

2020 级汽车技术服务与营销专业人才培养方案

一、专业名称（专业代码）

汽车技术服务与营销专业（500210）

二、入学要求

普通高级中学毕业、中等职业学校毕业或具备同等学历结业证书，并需参加单独招生考试或高考获取入学资格的。

三、基本修业年限

三年。

四、就业面向岗位

表 1 汽车营销与服务专业岗位群

岗位群		初次就业岗位	二次晋升岗位	未来发展岗位
1	整车销售	汽车销售顾问	销售经理	总经理
2	汽车保险	保险员	保险理赔师	保险经理
3	汽车售后	售后服务顾问	售后经理	总经理

五、人才培养目标

本专业培养理想信念坚定，德、智、体、美、劳全面发展，具有一定的科学文化水平，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，面向零售业、保险业的销售人员、保险服务人员等职业群，能够从事汽车销售顾问、配件销售与管理、汽车保险产品销售、查勘定损、二手车鉴定评估等工作的高素质技术技能人才。

六、人才培养规格要求和知识、能力、素质结构

本专业毕业生应在素质、知识和能力等方面达到以下要求。

（一）素质

1. 坚定拥护中国共产党领导和我国社会主义制度，在习近平新时代中国特色社会主义思想指引下，践行社会主义核心价值观，具有深厚的爱国情感和中华民族自豪感；

2.崇尚宪法、遵法守纪、崇德向善、诚实守信、尊重生命、热爱劳动，履行道德准则和行为规范，具有社会责任感和社会参与意识；

3.具有质量意识、环保意识、安全意识、信息素养、工匠精神、创新思维；

4.勇于奋斗、乐观向上，具有自我管理能力、职业生涯规划的意识，有较强的集体意识和团队合作精神；

5.具有健康的体魄、心理和健全的人格，掌握基本运动知识和一两项运动技能，养成良好的健身与卫生习惯，良好的行为习惯；

6.具有一定的审美和人文素养，能够形成一两项艺术特长或爱好。

7.细致、耐心、微笑面对每一位顾客，树立服务意识。

（二）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.熟悉与本专业相关的法律法规以及环境保护、安全消防、文明生产等相关知识；

3.掌握汽车动力性能、经济性能、舒适性能、行驶性能、操纵性能、制动性能、安全性和综合性能的评价方法；

4.掌握汽车发动机和底盘的基本构造；

5.掌握汽车维护的原则和接待、预约和维护话术；

6.掌握汽车原理相关理论知识；

7.掌握汽车金融（保险、贷款、租赁、置换）业务办理话术及相关手续；

8.掌握展厅新车/二手车销售流程和车辆推销的方法和技巧。

（三）能力

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，掌握常用文献检索工具应用；

4.能够运用汽车各项性能评价方法对家用车进行实车综合性能评价的能力；

5.能根据客户实际需求情况，进行购车预算、选择合适车型、合理付款方式的能力；

6.能解释汽车销售中顾客的异议，说服顾客购买相关产品，促成交易；

7.能够根据车辆状况制定维护工作计划，并向顾客解释常规保养项目；

8.能够根据实际车况和车主个性需求，选择正确的车面美容项目；

9.能够与客户进行沟通与协商，能够查询车辆信息，初步判断车辆技术状况；

10.能运用保险流程，进行接收汽车保险及签订保险合同。

七、职业证书

本专业学生可以获得的职业资格证书如表 2 所示。

表 2 汽车营销与服务专业相关职业资格证书

序号	职业资格（证书）名称	发证单位	等级	
1	汽车营销师	机械工业部	中级	待选

八、典型工作任务、职业能力及对应核心课程

（一）建设思路

1. 岗位→能力→课程

通过专业调研，明确专业定位；根据职教理念，确定培养模式；由教育专家、企业实践专家和专业课程教师组成课程开发团队，进行专业课程的开发。

通过对岗位工作的主要职责、具体任务、工作流程、工作对象、工作方法、使用工具、劳动组织方式、与其他任务的关系、所需的知识与能力等方面的分析，明确岗位职业能力，进行能力的组合或分解；按照“典型工作任务→行动领域→学习领域→培训模块”为主线，基于认知规律和职业成长规律，开发本专业的主要课程体系，如表 3 所示。

表 3 “岗位→能力→课程”表

职业岗位	能力要求	课程名称
汽车销售顾问	C1-1.能够通过宏观环境调研用户购车心理与购买行为调研和汽车营销活动等调研方式进行市场调研，总结针对性策略和应对方法，能够撰写汽车市场调查报告。 C1-2.能够通过顾客性别、年龄、行为、顾客心理、顾客购车动机、顾客咨询的过程进行分析与引导，并给出相应的销售应对方法。 C1-3.能够根据客户实际需求情况，进行购车预算和选择合适车型，利用合理方式进行引导顾客购车 C1-4.能够运用六方位绕车介绍法、六维度法、FABE 法、构图与道具演示法进行车辆介绍 C1-5.能够独立的完成车辆订购、车辆验车及交车	1.汽车营销基础与实务 2.消费心理学 3.汽车顾问式销售 4.汽车性能评价与选购
汽车保险专员	C2-1.能运用保险条款进行保险解释、介绍保险险种，同时为客户选择合适的险种组合； C2-2 能够帮助客户分析其机动车面临的风险大小，同时为客户设计汽车保险方案； C2-3.能够指导客户填写投保单，并完成汽车	汽车保险与理赔

