汽车技术服务与营销专业

**专业人才培养方案（三年制高职）**

（2021级）

2021年 6 月

**2021级汽车技术服务与营销专业人才培养方案**

1. **专业名称及代码**

专业名称：汽车技术服务与营销

专业代码：500210

1. **入学要求**

高中阶段教育毕业生或具有同等学力者

1. **基本修业年限**

三年

**四、职业面向**

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **序号** | **专业所属大类****（代码）** | **面向行业** | **主要职业类别****（代码）** | **主要岗位群或技术领域举例** | **对应的职业技能等级证书/社会认可度高的行业企业标准和证书** |
| 1 | 交通运输（50） | 汽车服务业 | 销售人员（４－０１－０２）保险服务人员（４－０５－０４） | 汽车销售顾问/配件销售与管理员/汽车保险产品销售/查勘定损/二手车鉴定评估 | 商用车销售服务职业技能等级证书 |

**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，具有一定的科学文化水平，良好的人文素养、职业道德和创新意识，自觉践行社会主义核心价值观和劳模精神、劳动精神、工匠精神和深厚的家国情怀，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，面向汽车技术服务专业群，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发展型、复合型、创新型高素质技术技能人才。

**（二）培养规格**

**1.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、家国情怀和中华民族自豪感。

（2）崇尚宪法，遵纪守法，崇德向善，诚实守信，尊重生命，热爱劳动，遵守道德标准行为规范，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。

（6）具有一定的审美和人文素养。

（7）严谨的逻辑思维能力。

（8）树立诚信经营、忠于雇主、以顾客满意为宗旨的服务意识。

**2.知识**

（1）掌握必备的思想政治理论、科学文化基础知识和中华优秀传统文化知识。

（2）熟悉与本专业有关的法律法规以及环境保护、安全消防等知识。

（3）掌握汽车结构及基本原理。

（4）熟悉汽车营销及活动策划与组织的基本知识与方法。

（5）掌握汽车性能及评价的基本知识。

（6）掌握汽车服务维修接待及汽车保养的基本知识。

（7）掌握汽车配件营销与管理的基本知识。

（8）掌握二手车业务、保险理赔基本知识。

（9）掌握整车销售流程、服务标准和技巧。

**3.能力**

（1）具备客户关系管理与维护能力。

（2）具备汽车构造和工作原理进行分析的能力。

（3）具备二手车鉴定与评估的能力。

（4）具备整车销售的能力。

（5）具备配件销售与管理能力。

（6）具备汽车营销策划能力。

（7）具备汽车维修接待与组织管理能力。

（8）具备汽车保险理赔业务办理能力。

**六、课程设置及要求**

**（一）公共基础课**

**1.课程名称：思想道德与法治（课程代码 11000657，48学时）**

（1）课程性质：必修课、考试课。

（2）课程目标：通过本课程学习，帮助学生筑牢理想信念之基，培育和践行社会主义核心价值观，传承中华传统美德，弘扬中国精神，尊重和维护宪法法律权威，加强对学生的职业道德教育，提升思想道德素质和法治素养。

（3）课程内容：本课程主要包括马克思主义的人生观、价值观、道德观、法治观，社会主义核心价值观与社会主义法治建设的关系。

（4）教学要求：以教师为主导、以学生为中心，通过构建第一课堂与第二课堂联动、理论教学与实践教学融通、课堂教学与网络教学结合的教学模式，采用互动式、体验式、展演式、信息化等教学方法和手段，运用案例分析、课堂讨论、情境教学、课题研究、知识竞赛、模拟授课、参观考察等教学项目组织教学。课程考核包括过程性和终结性考核评价，其中过程性考核占60%，终结性考核占40%。

**2.课程名称：毛泽东思想和中国特色社会主义理论体系概论（课程代码 11000181，64学时）**

（1）课程性质：必修课、考试课。

（2）课程目标：通过本课程学习，帮助学生理解毛泽东思想、邓小平理论、“三个代表”重要思想、科学发展观、习近平新时代中国特色社会主义思想是一脉相承又与时俱进的科学体系，引导学生深刻理解中国共产党为什么能、马克思主义为什么行、中国特色社会主义为什么好，坚定“四个自信”。

（3）课程内容：本课程主要包括中国共产党把马克思主义基本原理同中国具体实际相结合产生的马克思主义中国化的两大理论成果。

（4）教学要求：以教师为主导、以学生为中心，通过构建第一课堂与第二课堂联动、理论教学与实践教学融通、课堂教学与网络教学结合的教学模式，运用互动式、体验式、展演式、信息化等教学方法和手段，实施案例分析、课堂讨论、情境教学、课题研究、知识竞赛、模拟授课、参观考察等教学项目组织教学。课程考核包括过程性和终结性考核评价，其中过程性考核占60%，终结性考核占40%。

**3.课程名称：习近平新时代中国特色社会主义思想概论（课程代码 11000658，32学时）**

（1）课程性质：必修课、考试课。

（2）课程目标：通过本课程学习，帮助学生深切感悟习近平新时代中国特色社会主义思想是党和国家必须长期坚持的指导思想；全面认识习近平新时代中国特色社会主义思想的原创性贡献；自觉认同习近平新时代中国特色社会主义思想的指导意义；切实增强社会责任感和使命担当。

（3）课程内容：本课程主要包括近平新时代中国特色社会主义思想的形成过程、科学内涵和核心。

（4）教学要求：以教师为主导、以学生为中心，通过构建第一课堂与第二课堂联动、理论教学与实践教学融通、课堂教学与网络教学结合的教学模式，运用互动式、体验式、展演式、信息化等教学方法和手段，实施案例分析、课堂讨论、情境教学、课题研究、知识竞赛、模拟授课、参观考察等教学项目组织教学。课程考核包括过程性和终结性考核评价，其中过程性考核占60%，终结性考核占40%。

**4.课程名称：形势与政策（课程代码 11000182-5、11000270，40学时）**

（1）课程性质：必修课、考查课。

（2）课程目标：通过本课程学习，帮助学生准确理解当代中国马克思主义，深刻领会党和国家事业取得的历史性成就、面临的历史性机遇和挑战，引导大学生正确认识世界和中国发展大势，正确认识中国特色和国际比较，正确认识时代责任和历史使命，正确认识远大抱负和脚踏实地。

（3）课程内容：本课程主要包括党的理论创新最新成果，新时代坚持和发展中国特色社会主义的生动实践，马克思主义形势观政策观、党的路线方针政策、基本国情、国内外形势及其热点难点问题。

（4）教学要求：以教学专题为单元，运用集中讲授法、案例分析法、小组研讨法等教学方法和信息化教学手段组织教学。课程考核通过平时成绩累加评定学生最终学习成绩。

**5.课程名称：劳动素质教育（课程代码 56000003，16学时）**

（1）课程性质：必修课，考查课。

（2）课程目标：通过本课程学习，使学生理解马克思主义劳动观，深刻理解劳动精神、劳模精神和工匠精神的内涵，引导学生树立正确的劳动观，涵养热爱劳动、尊重劳动的情感，自觉践行勤俭、奋斗、创新、奉献的劳动精神，了解劳动组织、劳动安全、劳动法规，具备良好的劳动安全和劳动保护意识。

（3）课程内容：本课程主要包括日常生活劳动、生产劳动、社会服务劳动、职业体验劳动、专业实践劳动、劳动安全、劳动法规等。

（4）教学要求：以实地调研、事例讲述、劳动体验、知识链接等方式开展教学，运用课堂讨论、学生宣讲等方法营造良好教学氛围，将劳动精神、工匠精神和劳模精神的内涵入心入行。课程考核采取过程性考核评价。

**6.课程名称：军事理论（课程代码 11000118，36学时）**

（1）课程性质：必修课、考查课。

（2）课程目标：通过本课程学习，使学生掌握军事基础知识和基本的军事技能，具有较强的国防观念、国家安全意识、忧患危机意识和国防服务意识，能够弘扬爱国主义精神、集体主义精神，具备较强的组织纪律性、较高的综合国防素质，激发努力学习，报效祖国的热情。

（3）课程内容：本课程主要包括中国国防、国家安全、军事思想、现代战争、信息化装备等。

（4）教学要求：采用线上线下混合式教学，综合运用案例教学、专题研讨等教学方法组织与实施教学活动。课程考核包括过程性和终结性考核评价，其中过程性考核占50%，终结性考核占50%。

