



吉林交通职业技术学院
Jilin Communications Polytechnic

汽车营销与服务专业 人才培养方案(2019 版) [3 年制]

二级学院：汽车工程学院

执笔人：王俊喜

审核人：马骊歌

制定日期：2019 年 8 月

吉林交通职业技术学院教务处制

二〇一九年七月

吉林交通职业技术学院

汽车营销与服务专业人才培养方案专业委员会意见表

培养目标与人才培养规格：

1. 培养目标：

本专业培养思想政治坚定、德技并修、全面发展，适应吉林省汽车销售服务企业第一线需要，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能力；掌握本专业汽车销售和售后服务等知识和技术技能，面向汽车零售业、汽车保险业的销售、售后服务等职业（岗位）群，能够从事汽车销售、维修服务接待、配件销售与管理、保险推介、查勘定损、二手车鉴定评估等工作的高素质劳动者和技术技能人才。

2. 培养规格：

热爱社会主义祖国，拥护党的基本路线，懂得马克思列宁主义、毛泽东思想和中国特色社会主义理论重要思想，具有爱国主义、集体主义和良好的思想品德；在具有必备的基础理论知识和专门知识的基础上，重点掌握从事本专业（行业）领域实际工作的基本技能；具有一定创新和创业能力；具有良好的职业道德和健全的体魄。

能力要求：

具有正确的世界观、人生观、价值观；具有良好的职业道德和职业素养；具有良好的身心素质和人文素养；具有数学思维、外语语言和计算机应用能力；具有阅读国学经典，鉴赏和传承中华优秀传统文化的能力；具有一定的演讲、写作、人际交往与团队合作能力；具有时间管理、主动学习、善于获取和处理信息的能力；具有认真、规范、细致地完成各项学习和工作任务的态度和能力；具有发现问题、质疑问题、解决问题的批判性思维能力；具有新车、配件经营与管理的能力；具有撰写汽车营销策划方案并组织实施的能力；具有汽车售后服务接待与管理的能力；具有汽车保险产品推介和查勘定损能力；具有对二手车进行技术状况鉴定和价值评估能力。

课程结构安排：

1. 公共基础课，686 学时，占总学时 25.13%，42.5 学分；
2. 专业课，378 学时，占总学时 13.85%，24 学分；
3. 专业核心课，496 学时，占总学时 18.17%，31 学分；
4. 集中实践课程，1170 学时，占总学时 42.86%，45 学分；
5. 课外实践课，6 学分，占总学分 4.04%。

主干课程名称：

1. 理论课：汽车构造、汽车性能评价与选购、汽车营销基础与实务、汽车顾问式销售、汽车售后服务、汽车配件管理与营销、汽车保险与理赔、二手车鉴定评估与交易。
2. 实践课：汽车顾问式销售实训、汽车营销活动策划实训、汽车维修业务接待实训、汽车配件管理与营销实训、汽车驾驶实训、汽车营销与服务认识实习、汽车营销与服务跟岗实习、汽车营销与服务顶岗实习、汽车营销与服务毕业论文及答辩。

专业委员会意见：

专业委员会主任：（签字）：

年 月 日

目 录

一、专业名称及代码.....	1
二、入学要求.....	1
三、生源类型.....	1
四、修业年限.....	1
五、专业简介.....	1
六、职业面向及职业能力要求.....	2
七、培养目标与培养规格.....	5
八、专业课程体系.....	7
九、专业教学保障情况.....	8
十、毕业要求及指标点.....	13
十一、继续专业学习深造的途径.....	15
十二、教学进程总体安排.....	16
十三、课程标准（单独成册）.....	16
十四、其他说明.....	16

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、生源类型

- 1. 普通高中毕业生
- 2. 三校生
- 3. 其他

四、修业年限

修业年限：3 年

五、专业简介

汽车营销与服务专业的前身是 2004 年建立的汽车技术服务与营销专业，2017 年被确定为吉林省职业教育示范校建设专业。这些年来，我们不断根据市场变化，发展完善教学课程体系。坚持以综合素质培养为本，将学生的职业关键能力定位为：整车销售能力、配件销售能力、市场预测能力和汽车售后服务能力。我们把这些职业关键能力的培养作为教学工作的重点，精心组织、安排相应的理论实践课程，使学生的专业技术能力达到行业要求。到目前为止，共计培养毕业生 913 名，在校生人数为 149 名。

