

长春汽车工业高等专科学校

汽车技术服务与营销专业

(原汽车营销与服务专业)

(专业代码：500210)

人才培养方案

(2020年修订)

汽车营销学院(部)制

目 录

一、专业名称及代码	1
二、入学要求	1
三、修业年限	1
四、职业面向	1
五、培养目标与培养规格	1
六、课程设置及要求	3
七、教学进程总体安排	66
八、实施保障	72
九、毕业要求	74
十、附录	74

一、专业名称及代码

汽车技术服务与营销专业 500210

二、入学要求

高中阶段教育毕业生或具有同等学力者

三、修业年限

3年

四、职业面向

所属专业 大类 (代码)	所属专业类 (代码)	对应行业	主要职业 类别	主要岗位 类别	职业资格证书 或技能等级 证书举例
财经商贸 63	市场营销类 6307	汽车零售 业(6561)	销售人员 (4-01-02)	汽车销售顾问 汽车服务顾问 市场专员 二手车评估 金融保险专 员等	驾驶证 1+X”证书 销售顾问企 业认证证书 服务顾问企 业认证证书 汽车二手车 评估师(中国 汽车流通协 会)

五、培养目标与培养规格

(一) 培养目标

1. 知识与技能目标

本专业主要面向汽车销售服务企业专业培养德、智、体、美全面发展，具有较高综合素质、良好职业道德、创新精神和创业意识，既能熟练掌握汽车整车销售、售后服务流程，又能有效地运用营销技巧，并能熟练地操作汽车基本养护、故障诊断、检测与维修，获得国家颁发的汽车行业相关职业资格证书，具有高认知、高技能和高素养的综合职业能力的应用型

人才。

2. 素养目标

培养成为思想政治素质过硬，道德情操高尚，身心素质健全，并具有良好的适应企业或行业要求的职业理想、职业道德、人文素质、团队合作精神和创新能力的高素质职业人才。

3. 就业目标

主要就业岗位为汽车经销企业的销售顾问、服务顾问以及汽车后市场相关工作岗位。

4. 发展目标

经过职业发展，未来可成为销售经理、销售总监；或成为服务经理、服务总监；金融保险业务经理，客服经理；最终成长为总经理助理、总经理。

5. 证书目标

- (1) 获得大学专科毕业证书；
- (2) 获得 C1 机动车驾驶证；
- (3) 获得微软 MOS 专业认证证书或汽车维修工证书（可选）；
- (4) 获得全国大学英语应用能力合格证书（可选）；
- (5) 获得吉林省计算机等级考试证书（可选）；
- (6) “1+X”证书（可选）；
- (7) 行业、企业认证证书（可选）。

（二）培养规格

1. 素质

(1) 热爱祖国，拥护中国共产党，坚持四项基本原则，政治立场坚定、政治热情高的政治素质；

(2) 科学锻炼身体的基本技能和良好习惯，达到《大学生健康体质标准》，具有健康体魄、美好的心灵和健康的审美观的身心素质；

(3) 良好的人文科学素养，具备良好的文化修养和礼仪风范；

(4) 爱岗敬业、勤奋工作的职业道德素质；

(5) 较强的沟通能力和团队合作能力；

(6) 一定的创新意识和知识更新能；

(7) 问题解决能力、职业健康与安全、自我评价等职业人必备的职业素养及汽车文化、汽车营销职业心理等必备的人文素养。

2. 知识

掌握汽车技术服务与营销专业基础理论知识，具备较强的汽车销售、汽车营销策划、汽车配件管理、汽车技术咨询、汽车租赁、二手车鉴定评估、汽车保险理赔等实践能力，从事汽车营销、汽车销售、汽车维修业务接待、汽车租赁、金融信贷、二手车交易、汽车美容与装饰等技术技能。

3. 能力

熟练掌握汽车整车销售、售后服务流程，以客户的需求和利益为出发点，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；协助客户办理车辆销售的相关手续；积极上报并解决售车过程中出现的问题；负责对已成交客户进行汽车使用情况的跟踪服务；做好与顾客之间的沟通工作，提高顾客满意度。

六、课程设置及要求

校企合作联合培养是汽车技术服务与营销专业人才培养的主要特色，依据能级递升进行课程设置，第一学年为专业平台课，包括公共基础课程、专业基础课程、“1+X”课证融通课程和迭代升级课程，学生通过一年的学习具备从事汽车营销与服务工作岗位的基本能力；第二学年分为汽车营销与服务 and 二手车鉴定与评估两个方向进行全口径订单培养，学生与企业双向选择后加入校企联合培养项目，选择相对应的订单模块课程，学生通过不同项目课程学习，强化岗位专业能力，并取得企业认证；第三学年为产教融合、实习实践课程，学生进入校企合作企业进行实习实践，熟练掌握和运用汽车知识和营销技能，提高团队合作、沟通、协调资源等社会能力，并鼓励学生自主创业，拓展创新能力。



图 1：汽车技术服务与营销专业课程体系图



图 2：汽车技术服务与营销专业人才培养能力提升图

专业平台课程

（一）公共基础课程

1. 入学教育

【课程类型】

公共课，必修

【课程目标】

引导和帮助新生快速了解和适应大学生活，认识专业及其发展走向，认识自我和成长成才的途径，实现从高中生到大学生的转变，使学生养成良好的生活习惯，掌握包括肺结核等传染病的危害及预防措施。树立正确积极的人生观、价值观和世界观。

【主要内容】

安全教育、健康教育、学习引导教育、心理辅导教育、5S 管理、团队合作、新生体检等。

【教学要求】

提高学生安全意识和自我保护能力，防止不安全事件的发生；帮助学生建立公共卫生意识，向学生介绍常见传染病的预播方式，掌握预防保健的基本知识；从不同侧面对新生产生强烈的震撼，激发他们树立远大目标，努力学习，奋发进取；让学生学会自我调整、自我放松的方法，逐步克服心理障碍、培养他们良好的性格；学习企业 5S 现场管理理念与方法；在团队合作中展现团队精神。

【考核】

考查，重点对课程学习的过程进行考核占总成绩的 100%。

2. 军事技能（军训）

【课程类型】

公共课，必修，实训周

【课程目标】

了解掌握基本的军事技能，增强学生国防观念和国家安全意识，强化学生组织性和纪律性，弘扬爱国主义、集体主义和革命英雄主义，磨炼意志品质，激发战胜困难的信心和勇气，培养艰苦奋斗、吃苦耐劳的作风，促进综合素质提高，为国家人才培养打下坚实基础。

【主要内容】

共同条令教育与训练、射击与战术训练、防卫技能与战时防护训练、战备基础与应用训练。

【教学要求】

掌握基本军事技能和军事理论，增强国防观念、国家安全意识，弘扬爱国主义、集体主义和革命英雄主义精神，培养艰苦奋斗、吃苦耐劳的作风。

【考核】

考查，军事技能训练考核由学校和承训教官共同组织实施，成绩分优秀、良好、及格和不及格四个等级。根据学生参训时间、现实表现、掌握程度综合评定。

3. 军事理论

【课程类型】

公共课，必修

【课程目标】

了解掌握基本的军事理论知识，深刻认识当前我国面临的安全形势，了解世界主要国家军事力量及战略动向，理解习近平强军思想的科学含义和主要内容，使学生树立科学的战争观和方法论，使增强学生忧患意识了，增强国防观念、国家安全意识，弘扬爱国主义精神、传承红色基因、提高学生综合国防素质。

【主要内容】

中国国防、国家安全、军事思想、现代战争、信息化装备等。

【教学要求】

掌握军事基本理论

【考核】

考试，军事理论考试由学校组织实施，考试成绩按百分制计分，根据卷面成绩、平时作业、考勤情况和课堂表现综合评定。

4. 大学生心理健康教育

【课程类型】

公共课，必修

【课程目标】

介绍心理健康知识，使大学生能够正确认识自我和环境，树立心理健康意识和心理保健意识；传授心理调适的方法，增强大学生的自我心理调节能力，有效消除心理困惑，提高受挫能力和适应能力。

【主要内容】

介绍心理健康知识，使大学生能够正确认识自我和环境，树立心理健康意识和心理保健

意识；传授心理调适的方法，增强大学生的自我心理调节能力，有效消除心理困惑，提高受挫能力和适应能力。

【教学要求】

树立心理健康意识，优化心理品质。

【考核】

考查，其中日常考核占总成绩的 40%，最终考核占总成绩的 60%。

5. 思想道德修养与法律基础

【课程类型】

公共课，必修。

【课程目标】

本课程以马克思主义、毛泽东思想、邓小平理论、“三个代表”重要思想、科学发展观及习近平新时代中国特色社会主义思想为指导，以社会主义核心价值观为主线，以马克思主义的世界观、人生观、价值观、道德观和法制观教育为主要内容，遵循大学生成长的基本规律，既有思想性、理论性、又具有较强的实践性特点。在理论与实际的结合上，对当代大学生面临和关心的实际问题予以科学的有说服力的回答和引导，帮助大学生树立社会主义核心价值观，培养良好的思想道德素质和法律素质，为培养德智体美劳全面发展的社会主义建设者和接班人打下坚实的基础。

【主要内容】

本课程以马克思主义理论为指导，以落实立德树人为根本任务，培养社会主义建设者和接班人为根本遵循，以正确的世界观、人生观、价值观和道德观、法制观为主要内容，把培育和践行社会主义核心价值观贯穿教学全过程。

【教学要求】

通过理论学习和实践体验，帮助大学生形成崇高的理想信念，弘扬伟大的爱国主义精神，确立正确的人生价值观，自觉培育和践行社会主义核心价值观，加强思想品德修养，增强社会主义法制观念，增强学法守法用法的自觉性，全面提高思想道德素质和法律素质，成为合格的社会主义事业的建设者和接班人。

【考核】

考试课，其中平时考核占总成绩的 40%（出勤、课堂表现 20%；实践活动、课后作业 20%），期末闭卷考试总成绩的 60%。

6. 毛泽东思想和中国特色社会主义理论体系概论

【课程类型】

公共课，必修。

【课程目标】

为了使大学生对马克思主义中国化进程中形成的理论成果有更加准确的把握；对中国共产党领导人民进行的革命、建设、改革的历史进程、历史变革、历史成就有更加深刻的认识；对中国共产党在新时代坚持的基本理论、基本路线、基本方略有更加透彻的理解；对运用马克思主义立场、观点和方法认识问题、分析问题和解决问题能力的提升有更加切实的帮助。

【主要内容】

(1) 毛泽东思想

主要讲授毛泽东思想的形成发展、主要内容和活的灵魂、历史地位，新民主主义革命理论、社会主义改造理论、社会主义建设道路初步探索的理论成果。

(2) 中国特色社会主义理论体系

①邓小平理论、“三个代表”重要思想、科学发展观

主要讲授邓小平理论的形成、基本问题和主要内容及历史地位，“三个代表”重要思想和科学发展观的形成、科学内涵及历史地位。

②习近平新时代中国特色社会主义思想

主要讲授习近平新时代中国特色社会主义思想及其历史地位、坚持和发展中国特色社会主义的总任务、“五位一体”总体布局、“四个全面”战略布局、全面推进国防和军队现代化、中国特色大国外交、坚持和加强党的领导。

【教学要求】

通过学习，使学生对马克思主义中国化进程中形成的理论成果有更加准确的把握；对中国共产党领导人民进行的革命、建设、改革的历史进程、历史变革、历史成就有更加深刻的认识；对中国共产党在新时代坚持的基本理论、基本路线、基本方略有更加透彻的理解；引导学生深刻认识改革开放的必要性、可能性和艰巨性，牢固树立中国特色社会主义的道路自信、理论自信、制度自信和文化自信。坚定社会主义的理想信念，提高思想政治水平，明确当代大学生的历史责任，自觉提高运用马克思主义立场、观点和方法认识问题、分析问题和解决问题的能力。

【考核】

考试课，其中平时考核占总成绩的 40%（出勤、课堂表现 20%；实践活动、课后作业 20%），期末闭卷考试总成绩的 60%。

7. 形势与政策

【课程类型】

公共课，必修

【课程目标】

既要符合大学生思想政治理论知识发展和能力培养的要求，又要针对大学生关注的热点问题 and 思想特点，帮助大学生了解世情、国情、党情、社情、民情、党和国家的路线、方针、政策，促进学生科学世界观、人生观、价值观的养成和思想道德素质的全面提升。

【主要内容】

既要符合大学生思想政治理论知识发展和能力培养的要求，又要针对大学生关注的热点问题 and 思想特点，帮助大学生了解世情、国情、党情、社情、民情、党和国家的路线、方针、政策，促进学生科学世界观、人生观、价值观的养成和思想道德素质的全面提升。

【教学要求】

认清国内外形势，全面准确地理解党的路线、方针和政策，不断提高大学生认识和把握形势的能力，坚定在中国共产党领导下走中国特色社会主义道路的信心和决心，为实现全面建设小康社会的奋斗目标而发奋学习。

【考核】

考查，重点对学生本课程学习的过程进行考核，其中听课、出勤、课堂活动等 60%，课后作业 40%。

8. 创新与创业

【课程类型】

公共课，必修

【课程目标】

重点讲授学生创业知识、锻炼创业能力、培育创新意识、培养创业精神等方面，达到情感能力、专业能力、方法能力、社会能力的培养。

【主要内容】

职业生涯规划，创新思维培养，就业指导，创业指导。

【教学要求】

培养学生创新创业基本素养，掌握创新、创业通用知识与能力。

【考核】

考查，重点对课程学习的过程（听课、出勤、课堂活动、课堂作业、课后作业）进行考核占总成绩的 100%。

9. 体育

【课程类型】

公共课，必修

【课程目标】

1. 掌握体育运动的基本理论，基本动作、基本技术。提高速度、力量、柔韧、灵敏等身体素质，为终身体育和就业打下良好基础。
2. 培养学生顽强勇敢精神。增强团队意识，学会有效沟通技巧。
3. 按照职业体能标准完成职业体能测试，提高职业体能水平。

【主要内容】

体育（拓展训练）基础理论、体能、体魄、技能技巧、大学生健康体质测试。

【教学要求】

知识：了解体育（拓展训练）基础理论，掌握各种运动外伤的简单处理方法及各项体育（拓展训练）比赛的简单规则。

体能：掌握体育（拓展训练）基本技能和职业体能。达到大学生健康体质测试标准，达到社会及企业对学生身体素质的要求及标准。

体魄：团队精神、沟通能力、意志品质的锻炼及培养。

素质：提高身体素质，养成健康体魄，满足未来工作的需求。

【考核】

考查，其中体能项目达标测试占总成绩的 60%，健康体质测试标准占总成绩的 30%，技能技巧占总成绩的 10%。

10. 高职英语

【课程类型】

公共课，必修

【课程目标】

本课程是高等职业教育学生必修的一门公共基础课程，旨在培养学生的英语综合应用能力，特别是在职场环境下运用英语的基本能力。同时，提高学生的职场语言运用能力、跨文化交际能力、自主学习能力，提升学生的综合素养，使学生掌握有效的学习方法和学习策略，为提升学生的就业竞争力及未来的可持续发展打下必要的基础。

【主要内容】

3000~3500 个左右常用英语词汇和短语、职场交流经典句型，分为两大模块：职业与环境、个人与社会；专题涉及：生态环境、职场环境、心理环境、职业规划、职业规范、科

学技术、文化交流；职场情境包括：自然环境、绿色环境、工作环境、职业安全、职业心态、心理健康、职业类型、职业选择、职场礼仪、科学精神、科技发展、技术应用、国家认同、职场文化；学习精、泛读英语文章；应用文如电子邮件、电话留言条、感谢信、求职简历、名片、邀请函及海报等的书写；英语听力与口语教学。

【教学要求】

掌握一定数量的单词、短语及固定搭配、常用句型的用法；具有较强的英语读与写的能力；具有一定的听、说能力；能阅读和翻译一般英语读物、简单的本专业技术说明书、信函、技术资料等；能进行简单的日常会话。

【考核】

考查，其中形成性评价占总成绩的 60%（测试 20%+活动 40%），终结性评价占总成绩的 40%。

11. 艾滋病教育

【课程类型】

公共课，必修

【课程目标】

知道什么是 HIV 和 AIDS，并了解这两者之间的区别和联系；了解我国近年艾滋病感染趋势和严峻性；掌握艾滋病传播的几种途径；知道如何保护自己免于感染艾滋；了解在 HIV 暴露之后如何及时处置可以降低感染的几率；掌握国家对艾滋病防治的相关政策。

【主要内容】

向学生系统介绍艾滋病及其传播途径和预防方式。通过理论和案例学习，帮助学生了解艾滋病的危害和当下我国艾滋病感染状况，从而帮助学生建立健康的世界观、价值观、人生观和爱情观。

【教学要求】

通过系统学习，帮助学生建立正确的世界观、价值观、人生观和爱情观；

了解艾滋病对个人、对国家的危害；

让学生了解艾滋病传播的三种途径，以及预防艾滋的方法；

及时传达国家艾滋病防治的最新政策；

【考核】

考查，重点对课程学习的过程进行考核占总成绩的 100%。

12. 企业实习安全教育

【课程类型】

公共课，必修

【课程目标】

加强“安全第一、预防为主”的安全意识教育。提高学生在企业实习过程中对安全生产重要性的认识。在提高思想意识的基础上，正确理解并认真执行相关的安全生产规章制度，加强自身的保护意识，不违章操作，不违反劳动纪律。

【课程内容】

安全教育内容包括企业相关的法律、法规、规章和标准。坚持理论与实际相结合，采用多种有效的培训方式，加强案例教学。注重职业道德、安全法律意识、安全技术理论和安全生产的综合培养。

