



# 汽车服务与营销专业 人才培养方案 (2022 级)

柳州市交通学校

2022 年 7 月

## 目录

一、专业名称及专业代码.....	2
二、入学要求.....	2
三、修业年限.....	2
四、职业面向和接续专业.....	2
（一）职业面向 .....	2
（二）接续专业 .....	2
五、培养目标与培养规格.....	2
（一）培养目标 .....	2
（二）培养规格 .....	3
六、课程设置及要求.....	5
（一）课程结构图 .....	7
（二）公共基础课程 .....	8
（三）专业（技能）课程 .....	10
七、教学进程总体安排.....	13
（一）基本要求 .....	13
（二）教学安排建议 .....	14
八、实施保障.....	17
（一）师资队伍 .....	17
（二）教学设施 .....	17
（三）教学资源 .....	19
（四）教学方法 .....	20
（五）学习评价 .....	20
（六）质量管理 .....	21
九、毕业要求.....	22
十、附录.....	22
附录 1.....	24
附录 2.....	26

# 柳州市交通学校

## 2022 级汽车服务与营销专业

### 人才培养方案

#### 一、专业名称及专业代码

专业名称：汽车服务与营销

专业代码：700205

#### 二、入学要求

初中毕业生或具有同等学力者。

#### 三、修业年限

3 年

#### 四、职业面向和接续专业

##### （一）职业面向

表 1 职业面向一览表

序号	专业 (技能)方向	主要就业岗位	职业资格		
			证书名称	等级	颁证单位
1	汽车销售	销售顾问、前台接待	1+X 网约车运营	初级	北京运华科技发展有限公司
2	维修接待	服务顾问、前台接待	汽车维修工	初级	柳州市人力资源和社会保障局

##### （二）接续专业

高职：汽车技术服务与营销（580405）、汽车营销与维修（580409）、  
汽车运用技术专业（520104）

本科：汽车服务工程（080208）、交通运输（081801）

#### 五、培养目标与培养规格

##### （一）培养目标

本专业培养理想信念坚定，拥护党的方针政策，热爱社会主义，德、智、体、美、劳全面发展，具有一定的科学文化水平、良好的人文素养、职业道德和创新意识，精益求精的工匠精神，掌握汽车文化、汽车服务英语、汽车商品、汽车销售服务流程等方面基本知识和基本技能，具备汽车构造、汽车维护与保养、汽车营销、汽车维修接待等方面的专业知识和专业技能，具备认知能力、合作能力、创新能力、职业能力等支撑终身发展、适应新时代要求的关键能力，具有较强的就业创业能力，面向汽车销售员、客服、汽车保险理赔等职业群，培养能够从事汽车销售、二手车鉴定与评估、客户服务、汽车维修接待、汽车售后服务等工作的高素质劳动者和技术技能人才。

## （二）培养规格

### 1. 基本素质

（1）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. 职业素质

### (1) 知识要求

①具有必备的文化基础知识，包括德育、语文、数学、英语、体育等。

②具有计算机基本操作能力。

③掌握汽车结构原理并具备对汽车进行技术评价的能力。

④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。

⑤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。

⑥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。

⑦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。

⑧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) 技能要求

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。
- ⑤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。
- ⑥具备诊断和解决问题的能力。
- ⑦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。
- ⑧熟悉汽车金融相关知识。
- ⑨具有市场客户需求调查分析能力。
- ⑩懂得信贷和担保流程。
- ⑪具有搜集资料、阅读资料和利用资料的能力。
- ⑫具备保险、精算、汽车、法律、营销等多方面高素质综合能力。
- ⑬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。
- ⑭具有驾照，电脑基本操作熟练等能力。

