

汽车服务与营销专业教学标准（中等职业教育）

1 概述

为适应科技发展、技术进步对行业生产、建设、管理、服务等领域带来的新变化，顺应汽车行业电动化、智能化、网联化、共享化发展的新趋势，对接新产业、新业态、新模式下汽车销售、服务接待、配件管理、二手车业务、保险业务、汽车租赁、共享出行服务等岗位（群）的新要求，不断满足汽车行业高质量发展对高素质技能人才的需求，推动职业教育专业升级和数字化改造，提高人才培养质量，遵循推进现代职业教育高质量发展的总体要求，参照国家相关标准编制要求，制订本标准。

专业教学直接决定高素质技能人才培养的质量，专业教学标准是开展专业教学的基本依据。本标准落实中职基础性定位，推动多样化发展，是全国中等职业教育汽车服务与营销专业教学的基本标准，学校应结合区域/行业实际和自身办学定位，依据本标准制订本校汽车服务与营销专业人才培养方案，办出水平，办出特色。

2 专业名称（专业代码）

汽车服务与营销（700205）

3 入学基本要求

初级中等学校毕业或具备同等学力

4 基本修业年限

三年

5 职业面向

所属专业大类（代码）	交通运输大类（70）
所属专业类（代码）	道路运输类（7002）
对应行业（代码）	汽车、摩托车、零配件和燃料及其他动力销售（526），财产保险（682）， 机械设备经营租赁（711）
主要职业类别（代码）	销售人员（4-01-02）、保险服务人员（4-05-03）、租赁业务员（4-07-01-01）
主要岗位（群）或技术领域	汽车销售、售后服务接待、配件管理、二手车交易、汽车保险投保与索赔、 共享出行营销管理、共享出行资产管理、共享出行运营管理……
职业类证书	汽车运用与维修、智能网联汽车共享出行服务、汽车电商服务平台运营与 管理……

6 培养目标

本专业培养能够践行社会主义核心价值观，传承技能文明，德智体美劳全面发展，具有良好的人文素养、科学素养、数字素养、职业道德，爱岗敬业的职业精神和精益求精的工匠精神，扎实的文化基础知识、较强的就业创业能力和学习能力，掌握本专业知识和技术技能，具备职业综合素质和行动能力，面向汽车服务行业的汽车销售人员、配件管理人员、共享出行运营管理人员等职业，能够从事汽车销售、售后服务接待、配件管理、二手车交易、汽车保险投保与索赔服务以及共享出行营销管理、资产管理、运营管理等工作的技能人才。

7 培养规格

本专业学生应全面提升知识、能力、素质，筑牢科学文化知识和专业类通用技术技能基础，掌握并实际运用岗位（群）需要的专业技术技能，实现德智体美劳全面发展，总体上须达到以下要求：

（1）坚定拥护中国共产党领导和中国特色社会主义制度，以习近平新时代中国特色社会主义思想为指导，践行社会主义核心价值观，具有坚定的理想信念、深厚的爱国情感和中华民族自豪感；

（2）掌握与本专业对应职业活动相关的国家法律、行业规定，掌握绿色生产、环境保护、安全防护、质量管理等相关知识与技能，了解相关行业文化，具有爱岗敬业的职业精神，遵守职业道德准则和行为规范，具备社会责任感和担当精神；

