



柳州市交通学校

**汽车服务与营销专业**

**人才培养方案**

(2021 级)

交通服务工程系

2021 年 7 月

## 目 录

一、专业名称及专业代码.....	1
二、入学要求.....	1
三、修业年限.....	1
四、职业面向.....	1
五、培养目标与培养规格.....	2
(一)培养目标.....	2
(二)培养规格.....	2
六、课程设置及要求.....	5
(一)课程结构.....	6
(二)公共基础课程.....	7
(三)专业(技能)课程.....	10
七、教学进程总体安排.....	15
(一)基本要求.....	15
(二)教学安排建议.....	16
八、实施保障.....	20
(一)师资队伍.....	20
(二)教学设施.....	20
(三)教学资源.....	22
(四)教学方法.....	23
(五)学习评价.....	23
(六)质量管理.....	24
九、毕业要求.....	24
十、附录.....	25
附录 1: 教学进程安排表.....	26
附录 2: 变更审批表.....	28

# 柳州市交通学校

## 汽车服务与营销专业

### 专业人才培养方案

#### 一、专业名称及专业代码

专业名称：汽车服务与营销

专业代码：700205

#### 二、入学要求

初中毕业生或具有同等学历者。

#### 三、修业年限

3 年

#### 四、职业面向

汽车服务与营销专业是培养适应我国汽车产业需要的，具有良好的政治素质、文化修养、职业道德、服务意识，德、智、体、美全面发展；掌握现代汽车的基本理论和技术、汽车整车及配件营销的理论及技巧，具有汽车市场调查与预测、汽车营销策划、汽车推销技巧和汽车故障诊断的能力，适应汽车营销企业管理、服务第一线需要的中等职业教育专业技术人才。本专业毕业生主要就业岗位和可以考取的职业资格证书（见表 1）。

表 1 主要就业岗位及职业资格证书

序号	对应职业（岗位）	职业资格证书	专业（技能）方向
1	前台接待	采购员	汽车销售
2	销售顾问	门店连锁经营师、电子商务师	
3	服务顾问	汽车维修等级工	维修接待
4	仓库管理	仓库管理员	
5	评估师	二手车鉴定评估师	

## 五、培养目标与培养规格

### （一）培养目标

本专业培养热爱社会主义祖国，拥护党的基本路线，适应社会主义市场经济需要，具有汽车整车及零配件营销的能力，能从事各类汽车销售企业、汽车 4S 店从事汽车整车销售、二手车评估与营销、汽车维修业务接待、汽车保险理赔及定损、配件仓库管理、汽车客户管理等汽车后市场服务相关岗位的工作，也可以在其它商贸公司、销售公司等单位从事销售、营销策划、售后服务、客户信息处理等岗位的具有良好的人际交流能力、团队合作精神和客户服务能力的中等素质劳动者和技能型人才。

### （二）培养规格

本专业毕业生应具备以下职业素养、专业知识和技能：

#### 1. 职业素养

①毕业生应具有正确的世界观、人生观和价值观，拥护中国共产党的领导，具有为人民服务的意识和为国家经济建设、经济发展贡献力量的理想。

②掌握马克思主义基本原理，了解我国基本国情，有良好的道德品质、法制观念并具备基本的法律知识。

③具有良好的社会道德、职业道德和文明举止，能正确处理集体、个人、工作、学习的关系。

④具有爱国主义、集体主义的思想道德素质，具有良好的理解和表达能力，勤于思考，善于发现问题、分析问题、解决问题。

⑤具有良好的职业道德和较强的服务意识，诚实守信，有良好平衡心

态，在工作中善于思索，勇于创新。

⑥掌握人际交往与沟通的基本知识，具有良好沟通及协作能力。

⑦树立环保、节能、安全等意识，为发展职业能力奠定良好的基础。

⑧具有通过不同途径获取信息的能力，具有适应职业变化和继续学习的能力。

## 2. 专业知识和技能

①具有制定工作计划的能力、解决相应技术问题的能力、独立学习新技术的能力、评估总结工作结果的能力。

②具有必备的文化基础知识，包括德育、语文、数学、英语、体育等。

③具有计算机基本操作能力。

④具有良好的人际交流能力、团队合作精神和客户服务能力。

⑤掌握汽车结构原理并具备对汽车进行技术评价的能力。

⑥掌握基本营销技能，熟悉基本礼仪，接待技能，对企业产品所在的市场进行比较规范的分析；了解客户消费心理学，根据客户类型进行不同产品推荐。汽车售前售后跟踪流程及话术技巧。

⑦具备汽车理论和维修方面的知识，了解汽车行业及汽车构造，有一定的汽车驾驶技能。

⑧会计算机操作的基本操作，熟练使用 office 办公软件、售后服务的操作软件。

⑨熟悉保险公司理赔，熟悉汽车保险产品，能够根据客户的特点进行推销。有良好的现场勘查评估能力，能够根据汽车的损坏情况进行初步的定险。

⑩熟练掌握售后服务接待操作流程和要求；熟悉客户线上线下管理相关操作。

### 2.1 专业（技能）方向——汽车营销方向

- ①具备良好的沟通技巧和服务礼仪规范。
- ②掌握汽车销售的基本原理和销售技巧，熟悉汽车销售流程。
- ③具备汽车零配件入库、仓储及出库的管理能力。
- ④具备整车销售、售后服务、零件供应、信息反馈四位一体能力。

### 2.2 专业（技能）方向——汽车维护与保养方向

- ①具有良好的沟通和组织协调能力。
- ②具备汽车前台接待和售后服务能力，熟悉汽车维修服务作业流程。
- ③具备诊断和解决问题的能力。
- ④具备汽车专业知识。

