

汽车技术服务与营销专业工学一体化课程标准和课程设置方案开发项目

材料目录

序号	项目	备注
1	汽车技术服务与营销专业工学一体化课程资源建设（教材、在线课程）	
2	学业评价列表	
3	样例（培养方案、课程标准）	
4	《汽车商务礼仪》工作页	
5	李沐瑾学历、技能等级、职称、主要业绩证明	
	黄河学历、技能等级、职称、主要业绩证明	
	祁媛学历、技能等级、职称、主要业绩证明	
6	企业兼职教师聘书（华人运通、起亚）	
7	校企合作企业协议（华人运通、起亚）	
8	课程改革专家聘书（汤沛、吴猛）	

全国技工教育规划教材选题申报表

编者信息						
申报人 (第一主编)	黄河	性别	男	身份证号	320902198710022013	
工作单位 及部门	江苏省盐城技师学院			职务		讲师
通讯地址	江苏省盐城市盐都区海洋路 29 号江苏省盐城技师学院海洋路校区				邮编	224000
手机	18361076677			电子邮箱	9237564@qq.com	
教材编写 情况 及主要成果	2017 年参编中国劳动社会保障出版社出版的《汽车商务礼仪》; 2017 年参编江苏人民出版社出版的《新车认知与检查》教材; 2017 年参编江苏人民出版社出版的《新车认知与检查》学材; 2021 年参编中国劳动社会保障出版社出版的《新能源汽车充电系统检测与维修》习题册;					
教学 及行业实 践 主要经历	2012 年 8 月起从事汽车营销专业课教学 2014 年 3-5 月在华兴大众 4S 店进行企业实践 2020 年在盐城德肯奥迪 4S 店进行企业学徒制合作 2021 年 3-5 月参加福田戴姆勒商用车网销技能大赛					
参编人员 情况	姓名	身份证号	工作单位及部门		职务	职称
	李沐瑾	320922198904109024	江苏省盐城技师学院 汽车工程学院		教学科副科长	讲师

	祁媛	320911198812062821	江苏省盐城技师学院 汽车工程学院		教师	助理讲师
选题信息						
选题名称	汽车销售服务接待					
所学专业 大类及代 码	交通类		所学专业 名称及代 码	汽车技术服务与营销		
适用层次	☒ 中级技能 ☒ 高级技能 ☐ 预备技师/技师技能					
选题形式	☐ 纸质 ☒ 数字		拟出版 时间	2025 年		
对应 课程名称	汽车销售服务					
教材内 容、特色 及创新简 述	《汽车销售服务接待》书中以实际汽车 4S 店汽车销售营销活动为主线，设计了整个内容体系，同时本书在汽车销售礼仪、汽车销售技巧等多个模块中按照汽车 4S 店的真实场景把销售话术展现在图书上。具体内容包括：汽车销售人员职业修养、汽车销售人员沟通礼仪、汽车市场调查与需求分析、新车销售流程、汽车 4S 店销售管理、汽车销售法律法规。《汽车销售服务接待》内容详实，图文并茂，注重实例介绍，可读性强，真正实现与企业间的零距离无缝对接。					
目录上传 (三级目 录)	(应为 word 或 pdf 文档)					
样章上传	(应为 word 或 pdf 文档)					
填报单位推荐意见：						
单位（盖章） 负责人（签章）：						

年 月 日

建设技工教育精品在线课程 任务（项目）申报书

申报单位：江苏省盐城技师学院

课程名称：汽车销售顾问

课程类型：☐ 公共课 ☐ 专业基础课 ☒ 专业课 ☐ 其他

主要应用专业：汽车技术服务与营销

课程负责人：祁媛

填报日期：2022 年 5 月 20 日

2022 年 4 月

填写说明

1. 按照学校开设的专业或公共课程，在建、已建或计划建设的数字化课程均可以纳入申报范围。

2. 2017 年以后建设的数字化课程可以作为已建课程进行申报，在建及计划建设的数字化课程建设期截止到“十四五”规划期末。

3. 对于计划建设的数字化课程，应根据技工院校工学一体化技能人才培养模式，优先开发先进制造业、现代服务业、战略性新兴产业和战略性新兴产业以及国家紧缺职业对应的数字化课程。

4. 申报的数字化课程未来将主要通过技工教育网实现在线使用，本次申报将主要集中于课程建设层面。

一、课程负责人基本情况

姓 名	祁媛	性 别	女	出生年月	1988. 12
最后学历	本科	最后学位	学士	专业领域	汽车技术服务与营销
所在部门	汽车工程学院	专业职务	助理讲师	行政职务	
固定电话		手 机	18261900648	电子邮箱	827912060@qq. com
身份证号	320911198812062821				
邮 编	200400	通讯地址	江苏省盐城市亭湖区文港南路嘉利花园 1 号楼		
工作简历： 2014. 09--至今 江苏省盐城技师学院					

二、课程参与人员基本情况

[illegible]

三、当前及计划建设课程情况描述

3-1 本课程的主要内容

《汽车销售顾问》课程是汽车技术服务与营销专业学生的专业必修课程。课程内容涉及汽车销售顾问仪态礼仪、汽车销售顾问接待礼仪、汽车销售顾问沟通礼仪，客户开发、客户接待、需求分析、产品介绍、试乘试驾、汽车保险与信贷、报价成交、新车递交、售后跟踪服务等知识的学习及技能的训练，获得具备的汽车整车销售服务的能力，以适应当前汽车后市场汽车服务企业新车销售岗位对人才综合能力的需求。

3-2 本课程的组成要素

基础资源：课程介绍 1 份，课程标准 1 份，参考资料目录 1 份；教案资源 18 个，PPT18 个，课程视频 3 个，真实课堂全程录像 5 个，实训视频 5 个，

拓展资源：新媒体的应用素材：抖音、微信 公众号、微博等应用案例各 10 个；影响力 TOP5 的汽车垂直网站；4S 店现场管理类图片 200 个；岗位认知图片 1 套、商务礼仪图片 1 套；学生实训实拍视频精选 10 个。

3-3 本课程的建设背景

本课程针对互联网与新能源汽车产业发展趋势的背景下，结合汽车销售顾问岗位能力的新要求，以职业性、实践性、开放性为要求。根据互联网背景下，汽车消费者的需求呈现个性化的特征，把握其购买心理难度较大。引入行业标准和技能竞赛标准，以实践性和适用性是否强作为教学内容选取标准。“校企融合+校校融合”成立课程团队(课程开发小组)，通过调研，总结归纳出汽车销售中实践性的新内容，引入汽车营销技能竞赛的标准，结合课程标准的要求，形成本课程的内容体系。

3-4 本课程的教学目标

根据汽车技术服务与营销专业人才培养目标、岗位(群)需求和前后续课程的衔接，统筹考虑和选取教学内容；根据技术领域和职业岗位(群)的任职要求，参照相关的职业资格标准，构建课程体系和教学内容，使课程更加符合职业技术教育的特点和规律。重视实践教学(实验、实训、实习)在高技能人才培养过程中的作用，体现教学过程的实践

性、开放性和职业性。教学方法、手段运用及教学情景设计上，基于行动导向的教学和技能实训的一体化。运用多媒体教学手段，注重学习与实际工作的一致性，通过本课程的学习和训练让学生具备一定的汽车产品知识和营销学理论基础；提高学生对汽车销售实际问题的综合分析能力和解决实际问题的能力；培养养学生汽车销售方面的基本岗位能力。

能力目标

- 1、能够运用客户级别管理办法进行客户级别的确认。
- 2、能独立涉及客户开发方案。
- 3、能熟练运用店内接待技巧和接待礼仪。
- 4、能运用 FAB 介法和六方位绕车法介绍车辆配置。
- 5、能独立完成购车相关手续办理。

知识目标

- 1、了解汽车 4S 店组织结构，明确各岗位工作职责。
- 2、掌握 4S 店内接待技巧，掌握店内接待的礼仪。
- 3、掌六方位绕车介绍法和 FAB 法则。
- 4、辆试乘试驾和提车作业的相关手续的办理。

素质目标

- ①获取信息能力：能从篇幅较长，信息量较大的案例中获取关键信息。熟练运用所学知识获得解决任务的信息。
- ②自主学习能力：能自主学习，并掌握新知识。
- ③解决问题能力：能自主分析问题，并提出解决方案。
- ④沟通交流能力：能与讨论小组成员熟练地进行沟通。
- ⑤团队协作能力：能与小组成员协作，共同完成讨论表，并展示成果。

3-5 本课程的设计原则

本课程是以汽车销售发展为宗旨、以促进就业为导向、按照立德树人的要求，突出突出以促进学生发展为目标以及汽车营销、汽车整车销售等职业能力，兼顾中高职课程衔接，高度融合职业技能的学习和职业精神的培养。

1. 依据《江苏省中等职业教育汽车整车与配件营销专业人才培养方案》中确定的培养目标、综合素质、职业能力，按照知识与技能、过程与方法、情感态度与价值观三个

维度，围绕商务礼仪、潜在客户开发与维护、需求分析、车辆介绍、竞争车型、试乘试驾、异议处理、价格谈判、汽车贷款、汽车上牌、交车服务、售后跟踪服务等工作岗位要求，结合学生职业生涯规划、学生个人能力等情况，将以知识传授为主要特征的传统学科模式转变为以项目模块为中心组织课程内容，确定课程目标。

2. 根据“江苏省中等职业学校汽车整车与配件营销专业岗位职业能力分析表”，在课程目标指导下，紧贴岗位实际，对接职业标准，体现新知识、新技术、新方法，按照知行合一、促进学生职业生涯发展和终身发展的要求，对接汽车营销、汽车整车销售等职业标准，明确专业基础知识，确定课程内容。

3. 按照行动导向、任务驱动，理论教学与实践训练并重的原则，以校内实训基地建设为主途径，采取工学结合、实验室教学等形式，充分开发教学资源，用以“汽车销售顾问岗位技能”为主线，以典型服务项目为载体，创设工作情景的组织方式，按照汽车销售岗位典型工作任务，序化课程学习任务，体现知识学习与能力训练的有机融合。

3-6 本课程的教学提纲（简要列出各章节名称和学时）

章	节	学时
第一章 汽车销售人员职业修养	第一节 汽车销售人员工作职责	2
	第二节 汽车销售人员职业着装	2
	第三节 汽车销售人员仪容和形象修饰	2
	第四节 汽车销售人员职业仪态	2
第二章 汽车销售人员沟通礼仪	第一节 汽车销售人员谈吐修养	2
	第二节 汽车销售人员电话礼仪	2
	第三节 汽车销售顾问服务接待	2
第三章 汽车市场调查与需求分析	第一节 汽车市场调查	2
	第二节 汽车市场需求分析	2
	第一节 客户开发	2
	第二节 客户接待	2
	第三节 需求分析	2

第四章新车销售流程	第四节车辆介绍	2
	第五节试乘试驾	2
	第六节异议协商	2
	第七节签约成交	2
	第八节交车服务	2
	第九节售后服务	2

3-7 本课程的考核方法

1、考核组织与考核形式

汽车销售是汽车技术服务与营销专业非常重要的专业课，主要培养具体岗位技能。为适应市场和企业的需要，我们的老师在课前都经过详细的市场调查和走访，充分了解企业对员工的要求，将企业和市场的要求直接带入课堂和考核中。在教学过程中，我们非常重视销售理论与实践的结合，理论课时与实训课时达到了 1:1, 强调学生销售能力的培养与训练。

课程考核分为形成性考核和终结考核两部分，前者是平时的课堂表现和实训，后者为期末考试，期末考试包括笔试和情景模拟两个部分。

(1) 平时成绩

主要由以下几个部分组成：①课堂考勤②课堂发言和讨论③课堂实训④书面作业

(2) 期末成绩

主要由以下几个部分组成：①试卷考核②实训考核

2、成绩量化方案

本门课的考核成绩分为两个部分：

(1) 平时成绩 (40%)

主要由以下几个部分组成：①课堂考勤 (10%) ②课堂发言和讨论 (10%) ③课堂实训 (10%) ④书面作业 (10%)

(2) 期末成绩 (60%)

主要由以下几个部分组成:①试卷考核(30%)②实训考核(30%)

3-8 本课程的主要特点

(1) 科学创设学习情境。立足于加强学生实际操作能力的培养,创设学习情境,进行工作任务分解,注重“讲授+实训”的结合,提高学生学习兴趣,激发学生的成就感。

(2) 合理选择教学方法。采用讲授法、任务驱动法、案例分析法、分组讨论法、小组演练法实施教学,让学生通过鲜活的案例,剖析其中的理论知识的内容与要求。

(3) 强化岗位能力训练。创设工作情境,加强实际训练,提高学生的岗位适应能力。以任务为引领,指导学生组建学习型团队。

(4) 充分利用教学资源。通过 PPT 课件进行理论课教学,辅以图片、视频提高学生理论知识的学习兴趣;同时利用校园网络,上传教学课件、教学案例等课程资源,给学生自学提供方便;指导学生在网络上搜索有关的信息,以开阔视野,丰富学习内容,为学生提供多渠道的学习方式。

3-9 本课程的教学条件(含课程对应教材情况及促进学生自主学习的扩充性资料使用情况等)

1. 本课程注重实训教学,开发实训指导书及学生学习的材料。

2. 充分发挥现代信息技术优势,利用多媒体课件和仿真软件辅助教学。自主开发信息化教学课件和交流平台,引进校外优质教学资源,实现教学资源和成果整合与共享。

3. 完善网上教学资源,充分利用网络资源,优化教学手段,调动学生学习积极性,启发学生勤于思考,善于创造的能力。

4、通过层次性的技能和技术训练，使学生具备相关实操能力。在每个学习情境均设置有对应的真实项目任务。以学生完成项目任务贯穿整个教学过程始终。

四、课程后续建设计划（包括总体计划和分年度计划）

一、总体计划

2025 年 6 月前完成《汽车销售顾问》在线精品课程开发任务。

二、分年度计划

1、2022 年 6 月-2022 年 8 月:①建立课程团队,分工协作;②采用文献研究法和内容研究法,查阅相关文献,奠定理论基础。

2、2022 年 9 月-2023 年 9 月:①选送课程团队骨干参加企业培训,引入新的教学模式,发挥团队协作精神,集思广益进行教学模式创新;②进行广泛的市场调研,形成调研报告,修订与完善符合汽车营销实际的课程标准

3、2023 年 10 月-2023 年 12 月:根据前期文献查阅和访谈分析整理结果,结合原有教学的成果,制定课程标准。

4. 2024 年 1 月-2024 年 3 月:根据规划的总体结构,结合对学生职业能力培养的需求、地方汽车产业特色和学生特点,确定教学具体案例,资源开发清单。

5. 2024 年 4 月-2025 年 3 月:电子教材、学习工作页、教学课件、题库、技能视频、微课、动画、授课计划、评价方案、教学流程等开发。

6. 2025 年 4 月-2023 年 6 月:将建设完成的课程资源成果上线到平台,以及课程宣传片制作,开展运营。

五、配套政策（所在学校鼓励建设数字课程的政策措施等）

1、学校至学院层面成立领导机构，建立与完善激励机制 （1）成立成立精品在线课程领导小组。并负责精品在线开放课程的申报、审批、实施、评估、验收、制度建设等工作，保证其建设顺利进行。（2）确保课程的教学效果。邀请知名汽车行业企业专家提供顾问与支持，汽车行业协会和企业的精英提供企业资源与实践教学的支持。 （3）学校层面由计算机专业人员、教务管理人员组成了精品在线开放课程建设小组，成立“精品在线开放课程制作室”，负责解决教师在精品在线开放课程制作过程的技术问题、教学录像拍摄和编辑等工作，确保具体工作的落实。 2、资金安排:多方筹措资金，争取上级管理部门支持，划拨专项资金保证本课程的建设资金支持有保障。 3、激励措施: （1）对建设团队成员及课程负责人进行奖励在职称评聘和年终评优等方面给予优先考虑。 （2）对通过省级评审的国家级精品在线开放课程，将给予建设团队成员及课程负责人进行奖励以相应的资金奖励。同时，对课程建设团队实施课时补贴制度。

学业评价列表

新车六方位介绍考核评分表

班级 _____ 姓名 _____ 考试日期 _____ 成绩 _____

规定时间		20 分钟	起止时间		实用时间	
评分项目		评 分 标 准				扣分
位置	分值	考核点				
左前方	10	车型设计及美学	1. 阐述对应的汽车特征带给顾客的利益，阐述不全面的，每项扣 1 分；阐述不正确的每项扣 1 分； 2. 技术参数不正确的每项扣 2 分。			
		汽车品牌文化				
		汽车前端外饰				
车侧方	20	安全配备、外观参数	1. 阐述对应的汽车特征带给顾客的利益，阐述不全面的，每项扣 1 分；阐述不正确的每项扣 1 分； 2. 技术参数不正确的每项扣 2 分。			
车后部	20	后部外观设计	1. 阐述对应的汽车特征带给顾客的利益，阐述不全面的，每项扣 1 分；阐述不正确的每项扣 1 分； 2. 技术参数不正确的每项扣 2 分。			
		安全配备				
		行李箱				
车内部	20	邀请顾客坐在后座	1. 阐述对应的汽车特征带给顾客的利益，阐述不全面的，每项扣 1 分；阐述不正确的每项扣 1 分； 2. 技术参数不正确的每项扣 2 分。			
		舒适性				
驾驶侧	20	操纵性及配置	1. 阐述对应的汽车特征带给顾客的利益，阐述不全面的，每项扣 1 分；阐述不正确的每项扣 1 分； 2. 技术参数不正确的每项扣 2 分。			
		仪表盘				
		安全性				
正前方	10	发动机	1. 阐述对应的汽车特征带给顾客的利益，阐述不全面的，每项扣 1 分；阐述不正确的每项扣 1 分； 2. 技术参数不正确的每项扣 2 分。			
		动力性				
		安全及舒适性				

新车交接流程考核评分表

单位_____姓名_____考试日期_____成绩_____

规定时间			20 分钟	起止时间		实用时间	
评分项目			评 分 标 准				扣分
项目	分值	考核点					
收款	10	收款方式	1. 阐述收款方式，阐述不全面的，每项扣 1 分； 阐述不正确的每项扣 1 分； 2. 出具新车交车通知单，遗漏该步骤的扣 2 分。				
		新车交车通知单					
PDI 检查	20	新车使用常识	1. 阐述新车使用常识及保养维修知识、解答顾客提出的各种临时性问题，阐述不全面的，每项扣 1 分； 2. 阐述不正确的每项扣 1 分；				
介绍服务人员及提供其他服务	20	介绍服务人员	1. 介绍售后服务人员，遗漏该步骤的扣 2 分； 2. 介绍车辆其他业务，如代办上户、代办手续、车辆保险，阐述不全面的，每项扣 1 分；阐述不正确的每项扣 1 分；				
		介绍车辆其他业务					
手续车辆移交	20	清点物件、票据	1. 清点物件、票据，遗漏该步骤的扣 2 分； 2. 提供交车确认单，遗漏该步骤的扣 2 分。				
		交车确认					
送别客户	10	送别、合影	1. 遗漏该步骤的扣 2 分。				

