

# 《汽车维修企业管理》课程标准

编制单位： 工业服务学院

课程负责人： 孟祥敏

企业审核人：

专业审定人：

审定日期：

院部主任：

## 《汽车维修企业管理》课程标准

### 一、课程基本信息

课程名称：汽车维修企业管理		
课程代码：041006	学分：4	学时：72
授课时间：第4学期	授课对象：本课程适应汽车检测与维修、新能源汽车技术专业三年制高职	
课程性质：该课程是汽车检测维修和新能源汽车技术的专业基础课、必修课。		
课程的作用（为什么开设本课）：主要针对汽车维修保养、售后服务、配件管理等岗位开设，主要任务是：通过学习帮助学生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，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，为进入社会参加实际的经济活动及企业生产活动提供必要的知识储备。		
前导课程：发动机机械系统检修、汽车装配与检测技术、汽车维护与保养、发动机电控系统检修等专业核心课。	后续课程：车身电控系统检修、顶岗实习	

## 二、课程目标

### （一）总体目标

通过本课程的教学，一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，培养学生的综合素质。二是使学生具有良好的职业素养，具有好学上进、乐观自信的人生态度。

### （二）具体目标

#### 1. 知识目标：

（1）掌握汽车维修企业管理基础知识和要点，明确管理理念；

（2）重点掌握服务流程管理、维修质量管理、维修生产、设备与安全管理及配件管理知识；

（3）了解人力资源管理、财务管理、信息化管理等方面的知识，拓宽知识面，作为在汽车维修企业从事维修管理、配件管理、安全管理、培训等工作的拓展知识。

#### 2. 能力目标：

（1）掌握一点现代汽车维修企业管理的方法和技巧；

（2）会写出简单的汽车维修企业开业计划；

（3）能建立并管理客户档案；

（4）会进行常用的重要的维修质量管理、技术管理、

维修生产、设备与安全管理及配件管理实务。

(5) 懂一点人力资源管理、财务管理、信息化管理知识。

### 3. 思政目标：

(1) 引导学生树立远大理想，弘扬爱国主义情怀，树立正确的世界观、人生观、价值观，勇于担当，做新时代的奋斗者；

(2) 培养学生敬业、爱岗、创新精神，培养求真务实、精益求精的大国工匠精神；

(3) 引导学生用唯物辩证法的思想看待和处理问题；

(4) 培养健康积极的人生态度；

(5) 培养学生具有与职业相适应的的人际沟通及团队协作；

(6) 培养学生自我提升和学习的能力；

(7) 培养严格按服务流程开展工作的良好习惯；

(8) 培养学生安全、环保、质量意识；

(9) 具备一丝不苟、顾客至上、全心全意的服务意识。

## 三、课程内容设计

### (一) 课程设计思路

本课程以案例为载体，根据岗位工作任务要求，确定学

习目标及学习任务内容；本课程采取项目教学、案例教学教学模式，以学生为主体，以任务为驱动，具体工作过程为导向组织教学及考核。总共安排 10 个项目，共 72 个理论学时。

本课程标准不仅重新整合了有关维修企业管理工作的各个知识点，而且打破了传统学科体系的课程设置模式，紧紧围绕完成工作任务的需要来选择课程内容，把人力资源管理知识、服务流程管理知识、维修质量管理知识、维修生产、设备与安全管理知识、配件管理知识等内容融于工作任务之中，结合汽车维修管理岗位所需的技能要求，确定本课程的工作模块，变知识学科本位为职业能力本位。从“任务与职业能力”分析出发，设定职业能力培养目标。培养学生综合应用专业知识分析、解决实际问题的能力，同时贯穿务实精神、合作能力和创新能力，对择业的适应能力等方面都有着重要的影响。