【课程要求】

熟悉企业实习安全教育中相关法律、法规、规章和标准，牢固树立的安全意识，为今后开展企业实践教学学习奠定基础。

【考核】

理论考核 80% ， 平时考核 20%。

13. 驾驶实训

【课程类型】

公共课，必修

【课程目标】

本课程主要以安全驾驶、规范驾驶为原则，讲授内容主要包括驾驶理论与实操，交通标志的识别、原地驾驶训练、坡定点起步停车、倒车入库、侧方位停车、直角转弯、曲线行驶等基本驾驶技能。

【主要内容】

本课程主要以安全驾驶、规范驾驶为原则，讲授内容主要包括驾驶理论与实操，交通标志的识别、原地驾驶训练、坡定点起步停车、倒车入库、侧方位停车、直角转弯、曲线行驶等基本驾驶技能。

【教学要求】

通过本课程的学习，帮助在校学生体验汽车驾驶过程，熟悉并遵守交通规则，初步了解防御性驾驶的重要性，培养安全驾驶意识，初步掌握基本驾驶技能，甚至能够达到获取机动车驾驶证资格。

【考核】

考查，重点对课程学习的过程（听课、出勤、课堂活动、课堂作业）进行考核占总成绩的100%。

14. 信息技术

【课程类型】

公共课，必修

【课程目标】

知道计算机基本知识，通过学习文档制作、数据处理与多媒体演示文稿制作等，帮助学生了解信息技术的发展现状与趋势，掌握信息技术的基本操作技能。

【主要内容】

计算机基础知识：软、硬件常识，信息技术常识。

文档制作：文字处理、表格制作、图文排版。

数据处理：科学计算，数据、信息处理，图表制作。

多媒体演示文稿制作：文字、图片、音频、视频等多媒体信息的综合演示，动画制作等。

【教学要求】

培养学生计算机的基本操作技能，信息意识、信息素养，掌握信息处理的基本功，为进一步学习其他涉及计算机、信息技术、智能技术等方面的课程打好基础。

【考核】

考查，成绩组成：出勤、学习态度（40%）+课堂作业完成情况（30%）+期末考核（30%）。

重点对课程学习的过程（听课、出勤、课堂活动、课堂作业、课后作业）进行考核，占总成绩的70%。

（二）专业群平台课

15. 汽车文化

【课程类型】

专业群平台课，必修

【课程目标】

让学生了解汽车诞生的过程以及早期汽车的特点，能够掌握汽车发展史中的关键时间、

事件与人物，掌握常见的汽车车标以及车标背后的汽车企业故事，同时对于车型配置常用参数有所了解。

【课程内容】 国外内汽车常见品牌的创建历史、企业精神、车型、竞品。

【课程要求】

知识：熟悉国内著名汽车品牌定位、创建历史、企业精神、车型、竞品。

技能：掌握各品牌车型及竞品比较方法。

态度：养成自我发现与学习各品牌知识的兴趣和习惯，提升职业能力。

【考 核】 理论考核 80%，平时考核 20%。

16. 智享汽车生活

【课程类型】

专业群平台课，必修

【课程目标】

通过汽车智慧服务生态圈的介绍，使学生在加深专业知识的基础上，开拓视野，更好的了解新兴技术在汽车智慧服务中的应用。

【主要内容】

本课程主要介绍智能制造、智慧营销、智慧出行、智慧服务、智慧金融、智能定损、智慧二手车、智慧物流等八大领域的汽车智慧服务应用。

【教学要求】

了解汽车智慧服务生态中的新兴技术，熟悉汽车智慧服务领域，掌握本专业汽车智慧服务应用。

【考核】

考查。形成性评价：出勤、课堂互动和项目成果占总成绩的 40%；终结性评价：课程项目作品占总成绩的 60%。

17. 汽车结构性能与使用

【课程类型】

专业群平台课，必修

【课程目标】

通过课堂讲解和实验教学，使学生熟悉汽车性能并系统地了解汽车的基本结构及简单的工作原理。

【课程内容】

模块一：汽车基础知识。

模块二：汽车发动机的基础知识及结构原理。

模块三：汽车底盘的基础知识及结构原理。

模块四：汽车电器的基础知识。

模块五：汽车车身的基础知识。

模块六：汽车的主要性能及评价指标。

【课程要求】现场教学，结合实车边学边练。

知识：掌握汽车发动机、底盘、车身、电气等四部分结构基本知识及工作原理，熟悉汽车的主要使用性能及评价指标。

技能：可以进行汽车结构与原理的讲解。能对汽车性能进行检测并分析。

态度：一丝不苟的工作态度、团队合作精神。

【考 核】理论考核 40%，实操考核 40%，平时考核 20%。

18. 汽车保险与理赔

【课程类型】

专业群平台课，必修

【课程目标】

掌握汽车保险与理赔的内容，掌握汽车保险各险种的保险金额及赔偿限额，能为客户设计车辆保险方案。

【课程内容】汽车保险概述、汽车保险的合同与原则、汽车保险商品、汽车保险的承保实务、汽车保险的理赔实务、汽车保险的损失评估、汽车保险的风险控制等。

【课程要求】仿真模拟一体化教学。

知识：了解汽车保险商品；、掌握汽车保险的合同与原则；掌握汽车保险的损失评估方法。

技能：能够操作保险、理赔标准流程；将保险、理赔知识与案例，用于具体的实务操作之中。

态度：培养在日常生活中，树立保险的风险管理意识。

【考 核】理论考核 40%，过程考核 40%，平时考核 20%。

（三）专业课

19. 汽车商务礼仪

【课程类型】

专业课，必修

【课程目标】

通过课堂讲解和实践教学,使学生熟悉商务礼仪规范,学会相关知识和技能,提升职业素养。

【课程内容】

职场人员基本仪容、仪表及礼仪、职业面试礼仪、4S店技术服务与销售人员的职业规范、客户接待礼仪及办公5S行为规范、异国、异地风俗礼习。

【课程要求】

情景教学,理实一体。

知识:了解展厅销售流程各环节礼仪规范;了解职业面试礼仪要求及技巧;

技能:能够将所学礼仪行为与规范适宜地应用到未来工作岗位。学会尊重、学会与人相处。

态度:养成良好的职业行为习惯。

【考核】过程考核70%,平时考核30%。

20. 汽车市场营销与策划

【课程类型】

专业课,必修

【课程目标】

使学生了解汽车市场营销的基本原理和发展趋势,掌握汽车市场营销流程及管理的一般方法。通过新车上市发布会、冰雪体验活动几种常见的汽车市场营销策划活动,使学生了解在营销策划实际工作过程中所需要注意的事项,为今后从事汽车销售服务、汽车企业营销策划、参与营销管理打下一定的理论和实践基础。

【课程内容】

课程内容兼顾广度和深度,整体内容具有关联性、梯度性、系统性、完整性。包括

模块一:汽车营销环境分析

模块二:汽车市场分析

模块三:汽车消费者购买行为分析

模块四:汽车市场营销战略

模块五:汽车商品策略

模块六:汽车定价策略

模块七:汽车销售渠道策略

模块八：汽车促销策略

模块九：汽车营销策划方案的制定与实施

【课程要求】以任务为驱动，理实一体；注重过程性评价，强调全员参与。

知识：了解汽车市场营销观念、研究方法，熟悉顾客价值等基本理论。掌握汽车市场营销的基本方法，顾客价值和顾客满意的内涵及测度；市场调研、分析方法；具备汽车市场营销策划的初步能力。

技能：会运用 SWOT 分析方法进行环境分析；会制作市场营销策划方案并进行 PPT 汇报；会制作小视频等推广作品。

素养：具有团队合作，策划各种行销活动方案的能力；具有创新精神和实践能力；具有严谨的科学态度和良好的职业道德；养成耐心细致的工作作风和严肃认真的工作态度。

【考核】理论考核 40%，过程考核 40%，平时考核 20%。

21. 汽车营销与服务职业必备

【课程类型】

专业课，必修

【课程目标】

对学生的自我认知能力、职业素养、团队协作能力、计算机应用等多方面进行辅导训练，培养职业心态，设定职业目标。

【课程内容】汽车营销专业导论，汽车市场发展现状、未来服务就业领域，学习目标设定，学业生涯规划。

【课程要求】案例教学，为学生未来学习明确方向。

【考核】平时考核 20%，学业生涯规划成绩 40%，过程考核 40%。

22. 新能源汽车结构性能与使用

【课程类型】

专业课，必修

【课程目标】

通过课堂讲解和实训教学，使学生熟悉新能源汽车的定义和分类，能正确操作新能源汽车的功能，并系统地了解纯电动、混合动力、燃料电池等新能源汽车的基本结构及简单的工作原理。

【课程内容】新能源汽车结构知识及关键技术；新能源汽车系统的功能、各类参数、性能指标及正确使用方法。

【课程要求】现场教学，结合实车边学边练。

知识：掌握纯电动、混合动力新能源汽车结构基本知识。熟悉汽车各操纵件、开关、按键等标识与位置、功用方法，汽车的主要使用性能及评价指标。

技能：能正确操作与使用新能源汽车，进行新能源汽车的结构认知。

态度：接受新知识新技术，培养创新意识；安全使用等6S精神。

【考 核】理论考核40%，实际考核40%，平时考核20%

23. 汽车法律法规

【课程类型】

专业课，必修

【课程目标】

使学生了解汽车产业宏观政策及法律法规；掌握汽车合同、保险、质量、销售、金融相关的法律法规等知识；提升学生判断和解决汽车营销与服务过程中的法律问题的能力。

【课程内容】汽车营销与服务所涉及的汽车销售合同、保险与理赔、汽车三包规范、汽车召回条例、汽车品牌销售管理办法、二手车交易规范等法律法规。

【课程要求】

知识：掌握汽车营销与服务所涉及的汽车销售合同、保险与理赔、汽车三包规范、汽车召回条例、汽车品牌销售管理办法、二手车交易规范等法律法规。

技能：掌握汽车订购单、购车协议、交车单的法律性质及填写要领；掌握汽车保险各险种；掌握汽车三包规范和召回条例销售者和维修者的义务。

素养：自觉养成遵章守纪、守法尊德，按章、按法办事的职业素养。

【考核】理论考核40%，过程考核40%，平时考核20%。

24. 汽车消费心理分析

【课程类型】

专业课，必修

【课程目标】

系统掌握影响消费者行为的内、外部因素，能够在实际生活与工作中正确地应用消费心理学知识满足客户的需求。主要培养从事汽车企业销售活动或相关工作的专业应用型人才，旨在提升学生的汽车服务能力，培养学生应变、沟通能力、消费心理的分析和实际处理问题的能力等职业素质养成。通过对教学内容及实训手段的改革，强化学生有针对性采取各种销

售技巧等实践能力。

【课程内容】

课程内容及标准与企业实际工作内容相对接，突出创新思维和社会能力的培养，使学生获得该专业辐射行业的直接上岗能力，实现知识、能力、素质的协调发展。采用任务驱动、项目导向等模式组织课程，构建了以4大项目为主体的课程内容。主要包括：

项目1：汽车消费者需要与动机分析

项目2：汽车消费者认知心理分析

项目3：汽车消费者个性分析

项目4：汽车销售沟通心理分析

【课程要求】情景教学，理实一体，线上与线下相结合的混合式教学模式

结合校企共建实训基地及心理沙盘实训室，仿真模拟汽车销售与服务过程，增强学生根据顾客行为和心理有针对性采取各种销售活动等实践能力。

知识：系统了解有关现代消费心理学的基本概念、理论、研究对象和方法；能够正确判断客户的当前需求；能根据客户言行举止判断客户性格、行为心理；掌握销售流程中客户心理分析技巧。

技能：善于捕捉客户传递的信息，对客户需求具有敏感性；善于总结与应用实践经验的能力；具有自学能力；科学地思维模式、制定工作计划、独立决策和实施的能力

素养：树立高尚的职业道德，提供优质、规范的服务，提高客户满意度；大局意识和团队能力。

【考 核】理论考核40%，过程考核40%，平时考核20%。

25. 汽车新媒体营销技术

【课程类型】

专业课，必修

【课程目标】熟悉互联网时代的新媒体营销方法，学会新媒体的系统思维，掌握新媒体的技术与方法。

【课程内容】汽车新媒体活动策划、H5 创意营销工具的使用、汽车软文写作、汽车论坛营销、汽车微信营销、汽车微博营销、汽车短视频营销方法及技巧

【课程要求】

知识：树立现代的移动互联网微营销理念；掌握微信、微博、短视频、汽车论坛、O2O、二二维码等新媒体营销模式与工具的运用；掌握数字新媒体、网络新媒体、自媒体、流媒体等新兴媒体的传播方式、特点及发展趋势；掌握汽车上市各阶段的自媒体引爆策略；能够打自

行造营销自媒体，辅助企业开展营销工作。

技能：熟练地运用相关软件制作相应自媒体营销作品，能够根据要求制作出用户满意的各类新媒体营销作品与方案。

素养：

(1) 热爱新媒体技术，对待工作精益求精，具有吃苦耐劳的精神；

(2) 具有较好的团队合作精神，严于律己，宽以待人，善于交流沟通；

(3) 自学能力强，紧跟技术发展的最新动态，对工作中遇到的挫折和困难不畏惧，能够主动寻求解决总是的方法；

【考核】 理论考核 40%，过程考核 60%。

26. 二手车评估基础

【课程类型】

平台课，必修

【课程目标】

了解国内外二手车行业发展的现状及趋势，让学生了解国内汽车 4S 店二手车业务的构成、二手车电商平台业务、二手车交易市场业务等，了解二手车评估方法及基础知识，掌握车辆的唯一性检查内容。

【主要内容】

二手车市场现状及发展趋势、二手车基础知识、二手车业务模块、二手车评估方法。

【教学要求】

学生能够学习线上教学资源，并通过线下学习完成教学内容；提升学生诚信的职业素养。

【考核】

考查，重点对学生本课程学习的过程进行考核，其中听课、出勤、课堂活动等 60%，课后作业 40%。

(四) “1+X” 课证融通课程

27. 汽车电子商务

【课程类型】

“1+X” 课证融通课程，必修

【课程目标】

了解掌握汽车电子商务的技术基础、汽车电子商务的运营环境，能将理论与实践有机结合起来，掌握汽车电子商务的具体运作规律及在实践中的应用，培养学生开展汽车电子商务创新创业活动。

【课程内容】汽车电子商务概述；汽车电子商务中的网络技术；汽车电子商务网站建设；

汽车电子商务交易与支付；汽车电子商务安全；汽车电子商务实践。

【课程要求】

知识：在了解电子商务的基础知识上，详细地了解汽车电子商务实施、运营、维护等技术基础知识。

技能：能够借用电子商务平台，完成汽车交易活动。

素养：具有爱岗敬业精神和较高的职业素养，具备一定的互联网创新创业素质，具备能够利用信息系统和计算机网络技术开展商务活动的的能力。

【考 核】理论考核 40%，过程考核 60%（其中，出勤占 20%，上机考试 40%）。

28. 网络营销数据分析

【课程类型】

“1+X”课证融通课程，必修

【课程目标】了解数据采集与处理方案，掌握常用数据分析工具的使用方法，能够自行撰写数据采集与处理方案。

【课程内容】数据分析目标制定；数据分析指标制定；数据采集渠道及工具选择；数据采集与处理方案撰写

【课程要求】

知识：了解数据采集与处理方案；熟悉网络营销数据分析指标体系；熟悉网络营销数据采集方法；熟悉常用数据分析工具的使用方法。

技能：能够制定数据分析目标；能够合理选择数据采集工具及确定数据采集方式；能够自行撰写数据采集与处理方案。

素养：熟悉计算机信息技术相关法律法规，遵守社会公序良俗，在合法基础上，合理开展数据收集工作。

【考 核】理论考核 40%，过程考核 60%（其中，出勤占 20%，上机考试 40%）。

29. 商用车营销

【课程类型】

“1+X”课证融通课程，必修

【课程目标】培养具备汽车市场营销基本思想，了解汽车构造和维护知识，并掌握商用车销售流程和实战技巧的专业的商用车销售人员。

【课程内容】商用车市场概述；商用车消费者行为分析；商用车销售顾问基础；商用车销售管理八步体系；商用车客户接待流程技巧；解答客户咨询的流程技巧；商用车商品展示流程及技巧；商用车异议处理；商用车后续签单；商用车交车验车；后续服务等。