## 六、课程设置及要求

本专业课程设置分为公共基础课程和专业（技能）课程。

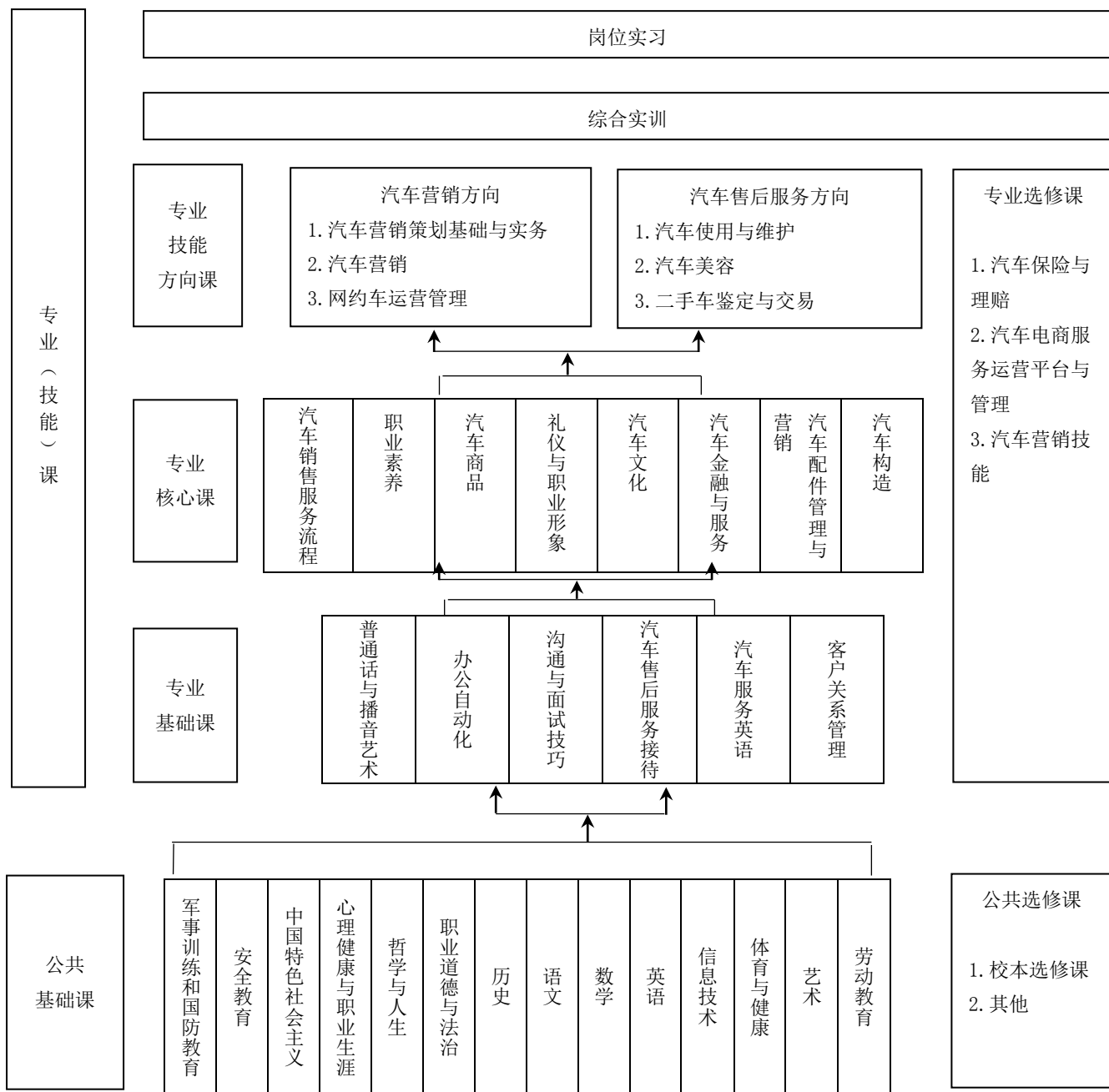
公共基础课程包括思想政治、语文、历史、数学、外语、信息技术、体育与健康、艺术，以及其他自然科学和人文科学类基础课。

专业（技能）课程包括专业基础课程、专业核心课程、专业技能方向课程、专业选修课程和综合实训实习课程。专业基础课程针对职业岗位（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。专业核心课程是为专业技能方向课程奠定基础。专业技能方向课程是完成专业基础课程和核心课程后，针对本专业方向的更细致的

分层的课程。专业选修课程是专业必修课的延伸和必要补充，拓展专业知识和专业技能。综合实训实习课程是专业（技能）课教学的重要内容，是本专业学生职业技能和职业岗位工作能力培养的重要实践教学环节，含校内外实训、岗位实习等多种形式。

强化课程思政。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，推动专业课教学与思想政治理论课教学紧密结合、同向同行。

(一) 课程结构图





## (二) 公共基础课程

公共基础课程包括思想政治、语文、历史、数学、外语、信息技术、体育与健康、艺术，以及其他自然科学和人文科学类基础课。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标准开设。

表 2 公共基础课程主要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	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。通过接受国防教育、军事训练，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，培养学生的行为习惯和艰苦奋斗的作风、促进学生综合素质的提高。	36
2	安全教育	通过校园、网络、交通、饮食、消防、突发公共安全事件、日常生活和自然灾害等方面的安全防范知识学习，培养学生的社会安全责任感，使学生形成安全意识，掌握必要的安全行为的知识和技能，了解相关的法律法规常识，养成在日常生活和突发安全事件中正确应对的习惯，牢固树立“珍爱生命，安全第一，遵纪守法，和谐共处”的意识，具备自救自护的素养和能力。	18
3	中国特色社会主义	依据《中等职业学校思想政治课程标准（2020年版）》开设。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。	36
4	心理健康与职业生涯	依据《中等职业学校思想政治课程标准（2020年版）》开设。通过阐释心理健康知识，引导学生树立心理健康意识，掌握心理调适和职业生涯规划的方法，帮助学生正确处理生活、学习、成长和求职就业中遇到的问题，培育自立自强、敬业乐群的心理品质和自尊自信、理性平和、积极向上的良好心态，根据社会发展需要和学生心理特点进行职业生涯指导，为职业生涯发展奠定基础。	36
5	哲学与人生	依据《中等职业学校思想政治课程标准（2020年版）》开设。通过阐明马克思主义哲学是科学的世界观和方法论，讲述辩证唯物主义和历史唯物主义基本观点及其对人生成长的意义；阐述社会生活及个人成长中进行正确价值判断和行为选择的意义；引导学生弘扬和践行社会主义核心价值观，为学生成长奠定正确的世界观、人生观和价值观基础。	36