## （二）课程总体设计

表 1 课程总体设计

课程名称	汽车维修企业管理	计划总学时：72
项目（模块、案例）名称	项目（模块、案例）描述	参考学时
项目一：汽车维修企业基本知识	主要介绍汽车维修企业的基本知识，包括汽车维修企业的认识，汽车维修企业筹建、变更、审验，汽车维修企业的组织机构，旨在为后续知识的学习奠定基础。	10
项目二：汽车维修企业战略	汽车维修企业战略管理关系到汽车维修企业是否能在激烈的市场竞争中拥有正确的	8

管理	指导思想，从而站稳脚跟、持续发展，本项目主要介绍：汽车维修企业的经营战略和 CIS 战略。	
项目三：汽车维修企业生产管理	本项目主要对汽车维修企业生产活动计划、组织、控制管理内容的介绍，包括：生产基础管理和汽车维修服务流程管理。	8
项目四：汽车维修企业技术管理	本项目从维护技术管理和维修技术管理两个方面，着重介绍汽车维修企业在生产经营过程中技术管理工作的相关内容。	10
项目五：汽车维修企业质量管理	质量关系到企业的信誉、效益、车主的行驶安全，企业必须重视质量管理，本项目重点介绍汽车维修企业实施全面质量管理的相关内容。	6
项目六：汽车维修企业客户管理	随着汽车售后服务市场的发展，客户管理工作重要性愈发突出，企业必须认真分析客户管理中的不足，采取有效改善措施。本项目主要从客户经营与管理，客户满意度管理，客户投诉处理方面进行介绍。	8
项目七：汽车维修企业物资设备管理	汽车维修物资设备作为企业的生产资料，其管理情况直接影响生产价值的创造和生产，本项目主要从物资及设备两个方面介绍汽车维修企业的物资设备管理具体内容。	8
项目八：汽车维修企业人力资源管理	本项目简单介绍了人力资源管理的一些基本知识，并着重讲述了汽车维修企业人力资源管理的主要内容。	4
项目九：汽车维修企业财务管理	本项目只要从汽车维修企业的收入管理、成本管理和利润管理等方面，介绍汽车维修企业的财务工作情况。	6
项目十：汽车维修企业信息化管理	本项目介绍了汽车维修企业信息化管理的一些基本知识，并重点讲解汽车维修管理软件的相关内容。	4

## 四、教学设计

学习项目一：汽车维修企业基本知识	学时:10
学习任务	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 认识汽车维修企业。</li> <li>2. 汽车维修企业筹建、变更、审验。</li> <li>3. 汽车维修企业组织机构。</li> </ol>
学习目标	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 明白汽车维修企业的相关概念。</li> <li>2. 能说出汽车维修企业的分类。</li> <li>3. 知道汽车维修企业的筹建、变更、审验。</li> <li>4. 熟悉汽车维修企业常见组织机构形式。</li> </ol>
学习内容	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 汽车维修企业的定义、工作内容。</li> <li>2. 汽车维修企业的三大分类。</li> <li>3. 汽车维修企业的开业条件、规模确定、投资回收估算、开业审批；汽车维修企业的变更形式；汽车维修企业年度审验规定。</li> <li>4. 汽车维修企业组织机构设置原则、方法，常见组织机构形式。</li> </ol>
教学模式	案例教学
学习过程	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 理论讲解（4学时，讲授过程适时插入实际汽车维修店及4S店）通过图片、影像、实训环境等认识汽车维修店、汽车4S店，结合回顾前修课程《汽车维护与保养》、《汽车电气维修》等，系统认识企业中的汽车修理、汽车维护技术措施，并且系统地熟悉实际维修生产中的维修项目，最终通过归纳总结得出相关概念和企业类型。</li> <li>2. 理论讲解（4学时，讲授过程适时穿插实际汽车维修店及4S店的基本知识）结合企业实际招收员工的案例，扩展介绍企业筹建所需的条件、规模确定、变更及年度审验。</li> <li>3. 理论讲解（2学时，其中适时穿插实际维修店的组织机构形式）通过介绍广汽传祺4S店的真实组织机构，使学生了解真实岗位，为以后自己的工作意向打下基础。</li> </ol>
思政要素	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 通过介绍汽车的高科技发展以及我国维修现状，引入维修技术创新思政元素。</li> <li>2. 介绍汽车维修企业的开业条件时，结合工作实例将“安全生产”、“环境保护”理念传授给学生。</li> </ol>
教学条件	电脑，投影仪等。
学习评价	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 能准确答出汽车维修企业工作内容。</li> <li>2. 能将汽车维修企业按照行业管理分类。</li> <li>3. 能答出汽车维修企业按经营形式的分类。</li> </ol>