PDI 检查考核评分表

单位 _____ 姓名 _____ 考试日期 _____ 成绩 _____

规定时间		20 分钟	起止时间		实用时间	
序号	项目	分值	扣分标准		扣分	
1	车辆外观	10 分	1.遗漏项目扣 1 分 2.检查方法不正确扣 1 分			
2	电气系统 / 辅助设备	20 分	1.遗漏项目扣 0.5 分 2.检查方法不正确扣 1 分			
3	车辆内部	20 分	1.遗漏项目扣 1 分 2.检查方法不正确扣 1 分			
4	发动机罩下部	10 分	1.遗漏项目扣 0.5 分 2.检查方法不正确扣 1 分			
5	车辆下部	10 分	1.遗漏项目扣 1 分 2.检查方法不正确扣 1 分			
6	试验	20 分	1.遗漏项目扣 0.5 分 2.检查方法不正确扣 1 分			
7	最终检验	10 分	1.遗漏项目扣 0.5 分 2. 检查方法不正确扣 1 分			

二手车鉴定考核评分表

单位 _____ 姓名 _____ 考试日期 _____ 成绩 _____

规定时间		20 分钟	起止时间		实用时间	
序号	项目	分值	扣分标准			扣分
1	车辆基本情况检查	10 分	1.遗漏项目扣 1 分 2.检查方法不正确扣 1 分			
2	车辆手续检查	20 分	1.遗漏项目扣 0.5 分 2.检查方法不正确扣 1 分			
3	车辆静态检查	20 分	1.遗漏项目扣 1 分 2.检查方法不正确扣 1 分			
4	车辆动态检查	10 分	1.遗漏项目扣 0.5 分 2.检查方法不正确扣 1 分			
5	车辆仪器检查	10 分	1.遗漏项目扣 1 分 2.检查方法不正确扣 1 分			
6	评估方法确定	20 分	1.选择依据不合理扣 1 分 2.评估方法不正确扣 2 分			
7	评估价格计算	10 分	1.计算步骤错误扣 1 分 2.评估结果不正确扣 5 分			

汽车技术服务与营销专业 人才培养方案 (2019 级)

汽车工程学院
二〇一九年十一月

汽车技术服务与营销专业人才培养方案

一、专业基本信息

（一）专业名称

汽车技术服务与营销

（二）专业编码

0403-3

（三）学制年限

5 年

（四）就业方向

（1）主要就业岗位：

汽车 4S 店销售顾问；精品专员；金融专员；售后前台接待；服务专员；

（2）其他就业岗位：

市场专员；保险公司车辆保险与理赔；二手车销售与评估等；

（五）职业资格

汽车营销师（高级）/二手车鉴定评估师（高级）/汽车维修工（国家职业资格四级、国家职业资格三级）

二、职业分析

培养目标：培养从事汽车销售与技术服务工作的高级技能人才(高级工)。

（一）具有积极的人生态度、健康的心理素质、良好的职业道德和较扎实的文化基础知识；具有获取新知识、新技能的意识和能力；

（二）能适应不断变化的职业社会，具有良好的语言表达能力、沟通能力、亲和力；

（三）具有良好的服务意识和安全意识，重视环境保护，并具有独立解决非常规问题的基本能力；

（四）能根据客户要求，为客户提供汽车销售与维护综合服务；

（五）能为客户介绍汽车个人消费信贷的各种知识；

（六）能策划汽车营销方案，组织营销活动；

（七）能掌握汽车牌照办理的准确流程，协助客户办理相关手续；

公共 基础 课程	语文	152	√	√	√	√						
	数学/高等数学	232	√	√	√	√	√	√				
	英语/专业英语	232	√	√	√	√	√	√				
	体育	156	√	√	√	√	√	√	√	√		
	计算机应用基础	240	√	√					√		√	
专业 通用 基础 课程	商务礼仪	36	√									
	汽车品牌与文化	36	√									
	汽车市场营销学	36		√								
	汽车营销实务	36		√								
	汽车构造	120			√	√						
	汽车售后服务与管理	120			√	√						
	汽车配件管理与营销	60					√					
	汽车 4S 店经营管理	60					√					
	汽车维修企业管理	40						√				
	消费者心理学	40						√				
	汽车保险与理赔	80						√	√			
	二手车鉴定与评估	80							√	√		
	客户关系管理	60							√			
	汽车材料	60							√			
	汽车法律法规一体化项目教程	40								√		
职业 能力 课程	职业形象塑造（化妆）	80			√	√	√	√				
	形体训练	152	√	√			√	√				
	新车认知与检查	60	√									
	汽车各品牌重点车型介绍	120	√	√								
	汽车营销礼仪	60		√								
	汽车销售与服务流程	180			√	√	√					
	汽车商务沟通与谈判技巧实训	60					√					
	汽车维修业务接待	60						√				
	二手车鉴定与评估实训	60							√			
	新能源汽车概述	120						√	√			
	汽车新技术及趋势	60							√			
	汽车改装简介	60							√			

	汽车发动机构造与维修	60	√									
	团队建设与拓展训练	60	√	√								
	汽车维护与保养	60		√								
	汽车底盘构造与维修	60		√								
	汽车电气构造与维修	60			√							
	汽车美容与装潢	120			√	√						
	PHOTOSHOP 计算机实训	120			√	√						
	汽车发动机检测与排故	60				√						
	汽车底盘检测与排故	60									√	
	汽车电气检测与排故	60						√				
	汽车空调检测与排故	60									√	
	汽车钣金与涂装	60								√		
	汽车整车综合故障检测与排除	120									√	
	中级工强化训练、鉴定(汽车维修工)	120					√					
	高级工强化训练、鉴定(汽车营销师/二手车鉴定评估师/汽车维修工)	240									√	
工学结合课程	工学交替	360					√	√	√	√		
	顶岗实习	540										√

(二) 课程概述

I 思政课程

1. 德育

课程目标

本课程旨在使学生理解社会主义核心价值观的基本内容，掌握社会道德规范对个人行为的要求，了解社会主义基本经济制度和基本政治制度，了解中国特色社会主义理论的基本内容，理解中国特色社会主义道路、中国特色社会主义理论体系、中国特色社会主义制度的若干重大问题，理解我国当前经济、政治和社会等方面进一步全面深化改革的有关政策，逐步形成正确的世界观、人生观，掌握科学的思维方式，初步形成运用分析、比较、归纳等方法，解释一般社会现象的意识，初步形成客观地、辩证地、发展地看待事物的能力。

课程内容

(1) 道德法律与人生:本模块针对学生的发展目标,从职业理想教育入手,辅之以学习和心理健康的指导,着力帮助学生在思想、学习、心理等方面适应转变,解决心理困惑,激发自我发展的内驱力,树立自信自强的决心.在此基础上突出道德与法治教育,提高自我约束的内控力.进一步开展社会主义核心价值观和人生观的教育,帮助学生正确面对人生,在实现中国梦的行动中实现人生价值.

(2) 经济与政治常识:本模块以现实的社会经济、政治基本状况和发展趋势为载体,注重培养学生关心社会发展的习惯,从而感受个人生活与社会发展的密切联系.引导学生正确理解当前的社会现象和自身生活的环境,学会在社会发展中寻找自我的定位,从而培养适应社会生活的能力.帮助学生深入理解科学发展观和全面深化改革的重大意义,树立全面建成小康社会的历史使命感和责任感,激发爱国主义情感,弘扬民族精神和时代精神.

(3) 职业道德与职业指导:本模块以职业道德和职业指导为内容,帮助学生了解职业、了解自己,学会依据社会发展、职业需求和自身特点进行职业规划的方法.使学生在社会主义核心价值观的指导下掌握职业道德规范的基本要求,树立正确的职业价值观.帮助学生理解提高职业道德水平、树立职业理想的重要性.促使学生将个人的职业理想融入实现中华民族伟大复兴的中国梦之中.使学生学会择业和求职的基本方法,形成依法就业、岗位成才等符合时代要求的就业观念,增强学生全面提升自身素质、自主择业、立业、创业的自觉意识.

2. 马克思主义哲学

课程目标

本课程旨在通过学习马克思主义哲学原理,帮助学生掌握马克思主义哲学的立场,观点和方法,提高学生发现,分析和解决各种实际问题及识别错误的能力;运用科学的思维方法,分析和解决现实问题,加深对毛泽东思想,邓小平理论和“三个代表”重要思想、科学发展观和习近平新时代中国特色社会主义思想的理解,从而自觉坚持党的基本路线,基本纲领。

课程内容

- (1) 马克思主义哲学绪论;
- (2) 唯物论, 物质与意识, 坚持一切从实际出发
- (3) 唯物主义辩证法, 用联系和发展的观点看问题、三大规律、五大环节
- (4) 认识论, 在实践中认识真理, 创造价值
- (5) 学习唯物史观, 了解社会发展的基本规律
- (6) 认识人的本质, 树立正确的人生价值观

3. 毛泽东思想概论

课程目标

本课程通过揭示毛泽东思想产生的国际环境以及以毛泽东为代表的中国先进分子最终选择以马克思主义改造中国理想，勾画以毛泽东为代表的共产党人是如何将马克思主义国际化，并在实践中艰辛探索中国革命发展道路以及阐述毛泽东的思想理论精髓——新民主主义论，让学生学会论述以毛泽东为代表的中国共产党人对有中国特色社会主义革命和建设的理论、实践所进行的初步探索。

课程内容

- (1) 毛泽东的历史地位和毛泽东思想
- (2) 新民主主义革命的总路线和基本纲领
- (3) 新民主主义革命的三大法宝
- (4) 农村包围城市的革命道路理论
- (5) 人民民主专政的理论
- (6) 社会主义改造的理论
- (7) 社会主义建设的理论(上)
- (8) 社会主义建设的理论(下)
- (9) 毛泽东思想的活的灵魂
- (10) 历史经验和毛泽东思想对当代中国一切发展进步不可磨灭的意义

4. 职业素养（社会主义核心价值观、中华优秀传统文化）

课程目标

本课程旨在使学生更多更好学习、了解中华优秀传统文化和发展史，增强中华民族自豪感和凝聚力，坚定文化自信，从而加强学生的道德修养和文化修养；通过社会主义核心价值观学习，增强学生的爱国主义情操，树立正确的世界观、人生观和价值观。

课程内容

- (1) 从儒家文化、道家文化、佛教文化等方面，了解中国传统文化的渊源；品读国学经典名句；感受中国传统文化风采。
- (2) 认知社会主义核心价值观、了解社会主义和谐社会的有关内容，并能够正确认识当下多元价值观。

5. 工匠精神

课程目标

本课程以工匠精神为核心，以《工匠精神读本》为载体，重点通过对当代“大国工匠”故事的解读，培养学生正确认知、感悟工匠精神的能力，使之具有践行工匠精神的积极情感和自觉意识，进而为促进学生综合职业素质的形成奠定坚实的基础。

课程内容

(1) 工匠与当代大国工匠在在人类社会发 展进程中，以自己的智慧和创造性劳动促进了社会生产力水平的不断提高典型案例。

(2) 工匠精神-执着专注，一生只做一件事。

(3) 工匠精神-精益求精，要做就要做最好。

(4) 工匠精神-创新进取，愿乘长风破浪行。

(5) 工匠精神-匠心筑梦，家国情怀铸人生。

6. 通用职业素质（自我管理）

课程目标

通用职业素质课程从技工院校整体的课程体系来谋划职业素质的培养问题,注重培养学生的职业核心能力与职业理念,将公共课中零散的职业素质的培养内容整合起来,皆在培养和提高学生的通用职业素质,帮助学生树立积极的职业理想,善于自我管理、善于学习、善于交往合作,帮助学生学会自主学习、团队合作、沟通协调、独立分析与解决问题、组织管理、持续改进等职业素养。

课程内容

本模块是通用职业素质课程的基础,为通用职业素质课的其他模块提供方法指导和能力保证,为学生后续学习、就业和职业发展提供直接、有效的支持。学生入校之初,缺乏理想和信心,不懂得自我经营和管理,也没有掌握正确的学习方法,通过本模块自我认知、时间与计划、情绪与心态、习惯与自律、自省与坚持等五个单元的学习,让学生主动参与、乐于探究、勤于动手、自觉感悟,在学习过程中学会求知、学会做人、学会管理自己的事务,使学生具备与现代社会需要相适应的、不断促进自身发展的职业素养,充分唤醒其自身的主动调节功能,最大限度地激发自身潜能,进而实现最大的社会价值,从而达到管理自我、成就自我、超越自我的目标。

II 公共基础课程

7. 语文

课程目标

本课程旨在通过语文学习,进一步掌握必需的语文基础知识,掌握日常生活和职业岗位需要的现代文阅读能力、写作能力、口语交际能力;具有初步的文学作品欣赏能力和浅易文言文阅读能力;掌握基本的语文学习方法,养成自学和运用语文的良好习惯;能够重视语言的积累和感悟,接受优秀文化的熏陶,提高思想品德修养和审美情趣,形成良好的个性、健全的人格,在语言理解与运用、思维发展与提升、审美发现与鉴赏、文化传承与创新等语文核心素养方面获得持续发展。

课程内容

(1) 扩大词语的积累，能够理解课文中重要的词语在具体语境中的准确含义及其表达效果。

(2) 了解常见病句类型，能够凭借良好的语感、语法规则和逻辑关系辨析病句并改正。

(3) 识别常用修辞方法，理解修辞运用的主要表达效果。

(4) 能根据重要信息，准确理解、概括课文的主题思想。

(5) 能对课文相关问题进行合理解释、推论和评价。

(6) 了解写作的一般规律，能够运用叙述、议论、说明、描写、抒情等主要方法表达自己的思想感情。

(7) 了解文章的一般结构和写作要求，能够满足生活、工作对书面表达的需要而模仿范文进行较为实用的写作活动。

(8) 能够在自己的专业领域内，对相关质询进行答辩，内容充实正确，表达流畅自然。

(9) 能提出学习和生活中感兴趣的问题，共同讨论，选出研究主题，制订简单的研究计划，从报刊、书籍或其他媒体中获取有关资料，讨论分析问题，独立或合作写出简单的研究报告。

(10) 关心学校、本地区 and 国内外大事，就共同关注的热点问题，收集资料，调查访问，相互讨论，能用文字、图表、图画、照片等展示学习成果。

8. 数学/高等数学

课程目标

本课程旨在使学生掌握社会生活和生产实践必须的数学基本知识和基本运算能力以及基本工具使用方法和数据、符号处理技能，培养学生观察能力、分析问题解决问题能力、逻辑思维能力和严谨细致的工作态度，为学生专业学习、接受继续教育和终身发展奠定基础；通过数学课程学习促进学生养成良好的学习习惯，发展学生的数学应用意识；通过中外数学发展史和数学家的成长史，培育学生执着专业一丝不苟的工匠精神。

课程内容

(1) 集合与函数基本知识，集合与函数在生产生活中的应用；根据函数表达式画图的基本技能与根据图像分析函数性质观察能力。

(2) 三角形六个元素之间的关系，运用勾股定理、正弦定理、余弦定理理解三角形；了解解三角形在生产生活中的应用。

(3) 正弦、余弦、正切等三角函数的概念和图像；正弦型函数的概念、 A 、 ω 、 ϕ 对函数图像的影响以及在电工学方面的应用。

(4) 数列的概念及通项公式；等差数列与等比数列在日常生活中的应用。

(5) 函数与复合函数的基本概念；诠释两个 $\lim_{n \rightarrow \infty} x_n = A$ 与 $\lim_{x \rightarrow x_0} f(x) = A$ 的意义以及

各个符号表达的内容；极限中蕴涵的永远运动、无限接近的哲学思想。

(6) 导数与微分的概念，根据例题引导、学会查阅公式解决导数与微分计算问题，以及导数与微分在其它方面的应用。

(7) 原函数的概念；不定积分 $\int f(x)dx = f(x) + c$ (c 为任意常数) 的概念，根据例题和公式计算简单的不定积分；定积分 $\int_a^b f(x)dx = \lim_{\Delta x \rightarrow 0} \sum_{i=1}^n f(\xi_i)\Delta x_i$ 表达式的意义，根据“分割”、“作和”、“求和”“极限”体会“化整为零”、“由大到小”、“变复杂为简单”的数学思想。

(8) 通过由“定义”→“定理”→“解决问题”的思维过程，提升学生归纳总结、分析问题解决问题的能力，培育学生数学素养。

9. 英语

课程目标

本课程旨在培养听说读写译在内的跨文化交流能力，发展通用职业素质，提升人文素养。通过语音、词汇、语法等语言知识，使学生进一步接受听、说、读、写、译等基本技能；借助手机、字典翻译短文、处理简短的一般信函；通过情境教学使学生能听懂一般日常对话，并运用英语常用词汇进行相互交流；通过词法、句法、语法基础知识学习，能借助词典读懂、翻译本专业简单的英文说明书；通过英语课程学习，了解英美文化和中国传统文化，增强学生文化自信，树立民族自豪感。

课程内容

(1) 互致问候、个人信息表达与传递、人物、食物、天气、市场价格等常见词汇及表达方式；日常生活听力训练。

(2) 精读和泛读课文，基本阅读技能训练并有效提高学生处理信息的方法。

(3) 动词的时态和语态；形容词、副词比较级的用法；方位介词的使用；连词的基本用法；基本句型表达。

(4) 日常生活中商品问询、价格比较、食品识读、交通标志与地点问询；电话留言与明信片书写等；

(5) 中外文化比较。

(6) 本专业常用设备设施英语专用词汇识读；英文说明书阅读方法。

(7) 能就简单主题写出小短文，表达完整，意思清楚，无明显语法错误。

10. 体育

课程目标

通过课程的理论和实践教学，强化学生对体育文化和健康知识理解，掌握有利于促进健康，调节身心，团结协作的运动技能，不断提高力量，速度，耐力等体能和运动水平，知晓体育运动对人体机能的影响，能正确自我评价和制定个人锻炼计划，培养终身体育的习惯，

促进提升社会适应能力，形成积极进取的人生态度。

课程内容

基础模块：

- (1) 健康教育：体育运动知识，健康保健知识、安全教育知识。
- (2) 田径类：50m、1000m（男）、800m（女）、立定跳远、投掷实心球等。
- (3) 体操类：引体向上，双杠臂屈伸，屈臂悬垂，前滚翻等。
- (4) 球类：篮球、足球、排球的基本技能，简单的对抗，小型的比赛，提升团队、协作、竞争意识。

拓展模块：

- (1) 娱乐类：乒乓球、羽毛球等
- (2) 健身保健类：形体操、有氧操、健美操、食品保健等
- (3) 民族民俗类：传统武术等。

11. 计算机

课程目标

本课程旨在通过学习计算机操作系统的基本操作、Office 办公软件的使用，使学生能够胜任计算机的操作和维护、网络办公中的文档处理和表格处理、幻灯片制作、网络通讯交流等工作任务。

课程内容

- (1) 计算机的主要硬件设备的使用和常用软件的安装与使用。
- (2) Windows 7 操作系统的使用。
- (3) 汉字录入的速度可以达到 60 字/分钟及以上。
- (4) Word 2007 中各项功能的使用，并制作出精美的个人简历。
- (5) Excel 2007 表格功能进行数据输入、公式使用和图表分析等。
- (6) PowerPoint 2007 中各项功能的使用，制作精美的幻灯片演示文稿。
- (7) 网络通讯交流工具 QQ/MSN 等，使用 OA 系统的能力。