本专业现有“汽车整车营销实训室”、“汽车配件营销实训室”、“东风日产培训实习基地”和“长安福特培训基地”，建立了吉林省华之诚世达汽车销售服务有限公司、吉林省华达汽车销售服务有限公司、长春通立汽车服务有限责任公司、吉林省吉刚汽车贸易有限公司等 40 多个校外实习实训基地（汽车 4S 店），这些校外实习实训基地不仅为本专业学生提供实习实训场所，也为毕业生提供就业的机会。

近几年，专业教师先后出版《汽车营销实务》、《汽车配件销售实务》、《汽车营销服务礼仪》、《汽车维修企业管理》和《汽车文化》等专业教材 12 部，实训指导书 4 本；发表论文 10 余篇，完成省级课题项目 3 项，在研课题 2 项，2015 年参与承担教育部国家教学资源库建设项目《汽车配件营销与管理》课程任务。建成省级优秀课程 1 门；2 人被评为学院优秀教师，2 人获学院微课比赛二等奖和三等奖，1 人被评为院级示范教师。

在社会服务方面，专业教师参与了泰达教育二手车评估师培训、长春市汽车维修管理处从业人员培训、家用汽车产品三包责任争议处理、东风日产乘用车公司 CA 和 SA 学员培训班培训、长安福特定向班培训、武警吉林省总队学员汽车技术培训和吉林省大学生就业指导培训工作。

除此之外，本专业非常注重学生的社会沟通能力，组织学生参加职业技能比赛和社会公益活动，积极推广学生素质教育，专门开设了营销特长班。自 2010 年以来，汽车营销与服务专业团队指导学生参加吉林省高职院校汽车营销大赛获二等奖 6 次、三等奖 1 次，指导学生参加全国高职院校汽车营销大赛分获一等奖两次、二等奖一次和三等奖一次。2015 年指导学生参加吉林省首届大学生创新创业“互联网+”大赛《“易车到”上门试驾对比车型交易平台》项目获省级优秀奖。2016 年指导学生参加吉林省第二届大学生创新创业“互联网+”大赛《“安卫士”双防爆轮胎安全阀》项目获省级金奖。

六、职业面向及职业能力要求

（一）职业面向

表 1 汽车营销与服务专业职业面向分析表

所属专业大类 (代码)	所属专业类 (代码)	对应行业 (代码)	主要职业 类别(代码)	主要岗位类别(或技术 领域)	职业资格证书 或技能等 级证书举例
财经商贸类 (63)	市场营销类 (6307)	零售业(52) 保险业(68)	销售人员 (4-01-02) 保险服务人员 (4-05-04)	汽车销售顾问 汽车服务顾问 配件销售与管理员 汽车营销活动策划 汽车保险产品销售 查勘定损员 二手车鉴定评估	二手车 鉴定评估师 机动车 检测维修士

表 2 汽车营销与服务专业岗位能力分析表

序号	岗位名称	岗位类别		岗位描述	岗位能力要求
		初始岗位	发展岗位		
1	销售顾问	■	□	1. 有效执行各类汽车营销策略; 2. 开发潜在目标客户, 按时完成汽车销量指标; 3. 按规范流程接待客户, 并向客户提供优质的售车咨询、配套服务等; 4. 协助客户办理车辆销售	1. 语言表达能力强、有良好的销售意识及销售技巧; 2. 能够接受工作压力挑战, 有良好的沟通、表达及领悟能力, 思维敏捷, 有亲和力; 3. 具备良好的学习能力与

				<p>的相关手续；</p> <p>5. 积极上报并解决售车过程中出现的问题；</p> <p>6. 负责对已成交客户进行汽车使用情况的跟踪服务；</p> <p>7. 做好与顾客之间的沟通工作，提高顾客满意度。</p>	<p>服务心态，强烈的团队意识，良好的责任心、忠诚度、亲和性及可塑性，具备优秀的销售能力；</p>
2	服务顾问	■	□	<p>1. 严格按照服务核心流程的要求开展工作，提供售后服务；</p> <p>2. 负责客户日常维系工作；</p> <p>3. 跟踪客户的车辆维修工作，与客户做好沟通工作；</p> <p>4. 能够发觉不满意客户或潜在抱怨的客户，并积极处理和上报；</p> <p>5. 具备一定营销能力；</p> <p>6. 跟踪客户，与客户建立良好关系；</p> <p>7. 维护企业形象和品牌形象；</p>	<p>1. 语言沟通能力；</p> <p>2. 组织协调能力；客户导向能力；</p> <p>3. 广泛的社会阅历；</p> <p>4. 汽车专业知识；</p> <p>5. 谈判能力；</p> <p>6. 计算机应用技能；</p> <p>7. 相关维修行业的法律法规</p>
3	市场专员	■	□	<p>1. 了解并分析各大商户需求，锁定本地市场动向，拓展及维护新老商户，与各商户建立长期稳定的区域商户关系，并不断开拓业务渠道；</p> <p>2. 了解并根据商户需求，并结合消费者消费动向，制定个性化营销方案，与商户谈判并达成合作；</p> <p>3. 执行公司的销售策略及政策，达成业绩目标；</p> <p>4. 与公司各部门有效配合，并快速有效地解决商户项目上线前后所遇到的问题及突发事件，及时处理来自商户的投诉、反馈、建议等，以提高满意度；</p> <p>5. 充分挖掘自身工作潜力，收集一线营销信息、用户意见、当地市场信息、竞争对手信息等，对公司提出参考意见，并树立企业形象。</p>	<p>1. 能运用合适的调查方法进行汽车市场调查；</p> <p>2. 能进行市场推广；</p> <p>3. 能高效地执行公司的营销策划活动。</p>
4	备件	■	□	<p>1. 负责验收材料及零配件</p>	<p>1. 熟练掌握产品和汽车维修</p>