	<p>4. 能答出维修企业按照经营项目的分类。</p> <p>5. 能根据给出案例准确分析出汽车维修企业六大开业条件。</p> <p>6. 根据给定定义，能答出汽车维修企业变更形式。</p> <p>7. 能解释汽车维修企业组织机构设置的原则及方法。</p> <p>8. 创新理念、职业素养、安全、环保知识。</p>
--	---

学习项目二：汽车维修企业战略管理		学时:8
学习任务	<p>1. 汽车维修企业的经营战略。</p> <p>2. 汽车维修企业的 CIS 战略。</p>	
学习目标	<p>1. 熟悉经营战略概念、形式。</p> <p>2. 掌握适合汽车维修企业的经营战略。</p> <p>3. 能进行汽车维修企业 CIS 战略分析。</p>	
学习内容	<p>1. 常见的企业经营战略形式。</p> <p>2. 适用于汽车维修企业的经营战略形式。</p> <p>3. CIS 的概念及组成。</p> <p>4. CIS 设计的原则。</p> <p>5. 汽车维修企业 CIS 战略分析的侧重点。</p>	
教学模式	案例教学	
学习过程	<p>1. 理论讲解 (4 学时, 适时插入汽车维修店及 4S 店的实际战略), 通过案例分析使学生了解适合汽车维修企业的战略。</p> <p>2. 理论讲解 (4 学时, 适时插入奔驰、华为等的 CIS 战略分析) 了解并使部分学生掌握 CIS 战略分析, 为从事企业的销售、宣传岗的等其他岗位奠定基础。通过 MIS 介绍“专注服务、精于维修”的岗位理念。</p>	
思政要素	<p>1. 介绍产品开发战略、特色经营战略时, 引入“美的”“华为”“海尔”“小米”等中国品牌的创新精神思政元素。</p> <p>2. 在讲授汽车维修企业的经营战略中引入“精专”的“工匠精神”实例。</p>	
教学条件	电脑, 投影仪等。	



学习评价	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 区分企业常用的几种经营战略形式。</li> <li>2. 正确识别汽车维修企业的常用经营战略形式。</li> <li>3. 能答出 CIS 的组成。</li> <li>4. 能答出 CIS 设计原则。</li> <li>5. 能根据案例，分析出汽车维修企业做 CIS 战略分析的重点。</li> <li>6. 创新创业知识、安全生产、环境保护知识、工匠精神。</li> </ol>
------	--

学习项目三：汽车维修企业生产管理		学时:8
学习任务	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 汽车维修企业生产基础管理。</li> <li>2. 汽车维修服务流程。</li> </ol>	
学习目标	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 掌握汽车维修企业生产基础管理的六个主要内容的理论知识。</li> <li>2. 熟悉安全生产管理的一般要求。</li> <li>3. 掌握汽车维修服务流程</li> <li>4. 能准确叙述生产调度的基本任务。</li> <li>5. 掌握实施 5S 管理的要领。</li> <li>6. 能完成预约服务。</li> <li>7. 能做好维修接待工作。</li> <li>8. 能够完成电话回访。</li> </ol>	
学习内容	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 生产计划的编制及要求。</li> <li>2. 生产进度检查与生产统计。</li> <li>3. 生产调度的基本任务和方式。</li> <li>4. 生产现场管理—5S 管理。</li> <li>5. 安全生产及劳动组合管理。</li> <li>6. 汽车维修服务流程中的六个工作环节的工作内容及注意事项。</li> </ol>	
教学模式	案例教学	
学习过程	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 理论讲解 (4 学时, 适时穿插汽车 4S 店的生产调度、5S 管理实例) 生产计划、调度、进度管理与车间主管的岗位职责对接。通过 5S 管理的学习, 体会实际维修工作中以及技能比赛中的维修工的岗位行为准则。</li> <li>2. 理论讲解 (4 学时, 适时穿插 4S 店的工作流程) 通过汽车维修服务流程掌握维修店中维修接待前台售后服务顾问等岗位的工作流程及注意事项。</li> </ol>	
思政要素	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 通过实际汽车维修车间安全事故案例, 强调安全生产管理的重要性。</li> <li>2. 通过讲解维修细节、质量检验, 传达诚实守信的高尚品德。</li> <li>3. 通过维修服务的六个环节, 展现汽车维修企业的“服</li> </ol>	