III 专业理论基础课程

12. 商务礼仪

课程目标

掌握正确的仪容礼仪规范；学会在汽车技术服务与营销过程中合理的展现自身仪容礼仪，以塑造良好的个人形象。

课程内容

汽车商务仪表礼仪(着装礼仪/饰物礼仪); 汽车商务仪态礼仪(站姿/坐姿/走姿/蹲姿/手势/表情); 沟通礼仪(沟通方式/技巧); 汽车商务人员电话礼仪(接听/拨打/代接/使用手机); 汽车商务见面礼仪(介绍/称谓/握手/名片); 汽车商务接待/拜访礼仪(引导礼仪/座次礼仪/奉茶礼仪/拜访); 汽车商务馈赠礼仪; 餐饮礼仪;

13. 汽车品牌与文化

课程目标

通过本课程的学习,使学生能够了解汽车发展的相关知识,激发学生的学习兴趣。力求抓住“汽车”与“文化”这两个紧密结合的主题,进行全面和深入的剖析,同时要注重体现广泛性、趣味性、实用性和大众化的特点。

课程内容

汽车主要知识,汽车工业的起源与发展、汽车名人、著名汽车品牌鉴赏、汽车时尚、汽车设计、汽车制造、汽车与社会、赛车文化与汽车未来新趋势等。

14. 汽车市场营销学

课程目标

了解汽车市场营销的意义、特点及重要作用,汽车市场营销的调研与预测方法,能分析市场和客户购买行为的相关联系,掌握汽车市场营销的常用方法与技巧,以及市场营销竞争的策略。具备制定市场营销计划的基本能力。

课程内容

市场营销与市场营销学; 市场营销的管理哲学; 市场营销环境; 消费者市场和购买行为分析; 组织市场和购买行为分析; 市场营销调研与预测; 目标市场营销战略; 市场营销竞争战略; 汽车产品策略; 汽车产品定价策略; 汽车分销策略; 汽车促销策略; 市场营销计划、组织与控制。

15. 汽车营销实务

课程目标

在掌握汽车结构、汽车原理、汽车文化以及现代汽车市场的基础上,还要学会一定的汽车营销相关知识,包括营销心理学、汽车营销相关的法律法规、汽车保险和信贷等,最终要掌握一定的汽车销售技能,掌握一定的交际攀谈能力、自主学习能力和口语表达能力。

课程内容

制定客户开发方案、接待客户、分析客户需求、展示和介绍车辆、试乘试驾、处理客户的异议、与客户签约成交、交车服务、售后跟踪服务、展厅策划等。

16. 汽车构造

课程目标

了解汽车主要结构件，总成结构件的组成、供应商、材质、主要技术、工作状态；熟悉零部件的工作环境及基本要求；养成良好的思维习惯；为汽车营销奠定专业理论基础。

课程内容

汽车发动机，汽车传动系，汽车行驶系，汽车转向系统及制动系统，汽车车身、仪表、照明及附属装置。

17. 汽车售后服务与管理

课程目标

通过本课程的学习，使学生对汽车服务企业管理的流程有更深一步的了解和掌握，本课程，要求学生掌握汽车服务企业管理的理论和方法，学习和运用现代化管理知识对汽车服务企业活动进行系统论述，实现理论教学与企业岗位无缝对接。

课程内容

本课程是汽车营销专业的一门专业核心主干课，属专业考试课，通过对本课程的学习，对于学生掌握实际工作汽车服务企业管理的技能提高具有重要作用。主要内容又汽车服务企业概述、汽车服务企业财务成本管理、汽车售后服务概述、汽车保险、旧车交易等。

18. 汽车配件管理与营销

课程目标

了解汽车配件的类型、汽车主要零部件及易损件；掌握汽车配件的采购流程、汽车配件运输及物流管理；了解汽车配件的销售；了解汽车配件经营相关的财务知识。

课程内容

汽车配件的基础知识；汽车配件的经营知识和管理知识；汽车配件计算机管理系统。

19. 汽车 4S 企业管理与前台接待

课程目标

能够直接接触客户，第一位听到客户的声音，第一位地了解到产品的质量问题的，能把客户意见、市场信息以及汽车使用中出现的反馈给制造商、以利于制造商对产品的改

进与研发的素质。同时，通过各项目的训练，培养学生相应的方法能力、社会能力和相互沟通、团队合作的能力。

课程内容

过本课程的学习，要求学生具备汽车 4S 店整车销售(Sale)、零配件供应(Sparepart)、售后服务(Service)、信息反馈(Survey)的能力。并掌握有关的汽车 4S 企业管理、企业形象的打造、汽车销售接待、信息部与前台接待、售后服务部前台接待、保险与理赔，涵盖了整车销售、零配件供应、售后服务、信息反馈、汽车 4S 企业四大环节等知识。

IV 专业技能基础课程

20. 汽车维修企业管理

课程目标

通过本课程的教学，是使学生正确理解汽车维修企业及管理方面的知识，掌握其普遍规律、基本原理和一般方法，树立科学的管理理念，并能综合运用于对实际问题的分析，初步具有解决一般汽车维修企业管理问题的能力，培养学生的综合管理素质。二是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。

课程内容

学生把握汽车维修企业及其管理的轮廓，掌握汽车维修企业管理的基本知识，了解国内外汽车维修企业发展概况以及企业管理的不同特色，为进入社会参加实际的经济活动及企业管理工作提供必要的知识储备。

21. 消费者心理学

课程目标

了解研究消费者心理的意义，了解消费者心理概念的组成因素，能通过所学概念对消费者心理以及购买行为进行分析，为销售流程等一体化课程打好理论基础。

课程内容

消费者角色；消费者心理特征；消费者感知与记忆；消费者情绪与态度；消费动机；决策与购买行为分析；品牌忠诚度；消费者习惯；消费群体的心理；社会因素与消费者心理；商品与消费者心理；品牌形象与广告；营业环境与消费者心理；网上消费者心理；消费者权益保护。

22. 汽车保险与理赔实训

课程目标：

了解汽车保险的基础知识和业务流程，并具有开展汽车保险实务的基本能力；了解汽车分类、构造、常见配置等汽车产品基础知识，并具有将其应用在汽车保险业务中的基本能力；了解汽车保险人员应具备的职业形象和礼仪规范，并具有客户接待的基本能力；了解与汽车保险相关的法律法规，并具有正确描述这些法律法规的基本能力；了解汽车保险各险种的课程内容，并具有向客户进行讲解的基本能力；了解汽车保险费用计算的常用方法，并具有为客户计算保险费用的基本能力；了解汽车保险承保的工作流程，并具有为客户承保的基本能力；了解计算机和网络的基础知识，并具有应用计算机和网络进行汽车保险业务信息管理和查询的基本能力。

课程内容

接受客户委托，为客户设计车辆投保方案，对车辆保险条例进行据实说明，出具报单和相关文件凭证；接受客户的报案，对事故车辆能够进行现场查勘，正确进行事故损失估损，能够正确计算赔付额，并整理出具相应文件凭证。热情接待客户，必须使用文明用语，了解客户的需求及期望，为客户提供满意的服务。着装保持专业外貌，待客热情、诚恳，谈吐自然大方，保持个人工作区整齐清洁。完成保险理赔员的工作，同时兼任售后接待的职责。建立客户档案，及时准确的完成 ERP 系统的输入。协助保险公司定损核价，负责事故车理赔卷宗的交案工作。积极与保险公司沟通，查询理赔款的到帐与否，及时通知财务。认真检查客户车辆进行定损，填写派工单。掌握车辆维修进度，特殊情况及时与客户联系、沟通。负责对车间完工车辆的验收。参与返修车辆的处理，做好与客户的解释、协调工作。考察收集客户满意度反馈信息，及时向部门主管汇报情况。

23. 二手车鉴定与评估

课程目标

理解 4S 店二手车置换的交易流程及基础知识，具有 4S 店车辆置换实务的业务能力。熟悉二手车交易市场的交易的基础知识和交易流程，并具有开展二手车交易实务的基本能力；了解汽车分类、构造、常见配置等汽车产品基础知识，并具有向客户介绍二手车产品的基本能力；了解二手车交易人员应具备的职业形象和礼仪规范，并具有客户接待的基本能力；了解与二手车交易相关的法律法规，并具有正确描述这些法律法规的基本能力；了解国内外主要汽车生产商及其品牌和产品，并具有向客户介绍所交易二手车的品牌及产品情况的基本能力；了解典型车型的主要参数配置，并具有向客户进行描述的基本能力；了解二手车交易过

程中各项程序的工作内容，并具有办理简单业务手续的基本能力。

课程内容

二手车销售服务和进店客户咨询服务；整理各车型的销售资料及客户档案；开拓产品的销售市场，完成各项销售指标；负责挖掘客户需求，实现产品销售；售前业务跟进及售后客户维系工作。

24. 客户关系管理

课程目标

主要内容是客户关系管理的理论及方法，分析了客户关系管理相关理论，阐述了在工作过程中各如何建立客户关系、如何保持客户关系，及如何挽救客户关系等有关知识。

课程内容

主要内容是客户关系管理的理论及方法，分析了客户关系管理相关理论，阐述了在工作过程中各如何建立客户关系、如何保持客户关系，及如何挽救客户关系等有关知识。

25. 汽车材料

课程目标

掌握汽车用金属材料的基本概念常用金属材料的牌号、性能及在汽车上的应用状况及发展趋势；了解常用金属材料的结构、性能和应用之间的一般关系；基本掌握热处理的原理、分类、各种方法以及汽车上的应用；掌握汽车用非金属材料的分类、使用特性及在汽车上的应用状况和发展趋势；掌握汽车运行材料的分类、品种、牌号主要规格及使用性能；能识别常用金属材料牌号；初步具备分析非金属材料特性及应用状况的能力；具备正确选择、使用运行材料的能力；了解在用润滑油的质量并能进行监测试验。

课程内容

汽车材料基础知识，钢铁材料、有色金属、非金属材料、复合材料及其在汽车上的应用，汽车燃料，汽车润滑材料，汽车工作液，汽车美容与装饰材料，汽车电工材料等。

26. 汽车法律法规一体化项目教程

课程目标

掌握法律规范的概念及形式、法律的实施的概念及方式、违法与法律制裁的概念及要件，了解国内外交通法规产生和发展的历史，了解国外汽车法规的特点、汽车法规全球化的趋势以及国际上主要的汽车认证制度。

课程内容

主要介绍了汽车生产、销售、维修等方面的法律法规。全书共有 8 个项目，内容上注重理论联系实际，选择典型案例导入，介绍了法学和民法学的基本常识，讲解我国目前的汽车法律体系现状与发展方向，阐述了汽车法律法规对汽车行业发展的深刻影响。并对发达国家先进的汽车法律法规体系加以介绍。在此基础上，系统讲解了我国在汽车产业、技术、安全、环保、销售、维修以及道路交通等方面的政策法规。

V 职业能力课程

27. 职业形象塑造（化妆）

课程目标

了解职业形象的基本概念和相关内容，能通过该课程的学习，掌握形象塑造的范畴以及职业形象塑造的各种方法与技巧，并在汽车销售流程中加以应用。

课程内容

职业性格塑造；仪容清洁；仪容美化；发型的选择；服饰与体型；服装的色彩；饰品与配件；语言美的塑造；塑造美好的电话形象；

28. 形体训练

课程目标

通过形体训练，培养学生正确的审美观念和良好的意志品质，帮助学生了解和掌握培养良好形态的基础知识和基本技能，提高学生身体的灵活性，控制力和表现力，以优美的姿态和良好的气质从事职业技术工作。

课程内容

形体美的评价标准；形体训练的原则和应注意的问题；形体基本素质训练和形态控制训练；舞蹈练习；瑜伽基础练习；健身与健美；时装表演等；

29. 新车认知与检查

课程目标

能够收集和查阅有关新车交接检查的资料，列举新车检查项目及流程；能够掌握车辆整体检查的能力；能正确填写新车检查单；具有制定工作计划和实施的能力；具有独立工作的能力；具有协调工作与人合作的能力；学生分组操作，进行安全、规范的拆装，全面贯彻 5S 现场管理。

课程内容

车辆基础知识；新车发动机舱检查；新车乘员舱检查；新车外观检查；新车底盘检查；

新车检查全项目。

30. 汽车各品牌重点车型介绍

课程目标

了解汽车细分市场的分级方法,了解各细分市场的重点车型,掌握车型亮点分析与比较的思路和方法,熟练掌握德系、美系、日系、韩系、法系以及自主品牌各重点车型的产品参数,性能技术特点,并能进行适当地表达。

课程内容

汽车市场分级的方法,德系品牌重点车型产品亮点解析;美系品牌重点车型产品亮点解析;日系品牌重点车型产品亮点解析;韩系品牌重点车型产品亮点解析;法系品牌重点车型产品亮点解析;自主品牌重点车型产品亮点解析;

31. 汽车营销礼仪

课程目标

掌握正确的仪容礼仪规范;学会在汽车技术服务与营销过程中合理的展现自身仪容礼仪,以塑造良好的个人形象。

课程内容

概论、汽车营销服务礼仪的职业规范、汽车营销服务礼仪的基本理论、服务形象礼仪、日常交往礼仪、位次礼仪、商务仪式礼仪、通信礼仪、会务礼仪、服务人员的语言规范和汽车营销专业学生求职面试礼仪等,每个项目下都附有实训任务。

32. 汽车销售与服务流程

课程目标

本课程的主要任务是培养学生具有汽车营销与服务的业务操作能力和管理能力,能熟练各项作业:掌握分析顾客需求的基本方法和汽车营销与服务各项业务的基本操作技能:熟悉汽车销售、二手车交易、汽车市场活动的基本知识,并具有相关的业务能力。

课程内容

综合了常见汽车销售品牌公司的销售流程及服务流程管理及执行方法,内容共分为3章,主要包括汽车销售与服务概述、汽车销售流程和汽车服务流程等内容。

33. 汽车商务沟通与谈判技巧实训

课程目标

通过完成学习情境中设定的任务和项目,采用知识准备、小组讨论或小组演练、学习评

估等教学环节达到培养学生专业能力、个人能力、社会能力的教学目标。

课程内容

《汽车商务沟通与谈判技巧实训》是汽车技术服务与营销专业课程系列教材的第 1 个学习领域“汽车商务沟通与谈判技巧实训”。分为 5 个学习情境，包括 11 个任务。内容包括谈判准备，谈判开局，谈判摸底，价格谈判，谈判成交等。

34. 汽车维修业务接待

课程目标

- (1) 使学生正确理解汽车维修业务接待的作用与定位
- (2) 让学生具有综合维修知识的运用和对实际问题的分析和解决问题的能力
- (3) 使学生具有良好的职业道德、灵活的沟通能力和上进乐观的人生态度

课程内容

主要内容包括：汽车售后服务概述、客户关怀、汽车维修业务接待流程、汽车维修业务接待专业能力素养。汽车售后服务简介，汽车售后服务概念，汽车售后服务的内涵，汽车售后服务的主要特征，我国汽车售后服务现状，汽车售后服务业的发展对策等。

35. 二手车鉴定与评估实训

课程目标

理解 4S 店二手车置换的交易流程及基础知识，具有 4S 店车辆置换实务的业务能力。熟悉二手车交易市场的交易的基础知识和交易流程，并具有开展二手车交易实务的基本能力；了解汽车分类、构造、常见配置等汽车产品基础知识，并具有向客户介绍二手车产品的基本能力；了解二手车交易人员应具备的职业形象和礼仪规范，并具有客户接待的基本能力；了解与二手车交易相关的法律法规，并具有正确描述这些法律法规的基本能力；了解国内外主要汽车生产商及其品牌和产品，并具有向客户介绍所交易二手车的品牌及产品情况的基本能力；了解典型车型的主要参数配置，并具有向客户进行描述的基本能力；了解二手车交易过程中各项程序的工作内容，并具有办理简单业务手续的基本能力。

课程内容

二手车销售服务和进店客户咨询服务；整理各车型的销售资料及客户档案；开拓产品的销售市场，完成各项销售指标；负责挖掘客户需求，实现产品销售；售前业务跟进及售后客户维系工作。

36. 新能源汽车概述

课程目标

掌握新能源汽车技术的定义与分类，新能源汽车的类型，发展新能源汽车的必要性和新能源汽车发展现状及趋势；了解电动汽车用动力电池、电动汽车用电动机、纯电动汽车、混合动力电动汽车、燃料电池电动汽车和太阳能汽车等的种类、结构与简单原理，并了解能源汽车的使用特点等。

课程内容

电动汽车动力蓄电池， 燃料电池， 太阳能电池， 电动汽车电机及其驱动系统， 纯电动汽车， 混合动力汽车， 燃料电池汽车， 太阳能汽车， 其它新能源汽车等内容。

37. 汽车新技术及趋势

课程目标

掌握汽车柴油发动机新技术、底盘新技术、新能源以及汽车主动、被动安全性的新技术等，熟练掌握电路、模电、数电电路的基本原理和基本分析方法及计算方法。同时培养具有识读电路图的能力，能看懂电路元件和电路结构。

课程内容

各种汽车柴油发动机新技术、底盘新技术、新能源以及汽车主动、被动安全性的新技术等，熟练掌握电路、模电、数电电路的基本原理和基本分析方法及计算方法。同时培养具有识读电路图的能力，能看懂电路元件和电路结构，初步掌握和理解汽车部分电器的结构及原理。使学生掌握汽车电路、汽车新能源的认识以及汽车新材料在汽车领域内的应用。

38. 汽车改装简介

课程目标

了解汽车改装的分类与项目，熟悉汽车改装的政策与法规，熟悉汽车改装的费用，了解汽车车身外形改装，发动机改装，底盘改装和电气设备改装的方法、好处以及相应的误区和风险。

课程内容

汽车改装概述；汽车改装政策与法规；汽车车身外形与天窗的改装；汽车发动机改装；汽车底盘改装；汽车电气设备改装。

39. 汽车发动机构造与维修

课程目标

了解汽车发动机各部件的组成、构造、工作原理及故障检修方法；掌握发动机各总成零部件的拆装工艺和技术要求；熟悉汽车发动机的维护、修理、检测、调整、故障诊断与排除等内容；具备分析、判断和排除发动机常见故障的能力；具备对保修设备进行正确使用和维护的能力。

课程内容

对发动机的两大机构、五大系统进行了全面描述。内容包括发动机总体结构与工作原理、曲柄连杆机构、配气机构、汽油机燃料供给系统、柴油机燃料供给系统、冷却系统、润滑系统、点火系统、起动系统构造、原理和维修方法，发动机装配与调试、汽车维修常用工量具。

40. 团队建设拓展训练

课程目标

通过团队建设与拓展训练，提升学生的集体荣誉感以及团队协作精神，帮助学生掌握团队建设的方法。

课程内容

让新人迅速融入团队；增强团队成员的沟通能力与技巧；提升自己的表现力；角色扮演；让团队充满凝聚力；充分信任，愉快合作。

41. 汽车维护与保养

课程目标

了解维修企业的管理规范、流程、安全等要求；能认识汽车各部位的零件名称及各个功能键的作用；了解汽车首次维护、15000 公里维护、40000 公里维护、汽车日常维护的维护项目及大致价格；了解各维护工量具使用等。

