

湖南省示范性特色专业项目建设成果

汽车营销与服务专业 人才培养标准

—— 熊振倜 吴小平 欧阳波仪 著 ——



北京航空航天大学出版社
BEIHANG UNIVERSITY PRESS

湖南省示范性特色专业项目建设成果

汽车营销与服务专业 人才培养标准

熊振倜 吴小平 欧阳波仪 著

北京航空航天大学出版社

内 容 简 介

本书主要内容为汽车营销与服务专业群(包括汽车销售与服务方向、汽车定损与评估方向、汽车营销与策划方向、汽车服务与管理方向)的人才培养方案,包括专业培养目标、职业范围、人才培养规格、课程结构、师资配备、实训条件要求等主要内容,同时还包括主要课程的课程标准等。

本书在编写过程中充分考虑了各高职院校汽车营销与服务专业的特点,在结构和内容安排上突出了知识先进性和主流针对性,既可以为相关高职院校进行本专业建设提供建设指南,也可以为本专业学生学习提供学习方向。

图书在版编目(CIP)数据

汽车营销与服务专业人才培养标准 / 熊振倜, 吴小平, 欧阳波仪著. -- 北京: 北京航空航天大学出版社, 2016. 7

ISBN 978-7-5124-2194-3

I. ①汽… II. ①熊… ②吴… ③欧… III. ①高等教育—汽车—销售服务—专业人才—人才培养—研究
IV. ①F766-40

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2016)第 166298 号

版权所有,侵权必究。

汽车营销与服务专业人才培养标准

熊振倜 吴小平 欧阳波仪 著

责任编辑 蔡 喆 李丽嘉

*

北京航空航天大学出版社出版发行

北京市海淀区学院路 37 号(邮编 100191) <http://www.buaapress.com.cn>

发行部电话:(010)82317024 传真:(010)82328026

读者信箱:goodtextbook@126.com 邮购电话:(010)82316936

北京九州迅驰传媒文化有限公司印装 各地书店经销

*

开本:787×1092 1/16 印张:17 字数:435 千字

2016 年 7 月第 1 版 2016 年 7 月第 1 次印刷

ISBN 978-7-5124-2194-3 定价:88.00 元

前言

本专业教学标准是高职院校汽车营销与服务专业进行专业建设、专业教学的指导性文件。本标准主要包括了专业培养目标、职业范围、人才培养规格、职业能力要求、课程结构、实训条件配备及课程标准等内容。它既是设置课程、组织教学的依据,也可作为学生选择专业和用人单位招聘录用毕业生的参考。