	<p>保险验车、验证工作；</p> <p>C2-4.能够初步完成车辆理赔的基本工作，包括接待报案、查勘准备工作、立案资料和单证的填写、车辆的定损和核损等工作；</p>	
二手车销售顾问	<p>C3-1 能够通过宏观环境调研用户购车心理与购买行为调研和汽车营销活动调研等方式进行市场调研，总结针对性策略和应对方法；</p> <p>C3-2 能够撰写汽车市场调查报告。</p> <p>C3-3.能够通过顾客性别、年龄、行为、顾客心理、顾客购车动机、顾客咨询的过程进行分析与引导，并给出相应的销售应对方法。</p> <p>C3-4.能够根据客户实际需求情况，进行购车预算和选择合适车型，利用合理方式进行引导顾客购车</p> <p>C3-5.能够运用六方位绕车介绍法、六维度法、FABE 法、构图与道具演示法进行车辆介绍</p> <p>C3-6.能够对二手车辆进行价格评估</p> <p>C3-7.能够独立的完成车辆订购、车辆验车及交车</p>	<p>汽车信贷与租赁</p> <p>汽车性能评价与选购</p> <p>汽车销售实务</p>
汽车服务顾问	<p>C4-1.汽车服务顾问，能够了解解客户需求，及时洞察客户心理</p> <p>C4-2.能灵活接待，对客户要有亲和力，让客户信任你，熟练的掌握 DMS 系统</p> <p>C4-3.能够独立完成开单，预估，结算等岗位工作。</p> <p>C4-4.能够熟练掌握常用配件的价格以及安装工时，准确的报出估价。</p>	<p>汽车装饰与美容</p> <p>汽车使用与维护</p>

其中，汽车营销与服务专业核心课主要教学内容如表 4 所示，实践体系如表 5 所示。

表 4 汽车营销与服务专业核心课教学内容

序号	专业核心课程	主要教学内容及要求
1	汽车构造	汽车发动机、汽车底盘等的结构与工作原理
2	汽车营销基础与实务	营销计划制订、市场调研、市场细分、汽车营销策划实务
3	汽车顾问式销售	汽车销售的内容与特点、售前准备、寻找与开发潜在客户、车辆产品介绍、报价与成交、交车服务、售后维系等
4	汽车性能评价与选购	汽车综合性能评价、汽车动力性能评价、汽车安全性能评价、汽车操控性能评价、汽车选购基本常识
5	汽车保险与理赔	汽车保险的相关法律法规、汽车保险原则、汽车保险合同、机动车交通事故责任认定，保险理赔计算与典型案例分析

表 5 汽车营销与服务专业实践体系

序号	实践名称	设计目的	开设时间	主要培养能力
1	入学军训	培养吃苦耐劳的精神，锻炼健康的体魄	第 1 学期	社会能力
2	汽车销售	为了了解公司管理模式，进一步加深对理论知识	第 2 学期	专业能力

	岗位认知实训	的理解，进一步熟悉理论和技能在实践中的应用，更是为了更快的适应社会增强自身的素质学习更多的销售技巧。		
3	汽车销售顾问实训	为了了解汽车各品牌、价格、性能，进一步加深对理论知识的理解，进一步熟悉理论和技能在实践中的应用，掌握汽车销售工作流程及其技巧、掌握销售人员销售技能及话术处理能力	第3学期	专业能力
4	汽车服务顾问实训	汽车售后服务是汽车销售的重要环节，通过汽车销售售后服务实训使学生了解售后服务岗位内容及工作流程，能够独立完成售后服务岗位工作。	第4学期	专业能力
5	跟岗实习	1.掌握汽车营销策略和营销技巧； 2.了解相关的法律、法规； 3.具有市场调研、分析及预测能力。	第5学期	社会及专业能力
6	顶岗实习	在企业进行顶岗实践对于本专业教学具有重要作用，首先使学生更快的适应社会，增强自身的素质学习更多的销售技巧，学会与顾客接触及交流，其次能够使学生最直接的了解各企业中汽车的各种性能价格等，还可以了解公司的管理模式，进一步加深对理论知识的理解，进一步熟悉理论和技能在实践中的应用。	第6学期	社会及专业能力

九、教学周数安排表

表6 汽车营销与服务专业教学周数安排表

学年	学期	课堂教学	入学教育与军训	集中实训	顶岗实习	毕业实习	考试	机动	合计
1	一	14	2				1	1	18
	二	14		2			1	1	18
2	三	14		2			1	1	18
	四	10		6			1	1	18
3	五			18					18
	六				16				16
合计									106