6	职业道德与法治	依据《中等职业学校思想政治课程标准（2020 年版）》开设。通过学习，提高学生的职业道德素质和法治素养，对学生进行职业道德和法治教育。帮助学生理解全面依法治国的总目标和基本要求，了解职业道德和法律规范，增强职业道德和法治意识，养成爱岗敬业、依法办事的思维方式和行为习惯。	36
7	语文	依据《中等职业学校语文课程标准（2020 年版）》开设。通过阅读与欣赏、表达与交流及语文综合等活动，提高学生在语言理解与运用、思维发展与提升、审美发现与鉴赏、文化传承与参与等方面都获得持续发展，自觉弘扬社会主义核心价值观，坚定文化自信，树立正确的人生理想；注重培养学生日常生活和职业岗位需要的现代文阅读、写作、口语交际能力、初步的文学作品欣赏能力等在本专业中的应用力。	144
8	历史	依据《中等职业学校历史课程标准（2020 年版）》开设。通过学习，使学生掌握必备的历史知识，形成历史学科核心素养，树立正确的历史观、民族观、国家观和文化观，增强历史使命感和社会责任感，进一步弘扬以爱国主义为核心的民族精神和以改革创新为核心的时代精神，培育和践行社会主义核心价值观。	72
9	数学	依据《中等职业学校数学课程标准》开设。通过职业发展所必需的数学知识、数学技能、数学方法、数学思想等学习，学生具备中等职业学校数学学科素养，形成在继续学习和未来工作中运用数学知识和经验发现问题的意识、运用数学的思想方法和工具解决问题的能力，养成理性思维、敢于质疑、善于思考的科学精神和精益求精的工匠精神。	144
10	英语	依据《中等职业学校英语课程标准》开设。通过听、说、读、写活动，帮助学生掌握良好的语言学习方法，发展英语学科核心素养，能在职场运用所学语言知识，拓宽学生的知识面，认识文化的多样性，形成开放包容的态度，理解思维差异，增强国际理解，坚定文化自信，促进文化传播。	144
11	信息技术	依据《中等职业学校信息技术课程标准》开设。通过对信息技术基础知识与技能的学习，增强学生信息意识、发展计算思维，提高数字化学习与创新能力，掌握信息化环境中生产、生活与学习技能，树立正确的信息社会价值观和责任感，培养符合时代要求的信息素养与适应职业发展的信息能力。	108
12	体育与健康	依据《中等职业学校体育与健康课程标准》开设。通过体育与健康知识、技能和方法学习，提高学生的体育运动能力，培养运动爱好和专长，使学生养成终身体育锻炼的习惯，形成健康的行为与生活方式，健全人格，强健体魄，发扬体育精神。	144
13	艺术	依据《中等职业学校艺术课程标准》开设。通过学习，提高学生的审美和人文素养，引导学生主动参与艺术实践，培养学生感受美、鉴赏美、表现美、创造美的能力，帮助学生塑造美好心灵，健全人格，厚植民族情感，增进文化认同，尊重文化多样性，坚定文化自信。	36

14	劳动教育	通过劳动教育、值周班劳动、划区域清洁校园劳动、校园菜地劳动实践等劳动活动，实践学时不小于总学时 50%，帮助学生树立马克思主义劳动观，铸造崇高个人品德，助益学生锻炼劳动技能，促进学生体会劳动创造美好生活，积累劳动经验，培养劳动习惯，培养勤俭、奋斗、创新、奉献的劳动精神，增强学生职业荣誉感，提高职业技能水平，培育学生精益求精的工匠精神和爱岗敬业的劳动态度。	72
----	------	--	----

