

2021 级汽车技术服务与营销专业人才培养方案

一、专业名称与专业代码

专业名称：汽车技术服务与营销

专业代码：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力。

三、基本修业年限

三年。

四、职业面向

(一) 职业面向

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
交通运输大类(50)	道路运输类(5002)		销售人员(4-01-02)； 保险服务人员(4-05-04)	汽车销售顾问、 汽车售后服务接待、汽车保险/理赔人员、事故查勘人员、营销策划员、二手车评估师	汽车营销师(初级/中级) 汽车(碰撞)估损师(初级/中级) 二手车鉴定评估师(中级/高级) 汽车维修工(中级/高级)

(二) 可从事的岗位

岗位 1: 汽车销售顾问。负责执行 4S 店的销售流程；向客户演示产品和服务；消除客户疑虑与抗拒，专业处理客户投诉；维持与客户的良好关系，及时更新客户资料；填写销售报告、表卡；负责展厅和展车整洁；参与制订销售计划、市场活动、促销计划等。

岗位 2: 事故查勘员。负责核实报案情况；协助现场施救；查明事故原因、经过；采集事故现场照片和相关证据；初步确定事故责任；初步核定损失情况；填制查勘报告；指导客户理赔流程。

岗位 3: 二手车评估师。负责对二手车的综合状况进行检测；结合车辆相关资料对二手车的技术状况进行鉴定；根据评估的特定目的，结合评估标准进行二手车价格评估，出具评估报告；进行车辆鉴定估价了解，收集整理市场信息。

岗位 4: 汽车保险销售员。向客户介绍公司的保险政策；向客户解释说明保险条款的内容；进行车辆保费的核算、制单；为客户办理投保手续；联络客户，促进客户及时续保；协助保险理赔员接待事故车。

岗位 5: 汽车保险理赔员。确定事故车辆出险性质, 判断维修类别; 按保险公司的相关要求, 做好接案、回款追讨及任务委托书下达工作; 协调保险公司人员, 做好对账工作; 及时审核工单, 核对维修费用, 通知客户提车; 收集事故车辆所有理赔手续; 解答客户理赔疑问。

岗位 6: 营销策划员。根据汽车客户广告需求, 深入研究汽车行业, 进行策略梳理, 提供解决策略并产出相应营销方案; 参与资源的深入研究, 通过研究等手法分析产品优势和营销模式, 挖掘特色资源和价值; 与前端客户经理和汽车客户保持良好沟通, 为其提供支持工作; 为竞标方案提供服务, 数据营销等支持工作。

岗位 7: 售后服务接待。负责来店客户的售后服务接待工作, 并按照流程为客户提供车辆保养、维修、增值业务等咨询及办理; 负责修理过程的沟通与质量把关; 负责向客户交送车辆同, 并结清相关帐款; 建立并完善客户及车辆档案, 并及时更新, 维护良好的客户关系; 完成上级交办的其他工作。

