

汽车营销与服务专业 人才培养方案

专业名称： 汽车营销与服务

专业代码： 630702

适用年级： 2020级

所属系部： 汽车商务系

专业负责人： 袁金湘

修订时间： 2020年5月

系部审批人： 王继华

系部审批时间： 2020年6月

学校审批人： 袁礼斌

学校审批时间： 2020年7月

汽车营销与服务专业 人才培养方案

一、专业名称及代码

专业名称：汽车营销与服务

专业代码：630702

二、入学要求

高中阶段教育毕业生或具有同等学力者。

三、修业年限

三年。

四、职业面向

（一）职业面向

所属专业大类及代码	所属专业类及代码	对应的行业	主要职业类别	主要岗位类别(或技术领域)	职业技能等级证书	社会认可度高的行业企业标准和证书举例
财经商贸大类(63)	市场营销类(6306)	汽车制造业(36) 商务服务业(72) 批发业(51) 零售业(52)	市场营销专业人员(2-06-07-02) 保险服务人员(4-05-04)	汽车销售顾问 售后服务顾问 客户管理专员 企业策划专员 保险理赔专员		商用车销售服务职业技能等级证书 机动车检测维修专业技术人员职业资格

（二）职业发展路径

岗位类型	岗位名称
就业岗位	汽车销售顾问、汽车售后服务顾问、营销策划专员、理赔专员、客户管理专员
发展岗位	销售部经理、市场部经理、客服部经理、综合办主任

（三）典型工作任务与职业能力分析

职业岗位名称	典型工作任务	专业能力要求	方法能力与社会能力要求
销售顾问	集客、汽车整车及零部件销售；汽车增值服务销售	(1) 熟知汽车品牌车型性能、构造特点及相关技术参数； (2) 能进行汽车竞品分析； (3) 能够剖析消费者需求； (4) 能掌握汽车销售流程、销售话术； (5) 能够熟练运用销售技巧；	(1) 具备良好的人际交往能力； (2) 具备较强的团队协作能力； (3) 具有良好的学习创新能力； (4) 具有较强的口头表达能力和亲和力； (5) 具备良好的服务意识。
营销策划	分析营销数据，制定营销方案；撰写汽车新闻软文	(1) 能利用 PEST 分析、SWOT 分析等分析方法进行企业宏观环境分析，企业优势、劣势、机会、威胁分析； (2) 能进行合理的销售预测，确定销售目标； (3) 能够制定营销策略，确定营销计划，组织安排营销活动实施； (4) 能够进行营销活动总结分析及改进。	(1) 具备良好的人际交往能力； (2) 具备较强的团队协作能力； (3) 具有良好的学习能力； (4) 具有较强的市场洞察能力； (5) 具有良好的发散创新思维能力。
售后服务顾问	客户预约、接待、维修前项目说明，维修后质量检验、交车及售后跟踪服务	(1) 掌握汽车基础知识、能进行常见的汽车故障分析； (2) 熟知汽车售后服务流程并能够熟练运用； (3) 掌握汽车维修保养工单填写及项目的说明介绍； (4) 能进行客户关系维护；	(1) 具备良好的人际交往能力； (2) 具备较强的团队协作能力； (3) 具有良好的学习创新能力； (4) 具有较强的口头表达能力和亲和力； (5) 具备良好的服务意识。

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，德、智、体、美、劳全面发展，具有一定科学文化水平，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，较强的就业能力和可持续发展的能力；掌握本专业知识和技术技能，面向制造业、零售业、批发业、保险业的销售人员、市场服务人员等职业群，能够从事汽车销售、汽车售后服务、汽车保险产品销售、

配件营销管理、二手车鉴定评估等工作的高素质技术技能人才。

（二）培养规格

以习近平新时代中国特色社会主义思想为指导，深入贯彻党的十九大精神，落实立德树人根本任务，参照教育部公布高职专业类教学国家标准，为适应区域经济发展和满足汽车营销与服务专业对人才的要求，结合学院“好品格、好习惯、好技能”的教育理念，分别从素质、知识、能力等方面规范汽车营销与服务专业人才培养规格。

1.素质

（1）具有正确的世界观、人生观、价值观；遵守宪法，遵规守纪；具有社会责任感与参与意识；热爱祖国，具有中华民族自豪感；坚决拥护中国共产党的领导，树立中国特色社会主义共同理想，践行社会主义核心价值观；

（2）具有良好的职业道德和职业素养。诚实守信，爱岗敬业，具有严谨的工作态度、精益求精的工匠精神；尊重劳动、热爱劳动，具有较强的实践能力；具有与他人合作、沟通、团队协作能力，具有利他精神；具备问题思维，养成思辨的习惯，富有创新能力；具有职业生涯规划意识，具有终生学习能力；

（3）具有良好的身心素质和人文素养。具有一定的审美素养，具有感受美、鉴赏美、创造美的能力；能正确面对困难、压力和挫折，具有积极乐观的心理素质；能够掌握一定的体育运动技能和卫生保健常识，具备健康的体魄；具有良好的生活习惯、行为习惯和自我管理能力。

2.知识

（1）掌握必备的思想政理论、科学文化基础知识和中华优秀传统文化知识；

（2）掌握商务礼仪常识；掌握汽车文化、汽车构造等知识；

（3）掌握与本专业相关的法律法规等知识；

（4）掌握经济、营销、管理等基础知识

（5）掌握消费者心理分析方法，掌握商务谈判的基本知识与方法；

（6）掌握汽车市场调查与分析方法，掌握汽车营销及活动策划与组织的方法；

（7）掌握汽车整车及零配件销售与管理的方法与技巧；

（8）掌握汽车保险与理赔，汽车评估鉴定的基本知识；

（9）掌握汽车售后服务基本流程，掌握客户关系管理的方法；

（10）掌握汽车行业及汽车市场最新的技术发展及市场动态。

3.能力

（1）具有探究学习、终身学习、分析问题与解决问题的能力；

- (2) 具有良好的口头表达、书面表达和沟通能力;
- (3) 具有商务礼仪规范应用能力;
- (4) 能进行基本的汽车构造识别;
- (5) 能进行良好的客户接待, 能进行客户关系管理、客户资源开发;
- (6) 能组织实施汽车产品市场调查与分析, 撰写调查方案;
- (7) 能撰写汽车营销活动策划方案并组织实施;
- (8) 能进行汽车保险产品销售及处理汽车保险理赔业务;
- (9) 能进行汽车整车、二手车及零配件销售与管理;
- (10) 初步具备汽车 4S 店组织、经营与管理能力。