十、理论课程与实践课程学时分配

表7 汽车营销与服务与专业课程结构学时分配表

模块	学时	学时比例(%)
公共基础课程	632	22.7%

专业基础课程	112	4%
专业核心课程	460	16.5%
专业拓展课	400	14.4%
综合实训课	1056	37.9%
专业限选课	76	2.8%
通识选修课	48	1.7%
总学时	2784	

十一、教学进程表（见附表）

2020 级汽车营销与服务专业教学进程表

课程 模块	课程 代码	课程名称	修 课 类 型	学 分	总学 时	其中		按学年及学期安排周学时数						课程所 属部门		
						理 论	实 践	第一学年		第二学年		第三学年				
								1学 期	2学 期	3学 期	4学 期	5学 期	6学 期			
								17 周	18 周	18 周	18 周	18 周	16 周			
		14 周	14 周	14 周	10 周	14 周	0 周									
公共 基础 课	110001	思想道德修养与法律基础	必修	3	48	42	(6)	3								思政部
	110002	毛泽东思想和中国特色社会 主义理论体系概论	必修	4	60	56	(4)		4							思政部
	120001	体育 I	必修	2	28		28	2								体育部
	120002	体育 II	必修	2	28		28		2							体育部
	200006	体育 III	必修	1	20		20			2						体育部
	100001	大学英语 I	必修	4	56	56		4								基础部
	110002	大学英语 II	必修	4	56	56			4							基础部
	07C001	计算机应用基础	必修	4	56		56		4							基础部
	100003	口语交际与应用写作	必修	3	42	42			3							基础部
	100004	高等数学	必修	4	56	56		4								基础部
	200003	心理健康教育	必修	2	32	32				√	√					思政部
	200002	形势与政策	必修	1	24	24			√	√	√	√				思政部
	200008	社会实践	必修	1	16		(16)		√	√						思政部
	200010	安全教育	必修	1	16	16			√			√				教务处
	200012	健康教育	必修	1	16	16			√			√				教务处
	200004	大学生职业发展与就业指导	必修	2	28	10	18		√	√	√	√				招就处
	200005	创新创业教育	选	2	28	10	18			√	√	√				招就处

			修											
	200009	军事理论与军训	必修	2	32	32		2w						学生处
	200011	劳动教育	选修	1	16		16		1w	1w	1w			学生处
		公共基础课小计		44	632	448	184	13	17	2	0			
专业 基础 课	07C009	电工电子技术	必修	3	56	28	28	4						机电
	07B211	商务礼仪与沟通	必修	4	56	28	28	4						机电
		专业基础课小计		7	112	56	56	8	0	0	0			
专业 核心 课	07B101	*汽车构造	必修	7	112	56	56	4	4					机电
	07A102	*汽车保险与理赔	必修	7	112	56	56		8					机电
	07B212	*汽车营销基础与实务	必修	6	96	48	48			6				机电
	07B203	*汽车顾问式销售	必修	5	80	40	40				8			机电
	07B210	*汽车性能评价与选购	必修	4	60	30	30				6			机电
		专业核心课小计		29	460	230	230	4	12	6	14			
专业 拓展 课	07B209	消费心理学	必修	4	56	56	28				4			机电
	07B221	汽车电子商务	必修	5	84	42	42			6				机电
	07B213	汽车装饰与美容	必修	4	70	35	35			5				机电
	07B103	汽车使用与维护	必修	4	70	35	35			5				机电
	07A105	二手车鉴定评估与交易	必修	3	40	20	20				4			机电
	07B208	汽车信贷与租赁	必修	3	40	20	20	4						机电
	07B222	汽车售后服务	必修	3	40	20	20				4			机电
		专业拓展课小计		26	400	228	200	4	0	16	12			
综合 实训 课	07B223	汽车销售岗位认知实训	必修	3	48		48		2w					机电
	07B217	汽车销售顾问实训	必修	3	48		48			2w				机电
			必修	3	72		72			3w				机电

	07B216	汽车服务顾问实训(汽车销售实训)	必修	9	144		144				6w			机电
	07B614	跟岗实习	必修	27	432		432					18w		机电
	07B615	顶岗实习	必修	24	384		384					16w		机电
		综合实训课小计		66	1056	0	1128	0	0	0	0			
通识类	1	人文类\艺术类\技术类	选修	2	32	32			2	2				
	2	中华传统文化	选修	1	16	16			1	1				
		通识选修课小计		3	48	48	0		3	3				
专业限选课	07B102	汽车服务口才与职场沟通	选修	4	56	28	28			4				机电
	07B226	汽车文化	选修	1	20	20	0				2			机电
	07B227	汽车安全技术	选修	5	84	0	84						6	机电
	07B228	经济学基础	选修	5	84	0	84						6	机电
	07B229	管理学原理	选修	5	84	0	84						6	机电
	07B114	新能源汽车概论	选修	5	84	0	84						6	机电
		专业选修课小计		5	76	48	28	0	0	4	2			
合计		课内周学时						29	29	28	28	24		
		总学分、总学时数		180	2784	966	2186							

注：思想道德修养与法律基础、毛泽东思想和中国特色社会主义理论体系概论、社会实践课的实践学时安排在课外；各学期的总周数中包含考试周1周，总周数下面一行填写实际理论周数。