一、指导思想及原则

(一) 指导思想

以能力为本位,以实践技能为核心,以岗位需要和职业标准为依据,着力构建以职业能力为核心的教学体系,推动汽车营销与服务专业高等职业教育高质量有特色的发展。

(二) 开发性原则

1. 科学性。标准开发要遵循技能型人才成长规律和职业教育教学规律,吸收国内外最新的课程理念,本着科学、务实的态度,边开发、边探索、边完善。

2. 发展性。标准要具有前瞻性,反应科学技术进步和社会经济发展趋势,体现职业与职业教育发展趋势。

3. 实用性。标准要利于学校的教学改革,切合专业实际,适用学生成长和企业用人需要,内容和要求清晰明确,并尽可能具体化、可操作。

4. 标准的文字表达准确、规范、层次清晰,逻辑严密,技术要求和专业术语符合国家有关标准规定,文本格式和内容符合有关规定。

二、开发理念

以学生获得职业行动能力为目标,构建“岗位对接、能力递进”专业课程体系。

1. 基于岗位要求培养职业技能与素养。将对接的主要工作岗位的职业素养要求和学生长远发展的素质要求纳入主要教学内容,将职业道德和职业素养的培养贯穿教学全过程。

2. 基于工作任务设计教学内容。按照完成某一任务的工作过程或者工作任务,整合相应的知识、技能、态度,遴选主要教学内容。

目 录

汽车营销与服务专业(群)人才培养方案	1
一、培养目标	1
二、职业范围	2
三、培养规格	4
四、毕业要求	5
五、课程结构	5
六、教学进程	7
七、课程简介	9
八、教学实施建议	18
九、教学评价建议	19
十、实习实训环境	20
十一、师资配置	22
十二、教学管理	23
十三、第二课堂主要活动	24
十四、课余教学活动设计	25
十五、课余参考阅读资料	25
“汽车文化”课程标准	27
一、课程概述	27
二、课程设计思路	27
三、课程目标	27
四、教学内容与学时分配	28
五、课程资源建设	30
六、教材的选用	30
七、教师要求	31
八、学习场地、设施要求	31
九、考核方式与标准	31
十、学习项目设计	31
“汽车商务礼仪”课程标准	43
一、课程概述	43
二、课程设计思路	44
三、课程目标	44
四、教学内容与学时分配	45

五、课程资源建设	47
六、教材的选用	47
七、教师要求	48
八、学习场地、设施要求	48
九、考核方式与标准	49
十、学习项目设计	49
“汽车结构认知”课程标准	56
一、课程概述	56
二、课程目标	56
三、教学内容与学时分配	56
四、课程资源建设	58
五、教材的选用	58
六、教师要求	59
七、学习场地、设施要求	59
八、考核方式与标准	61
九、学习项目设计	61
“汽车维护与保养”课程标准	78
一、课程概述	78
二、课程设计思路	78
三、课程目标	78
四、教学内容与学时分配	79
五、课程资源建设	82
六、教材的选用	82
七、教师要求	83
八、学习场地、设施要求	83
九、考核方式与标准	83
十、学习项目设计	84
“汽车消费心理学”课程标准	98
一、课程概述	98
二、课程设计思路	99
三、课程目标	99
四、教学内容与学时分配	100
五、课程资源建设	102
六、教材的选用	103
七、教师要求	104
八、学习场地、设施要求	104

九、考核方式与标准	104
十、学习项目设计	105
“汽车营销基础”课程标准	117
一、课程概述	117
二、课程设计思路	117
三、课程目标	117
四、教学内容与学时分配	118
五、课程资源建设	119
六、教材的选用	119
七、教师要求	120
八、考核方式与标准	120
九、学习项目设计	121
“汽车服务接待”课程标准	125
一、课程概述	125
二、课程设计思路	125
三、课程目标	125
四、教学内容与学时分配	127
五、课程资源建设	129
六、教材的选用	129
七、教师要求	130
八、学习场地、设施要求	130
九、考核方式与标准	131
十、学习项目设计	131
“汽车服务企业管理”课程标准	151
一、课程概述	151
二、课程目标	151
三、教学内容与学时分配	152
四、教材的选用	154
五、教师要求	155
六、学习场地、设施要求	155
七、考核方式与标准	155
八、学习项目设计	156
“汽车配件营销与管理”课程标准	168
一、课程概述	168
二、课程设计思路	168

三、课程目标	168
四、教学内容及课时分配	169
五、课程资源建设	171
六、教材的选用	171
七、教师要求	172
八、学习场地、设施要求	172
九、考核方式与标准	172
十、学习项目设计	173
“汽车保险与理赔”课程标准	182
一、课程概述	182
二、课程设计思路	182
三、课程目标	182
四、教学内容与学时分配	183
五、教学模式	186
六、资源建设	187
七、教材的选用	187
八、教师要求	187
九、学习场地、设施要求	187
十、考核方式与标准	188
十一、学习项目设计	189
“汽车顾问式销售”课程标准	198
一、课程概述	198
二、课程设计思路	198
三、课程目标	199
四、教学内容与学时分配	200
五、课程资源建设	202
六、教材的选用	202
七、教师要求	203
八、学习场地、设施要求	203
九、考核方式与标准	204
十、学习项目设计	204
“事故车查勘与定损”课程标准	219
一、课程概述	219
二、课程设计思路	219
三、课程目标	220
四、教学内容与学时分配	220