【课程要求】

知识：了解商用车商品基本知识，熟悉商用车型资料；掌握商用车营销的基本流程与

方法：

技能： 具备与商用车客户沟通和协商的能力。

素养： 养成诚信、敬业的品德、良好的职业道德操守；具备良好有团队意识，能进行充分的团队合作；具备顾客至上、全心全意为客户服务的服务意识。

【考 核】理论考核 40%，过程考核 60%（其中，出勤占 20%，上机考试 40%）。

（五）“以赛促学”课程

30. 汽车营销技能竞赛

【课程类型】

专业课，必修

【课程目标】

以汽车营销策划技能竞赛为载体，实现对汽车营销核心技能的强化训练和检验。

【课程内容】汽车营销策划技能竞赛，根据车辆销售市场状况进行活动策划，并制作 ppt、宣传视频、海报，并进行汇报。

【课程要求】全员组队参与，首先进行班级初赛，每班选择两组入选学年复赛，最后选择 8 支参赛队进入学年总决赛，获奖队颁发获奖证书。

【考核】平时考核 60%，竞赛成绩 40%

31. 汽车销售与服务服务技能竞赛

【课程类型】

专业课，必修

【课程目标】

以汽车营销与服务技能竞赛为载体，实现对汽车营销与服务核心技能的强化训练和检验。

【课程内容】（1）汽车销售综合实训；（2）汽车售后服务接待综合实训

【课程要求】能够熟练利用其它课程所学知识、结合销售、售后服务技巧，完成汽车销、服务流程。养成站在企业的根本利益角度，从客户需求出发，让客户满意。

【考核】竞赛考核 70%，平时考核 30%。

（六）专业核心课

32. 汽车销售实务

【课程类型】

专业核心课，必修

【课程目标】

熟悉汽车销售流程，能熟练的接待客户，并专业的介绍商品，突出介绍给客户带来的利益。

【课程内容】以工作过程为导向，运用了销售话术和情景销售技巧，完成汽车销售标准流程操作。

【课程要求】情景教学，理实一体。

知识：掌握汽车销售流程一般流程；掌握情景销售基本礼仪、话术。

技能：能够熟练按销售流程进行操作，并能够有效运用销售技巧、话术进行汽车销售等一切活动。

态度：养成站在企业的根本利益角度，从客户需求出发，完成销售任务。

【考核】理论考核 40%，过程考核 40%，平时考核 20%。

33. 汽车售后服务实务

【课程类型】

专业核心课，必修

【课程目标】

掌握售后前台接待、保养维修、备件管理以及保险索赔等流程，并能熟练使用售后服务系统为客户提供售后接待服务。

【课程内容】以工作过程为导向，从汽车售后服务流程出发，了解并掌握汽车售后流程及流程标准操作工具及方法。

【课程要求】知识：认识售后服务岗位、售后服务基本业务流程及其业务内容、标准。

技能：能通过售后服务业务流程及操作标准，掌握售后服务业务规范，运用客户服务技巧，完成服务流程中所涉及的操作工具、制单、信息管理等工作任务。

态度：具有既站在企业的利益角度，又能达成客户满意度的售后服务业务。

【考核】理论考核 40%，过程考核 40%，平时考核 20%。

34. 汽车保养基础

【课程类型】

专业课，必修

【课程目标】

掌握汽车定期保养各项目的操作方法,掌握汽车定期保养中所应用的各通用工具及专用工具的使用方法。

【课程内容】按照汽车 40000 公里保养的各个项目,对汽车的发动机、底盘和电气系统进行维护。

【课程要求】

知识: 保养理论、5S 管理、汽车构造

技能: 汽车保养工具使用, 40000 公里各项保养技能操作

素养: 安全意识、服务意识

【考核】过程考核 80%, 平时考核 20%。

专业方向+校企合作课程模块

(七) 汽车营销与服务方向一汽丰田校企合作课程(参照 F-SEP 操作手册)

35. 一汽丰田生产方式与工作方法(TPS 与 TBP)

【课程类型】

校企合作联合培养课程, 必修

【课程目标】

通过工厂的模拟深入理解享誉世界的丰田生产方式(TPS)的精髓,掌握 TPS 在效率和保证质量方面的卓越优势;了解丰田工作方法,学会利用丰田工作方法解决和处理实际问题。

【课程内容】

以工作过程为导向,深入学习丰田生产方式(TPS)的精髓,了解丰田工作方法的八个步骤,通过案例教学学习利用丰田工作方法解决和处理实际问题。

【课程要求】

知识: 掌握丰田生产方式的精髓以及丰田工作方法的步骤。

技能: 熟练应用丰田工作思路提高处理解决实际问题的能力。

素养: 树立严谨的工作作风与服务意识。

【考 核】理论考核 40%, 过程性考核 40%, 平时考核 20%

36. 一汽丰田数字化营销

【课程类型】

校企合作联合培养课程，必修

【课程目标】

随着网络消费行为的成熟，汽车这种大额消费品，也已经有越来越多的客户通过互联网了解汽车，甚至网上下定金购车。正是基于消费行为的变化，车主决策行为的变化，营销方式必须随之变化。数字化营销在经销商的营销方式占比中越来越重要。作为汽车从业人员也必须掌握数字化营销的相关知识，才可以更好的客户通过服务。

【课程内容】

数字化营销整体概念、网络营销实务、电话营销实务。

【课程要求】

知识：关于一汽丰田数字化营销，要求学员对网络营销中垂直网站、微信、百度、抖音等平台的营销方法和技巧，掌握电话营销的工作流程、方法技巧，使得学员提升自身竞争力可以更快的进入工作岗位。

技能：熟练应用网络营销中垂直网站、微信、百度、抖音等平台的营销方法和技巧。

素养：具有网络营销的思想，拓展营销的销售渠道。

【考 核】关于一汽丰田数字化营销的考核，主要考核学员对网络营销中垂直网站、微信、百度、抖音等平台的营销方法和技巧，掌握电话营销的工作流程、方法技巧，使得学员提升自身竞争力可以更快的进入工作岗位。针对网络营销和电话营销的技能应更多的进行实操演练来保证学员的掌握程度。

37. 一汽丰田商品基础知识

【课程类型】

校企合作联合培养课程，必修

【课程目标】

掌握丰田汽车车型历史及丰巢概念，熟悉并掌握汽车新技术的应用。

【课程内容】

丰田汽车品牌文化及车型历史、核心竞品品牌文化及车型历史（大众、日产、本田）；丰田汽车技术基础、核心竞品汽车技术基础（大众、日产、本田）；汽车新技术应用：双擎技术、汽车发动机新技术、汽车底盘新技术（自动变速器、汽车转向、汽车悬架技术）、车用新材料、汽车舒适与安全新技术。

【课程要求】

知识：掌握丰田本品及其竞品的车型历史，了解汽车各种新技术的现状，工作原理及发

展趋势。

技能：能将丰田汽车历史融入商品介绍之中，可以进行汽车技术的结构与原理的讲解。

素养：培养学生的细致严谨的工匠精神和劳动精神，能够以扎实细致认真的态度贯穿整个学习过程。

【考核】理论考核 40%，综合演练考核 40%，平时考核 20%。

38. 一汽丰田汽车使用操作

【课程类型】

校企合作联合培养课程，必修

【课程目标】

使学生能够熟练掌握一汽丰田汽车常规功能的使用与操作，同时养成 5S 管理基本素养，学会展厅车辆的日常维护。

【课程内容】

车辆的基本操作（开启与关闭、智能钥匙的使用、发动机舱与后备箱的开启与关闭）

车辆维护与应急（千斤顶的使用、充电、备胎的使用、随车工具的使用）

指示功能的使用（灯光的使用、仪表信号的认知）

空调、音响、车载娱乐系统、导航等使用

车窗、天窗、座椅等使用

展厅车辆的日常维护与 5S 管理

【课程要求】

知识：车辆各功能的客户利益。

技能：车辆功能的使用操作，随车工具的使用。

素养：5S 管理、安全意识。

【考核】

理论考核 20%，综合演练考核 60%，平时考核 20%。

39. 一汽丰田汽车商品知识

【课程类型】

校企合作联合培养课程，必修

【课程目标】

明确一汽丰田全车系的市场定位、设计理念、竞品知识，以及目标客户群的特征。掌握围绕车型介绍的方法和技巧，并通过实操演练与比赛提升商品说明技巧。熟悉一汽丰田全车系商品知识，熟练掌握各车型营销要点，明确一汽丰田商品竞争优势，从而提升学员对未来销售工作的信心。本课程为一徒双师课程。

【课程内容】

一汽丰田理念、一汽丰田车型讲解、商品说明实车练习。

【课程要求】

知识：关于一汽丰田的全系商品知识，学员应对其商品特点、推销要点、目标客户、竞品应对等知识和技巧熟练掌握。

技能：能够基本使用 FAB 进行商品功能或技术卖点的介绍，能够使用常见的客户异议处理技巧解决商品异议。

素养：从销售人员的角度看待商品技术，强调客户利益，而不是专注于技术解释。

【考 核】关于一汽丰田的全系商品知识，学员应对其商品特点、推销要点、目标客户、竞品应对等知识和技巧熟练掌握。此门课程，应采用卷面测试+实车演练的方式进行考核。卷面测试主要侧重各车型详细配置及技术参数和竞品知识，商品的特点、推销要点等，考核学员是否掌握这些基础知识。实车演练考核重点为车型卖点销售话术应用、竞品应对等，考察学员是否能够将商品特点话术融会贯通。理论考核 30%，综合演练考核 60%，平时考核 10%。

40. 一汽丰田销售业务标准

【课程类型】

校企合作联合培养课程，必修

【课程目标】

明确销售流程与顾客满意度（CS）和展厅销售的互动关系，掌握销售流程的具体步骤及各步骤的 CS 要点和流程，通过演练和讲评熟练掌握整个流程及相关技巧。使日程的销售活动能符合 FTMS 的规定和标准，进而实现客户满意度提升。本课程为一徒双师课程。

【课程内容】

日常管理、客户接待、需求确认与商品推荐、试乘试驾、制作报价单、商谈跟进、签约成交、订单维系、新车交付、客户维系。

【课程要求】

知识：充分掌握实际工作中每一个感动的建立，超越客户期望、创造客户热忱。

技能：从顾客立场出发考虑问题，有计划、有步骤地实施，并不断改进各项工作。

素养：将 CS NO.1 的理念贯彻工作之中。

【考 核】关于 SSP，学员应熟练掌握 10 个销售步骤的内容及灵活应用技巧。主要考核方式为试卷测试+实操演练。通过对顾客的日常管理、顾客接待、需求确认与商品推荐、试乘试驾、制作报价单、商谈跟进、签约成交、订单维系、新车交付、顾客维系等重要时刻的把握，考核学员对 SSP 各流程内容的掌握程度，执行过程中的熟练和专业程度，考察是否能够按照标准的要求，将各个流程的动作做到位。理论考核 40%，过程性考核 40%，平时考核 20%

41. 一汽丰田品牌与市场

【课程类型】

校企合作联合培养课程，必修

【课程目标】

通过此课程，学员可以了解丰田及一汽丰田的历史，了解丰田的理念核心；通过工厂的模拟深入理解享誉世界的丰田生产方式（TPS）的精髓；了解 Toyota Way 产生的背景及其对丰田行为模式的重要指导意义；了解丰田工作方法（TPS）以及丰田的品质与先进技术；了解一汽丰田的发展情况及未来的发展方向。

【课程内容】

TOYOTA 丰田汽车国际背景、TOYOTA 丰田历史回顾、TOYOTA WAY 丰田之路、TOYOTA 丰田理念的应用、TOYOTA 丰田制造更好的汽车、TOYOTA 丰田先进技术、一汽丰田（FTMS）介绍。

【课程要求】

知识：丰田历史、Toyota way 基本理念。

技能：Toyota 理念在销售中的应用，丰田生产方式的应用。

素养：杜绝浪费的理念、客户第一的理念。

【考 核】关于一汽丰田品牌理解就 Toyota Way 理念，是否能够正确理解其内含的意义，明确其起源，以及充分了解和掌握丰田品牌价值、历史人物及重要里程碑事件和 TPS、TBP、客户满意度这几者的含义以及其关系，是这门课程应该考核的重点内容。理论考核 60%，平时考核 20%，过程性考核 20%。

42. 一汽丰田商务礼仪

【课程类型】

校企合作联合培养课程，必修

【课程目标】

建立良好的客户关系离不开商务礼仪的规范,在汽车营销中,很好的掌握商务礼仪规范,不仅可以使人际关系融洽,同时还体现出个人学识、修养和素质。商务礼仪规范使汽车销售中不可缺少的基石,也是使顾客从满意到感动到忠诚的必备条件,通过对商务礼仪的掌握,学员能够逐步增强自身商务意识,并能了解到一切工作都使围绕 CS No. 1 为中心来展开的。

【课程内容】

商务礼仪的基本概述、销售顾问的礼仪标准、销售顾问电话接待礼仪、客户接待洽谈礼仪、内部会议及车展礼仪、其他礼仪知识分享。

【课程要求】

知识：掌握商务礼仪的标准与注意事项。

技能：增强自身商务意识。

素养：养成良好的礼仪规范，建立融洽的人际关系。

【考 核】一汽丰田商务礼仪的考核，应该既能反映学员对商务礼仪的了解与理解，还应该将平时教学过程中对商务礼仪教育强化，体现在学员的自身转变效果中。因此，考核的方式应既侧重理论知识、商务礼仪细节理解与把握，又兼顾到是否将这些商务礼仪知识体现在平时的言行举止和销售应对中。销售流程的商务礼仪考核，应以演练的形式，给学员一个展现的机会。理论考核 40%，过程性考核 40%，平时考核 20%。

43. 一汽丰田客户满意度

【课程类型】

校企合作联合培养课程，必修

【课程目标】

明确客户满意度（CS）的概念及 FTMS CS No. 1 的目标，充分了解通过实际工作中每一个感动的真实一刻，超越顾客期望，创造顾客热忱，进而达成客户满意的理论基础。了解一汽丰田的所有经营工作都是从顾客立场出发考虑问题，有计划、有步骤地实施，并不断改进各项工作，以期保持顾客对一汽丰田汽车的关注。

【课程内容】

CS 的重要性、CR 部在经销店的定位、客户满意度营销、客户关怀与维系。

【课程要求】

知识：了解 CR 部在经销店的定位；掌握 CS 的定义及重要性，CS 的基础知识；掌握客户关怀与维系方法；会应用客户关怀与维系方法进行客户满意度营销。

技能：能够运用基本的 CS 调查及改善促进方法进行保有客户营销；能够运用客户关怀与维系的相关技巧实现客户从满意到感动，从感动到忠诚。

素养：具有团队合作能力；具有创新精神和实践能力；具有严谨的科学态度和良好的职业道德；以客户满意为第一，具有公共关系意识，对环境变化、人员变化有一种能动、创造性的适应机制。

【考 核】关于客户满意度主要是考察学员是否把丰田的 CS No. 1 的理念贯彻到今后的日常工作中。是否能够真正的理解做好客户满意度工作的意义和带来的回报。是否了解了经销店 CR 部门的定位与职责，是否掌握了保有客户管理以及维系的方法。根据客户满意度课程的特点。理论考核 40%，过程性考核 40%，平时考核 20%。

44. 一汽丰田价值链

【课程类型】

校企合作联合培养课程，必修

【课程目标】

一汽丰田结合汽车行业的特性总结出了经销商业务的黄金三角规律，价值链业务是这一规律的重要支撑，价值链业务是经销商与客户保持长期双赢关系的前提。根据车辆购买使用周期，总结出经销商业务的黄金三角规律，是主要围绕潜在客户和保有客户展开，价值链业务促使客户在全生命周期中粘性的增加，促进经销店良性的经营。

【课程内容】

安享管家&保客营销、保险业务、二手车业务、精品附件业务、金融业务。

【课程要求】

知识：对于价值链业务重要性的理解，能够正确的而理解一汽丰田价值链与全客户生命周期的关系。

技能：掌握价值链业务中保险业务、二手车业务、精品附件业务和金融业务的知识于技巧。

素养：能够以扎实细致认真的态度贯穿整个学习过程。

【考 核】关于一汽丰田价值链，主要考核学员对于价值链业务重要性的理解，能够正确的而理解一汽丰田价值链与全客户生命周期的关系，考核是否完全掌握价值链业务中保险业务、二手车业务、精品附件业务和金融业务的知识于技巧。理论考核 40%，过程性考核 40%，平时考核 20%

45. 一汽丰田销售综合实训

【课程类型】

校企合作联合培养课程，必修

【课程目标】

为了更全面的考核学员的 F-SEP 课程的掌握情况，评价其作为一名销售顾问的职业素养和能力，采用企业标准对 F-SEP 学员进行实训与考核。实训与考核方式应该尽可能贴近实战，目的使检验学员现实销售环节中的表现如何，走上工作岗位后就能够即刻进入工作角色。课程考核的方向为能力的评定。确保各地 F-SEP 的学员不受地区差异的影响。

【课程内容】

一汽丰田商品说明、一汽丰田标准销售流程的执行，企业认证考试。

【课程要求】

知识：熟练进行绕车介绍的方法与技巧，掌握标准流程的执行标准，完成汽车销售。

技能：能够熟练完成汽车销售接待任务，根据客户需求推荐并介绍车辆，并进行竞品对比。

素养：安全操作意识、5S 管理意识。

【考 核】理论考核 40%，过程性考核 40%，平时考核 20%。

46. 一汽丰田企业实训

【课程类型】

校企合作联合培养课程，必修

【课程目标】

通过学校、企业的深度合作与教师、师傅的联合传授，使学生既可以掌握专业基本技能，又可以掌握企业专项综合技能。提高学生分析问题和解决实际问题的能力，提高爱岗敬业的职业素质。本课程为一徒双师课程。

【课程内容】

与汽车经销商企业合作，到其对应岗位实习，让学生对企业的文化、经营理念、职业道德、职业行为规范、如何与上级及同事的沟通、如何进行问题解决，并将所学专业知识应用到实践中去。

【课程要求】

知识：熟练掌握商品知识、销售流程与话术。

技能：在对应实习岗位熟悉岗位职责与沟通方法，提升实践能力。

素养：学会沟通与问题解决，树立服务意识。

【考 核】企业指导教师考核 60%，校内指导教师考核 40%。

（八）汽车营销与服务方向一汽大众校企合作课程（参照 DEP 操作手册）

47. 一汽大众商品基础知识

【课程类型】

校企合作联合培养课程，必修

【课程目标】

了解一汽大众车型，完善汽车相关知识，熟悉并掌握一汽大众汽车新技术的应用。

【课程内容】

模块一：汽车基础知识。

模块二：汽车新技术应用：新能源与绿色汽车、汽车发动机新技术、汽车底盘新技术（自动变速器、汽车转向、汽车悬架技术）、车用新材料、汽车舒适与安全新技术。

【课程要求】

知识：掌握汽车基础知识，了解汽车各种新技术的现状，工作原理及发展趋势。

技能：可以进行汽车技术的结构与原理的讲解。

素养：培养学生的细致严谨的工匠精神和劳动精神，能够以扎实细致认真的态度贯穿整个学习过程。

【考 核】理论考核 40%，综合演练考核 40%，平时考核 20%。

48. 一汽大众沟通方法与技巧

【课程类型】

校企合作联合培养课程，必修

【课程目标】

掌握一汽大众销售过程中的沟通技巧和方法，能够根据客户的不同类型使用不同的沟通话术，从而提升客户的满意度。

【课程内容】

《一汽大众沟通方法与技巧》是我院汽车与技术服务专业 DEP 定向班的校企合作课程，在提升学生职业素养中占有比较重要的地位。

沟通技能是现代社会人都必须学习和掌握的一项基本技能。首先，从一名社会人的角度，要求学生应当有自信、大胆、得体的人际沟通与交往能力；其次，从专业的角度，汽车营销与服务是一项与“人”打交道的职业，他要求学生在掌握专业技能的基础上，必须具备娴熟

的人际沟通技巧，以实现理论与实际工作相互整合、彼此促进，实现“助人自助”的职业目标。

【课程要求】

知识：人际沟通的基本规律, 人机语言沟通和非语言沟通, 人际沟通的冲突应对知识

技能：语言沟通技巧：熟练掌握一汽大众汽车销售流程中倾听、表达、提问等语言技巧, 非语言沟通技巧, 熟练掌握身体言语包含动作、表情、眼神等身体语言、副语言沟通技巧, 人际冲突的应对技巧：熟练掌握与客户发生人际冲突时的回应批评、合理争吵、自我辩、价格谈判解等应对技巧, 情景沟通技巧训练：通过训练培养学生在接待沟通、电话沟通、书面沟通、同事沟通等常见情景下的沟通经验和能力。

素养：具备人际交往尝试, 掌握并运用日常社交礼仪, 形成良好的职业素养, 较高的沟通技巧.