### 2.3 专业（技能）方向——汽车金融行业方向

①具有良好的沟通联系客户、经销商和银行办理有关汽车销售业务能力。

- ②熟悉汽车金融相关知识。
- ③具有市场客户需求调查分析能力。
- ④懂得信贷和担保流程。
- ⑤具有搜集资料、阅读资料和利用资料的能力。

### 2.4 专业（技能）方向——汽车保险与理赔方向

- ①具备保险、精算、汽车、法律、营销等多方面高素质综合能力。
- ②具备熟悉汽车构造，了解汽车保险索赔流程，能对事故车进行勘查

估价等能力。

③具有驾照，电脑基本操作熟练等能力。

### 3. 主要接续专业

高职：汽车技术服务与营销专业（500210）、汽车检测与维修技术专业（500211）

本科：汽车服务工程技术专业（300203）

## 六、课程设置及要求

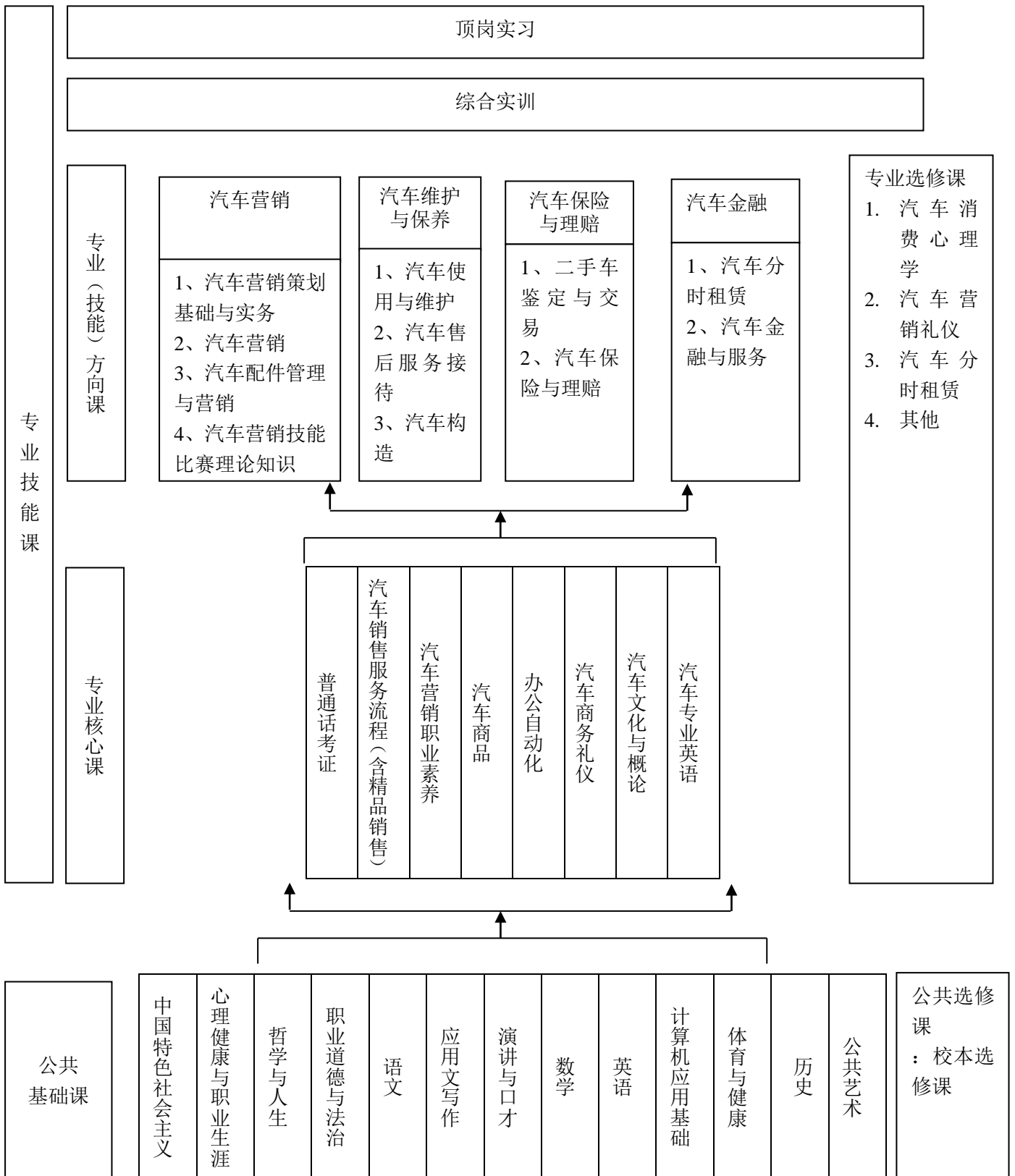
本专业课程设置分为公共基础课和专业技能课。

公共基础课包括德育课、文化课、体育与健康、公共艺术、历史，以及其他自然科学和人文科学类基础课。

专业技能课包括专业核心课、专业（技能）方向课和专业选修课，专业核心课针对职业岗位（群）共同具有的工作任务和职业能力，是不同专业技能必备的共同专业基础知识和基本技能。实训实习是专业技能课教学的重要内容，含校内外实训、顶岗实习等多种形式。

强化课程思政。要强化任课教师立德树人意识，结合本专业人才培养特点和专业能力素质要求，梳理每一门课程蕴含的思想政治教育元素，发挥每门课程承载的思想政治教育功能，推动思想政治理论课程教学与其他课程教学与紧密结合、同向同行。

(一) 课程结构





## （二）公共基础课程

公共基础课程包括德育课、文化课、体育与健康及其他自然科学基础课，主要教学内容和要求依据中等职业学校各门公共基础课的教学大纲开设。公共基础课程教学与考核要求见下表 2。

表 2 公共基础课程教学内容与要求一览表

序号	课程名称	主要教学内容和要求	参考学时
1	军事训练和国防教育	<p>课程目标：军事训练是中等职业学校学生的必修课程，是学校实施素质教育的重要措施。军事训练和国防教育教学，要全面贯彻党的教育方针，按照教育要面向世界、面向未来、面向现代化的要求，适应我国人才培养的战略目标和加强国防后备力量建设的需要。</p> <p>主要教学内容和教学要求：依据《高级中学学生军事训练教学大纲》开设，该大纲适用于各类中等职业学校。通过学生军事训练与教学，使学生掌握基本军事知识和技能，增强国防观念和国家安全意识，强化爱国主义、集体主义和革命英雄主义观念；加强组织性和纪律性，培养吃苦耐劳和艰苦朴素的作风，促进学生综合素质的提高。</p>	36
2	安全教育	<p>课程目标：安全教育是中等职业学校学生必修的一门公共基础课。本课程旨在帮助学生增强安全意识，指导学生预防安全隐患和正确处理安全事故。</p> <p>主要教学内容和教学要求：树立安全意识增加安全知识、校园安全防范、网络安全防范、交通安全防范、饮食安全防范、消防安全防范、突发公共安全事件应对、日常生活安全防范和自然灾害的防范。</p>	18
3	中国特色社会主义	<p>课程目标：以习近平新时代中国特色社会主义思想为指导，阐释中国特色社会主义的开创与发展，明确中国特色社会主义进入新时代的历史方位，阐明中国特色社会主义建设“五位一体”总体布局的基本内容，引导学生树立对马克思主义的信仰、对中国特色社会主义的信念、对中华民族伟大复兴中国梦的信心，坚定中国特色社会主义道路自信、理论自信、制度自信、文化自信，把爱国情、强国志、报国行自觉融入坚持和发展中国特色社会主义事业、建设社会主义现代化强国、实现中华民族伟大复兴的奋斗之中。</p> <p>主要教学内容和教学要求：依据《中等职业学校思想政治课程标准（2020年版）》开设，中国特色社会主义的创立、发展和完善，中国特色社会主义经济，中国特色社会主义政治，中国特色社会主义文化，中国特色社会主义社会建设与生态文明建设，踏上新征程共圆中国梦。</p>	36

