 考试 |
| **11** | 汽车商务礼仪 | 30 | 专业基础课 | 必修 | 2\*10+2\*5 | 一体化教室 | A | 考查 |
| **12** | 汽车文化 | 30 | 专业基础课 | 必修 | 2\*10+2\*5 | 一体化教室 | A | 考查 |
| **13** | 汽车市场营销与策划 | 60 | 专业基础课 | 必修 | 5 | 一体化教室 | A | 考试 |
| **14** | 汽车营销与服务职业必备 | 24 | 专业基础课 | 必修 | 2 | 一体化教室 | A | 考查 |
| **15** | 学习筑梦 | 12 | 公共课 | 选修 | 2 | 其他 | F | 考查 |
| **16** | 专家讲座 | 不计入合计 | 公共课 | 选修 | 统一安排 | 其他 | F | 考查 |
| 周学时合计 | | | | 24 | | | | |

**2020 级 汽车营销与服务专业 第二学期 教学实施进程表**

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **课程 序号** | **课程名称** | **课程 总 学时** | **课程类型** | **课程 性质** | **教学安排** | | | |
| **周课时** | **主要授课 地点** | **主要授课 方式** | **考试/考核 主要方式** |
| **1** | 军事理论 | 36 | 公共课 | 必修 | 统一安排 | 一体化教室 | A | 考查 |
| **2** | 思想道德修养与法律基础 | 24 | 公共课 | 必修 | 2 | 一体化教室 | A | 考查 |
| **3** | 形势与政策 | 8 | 公共课 | 必修 | 统一安排 | 一体化教室 | A | 考查 |
| **4** | 体育 | 36 | 公共课 | 必修 | 2 | 一体化教室 | A | 考查 |
| **5** | 基础英语 | 50 | 公共课 | 选修 | 统一安排 | 一体化教室 | A | 考查 |
| **6** | 驾驶实训 | 8 | 公共课 | 必修 | 统一安排 |  | C | 考查 |
| **7** | 新能源汽车结构性能与使用 | 36 | 专业课 | 必修 | 2 | 一体化教室 | A | 考试 |
| **8** | 汽车法律法规 | 30 | 专业课 | 必修 | 2 | 一体化教室 | A | 考查 |
| **9** | 汽车消费心理 | 30 | 专业课 | 必修 | 2 | 一体化教室 | A | 考试 |
| **10** | 汽车新媒体营销技术 | 36 | 专业课 | 必修 | 2 | 一体化教室 | A | 考查 |
| **11** | 二手车评估基础 | 30 | 专业课 | 必修 | 2 | 一体化教室 | A | 考查 |
| **12** | 汽车电子商务 | 36 | 专业课 | 必修 | 2 | 机房 | A | 考查 |
| **13** | 网络营销数据分析 | 36 | 专业课 | 必修 | 2 | 机房 | A | 考查 |
| **14** | 商用车营销 | 36 | 专业课 | 必修 | 2 | 一体化教室 | A | 考查 |
| **15** | 汽车营销策划技能竞赛 | 24 | 专业课 | 必修 | 24 | 一体化教室 | A |  |
| **16** | 个性化课程 | 不计入合计 | 公共课 | 选修 | 统一安排 | 一体化教室 | F | 考查 |
| **17** | 学习筑梦 | 12 | 公共课 | 选修 | 2 | 一体化教室 | F | 考查 |
| **18** | 专家讲座 | 不计入合计 | 公共课 | 选修 | 统一安排 | 一体化教室 | F | 考查 |
| 周学时合计 | | | | 24 | | | | |

**2020 级 汽车营销与服务专业 第三学期 教学实施进程表**

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **课程 序号** | **课程名称** | **课程 总 学时** | | **课程类型** | **课程 性质** | **教学安排** | | | |
| **周课时** | **主要授课 地点** | **主要授课 方式** | **考试/考核 主要方式** |
| **1** | 毛泽东思想和中国特色社会主义理论体系概论 | 32 | | 公共课 | 必修 | 2 | 一体化教室 | A | 考查 |
| **2** | 创新与创业 | 34 | | 公共课 | 必修 | 统一安排 | 一体化教室 | A | 考查 |
| **3** | 形势与政策 | 8 | | 公共课 | 必修 | 统一安排 | 一体化教室 | A | 考查 |
| **4** | 体育 | 34 | | 公共课 | 必修 | 2 | 一体化教室 | A | 考查 |
| **5** | 公共选修课 | 64 | | 公共课 | 选修 | 统一安排 | 一体化教室 | C | 考查 |
| **6** | 汽车保险与理赔基础（平台课） | 38 | | 专业课 | 必修 | 2 | 一体化教室 | A | 考查 |
| **7** | 汽车销售与服务技能竞赛 | 20 | | 专业课 | 必修 | 20 | 一体化教室 | A | 考查 |
| **8** | 汽车销售实务 | | 48 | 专业核心课 | 必修 | 4 | 实训室 | A | 考试 |
| **9** | 汽车售后服务实务 | | 32 | 专业课 | 必修 | 2 | 一体化教室 | A | 考试 |
| **10** | 汽车保养基础 | | 48 | 专业课 | 必修 | 4 | 一体化教室 | A | 考查 |
| **11** | 个性化课程 | 不计入合计 | | 公共课 | 选修 | 统一安排 | 一体化教室 | F | 考查 |
| **12** | 专家讲座 | 不计入合计 | | 公共课 | 选修 | 统一安排 | 一体化教室 | F | 考查 |
| 校企合作课程模块（六选一） | | | | | | | | | |
| 一汽丰田校企合作项目 | | | | | | | | | |
| **13** | 一汽丰田生产方式与工作方法（TPS与TBP） | 36 | | 定向培养课程 | 必修 | 2 | 综合实训室 | A | 考查 |
| **14** | 一汽丰田数字化营销 | 30 | | 定向培养课程 | 必修 | 2 | 综合实训室 | A | 考查 |
| **15** | 一汽丰田商品基础知识 | 36 | | 定向培养课程 | 必修 | 2 | 综合实训室 | A | 考试 |
| **16** | 一汽丰田汽车使用操作 | 40 | | 定向培养课程 | 必修 | 2 | 综合实训室 | A | 考查 |
| 一汽大众校企合作项目 | | | | | | | | | |
| **17** | 一汽大众商品基础知识 | 48 | | 定向培养课程 | 必修 | 4 | 综合实训室 | A | 考试 |
| **18** | 一汽大众沟通方法与技巧 | 36 | | 定向培养课程 | 必修 | 2 | 综合实训室 | A | 考查 |
| **19** | 一汽大众二手车营销 | 36 | | 定向培养课程 | 必修 | 2 | 综合实训室 | A | 考查 |
| **20** | 一汽大众品牌历史 | 22 | | 定向培养课程 | 必修 | 2 | 综合实训室 | A | 考查 |
| 一汽红旗校企合作项目 | | | | | | | | | |
| **21** | 一汽红旗商品基础知识 | 72 | | 定向培养课程 | 必修 | 4 | 综合实训室 | A | 考试 |
| **22** | 一汽红旗历史与品牌文化 | 30 | | 定向培养课程 | 必修 | 2 | 综合实训室 | A | 考查 |
| **23** | 一汽红旗汽车使用与操作 | 40 | | 定向培养课程 | 必修 | 2 | 综合实训室 | A | 考查 |
| 东风悦达起亚校企合作项目 | | | | | | | | | |
| **24** | DYK商品基础知识 | 80 | | 定向培养课程 | 必修 | 4 | 综合实训室 | A | 考试 |
| **25** | DYK营销服务信息系统 | 30 | | 定向培养课程 | 必修 | 2 | 综合实训室 | A | 考查 |
| **26** | DYK汽车使用与操作 | 32 | | 定向培养课程 | 必修 | 2 | 综合实训室 | A | 考查 |
| 奥迪校企合作项目 | | | | | | | | | |
| **27** | 奥迪商品基础知识 | 70 | | 定向培养课程 | 必修 | 4 | 综合实训室 | A | 考试 |
| **28** | 奥迪车辆使用操作 | 36 | | 定向培养课程 | 必修 | 2 | 综合实训室 | A | 考查 |
| **29** | 奥迪品牌历史与市场 | 36 | | 定向培养课程 | 必修 | 2 | 综合实训室 | A | 考查 |
| 周课时合计 | | | | | 24 | | | | |

