

---

# 江苏电子信息职业学院

Jiangsu Vocational College of Electronics And Information

## 汽车检测与维修技术专业群

### 汽车技术服务与营销专业人才培养方案

（适用于 2022 级入学学生）

专业代码：专业代码：500210

执笔人	刘春月
审核人	汪东明
所属学院	智能交通学院
制定时间	2022 年 8 月

## 一、专业名称（专业代码）

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中职毕业生或具有同等学力者

## 三、修业年限

三年

## 四、职业面向

表 1 职业面向表

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)	主要岗位群(或技 术领域)	职业资格证书 或技能等 级证书
交通运输(50)	道路运输 (5002)	零售业(52) 服务业(81)	推销员(4-01-02) 其他商业服务人员 (4-99-00)	汽车销售顾问 汽车市场策划专员 汽车售后服务顾问 客服专员 汽车查勘与定损	汽车营销师 汽车维修工

## 五、岗位典型工作任务及能力要求

表 2 岗位及岗位能力表

序号	岗位	主要工作任务	岗位能力要求
1	汽车销售顾问	<ol style="list-style-type: none"> <li>1.执行各类汽车营销策略；</li> <li>2.接待客户，并向客户提供售车咨询、配套服务等；</li> <li>3.协助客户办理车辆销售、上牌、保险等手续；</li> <li>4.解决售车过程中出现的问题；</li> <li>5.客户跟踪回访。</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>(1)掌握汽车产品市场调查的知识，能够进行市场调研；</li> <li>(2)掌握汽车销售相关知识；</li> <li>(3)掌握汽车推销技巧，能够跟客户洽谈、销售汽车</li> <li>(4)具备汽车销售现场的管理能力，掌握客户心理学知识；</li> <li>(5)能够运用汽车销售礼仪。</li> </ol>
2	汽车市场策划专员	<ol style="list-style-type: none"> <li>1.能够完成营销活动调研与预测；</li> <li>2.能够分析营销数据；</li> <li>3.能够撰写营销活动策划。</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>(1)掌握汽车产品市场发展情况，能够市场策划；</li> <li>(2)能够进行汽车销售策划和组织实施的知识；</li> <li>(3)掌握汽车市场环境分析相关知识。</li> </ol>
3	汽车售后服务顾问	<ol style="list-style-type: none"> <li>1.严格按照服务核心流程的要求开展工作；</li> <li>2.接待客户共同进行维修项目的确认，通过仔细的诊断确定工作范围并制定委托书；</li> <li>3.向客户解释委托书中维修内容，费用和交车时间；</li> <li>4.跟踪车辆维修进度，协调修理项目变更；</li> <li>5.检查结算单的正确性，并在交付车辆时向客户逐个解释修理项目和费用；</li> <li>6.利用与客户接触的机会进行汽车、配件和附件的销售；</li> <li>7.作为保险公司与顾客沟通的纽带，帮助顾客解决保险理赔问题。</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>(1)掌握汽车构造知识和汽车常见故障初步诊断的知识；</li> <li>(2)掌握汽车售后服务流程知识，能够接待客户车辆保养。</li> <li>(3)能够接待事故车辆，洽谈理赔事宜。</li> <li>(4)熟悉汽车维修行业的法律法规；</li> <li>(5)拥有车辆驾驶执照和驾驶能力以及熟练操作计算机系统。</li> </ol>
4	客服专员	<ol style="list-style-type: none"> <li>1.潜在客户挖掘；</li> <li>2.客户档案管理；</li> <li>3.跟踪服务，回访客户并制定改善措施；</li> <li>4.熟知半流失及流失客户应及时做出整理；</li> <li>5.跟踪客户的满意度，处理客户投诉。</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>(1)掌握拓展汽车客户知识；</li> <li>(2)掌握处理客户异议的知识；</li> <li>(3)能够与相关客户建立并维护良好的关系；</li> <li>(4)具备获得 4S 店客户资源或客户信息的能力。</li> </ol>
5	汽车查勘与定损	<ol style="list-style-type: none"> <li>1.帮助顾客进行所需险种分析；</li> <li>2.完成车险的销售；</li> <li>3.交通事故现场勘查、定损</li> <li>4.计算交强险、车损险、商三险、附加险赔偿金额。</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>(1)具备从事汽车保险投保、查勘和理赔业务的能力；</li> <li>(2)熟悉车险的承保、查勘、定损、核赔等各个相关环节；</li> <li>(3)掌握交通事故的识别与处理知识；</li> <li>(4)掌握保险现场查勘的知识；</li> <li>(5)能够进行道路交通事故成因分析；</li> <li>(6)掌握机动车保险事故定损的知识。</li> </ol>

---

## 六、专业培养目标

本专业毕业生主要面向汽车技术服务与营销职业群，汽车销售、汽车售后服务、汽车贸易、汽车保险等行业，培养理想信念坚定，德、智、体、美、劳全面发展，能适应汽车销售（包括汽车网络营销）、汽车市场策划、汽车售后服务、客服、汽车查勘与定损、二手车评估等工作需要，具有汽车销售、汽车售后服务及管理等方面的汽车专业知识、实践技能和服务能力，具有市场经济适应能力和竞争能力，具有良好的人文素养、职业道德和创新意识，精益求精的工匠精神、精深专业技能和良好职业素养，可持续发展的高素质技能型人才。