	务意识”，传达“爱岗敬业”核心价值观。
教学条件	电脑，投影仪等。
学习评价	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 能绘制简单的生产计划表。</li> <li>2. 会简单的工时统计。</li> <li>3. 掌握安全生产管理对维修场地、维修人员及维修设备的基本要求。</li> <li>4. 掌握 5S 管理的实施要领及原则。</li> <li>5. 熟悉生产调度基本任务及方式</li> <li>6. 能清晰描述出汽车维修服务流程。</li> <li>7. 能根据任务安排，做到六个生产环节的基本要素。</li> <li>8. 质量意识、诚实守信等非智力因素。</li> </ol>

<b>学习项目四：汽车维修企业技术管理</b>		<b>学时：10</b>
学习任务	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 认识汽车维修企业技术管理。</li> <li>2. 汽车维修企业维护技术管理。</li> <li>3. 汽车维修企业维修技术管理。</li> </ol>	
学习目标	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 了解汽车维修企业技术管理的基本任务和具体工作。</li> <li>2. 掌握汽车维修企业技术责任事故的基本理论知识。</li> <li>3. 了解汽车维护和汽车维修的原则。</li> <li>4. 熟悉汽车维护、维修的内容和分类。</li> <li>5. 掌握汽车维修、维护技术管理的内容。</li> <li>6. 掌握汽车维修的方法和作业形式。</li> <li>7. 能简答化分汽车维修企业技术责任事故中的责任。</li> <li>8. 能熟练掌握汽车维护技术管理的内容。</li> <li>9. 根据工作实际，能初步正确选择合适的修理方法和作业方式。</li> </ol>	
学习内容	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 汽车维修企业技术管理的 4 个基本任务。</li> <li>2. 汽车维修企业技术管理的七大工作内容。</li> <li>3. 汽车维修企业技术管理的组织机构及岗位职责。</li> <li>4. 技术责任事故及处理。</li> <li>5. 汽车维护和汽车修理的概念及原则。</li> <li>6. 汽车维护和汽车修理的分类。</li> <li>7. 汽车维护的六大工作内容。</li> <li>8. 汽车维护技术管理的“三化管理”。</li> <li>9. 汽车维修的方法及作业形式。</li> <li>10. 汽车维修技术管理的送修、维修工艺选择及修竣管理。</li> </ol>	
教学模式	案例教学	
学习过程	1. 理论讲解 (2 学时，适时穿插实际工作案例) 通过技术管理的学习对接企业的组织机构与岗位职责。	