### (三) 专业（技能）课程

#### 1. 专业基础课程

表 3 专业基础课程主要教学内容与要求一览表

序号	课程名称	主要教学内容与要求	参考学时
1	普通话与播音艺术	学生能够运用标准或比较标准的普通话，进行一般口语交际和开展各种服务工作；初步掌握服务口语的基本技能，能够根据不同的服务场景和其他工作情景的需要，调控声音的高低强弱，掌握语气、语调、停顿、重音等口语修辞技巧，口语表达做到科学、严谨、简明、生动，具有启发性和感染力；掌握一般口语交际技能。做到听话准确，理解快，记得清，有一定的辨析能力；说话清晰、流畅，得体，有一定应变能力，语态自然大方。	72
2	办公自动化	熟练掌握计算机软硬件的基本知识，掌握 Word、Excel、PowerPoint 与 Internet 的基本操作以及常用软件和播放软件的使用及日常维护，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。	36
3	沟通与面试技巧	掌握面试基本交流以及基础问答，面试技巧培训；熟练掌握面试中交流技巧，掌握自我介绍要点，了解英语面试问答及技巧。	72
4	汽车售后服务接待	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，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。	72
5	汽车服务英语	掌握常见汽车销售英语词汇；能正确理解和运用汽车销售岗位的一般工作流程和服务程序的业务专业英语；掌握汽车销售的各个服务流程的英语对话。	72
6	客户关系管理	掌握客户服务的基本原理、客户关系维护基本方法及客户沟通技巧与实务操作，建立商场营销观念，学会应用市场营销的原理进行客户关系维护，锻炼自身谈判、公关能力。	72

#### 2. 专业核心课程

表 4 专业核心课程主要教学内容与要求一览表

序号	课程名称	主要教学内容与要求	参考学时
1	汽车销售服务流程	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。	72

2	职业素养	通过学习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，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。	72
3	汽车商品	了解汽车销售岗位所需的商品和认知需求，掌握将汽车整体性能、动力性能、操控性、舒适性、安全配置、环保性等向顾客进行有效的推介的方法。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。	36
4	礼仪与职业形象	掌握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。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。	72
5	汽车文化	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赏水平。	36
6	汽车金融与服务	了解汽车金融服务业概述，汽车消费信贷，汽车金融产品的设计。了解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。	36
7	汽车配件管理与营销	学习汽车配件市场、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，让学生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。	72
8	汽车构造	了解汽车发动机的结构、原理，拆装、检测与维修；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。	72

### 3. 专业技能方向课程

学生只需选择本专业一个专业方向学习，完成 216 学时且合格后可获得方向课的 12 学分。

#### (1) 汽车营销方向

表 5 汽车营销方向课程主要教学内容与要求一览表

序号	课程名称	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	学习现代营销基本理论、汽车市场分析、汽车市场调查、汽车销售。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。	72
2	汽车营销	教学学习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。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。	72

3	网约车运营管理	学习汽车网约车运营管理平台的基础操作，包括汽车调度，网约车司机的业务指标核算、网约车系统入库、出库任务。通过本课程的学习，使学生掌握网约车运营专员的职业技能。	72
---	---------	---	----

## (2) 汽车售后服务方向

表 6 汽车售后服务方向课程主要教学内容与要求一览表

序号	课程名称	主要教学内容与要求	参考学时
1	汽车使用与维护	了解汽车维护概述，掌握汽车常用维护设备的使用方法；懂得汽车各系统的维护、汽车定期维护、汽车非定期维护、常见轿车的维护，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。	72
2	汽车美容	熟悉汽车售后服务流程和接待内容、掌握汽车美容服务的美容项目知识、喷漆和贴膜的工作内容知识，通过课程教学，学生能够描述汽车美容服务流程、描述出汽车美容常规项目以及推销方式。	72
3	二手车鉴定与交易	了解二手车交易市场、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。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。	72

## 4. 专业选修课

表 7 专业选修课主要教学内容与要求一览表

序号	课程名称	主要教学内容与要求	参考学时
1	汽车保险与理赔	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。	72
2	汽车电商服务运营平台与管理	掌握汽车电商服务平台运营，包括汽车电商网络营销方案策划，电商平台的数据维护等。学会应用数据化的手段收集和处理汽车网络数据，为线下的汽车销售业务打下良好的基础。	72
3	汽车营销技能	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。	72

## 5. 综合实训课

表 8 综合实训课主要教学内容与要求一览表

序号	课程名称	主要教学内容与要求	参考学时
1	汽车维护与保养实训	学习汽车维护相关知识，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。	28

## 6. 岗位实习

表 9 岗位实习主要教学内容与要求一览表

序号	课程名称	主要教学内容与要求	参考学时
1	岗位实习	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。 学校和实习单位应当结合岗位实习的特点和内容共同做好岗位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，开展企业文化教育和安全生产教育。	1000

## 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 28~30 学时。企业认识实习、岗位实习、校内实践教学不少于 1000 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。