【考 核】过程考核 80%，平时考核 20%。

49. 一汽大众金融衍生服务

【课程类型】

校企合作联合培养课程，必修

【课程目标】

使学生掌握汽车保险、分期付款等衍生业务的基本常识，能够准确计算车辆保险、分期付款，并且能够向客户传递这些衍生业务的客户价值，为公司创造利润。

【课程内容】

汽车金融与保险基础（汽车金融与保险的现状与发展趋势、保险的内涵、作用与客户价值等）

汽车保险（保险常识、投保、续保、延保、理赔、推荐与保险的计算）

汽车金融（贷款常识与计算、租赁业务介绍与操作流程）

【课程要求】

知识：汽车保险各险种的含义与理赔条件，金融业务办理流程

技能：汽车贷款与汽车保险的推荐与计算

素养：诚信的培养，能够兼顾企业利益与客户需求

【考 核】

理论考核 50%，综合演练考核 30%，平时考核 20%。

50. 一汽大众二手车营销

【课程类型】

校企合作联合培养课程，必修

【课程目标】

掌握新车销售流程中的置换流程及营销技巧，掌握二手车销售顾问的销售技巧。

【课程内容】

以工作过程为导向，运用了新车置换销售话术和情景销售技巧，完成汽车置换销售标准流程操作。

以工作内容为背景，运用二手车营销技巧完成二手车销售。

【课程要求】

知识：了解二手车市场环境，掌握新车标准置换流程及话术，掌握二手车销售技巧。

技能：新车置换话术、二手车销售技巧。

素养：能够以服务客户为宗旨，完成置换服务与销售任务。

【考 核】过程考核 80%，平时考核 20%。

51. 一汽大众品牌历史

【课程类型】

校企合作联合培养课程，必修

【课程目标】

使学生掌握大众汽车与一汽大众的发展历史以及品牌定位，了解大众汽车全球化生产以及市场竞争表现，增强品牌信心与忠诚度。

【课程内容】

大众汽车发展历史；

一汽大众的发展历史

大众汽车品牌定位与市场表现

大众汽车的全球化生产、旗下品牌以及主要竞争对手

【课程要求】

知识：掌握大众汽车发展历史

技能：品牌历史与价值在销售中的应用

素养：品牌忠诚度的培养

【考 核】

理论考核 50%，综合演练考核 30%，平时考核 20%。

52. 一汽大众商务礼仪

【课程类型】

校企合作联合培养课程，必修

【课程目标】

通过课堂讲解和实践教学，使学生熟悉一汽大众商务礼仪的规范，学会在销售过程中使用相关的知识和技能，提升职业素养，提升客户的满意度以及老客户的回购率。

【课程内容】

《一汽大众商务礼仪》是我院汽车与技术服务专业 DEP 定向班的校企合作课程，在提升学生职业素养中占有比较重要的地位。

本课程包括一汽大众服务人员的基本仪容仪表、接待礼仪、需求分析礼仪、商品展示礼仪、试乘试驾礼仪、价格谈判礼仪以及售后跟踪礼仪。

【课程要求】

情景教学，理实一体。

知识：了解一汽大众销售流程中各个环节中的礼仪规范；掌握应对客户的礼仪要求和技巧；

技能：能够将所学的礼仪行为与规范事宜的应用到未来的工作岗位，学会尊重自己，尊重他人，学会与人相处。

素养：养成良好的职业行为习惯

【考 核】过程考核 80%，平时考核 20%。

53. 一汽大众商品知识

【课程类型】

校企合作联合培养课程，必修，一徒双师课程

【课程目标】

1. 理解一汽大众各车型发展历史；

2. 掌握一汽大众各车型本品配置；
3. 掌握一汽大众各车型对比竞品优势。

【课程内容】

1. CC、迈腾、速腾、高尔夫、宝来车型发展历史；
2. CC、迈腾、速腾、高尔夫、宝来、探岳、探歌、探影配置；
3. CC、迈腾、速腾、高尔夫、宝来、探岳、探歌、探影竞品对比。

【课程要求】

知识：理解一汽大众各车型发展历史；掌握一汽大众各车型本品配置；掌握一汽大众各车型对比竞品优势。

技能：能够熟练、迅速给客户介绍汽车各种配置及参数；并能向客户介绍本品对比竞品的优势。

素养：从销售人员的角度看待商品技术，培养学生接待客户的服务精神，及对于知识掌握的严谨态度。

【考 核】理论考核 40%，综合演练考核 40%，平时考核 20%。

54. 一汽大众销售流程

【课程类型】

校企合作联合培养课程，必修，一徒双师课程

【课程目标】

通过课堂讲解和实践教学，以及学生每周一天到企业进行工作伴随，使学生熟悉一汽大众十大基本流程的工作要点，熟练地接待客户，并专业的介绍一汽大众旗下的所有商品，能够突出一汽大众商品给客户带来的利益。

【课程内容】

《一汽大众销售流程》是我院汽车与技术服务专业 DEP 定向班的校企合作课程，在提升学生职业能力中占有比较重要的地位。

本课程重点学习潜在客户开发的技巧，接待客户的流程，需求分析的方法，学会使用 FAB 法则进行商品卖点的介绍，学会正确的处理客户异议，学会熟练地进行竞品的对比，学会独立带领客户进行试乘试驾，对于购车的客户要学习新车交付事宜，并做好售后跟踪服务。

【课程要求】

情景教学，理实一体。

知识：了解一汽大众销售流程中各个环节中的密采要点；掌握情景销售的基本话术；

技能：能够熟练按照一汽大众十大销售流程进行操作，并能够有效的运用销售技巧、话术进行汽车销售。

素养：养成能够站在企业的角度和客户的需求出发，即获得该有的利益，也要让客户满意。永远记住世界上没有最好的车，只有最适合客户的车。

【考 核】理论考核 40%，过程考核 40%，平时考核 20%。

55. 一汽大众捷达商品知识

【课程类型】

校企合作联合培养课程，必修

【课程目标】

1. 理解一汽大众捷达各车型发展历史；
2. 掌握一汽大众捷达各车型本品配置；
3. 掌握一汽大众捷达各车型对比竞品优势。

【课程内容】

《一汽大众捷达商品知识》是我院汽车与技术服务专业 DEP 定向班的校企合作课程，在提升学生职业能力中占有比较重要的地位。

本课程包括捷达 VS5 的设计、动力、科技、舒适、安全、品质等内容；捷达 VS7 设计、动力、科技、舒适、安全、品质等内容。

【课程要求】

情景教学，理实一体。

知识：理解一汽大众捷达的三款车型发展历史；掌握各车型本品配置；掌握各车型对比竞品优势。

技能：能够熟练、迅速给客户介绍汽车各种配置及参数；并能向客户介绍本品对比竞品的优势。

素养：从销售人员的角度看待商品技术，培养学生接待客户的服务精神，及对于知识掌握的严谨态度。

【考 核】过程考核 80%，平时考核 20%。

56. 一汽大众经销商交流会

【课程类型】

校企合作联合培养课程，必修

【课程目标】

通过与多家经销商的见面与沟通，了解销售市场的行情，掌握销售顾问所要具备的基本能力。

【课程内容】

《一汽大众经销商交流会》是我院汽车与技术服务专业 DEP 定向班的校企合作课程，在提升学生职业能力中占有比较重要的地位。

本课程包括一汽大众经销商的介绍，一汽大众销售企业的专业讲解，案例讲解等内容。

【课程要求】

知识：了解一汽大众经销商的用人体系，掌握销售顾问的基本知识能力。

技能：能够将所学的案例应用到自己未来的职业生涯中。

素养：养成良好的职业行为习惯

【考 核】过程考核 80%，平时考核 20%。

57. 一汽大众数字化营销

【课程类型】

校企合作联合培养课程，必修

【课程目标】

1. 培养学生的数字化思维；
2. 提升学生使用汽车垂直媒体、微信、搜索引擎、快手、抖音等平台营销技能；
3. 提升学生电话前准备、邀约、跟进等营销技能。

【课程内容】

1. 数字化营销整体概念；
2. 网络营销实务；
3. 电话营销实务。

【课程要求】

知识：了解数字化营销、汽车数字化营销概念。

技能：掌握汽车之家运营思路；掌握微信个人页面管理、发文管理和 H5 制作；掌握抖音小视频制作和快手直播技能；掌握电话前准备、邀约、跟进技巧；掌握的客户拒绝应对技能。

素养：培养数字化思维

【考 核】理论考核 40%，过程考核 40%，平时考核 20%。

58. 一汽大众销售综合实训

【课程类型】

校企合作联合培养课程，必修

【课程目标】

该课程是实训周，开设在所有课程之后，运用所学的理论及实践知识，进行销售的模拟演练，以便更加适应未来的岗位。

【课程内容】

《一汽大众销售综合实训》是我院汽车与技术服务专业 DEP 定向班的校企合作课程，在提升学生职业素养中占有比较重要的地位。

客户开发与接待练习（客户线索收集分类、电话邀约、展厅接待）

需求分析练习（在需求分析过程中融入衍生业务推荐）

商品展示练习（静态展示与试乘试驾，同时荣誉衍生业务推荐）

提案与成交练习（方案推荐、价格谈判、成交手续办理）

交车与客户维系练习（交车仪式、手续办理、交车讲解、售后跟踪与潜在客户跟踪）

【课程要求】

情景教学，理实一体。

知识：掌握销售顾问具备的基本销售的所有知识，能够熟练运用金融衍生地知识，以及能够将二手车销售应用到销售中。

技能：能够成功的向客户推介一汽大众旗下的任何一款商品，熟练掌握一汽大众旗下所有车型的卖点及精品知识。

素养：养成良好的职业行为习惯

【考 核】过程考核 80%，平时考核 20%。

59. 一汽大众企业实训

【课程类型】

校企合作联合培养课程，必修

【课程目标】

该课程是四个实训周，集中进行企业实习及工作伴随，通过一个月的集中实习，让学生适应未来工作的环境，能够达到共赢，企业认可学生，提供就业岗位，学生找到实习及就业的企业。

【课程内容】

《一汽大众企业实训》是我院汽车与技术服务专业 DEP 定向班的校企合作课程，在提升学生职业能力中占有比较重要的地位。

本课程包括一汽大众销售顾问的所有工作内容，包括每天晨会夕会的习惯，整理汇报当天客户接待的情况，意向客户级别情况；学会展厅的真理和整洁，以及车辆的摆放；掌握如何接待客户的技巧和方法，如何进行电话跟进，建立及填写三表两卡；每天及时回访客户的时间和方式；学会签署试乘试驾协议，能够带客户进行试乘试驾；掌握公司的车辆报价及优惠政策等相关知识；熟练金融保险知识，了解二手车评估过程。

【课程要求】

企业实习

知识：掌握销售顾问所具备的基本能力，能够独立接待客户

技能：掌握车辆的使用方法，能够对车辆进行静态展示和动态介绍。

素养：养成良好的职业能力

【考 核】过程考核 80%，平时考核 20%。

（九）汽车营销与服务方向一汽红旗校企合作课程（参照红旗操作手册）

60. 一汽红旗商品知识基础知识

【课程类型】

校企合作联合培养课程，必修

【课程目标】使学生掌握红旗汽车的发展历史以及红旗品牌高档豪华车的定位，了解高档豪华车市场的基本特征，掌握红旗汽车全球化生产以及市场竞争表现，增强品牌信心与忠诚度。

【课程内容】红旗汽车品牌文化及车型历史、核心竞品品牌文化及车型历史；红旗汽车技术基础、核心竞品汽车技术基础；汽车新技术应用：新能源与绿色汽车、汽车发动机新技术、汽车底盘新技术（自动变速器、汽车转向、汽车悬架技术）、车用新材料、汽车舒适与安全新技术。

【课程要求】

知识：掌握红旗本品及其竞品的车型历史，了解汽车各种新技术的现状，工作原理及发展趋势。

技能：能将红旗汽车历史融入商品介绍之中，可以进行汽车技术的结构与原理的讲解。

素养：培养学生的细致严谨的工匠精神和劳动精神，能够以扎实细致认真的态度贯穿整个学习过程。

【考核】理论考核 40%，过程考核 40%，平时考核 20%。

61. 一汽红旗历史与品牌文化

【课程类型】

校企合作联合培养课程，必修

【课程目标】使学生掌握红旗汽车的发展历史、红旗新高尚精致主义理念以及高档豪华车的定位，了解高档豪华车市场的基本特征，掌握红旗的战略发展目标，增强品牌信心与忠诚度。

【课程内容】红旗汽车的发展历史，红旗新高尚精致主义理念，红旗车定位，红旗发展战略目标。

【课程要求】

知识：掌握红旗汽车发展历史。

技能：高档豪华品牌汽车如何使用体验式营销。

素养：使自己的意识、行为、价值观与红旗理念、价值观相吻合。

【考核】过程考核 60%，平时考核 40%。

62. 一汽红旗汽车使用与操作

【课程类型】

校企合作联合培养课程课，必修

【课程目标】使学生能够熟练掌握红旗汽车常规功能的使用与操作，同时养成 5S 管理基本素养，学会展厅车辆的日常维护。

【课程内容】车辆的基本操作（开启与关闭、智能钥匙的使用、发动机舱与后备箱的开启与关闭）；车辆维护与应急（千斤顶的使用、充电、备胎的使用、随车工具的使用）；指示功能的使用（灯光的使用、仪表信号的认知）；空调、音响、车载娱乐系统、导航等使用；车窗、天窗、座椅等使用；展厅车辆的日常维护与 5S 管理。

【课程要求】

知识：车辆各功能的客户利益。

技能：车辆功能的使用操作，随车工具的使用。

素养：5S 管理、安全意识。

【考 核】过程考核 60%，平时考核 40%

63. 一汽红旗商务礼仪

【课程类型】

校企合作联合培养课程，必修

【课程目标】通过课堂讲解和实践教学，使学生熟悉一汽红旗商务礼仪的规范，学会在销售过程中使用相关的知识和技能，提升职业素养，提升客户的满意度以及老客户的回购率。

【课程内容】本课程在提升学生职业素养中占有比较重要的地位，主要内容包括一汽红旗服务人员的基本仪容仪表、接待礼仪、需求分析礼仪、商品展示礼仪、试乘试驾礼仪、价格谈判礼仪以及售后跟踪礼仪。

【课程要求】

知识：了解一汽红旗销售流程中各个环节中的礼仪规范；掌握应对客户的礼仪要求和技巧；

技能：能够将所学的礼仪行为与规范事宜应用到未来的工作岗位，学会尊重自己，尊重他人，学会与人相处。

素养：养成良好的职业行为习惯。

【考 核】过程考核 60%，平时考核 40%。

64. 一汽红旗商品知识

【课程类型】

校企合作联合培养课程，必修

【课程目标】掌握红旗汽车代表车型的核心卖点，熟悉红旗汽车的装备配置，进一步了解汽车的相关知识，并可以进行汽车销售中的商品展示。

【课程内容】红旗汽车的核心技术，竞品车型的核心技术；红旗汽车的代表车型的核心卖点，商品优势和客户利益；红旗汽车销售中的商品展示训练，并进行商品异议处理。

【课程要求】情景教学，理实一体。

知识：掌握代表车型的核心技术、装备以及卖点。

技能：能够基本使用 FAB 进行商品功能或技术卖点的介绍，能够使用常见的客户异议处

理技巧解决商品异议。

素养：从销售人员的角度看待商品技术，培养学生接待客户的服务精神，及对于知识掌握的严谨态度。

【考核】理论考核 40%，过程考核 40%，平时考核 20%。

65. 一汽红旗销售顾问岗位基础

【课程类型】

校企合作联合培养课程，必修

【课程目标】通过对红旗品牌整车销售流程的讲授和实务操作技能的训练，使学生系统地掌握红旗 MOT 汽车销售流程，能熟练的接待客户并专业的介绍红旗商品，突出介绍给客户带来的利益，为客户提供红旗体验式销售的极致尊享服务。