（3）掌握支撑本专业学习和可持续发展必备的语文、历史、数学、外语（英语等）、信息技术等文化基础知识，具有良好的人文素养与科学素养，具备职业生涯规划能力；

（4）具有良好的语言表达能力、文字表达能力、沟通合作能力，具有较强的集体意识和团队合作意识，学习 1 门外语并结合本专业加以运用；

（5）掌握汽车文化与概论、汽车机械基础（含识图）、汽车电工电子基础、汽车结构与基本原理方面的专业基础理论知识；

（6）掌握汽车使用与维护技术技能，具有完成汽车基本功能操作、维护作业能力；

（7）掌握汽车商务礼仪基本规范，具有运用汽车商务礼仪知识接待与服务客户能力；

（8）掌握汽车销售工作流程及新媒体营销技术技能，具有完成汽车整车、衍生产品和线上营销推广能力；

（9）掌握汽车售后服务工作流程及新媒体营销技术技能，具有完成汽车服务接待、产品推介和线上营销推广能力；

（10）掌握汽车配件管理工作流程，具有完成汽车配件采购、入库、出库、盘点等日常管理能力；

（11）掌握客户管理流程及关系维系技巧，具有完成客户关系管理能力；

（12）掌握信息技术基础知识，具有适应本行业数字化和智能化发展需求的基本数字技能；

（13）具有终身学习和可持续发展的能力，具有一定的分析问题和解决问题的能力；

(14) 掌握身体运动的基本知识和至少 1 项体育运动技能,养成良好的运动习惯、卫生习惯和行为习惯;具备一定的心理调适能力;

(15) 掌握必备的美育知识,具有一定的文化修养、审美能力,形成至少 1 项艺术特长或爱好;

(16) 树立正确的劳动观,尊重劳动,热爱劳动,具备与本专业职业发展相适应的劳动素养,弘扬劳模精神、劳动精神、工匠精神,弘扬劳动光荣、技能宝贵、创造伟大的时代风尚。

8 课程设置及学时安排

8.1 课程设置

主要包括公共基础课程和专业课程。

8.1.1 公共基础课程

按照国家有关规定开齐开足公共基础课程。

应将思想政治、语文、历史、数学、物理、化学、外语(英语等)、信息技术、体育与健康、艺术、劳动教育等列为公共基础必修课程。将党史国史、中华优秀传统文化、国家安全教育、职业发展与就业指导、创新创业教育、演讲与口才等列为必修课程或限定选修课程。

学校根据实际情况可开设具有地方特色的校本课程。

8.1.2 专业课程

一般包括专业基础课程、专业核心课程和专业拓展课程。专业基础课程是需要前置学习的基础性理论知识和技能构成的课程,是为专业核心课程提供理论和技能支撑的基础课程;专业核心课程是根据岗位工作内容、典型工作任务设置的课程,是培养核心职业能力的主干课程;专业拓展课程是根据学生发展需求横向拓展和纵向深化的课程,是提升综合职业能力的延展课程。

学校可结合区域/行业实际、办学定位和人才培养需要自主确定课程,进行模块化课程设计,依托体现新方法、新技术、新工艺、新标准的真实生产项目和典型工作任务等,开展项目式、情境式教学,结合人工智能等技术实施课程教学的数字化转型。有条件的专业,可结合教学实际,探索创新课程体系。