公共基础课学时约占总学时的 1/3，允许根据行业人才培养的实际需要在规定的范围内适当调整，但必须保证学生修完公共基础课的必修内容和学时。

专业(技能)课学时约占总学时的 2/3，在确保学生实习总量的前提下，可根据实际需要集中或分阶段安排实习时间，行业企业认识实习应安排在第一学年。

课程设置中应设选修课，其学时数占总学时的比例应不少于 10%。

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 专业教学活动周数分配表（教学进度安排表） 单位：周

学期	一	二	三	四	五	六	小计
入学教育及军训	1						1（预备周）
课程教学 （含校内实训）	18	18	18	18			72
岗位实习					20	20	40
复习考试	1	1	1	1			4
机动	1	1	1	1			4
合计	20	20	20	20	20	20	120

说明：入学教育、军训安排在预备周，不占学期周数。

表 11 专业各类课程学时分配

课程类型	公共基础课	专业（技能）课					合计
		专业基础课	专业核心课	专业（技能）方向课	专业选修课	综合实训实习课	
学时	1098	396	468	216	72	1028	3278
所占总学时比例%	33.5	12.1	14.2	6.6	2.2	31.4	100%

### 2. 课程设置与教学时间安排

表 12 专业课程设置与教学时间安排表

课程类别	序号	课程名称	课程性质	考核方式	学分	学时	各学期课程学习周数、周学时分配									
							一	二	三	四	五	六				
							18	18	18	18	18	18				

公共 基础课	1	军事训练和国防教育	必修	考查	2	36	√							
	2	安全教育	必修	考查	1	18	√							
	3	中国特色社会主义	必修	考试	2	36	√							
	4	心理健康与职业生涯	必修	考试	2	36		√						
	5	哲学与人生	必修	考试	2	36			√					
	6	职业道德与法治	必修	考试	2	36				√				
	7	语文	必修	考试	8	144	√	√	√	√				
	8	历史	必修	考试	4	72			√	√				
	9	数学	必修	考试	8	144	√	√	√	√				
	10	英语	必修	考试	8	144	√	√	√	√				
	11	信息技术	必修	考试	6	108	√	√	√					
	12	体育与健康	必修	考试	8	144	√	√	√	√				
	13	艺术	必修	考试	2	36				√				
	14	劳动教育	必修	考查	4	72	√	√	√	√				
	15	校本选修课	任选	考查	2	36	√	√						
	小计					<b>61</b>	<b>1098</b>							
专业 (技能) 课	专业 基础 课程	1	普通话与播音艺术	必修	考试	4	72	√	√					
		2	办公自动化	必修	考试	2	36			√				
		3	面试沟通与技巧	必修	考试	4	72			√	√			
		4	汽车售后服务接待	必修	考试	4	72			√	√			
		5	汽车服务英语	必修	考试	4	72			√	√			
		6	客户关系管理	必修	考试	4	72	√	√					
		小计					<b>22</b>	<b>396</b>						
	专业 核心 课程	1	汽车销售服务流程	必修	考试	4	72		√	√				
		2	职业素养	必修	考试	4	72			√	√			
		3	汽车商品	必修	考试	2	36	√						
		4	礼仪与职业形象	必修	考试	4	72	√						
		5	汽车文化	必修	考试	2	36	√						
		6	汽车金融与服务	必修	考试	2	36					√		
		7	汽车配件管理与营销	必修	考试	4	72		√	√				
		8	汽车构造	必修	考试	4	72		√					
		小计					<b>26</b>	<b>468</b>						
	专业 技能 方向 课程	汽车 营销	1	汽车营销策划基础与实务	限选	考试	4	72				√		
			2	汽车营销	限选	考试	4	72			√	√		
			3	网约车运营管理	限选	考试	4	72	√					
			小计					<b>12</b>	<b>216</b>					
		汽车 售后 服务	1	汽车使用与维护	限选	考试	4	72				√		
			2	汽车美容	限选	考试	4	72			√	√		
	3		二手车鉴定评估与交易	限选	考试	4	72		√					
		小计					<b>12</b>	<b>216</b>						
	专业 选修 课程	1	汽车保险与理赔	任选	考试	4	72		√					
		2	汽车电商服务运营平台与管理	任选	考试	4	72	√						
3		汽车营销技能	任选	考试	4	72			√					
		小计					<b>4</b>	<b>72</b>						



综合实训 实习课程	1	汽车维护与保养实训	必修	考查	2	28		√				
	2	岗位实习	必修	考查	60	1000					√	√
		小计			62	1028						
总计					187	3278						
备注												

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,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,提升学生的综合素质。