【课程内容】介绍了红旗 MOT 汽车销售流程，即：迎宾接待、品牌展示、需求分析、商品介绍、试乘试驾、交易洽谈、愉悦成交、致谢道别、完美交车和持续关怀。

【课程要求】

知识：掌握红旗 MOT 汽车销售流程；掌握情景销售基本礼仪、话术。

技能：能够熟练按照红旗 MOT 销售流程进行操作，并能够有效运用红旗销售技巧、话术进行红旗汽车销售等一切活动。

素养：养成企业视角的思维方式，在销售时从客户需求出发，以双赢的结果完成销售任务。

【考 核】理论考核 40%，过程考核 40%，平时考核 20%。

66. 一汽红旗售后服务岗位基础

【课程类型】

校企合作联合培养课程，必修

【课程目标】掌握红旗售后服务商务政策、保修和三包知识，掌握售后前台接待、保养维修、备件管理以及保险索赔等流程，并能熟练使用售后服务系统为客户提供售后接待服务。

【课程内容】掌握红旗的售后服务商务政策、保修和三包知识，以工作过程为导向，从红旗汽车售后服务流程出发，了解并掌握红旗汽车售后流程及流程标准操作工具及方法。

【课程要求】

知识：掌握红旗的售后服务商务政策、保修和三包知识，认识售后服务岗位、售后服务基本业务流程及其业务内容、标准。

技能：能通过售后服务业务流程及操作标准，利用红旗售后服务商务政策、保修和三包

知识，运用客户服务技巧，按照售后服务业务规范，完成服务流程中所涉及的操作工具、制单、信息管理等工作任务。

素养：养成企业视角的思维方式，把企业利益与客户满意相结合，以双赢的结果完成售后服务业务。

【考 核】理论考核 40%，过程考核 40%，平时考核 20%。

67. 走进红旗体验中心

【课程类型】

校企合作联合培养课程，必修

【课程目标】掌握红旗体验中心的 5S 现场管理基础知识，认识一汽红旗对红旗体验中心人员与设施的要求，了解红旗体验中心各个岗位的基本职责。

【课程内容】5S 现场管理基础知识，红旗体验中心人员与设施的要求，岗位职责。

【课程要求】

知识：掌握 5S 核心内容，了解体验中心的组织机构和各岗位的基本职责。

技能：在实践中灵活运用 5S 管理，能够完成自己的本职工作的同时配合其他部门进行工作。

素养：服从企业管理，增强团队合作意识。

【考 核】过程考核 60%，平时考核 40%。

68. 一汽红旗经销商交流会

【课程类型】

校企合作联合培养课程，必修

【课程目标】保持与经销商的沟通，了解企业用人需求，保证企业实习教学正常进行。

【课程内容】红旗经销商招聘会，红旗经销商交流沟通会。

【课程要求】

知识：了解企业用人现状和企业对人才的技能要求。

技能：能够精准挑选合适的企业进行企业学习和实习。

素养：明确工作意向，合理做好职业规划。

【考 核】过程考核 60%，平时考核 40%。

69. 一汽红旗 DMS 系统

【课程类型】

校企合作联合培养课程，必修

【课程目标】掌握红旗的红旗 DMS 系统的基本操作，能够在工作中熟练使用红旗 DMS 系统。

【课程内容】红旗 DMS 系统的基本操作及业务处理方法。

【课程要求】

知识：掌握红旗 DMS 系统的基本操作方法。

技能：基于红旗 DMS 系统的基本操作，能够熟练处理相关业务，如销售、服务、备件、二手车等。

素养：将信息化手段运用到工作当中，提高工作效率。

【考 核】过程考核 60%，平时考核 40%。

70. 一汽红旗销售综合实训

【课程类型】

校企合作联合培养课程，必修

【课程目标】通过练习，使学生将所学的商品知识、品牌历史、汽车金融、保险与二手车等相关知识与技能，融汇应用于整个销售构成中，并熟悉整个销售流程中的文件处理。

【课程内容】客户开发与接待练习（客户线索收集分类、电话邀约、展厅接待），需求分析练习（在需求分析过程中融入衍生业务推荐），商品展示练习（静态展示与试乘试驾，同时荣誉衍生业务推荐），提案与成交练习（方案推荐、价格谈判、成交手续办理），交车与客户维系练习（交车仪式、手续办理、交车讲解、售后跟踪与潜在客户跟踪）。

【课程要求】

知识：衍生业务的意义，保险、贷款与二手车等业务的常识。

技能：销售流程的执行，衍生业务的推荐。

素养：团队合作精神、5S 管理意识。

【考 核】过程考核 80%，平时考核 20%。

71. 一汽红旗企业实训（一徒双师）

【课程类型】

定向培养课，必修

【课程目标】通过学校、企业的深度合作与教师、师傅的联合传授，使学生既可以掌握

专业基本技能，又可以掌握企业专项综合技能。提高学生分析问题和解决实际问题的能力，提高爱岗敬业的职业素质。

【课程内容】与汽车经销商企业合作，到其对应岗位实习，让学生对企业的文化、经营理念、职业道德、职业行为规范、如何与上级及同事的沟通、如何进行问题解决，并将所学专业知 识应用到实践中去。

【课程要求】学生根据岗位职责要求和企业师傅的指导，将所学的理论知识与工作实际相结合，加以综合运用。

【考 核】企业考核 60%，实训报告 20%，平时考核 20%。

(十) 汽车营销与服务方向东风悦达企业校企合作课程（按照 DYK 操作手册）

72. DYK 商品基础知识

【课程类型】

校企合作联合培养课程，必修

【课程目标】

掌握东风悦达起亚车型，完善汽车相关基础知识，熟悉现代汽车新技术的应用，掌握 DYK 核心技术。

【课程内容】

模块一：汽车基础知识。

模块二：汽车新技术应用：汽车发动机新技术、汽车底盘新技术（自动变速器、汽车转向、汽车悬架技术）、车用新材料、汽车舒适与安全新技术。

模块三：东风悦达起亚的热销车型全新一代 K3 的核心技术及竞品对比。

【课程要求】

知识：掌握汽车基础知识，了解汽车各种新技术的现状，工作原理及发展趋势。

技能：可以进行汽车技术的结构与原理的讲解。

素养：培养学生的细致严谨的工匠精神和劳动精神，能够以扎实细致认真的态度贯穿整个学习过程。

【考 核】理论考核 40%，综合演练考核 40%，平时考核 20%。

73. DYK 汽车营销与服务信息系统

【课程类型】

专业课，必修

【课程目标】

了解局域网、大型数据库、管理信息系统的概念、理论，熟练操作 4S 店的管理信息系统的使用，重点掌握软件的业务流程与 4S 店的具体业务流程。

【课程内容】

本课程以汽车 4S 店销售、售后服务所用的计算机信息系统软件操作，主要涉及汽车销售所应掌握的流程和处理、汽车售后服务的流程和处理、备件管理的操作和服务跟踪的操作。在此基础上，加入为顾客服务的基本思想，帮助学生树立让顾客满意的意识。同时更加熟悉一些售后服务方面的管理工作内容。

【课程要求】

通过理论学习和实践体验，使学生掌握汽车 4S 店整车销售、售后服务流程的计算机管理操作方法，配合汽整车销售、汽车售后服务和服务跟踪的教学。掌握汽车 4S 店的销售、售后和备件的计算机系统的使用方法。

知识：通过教学实践，对经销商的计算机信息管理系统的使用有基本的认知，

技能：通过教学实践，对经销商的计算机信息管理系统的使用有基本的认知，促成学生就业时就能迅速与工作岗位顺利对接。

态度：培养学生工作认真，仔细，一丝不苟的工作精神。

【考核】实践考核 60%，平时考核 40%。

74. DYK 汽车使用与操作

【课程类型】

校企合作联合培养课程，必修

【课程目标】

使学生能够熟练掌握 DYK 汽车常规功能的使用与操作，同时养成 5S 管理基本素养，学会展厅车辆的日常维护。

【课程内容】

车辆的基本操作（开启与关闭、智能钥匙的使用、发动机舱与后备箱的开启与关闭）

车辆维护与应急（千斤顶的使用、充电、备胎的使用、随车工具的使用）

指示功能的使用（灯光的使用、仪表信号的认知）

空调、音响、车载娱乐系统、导航等使用

车窗、天窗、座椅等使用

展厅车辆的日常维护与 5S 管理

【课程要求】

知识：车辆各功能的客户利益

技能：车辆功能的使用操作，随车工具的使用

素养：5S 管理、安全意识

【考 核】

理论考核 20%，综合演练考核 60%，平时考核 20%。

75. 东风悦达起亚商品知识

【课程类型】

校企合作联合培养课程，必修

【课程目标】

掌握东风悦达起亚汽车代表车型的核心卖点，熟悉起亚汽车的装备配置，进一步了解汽车的相关知识并可以进行汽车销售中的商品展示。

【课程内容】

模块一：东风悦达起亚的热销车型全新一代奕跑的核心技术及竞品对比。

模块二：东风悦达起亚的热销车型全新一代傲跑的核心技术及竞品对比。

模块三：东风悦达起亚的热销车型全新一代智跑的核心技术及竞品对比。

【课程要求】

知识：掌握代表车型的核心技术、配置以及卖点。

技能：能够基本使用 FAB 进行商品功能或技术卖点的介绍，能够使用常见的客户异议处理技巧解决商品异议。

素养：从销售人员的角度看待商品技术，培养学生接待客户的服务精神，及对于知识掌握的严谨态度。

【考核】理论考核 40%，综合演练考核 40%，平时考核 20%。

76. DYK 企业文化

【课程类型】

校企合作培养课程，必修

【课程目标】让学生了解 DYK 汽车发展史中的关键时间、事件与人物，掌握 DYK 背后的

汽车企业故事，同时对于车型配置常用参数有所了解。

【课程内容】DYK 品牌历史和文化、企业精神、团队建设、车型。

【课程要求】通过学习掌握 DYK 的企业情况

知识：熟悉 DYK 汽车品牌定位、品牌历史、企业精神、车型、竞品

技能：掌握 DYK 车型及竞品比较方法和技巧。

态度：养成自我发现与学习各品牌知识的兴趣和习惯，提升职业能力

【考核】理论考核 40%，综合演练考核 40%，平时考核 20%。

77. DYK 商务礼仪

【课程类型】

校企合作培养课程，必修

【课程目标】熟悉 DYK 礼仪规范，知识和技能，提升职业素养。

【课程内容】DYK 人员基本仪容、仪表及礼仪、客户接待礼仪及办公 5S 行为规范。

【课程要求】情景教学，理实一体。

知识：了解展厅销售流程以及售后服务各环节礼仪规范；

技能：能够将所学礼仪行为与规范适宜地应用到 DYK 未来工作岗位。学会尊重、学会与人相处。

态度：养成良好的职业行为习惯。

【考核】理论考核 40%，综合演练考核 40%，平时考核 20%。

78. DYK 二手车置换与营销

【课程类型】

校企合作培养课程，必修

【课程目标】掌握 DYK 二手车置换和营销相关内容和流程，并能熟练运用，为客户提供更合理的服务。

【课程内容】二手车的检测、评估、置换、翻新以及销售等完整二手车营销流程，重点是二手车置换和销售过程。

【课程要求】情景教学，理实一体。

知识：二手车检测与评估的项目、二手车置换的相关手续办理。

技能：能够熟练使用销售技巧在需求分析阶段以及提案成交阶段进行二手车置换业务的

推荐，并完成相关置换方案的提供。

态度：养成站在企业的根本利益角度，从客户需求出发，完成二手车置换和销售任务。

【考核】理论考核 30%，综合演练考核 60%，平时考核 10%。

79. DYK 网络与电话营销

【课程类型】

专业课，必修

【课程目标】

在掌握网络营销知识基础上，通过 DYK 专业培训了解 DYK 汽车 4S 店网销部门、DCC 部门的工作流程，掌握汽车网络与电话营销核心技能。

【课程内容】以 DYK 的专业培训掌握网络营销规划、网络营销实施、网络营销运营、电话营销等基础知识和使用技巧

【课程要求】以 DYK 网络培训，以电话与网络营销工作流程为导向，按照 DYK 标准进行教学。

知识：在了解网络的基础知识上，详细地了解网络营销实施、运营、维护等技术基础知识。

技能：能够借用网络电子商务平台和客服电话，完成网络营销交易活动。

态度：具有网络营销的思想，充分利用电话和网络，拓展营销的销售渠道。

【考核】理论考核 40%，过程考核 40%，平时考核 20%。

80. DYK 销售顾问初级培训

【课程类型】

校企合作联合培养课程，必修

【课程目标】

了解东风悦达起亚品牌文化，熟悉东风悦达起亚销售的九大核心流程，能熟练的接待客户，并专业的介绍东风悦达起亚商品知识，突出介绍给客户带来的利益，处理客户异议。

【课程内容】以工作过程为导向，运用了东风悦达起亚标准销售话术和情景销售技巧，完成汽车销售标准流程操作。

【课程要求】情景教学，理实一体。

知识：掌握东风悦达起亚销售流程九大流程；掌握情景销售基本礼仪、话术。

技能：能够熟练按东风悦达起亚销售流程进行操作，并能够有效运用销售技巧、话术进

行汽车销售等活动。

态度：养成站在企业的根本利益角度，从客户需求出发，完成销售任务。

【考核】理论考核 40%，过程考核 40%，平时考核 20%。

81. DYK 售后服务顾问初级培训

【课程类型】

校企合作联合培养课程，必修

【课程目标】

掌握东风悦达起亚售后服务八大流程，并能熟练使用售后服务系统为客户提供售后接待服务。

【课程内容】以东风悦达起亚服务流程为基准，以工作过程为导向，了解并掌握东风悦达起亚售后流程及流程标准操作工具及方法。

【课程要求】情景教学，理实一体

知识：了解东风悦达起亚售后服务岗位、售后服务八大流程及其业务内容、标准。

技能：能通过东风悦达起亚售后服务流程及操作标准，掌握售后服务业务规范，运用客户沟通技巧，完成服务流程中所涉及的客户接待、制单、维修增项等工作任务。

态度：具有既站在企业的利益角度，又能达成东风悦达起亚客户满意度的售后服务业务。

【考核】理论考核 40%，过程考核 40%，平时考核 20%。

82. DYK 经销商交流会

【课程类型】

公共课，必修

【课程目标】

拓宽学生视野、提升学生素养，使学生尽早了解企业。

【课程内容】

聘请在学术、技艺等各方面有专门研究或特长的 DYK 店家开展专题沟通讲座。

【课程要求】

根据有关文件规定开设关于国家安全教育、节能减排、绿色环保、金融知识、社会责任、人口资源、海洋科学、管理等人文素养、科学素养方面的专题沟通讲座。学生根据学校安排参加企业的沟通讲座。