**7.课程名称：大学生职业规划与就业指导（课程代码 21000003，38学时）**

（1）课程性质：必修课、考试课。

（2）课程目标：通过本课程学习，使学生掌握职业生涯发展的基本理论和方法，以及就业知识和技巧,具备科学的职业生涯规划能力和良好的就业能力，并能正确的分析和处理在成长及就业中面临问题。

（3）课程内容：本课程主要包括职业认知、职业生涯规划、提升职业素养、就业准备、求职策略、就业权益与法律保障、职业适应与发展等。

（4）教学要求：按照职业生涯规划和就业指导两大模块内容分学期组织教学，课程采用线上自主学习+线下教学相结合的方式开展，在下线教学中坚持以学生为中心，积极运用课堂讨论、小组讨论、案例分析等方法，提高课堂效率。课程考核包括过程性和终结性考核评价，其中过程性考核占30%，终结性考核占70%。

**8.课程名称：创业基础（课程代码 21000001，32学时）**

（1）课程性质：必修课、考查课。

（2）课程目标：通过本课程学习，使学生树立科学的创业观，提升创新意识、掌握开展创业活动所需要的基本知识，能正确的分析创业者、创业机会、创业项目，编制创业计划，进行创业资源整合。

（3）课程内容：本课程主要包括创业与人生、创业者与创业团队、创业机会及其识别与评价、创业风险及识别与管理、商业模式及其设计与创新、创业资源及其管理、创业计划、新企业的创办与管理等八个模块。

（4）教学要求：充分利用网络教学平台，采用学生线上自主学习方式，科学合理设计课程内容，紧扣创业新趋势和大学生群体的特点，采用立体化和精细化设计，案例分析与理论讲授相结合。课程考核包括过程性和终结性考核评价，其中过程性考核占30%，终结性考核占70%。

**9.课程名称：职场通用英语1-1（课程代码 10000041，60学时）**

（1）课程性质：必修课、考试课。

（2）课程目标：通过本课程学习，掌握日常必要的英语语音、词汇、语法、语篇、语用和文化基本知识；在中职和高中阶段基础上，累计掌握2400个单词；具备一定的职场涉外沟通，多元文化交流，语言思维提升和自主学习完善等素养；理解中外文化共性和差异性，感受中国优秀文化在世界文化中的重要地位，用英语传播中国声音；达到高等职业教育专科英语学业质量水平中的一般要求。

（3）课程内容：本课程主要包括人文底蕴、职业规划、职业精神、社会责任等职场相关专题，以结合专业的情境任务为依托开展英语知识学习及语言技能训练。

（4）教学要求：坚持以教师为主导、学生为主体，利用多媒体、智慧教室、语言实验室、网络教学平台等多种现代信息技术手段，运用混合式教学模式，基于专业群，采用情景模拟、角色扮演、小组讨论和案例教学等多种教学方法组织和实施教学，课程考核包括过程性和终结性考核评价，其中过程性考核占60%，终结性考核占40%。

**10.课程名称：职场通用英语1-2（课程代码 10000042，72学时）**

（1）课程性质：必修课、考试课。

（2）课程目标：通过本课程学习，掌握日常必要的英语语音、词汇、语法、语篇、语用和文化基本知识；在中职和高中阶段基础上，累计掌握2500个单词；具备职场涉外沟通，多元文化交流，语言思维提升和自主学习完善等素养；理解中外文化共性和差异性，感受中国优秀文化在世界文化中的重要地位，用英语传播中国声音；达到高等职业教育专科英语学业质量水平中的较高要求。

（3）课程内容：本课程主要包括科学技术、文化交流、生态环境、职场环境等职场相关专题，以结合专业的情境任务为依托开展英语知识学习及语言技能训练。

（4）教学要求：坚持以教师为主导、学生为主体，利用多媒体、智慧教室、语言实验室、网络教学平台等多种现代信息技术手段，运用混合式教学模式，基于专业群，采用情景模拟、角色扮演、小组讨论和案例教学等多种教学方法组织和实施教学，课程考核包括过程性和终结性考核评价，其中过程性考核占60%，终结性考核占40%。

**11.课程名称：体育（课程代码 10000015-7，102学时）**

（1）课程性质：必修课、考试课。

（2）课程目标：通过本课程学习，使学生掌握1-2项体育运动专项技能，具备参与社会体育指导的能力，激发积极进取的精神，养成顽强拼搏的优良品质，使学生成为德智体美劳全面发展的合格人才。

（3）课程内容：本课程于第一、第二、第三个学期完成，内容选自健体拳、足球、篮球、排球、网球、羽毛球、乒乓球、武术、健美操、瑜伽、体育舞蹈等十一个模块。

（4）教学要求：结合学生运动兴趣，指导学生进行选项并完成项目教学，健体与育人相结合。课程考核包括过程性和终结性考核评价，过程性考核占比30%、终结性考核占比70%。

**12.课程名称：高等数学3（课程代码 10000037，88学时）**

（1）课程性质：必修课、考试课。

（2）课程目标：通过本课程学习，使学生了解高等数学的知识，理解数学工具解决实际问题的思想方法，具备运用数学知识分析和解决实际问题的能力，能够使用数学软件进行基本的数学建模，培养学生科学精神、工匠精神，提高自主学习、终身学习和逻辑思维能力。

（3）课程内容：本课程主要包括函数、极限与连续，一元函数的微分学，一元函数的积分学和常微分方程等四个模块。

（4）教学要求：坚持以学生为中心，基于专业群选取典型案例，采用信息化教学平台，开展混合式教学，运用案例教学法，项目教学法等多种教学方法组织和实施教学，课程考核包括过程性和终结性考核，其中过程性考核占50%，终结性考核占50%。

**13.课程名称：素养提升英语（课程代码 10000051，32学时）**

（1）课程性质：选择性必修课、考查课。

（2）课程目标：通过本课程学习，使学生了解英语语言文化、感受英语语言之美；具备使用英语进行日常交流的能力、用英语讲10个中国故事的能力、自主查阅资料进行简单英语翻译的能力。深化学生的“四个自信”和文化外宣意识，满足学生兴趣爱好，提升个人英语素养。

（3）课程内容：本课程主要包括英语语言发展、英语语言赏析、主要英语国家概况、用英语讲中国故事（中国人文历史、文化遗产、传统节日、风景名胜）等内容。

（4）教学要求：坚持以教师为主导、学生为主体，利用多媒体、语言实验室、网络教学平台等多种现代信息技术手段，运用混合式教学模式，采用情景模拟、角色扮演、小组讨论和案例教学等方法进行训练，课程考核包括过程性和终结性考核评价，其中过程性考核占60%，终结性考核占40%。

**14.课程名称：信息技术（课程代码 04000901, 48学时）**

（1）课程性质：必修课，考查课。

（2）课程目标：通过理论知识学习、技能训练和综合应用实践，使学生理解信息社会特征并遵循信息社会规范，了解信息安全、大数据、人工智能等新兴信息技术，掌握常用的工具软件和信息化办公技术，使学生能用计算机解决常用办公信息化问题，全面提升学生的信息素养和信息技术应用能力。

（3）课程内容：本课程针对文科类讲授信息检索技术、新一代信息技术、信息素养与社会责任为主要内容的基础模块，以及信息安全、大数据技术、人工智能为主要内容的拓展模块。

（4）教学要求：坚持教师主导，学生主体，基于文科类专业群，以项目为引领，采用教学做一体化模式，集中在计算机机房授课，实施过程化项目考核。

**15.课程名称：新时代大学生心理健康（课程代码 56000005，32学时）**

（1）课程性质：必修课，考查课。

（2）课程目标：通过本课程学习，使学生树立心理健康发展的自主意识，了解大学生心理特征，掌握心理健康知识和心理健康标准，具备正确的自我认知和调适能力、面对问题的自助和求助能力，自觉优化心理品质，形成健全人格，实现与社会、环境的积极适应。

（3）课程内容：本课程主要包括把握人生，适应生活；认识自我，悦纳自我；学会学习，成就未来；情绪管理，从我做起；解构爱情，追求真爱；成功交往，快乐生活；优化人格，和谐一生；化解压力，接受挑战；调整心理，准备择业；跨越障碍，活出精彩。

（4）教学要求：通过案例导读、知识链接、技能导入等方式，将知识讲授与能力培养相结合，运用课堂讨论、案例分析等方法组织和实施教学。考核成绩包括平时成绩（30%）、撰写报告成绩（70%）。

**（二）专业（技能）课**

**1.课程名称：汽车文化（课程代码 12000051，32学时）**

（1）课程性质：必修课、考查课。

（2）课程目标：通过本课程学习，使学生熟悉汽车发展历史，掌握不同品牌的文化，了解汽车器物、汽车行为的特点，能够熟悉汽车世界名人和名车；熟悉掌握汽车新技术和未来汽车技术。