	管理员			<p>的验收、入库、码放、保管、盘点等工作；</p> <p>2. 负责保持仓库内部的货品和环境的整洁卫生工作；</p> <p>3. 负责仓库日常物资的挑选、复核、及发货工作；</p> <p>4. 完成领导交办的其他任务。</p>	<p>修、汽车配件等方面知识；</p> <p>2. 具有客户服务意识；</p> <p>3. 了解一定的物流知识；</p> <p>4. 具有仓库管理能力，有强烈的责任感、良好的团队精神。</p>
5	保险专员	■	□	<p>1. 负责车辆的保费核算，制单；</p> <p>2. 对保险条款向顾客进行解释说明，促进核、续保；</p> <p>3. 向顾客介绍公司保险政策；</p> <p>4. 按月联络应续保顾客，保证续保业务顺利进行；</p> <p>5. 协助保险理赔员接待保险事故车；</p> <p>6. 负责与保险公司的信息沟通，将新的政策信息及时发布给公司相关营运部门。</p>	<p>1. 具有自我发展的主观愿望和自我学习能力；</p> <p>2. 具有冷静的分析思考能力，快速准确的文字处理能力；能快速地适应和客户进行交谈沟通的能力；</p> <p>3. 具备一定的保险产品方面的相关知识；</p> <p>4. 具备基础的保险相关的政府法规方面的相关知识；</p> <p>5. 具备客户关系管理方面的相关知识；</p> <p>6. 具备客户销售和电话营销方面的相关知识。</p>
6	网销专员	■	□	<p>1. 汽车微信销售及宣传广；</p> <p>2. 汽车微博销售及宣传广；</p> <p>3. 汽车官网销售及宣传广；</p> <p>4. 第三方平台销售及宣传推广。</p>	<p>1. 能通过网络各种工具进行汽车销售；</p> <p>2. 能通过网络宣传推广公司。</p>
7	电销专员	■	□	<p>1. 整车销售的客户开发和跟进；</p> <p>2. 维修保养客户的邀约和维护。</p>	<p>1. 能通过电话进行客户开发及新车销售；</p> <p>2. 能通过电话进行维修保养客户的邀约和维护。</p>
8	二手车专员	■	□	<p>1. 二手车交易；</p> <p>2. 二手车技术状况鉴定；</p> <p>3. 二手车价值评估；</p>	<p>1. 能进行二手车交易；</p> <p>2. 能熟练地对二手车进行技术状况鉴定；</p> <p>3. 能用正确的方法进行二手车价值评估。</p>
9	客服专员	■	□	<p>1. 负责与客户沟通协调；</p> <p>2. 接待抱怨和投诉的客户。</p>	<p>1. 掌握与客户沟通的技巧；</p> <p>2. 能处理客户投诉，维护客户满意度</p>
10	销售经理	□	■	<p>1. 制定销售计划，实时调节并实施；</p> <p>2. 培训新员工；</p> <p>3. 日常管理工作。</p>	<p>1. 能根据公司的销售目标制定销售计划；</p> <p>2. 能制定员工培训计划。</p>