(三) 典型工作任务及其工作过程

针对从事岗位提取典型工作任务, 并描述任务工作过程, 明确所需要的职业素质和职业核心能力要求。

序号	主要岗位	典型工作任务及工作过程	职业素质和核心能力	课程	主要实践项目
1	汽车销售顾问	负责执行 4S 店的销售流程; 向客户演示产品和服务; 消除客户疑虑与抗拒, 专业处理客户投诉; 维持与客户的良好关系, 及时更新客户资料。	<ol style="list-style-type: none"> 1. 具有对汽车构造认知的基本能力 2. 熟悉与汽车相关的国家标准、行业标准 3. 熟悉与汽车营销相关的法律法规 4. 具有计算机基础知识及网络应用能力 5. 具有市场营销的基础知识 6. 具有与设计人员、生产人员交流沟通能力 	汽车商务礼仪、汽车销售实务、汽车商务沟通与谈判、汽车消费心理学	销售顾问技能训练
		填写销售报告、表卡; 负责展厅和展车整洁。	<ol style="list-style-type: none"> 1. 具有职业英语应用能力 2. 熟悉汽车销售人员的职责 3. 具有资料收集与整理的能力 4. 具有商务谈判知识 		
		参与制订销售计划、市场活动、促销计划等。	<ol style="list-style-type: none"> 1. 具有营销活动策划能力 2. 具有汽车营销环境分析能力 3. 具有良好的语言表达能力、沟通能力及应变能力 4. 具有汽车驾驶的能力 5. 具有现代营销观念、客户服务意识 		
2	事故查勘员	负责核实报案情况; 协助现场施救。	<ol style="list-style-type: none"> 1. 电话联系报案人, 确认查勘地点 2. 根据与查勘地点的距离和道路交通状况, 进行估算, 与顾客约定到达现场的时间 3. 安全迅速地抵达约定地点 	汽车保险与理赔、事故车查勘与定损	
		查明事故原因、经过; 采集事故现场照片和相关证据。	<ol style="list-style-type: none"> 1. 查明报案人身份, 查验保险标的 2. 调查了解出险经过、时间、地点及原因 3. 拍摄事故现场和受损标的照片 		
		初步确定事故责任; 初步核定损失情况。	<ol style="list-style-type: none"> 1. 了解标的车驾驶员情况 2. 了解事故处理机关 3. 了解事故财产损失情况、人员伤亡情况 		

			及施救情况及收集现场物证 4. 查明责任划分情况		
		填制查勘报告；指导客户理赔流程。	1. 填写现场查勘报告并交当事人确认签字 2. 确定被保险人索赔时需要提交的索赔单证，告知索赔手续和应提供的资料单证 3. 向顾客讲解赔偿处理原则及程序 4. 能够对 2000 元以下车损案件进行现场估损 5. 将现场查勘报告、事故证明等资料用扫描仪或像机转化为电子文档导入理赔全流程管理系统指定的目录下		
3	二手车评估师	负责对二手车的综合状况进行检测；结合车辆相关资料对二手车的技术状况进行鉴定。	1. 有效查验汽车来历凭证 2. 有效查验机动车行驶证 3. 有效查验机动车登记证书 4. 有效查验汽车号牌 5. 有效查验车辆购置税 6. 有效查验车船使用税 7. 有效查验汽车强制保险	汽车构造、二手车鉴定与评估	
		根据评估的特定目的，结合评估标准进行二手车价格评估，出具评估报告。	1. 能够进行识伪检查和外观检查 2. 能够进行无负荷时的工况检查 3. 能够进行路试检查 4. 能够进行路试后的检查		
		进行车辆鉴定估价了解，收集整理市场信息。	1. 能够完整填写和制作查验报告 2. 能够根据评估目的选择评估方法，制作规范的评估报告		
4	汽车保险销售员	向客户介绍公司的保险政策；向客户解释说明保险条款的内容；进行车辆保费的核算、制单；为客户办理投保手续。	1. 熟悉保险人、被保险人、投保人等基本概念 2. 了解保险合同的构成、签订要求 3. 掌握车辆保险险种保险责任、责任免除范围 4. 掌握车辆保险险种保险责任、责任免除范围、赔偿处理规定 5. 掌握保险费率的查询方法，能够准确计算保费、赔偿处理规定	汽车保险与理赔、事故车查勘与定损	
		联络客户及时续保；协助保险理赔员接待事故车。	1. 合理推荐投保方案，指导客户投保 2. 能够按规范为客户办理承保、核保业务 3. 能够按规范进行单证、档案管理		
5	汽车保险理赔员	确定事故车辆出险性质，判断维修类别；按保险公司的相关要求，做好接案、回款追讨及任务委托书下达工作；协调保险公司人员，做好对账工作；及时审核工单，核对维修费用，通知客户提车；收集事故车辆所有理赔手续；解答客户理赔疑问。	1. 运用保险基本原则判断责任 2. 能够指导客户办理理赔业务，按规范进行核赔 3. 能够准确计算赔款 4. 能够识别保险欺诈	汽车保险与理赔、事故车查勘与定损	
	营销	根据汽车客户广告需求，	1. 能系统的根据任务设计调研方案		