**2020 级 汽车营销与服务专业 第四学期 教学实施进程表**

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **课程 序号** | **课程名称** | **课程 总 学时** | | **课程类型** | **课程 性质** | **教学安排** | | | |
| **周课时** | **主要授课 地点** | **主要授课 方式** | **考试/考核 主要方式** |
| **1** | 毛泽东思想和中国特色社会主义理论体系概论 | 32 | | 公共课 | 必修 | 统一安排 | 一体化教室 | A | 考查 |
| **2** | 形势与政策 | 8 | | 公共课 | 必修 | 统一安排 | 一体化教室 | A | 考查 |
| **3** | 体育 | 36 | | 公共课 | 必修 | 2 | 一体化教室 | A | 考查 |
| **4** | 信息技术 | 32 | | 公共课 | 必修 | 2 | 机房 | A | 考查 |
| **5** | 个性化课程 | 不计入合计 | | 公共课 | 选修 | 统一安排 | 一体化教室 | F | 考查 |
| **6** | 专家讲座 | 不计入合计 | | 公共课 | 选修 | 统一安排 | 一体化教室 | F | 考查 |
| 校企合作课程模块（六选一） | | | | | | | | | |
| 一汽丰田校企合作项目 | | | | | | | | | |
| **7** | 一汽丰田汽车商品知识 | 100 | | 定向培养课程 | 必修 | 6 | 一体化教室 | A | 考查 |
| **8** | 一汽丰田销售业务标准流程 | 80 | | 定向培养课程 | 必修 | 6 | 一体化教室 | A | 考查 |
| **9** | 一汽丰田品牌与市场 | | 32 | 定向培养课程 | 必修 | 2 | 一体化教室 | A | 考查 |
| **10** | 一汽丰田商务礼仪 | | 20 | 定向培养课程 | 必修 | 2 | 一体化教室 | A | 考查 |
| **11** | 一汽丰田客户满意度 | | 20 | 定向培养课程 | 必修 | 2 | 一体化教室 | A | 考查 |
| **12** | 一汽丰田价值链 | | 32 | 定向培养课程 | 必修 | 2 | 一体化教室 | A | 考查 |
| **13** | 一汽丰田销售综合  实训 | 24 | | 定向培养课程 | 必修 | 2 | 一体化教室 | A | 考查 |
| **14** | 一汽丰田企业实训 | 60 | | 定向培养课程 | 必修 | 20 | 一体化教室 | A | 考查 |
| 一汽大众校企合作项目 | | | | | | | | | |
| **15** | 一汽大众商务礼仪 | 72 | | 定向培养课程 | 必修 | 6 | 一体化教室 | A | 考查 |
| **16** | 一汽大众商品知识 | 60 | | 定向培养课程 | 必修 | 4 | 一体化教室 | A | 考查 |
| **17** | 一汽大众销售流程 | 40 | | 定向培养课程 | 必修 | 4 | 一体化教室 | A | 考查 |
| **18** | 一汽大众捷达商品知识 | 24 | | 定向培养课程 | 必修 | 2 | 一体化教室 | A | 考查 |
| **19** | 一汽大众经销商交流会 | 30 | | 定向培养课程 | 必修 | 2 | 一体化教室 | A | 考查 |
| **20** | 一汽大众数字化营销 | 24 | | 定向培养课程 | 必修 | 2 | 一体化教室 | A | 考查 |
| **21** | 一汽大众销售综合实训 | 72 | | 定向培养课程 | 必修 | 6 | 一体化教室 | A | 考查 |
| **22** | 一汽大众企业实训 | 60 | | 定向培养课程 | 必修 | 3 | 一体化教室 | A | 考查 |
| 一汽红旗校企合作项目 | | | | | | | | | |
| **23** | 一汽红旗商务礼仪 | 16 | | 定向培养课程 | 必修 | 2 | 一体化教室 | A | 考查 |
| **24** | 一汽红旗商品知识 | 80 | | 定向培养课程 | 必修 | 6 | 一体化教室 | A | 考试 |
| **25** | 一汽红旗销售顾问岗位基础 | 60 | | 定向培养课程 | 必修 | 4 | 一体化教室 | A | 考试 |
| **26** | 一汽红旗售后服务岗位基础 | 30 | | 定向培养课程 | 必修 | 2 | 一体化教室 | A | 考试 |
| **27** | 走进红旗体验中心 | 24 | | 定向培养课程 | 必修 | 2 | 一体化教室 | A | 考查 |
| **28** | 一汽红旗经销商交流会 | 24 | | 定向培养课程 | 必修 | 2 | 一体化教室 | A | 考查 |
| **29** | 一汽红旗DMS系统 | 30 | | 定向培养课程 | 必修 | 2 | 一体化教室 | A | 考查 |
| **30** | 一汽红旗销售综合实训 | 24 | | 定向培养课程 | 必修 | 2 | 一体化教室 | A | 考查 |
| **31** | 一汽红旗企业实训 | 80 | | 定向培养课程 | 必修 | 6 | 一体化教室 | A | 考查 |
| 东风悦达起亚商品知识 | | | | | | | | | |
| **32** | DYK企业文化 | 16 | | 定向培养课程 | 必修 | 2 | 一体化教室 | A | 考查 |
| **33** | DYK商务礼仪 | 20 | | 定向培养课程 | 必修 | 2 | 一体化教室 | A | 考查 |
| **34** | DYK二手车置换与营销 | 30 | | 定向培养课程 | 必修 | 2 | 一体化教室 | A | 考查 |
| **35** | DYK网络与电话营销 | 30 | | 定向培养课程 | 必修 | 2 | 一体化教室 | A | 考查 |
| **36** | DYK销售顾问初级培训 | 60 | | 定向培养课程 | 必修 | 4 | 一体化教室 | A | 考查 |
| **37** | DYK售后服务顾问初级培训 | 40 | | 定向培养课程 | 必修 | 2 | 一体化教室 | A | 考查 |
| **38** | DYK经销商交流会 | 24 | | 定向培养课程 | 必修 | 2 | 一体化教室 | A | 考查 |
| **39** | DYK销售综合实训 | 24 | | 定向培养课程 | 必修 | 2 | 一体化教室 | A | 考查 |
| **40** | DYK服务综合实训 | 24 | | 定向培养课程 | 必修 | 2 | 一体化教室 | A | 考查 |
| **41** | 东风悦达起亚商品知识 | 80 | | 定向培养课程 | 必修 | 6 | 一体化教室 | A | 考查 |
| 奥迪校企合作项目 | | | | | | | | | |
| **42** | 奥迪商务礼仪 | 20 | | 定向培养课程 | 必修 | 2 | 一体化教室 | A | 考查 |
| **43** | 奥迪金融与保险 | 30 | | 定向培养课程 | 必修 | 2 | 一体化教室 | A | 考查 |
| **44** | 奥迪客户满意度及关怀  技巧 | 20 | | 定向培养课程 | 必修 | 2 | 一体化教室 | A | 考查 |
| **45** | 奥迪商品知识 | 72 | | 定向培养课程 | 必修 | 6 | 一体化教室 | A | 考查 |
| **46** | 奥迪企业实训 | 80 | | 定向培养课程 | 必修 | 6 | 一体化教室 | A | 考查 |
| **47** | 奥迪销售流程  (新车销售方向) | 72 | | 定向培养课程 | 必修 | 6 | 一体化教室 | A | 考查 |
| **48** | 奥迪品荐二手车  (新车销售方向) | 30 | | 定向培养课程 | 必修 | 2 | 一体化教室 | A | 考查 |
| **49** | 沟通技巧与沟通管理  (新车销售方向) | 20 | | 定向培养课程 | 必修 | 2 | 一体化教室 | A | 考查 |
| **50** | 奥迪销售综合实训  (新车销售方向) | 24 | | 定向培养课程 | 必修 | 2 | 一体化教室 | A | 考查 |
| **51** | 奥迪服务核心流程  （服务营销方向） | 56 | | 定向培养课程 | 必修 | 4 | 一体化教室 | A | 考查 |
| **52** | 奥迪服务沟通  （服务营销方向） | 30 | | 定向培养课程 | 必修 | 2 | 一体化教室 | A | 考查 |
| **53** | 奥迪保养及PDI  （服务营销方向） | 30 | | 定向培养课程 | 必修 | 2 | 一体化教室 | A | 考查 |
| **54** | 奥迪备件管理与销售  （服务营销方向） | 30 | | 定向培养课程 | 必修 | 2 | 一体化教室 | A | 考查 |
| 周课时合计 | | | | | 24 | | | | |

# **附件4：人才培养方案变更审批表**

**长春汽车工业高等专科学校人才培养方案变更审批表**

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 院部名称 |  | 专业名称 |  | 专业代码 |  |
| 变更原因 |  | | | | |
| 变更说明 |  | | | | |
| 专业负责人意见 | 签字： 年 月 日 | | | | |
| 专业委员会意见 | 签字： 年 月 日 | | | | |
| 学院  意见 | 签字（盖章）： 年 月 日 | | | | |
| 教务处  意见 | 签字（盖章）： 年 月 日 | | | | |
| 主管校长意见 | 签字（盖章）： 年 月 日 | | | | |
| 学校学术委员会意见 | 签字（盖章）： 年 月 日 | | | | |