	<p>2. 理论讲解 (4 学时, 穿插汽车维护保养得实际工作案例) 通过维修及维护技术管理的学习对接企业各工种的工作流程。</p> <p>3. 理论讲解 (4 学时, 适时穿插维修企业的维修案例)。</p>
<b>思政要素</b>	<p>1. 通过在责任事故及处理, 培养学生勇于担当, 敢于承担责任的主人翁意识。</p> <p>2. 通过汽车大修需各工种合作的案例, 培养学生集体主义意识、团队合作精神。</p>
<b>教学条件</b>	电脑, 投影仪等。
<b>学习评价</b>	<p>1. 熟悉汽车维修企业技术管理的主要任务及具体工作内容。</p> <p>2. 能够答出汽车维修企业技术责任事故的类型及处理原则。</p> <p>3. 会对给出案例的技术责任事故进行责任划分。</p> <p>4. 能够答出汽车维护及修理的原则分别是什么。</p> <p>5. 能够答出汽车维护及修理的类型有哪些。</p> <p>6. 根据给出案例, 能区别出汽车维护的六大内容。</p> <p>7. 能够写出汽车维护的“三化管理”内容, 并进行举例。</p> <p>8. 能够区分出不同的修理方法及作业形式。</p> <p>9. 根据给出案例, 能够描述出汽车维修技术管理的三大内容。</p> <p>10. 团队合作、集体意识、责任意识等非智力因素。</p>

<b>学习项目五：汽车维修企业质量管理</b>		<b>学时:6</b>
<b>学习任务</b>	<p>1. 全面质量管理。</p> <p>2. 汽车维修企业的全面质量管理。</p>	
<b>学习目标</b>	<p>1. 了解质量管理的发展情况。</p> <p>2. 熟悉全面质量管理的基本特点, 并掌握其基本方法。</p> <p>3. 了解汽车维修质量管理的任务。</p> <p>4. 熟悉汽车维修质量管理的机构和制度。</p> <p>5. 掌握汽车维修质量管理的方法。</p> <p>6. 能对汽车维修质量进行简单的评定和分析。</p> <p>7. 能根据企业的自身条件, 制订相适应的维修质量目标。</p>	

学习内容	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 全面质量管理的概念及发展阶段。</li> <li>2. 全面质量管理的基本特点。</li> <li>3. 全面质量管理的基本方法。</li> <li>4. 全面质量管理的指导思想。</li> <li>5. 全面质量管理的 PDCA 循环方法及其步骤及特点。</li> <li>6. 汽车维修质量管理的任务。</li> <li>7. 汽车维修质量管理的内容。</li> <li>8. 汽车维修质量管理的组织机构及制度。</li> <li>9. 汽车维修质量管理的方法。</li> </ol>
教学模式	案例教学
学习过程	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 理论讲解 (2 学时, 适时穿插实际工作案例)。</li> <li>2. 理论讲解 (4 学时, 穿插实际工作案例)。</li> </ol>
思政要素	通过汽车维修全面质量管理案例, 对学生实施“质量第一”的思想教育, 培养学生具有一定的质量意识。
教学条件	电脑, 投影仪等。
学习评价	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 能描述出全面质量管理的发展。</li> <li>2. 知道全面质量管理的基本特点。</li> <li>3. 知道全面质量管理方法 PDCA 的内容。</li> <li>4. 能够描述出汽车维修质量管理的任务。</li> <li>5. 熟悉汽车维修质量管理的机构和制度。</li> <li>6. 准确记忆汽车维修质量管理的内容。</li> <li>7. 根据生产实际, 对维修质量进行简单评定和分析</li> <li>8. 根据给出案例, 正确分析出企业应该如何做好质量管理工作。</li> <li>9. 质量意识等非智力因素。</li> </ol>

学习项目六：汽车维修企业客户管理		学时:8
学习任务	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 客户经营与管理。</li> <li>2. 客户满意度管理。</li> <li>3. 客户投诉处理。</li> </ol>	
学习目标	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 了解维护老客户的方法。</li> <li>2. 熟悉开发新客户的方法。</li> <li>3. 掌握提高客户满意度的策略。</li> <li>4. 熟悉客户满意度分析的方法。</li> <li>5. 熟悉客户投诉处理的原则。</li> <li>6. 掌握客户投诉处理的一般流程。</li> <li>7. 能正确运用维护老客户的方法。</li> <li>8. 能熟练运用新客户开发的技巧。</li> </ol>	