六、课程设置及要求

课程分必修课和选修课, 其中必修课包括公共基础课和专业课(带★为专业核心课); 选修课包括专业选修课和公共选修课。课程设置主要围绕培养目标和培养规格, 以满足本专业岗位基本就业能力需要为目标, 统筹考虑课程组成、课程类别及课程内容, 保证毕业生能达到本专业的毕业要求。

(一) 公共基础必修课

课程名称	课程目标	课程内容	组织形式与教学方法
思想道德修养与法律基础	本课程以马克思主义理论 为指导, 以习近平新时代中国特色社会主义思想为价值取向, 帮助大学生树立中国特色社会主义的共同理想, 确立坚定的共产主义理想信念, 继承和弘扬爱国主义传统, 树立正确的世界观、人生观和价值观, 培养“有理想、有道德、有文化、有纪律”的社会主义事业建设者和接班人。	(1) 思想政治教育 (2) 理想信念教育 (3) 爱国主义教育 (4) 道德教育 (5) 法制教育 (6) 社会实践	总学时: 48, 其中: 理论课 32 学时, 实践课 16 学时 教学方法: 讲授法、讨论法、主题研讨等
毛泽东思想和中国特色社会主义理论体系概论	通过对本课程的学习, 使学生正确认识本国国情; 准确理解我党在不同历史时期的路线、方针和政策; 系统把握马克思主义中国化进程中形成的理论成果。引导学生坚定“四个自信”, 为实现“两个一百年”奋斗目标和实现中华民族伟大复兴的中国梦服务。	(1) 毛泽东思想 (2) 邓小平理论、“三个代表”重要思想、科学发展观 (3) 习近平新时代中国特色社会主义思想	总学时: 64 教学方法: 讲授法、讨论法、案例分析法等
形势与政策	通过本课程的学习, 帮助学生正确认识国家各方面的形势, 以及国家所处的国际环境、时代背景, 正确理解党的基本路线、重大方针和政策, 正确分析社会关注的热点问题, 激发学生的爱国主义热情,	以教育部社科司印发的关于高校“形势与政策”教育教学要点为依据, 结合大学生时事报告大学生版, 针对学生关注的国内外热点, 确定教学内容。	总学时: 32 教学方法: 讲授法、讨论法、专题教学等

	增强其民族自信心和社会责任感。		
职业发展与就业指导	激发大学生职业生涯发展的自主意识，树立正确的就业观，促使大学生理性地规划自身未来的发展，并努力在学习过程中自觉地提高就业能力和生涯管理能力，为顺利就业、创业创造条件。	<ul style="list-style-type: none"> (1) 职业与职业生涯 (2) 大学生职业生涯规划 (3) 就业形势与就业政策 (4) 就业心理与就业观 (5) 就业信息资源 (6) 就业策略和方法 (7) 权益保护 	总学时：32 教学方法：讲授法、讨论法等
创新创业教育	使学生掌握创业知识、锻炼创业能力、培育创新意识、培养创业精神，正确理解创业与职业生涯发展的关系，自觉遵循创业规律，积极投身创业实践。	<ul style="list-style-type: none"> (1) 创意、创新与创业关系 (2) 创新意识培养 (3) 创新思维的开发 (4) 创新能力与创业素质提升 (5) 创业机会的识别 (6) 风险评估与创业计划制定 (7) 创业资源的整合 (8) 新创企业的设立与经营 	总学时：32 教学方法：讲授法、案例法、讨论法等
德育	通过对学生道德品质、行为表现、团队精神等方面开展教育活动，促进我院学生自觉按照大学生德育目标的要求进行自我教育与自我管理。	<ul style="list-style-type: none"> (1) 爱国主义教育 (2) 理想教育 (3) 集体主义教育 (4) 社会公德教育 (5) 自控力教育 (6) 民主与法制观念教育 (7) 科学世界观和人生观教育 	总学时：64 教学方法：实践法等
体育与健康	通过本课程的学习，增强学生体质健康水平，激发学生参与体育活动的兴趣和习惯，培养学生参与体育锻炼的意识和习惯，掌握 1-2 项体育健身运动的方法，具有一定的体育文化欣赏能力，从而学会获取现代社会中体育与健康知识的方法，具有良好的体育道德和集体主义、社会主义、爱国主义精神。	<ul style="list-style-type: none"> (1) 基本体育运动技术与技能 (2) 体育锻炼知识和方法 (3) 竞赛裁判法与体育健身理论知识 (4) 体质健康测试 (5) 各选项项目有：武术（太极拳）、篮球、排球、足球等 	总课时：124（实践） 教学方法：演示法、练习法
中华优秀传统文化	通过本课程的学习，帮助学生深入了解中华优秀传统文化的主要精神，领会中国传统哲学、文学、艺术、宗教、科技等方面文化精髓；熟知中华传统道德规范和传统美德，从而培养他们对祖国的情感和爱国情操；帮助他们理解和认识中华优秀传统文化的优秀要素和传统思维方式，能吸收传统文化的智慧，能感悟传统文化的精神内涵，能掌握学习传统文化的科学方法，养成学习传统文化的良好习惯，引导学生自觉传承传统文化，增强学生民族自信心、自尊心、自豪感。启迪学生热爱祖国、热爱民族文化。	<ul style="list-style-type: none"> (1) 中华传统哲学思想 (2) 中华传统美德 (3) 中华传统宗教思想 (4) 语言文字 (5) 文学典籍 	总学时：28 教学方法：讲授法、诵读法、案例分析法、讨论法等