（3）课程内容：主要包括汽车基本认知、汽车类型和代码、汽车工业的发展与汽车发展史、汽车的组成与各部件的功用；汽车标志与国内外汽车品牌的含义汽车节能与环境保护的发展趋势，汽车的污染与危害，未来汽车发展趋势。

（4）教学要求：以典型工作任务为载体，运用案例驱动法、分组讨论法及头脑风暴法等教学方法，在教学一体化教室实施教学，考核形式为过程性考核+终结性考核，过程性考核占60%，终结性考核占40%。

**2.汽车构造概论（课程代码 12000233，60学时）**

（1）课程性质：必修课、考试课。

（2）课程目标：通过本课程学习，使学生掌握传统汽车的基本结构与工作原理等基本理论，具备对传统汽车发动机、底盘、电器等系统中元件、总成的基本认知及维护保养能力，能够使学生具备汽车领域1+X证书的初级职业技能水平。

（3）教学内容：主要介绍传统汽车发动机系统的基本结构、工作原理及维护保养工作；底盘系统结构认知与维护保养工作；电器系统结构原理及维护保养工作等内容。

（4）教学要求：本课程安排在第1学期，周课时为4课时，课程中以典型工作任务为载体，运用案例驱动法、分组讨论法及头脑风暴法等教学方法，在教学一体化教室实施教学，考核形式为过程性考核+终结性考核，过程性考核占40%，终结性考核占60%。

**3.新能源汽车系统认知（课程代码 12000230，32学时）**

（1）课程性质：必修课、考查课。

（2）课程目标：通过本课程学习，使学生掌握新能源汽车的基本结构与工作原理等基本理论，具备对新能源汽车驱动电机、动力电池、电机控制器等系统中元件、总成的基本认知及维护保养能力，能够使学生具备新能源汽车领域1+X证书的初级职业技能水平。

（3）教学内容：主要介绍新能源汽车驱动电机及其控制系统的基本结构、工作原理及维护保养工作；动力电池及其管理系统结构认知与维护保养工作；交、直充电系统结构原理及维护保养工作等内容。

（4）教学要求：以典型工作任务为载体，运用案例驱动法、分组讨论法及头脑风暴法等教学方法，在教学一体化教室实施教学，考核形式为过程性考核+终结性考核，过程性考核占40%，终结性考核占60%。

**4.智能网联汽车概论（课程代码 12000231，36学时）**

（1）课程性质：必修课、考查课。

（2）课程目标：通过本课程学习，使学生掌握智能网联汽车的基本结构与工作原理等基本理论，具备对智能网联汽车环境感知、无线通信、导航定位等系统中元件、总成的基本认知及维护保养能力，能够使学生具备智能网联汽车领域1+X证书的初级职业技能水平。

（3）教学内容:主要介绍智能网联汽车环境感知系统的基本结构、工作原理及维护保养工作；无线通信系统结构认知与维护保养工作；导航定位系统结构原理及维护保养工作等内容。

（4）教学要求：以典型工作任务为载体，运用案例驱动法、分组讨论法及头脑风暴法等教学方法，在教学一体化教室实施教学，考核形式为过程性考核+终结性考核，过程性考核占40%，终结性考核占60%。

**5.课程名称：消费心理学（课程代码 12000059，60学时）**

（1）课程性质：选修课、考查课。

（2）课程目标：通过本课程学习，使学生了解消费者的心理活动规律，掌握消费者的需求、动机及行为的产生模式，能够为企业制定相应的营销方案。

（3）课程内容：主要介绍消费者的心理活动的一般过程；消费者的个性心理特征；消费者的需求；消费者的动机；消费者的决策过程；社会环境对消费者消费过程的影响；商品价格对消费心理的影响；广告对消费心理的影响等。

（4）教学要求：采取集中授课的形式，教学方法为小组讨论，小组展示，主题发言，案例分析，角色扮演等方法；教学环境为多媒体教室；考核形式为过程性考核+终结性考核，过程性考核占50%，终结性考核占50%。

**6.课程名称：汽车电器（课程代码 12000059，60学时）**

（1）课程性质：选修课、考查课。

（2）课程目标：通过本课程学习，使学生掌握汽车电器系统结构与工作原理的基本理论，能够掌握基本的电器系统故障及维修方法。

（3）教学内容：主要介绍铅酸蓄电池的检查检测；常见交流发电机的检测与维修；减速起动机的检测与维修；照明系统的检测与维修；电动门窗、中控门锁的检测与维修；电器相关辅助系统的检测与维修等内容。

（4）教学要求：以典型工作任务为载体，运用分组讨论法、头脑风暴法等教学方法，在教学一体化教室实施教学，考核形式为过程性考核+终结性考核，过程性考核占40%，终结性考核占60%。

**7.课程名称：汽车运行材料（课程代码 12000073，60学时）**

（1）课程性质：选修课、考查课。

（2）课程目标：通过本课程学习，使学生掌握汽车维修人员必须具备的汽车运行材料基础知识及常用工作液的选用方法，在了解汽车运行材料型号使用性能的基础上，掌握合理选择和正确的使用方法。

（3）课程内容：主要介绍车用汽油、车用柴油、发动机润滑油、车辆齿轮油、车用传动油（液力传动油和液压传动油）、车用润滑脂、汽车制动液、车用发动机冷却液、汽车轮胎等汽车运行材料的使用性能指标、规格型号和正确选择、使用等基础知识。

（4）教学要求：以学生为中心，运用案例分析、课堂讨论、情境教学等教学项目组织教学。考核形式为过程性考核+终结性考核，过程性考核占50%，终结性考核占50%。

**8.课程名称:汽车销售服务-1（课程代码 12000296，60学时）**

（1）课程性质：必修课、考试课、核心课。

（2）课程目标：通过本课程学习，使学生掌握市场营销的基本理论、基本方法，形成较强的市场营销实战能力。使学生掌握1+X证书：商用车销售服务中的多个关键核心技能点。

（3）课程内容：主要介绍市场营销基本知识、不同市场的营销环境分析、市场定位、市场营销策略的制定、客户开发渠道以及1+X商用车销售服务证书中相关模块中的内容。

（4）教学要求：以典型工作任务为载体，采用角色扮演、案例分析等教学方法实施教学，考核形式为过程性考核+终结性考核，过程性考核占60%，终结性考核占40%。

**9.课程名称：汽车市场调研与预测（课程代码 12000032，36学时）**

（1）课程性质：必修课、考试课、核心课。

（2）课程目标：通过本课程学习，使学生能够独立完成市场调研工作，掌握市场调查的流程，市场调研方法；预测方法。

（3）课程内容：主要介绍汽车市场调研与预测基本知识，顾客满意度调查，汽车广告效果调研；项消费者态度调研，预测方法。

（4）教学要求：采取案例教学法；考核方法为：过程性考核（30%）+终结性考核（70%）过程性考核：问卷课堂展示（30%）+资料分析（30%）调查报告（40%）；终结性考核：主要考核学生对课程基本理论的掌握情况，并考核学生在不同调研与预测情境下对具体问题的分析和处理。

**10.课程名称：汽车销售服务-2（课程代码 12000232，40学时）**

（1）课程性质：必修课、考试课、核心课。

（2）课程目标：通过本课程学习，使学生理解客户关系管理的基本理论知识的同时，培养学生掌握客户关系管理的实践操作能力，使学生具备顾客至上、诚信服务的意识。

（3）课程内容：主要介绍客户关系管理的内涵、建立客户关系、保持客户关系、恢复客户关系、客户关系管理的营销策略等，以及商用车销售服务职业技能等级证书中的客户需求分析、大客户维护以及售后回访3个模块的相关知识点。

（4）教学要求：采取教学做一体的形式，使用灵活多样的教学方法如：小组讨论，小组展示，主题发言，案例分析，角色扮演等方法；考核形式为过程性考核+终结性考核，过程性考核占50%，终结性考核占50%。

**11.课程名称：汽车营销评估与金融保险服务技术-1（课程代码 12000298，36学时）**

（1）课程性质：必修课、考试课、核心课。

（2）课程目标：通过本课程学习，使学生理解汽车保险与金融的基本理论知识的同时，培养学生掌握车险、金融贷款的实践操作能力，具备顾客至上、诚信服务的意识。达到商用车销售服务职业技能等级证书中级中的2个模块要求。