表 13 素质拓展活动设计表

序号	素质教育活动	主要内容与目标	学期安排	估计学时	实施载体
1	思想道德教育	坚持以人为本,以学生为主体,遵循中职学生身心发展的特点和规律,增强针对性、实效性、时代性和吸引力,努力培育有理想、有道德、有文化、有纪律的,德智体美全面发展的中国特色社会主义事业合格建设者和可靠接班人。	1、2、3、4	120	1. 校会 2. 班会 3. 党团章学习班 4. 主题教育课(安全、预防艾滋病、毒品预防、环境、廉洁、中国传统文化、全国文明城市创建活动等等) 5. 社会实践活动 6. 星级学生评比
2	文化艺术素质教育	通过开展文艺表演、歌唱比赛、中华经典诗文诵读、社团活动等课外活动,培养学生的艺术爱好,培养健康的审美情趣和良好的艺术修养,促进学生健康成长。	1、2、3、4	40	1. 每月一歌评比 2. 主题晚会 3. 研学活动 4. 民族嘉年华 5. 中华经典诗文诵读活动
3	专业技能训练	通过组织学生参加校级专业技能大赛,以及参加市、自治区、国家级中职学生技能大赛选拔赛,在比赛中提高学生的专业技能、专业素养及对专业的认同度。	1、3	40	1. 学校学生专业技能节 2. 市、自治区、国家职业院校技能大赛选拔赛
4	信息素养教育	通过信息意识的培养,学生具备信息敏感性、信息应用意识和信息保健意识。能运用信息工具获取信息、处理信息、生成信息、创造信息、发挥信息的效益、进行信息协作以及实现信息免疫。	1、2、3、4	10	1. 知识产权讲座/海报宣传 2. 网络文化安全宣传活动
5	身体素质训练	通过课外体育活动、体育比赛、智力竞技项目比赛活动等,提高学生的身体素质,克服心理惰性,培养学生以积极开拓的姿态去战胜困难,提高解决问题的能力。	1、2、3、4	120	1. 球类比赛 2. 田径运动会 3. 晨跑 4. 课间操 5. 民族嘉年华
6	心理素质教育	通过学生在校期间全过程的心理健康教育,培养学生良好的心理调控能力,坚强乐观积极的心态,促进学生全面发展。	1、2、3、4、暑假	100	1. 心理健康讲座 2. 心理健康咨询室 3. 校会 4. 班会 5. 志愿者活动
7	职业基本素质教育	通过岗位熏陶教育、就业创业教育、礼仪、面试应聘知识的培训,培养学生的适应能力的沟通能力,培养学生团队意识、互助精神,培养学生创新精神和创业意识,培养学生具备基本的职业道德。	1、2、3、4	40	1. 就业创业讲座 2. 企业到校宣讲 3. 企业文化认识实践 4. 面试应聘指导讲座 5. 创新能力培养讲座 6. 星级团支部、星级班级、星级宿舍、星级社团评比
合计				470	

(2) 制定如下专业拓展活动安排，提高学生的就业能力，拓宽学生的就业渠道：

表 14 专业拓展活动设计表

序号	专业技能活动	主要内容与要求	学期安排	估计学时	实施载体
1	职业生涯规划	举办专业入学教育、职业生涯规划讲座、毕业校友座谈会等，对学生进行职业生涯规划指导，帮助学生正确认识自己，设计出合理且可行的职业生涯发展方向。	1、2、3、4	40	1. 专业入学教育 2. 职业生涯规划讲座 3. 校友座谈会 4. 职业生涯规划主题班会
2	设备与实训室维护	为了提高学生的动手能力，将课堂所学知识活学活用，由专业课任课教师组织学生利用课余时间每周维护专业教学设备。	1、2、3、4	60	专业教学设备与实训室每周例行检修与维护。
3	礼仪服务业务	利用专业设备与场所的便利条件，组织学生开展礼仪服务业务，包括礼仪展示、专业讲解、接待等。在提供服务的过程中，使学生能够接触真实的邮轮乘务服务业务，更早一分进行职业状态。	1、2、3、4	120	若干个“礼仪展示，专业展示服务小队”
小计				220	

## 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、汽车维修工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。

(3) 专任教师师生比在 1:18 以内，专业教师数不低于专任教师数的 60%。“双师型”教师比例达专业专任教师的 50%，其中，具有与专业相关的技师等级职业资格证书（或中级以上非教师系列专业技术职务、执业资格）的教师不低于 35%。

(4) 专业带头人原则上应具有中级以上职称、与专业相关的高级以上职业资格证书（或中级以上非教师系列专业技术职务、执业资格）。

(5) 兼职教师应主要来自于行业企业技术专家、能工巧匠等技术人才，且须经过教学方法培训。

## (二) 教学设施

### 1. 教室

教室配备黑（白）板、多媒体教学设备、音响设备，互联网接入或 Wi-Fi 环境，并实施网络安全防护措施；安装应急照明装置并保持良好状态，符合紧急疏散要求，标志明显，保持逃生通道畅通无阻。

### 2. 校内实训场所

表 15 校内实训场所一览表

序号	实训场所名称	主要功能	主要设备及数量	对应课程
1	汽车配件实训室	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	1. 电脑 4 台 2. 打印机 1 台 3. 货架 1 套	1. 汽车配件管理与营销 2. 汽车构造