11	市场经理	<input type="checkbox"/>	■	1. 市场调查； 2. 广告执行； 3. 市场活动。	1. 能分析当地的汽车消费政策环境、消费水平及特征； 2. 广告页面设计制作，并组织实施和监督广告的执行情况； 3. 能做好活动执行方案，策划，组织并执行。
12	服务经理	<input type="checkbox"/>	■	1. 根据客户回厂次数、客户的品质作为客户的忠诚度的评价指标，找出我们的忠诚客户，作为我们的重点维护对象； 2. 通过对流失客户回访及分析，找出客户流失的内在原因及改进措施； 3. 对于我们的忠诚客户在公司举办的各种活动时优先通知，让客户受到特殊待遇，增加客户对专营店的依赖感和归属感。	1. 能对客户管理细化，确定并重点服务忠诚客户； 2. 能有效处理客户的抱怨和投诉。

（二）典型工作任务及其工作过程

表 3 汽车营销与服务专业典型工作任务及工作过程分析表

序号	典型工作任务	工作过程
1	新车推介	前台接待，需求分析，绕车介绍，报价推介，交车上牌
2	维修服务接待	预约，接车，交车，服务跟踪
3	汽车营销策划	背景分析，市场调研，目标确定，策略选择，计划制定，活动实施，评价总结
4	汽车配件营销与管理	订货，检索与查询，入库，存储，出库
5	汽车保险与理赔	车险投保与承保，汽车保险事故现场查勘，事故车辆定损核损，车险赔案未决管理
6	二手车鉴定评估与交易	业务获取，技术状况鉴定，价值评估，交易

七、培养目标与培养规格

（一）培养目标

本专业培养思想政治坚定、德技并修、全面发展，适应吉林省汽车销售服务企业第一线需要，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能力；掌握本专业汽车销售和售后服务等知识和

技术技能，面向汽车零售业、汽车保险业的销售、售后服务等职业（岗位）群，能够从事汽车销售、维修业务接待、配件销售与管理、保险推介、查勘定损、二手车鉴定评估等工作的高素质劳动者和技术技能人才。

表 4 汽车营销与服务专业培养目标

序号	具体内容
1	具有正确的世界观、人生观、价值观；具有良好的职业道德和职业素养；具有良好的身心素质和人文素养。
2	具有数学思维、外语语言和计算机应用能力；具有一定的演讲、写作、人际交往与团队合作能力；具有时间管理、主动学习、善于获取和处理信息的能力；具有认真、规范、细致地完成各项学习和工作任务的态度和能力；具有发现问题、质疑问题、解决问题的批判性思维能力。
3	能准确分析客户需求，给客户推介合适的汽车产品；能准确预估配件需求，并进行订货、存储管理。
4	能撰写经济的汽车营销策划方案；能独立组织实施营销策划活动。
5	能接待各种汽车维修和保养业务，准确制作维修业务工单；能处理各种用户的抱怨和投诉。
6	能给客户设计合适的汽车保险方案；能对各种汽车保险事故进行查勘定损。
7	能对正常二手车进行准确鉴定评估；能对碰撞事故二手车进行鉴定评估；能对水淹事故二手车进行鉴定评估；能对火烧事故二手车进行鉴定评估。

（二）培养规格

本专业毕业生应在素质、知识和能力等方面达到以下要求。

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和中华民族自豪感；

（2）崇尚宪法、遵守法律、遵规守纪；

（3）具有社会责任感和社会参与意识；

（4）崇德向善、诚实守信、爱岗敬业，履行道德准则和行为规范；

（5）尊重劳动、热爱劳动，具有较强的实践能力；

（6）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；

（7）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；

（8）能够进行有效的人际沟通和协作，有较强的集体意识和团队合作精神；

（9）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；

(10) 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。

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) 熟悉与本专业相关的法律法规以及环境保护、安全消防、文明生产相关知识；
- (3) 掌握汽车结构及基本原理；
- (4) 掌握汽车营销及活动策划与组织的基本知识与方法，
- (5) 掌握汽车性能及商务评价方面的基本知识；
- (6) 掌握汽车维修接待流程和维修保养的基本常识；
- (7) 掌握配件营销与管理方面的基本知识；
- (8) 掌握汽车保险与理赔方面的基本知识；
- (9) 掌握二手车鉴定评估与交易的基本知识和方法；
- (10) 掌握汽车电子商务方面的基础知识；
- (11) 了解汽车最新的技术发展及市场动态。

3. 能力

- (1) 具有数学思维、外语语言和计算机应用能力；
- (2) 具有阅读国学经典，鉴赏和传承中华优秀传统文化的能力；
- (3) 具有一定的演讲、写作、人际交往与团队合作能力；
- (4) 具有时间管理、主动学习、善于获取和处理信息的能力；
- (5) 具有认真、规范、细致地完成各项学习和工作任务的态度和能力；
- (6) 具有发现问题、质疑问题、解决问题的批判性思维能力；
- (7) 具有新车销售的能力；
- (8) 具有撰写汽车营销策划方案并组织实施的能力；
- (9) 具有汽车售后服务接待与管理的能力；
- (10) 具有配件经营与管理的能力；
- (11) 具有汽车保险产品推介和查勘定损能力；
- (12) 具有对二手车进行技术状况鉴定和价值评估能力。