（3）课程内容：主要介绍汽车保险的种类、保险业务流程、汽车金融种类、汽车金融业务流程；如何建立客户关系；如何保持客户关系等。

（4）教学要求：采取集中授课的形式，使用灵活多样的教学方法如：小组讨论，小组展示，主题发言，案例分析，角色扮演等方法；考核形式为过程性考核+终结性考核，过程性考核占50%，终结性考核占50%。

**12.课程名称：汽车营销评估与金融保险服务技术-2（课程代码 12000299，48学时）**

（1）课程性质：必修课、考试课、核心课。

（2）课程目标：通过本课程学习，掌握二手车鉴定与评估相关业务理论知识；能够对二手车进行价格评估；同时培养学生爱岗敬业、诚信守信的道德品质。达到1+X汽车营销评估与金融保险证书中级中的2个模块要求。

（3）课程内容：主要介绍了二手车鉴定评估及交易的相关知识，内容涉及二手车技术状况鉴定、碰撞损失评估、价值评估以及二手车鉴定和交易等知识。

（4）教学要求：采取教学做一体的形式，使用灵活多样的教学方法如：小组讨论，小组展示，主题发言，案例分析，角色扮演等方法；考核形式为过程性考核+终结性考核，过程性考核占40%，终结性考核占60%。

**13.课程名称：汽车维修服务接待（课程代码 12000001，60学时）**

（1）课程性质：必修课、考试课、核心课。

（2）课程目标：通过本课程学习，掌握维修服务接待工作流程；保险及保修索赔业务流程；熟悉相关法律法规；能够完成维修业务接待；具备良好的沟通和协调能力；具备顾客至上、全心全意的服务意识；具备诚信经营的道德素养；具备1+X证书汽车维修企业运营与项目管理中级技能。

（3）课程内容:主要介绍维修接待技巧、业务接待核心流程、维修收入与维修合同、机动车辆保险与索赔、有关政策法律与法规。

（4）教学要求:采取案例教学。考核形式为过程性考核+终结性考核，过程性考核占30%，终结性考核占70%。

**14.课程名称：汽车销售服务-3（课程代码 12000297，48学时）**

（1）课程性质：必修课、考查课。

（2）课程目标：通过本课程学习，使学生熟练掌握汽车销售各个环节的技术、内容、技巧、礼仪，能够诚信的完成销售服务。

（3）课程内容：主要介绍汽车销售的程序、理念，汽车销售的客户开发，汽车销售的客户接待，汽车销售的需求分析，汽车销售的车辆展示，汽车销售的谈判协商，汽车销售的试乘试驾，汽车销售的客户回访等内容。

(4)教学要求：以典型工作任务为载体，运用案例驱动法、分组讨论法及头脑风暴法等教学方法，在营销展厅内开展教学活动。考核形式为过程性考核+终结性考核，过程性考核占50%，终结性考核占50%。

**15.课程名称：汽车性能检测与故障诊断（课程代码 12000076，60学时）**

（1）课程性质：必修课、考查课。

（2）课程目标：通过本课程的学习，使学生在教师指导下或借助维修手册等资料，分析汽车综合故障原因，制定故障诊断与检测的作业计划，确定故障部位，排除故障，并进行检查和反馈。

（3）课程内容：主要介绍汽车技术状况数据，检查的范围、检测的程序方法，故障综合分析，诊断程序、诊断步骤和方法等。

（4）教学要求：以典型工作任务为载体，运用案例驱动、案例分析、课堂讨论、情境教学等组织教学。考核形式为过程性考核+终结性考核，过程性考核占50%，终结性考核占50%。

**16.课程名称：汽车维护与保养（课程代码 12000064，40学时）**

（1）课程性质：必修课、考查课。

（2）课程目标：通过本课程的学习，使学生在教师指导下更全面地了解汽车维护与保养，学习掌握汽车维护与保养的基本方法和要领，能够根据汽车维护的实际典型工作任务，具备完成各项任务所应具备的知识和能力。

（3）课程内容：主要包括汽车维护认知、常用工量具及设备选择与使用、新车售前检查及维修企业接待流程认知、汽车发动机的维护与保养、汽车底盘的维护与保养、汽车电器系统的维护与保养、汽车车身的清洁与美容。

（4）教学要求：以典型工作任务为载体，运用案例驱动法、分组讨论法及头脑风暴法等教学方法，在教学一体化教室实施教学，考核形式为过程性考核+终结性考核，过程性考核占50%，终结性考核占50%。

**17.课程名称：汽车法规（课程代码 12000050，40学时）**

（1）课程性质：必修课、考查课。

（2）课程目标：通过本课程的学习，使学生在教师指导下全面了解并掌握汽车相关法律法规的基本知识。

（3）课程内容：主要包括我国汽车政策法规要点与知识，我国在汽车技术、营销、金融、税费、维修、道路交通以及汽车专利等各领域的汽车法律法规等相关内容。

（4）教学要求：以学生为中心，运用案例分析、课堂讨论、情境教学等教学项目组织教学。考核形式为过程性考核+终结性考核，过程性考核占50%，终结性考核占50%。

**18.课程名称：经济学基础（课程代码 12000052，32学时）**

（1）课程性质：选修课、考查课。

（2）课程目标：通过本课程学习，使学生掌握经济学的基本概念、范畴、判断与推理，了解经济学体系的出发点、经济学的根本方法与科学经济学的最基本原理。

（3）课程内容：主要包括市场理论，消费者行为理论，厂商行为理论，市场理论，国民收入核算与决定论，经济增长和经济周期，宏观经济政策等等。

（4）教学要求：以典型工作任务为载体，运用案例分析、课堂讨论、情境教学等组织教学。考核形式为过程性考核+终结性考核，过程性考核占60%，终结性考核占40%。

**19.课程名称：运筹学（课程代码 12000300，32学时）**

（1）课程性质：选修课、考查课。

（2）课程目标：通过本课程学习，使学生掌握决策的各种定量方法和技术的基础,以及对策的基本思想、原理和方法，使学生在未来的实践工作中具有一定的定量分析、应用和解决管理实际问题的能力。

（3）课程内容：主要介绍线性规划与目标规划、非线性规划、整数规划、动态规划、图与网络分析、决策论及博弈论等。

（4）教学要求：以学生为中心，运用案例分析、课堂讨论、情境教学等组织教学。考核形式为过程性考核+终结性考核，过程性考核占60%，终结性考核占40%。

**20.课程名称：商务礼仪（课程代码 12000053，32学时）**

（1）课程性质：选修课、考查课。

（2）课程目标：通过本课程学习，使学生掌握商务礼仪的要点、规范，提高礼仪水准；使学生养成良好的职业习惯，在商务交往中，具有良好的礼仪形象。

（3）课程内容：主要介绍汽车商务仪容仪表礼仪、仪态礼仪、服务礼仪、社交礼仪、会展礼仪等内容。

（4）教学要求：以典型工作任务为载体，运用案例驱动法、分组讨论法及头脑风暴法等教学方法组织教学，考核形式为过程性考核+终结性考核，过程性考核占60%，终结性考核占40%。

**21.课程名称：商务谈判（课程代码 11000657，32学时）**

（1）课程性质：选修课、考查课。

（2）课程目标：通过本课程学习，使学生掌握谈判的理论知识，谈判的程序，谈判的规则，谈判的技巧，使学生在社会实践活动中培养更好的心理素质，能够更好地从事商务活动。

（3）课程内容：商务谈判的类型、商务谈判的目标、商务谈判的流程、商务谈判的内容、商务谈判的技巧、商务谈判的注意事项等内容。

（4）教学要求：以典型工作任务为载体，运用案例驱动法、分组讨论法及头脑风暴法等教学方法组织教学，考核形式为过程性考核+终结性考核，过程性考核占60%，终结性考核占40%。

**22.课程名称：汽车商务英语（课程代码 12000013，36学时）**

（1）课程性质：选修课、考查课。

（2）课程目标：通过本课程学习，使学生掌握汽车商务英语的相关词汇，能够阅读汽车相关外文文献。

（3）课程内容：主要包括客户接待、客户开发、信息收集、汽车介绍、价格协商、促成交易、支付方式、处理投诉、用户反馈、维修接待、汽车维护和汽车保险等相关岗位的专业英语。