## 七、专业培养规格

### （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；

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，掌握基本运动知识和一两项目运动技能，养成良好的健身与卫生习惯，良好的行为习惯；

---

6.具有一定的审美和人文素养,能够形成 1-2 项艺术特长或爱好。

## (二) 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.掌握汽车商务礼仪的基本知识与方法。

6.熟悉汽车消费心理学的基本知识。

7.掌握汽车维修接待流程和维修保养的专业知识。

8.掌握汽车营销与管理方面的专业知识。

9.掌握汽车保险与理赔方面的专业知识。

10.掌握二手车鉴定评估与交易的基本知识和方法。

11.熟悉汽车客户关系管理方面的基础知识。

12.了解汽车最新的技术发展及市场动态。

## (三) 能力

1.具有探究学习、终身学习、分析问题和解决问题的能力。

2.具有良好的语言、文字表达能力和沟通能力。

3.具有本专业必需的信息技术应用和维护能力。

4.能够组织实施汽车产品的市场调查与分析。

5.能够撰写汽车营销活动策划方案并组织实施。

6.能够对汽车产品的技术和性能进行合理的评价。

- 7.能够对客户关系和销售进行日常管理，完成汽车维修接待。
- 8.能够进行汽车保险产品销售以及处理汽车保险理赔业务。
- 9.能够对二手车进行合理的鉴定评估。
- 10.具有汽车客户关系管理的能力。
- 11.具有汽车销售及维修类企业的基本管理能力。

## 八、课程设置

### （一）公共基础课程

表3 公共基础课程设置表

开设课程或活动	主要目标	主要内容
思想道德与法治	充分发挥“四史”育人的重要作用，以生动的红色故事打动学生，以巨大的发展成就鼓舞学生，引导大学生全面汲取“四史”中的丰富历史经验、思想智慧和精神力量，帮助大学生形成崇高的理想信念，弘扬中国精神，确立正确的世界观、人生观和价值观，加强思想品德修养，树立宪法权威，增强尊法学法守法用法的自觉性，全面提高思想道德素质和法治素养。	适应大学生生活新阶段、结合“四史”学习理想信念的内涵及重要意义，树立科学的世界观、人生观、价值观，学习中国精神，社会主义道德观、核心价值观和社会主义法治体系。
毛泽东思想和中国特色社会主义理论体系概论	使大学生对马克思主义中国化进程中形成第一次飞跃和第二次飞跃的理论成果有更加准确的把握；能够结合“四史”和地方红色文化的学习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和切实的体会；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。	以马克思主义中国化为主线，集中阐述毛泽东思想和中国特色社会主义理论体系。
习近平新时代中国特色社会主义思想概论	引导学生全面深入地理解习近平新时代中国特色社会主义思想的理论体系、内在逻辑、精神实质和重大意义，理解其蕴含和体现的马克思主义基本立场、观点和方法，增进对其科学性系统性的把握，提高学习和运用的自觉性，坚定“四个自信”，增强建设社会主义现代化强国和实现中华	习近平新时代中国特色社会主义思想的时代背景、核心要义、精神实质、科学内涵、历史地位和实践要求。

	民族伟大复兴中国梦的使命感。	
形势与政策	使学生科学地分析国内外形势，正确理解中国共产党的现行政策方针，贯通与党史、新中国史、改革开放史、社会主义发展史过程的重大事件，突出中国共产党领导全国人民进行革命、建设、改革、复兴的伟大历程，既让学生感受新中国波澜壮阔的发展历程、感天动地的辉煌成就、弥足珍贵的经验启示，又使其了解世界政治经济与国际关系的基本知识，正确认识当今时代潮流和国际大势。引导学生自觉地拥护党的基本路线，维护中国特色社会主义制度道路，培养学生大历史观深刻理解新时代，提升实现社会主义现代化建设宏伟目标的信心、社会责任感与历史使命感。	党和国家重大方针政策、重大活动和重大改革措施，我国对外政策、当前国际形势与国际关系状况、发展趋势、世界重大事件及我国政府原则立场、根据当期实际教学内容融入相关“四史”知识。
大学体育	提升大学生体育运动能力，培养良好的体育运动习惯，有效增强大学生身体素质，适应高强度社会工作环境，提高大学生心理自我调节和释压能力，让同学们掌握一到两项能终身锻炼的运动项目，提升体育鉴赏能力和团队合作已经竞争意识。培养竞技体育爱国情怀，学习女排精神。	基本体能素质，专项运动技术，体质测试监测
美育-人文基础	培养学生正确的审美观念和审美理想；提高感受美、鉴赏美、追求美、表现美、创造美的能力，从而为终身审美铺路、引航，为人生创造生活精彩奠基、作序。	审美基础，审美感觉，自然审美，社会审美，艺术审美。
大学生心理健康教育	使学生树立心理健康发展的自主意识，学会运用马克思主义的世界观和方法论，认识心理发展、成长的基本规律，以自尊自信、理性平和、积极向上的心态，正确对待个人成长中的心理问题，主动进行自我调适或寻求帮助，培养自我认知能力、人际沟通能力、自我调节能力，切实提高心理素质，促进学生全面发展。	心理学的有关理论和基本概念，心理健康的标准及意义，心理发展特征及异常表现，自我探索技能，心理调适技能及心理发展技能等自我调适技能。
军事理论	通过军事理论课教学，让学生了解掌握军事基础知识和基本军事技能，增强国防观念、国家安全意识和忧患危机意识，弘扬爱国主义精神、传承红色基因、提高学生综合国防素质。以爱国主义教育为核心，培养学生的国防意识和国防精神，增强学生的民族危机感和责任感，提升学生的民族号召力和凝聚力，使之成为保卫祖国、建设祖	中国国防；军事思想；国际战略环境；军事高技术；信息化战争；人民防空