4	心理健康与职业生涯	<p>课程目标：心理健康与职业生涯课程是中等职业学校学生必修的一门公共基础课。其总体目标是学会调适，寻求发展。学生良好心理素质的形成建立在学生良好的自我意识、学校适应、学习策略、情绪调节、人际交往和生涯规划的基础上，对学生进行职业生涯教育和职业理想教育，引导学生树立正确的职业观念和职业理想，学会根据社会需要和自身特点进行职业生涯规划，并以此规范和调整自己的行为，为顺利就业、创业创造条件。</p> <p>主要教学内容和教学要求：依据《中等职业学校思想政治课程标准（2020年版）》开设，有针对性讲授心理科学与心理健康的基本知识和维护心理健康的基本技能和技巧，职业生涯规划的基础知识和方法。</p>	36
5	哲学与人生	<p>课程目标：哲学与人生作为中等职业学校德育必修课程，以邓小平理论和“三个代表”重要思想为指导，深入贯彻落实科学发展观，对学生进行马克思主义哲学基本观点和方法及如何做人的教育，引导学生积极学哲学，用哲学引导人生，用人生体验哲学。</p> <p>主要教学内容和教学要求：依据《中等职业学校思想政治课程标准（2020年版）》开设，帮助学生运用辩证唯物主义和历史唯物主义的观点和方法，正确看待自然、社会的发展，正确认识和处理人生发展中的基本问题，树立和追求崇高理想，逐步形成正确的世界观、人生观和价值观。</p>	36
6	职业道德与法治	<p>课程目标：职业道德与法治是中等职业学校学生必修的一门公共基础课。本课程以邓小平理论和“三个代表”重要思想、科学发展观为指导，深入贯彻落实十九大精神，对学生进行道德教育、法制教育和社会主义核心价值观教育，提高学生的职业道德素质和法律素质，引导学生树立社会主义荣辱观，增强社会主义法治意识。</p> <p>主要教学内容和教学要求：依据《中等职业学校思想政治课程标准（2020年版）》开设，使学生掌握职业道德的基本作用和规范，增强职业道德意识，养成良好的职业道德、行为习惯，掌握与日常生活和职业活动相关的法律常识，增强法律意识，成长为懂法、守法、用法的合格公民。</p>	36
7	语文	<p>课程目标：语文是中等职业学校学生必修的一门公共基础课。本课程旨在指导学生正确理解与运用祖国的语言文字，注重基本技能的训练和思维发展，加强语文实践，培养语文的应用能力，为综合职业能力的形成，以及继续学习奠定基础；同时提高学生的思想道德修养和科学文化素养，弘扬民族优秀文化和吸收人类进步文化，为培养高素质劳动者服务。</p> <p>主要教学内容和教学要求：依据《中等职业学校语文课程标准》开设，由基础模块构成，基础模块是各专业学生必修的基础性内容和应该达到的基本要求，包括阅读与欣赏、表达与交流 and 语文综合实践活动三个部分，培养学生听说读写的语文能力，为综合职业能力的形成以及继续学习奠定基础。</p>	144

8	数学	<p>课程目标：数学是中等职业学校学生必修的一门公共基础课。本课程旨在使学生掌握必要的数学基础知识，具备必需的计算和数据处理技能与能力，培养学生的观察能力、空间想象能力、分析与解决问题能力和数学思维能力。引导学生逐步养成良好的学习习惯、实践意识、创新意识和实事求是的科学态度，为学习专业知识、掌握职业技能、继续学习和终身发展奠定基础。</p> <p>主要教学内容和教学要求：依据《中等职业学校数学课程标准》开设，由基础模块构成。基础模块是各专业学生必修的基础性内容和应达到的基本要求，包括集合、不等式、函数、指数函数与对数函数、三角函数、数列、平面向量、解析几何、立体几何和概率统计初步等数学基础知识。</p>	108
9	英语	<p>课程目标：英语是中等职业学校学生必修的一门公共基础课。本课程旨在使学生掌握一定的英语基础知识和基本技能，培养学生在日常生活和职业场景中的英语应用能力，提高学生的思想品德修养和文化素养，为学生的职业生涯、继续学习和终身发展奠定基础。</p> <p>主要教学内容和教学要求：依据《中等职业学校英语课程标准》开设，包括语音项目、交际功能项目、话题项目、语法项目、词汇项目等，帮助学生进一步学习英语基础知识，培养听、说、读、写等语言技能，初步形成职场英语的应用能力；激发和培养学生学习英语的兴趣，提高学生学习的自信心，引导学生了解、认识中西方文化差异，培养正确的情感、态度和价值观，并为适应未来多样化的工作和生活打下基础。</p>	108
10	计算机应用基础	<p>课程目标：计算机应用基础是中等职业学校学生必修的一门公共基础课。本课程旨在使学生从整体上对计算机基础所需要的知识和技能有初步认识，包括熟练掌握计算机软硬件的基本知识，掌握 Word、Excel、PowerPoint 与 Internet 的基本操作，常用软件和播放软件的使用及日常维护，通过该课程的学习为后续计算机课程及其他相关课程打下基础。培养学生自觉使用计算机解决学习和工作实际问题的能力。</p> <p>主要教学内容和教学要求：依据《中等职业学校信息技术课程标准》开设，使学生掌握必备的计算机应用基础知识和基本技能，培养学生应用计算机解决工作与生活中实际问题的能力，使学生具有应用计算机学习其他课程的能力，为其职业生涯发展和终身学习奠定基础，全面提升学生的信息素养。</p>	108