知识：通过交流，掌握相关的企业情况，了解企业文化状况。

技能：掌握与企业沟通交流的能力。

态度：培养诚实守信的精神

【考核】

考查，不做成绩记录，不计入毕业学分。

83. DYK 销售综合实训

【课程类型】

校企合作培养课程，必修

【课程目标】熟练掌握和运用 DYK 销售九大流程，运用 DYK 标准礼仪规范，提供标准化服务。

【课程内容】在销售过程中如何实现客户满意以及更高的追求客户愉悦

【课程要求】情景教学，理实一体。

知识：客户满意度的影响因素、客户忠诚如何实现。

技能：能够熟练运用销售技巧在达成销售的同时提升客户满意度与忠诚度，以及在细节中创造客户体验。

态度：重视客户满意度的考核，明确客户满意与商品销售以及保有体验的关系。

【考核】理论考核 30%，综合演练考核 60%，平时考核 10%。

84. DYK 服务综合实训

【课程类型】

校企合作培养课程，必修

【课程目标】熟练掌握和运用 DYK 售后八大流程，运用 DYK 标准礼仪规范，提供标准化服务。

【课程内容】DYK 服务流程，客户售后服务沟通与处理技巧。

【课程要求】情景教学，理实一体。

知识：DYK 服务流程、如何实习客户满意度和客户忠诚。

技能：能够熟练运用 DYK 服务流程和技巧完成客户车辆的接待，同时提升客户满意度与忠诚度，以及在细节中创造客户体验。

态度：重视客户满意度的考核，明确客户满意因素与返修客户的接待和处理

【考核】理论考核 30%，综合演练考核 60%，平时考核 10%。

(十一) 汽车营销与服务方向一汽奥迪校企合作课程（参照奥迪操作手册）

85. 奥迪商品基础知识

【课程类型】

校企合作联合培养课程，必修

【课程目标】

掌握奥迪汽车车型历史，完善汽车相关知识，熟悉并掌握现代汽车新技术的应用。

【课程内容】

模块一：奥迪汽车品牌文化及车型历史、核心竞品品牌文化及车型历史（奔驰、宝马）；

模块二：奥迪汽车技术基础、核心竞品汽车技术基础（奔驰、宝马）；

模块三：汽车新技术应用：新能源与绿色汽车、汽车发动机新技术、汽车底盘新技术（自动变速器、汽车转向、汽车悬架技术）、车用新材料、汽车舒适与安全新技术。

【课程要求】

知识：掌握奥迪本品及其竞品的车型历史，了解汽车各种新技术的现状，工作原理及发展趋势。

技能：能将奥迪汽车历史融入商品介绍之中，可以进行汽车技术的结构与原理的讲解。

素养：培养学生的细致严谨的工匠精神和劳动精神，能够以扎实细致认真的态度贯穿整个学习过程。

【考 核】理论考核 40%，综合演练考核 40%，平时考核 20%。

86. 奥迪车辆使用操作

【课程类型】

校企合作联合培养课程，必修

【课程目标】

使学生能够熟练掌握奥迪汽车常规功能的使用与操作，同时养成 5S 管理基本素养，学会展厅车辆的日常维护。

【课程内容】

车辆的基本操作（开启与关闭、智能钥匙的使用、发动机舱与后备箱的开启与关闭）

车辆维护与应急（千斤顶的使用、充电、备胎的使用、随车工具的使用）

指示功能的使用（灯光的使用、仪表信号的认知）

空调、音响、车载娱乐系统、导航等使用

车窗、天窗、座椅等使用

展厅车辆的日常维护与 5S 管理

【课程要求】

知识：车辆各功能的客户利益

技能：车辆功能的使用操作，随车工具的使用

素养：5S 管理、安全意识

【考 核】

理论考核 20%，综合演练考核 60%，平时考核 20%。

87. 奥迪品牌历史与市场

【课程类型】

校企合作联合培养课程，必修

【课程目标】

使学生掌握奥迪汽车的发展历史以及奥迪品牌高档豪华车的定位，了解高档豪华车市场的基本特征，掌握奥迪汽车全球化生产以及市场竞争表现，增强品牌信心与忠诚度。

【课程内容】

奥迪汽车（含霍希、小奇迹、漫游者、奥迪等品牌）发展历史；

高档豪华品牌常识（奥迪品牌定位、高档豪华品牌特征与客户诉求等）

体验式营销（与传统营销的区别、如何实现体验式营销）

奥迪核心理念与价值观（奥迪的品牌价值、经营理念等）

奥迪公司与商品（奥迪的全球化生产、奥迪商品系列介绍、主要竞品介绍等）

奥迪与豪华车市场（近年来豪华车市场发展行情、奥迪品牌与主要竞争对手的市场表现）

【课程要求】

知识：掌握奥迪汽车发展历史

技能：高档豪华品牌汽车如何使用体验式营销

素养：使自己的意识、行为、价值观与奥迪理念、价值观相吻合

【考 核】

理论考核 50%，综合演练考核 30%，平时考核 20%。

88. 奥迪商务礼仪

【课程类型】

校企合作联合培养课程，必修

【课程目标】

通过课堂讲解和实践教学，使学生熟悉奥迪商务礼仪的规范，学会在销售过程中使用相关的知识和技能，提升职业素养，提升客户的满意度以及老客户的回购率。

【课程内容】

《奥迪商务礼仪》是我院汽车技术服务与营销专业 ACC 定向班的校企合作课程，在提升学生职业素养中占有比较重要的地位。

本课程包括奥迪服务人员的基本仪容仪表、接待礼仪、需求分析礼仪、商品展示礼仪、试乘试驾礼仪、价格谈判礼仪以及售后跟踪礼仪。

【课程要求】

知识：了解奥迪销售流程中各个环节中的礼仪规范；掌握应对客户的礼仪要求和技巧；

技能：能够将所学的礼仪行为与规范应用到未来的工作岗位，学会尊重自己，尊重他人，学会与人相处。

素养：养成良好的职业行为习惯。

【考 核】过程考核 70%，平时考核 30%。

89. 奥迪金融与保险

【课程类型】

校企合作联合培养课程，必修

【课程目标】

使学生掌握汽车保险、分期付款等衍生业务的基本常识，能够准确计算车辆保险、分期付款，并且能够向客户传递这些衍生业务的客户价值，为公司创造利润。

【课程内容】

汽车金融与保险基础（汽车金融与保险的现状与发展趋势、保险的内涵、作用与客户价值等）

汽车保险（保险常识、投保、续保、延保、理赔、推荐与保险的计算）

汽车金融（贷款常识与计算、租赁业务介绍与操作流程）

【课程要求】

知识：汽车保险各险种的含义与理赔条件，金融业务办理流程

技能：汽车贷款与汽车保险的推荐与计算

素养：诚信的培养，能够兼顾企业利益与客户需求

【考 核】

理论考核 50%，综合演练考核 30%，平时考核 20%。

90. 奥迪客户满意度及关怀技巧

【课程类型】

校企合作联合培养课程，必修

【课程目标】

使学生掌握客户满意度的基本理论，学会提升客户满意度与忠诚度的策略与常见技巧，并且能够与销售流程相结合，应用在工作中。

【课程内容】

客户满意度概述（满意度理论、影响客户满意度的因素）

如何在销售过程中提升客户满意度（流程环节中的客户关注点与应对技巧）

客户愉悦（如何超越客户期望，创造客户忠诚）

【课程要求】

知识：满意度基本理论，客户满意度的影响因素

技能：提升客户满意度的策略与沟通技巧

素养：学会换位思考，关注客户期望

【考 核】

理论考核 30%，综合演练考核 40%，平时考核 30%。

91. 奥迪商品知识

【课程类型】

校企合作联合培养课程，必修

【课程目标】

掌握奥迪汽车代表车型的核心卖点，熟悉奥迪汽车的装备配置，进一步了解汽车的相关知识，并可以进行汽车销售中的商品展示。

【课程内容】

模块一：奥迪汽车的核心技术，竞品车型的核心技术。（奔驰、宝马）

模块二：奥迪汽车的代表车型的核心卖点，商品优势和客户利益。

模块三：奥迪汽车销售中的商品展示训练，并进行商品异议处理。

【课程要求】

知识：掌握代表车型的核心技术、装备以及卖点。

技能：能够基本使用 FAB 进行商品功能或技术卖点的介绍，能够使用常见的客户异议处理技巧解决商品异议。

素养：从销售人员的角度看待商品技术，培养学生接待客户的服务精神，及对于知识掌握的严谨态度。

【考核】理论考核 40%，综合演练考核 40%，平时考核 20%。

92. 奥迪企业实训

【课程类型】

校企合作联合培养课程，必修，一徒双师课程

【课程目标】

通过学校、企业的深度合作与教师、师傅的联合传授，使学生既可以掌握专业基本技能，又可以掌握企业专项综合技能。提高学生分析问题和解决实际问题的能力，提高爱岗敬业的职业素质。

【课程内容】

与汽车经销商企业合作，到其对应岗位实习，让学生对企业的文化、经营理念、职业道德、职业行为规范、如何与上级及同事的沟通、如何进行问题解决，并将所学专业知识应用到实践中去。

【课程要求】

学生根据岗位职责要求和企业师傅的指导，将所学的理论知识与工作实际相结合，加以

综合运用。

【考核】

由学生企业指导教师意见、校内指导教师意见等对学生进行综合考核。

93. 奥迪销售流程

【课程类型】

校企合作联合培养课程，必修

【课程目标】

使学生掌握奥迪销售流程各个环节的客户期望、执行目标、流程执行要点，掌握相应的销售技巧，如新车展示技巧，价格谈判技巧等，使学生能够独立完成基本的客户邀约、客户接待到提案成交、交车等关键流程环节，并且拥有数字化营销的理念和基本技能。

【课程内容】

奥迪销售顾问基本常识（主要工作职责、所需的专业知识和技能要求、销售顾问的成长过程等）

销售流程（每个环节的客户期望、执行目标与要点以及执行标准）

销售技巧的综合应用（如需求分析的技巧、商品展示的技巧、价格谈判的技巧等练习）

【课程要求】

知识：每步销售流程中的客户期望、主要工作目标、销售过程中的文件处理等

技能：能够熟练按销售流程进行操作，并能够有效运用销售技巧、话术进行汽车销售等活动

素养：站在企业的根本利益角度，从客户需求出发，完成销售任务

【考 核】

理论考核 30%，综合演练考核 50%，平时考核 20%。

94. 奥迪品荐二手车

【课程类型】

校企合作联合培养课程，必修

【课程目标】

使学生了解奥迪二手车业务中的收购评估、库存、营销沟通与销售等核心环节，能够在新车销售过程中通过传递奥迪二手车业务价值，推荐二手车置换业务。

【课程内容】

二手车业务概述，二手车市场

收购评估（收购流程、鉴定评估的技术要求、收购价格估算）

库存管理（库存管理流程）

营销沟通与销售（客户信息获取、客户沟通、销售流程与手续办理）

【课程要求】

知识：二手车业务流程、评估价格计算

技能：销售过程中的二手车业务推荐，二手车价值传递

素养：安全意识、诚信意识

【考 核】

理论考核 20%，综合演练考核 60%，平时考核 20%。

95. 沟通技巧与沟通管理

【课程类型】

校企合作联合培养课程，必修

【课程目标】

使学生掌握不同环境下沟通的基本原则，面对不同问题的沟通技巧。通过训练，掌握基本的倾听、提问、赞美、表达以及肢体语言应用的技巧。

【课程内容】

沟通概述（沟通的内涵、分类、过程等）

倾听与赞美（内涵、技巧与练习）

提问与表达（内涵、技巧与练习）

肢体语言的识别与练习

【课程要求】

知识：肢体语言的基本表现，不同环境下沟通的基本原则和注意事项

技能：倾听、提问、赞美、表达等技能在销售流程中的应用

素养：工作中的基本职业素养，如汇报、会议、协商等

【考 核】

理论考核 20%，综合演练考核 60%，平时考核 20%。

96. 奥迪销售综合实训

【课程类型】

校企合作联合培养课程，必修

【课程目标】

通过练习，使学生将所学的商品知识、品牌历史、汽车金融、保险与二手车等相关知识与技能，融汇应用于整个销售过程中，并熟悉整个销售流程中的文件处理。

【课程内容】

客户开发与接待练习（客户线索收集分类、电话邀约、展厅接待）

需求分析练习（在需求分析过程中融入衍生业务推荐）

商品展示练习（静态展示与试乘试驾，同时融入衍生业务推荐）

提案与成交练习（方案推荐、价格谈判、成交手续办理）

交车与客户维系练习（交车仪式、手续办理、交车讲解、售后跟踪与潜在客户跟踪）

【课程要求】

知识：衍生业务的意义，保险、贷款与二手车等业务的常识

技能：销售流程的执行，衍生业务的推荐

素养：团队合作精神、5S 管理意识

【考 核】

综合演练考核 80%，平时考核 20%。

97. 奥迪服务核心流程

【课程类型】

校企合作联合培养课程，必修

【课程目标】

通过本课程的学习，使学生理解并能够说出流程的重要性，能够说出用户在奥迪服务核心流程不同节点的期望，能够说出服务顾问在奥迪服务核心流程不同节点的操作规范及要点，按照奥迪服务核心流程各环节的微流程要求，正确使用相关工具完成各环节的工作，按照奥迪服务核心流程的要求正确完成服务维修接待工作。

【课程内容】服务核心流程的意义、维修保养服务核心流程、钣喷服务核心流程、综合

实操训练。

【课程要求】 仿真模拟一体化教学

知识：了解流程的重要性，掌握奥迪服务核心流程不同节点的操作规范及要点，掌握用户在奥迪服务核心流程不同节点的期望。

技能：能够按照奥迪服务核心流程各环节的微流程要求，正确使用相关工具完成各环节的工作，按照奥迪服务核心流程的要求正确完成服务维修接待工作。

态度：从客户需求出发，了解客户期望，培养服务意识。

【考 核】 理论考核 40%，过程考核 40%，平时考核 20%。

98. 奥迪服务沟通

【课程类型】

校企合作联合培养课程，必修

【课程目标】

通过本课程的学习，使学生了解沟通的基本概念与意义，了解服务顾问日常内部沟通对象并熟练运用沟通方法与技巧，了解外部日常沟通对象并熟练运用沟通方法与技巧。

【课程内容】 沟通的基础、服务顾问日常内部沟通、服务顾问日常外部沟通等。

【课程要求】 情景教学，理实一体。

知识：了解沟通的基本概念与意义，掌握沟通技巧。

技能：熟练运用沟通方法与技巧。

态度：真诚沟通是沟通成败的关键。

【考核】 理论考核 40%，综合演练考核 40%，平时考核 20%。

99. 奥迪保养与 PDI

【课程类型】

校企合作联合培养课程，必修

【课程目标】

通过本课程的学习，使学生掌握汽车定期保养各项目的操作方法，掌握汽车定期保养中所应用的各通用工具及专用工具的使用方法，掌握车辆 PDI 与库存车检查的方法。

【课程内容】 按照汽车保养的各个项目，对汽车的发动机、底盘和电气系统进行维护；PDI 与库存车检查。

【课程要求】

技能：汽车保养技能，车辆 PDI，库存车检查。

素养：安全意识、5S 意识和服务意识。

【考核】 过程考核 80%，平时考核 20%。

100. 奥迪备件管理与销售

【课程类型】

校企合作联合培养课程，必修

【课程目标】

通过本课程的学习，使学生了解汽车备件的基础知识，了解汽车备件市场环境分析、市场调查与预测的方法，了解奥迪经销商备件管理意义与组织架构，熟练掌握奥迪备件基础知识，掌握奥迪备件订货及采购方法，掌握汽车备件仓储管理要点，掌握奥迪备件销售管理方法。

【课程内容】 汽车备件管理概述、奥迪备件管理概述、奥迪备件的管理与销售。

【课程要求】 情景教学，理实一体。

知识：熟练掌握奥迪备件基础知识，掌握奥迪备件订货及采购方法。

技能：掌握汽车备件仓储管理要点，掌握奥迪备件销售管理方法。

【考核】

理论考核 70%，综合演练考核 10%，平时考核 20%。

101. 专业实习

【课程类型】

专业课，必修

【课程目标】

通过实习，提高学生分析问题和解决实际问题的能力，熟悉工作岗位，掌握工作技能，提高职业素养，提高爱岗敬业的职业素质，锻炼独立工作能力。

【课程内容】

与汽车经销商企业合作，到其对应岗位实习让学生对企业的文化、经营理念、职业道德、职业行为规范、如何与上级、同事的沟通、如何进行问题解决，并将所学专业知识应用到实践中去。

【课程要求】

学生通过双向选择到就业单位顶岗实习，将所学的理论知识与工作实际相结合，加以综合运用。了解企业和企业文化，强化职业素养的养成，使职业能力得到全面培养。既要为学生尽快适应工作岗位创造条件，还要为学生今后的可持续发展奠定良好的基础。

【考核】

由学生实习所在单位反馈意见、指导教师意见和毕业答辩情况等对学生进行综合考核。

102. 毕业实践

【课程类型】

专业课，必修

【课程目标】

结合实习岗位的工作内容，发现问题、分析问题、解决问题的能力。

【课程内容】

结合顶岗实习企业的实际，发现问题，提出改善，撰写毕业论文，由企业兼职教师和学校指导教师共同指导。

【课程要求】学生在企业实习期间，结合实习内容选定毕业论文课题，按时完成毕业论文。毕业实践和毕业论文撰写是本专业按教学计划规定的全部课程和各类实习全部完成后进行的一次重要的实践教学环节，是学生第一次真正意义的生产实践和社会实践，在实习过程中学生要在强化专业能力的同时，更要注重社会，能力和方法能力的培养 and 职业素养的养成，使职业能力得到全面培养。

【考核】根据学生实习记录与实习心得和撰写《毕业论文》，并由学生实习所在单位反馈意见、指导教师意见和毕业答辩情况等对学生进行综合考察。

103. 公共选修课

【课程类型】

公共课，选修

【课程目标】

弘扬劳动精神、劳模精神，教育引导学生崇尚劳动、尊重劳动。推动中华优秀传统文化融入教育教学，加强革命文化和社会主义先进文化教育。深化体育、美育教学改革，促进学生身心健康，提高学生审美和人文素养。

【主要内容】

主要包括音乐、美术、舞蹈、戏剧、戏曲、影视等国家相关规定中要求的课程内容。包括非语言类课程和美育类课程

【教学要求】

公共选修课分为 I、II，分别在不同学期开设，每生在公共选修课 I、II 类中选择相应的课程学习且至美育类课程少修满 2 学分。

【考核】

考查，重点对课程学习的过程（听课、出勤、课堂活动、课堂作业）进行考核占总成绩的 100%。

104. 个性化课程

【课程类型】

公共课，选修

【课程目标】

以尊重、发挥学生的个性出发，激发学生全面可持续的发展。

【主要内容】

针对学生兴趣（专业兴趣、爱好、特长）或学生某方面能力较薄弱等情况，以学生社团活动、技能专项训练等形式开展教学，拓宽学生视野、提升学生素养。

【教学要求】

在一、二、三、四学期分别开设，每生在开设个性化课程课程的学期至少选择 1 门课程学习且评价合格，每学期 1 学分，累计至少修满 4 学分。

【考核】

考查。

105. 专家讲座

【课程类型】

公共课，必修

【课程目标】

拓宽学生视野、提升学生素养。

【主要内容】

聘请在学术、技艺等各方面有专门研究或特长的专家开展专题讲座。

【教学要求】

根据有关文件规定开设关于国家安全教育、节能减排、绿色环保、金融知识、社会责任、

人口资源、海洋科学、管理等人文素养、科学素养方面的专题讲座。学生根据学校安排参加专家讲座。

【考核】

考查，不做成绩记录，不计入毕业学分。

汽车技术服务与营销专业教学计划进程表

课程 序号	课程名称		课程 总 课时	学分	课程类型	课程 性质	考核 方式	授课 方式	课时分配						
									第一学期	第二学期	第三学期	第四学期	第五学期	第六学期	
1	入学教育		24	2	公共课	必修课	考查	A	24						
2	军事技能（军训）		112 (3)	2	公共课	必修	考查	A	112 (3周)						
3	军事理论		38	2	公共课	必修	考试	A		38					
4	大学生心理健康教育		24	1.5	公共课	必修	考查	D	24						
5	思想道德修养与法律基		48	3	公共课	必修	考查	A	24	24					
6	毛泽东思想和中国特色 社会主义理论体系概论		64	4	公共课	必修	考查	A			32	32			
7	形势与政策		32	2	公共课	必修课	考查	A	8	8	8	8			
8	创新与创业		38	2	公共课	必修	考查	A			38				
9	体育		130	7.5	公共课	必修课	考查	A	24	36	34	36			
10	高职英语		84	5	公共课	必修课	考查	A	36	48					
11	艾滋病教育		24	不计	公共课	必修课	考查	D	24						
12	企业实习安全教育		10	不计	公共课	必修课	考查	A		10					
13	驾驶实训		12	0	公共课	必修	考查	C	4	8					
14	信息技术		24	1.5	公共课	必修	考查	A				24			
15	汽车文化	平台课	26	1.5	专业课	必修	考查	A	26						
16	智享汽车生活	平台课	20	不计	专业课	必修	考查	D	20						
17	汽车结构性能 与使用	平台课	52	4	专业课	必修	考试	A	52						
18	汽车保险与 理赔	平台课	38	2	专业课	必修	考查	A			38				
19	汽车商务礼仪		26	1.5	专业课	必修	考查	A	26						