		本知识和服务管理流程	4. 精品及配件 70 套 5. 教学软件 1 套	
2	汽车保险销售实训室	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。	1. 电脑 4 台 2. 打印机 1 台 3. 教学软件 1 套	1. 汽车金融与服务 2. 汽车保险与理赔
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。	1. 多媒体触屏一体机 1 台 2. 墙面镜 1 套 3. 训练杆 1 套 4. 移动音响 1 台 5. 投影仪 1 台	汽车商务礼仪
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。	1. 电脑 40 台 2. 教学软件 1 套 3. 激光打印机 1 台 4. 服务器 1 台 5. 多媒体设备 1 套	1. 网约车运营管理 2. 办公自动化

### 3. 校外实训基地

表 16 校外实训基地一览表

序号	实训基地名称	所在地	主要实训项目	接收实训人数
1	上汽通用五菱呼叫中心	柳州市	客服呼叫业务	40
2	柳州高速公路运营管理公司	柳州市	高速公路收费员	50

### (三) 教学资源

#### 1. 教材选用

严格按照国家和自治区有关职业院校教材管理的文件规定选用教材。

思想政治、语文、历史三科使用国家统编教材，其他公共基础必修课程教材在国家规划教材目录选用。专业课程教材原则上优先从国家和自治区规划教材目录中选用；国家和自治区规划教材目录中没有的教材，应尽可能优先选用体现新技术、新工艺、新规范等近三年出版的高质量教材，或学校自编且经过审核通过的校本教材。

教材建设要适应汽车服务与营销专业教育教学需要，密切配合系部专业及课程建设与改革进行，要把提高教材质量作为教材建设的核心。教材应反映当代课程建设与相关专业发展最新成果，体现现代教育思想、区域特色与学校特点，注重教材内容的科学性、适用性、先进性和技能性。以校企合作为方式，以本地区经济发展为基础，对接职业学校学生的学习特点和认知习惯，以图文并茂为呈现方式；对接专业培养定位、课程知识和技能目标，开发具有学校专业特色的适合工学结合，教学做一体教学模式改革的校本讲义和教材。

## 2. 图书文献配备

本专业的图书文献（纸质、电子）资源丰富，能够满足学生全面培养、专业建设、教科研工作的需要。

## 3. 数字资源配备

建设、配备与本专业有关的音视频素材、教学课件、数字化教学案例库、虚拟仿真软件、数字教材等专业教学资源库，应种类丰富、形式多样、使用便捷、动态更新，能满足教学要求。

## （四）教学方法

逐步采用理实一体化教学，以学生为中心推动“课堂革命”，综合运用探究式、讨论式、体验式等教学方法，灵活采取项目引领任务驱动教学、案例教学、情境教学、综合实践、线上线下相结合等教学方式，突出“学中做、做中学、做中教”的职业教育特色，增强教学的趣味性、体验性，将学生的自主学习、合作学习和教师引导教学有机结合，达到预期教学目标，为学生综合素质的提高、职业能力的形成和可持续发展奠定基础。

## （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) 岗位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》（修订）。

## （六）质量管理

根据教育部、教育厅和市教育局有关文件要求，遵循职业教育教学规律，执行学校教学质量监控相关管理制度，进行教学检查与反馈，促进教学质量全面提高。

### 1. 组织机构

成立专业建设指导委员会暨教学工作诊断与改进专家委员会，聘请实践经验丰富的行业企业专家担任专家顾问，全程指导专业建设。指导内容包括：企业调研、人才培养方案论证、课程建设、实践教学、岗位实习、就业指导、毕业生就业等，为培养合格人才服务。

### 2. 教学检查

专业每周组织教学巡视，开展期初、期中、期末教学检查，及时了解教学情况，发现问题及时进行分析、反馈、整改，保证教学的顺利进行。

### 3. 课堂教学质量评价

专业每学期组织教师、学生开展课堂教学质量评价，及时了解掌握教

学一线情况，针对教学中出现的问题进行分析，逐个改进，有效地提高教学质量。

#### 4. 实践教学质量评价

专业每学期组织教师、学生开展实践教学质量评价，及时了解实践教学情况，对其进行有效监控，及时纠正。

#### 5. 学生学习评价

根据各学科课程特点及学生学习情况，实行“多元化”考核评价机制。专业课以理论考核与实践考核相结合，过程考核和终结考核相结合的方式综合评价学生的学业。

#### 6. 社会、行业评价

每年引入第三方评价组织、行业对专业开展一次毕业生就业率、毕业生跟踪调查、用人单位调研、社会需求调研、职业资格或技能证书取证情况、学生社会获奖情况等调查，根据调查情况了解社会、行业对专业设置、教学内容及学生质量的评价，为更好地提高办学质量奠定基础。