注：双面打印，一式二份，经批复后，教务处存一份，院（部）存一份。

# **附件5：毕业标准**

**汽车营销与服务专业毕业标准**

专业毕业标准明确说明了本专业学生达到毕业水平的量化指标和程度。（专业毕业标准没有统一要求，各专业根据专业特点、能力要求、职业素质要求等多方面内容进行量化描述，以下形式和内容仅供参考）。

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **序号** | **毕业评价指标** | **内容**  （对于职业素质、知识水平、技能水平应根据培养目标及专业特点尽可能详细逐条列举） | **要求标准** |
| 1 | 学分 | 在学院规定的修业年限内，修足要求的158.5学分，方可毕业。 | 达标后准许毕业 |
| 2 | 职业素质 | （1）热爱祖国，拥护中国共产党，坚持四项基本原则，政治立场坚定、政治热情高的政治素质；  （2）科学锻炼身体的基本技能和良好习惯，达到《大学生健康体质标准》，具有健康体魄、美好的心灵和健康的审美观的身心素质；  （3）良好的人文科学素养，具备良好的文化修养和礼仪风范；  （4）爱岗敬业的职业道德素质和精益求精的工匠精神；  （5）较强的沟通能力和团队合作能力；  （6）一定的创新意识和知识更新能；  （7）问题解决能力、职业健康与安全、自我评价等职业人必备的职业素养及汽车文化、汽车营销职业心理等必备的人文素养。 | 相关科目考核合格后准许毕业 |
| 3 | 知识水平 | (1) 掌握必备的思想政治理论、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、安全消防等知识。  (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   1. 掌握商务谈判的基本知识与方法。 2. 掌握汽车销售与管理方面的基本知识   (7 )掌握汽车性能及商务评价方面的基本知识。  (8) 掌握汽车维修接待流程和维修保养的基本常识。  (9 )掌握配件营销与管理方面的基本知识。  (10) 掌握汽车保险与理赔方面的基本知识。  (11) 掌握二手车鉴定评估与交易的基本知识和方法。  (12) 掌握汽车电子商务方面的基础知识。  (13) 了解汽车最新的技术发展及市场动态。 | 相关科目考核合格后准许毕业 |
| 4 | 技能水平 | (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)能够熟练掌握汽车整车销售、售后服务流程  (5 )能够组织实施汽车产品的市场调查与分析。  (6)能够撰写汽车营销活动策划方案并组织实施。  (7) 能够对汽车产品的技术和性能进行合理的评价。  (8) 能够对客户关系和销售进行日常管理，完成汽车维修接待。  (9) 能够进行汽车保险产品销售以及处理汽车保险理赔业务。  (10) 能够对二手车进行合理的鉴定评估。  (11) 具有汽车电子商务运营与管理的能力。  (12)具有汽车销售及维修类企业的基本管理能力。  (13)做好与顾客之间的沟通工作，提高顾客满意度。 | 相关科目考核合格后准许毕业 |
| 5 | 职业证书 | (1)获得C1机动车驾驶证书  (2)获得微软MOS专业认证证书或汽车维修工证书（可选）  (3)获得全国大学英语应用能力合格证书（可选）  (4)获得吉林省计算机等级考试证书（可选）  (5)“1+X”证书（可选）  (6)行业、企业认证证书（可选） | 鼓励毕业前获取相应证书 |

# **附件6：“3+2”中高职衔接人才培养方案**

**长春汽车工业高等专科学校中高职衔接**

**“3+2”人才培养方案**

**汽车营销与服务专业**

**（汽车营销与服务方向）**

**（专业代码：630702）**

**长春汽车工业高等专科学校**

**汽车营销教研室**

**二○一九年九月**

**一、专业名称、招生对象、基本学制、学历**

**专业名称:**

中职：汽车运用与维修（082500）

**招生对象：**

3+2中高职衔接中等职业学校毕业生。

基本学制：全日制两年。

学历：大专

**二、人才培养目标定位**

在原有中职升高职人才培养模式下，经过多年的实践，发现出现中高职教育相对独立，导致中职培养阶段与高职培养阶段教学内容重复的现象。为促进中高职协调发展、系统培养高素质技能型人才，将原有才培养模式改为3+2人才培养模式，即：中职培养阶段为3年，高职培养阶段为2年。本方案系统设计5年一贯制的人才培养过程，中、高职与企业共同确立适应区域产业需求的人才培养目标，发挥职业教育综合作用，促进校企深度合作。

1、中职阶段

中职阶段注重初级岗位的培养，使学生掌握汽车的基本结构、汽车各零部件的结构及其相互的配合关系的基本理论和技能；发挥现有优势，注重实践动手能力的培养；侧重汽车简单故障的维修和汽车日常维护保养。

2、高职阶段

高职阶段注重发展岗位的培养，培养具有专业必须的基础理论知识和基本技能，能适应汽车产销售服务、汽车技术服务、汽车电子商务、汽车运输服务等领域的，面向汽车销售及售后服务企业所需要的，熟练运用销售与售后服务流程及技巧，获得国家颁发的行业相关职业资格证书，具有高认知、高技能和高素养的综合职业能力的应用型人才。

3、组建专业教学指导委员会

为保证顺利实施此培养方案，进一步调动两校教师参与教学研究探索的积极性，促进中高职衔接教学模式的顺利、有序、健康蓬勃的开展，特组建教指委并以此作为平台，推动各相关学科的内涵发展和教师专业化成长。

**三、职业（岗位）面向**

本专业面向汽车经销企业和品牌4S店；培养具有汽车专业知识及营销服务技能，具有销售沟通能力；熟悉汽车销售流程、售后服务流程，能为客户提供汽车营销相关金融保险服务、汽车售后索赔服务等，具有良好的职业道德和可持续发展能力的高素质技能型专门人才。

1、初始岗位

汽车销售顾问、服务顾问、索赔员、金融保险专员、客服专员、精品销售员等。

1. 发展岗位

在企业连续工作3-5年后，发展岗位包括销售总监、销售经理、服务经理、金融保险经理等。

职业领域及主要就业岗位（群）

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| 序号 | 职业领域 | 就业岗位 | 职业资格证书 | 其他相关      职业资格证书 |
| 1 | 汽车营销与服务 | 汽车销售顾问 | 驾照、汽车维修中级 | 企业认证证书  “1+X”证书 |
| 2 | 汽车服务顾问 | 驾照、汽车维修中级 |
| 3 | 索赔员 | 驾照、汽车维修中级 |
| 4 | 金融保险专员 | 驾照、汽车维修中级 |
| 5 | 精品销售员 | 驾照、汽车维修中级 |

**四、综合素质及职业能力**

1、素质要求

热爱祖国，拥护中国共产党的领导，有法制观念；掌握马列主义基本原理、毛泽东思想和邓小平理论；具有较强的事业心和责任感，具有勤奋好学、爱岗敬业的道德品质及吃苦耐劳、实干创新、团队合作的精神；具有一定的文化素养和良好的身体心理素质。

2、知识要求

掌握机械原理和机械制图等基础知识；掌握汽车发动机系统的组成、结构和工作原理；掌握汽车底盘各总成的组成、结构和工作原理；掌握汽车电气系统的组成、结构和工作原理；掌握汽车新技术及工作原理；掌握车辆性能标准及排放标准；掌握汽车销售流程；掌握汽车售后服务流程。

3、能力要求

能够与顾客进行沟通并获取有效信息；能够为客户制定销售、服务方案；能够完成车辆的常规保养；能够运用各种促销方式进行营销活动策划；能够进行市场调研；能够进行汽车网络营销。

**五、转段升学要求**

为实现中高职两个层次培养目标的有机统一，把握中高职教育不同层次对人才培养目标不同阶段的要求，准确定位高职教育培养目标，扩展专业知识内容，注意理论深度的前后递进和有效衔接，避免交叉重叠。

1、公共基础课、专业基础课和专业课程都要做到有机、系统地衔接，如高职的主要公共课包括“两课”、“英语”、“计算机”等，应是中职课程的延伸和深化；并以考证设置课程标准。

2、专业基础课程根据专业具体情况进行延伸、深化，有的要作拓展。如《机械制图》课程，学生在中职期间重点掌握手工机械制图和识图基本能力，在高职学习期间则突出计算机绘图和零部件测绘能力的培养。

3、对于专业技术课程则以职业能力为主线进行衔接，中职主要培养学生汽车维护、修理和基本检测能力，达到汽车维修中级工水平；高职培养学生汽车知识综合运用能力，掌握汽车营销与服务的技能。围绕汽车营销与服务高技能人才培养，基于职业能力标准，重构“汽车维护”和“汽车营销与服务”层次递进的专业课程体系。

**六、课程结构与设置**

**（一）课程内容的衔接**

中高职院校共同研究制定五年一贯制中高职衔接的课程标准、人才培养方案等，在课程设置、教材选用、内容衔接上进行统筹规划，形成连贯有序的有机整体，避免课程设置和内容重复的问题。