6	策划员	深入研究汽车行业,进行策略梳理,提供解决策略并产出相应营销方案。	2.能收集资料、信息,进行分析并撰写调研报告	汽车营销策划	汽车营销策划技能训练
		参与资源的深入研究,通过研究等手法分析产品优势和营销模式,挖掘特色资源和价值。	1.能够在市场调研的基础上,提出创意,制定各类营销策略、战略及具体的行动方案 2.能够在市场调研的基础上进行全面系统的分析,提出创意,制定并撰写产品上市、品牌策划、促销和商演活动的策划方案		
		与前端客户经理和汽车客户保持良好沟通,为其提供支持工作;为竞标方案提供服务,数据营销等支持工作。	1.熟悉策划,熟悉互联网趋势动态,针对性解决客户的推广课题 2.沟通团队协作能力强。		
7	售后服务人员	负责来店客户的售后服务接待工作,并按照流程为客户提供车辆保养、维修、增值业务等咨询及办理。	1.客户汽车进厂维修保养接待; 2.了解客户的需求,为客户推荐适宜的汽车零配件或汽车用品;	汽车售后服务接待	客户满意度调查分析、售后服务技能训练
		负责修理过程的沟通与质量把关;负责向客户交送车辆同,并结清相关帐款。	1.汽车性能和常见故障的初步诊断工作; 2.汽车维修保养和保修配件索赔业务过程; 3.诊断旧件是否可用; 4.正确解释零配件或用品的使用方法,准确结算并提交发票等票据。 5.向客户说明汽车修复情况和费用来源。		
		建立并完善客户及车辆档案,并及时更新,维护良好的客户关系;完成上级交办的其他工作。	2.与客户保持服务跟踪,客户关系管理; 3.顾客满意度调查,顾客回访。		

五、培养目标

本专业培养德、智、体、美全面发展,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;掌握汽车技术服务与营销基础理论知识和基本操作技能,具备较强的汽车技术服务与营销能力,熟悉汽车技术服务与营销的行业法规及技术标准,从事客户接待、汽车商品推荐、汽车交易、汽车维修及租赁业务接以及汽车保险与理赔、二手车评估与交易等工作的高素质技术技能人才。

六、培养规格

本专业毕业生应在素质、知识和能力方面达到以下要求:

(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；能够初步理解企业战略和适应企业文化，保守商业秘密；热爱工作，具有严谨的工作作风和高度的工作责任感。