### 九、毕业要求

（一）学生通过不低于 3 年的学习，须修满专业人才培养方案所规定的 3278 学时，取得不低于 187 学分。

（二）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。

（三）完成岗位实习，通过实习总结或毕业考核、鉴定合格，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

(一) 2022 级汽车服务与营销专业教学进程安排表

(二) 汽车服务与营销专业 2022 级人才培养方案变更审批表



## 附录 1

2022 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、周学时分配							
			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	18周	18周		
公共基础课	1. 军事训练和国防教育	必修	36	4	32	2	1周							
	2. 安全教育	必修	18	12	6	1	1							
	3. 中国特色社会主义	必修	36	36	0	2	2							
	4. 心理健康与职业生涯	必修	36	36	0	2		2						
	5. 哲学与人生	必修	36	36	0	2			2					
	6. 职业道德与法治	必修	36	36	0	2				2				
	7. 语文	必修	144	104	40	8	2	2	2	2				
	8. 历史	必修	72	72	0	4			2	2				
	9. 数学	必修	144	144	0	8	2	2	2	2				
	10. 英语	必修	144	104	40	8	2	2	2	2				
	11. 信息技术	必修	108	30	78	6	2	2	2					
	12. 体育与健康	必修	144	24	120	8	2	2	2	2				
	13. 艺术	必修	36	18	18	2				2				
	14. 劳动教育	必修	72	0	72	4	1	1	1	1				
	15. 校本选修课	任选	36	6	30	2	1	1						
	<b>小计</b>		<b>1098</b>	<b>662</b>	<b>436</b>	<b>61</b>	<b>15</b>	<b>14</b>	<b>15</b>	<b>15</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	
专业（技能）课	专业基础课程	1. 普通话与播音艺术	必修	72	36	36	4	2	2					
		2. 办公自动化	必修	36	0	36	2			2				
		3. 面试沟通与技巧	必修	72	36	36	4			2	2			
		4. 汽车售后服务接待	必修	72	36	36	4			2	2			
		5. 汽车服务英语	必修	72	36	36	4			2	2			
		6. 客户关系管理	必修	72	36	36	4	2	2					
		<b>小计</b>		<b>396</b>	<b>180</b>	<b>216</b>	<b>22</b>	<b>4</b>	<b>4</b>	<b>8</b>	<b>6</b>			
	专业核心课程	1. 汽车销售服务流程	必修	72	16	56	4		2	2				
		2. 职业素养	必修	72	48	24	4			2	2			
		3. 汽车商品	必修	36	36	0	2	2						
		4. 礼仪与职业形象	必修	72	12	60	4	4						
		5. 汽车文化	必修	36	36	0	2	2						
		6. 汽车金融与服务	必修	36	36	0	2				2			
		7. 汽车配件管理与营销	必修	72	36	36	4		2	2				
		8. 汽车构造	必修	72	20	52	4		4					
<b>小计</b>		<b>468</b>	<b>240</b>	<b>228</b>	<b>26</b>	<b>8</b>	<b>8</b>	<b>6</b>	<b>4</b>					
专业汽车营销	1. 汽车营销策划基础与实务	限选	72	48	24	4				4				
	2. 汽车营销	限选	72	8	64	4			2	2				
	3. 网约车运营管理	限选	72	20	52	4	4							

能 方 向 课 程	销	小计		216	76	140	12	4	0	2	6			
	汽车 售 后 服 务	1. 汽车使用与维护	限选	72	20	52	4					2		
		2. 汽车美容	限选	72	8	64	4			2	2			
		3. 二手车鉴定评估与交易	限选	72	20	52	4		4					
			小计		216	48	168	12	0	4	2	4		
	专业 选 修 课 程	1. 汽车保险与理赔	任选	72	36	36	4		4					
		2. 汽车电商服务运营平台与管理	任选	72	36	36	4							
		3. 汽车营销技能	任选	72	36	36	4							
		小计		72	36	36	4	0	4	0	0			
	综合 实 训 课 程	1. 汽车维护与保养实训	必修	28	0	28	2		1 周					
		2. 岗位实习	必修	1000	0	1028	60					20 周	20 周	
		小计		1028	0	1028	62							
	总计				3278	1194	2084	187	31	30	31	31		

附录 2

汽车服务与营销专业 2022 级人才培养方案变更审批表

20 —20 学年 第 学期

申请系部		申请执行时间					
变更内容	原方案	课程名称	课程性质	学时	学分	开课学期	
	变更方案	课程名称	课程性质	学时	学分	开课学期	新增/撤销/变更
调整原因							
系部意见		系部负责人（盖章）： 年 月 日					
教务科研处意见		主任（盖章）： 年 月 日					
学校意见		分管校领导（盖章）： 年 月 日					

说明：此表为同一年级变更人才培养方案时使用，一式两份（教务科研处、系部各存一份）。