	国的强大精神动力。	
劳动专题教育	<p>《劳动教育课程》从加强大学生马克思主义劳动价值观的视域出发，通过理论教学和实践达到“立德树人”的教学目标。在日常生活劳动教育、服务性劳动教育、生产劳动教育等劳动实践载体中，围绕增强职业荣誉感和责任感，坚定“三百六十行、行行出状元”的职业信念和爱岗敬业的劳动态度，并掌握一定的劳动技能，最终形成“劳动光荣、技能宝贵、创造伟大”的价值观，促进学生“德、智、体、美、劳”全面发展。</p>	<p>分理论和实践两部分，理论主要介绍了劳动的定义和形态、劳动教育的历史、劳动的价值、劳动精神等。实践篇阐述了劳动教育实践内容、原则和评价方法。重点介绍了生活劳动、社会劳动、生产劳动中的“五个一”劳动实践，即“营造一间温馨宿舍”、“维护一座美丽校园”、“履行一份社会责任”、“传承一项传统工艺”、“掌握一类专业技能”。</p>
大学生职业发展规划	<p>使大学生意识到确立自身发展目标的重要性，了解职业的特性、职业生涯规划的基本概念和基本思路，确立自我职业理想，形成初步的职业发展规划，确定人生不同阶段的职业目标及其对应的生活模式。树立积极正确的人生观、价值观和就业观，并努力在学习过程中自觉地提高就业能力和生涯管理能力。</p>	<p>自我探索；职业认知和探索；职业生涯规划步骤、方法、评估与修正。</p>
创新思维与训练	<p>培养学生的问题意识，激发学生创新意识，启发学生用新的视角看待所学的知识，积极引导 学生将本课程的相关知识 与自己的专业相融合，最大限度地激发学生的潜在创新能力，积极鼓励每位学生将所学知识应用到实践中。让学生理解创新是国家富强，民族振兴的驱动力，增强民族使命感。培养学生发现问题、分析问题、总结问题的能力。引导学生利用所学知识，提高创业实践能力。</p>	<p>感知创新与认识创新潜能；唤醒创新潜能；创新思维与训练（发散思维、联想思维、逆向思维等）；创新方法（头脑风暴法、问题列举法、组合创新法、移植法、TRIZ 理论等）；创新实践。</p>
创业基础与实务	<p>使学生掌握开展创业活动所需要的基本知识，具备必要的创业能力，培养学生的创新意识、创业精神和职业素质。树立全局观念，提高服务意识。通过理想信念教育，让学生明确自身的社会责任和历史使命。通过职业道德与法治教育，让学生具备良好的职业道德，增强法律意识；通过爱国主义教育，让学生以实际行动为国家发展贡</p>	<p>创业认知与创业精神；创业者与创业团队；创业机会识别与模式选择；创业策划书的撰写方法；创业企业成长与管理。</p>



	献自己的力量；通过典型案例教育，培养和践行社会主义核心价值观，引导学生树立远大的理想，向学生传递民族自豪感和自信心。	
大学生就业指导	使学生了解就业形势，熟悉就业政策，融入竞争意识，协作精神，注重工匠精神的培养。结合心理健康教育，培养学生乐观独立的人生态度，切实提高心理健康水平，形成正确的择业和就业观，通过社会主义法治建设等方面的教育，增强社会责任感，养成良好的职业道德。	专业就业形势认知；大学生择业心理调适；求职准备；就业政策与就业权益保护；91job 智慧就业平台的使用方法。
信息技术基础	使学生能够利用 Word、Excel 和 PowerPoint 软件解决一些实际问题；能够利用浏览器访问 Internet，获取有效的信息并对其二次加工。	网络基础及安全，文字、表格处理基本技能，PPT 制作。
公共基础选修课程	使学生掌握适应岗位需要的必须的逻辑思维、语言表达、计算统计等能力。适当的了解涉及国家安全教育、节能减排、绿色环保、金融知识、社会责任、人口资源、海洋科学、管理等各学科领域知识。	英语、数学、物理、语文等以及自然科学、人文科学、社会科学类知识。

## （二）专业（群）基础课程

表 4 专业群基础课程设置表

开设课程或活动	主要目标	主要内容
专业导论	通过本课程的学习，使学生了解汽车行业发展历程、发展现状及发展趋势；理解本专业课程体系及授课模式；掌握本专业的学习特点和必备的职业能力。使学生具有较明确的专业学习目标、拥有较强的专业认同感，树立正确的专业思想和学习观，培养学生的综合职业能力。	1. 汽车行业发展历程 2. 汽车行业发展现状及发展趋势 3. 专业基本知识 4. 专业课程体系及主干课程 5. 专业学习方法 6. 专业深造及职业规划
汽车机械基础	使学生掌握汽车常见机构的运动特点，能利用所学机械基础知识，解决汽车故障诊断与维修中的一些实际问题，能初步具备社会主义辩证思维分析问题的能力。培养学生实事求是的学风、踏实严谨的工作作风和创新意识。	1. 汽车常见机构的运动特点 2. 汽车常用典型定轴轮系周转轮系等传动比计算