大学语文	大学语文是一门综合性的素质教育课程。通过本课程的学习，旨在提高学生正确阅读、理解和运用语言文字的能力；提升学生的思辨能力和逻辑判断能力，培养高尚的思想品质和道德情操，帮助学生提升人文素养，使学生毕业后真正能够成为一个全面发展的、潜力巨大的人才。	<ul style="list-style-type: none"> (1) 文学作品赏析：诗词曲、散文、小说、戏剧 (2) 应用文写作：通知、通报、请示、批复、会议纪要、函等 (3) 演讲与口才：了解口语训练技巧；掌握演讲技巧；掌握辩论技巧 	总学时：64 教学方法：讲授法、讨论法、案例分析法等
实用英语	通过本课程的学习，使学生系统掌握英语语法及词汇，具备基本的口头与书面交流的能力，并为后续的专业英语学习打下基础。	<ul style="list-style-type: none"> (1) 认知英语单词 2000-3000 个 (2) 日常交际用语 100 句 (3) 邮件、通知等基本写作 (4) 英语语法知识 	总学时：60 教学方法：讲授法、任务教学法等
应用数学	本课程的总目标是使学生从理论、方法、能力三方面得到基本训练。通过培养运算能力，锻炼思维能力、增强应用能力，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。	<ul style="list-style-type: none"> (1) 函数 (2) 极限与连续性 (3) 导数与微分 (4) 中值定理与导数应用 (5) 不定积分、定积分 	总学时：32 教学方法：讲授法等
信息技术	通过该课程学习，使学生了解计算机和信息技术的基本知识，充分认识信息技术对经济发展、科技进步以及社会环境的深刻影响，积极提高自身素质；培养学生熟练掌握计算机的基本操作技能，具有使用计算机获取信息、加工信息、传播信息和应用信息的能力；使学生熟悉信息化社会中的网络环境，为他们的自主学习、终生学习、以及适应未来工作环境奠定良好基础。	<ul style="list-style-type: none"> (1) 信息技术基础 (2) 计算机系统基本知识 (3) Windows 中文操作系统 (4) Word 文字处理 (5) Excel 电子表格处理 (6) PPT 制作演示文稿 (7) 计算机网络知识与因特网应用 (8) 网页制作和网站管理工具 	总学时：32 教学方法：讲授法、练习法等
心理健康教育	通过学习本课程，使学生明确心理健康的标准及现实意义，掌握心理保健知识，明晰心理健康对成长成才的重要意义。树立心理保健意识，认识心理活动的规律和自身特点，掌握心理调适方法，学会化解心理困扰，帮助学生树立自我意识，正确认识自己，悦纳自我，增强适应能力、压力管理能力、学习能力、人际交往能力等，引导大学生拥有积极向上的人生态度，优化心理品质，培养健全人格。	<ul style="list-style-type: none"> (1) 心理健康教育概述 (2) 大学适应及发展 (3) 学会学习 (4) 人际交往与恋爱 (5) 情绪调控与压力管理 (6) 感受生命活力 	总学时：32 教学方法：讲授法、案例分析法等
国歌诵唱	通过国歌诵唱加强对学生爱国主义教育。	<ul style="list-style-type: none"> (1) 国歌诵唱 (2) 歌词默写 	总学时：8 教学方法：练习法等
劳动教育	使学生理解劳动，尊重劳动，尊重普通劳动者，树立正确的劳动观	<ul style="list-style-type: none"> (1) 马克思主义劳动观教育 (2) 劳动安全教育 	总学时：60 教学方法：讲授

	念；具有必备的劳动能力；培育积极的劳动精神；养成良好的劳动习惯和品质。	(3) 日常生活劳动、生产劳动和服务型劳动实践	法、实践法等
军事理论	培养学生掌握国防知识和基本军事要领，对学生传授与国防有关的思想、知识、技能的课程。包括为增进学生的国防思想、国防知识、国防技能，有利于形成和增强国防观念、国防能力。	(1) 国防知识教育 (2) 国家安全教育 (3) 军事思想教育 (4) 现代化战争和信息化武器装备概述	总学时：36 教学方法：讲授法等
入学教育与安全教育	让学生了解校园文化、深入践行“三好”教育理念；培养树立法制观念和规矩意识，自觉遵守法律法规和校纪校规；学习心理健康教育知识，帮助学生树立正确的心理健康意识；指导学生合理制定职业生涯规划，实现人生目标。	(1) 适应性教育 (2) 安全法制教育 (3) 校纪校规教育 (4) 心理健康教育 (5) 专业认知教育 (6) 职业生涯规划教育	总学时：8 教学方法：案例法、讲授法等
军事技能	通过军事训练实践教学，使学生掌握基本军事知识和技能，提高学生的思想政治觉悟，激发爱国热情，增强国防观念和国家安全意识，增强学生的组织纪律观念，培养艰苦奋斗的作风，提高学生的综合素质。	(1) 共同条令教育与训练 (2) 射击与战术训练 (3) 防卫技能与战时防护训练 (4) 战备基础与应用训练	总学时：112 教学方法：练习法等

(二) 专业必修课 (带★为专业核心课)

课程名称	课程目标	课程内容	组织形式与教学方法
经济学基础	通过本课程的学习，使学生掌握现代经济学的基本理论、基本概念和基本方法，同时培养学生对经济关系的分析能力，强调将经济学理论与社会实际现象相结合，培养学生认知、系统归纳、逻辑推理的能力，能对经济发展趋势、市场供求发展趋势等做出科学合理预测，能够运用辩证思维方法、数理逻辑思维方法以及实证分析方法分析解决社会经济现象和具体问题。	(1) 经济学导论； (2) 需求与供给； (3) 消费者行为； (4) 生产者行为； (5) 市场结构； (6) 生产要素市场； (7) 市场失灵与政府干预； (8) 国民收入的核算与决定； (9) 失业与通货膨胀 (10) 经济周期与经济增长 (11) 宏观经济政策	总学时：56 教学方法：讲授法、讨论法、案例分析法等
汽车构造 A★	本课程通过理论教学与实践教学环节，让学生掌握汽车发动机和底盘等各大总成的基本构造、工作原理及规律，掌握汽车新技术领域的最新发展及趋势动向。本课程以汽车各总成及零部件功能为主线，使学生掌握国内外主要车型的构造，培养学生举一反三，触类旁通分析其他车型结构特点的能力，培	(1) 汽车概述； (2) 发动机类型和工作原理； (3) 曲柄连杆机构； (4) 配气机构； (5) 发动机人的燃油供给系统、发动机润滑系统、发动机冷却系统； (6) 汽车传动系统、汽车行驶系统、汽车转向系统、汽车制动	总学时：56 教学方法：讲授法、实操演练等