课程内容

维修企业的管理规范、流程、安全等要求；认识汽车各部位的零件名称及各个功能键的作用；汽车常规维护作业；汽车首次维护、15000 公里维护、40000 公里维护、汽车日常维护、维护工量具使用等。

42. 汽车底盘构造与维修

课程目标

了解汽车底盘各系统的组成、构造与工作原理；掌握底盘各系统的拆装顺序和方法；熟悉各总成的日常维护、故障诊断与排除方法；掌握各总成主要零件的检验与修理工艺；掌握

汽车底盘的维修、检查与调整方法；掌握汽车底盘的总装配工艺与竣工验收的方法。

课程内容

汽车传动系、汽车行驶系、汽车转向系、汽车制动系和汽车的总装配与竣工验收等。

43. 汽车电气构造与维修

课程目标

能熟练使用数字万用表和电烙铁，能正确进行蓄电池的检测；能充电系统检测；会起动系统检测；

课程内容

主要内容有：模块一 汽车电气基础知识、电路及其基本物理量、二极管和三极管。模块二 汽车电源、蓄电池的构造原理与特性、发电机的结构原理。模块三 汽车电器元件、汽车电器执行元件、汽车电器控制元件、传感器、汽车电器线路。

44. 汽车美容与装潢

课程目标

了解汽车美容的概念作用，并掌握汽车美容常用的护理设备。掌握汽车美容与装饰的基本知识。掌握汽车内外部装饰的基本内容与操作技能。熟悉汽车清洗设备、工具的操作方法。掌握汽车美容护理的基本知识与操作技能。对汽车美容与护理操作应符合安全操作规程。

课程内容

主要包括：修复篇（轿车车身修复技术、涂装基本工艺）；美容篇（汽车美容基础、汽车美容护理设备与工具、汽车美容系列用品、汽车美容项目操作）；装饰篇（汽车内外装饰、汽车精品的选装）。

45. PHOTOSHOP 计算机实训

课程目标

认识 PHOTOSHOP 软件的操作界面，熟悉 PHOTOSHOP 基本工具及高级工具的具体应用，能通过 PHOTOSHOP 软件进行卡片、产品、宣传画、封面等进行设计与制作。

课程内容

认识 PHOTOSHOP 软件界面；工具的基本操作；高级工具操作；使用滤镜效果；制作材质纹理；制作文字特效；色彩的应用；卡片制作；产品制作；宣传画制作；标志制作；封面制作；包装设计。

46. 汽车发动机检测与排故

课程目标

能够按工艺要求拆装和更换传感器和执行器；能够按说明使用解码仪和万用表；能够维护和保养电子燃油控制系统；能够检测各个传感器、执行器。

课程内容

主要包括常用的检测仪器和设备的使用，汽车电子控制技术基础，汽车电子控制系统的故障诊断，汽车发动机、底盘、车身各电控系统的检修，不同车系的电控系统维修案例等。

47. 汽车底盘检测与排故

课程目标

能进行离合器打滑故障的检查与排除；能进行手动变速器常见故障的诊断与排除；能进行制动典型故障的诊断与排除；能进行 ABS、ASR、ESP 故障灯亮故障的诊断与排除；能进行转向沉重故障的诊断与排除；能进行悬架系统故障的诊断与排除。培养学生查阅资料、独立完成工作、团体协作、解决实际工作问题等综合能力和素质。

课程内容

汽车底盘及各总成的分类、作用、结构、工作原理以及常见故障的检修和调试等知识，并且重点讲述了变速器、悬架、转向器、盘式制动器、鼓式制动器以及防抱死制动系统 (ABS) 的结构、故障诊断和检修汽车传动系、汽车行驶系、汽车转向系、汽车制动系和汽车的总装配与竣工验收等。

48. 汽车电气检测与排故

课程目标

掌握汽车电路图的种类、汽车电路的特征、汽车电路常见故障及常用的诊断方法；认识汽车电路图常用的图形符号；会识读汽车电路图；能根据汽车电路图分析汽车电路的工作原理，并能诊断电路的一般故障；能正确使用检修工具排除电源系统、起动系统、点火系统电路的检测与排故；能排除汽车照明与信号系统电路的常见故障。

课程内容

汽车电气系统维修中几个典型工作任务为载体，重点介绍了汽车电气基础知识及典型电气系统的组成及检修。包括照明设备的检测与维修、后窗玻璃加热器失灵、蓄电池不能正常充电、起动机失灵、安装附加车灯、电子扇失灵等。

49. 汽车空调检测与排除

课程目标

能熟练地使用各种汽车空调专用维修工具;能熟练地进行汽车空调制冷剂的充注和回收;能掌握空调系统的常见泄漏部位;能熟练地运用各种检漏法进行系统的检查具有分析不制冷故障的能力;具有汽车空调的维护与保养的能力;能对汽车手动空调常见故障诊断与排除;能进行汽车自动空调故障诊断与排除。

课程内容

车电路汽车空调基础知识,空调制冷系统部件结构与检修,通风与配气系统,汽车自动空调控制系统,汽车空调系统的检测与维修基础,汽车自动空调系统结构与检修案例等。

50. 汽车钣金与涂装

课程目标

了解汽车钣金常用工具与设备的使用,了解汽车钣金加工工艺、汽车钣金复制件加工工艺和汽车车身校正技术工艺、步骤等。

课程内容

汽车车身钣金维修基础知识,汽车车门板件的拆装,汽车车身钣金维修工具的使用,汽车车门板件的修复,汽车车身测量技术,汽车车身校正技术,汽车车身板件的更换;汽车涂装的概念、车身修补涂装的一般步骤、汽车涂装作业的安全和防护等。

51. 汽车整车综合故障检测与排除

课程目标

掌握对燃油系统的检测及故障诊断的能力;具备对点火系统的检测及故障诊断的能力;具备对进排气系统检测及故障诊断的能力(怠速控制系统);具备用现代化仪器检测的能力;根据要求进行汽车底盘常见故障检测与排除的能力;能深刻理解汽车电气工作原理和工作过程;能熟练使用解码器、万用表等检测仪器;具有汽车电气常见故障检测与排除的能力。

课程内容

汽车维护与检测认识、发动机的保养、汽车免拆维护、照明、仪表与附属装置的维护及故障诊断与排除、汽车底盘维护与检测、汽车整车性能检测、整车综合故障诊断共 7 个项目。

52. 汽车维修中级工鉴定

课程目标

能够收集和查阅有关新车交接检查的资料，列举新车检查项目及流程；能够掌握车辆整体检查的能力；能正确填写新车检查单；了解维修企业的管理规范、流程、安全等要求；认识汽车各部位的零件名称及各个功能键的作用；能对汽车进行常规维护作业，能规范进行发动机拆装；正确使用常用维修工具、专用工具；会拆装和更换发动机总成、配气机构、曲柄连杆机构；能进行发动机装配调试作业能熟练使用数字万用表和电烙铁；能正确进行蓄电池的检测；能充电系统检测。

课程内容

- (1) 新车认知与检查
- (2) 汽车维护与保养
- (3) 汽车发动机构造与维修
- (4) 汽车电气构造与维修

53. 汽车维修高级工鉴定

课程目标

能够按工艺要求拆装和更换传感器和执行器；能够按说明使用解码仪和万用表；能够维护和保养电子燃油控制系统；能够检测各个传感器、执行器。能进行离合器打滑故障的检查与排除；能进行手动变速器常见故障的诊断与排除；能进行制动典型故障的诊断与排除；了解汽车电路图的种类、汽车电路的特征、汽车电路常见故障及常用的诊断方法；认识汽车电路图常用的图形符号；会识读汽车电路图；能根据汽车电路图分析汽车电路的工作原理，并能诊断电路的一般故障；能熟练地使用各种汽车空调专用维修工具；能熟练地进行汽车空调制冷剂的充注和回收；能掌握空调系统的常见泄漏部位；能熟练地运用各种检漏法进行系统的检查具有分析不制冷故障的能力；具备对燃油系统的检测及故障诊断的能力；具备对点火系统的检测及故障诊断的能力；具备对进排气系统检测及故障诊断的能力（怠速控制系统）

课程内容

- (1) 汽车发动机检测与排故
- (2) 汽车底盘检测与排故
- (3) 汽车电气检测与排故
- (4) 汽车空调检测与排故
- (5) 汽车整车综合故障检测与排除

VI工学结合课程

54. 工学交替

课程目标

利用学校和企业两种不同的教育环境和教育资源、采取课堂教学与学生参加实际工作相结合,培养学生的职业能力、综合素质、创新能力和就业竞争力。是操作技能和职业素养形成的关键节点之一。通过工学交替的企业实践模式进入企业,让学生更加真实的体验专业知识、专业技能和职业素养在企业的工作岗位、工作任务、工作环境中的应用,既可以检验在校技能学习成果,加快技能的形成,又能磨练学生吃苦耐劳的品质,对进一步强化专业知识和专业技能训练有积极的促进作用,让学生通过工学交替的培养模式尽快达到企业用工标准,成为高素质技能型人才。

课程内容

感悟汽车 4S 店企业环境(文化环境、管理环境、技术环境、售后环境),了解 4S 店对各岗位职业能力、综合素质等方面的要求。学习汽车销售服务企业先进文化及管理理念,初步掌握营销技术。应用所学的知识与技能开展实践活动;针对不同岗位的特点,学习岗位需要的专业知识和技能;在实践活动中学习部分专业课程。通过学习和感悟,结合专业,进一步明确本人未来的发展目标。

55. 顶岗实习

课程目标

根据汽车技术服务与营销专业职业教育的课程教学基本要求和汽车营销与服务岗位群的要求,以职业能力培养为核心,归纳出基于岗位工作任务和职业能力的教学模块并采用以“教、学、做”一体化和顶岗实习教学模式。该实践环节是汽车营销与服务专业的顶岗实习,目标是让学生增进对汽车营销策划知识的理解,掌握汽车销售、汽车服务、配件管理等专业技能,提升学生的职业能力和综合素质。

课程内容

进行产品、价格、销售、广告策划;能进行整车销售,能进行产品介绍;能掌握汽车产品、价格、销售、服务四大策划模块和策划流程;能熟悉电子商务在汽车营销与服务中的应用。学生能熟练掌握汽车营销与服务的常规工作,掌握专业技能,更应要考察学生理解汽车营销与服务中的基本概念和基本理论的程度,学会灵活运用它们解决实际问题,能够运用所学的理论知识对汽车营销与服务的实际问题进行分析、评价的能力,以及能够与客户进行沟通的能力。鉴于此,采取过程评价与结果评价相结合的方式,通过理论与实践相结合,比较全面的考核评价学生的专业技能和职业能力。

五、职业素养课程设置（第二课堂）与考核评价

（一）课程设置

序号	课程 (活动)	组织单位			周期					学时	学 分
		学 校	学 院	班 级	学 年	学 期	月	周	日		
1	入学教育	★			★					24	3
2	军训	★			★					70	6
3	学校田径运动会	★			★					30	3
4	学院田径运动会		★		★					30	3
5	学校技能运动会	★			★					30	6
6	一二九	★			★					30	3
7	“三自”服务周			★		★				1*6	6
8	社团活动	★						★		20*7	3
9	升旗	★						★		120	6
10	早读			★					★	75*8	6
11	课间操			★					★	90*8	6
12	职业生涯规划		★			★				18	2
13	礼仪训练		★			★				18	2
14	法律基础		★			★				18	2
15	团队协作		★			★				18	2
16	演讲与口才		★			★				18	2
17	心理训练		★			★				18	2
18	影视赏析		★			★				18	2
19	书法软笔		★			★				18	2
20	英语沙龙		★			★				18	2
21	我是小记者		★			★				18	2
22	茶道		★			★				18	2
23	花艺		★			★				18	2
24	趣味 CAD		★			★				18	2
25	Office/ps		★			★				18	2
26	新媒体资源开发		★			★				18	2

27	校园歌手		★			★				18	2
28	中华诗词		★			★				18	2
29	棋牌演义		★			★				18	2

备注：其中军训、服务周、升旗、早读、课间操为必修课程，必须获得规定学分的70%；共87分，完成 $87 \times 70\% = 61$ 学分方可毕业。

（二）课程概述

1. 入学教育

课程目标

通过入学教育，使新生了解学校学习、生活行为准则，把握学生学籍管理条例，严格执行学院各项规章制度；准确把握工匠精神的内涵和要求，明确专业培养目标，确立并巩固专业思想，端正学习态度；积极适应新的学习生活环境，形成良好的心理适应能力，为把自己培养成为一名合格的技师学院学生奠定良好基础。

课程内容

(1) 校纪安全教育。《学生手册》，通过学规范立规矩，强化行为规范、法治安全、学籍管理等各项学校规章制度；金融安全知识宣传。

(2) 专业思想教育。帮助学生形成专业认同感和学校归属感，引导学生初步形成学业、职业规划的意识。

(3) 工匠精神教育。优秀毕业生、大赛获奖选手专题讲座；《中国大能手》、《大国工匠》视频。

(4) 爱国主义教育。

2. 军训

课程目标

本课程旨在通过军训学习队列等军事技能，掌握宿舍内务管理规范；提高学生的思想政治觉悟，激发爱国热情，增强国防观念和国家安全意识；进行爱国主义、集体主义和革命英雄主义教育，增强学生的组织纪律观念，培养艰苦奋斗的作风，提高学生的综合素质。

课程内容

(1) 队列训练：立正、跨立、稍息；四面转法；蹲下、起立；行进间动作。

(2) 内务标准：叠被子技能，床上床下用品摆放规范；宿舍物品定置管理规范；门窗、地面卫生整洁。

(3) 军事国防知识；

(4) 军人歌曲。

3、4. 校院田径运动会

课程目标

本课程旨在全面检阅学校体育运动开展情况，检查教学和训练效果，推动学校群众性体育活动的开展，营造全校体育锻炼的良好氛围，促进体育运动水平的提高；促进学生养成良好的体育锻炼习惯；培养学生积极进取、奋发向上、永争第一的优良品质，增强学生班级、院校团队凝聚力和集体荣誉感。

课程内容

- (1) 制定运动会竞赛规程，全校宣传发动，营造氛围。
- (2) 运动员选拔、集训。
- (3) 入场式预演；开、闭幕式。
- (4) 啦啦队组织、观众组织。

5. 一二·九活动月

课程目标

本课程旨在通过歌咏比赛培养学生团队协作意识、集体主义荣誉感和爱国主义情怀；加强革命传统教育，缅怀先烈，不忘历史，树立正确的人生观、价值观和世界观；通过社团活动、单项竞赛活动，弘扬中华优秀传统文化，培养学生职业素养，促进学生全面发展。

课程内容

- (1) 一二·九革命歌曲大合唱。
- (2) 一二·九主题知识竞赛活动。
- (3) 一二·九主题橱窗、板报宣传教育活动。
- (4) 收看一二·九主题爱国主义影片作品重温红色故事。
- (5) 校院社团活动。

6. 学校技能运动会

课程目标

本课程旨在弘扬劳模精神和工匠精神，加强学校竞赛文化建设，促进师生专业技能水平的提升；通过技能运动会全面检验学生专业技能训练水平，实现以赛促学、以赛促教、以赛促练，深化世赛成果转化；选拔省赛国赛世赛选手，培养比学赶超、以校为荣、为国争光的集体主义、爱国主义情怀。

课程内容

- (1) 专家报告：世界技能大赛竞赛概况和中国参加世赛取得的辉煌成绩。
- (2) 学习世赛标准、竞赛规则，坚定立志技能成才、报效祖国的理想信息。
- (3) 根据世赛结合专业确定竞赛项目，引导学生广泛参与，营造氛围。

- (4) 组织竞赛活动，表彰奖励。

7. “三自” 服务周

课程目标

本课程旨全面贯彻党的教育方针，培养德智体美劳全面发展的合格人才；服务周以学生参与清洁卫生主，以自我管理、自我服务为辅，促使学生养成良好的文明卫生习惯，增强学生的参与意识、主人翁意识，提高学生遵守校纪校规的自觉性；通过三自服务周活动，保持校园环境卫生，规范全体学生行为，加强班风学风校风建设。

课程内容

- (1) 公共区域卫生保洁。
- (2) 履职文明监督岗。
- (3) 学习行为规范、文明校园规定，发挥示范引领作用。

8. 社团活动

课程目标

本课程旨在发掘学生潜力，激发学生兴趣，发挥学生个性特长，陶冶情操，丰富学生课外生活，加强校园文明建设；通过组织参与社团活动，培养制定计划、方案实施、综合协调、相互沟通、团队协作能力，促进学生全面发展。

课程内容

- (1) 文体娱乐。
- (2) 公益活动、准公益活动及非公益活动
- (3) 创新创业活动。
- (4) 课外学习读书活动。

9. 升旗

课程目标

本课程旨在确立国旗意识、纪律观念，培养爱国主义情感，增强民族自豪感；通过国旗下讲话加强学校德育教育。

课程内容

- (1) 升旗仪式。
- (2) 国旗讲话。内容有爱国教育；安全教育；纪念日教育；励志教育；读书方法；学习方法宣传；良好习惯的引导等。

10. 早读

课程目标

本课程旨在加强学生中华优秀传统文化教育，提高文学作品的阅读欣赏能力，培养学生的职业素养；通过早读做好课前准备，养成良好的学习习惯，形成良好的班风学风。

课程内容

- (1) 阅读背诵中华优秀传统文化古典作品。
- (2) 优秀文学作品欣赏。
- (3) 语文课文朗读。
- (4) 背诵英语单词、短语，朗读英语课文。

11. 课间操

课程目标

本课程旨在使学生树立健康第一的理念，养成终身体育锻炼的良好习惯；通过课间操组织增强学生的集体主义意识、时间意识、纪律意识，放松身体、缓解学习疲劳，提高学习效果。

课程内容

- (1) 快速整队，遵守纪律，形成良好班风校风。
- (2) 整体练做广播操，锻炼身体，增强体质。

12. 职业生涯规划

课程目标

本课程旨在使学生掌握职业生涯规划的基本知识和常用方法，树立正确的职业理想和职业观、择业观、创业观以及成才观，形成职业生涯规划的能力，增强提高职业素质和职业能力的自觉性，做好适应社会、融入社会和就业创业的准备。

课程内容

- (1) 职业、职业生涯、职业理想的内涵；职业生涯的特点与职业生涯规划的重要意义，把个人职业发展与行业企业发展联系起来，坚定学好专业、服务社会的决心。
- (2) 职业生涯发展的条件和机遇。了解所学专业与未来从事的职业、了解个人特点、了解社会需要，树立正确的成才观。
- (3) 正确选择职业生涯发展目标、构建职业生涯发展阶梯、制定职业生涯发展措施。
- (4) 职业生涯发展与就业创业。
- (5) 职业生涯规划的管理与调整。编制职业生涯规划书。