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，能够与同伴分工协作，共同完成工作任务。

5. 具有较强的客户服务意识和能力，能为客户提供优质服务；具备有效获取信息、主动继续学习的能力，能够适应汽车服务行业不断发展的需求。

6. 思路开阔、思维敏捷，能举一反三，能够处理突发问题。

7. 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。

8. 具有一定的审美和人文素养，能够形成 1-2 项艺术特长和爱好。

9. 具有良好的商务形象和礼仪。

（二）知识

1. 基础知识：掌握必备的政治、数学、英语、计算机和其他文化基础知识；熟悉与本专业相关的法律法规以及环境保护、安全消防等知识。

2. 汽车构造知识：掌握现代汽车的基本结构，熟悉汽车产品的专业图纸。

3. 汽车销售知识：熟悉汽车销售标准流程，掌握基本商务礼仪和汽车销售技巧。

4. 汽车保险知识：熟悉汽车保险产品业务流程，掌握基本业务办理方法。

5. 汽车事故查勘知识：熟悉汽车事故现场查勘的基础知识和要求，掌握交通事故责任判定、现场查勘、损伤鉴定评估的方法和标准流程。

6. 二手车交易知识：熟悉二手车价值鉴定和交易的基础知识及业务流程，掌握二手车车况检查的流程、方法及估价技巧。

7. 汽车营销策划知识：熟悉策划，熟悉互联网趋势动态，对行业发展有敏锐触觉及自己的见地。

8. 汽车售后服务与接待：掌握汽车售后服务知识与技能；具有汽车服务企业客户接待和客户服务能力。

（三）能力

1. 具备对新知识、新技能的学习能力和创新创业能力；

2. 具备对现代汽车的构造和工作原理进行分析的能力；

3. 具备对汽车进行性能评价、试验和二手车鉴定与评估能力；

4. 具备根据汽车消费市场和消费心理进行汽车整车与配件销售的能力；

5. 具备客户服务与沟通能力；

6. 具备汽车保险代理、汽车保险事故定损与理赔能力；

7. 具备查阅汽车维修资料和一定的外文资料阅读能力；

8. 具备汽车驾驶的基本技能；

9. 了解汽车租赁的法律法规以及经营管理知识，具备汽车租赁业务的操作能力；
10. 共情能力：能够设身处地的体验他人处境，从而达到感受和理解他人。
11. 心理承受能力：能对逆境引起的心理压力和负性情绪的的进行承受与调节。

七、核心课程简介

（一）《汽车销售实务》课程简介

汽车商务礼仪、汽车营销环境分析、汽车消费者购买行为分析、汽车销售人员职责、潜在客户开发、展厅接待、需求分析、车辆展示、试乘试驾、顾客异议的处理、成交与签约、新车递交、售后跟踪、汽车营销公关策划、汽车市场调查等。

（二）《汽车保险与理赔》课程简介

保险基础知识、机动车保险产品、汽车保险基本原则、汽车保险合同、汽车保险投保实务、汽车保险承保实务、汽车保险理赔实务、新能源事故车查勘、汽车保险欺诈风险控制等。

（三）《二手车鉴定与评估》课程简介

汽车损耗与报废标准、车辆识别代码、汽车性能评价指标、车辆静态检查、车辆动态检查、重置成本法、收益现值法、现行市价法、二手车鉴定评估报告、二手车交易流程、二手车贸易场所等。

（四）《汽车营销策划》课程简介

市场概述、营销概述、策划概述、策划人必备的能力、营销策划与联动优化、市场营销策划思考方法、营销策划书的撰写、产品的整体概念及产品定位方法、产品生命周期与营销策划、产品品牌策划、定价与价格影响因素、汽车价格策划、汽车销售渠道策划、汽车厂商关系策划汽车销售促进与促销组合、人员推销策划、汽车广告策划、汽车营销公关策划、正确运用销售促进组合、市场营销活动策划要点及方案设计等。

（五）《汽车售后服务接待》课程简介

服务顾问介绍、服务顾问的工作内容、服务顾问的素质要求、着装规范、形态礼仪、预约服务的整体流程、常用的预约方式——电话预约、预约的分类、预约保养的优势、预约维护注意事项、主动预约话术、被动预约话术、车辆接待、业务接待中对服务顾问的要求、车辆接待服务流程与实施规范、维护保养类业务车辆的接待、接待顾客的准备工作及实施规范、车辆维修质检、车辆交付、交车服务流程及实施规范、交车环节部分话术指导、客户异议处理话术指导、售后跟踪、客户档案管理、售后跟踪服务中对服务顾问的要求、售后跟踪回访工作流程及常用话术、售后回访中的客户抱怨处理等。