	养学生识读汽车各个总成的结构示意图的能力。	系统； (7) 汽车车身	
管理学基础	本课程通过对管理的基本思想和原理进行讲授，同时结合案例进行分析，能使学生全面的了解现代管理的基本理论和方法，使学生具备初步从事计划、组织、领导、控制、协调等工作的能力，能从科学的角度运用理论知识正确认识组织管理过程中存在的问题，并对管理实践问题进行分析 and 决策。	(1) 管理认知 (2) 管理思想的演进 (3) 科学决策的过程、方法 (4) 编制计划（确定目标、制定计划、时间管理） (5) 明确分工（组织结构、形式及岗位人员配置） (6) 领导艺术（树立理念、运用领导艺术） (7) 沟通技巧与有效激励 (8) 检查纠偏（分析控制过程、选择控制方法）	总学时：56 教学方法：讲授法、讨论法、案例分析等
汽车维护与保养	通过本课程的学习，使学生能够掌握常见保养工具、设备的使用方法；能够掌握汽车定期维护检查的基本知识，能独立完成汽车定期维护检查工作；同时培养学生安全、环保、质量意识，培养良好的作业习惯。	(1) 熟悉汽车结构，认知汽车零部件； (2) 保养常用工具的选择和使用方法； (3) 操作举升机、四轮定位仪、轮胎动平衡机等设备； (4) 汽车一级、二级维护（环车检查、机舱维护、底盘维护、室内维护）作业内容和流程； (5) 车轮的检查与换位、轮胎动平衡检测、盘式制动器的拆装与检查、四轮定位检查及调整。	总学时：56 教学方法：实践法等
商务礼仪	通过本课程的学习，使学生掌握商务活动各环节和场合必须遵循的礼仪规范，通过围绕商务人员礼仪基本特点与要求，讲练结合，考评结合，为学生日后踏入职场奠定基本礼仪素养，为成功从事商务活动提供必要的礼仪知识储备；同时通过情景模拟演练，将礼仪贯彻到“学习”、“生活”、“接人待物”方方面面，强化学生礼仪意识，让礼仪成为一种“习惯”。	(1) 礼仪概述； (2) 个人形象礼仪（仪容礼仪、着装礼仪、仪态礼仪）； (3) 日常交往礼仪（见面礼仪、交谈礼仪、电话礼仪、拜访礼仪、接待礼仪、馈赠与受赠礼仪）； (4) 公共礼仪； (5) 校园礼仪 (6) 会议与仪式礼仪； (7) 宴请礼仪； (8) 职场礼仪；	总学时：36 教学方法：讲授法 实操演练等
汽车保险与理赔★	通过学习汽车保险与理赔课程，学生能了解风险和风险管理方面的知识，掌握汽车保险原则，汽车保险的运行原理，汽车保险具体险种，汽车核保、理赔的运作等基本知识和基本理论，能够分析客户需求，针对客户的特点和保险标的是实际情况制定相应的保险方案，使学生具备胜任汽车保险销售、汽车保险承保和汽车保险理赔工作能力。	(1) 风险与保险 (2) 汽车保险概述 (3) 汽车保险产品 (4) 汽车承保实务 (5) 汽车理赔实务 (6) 事故车辆的损伤评定 (7) 汽车保险市场与经营 (8) 汽车保险欺诈与预防 (9) 汽车保险与理赔常识问答	总学时：72 教学方法：讲授法、讨论法、案例分析等
市场营销基	通过本课程的学习，能够使学	(1) 组织营销团队：市场营销	总学时：72

<p>础与实务★</p>	<p>生了解市场营销的基本过程，使学生掌握营销管理的基本理念，掌握市场营销各环节的基本决策方法，能进行组织营销团队、行业背景分析、市场定位、制定背景行业营销策略和总结营销管理工作，学会市场营销总体活动方案的制定，从而使学生具备从事市场营销及企业管理的基本职业能力。</p>	<p>的内涵及理念； （2）分析背景行业：营销环境的构成，SWOT 分析法，商机的特征； （3）市场定位：消费者购买行为分析；市场细分、目标市场选择与进入； （4）制定背景行业的营销策略：分析产品的生命周期，制定产品/价格/渠道/促销策略； （5）总结营销管理工作：市场营销各环节的设计要点及决策内容；营销方案的框架与构成；营销方案的格式与创意设计。</p>	<p>教学方法：讲授法、讨论法、案例分析等</p>
<p>汽车推销技术★</p>	<p>本课程从汽车销售实践出发，以必要的推销理论和技巧为依据，以培养学生实际的汽车销售技能为重点，通过系统的对汽车销售售前准备、寻找顾客、销售接待、需求分析、车辆介绍、试乘试驾、异议处理、报价成交、交车、售后维系等汽车推销活动的基本流程和实际中的具体运用进行全面的阐述，结合模拟演练实训，使学生具备良好的汽车推销技能和职业素养，为今后从事汽车销售工作奠定坚实基础。</p>	<p>（1）汽车推销概述； （2）顾客购买汽车的基本心理活动过程； （3）汽车推销人员的基本素质与能力； （4）汽车推销过程的沟通； （5）汽车推销模式； （6）汽车推销过程——8 个流程； （7）汽车销售过程的异议处理与成交； （8）推销中常用的技巧；</p>	<p>总学时：72 教学方法：讲授法 实操演练等</p>
<p>汽车配件营销与管理</p>	<p>本课程通过任务驱动型的项目教学活动，激发学生的学习兴趣，使学生在掌握汽车配件基本知识的同时，了解有关汽车配件营销的采购、仓储和营销组合、销售、商务策划等方面的知识，通过训练让学生能够熟练运用合理的技巧、周到的服务来开展汽车配件商务活动，形成良好的专业基础，形成较强的职业岗位能力。</p>	<p>（1）认识汽车配件市场营销（行业发展现状、配件市场、从业人员素质）； （2）认识汽车配件； （3）汽车配件营销策略； （4）汽车配件销售实务； （5）汽车配件采购； （6）汽车配件仓储管理（入库管理、在库管理、出库管理）。</p>	<p>总学时：72 教学方法：讲授法、讨论法、实操演练等</p>
<p>市场调查与预测</p>	<p>本课程通过对市场调查与预测过程中所需要运用的调查方法、调查过程、调查资料的整理和分析、调查报告的撰写以及市场预测的基本方法进行系统的阐述，能使学生运用市场调查的程序及原则设计市场调查方案，能够进行文案调查的操作，能够利用观察调查法、询问调查法及实验调查法进行相关调查，能够有效设计问卷并进行问卷的发放与回收，能够进行市场调查资料的整理和分析并撰写市场调查研究报告。</p>	<p>（1）市场调查基本理论； （2）文案调查； （3）实地调查法； （4）问卷调查； （5）抽样调查； （6）市场调查资料整理的含义与程序； （7）市场预测的基本原理； （8）时间序列预测法； （9）定性预测的方法； （10）回归分析预测法； （11）市场调查报告。</p>	<p>总学时：36 教学方法：讲授法、讨论法、案例分析等</p>