13. 礼仪训练

课程目标

本课程旨在使学生理解并且运用礼仪知识，通过自己的仪容仪表、言谈举止、气质风

度使校园生活美好而和谐，同时可以帮助我们毕业后进入激烈竞争的职场中，做一个有知识、有技能、有教养，可以赢得别人尊敬而喜爱的人。

课程内容

- (1) 仪容、仪表、仪态礼仪。
- (2) 交往、谈吐及体态语言礼仪。
- (3) 校园礼仪。
- (4) 公共场所及家庭礼仪。
- (5) 求职礼仪、职场礼仪。

14. 法律基础

课程目标

本课程旨在使学生了解《宪法》、《治安管理处罚法》、《刑法》、《民法》、《劳动法》一些最基本的法律常识，做到知法懂法守法；通过案例分析，模拟法庭、心灵感悟等调动学生学习法律的主动性和积极性，从而能使将法律知识转化为法律意识。

课程内容

- (1) 宪法的基本知识。
- (2) 治安管理处罚法的基本知识。
- (3) 刑法的基本知识。
- (4) 民法的基本知识。
- (5) 劳动法的基本知识。

15. 团队协作

课程目标

本课程旨在通过对团队协作过程原理、剖析和活动实践，使学生掌握团队协作的主要步骤和方法，认知和感受团队的魅力；通过团队信任和团队精神的塑造让学生融入团队，掌握团队沟通和冲突处理的技巧；掌握团队激励的原则和方法，从而培养学生团队意识，学会与人合作。

课程内容

- (1) 认知团队。团队，团队的构成要素，团队特征，团队的发展与信任，正确认知自己在团队中的角色。
- (2) 加入团队。获得团队支持和认可，建立相互信任关系。
- (3) 团队沟通与协调。掌握有效沟通的原则和技巧，并能日常生活中与团队成员进行有效沟通。
- (4) 团队冲突。了解团队冲突的原因，掌握处理团队冲突的方法和技巧。

16. 心理训练

课程目标

本课程旨在提高学生的自我认知能力、情绪调控能力，培养健全的意志，塑造完善的个性，形成较强的适应性，建立和谐的人际关系，促进学生心理健康。

课程内容

- (1) 自我认识。认识自己的身体特点和生理、心理状况，自己在家庭、集体、社会中的地位，学会自我体验、自我调控。
- (2) 认知能力。观察力、注意力、记忆力、想象力、思维力的训练。
- (3) 情感辅导。积极和情感体验，消极的情感调整。
- (4) 交往辅导。指导学生形成正确的交往技能，掌握排除交往问题的方法。

17. 演讲与口才

课程目标

本课程旨在使学生言语交际的基本知识，掌握日常生活中言语表达的基本技巧和方法，提高学生运用标准普通话的自觉性，培养学生重视交际、善于交际、乐于交际的职业素养和积极向上的乐观主义态度。

课程内容

- (1) 言语交际的主客体要素。言语交际的技巧。
- (2) 听众的一般心理和特点。
- (3) 演讲训练术。
- (4) 口才训练术。

18. 影视赏析

课程目标

本课程旨在使学生初步了解电影艺术的基础知识，提高学生的艺术鉴赏水平和影视作品分析能力，培养学生善思，善问的逻辑思维能力，能根据影片的观感写出小论文。

课程内容

- (1) 电影的发展史及种类。
- (2) 电影的拍摄技巧。
- (3) 电影题材的选择。
- (4) 电影的鉴赏方法。

19. 书法软笔

课程目标

本课程旨在使学生初了解中国历史上书法名家的故事及各种书法类别，引导学生走进书法天地，感受书法给人带来的乐趣；培养学生的动手能力和观察能力，掌握书法的要领和技巧。

课程内容

- (1) 书法的种类及书法大家的认识。
- (2) 书法执笔姿势和执笔方法。
- (3) 用笔原则和基本笔法。
- (4) 偏旁部首和结构布势。

20. 英语沙龙

课程目标

本课程致力于创造一种最佳的语言环境，从听与说入手，采用全英文教学环境，培养学生的英语语言能力，注重“口语交流”引导学生进行探索式学习，激发学生的学习兴趣，改变学习思维，培养学生独立沟通的能力

课程内容

- (1) 学会介绍自己，学习欣赏英文歌。
- (2) 了解一些讲英语国家的分布。
- (3) 西方的餐桌礼仪。
- (4) 外国文化。
- (5) 英文电影解读。

21. 我是小记者

课程目标

本课程旨在让学生树立科学的世界观和人生观，从课堂走向校园，走向社会，提高学生的观察能力，社会能力，语言表达能力，组织协调能力，陶冶学生的情操，提高写作能力，培养成为具有敏锐新闻触觉的小记者。

课程内容

- (1) 记者的基本知识。
- (2) 小记者应具备的能力。
- (3) 摄影。
- (4) 记者采访常识及技巧。
- (5) 新闻写作技巧。
- (6) 礼仪知识。跟踪学校各项活动实践指导。

22. 茶道

课程目标

本课程旨在引导学生感受茶文化，学习茶艺，让学生真正去了解茶，了解中国传统文化的精髓，通过茶艺、茶叶的知识学习，研习泡茶敬茶，学习礼貌，学习尊敬他人，形成互相关心，团结友爱的高尚品德。

课程内容

- (1) 茶叶的基本知识（茶叶的品质特点、制作工艺）。
- (2) 水的基本知识。
- (3) 茶艺的技术（表演程序、动作要领）。
- (4) 茶艺的礼仪。
- (5) 茶艺的规范。
- (6) 学会悟道。

23. 花艺

课程目标

本课程旨在了解各种花木的栽培技术，掌握基本的施肥方法和休整枝叶的技巧，能根据不同主题、黄江、空间独立设计并完成不同风格与要求的作品。培养学生具备良好的职业道德和社会公德，养成求真务实、吃苦耐劳、严谨认真的工作作风，具有较强的团队协作能力和社会适应能力。

课程内容

- (1) 各种花木的生长习性。
- (2) 浇水与施肥。
- (3) 剪枝与造型设计。
- (4) 掌握插花的技巧。
- (5) 掌握插花的包装工艺。

24. 趣味 CAD

课程目标

本课程旨在让学生掌握 CAD 的绘图命令及编辑命令，正确绘制平面图形、三视图等二维图形，能够建立三维模型，按照国际标准对图形的尺寸能够进行标注，培养学生自主学习、理论联系实际的能力，强化学生具备科学、缜密、严谨工作的作风和良好的职业道德。

课程内容

- (1) CAD 基本操作。
- (2) 绘图工具使用。

- (3) 尺寸标注。
- (4) 常用零件三维建模。
- (5) 平面草图绘制。
- (6) 三维建模。
- (7) 三维模型的图样生成。

25. office/ps

课程目标

本课程旨在让学生了解和掌握 OFFICE /PS 基本理论知识，熟悉操作界面和功能，能够运用 office/ps 软件进行编辑，培养学生的审美水平和创意设计能力，通过小组合作联系，培养学生的团队协作能力和创新意识，提高学生的艺术修养。

课程内容

- (1) 文本、ppt、表格的制作。
- (2) 文本的美化设计。
- (3) 图像的编辑制作及美化。
- (4) 利用 ppt 制作视频。

26. 新媒体资源开发

课程目标

本课程旨在让学生对新媒体的总体框架有大致的认识，对它的发展脉络有基本的了解，并能够对其中一些重要的问题进行思考。通过本课程的学习，帮助学生提高跨学科学习的能力，运用新媒体的理论和方法分析，解决当代社会现实问题的能力，并能够也能用各种软件进行编辑，具备一定的创新精神，提高学生的综合素质。

课程内容

- (1) 新媒体的概念与特征。
- (2) 新媒体的类型。
- (3) 新媒体的影响。
- (4) 媒介融合。
- (5) 新媒体软件的使用。
- (6) 使用新媒体手段解决现实问题。

27. 校园歌手

课程目标

本课程旨在让学生对音乐的基本常识有一定的了解，能够熟识五线谱，掌握音乐的旋律，提高学生的文化品位和学习热情，培养积极健康的审美情趣。通过舞台的展示，树立

学生的自信，强化对个人和集体的认识，培养学生团队协作能力，促进学生德智体美全面发展，提升学生的综合素质。

课程内容

- (1) 五线谱的认识。
- (2) 音乐类型。
- (3) 音乐鉴赏
- (4) 演唱的技巧。
- (5) 专题演唱会

28. 中华诗词

课程目标

本课程旨在让学生充分领略古诗词的文化魅力，激发对传统诗词文化的兴趣和热爱，促进对古诗词的重视和学习，感受古诗词的魅力，借优秀诗词的平台，更新知识，发展智力，开阔视野，提高学生语文素养奠基，提升学生应变能力，分析、解决问题的能力。

课程内容

- (1) 金缕衣。
- (2) 诗经 采薇。
- (3) 春江花月夜
- (4) 乌衣巷。
- (5) 游山西村
- (6) 临江仙滚滚长江东逝水
- (7) 长歌行
- (8) 春望
- (9) 天净沙 秋思
- (10) 观沧海
- (11) 醉翁亭记

29. 棋牌演义

课程目标

本课程旨在让学生掌握棋牌类型以及基本知识、基本技术、基本技能和比赛规则，丰富学生的课余生活，增加其参与社会活动的途径，培养学生独立思考和统观全局的观念和能力。

课程内容

- (1) 认识棋牌的发展史。

- (2) 棋牌技巧。
- (3) 战术演练
- (4) 棋牌实战。

六、培养模式

本专业技能人才培养采用校企合作人才培养模式，包括“学校为主，企业为辅”和“企业为主，学校为辅”等校企合作人才培养模式。

中级工技能阶段等人才培养采用学校为主、企业为辅等校企合作人才培养模式。学校模拟企业等工作情境，通过新车认知与检查、商务礼仪、形体训练、职业形象塑造、汽车各品牌重点车型介绍、汽车美容与装潢等工学结合课程，培养学生技能操作等规范性和熟练程度，促进其职业素养等养成和职业责任感等建立。

高级工技能阶段的人才培养采用校企合作人才培养模式。学校模拟企业的工作情境，通过汽车销售流程、汽车 4S 店的规范化管理、汽车保险与理赔、二手车鉴定与评估、车展销售实训等工学结合课程，培养学生独立分析与解决实际问题的能力。定岗实习期间，企业提供实际工作岗位给学生实习，进一步提高学生解决实际工作问题的能力，促进其职业责任感的建立。

（一）培养体制

本专业应依照相关法规和政策的要求，在院校校企合作委员会的统筹下，从汽车维修专业技能人才培养规律和用人要求出发，整合校企双方资源，汇集企业技术骨干和技能大师，组成专业建设专家库，进而共同制定招生计划，共同开发人才培养方案及课程，共同组建师资队伍，共同建设校内校外实习实训基地。通过校企双方的深度合作，实现汽车维修专业技能人才的有效培养。

（二）运行机制

以学校为主体的校企合作人才培养运行机制，因在招生就业、人才培养、师资队伍和场地设备等方面以学校为主，企业为辅；反之，则是以企业为主体的企业新型学徒制。

以学校为主体的校企合作人才培养运行机制为例：

在招生就业方面，学校应与汽车销售、售后服务企业建立招工信息发布机制，根据行业企业的现实情况和发展规划预测企业的各层级技能人才的数量需求，共同制定招生计划，同时加强就业指导服务，促进毕业生充分就业、对口就业、稳定就业。

在人才培养方面，学校应与汽车销售、售后服务企业合作，根据技能人才培养成绩及培养目标，采用有职业的典型工作任务转化而成的工学结合课程来组织教学，并根据国家职业标准和企业用人要求，共同制定评价标准，对于学生职业素养和职业能力实施评价。

在师资队伍组建方面,学校教师应与汽车销售、售后服务企业中具有丰富工作经验的人员共同组成师资队伍,发挥学校教师专业教学能力和企业技术人员专业实践能力的各自优势,共同策划与组织技能人才的培养与评价。

在场地设备方面,学校应与汽车销售、售后服务企业共同规划建设集校园文化与企业文化、理论教学与实践教学、学习过程与工作过程为一体的校内学习环境或企业生产性实训基地。对于效率学习环境,学校可参照企业管理机制运行;对于企业生产性实训基地,学校应参与辅助管理,明晰校企双方的责任与权利。

七、培养条件

(一) 师资队伍。

1. 学生和教师情况:

本专业现有在校班级 61 个,学生数 2264 人,顶岗实习班级 19 个 612 人。汽车检测与维修试点专业在校班级数 14 个,学生数 599 人,顶岗实习班级数 1 个,学生数 33 人。

2018 年文化课教师 17 人,专业教师 76 人,兼职教师 16 人。

2. 教学团队:

教学人员应由基础课老师、专业教师及有企业经验的销售、营销人员指导组成,所有老师应具备良好的职业素质和一定的教学研究能力,骨干教师须具备本专业讲师以上职称或技师、高级技师国家职业资格;企业技术人员需聘请具备工程师、高级工程师等资格的人员,利用他们丰富的实践经验指导专业建设。教师团队中应有多名省、市级学科带头人,带动学科发展和专业建设。

在师资结构方面,要组建一支与办学规模、培养层级和课程设置相适应的业务精湛、素质优良、专兼结合的教师队伍;中、高级技能阶段技能人才培养的师生比不低于 1:20,技师(预备技师)阶段人才培养的师生比不低于 1:15;具有企业实践经验的专兼职教师占专业教师总数的 60%以上。

在师资能力方面,要求汽专业教师能胜任技能人才培养要求中规定的职业典型工作任务,并将其转化成课程,组织教学和实施相应的考核评价,实现各层级技能人才培养目标。其中,培养中级技能人才的汽车营销专业教师应熟知现代汽车整车及配件营销的理论及技巧,并能按照作业规范熟练完成汽车整车绕车六方位介绍培养学生;培养中级技能人才的教师应能对形体训练、商务礼仪、前台接待流程、新车认知与检查、汽车美容清洗等项目进行培训指导;培养高级技能人才的汽车营销专业教师应培养学生熟悉 4S 店车辆交易流程,能独立完成车辆特点介绍、汽车营销策划、汽车推销技巧、汽车售后接待等工作任务;培养高级技能人才的教师应掌握新型汽车销售和市场营销策划,具有综合分析何解决在汽车营销中实际工作难

题的能力及实践经验，指导中、高级汽车营销师的技术培训的能力。

（二）场地设备设施

设有汽车营销、商务礼仪、形体训练、汽车美容与装潢、汽车钣金、汽车涂装、计算机等一体化实训室 12 个，同时建立了 10 多个稳定的校外实训基地。

- 1. 本专业计划实训室 12 个，计划实训工位 360 个。
- 2. 综合实训室 1 个。

实训教室及工位统计

序号	教室号	实训室或场地名称	负责人	工位数
1	教学楼 509	形体训练实训室	李沐瑾	20
2	实习楼 101	商务礼仪实训室	待建	20
3	实习楼 102	综合实训室	待建	20
4	实习楼 103	汽车营销实训室	黄河、李沐瑾	20
5	实习楼 104	汽车维护实训室	董城	20
6		汽车美容与装潢	顾成军	20
7		汽车涂装实训室	周林榛	20
8		汽车钣金实训室	孙勇	20
9	教学楼 301	计算机实训室	刘洪	50
10	教学楼 401	计算机实训室	许胜	50
11	教学楼 402	计算机实训室	马婷婷	50
12	教学楼 501	计算机实训室	王慧	50
合计				360

（三）教学资源

教材、学材、电子教案、PPT 等应列表（教材名称、教材类别、出版社、主编等）；
其它资源列表。

课程/配套 资源	教材/学材	集体教案 (学校评审认定、同行应用)	PPT	视频	课程标准开发
汽车构造	教材	有教案未审	无	无	有

顾问式销售概论	教材	有教案未审	无	无	有
汽车市场营销学	教材/学材	有教案未审	无	无	有
职业形象塑造	教材/学材	有教案未审	无	无	有
汽车 4S 店的规范化管理	教材/学材	有教案未审	无	无	有
汽车各品牌重点车型介绍	教材/学材	有教案未审	无	无	有
汽车销售流程	教材/学材	有教案未审	无	无	有

八、考核与评价

（一）职业技能鉴定

汽车技术服务与营销专业中级技能阶段应按照国家职业技能鉴定要求取得汽车维修工四级职业资格证书;高级技能阶段应按照国家职业技能鉴定要求取得汽车维修工职业资格证书。其中,汽车维修工中级职业资格可采用过程化考核方式进行认证,高级职业资格可采用社会化职业技能鉴定方式进行考核认证。

（二）毕业条件

学生毕业必须符合下列条件:

- (1) 修完规定课程,成绩全部合格。
- (2) 取得本专业规定的职业资格证书(或职业技能等级证书)。
- (3) 取得职业素养规定学分。
- (4) 取得工学结合课程合格评价。
- (5) 通过毕业设计评审。

九、教学计划安排表

江苏省盐城技师学院 教学计划安排表

教学系 汽车工程学院 专业 汽车技术服务与营销 培养目标 初中4.5+0.5年 高技

课程模块	课程类别	序号	学年		一		二		三		四		五		合计	课程性质	考试类别
			学期		1	2	3	4	5	6	7	8	9	10			
			总周数		18	18	18	18	18	18	18	18	18	18			
			理论		9	9	10	10	10	10	10	10					
			周课		9	9	8	8	8	8	8	8	18	18			
思政课程	必修	1	德育		2	2	2								56	理论	考查
	必修	2	马克思主义哲学						2	2					40	理论	考查
	必修	3	毛泽东思想概论								2	2			40	理论	考查
	必修	4	职业素养（社会主义核心价值观、中华传统文化）			2									18	理论	考查
	必修	5	工匠精神					2							20	理论	考查
	必修	6	通用职业素质课程		2										18	理论	考查
	小计				4	4	2	2	2	2	2	2	0	0	192		
公共基础课程	必修	7	语文		4	4	4	4							152	理论	考查
	必修	8	数学/高等数学		4	4	4	4	4	4					232	理论	考查
	必修	9	英语/专业英语		4	4	4	4	4	4					232	理论	考查
	必修	10	体育		2	2	2	2	2	2	2	2			156	理论	考查
	必修	11	计算机应用基础		2W	2W					2W		2W		240	一体化	考查
	小计				14	14	14	14	10	10	2	2			1012		
专业通用基础课程	专业理论基础	12	商务礼仪		4										36	理论	考试
		13	汽车品牌与文化		4										36	理论	考试
		14	汽车市场营销学			4									36	理论	考试
		15	汽车营销实务			4									36	理论	考试
		16	汽车构造				6	6							120	理论	考试
		17	汽车售后服务与管理				6	6							120	理论	考试
		18	汽车配件管理与营销						6						60	理论	考试
	专业技能基础	19	汽车4S店经营管理						6						60	理论	考试
		20	汽车维修企业管理							4					40	理论	考试
		21	消费者心理学							4					40	理论	考试
		22	汽车保险与理赔							4	4				80	理论	考试
		23	二手车鉴定与评估								4	4			80	理论	考试
		24	客户关系管理								6				60	理论	考试
		25	汽车材料								6				60	理论	考试
		26	汽车法律法规一体化项目教程									4			40	理论	考试
	小计				8	8	12	12	12	12	20	8			904		
职业能力课程	必修	27	职业形象塑造（化妆）				2	2	2	2					80	一体化	考试
	必修	28	形体训练		4	4			4	4					152	一体化	考试
	必修	29	新车认知与检查		2W										60	一体化	考试
	必修	30	汽车各品牌重点车型介绍		2W	2W									120	一体化	考试
	必修	31	汽车营销礼仪				2W								60	一体化	考试
	必修	32	汽车销售与服务流程					2W	2W	2W					180	一体化	考试
	必修	33	汽车商务沟通与谈判技巧实训							2W					60	一体化	考试
	必修	34	汽车维修业务接待								2W				60	一体化	考试
	必修	35	二手车鉴定与评估实训									2W			60	一体化	考试
	必修	36	新能源汽车概述								6	6			120	理论	考试
	必修	37	汽车新技术及趋势									6			60	理论	考试
	必修	38	汽车改装简介									6			60	理论	考试
	必修	39	汽车发动机构造与维修		2W										60	一体化	考试
	必修	40	团队建设拓展训练		1W	1W									60	一体化	考试
	必修	41	汽车维护与保养			2W									60	一体化	考试
	必修	42	汽车底盘构造与维修			2W									60	一体化	考试
	必修	43	汽车电气构造与维修				2W								60	一体化	考试
	必修	44	汽车美容与装潢				2W	2W							120	一体化	考试
	必修	45	PHOTOSHOP计算机实训				2W	2W							120	一体化	考试
	必修	46	汽车发动机检测与排故					2W							60	一体化	考试
	必修	47	汽车底盘检测与排故										2W		60	一体化	考试
	必修	48	汽车电气检测与排故							2W					60	一体化	考试
	必修	49	汽车空调检测与排故										2W		60	一体化	考试
	必修	50	汽车钣金与涂装									2W			60	一体化	考试
	必修	51	汽车整车综合故障检测与排除										4W		120	一体化	考试
	必修	52	中级工强化训练、鉴定（汽车维修工）						4W						120	一体化	鉴定
	必修	53	高级工强化训练、鉴定（汽车营销师/二手车鉴定评估师/汽车维修工）										8W		240	一体化	鉴定
	小计				4	4	2	2	6	6	6	18	0	0	2392		
工学结合课程	选修	54	工学交替						2W	2W	4W	4W			360		
	必修	55	顶岗实习											18W	540		
小计															900		
合计					30	30	30	30	30	30	30	30			5400		