机械制图 B	使学生掌握制图的国家相关标准和规定，掌握零件、装配体的表达方案的选择原则及图样的绘制方法，能够熟练读懂和绘制零件图、装配图。将职业精神和素养贯穿到课程中，培养爱国，敬业、诚信友善、求实创新的精神，激发学生责任感和担当精神，提高学生正确认识问题、分析问题和解决问题的能力。	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 制图的基本知识和技能</li> <li>2. 投影作图基础</li> <li>3. 截交线和相贯线</li> <li>4. 组合体视图及轴测图</li> <li>5. 机件表达方法</li> <li>6. 常用件和标准件</li> <li>7. 零件图</li> <li>8. 装配图</li> </ol>
汽车发动机拆装与调整	通过本课程的学习，培养学生对现代汽车发动机结构的认知能力，对发动机各机构、系统工作原理的理解能力，对发动机的吊装、拆装、检测、调整的操作能力；培养学生规范查阅相关维修手册的能力；培养学生规范使用拆装工具和检测工具的能力。同时培养学生精益求精的工匠精神，爱岗敬业、团结协作、吃苦耐劳的职业精神与开拓创新意识。	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 机体组拆装与调整</li> <li>2. 活塞连杆组拆装与调整</li> <li>3. 曲轴飞轮组拆装与调整</li> <li>4. 气门组拆装与调整</li> <li>5. 气门传动组拆装与调整</li> <li>6. 配气相位的检测与调整</li> <li>7. 气门间隙的检测与调整</li> <li>8. 供给系拆装与调整</li> <li>9. 冷却系拆装与检测</li> <li>10. 润滑系拆装与检测</li> <li>11. 发动机综合机械故障诊断</li> </ol>
汽车底盘拆装与调整	通过本课程的学习，使学生具备现代汽车底盘拆装的基本技能，能根据汽车维修手册，检测汽车底盘零部件的质量及装配质量。培养学生严谨认真的学习态度，使得学生养成良好的学习、生活习惯，培养学生团结协作、爱岗敬业的能力与态度。	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 机动车维修企业相关的行业法规</li> <li>2. 汽车底盘总体构造及工作原理</li> <li>3. 现代汽车底盘各总成拆装、检测、调整用各种机具、工具、量具的使用方法</li> <li>4. 汽车底盘各零部件间的装配关系、连接关系、动力传递关系</li> <li>5. 汽车底盘常见机械故障及排除方法。</li> </ol>
汽车液压与气压传动	通过该课程的学习，使学生掌握液压与气压传动技术相关的基本理论，熟悉常用液压与气动元件的工作原理和结构组成，能阅读、调试、分析、运用一般的液压与气动系统，并掌握液压系统常	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 液压传动系统认知</li> <li>2. 液压传动力学基础</li> <li>3. 液压泵和液压马达拆装</li> <li>4. 液压缸拆装</li> </ol>

	见故障及排除方法；培养学生的爱国情怀、职业道德、团队组织能力、协调能力、劳动安全意识、吃苦耐劳精神精益求精的工匠精神。	5. 液压控制阀拆装 6. 液压辅助装置 7. 液压基本回路分析 8. 液压典型系统分析 9. 气压传动基础及气压元件认知 10. 气压基本回路及分析
营销礼仪实训	使学生掌握基本仪态、了解交际礼仪、熟练掌握电话礼仪、熟悉接待礼仪、掌握绕车礼仪等。在社会主义核心价值观的视角下思考礼仪建设，挖掘优秀的传统礼仪文化案例，提升学生待人接物的能力，传递国家意志，凝聚民心，坚持党的领导。	1. 熟练掌握仪表礼仪、交际礼仪、谈判礼仪、会展礼仪 2. 商务礼仪的基本常识 3. 仪容仪表、穿着打扮、见面打招呼、餐饮、社交语言艺术等素养

### (三) 专业（方向）课程

表 5 专业（方向）课程设置表

开设课程或活动	主要目标（加入课程思政相关目标）	主要内容
汽车营销实务	使学生能够掌握现代汽车营销方法，汽车市场宏观微观环境，汽车市场调研，汽车产品策略，汽车价格策略，汽车促销策略，汽车分销渠道策略，汽车营销流程。使学生具有良好的职业道德，具有好学上进、乐观自信的人生态度，以适应市场经济需求。	汽车营销策略按规范流程；接待客户、售车咨询、配套服务内容等；协助客户办理车辆销售、上牌保险等相关手续；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。
汽车业务接待	使学生掌握汽车维修业务接待相关技能和专业知识，能够承担完整的汽车维修业务接待及维修价格结算的基本工作任务，全面了解汽车维修业务接待的服务理论和运作方式，更好为自己的岗位定位。同时培养诚实、守信、善于沟通和合作的品质，为发展职业能力奠定良好的基础。	汽车售后服务的基本概念、内涵、主要特征；汽车维修业务接待的作用、条件及服务顾问的工作职责及内容；汽车售后服务企业组织结构、PDCA 循环；7S 内容；车辆识别与汽车配件管理；客户招揽的方法、步骤和技巧；客户预约的重要性，客户预约的组织流程和标准，预约电话的接听和拨打技巧，客户来店前