（4）教学要求：以学生为中心，运用课堂讨论、情境教学等组织教学。考核形式为过程性考核+终结性考核，过程性考核占50%，终结性考核占50%。

**23.课程名称：汽车人员绩效评价（课程代码 12000010，48学时）**

（1）课程性质：选修课、考查课。

（2）课程目标：通过本课程学习，使学生掌握绩效管理的原理、内涵及意义，掌握制定绩效评价体系的方法。

（3）课程内容：主要介绍绩效管理的内涵、理念；绩效管理的程序；绩效评价指标体系的制定；绩效评价的沟通与信息传递；绩效评价的反馈；绩效评价的方法等内容。

（4）教学要求：以维修企业人员绩效管理为案例，引导学生通过头脑风暴、仿真教学等方法，掌握管理方法。考核形式为过程性考核+终结性考核，过程性考核占50%，终结性考核占50%。

**24.课程名称：汽车展销布置（课程代码 12000046，48学时）**

（1）课程性质：选修课、考查课。

（2）课程目标：通过本课程学习，使学生掌握汽车展览销售过程中的规范，操作要求，技巧及注意事项等。

（3）课程内容：主要介绍汽车展览销售的规范要求，具体的操作流程，技巧及注意事项等。

（4）教学要求：以学生为中心，运用课堂讨论、情境教学等组织教学。考核形式为过程性考核+终结性考核，过程性考核占60%，终结性考核占40%。

**25.课程名称：汽车推销实训（课程代码 12000082，40学时）**

（1）课程性质：选修课、考查课。

（2）课程目标：通过本课程学习，使学生汽车销售的程序、观念及技巧，使学生熟练掌握汽车销售各个环节的技术、内容、技巧、礼仪。

（3）课程内容：主要介绍汽车销售的程序、理念；汽车销售的客户开发；汽车销售的客户接待；汽车销售的需求分析；汽车销售的车辆展示；汽车销售的谈判协商；汽车销售的试乘试驾；汽车销售的客户回访等内容

（4）教学要求：采取集中训练的形式，在营销展厅内开展以角色扮演为主要教学方法的教学活动。学生通过完成真实工作场景下的任务，掌握销售顾问的工作方法。考核形式为过程性考核+终结性考核，过程性考核占50%，终结性考核占50%。

**26.课程名称：汽车拆装实训（课程代码 12000022，48学时）**

（1）课程性质：选修课、考查课。

（2）课程目标：通过本门课程的学习，使学生了解车辆的结构，各部件的构造和功能及工作原理，掌握汽车折装的操作流程和标准并能够实际操作。

（3）课程内容：主要包括汽车拆装的操作规范和操作标准，汽车拆装的注意事项等。

（4）教学要求：以典型工作任务为载体，运用案例驱动法、分组讨论法及头脑风暴法等教学方法组织教学，考核形式为过程性考核+终结性考核，过程性考核占60%和终结性考核占40%。

**27.课程名称：汽车商务信息系统应用（课程代码 12000044，36学时）**

（1）课程性质：选修课、考查课。

（2）课程目标：通过本课程学习，使学生掌握汽车销售、汽车维修、精品管理、配件管理的流程；可以利用软件实现对4S店的整车进销存等业务进行管理。

（3）课程内容：主要包括汽车商务概述、汽车贸易管理；汽车维修服务管理；汽车配件和汽车精品管理。

（4）教学要求：理论部分采取课堂教学，实操部分进行上机演练。考核形式为过程性考核+终结性考核，过程性考核占50%，终结性考核占50%。

**28.课程名称：公关实务操作（课程代码 12000180，36学时）**

（1）课程性质：选修课、考查课。

（2）课程目标：通过本课程学习，使大学生掌握公共关系的内涵，公共关系的传播的内容及沟通策略，公关关系危机管理的程序和技巧；使大学生理解关系中主体和客体关系，更好地处理关系中合作共赢，更好地解决关系中的矛盾。

（3）课程内容：主要内容是公共关系的内涵、公共关系的主体和客体、公共关系的传播和沟通，公共关系的新闻策划，公共关系的危机管理等。

（4）教学要求：以学生为中心，运用案例分析、课堂讨论、情境教学等教学方法组织教学。核形式为过程性考核+终结性考核，过程性考核占50%，终结性考核占50%。

**29.课程名称：新媒体营销（课程代码 12000301，40学时）**

（1）课程性质：必修课、考查课。

（2）课程目标：通过本课程学习，掌握新媒体营销基本原理；掌握汽车新媒体应用的基本格式及流程；能应用新媒体平台；具备良好的沟通能力、表达能力；具备独立工作能力与团队合作能力。

（3）课程内容：内容主要介绍汽车销售业务中新媒体的应用；新媒体在汽车流通各环节的应用及其特点；汽车流通企业新媒体应用的基本格式及流程。

（4）教学要求：以学生为中心，运用案例分析、课堂讨论、情境教学等教学方法组织教学。核形式为过程性考核+终结性考核，过程性考核占50%，终结性考核占50%。

**30.课程名称：客户关系管理（课程代码：12000009；40学时）**

（1）课程性质：必修课、考查课。

（2）课程目标：使学生理解客户关系管理的基本理论知识的同时，培养学生掌握客户关系管理的实践操作能力，具备顾客至上、诚信服务的意识。

（3）课程内容：本课程主要讲述客户关系管理的内涵；如何建立客户关系；如何保持客户关系；如何恢复客户关系；客户关系管理的营销策略；呼叫中心的工作情况；数据仓库及数据挖掘技术等。

（4）教学要求：本课程采取集中授课的形式，使用灵活多样的教学方法如：小组讨论，小组展示，主题发言，案例分析，角色扮演等方法；考核通过过程考核(50%)和终结性考核(50%)两种方式进行。

**31.课程名称：连锁企业经营管理（课程代码：12000286；40学时）**

（1）课程性质：必修课、考查课。

（2）课程目标：通过学习，使学生掌握连锁经营的相关知识，并不断提高驾驭现代连锁企业的技能与素养。具备顾客至上、诚信服务的意识。成为适合汽车连锁企业需要的人才。

（3）课程内容：连锁企业经营的原则与管理策略、商业网络与连锁门店选址、特许经营、采购与库存、配送与配送中心管理、信息管理、员工招聘与培训以及供应链管理等内容。

（4）教学要求：本课程采取集中授课的形式，使用灵活多样的教学方法如：小组讨论，小组展示，主题发言，案例分析，角色扮演等方法；考核通过过程考核(50%)和终结性考核(50%)两种方式进行。

**32.课程名称：汽车配件营销与管理（课程代码：12000287；40学时）**

（1）课程性质：必修课、考查课。

（2）课程目标：通过本课程的学习，使学生掌握汽车配件的类别、管理的基本原则以及营销方法；能够在汽车专营店、二手车市场以及配件经营企业从事汽车配件的经营与管理；具备诚信经营的职业素养。

（3）课程内容：汽车配件分类、汽车配件进销存管理方法、汽车配件营销方法

（4）教学要求：本门课程要求以学生为中心，通过构建第一课堂与第二课堂联动、理论教学与实践教学融通、课堂教学与网络教学结合的教学模式，采用互动式、体验式、展演式、信息化等教学方法和手段，运用案例分析、课堂讨论、情境教学、课题研究、知识竞赛、模拟授课、参观考察等教学项目组织教学。本门课程为考查课，教学考核分为平时考核（60%）和期末考核（40%）。

**（三）实践环节**

**1.顶岗实习（课程代码：07000110，600学时）**

（1）课程性质：集中实践，必修课、考查课。

（2）课程目标：主要培养学生将理论学习运用到岗位实际工作的能力和与人沟通的能力，进一步养成积极主动的劳动意识，争创一流的劳模精神、崇尚劳动的劳动精神、精益求精的工匠精神，及良好的职业素质和职业习惯。

（3）课程内容：主要包含汽车销售顾问、配件销售与管理、保险产品销售、查勘定损、二手车鉴定评估等相关岗位的轮岗实习，或经学校和企业认可的某一项工作岗位进行连续培训与学习。

（4）教学要求：学校联系长期合作的企业，学校、企业和学生本人共同认可的情况下签订顶岗实习协议，学生在规定的时间内完成顶岗实习，企业按要求安排好学生实习的工作和生活条件，教师监督并考核学生顶岗实习的效果。

**2.毕业综合能力评价（课程代码 12000274，32学时）**

（1）课程性质：集中实践，必修课，考查课。

（2）课程目标：主要培养学生专业综合能力、解决问题能力、口头表达、文献检索和报告撰写等方面的能力，为学生顺利就业奠定良好基础。

（3）课程内容：毕业环节主要包括毕业实习、专业能力自评、能力展示和毕业教育。毕业实习可在校外合作企业开展完成，专业能力自评和毕业教育环节需要在校内完成，能力展示可根据毕业实习内容和自身情况，可以选择现企业现场能力展示、岗位职业能力、专业能力自评展示、校内专业技能和毕业设计现场展示等其中一种形式。