11	体育与健康	<p>课程目标：落实立德树人的根本任务，使学生通过历史课程的学习，掌握必备的历史知识，形成历史学科核心素养，认识中华文明的历史价值和现实意义，了解世界历史发展的基本进程，树立正确的文化观，形成开阔的国际视野和人类命运共同体意识。</p> <p>主要教学内容和教学要求：依据《中等职业学校历史课程标准》开设，通过学习，使学生了解唯物史观的基本观点和方法，知道特定的史事是与特定的时间和空间相联系的，了解史料的多种类型，能够依据史实与史料对史事表达自己的看法，树立正确的国家观，增强对祖国的认同感。</p>	144
12	历史	<p>课程目标：中等职业学校艺术课程是各专业学生必修的公共基础综合性课程，要充分发挥艺术学科独特的育人功能，提高学生的审美和人文素养，积极引导主动参与艺术学习和实践，进一步积累和掌握艺术基础知识、基本技能和方法，培养学生感受美、鉴赏美、表现美、创造美的能力，成为德智体美劳全面发展的高素质劳动者和技术技能人才。</p> <p>主要教学内容和教学要求：依据《中等职业学校艺术课程标准》开设，通过课程学习，参与艺术实践活动，掌握必备的艺术知识和表现技能，结合艺术情境，根据主题或任务完成作品，能够分析和理解作品，认识文化与艺术的关系，了解中国文化的博大精深，热爱中华优秀传统文化，增进文化认同，坚定文化自信，尊重文化多样性。</p>	72
13	公共艺术	<p>课程目标：落实立德树人的根本任务，使学生通过历史课程的学习，掌握必备的历史知识，形成历史学科核心素养，认识中华文明的历史价值和现实意义，了解世界历史发展的基本进程，树立正确的文化观，形成开阔的国际视野和人类命运共同体意识。</p> <p>主要教学内容和教学要求：依据《中等职业学校历史课程标准》开设，通过学习，使学生了解唯物史观的基本观点和方法，知道特定的史事是与特定的时间和空间相联系的，了解史料的多种类型，能够依据史实与史料对史事表达自己的看法，树立正确的国家观，增强对祖国的认同感。</p>	36
14	劳动教育	<p>课程目标：通过劳动教育，使学生能够理解和形成马克思主义劳动观，牢固树立劳动最光荣、劳动最崇高、劳动最伟大、劳动最美丽的观念；体会劳动创造美好生活，体认劳动不分贵贱，热爱劳动，尊重普通劳动者，培养勤俭、奋斗、创新、奉献的劳动精神；具备满足生存发展需要的基本劳动能力，形成良好劳动习惯。</p> <p>主要教学内容和教学要求：实习实训课为主要载体开展劳动教育，实践学时不小于总学时 50%。开展值周班劳动和划区域清洁校园劳动，开放校园菜地开展劳动实践活动。</p>	120



### (三) 专业（技能）课程

#### 1. 专业核心课程

专业核心课程教学与技能考核见下表。

表 3 专业核心课程（含专业技能方向课程）教学与技能考核表

序号	课程	主要教学内容与要求	参考学时
1	普通话考证	<p>教学内容：按普通话证书二级甲等要求教学。</p> <p>教学要求：掌握使用标准普通话来对话，及文字发音技巧。</p>	36
2	汽车销售服务流程（含精品销售）	<p>教学内容：①基础知识模块：汽车分类与发展，汽车知识、新技术；②专业知识模块：汽车营销环境、消费需求分析，汽车营销原理，汽车产品销售策略；③应用知识模块：汽车营销实务。</p> <p>教学要求：通过教学让学生了解汽车工业发展的现状、趋势和未来汽车的特点，掌握汽车基础知识，了解汽车市场营销的概念、市场营销活动的核心，掌握 STP 营销策略，学会市场调查、消费需求分析。</p>	72（含 50 学时实训）
3	汽车营销职业素养	<p>教学内容：汽车营销人员仪表礼仪、着装礼仪、语言礼仪、电话礼仪、营销人员汽车推介礼仪规范。</p> <p>教学要求：通过学习掌握汽车营销人员礼仪规范，懂得运用所学礼仪知识、技能与客户沟通交流，完成汽车营销推广活动。</p>	36 （含 12 学时实训）
4	汽车商品	<p>教学内容：针对汽车销售岗位所需的商品和认知需求，将汽车整体性能、动力性能、操控性、舒适性、安全配置、环保性以及智能化功能等向顾客进行有效的推介的方法。</p> <p>教学要求：通过学习使学生从汽车销售岗位角度掌握汽车商品知识，了解汽车商品核心信息。</p>	36（含 16 学时实训）
5	办公自动化	<p>教学内容：文字处理；电子表格；演示文稿；电子邮件发送及管理。</p> <p>教学要求：通过本书的任务教学和案例教学相结合的方式，使学生不仅能够学习专业知识和技能，而且将技能应用到实际工作中，让技能为办公自动化工作的实际需要服务。</p>	72
6	汽车商务礼仪	<p>教学内容：人际交往和服务接待中的仪容仪表，动作仪态，服务礼仪，礼貌礼节等基本知识和技能，以及了解不同国家和民族的风俗习惯。</p> <p>教学要求：掌握汽车从业人员的职业礼仪修养，以甜美的微笑、亲切的问候、洁雅的仪表、得体的语言、诚恳的态度为客户服务。</p>	72（含 52 学时实训）
7	汽车文化与概论	<p>教学内容：汽车发展概述；汽车基础知识；汽车运动；汽车展览、汽车标志与国内外汽车品牌。</p> <p>教学要求：通过学习，使学生了解汽车的地位、汽车发展史等；掌握各种汽车分类标准；理解汽车基本构造；认识汽车技术参数；了解汽车在现实生活中的应用及管理规定、汽车运动、汽车未来的发展趋势；认识世界各国的名车，提高学生对汽车的鉴</p>	36

		赏水平。	
8	汽车专业英语	<p>教学内容：汽车常用机构、典型零件、典型液压元件、汽车机修基础知识英语。</p> <p>教学要求：通过课程教学，使学生基本具备学习汽车构造与维修必须的识图、读图、绘图基础知识英语。</p>	72

## 2. 专业（技能方向）课

### （1）汽车营销

表 4 汽车营销方向课程与技能考核一览表

序号	课程	主要教学内容与要求	参考学时
1	汽车营销策划基础与实务	<p>教学内容：现代营销基本理论、汽车市场分析、汽车市场调查、汽车销售。</p> <p>教学要求：通过本课程学习，掌握汽车的产品、定价、销售渠道、促销等策略、培养汽车销售策划的能力。</p>	36
2	汽车营销	<p>教学内容：汽车营销专业知识与技能知识、汽车营销员的心理素质、汽车营销员的形象礼仪、汽车营销谈判、汽车营销团队合作等。</p> <p>教学要求：通过本课程学习，使学生掌握汽车营销岗位的基本专业素质和技能。</p>	36
3	汽车配件管理与营销	<p>教学内容：汽车配件市场；汽车配件的购进业务；汽车配件的仓储管理；汽车配件的分销渠道；汽车配件营销。</p> <p>教学要求：通过教学，让学校充分了解汽车配件市场，掌握汽车配件的购进，仓管和分销渠道。掌握汽车配件营销及新媒体营销技巧。</p>	72（含40学时实训）
4	汽车营销技能比赛理论知识	<p>教学内容：市场营销基本原理、方法及营销谈判技巧与实务操作。</p> <p>教学要求：通过教学，让学生掌握市场营销的基本原理，建立市场营销观念，学会应用市场营销的原理进行业务的开拓，掌握业务推广的谈判、公关能力。</p>	72