《汽车商务礼仪》工作页

第一章 商务礼仪概述

第一节 礼仪的含义及特点

一、填空题

- 1、礼仪是一个复合词语,它包括“_____”和“_____”两部分。
- 2、礼仪是人们在社会交往中受_____、_____、_____、_____等因素的影响而形成的,以建立和谐的社会人际关系为目的的各种符合交往要求的行为准则和规范的总和。
- 3、礼的含义:礼是人与人之间交往中,通过_____、_____、_____等表示敬重和友好的行为,体现了一个人的_____、_____和_____。
- 4、仪的含义:仪是人们在日常生活中,特别是交际场合中,相互_____、_____、_____以及表示相互尊重的惯用形式。仪包括_____和_____两方面。
- 5、礼仪指的就是人们在各种交际场合待人_____时必须遵守的行为规范
- 6、礼仪,适用于普通情况之下的、一般的_____与_____。
- 7、_____,_____,_____,_____,_____,是礼仪的一大特征。

二、判断题

- 1、() 礼仪指的就是人们在各种交际场合待人接物时必须遵守的行为规范。
- 2、() 礼仪,适用于普通情况之下的、一般的人际交往与应酬。
- 3、() 礼仪在所有场合一样可行。X
- 4、() 礼仪的内容大都是以约定俗成的民族习俗

三、简答题

1. 礼仪的含义是什么?

2. 礼仪规范性是什么?

3 礼仪的限定性是什么？

4. 简述礼仪的可操作性

5. 什么是礼仪的传承性？

6 什么是礼仪的变动性？

7. 解释礼仪的地域性和名族性。

第二节 商务礼仪的含义及内容

一、填空题

- 1、商务礼仪指的是人们为了达到社交目的,按照一定的礼仪规范要求结合自己的实际情况,在_____、_____、_____等方面所进行的自我修炼和自我改造。
- 2、商务礼仪有助于建立良好的_____。
- 3、商务礼仪有助于维护_____和_____的形象
- 4、在商务活动中,随着交往的深入,双方可能都会产生一定的情绪体验。它表现为两种情感状态:一种是_____;另一种是_____。

二、判断题

- 1、() 商务礼仪有助于建立良好的人际关系。
- 2、() 商务礼仪有助于维护商务人员和企业的形象
- 3、() 商务礼仪能增进商务人员之间的感情
- 4、() 商务礼仪能提高商务活动的效益

三、简答题

- 1、商务礼仪的具体内容。
- 2、商务礼仪的作用主要表现在哪几个方面?

3、基本形象礼仪分为哪几个方面

4、商务社交礼仪分为哪几个方面

5、商务沟通礼仪分为哪几个方面

第二章 基本形象礼仪

第一节 服饰礼仪

一、填空题

- 1、国作家莎士比亚曾经说，一个人的穿着打扮就是他____、____、____的最真实的写照。
- 2、T、P、O 分别是____、____和____三个英文单词的首字母。
- 3、T"表示____，泛指____、____、____等；“P”表示____、____、____、____；“O”表示____、____、____。
- 4、选择服装首先应该与自己的____、____、____、____、____和谐统一
- 5、对女士来说，穿着职业装不仅是对服务对象的尊重，同时也使着装者有一种职业____、____，是____、____在服饰上的具体表现。职业装的穿着要求是____、____、____、____。

二、判断题

- 1、() 服饰是一个人的仪表中非常重要的一个组成部分。
- 2、() 从服饰穿着可以看出一个人的体雅观还能反应一个人的修养。
- 3、(X) 服饰礼仪和搭配技巧的知识对不同层次、不同年龄、不同身份的人都不重要。
- 4、() 着装应与职业、场合、交往目的和对象相协调
- 5、() 正确的着装能起到修饰形体，容貌的作用，能体现和谐的整体美。
- 6、() 在各种场合穿着根据自己心情喜好而定。X

三、简答题

- 1、女士着装原则？
- 2、西装穿着禁忌有哪几点？

3、着装原则分为哪几个方面？

4、女士职业装着装禁忌。

5、女士裙装礼仪。

6、饰品佩戴礼仪

7、饰品佩戴原则

第二节 仪容礼仪

一、填空题

- 1、仪容是人体不需要着装的部位，指____、____及其他裸露在外的肢体部分。
- 2、化妆的浓淡要视____、____而定。
- 3、化妆所追求的完美境界，既要通过化妆使我们变得更加____，更加____。又不露痕迹，也就是所谓____的概念，____、____、____。
- 4、影响发型的因素有：____、____、____、____、____，其次有____、____、____、____、____、____适用性和时代性。
- 5、人的头型大至可以分为____、____、____、____、____等几种形状。

二、判断题

- 1、() 发型与脸型的配合十分重要，发型和脸型配的适当，可以表现此人的性格，气质，而且使人更具有魅力
- 2、() 淡妆交际可以无形中提升自信
- 3、() 当今社会头发已经不仅仅是性别的区分，更表现出一个人的审美及行为规范。
- 4、() 五官对发型设计成不成功有着直接联系

三、简答题

1. 化妆步骤

2. 化妆禁忌

3. 影响发型的因素有？

4. 为什么需要一个良好的发型？

5. 发型师设计发型需要注意些什么？

第三节 仪态礼仪

一、填空题

- 1、仪态也叫_____、_____, 泛指人们身体所呈现出的各种姿态 , 它包括_____、_____和_____的体态。
- 2、仪态是表现一个人_____的一面镜子, 也是构成一个人_____的主要因素。
- 3、微笑是一种_____的感情表达方式, 是_____的象征, 是一种_____。
- 4、站姿是人静态的_____, _____、_____的站姿是发展人的不同动态美的_____和_____。
优美的站姿能显示个人的_____, 衬托出美好的_____和_____, 并给他人留下美好的印象。
- 5、坐姿_____, _____, 不仅给人以_____, _____、_____的感觉, 而且也是展现自己_____与_____的重要形式。

二、判断题

- 1、() 微笑不是个人的事, 它关系到公司的形象, 关系到我们物业的服务品质与质量。
- 2、() 坐姿文雅、端庄, 不仅给人以沉着、稳重、冷静的感觉, 而且也是展现自己气质与修养的重要形式。
- 3、() 坐着跷二郎腿是不雅的行为
- 4、() 不可猛地坐起

三、简答题

1. 正确的站姿要求

2. 行走时注意事项

3、正确的坐姿要求

4、微笑的标准

5、微笑的训练方法

6、走姿礼仪要领。

7、坐的注意事项

8、引领与指引要领

第三章 商务接待礼仪

第一节 称呼礼仪

一、填空题

- 1、称呼——是在人与人交往中使用的_____和_____, 用以指代某人或引起某人注意, 是表达人的_____的重要手段。
- 2、在社会交往中, 如何称呼对方, 这直接关系到双方之间的_____, _____、_____、_____与_____等。
- 3、在工作岗位上, 人们彼此之间的称呼是有其_____的。它的总的要求, 是要_____, _____、_____。
- 4、生活中的称呼应当_____, _____、_____、_____。

二、判断题

- 1、() 一个得体的称呼, 会令彼此如沐春风, 为以后的交往打下良好的基础
- 2、() 对于有专业技术职称的人, 可用职称相称。
- 3、() 学衔性称呼, 增加被称者的权威性, 同时有助于增加现场的学术气氛。
- 4、() 在工作中, 按行业称呼。可以直接以职业作为称呼。这种称呼方法是职称称呼 X
- 5、() 尊称可以对社会各界人士使用
- 6、() 对关系极为亲密的同性的朋友、熟人, 可不称其姓, 直呼其名
- 7、() 给别人起外号有助于加深关系 X
- 8、() 妈妈的妹妹叫姑妈。X

三、简答题

1. 称呼的禁忌有哪些。

2. 商务礼仪中称呼的作用

3、常用的称呼方法有哪些

第二节 介绍礼仪

一、填空题

1、_____ 是社交活动和人际交往中与他人进行_____、_____、_____的一种基本方式。学会介绍自己和他人，是社交的一项_____。

2、介绍主要有_____、_____和_____ 三种形式。

3、介绍时应注意顺序，应先将_____的介绍给_____的、将职位_____的介绍给职位_____的、将_____介绍给_____、将_____介绍给_____。

二、判断题

1、() 在社交场合中，恰如其分的介绍，可以扩大自己的交际圈

2、() 向男士介绍女士时应先征得女士的同意

3、() 集体介绍，是指为多人所作的介绍，介绍时应注意措辞、方式和顺序。

4、() 别人介绍时应保持礼貌。

5、() 在演讲、报告、比赛、会议、会见时，只需要将主角介绍给大家

6、() 若被介绍的不止双方，需要对被介绍的各方进行位次排列。

三、简答题

1、介绍业务礼仪有哪些？

2、集体时介绍的顺序。

3、什么叫他人介绍

4、自我介绍应该注意些什么？

5 他人介绍应注意哪些细节

6、什么叫尊者优先了解情况规则

第三节 名片礼仪

一、填空题

- 1、名片发展至今，已是现代人交往中一种必不可少的_____，成为具有一定_____、_____，便于_____、_____、_____和_____的信息载体之一。
- 2、在社交场合与他人进行_____时，我们都离不开名片的使用。名片是重要的交际工具。它直接承载着_____，但负着_____的重任。
- 3、接受他人名片时，不论有多忙，都要暂停手中一切事情，并_____相迎，_____，双手接过名片。至少也要用___手，而不得使用___手。
- 4、接过名片后，先向对方____，然后要将其从头至尾默读一遍，遇有显示对方荣耀的职务、头衔不妨轻读出声，以示____和____。若对方名片上的内容有所不明，可当场请教对方。

二、判断题

- 1、() 递名片时应起身站立，走上前去，双手将名片正面对着对方，递给对方。
- 2、() 发名片时用左手递交名片 X
- 3、() 要将名片举得高于胸部 X
- 4、() 接受了他人的名片后，应当即刻回给对方一枚自己的名片。
- 5、() 不要以手指夹着名片给人

三、简答题

- 1、发送名片的时机

2、发送名片的方法

3、接受名片的注意事项

4、索要名片的方法

5、名片的用途

第四节 握手礼仪

一、填空题

1、握手时，距对方约一步远，上身稍向____，两足____，伸出__手，四指并拢，虎口相交，拇指张开下滑，向受礼者握手除了关系亲近的人可以长久地把手握在一起外，一般握____下就行。不要太用力，但漫不经心地用手指尖“蜻蜓点水”式去点一下也是无礼的。

2、在公务场合，握手时伸手的先后次序主要取决于____、____。而在社交、休闲场合，它主要取决于____、____、____。

二、判断题

- 1、() 手位正确的标准做法是手尖应该是稍稍向侧下方伸出，手掌垂直于地面，五指后面四个指并拢，拇指适当地张开。
- 2、() 一般的握手时间在 3~5 秒就够了
- 3、() 禁忌用左手相握
- 4、() 禁忌在握手时戴着手套或墨镜
- 5、() 在与女士握手时仅仅握住对方的手指尖

三、简答题

1、握手的场合

2、握手的顺序

3、握手的方法

4、握手的要点

第五节 致意礼仪

一、填空题

- 1、致意通常在____、被别人____、____时作为____的礼节、
- 2、致意的基本规范是：__士应当首先向__士致意：年__者应当首先向年__者致意，____应当先向____致意(学生/老师)；__级应当首先向__级致意（上/下）。
- 3 致意包括____致意、____致意、____致意、____致意、____致意、____致意等。
- 4、起立致意常用于较正式场合长者、尊者____或____时，在场者应____表示致意。
- 5、点头致意适用于____的场合，如____、会议的进行中，与相识者在同一地点多次见面或仅一面之交者，在社交场合相识亦可点头为礼。
- 6、举手致意适用于向____的熟人打招呼，一般不必出声，只将右臂伸直掌心朝向对方，轻轻摆一下手即可，不要反复摇动。
- 7、常见的几种举手致意有____、____、____。

二、判断题

- 1、() 举手致意适用于向距离较近的熟人打招呼，一般不必出声，只将右臂伸直掌心朝向对方，轻轻摆一下手即可，不要反复摇动。X
- 2、() 挥手礼用于道别
- 3、() 拱手礼用于重大节日，如春节等，邻居、朋友、同事见面时，常拱手为礼，以表祝愿。

三、简答题

1、举手致意的正确做法

2、挥手道别的正确做法

3、拱手礼用在哪些场合

4、常见的合十礼有哪几种

5、鞠躬礼的正确姿势

6、致意礼仪的禁忌

第六节 电话礼仪

一、填空题

- 1、无论是打电话还是接电话，我们都应做到语调____、大方自然、声量____、____、____、文明____。
- 2、一般来说，在办公室里，电话铃响____遍之前就应接听，____遍后就应道歉：“____，____。”
- 3、对方打来电话，一般会自己主动介绍。如果没有介绍或者你没有听清楚，就应该主动问：“____？____？____？”
- 4、接听电话时，应注意使嘴和话筒保持____厘米左右的距离；要把耳朵贴近话筒，仔细倾听对方的讲话。
- 5、用____手接听电话，____手边准备纸笔，便于随时记录有用信息。

二、判断题

- 1、() 如果对方找的人不在，应该告诉对方
- 2、() 接电话的时候一定要礼貌
- 3、() 说话时，声音不宜过大也不宜过小

三、简答题

- 1、接电话礼仪

- 2、打电话礼仪

3、手机使用需要注意哪些

4 列举出一些接、打电话常用礼貌用语

第四章 商务沟通礼仪

第一节 商务沟通礼仪

一、填空题

- 1、沟通是人们交流____、建立____、消除____、协调____、促进____的一个重要渠道。
- 2、对于商务人员来说,语言是一门____与____的艺术。
- 3、掌握好商务语言礼仪,商务人员在商务交往过程中才可以更好的向合作对象表达____、____、____与____,增进彼此之间的____。
- 4、商务语言,无论是表示谢意还是歉意,都应让对方充分感受到_____。
- 5、商务语言应体现出有教养。应做到说话有____、讲____,内容有____、言辞____。
- 6、____是做好一件事情的前提,健康、平等、宽容是_____的具体表现,它能让交谈的双方感到____、____,使双方的交谈更加容易的进行并达到更好的效果。
- 7、在交谈时语速要____、口气____、内容____。尽量使用_____的语言,非专业场合最好不要为了表现自己的学识而使用_____。
- 8、沟通交谈中应该把握____,不能_____,不聊涉及他人隐私的问题,语言用词不能_____。
- 9、谈话要注意与对方____,沟通不等同于演讲。谈话时要注意到对方的____,采取不同的沟通方式。
- 10、在与对方沟通时,应当____、____、表情____、姿态____,不得_____,以及出现____、_____等不礼貌不雅的动作

二、简答题

- 1、商务语言的基本要求

第二节 问候语礼仪

一、填空题

- 1、_____是表示自己对他人的尊重。
- 2、_____多用于日常刚刚接触对方时使用,以热情简洁的语言相互致意表达问候,也可以作为双方交谈前的_____。
- 3、在商务社交中问候语通常有“_____”、“_____”、“_____”、“_____”、“_____”、“_____”等。
- 4、通常问候语还可以根据当地的_____, _____, _____, 来寻找共同点来问候。

二、判断题

- 1、() 问候中不能问他人敏感问题如婚姻情况, 收入情况等等
- 2、() 问候语是我们日常生活中最常用的礼仪沟通语言。
- 3、() 问候一定会引起别人的好感。X

三、简答题

- 1、问候语的分类。
- 2、问候语的注意事项。
- 3、什么是问候语。

第三节 赞美语的技巧

一、填空题

- 1、在现实生活中，每个人都希望得到别人的____，因为这是一种____。但并不是每个人都善于赞美，毕竟赞美是一门____。
- 2、都说态度决定一切，赞美时我们所要表达的东西必须是____，_____。
- 3、如果给人你是____的，不仅得不到应有的效果还会引起对方的____，引起不必要的麻烦。
- 4、在交谈中不讲____，避免____的用语，这是尊重对方的表现。____是我国法定的现代汉语标准语，是交往对象能够理解规范化的语言，在交谈中要提倡讲_____。
- 5、做一个善于____的人，是使交流顺利进行的一个前提，也会让你的赞美达到更好的效果。既然是交谈，就要时刻给别人说话的机会，不能一个人唱“_____”，对他人的发言不闻不问，甚至随便打断对方的发言。这样你会留给对方一个非常差的印象。
- 6、如果你赞美的正是对方的____或____，对方就觉得你很懂行，很有眼光，很会欣赏。这样你不仅会得到别人的____与____，还会对你们交谈的目的起到推进的作用。

二、判断题

- 1、() 好的赞美语会让人给你留下一个好印象。
- 2、() 论是在日常生活中还是商务活动中，赞美对方是不可避免的话题。
- 3、() 赞美别人要真诚。
- 4、() 若觉得别人说的有什么不对的地方可以打断他。X