五、教材的选用	222
六、教师要求	223
七、学习场地、设施要求	223
八、考核方式与标准	224
九、学习项目设计	224
“二手车鉴定评估与交易”课程标准	238
一、课程概述	238
二、课程思路	238
三、课程目标	239
四、教学内容与学时分配	239
五、课程资源建设	241
六、教材的选用	242
七、教师要求	243
八、学习场地、设施要求	243
九、考核方式与标准	244
十、学习项目设计	244
“汽车电子商务”课程标准	252
一、课程概述	252
二、课程思路	252
三、课程目标	252
四、教学内容与学时分配	253
五、课程资源建设	254
六、教材的选用	254
七、教师要求	255
八、学习场地、设施要求	255
九、考核方式与标准	255
十、学习项目设计	256

汽车营销与服务专业(群)人才培养方案

- 【专业名称】汽车营销与服务专业(含汽车销售与服务方向、汽车营销与策划方向、汽车服务与管理方向、汽车定损与评估方向)
- 【专业方向】汽车营销与服务专业(汽车销售与服务方向,汽车定损与评估方向,汽车营销与策划方向,汽车服务与管理方向)
- 【招生对象】普通高中、职业高中、职业中专毕业生
- 【教育类型】高等职业教育
- 【办学层次】大专
- 【基本学制】3 年

一、培养目标

本专业群面向汽车行业培养身心健康、道德高尚和职业素养高的服务、管理、营销的高素质技术技能人才,具体各专业方向培养的能力目标分别如下:

(一) 汽车销售与服务方向

具有汽车销售顾问、服务顾问、配件专员等岗位必须具备的汽车性能评价与整车销售、汽车维修业务接待、配件管理与销售、二手车评估与交易等专项能力,以及具备销售主管、服务主管、配件经理等岗位所需的相应拓展能力,并具备爱岗敬业与协作沟通等良好职业道德,成为“懂技术、精服务、善营销、会管理”的高素质技术技能型专门人才。

(二) 汽车营销与策划方向

掌握汽车以及各消费品市场营销所需的基础知识及专业技能、市场策划原理与方法,能完成市场调研、市场分析、营销策划、企业策划、活动策划、计划制定、市场推广、市场宣传、市场开发、内外沟通协调、业务洽谈、撰写报告等工作的高素质技术技能型专门人才。

(三) 汽车服务与管理方向

具有企业人事管理、销售管理、配件管理、客户管理等能力,能够在汽车及周边产品的制造、销售、服务企业,从事人力资源管理、行政管理、客户关系管理、汽车配件管理等工作,或从事其他行业企事业单位的相关管理工作的高素质技术技能型专门人才。

(四) 汽车定损与评估方向

掌握汽车鉴定与评估、汽车保险与理赔所应有的知识、汽车查勘与定损;具备对车辆进行性能检测与评估、对事故车进行定损与评估的能力;能够胜任汽车保险、事故车损坏评估、车辆查勘、定损、二手车经销导购、二手车经纪、二手车鉴定评估等主要岗位的高素质技术技能型专

门人才。

二、职业范围

(一) 汽车销售与服务方向

1. 初始岗位

汽车销售与服务方向的初始岗位和建议获得的资格及等级如表 1-1 所列。

表 1-1 汽车销售与服务方向初始岗位职业资格及等级

序号	岗位	建议获得职业资格及等级
1	销售顾问	汽车营销师(中级)
2	服务顾问	汽车修理工(中级)
3	配件专员	汽车修理工(中级)