	<ul style="list-style-type: none"> <li>9. 能够进行简单的客户投诉分析。</li> <li>10. 会正确处理简单的客户投诉。</li> </ul>
学习内容	<ul style="list-style-type: none"> <li>1. 维护老客户的作用。</li> <li>2. 维护老客户的方法。</li> <li>3. 开发新客户的必要性。</li> <li>4. 开发新客户的技巧及流程。</li> <li>5. 客户满意度概念及等级。</li> <li>6. 客户满意度分析方法。</li> <li>7. 提升客户满意度策略。</li> <li>8. 客户投诉的原因及心理。</li> <li>9. 客户投诉处理的原则。</li> <li>10. 客户投诉处理的流程。</li> </ul>
教学模式	案例教学
学习过程	理论讲解(6学时, 穿插汽车4S店前台接待实际工作案例)结合实际工作岗位, 了解学习有关客户管理事宜的恰当处理方式。
思政要素	根据课堂学生的表现, 适时穿插举例, 脚踏实地、艰苦奋斗的精神值传承, 使学生树立“劳动光荣”的价值观。
教学条件	电脑, 投影仪等。
学习评价	<ul style="list-style-type: none"> <li>1. 能通过举例列出维护老客户的方法。</li> <li>2. 通过联系实际列举出开发新客户的技巧。</li> <li>3. 能够联系生活、生产实际理解记忆提高客户满意度的策略。</li> <li>4. 理解并熟悉客户投诉处理的原则。</li> <li>5. 熟练记忆客户投诉处理的一般流程, 并能大致的解决简单的客户投诉。</li> <li>6. 根据给出案例, 能够准确的分析出客户投诉的原因及心理。</li> <li>7. 根据生产实际, 对维修质量进行简单评定和分析</li> <li>8. 能答出客户满意度分析常用方法。</li> <li>9. 正确的人生观、价值观等非智力因素。</li> </ul>

学习项目七：汽车维修企业物资设备管理	学时：8
学习任务	<ul style="list-style-type: none"> <li>1. 认识人力资源管理。</li> <li>2. 汽车维修企业人力资源管理的主要内容。</li> </ul>

学习目标	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 了解汽车维修物资和汽车维修设备的分类。</li> <li>2. 掌握汽车维修物资管理的内容。</li> <li>3. 掌握汽车维修设备管理的内容。</li> <li>4. 熟悉对维修物资进行订购、库房管理、发货管理。</li> <li>5. 熟悉对维修物资进行清仓盘点和回收利用。</li> <li>6. 能够完成对维修设备进行订购的基本任务。</li> <li>7. 能够对维修设备使用、维护、修理简单的管理。</li> <li>8. 会建立简单的维修设备档案。</li> </ol>
学习内容	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 汽车维修物资的分类。</li> <li>2. 汽车维修物资的采购、入库验收、库房、发货、清仓盘点和回收利用管理。</li> <li>3. 汽车维修设备的分类。</li> <li>4. 汽车维修设备的选购、使用管理。</li> <li>5. 汽车维修设备的维护和修理。</li> <li>6. 汽车维修设备的改造、更新和报废管理。</li> <li>7. 汽车维修设备的台账、卡片和技术档案的建立。</li> </ol>
教学模式	案例教学
学习过程	理论讲解 (8 学时, 适时穿插实际工作案例) 对接维修店或 4 店库管这一岗位, 使学生提前了解相关岗位职责及工作流程。
思政要素	适时针对玩手机现象, 提出碎片化消息的正确消解方式, 鼓励学生珍惜时间, “多读书、读好书”。
教学条件	电脑, 投影仪等。
学习评价	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 根据实际生产, 能区分出汽车维修物资及设备的类型。</li> <li>2. 根据案例能够分析出汽车维修物资及设备的管理内容有哪些。</li> <li>3. 知道物资采购管理的内容。</li> <li>4. 熟悉库房管理的基本要求。</li> <li>5. 熟练记忆库房管理的常用方法, 并能做出解释。</li> <li>6. 能依据汽车配件的发放流程进行简单的发放。</li> <li>7. 熟悉盘点的内容</li> <li>8. 知道设备管理的内容。</li> <li>9. 熟悉设备为后及修理的类型。</li> <li>10. 制作仪器设备卡片。</li> <li>11. 有正确的时间观念、珍惜时间的理念。</li> </ol>