### （2）汽车维护与保养

表 5 汽车维护与保养方向课程教学与考核一览表

序号	课程	主要教学内容与要求	参考学时
1	汽车使用与维护	<p>教学内容：汽车维护概述；汽车常用维护设备的使用；汽车各系统的维护；汽车定期维护；汽车非定期维护；常见轿车的维护。</p> <p>教学要求：采用模块化教学讲授汽车维护相关知识，使学生能系统了解汽车维护要求、方法，理解汽车维护的基本理论、知识、技能。</p>	72（含50学时实训）

2	汽车售后服务接待	<p>教学内容：熟悉售后服务流程和接待内容、掌握维修服务的维修项目知识、交车和结算的工作内容知识。</p> <p>教学要求：通过课程教学，学生能够描述维修服务接待流程、描述出维修车型的主要维修项目和轿车、结算的工作内容和流程。</p>	36（含 22 学时实训）
3	汽车构造	<p>教学内容：汽车发动机的结构、原理，拆装、检测与维修。</p> <p>教学要求：通过课程教学和技能实训，使学生基本具备汽车发动机拆卸、装配的知识和能力；具备使用维修工具、量具、设备进行发动机各总成、部件修复的知识和技能；能排除汽车发动机常见故障。</p>	72（含 40 学时实训）

### （3）汽车保险与理赔

表 7 汽车保险与理赔方向课程教学与考核一览表

序号	课程	主要教学内容与要求	参考学时
1	二手车鉴定与评估	<p>教学内容：二手车交易市场、二手车在汽车后市场中的地位和作用；二手车鉴定评估基础；二手车技术状况鉴定；汽车碰撞损伤评估；二手车价值评估；二手车鉴定评估实务；二手车收购评估与销售定价；二手车鉴定评估师。</p> <p>教学要求：通过本课程的学习，使学生熟悉二手车市场发展动态；熟悉二手车的鉴定评估基础知识；熟悉二手车交易的程序和类型；掌握二手车技术状况鉴定方法和汽车碰撞损伤评估方法；掌握二手车鉴定评估的工序与销售定价方法。</p>	36（含 20 学时实训）
2	汽车保险与理赔	<p>教学内容：保险概论；汽车保险概述；机动车交通事故责任强制保险；机动车商业保险；汽车承保及汽车理赔实务；事故车辆的损伤与评定；消费贷款与分期付款的汽车保险；汽车保险的智能化技术。</p> <p>教学要求：通过本课程的教学，使学生掌握汽车保险原则；汽车保险具体险种；汽车核保、理赔的运作等基本知识和理论，具备对具体案例进行分析的能力；明确汽车保险条款的相关内容、并牢固掌握其最基本概念、初步了解汽车保险与理赔的基本业务流程和操作方法。</p>	36

### （4）汽车金融

表 6 汽车金融方向课程教学与考核一览表

序号	课程	主要教学内容与要求	参考学时
1	汽车分时租赁	<p>教学内容：紧贴当下流行的共享经济与交通出行解决方案，分时租赁汽车行业的现状（运营、财务、服务）模式，新能源汽车分时租赁的优势和发展。</p> <p>教学要求：能够根据特定场景描述出分时租赁的三大模式的特点，能够运用 SWOT 分析法描述出共享汽车的现状，对新能源汽车共享、分时租赁的发展发表自己的看法。</p>	36

2	汽车金融与服务	<p>教学内容:汽车金融服务业概述,汽车消费信贷,汽车金融产品的设计。</p> <p>教学要求:通过课程教学,学生能读懂汽车金融行业政策法规,对金融信贷的操作流程有基本的了解,能描述出汽车金融信贷保险的相关流程。</p>	36
---	---------	--	----

#### (4) 3. 专业选修课

- (1) 汽车营销礼仪。
- (2) 汽车消费心理学。
- (3) 汽车发动机构造。
- (4) 其他。

#### 4. 综合实训课程

表 8 综合实训课程教学与技能考核一览表

序号	课程	主要教学内容与要求	参考学时
1	汽车维护与保养实训	<p>教学内容:汽车维护概述;汽车常用维护设备的使用;汽车各系统的维护;汽车定期维护;汽车非定期维护;常见轿车的维护。</p> <p>教学要求:采用模块化教学讲授汽车维护相关知识,使学生能系统了解汽车维护要求、方法,理解汽车维护的基本理论、知识、技能。</p>	28
2	售后客服实训	<p>教学内容:对顾客进行回访、登记、解决顾客的疑问等。</p> <p>教学要求:采用任务教学法,设立不同情景下的清单,通过本课程的学习,能够根据售后客服的岗位职责处理日常业务,如对维修后的汽车客户进行回访,登记,解决顾客疑问等。</p>	56
3	配件仓储实训	<p>教学内容:汽车维修常用工量具的使用方法、维修检测与维护保养常用设备的使用。</p> <p>教学要求:通过课程教学,使学生掌握维修常用工量具及维修检测与维护保养常用设备的使用与维护方法。</p>	56
4	汽车美容与装潢实训	<p>教学内容:汽车打蜡、除渍、除锈、抛光、吸尘以及车内外的清洁等常规美容护理。</p> <p>教学要求:通过本课程的学习,学生掌握汽车美容中常见的美容方法,掌握独自或与他人配合对汽车常规美容项目的操作,达到基本胜任汽车美容师岗位的职业技能要求。</p>	28

#### 5. 跟岗、顶岗实习课程

表 9 跟岗、顶岗实习教学与考核一览表



序号	课程	主要教学内容与要求	参考学时
1	跟岗、顶岗实习	<p>教学内容：①销售顾问岗位实习。根据不同的专门化安排相应工种实习，如前台服务接待、维修业务接待、客户信息管理、客户投诉管理、汽车营销市场开发、汽车配件仓储管理等；②库管员、二手车评估师等岗位实习。如检验配件质量、配件采购、汽车配件仓库的管理、汽车保险理赔、汽车注册上牌、二手车鉴定与评估岗位等。</p> <p>教学要求：学校和实习单位应当结合跟、顶岗实习的特点和内容共同做好顶岗实习期间的教育教学工作，对学生开展职业技能教育，开展敬业爱岗、诚实守信为重点的职业道德教育，开展企业文化和安全生产教育。</p>	500+500

## 七、教学进程总体安排

### （一）基本要求

每学年为 52 周，其中教学时间 40 周（含复习考试，春季学期 20 周，秋季学期 20 周），累计假期 12 周。1 周一般为 28 学时。认知实习、跟岗实习、校内实践教学不少于 1000 学时，顶岗实习 6 个月计 500 学时，3 年总学时数不低于 3000 学时。