实施方法：第一，准确定位中职和高职课程内容。根据中高职两个层次人才培养规格，研究课题内容与人才培养目标的对应性，按不同的能力目标、知识目标、素质目标和岗位要求，选取相应的课程内容。第二，按层次和梯度原则遴选课程内容。中职和高职期间所学的课程内容在难点、深度、广度和能力级差上应该有明显的区别。第三，双方专业教师一起进行课程设计与课程开发。

以《汽车发动机机械系统结构与检修》课程为例，说明中高职衔接课程开发与内容选取的思路与方法。该课程是学生在中职期间的专业核心课，课程内容主要针对发动机机械部分，是学生在中职学习期间需要熟练掌握的专业知识。本课程要求学生掌握发动机机械系统的结构、工作原理及拆装与维护能力，能完成发动机机械系统的大修作业、安装与调试，中职期间安排 120学时。为保证专业知识的学习的系统性，学生进入高职学习后仍安排72学时的本课程教学，教学模式采用工学结合的方式，以学生在实车上进行发动机机械故障诊断与维修等技能训练为主，培养学生建立起故障诊断与排除的基本思路，突出学生实际操作技能和自主学习的能力培养。

**(二)学习年限及培养方式衔接**

1、学制

基本学制五年。分为中、高职两个学段。完成第一学段的学习任务，并满足升段条件的方可转入第二学段学习。

2、培养方式

（1）第一学段为3年。完成该阶段规定的全部课程，成绩合格，符合毕业条件的可获得集安市职业教育中心的中专毕业证书。符合升段条件的可以升入第二学段的学习。

（2）第二学段为2年。完成该阶段规定的全部课程，成绩合格，符合毕业条件的可获得长春汽车工业高等专科学校颁发的专科毕业证书。

注：专业核心课程加注“★”。

**七、课程教学计划安排**

**(一)中职阶段课程教学计划安排**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| 课程  类别 | 课程  设置 | 建议  学时 | 开设课程 | 开设学期 |
| 公共基础课程 | 公共基础课程 |  | 军事训练 | 1 |
| 30 | 职业生涯规划 | 1 |
| 140 | 政治课 | 1-6 |
| 132 | 语文 | 1-6 |
| 138 | 英语 | 1-6 |
| 132 | 数学 | 1-4 |
| 100 | 计算机基础 | 1、2 |
| 170 | 体育与健康 | 1-6 |
| 48 | 职业指导与创业教育 | 4 |
| 专业课 | 专业基础课程 | 202 | 机械制图与CAD | 1、2 |
| 72 | 汽车机械基础 | 1-4 |
| 72 | 金工实训 | 6 |
| 60 | 汽车电工电子技术基础 | 5 |
| 88 | 汽车保养与维护 | 3-6 |
| 40 | 汽车品牌文化 | 1 |
| 专业核心课程 | 120 | 汽车发动机构造与维修 | 3-6 |
| 120 | 汽车底盘构造与维修 | 3-6 |
| 综合实践项目课程 | 120 | 汽车发动机机械系统拆装、维修实训 | 3-6 |
| 120 | 汽车底盘机械系统拆装、维修实训 | 3-6 |
| 30 | 汽车服务顾问岗位综合实训 | 5 |
| 120 | 汽车保养综合实训 | 3-6 |
| 30 | 汽车维修工认证综合实训 | 5 |
| 其它  课程 | 8 | 入学教育 | 1 |
| 6 | 专业认识实习 | 1 |
|  | 音乐欣赏 | 1 |

**【公共基础课程】**

语文、数学、英语中职阶段相当于高中内容，计算机文化基础高职阶段以证代考，大学英语高职阶段以证代考。

**【专业基础课程】**

1、机械制图与CAD

本课主要讲授机械制图的基本规定和基本原理，常用零件的表达方法，零件图和装配图的画法和识读以及计算机绘图等基本知识。通过课堂教学和训练，使学生具备使用绘图仪器、绘图软件绘制工程图样的能力以及熟练识读汽车专业图样的能力。

2、汽车机械设计基础

本课主要讲授通用零件、常用机构和机械传动装置，，注重机构及通用零件的组成、工作原理、结构特性、使用特性等内容，通过本课程的系统学习和训练，使学生能熟练掌握机械传动相关知识与技能，具有机械设备安装与维护的能力。

3、汽车制造基础

本课主要讲授公差与配合的有关术语和定义、 国家标准；汽车上常用的金属材料的主要性能、碳钢和合金钢的热处理等知识。

4、汽车电工基础

主要讲授直流电路、正弦交流电路、三相电路、磁路、变压器与继电器、电机及安全用电等知识。通过理论教学与实践操作，使学生能够掌握电工技术基本原理、基本知识、基本技能和分析电路方法，正确使用万用表测量电子元件和电路，提高学生电工技术和电路理论基础，培养学生分析、思考电路能力和实践操作能力，为学生后续汽车专业课学习打下坚实的基础，也为将来从事机械类工作岗位提供可持续发展空间。

5、汽车电工电子技术

主要讲授半导体器件及应用、整流和稳压电路、集成运放电路、数字电路基础、信号采集与转换等知识和技能。通过理论教学与实践操作，使学生能够掌握电子技术基本知识和技能，学会分析和设计数字电路，具备简单电子产品制作和团队协作的能力。为学生后续汽车专业课及汽车电子控制系统学习打下坚实的基础，也为今后能够从事电子产品的质检、管理、售后、维修、简单设计等工作岗位提供可持续发展空间。

6、汽车文化

本课程为专业基础课程。主要讲授国内外汽车发展历史，汽车品牌文化，汽车外形、色彩的发展与演变，汽车运动等。目的是让学生了解汽车的发展历程、发展趋势，培养学生对汽车的兴趣及爱好，并且对汽车品牌文化有较深入的了解，为学生学习后续专业课程做好铺垫。

**【专业核心课程】**

7、汽车发动机机械系统结构与检修

本课程主要讲授汽车发动机两大机构、五大系统的结构组成及其各部分零件的结构特征和工作原理，掌握各系统级部件的常见故障现象、原因及排除方法。

8、汽车底盘机械系统结构与检修

本课程主要讲授汽车底盘传动系统、转向系统、行走系统、制动系统的结构、工作原理及常见故障现象、原因及排除方法。

9、汽车运用技术

本课程主要讲授汽车使用过程中的基本常识，包括：燃、润料的基本知识，轮胎的基本知识，各种条件下的正确使用，汽车日常维护的基本内容以及汽车使用过程的系统管理等，为整车维护课程打下良好的基础。同时也培养学生安全行驶、遵守交通法规意识以及节能环保意识。

10、汽车发动机电控系统检测维修

本课主要讲授发动机电控部分的相关知识。通过教学和实训，使学生形成发动机整体概念，解释曲柄连杆机构、配气机构、燃油供给系、点火系、进排气系统和各种辅助控制等系统的结构、工作原理及控制过程，正确选用工具和量具对各部分进行拆装、检测、维修，能够熟练使用检测仪器，运用诊断方法，制定维修方案及解决汽车发动机各种故障。

11、汽车底盘电控系统检测维修

本课主要讲授汽车底盘的相关知识与维修技能，通过教、学、做使学生掌握汽车传动、行驶、制动、转向系统检修的具体操作步骤、注意事项、材料及工具的使用方法，建立汽车底盘检修规范化、标准化、系统化的工作思维模式，具备按照规范的流程独立完成汽车传动、行驶、制动、转向系统相关维修工作的能力。

12、汽车机械系统故障诊断

本课程为专业核心课程。主要讲授汽车机械系统方面的故障诊断常用技术和诊断方法。通过教学和实训，使学生掌握汽车故障诊断的注意事项和基本流程，灵活运用专业知识和基本技能，为顾客解释故障原因和维修费用，具有制定维修计划，对汽车机械系统进行故障诊断并排除的能力。

**【单项技能训练课程】**

13、汽车发动机检修综合实训

本课程为单项技能训练课程。主要培养学生对汽车发动机故障诊断及维修的实践动手能力。通过实训，使学生熟悉诊断的基本要求和工作步骤，能够正确使用各种测量工具和诊断仪器对发动机的机械部分和电控部分做出正确诊断，并制定维修方案排除故障。

14、汽车底盘检修综合实训

本课程为单项技能训练课程。通过对汽车底盘常见维修项目的训练使学生能够胜任企业常规底盘维修作业项目的要求。通过课程学习，使学生能够对制动盘（蹄片）、半轴外球笼、减震器等典型元件进行更换，能够独立进行四轮定位检测，保持底盘系统的正常工作。在学习过程中，培养学生的沟通能力，并养成安全环保意识。

**【综合实践项目课程】**

15、汽车服务顾问岗位综合实训

本课程为综合实践项目课程。本课程通过对“客户预约、准备工作、接车制单、保养维修、质量检验、交车结账及跟踪回访”这一汽车售后服务核心流程的专项演练和实训，掌握汽车服务顾问的工作内容及要求、工作流程及方法、工作职责及权限，使学生获得汽车售后服务管理所必需的理论知识和实践技能，形成现代汽车服务管理理念。使学生具备汽车服务顾问的岗位素质与工作能力，形成运用知识、获取信息、解决问题、故障诊断、沟通协调、组织管理、团队协作、自我评价等职业综合能力。