学习项目八：汽车维修企业人力资源管理	学时: 4
学习任务	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 汽车维修企业物资管理。</li> <li>2. 汽车维修企业设备管理。</li> </ol>
学习目标	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 了解人力资源管理的基本概念。</li> <li>2. 知道人力资源管理的四大功能。</li> </ol>

	<p>3. 熟悉人力资源管理的基本内容。</p> <p>4. 掌握汽车维修人力资源管理的主要内容。</p> <p>5. 学习组织员工招聘，了解根据不同的员工特点组织员工培训。</p>
学习内容	<p>1. 人力资源及人力资源管理的概念。</p> <p>2. 人力资源管理的四大功能。</p> <p>3. 选择人的环节。</p> <p>4. 培育人包含的三方面内容。</p> <p>5. 人力资源管理的五大内容。</p> <p>6. 汽车维修企业人力资源管理的员工招聘、员工培训、绩效考核、薪酬管理。</p>
教学模式	案例教学
学习过程	理论讲解(4学时,通过汽车4S店发布的招聘海报入手,引出人力资源管理的相关知识点,同时引导学生熟悉与自身相关的招聘、培训薪酬管理等重要内容)。
思政要素	在讲解人力资源管理的主要内容时,涉及到员工培训时,可以向学生传递“终身学习”的思想。
教学条件	电脑,投影仪等。
学习评价	<p>1. 能够作答出人力资源管理的功能。</p> <p>2. 能解释每一个功能。</p> <p>3. 熟悉选择人包括的环节。</p> <p>4. 熟悉培育人包含的内容。</p> <p>5. 熟悉人力资源管理的五大内容。</p> <p>6. 通过案例能分析出汽车维修企业人力资源管理的内容。</p> <p>7. 有终身学习的理念。</p>

学习项目九：汽车维修企业财务管理		学时:6
学习任务	<p>1. 认识企业财务管理。</p> <p>2. 汽车维修企业财务管理的主要内容。</p>	
学习目标	<p>1. 了解企业财务管理的定义、原则。</p> <p>2. 熟悉企业财务管理的主要内容。</p> <p>3. 掌握汽车维修企业财务管理的主要内容。</p> <p>4. 能够计算简单的汽车维修企业的收入、成本和利润,知道企业成本能够进行控制。</p>	
学习内容	<p>1. 财务管理的定义。</p> <p>2. 企业财务管理的四大原则。</p> <p>3. 企业财务管理的五大内容。</p>	

	<ul style="list-style-type: none"> <li>4. 汽车维修企业营业收入的内容。</li> <li>5. 汽车维修企业成本的内容、计划及控制。</li> <li>6. 汽车维修企业利润的内容及分配。</li> </ul>
教学模式	案例教学
学习过程	理论讲解 6 课时
思政要素	适时提出“无规矩不成方圆”、“无自律即无自由”。
教学条件	电脑，投影仪等。
学习评价	<ul style="list-style-type: none"> <li>1. 熟练作答汽车维修企业财务管理的内容。</li> <li>2. 能够解释企业财务管理的原则。</li> <li>3. 熟练答出汽车维修企业财务管理的内容。</li> <li>4. 自我管理能力。</li> </ul>