(1) 专业基础课程

一般设置 4 门。包括:汽车文化与概论、汽车机械基础、汽车电工电子基础、汽车结构与原理等领域的课程。

(2) 专业核心课程

一般设置 7 门。包括:汽车使用与维护、汽车商务礼仪、汽车销售实务、汽车维修接待实务、汽车配件管理、客户关系管理、汽车新媒体营销实务等领域的课程。

专业核心课程主要教学内容与要求

序号	课程涉及的主要领域	典型工作任务描述	主要教学内容与要求
1	汽车使用与维护	<ul style="list-style-type: none"> ① 依据车辆说明书，能够正确识别车辆基本信息。 ② 依据车辆说明书，正确使用汽车操纵装置、随车工具等。 ③ 依据养护规范，完成汽车的维护作业 	<ul style="list-style-type: none"> ① 掌握汽车的基本性能、指标和维护规律。 ② 掌握汽车操纵装置、随车工具的位置和使用方法。 ③ 掌握汽车维护知识、具备汽车维护能力
2	汽车商务礼仪	<ul style="list-style-type: none"> ① 依据岗位规范，能够维护自我形象及企业形象。 ② 依据规范要求，能够运用沟通技巧与客户商务洽谈。 ③ 依据岗位规范，能够遵循职场礼仪为客户提供服务 	<ul style="list-style-type: none"> ① 掌握岗位职责规范、职场形象维护要点，具备维护自我形象及企业形象的能力。 ② 掌握沟通交流的方法知识，能够应用沟通交流技巧进行客户面谈、多种媒介方式沟通。 ③ 掌握职场礼仪规范，能够遵循日常交往礼仪、位次礼仪、商务仪式礼仪、会务礼仪、语言规范礼仪为客户提供服务
3	汽车销售实务	<ul style="list-style-type: none"> ① 依据工作流程，收集整理资料、开发客户，制订销售计划。 ② 依据销售流程，面对客户开展销售并提供衍生服务。 ③ 依据服务规范，处理顾客异议、跟踪等 	<ul style="list-style-type: none"> ① 掌握客户数据收集方法，具备客户开发、销售计划制订能力。 ② 能够完成新车销售工作流程。 ③ 具备提供新车销售衍生服务的能力。 ④ 具备运用汽车商务评价与销售技巧的能力。 ⑤ 掌握处理客户异议和客户维系方法
4	汽车维修接待实务	<ul style="list-style-type: none"> ① 依据客户档案资料，完成邀约工作。 ② 依据服务流程，开展客户接待、制订计划，协助完成维修、维护作业。 ③ 依据客户需求，推介产品。 ④ 依据服务规范，处理顾客异议、跟踪等。 ⑤ 依据三包法规，办理三包索赔业务 	<ul style="list-style-type: none"> ① 能够正确筛查客户档案资料，进行客户邀约。 ② 能够完成汽车维修接待工作流程。 ③ 具备挖掘客户需求，运用汽车商务评价方法进行增项处理及产品推介的能力。 ④ 掌握处理客户异议和客户维系方法。 ⑤ 掌握三包法律法规。 ⑥ 具备正确使用 DMS 系统的能力
5	汽车配件管理	<ul style="list-style-type: none"> ① 依据配件目录，查询汽车配件信息。 ② 依据企业生产计划，订货与采购汽车配件。 ③ 依据仓储管理原则，日常管理汽车配件 	<ul style="list-style-type: none"> ① 能够正确识别汽车配件信息、特性，并进行合理分类；判别汽车配件真伪、鉴别质量好坏。 ② 掌握汽车配件管理软件的使用及配件的信息查询方法。 ③ 掌握汽车配件订货与采购流程。 ④ 能够运用仓储管理原则，完成配件建库、入库、盘点、出库等常规管理工作

续表

序号	课程涉及的主要领域	典型工作任务描述	主要教学内容与要求
6	客户关系管理	① 依据渠道信息，完成客户档案建立。 ② 依据客户价值和生命周期规律，完成客户级别分类。 ③ 依据业务办理流程，完成客户接洽、回访、关怀与跟进等工作	① 具备信息搜集与资料建档能力。 ② 掌握客户细分技能。 ③ 具备运用 CRM 系统，进行客户信息基本管理的能力。 ④ 具备客户接洽与关系维系能力
7	汽车新媒体营销实务	① 依据平台规则与功能特点，完成平台基础功能设置。 ② 依据客户黏度规律，完成运营主题排期计划。 ③ 依据运营主题，进行日常内容发布与线索跟进。 ④ 依据平台数据，维系与转化潜在客户	① 掌握新媒体技术的概念和特征。 ② 能够设置热门平台的基础功能。 ③ 掌握运营主题排期计划，推送日常内容。 ④ 具备对内容日常更新、转载、编辑和排版能力。 ⑤ 掌握潜在客户维系技巧