二手车鉴定与评估★	<p>本课程以常见旧机动车为主要对象，介绍二手车市场交易发展状况，并着重阐明旧机动车的评估知识，旧机动车技术状况检查，旧机动车价格的评定与估算，旧机动车交易合同的填写、二手车过户流程等，使学生具有较强的二手车鉴定与评估理论知识和实际技能，形成二手车鉴定评估执业能力，为今后从事二手车收购、置换、评估、鉴定工作奠定基础。</p>	<p>(1) 国内外二手车交易市场现状； (2) 二手车鉴定评估基础； (3) 二手车价值评估（成新率的确定、价格评估的基本方法等）； (4) 二手车技术状况检测（静态检查、动态检查、仪器检测）； (5) 二手车碰撞损伤评估； (6) 二手车评估与交易实务。</p>	<p>总学时：72 教学方法：讲授法 实操演练等</p>
汽车售后服务与管理★	<p>通过本课程的学习，能使学生了解我国汽车售后服务管理的现状和发展情况，了解汽车售后服务机构设置、人员岗位设计及内部运行管理，使学生全面系统的掌握汽车4S店及其他汽车组织售后服务的核心业务。本课程注重学生的实际操作与演练，将教、学、做融为一体，结合售后服务企业实际工作需要，通过训练提升学生的售后服务操作技能，拓展专业知识，培养逻辑思维能力和解决实际问题的能力。</p>	<p>(1) 汽车售后服务概述 (2) 前台接待 (3) 车间修理 (4) 索赔管理 (5) 售后服务内部管理 (6) 客户满意度管理 (7) 汽车美容与装饰 (8) 汽车生产生产企业与售后服务商关系</p>	<p>总学时：72 教学方法：讲授法 实操演练等</p>
跟岗实习	<p>通过跟岗实习，学生能明确岗位的工作职责、工作标准化流程及注意事项；并且能初步胜任跟岗岗位工作。</p>	<p>(1) 学校统一安排到相对应的校外实训基地； (2) 学生自找企业跟岗或自主创业。</p>	<p>总学时：120 教学方法：实践法等</p>
顶岗实习	<p>通过顶岗实习，使学生能在师傅的指导下独立完成特定的工作任务；能综合运用所学知识和技能解决实习岗位上遇到的一般性问题，为就业奠定基础。</p>	<p>(1) 学校分配到相对应的校外实训基地，岗位与专业对口进行实习； (2) 学生自找企业实习或自主创业。</p>	<p>总学时：480 教学方法：实践法等</p>
毕业设计	<p>巩固专业知识，践行专业技能；结合专业知识技能与实习内容，完成毕业设计。</p>	<p>撰写毕业设计</p>	<p>总学时：160 教学方法：实践法等</p>
毕业教育	<p>通过毕业教育，培养学生正确务实的择业观、就业观；帮助学生解决办理团关系、档案、报到证等毕业相关事项的疑问。</p>	<p>(1) 实习总结座谈会及优秀实习生优秀毕业生表彰； (2) 对学校发展及专业建设的相关交流座谈会。召开毕业生主题班会：温暖学生的生命，助力他们的成长；感恩及诚信教育；文明离校； (3) 就业指导会：保证学生顺利就业； (4) 毕业档案指导：学籍档案的保存提取及遗失后该如何补失，就业报到证办理。</p>	<p>总学时：20 教学方法：讲授法、讨论法等</p>

(三) 专业选修课

课程名称	课程目标	课程内容	组织形式与教学方法
汽车专业英语	通过本课程的学习，培养学生在职场中的语言交际能力，包括借助词典读懂英文材料、撰写相关应用文、翻译基本的业务资料等。	(1) 汽车零部件的专业词汇 (2) 汽车行业相关的阅读文章 (3) 基本业务对话 (4) 维修手册的基本翻译 (5) 英文求职信的写作	总课时：32 教学方法：讲授法、情景教学法、任务教学法等
商法	本课程论述了经济法的基础理论，对现行重要的法律、法规进行比较系统的阐述，通过本课程的学习，能使使学生掌握经济法的基础知识；熟悉常用的重要经济法律、法规的基础内容，建立合理的知识结构，增强学生的法律意识，并初步运用自己所学过的法律知识观察、分析、处理社会实际问题。	(1) 经济法的概念； (2) 个人独资企业法、合伙企业法； (3) 公司法； (4) 破产法； (5) 合同法； (6) 反不正当竞争法； (7) 产品质量法； (8) 知识产权法； (9) 税法； (10) 物权法； (11) 劳动法； (12) 消费者权益保护法； (13) 电子商务法律法规。	总课时：64 教学方法：讲授法、讨论法、案例分析法等
物流管理	本课程通过对物流产生和发展的过程、现代物流管理的理念，现代物流的功能及环节、物流产业的发展趋势及物流管理领域的基本知识进行阐述，就采购、运输、仓储、库存管理、配送、物流信息技术等实务进行讲解，将理论联系实际，使学生的具备分析问题、判断问题和解决问题能力，为从事经济物流管理方面的工作打下良好的基础。	(1) 现代物流概述 (2) 采购管理 (3) 运输装卸管理 (4) 现代包装 (5) 仓储管理 (6) 配送与配送中心 (7) 第三方物流 (8) 供应链管理 (9) 流通加工管理 (10) 国际物流	总课时：32 教学方法：讲授法、案例分析法等
生产运作管理	通过本课程的学习，使学生全面了解生产运作管理的内容和方法体系，了解现在企业在生产管理中所面临的新挑战，使学生在掌握传统的生产与运作管理的基本理论与方法基础上，进一步了解生产与运作管理科学的最新发展，使学生具备灵活利用本课程知识分析和解决现代制造和服务企业生产运作系统问题的实操能力。	(1) 生产运作管理概述； (2) 企业生产运作战略； (3) 生产和服务设施的选址与布置； (4) 产品与服务设计； (5) 工作设计与工作测量； (6) 生产能力和生产计划； (7) 库存管理； (8) 物料需求计划（MRP）和企业资源计划（ERP）； (9) 现场管理； (10) 设备管理； (11) 质量管理； (12) 先进制造模式简介。	总课时：32 教学方法：讲授法、案例分析法等
汽车电子商务	通过本课程学习，使学生了解汽车电子商务的概念，掌握电子商务系统建设与维护的方法，能运用现代化手段对客户进项跟踪和服务并寻找有效的营销方法；能运用电	(1) 电子商务概论； (2) 电子商务系统构建； (3) 汽车整车及配套企业电子商务应用； (4) 汽车流通企业的电子商务	总课时：32 教学方法：讲授法、案例分析法等