八、专业课程体系

表 5 汽车营销与服务专业课程体系

序号	课程名称（学习领域）	对应的典型工作任务
1	汽车构造	新车推介
2	汽车性能评价与选购	新车推介

3	汽车营销基础与实务	汽车营销活动策划
4	汽车顾问式销售	新车推介
5	汽车售后服务	汽车维修服务接待
6	汽车配件管理与营销	汽车备件管理
7	汽车保险与理赔	汽车保险产品销售、事故车查勘定损
8	二手车鉴定评估与交易	二手车收购、评估、置换、整备

九、专业教学保障情况

（一）专业教学团队

汽车营销与服务专业教学团队共有专任教师8名，其中，教授2名，副教授3名，高级实验师1名，高级职称占比75%；专业教学团队中具有硕士及以上学历的有5人，占比63%；团队中具有“双师”素质教师6人，占比75%。专业教学团队中青年教师占多数，年龄、学历结构合理。

表6 汽车营销与服务专业教学团队成员名单

序号	姓名	性别	年龄	学历学位	职称/职务	是否双师	工作单位	专/兼职
1	王俊喜	男	52	研究生/学士	副教授/教研室主任	是	汽车工程学院	专职
2	孔春花	女	42	研究生/硕士	教授/院长	是	汽车工程学院	专职
3	夏志华	女	55	本科/学士	教授	是	汽车工程学院	专职
4	郭玲	女	42	研究生/硕士	副教授	是	汽车工程学院	专职
5	汲羽丹	女	39	本科/学士	副教授	是	汽车工程学院	专职
6	赵爽	女	28	研究生/硕士	助教	否	汽车工程学院	兼职
7	车万华	女	45	本科/学士	高级实验师	是	汽车工程学院	专职
8	李晓荻	女	32	研究生/硕士	讲师	否	教务处	兼职

（二）实践教学条件

1. 校内实训室现状

表7-1 汽车营销与服务专业整车营销实训室

实训室名称	汽车整车营销实训室	总面积	90 m ²
-------	-----------	-----	-------------------

序号	核心设备	数量	备注
1	一汽大众迈腾 B8	1	台
2	长安福特锐界	1	台
3	前台接待桌	1	套
4	业务洽谈桌	1	套

表 7-2 汽车营销与服务专业售后服务实训室

实训室名称		汽车售后服务实训室	总面积	90 m ²
序号	核心设备		数量	备注
1	计算机		50	台
2	汽车售后服务仿真实训教学软件		1	套
3	新能源汽车配件实训库软件		1	套
4	投影仪		1	套

表 7-3 汽车营销与服务专业配件营销实训室

实训室名称		汽车配件营销实训室	总面积	60 m ²
序号	核心设备		数量	备注
1	一汽大众原厂配件		1	批
2	一汽大众副厂配件		1	批
3	电子白板		1	台
4	六角桌椅		6	套

表 7-4 汽车营销与服务专业营销活动策划实训室

实训室名称		汽车营销活动策划实训室	总面积	90 m ²
序号	核心设备		数量	备注
1	汽车营销策划模拟沙盘教学软件		1	套
2	汽车营销策划实物模拟沙盘		1	套
3	电子白板		1	台
4	电脑		2	台