（六）《汽车商务沟通与谈判》课程简介

体验商务沟通技巧、进行谈判前准备并拟定谈判议程、制造合理的谈判气氛、制定谈判开局的策略、运用技巧制定开场陈述、运用提问及回答技巧进行谈判摸

底、运用谈判摸底策略、制定报价策略、制定讨价还价策略、制定促进成交的策略、双方拟定合同等。

八、课程设置及进程安排表

课程类别	序号	课程代码	课程名称	学分	考核类型	总学时	教学时数		各学期周学时分配						备注	
							理论学时	实践学时	1	2	3	4	5	6		
									周	周	周	周	周	周		
公共基础课	1		思想道德修养与法律基础	3	试	48	32	16	3							
	2		毛泽东思想和中国特色社会主义理论体系概论	4	试	64	48	16		4						
	3		应用文写作	2	查	32	16	16	2							
	4		应用数学	4	试	64	64	0	2	2						
	5		实用英语	4	试	64	48	16	2	2						
	6		计算机基础	3	查	48	16	32	3							
	7		体育	8	试	112	32	80	2	2	2	2				
	8		心理健康教育	1	查	16	16	0		1						
	9		军事理论与军事训练	4	查	148	32	116	集中安排							
	10		形势与政策	1	查	48	48	0	1-6期各8节							
	11		创新创业教育	2	查	32	16	16				2				
	12		劳动教育	1	查	16	4	12	1-4期各4节							
	13		职业发展与就业指导	1	查	16	8	8						1		
	小计				38		708	380	328	14	11	2	4	1		
	1		人工智能思维与训练	2	查	32	16	16								线下
	2		演讲与口才	1	查	16	8	8								线下
	3		办公自动化	1	查	16	8	8								线上
	4		摄影	1	查	16	4	12								线下
	5		专业写作	1	查	16	16	0								线上
	6		企业管理	2	查	32	32	0								线上
7		职场与社交礼仪	1	查	16	16	0								线下	
8		市场营销	1	查	16	16	0								线上	
以上课程8选5,1-5学期各选修一门																
小计				6		96	44	52	1	1	1	1	1			
公共任选课	1		大学生安全文化	2	查	28	28	0								
	2		世界舞台上的中华文明	2	查	32	32	0								
	3		求职OMG——大学生就业指导与技能开发	2	查	32	32	0								
	4		职业生涯规划——体验式学习	2	查	38	38	0								

	5	职场菜鸟礼仪指南	2	查	32	32	0											
	6	创践——大学生创新创业实务	2	查	32	32	0											
	7	看美剧，学口语	2	查	30	30	0											
	8	大学生心理健康	2	查	32	32	0											
	9	新时代新思想前沿热点	2	查	32	32	0											
	10	幸福在哪里	2	查	28	28	0											
	以上选修课程在清单里任选 5 门，每期选修一门。																	
	小 计			10		160	160	0	2	2	2	2	2					
	专业基础课	1	汽车消费者心理学	4	考	64	32	32	4	2								
		2	汽车文化	2	测	32	16	16	2									
3		新能源汽车技术	3	考	48	32	16		3									
4		汽车电工电子技术	4	考	64	32	32			8								
5		汽车装饰与美容	4	考	64	32	32				4							
6		汽车新技术	4	考	64	32	32					8						
小 计			21		336	176	160	6	5	8	4	8						
专业核心课		1	汽车销售实务	5	考	80	40	40			10							※ ☆
		2	汽车构造	6	考	96	48	48		6								
		3	二手车鉴定与评估	5	考	80	40	40				5						
	4	汽车保险与理赔	3	考	48	16	32			3								
	5	汽车营销策划	4	测	64	32	32				4						※ ☆	
	6	汽车售后服务接待	4	考	64	32	32					8					※ ☆	
	7	事故车查勘与定损	3	考	48	16	32			6								
	8	汽车商务沟通与谈判	4	考	64	32	32					8					※	
	小计			35		560	272	288		6	16	16	12					
专业选修课	1	汽车电气设备构造与维修	2	查	32	32	0										线上	
	2	即兴口语表达	2	查	32	32	0										线上	
	3	汽车理论	2	查	32	32	0										线上	
	4	汽车发动机系统检修	2	查	32	32	0										线上	
	5	微电影创作	2	查	32	32	0										线上	
	6	汽车商务礼仪	2	测	32	16	16										线下	
	7	汽车 4S 店经营与管理	2	测	32	16	16										线下	
	8	统计原理与实务	2	测	31	31	0										线上	
	9	大数据处理和分析	2	测	31	31	0										线上	
	10	汽车法律法规	2	测	32	16	16										线下	

		以上选修课程在清单里任选 5 门，每期选修一门。												
		小计	10		160	160	0	2	2	2	2	2		
集中 实践 课	1	识岗实习	1	查	20	0	20	1 周						
	2	跟岗实习	2	查	120	0	120			8 周				
	3	顶岗实习	6	查	360	0	360					4 周	2 0 周	
	4	汽车整车拆装训练	1	查	20	0	20		1 周					
	5	客户满意度调查	2	查	40	0	40				2 周			
	6	汽车营销策划	2	查	40	0	40				2 周			
	7	职业技能训练	4	查	80	0	80					4 周		
	8	毕业设计	4	答 辩								4 周		
			小计	22		680	0	680	20					
		合计	14 2		2700	1192	1508	25	27	31	2 6	30		