（3）专业拓展课程

主要包括：汽车法律法规、汽车消费心理学、沟通与谈判技巧、新能源汽车认知与使用安全、智能网联汽车概论、汽车商务评价、汽车保险投保实务、二手车评估实务、汽车美容与装潢、汽车共享出行服务实务等领域的内容。

8.1.3 实践性教学环节

实践性教学应贯穿于人才培养全过程。实践性教学主要包括实验、实习实训、毕业设计、社会实践活动等形式，公共基础课程和专业课程等都要加强实践性教学。

（1）实训

在校内外进行汽车使用与维护、汽车销售实务、汽车维修接待实务、汽车配件管理、汽车新媒体营销实务等实训，包括单项技能实训、综合能力实训、生产性实训等。

（2）实习

在汽车行业的汽车销售服务企业进行汽车服务与营销专业等实习，包括认识实习和岗位实习。学校应建立稳定、够用的实习基地，选派专门的实习指导教师和人员，组织开展专业对口实习，加强对学生实习的指导、管理和考核。

实习实训既是实践性教学，也是专业课教学的重要内容，应注重理论与实践一体化教学。学校可根据技能人才培养规律，结合企业生产周期，优化学期安排，灵活开展实践性教学。应严格执行《职业学校学生实习管理规定》和相关专业岗位实习标准要求。

8.1.4 相关要求

学校应充分发挥思政课程和各类课程的育人功能。发挥思政课程政治引领和价值引领作用，在思政课程中有机融入党史、新中国史、改革开放史、社会主义发展史等相关内容；结

合实际落实课程思政，推进全员、全过程、全方位育人，实现思想政治教育与技术技能培养的有机统一。应开设安全教育（含典型案例事故分析）、社会责任、绿色环保、新一代信息技术、数字经济、现代管理、创新创业教育等方面的拓展课程或专题讲座（活动），并将有关内容融入课程教学中；自主开设其他特色课程；组织开展德育活动、志愿服务活动和其他实践活动。

8.2 学时安排

每学年为 52 周，其中教学时间 40 周（含复习考试），累计假期 12 周，岗位实习按每周 30 学时安排，3 年总学时一般为 3300 学时。实行学分制的学校，16~18 学时折算 1 学分。军训、社会实践、入学教育、毕业教育等活动按 1 周为 1 学分。

公共基础课程学时一般占总学时的 1/3，可根据不同专业人才培养的需要在规定范围内适当调整，但必须保证党和国家要求的课程和学时。专业课程学时一般占总学时的 2/3。实习时间累计不超过 6 个月，可根据实际情况集中或分阶段安排，校外企业岗位实习时间一般不超过 3 个月。实践性教学学时原则上要占总学时 50%以上。各类选修课程的学时占总学时的比例应不少于 10%

9 师资队伍

按照“四有好老师”“四个相统一”“四个引路人”的要求建设专业教师队伍，将师德师风作为教师队伍建设的第一标准。

9.1 队伍结构

专任教师队伍的数量、学历和职称要符合国家有关规定，形成合理的梯队结构。学生数与专任教师数比例不高于 20:1，专任教师中具有高级专业技术职务人数不低于 20%。“双师型”教师占专业课教师数比例应不低于 50%。

能够整合校内外优质人才资源，选聘企业高级技术人员担任行业导师，组建校企合作、专兼结合的教师团队，建立定期开展专业（学科）教研机制。

9.2 专业带头人

原则上应具有本专业及相关专业副高及以上职称和较强的实践能力，能广泛联系行业企业，了解国内外汽车、摩托车、零配件和燃料及其他动力销售、财产保险、机械设备经营租赁行业发展新趋势，准确把握行业企业用人需求，具有组织开展专业建设、教科研工作和企业服务的能力，在本专业改革发展中起引领作用。