	子商务提高汽车及配件的销售、维修、流通；掌握汽车保险、汽车租赁电子商务系统的使用方法。	运用； (5) 汽车保险和租赁业的电子商务。	
消费者行为分析	本课程通过对消费者心理，消费者行为进行分析，使学生掌握消费心理特点及规律，能根据不同消费者的心理需求，制定营销策略，提高营销工作的针对性和有效性，提高学生运用消费行为学指导相关工作的能力。	(1) 消费者行为认知； (2) 消费者购买决策； (3) 消费者感知、记忆与学习； (4) 消费者个性、自我概念、与生活方式； (5) 消费者的态度； (6) 消费者需要与动机； (7) 消费文化与消费行为； (8) 消费者满意与忠诚； (9) 营销组合与消费行为。	总课时：32 教学方法：讲授法、案例分析法等
新能源汽车概论	通过本课程的学习，使学生了解新能源汽车发展的现状和趋势，掌握新能源汽车的类型，掌握新能源汽车的分类，掌握新能源汽车的技术路线，掌握新能源汽车重要组成部件及功用。	(1) 新能源汽车的定义 (2) 新能源汽车的分类 (3) 新能源汽车的发展趋势 (4) 新能源汽车的技术路线 (5) 新能源汽车的驱动原理 (6) 新能源汽车的结构组成 (7) 新能源汽车核心部件的结构认知	总课时：32 教学方法：讲授法、案例分析法等

(四) 公共基础选修课

课程名称	课程目标	课程内容	组织形式与教学方法
党史国史	通过学习党史国史，进一步增强大学生的道路自信、理论自信、制度自信、文化自信；提升大学生的爱党、爱国情操。做到知史爱党、知史爱国，不断激发起主动承担中华民族伟大复兴中国梦历史使命的精神动力。	(1) 中国近代史 (2) 中国共产党党史 (3) 新中国史 (4) 改革开放史 (5) 社会主义发展史	总学时：28 教学方法：讲授法、讨论法、案例分析法等
美育教育	通过本课程学习，提高学生的艺术教养与审美素质；引导学生追求更有意义、更有价值、更有情趣的人生；引导学生拥有高远的精神追求，追求高尚的精神生活。	(1) 人生境界与加强审美教育 (2) 什么是美育 (3) 美育与人生 (4) 中华美学精神	总学时：32 教学方法：讲授法，网上授课等
职业素养	通过本课程学习，树立起职业生涯发展的自主意识、积极正确的人生观、价值观和就业观念。积极主动地把个人发展和国家需要、社会发展相结合，愿意为个人的生涯发展和社会发展付出努力。	(1) 职业化精神 (2) 职场沟通 (3) 职业形象 (4) 职场协作 (5) 时间管理 (6) 健康管理 (7) 学习管理	总学时：32 教学方法：讲授法，讨论法，案例分析法等

七、教学进程安排

(一) 教学周数安排

项目 周数 学期	军事技能	课堂 教学	实训	跟岗 实习	顶岗 实习	毕业 设计	毕业 教育	机 动	考 试	本期 周数
一	2	14	2					1	1	20
二		18						1	1	20
三		18						1	1	20
四		18						1	1	20
五				6	14					20
六					10	8	1	1		20
总计	2	68	2	6	24	8	1	5	4	120

(二) 教学进程安排

课程类别	课程名称	课程代码	课程学分	课程学时			年级/学期/周学时*周数						考核方式		备注	
				总学时	理论学时	实践学时	一学年		二学年		三学年		考试	考查		
							1	2	3	4	5	6				
必修课	思想道德修养与法律基础	240001	3	48	32	16	4*12周							√		
	毛泽东思想和中国特色社会主义理论体系概论	240003	4	64	64			4*16周						√		
	形势与政策	240004-240007	2	32	32		2*4周	2*4周	2*4周	2*4周					√	
	职业发展与就业指导	310015	2	32	32				2*16周						√	
	创新创业教育	310016	2	32	32					2*16周					√	
	德育	310007-310010	4	64		64	1*16周	1*16周	1*16周	1*16周					√	
	体育与健康	230001-230004	7.5	124		124	2*14周	2*16周	2*16周	2*16周					√	
	中华优秀传统文化	210005	1.5	28	28		2*14周								√	
	大学语文	210001	4	64	64			2*16周	2*16周						√	
	实用英语	220001-220002	3.5	60	60		2*14周	2*16周						√		
	应用数学	210027	2	32	32				2*16周					√		
	信息技术	210003	2	32		32			2*16周						√	
	心理健康教育	210004	2	32	32			2*16周							√	
	国歌诵唱	310001	0.5	8		8									√	
	劳动教育	310002-310003	3.5	60		60	2*14周	2*16周							√	
军事理论	310004	2	36	36										√	网络视频	

															课	
	入学教育与安全教育	310005	0.5	8	8		4*2周							√	实践	
	军事技能	310006	2	112		112	8*14天							√		
	小计		48	868	452	416	15	17	13	7						
专业 课	经济学基础	051001	3.5	56	56		4*14周						√			
	汽车构造 A★	201003	3.5	56	28	28	4*14周							√		
	管理学基础	051002	3.5	56	40	16	4*14周						√		理实	
	汽车维护与保养	201002	3.5	56		56	28*2周							√	实训	
	商务礼仪	051003	2	36	18	18		2*18周						√	理实	
	汽车保险与理赔★	051048	4.5	72	36	36		4*18周						√	理实	
	市场营销基础与实务★	051008	4.5	72	36	36		4*18周						√	理实	
	汽车推销技术★	051046	4.5	72	36	36			4*18周					√	理实	
	汽车配件营销与管理	051047	4.5	72	36	36			4*18周						√	理实
	市场调查与预测	051009	2	36	18	18			2*18周						√	理实
	二手车鉴定与评估★	051050	4.5	72	36	36				4*18周				√	理实	
	汽车售后服务与管理★	051051	4.5	72	36	36				4*18周				√	理实	
	跟岗实习	051015	6	120		120					20*6周				√	
顶岗实习	051016	24	480		480					20*14周	20*10周			√		
毕业设计	051017	8	160		160						20*8周			√		