16、汽车维修综合实训

本课程为综合实践项目课程。主要培养学生对车辆综合性强或较复杂的故障进行诊断排除的能力。通过实训，使学生掌握诊断的各种方法和工作流程，巩固整车检测仪器的使用方法，运用诊断方法检测和维修各个系统疑难故障，制定维修方案，解决汽车各种故障，为顶岗实习做充分准备。

17、汽车保养综合实训

本课程为综合实践项目课程。通过汽车60，000km保养这个典型的汽车保养项目，使学生能够对保养项目涉及到的实用性知识进行巩固和深挖，强化实践动手能力，增强保养过程中处理废旧物品、油品、液品的环保意识和避免违规操作的安全意识，提高动手能力，遵循企业规定的保养工作流程和操作规范，独立地完成实际保养工作任务。

18、汽车维修工认证综合实训

本课程为综合实践项目课程。本课程通过行驶系结构原理学习，使学生能够分析行驶跑偏故障原因，掌握汽车四轮定位仪的使用方法和数据分析方法，并能根据检测结果制定汽车行驶跑偏维修方案。根据空调系统结构原理分析空调制冷不足故障原因，制定空调制冷不足维修方案通过实践项目的训练使学生掌握查找和使用维修手册等技术资料的方法，能根据技术要求和操作规范拆装、检测和维修汽车主要总成，且熟知企业工作流程和安全、环保等相关要求。

**【其他课程】**

1、入学教育

本课程通过讲座的方式，让学生清楚本专业的人才培养目标和人才培养规格。使学生明确自己三年的整体学习计划，通过优秀毕业生的先进事迹调动学生的学习热情，让学生一入学就能明确经过三年的学习，将获得哪些专业知识，应达到什么样的综合素质，才能更好地适应岗位工作和行业发展要求。

2、专业认识实习

本课程针对专业岗位的工作流程和岗位工作群的特点，了解仪器设备的功能，通过参观和听取讲座，增强同学们对专业及将来工作的直观了解，理论联系实际为今后进一步学好各门专业课、确立人生奋斗目标奠定基础。

5、汽车维修工具及设备使用

本课程主要讲授汽车维修过程中各种工具和设备的使用，包括车辆拆装时各种拆装工具的使用，车辆检测时万用表及各种测量工具的使用，车辆诊断时各种诊断仪器的使用。培养学生掌握各种工具、量具的正确使用方法，提高学生综合运用已学相关知识去分析和解决问题的能力。

**(二)高职阶段课程教学计划安排**

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **课程序号** | **课程编码** | **课程名称** | **课程总学时** | **学分** | **课程类型** | **考核**  **方式** | **课时分配** | | | |
| **第一学期** | **第二学期** | **第三学期** | **第四学期** |
| 1 | 01601 | 入学教育 | 24 | 2 | 公共课 | 考查 | 24 |  |  |  |
| 2 | 06502 | 军训 | 112  （3周） | 2 | 公共课 | 考查 | 112  （3周） |  |  |  |
| 3 | 01201 | 军事理论 | 36 | 2 | 公共课 | 考查 |  | 36 |  |  |
| 4 | 01101 | 思想政治理论(基础) | 24 | 1.5 | 公共课 | 考查 | 24 |  |  |  |
| 5 | 01102 | 思想政治理论(概论) | 24 | 1.5 | 公共课 | 考查 |  | 24 |  |  |
| 6 | 01103 | 创新与创业 | 14 | 2 | 公共课 | 考查 | 10 | 14 |  |  |
| 7 | 01104 | 形势与政策 | 24 | 1 | 公共课 | 考查 | 8 | 8 | 8 |  |
| 8 | 01202 | 体育 | 94 | 3 | 公共课 | 考查 | 24 | 36 | 34 |  |
| 9 | 01401 | 信息技术 | 30 | 3 | 公共课 | 考查 |  | 30 |  |  |
| 10 | 051721001 | 汽车营销与服务职业必备 | 30 | 2 | 专业基础课 | 考查 | 30 |  |  |  |
| 11 | 05fw21001 | 汽车结构性能与使用 | 60 | 3 | 专业核心课 | 考试 | 60 | 60 |  |  |
| 12 | 051721002 | 汽车商务礼仪 | 40 | 2 | 专业基础课 | 考查 | 40 |  |  |  |
| 13 | 051721003 | 汽车法律法规 | 32 | 1 | 专业基础课 | 考查 | 32 |  |  |  |
| 14 | 051721004 | 汽车市场营销 | 40 | 2 | 专业基础课 | 考试 | 40 |  |  |  |
| 15 | 051721005 | 汽车营销沟通与谈判技巧 | 30 | 2 | 专业基础课 | 考查 |  |  | 30 |  |
| 16 | 051721008 | 新能源汽车结构性能与使用 | 60 | 4 | 专业核心课 | 考试 |  | 60 |  |  |
| 17 | 05fw21015 | 汽车消费心理学 | 40 | 2 | 专业基础课 | 考查 |  | 40 |  |  |
| 18 | 051721007 | 汽车营销认知实训 | 36 | 2 | 专业基础课 | 考查 |  | 36 |  |  |
| 19 | 051721006 | 汽车电子商务 | 30 | 2 | 专业基础课 | 考查 |  | 30 |  |  |
| 20 | 05fw21012 | 汽车保险与理赔基础 | 32 | 2 | 专业课 | 考查 |  | 32 |  |  |
| 21 | 051731001 | 汽车销售实务 | 48 | 3 | 专业核心课 | 考试 |  |  | 48 |  |
| 22 | 051711003 | 汽车营销基本技能实训  （汽车销售技能竞赛） | 24 | 1 | 专业课 | 考查 |  |  | 24 |  |
| 23 | 051731002 | 汽车商品知识 | 96 | 2 | 专业核心课 | 考试 |  |  | 48 |  |
| 24 | 051711006 | 客户关系管理 | 32 | 2 | 专业课 | 考查 |  | 32 |  |  |
| 25 | 05fw21017 | 汽车保养基础 | 48 | 3 | 专业基础课 | 考查 |  |  | 48 |  |
| 26 | 05fw21011 | 汽车新技术应用 | 32 | 2 | 专业基础课 | 考查 |  |  | 32 |  |
| 27 | 051711005 | 汽车营销与服务信息系统 | 30 | 2 | 专业课 | 考查 |  |  | 30 |  |
| 28 | 051731005 | 汽车常见故障检测与诊断 | 48 | 2 | 专业课 | 考查 |  |  | 48 |  |
| 29 | 051731004 | 二手车置换与营销 | 60 | 6 | 专业核心课 | 考查 |  |  | 40 |  |
| 30 | 051731003 | 汽车售后服务实务 | 60 | 2 | 专业核心课 | 考试 |  |  | 40 |  |
| 31 | 03701 | 专业实习 | 216 | 9 | 职业技能训练 | 考查 |  |  |  | 216 |
| 32 | 03702 | 毕业实践 | 240 | 10 | 职业技能训练 | 考查 |  |  |  | 240 |
| 合计 | | | 1686 | | | | 454 | 438 | 430 | 456 |

**【公共基础课程】**

1.入学教育

学校介绍、专业介绍、学习校规、军训。使学生尽快适应大学生活，培养良好的道德和行为规范。

理论考核60% 平时考核40%。

2.军训

军训，培养良好的道德和行为规范。

理论考核60% 平时考核40%。

3.军事理论

我国国防、军事思想、国际军事、军事高科技技术、高技术战争、军事地形学及其运用、军事医学、轻武器、步兵分队战术、综合训练等。

理论考核60% 平时考核40%。

4.思想政治理论（基础）

以马克思主义理论为指导，以正确的世界观、人生观、价值观和道德观、法制观为主要内容，把社会主义核心价值体系贯穿于教学的全过程。通过理论学习和实践体验，帮助大学生形成崇高的理想信念，弘扬伟大的爱国主义精神，确立正确的人生价值观，加强思想品德修养，增强社会主义法制观念，增强学法守法用法的自觉性，全面提高思想道德素质和法律素质，成为合格的社会主义事业的建设者和接班人。

理论考核60% 平时考核40%。

5.思想政治理论（概论）

（1）毛泽东思想概论（24学时）

主要讲授毛泽东思想的形成和发展；中国近代社会与民族民主革命；新民主主义革命的基本纲领；新民主主义革命的三大法宝；新民主主义革命的发展道路；从新民主主义向社会主义的过渡。

（2）中国特色社会主义理论体系(30学时)

主要讲授邓小平理论、“三个代表”重要思想、科学发展观的由来、提出、发展和完善过程；建设中国特色社会主义经济、政治和文化、构建社会主义和谐社会、中国特色社会主义事业的领导核心和依靠力量等内容。