20	汽车市场营销与策划	52	3	专业课	必修	考试	A	52					
21	汽车营销与服务职业必	26	1.5	专业课	必修	考查	A	26					
22	新能源汽车结构性能与	36	2	专业课	必修	考试	A		36				
23	汽车法律法规	30	2	专业课	必修	考查	A		30				
24	汽车消费心理	30	2	专业课	必修	考查	A		30				
25	汽车新媒体营销技术	36	2	专业课	必修	考查	A		36				
26	二手车评估基础	30	2	专业课	必修	考查	A		30				
27	汽车电子商务	1+X 课证 融通	36	2	专业课	必修	考查	A		36			
28	网络营销数据分析	1+X 课证 融通	36	2	专业课	必修	考查	A		36			
29	商用车营销	1+X 课证 融通	36	2	专业课	必修	考查	A		36			
30	汽车营销技能 竞赛	实训周	20	1	专业课	必修	考查	A		20			
31	汽车销售与服务 技能竞赛	实训周	20	1	专业课	必修	考查	A			20		
32	汽车销售实务	48	3	专业核心课	必修	考试	A			48			
33	汽车售后服务实务	32	2	专业核心课	必修	考试	A			32			
34	汽车保养基础	48	3	专业核心课	必修	考查	A			48			
校企合作课程模块													
一汽丰田校企合作课程模块													
35	一汽丰田生产方式与工作 方法 (TPS 与 TBP)	36	2	定向培养课	必修	考查	A			36			
36	一汽丰田数字化营销	30	1	定向培养课	必修	考查	A			30			
37	一汽丰田商品基础知识	36	2	定向培养课	必修	考试	A			36			
38	一汽丰田汽车使用操作	40	2	定向培养课	必修	考查	A			40			
39	一汽丰田汽车 商品知识	一徒 双师	100	6	定向培养课	必修	考试	A				100 (含一徒 双师 30)	

40	一汽丰田销售 业务标准流程	一徒 双师	80	5	定向培养课	必修	考试	A				80(含一徒双 师30)		
41	一汽丰田品牌与市场		32	2	定向培养课	必修	考查	A				32		
42	一汽丰田商务礼仪		20	1	定向培养课	必修	考查	A				20		
43	一汽丰田客户满意度		20	1	定向培养课	必修	考查	A				20		
44	一汽丰田价值链		32	2	定向培养课	必修	考查	A				32		
45	一汽丰田销售 综合	实训周	24	1.5	定向培养课	必修	考查	A				24		
46	一汽丰田企业 实训	一徒 双师	60	4	定向培养课	必修	考查	A				60		
一汽大众校企合作课程模块														
47	一汽大众商品基础知识		48	3	定向培养课	必修	考试	A			48			
48	一汽大众沟通方法与技		36	2	定向培养课	必修	考查	A			36			
49	一汽大众金融衍生服务		32	2	定向培养课	必修	考查	A				32		
50	一汽大众二手车营销		36	1	定向培养课	必修	考查	A			36			
51	一汽大众品牌历史		22	1	定向培养课	必修	考查	A			22			
52	一汽大众商务礼仪		26	1.5	定向培养课	必修	考查	A				26		
53	一汽大众商品 知识	一徒 双师	72	4.5	定向培养课	必修	考试	A				72(含一徒双 师30)		
54	一汽大众销售 流程	一徒 双师	60	4	定向培养课	必修	考试	A				60(含一徒双 师30)		
55	一汽大众捷达商品知识		40	2	定向培养课	必修	考查	A				40		
56	一汽大众经销商交流会		24	1.5	定向培养课	必修	考查	A				24		
57	一汽大众数字化营销		30	2	专业课	必修	考查	A				30		
58	一汽大众销售 综合实训	实训周	24	1.5	定向培养课	必修	考查	A				24		
59	一汽大众企业 实训	一徒 双师	60	4	定向培养课	必修	考查	C				60		
一汽红旗校企合作课程模块														

60	一汽红旗商品基础知识	72	4.5	定向培养课	必修	考试	A			72		
61	一汽红旗历史与品牌文	30	2	定向培养课	必修	考查	A			30		
62	一汽红旗汽车使用与操	40	2	定向培养课	必修	考查	A			40		
63	一汽红旗商务礼仪	16	1	定向培养课	必修	考查	A				16	
64	一汽红旗商品知识	80	5	定向培养课	必修	考试	A				80	
65	一汽红旗销售顾问岗位	60	4	定向培养课	必修	考试	A				60	
66	一汽红旗售后服务岗位	30	2	定向培养课	必修	考试	A				30	
67	走进红旗体验中心	24	1.5	定向培养课	必修	考查	A				24	
68	一汽红旗经销商交流会	24	1	定向培养课	必修	考查	A				24	
69	一汽红旗 DMS 系统	30	2	定向培养课	必修	考查	A				30	
70	一汽红旗销售 综合实训	实训周	24	1	定向培养课	必修	考查	A			24	
71	一汽红旗企业 实训	一徒 双师	80	5	定向培养课	必修	考查	C			80	
东风悦达起亚校企合作课程模块												
72	DYK 商品基础知识	80	5	定向培养课	必修	考试	A			80		
73	DYK 营销服务信息系统	30	2	定向培养课	必修	考查	A			30		
74	DYK 汽车使用与操作	32	2	定向培养课	必修	考查	A			32		
75	东风悦达起亚商品知识	80	5	定向培养课	必修	考试	A				80	
76	DYK 企业文化	16	1	定向培养课	必修	考查	A				16	
77	DYK 商务礼仪	20	1	定向培养课	必修	考查	A				20	
78	DYK 二手车置换与营销	30	2	定向培养课	必修	考查	A				30	
79	DYK 网络与电话营销	30	2	定向培养课	必修	考查	A				30	
80	DYK 销售顾问初级培训	60	4	定向培养课	必修	考试	A				60	
81	DYK 售后服务顾问初级	40	2	定向培养课	必修	考试	A				60	
82	DYK 经销商交流会	24	1	定向培养课	必修	考查	A				24	
83	DYK 销售综合	实训周	24	1	定向培养课	必修	考查	A			24	
84	DYK 服务综合	实训周	24	1	定向培养课	必修	考查	C			24	
奥迪校企合作课程模块												

奥迪校企合作公共课程包													
85	奥迪商品基础知识	70	5	定向培养课	必修	考试	A				70		
86	奥迪车辆使用操作	36	2	定向培养课	必修	考查	A				36		
87	奥迪品牌历史与市场	36	2	定向培养课	必修	考查	A				36		
88	奥迪商务礼仪	20	1	定向培养课	必修	考试	A				20		
89	奥迪金融与保险	30	2	定向培养课	必修	考查	A				30		
90	奥迪客户满意度及关怀技巧	20	1	定向培养课	必修	考查	A				20		
91	奥迪商品知识	72	4.5	定向培养课	必修	考查	A				72		
92	奥迪企业实训	一徒 双师	80	5	定向培养课	必修	考查	A			80		
销售方向		奥迪新车销售 ACC 校企合作课程模块											
93	奥迪销售流程	72	4.5	定向培养课	必修	考试	A				72		
94	奥迪品荐二手车	30	2	定向培养课	必修	考查	A				30		
95	沟通技巧与沟通管理	20	1	定向培养课	必修	考查	A				20		
96	奥迪销售综合实训	实训周	24	1	定向培养课	必修	考查	A			24		
服务方向		奥迪服务营销校企合作课程模块											
97	奥迪服务核心流程	56	3.5	定向培养课	必修	考试	A				56		
98	奥迪服务沟通	30	2	定向培养课	必修	考查	A				30		
99	奥迪保养及PDI	30	2	定向培养课	必修	考查	A				30		
100	奥迪备件管理与销售	30	2	定向培养课	必修	考查	A				30		
101	企业实习	456	19	专业课	必修	考查	F					456	
102	毕业实践	456	19	专业课	必修	考查	F						456
103	公共选修课	64	4	公共课	选修课	考查	C		32	32			
104	个性化课程	240	4	公共课	选修课	考查	F	48	64	64	64		未计入
105	学习筑梦	12	1	公共课	选修课	考查	F	6	6				未计入
106	专家讲座	不计入合计		公共课	选修	考查	F	48	64	64	64	64	64

个性化培养选修课（课程说明见附件2）												
107	汽车营销成功心理学	30	2	专业课	选修（九 选一）	考查	A	30	30			
108	职业彩妆	30		专业课								
109	礼仪与修养	30		专业课								
110	客户关系管理	30		专业课								
111	管理学基础	30		专业课								
112	汽车专业英语	30		专业课								
113	新媒体技术应用	30		专业课								
114	创新创业财务必备	30		专业课								
115	数据可视化工具应用	30		专业课								
合计		2690	158.5	学期合计			454	456	434	434	456	456
学分银行置换课程模块												
116	吉林省职业院校技能	100	6	职业技能竞赛	每年一届	A			100			
117	全国职业院校技能大赛	200	12	职业技能竞赛	两年一届 征求意见中	A			200			
118	行业技能大赛	100	6	职业技能竞赛	每年一届	A			100			
119	世界技能大赛（选拔赛）	100	6	职业技能竞赛	两年一届	A			100			
120	世界技能大赛	456	19	职业技能竞赛	两年一届	A			456			

填表说明：

课程类型：公共课；专业基础课；专业课；专业核心课；

学 分：16 课时 1 学分；有实训周的课程，实训单独考核的，学分单算，每周 2 学分；

考核方式：考试或考查

授课方式：A：集中授课；B：网络教学；C：自适应教学；D：慕课教学；F：其它；

八、实施保障

（一）师资队伍

本专业教师团队为吉林省优秀教学团队，聘请行业知名专家为专业带头人，拥有 13 名经验丰富的“双师型”教师，其中 7 名省级“金牌教练”，研究生以上学历 92%，中级及以上教师比例达到 80%，同时，建立优质企业兼职教师资源库，将行业企业资深专家请进课堂，专家授课达到 300 学时以上。

（二）教学设施

拥有国际水准、国内一流的理实一体实训基地，采用理实一体化教学模式，根据汽车销售顾问实际工作情境，打造优质的教学环境，让学生能够做到理论与实践学习的相统一。

与一汽大众、一汽丰田、一汽奥迪、一汽红旗、东风悦达起亚、广汇汽车等企业建立校企合作关系，开发校外实训基地 19 个，可以同时满足近三百余名学生赴企业实训。

（三）教学资源

与一汽大众、一汽丰田、一汽奥迪、一汽红旗、东风悦达起亚、广汇汽车等企业合作开发实训项目，将企业业务培训项目融入专业课程体系中，严格按照企业标准进行课程实施、课程考核，同时参与企业项目开发，将企业资源引入教学中，真正做到所学即所用。

（四）教学方法

积极开展现代学徒制试点，在大众、丰田订单项目开展“一岗双徒”教学实践，主要采用项目教学法、任务驱动法、讲授法、引导教学法、角色扮演法、案例教学法、情境教学法、实训作业法等开展教学。

（五）学习评价

采用过程性考核与期末综合考核相结合的考核方式。

过程考核：出勤考核、技能考核、课堂表现考核、任务汇报考核。

出勤考核：总分 5 分，缺课 1 次扣 1 分，缺课超过三分之一不可参加期末考核。

技能考核：学生只有通过和不通过之分，针对不同课程设置不同的技能点，所有技能点完成，才算通过，否则视为不通过。

课堂表现考核：实施课堂“积分制”方式，在教学过程中随机提问学生应掌握的知识、技能，根据回答情况，整个课程给予每位学生机会，尤其对于表现欠佳的同学，可增加 1 次机会。

理论考核：主要考核学生应知应会的理论知识，主要内容包括：汽车销售业务流程、汽车售后服务业务流程、汽车商品知识等。形式为闭卷考试，卷面 100 分，占总成绩 40%。

（六）质量管理

(1) 学生在学校最长学习年限为学制加两年（三年制为五年），超过最长学习年限，取消学生学籍，并清除学生学籍信息（创业休学、应征入伍根据相关要求年限）

(2) 具有学籍的学生，在规定学习年限内，修完教育教学计划规定课程，成绩合格，取得规定学分，达到学校毕业要求，准予毕业，发给毕业证书。

(3) 学生提前完成教育教学计划规定内容，获得毕业所要求的学分，可申请提前毕业。具体实施办法参照教务处《长春汽车工业高等专科学校学年学分管理办法》。

(4) 学生在学校规定最长学习年限内，修完教育教学计划规定内容，未达到教学计划规定学分者，学校可以准予结业，发给结业证书。

(5) 毕业证书遗失或损坏，不能补发，经本人申请，学校核实后出具相应学历证明书。学历证明书与原证书具有同等效力。

九、毕业要求

毕业学分（学业）在本人才培养方案中是指学生修满人才培养方案规定的各类课程的总学分。

按照《长春汽车工业高等专科学校学年学分制管理办法（试行）》中的要求，汽车技术服务与营销专业学业总学分不少于 158.5 分，其中：

公共课程类必修课程学分：32.5 学分。

公共课程类选修课程学分：不少于 4 学分；

专业课程类必修课程学分：111 学分；

专业课程类选修课程学分：不少于 7 学分；

个性化课程学分：不少于 4 学分。

十、附录

附件 1：汽车技术服务与营销专业职业能力分析与相应学习内容分析

附件 2：汽车技术服务与营销专业教学进程安排表

附件 3：人才培养方案变更审批表

附件 4：汽车技术服务与营销专业毕业标准

附件 1:

汽车技术服务与营销专业

职业能力分析与相应学习内容分析

(一) 职业岗位（群）分析

汽车技术服务与营销专业主要面向汽车经销企业汽车销售、汽车售后服务两大岗位群，其主要工作任务如下：

职业岗位	主要工作任务
汽车销售顾问	客户开发、客户接待、客户需求分析、商品说明、试乘试驾、报价签约、交车服务、售后跟踪、汽车保险、汽车信贷、二手车置换等
汽车服务顾问	客户接待、接车制单、维修沟通、费用说明、养护套餐营销、质检交车、售后跟踪

(二) 职业岗位典型工作任务分析

通过分析，将上述各个职业岗位的工作任务进行系统化归纳后，确定汽车技术服务与营销职业岗位的典型工作任务为：

- 客户接待
- 汽车销售
- 汽车售后服务
- 客户异议处理及客户关系维系
- 汽车维护与保养
- 汽车发动机、底盘、电气常见故障检修
- 汽车消费信贷、保险与理赔
- 行政管理
- 市场活动策划与实施

(三) 职业岗位所要求的职业能力

1. 专业能力
 - 客户开发及维系能力
 - 客户接待与沟通能力

- 营销策划能力
- 客户需求分析及异议处理能力
- 汽车销售流程操作及情境销售能力
- 营销财务管理能力
- 合法维护公司、客户及个人利益的能力
- 汽车维护与保养能力
- 汽车及总成的拆装与调整能力
- 维修设备及仪器的正确使用及维护能力
- 各系统（发动机、底盘、电气）故障检修能力
- 基本工量具正确使用能力
- 试乘试驾能力
- 汽车网上营销能力（进口汽车店电子商务平台应用）

2. 方法能力

- 计算机应用能力
- 计划制定能力
- 书面表达能力
- 问题解决能力
- 5S 管理能力

3. 社会能力

- 明确的职业定位及职业目标
- 良好的职业道德和敬业精神
- 团队协作能力
- 自我学习能力
- 有效沟通能力
- 时间管理能力

4. 从业资格

具有汽车驾驶执照

5. 职业素养

- 具有良好的公民道德与法律意识及修养；
- 具有高认知的职业人生发展观、价值观；
- 能够熟练地运用计算机办公自动化软件；
- 具有良好的自信心与抗挫折能力；广泛地了解各地习俗、礼仪、文化及当代汽车休闲运动。