学校实行弹性学分制，按 16-18 学时为 1 个学分，学生毕业时的总学分不得少于 187 学分。军训、社会实践、入学教育、毕业教育等活动，以 1 周为 1 学分，共 5 学分。

专业实施性教学方案和学期教学计划的制订，可以根据专业师资和实训设备资源的使用，进行适当调整，对关联性不大的课程可以变更课程开设的先后顺序；也在确保学生实习总量的前提下，结合校企对接的具体情况，实行工学结合，将校内实训和校外实习有机结合，采用集中或分阶段的方式安排实习。

## (二) 教学安排建议

### 1. 教学活动时间总体分配

表 10 汽车服务与营销专业教学活动时间分配表（按周分配）

学期	一	二	三	四	五	六	小计
军训及入学教育	1						1
课程教学	18	18	18	18			72
校内实训			2	2			4
跟岗生产实习					20		20
顶岗生产实习毕业教育						20	20
机动	1	2	0	0			1
合计	20	20	20	20	20	20	120

### 2. 课程设置与教学时间安排

表 11 2021 级汽车服务与营销专业课程设置与教学时间安排表

课程分类	序号	课程名称	学分	学时	学期					
					一	二	三	四	五	六
公共基础课	1	军事训练和国防教育	2	36	√					
	2	安全教育	1	18	√					
	3	中国特色社会主义	2	36	√					
	4	心理健康与职业生涯	2	36		√				
	5	哲学与人生	2	36			√			
	6	职业道德与法治	2	36				√		
	7	语文	4	72	√	√				
	8	应用文写作	2	36			√			
	9	演讲与口才	2	36				√		
	10	数学	6	108	√	√	√			
	11	英语	6	108	√	√	√			
	12	计算机应用基础	6	108	√	√		√		
	13	体育与健康	8	144	√	√	√	√		
	14	历史	4	72			√	√		
	15	公共艺术	2	36				√		
	16	校本选修课	6	108	√	√	√			
	17	劳动教育	6	120	√	√	√	√		
		小计	63	1146						
专	1	普通话考证	2	36	√					

专业 技能 课	业 核 心 课	2	汽车销售服务流程（含精品销售）	4	72		√	√			
		3	汽车营销职业素养	2	36	√					
		4	汽车商品	2	36			√			
		5	办公自动化	4	72	√	√				
		6	汽车商务礼仪	4	72	√	√				
		7	汽车文化与概论	2	36	√					
		8	汽车专业英语	4	72			√	√		
			小计	24	432						
专业(技 能)方向 课	汽车 营 销	1	汽车营销策划基础与实务	2	36				√		
		2	汽车营销	2	36			√			
		3	汽车配件管理与营销	4	72		√	√			
		4	汽车营销技能比赛理论知识	4	72	√	√				
			小计	12	216						
	汽车 维 护 与 保 养	1	汽车使用与维护	4	72				√		
		2	汽车售后服务接待	2	36			√			
		3	汽车构造	4	72		√	√			
			小计	10	180						
	汽车 保 险 与 理 赔	1	二手车鉴定与交易	2	36				√		
		2	汽车保险与理赔	2	36				√		
			小计	4	72						
	汽车 金 融	1	汽车分时租赁（选修）	2	36				√		
		2	汽车金融与服务	2	36			√			
			小计	4	72						
	综合实训	1	汽车维护与保养实训	2	28		√				
		2	售后客服实训	3	56				√		
		3	配件仓储实训	3	56	√		√			
		4	汽车美容与涂装实训	2	28			√			
		跟岗实习	30	500					√		
	顶岗实习	30	500						√		
	专业技能课小计	124	2140								
	总计	187	3286								

说明：

(1) “√”表示建议相应课程开设的学期。

(2) 本表不含入学教育、社会实践、毕业教育及素质拓展活动教学安排，学校可根据实际情况灵活设置。

### 3. 拓展、就业岗位能力提升教学设计

①制定如下拓展教学安排，提升专业学生的职业素养、加强人文素质培养。

表 12 素质拓展活动设计表

序号	素质教育活动	主要内容与要求	学期安排	估计学时	实施载体
1	军事训练	进行队列、内务、军体技能训练，培养严明的纪律意识与良好的行为习惯。	第 1 学期	60	军训
2	文体艺术与身心教育发展	进行歌曲合唱、文艺表演等课外活动，培养学生的艺术爱好；进行球类、田径、智力竞技项目的课外实践与比赛活动，提高学生的身体素质与竞技水平，促进学生身心健康发展。	第 1、2、3、4 学期	50	每月一歌评比、迎新晚会、田径运动会、广播操比赛、球类比赛等第二课堂活动。
3	社团活动与社会工作	进行以学生社团为骨干，通过开展校园文化艺术节、宿舍设计、社团活动月等主题活动，以讲座、论坛、竞赛、征文等文化活动，展示学生才华、增长学生知识、锻炼学生能力。	第 1、2、3、4 学期	50	第二课堂活动
4	社会实践与志愿服务	假期社会实践、职业认知、毕业综合实践、青年志愿者活动等，增强学生的社会责任感，在服务中“受教育、长才干、做贡献”。	第 1、2、3、4 学期、暑假	40	暑期三下乡志愿者活动，柳州市创建文明城活动，清洁活动，无偿献血志愿活动，服务社区志愿服务。
5	政治教育	学习党的十九大精神；学习先进党员、团员先进事迹；党章学习、团章学习。	第 1、2、3、4 学期	30	党、团章学习班
6	人文教育	通过开展各种形式的人文教育，提高学生的人文素养。	第 1、2、3、4 学期	60	开展中华经典诗文诵读，阅读 100 本经典书籍，国学讲座等。
7	安全教育	通过开展各种安全教育活动，提高学生的卫生、安全意识，帮助学生掌握一些基础的逃生与安全救护技能，提前演练突发事件应对预案。	第 1、2、3、4 学期	30	校园安全教育、参加消防、地震演练；参加禁毒、防艾滋病知识讲座、知识竞赛、板报宣传等。
8	5S 校园文化教育	通过开展 5S 示范教室及宿舍评定与建设、5S 文化宣传长廊板报制作等活动，培养学生的 5S 意识与行为习惯。	第 1、2、3、4 学期	日常进行	教师的听评课表、晚自习下班辅导表及上课签到表均设置班级 5S 检查