2. 发展岗位

汽车销售与服务方向的发展岗位和建议获得的资格及等级如表 1-2 所列。

表 1-2 汽车销售与服务方向发展岗位职业资格及等级

序号	岗位	建议获得职业资格及等级
1	销售主管	汽车营销师(高级)
2	服务主管	汽车修理工(高级)
3	配件经理	汽车修理工(高级)

(二) 汽车营销与策划方向

1. 初始岗位

汽车营销与策划方向的初始岗位和建议获得的职业资格及等级如表 1-3 所列。

表 1-3 汽车营销与策划方向初始岗位职业资格及等级

序号	岗位	建议获得职业资格及等级
1	策划专员	助理商务策划师
2	销售顾问	汽车营销师(中级)

2. 发展岗位

汽车营销与策划方向发展岗位和建议获得的职业资格及等级如表 1-4 所列。

表 1-4 汽车营销与策划方向发展岗位职业资格及等级

序号	岗位	建议获得职业资格及等级
1	市场主管	市场营销师(高级)
2	销售主管	汽车营销师(高级)

(三) 汽车服务与管理方向

1. 初始岗位

汽车服务与管理方向的初始岗位和建议获得的职业资格及等级如表 1-5 所列。

表 1-5 汽车服务与管理方向初始岗位职业资格及等级

序号	岗位	建议获得职业资格及等级
1	人力资源管理专员	人力资源管理师(初级)
2	行政管理专员	办公软件操作证(中级)
3	服务顾问	汽车营销师(中级)

2. 发展岗位

汽车服务与管理方向的发展岗位和建议获得的职业资格及等级如表 1-6 所列。

表 1-6 汽车服务与管理方向发展岗位职业资格及等级

序号	岗位	建议获得职业资格及等级
1	人力资源主管	人力资源管理师(中级)
2	行政主管	办公软件操作证(高级)
3	服务主管	汽车营销师(高级)

(四) 汽车定损与评估方向

1. 初始岗位

汽车定损与评估方向的初始岗位和建议获得的职业资格及等级如表 1-7 所列。

表 1-7 汽车定损与评估方向初始岗位职业资格及等级

序号	岗位	建议获得职业资格及等级
1	查勘专员	驾驶证/汽车碰撞估损师
2	定损专员	驾驶证/汽车碰撞估损师
3	保险专员	保险代理人/保险公估师/驾驶证
4	二手车交易专员	二手车鉴定评估师(中级)/驾驶证

2. 发展岗位

汽车定损与评估方向的发展岗位和建议获得的职业资格及等级如表 1-8 所列。

表 1-8 汽车定损与评估方向发展岗位职业资格及等级

序号	岗位	建议获得职业资格及等级
1	理赔主管(保险公司/汽车 4S 店)	汽车营销师(高级)
2	服务经理(汽车 4S 店)	汽车修理工(高级)
3	二手车鉴定评估师	二手车鉴定评估师(高级)/驾驶证

三、培养规格

(一) 思想政治素质

总的来说具备认同并主动践行社会主义核心价值观,具体如下:

- ① 热爱社会主义祖国,拥护中国共产党领导,具有坚定的社会主义信念和正确的世界观、人生观、价值观,具有诚实守信、敬业爱岗、艰苦奋斗、热爱劳动、遵纪守法和团结合作的品质。
- ② 掌握马克思主义的基本观点和我国社会主义经济、政治、文化与社会建设的有关知识,具备运用马克思主义哲学的基本观点、方法分析和解决人生发展重要问题的能力,有为国家富强、民族昌盛而奋斗的志向和责任感。
- ③ 具有正确的职业理想和职业观、择业观、创业观以及成才观,具有良好职业道德行为习惯和法律意识。
- ④ 了解心理健康的基本知识,掌握心理调适的方法。