		的准备工作及环车检查的作用、要求及流程；汽车维修合同内容；汽车常见故障及问诊方法及汽车精品销售的方法；维修派工流程，增项处理的作业流程及技巧；维修价格结算的基本知识，维修价格结算的计算方法；交车作业流程；跟踪回访服务的内容、工作方法和规范；客户异议的含义、类型、原则及处理方法；客户投诉和愤怒客户处理技巧。
汽车使用维护实训	使学生掌握汽车底盘、发动机、车身、电气系统的维护保养操作，能够正确使用汽车维护所需的常用工具、专用工具和检测仪对汽车进行维护保养。养成 7S 工作习惯，具备团队合作精神和能够懂得常规工作礼仪、良好的谈话技巧、吃苦耐劳的职业精神与职业操守。	发动机维护与保养； 底盘维护与保养； 电气设备维护与保养； 车身维护与保养。
新媒体营销	使学生掌握汽车网络营销、汽车博客营销、汽车微博营销、手机媒体营销。培养学生对热点的敏锐嗅觉、对问题的独立思考能力，养成不断学习的能力，引导学生在纷繁的网络时代坚守正确的原则底线，树立正确的社会价值取向。	开发潜在目标客户，完成邀约客户进店指标；能够完成互联网电话营销任务；运用多种现代新媒体完成线上汽车产品推广。
4S 店活动策划	使学生能够策划汽车市场活动。搜集具有民族情怀或者社会责任感的典型企业家营销管理案例，来具体诠释不同的创新出发点，让学生在理解创新多维性的同时，还能够受到企业家人格魅力的启迪。引导学生从“社会需求”或“社会痛点”出发，进行实地调查研究，设计产品的市场需求调查、消费者购买因素调研、顾客满意度调查系列营销调研项目挖掘民族品牌汽车企业现实问题，为企业制定营销战略和策略提供客观依	完成营销活动调研与预测； 分析营销数据； 撰写营销活动策划。

	据, 树立从消费者需求出发的营销理念, 兼顾消费者利益和社会效益, 将个人的专业志向与社会需求以及国家发展的战略结合起来, 实现个人梦想和祖国梦想的统一。	
客户服务与管理	使学生能够维系客户关系、挖掘新客户、留住老客户、解决客户投诉。培养学生主动坦诚、客户关爱、值得信赖的职业修养和创新进取的超越意识。	潜在客户挖掘; 客户档案管理; 跟踪服务, 回访客户并制定改善措施; 熟知半流失及流失客户应及时做出整理; 跟踪客户的满意度, 处理客户投诉。
汽车保险与理赔	使学生掌握汽车险种知识及相关法律条款, 培养学生销售保险产品、对事故车进行查勘与定损、车险理赔的能力; 使学生懂法、守法, 培养学生爱岗、敬业、诚信、严谨、认真的职业精神、热情周到的服务素养。	所需险种分析; 完成车险的销售; 计算车险费用; 交通事故现场勘查、照相等; 现场勘查鉴别、收集物证; 根据汽车保险事故定损的步骤与原则进行定损; 计算交强险、商业主险及附加险赔偿金额。
汽车电子控制技术	使学生掌握电控汽油喷射系统、自动变速器、ABS 系统结构、原理、检测与维修; 了解电控安全气囊系统、电控巡航系统、电控空气悬架系统、四轮转向系统、汽车稳定性控制系统等汽车新技术。培养学生良好的职业操守、团队合作精神、团结协作能力、爱岗敬业、诚信友善、积极进取。	汽车各种电控系统的结构、掌握原理、检测方法; 电控汽油机燃油喷射系统、自动变速器、ABS 系统、主动悬架系统、电控安全气囊系统等; 具有一定的拆装、检测、调整、维修等方面的实践操作技能。
汽车故障诊断与维修 B	通过本课程的学习, 使学生掌握检测修理常用仪器仪表、设备、工具的正确使用方法; 掌握汽车故障的诊断方法, 汽车故障的修理及排除方法; 了解一些汽车零部件的一般修理工艺。培养学生爱岗敬业、团结协作、吃苦耐劳的职业精神与创新意识。培养学生爱国、遵纪守法、诚实守信的品质以及精益求精的工匠精神, 树立良好的岗位责任意识。	汽车故障诊断、检测修理常用仪器仪表、设备、工具的正确使用; 汽车各机构、系统主要零部件的检测与鉴定方法; 汽车零部件的一般修理工艺; 汽车故障的诊断方法, 汽车故障的修理及排除方法。
二手车鉴定与评估	使学生掌握二手车评估技能, 具备中级二手车鉴定评估师的能力。使学生了解二手车行业乱象, 基于信息不对称市场	正确选择和使用相关汽车检测工具和设备, 熟练地进行识伪检查, 确定车辆技术状况, 勘验事故情况;

	下，买卖双方诚信与信誉的缺失等深度问题入手，传输中华民族自古以来就具有“讲诚实、守信用”的民族精神。培育学生遵纪守法、讲求信用、明礼诚信、和谐相处的诚信品质，牢固树立正确的道德观。	熟练根据二手车不同的用途和不同评估目的；选择、确定不同的评估计算方法，结合车辆技术状况，合理、准确计算评估价格；根据二手车评估任务，独立撰写评估报告；掌握二手车交易过户业务，包括过户所需文件，办理过户、变更登记的规定与程序，交易过户注意事项等；明确工作任务，制定评估作业计划并组织实施；独立地收集、查阅现代汽车各种技术资料，并从中快速获得有用信息；选取评估方法，确定备选方案；对结果和方法做出归纳总结及反馈；能自主学习新知识、新技术。
专业方向 选修课程	使学生掌握适应岗位所须的智能网联汽车、新能源汽车、汽车运用基础、汽车驾驶与交通法规等方面的能力。	新能源汽车电机驱动系统故障诊断与检修、汽车运用基础、新能源汽车能量管理系统故障诊断与检修、智能网联汽车技术概论、汽车车身涂装技术新能、汽车车身修复技术等