9.3 专任教师

具有教师资格证书；具有汽车服务工程、车辆工程、汽车服务工程技术等相关专业学历；具有一定年限的相应工作经历或者实践经验，达到相应的技术技能水平；具有本专业理论和实践能力；能够落实课程思政要求，挖掘专业课程中的思政教育元素和资源；能够运用信息技术开展混合式教学等教法改革；能够跟踪新经济、新技术发展前沿，开展社会服务；专业教师每年至少 1 个月在企业或生产性实训基地锻炼，每 5 年累计不少于 6 个月的企业实践经历。

9.4 兼职教师

主要从本专业相关行业企业的高技能人才中聘任，应具有扎实的专业知识和丰富的实际工作经验，一般应具有中级及以上专业技术职务（职称）或高级工及以上职业技能等级，了解教育教学规律，能承担专业课程教学、实习实训指导和学生职业发展规划指导等专业生产任务。根据需要聘请技能大师、劳动模范、能工巧匠等高技能人才，根据国家有关要求制定针对兼职教师聘任与管理的具体实施办法。

10 教学条件

10.1 教学设施

主要包括能够满足正常的课程教学、实习实训所需的专业教室、实验室、实训室和实习实训基地。

10.1.1 专业教室基本要求

具备利用信息化手段开展混合式教学的条件。一般配备黑（白）板、多媒体计算机、投影设备、音响设备，具有互联网接入或无线网络环境及网络安全防护措施。安装应急照明装置并保持良好状态，符合紧急疏散要求，安防标志明显，保持逃生通道畅通无阻。

10.1.2 校内外实验、实训场所基本要求

实验、实训场所面积、设备设施、安全、环境、管理等符合教育部有关标准（规定、办法），实验、实训环境与设备设施对接真实职业场景或工作情境，实训项目注重工学结合、理实一体化，实验、实训指导教师配备合理，实验、实训管理及实施规章制度齐全，确保能够顺利开展汽车使用与维护、商务礼仪、汽车销售、汽车维修接待、汽车配件管理、汽车新媒体营销实务等实验、实训活动。鼓励在实训中运用大数据、云计算、人工智能、虚拟仿真等前沿信息技术。

（1）汽车使用与维护实训室

配备实训整车、实训用汽车零部件、实训用汽车配件、汽车各类总成、举升机、工具车、汽车维修工具、常用工具、网络及多媒体等设备设施，用于汽车使用与维护等实训教学。

（2）整车销售技能实训室

配备投影设备、白板，上课学生每组（2 或 3 人）1 台计算机，覆盖网络，支持手机接入网络课程及资源库；主流车型实车 2 或 3 台、谈判桌椅 2 套、资料架、车型资料、保险资料、按揭资料、汽车精品若干（配陈列柜）、直播设备等设备设施，用于汽车销售流程课程及汽车新媒体营销等实训教学。

（3）售后接待技能实训室

配备一体机、白板、计算机（每组 1 台）、打印机，覆盖网络，安装汽车售后服务流程软件（DMS 系统），配备主流品牌车型实车 4~6 台、谈判桌椅 4 套、资料架、车型维修资料、三包证书、保养手册、带配套软件系统平板等设备设施，用于汽车维修接待等实训教学。

（4）汽车配件管理技能实训室

配备计算机、打印机、货架、各类配件（若干），覆盖网络，配备汽车配件营销与管理仿真模拟软件等设备设施，用于汽车配件管理等实训教学。

（5）汽车新媒体营销实务实训室

配备网络设备（1套）、服务器（1台）、主机（1台）、计算机、直播设备等设备设施，用于汽车新媒体营销和客户管理等实训教学。

（6）汽车服务与营销虚拟仿真实训室

配备计算机，覆盖网络，安装销售模拟软件、汽车售后服务模拟软件、汽车保险投保模拟软件、二手车评估实务模拟软件、网约车及汽车租赁业务操作系统、办公常用软件等设备设施，用于本专业各种虚拟仿真实训操作或需要用计算机完成的实训教学。