（4）教学要求：学生结合自身的毕业实习过程，完成整体毕业环节工作，内容包括：专业能力自评报告60%、能力展示评价40%，能力展示可选择企业现场能力展示、岗位职业能力、专业能力自评展示、校内专业技能和毕业设计现场展示等其中一种形式。

**七、教学进程总体安排**

**（一）教学计划进程表**

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 分类 | 序号 | 类别 | 课程名称 | 学时 | 学分 | 考试 | 考查 | 学时分配 |
| 合计 | 理论教学 | 实验实训 | 集中实践教学 | 第一学年 | 第二学年 | 第三学年 |
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 |
| 16/16 | 18/18 | 18/18 | 18/18 | 10/18 | 0/18 |
| 公共基础课 | 1 | 必修课 | 思想政治理论课 | 思想道德与法治 | 48 | 32 | 16 |  | 3.0  | 1 |  | 3 |  |  |  |  |  |
| 2 | 毛泽东思想和中国特色社会主义理论体系概论 | 64 | 44 | 20 |  | 4.0  | 2 |  |  | 4 |  |  |  |  |
| 3 | 习近平新时代中国特色社会主义思想概论 | 32 | 32 |  |  | 2.0  | 3 |  |  |  | 2 |  |  |  |
| 4 | 形势与政策Δ | 40 | 40 |  |  | 1.0  |  | 1-5 | Δ | Δ | Δ | Δ | Δ |  |
| 5 | 其他必修课 | 劳动素质教育 | 16 | 16 |  |  | 1.0  |  | 1 | 2 |  |  |  |  |  |
| 6 | 军事理论 | 36 | 36 |  |  | 2.0  |  | 2 |  | 2 |  |  |  |  |
| 7 | 大学生职业发展与就业指导 | 38 | 38 |  |  | 2.5 | 1/4 |  | 2\*5+10★ |  |  | 2\*5+8★ |  |  |
| 8 | 创业基础★ | 32 | 32 |  |  | 2 |  | 1 | ★ |  |  |  |  |  |
| 9 | 职场通用英语1-1 | 60 | 60 |  |  | 4.0  | 1 |  | 4 |  |  |  |  |  |
| 职场通用英语1-2 | 72 | 72 |  |  | 4.5  | 2 |  |  | 4 |  |  |  |  |
| 10 | 体育（1-3） | 102 |  | 102 |  | 6.5 | 1-3 |  | 2 | 2 | 2 |  |  |  |
| 11 | 高等数学3 | 88  | 80 | 8 |  | 5.5 | 1 |  | 6 |  |  |  |  |  |
| 12 | 信息技术 | 48 | 0 | 48 |  | 3.0  | 1 |  | 3 |  |  |  |  |  |
| **小计** | **676** | **482** | **194** |  | **41.0** |  |  | **20** | **12** | **4** |  |  |  |
| 1 | 选择性必修课 | 思想政治类 | 新时代大学生心理健康 | 32 | 32 |  |  | 2.0  |  | 1 | 2 |  |  |  |  |  |
| 2 | 英语拓展 | 素养提升英语 | 32 | 32 |  |  | 2.0  |  | 3 |  |  | 2 |  |  |  |
| **小计** | **64**  | **64** | **0** |  | **4.0**  |  |  | **2**  |  | **2** |  |  |  |
| 1 | 公共选修课 | 思想政治类 | 中国特色社会主义和中国梦教育、诚信教育、四史教育等（必选2学分） | 32  | 32 |  |  | 2.0  |  |  |  | ※ | ※ | ※ | ※ |  |
| 2 | 优秀传统文化类（必选1学分） | 16  | 16  |  |  | 1.0 |  |  |  | ※ | ※ | ※ | ※ |  |
| 3 | 公共艺术类（必选1学分） | 16  | 16 |  |  | 1.0 |  |  |  | ※ | ※ | ※ | ※ |  |
| 4 | 生态文明类 | 16  | 16 |  |  | 1.0 |  |  |  | ※ | ※ | ※ | ※ |  |
| 5 | 法制安全类 | 16  | 16 |  |  | 1.0 |  |  |  | ※ | ※ | ※ | ※ |  |
| 6 | 国际视野类 | 16  | 16 |  |  | 1.0 |  |  |  | ※ | ※ | ※ | ※ |  |
| 7 | 自然科学类 | 16  | 16 |  |  | 1.0 |  |  |  | ※ | ※ | ※ | ※ |  |
| 8 | 就业指导类 | 16  | 16 |  |  | 1.0 |  |  |  | ※ | ※ | ※ | ※ |  |
| **小计** | **96**  | **96** |  |  | **6.0**  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| 专业（技能）课 | 1 | 必修课 | 汽车文化◎ | 32 | 22 | 10 |  | 2 |  | 1 | 2 |  |  |  |  |  |
| 2 | 汽车构造概论◎ | 60 | 40 | 20 |  | 4 | 2 |  |  | 4 |  |  |  |  |
| 3 | 新能源汽车系统概论◎ | 32 | 20 | 12 |  | 2 |  | 3 |  |  | 2 |  |  |  |
| 4 | 智能网联汽车概论◎ | 36 | 20 | 16 |  | 2 |  | 3 |  |  | 2 |  |  |  |
| 5 | 汽车销售服务-1◆\*● | 60  | 30  | 30  |  | 4 | 2 |  |  | 4 |  |  |  |  |
| 6 | 汽车市场调研与预测\* | 36  | 18  | 18  |  | 2 | 3 |  |  |  | 2 |  |  |  |
| 7 | 汽车销售服务-2◆\* | 40  | 16  | 24  |  | 2.5 | 3 |  |  |  | 2 |  |  |  |
| 8 | 汽车营销评估与金融保险服务技术-1◆\* | 36  | 20  | 16  |  | 2 | 4 |  |  |  |  | 2 |  |  |
| 9 | 汽车营销评估与金融保险服务技术-2◆\*● | 48  | 24  | 24  |  | 3 | 4 |  |  |  |  | 3 |  |  |
| 10 | 汽车维修服务接待\* | 60  | 30  | 30  |  | 4 | 4 |  |  |  |  | 4 |  |  |
| 11 | 汽车销售服务-3◆ | 48  |  | 48  |  | 3 |  | 4 |  |  |  | 4 |  |  |
| 12 | 汽车性能检测与故障诊断 | 60  | 30  | 30  |  | 4 |  | 4 |  |  |  | 4 |  |  |
| 13 | 汽车维护与保养 | 40  |  | 40  |  | 2.5 |  | 3 |  |  | 2 |  |  |  |
| 14 | 汽车法规 | 40  | 20  | 20  |  | 2.5 |  | 3 |  |  | 2 |  |  |  |
| 15 | 新媒体营销 | 40 | 20 | 20 |  | 2.5 |  | 5 |  |  |  |  | 4 |  |
| 16 | 连锁企业经营管理 | 40 | 20 | 20 |  | 2.5 |  | 5 |  |  |  |  | 4 |  |
| 17 | 客户关系管理 | 40 | 20 | 20 |  | 2.5 |  | 5 |  |  |  |  | 4 |  |
| 18 | 汽车配件营销 | 40 | 20 | 20 |  | 2.5 |  | 5 |  |  |  |  | 4 |  |
| 19 | 汽车新技术 | 40 | 20 | 20 |  | 2.5 |  | 5 |  |  |  |  | 4 |  |
| **小计** | **828**  | **390**  | **438**  |  | **52** |  |  |  | **8** | **12** | **17** | **20** |  |
| 1 | 选修课 | 2选1 | 经济学基础 | 32  | 32  |  |  | 2 |  | 1 | 2 |  |  |  |  |  |
| 2 | 运筹学 | 32  | 32  |  |  | 2 |  | 1 | 2 |  |  |  |  |  |
| 3 | 3选2 | 商务礼仪 | 32  | 16  | 16  |  | 2 |  | 3 |  |  | 2 |  |  |  |
| 4 | 商务谈判 | 32  | 16  | 16  |  | 2 |  | 3 |  |  | 2 |  |  |  |
| 5 | 汽车商务英语 | 32  | 16  | 16  |  | 2 |  | 4 |  |  |  | 2 |  |  |
| 8 | 2选1 | 汽车营销人员绩效评价 | 48  | 24  | 24  |  | 3 |  | 4 |  |  |  | 3 |  |  |
| 9 | 汽车展销布置 | 48  | 24  | 24  |  | 3 |  | 4 |  |  |  | 3 |  |  |
| 10 | 2选1 | 汽车推销实训 | 48  |  | 48  |  | 3 |  | 2 |  | 3 |  |  |  |  |
| 11 | 汽车拆装实训 | 48  |  | 48  |  | 3 |  | 2 |  | 3 |  |  |  |  |
| 12 | 2选1 | 汽车商务信息系统应用 | 36  |  | 36  |  | 2 |  | 4 |  |  |  | 2 |  |  |
| 13 | 公关实务操作 | 36  |  | 36  |  | 2 |  | 4 |  |  |  | 2 |  |  |
| 14 | 3选2 | 消费心理学 | 60 | 24 | 36 |  | 4 |  | 3 |  |  | 4 |  |  |  |
| 15 | 汽车电器 | 60 | 24 | 36 |  | 4 |  | 2 |  | 4 |  |  |  |  |
| 16 | 汽车运行材料 | 60 | 24 | 36 |  | 4 |  | 2 |  | 4 |  |  |  |  |
| **小计** | **348** | **136** | **212** |  | **22** |  |  | **2** | **7** | **6** | **7** |  |  |
| 实践教学环节 | 1 | 顶岗实习 | 600 |  |  | 600 | 24.0 |  | 5-6 |  |  |  |  |  |  |
| 2 | 毕业综合能力评价 | 32 |  |  | 32 | 2.0 |  | 6 |  |  |  |  |  |  |
| **小计** | 632 |  |  | 632 | 26 |  |  |  |  |  |  |  |  |
| **总课时** | **2644**  | **1168**  | **844**  | **632**  | **151** |  |  | **26**  | **27**  | **24**  | **24**  | **20** |  |
| 备注 | “◆”对应“X”证书开发的专项课程； “Δ”为专题讲座； “★”为网络课程； “\*”为专业核心课程；“◎”专业群平台课； “●”教学做一体课程。 |