## 九、课程教学安排

### （一）教学周设置

每学期设置教学周 20 周，其中入学教育与军训 2 周，劳动实践 1 周，岗位实习 24 周，毕业设计（论文）7 周。

### （二）课程教学计划安排

见附表：**2022 级汽车技术服务与营销专业教学计划安排表**

## 十、开课学时、学分构成

表 6 学时、学分构成表

课程类型	学分	学分百分比	学时	其中实践学时
公共基础课程(必修)	36.5	22.8%	678	336
公共基础课程(选修)	12	7.5%	192	64
专业群基础课程(必修)	26.5	16.6	424	140
专业核心课程(必修)	40	25%	640	336
专业拓展课程(选修)	14	8.8%	224	32
毕业设计(论文)、岗位实习	31	19.3%	496	496
课程总学分、总学时	160	100%	2654	1338

## 十一、实施保障

### (一) 实践教学条件

序号	实验实训室名称	功能	面积、设备、台套基本配置要求
1	保时捷培训中心	汽车营销、保险与理赔等专项技能训练 汽车业务接待、二手车鉴定与评估等综合训练	面积>150 m <sup>2</sup> , 整车、系统软件等, 电脑及桌椅>30 台(套) 吉利 EV300、比亚迪·秦等整车>4 台, 解码器、举升机等工具>4 台(套)
2	汽车底盘构造实训室	底盘电控系统故障诊断与检修专项技能训练	面积>100 m <sup>2</sup> , 电控转向系统、电控悬架、ABS 等教学用台架各 4 台(套)以上
3	汽车电气与电子实训室	汽车电气设备及总线系统故障诊断与检修专项技能训练	面积>120 m <sup>2</sup> , 汽车雨刮、蓄电池、起动机、前照灯等教学台架以及相关维修工具等设备, 各 4 台(套)以上; 在线开放课程; 虚拟仿真软件
4	汽车发动机构造实训室	汽车发动机拆装	面积>100 m <sup>2</sup> , 发动机 8 台(套)以上。
5	汽车拆装与维修车间	汽车使用维护实训、汽车综合故障诊断实训等综合训练	面积>400 m <sup>2</sup> , 迈腾、速腾、丰田卡罗拉、吉利 EV300、比亚迪·秦等整车 1 辆以上, 汽车解码器 4 台以上、四轮定位仪 2 台以上、动平衡机、扒胎机各 2 台(套)以上, 车

			辆举升机等相关汽车设备及工具 4 台（套）以上
6	汽车维修服务企业（校企合作企业）	汽车维修、售后服务、顶岗实习	10 家以上，维修车间，维修工位，维修设备，企业指导老师

## （二）师资队伍

授课类型	专任教师		企业兼职教师	
	数量	要求	数量	要求
专业（群）基础课程	9 人	讲师及以上占比 90%； 双师教师占比 80%以上；	2	具备大学本科毕业以上学历，或具有中级以上专业技术职称。
专业（方向）课程	5 人	双师教师	3	具有中级以上专业技术职称、5 年以上实践技能工作经验。

## （三）教学资源

1、课程大纲：所有课程均要围绕人才培养目标科学的制定课程大纲，特别理实一体化、项目化、校企开发等教学改革课程要制定具有教改特点、工学结合的课程大纲。



---

2、教材及手册：每门课程针对教学内容、教学方法等教学需求，选用适用性、针对性强的教材或手册等，优先选用公开出版的国家规划教材、省重点教材、教指委推荐教材等成果性教材。自编教材应体现应有充足的真实性、实践性项目化案例或情境，以满足项目化、工学结合的教学使用，采用线上线下混合式教学的课程要开发或选用立体化教材。

3、教案及信息化教学资源：根据课程类型，开发和使用优质的教学课件；对于重点难点等知识点要有直观性的实物、图片、动画、视频等资源；对于线上或线上线下混合式教学课程要建有在线课程平台，在线课程平台要有充足的网上资源。

1、课程大纲：所有课程均要围绕人才培养目标科学的制定课程大纲，特别理实一体化、项目化、校企开发等教学改革的课程要制定具有教改特点、工学结合的课程大纲。

2、教材及手册：每门课程针对教学内容、教学方法等教学需求，选用适用性、针对性强的教材或手册等，优先选用公开出版的国家规划教材、省重点教材、教指委推荐教材等成果性教材。自编教材应体现应有充足的真实性、实践性项目化案例或情境，以满足项目化、工学结合的教学使用，采用线上线下混合式教学的课程要开发或选用立体化教材。

3、教案及信息化教学资源：根据课程类型，开发和使用优质的教学课件；对于重点难点等知识点要有直观性的实物、图片、动画、视频等资源；对于线上或线上线下混合式教学课程要建有在线课程平

---

台，在线课程平台要有充足的网上资源。

#### （四）教学方法

教学方法是课堂教学质量的关键因素，高素质技术技能型人才的培养需要突出以学生为主体的教学方法的实施，以显性、直观的场景予以教学展现，已达到“做中学、学中做”的教学效果。主要采用的教学方法有。