2. 校外实习基地现状（合作深度包括：深度合作型、紧密合作型、一般合作型等三个等级。）

表 8 汽车营销与服务专业校外实习基地

序号	校外实习基地名称	合作企业名称	用途	合作深度
1	吉林省汽车工业贸易集团有限公司	吉林省汽车工业贸易集团有限公司	认识实习、顶岗实习	深度合作
2	长安福特汽车有限公司	长安福特汽车有限公司	认识实习、顶岗实习	深度合作
3	金达洲汽车服务集团	金达洲汽车服务集团	认识实习、顶岗实习	紧密合作
4	吉林省怪车坊汽车文化发展服务有限公司	吉林省怪车坊汽车文化发展服务有限公司	认识实习、顶岗实习	紧密合作
5	长春昌融汽车销售服务有限公司	长春昌融汽车销售服务有限公司	认识实习、顶岗实习	紧密合作
6	长春奥维思汽车销售有限公司	长春奥维思汽车销售有限公司	认识实习、顶岗实习	紧密合作
7	长春骏耀汽车贸易有限公司	长春骏耀汽车贸易有限公司	认识实习、顶岗实习	紧密合作
8	长春骏德汽车销售服务有限公司	长春骏德汽车销售服务有限公司	认识实习、顶岗实习	紧密合作
9	长春友驰汽车销售服务有限公司	长春友驰汽车销售服务有限公司	认识实习、顶岗实习	紧密合作
10	吉林省成田汽车销售服务有限公司	吉林省成田汽车销售服务有限公司	认识实习、顶岗实习	紧密合作
11	吉林省名羽汽车贸易有限公司	吉林省名羽汽车贸易有限公司	认识实习、顶岗实习	紧密合作
12	吉林省国兴汽车贸易有限公司	吉林省国兴汽车贸易有限公司	认识实习、顶岗实习	紧密合作
13	长春威迪汽车销售有限公司	长春威迪汽车销售有限公司	认识实习、顶岗实习	紧密合作
14	长春东环丰田汽车销售服务有限公司	长春东环丰田汽车销售服务有限公司	认识实习、顶岗实习	紧密合作
15	吉林省华盛汽车贸易有限公司	吉林省华盛汽车贸易有限公司	认识实习、顶岗实习	紧密合作
16	吉林省金域汽车销售服务有限公司	吉林省金域汽车销售服务有限公司	认识实习、顶岗实习	紧密合作
17	吉林省华盛汽车贸易有限公司	吉林省华盛汽车贸易有限公司	认识实习、顶岗实习	紧密合作
18	长春华亿汽车零部件有限公司	长春华亿汽车零部件有限公司	认识实习、顶岗实习	紧密合作
19	吉林瑞宏汽车销售服务有限公司	吉林瑞宏汽车销售服务有限公司	认识实习、顶岗实习	紧密合作
20	吉林宝辉汽车销售服务有限公司	吉林宝辉汽车销售服务有限公司	认识实习、顶岗实习	紧密合作
21	长春正祥汽车销售	长春正祥汽车销售	认识实习、顶岗实习	紧密合作

	有限公司	有限公司		
22	长春欧骐汽车服务有限公司	长春欧骐汽车服务有限公司	认识实习、顶岗实习	紧密合作
23	长春金山丰田汽车销售服务有限公司	长春金山丰田汽车销售服务有限公司	认识实习、顶岗实习	紧密合作

（三）使用的教材、数字化（网络）资源等学习资料

教材类型包括国家、省高职高专规划教材、精品教材、重点教材、行业部委统编教材、自编教材等。

表 9 汽车营销与服务专业教材选用表

序号	教材名称	教材类型	出版社	主编	出版日期
1	汽车营销实务	精品教材	哈尔滨工业大学出版社	付慧敏	2017.06
2	汽车营销策划	规划教材	机械工业出版社	林凤	2019.06
3	汽车售后服务管理	精品教材	江苏大学出版社	聂耳双	2016.06
4	汽车配件营销与管理	精品教材	人民邮电出版社	黄敏雄	2017.06
5	汽车保险与理赔	规划教材	机械工业出版社	王俊喜	2019.06
6	二手车鉴定评估与交易	规划教材	机械工业出版社	王婷	2019.06

表 10 汽车营销与服务专业数字化资源选用表

序号	数字化资源名称	资源网址
1	国家教育部教学资源库：汽车营销与服务专业教学资源库平台	http://hnzyk.36ve.com/

（四）教学方法

必须融“教、学、做”为一体，推进“以学生为主体、以教师为主导”的教学模式，倡导启发式、探究式、开放式、讨论式、案例式等教学方法改革。整个人才培养方案要求在知识与能力结构培养过程中，通过教学方法改革，努力实现“学中做，做中学，做中教”的职业教育特色。具体要求是：

1. 根据专业特点和课程教学实际，采用模块式课程结构，为专业的每个综合技术应用能力组建几门课程，形成几个模块，贯穿于学习始终；
2. 加强实践教学，建立与理论教学相互独立又相互渗透的实践教学体系；
3. 充实实践的内涵，在加强实验、实训、实习的同时，明确习题课、讨论课、上机课、拆装课、操作课、毕业论文及答辩等，也是培养学生应用能力的一种重要手段；