备注：

1. 所有的课程都要求融入课程思政。

2. 上表备注中※表示该门课程为校企合作开发共建课程；◎表示是 1+X 课证融通课程；☆表示的是工学交替课程，部分学时任务在合作企业完成。

九、课程结构及学分分布

课程类型		分配情况	课程门数	学时分配				学分分配	占总学分比例
				理论学时	实践学时	小计	占总学时比例		
公共学习领域	公共必修课	19	424	380	804	29.8%	44	30.9%	
	公共选修课	5	160	0	160	5.9%	10	7%	
专业学习领域	专业基础课	6	176	160	336	12.4%	21	14.9%	
	专业核心课	8	272	288	560	20.8%	35	24.7%	
	集中实践课	8	0	680	680	25.2%	22	15.5%	
	专业选修课	5	160	0	160	5.9%	10	7%	
合计		51	1192	1508	2698	100%	142	100%	
占总学时比例			44.1%	55.9%	100%	100%	-	100%	

十、集中实践课程及进程安排

序号	课程名称	课程性质	实训项目	教学组织方式	实训场地及设备	考核方式	学分	实践时数总计		按学期分配的具体周次						备注	
								学时	周数	一	二	三	四	五	六		
1	识岗实习	集中实践	学习专业岗位需求、技术需求；了解汽车生产制造等过程	实践教学	校内实训基地、实践教学	过程考核+报告	1	20	1	20							企业认知学习
2	顶岗实习	专业核心	顶岗实习	项目教学	校外	毕业考核	6	360	24					4	20		企业实践
3	跟岗实习	集中实践	按照企业业务需要完成生产任务	实践教学	企业	报告	2	120	8			40					企业实践
4	汽车整车拆装训练	专业基础	发动机拆装建	实践教学	校内实训室	实践考核	1	20	1	20							实训
			变速器拆装														
			转向系拆装														
5	客户满意度调查	专业核心	调查问卷设计	实践教学	校内实训基地	实践考核	2	40	2			20					实训
			市场调查结果分析														
6	职业技能训练	专业核心	汽车销售技能	项目教学	校内及合作企业	实践考核	4	80	4					20			实训

			汽车售后服务技能																	
7	汽车营销策划	专业核心	市场分析 产品分析 活动策划 预算	项目教学	校内实训基地	实践考核	2	40	2								20			实训
8	毕业设计	集中实践	毕业设计	实践教学	校内实训基地	毕业答辩	4		4											毕业答辩

十一、时间进程表

(一) 时间进程表

学年	学期	周数																			
		1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20
一	1	▲	▲	▲	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	★
	2	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	●	●	●	★
二	3	◎	◎	◎	◎	◎	◎	◎	◎	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	★
	4	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	●	★
三	5	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	●	●	●	●	★	※	※	※	※	※
	6	※	※	※	※	※	※	※	※	※	※	※	※	※	※	※	※	※	※	※	▼★
符号		■课堂教学 ●集中实训 ■认识实习 ◎跟岗实习 ★考试 ※顶岗实习 ▲入学教育、军训 ▼毕业教育																			

(二) 汽车技术服务与营销专业教学活动时间分配表(单位:周)

学年	学期	课堂教学	集中实训	认识实习	跟岗实习	顶岗实习	入学教育	毕业教育	军训	考试	合计
一	1	15	0	1	0	0	1	0	2	1	20
	2	16	3	0	0	0	0	0	0	1	20
二	3	11	0	0	8	0	0	0	0	1	20
	4	17	2	0	0	0	0	0	0	1	20
三	5	7	4	0	0	4	0	4	0	1	20
	6	0	0	0	0	20	0	0	0	0	20
合计		66	9	1	8	24	1	4	2	5	120

十二、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比例不高于 25:1, 双师素质教师占专业教师比例一般不低于 60%, 专任教师队伍要考虑职称、年龄, 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; 具有汽车服务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行业、专业发展, 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. 实践教学场地