##### 1、以语言传授为主的课程主要采用的方法

头脑风暴法、谈话法、讨论法、合作探究法等。

##### 2、以直观感受为主的课程主要采用的教学方法

演示法、观察法、参观法、案例法、角色法等。

##### 3、以实际训练为主的课程主要采用的教学方法

实验法、实训操作法、情境法、项目法等。

#### （五）学习评价

科学、有效的评价方式和方法是确保专业人才培养质量的重要环节，评价的结果是进行课程建设、课程改革以及人才培养方案修订的重要依据，尽量采用多元目标、多元主体、多元方法的多元化评价：

##### 1、形成性评价与总结性评价相结合

总结性评价主要关注的是课程的最终结果，定位在目标取向，对于理论性强、推导性强、知识记忆类的课程一般偏重采用总结性评价。对于侧重于职业性、技能型养成的课程宜采用形成性评价，注重过程考核，也可以采用形成性与总结性评价相结合的方式。

##### 2、定性评价与定量评价相结合

---

定性评价是对评价对象平时的表现、现实和状态或对成果资料的观察和分析，直接对评价对象做出定性结论的价值判断，如：评出等级、写出评语等，主要适合于一些非考试、非考核类课程。对于能够客观测量、实验、实训设计或取得成果的可以量化的课程宜采用定量评价。也可以采用定性和定量评价相结合的方式。

### 3、校内评价与校外评价相结合

由于职业教育课程具有鲜明的职业性和广泛的企业关联性，特别对于工学结合课程、企业实践课程、校企合作开发课程、专业核心课程等技术技能培养课程，必须引入行业、企业的专家进行校外评价。实现课程内容与技术发展水平统一，课程模式与职业岗位的工作过程统一。

#### （六）质量管理

学校教学工作委员会、专业建设委员会、质控办、教务处等部门全面对方案的制定过程进行管理和监督，在专业调研状况、目标定位、人才规格、课程体系等方面进行审定。

建立质控办、教务处教务巡查、督导评价的“双轨”监督制度，对教学大纲、授课计划、课堂教学等各个环节进行全过程监控。

以智慧校园为载体，依托专业、课程诊改平台，通过对数据的分析，以问题为导向进行方案完善与管理改进。

## 十二、毕业资格与要求

（一）学生获取不少于 160 学分，其中公共选修课不少于 12 学分（含

---

公共艺术课程 2 学分），专业选修课不少于 12 学分。

（二）达到全国计算机等级考试（一级）考核标准，或同等水平。

（三）至少取得 1 项与本专业核心能力密切相关的职业等级证书。

（四）学生体质健康标准达到《江苏电子信息职业学院关于贯彻落实《国家学生体质健康标准》工作实施方案》（苏电院政发〔2020〕28 号）中要求。

附表：教学计划安排表

课程类别	课程性质	课程名称	课程代码	课程类型	学分	总学时	学时构成				考核方式	学期/理论教学周数/平均周课时						课程归口	备注	
							理论	实践	线上	课外		1	2	3	4	5	6			
												16	16	16	16	16	0			
公共 基础 课程	必修	思想道德与法治（上、下）	100201Z3\Z4	B类	3	48	32	16			过程评价	1.5	1.5					马院		
		形势与政策 I-V	100102L1\L2\L3\L4\L5	A类	1	40	32		8			过程评价	0.5	0.5	0.5	0.5	\		马院	第5学期线上
		毛泽东思想和中国特色社会主义理论体系概论	100101Z0	B类	2	32	22	10				过程评价 考试		2					马院	
		习近平新时代中国特色社会主义思想概论	100102Z0	B类	3	48	32	16							3					
		入学教育与军训	JW0101G0	C类	3	112		112				过程评价	2W						学工	
		大学生心理健康教(上、下)	000103Z1\Z2	B类	2	32	16		16			过程评价	0.5	0.5					素质	
		大学体育 I-IV	000301Z1\Z2\Z3\Z4	B类	7	114	12	84		18		过程评价	2	2	2	\			素质	第4学期课外
		美育-人文基础	000101L0	A类	2	32	32					过程评价		2					素质	
		军事理论	000402L0	A类	2	36	18		18			过程评价	1						素质	
		劳动专题教育	000106L1\L2\L3\L4	A类	1	16	16					过程评价	0.25	0.25	0.25	0.25			素质	
		劳动实践	000106S0	B类	1.5	24	0	24				过程评价	1W						素质	
		大学生职业发展规划	110102Z0	B类	1	16	8			8		过程评价	0.5						创院	课外实践：参加大学生职业规划大赛
创新思维与训练	110103Z0	B类	1	16	12	4				过程评价		1					创院			