4. 努力实现“学中做、做中学、做中教”的理实一体教学模式，探索各类有利于创新人才培养的最有效教学方法；

5. 把素质教育作为养成教育，贯彻在学校教育的始终，把文化素质教学纳入培养计划。

（五）学习评价

汽车营销与服务专业在人才培养评价中将实施“学校自评、用人单位评价、第三方评价”三大模块的评价体系。

1. 学校自评

学校自评主要考核学生三个方面，分别是平时出勤、作业完成情况、学习态度、操作技能、期末测试等方面。主要采用“学生自评、小组评价、教师评价”三种考核模式。

2. 用人单位评价

（1）顶岗实习期间评价

经学校自评合格后的学生，到企业进行顶岗实习。在顶岗实习期间的考核重岗位适应能力、认知能力、合作能力等综合素质。

（2）正式上岗后的评价

在正式上岗半年后，以问卷的形式由用人单位做出评价。评价重点是工作风格、创造能力、自我学习的能力、内在的潜质和可塑性等。

3. 第三方评价

第三方因与培养单位和用人单位无利益关系，评价更为客观公正。

（1）技能竞赛

在学生学习的任何阶段，鼓励学生积极参与各种形式的职业技能竞赛、岗位练兵、技术比武等活动，由第三方对其进行评价。

（2）1+X 证书

通过 1+X 证书的获取数量评价学生的实践操作能力。

（3）国家职业能力鉴定

职业技能鉴定机构依据国家职业标准，结合企业岗位需求，确定相应的理论知识和技能鉴定的内容。有专家和技术人员组成考核组进行考核。

（六）质量管理

为保障专业人才培养方案顺利实施，保证教学质量，丰富专业建设成果，需要建立系列的规章制度，包括常规教学管理制度和专业建设管理制度。

1. 成立党委领导，校长指挥，教学质量诊断与改进工作委员会全面协调的质量保证领导机构，教学质量诊断与改进工作办公室负责质量保证体系设计与考核性诊断，教学单位

为质量生成核心，行政职能部门保证质量提升。

2. 完善学校、部门、教研室（科室）三级质量保证体系，为有效提高人才培养质量提供组织保障。

（1）学校教学质量诊断与改进工作委员会

主任由书记和校长担任，负责对学校内部质量保证体系建设进行总体规划，制定学校层面的质量保证政策，考核学校各部门工作的绩效和质量等工作；下设教学质量诊断与改进工作办公室，负责执行质量监控、考核性诊改制度建立与运行工作，负责撰写学校诊改报告、人才培养质量年度报告等工作。

（2）部门质量保证工作组

组长由部门行政负责人兼任，负责本部门的质量管控，制定本部门质量保证体系实施方案并组织实施。各职能部门的质量保证组需撰写本部门专项诊改报告；各院（部）质量保证工作组需要统筹本院（部）专业建设方案、专业（课程）教学标准、课程标准、学生发展标准，保证专业建设和教学运行质量，撰写院（部）专业（课程）年度诊改报告和人才培养质量报告。

（3）教研室（科室）质量保证小组

组长由教研室（科室）负责人或者专业（课程）负责人兼任。职能部门的科室质量保证小组负责本科室所属岗位的自我诊改工作，编制相应岗位工作标准和 workflows，撰写岗位诊改报告。专业（课程）质量保证小组负责专业（课程）质量的自我诊改工作，编制专业（课程）建设方案、专业和课程标准、学生发展标准，进行学生学业情况调查分析，保证专业和课程实施质量，撰写专业（课程）的诊改报告与质量分析报告。

十、毕业要求及指标点

（一）毕业要求

1. 毕业学分要求

毕业时应达到的总学分 148.5 学分。

其中：理论课程 97.5 学分；实践课程 45 学分；课外实践课程 6 学分。

2. 毕业能力要求

表 11 汽车营销与服务专业毕业能力要求

序号	具体内容
1	具有正确的世界观、人生观、价值观。
2	具有良好的职业道德和职业素养。

3	具有良好的身心素质和人文素养。
4	具有数学思维、外语语言和计算机应用能力。
5	具有阅读国学经典，鉴赏和传承中华优秀传统文化的能力。
6	具有一定的演讲、写作、人际交往与团队合作能力。
7	具有时间管理、主动学习、善于获取和处理信息的能力。
8	具有认真、规范、细致地完成各项学习和工作任务的态度和能力。
9	具有发现问题、质疑问题、解决问题的批判性思维能力。
10	具有新车、配件经营与管理的能力。
11	具有撰写汽车营销策划方案并组织实施的能力。
12	具有汽车售后服务接待与管理的能力。
13	具有汽车保险产品推介和查勘定损能力。
14	具有对二手车进行技术状况鉴定和价值评估能力。