通过学习，要求学生系统掌握马克思主义中国化的三大理论成果，提高运用马克思主义基本理论分析和解决实际问题的能力，提高理解、传播、践行国家理论方针政策和社会主义核心价值观体系的能力，坚定社会主义的理想信念，提高思想政治水平，明确当代大学生的历史责任。

理论考核60% 平时考核40%。

6.创新与创业

 (1)大学生职业发展与就业指导

(2)生涯与职业意识的建立；职业生涯规划；就业能力提升；求职过程指导；就业、创业形势及政策；职业适应与发展。

(3)创新、创业基础

创新、创业精神与人生发展；创业者与创业团队；创业机会、创业风险与创业资源；创业计划与新企业的开办。

(4)创业、就业教育活动

唤醒大学生的职业生涯意识，客观认识就业形势，树立正确的职业理想；明晰职业发展应具备的职业素养，自觉地提高就业和生涯管理能力；培养大学生创新、创业意识，传授创业知识、锻炼创业能力；掌握自我探索、生涯决策、求职与创业的基本技能；树立科学的就业观和创业观；了解国家和各级政府的就业、创业政策。

理论考核（作业、作品）60% 平时考核（出勤、纪律、表现、活动）40%。

7.形势与政策

 “形势与政策”课（共16学时），计入人才培养方案。在第一—第四学期以专题报告形式进行，一次报告/学期，4学时/次。上课时间统一安排在公共必修课及学生活动时间（每周二、四下午）。

理论考核60% 平时考核40%。

8.体育

体育基础理论、体能、体魄、技能技巧、大学生健康体质测试。

体能项目达标测试60%，健康体质测试标准30%，技能技巧 10%。

9.信息技术

计算机基础知识，包括计算机基本组成、工作原理、二进制等；操作系统基础Windows、OFFICE办公软件（WORD、EXCEL、PowerPoint等）的使用；网络基础知识、其他应用软件使用常识；多媒体技术和计算机病毒等知识。

知识：计算机的应用领域，计算机软、硬件概念；操作系统基本概念，系统软件、应用软件概念；网络基础知识；社会信息化；互联网概念。

技能：掌握OFFICE办公软件（WORD、EXCEL、PowerPoint等）的使用方法，学会制作文档、幻灯片和各种常用表格，初步掌握信息处理的能力和技巧。

期末成绩：50% 的过程评价（平时成绩20%和实践30%）+50% 的结果评价（期末试卷）。

**【专业基础课程】**

10.汽车营销与服务职业必备

职业心态与职业定位、目标设定、计划管理、时间管理、办公5S、办公软件应用。

懂得如何理性对待学校、企业及自己的未来的职业发展；明确职业人应有的积极职业态度及严格执行学校及企业所要求的行事规则与规范的职业意识；明确良好的学习、生活及工作环境有利于个人职业素养的养成。懂得5S的基本内容及操作方法；懂得计划制定的5W2H七要素；懂得常用公文的行文格式及书写要点。会利用计划工具制定自己学习及工作计划；会按照常用文行文格式完成文本文件的起草任务。

理论考核40%，过程考核60%（其中，出勤占20%、过程学习40%）。

11.汽车结构性能与使用

汽车发动机、底盘、车身、电气等四部分的基本组成；汽车四大总成系统的功能、各类参数、性能指标及正确使用方法。

现场教学，结合实车边学边练。

知识：掌握汽车发动机、底盘、车身、电气等四部分的基本组成。熟悉汽车各操纵件、开关、按键等标识与位置、功用和使用方法，汽车的主要使用性能及评价指标。

技能：能正确操作与使用汽车，进行汽车日常保养，能对汽车性能进行检测并分析。

态度：一丝不苟的工作态度、团队合作精神。

理论考核40%，实际考核40%，平时考核20%。

12.汽车营销礼仪基础

职场人员基本仪容、仪表及礼仪、职业面试礼仪、4S店技术服务与销售人员职业规范、客户接待礼仪及办公5S行为规范、异国、异地风俗礼习。

情景教学，理实一体。

知识：了解展厅销售流程各环节礼仪规范；了解职业面试礼仪要求及技巧；

技能：能够将所学礼仪行为与规范适宜地应用到未来工作岗位。学会尊重、学会与人相处。

态度：养成良好的职业行为习惯。

过程考核60%，平时考核40%。

13. 汽车法律法规

汽车营销与技术服务所涉及的合同、保险与理赔、索赔、票据、道路交通安全法等法律法规。

知识：了解汽车技术服务所涉及的合同、保险与理赔、索赔、票据、道路交通安全法等法律法规条款及纠纷处理程序，二手车相关法律法规。

技能：理解并能够合法应用法律法规。

态度：自觉养成遵章守纪，按章办事的职业素养。

过程考核60%，平时考核40%。

14.汽车市场营销

市场营销基础、营销策划、市场分析、营销目标的确定、产品策划、价格策划、渠道策划、促销策划、营销策划管理与营销策划书的撰写。

以任务驱动，理实一体。

知识：掌握SWOT分析方法；掌握市场细分、目标定位及产品定价的方法；掌握营销策略的基本方法、掌握促销的常用方法。

技能：会运用SWOT分析方法进行环境分析；会制作市场营销策划方案。

态度：能运用思维迁移的方式，策划各种行销活动方案。

理论考核60%，平时考核40%。

15.汽车营销沟通与谈判技巧

沟通模式、有效沟通过程、电话沟通技巧、价格谈判技巧、价格谈判技巧、人际沟通技巧。

互动式教学，理实一体。

知识：掌握沟通的基本模式；有效沟通的过程，掌握沟通的基本原则；

技能：能熟练运用寒暄技巧，提问、反馈技巧，能熟练进行价格谈判，能熟练进行上下级沟通，灵活运用赞美技巧。

态度：明确沟通是成功人士必备的技能之一。

理论考核60%，平时考核40%。

16.汽车消费心理学

消费者心理活动过程、商品因素与消费心理、商品的价格与消费心理、消费态势与消费心理、消费者群体与消费心理、购物环境与消费心理及营销沟通与消费心理。

情景教学，理实一体。

结合汽车销售过程中消费者购买行为所呈现的行为进行心理活动分析。

知识：系统了解有关现代消费心理学的一般基本概念、理论、研究对象和方法。分析影响现代消费心理的各种社会因素和自然因素及商品生产、商品广告、商品营销与消费心理的相互关系，掌握消费者行为规律，建立以消费者为中心的新的营销观念。