（四）职业岗位群所要求的职业能力

核心岗位群	职业能力分析	知识与能力
汽车销售顾问	人际沟通能力	<ul style="list-style-type: none"> ● 营销沟通技巧 ● 商务礼仪 ● 职业彩妆
	汽车商品知识	<ul style="list-style-type: none"> ● 汽车结构性能与使用 ● 汽车发动机结构与检修 ● 汽车底盘结构与检修 ● 汽车电气结构与检修 ● 汽车舒适与安全系统结构与检修 ● 汽车新技术 ● 汽车商品知识
	汽车销售能力	<ul style="list-style-type: none"> ● 汽车销售实务 ● 汽车保险理赔 ● 汽车金融服务
	汽车市场营销能力	<ul style="list-style-type: none"> ● 汽车市场营销与策划 ● 汽车消费心理学 ● 汽车电子商务 ● 汽车网络营销
	客户满意提升	<ul style="list-style-type: none"> ● 客户关系管理 ● 汽车保养基础 ● 汽车常见故障诊断与检修
汽车售后服务顾问	人际沟通能力	<ul style="list-style-type: none"> ● 营销沟通技巧 ● 商务礼仪 ● 职业彩妆
	汽车商品知识	<ul style="list-style-type: none"> ● 汽车结构性能与使用 ● 汽车发动机结构与检修 ● 汽车底盘结构与检修 ● 汽车电气结构与检修 ● 汽车舒适与安全系统结构与检修 ● 汽车新技术 ● 汽车商品知识
	汽车售后服务接待能力	<ul style="list-style-type: none"> ● 汽车售后服务流程 ● 汽车保养基础 ● 汽车常见故障诊断与检修
	汽车市场营销能力	<ul style="list-style-type: none"> ● 汽车保险续保能力 ● 汽车消费心理学 ● 汽车电子商务 ● 汽车网络营销

附件 2：汽车技术服务与营销专业教学进程安排表

2020 级 汽车技术服务与营销专业 第一学期 教学实施进程表

课程 序号	课程名称	课程 总 学时	课程类型	课程 性质	教学安排			
					周课时	主要授课 地点	主要授课 方式	考试/考核 主要方式
1	入学教育	24	公共课	必修	24	一体化教室	A	考查
2	军事技能（军训）	112（3 周）	公共课	必修	统一安排	其他	A	考查
3	思想道德修养与法律基础	24	公共课	必修	2	一体化教室	A	考查
4	形势与政策	8	公共课	必修	统一安排	一体化教室	A	考查
5	体育	24	公共课	必修	2	体育馆	A	考查
6	大学生心理健康教育	24	公共课	必修	24	一体化教室	D	考查
7	驾驶实训	4	公共课	必修	统一安排		C	考查
8	高职英语 I	36	公共课	必修	4*6+2*6	一体化教室	A	考查
9	艾滋病教育	24	公共课	必修	24	其他	D	考查
10	汽车结构性能与使用	60	专业核心课	必修	5	一体化教室	A	考试
11	汽车商务礼仪	30	专业基础课	必修	2*10+2*5	一体化教室	A	考查
12	汽车文化	30	专业基础课	必修	2*10+2*5	一体化教室	A	考查
13	汽车市场营销与策划	60	专业基础课	必修	5	一体化教室	A	考试
14	汽车营销与服务职业必备	24	专业基础课	必修	2	一体化教室	A	考查
15	学习筑梦	12	公共课	选修	2	其他	F	考查
16	专家讲座	不计入合计	公共课	选修	统一安排	其他	F	考查
周学时合计				24				

2020 级 汽车技术服务与营销专业 第二学期 教学实施进程表

课程 序号	课程名称	课程 总 学时	课程类型	课程 性质	教学安排			
					周课时	主要授课 地点	主要授课 方式	考试/考核 主要方式
1	军事理论	36	公共课	必修	统一安排	一体化教室	A	考查
2	思想道德修养与法律基础	24	公共课	必修	2	一体化教室	A	考查
3	形势与政策	8	公共课	必修	统一安排	一体化教室	A	考查
4	体育	36	公共课	必修	2	一体化教室	A	考查
5	高职英语 II	48	公共课	必修	2*8+4*8	一体化教室	A	考查
6	驾驶实训	8	公共课	必修	统一安排		C	考查
7	新能源汽车结构性能与使用	36	专业课	必修	2	一体化教室	A	考试
8	汽车法律法规	30	专业课	必修	2	一体化教室	A	考查
9	汽车消费心理	30	专业课	必修	2	一体化教室	A	考试
10	汽车新媒体营销技术	36	专业课	必修	2	一体化教室	A	考查
11	二手车评估基础	30	专业课	必修	2	一体化教室	A	考查
12	汽车电子商务	36	专业课	必修	2	机房	A	考查
13	网络营销数据分析	36	专业课	必修	2	机房	A	考查
14	商用车营销	36	专业课	必修	2	一体化教室	A	考查
15	汽车营销策划技能竞赛	24	专业课	必修	24	一体化教室	A	
16	个性化课程	不计入合计	公共课	选修	统一安排	一体化教室	F	考查
17	学习筑梦	12	公共课	选修	2	一体化教室	F	考查
18	专家讲座	不计入合计	公共课	选修	统一安排	一体化教室	F	考查
周学时合计				24				

2020 级 汽车技术服务与营销专业 第三学期 教学实施进程表

课程 序号	课程名称	课程 总 学时	课程类型	课程 性质	教学安排			
					周课时	主要授课 地点	主要授课 方式	考试/考核 主要方式
1	毛泽东思想和中国特色社会 主义理论体系概论	32	公共课	必修	2	一体化教室	A	考查
2	创新与创业	34	公共课	必修	统一安排	一体化教室	A	考查
3	形势与政策	8	公共课	必修	统一安排	一体化教室	A	考查
4	体育	34	公共课	必修	2	一体化教室	A	考查
5	公共选修课	64	公共课	选修	统一安排	一体化教室	C	考查
6	汽车保险与理赔基础（平台 课）	38	专业课	必修	2	一体化教室	A	考查
7	汽车销售与服务技能竞赛	20	专业课	必修	20	一体化教室	A	考查
8	汽车销售实务	48	专业核心课	必修	4	实训室	A	考试
9	汽车售后服务实务	32	专业课	必修	2	一体化教室	A	考试
10	汽车保养基础	48	专业课	必修	4	一体化教室	A	考查
11	个性化课程	不计入合计	公共课	选修	统一安排	一体化教室	F	考查
12	专家讲座	不计入合计	公共课	选修	统一安排	一体化教室	F	考查
校企合作课程模块（六选一）								
一汽丰田校企合作项目								
13	一汽丰田生产方式与工作方 法（TPS 与 TBP）	36	定向培养课程	必修	2	综合实训室	A	考查
14	一汽丰田数字化营销	30	定向培养课程	必修	2	综合实训室	A	考查
15	一汽丰田商品基础知识	36	定向培养课程	必修	2	综合实训室	A	考试

16	一汽丰田汽车使用操作	40	定向培养课程	必修	2	综合实训室	A	考查
一汽大众校企合作项目								
17	一汽大众商品基础知识	48	定向培养课程	必修	4	综合实训室	A	考试
18	一汽大众沟通方法与技巧	36	定向培养课程	必修	2	综合实训室	A	考查
19	一汽大众二手车营销	36	定向培养课程	必修	2	综合实训室	A	考查
20	一汽大众品牌历史	22	定向培养课程	必修	2	综合实训室	A	考查
一汽红旗校企合作项目								
21	一汽红旗商品基础知识	72	定向培养课程	必修	4	综合实训室	A	考试
22	一汽红旗历史与品牌文化	30	定向培养课程	必修	2	综合实训室	A	考查
23	一汽红旗汽车使用与操作	40	定向培养课程	必修	2	综合实训室	A	考查
东风悦达起亚校企合作项目								
24	DYK 商品基础知识	80	定向培养课程	必修	4	综合实训室	A	考试
25	DYK 营销服务信息系统	30	定向培养课程	必修	2	综合实训室	A	考查
26	DYK 汽车使用与操作	32	定向培养课程	必修	2	综合实训室	A	考查
奥迪校企合作项目								
27	奥迪商品基础知识	70	定向培养课程	必修	4	综合实训室	A	考试
28	奥迪车辆使用操作	36	定向培养课程	必修	2	综合实训室	A	考查
29	奥迪品牌历史与市场	36	定向培养课程	必修	2	综合实训室	A	考查
周课时合计					24			

2020 级 汽车技术服务与营销专业 第四学期 教学实施进程表

课程 序号	课程名称	课程 总 学时	课程类型	课程 性质	教学安排			
					周课时	主要授课 地点	主要授课 方式	考试/考核 主要方式
1	毛泽东思想和中国特色社会 主义理论体系概论	32	公共课	必修	统一安排	一体化教室	A	考查
2	形势与政策	8	公共课	必修	统一安排	一体化教室	A	考查
3	体育	36	公共课	必修	2	一体化教室	A	考查
4	信息技术	32	公共课	必修	2	机房	A	考查
5	个性化课程	不计入合计	公共课	选修	统一安排	一体化教室	F	考查
6	专家讲座	不计入合计	公共课	选修	统一安排	一体化教室	F	考查
校企合作课程模块（六选一）								
一汽丰田校企合作项目								
7	一汽丰田汽车商品知识	100	定向培养课程	必修	6	一体化教室	A	考查
8	一汽丰田销售业务标准流程	80	定向培养课程	必修	6	一体化教室	A	考查
9	一汽丰田品牌与市场	32	定向培养课程	必修	2	一体化教室	A	考查
10	一汽丰田商务礼仪	20	定向培养课程	必修	2	一体化教室	A	考查
11	一汽丰田客户满意度	20	定向培养课程	必修	2	一体化教室	A	考查
12	一汽丰田价值链	32	定向培养课程	必修	2	一体化教室	A	考查
13	一汽丰田销售综合 实训	24	定向培养课程	必修	2	一体化教室	A	考查
14	一汽丰田企业实训	60	定向培养课程	必修	20	一体化教室	A	考查

一汽大众校企合作项目								
15	一汽大众商务礼仪	72	定向培养课程	必修	6	一体化教室	A	考查
16	一汽大众商品知识	60	定向培养课程	必修	4	一体化教室	A	考查
17	一汽大众销售流程	40	定向培养课程	必修	4	一体化教室	A	考查
18	一汽大众捷达商品知识	24	定向培养课程	必修	2	一体化教室	A	考查
19	一汽大众经销商交流会	30	定向培养课程	必修	2	一体化教室	A	考查
20	一汽大众数字化营销	24	定向培养课程	必修	2	一体化教室	A	考查
21	一汽大众销售综合实训	72	定向培养课程	必修	6	一体化教室	A	考查
22	一汽大众企业实训	60	定向培养课程	必修	3	一体化教室	A	考查
一汽红旗校企合作项目								
23	一汽红旗商务礼仪	16	定向培养课程	必修	2	一体化教室	A	考查
24	一汽红旗商品知识	80	定向培养课程	必修	6	一体化教室	A	考试
25	一汽红旗销售顾问岗位基础	60	定向培养课程	必修	4	一体化教室	A	考试
26	一汽红旗售后服务岗位基础	30	定向培养课程	必修	2	一体化教室	A	考试
27	走进红旗体验中心	24	定向培养课程	必修	2	一体化教室	A	考查
28	一汽红旗经销商交流会	24	定向培养课程	必修	2	一体化教室	A	考查
29	一汽红旗 DMS 系统	30	定向培养课程	必修	2	一体化教室	A	考查
30	一汽红旗销售综合实训	24	定向培养课程	必修	2	一体化教室	A	考查
31	一汽红旗企业实训	80	定向培养课程	必修	6	一体化教室	A	考查
东风悦达起亚商品知识								
32	DYK 企业文化	16	定向培养课程	必修	2	一体化教室	A	考查

33	DYK 商务礼仪	20	定向培养课程	必修	2	一体化教室	A	考查
34	DYK 二手车置换与营销	30	定向培养课程	必修	2	一体化教室	A	考查
35	DYK 网络与电话营销	30	定向培养课程	必修	2	一体化教室	A	考查
36	DYK 销售顾问初级培训	60	定向培养课程	必修	4	一体化教室	A	考查
37	DYK 售后服务顾问初级培训	40	定向培养课程	必修	2	一体化教室	A	考查
38	DYK 经销商交流会	24	定向培养课程	必修	2	一体化教室	A	考查
39	DYK 销售综合实训	24	定向培养课程	必修	2	一体化教室	A	考查
40	DYK 服务综合实训	24	定向培养课程	必修	2	一体化教室	A	考查
41	东风悦达起亚商品知识	80	定向培养课程	必修	6	一体化教室	A	考查
奥迪校企合作项目								
42	奥迪商务礼仪	20	定向培养课程	必修	2	一体化教室	A	考查
43	奥迪金融与保险	30	定向培养课程	必修	2	一体化教室	A	考查
44	奥迪客户满意度及关怀技巧	20	定向培养课程	必修	2	一体化教室	A	考查
45	奥迪商品知识	72	定向培养课程	必修	6	一体化教室	A	考查
46	奥迪企业实训	80	定向培养课程	必修	6	一体化教室	A	考查
47	奥迪销售流程 (新车销售方向)	72	定向培养课程	必修	6	一体化教室	A	考查
48	奥迪品荐二手车 (新车销售方向)	30	定向培养课程	必修	2	一体化教室	A	考查
49	沟通技巧与沟通管理 (新车销售方向)	20	定向培养课程	必修	2	一体化教室	A	考查
50	奥迪销售综合实训	24	定向培养课程	必修	2	一体化教室	A	考查

	(新车销售方向)							
51	奥迪服务核心流程 (服务营销方向)	56	定向培养课程	必修	4	一体化教室	A	考查
52	奥迪服务沟通 (服务营销方向)	30	定向培养课程	必修	2	一体化教室	A	考查
53	奥迪保养及PDI (服务营销方向)	30	定向培养课程	必修	2	一体化教室	A	考查
54	奥迪备件管理与销售 (服务营销方向)	30	定向培养课程	必修	2	一体化教室	A	考查
周课时合计				24				

附件 3：人才培养方案变更审批表

长春汽车工业高等专科学校人才培养方案变更审批表

院部名称	专业名称	专业代码
变更原因		
变更说明		
专业负责人意见	签字：年 月 日	
专业委员会意见	签字：年 月 日	
学院意见	签字（盖章）：年 月 日	
教务处意见	签字（盖章）：年 月 日	
主管校长意见	签字（盖章）：年 月 日	
学校学术委员会意见	签字（盖章）：年 月 日	

注：双面打印，一式二份，经批复后，教务处存一份，院（部）存一份。

附件 4：毕业标准

汽车技术服务与营销专业毕业标准

专业毕业标准明确说明了本专业学生达到毕业水平的量化指标和程度。（专业毕业标准没有统一要求，各专业根据专业特点、能力要求、职业素质要求等多方面内容进行量化描述，以下形式和内容仅供参考）。

序号	毕业评价指标	内容 (对于职业素质、知识水平、技能水平应根据培养目标及专业特点尽可能详细逐条列举)	要求标准
1	学分	在学院规定的修业年限内，修足要求的 158.5 学分，方可毕业。	达标后准许毕业
2	职业素质	(1) 热爱祖国，拥护中国共产党，坚持四项基本原则，政治立场坚定、政治热情高的政治素质； (2) 科学锻炼身体的基本技能和良好习惯，达到《大学生健康体质标准》，具有健康体魄、美好的心灵和健康的审美观的身心素质； (3) 良好的人文科学素养，具备良好的文化修养和礼仪风范； (4) 爱岗敬业的职业道德素质和精益求精的工匠精神； (5) 较强的沟通能力和团队合作能力； (6) 一定的创新意识和知识更新能； (7) 问题解决能力、职业健康与安全、自我评价等职业人必备的职业素养及汽车文化、汽车营销职业心理等必备的人文素养。	相关科目考核合格后准许毕业
3	知识水平	(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、安全消防等知识。 (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) 掌握商务谈判的基本知识与方法。 (6) 掌握汽车销售与管理方面的基本知识 (7) 掌握汽车性能及商务评价方面的基本知识。 (8) 掌握汽车维修接待流程和维修保养的基本常识。 (9) 掌握配件营销与管理方面的基本知识。 (10) 掌握汽车保险与理赔方面的基本知识。 (11) 掌握二手车鉴定评估与交易的基本知识和方法。	相关科目考核合格后准许毕业

		<p>(12) 掌握汽车电子商务方面的基础知识。</p> <p>(13) 了解汽车最新的技术发展及市场动态。</p>	
4	技能水平	<p>(1) 具有探究学习、终身学习、分析问题和解决问题的能力。</p> <p>(2) 具有良好的语言、文字表达能力和沟通能力。</p> <p>(3) 具有本专业必需的信息技术应用和维护能力。</p> <p>(4) 能够熟练掌握汽车整车销售、售后服务流程</p> <p>(5) 能够组织实施汽车产品的市场调查与分析。</p> <p>(6) 能够撰写汽车营销活动策划方案并组织实施。</p> <p>(7) 能够对汽车产品的技术和性能进行合理的评价。</p> <p>(8) 能够对客户关系和销售进行日常管理,完成汽车维修接待。</p> <p>(9) 能够进行汽车保险产品销售以及处理汽车保险理赔业务。</p> <p>(10) 能够对二手车进行合理的鉴定评估。</p> <p>(11) 具有汽车电子商务运营与管理的能力。</p> <p>(12) 具有汽车销售及维修类企业的基本管理能力。</p> <p>(13) 做好与顾客之间的沟通工作,提高顾客满意度。</p>	相关科目考核合格后 准许毕业
5	职业证书	<p>(1) 获得 C1 机动车驾驶证</p> <p>(2) 获得微软 MOS 专业认证证书或汽车维修工证书(可选)</p> <p>(3) 获得全国大学英语应用能力合格证书(可选)</p> <p>(4) 获得吉林省计算机等级考试证书(可选)</p> <p>(5) “1+X”证书(可选)</p> <p>(6) 行业、企业认证证书(可选)</p>	鼓励毕业前获取相应 证书