(二) 毕业要求指标点

表 12 汽车营销与服务专业毕业要求指标点

序号	毕业要求	对应的指标点
1	具有正确的世界观、人生观、价值观。	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、遵守法律、遵规守纪； 3. 具有社会责任感和社会参与意识。
2	具有良好的职业道德和职业素养。	1. 崇德向善、诚实守信、爱岗敬业，履行道德准则和行为规范； 2. 尊重劳动、热爱劳动，具有较强的实践能力； 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； 5. 能够进行有效的人际沟通和协作，有较强的集体意识和团队合作精神。
3	具有良好的身心素质和人文素养。	1. 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； 2. 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。
4	具有数学思维、外语语言和计算机应用能	1. 能用数学观点去思考和解决汽车保险业务中的

	力。	实际问题； 2.能读懂有关汽车保险中的常用外语词汇。 3.能熟练操作常用计算机文字处理软件和汽车保险业务系统。
5	具有阅读国学经典，鉴赏和传承中华优秀传统文化的能力。	1.能经常阅读、鉴赏国学经典，在工作和生活中传承弘扬中华民族的传统美德，以实际行动不断将国学精髓发扬光大。
6	具有一定的演讲、写作、人际交往与团队合作能力。	1.能熟练撰写工作计划、工作总结和汽车保险业务报告； 2.能够和同事、同学和谐相处，和客户有效沟通； 3.能尊重他人，充分信任同事，积极参与集体活动，增强团队合作精神。
7	具有时间管理、主动学习、善于获取和处理信息的能力。	1.主动驾驭时间，养成时间管理习惯，提高学习成绩，成为一个有效的学习者； 2.能够快速、全面、准确地从书本、网络等多种渠道获取信息，能够准确完整地理解并整合所获取的信息。
8	具有认真、规范、细致地完成各项学习和工作任务的态度和能力。	1.具有强烈的求知欲和好奇心，积极参与学习活动； 2.具有良好的学习习惯，能够实行有效的学习计划； 3.善于提出问题和解决问题，善于在学习中总结和反思。
9	具有发现问题、质疑问题、解决问题的批判性思维能力。	1.具有较强的问题意识，能够发现问题，敢于质疑，勤于思考，逐步形成独立思考的能力。
10	具有新车、配件销售与管理的能力。	1.能准确分析客户需求，给客户推介合适的汽车产品； 2.能准确预估配件需求，并进行订货、存储管理。
11	具有撰写汽车营销策划方案并组织实施的能力。	1.能撰写经济的汽车营销策划方案； 2.能独立组织实施营销策划活动。
12	具有汽车售后服务接待与管理的能力。	1.能接待各种汽车维修和保养业务，准确制作维修业务工单； 2.能处理各种用户的抱怨和投诉。
13	具有汽车保险产品推介和查勘定损能力。	1.能给客户设计合适的汽车保险方案； 2.能对各种汽车保险事故进行查勘定损。
14	具有对二手车进行技术状况鉴定和价值评估能力。	1.能对正常二手车进行准确鉴定评估； 2.能对碰撞事故二手车进行鉴定评估； 3.能对水淹事故二手车进行鉴定评估； 4.能对火烧事故二手车进行鉴定评估。

十一、继续专业学习深造的途径

本专业毕业生继续学习的主要渠道包括普通专升本、自考专升本、成考（成人高考）专升本、网络教育专升本等，也可参加社会上的专业技能培训提高技能。

十二、教学进程总体安排

1. 人才培养方案主要参数表（附表 1）
2. 课程设置及进程表（附表 2）
3. 课外实践活动表（附表 3）

十三、课程标准（单独成册）

十四、其他说明

本专业毕业生实行“1+X”证书制度，学生除取得本专业的毕业证书外，毕业前还应获取本专业 1-2 个职业（技能）资格证书和或 1-2 个非本专业职业（技能）资格证书和或专业技术人员职业水平证书，若获得相应的资格证书，则给予学分奖励，证书类型见表 13。

表 13 汽车营销与服务专业相关证书类型表

证书类别	证书名称	发证机关	等级	备注
通用型证书	大学英语等级证书	教育部	3B 及以上	
	全国计算机等级考试	教育部	一级及以上	
	低压电工证	吉林省安全监督管理局	无	
本专业职业（技能）资格证书	机动车驾驶证	地市级公安局	C1 及以上	
非本专业职业（技能）资格证书	二手车鉴定评估师	中国汽车流通协会	中级	
	汽车维修工	人社部	中级	
专业技术人员职业水平证书	机动车检测维修士	人社部 交通运输部	初级	
1+X 证书	汽车营销评估与金融 保险服务技术	中车行	初级、中级	