技能：能够对消费者购买行为进行合理分析。

态度：通过与顾客的沟通交谈，把握顾客的心理活动。正确理解消费者消费行为对营销人员所产生影响。

理论考核60%，过程考核30%，平时考核10%。

17.汽车营销认知实训

4S店认知，汽车营销模式与流程，客户接待流程，汽车售后服务流程。

参加店内培训，了解汽车商品知识与销售流程，了解客户开发的流程、接待的流程，参加长春国际汽车博览会，了解汽车市场的基本情况，了解汽车销售及服务的工作内容。

过程考核40%，平时考核40%。

18.汽车电子商务

汽车电子商务概述；汽车电子商务中的网络技术；汽车电子商务网站建设；汽车电子商务交易与支付；汽车电子商务安全；汽车电子商务实践。

以电子商务交易流程为导向，借用仿真电子商务平台软件，模拟实施教学。

知识：在了解电子商务的基础知识上，详细地了解汽车电子商务实施、运营、维护等技术基础知识。

技能：能够借用电子商务平台，完成汽车交易活动。

态度：具有互联网销售的思想，拓展营销的销售渠道。

理论考核40%，过程考核60%（其中，出勤占20%，上机考试40%）。

19.汽车保险理赔基础

汽车保险概述、汽车保险的合同与原则、汽车保险产品、汽车保险的承保实务、汽车保险的理赔实务、汽车保险的损失评估、汽车保险的风险控制等。

仿真模拟一体化教学。

知识：了解汽车保险产品；、掌握汽车保险的合同与原则；掌握汽车保险的损失评估方法。

技能：能够操作保险、理赔标准流程；将保险、理赔知识与案例，用于具体的实务操作之中。

态度：培养在日常生活中，树立保险的风险管理意识。

理论考核40%，过程考核40%，平时考核20%。

【**专业核心课程**】

20.汽车销售实务

以工作过程为导向，运用了销售话术和情景销售技巧，完成汽车销售标准流程操作。

情景教学，理实一体。

知识：掌握汽车销售流程一般流程；掌握情景销售基本礼仪、话术。

技能：能够熟练按销售流程进行操作，并能够有效运用销售技巧、话术进行汽车销售等一切活动。

态度：养成站在企业的根本利益角度，从客户需求出发，完成销售任务。

理论考核40%，过程考核40%，平时考核20%。

21.汽车营销基本技能实训（汽车销售技能大赛）

分为汽车销售综合技能竞赛、汽车营销策划技能竞赛和汽车营销基本技能竞赛三个子赛项。根据客户购车情境进行客户接待、需求分析、商品说明，并适时促成成交。

全员组队参与，首先进行班级初赛，每班选择两组入选学年复赛，最后选择8支参赛队进入学年总决赛，获奖队颁发获奖证书。

平时考核60%，竞赛成绩40%。

22.汽车商品知识

汽车技术基础、不同品牌代表性汽车产品核心技术与装备以及基本卖点、客户利益。

情景教学，理实一体。

知识：掌握代表车型的核心技术、装备以及卖点

技能：能够基本使用FAB进行产品功能或技术卖点的介绍，能够使用常见的客户异议处理技巧解决产品异议。

态度：从销售人员的角度看待产品技术，强调客户利益，而不是专注于技术解释。

理论考核30%，综合演练考核60%，平时考核10%。

23.客户关系管理

客户管理概述、客户分类与管理、顾客满意度与忠诚度评价指标与分析及其相互关系，客户异议处理。

知识：了解客户分类、档案建立、跟踪服务流程；认知客户满意度与忠诚度评价指标及相互关系。

技能：能够对客户异议进行合理的处理；会在情境模拟下完成任务。

态度：养成与达成客户满意的沟通方法及问题解决程序。

理论考核60%，平时考核40%。

24.汽车保养基础

按照汽车40000公里保养的各个项目，对汽车的发动机、底盘和电气系统进行维护。

技能：汽车40000公里保养技能；素养：安全意识、5S意识和服务意识

过程考核60%，平时考核40%。

25.汽车新技术应用

汽车发动机新技术（缸内直喷技术、可变配气相位及可变气门升程技术、涡轮增压技术）、新能源与绿色汽车、现代汽车自动变速器技术、汽车总线技术、现代汽车转向技术、汽车驱动防滑技术、现代汽车悬架技术、车用新材料、汽车安全技术。

知识：了解汽车各种新技术的现状，作用，工作原理及发展趋势。

态度：能够以扎实细致认真的态度贯穿整个学习过程。

理论考核40%，过程考核40%，平时考核20%。

26.汽车营销与服务信息系统（30学时）

本课程以汽车4S店销售、售后服务所用的计算机信息系统软件操作，主要涉及汽车销售所应掌握的流程和处理、汽车售后服务的流程和处理、备件管理的操作和服务跟踪的操作。在此基础上，加入为顾客服务的基本思想，帮助学生树立让顾客满意的意识。同时更加熟悉一些售后服务方面的管理工作内容。

通过理论学习和实践体验，使学生掌握汽车4S店整车销售、售后服务流程的计算机管理操作方法，配合汽整车销售、汽车售后服务和服务跟踪的教学。通过教学实践，对经销商的计算机信息管理系统的使用有基本的认知，成就学生就业时迅速与工作岗位顺利对接。

实践考核80%，平时考核20%。

27.汽车常见故障检测与诊断

汽车四大系统的常发故障现象。以发动机常见故障为主，介绍故障检测的设备、手段及工具，了解故障判断的一般程序及方法。

基于工作过程，设计教学情境，理实一体化实施教学。

知识：熟悉汽车发动机、底盘及电气的常用检测设备及基本检测指标，燃料与润滑油的常识。掌握汽车常发故障的现象及其检测手段及工具。掌握故障处理程序。

技能：能够认识并掌握使用汽车故障检测设备基本使用要领及常用工具、量具的使用方法；能够对汽车常发故障进行诊断与判定。并编制常发故障的诊断及处理报告。

态度：通过组织严密的情境化教学，锻炼学生管理能力，培养学生的责任心、团队意识与合作精神。通过各种角色扮演培养自主学习能力，以及收集使用技术资料制定工作计划或方案的能力。树立安全意识与习惯。

理论考核40%，过程考核60%（其中，出勤占20%）。

28.二手车置换与营销

二手车交易市场的内涵及发展趋势、二手车流通管理的办法、二手车营销的起源与发展、二手车营销的程序、评估手段及方法、业务接待、咨询与服务、营销信息系统、营销过程潜在客户需求的开发、二手车租赁及网上交易系统等。

知识：了解二手车交易市场的内涵及发展趋势；了解二手车流通管理的办法；掌握汽车分类与车辆VIN代码的位置和读取方法、汽车寿命检查指标及指标状态分析方法；了解二手车价格评估的流程、要素、成新率计算方法。

技能：能够按流程和置换条件进行完成二手车置换业务，满足企业和客户的需求。通过二手车置换有目的的开发潜在客户需求，对有需求动机的客户，通过销售技巧的运用，达成客户购买意愿。

态度：能够在遵守国家二手车行业相关法律法规前提下，客观、公正对二手车进行营销，对企业及消费者具有高度的责任意识。

过程考核60%，平时考核40%。

29.汽车售后服务实务

以工作过程为导向，从汽车售后服务流程出发，了解并掌握汽车售后流程及流程标准操作工具及方法。

知识：认识售后服务岗位、售后服务基本业务流程及其业务内容、标准。

技能：能通过售后服务业务流程及操作标准，掌握售后服务业务规范，运用客户服务技巧，完成服务流程中所涉及的操作工具、制单、信息管理等工作任务。

态度：具有既站在企业的利益角度，又能达成客户满意度的售后服务业务。

理论考核40%，过程考核40%，平时考核20%。

**【其他课程】**

31.专业实习

与汽车经销商企业合作，到其对应岗位实习让学生对企业的文化、经营理念、职业道德、职业行为规范、如何与上级、同事的沟通、如何进行问题解决，并将所学专业知识应用到实践中去。

学生利用第5、6学期到就业单位顶岗实习，将所学的理论知识与工作实际相结合，加以综合运用。了解企业和企业文化，强化职业素养的养成，使职业能力得到全面培养。在此期间结合实习内容选定毕业论文课题，按时完成毕业论文。教学方式方法选择等方面既要注重学生专业能力的培养，更应注重学生方法能力和社会能力的培养，让学生学会学习、学会工作、学会合作、学会改善。加强学生职业素养教育，让学生学会做事的同时学会做人。不但要为学生尽快适应工作岗位创造条件，还要为学生今后的可持续发展奠定良好的基础。

根据学生实习记录与实习心得和撰写《毕业论文》，并由学生实习所在单位反馈意见、指导教师意见和毕业答辩情况等对学生进行综合考核。

  32.毕业实践

与汽车经销商企业合作，到其对应岗位实习让学生对企业的文化、经营理念、职业道德、职业行为规范、如何与上级、同事的沟通、如何进行问题解决，并将所学专业知识应用到实践中去。

毕业实践和毕业论文撰写是本专业按教学计划规定的全部课程和各类实习全部完成后进行的一次重要的实践教学环节，是学生第一次真正意义的生产实践和社会实践，在实习过程中学生要在强化专业能力的同时，更要注重社会，能力和方法能力的培养和职业素养的养成，使职业能力得到全面培养。

根据学生实习记录与实习心得和撰写《毕业论文》，并由学生实习所在单位反馈意见、指导教师意见和毕业答辩情况等对学生进行综合考核。

**【课程标准】**

1、职业道德教育

紧紧围绕专业培养目标，贯彻“德育为先，育人为本”的原则，加强对学生的职业道德教育，培养学生敬业爱岗和团结协作精神，以及勤奋钻研的作风。

2、理论教学

各课程应围绕专业岗位展开理论教学，按照“必须、够用”与“拓宽知识面”相结合的原则，合理安排课程理论知识内容，实现理论教学与技能实训的有机结合，重点突出，学以致用。

3、实践教学

根据课程特征分别安排教学实习、综合实践与顶岗实习等实践教学环节，完成教学任务。在实践教学过程中，注意培养学生组织纪律、劳动观点、集体主义、科学严谨的精神。

**九、教学实施建议**

整个教学过程要体现高职教育的知识性强特点。在整个教学过程中，贯穿综合能力培养这一主线，使理论教学与实践教学有机地结合起来，培养有较强的实践动手能力的大专生。

1、制定科学合理的人才培养方案与课程体系

职业教育教学的人才培养方案既是教学过程的启发点，又是教学过程的归宿。前段教育是基础知识、基础技能和继续学习能力的培养，应注重后续教育课程的衔接性、实践性和职业性。新的人才培养方案与课程体系，就要求从事职业技术教育的领导者紧密与社会生产相联系，熟悉各专业岗位对职业技术能力的要求，掌握职业技术发展的新动向，编写出与职业岗位能力培养相适应的、以实操实训为核心、各教育阶段课程体系独立与完整，本方案系统设计5年一贯制的人才培养过程，中、高职与企业共同确立适应区域产业需求的人才培养目标，发挥职业教育综合作用，促进校企深度合作。