(1) 校内实践教学场地与功能介绍

序号	实训室名称	基本要求	实训项目	备注
1	汽车保险实训室	车辆、多媒体设备、查勘工具	汽车保险实务训练	
2	汽车底盘实训室	配备变速器台架、转向系台架、行驶系台架等、拆装工具	汽车整车拆装训练	
3	汽车整车实训车间	配备整车、举升机、接待台	职业技能训练	
4	汽车电气实训室	电子实验台架、电动机、发电机等相关工具	汽车电气理实一体化课程	

(2) 校外实践教学基地介绍

序号	名称	实习实训项目
1	重庆渝鑫睿骋汽车销售有限公司	汽车销售技能、汽车售后服务技能、汽车营销策划技能

2	平安保险公司（重庆永川分公司）	汽车保险技能、事故车查勘、出险理赔
---	-----------------	-------------------

（三）教学资源

1. 汽车技术服务与营销专业目前人才培养方案、课程标准、教学设计方案全部实现共享，有校级精品课程 1 门，重庆市级在校开放课程 1 门，有视频资源和案例资源丰富。

2. 注重课程资源和现代化教学资源的开发和利用，这些资源有利于创设形象生动的工作情景，激发学生的学习兴趣，促进学生对知识的理解和掌握。同时，建议加强课程资源的开发，建立多媒体课程资源的数据库，努力实现跨学院多媒体资源的共享，以提高课程资源利用效率。

3. 积极开发和利用网络课程资源，充分利用诸如电子书籍、电子期刊、数据库、数字图书馆、教育网站和电子论坛等网上信息资源，使教学从单一媒体向多种媒体转变；教学活动从信息的单向传递向双向交换转变；学生单独学习向合作学习转变。同时应积极创造条件搭建远程教学平台，扩大课程资源的交互空间。

4. 产学合作开发实训课程资源，充分利用本行业典型的生产企业的资源，进行产学合作，建立实习实训基地，实践“做中学、学中做、边做边学”的育人理念，满足学生的实习实训，同时为学生的就业创造机会。

5. 建立本专业开放实训室及实训基地，使之具备现场教学、实训、职业技能形成功能，实现“教、学、练、做”一体化，满足学生综合职业能力培养的要求。

6. 教材应尽量选用国家规划教材并及时更新。

（四）教学方法

1. 教学方法

（1）紧扣培养目标，采用活动驱动的教学方法

教学过程中紧扣培养目标，积极改革教学方法与教学手段，将传统的单向灌输式教学方法改为结合工作活动采用启发式、提问式、座谈交流式、边讲边练、现场教学等多样化教学方法，激发学生的独立思考和创新意识，调动学生学习的积极性，使学生变被动为主动，培养学生分析问题、解决问题的能力。

（2）小组讨论式教学法

以学生为主体，通过主讲教师的引导，充分发挥交流互动的作用，开展主题研讨，提高学生的学习兴趣，学生产生内在动力，主动参与、积极活动，通过相互提问、随机选定发言等形式在教学中创设思考价值的问题情境，引导学生思维方向，激发认知动力。

（3）演示和讲解法

借助实物来进行的边演示、边讲解的教学方法。对具有很高的抽象程度和复杂性及表面不易看透工作原理的内容，通过实物、课件、仿真软件等一些辅助手段补充信息源，通过感观刺激传递直观信息。

2. 教学手段

(1) 积极推广现代化教学技术

该课程是一门实用性很强的专业课。在教学过程中改变传统单一的“黑板+粉笔”教学模式，主动组织教师制作电子课件、电子讲稿、教学软件等，配合录像片、典型实物、模型、CAI 多媒体音像教学等多种教学手段，仿真教学等。从而大大提高了学生的学习兴趣，加深了同学们对有关抽象理论的认识，获得了良好的教学效果。

(2) 工学结合

建立了校外实训基地，并邀请有较高造诣和丰富实践经验的知名专家、高级工程师技术人员来校讲学和作学术报告，传授本专业前沿性的知识和专业发展动态。扩大学生的知识面和了解本课程学科领域发展动态，激发学生的学习欲望。