		创业基础与实务	110104Z0	B类	2	32	12	4	16		过程评价			1	\		创院	第4学期线上
		大学生就业指导	110105Z0	B类	1	16	8			8	过程评价				0.5		创院	课外实践：参加 就创业知识竞赛
		信息技术基础	030100ZB	B类	4	64	32			32	考试	2					计通	
	选修	语文、数学、英语、艺术、中华传统文化、马克思主义理论、党史国史、国家安全、节能减排、绿色环保、金融知识、社会责任、职业素养等课程	\	\	12	192	128	64			\	4	4	2	\			素质
		公共基础课程 开课小计			<b>48.5</b>	<b>870</b>	<b>412</b>	<b>334</b>	<b>58</b>	<b>66</b>		11.25	15.75	8.75	1.25			
专业 技能	专业 群 基 础 课 程	专业导论	082004L0	A类	1	16	12	4	0		平时+成果 考核	2					交通	专业群内共享
		机械零件识图与绘制A	020207ZA	A类	4	64	64	0	0		平时+期末 测评	4					装备	
		汽车机械基础	020109Z0	B类	4	64	56	8	0		过程考核+ 期末测评	4					装备	
		机械测量技术	020205Z0	B类	2	32	16	16			过程考核+ 期末测评		2				装备	
		汽车液压与气压传动	020110Z0	B类	3	48	40	8	0		过程考核+ 期末测评	3					装备	
		汽车发动机拆装与调整	082001ZC	B类	5	80	40	40	0		过程考核+ 期末测评		5				交通	
		汽车底盘拆装与调整	082002ZC	B类	5	80	40	40	0		过程考核+ 期末测评		5				交通	专业群内共享
		营销礼仪实训	083014S0	C类	1.5	24	0	24	0		平时+综合 考核		1W				交通	
		汽车专业英语	082002L0	A类	1	16	16	0	0		平时+成果 考核				1		交通	
			专业群基础课程 开课小计			<b>26.5</b>	<b>424</b>	<b>284</b>	<b>140</b>	<b>0</b>			<b>13</b>	<b>12</b>	\	<b>1</b>	\	\

专业核心课程	汽车营销实务	083001ZB	B类	5	80	52	28			过程考核+ 期末测评			5				交通	专业群内共享 校企联合实施
	汽车电气设备故障诊断与检修	082007ZB	B类	5	80	40	40			过程考核+ 期末测评			5				交通	
	新媒体营销	083113S0	C类	1.5	24	0	24			平时+综合 考核			1W				交通	
	汽车消费心理学	083011Z0	B类	3	48	28	20			平时+综合 考核			3				交通	
	客户服务与管理	083015Z0	B类	4	64	40	24			过程考核+ 期末测评				4			交通	
	汽车使用维护实训	082002SC	C类	3	48	0	48			平时+综合 考核			2W				交通	
	汽车保险与理赔	083003ZB	B类	4	64	40	24			过程考核+ 期末测评				4			交通	专业群内共享 校企联合实施
	4S店活动策划	083012S0	C类	1.5	24	0	24			平时+综合 考核				1W			交通	
	汽车业务接待	083004Z0	B类	5	80	40	40			过程考核+ 期末测评				5			交通	专业群内共享 校企联合实施
	二手车鉴定与评估	083005ZC	B类	4	64	32	32			过程考核+ 期末测评				4			交通	校企联合实施
	汽车电子控制技术	081107Z0	B类	4	64	32	32			过程考核+ 期末测评				4			交通	
专业核心课程 开课小计				<b>40</b>	<b>640</b>	<b>304</b>	<b>336</b>				\	\	<b>12</b>	<b>22</b>	\	\		

专业 拓展 课程	汽车运用基础	085001X0	A类	2	32	32	0			线上考试		2					交通
	汽车驾驶与交通法规	082008X0	A类	2	32	0	0	32		线上考试		2					交通
	沟通与管理	083012Z0	A类	2	32	16	16	0		考查			2				交通
	新能源汽车能量管理系统故障诊断与检修B	084002Z0	B类	2	32	32	0	0		考查				2			交通
	新能源汽车电机驱动系统故障诊断与检修B	084001Z0	B类	2	32	32	0	0		考查			2				交通
	智能网联汽车技术概论	084001X0	A类	2	32	32	0	0		考查					2		交通
	汽车行业文化	082001XB	A类	1	16	16	0	0		考查			1				交通
	智能网联汽车检测与运维	082021X0	A类	1	16		16			线上考试				1			交通
	汽车高压电工实训	084002S0	C类	1.5	24		24			过程评价					1w		交通
	充电桩安装与维护实训	084003S0	C类	1.5	24		24			过程评价					1w		交通
	汽车传感器技术	084002X0	A类	3	48		0	48		考查			3				交通
	新能源汽车概论	082017X0	A类	2	32			32		考查					2		交通
	现代汽车制造技术	083003X0	A类	2	32			32		考查					2		交通
	汽车物流基础	083004X0	A类	2	32			32		考查					2		交通
	汽车车身修复技术	082011X0	B类	2	32	16	16			考查					2		交通
汽车车身涂装技术	082012X0	B类	2	32	16	16			考查				2			交通	



		专业技能证书（毕业要求除外）			2													2分/项	
		驾驶证			2														
		其他专业获奖证书			2													2分/项	
		<b>专业拓展课程 开课小计</b>			<b>30</b>	<b>480</b>	<b>192</b>	<b>112</b>	<b>1762</b>					4	8	5	8	交通	至少修满14学分
<b>毕业 设计 顶岗 实习</b>	必修 模块	毕业设计（论文）	JW0301B0	C类	7	112	0	112			答辩					7W			
		岗位实习	JW0401D0	C类	24	384	0	384			过程评价					24W			
	<b>毕业设计 顶岗实习 开课小计</b>				<b>31</b>	<b>496</b>	<b>0</b>	<b>496</b>								<b>0</b>	<b>0</b>		
开课总计					176	2910	1192	1418	234	66			31.75	28.75	29.25	10			
应修总计					160	2654	1160	1338	90	66			20.25	23.75	15.75	22.25	2		