三、简答题

1、赞美语的技巧

2、赞美别人的好处

3、什么时候赞美别人

4、赞美别人时需要注意些什么？

第四节 商务沟通中的言谈忌语

一、填空题

- 1、商务人员与客户沟通时，要_____并尊重客户的_____与_____。
- 2、商务人员千万要记住：如果你想赢得客户的青睐与赞赏，切忌_____客户。
- 3、商务人员在与客户交谈时，_____再展露一点，_____要和蔼一点，_____要轻声一点，_____要柔和一点，要采取征询、协商或者请教的口气与客户交流，切不可使用和_____的口吻与客户交谈。
- 4、客户千差万别，其_____和_____不尽相同，商务人员在与客户沟通时，如果发现客户在认识上有不妥的地方，不要直截了当地指出。
- 5、商务人员与客户谈话时，态度一定要_____，语言一定要_____，言谈举止都要流露出真情实感。

二、简答题

- 1、沟通中的注意事项。

- 2、沟通的禁忌

第五节 商务沟通方法与技巧

一、填空题

- 1、有效沟通四大要素：1、_____ 2、_____ 3、_____ 4、_____。
- 2、提问题要有诀窍。问题分为两种，_____ 和_____。
- 3、在倾听中找出对方的_____, 显示出发自内心的_____, 给以总结性的高度评价。
_____使沟通变得轻松愉快，它是良性沟通不可缺少的润滑剂。

二、判断题

- 1、() 在倾听中找出对方的优点，显示出发自内心的赞叹，给以总结性的高度评价。
欣赏使沟通变得轻松愉快，它是良性沟通不可缺少的润滑剂。
- 2、() 在对方倾诉的时候，尽量不要打断对方说话
- 3、() 别人说话的时候应该看着对方。
- 3、() 建议别人的时候用“你应该”、“你必须”，而不是“你或许可以”。X

三、简答题

1. 你觉得第一印象对于一个人或一件事重要吗？为什么？

第五章 顾客购车行为分析与引导

第一节 顾客类型区分

一、填空题

- 1、关于客户性格特点划分的话题有很多种，他们分别是：_____型号的客户，_____型号的客户，_____型号的客户和_____型号的客户
- 2、老鹰型的人属于_____, _____, 以_____和_____为中心，有些人对他们的印象会是他们不善于与人打交道。

3、老鹰型的人常常会被认为是_____人物，喜欢支配人和下命令。他们的时间观念很强，讲求高效率，喜欢直入主题，不愿意花时间同你闲聊，讨厌自己的时间被浪费。他们往往是变革者，你若能让他们相信你可以帮助他们，他们行动的速度会很快。

4、老鹰型的人他们往往讲话很_____，音量也会比较_____，讲话时音调变化_____，可能_____。他们可能会很_____和_____地同你谈话。

5、老鹰型的人他们会想尽办法成为领先的人，他们希望具有_____，他们向往第一的感觉，所以，他们往往通过变革来达成这一目标；同时，_____、_____、_____和都对他们产生极大的影响；他们需要_____，他们往往是领袖级人物或想象自己是领袖级人物

6、老鹰型的人如何与他们打交道由于_____对他们来讲很重要，所以，你要_____。问候之后，你需要更加_____地了解顾客的需求，并_____满足他们的需求。

7、老鹰型的人在与他们探讨需求时候，尽可能地使用可以_____他们需求的话语和词汇，如：_____、_____、_____、_____、_____、_____、_____、_____和_____等。

8、孔雀型的人基本上也属于_____，_____。但与老鹰型的人不同的是，_____，通常以_____为中心，而不是以_____为中心。

9、孔雀型人 他们喜欢在一种_____的环境下与人交流，_____对他们来讲很重要。你对他的印象可能会觉得他_____，_____，_____。

10、孔雀型的人做决策时往往_____，凭_____做决策，做决策也很快。

11、孔雀型人他们往往讲话很_____；音量也会比较_____；讲话时音调富有变化，抑扬顿挫，并伴随着丰富的表情。

12、孔雀型人他们追求的是_____，希望不辜负其他人对他们的_____。他们渴望能成为_____，他们希望_____。同时，对他们来讲，得到别人的_____是很重要的。

13、孔雀型人由于他们往往_____，所以，他们希望_____。同时他们也喜欢_____，那些_____、_____、_____的事情往往让他们倒胃口。

14、孔雀型人由于他们_____，_____，所以，作为服务和销售人员，你向他传递一种你也很看重关系，也很热情这样的信息对吸引他们来讲就显得很重要。

15、与孔雀型的人不象与老鹰型的人沟通那样可_____，你与孔雀型的人可以闲聊一会儿，这对_____关系是有帮助的。

16、孔雀型的人_____，也很_____，所以，通过有效的提问，你可以从他们那里获取很多有价值的信息。在交流中，要将你的_____完全放在他们身上，并让他们注意到这一点，从而可以显示你很看重他们，他们对你来讲很重要。

17. 在与孔雀型的人探讨他们的需求的时候,尽可能地使用可以刺激他们需求的话语和词汇,如:_____、_____、_____、_____、_____等。

18、鸽子型的人_____、_____, 属于特别好的人。他们做起事情来显得_____, 属于肯支持人的那种人。他们做决策一般会较_____。

19、同鸽子型的客户交往,你要显得_____, 不可急, 讲话速度要_____, 音量不要太_____, 相对要控制你的声音, 并尽可能地显示你的_____和_____, 表现得要有_____。

20、猫头鹰型的人很难看得懂,他们不太容易向对方表示_____, 平时也不太爱_____, 做事动作也_____。对很多人来讲, 猫头鹰型的人显得有些_____。他们做决策很_____。

21、猫头鹰型的人往往讲话_____, 音量不_____, 音调变化也不大。他们往往并不太配合你的销售和服务工作, 不管你说什么, 可能经常会“嗯, 嗯”, 让你显得无从下手。

22、猫头鹰型人讲起话来, 一般毫无_____。如果你表现得很热情的话, 他们往往会觉得_____。而且, 往往并不喜欢_____, 对事情也不主动表达看法, 让人觉得难以理解。

23、猫头鹰型人需要在一种他们可以_____的环境下工作, 对于那些_____, _____的做事方法感到很自在。

24、由于猫头鹰型人不太喜欢与人打交道, 所以, 他们更喜欢通过大量的_____, _____来做判断, 以确保他们做的是正确的事情。

25、作为销售和服务人员, 你对待猫头鹰型人要_____, 不可_____, 凡事考虑得要_____, 注意一些平时不太注意的细节。不可与他们谈论太多与主要目的无关的东西, 不要显得太过_____, 要直入主题

26、在与猫头鹰型人交往中, 你要表现得_____, _____, 给对方留下你是个事事有计划的人的印象。

第二节 顾客购车动机分析

一、填空题

1、汽车消费者的购买行为有多种类型, 可从不同角度进行的分类; 但较为普遍的分类方法是_____基本标准。

2、汽车消费者按照其购买行为的特点可分为_____, _____, _____, _____和_____等几种。

3、因为_____是影响个人购买行为的主要因素。汽车销售人员要善于揣摩顾客的_____, 但是顾客心理是_____的, 难以准确分辨, 因此销售人员还应认真观察顾客的_____, 根据顾客已经表现出来的行为特征来分析和判断顾客大致性格, 从而有针对性地进行服务。

4、冲动型汽车用户对外界的刺激很_____, 心理反映_____, 在购买时, 他们一般不会进行具体的比较, 依靠_____诱发出购买行为。

二、判断题

1、() 习惯型消费用户习惯按照自己的想法进行购买, 较少受广告宣传影响。

2、() 理智型消费者善于观察、分析和比较, 他们的思维方式比较冷静, 是以理智指导购买行为的人。

3、() 理智型消费者购买汽车前他们通常要经历广泛的信息收集和比较, 充分了解和了解汽车的相关知识

4、() 理智型消费者在实际购买时, 他们表现得理智和谨慎, 不容易受到销售人员的商家广告的影响

5、() 冲动型消费者在购买时常常受到各种汽车广告、媒体推荐、推销员介绍、朋友的影响。通常较新的时尚车型最能吸引他们。

第六章 汽车销售技巧

第一节 汽车销售前的准备

一、填空题

1. 在真正销售之前, 首先要做好售前准备其中至少包括三个方面, _____, _____以及_____.

二、简答题

1 四个层次需求是什么, 有什么结构。

2. 销售人员还要做到自我素质是什么。

第二节 顾客接待技巧

一、填空题

1. 首先我们要有_____的工作态度, 还要有足够的_____储备, 你对顾客需求的行业了解的越多就越会取得顾客的_____, 从而更好的推销自己的产品。
2. 第一印象又包含于_____, _____、_____以及_____的方式。
3. 接待顾客我们还要首先_____, 这也是我们获得良好的开端所_____的环节。
4. 良好的第一印象是_____和_____的开始, 第一次留下的印象会一直影响到以后的印象, 更有利于_____的_____氛围。

二、简答题

1. 让顾客放松下来的技巧:

2. 电话接待的流程

3.电话接待的注意事项

4.专业接待的技巧

第三节 汽车销售技巧

一、填空题

1. 汽车销售的方法_____， _____， _____， _____。
2. 汽 车 销 售 人 员 的 五 个 基 本 条 件_____， _____， _____， _____， _____。
3. 要做好汽车销售，至少要做到“六懂” _____， _____， _____， _____
_____， _____。

4. 汽车销售人员必须了解汽车消费信贷的有关知识, 比如汽车消费贷款的_____、汽车消费贷款的_____、汽车消费贷款的_____、汽车消费贷款的_____、贷款买车后的还款方式和汽车消费贷款的_____等。

二、判断题

1. () 有计划, 遵循销售规律有计划扎实推进工作。
2. () 汽车销售是指只要把汽车卖出去那么销售工作就算是完成了。

三、简答题

1. 要把汽车销售做优秀, 还需要“三有”, 即

2. 汽车售后的销售知识哪几点

开发团队成员学历



开发团队成员技能等级



		职业(工种)及等级 汽车修理工二级 Occupation & Skill Level
姓名 李沐瑾 性别 女 Name Sex		理论知识考试成绩 85.0 Result of Theoretical Knowledge Test
出生日期 1989 年 04 月 10 日 Birth Date Year Month Day		操作技能考核成绩 74.0 Result of Operational Skill Test
证书编号 1610000000262258 Certificate No.		综合评审成绩 Result of Integrated Test
身份证号 320922198904109024 ID Card No.		评定成绩 合格 Result of Test
职业技能鉴定专用章 发证机关(印) Issued by		职业技能鉴定(指导)中心(印) Seal of Occupational Skill Testing Authority 2016 年 10 月 20 日 Year Month Day 职业技能鉴定专用章 N002265972

开发团队成员职称

江苏省中级专业技术资格 证书

此证表明持证人具备担任相应专业技术职务的任职资格

姓 名: 李沐瑾
性 别: 女
出生年月: 198904
身份证号: 320922198904109024
工作单位: 江苏省盐城技师学院
评委会名称: 盐城市技工学校教师中级专业技术资格评审委员会
资格名称: 讲师
系列(专业): 技工学校教师
专业(学科): 汽车
证书号: P010320200501
取得资格时间: 2020年12月27日
批准文号: 盐人社函〔2021〕2号



在线证书信息



盖签发单位电子印章

开发团队成员主要业绩

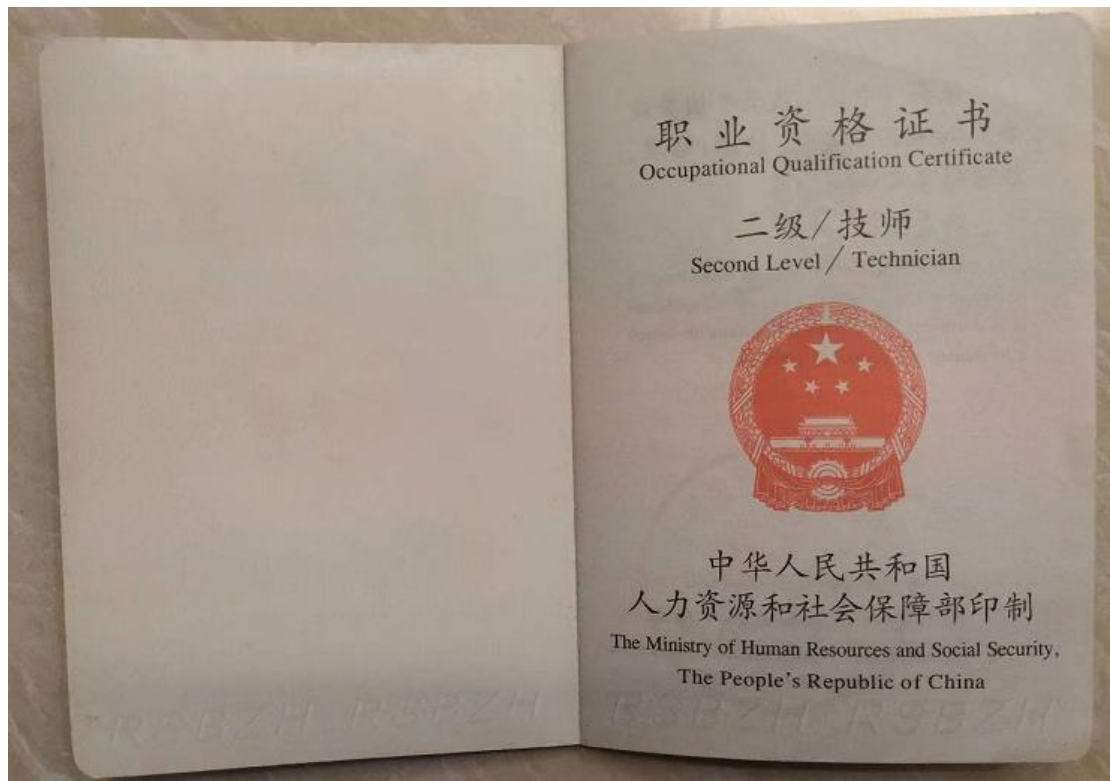
- 1、2017 年 10 月在省级期刊《汽车与驾驶维修》第 451 期上独著发表《试论汽车排放控制系统的检修》;
- 2、2017 年 12 月在省级期刊《科技风》第 332 期上独著发表《浅议发动机电控系统的故障诊断与检修》等论文;
- 3、2018 年 3 月 26 日盐城市人力资源和社会保障嘉奖
- 4、2018 年 4 月在第二届信息化教学竞赛, 信息化教学设计二等奖;
- 5、2018 年 11 月《曲轴位置传感器检测》在中国职协年度优秀科研成果评审活动中获得课件类三等奖;
- 6、2018 年 1 月在《技师教育》第 48 期上发表《基于销售视角的认证二手车卖场分析》;
- 7、2019 年 7 月 1 日在第二届青年教师教学竞赛中专业理论组三等奖;
- 8、2019 年 7 月 1 日在 2018/2019 学年学校党建工作中获优秀党务工作者;
- 9、2019 年在省级期刊《南方农机》第 328 期上发表《车用电磁阀有限元研究》;
- 10、2020 年 12 月 20 日校级首届中国盐城创新创业大赛校内总决赛“大学生组”二等奖;
- 11、2021 年 3 月被评为 2020-2021 学年度第一学期“优秀班主任”;
- 12、2021 年 4 月在中国教工发表论文《校企合作在技工院校汽车服务教学中的应用》;

- 13、2021 年 6 月 11 日在首届全国职业院校商用车网络营销大赛中，被授予“优秀指导教师奖”；
- 14、2021 年 9 月 8 日被评为 2020-2021 学年度“标兵班主任”；
- 15、2022 年 1 月在时代汽车发表“互联网+”背景下汽车营销管理模式创新。

开发团队成员学历



开发团队成员技能等级



姓名 Name	黄河	性别 Sex	男
出生日期 Birth Date	1987 年 10 月 02 日		
文化程度 Educational Level	大学		
发证日期 Date of Issue	2011年05月16日		
证书编号 Certificate No.	1102001052200670		
身份证号 ID Card No.	320902198710022013		

职业(工种)及等级 Occupation & Skill Level	加工中心操作工
理论知识考试成绩 Result of Theoretical Knowledge Test	81.0
操作技能考核成绩 Result of Operational Skill Test	74.0
综合评审成绩 Result of Integrated Test	合格
评定成绩 Result of Test	

职业技能鉴定(指导)中心(印)
Seal of Occupational Skill Testing Authority

2011 年 05 月 16 日
Year Month Day

开发团队成员职称

江苏省中级专业技术资格
证书

此证表明持证人具备担任相应专业技术职务的任职资格

姓名: 黄河

性别: 男

出生年月: 198710

身份证号: 320902198710022013

工作单位: 江苏省盐城技师学院

评委会名称: 盐城市技工学校教师中级专业技术资格评审委员会

资格名称: 讲师

系列(专业): 技工学校教师

专业(学科): 机械

证书号: P010320200506

取得资格时间: 2020年12月27日

批准文号: 盐人社函〔2021〕2号





在线证书信息



盖签发单位电子印章

开发团队成员主要业绩

- 2013.12 获得“一体化课程教学方案”设计竞赛三等奖；
- 2014.10 获得“优秀班主任”；
- 2015.02 获得优秀教科研成果教案类三等奖；
- 2015.11 《汽车侧窗贴膜》获得中国职工教育和职业培训优秀教科研成果优秀奖；
- 2015.11 《汽车贴膜一体化设计方案》获得中国职工教育和职业培训优秀教科研成果一等奖；
- 2016.01 获得一体化课程教学改革试点听课评比活动一等奖；
- 2016.11 《新车交接业务流程》获得中国职工教育和职业培训优秀教科研成果二等奖；
- 2016.12 获得教案与教学反思设计竞赛一等奖；
- 2017.09 获得 2016-2017 学年度优秀教师；
- 2017.10 《新车交接与检查》教学反思获得教科研论文类二等奖；
- 2017.12 获得江苏省技工院校交通运输中心教研组汽车专业课件评比三等奖；
- 2018.05 获得第二届信息化教学竞赛，教学设计项目一等奖；
- 2018.05 获得 2017 年度共青团工作，评为“优秀团支部辅导员”
- 2021.05 获得全国首届职业院校商用车网络营销大赛三等奖；
- 2021.05 获得国家开放大学实验学校“优秀教师”；
- 2021.06 获得中国交通教育研究会“优秀指导教师”；
- 2022.02 获得 2021 年度“先进个人”

开发团队成员学历





开发团队成员技能等级



姓名 祁媛 性别 女
Name Sex

出生日期 1988 年 12 月 06 日
Date of Birth Year Month Day

证书编号 1910000000101189
Certificate No.

身份证号 320911198812062821
ID No.



依据《中华人民共和国劳动法》，按照国家职业（技能）标准，经考核鉴定合格。

特发此证。

This certificate is hereby issued upon the passing of the tests and evaluations based on the national occupational skill standards, according to the Labor Law of the People's Republic of China.