**（二）教学进程总体安排**

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 学年 | 学期 | 教学周数 | 理论教学 | 实践教学 | 教学做一体化课程 |
| 学时 | 占总学时比例(%) | 实验实训 | 顶岗实习 | 毕业综合能力考核 | 占总学时比例(%) | 学时数 | 占总学时比例(%) |
| 一 | 1 | 16 | 344 | 13.01% | 82 | 0 | 0 | 3.10% | 32 | 1.21% |
| 2 | 18 | 314 | 11.88% | 154 | 0 | 0 | 5.82% | 120 | 4.54% |
| 二 | 3 | 18 | 246 | 9.30% | 182 | 0 | 0 | 6.88% | 392 | 14.83% |
| 4 | 18 | 160 | 6.05% | 224 | 0 | 0 | 8.47% | 336 | 12.71% |
| 三 | 5 | 18 | 100 | 3.78% | 100 | 240 | 0 | 12.86% | 200 | 7.56% |
| 6 | 18 | 0 | 0.00% |  | 360 | 32 | 14.83% | 0 | 0.00% |
| 合计 | 106 | 1168 | 44.18% | 844 | 600 | 32 | 55.82% | 1080 | 40.85% |

**（三）教学环节分配表**

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **学期** | **课程教学** | **实践性教学** | **考试** | **军训** | **入学教育** | **毕业环节** | **机动** | **合计** |
| **集中实训** | **1+X取证** | **顶岗实习** | **毕业综合能力评价** |
| **一** | 16 |  |  |  |  | 1 | 2 | 1 |  |  | 20 |
| **二** | 18 |  |  |  |  | 1 |  |  |  | 1 | 20 |
| **三** | 18 |  |  |  |  | 1 |  |  |  | 1 | 20 |
| 四 | 18 |  |  |  |  | 1 |  |  |  | 1 | 20 |
| 五 | 7 |  | 3 | 8 |  | 1 |  |  |  | 1 | 20 |
| 六 | 0 |  |  | 16 | 2 |  |  |  | 2 |  | 20 |
| **总计** | **77** | **0** | **3** | **24** | **2** | **5** | **2** | **1** | **2** | **4** | **120** |

**八、实施保障**

以习近平总书记关于教育的重要论述作为根本遵循，全面落实立德树人根本任务，把加强党的建设作为党育人、为国育才根本保证，以思想政治教育为主线，推进“三全育人”、“五育并举”的人才培养体系建设，产教融合，校企合作，整合各方资源，凝聚强大合力，培养德智体美劳全面发展的高素质技术技能人才。

**（一）师资队伍**

1.队伍结构

|  |  |
| --- | --- |
| 教师（4人） | 学历结构 |
| 博士 | 硕士 | 学士 |
| 人 | % | 4人 | 100% | 人 | % |
| 职称结构 |
| 正高 | 副高 | 中级及以下 |
| 1人 | 25% | 人 | % | 3人 | 75 % |

2.专任教师

（1）专业带头人

专业带头人郭琳同志，具有良好的思想政治素质和职业道德，副教授职称和汽车营销师、市场营销师高级职业技术等级证书。具备专业教学能力与专业岗位能力。

（2）专业专任教师

本专业专任教师均具有高校教师资格；具有汽车服务工程、市场营销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.兼职教师

兼职教师主要从事汽车整车与配件销售、汽车保险及其他商务服务机构聘任，具备良好的思想政治素养，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、岗位实习、卓越课程等教学，承担20%以上的专业教学任务。

4.专兼职教师承担主干课程授课情况

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 序号 | 教师姓名 | 职称 | 主要讲授课程 |
| 1 | 王晓梅 | 讲师 | 客户关系管理、汽车保险 |
| 2 | 郭琳 | 讲师 | 汽车服务接待、汽车市场调研与预测 |
| 3 | 王锦昆 | 讲师 | 汽车电子商务 |
| 4 | 孙志东 | 教授 | 客户关系 |

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 序号 | 兼职教师姓名 | 所在工作单位 | 主要讲授内容 |
| 1 | 王颖 | 东风日产盛昌汽车销售有限公司 | 就业及职业生涯讲座 |
| 2 | 梅涛 | 长安福特华北培训中心 | 订单班课程 |
| 3 | 赵俊涛 | 和展丰田汽车有限公司 | 企业文化 |
| 4 | 刘强 | 林肯（中国） | 汽车专业领域职业技能强化课程 |

**（二）教学设施**

1.校内教学设施

为满足教学及实习实训课教学需求，配备多媒体教室，教室应配备智能终端教学设备，教学活动区域实现无线网络覆盖，推行运用手机终端、APP开展教学活动，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。

林肯实训室，实训室面积为200平方米，配有实训用展车4辆。能够满足对销售顾问、服务顾问、保险服务以及汽车配件岗位学习要求。具备交互式大屏、无线网络，能够满足混合式教学要求。

2.校外教学设施

目前校外培训基地拥有福特、日产等系列车型，能够满足专业全部学生的半年岗位实习需求。拥有较为完善的实习人员管理制度。校外实训基地合作单位能够提供至少1个月连续不断的顶岗实训，校外实训基地的接收能力大于10人。能够满足学生对销售顾问、服务顾问、二手车鉴定、配件管理以及保险业务处理的实习要求。

**（三）教学资源**

1.教材选用

严格按照《天津职业大学教材建设管理办法（试行）》（津职大党〔2020〕110号）要求，严把意识形态关，严格专业内容审核，每学期按要求和程序完成教材选用、征订和抽检工作，积极选用规划教材和领域内优秀教材。基于教学项目，校企共同编写教学讲义，积极转化形成活页式教材，鼓励开发融媒体教材。

2.图书文献配备

学校图书馆成为天津市高校文献信息中心的一员，启用美国 SIRSI 公司 UNICORN 图书馆自动化管理系统，实现了中外文图书编目、流通、期刊等自动化管理。能够保证专业课程在学习过程中的资料检索要求。图书馆会每年定期增加图书数量，引入出版年份较新的专业书籍。

3.数字资源配备

（1）学习资源

建设与配备与本专业相关的音视频素材、教学课件、微课，学生可以通过网络教学平台随时上网学习，查找资料，与教师互动。

（2）实践教学资源

专业与企业的实训基地能够保证学生理论与实践的结合，使学生能更好地适应岗位的需求，使专业发展始终与企业需求保持同步。目前建成了林肯、一汽大众、长安福特校外实训基地。