(二) 人文素质

- ① 具有较好的文字写作能力,能撰写岗位必须的商务文书。
- ② 具有较强的语言表达能力、沟通能力及客服理念,能建立良好的人际关系和工作合作关系;具有处理突发事件的应变能力及良好的团队协作能力。
- ③ 具有一定的职场英语应用能力,能满足岗位对英语应用的要求。
- ④ 具有一定的信息技术能力,熟练操作办公软件;具有一定的信息搜集和处理能力。
- ⑤ 具有分析环境与自我的能力,能确立自身职业目标、规划职业生涯和求职;具备较强的学习能力,能确定阶段学习、工作目标和阶段计划并能予以实施、评价和调整。
- ⑥ 了解与专业相关的艺术教育,如名车鉴赏、汽车极限运动等。
- ⑦ 了解湖湘文化渊源、本质精髓,为湖南经济建设奠定基础。

(三) 职业能力

1. 汽车销售与服务方向

具有汽车客户开发、客户跟踪、销售导购、销售洽谈、销售成交,以及保险、上牌、装潢、交车、理赔、年检等业务的介绍、成交或代办等业务能力,能为客户提供顾问式的专业汽车消费咨询和导购服务。

2. 汽车营销与策划方向

具有营销渠道开拓所需要的信息收集、数据分析判断、营销活动策划、营销活动组织、产品市场推广等能力,能为汽车(及周边产品)企业提高市场占有率、获得更高利润价值开展商务策划。

3. 汽车服务与管理方向

具有企业生产经营活动中人力资源、行政组织、资产(产品和配件)等一系列计划、组织、指挥、协调和控制的能力,能为汽车(及周边产品)企业的生产经营活动开展人力资源招募、培训、薪酬以及企业行政管理和资产管理等工作。

4. 汽车定损与评估方向

具有机动车查勘定损、保险理赔、车辆鉴定、车辆交易等能力,能信任中外保险公司、保险公估机构、交通管理部门、维修企业、二手车交易市场等企业的查勘专员、定损专员、保险专员、

二手车交易专员等岗位所需的机动车查勘定损、保险理赔、车辆鉴定等岗位工作。

四、毕业要求

按照学院颁发的《湖南汽车工程职业学院学籍管理条例》中提出的“学生在学院规定年限内,修完教育教学计划规定内容,德、智、体达到毕业要求,准予毕业”的精神,本专业要求达到如下条件即可毕业:

- (1) 修满 151 学分(具体学分要求参见教学进程安排表);
- (2) 各专业方向所要求的职业资格证书(如:汽车营销师、汽车修理工、助理商务策划师、市场营销师、人力资源管理师、办公软件操作证等证书,按专业方向要求考取);
- (3) 英语应用能力考试达到毕业当年学院规定的分数。