		毕业教育	051018	1	20	20						20*1周		√	
		小计		84	1508	396	1112	12	10	10	8				
		必修课合计		132	2376	848	1528	26	27	23	15				
选修课	专业课	汽车专业英语	053013	2	32	24	8			2*16周				√	限定选修课
		商法	053001	4	64	64					4*16周			√	
		物流管理	053012	2	32	16	16				2*16周			√	五选二
		生产运作管理	051007	2	32	16	16				2*16周			√	
		汽车电子商务	053010	2	32	16	16				2*16周			√	
		消费者行为分析	053011	2	32	16	16				2*16周			√	
		新能源汽车概论	031001	2	32	16	16				2*16周			√	
	小计		10	160	120	40			2	8					
	公共基础课	党史国史	240002	1.5	28	28			2*14周					√	限定选修课
		美育教育	210006	2	32	32			2*16周					√	
		职业素养	210007	2	32		32					2*16周		√	
		公共任选课（课程名称详见附件）		4	64	64								√	在面向全院开设的公共选修课中选修2门
		小计		9.5	156	124	32	2	2			2			
		选修课合计		19.5	316	244	72	2	2	2	8	2			
		总计		151.5	2692	1092	1600	28	29	25	23	2			

注：标注★的为核课程。

(三) 学时构成分析

学习模块		课程门数	学时分配		实践教学比例	备注
			学时	学时比例		
必修课	公共基础课	18	868	32.24%	15.45%	
	专业课	16	1508	56.02%	41.31%	
选修课	专业选修课	4	160	5.94%	1.49%	
	公共选修课	5	156	5.80%	1.19%	
总计		43	2692	100.00%	59.44%	

八、实施保障

(一) 师资队伍

1. 队伍结构

学生数与本专业专任教师数量比例不高于 25:1，双师型教师占专业教师比例不低于 60%，研究生学历教师比例不低于 60%；专任教师队伍在职称、年龄、学历、企业实践经历等方面要考虑形成合理的梯队结构。

2. 专任教师

专任教师应具有高校教师资格；有理想信念、有道德情操、有扎实学识、有仁爱之心；具有工商企业管理等相关专业本科及以上学历；具有扎实的本专业相关理论功底和实践能力；具有较强信息化教学能力，能够开展课程教学改革和科学研究；有每 5 年累计不少于 6 个月的企业实践经历。

3. 专业带头人

专业带头人原则上应具有副高及以上职称，能够较好地把握国内外工商企业管理行业、专业发展动态，能广泛联系行业企业，了解行业企业对本专业人才的需求实际，教学设计、专业研究能力强，组织开展教科研工作能力强，在本区域或本领域具有一定的专业影响力。

4. 兼职教师

兼职教师主要从本专业相关的行业企业聘任，具备良好的思想政治素质、职业道德和工匠精神，具有扎实的专业知识和丰富的实际工作经验，具有中级及以上相关专业职称，能承担专业课程教学、实习实训指导和学生职业发展规划指导等教学任务。

(二) 教学设施

1. 专业教室基本配置

教室配备黑（白）板、多媒体教学设备、影响设备、接入互联网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.校内实验实训设备

序号	实训室	设备名称	数量	实训项目	开课名称
1	开心农场	每班对应的菜地及常用的农具以及水渠和浇水工具。	5 亩	1. 农作工具的使用； 2. 农作物的生长规律学习； 3. 农作物的种植； 4. 农作物的培育及日常养护； 5. 农作物产品的经济转化。	劳动课
2	汽车实训中心	实训车辆	4 辆	1. 汽车构造识别； 2. 发动机舱目视检查、汽车底盘目视检查、驾乘舱设备操作与调整等。	汽车构造； 汽车维护与保养； 汽车性能检测与评价
3	计算机机房	联想电脑，键盘鼠标	70 台	1. 调查方案的策划、设计调查问卷，调查资料的分析、撰写市场调查报告； 2. 制定营销推广活动方案、产品促销方案等。	市场调查与预测；市场营销基础与实务
4	商务礼仪实训室	镜子、桌子、椅子、领带、名片、筷子	1 间	1. 站姿、坐姿、走姿、蹲姿； 2. 职业套装穿搭礼仪； 3. 微笑礼仪、手势礼仪、指引礼仪，陪同引导礼仪，鞠躬礼仪； 4. 介绍礼仪（自我介绍与为他人介绍）、握手礼仪、名片礼仪； 5. 上下楼梯礼仪、乘电梯礼仪、乘车礼仪、位次礼仪； 6. 求职面试基本礼仪	商务礼仪
5	汽车售前-售后实训室	实训车辆	4 辆	1. 汽车整车销售实训（电话与展厅接待、需求分析与洽谈、车辆展示与介绍、试乘试驾、签约与新车交付、异议处理等）； 2. 维修保养业务接待实训（电话预约与接车、工单制作与等待服务、交车服务等）；	二手车鉴定与评估； 汽车推销技术； 售后服务与管理

3.校外实习基地

序号	校外实习基地	合作企业名称	用途	实习内容
1	湘潭吉利实训基地	湖南吉利汽车部件有限公司	认知实习、顶岗实习	汽车生产制造、零配件物流与仓储管理
2	吉利杭州湾实训基地	浙江吉利汽车有限公司	认知实习、顶岗实习	汽车生产制造、零配件物流与仓储管理
3	吉利临海实训基地	临海汽车零部件有限公司	认知实习、顶岗实习	汽车生产制造、零配件物流与仓储管理