					项目；每周 5S 定期检查；每月评比 5S 先进班级与宿舍。
9	就业 创业教育	进行企业文化讲解、企业用人标准、企业员工成长发展规律讲解、精神与能力的培养、创业意识和创业能力的培养。学生提前了解社会及企业需要。	第 4 学期	20	企业宣讲、就业创业讲座
10	面试应聘指导	进行面试应聘的礼仪、话术指导，进行面试应聘问题解答。帮助学生顺利渡过面试关。	第 4 学期	20	讲座
11	技能培训	配合市、区、国家级中职学生技能大赛选手选拔，组织学生参加校级技能大赛，在赛中提高学生的专业技能、专业素养及对专业的认同度。	第 1、3 学期	40	学校专业技能节
小计				400	

②制定如下专业拓展活动安排，提高学生的就业能力，拓宽学生就业渠道：

表 13 素质及专业拓展活动设计表

序号	素质教育活动	主要内容与要求	学期安排	估计学时	实施载体
1	技能培训	配合市、区、国家级中职学生技能大赛选手选拔，组织学生参加校级技能大赛，在赛中提高学生的专业技能、专业素养及对专业的认同度。	第 1、3 学期	40	学校专业技能节
2	工作现场 5S 设备维护	教学中始终贯穿工作现场的 5S 管理教育；并由专业任课教师组织学生利用课余时间每周检修维护专业教学设备。	第 1、2、3、4 学期	60	专业教学实训场地日常 5S、设备每周例行与维护、保障安全教学。
3	汽车销售及保养服务业务	组织学生若干个“汽车销售服务小队”参加柳州各类大型车展品牌车推介活动；利用专业设备便利条件，组织开展汽车服务业务，包括汽车维护、洗车等。在提供服务的过程中，使学生能够接触真实的汽车服务业务，更早进行职业状态。	第 1、2、3、4 学期	60	若干个“汽车销售服务小队”参加周末车展活动；若干个“汽车服务小队”进入社区活动
小计				160	

## 八、实施保障

### （一）师资队伍

#### （1）学历层次要求

1. 文化基础课程任课教师应有与授课课程对口专业大学本科毕业证书。
2. 专业核心课程任课教师应有交通运输类专业的大学本科毕业证书。
3. 专业限选课程、拓展课程、实习课程的任课教师应有的汽车营销、交通运输专业的大学本科毕业证书。

#### （2）资格证书要求

1. 专任教师应具有中等职业学校教师资格证书。
2. 专任专业教师还应具有汽车营销师、电子商务师、商务师等行业执业资格证书。
3. 兼职专业教师应具有 3 年以上汽车营销实践经验并具有汽营专业职业资格证书。

#### （3）人员配备要求

1. 专业课教师中，具有本专业中级以上专业技术职务任职资格者不低于 50%，高级以上专业技术职务任职资格者不低于 20%。
2. 专业课教师中，每年至少有 70% 的教师参加企业实践学习或各种专题培训，全年累计学习和培训时间不少于 30 天。

### （二）教学设施

本专业配备校内实训中心和校外实训基地。

#### 1. 校内实训中心

(1) 校内实训实习必须具备的实训室，主要设施设备及数量见表。

表 14 校内实训室及设备一览表

序号	实训室名称	对应教学内容	主要工具和设施设备	
			名称	数量
1	汽车配件实训室	主要用于汽车配件采购、配件储存、货位管理、配件查询、配件统计等实训，使学生掌握配件进销存的基本知识和服务管理流程	电脑	4
			打印机	1
			货架	2
			精品及配件	70
			教学软件	1
2	汽车保险销售实训室	主要用于汽车整车销售保险办理实训，使学生掌握保险销售和办理基本工作流程	电脑	4
			打印机	1
			教学软件	1
			打印机	1
			教学软件	1
3	形体礼仪实训室	用于形体礼仪实训，使学生掌握商务礼仪、营销礼仪的基本知识和礼仪规范要求	着装镜	10
			把干	12
			摄像机	1
4	汽车营销实训基地	用于汽车商务、整车贸易管理、汽车配件商务管理、三包索赔和保险理赔的管理、汽修厂管理、汽车 4S 服务站管理、汽车快修美容店管理等实训项目的学习，应用多媒体汽车商务与服务模拟实训教学软件进行学习实训，使学生熟练练习汽车营销、售后服务、4S 服务站管理等相关作业流程，用于汽车到店维修接待流程训练，使学生熟练掌握汽车维修保养接待业务流程	师生用计算机	51
			教学软件	1
			激光打印机	1
			服务器	2
			投影仪、幕布	2
			多媒体讲台	2
			移频功放	1
			音箱、麦克风	4
路由器	2			

## 2. 校外实训基地

校外实训基地满足专业教学要求，具备实训场地，设备配置应能满足理论实践一体化课程的现场教学和实训项目的开展，使学生有机会深入生产一线，了解企业实际，体验企业文化。



### （三）教学资源

#### 1. 教材配置

①教材设计以为学生自主学习为主。

②项目化课程设置，打破传统学科体系。

③教材内容以培养学生技能操作为核心，坚持理论够用为原则。

④教材应图文并茂，表达必须精炼、准确、科学，内容应体现先进性、通用性、实用性，要将本专业新技术、新工艺、新设备及时的纳入教材，使教材更贴近本专业的发展和实际需要。

#### 2. 教材编选

①以本地区经济发展为基础，引入所必需的理论知识，增加实践操作内容，强调理论与实践结合的重要性，充分体现任务引领、理实一体的设计思想。

②教材应图文并茂，表达必须精炼、准确、科学，内容应体现先进性、通用性、实用性，要将本专业新技术、新工艺、新设备及时的纳入教材，使教材更贴近本专业的发展和实际需要。

③建立并完善核心课程的数字化资源，包括课程标准、数字化教材、课程教学计划、电子教案、实训指导工作页、习题与试题库等课程实施材料，配套动画、微课等数字化教学资源。

④对于没有还开发的专业教材，在教学选用上，应尽可能优先选用与课程目标更为接近编写特色鲜明的教材；尽可能选用按任务式、项目式、模块化格式编写的教材；尽可能选用国家规划教材示范性教材国家推荐教材等，确保教材选用的质量。



#### （四）教学方法

1. 依据专业培养目标、课程教学要求、学生能力与教学资源，采用适当的教学方法，以达到预期的教学目标。

2. 文化基础课程可以采用讲授式教学、启发式教学、问题探究式教学等方法，通过集体讲解、师生对话、小组讨论、案例分析、演讲竞赛等形式，调动学生学习积极性，为专业课和拓展课的学习以及再教育奠定基础。

3. 专业课程可以采用理实一体化教学、任务驱动式教学、项目式教学等方法组织教学，利用集体讲解、小组讨论、案例分析、分组训练、综合实践等形式，配合实物教学设备、课程包教学平台、数字化教学资源、仿真模拟软件等手段，把最新的汽车服务与营销资料展现在学生面前，提高教学效果。