**（四）教学方法**

1.课程思政融入

落实专业素质目标要求，围绕课程的素质目标要求，按照“1任务+1主题n元素”的课程思政思政融入路线，认真分析课程内容，明确每个教学任务的思政教育主题和思政教育内容，挖掘提炼思政元素，选取针对性的典型案例、模范人物、经典语句，创设典型活动，采用合理的方式，精准适配教学内容，巧妙融入课程教学，激发学生情感共鸣，落实汽车专业类课程与思想政治理论课同向同行要求。

2.教学方法运用

采取灵活多样的教学方法，结合课程特点，提高学生学习的积极性与参与度。

（1）项目教学法：教师按照企业实际场景设置仿真环境，使学生置身企业工作实际状态情境下，理解学习内容，锻炼临场应变、实景操作的能力，提高学生的学习兴趣和动手能力，培养学生适应今后工作环境的能力，从而使得学生的心理机能得到发展。

（2）情景教学法：教师按照企业实际场景设置仿真环境，使学生置身企业工作实际状态情境下，理解学习内容，锻炼临场应变、实景操作的能力，提高学生的学习兴趣和动手能力，培养学生适应今后工作环境的能力，从而使得学生的心理机能得到发展。

（3）教学做一体：以解决实际问题的能力为本位，以学生为中心、以教师为主导，以真实工作任务为载体，将理论与实践融为一体，学生在完成工作任务的过程中掌握专业知识和技能，实现边教边学、边做边学。

（4）案例教学法：教师把构架良好但缺乏清晰明确解决方法的典型案例展现给学生下，激励学生运用课程知识来分析问题和找到切实可行的解决问题的方法，使学生主动分析和探讨问题，开发学生思维能力，提高学生的判断能力、决策能力和综合素质。

3.信息化手段应用

本专业利用信息化教学方式与手段，通过“互联网+智能实训室”和“教学做一体化实训室”，营造了软件及硬件交互式理实一体化教学环境，实现移动化、网络化学习，提高了教学效率与质量。通过天津职业大学的共享型专业教学资源库云综合平台，将课件、动画、视频、工单、微课等资源进行上传，并应用于教学实践，打破时间与空间的界限，为开展学生的“自主学习”创造更为有利的条件。其建设内容主要有交互性平台建设、监控性功能建设、考核评价系统建设等内容。

4.教学组织形式

（1）“订单培养”模式

采取订单培养的教学组织形式。与东风日产和长安福特构建订单班。学生于第四学期末通过双向选择可以进入订单班进行学习。

（2）模块化教学模式

对接典型岗位工作过程，融入全国流通领域技能大赛赛项标准和汽车专业领域职业技能等级标准，重构模块化教学内容，优化考核方案、课程标准等，依据模块间教学内容共性和关联性，分工协作，开展课程模块协同授课，实施模块化教学。

（3）第二课堂

构建汽车营销社团，通过社团活动提升学生的专业能力；参与交通行指委、汽车流通协会举办的汽车营销技能竞赛。

**（五）学习评价**

1.评价方式

课程考核方式主要分为考试课与考查课，其评价内容与评价方式各不相同。

考查课：过程性考核占70%，终结性考核占30%。过程性考核结合课程特点，遵照课程标准，主要包括创新能力、团队精神、课程参与程度、综合能力等方面，对学生平时听课状态、完成实验、作业、课堂讨论参与度、平时测验、创新能力等进行综合评价。终结性考核主要对学生对理论知识的综合理解能力、实践技能的操作熟练程度等进行综合考核。

考试课：过程性考核占60%，终结性考核占40%。过程性考核结合课程特点，遵照课程标准，主要包括创新能力、团队精神、课程参与度、技能操作，对学生的团队协作能力、课程讨论参与度、实践技能操作能力等进行综合评价。终结性考核由教务处统一组织安排，对学生对理论知识的掌握情况、综合分析能力等进行评价。

2.对专业课程类别进行分类。

（1）核心课

核心课的考核评价参照上述考试课。

（2）X证书课

依据职业技能等级实操考核项目说明进行考核。

（3）企业课程

按照企业标准，进行校企共考。

3.毕业考试（考核）评价。学生顶岗实习成绩考核的计分方法按五级制。

（1）学生必须完成实习任务，提交顶岗实习材料和毕业实践记录册后，方可参加实习成绩评定；

（2）第二时段学生毕业环节专业能力评价包括：专业能力自评报告评价（60%）+专业能力展示评价（40%）

专业能力自评报告评价考核内容：专业实习报告（顶岗实习或毕业专业设计内容、课程联系岗位、日常工作表现、职业态度、团队合作、问题建议、收获成长等）、未来职业生涯规划（职业分析、德智体美劳综合素养准备等）、专业能力自我评价（自身专业能力方面的经历和成长）和学习反思与建议（自我评价、课程评价等）。

专业能力展示评价以岗位职业能力展示（选取核心岗位、核心技能，以实操形式，在企业进行专业能力展示，学生围绕“职业岗位核心能力”和“岗位典型工作任务”，录制5-10分钟实际工作视频（含不少于200字视频介绍）进行评价，以实际操作诠释对专业核心能力的理解和掌握。）和专业能力自评展示（基于专业能力自评报告，以课件、实操展示等形式，对学生专业能力进行评价。要出示有关报告、图表、数据或实物，自述分析的主要依据与结论、实习中的体会等。每个学生展示时间为15-20分钟，自述应在10分钟内完成）两种方式进行。

**（六）质量管理**

1.成立组织机构

为汽车技术服务与营销专业的科学健康发展，成立由1名专业负责人、3名校内专业骨干和2名校外行业或企业专家组成专业建设指导委员会，负责专业建设的规划、指导、咨询、监控等工作；专业负责人负责专业建设项目、专业教学与学生实习等的管理工作。

2.构建专业人才培养质量保障体系

（1）保障专业人才培养质量的制度体系

在多年的专业建设中，已经形成了教学规范管理系列文件，包括课程建设规范，督导制度和天津职业大学柔性管理制度，天津职业大学教师教学规范、天津职业大学兼职教师管理办法、天津职业大学顶岗实习管理办法等系列规章制度，我专业的教学管理遵循这一系列制度进行。首先，培养方案是人才培养的纲领性、指导性的实施蓝图。按照专业建设的要求，构建工学结合、以生产过程为导向的人才培养方案，将创新、创业精神贯穿始终，建立安全意识，注重学生能力的提高，培养出符合社会需求的技术技能人才教学运行管理和教学管理组织是在人才培养方案基础上进行的。在这个基础上以课程建设为基本元素，以三个过程，即课堂教学、实训教学和顶岗实习为操作环节在整个教学活动中有着重要的地位，它不仅仅是对课堂理论教学的检验、对课堂理论教学的深化，而且可直接培养学生的动手操作能力。以四个管理，即日常教学管理、学生管理、教师工作管理和教学资源管理为出发点，合理调配和配置教学资源，保证课程的顺利进行，保证人才培养方案落到实处。这样来保证教学的正常运行，使教学有组织、有计划，最终达到教学目标。

（2）保障专业人才培养质量的监控体系

教学工作是学校的中心工作，教学质量是学校的生命线，提高教学质量是学校永恒的主题，而教学质量监控是保证教学质量的主要措施。本专业建立了用人单位、教师、学生共同参与的学校内部质量保障与评价机制，形成社会和企业对课程体系与教学内容的评价制度、课堂教学评估制度、实践教学评估制度、领导和教师听课制度、同行评议制度、学生定期反馈制度及督导制度等，加强对人才培养过程的管理。完善教师、院系、学校三级质量保障机制，建立保证教学质量不断提高的长效机制。具体的监控措施和办法包括：双新教师的登记审查，即对开新课和新开课的教师进行资格审查和课堂教学评估；建立听课制度，教师同行评教，管理人员评教为主要内容，从不同角度建立了对教学过程的监督；期中教学检查制度，召开学生代表座谈会收集征求同学们对教学工作的意见建议，学生网上评教制度，使每一位同学参与到教学监督工作中来；除这种集中时间的教学监督工作外，在日常的监督中采用学生信息员反馈制度，学生可随时向教务处反应教学中存在的问题；对于社会和企业的评价与监督采用毕业生追踪调查的方式，由接受毕业生的企业填写调查表，通过用人单位对学生和学校的评价来了解教学效果。

1. **毕业要求**

学生通过规定年限的学习，修完专业人才培养方案所规定的课程与教学活动，修满151学分，在德、智、体、美、劳等方面达到毕业要求，方可毕业，在校期间鼓励学生考取与本专业相关的职业资格证书或行业权威证书。

二〇二一年六月