职业资格 汽车维修工
Occupational qualification

职业方向
Area of Specialization

理论知识考试成绩 61.0
Result of Theoretical Knowledge Test

技能考核成绩 72.0
Result of Skill Test

综合评审成绩 85.0
Result of Comprehensive Evaluation

职业技能鉴定（指导）中心（印）
Seal of Occupational Skill Testing Authority

2019 年 11 月 29 日
Year Month Day

Nº 01094969

职业资格证书
Occupational Qualification Certificate

一级/高级技师
First Level / Senior Technician



中华人民共和国
人力资源和社会保障部印制
Ministry of Human Resources and Social Security,
The People's Republic of China

开发团队成员职称



姓 名 祁媛
性 别 女
出生年月 1988-12
身份证号 320911198812062821
证书编号 D010220160090

专业名称 技工学校教师/汽车

资格名称 助理讲师

资格级别 初(助理)级

资格认定方式 初定

批准日期 2016-12-15

批准文号 盐人社发(2017) 2号

签发部门盖章:

签发日期: 2017 年 03 月 23 日



开发团队成员主要业绩

- 1、2017 年 6 月在学校“三优”评比中获优秀教案三等奖；
- 2、2017 年 7 月参与编写的《汽车商务礼仪》在中国劳动社会保障出版社出版；
- 3、2017 年参与编写的一体化校本教材、学材《汽车发动机检测与排故》出版；
- 4、2017 年 11 月在中国职工教育和职业培训组织的 2017 年度优秀教科研成果评审中，《售后服务—维修预约》获一等奖；
- 5、2017 年 11 月在中国职工教育和职业培训组织的 2017 年度优秀教科研成果评审中，《告别陋习，走向文明主题班会设计》获优秀奖；
- 6、2017 年 11 月在中国职工教育和职业培训组织的 2017 年度优秀教科研成果评审中，参与编写的《汽车发动机检测与排故》一体化校本教材获二等奖；
- 7、2017 年 11 月在中国职工教育和职业培训组织的 2017 年度优秀教科研成果评审中，参与编写的《汽车发动机检测与排故》一体化校本学材获二等奖；
- 8、2018 年 12 月在汽车工程学院“京信杯”教书育人技能竞赛中，获二等奖；
- 10、2019 年 3 月《高职院校汽车营销与服务专业创新创业人才培养探究》发表在《现代营销》；
- 12、2019 年 1 月《汽车发动机检测与排故》（教材、学材）江苏人民出版社出版；

- 13、2019 年教案《新车交接》一体化教学方案设计在江苏省盐城技师学院 2019 年度优秀教科研成果评比获一等奖；
- 14、2019 年课件《车辆维修生产流程管理》在江苏省盐城技师学院 2019 年度优秀教科研成果评比获一等奖；
- 15、2019 年课件《汽车总体构造》在江苏省盐城技师学院 2019 年度优秀教科研成果评比获三等奖；
- 16、2020 年课件《鞠躬礼》在江苏省盐城技师学院 2020 年度优秀教科研成果评比获三等奖；
- 17、2020 年教案《形体礼仪之手势礼仪》在江苏省盐城技师学院 2020 年度优秀教科研成果评比获三等奖；
- 18、2020 年教案 《更换机油机滤》在江苏省盐城技师学院 2020 年度优秀教科研成果评比获二等奖；
- 19、2020 年课件《学会自我教育，绽放青春》主题教育江苏省盐城技师学院 2020 年度优秀教科研成果评比获二等奖；
- 20、2020 年 12 月指导学生参加“首届中国·盐城创新创业大赛校内总决赛”获大学生组二等奖；
- 21、2021 年 2 月《现代新能源汽车的维修技术分析》发表在《南方农机》；
- 22、2021 年 2 月主编的《仓储与配送管理实务》在上海交通大学出版社出版；
- 23、2021 年第四期《汽车发动机异常抖动故障因素分析》在学报发表；

24、2021.6.11 指导学生获首届全国职业院校商用车网络营销大赛获三等奖；

25、2021.8 第七届中国国际“互联网+”大学生创新创业大赛（北京赛区）二等奖《轻巧技术——新能源赛车轻量化设计制作与服务》获二等奖。

26、2017 年取得汽车服务工程专业高校教师资格证；

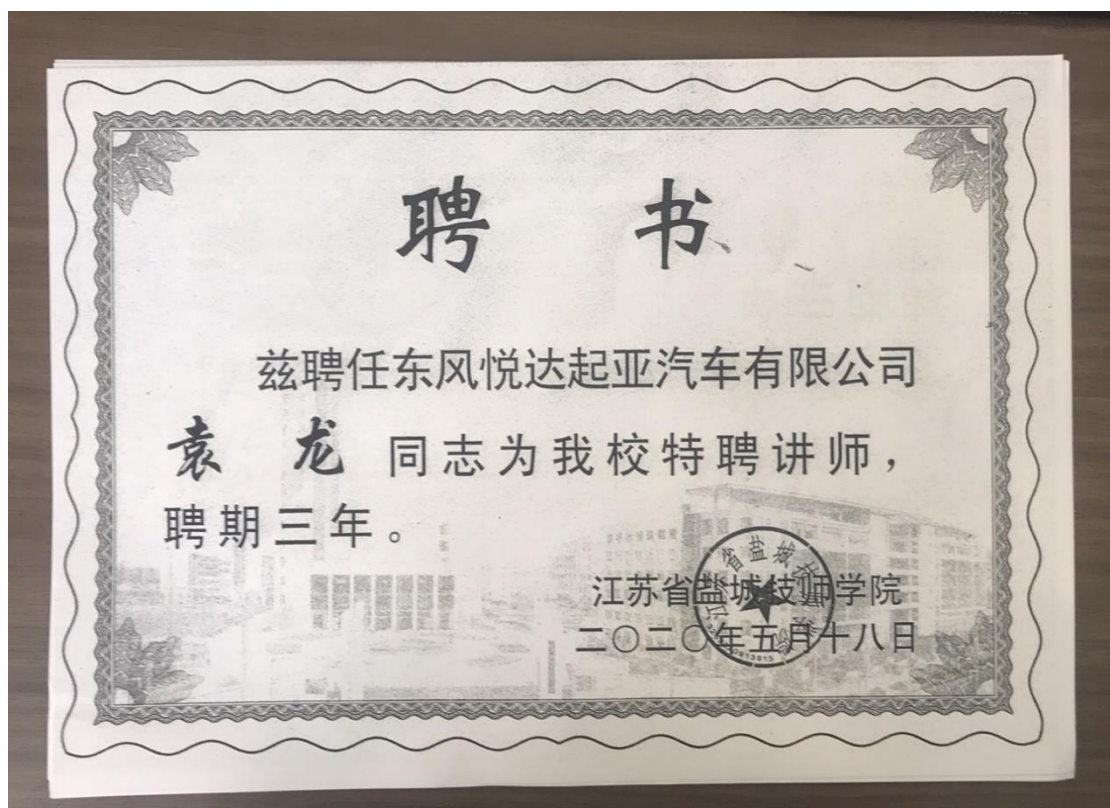
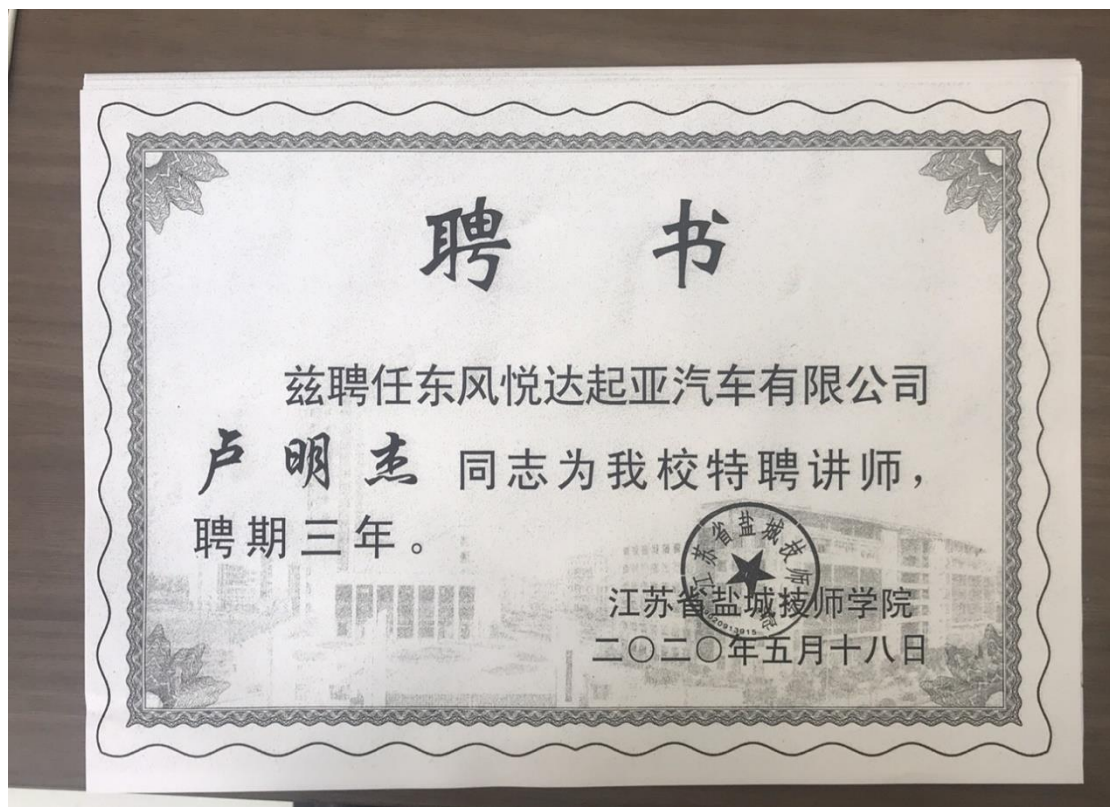
27、2019 年 8 月获得中国航协培训取得客舱乘务员技能教员资格；

28、2019 年 11 月取得高级技师职业资格；

29、获得 2020 年度先进个人。

30、2022.3 获得江苏省盐城技师学院优秀班主任。

企业兼职教师聘书（华人运通、起亚）



聘 书

兹聘任东风悦达起亚汽车有限公司
张 晔 星 同志为我校特聘讲师，
聘期三年。

江苏省盐城技师学院
二〇二〇年五月十八日

聘 书

兹聘任东风悦达起亚汽车有限公司
殷 伟 同志为我校特聘讲师，
聘期三年。

江苏省盐城技师学院
二〇二〇年五月十八日



聘书

LETTER OF APPOINTMENT

杨 威同志：

兹聘请您担任江苏省盐城技师学院兼
职教授。聘期贰年，自 2022 年 1 月 1 日至
2023 年 12 月 31 日。

特此诚聘。

江苏省盐城技师学院

2022 年 1 月 1 日



校企合作企业协议（华人运通、起亚）

江苏省盐城技师学院
华人运通(江苏)技术有限公司

校
企
合
作
协
议
书

二〇一九年十二月

校企合作协议书

甲方：江苏省盐城技师学院

乙方：华人运通(江苏)技术有限公司

为认真落实《国务院关于加快发展现代职业教育的决定》，坚持以“政府主导，行业指导，产教对接，校际合作，校企融合”为原则，通过优化资源配置，实现资源共享，提升职业教育服务经济社会发展、产业结构调整升级的能力和社会吸引力，为企业培养更多、更好的高素质高技能人才，经双方友好协商，达成如下协议。

一、合作总则

甲乙双方本着优势互补、资源共享、合作双赢的原则，在以下方面开展合作：

1. 积极推动校企人才双向交流。认真解决专业建设与社会需求对接问题，提高专业建设的针对性、科学性。乙方为甲方专业建设委员会成员单位。

2. 积极开展校企深度合作。校企双方互为基地，企业为学校校企合作实训基地，学校为企业高技能人才培养基地，在企业设立技师培养工作站。

3. 积极实施“新型学徒制”工作，根据国家相关政策，大力开展“新型学徒制”人才培养，并进行“冠名班”“订单班”等多种形式的培养模式。根据企业生产实际需要，组织“工学交替”，主动为企业用工服务，为企业培养新型学徒制的员工。

二、合作项目

1. 工学交替(实习)：甲方定期组织学生到乙方进行“工学交替”，乙方负责做好对“工学交替”学生安全、实习的管理，甲方积极协助。

2. 实习基地：根据双方业务合作推进情况，确定互为基地和加挂牌匾事宜。校企双方共建华人运通新能源汽车实训中心，共同组建盐城技师学院技师培养工作站。

3. 顶岗实习(就业)：甲方推荐优秀学生到乙方进行顶岗实习和就业，为企业招录员工提供优先安排。乙方优先录用甲方实习生和毕业生到乙方进行顶岗实习和就业。

4. 共建产业学院：在条件成熟的时候根据华人运通的人才需

求情况组建华人运通盐城技师学院产业学院。

三、责任和义务

(一) 甲方责任:

1. 甲方为乙方职工培训基地，为乙方培养适应企业需求的高技能人才。

2. 甲方应根据乙方的要求和条件，向乙方提供实习学生真实准确的信息及资料，包括但不限于性别，年龄，籍贯，毕业时间，在校表现，学历和技能水平。甲方应确保学生的实习学生身份，对因非真实信息造成的各类劳动争议或纠纷造成的损失全部由甲方承担。

3. 学生实习期间仍是在校的在籍学生，甲方应按照在籍学生的各项要求进行管理。学生在实习期间遇到和发生的所有问题，甲方均负有教育、协调、处理的责任。为了确保学生的正常学时的完成，甲方应根据甲方的实际情况委派专职老师结合实习岗位进行学科的教学及跟踪管理工作，具体教学地点和时间由双方协调安排。

4. 甲方将根据需要派指定代表参加由乙方组织的宣传和招工招生活动，并且提供协助。根据公司业务需求，甲方需优先向毕业生宣传推介与其学历对应的乙方就业机会。

(二) 乙方责任:

1. 乙方为甲方教学实习基地，可以根据本单位产业发展情况在人力资源需求变动时，向甲方提供企业人力资源中长期需求，向甲方提供年度实习需求及计划。

2. 乙方为甲方提供专用的新能源汽车实训设备，共建华人运通新能源汽车实训中心。乙方为甲方组建技师培养工作站提供必要的帮助。

3. 乙方有对甲方人才培养方式提出改进意见的权利，甲方在收到乙方书面建议后，结合学校教学工作实际情况，及时改进人才培养模式，适应市场需求。

4. 为体现合作诚意，乙方根据双方合作进展和自身业务推进程度，自愿向甲方提供实习设备、技术指导，便于甲方前期对乙方所需实习生的培训和教学，前提是甲方应赔偿和免除乙方因甲方使用乙方设备而使乙方遭受的任何损失。

四、合作时间

1. 本协议期限为五年;
2. 合作期满如果继续合作, 则另行签署书面协议。

五、知识产权及保密措施

1. 本协议不视为乙方向甲方转移或甲方授权乙方使用乙方的任何知识产权。实习生在实习期内应遵守三方实习协议的规定和乙方有关知识产权和保密制度的规定。

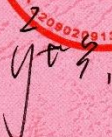
2. 甲方因履行本协议而获取或获知的乙方信息属于保密信息。甲方应当采取合理高标准的安全措施保护其知晓的保密信息, 不得将保密信息用于非乙方利益和本协议目的以外的用途; 不得将保密信息全部或部分披露给第三方或允许第三方使用。一经乙方提出要求, 甲方自行承担费用将一切保密信息的媒介移交转让给乙方或者在乙方明确指示后销毁包含保密信息的任何媒介。“保密信息”指尚不为公众所知悉、涉及乙方或其关联公司的一切技术信息和经营信息, 包括但不限于: 规格、记录、数据、输入数据、电脑程序、软件图纸、简图、专有技术、笔记、模型、报告、流程图、结果代码、样品、营销策略、成本和客户名单。除此之外, 甲方还应遵守双方另行签署的保密协议的规定。

六、其它方面

1. 未尽事宜, 可由双方协商解决; 就每项具体合作项目, 以双方另行签署的合作协议为准。
2. 本协议一式四份, 双方各执二份, 自双方代表签字、盖章之日起生效。

甲方(盖章): 江苏省盐城技师学院

乙方(盖章): 华人运通(江苏)
技术有限公司

代表签字: 

代表签字: 

2019 年 12 月 4 日

2019 年 12 月 4 日

冠名办学协议

甲方：东风悦达起亚汽车有限公司

乙方：江苏省盐城技师学院

为加强校企合作，满足甲方对高素质人才的需求，拓宽乙方学生的就业渠道，本着“面向市场、服务企业”“优势互补、共同发展”“平等协商、互利互惠”的原则，经甲、乙双方充分协商，就甲方冠名“东风悦达起亚班”事宜达成以下协议：

一、合作办学模式

甲、乙双方同意，乙方开办的汽车相关专业部分班级冠名“东风悦达起亚班”，每年人数不超过 100 人，班建制为不超过 50 人/班，学历层次为中专或大专。乙方按照国家规定对冠名班级完成理论和实践教学任务，学生毕业后由乙方颁发相应毕业证书、职业资格证书。

二、招生与实习、就业

1、甲、乙双方协同制定招生简章，乙方按照协定的内容进行招生，必要时可以邀请甲方派员参与，招生时可以将甲方冠名的情形予以宣传。乙方负责招生录取及学籍申报工作。

2、甲方负责为冠名班级部分学生提供实习实训场所，安排学生实习实训内容，组织及指导学生实习实训，培养学生的职业素质和职业能力。乙方配合甲方做好学生管理考核工作。

3、甲方有岗位需求的，乙方协助提供在校生顶岗实习。

4、乙方学生毕业后，甲方将对符合甲方录用条件的乙方毕业生经规定程序后优先录用。

三、教学计划的制定与实施

1、结合甲方用工标准及培养要求，甲方协同乙方共同制定专业培养方案及教学计划，乙方具体负责方案及计划的实施，甲方对实施过程进行针对性指导。



2、甲、乙双方进行人才、技术交流，甲方根据企业岗位要求定期派专家、技术人员到乙方开设讲座，乙方定期派遣专业骨干教师到甲方学习锻炼，共同培养“双师”队伍。

3、甲方可以提供相关专业生产资料、培训系列书籍，作为“东风悦达起亚班”教材供乙方教师及学生使用；甲方不定期向乙方捐赠实验实训设备，以满足甲方员工培训和冠名班人才培养的需要；甲方在冠名班期限内每年向乙方提供奖学金共计 40,000 元，1,000 元/人，40 人。乙方向甲方购买用于教学、汽车驾驶培训、教职工家用的起亚品牌车，甲方给予一定的优惠；甲方可根据实际情况和需要对乙方举行的大型活动进行冠名赞助。

4、甲方可在乙方设立东风悦达起亚品牌展厅，充分利用乙方培训市场人流量较大的优势（每年约 2 到 3 万人）宣传企业品牌。

四、其他

1、确保办学质量和社会声誉，甲、乙双方在冠名过程中互通信息、通力合作。如有一方违背上述协议条款，则由该方负责处理相关的善后事宜。

2、甲方利用企业自身的优势，为乙方提供人力资源信息、教师岗位培训、其他专业学生实习等方面的便利。

本协议未尽事宜，由甲、乙双方另行协商解决。

冠名期限：二〇一八年一月一日 至 二〇二〇年十二月三十一日止。

本协议一式二份，双方各持一份，签字盖章有效。

甲方：

委托代理人：



乙方：

委托代理人：



二〇一八年一月一日



课程改革专家聘书（汤沛、吴猛）