学习项目十：汽车维修企业信息化管理		学时：4
学习任务	<ul style="list-style-type: none"> <li>1. 认识汽车维修企业信息化管理。</li> <li>2. 汽车维修管理软件。</li> </ul>	
学习目标	<ul style="list-style-type: none"> <li>1. 了解企业信息化管理的概念。</li> <li>2. 熟悉汽车维修企业信息化管理的内容。</li> <li>3. 了解汽车维修管理软件的基本功能。</li> <li>4. 掌握汽车维修管理软件的选择方法。</li> </ul>	
学习内容	<ul style="list-style-type: none"> <li>1. 企业信息化管理概念。</li> <li>2. 汽车维修企业实施信息化管理的优势。</li> <li>3. 汽车维修企业实施信息化管理的内容。</li> <li>4. 汽车维修管理软件的应用优势。</li> <li>5. 汽车维修管理软件的基本功能。</li> <li>6. 汽车维修管理软件的选择。</li> </ul>	
教学模式	案例教学	
学习过程	理论讲解（4 学时，适时穿插实际工作案例）通过认识管理软件，对接 4S 店信息化管理下的派工单、检查单等表格的认识。	
思政要素	号召同学“与时俱进”，紧跟科技发展的步伐！	
教学条件	电脑，投影仪等。	
学习评价	<ul style="list-style-type: none"> <li>1. 熟练作答汽车维修企业管理软件的功能模块。</li> <li>2. 信息化应用常识。</li> </ul>	



## 五、课程考核

课程采用过程性评价与终结性评价相结合的考核方式，课程的成绩评价由平时考核和期末综合考核组成，突出“过程考核与综合考核相结合，学生自评、小组互评、教师评价相结合”的原则。平时考核占总成绩的30%，期末综合考核占总成绩的70%。平时考核包含每个课题学习的表现、情景演练的完成情况、上课考勤、作业完成情况、学习态度等。期末综合考核主要以学生试卷的完成情况进行打分，试卷应该重点通过案例分析考查学生的理论应用和解决实际问题的能力。

## 六、教学实施建议

### （一）教学建议

#### 1. 教师基本条件

（1）担任本课程的主讲教师需要有一定的汽车维修企业实践经历，熟悉汽车维修企业管理的相关内容，具有一定的课堂组织能力。

（2）要通过课程建设逐步形成一支结构合理、人员稳定、教学水平高、教学效果好的教师梯队，并建立青年教师培养制度。

#### 2. 教学条件

（1）本课程理论性很强，采用理论联系实际的教学方

法，并时刻让学生掌握当前汽车维修企业前沿的一些管理知识。

(2) 多采用案例教学，让学生从案例中得到启发，学到知识，掌握本课程的内容。

(3) 可采用多媒体教学，模拟企业实际工作场景。

### 3. 教材选用及编写建议

教材的选用应以“4S 店典型常见工作任务”为设计主线，改变传统的教材编写模式，以够用为度原则，引入必要的理论知识，强化技能训练。教材图文并茂，提高学生学习兴趣，使学生对汽车知识有整体性的理解与认识。

教材选用航空工业出版社出版的职业教育“十三五”规划、“互联网+”教材《汽车维修企业管理》，参考书：机械工业出版社《现代汽车维修企业管理实务》以及机械工业出版社《汽车维修企业的配件采购管理》等。

### (二) 课程资源开发与利用建议

(1) 为使课程教学形象、生动、直观，课程组教师精心设计，选择最贴切的图片和精选文字制作了图文并茂的课程电子课件。

(2) 开发题库并附有标准答案，供学生参考以方便学生及时掌握所学情

(3) 为便于学生自主学习和个性化学习，需开发课程网站，网站包含图片、动画、视频教学资源、在线测试、在

线讨论等项目，以拓展学生学习的时空性，方便学生学习的自主性。

(4) 汽车维修企业管理是一门复杂的系统工程，涵盖多方面的内容，同时又是处于不断发展与变化中的，因而要求学生在学习时要根据课堂教授的知识多阅读有关的背景材料以及关注企业发展动态，并结合实际案例进行思考，培养分析问题解决问题的能力。

## 七、修订建议

(一) 任课老师可以根据教学情况，制定教学计划，设计更加详细、完善的单元教学方案，教学课时可以根据教学周数浮动 10% 左右。

(二) 根据新技术发展，该课程标准使用 2 年后应进行修订。