五、课程结构

汽车营销与服务专业课程结构如图 1-1 所示。

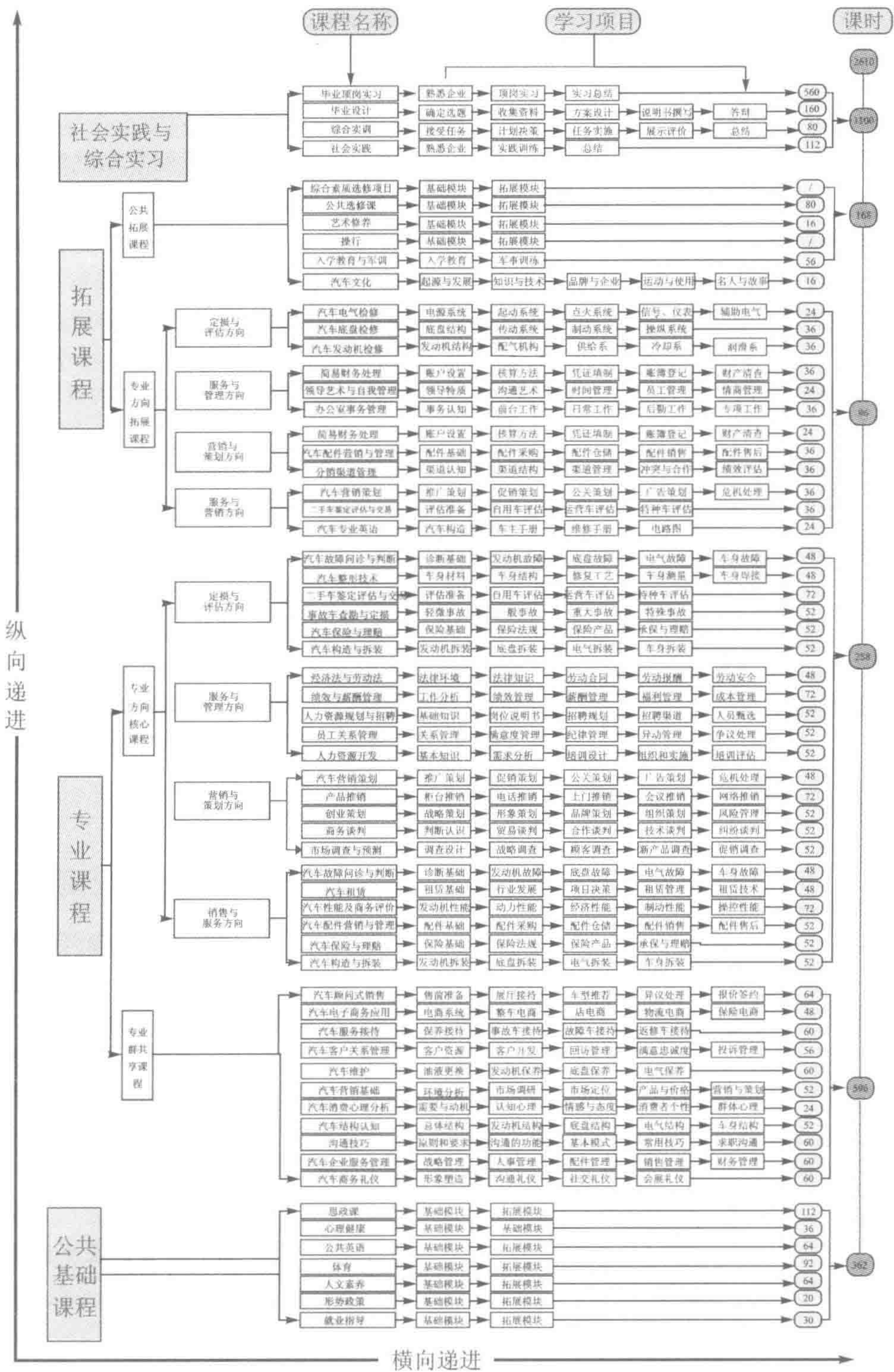


图 1-1 课程结构

六、教学进程

汽车营销与服务专业教学进程如表 1-9 所列。

表 1-9 教学进程

课程类别		课程代码	课程名称	考核学期	学分	总学时	年级/学期/课时数								承担教研室	
							一年级		暑假 一	二年级		暑假 二	三年级			
							1	2		3	4		5	6		
							17W	16W		17W	16W		13W	16W		
基础课程	公共基础课程	C1-1	思政课(一)	1	2	30	2*15w								思政部	
		C1-2	心理健康教育	1-2	2	20	慕课								思政部	
		C1-3	思政课(二)	2	3	48		4*12W							思政部	
		C1-5	公共英语	1-2	4	54	2*15W	2*12W							人文二	
		C1-6	体育	1-4	6	110	2*15W	2*12W		2*14W	2*14W				计算机	
		C1-7	人文素养与应用	5	4	60		4*15w							体育部	
		C1-8	形势政策教育	1-2	1	20	慕课								思政部	
		C1-9	职业发展与就业指导	1-2	1	20	慕课								思政部	
	小计					23	362	6	12		2	2		0		
专业课程	专业群共享课程	C2-1-1	汽车商务礼仪	1	4	60	4*15W								汽商一	
		C2-1-2	汽车企业服务管理	1	4	60	4*15W								汽商二	
		C2-1-3	沟通技巧	1	4	60	4*15W								汽商一	
		C2-1-4	汽车结构认知	2	3	52		4*13W							汽商三	
		C2-1-5	汽车消费心理分析	2	2	24						4*6W			汽商二	
		C2-1-6	汽车营销基础	2	3	52		4*13W							汽商二	
		C2-1-7	汽车维护	2	4	60		3W							汽商三	
		C2-1-8	汽车客户关系管理	3	3	56				4*14W					汽商二	
		C2-1-9	汽车服务接待	3	4	60				3W					汽商一	
		C2-1-10	汽车电子商务应用	4	3	48					4*12W				汽商一	
		C2-1-11	汽车顾问式销售	4	4	64					4W				汽商一	
		小计					38	596	12	8		4	4		4	
	专业方向核心课程	汽车销售与服务方向	C2-2-1	汽车发动机与底盘拆装	3	3	56				4*14W					汽商三
			C2-2-2	汽车保险与理赔	3	3	56				4*14W					汽商一
			C2-2-3	汽车性能及商务评价	3	3	56				4*14W					汽商一
			C2-2-4	汽车配件营销与管理	4	3	48					4*12W				汽商一