可结合实际建设综合性实训场所。

10.1.3 实习场所基本要求

符合《职业学校学生实习管理规定》《职业学校校企合作促进办法》等对实习单位的有关要求，经实地考察后，确定合法经营、管理规范，实习条件完备且符合产业发展实际、符合安全生产法律法规要求，与学校建立稳定合作关系的单位成为实习基地，并签署学校、学生、实习单位三方协议。

根据本专业人才培养的需要和未来就业需求，实习基地应能提供汽车销售、服务接待、配件管理、汽车新媒体营销等与专业对口的相关实习岗位，能涵盖当前相关产业发展的主流技术，可接纳一定规模的学生实习；学校和实习单位双方共同制订实习计划，能够配备相应数量的指导教师对学生实习进行指导和管理，实习单位安排有经验的技术或管理人员担任实习指导教师，开展专业教学和职业技能训练，完成实习质量评价，做好学生实习服务和管理工作，有保证实习学生日常工作、学习、生活的规章制度，有安全、保险保障，依法依规保障学生的基本权益。

10.2 教学资源

主要包括能够满足学生专业学习、教师专业教学研究和教学实施需要的教材、图书及数字化资源等。

10.2.1 教材选用基本要求

按照国家规定，经过规范程序选用教材，优先选用国家规划教材和国家优秀教材。专业课程教材应体现本行业新技术、新规范、新标准、新形态，并通过数字教材、活页式教材等多种方式进行动态更新。

10.2.2 图书文献配备基本要求

图书文献配备能满足人才培养、专业建设、教科研等工作的需要。专业类图书文献主要包括：汽车及相关法律法规政策、汽车服务业国家标准和行业标准、技术规范等；汽车技术、汽车服务与营销相关专业类图书等。及时配置新经济、新技术、新工艺、新材料、新管理方式、新服务方式等相关的图书文献。

10.2.3 数字教学资源配置基本要求

建设、配备与本专业有关的音视频素材、教学课件、数字化教学案例库、虚拟仿真软件等专业教学资源库，种类丰富、形式多样、使用便捷、动态更新、满足教学。

11 质量保障和毕业要求

11.1 质量保障

(1) 学校应建立专业人才培养质量保障机制，健全专业教学质量监控管理制度，改进结果评价，强化过程评价，探索增值评价，吸纳行业组织、企业等参与评价，并及时公开相关信息，接受教育督导和社会监督，健全综合评价。完善人才培养方案、课程标准、课堂评价、实验教学、实习实训、毕业设计以及资源建设等质量保障建设，通过教学实施、过程监控、质量评价和持续改进，达到人才培养规格要求。

(2) 学校应完善教学管理机制，加强日常教学组织运行与管理，定期开展课程建设、日常教学、人才培养质量的诊断与改进，建立健全巡课、听课、评教、评学等制度，建立与企业联动的实践教学环节督导制度，严明教学纪律，强化教学组织功能，定期开展公开课、示范课等教研活动。

(3) 专业教研组织应建立线上线下相结合的集中备课制度，定期召开教学研讨会议，利用评价分析结果有效改进专业教学，持续提高人才培养质量。

(4) 学校应建立毕业生跟踪反馈机制及社会评价机制，并对生源情况、职业道德、技术技能水平、就业质量等进行分析，定期评价人才培养质量和培养目标达成情况。

11.2 毕业要求

根据专业人才培养方案确定的目标和培养规格，完成规定的实习实训，全部课程考核合格或修满学分，准予毕业。

学校可结合办学实际，细化、明确学生课程修习、学业成绩、实践经历、职业素养、综合素质等方面的学习要求和考核要求等。要严把毕业出口关，确保学生毕业时完成规定的学时学分和各教学环节，保证毕业要求的达成度。

接受职业培训取得的职业技能等级证书、培训证书等学习成果，经职业学校认定，可以转化为相应的学历教育学分；达到相应职业学校学业要求的，可以取得相应的学业证书。