(3) 仿真操作

仿真操作利用仿真软件进行发动机机械系统拆装及零部件检修等，注重培养学生规范操作、团结合作、安全生产、节能环保等职业素质，使学生得到必要的分析能力训练和技能训练，为更好地适应实际操作打下坚实基础。

(4) 实际操作

实际操作是在发动机实训室进行的，经过信息收集、制定计划和决策、最终实施计划，在做中学，实现学生综合素质的培养。

(5) 网络课程

网络教学是一种开放式教学，教师通过网络向学生传授知识，并促使其发展的教学活动，能够为学生提供良好的认知学习环境，实现教育资源的共享。本门课主要将课堂教学与网络教学相结合，以不断地改善教学效果，提高教学质量。

(五) 学习评价

建议专业课程主要采用过程性考核+总结性考核相结合的考核方式，其中过程性考核占 50%，总结性考核占 50%。

(六) 质量管理

对专业人才培养的质量管理提出要求。

十三、相关说明

(一) 参与人才培养方案设计的行业/企业代表

序号	姓名	单位	职位/职称	参与内容
1	曾冀	重庆渝鑫睿骋汽车销售服务有限公司	总经理	培养目标指导、课程开设指导
2	唐露	中国人民财产保险股份有限公司永川支公司	经理	课程开设指导

3	甘明枫	心圣汇经纪汽车有限公司	总经理	培养目标指导
4	郑洁	宜宾盛荣汽车销售服务有限公司	销售经理	课程开设指导
5	刘长春	重庆众泰制造新能源汽车销售服务有限公司	人力资源部 经理	培养目标指导、课程开设指导

(二) 专业相关的职业资格证书、技能等级证书 (1+X) 与专业课程的对应关系及学分替代表

序号	名称	发证部门	考试时间	对应课程	学分
1	二手车鉴定评估师	人力资源和社会保障部	2-6 学期	二手车鉴定与评估	5
2	汽车维修工 (三级)	人力资源和社会保障部	2-6 学期	汽车构造	6
3	汽车电工	人力资源和社会保障部	2-6 学期	汽车电工电子技术	4
4	汽车 (碰撞) 估损师	人力资源和社会保障部	2-6 学期	事故车查勘与定损	4
5	办公软件应用	人力资源和社会保障部	1-6 学期	计算机基础	3

(三) 其他需要说明的事项

十四、毕业要求

(一) 取得规定学分

合格毕业生总学分达 142 学分，其中：

- (1) 课堂教学 (包括课内教学与课内实践、必修课与选修课)：120 学分
- (2) 集中实践性教学环节 (含毕业设计、毕业实习)：22 学分

(二) 取得通用能力证书

- (1) 英语应用能力 A 级证书；
- (2) 全国计算机等级考试一级证书。

(三) 取得与专业相关的职业资格证书 (技能等级证书)

序号	证书名称	发证部门	证书等级	备注
1	二手车鉴定评估师	人力资源和社会保障部	四级	取得其中一个或与专业相关的职业资格证书
2	汽车维修工	人力资源和社会保障部	四级	
3	汽车电工	人力资源和社会保障部	四级	
4	汽车(碰撞)估损师	人力资源和社会保障部	初级	

(四) 品德合格，未受学校处分（含撤销处分）。

附件 2：专业人才培养方案审批表

重庆科创职业学院

人才培养方案学校审批意见

培养方案 主要数据 (2020 级)	专业名称	汽车技术服务与营销		
	课程门数	总学时	总学分	课堂学时总学时
	50	2700	142	2020
	公共基础课学时比例	专业基础课 学时比例	专业核心课学时比例	集中教学环节学时比 例
	35.7%	12.4%	20.8%	25.2%
	专业拓展课学时	必修课学分	选修课学分	其他(其他需说明的)
	160	117	25	
二级学院 意见	专业负责人签字： 年 月 日			
	专业带头人签字： 年 月 日			
	教学院长签字： 年 月 日			
	院长签字： 年 月 日			
教务处 意见	处长签字： 年 月 日			
学校 意见	主管校长签字： 年 月 日			