			C2-2-5	汽车租赁	4	2	24					2*12W				汽商一
			C2-2-6	汽车故障问诊与判断	4	3	48					4*12W				汽商三
			小计					17	288				12	10		

续表 1-9

课程类别			课程代码	课程名称	考核学期	学分	总学时	年级/学期/课时数							承担教研室	
								一年级		暑假一	二年级		暑假二	三年级		
								1	2		3	4		5		6
								17W	16W		17W	16W		13W		16W
专业课程	汽车营销与策划方向	C2-2-1	市场调查与预测	3	3	56				4*14W					汽商二	
		C2-2-2	商务谈判	3	3	56				4*14W					汽商二	
		C2-2-3	创业策划	3	3	56				4*14W					汽商二	
		C2-2-4	产品推销	4	4	72					6*12W				汽商二	
		C2-2-5	汽车营销策划	4	3	48					4*12W				汽商二	
		小计				17	288				12	10				
	汽车服务与管理方向	C2-2-1	人力资源开发	3	3	56				4*14W					汽商二	
		C2-2-2	员工关系管理	3	3	56				4*14W					汽商二	
		C2-2-3	人力资源规划与招聘	3	3	56				4*14W					汽商二	
		C2-2-4	绩效与薪酬管理	4	4	72					6*12W				汽商二	
		C2-2-5	经济法与劳动法	4	3	48					4*12W				汽商二	
		小计				17	288				12	10				
	汽车定损与评估方向	C2-2-1	汽车构造与拆装	3	3	52				4*14W					汽商三	
		C2-2-2	汽车保险与理赔	3	3	52				4*14W					汽商三	
		C2-2-3	事故车查勘与定损	3	3	52				4*14W					汽商三	
		C2-2-4	二手车鉴定评估与交易	4	4	72					6*12W				汽商三	
		C2-2-5	汽车车身修复	4	3	48					4*12W				汽商三	
		小计				17	288				12	10				
	小计					17	288	12	8		16	14		4		
	拓展课程	公共拓展课程	C3-1-1	入学教育与军训	1	2	56	2W								学工处
			C3-1-2	*操行	1-5	10										学工处
			C3-1-3	全院性公共选修课1	3-4	3	48				4*12					教务处
C3-1-4			全院性公共选修课2	3-4	2	32					4*8				教务处	
C3-1-5			艺术修养	3-4	1	16				慕课					人文三	
C3-1-6			汽车文化	3-4	1	16				慕课					汽运系	
C3-1-7			综合素质选修项目		2										教务处	
小计				20	168				4	4		0				