2、建设一批与以能力为本位的理实一体的教材

据人才培养方案的要求去组织教学内容，选择并建设一批适应职业岗位能力需求、突出技能训练、突出新内容、新技术、新信息的专业理实一体的教材，突出理论与实践的结合。

3、全面提高教师素质是提高职业教育教学质量的关键

专业骨干教师应知识渊博，动手能力强，语言表达清晰，教学方法得当，有较高的教学艺术等，具备双师教师素质，应对本专业的基础理论深钻细研，精益求精，还应适时参加社会实践，深入生产现场调研，获取第一手信息，有意识地提高在专业实践中的技能技巧，提高实际操作能力，同时在课堂教学实践中不断提高学生的观察能力、分析判断及解决实际问题的能力。

4、实施思想道德与专业实践奖励制度

（1）根据情况可以设立在校生思想道德学分，如无违纪或其他不良行为可以给分，如有，可以通过公益劳动等形式替代。

（2）设立创新学分，如有以下行为者可以替代必修学分外的学分。

①在省、市或校际公开比赛中获得优秀成绩；

②好人好事突出，起到较为广泛的引导作用；

③科学研究或科技创新方面成绩显著；

④在企业中实训、实习成绩突出，受到企业表彰。

**十、教学评价建议**

**（一）成绩考核**

1、理论考核

人才培养方案中所确定的课程，均须进行考试或考查。考试科目一般采用闭卷考试，用百分制评定成绩。考查科目可根据课程特点采用不同方式进行考核，其成绩评定采用等级制（优秀、良好、及格、不及格）。每学段所开的课程中，考试课程为3门，其余为考查课程。

2、能力考核

专业技能考核包括专业课程技能考核和行业职业资格考核两种。学校规定的专业技能项目，由任课教师和实训指导教师主持考核，采用等级制评定成绩，并按规定权重纳入相应课程，综合评定课程成绩。行业职业资格考核必须参加国家授权的认证机构组织的考试和鉴定，获取相应岗位的技能等级证书。

**（二）毕业标准及毕业证书发放**

1、毕业标准

学生毕业必须同时具备以下四项条件：

（1）具有良好的思想品德和职业道德。

（2）修完规定课程，成绩合格。

（3）实习实训，学生必须严格遵守实习纪律，同时完成实习实习考核。经论实习实训委员会评审，实习实训合格者，方可取得实习实训学分。

2、毕业证书发放

由培养学校分段颁发毕业证书。中职学段符合毕业条件的学生由集安市职业教育中心颁发中职毕业证书。

**（三）转段条件**

本人自愿申请转入甲方研修合作专业专科学业；思想政治素质和专业素质良好，身心健康，无违法违纪记录；完成第一阶段规定的全部课程，并取得人才培养方案规定的成绩，取得中专毕业证书；经过中职衔接考试成绩达到录取分数线以上，方可转段。

**十一、教学管理制度**

1.创建专业四级管理体制

（1）主管教学工作的副院长负责专业、实训室、实训基地等建设、教学管理与教学改革等工作。

（2）教务处长在教学副院长的领导下，负责组织和管理教学工作。主要有负责教学安排、教务安排、教学检查、教科研申报、教学资料归档、实训室规划等工作。

（3）专业带头人主要负责开展本专业教学改革、教学研究与科学研究，专业人才培养方案的制定，组织教师业务进修提高及发展规划等工作。

（4）课程负责人主要负责本课程的改革与教学工作、课程标准的制定和实践技能标准的制定等工作。

2.“三方参与、共同监管”的专业教学质量监控

专业教学质量监控采用“三方参与、共同监管”的保障体系，由教学督导、学生、教师共同组成监管方。

（1）督导评教管理

坚持公正、公平、真实性的原则，对不同的课程采用不同的评价指标，以体现出教师在整个教学过程的综合能力，给出完整的评价。

坚持认真负责的态度，对收集的信息及时进行统计和分析，做出正确、客观的评价，并以书面、口头、会议等形式反馈给相关领导、部门和每位教师。

督导通过随堂听课，对不同的课程按照不同的评价指标，填写课堂教学质量评价表或实训教学质量反馈表，最终给出听课对象的总评等级、评语及建议、总分等。听课对象由督导按当日课程表随机选择，听课范围兼顾专业的兼职教师与专任教师；课程类型包括公共课、专业基础课、专业课、实验课、实训课等。

（2）学生评教管理

学生是教学过程的主体，是教师教学全过程的直接感受者和受益者，所以学生对教师的教学态度、教学内容、教学方法、教书育人、教学效果等方面的情况最具有发言权。

学生评教每学期在课程期末考试之前进行一次，评教的范围为本学期所有参加课堂教学的教师。

评教内容从教学态度、教师能力、教学方法、教学效果等方面对教师做出总体评价，评价指标有不同的内涵和要求，按“优秀”、“良好”“中等”、“及格”和“不及格”五个级别进行打分。

学生评教的数据整理归档交教务处，作为对教师进行量化考核的一项重要依据，对于学生评教分数低的教师，结合教学督导听课情况，教务处将与其进行个别谈话，并提出改进意见。

（3）教师评学管理

教师评学是教学过程 ，教师对学生的学习态度、状况、问题及发展方向的学习评价形式之一，其目的是为了诊断学生在学习过程中存在的不同问题和障碍，帮助学生克服学习困难，提高学习效率，从而达到整体提高课程教学质量的目标。教师评学制度化能够加强对学生学习环节上的教学质量监控，提高教师参与教学质量监控的自学意识。

3.顶岗实习管理

顶岗实习由企业、学生、学校三方共同管理，从而实现了校内教学向企业延伸，企业新员工培训向学校前移，实现三方共赢。

在顶岗实习期间，校企双方共同对学生的工作过程控制和考核，由校内指导教师与企业兼职指导教师共同负责评定学生成绩。考核成绩分为两部分：一是企业兼职指导教师对学生考核，占总成绩的50%；二是学校指导教师对学生的工作报告进行评价，占总成绩的50%。

**十二、衔接课程体系与以往课程体系的比较及特色**

1.构建中高职教育一体化课程体系

构建中高职教育一体化课程体系的前提就是要满足中职教育与高职教育的培养目标要求，符合国家教育部对中职、高职教育的教学改革与课程设置的指导性意见要求。中职教育培养目标就是培养面向生产、服务一线工作的高素质劳动者和中等技能人才，高职教育培养目标是培养面向生产、建设、服务和管理第一线需要的高技能人才。清晰中职、高职教育的培养目标及其教育标准，避免出现教育层次和职业能力水平的重复和错位。

2.采用项目化的课程形式

为了做好中职课程与高职课程的有机联系与整合，有利于学生的个性发展和满足学生的不同需求，宜采用模块化的课程设置。高职与中职教育在专业对口衔接的基础上，高职阶段课程设置与中职阶段课程设置形式类似，但在高职的专业技能核心课、专门化专业技能课、顶岗实习的专业教学中，注意做好与中职教学内容的衔接、深化与提升。专业技能核心课模块和专门化专业技能课模块在中职、高职阶段的具体课程设置及教学内容应有较大的区别，避免教学内容的重复，应根据两个阶段培养目标的不同要求进行专业课程设置与取舍教学内容。

附件7：人才培养方案合规性自检表

**人才培养方案合规性自检表**

专业名称： 汽车营销与服务 学院（部）：汽车营销学院

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **序号** | **自检内容** | **合规性**  **（是/否）** | **备注** |
|  | 现代学徒制教学计划制定 | 是 |  |
|  | 订单班单独制定人才培养方案 | 是 |  |
|  | “中高职衔接”独立制定人才培养 | 是 |  |
|  | 计入课表周课时不超过规定课时 | 是 |  |
|  | 学分计算准确 | 是 |  |
|  | 每学期考试课程门数不应超过4门 | 是 |  |
|  | 专业核心课程的确定符合要求 | 是 |  |
|  | 实训类课程的确定符合要求 | 是 |  |
|  | 体现平台课程 | 是 |  |
|  | 人才培养方案格式符合标准 | 是 |  |
|  | 人才培养方案内容符合提纲要求 | 是 |  |
|  | 教学计划进程表中的序号与课程说明中的课程序号一致 | 是 |  |
|  | 教学计划时间进程表准确 | 是 |  |
|  | 教学周数统计表准确 | 是 |  |
|  | 专业教学计划进程表准确 | 是 |  |
|  | 公共课程（必修）符合要求 | 是 |  |
|  | 公共课程（选修）符合要求 | 是 |  |
|  | 专业课程（必修）符合要求 | 是 |  |
|  | 专业课程（选修）符合要求 | 是 |  |
|  | 学分、学时统计准确 | 是 |  |
|  | “专业职业能力分析与相应学习内容分析”列入人才培养方案 | 是 |  |
|  | 专业教学进程安排表列入人才培养方案 | 是 |  |
|  | 专业毕业标准列入人才培养方案 | 是 |  |

检查人签名（手写）： 日期： 年 月 日