4. 拓展课程可以根据课程特点和学校特色，灵活采用各种教学方法开展教学。

#### （五）学习评价

##### 1. 学生学习成效评价方法

（1）课程成绩包括期中考核、期末考核和平时考核三个部分。期中考核占总评成绩的 20%，期末考核占总评成绩的 40%，平时考核占总评成绩的 40%。平时考核成绩由学生自评、同学互评、教师评价三个部分组成。

（2）跟岗和顶岗实习考核成绩由学生自评、企业考核、实习指导教师考评三部分组成。其中学生自评占 20%，企业考核占 40%，实习指导教师考评占 40%。

##### 2. 教师教学质量评价方法

教师教学质量评价方法参见《柳州市交通学校教师教学业务考核量化标准》（试行）。

#### （六）质量管理

教学管理与监控体系按学校和专业系（部）两个层面进行。对专业人才培养方案的建设、实施、检查、评价进行多方位的监督检查。学校层面着力于专业建设的指导、规范、协调、监控。专业系（部）着力于专业建设的组织专业教学的实施过程监控与管理毕业生跟踪反馈。

教育教学质量评价体系的构建按教师考核评价、学生考核体系两条主线进行，实行“多元化”考核评价机制，重点评价教师、学生的适岗能力，推动专业教育教学的改革。

顶岗实习是学生在校学习与企业就业的桥梁，在职业教育教学中具有极其重要的作用。顶岗实习也因此成为专业课程体系中致为重要的环节。为保证顶岗实习质量，顶岗实习精细化过程管理。构建三层管理架构，即由校企双方领导组成决策层，校企双方职能部门组成协调层，校企双方管理人员组成执行层，注重过程管理与过程评价，向顶岗实习精细化管理发展。

建立由专业教师、班主任、企业技术或管理人员组成的学生顶岗实习管理团队，指导学生初步完成由“生手”到“熟手”，由“学生”到“员工”的转变。实行校企共抓、共建、共管、共评，将学校管理模式与企业管理模式相结合，将顶岗实习学生与企业员工实行同步管理。

### 九、毕业要求

学生通过规定年限的学习，须修满专业人才培养方案所规定的学时，获得不低于 187 学分，完成规定的公共基础课程、专业基础课程、专业核心课程和限选课程、任选课程的学时数，按质按量完成实训任务，取得毕业证与技能等级证。毕业时应达到汽车服务与营销专业所必须达到的素质、知识和能力等方面要求。

## 十、附录

附录 1

2021 级汽车服务与营销专业教学进程安排表

课程分类	课程名称	课程性质	学时			学分	各学期周数、学时分配									
			总学时	理论学时	实践学时		1	2	3	4	5	6				
							18周	18周	18周	18周	20周	20周				
公共基础课	军事训练和国防教育	必修	36	4	32	2	1周									
	安全教育	必修	18	12	6	1	1									
	中国特色社会主义	必修	36	32	4	2	2									
	心理健康与职业生涯规划	必修	36	28	8	2		2								
	哲学与人生	必修	36	32	4	2			2							
	职业道德与法治	必修	36	32	4	2				2						
	语文	必修	72	72	0	4	2	2								
	应用文写作	必修	36	20	16	2			2							
	演讲与口才	必修	36	20	16	2				2						
	数学	必修	108	108	0	6	2	2	2							
	英语	必修	108	96	12	6	2	2	2							
	计算机应用基础	必修	108	30	78	6	2	2		2						
	体育与健康	必修	144	24	120	8	2	2	2	2						
	历史	必修	72	60	12	2			2	2						
	公共艺术	限选	36	6	30	2				2						
	校本选修课	任选	108	18	90	6	2	2	2							
	劳动教育	必修	120	0	120	6	1周	1周	1周	1周						
小计			<b>1146</b>	<b>594</b>	<b>552</b>	<b>63</b>	<b>14</b>	<b>14</b>	<b>14</b>	<b>12</b>	<b>0</b>	<b>0</b>				
专业技能课	普通话考证	必修	36	36	0	2	2									
	汽车销售服务流程 (含精品销售)	必修	72	22	50	4		2	2							
	汽车营销职业素养	必修	36	24	12	2	2									
	汽车商品	必修	36	20	16	2			2							
	办公自动化	必修	72	0	72	4	2	2								
	汽车商务礼仪	必修	72	20	52	4	2	2								

		汽车文化与概论	必修	36	36	0	2	2					
		汽车专业英语	必修	72	72	0	4			2	2		
		小计		432	230	202	24	10	6	6	2	0	0
专业 技能 课	汽车 营销	汽车营销策划基础 与实务	必修	36	36	0	2				2		
		汽车营销	必修	36	36	0	2			2			
		汽车配件管理与营销	必修	72	32	40	4		2	2			
		汽车营销技能比赛 理论知识	必修	72	0	72	4	2	2				
		小计		216	104	112	12	2	4	4	2	0	0
	汽车 维护 与 保 养	汽车使用与维护	必修	72	22	50	4				4		
		汽车售后服务接待	必修	36	14	22	2			2			
		汽车构造	必修	72	32	40	4		2	2			
		小计		180	68	112	10	0	2	4	4	0	0
	汽车 理 赔 与 保 险	二手车鉴定与交易	必修	36	16	20	2				2		
		汽车保险与理赔	必修	36	36	0	2				2		
		小计		72	72	52	4	0	0	0	4	0	0
	汽车 金 融	汽车分时租赁	选修	36	36	0	2				2		
		汽车金融与服务	必修	36	36	0	2			2			
		小计		72	72	72	0	4	0	0	2	2	0
	综合 实 训	汽车维护与保养实训	必修	28	0	28	2		2(1周)				
		售后客服实训	必修	56	0	56	3				4(2周)		
配件仓储实训		必修	56	0	56	3	2(1周)		2(1周)				
汽车美容与涂装实训		必修	28	0	28	2			2(1周)				
	跟岗实习	必修	500	0	500	30					20周		
	顶岗实习	必修	500	0	500	30						20周	
	专业技能课小计		必修	2140	526	1614	124						
总计				3286	1120	2166	187	28	28	32	32		

附录 2

汽车服务与营销专业人才培养方案调整审批表

20 —20 学年 第 学期

申请系部				适用年级/专业			
申请时间				申请执行时间			
人才培养方案调整内容	原方案	课程名称	课程性质 (必修、选修)	学时	学分	开课学期	
	调整方案	课程名称	课程性质 (必修、选修)	学时	学分	开课学期	
原因调整							
系部主任意见		系部主任（盖章）： 年 月 日					
教务处意见		主任（盖章）： 年 月 日					
分管校长意见		分管教学副校长（盖章）： 年 月 日					

说明：变更人才培养方案必须填写此表，一式两份（教务处一份、提出变更的系部存一份）。