4	4S店实习基地	湖南吉迈汽车贸易有限公司	认知实习、顶岗实习	汽车整车销售、二手车销售与置换、汽车售后服务
5	4S店实习基地	湖南湘潭吉越汽车服务有限公司	认知实习、顶岗实习	汽车整车销售、二手车销售与置换、汽车售后服务
6	4S店实习基地	湖南湘潭吉耀汽车服务有限公司	认知实习、顶岗实习	汽车整车销售、二手车销售与置换、汽车售后服务
7	4S店实习基地	长沙合致汽车销售服务有限公司	认知实习、顶岗实习	汽车整车销售、二手车销售与置换、汽车售后服务
8	4S店实习基地	长沙华丰汽车贸易有限公司	认知实习、顶岗实习	汽车整车销售、二手车销售与置换、汽车售后服务

（三）教学资源

1.教材选用的基本要求

按照国家规定选用优质教材，禁止不合格教材进入课堂。完善教材选用制度，由专业带头人和任课教师共同商讨选择备用教材，上报系部备选，教务处审核选用。

2.图书文献、数字资源的基本要求

图书馆生均图书不少于60册，配备网络数据库等数字图书资源，生均电子图书不少于生均图书重量20%。建有校园网络，充分利用国家职业教育教学资源库，国家精品开发课程、专业公司学习网站、行业协会网站等数字化学习资源，能够满足人才培养、专业建设、教师教学与科研等需要。

（四）教学方法

根据汽车营销与服务专业人才培养目标，结合汽车销售企业实际岗位需求，以就业为导向，以学生为中心，以职业能力提升为目标，注重理论与实践相结合，开展周周考月月赛，巩固学生学习效果。将思政融入课堂教学，广泛运用案例教学、情景教学、小组讨论、微视频、项目式实操训练、任务驱动、角色扮演、成果展示与汇报等多种教学方法，调动学生学习自主性，加大学生学习参与度，加强学生学习过程的指导，及时解决学生在学习过程中的困难和问题，并注重对学生学习态度、兴趣、习惯、品质、意志等方面的培养，使其职业技能达到从事相应工作岗位（岗位群）工作所需的要求和标准。

（五）学习评价

1.评价主体

以教师评价为主，广泛吸收就业单位、合作企业、社区、家长参与学生质量评价，建立多方共同参与评价的开放式综合评价制度。

2.评价内容

包括学生的素质、知识和能力。

3.评价方法

采取过程评价与结果评价相结合，单项评价与综合评价相结合，总结性评价与发展性评价相结合的多种评价方式。要把学习态度、平时作业、单项项目完成情况作为学生质量评价的重要组成部分。要不断改革评价方法，逐步建立以学生作品为导向的职业教育质量评价制度，提高学生的综合水平。

（六）质量管理

1.对专业人才培养方案的制（修）订

学院制定专业人才培养方案制（修）订意见，依据制（修）订意见与专业调研结果制（修）定各专业人才培养方案，经学院制（修）工作领导小组讨论定稿，提交学院党组织会议审定。

2.对各专业的教学质量的监控

学院和各系建立专业建设和教学质量诊断与改进机制，健全专业教学质量监控管理制度，制定专业建设标准，通过教学实施、过程监控、质量评价和持续改进，达成人才培养规格。

学院和各教学部门建立完善的日常教学管理制度，加强日常教学组织运行与管理，定期开展教学质量诊断与改进工作，建立健全督导巡查、听课等制度，定期开展公开课，示范课等教研活动。

3.对教师的教育教学管理

建立健全教师教育教学评价制度，把师德师风、专业教学质量、教育教学研究与社会服务作为评价的核心指标，要采取学生评教、教师互评、行业企业评价、学校和专业评价等多种方式，不断完善教师教育教学质量评价内容和方式。把专业教学质量评价结果作为年度考核、绩效考核和专业技术职务晋升的重要依据。

4.对毕业生的跟踪管理

学院建立毕业生跟踪反馈机制及社会评价机制，并对生源情况、在校生学业水平、毕业生就业情况等进行分析，定期评价人才培养目标达成情况，持续提高人才培养质量。

九、毕业要求

按照此培养方案，完成教学计划规定的课程内容学习，具体为：

（一）思想品德：考核合格，且通过学院规定的背唱国歌考试，会背诵国歌歌词，唱国歌；

(二) 劳动教育：尊重、学会、热爱劳动，积极参加学院组织的有关劳动精神、劳模精神、工匠精神等劳动专题教育活动，完成义工活动两小时/周；加入志愿服务的学生，该项考核合格；

(三) 身体素质：通过长跑测试，男生在规定时间内完成 5000 米，女生在规定时间内完成 3000 米；

(四) 课程成绩：修完学院教学计划规定的全部课程（含军训、实习等实践教学环节，不含公共选修课），考核合格；毕业设计符合学院及省教育厅抽查标准，经学院审核通过且答辩合格；

(五) 生活技能：具备基本的生活技能，学会烹饪（两道中国菜），经学院考核合格。

十、编写说明及附件

本方案是汽车营销与服务专业教学实施的依据。本方案是在教育部关于职业院校专业人才培养方案制定与实施工作的指导意见及学院发布的专业人才培养方案原则性意见的指导下修改定稿，由汽车营销与服务专业带头人执笔，结合企业调研实践及相关行业企业、相关从业人员信息反馈，并经过汽营（二手车）教研室专业教师多次讨论后定稿，最后由学院相关部门审定审核。汽车营销与服务专业所有课程的教学要严格根据本方案的规定实施。教研室必须组织本方案的学习，确保每一位任课教师明确具体的课程内容（项目）、能力要求。

附件 全院公共任选课一览表

附件

全院公共任选课一览表

职业知识拓展	1	证券投资理论与实务
	2	新能源汽车介绍
	3	国际商务礼仪
	4	商务 PPT 制作技巧
	5	UG 三维设计
	6	CAD 制图
	7	会计基础
	8	创业创新指导
	9	汽车美容
汽车知识衍生	10	汽车法律法规
	11	汽车保险、估损
	12	生产管理
	13	汽车与交通安全
	14	汽车配色设计基础
艺术人文	15	音乐欣赏
	16	外国文学名著选读
	17	影视艺术鉴赏
	18	NBA 篮球大讲堂
	19	文物鉴赏
	20	硬笔书法
	21	中外民族民俗
	22	摄影摄像
	23	国史概要
	24	湖湘文化十讲
	25	中国现代文学史
	26	唐诗选读
语言	27	普通话基础
	28	英语口语训练
	29	基础俄语
	30	法语