

汽车技术服务与营销专业核心课程标准

专业名称：	汽车技术服务与营销
专业代码：	500210
学 制：	三年制高职
适用年级：	2025 级
制订时间：	2025 年 4 月

岳阳现代服务职业学院

《汽车共享与租赁》

课 程 标 准

制定人：李锋

智能工程学院（部）

二〇二五年四月

目 录

一、课程基本信息

二、课程性质与任务

（一）课程性质

（二）课程任务

（三）学情分析

三、课程目标与要求

（一）课程目标

（二）课程要求

四、课程结构与内容

（一）课程结构

（二）课程内容

五、课程实施与保障

（一）课程实施

（二）课程保障

六、课程考核与评价

七、课程进程与安排

一、课程基本信息

课程名称	汽车共享与租赁	课程代码	0525409
课程学时/学分	32/2	课程类型	专业核心课（必修课）
适应专业	汽车技术服务与营销	开设学期	第四学期
执笔人	李锋	制定日期	2025. 04
课程团队成员	李锋、黄娟、邹一鸣、彭汉生、李军		
课程审核	教研室主任：		
	专业带头人：		
	二级学院（部）负责人：李 锋		
	教务处负责人：李景福		

二、课程性质与任务

（一）课程性质

《汽车共享与租赁》是汽车技术服务与营销专业的一门专业核心课程，是一门以理论为主，辅以实践的课程。通过本课程学习，达到培养学生分析问题和解决问题的能力，帮助学生掌握汽车共享与租赁的基本知识，为今后完成汽车共享出行企业和汽车维修企业的业务推广、业务经营等工作打好基础。

先导课程：《汽车概论》、《汽车构造》、《汽车机械基础》、《汽车维护》、《沟通与礼仪》、《汽车保险与理赔》

平行课程：《汽车网络与新媒体营销》、《二手车鉴定评估与交易》和《汽车维修服务》

后续课程：《汽车美容与装饰》、《汽车法律法规》、《汽车性能与使用技术》等课程。

（二）课程任务

《汽车共享与租赁》是汽车技术服务与营销专业的一门专业核心课程，是进一步学习毕业设计等课程的必要条件和基础。其主要任务是使学生掌握汽车共享服务与管理所涉及的服务流程设计、设施选址、服务接触与顾客满意管理、人力资源管理、信息管理等方面的知识以及汽车租赁涉及的理论和业务知识；培养学生分析问题和解决

问题的能力，使其形成良好的学习习惯，具备继续学习专业技术的能力；对学生进行职业意识培养和职业道德教育，使其形成严谨、敬业的工作作风，为今后解决生产实际问题和职业生涯的发展奠定基础。

（三）学情分析

本课程的授课对象是汽车技术服务与营销专业二年级学生。他们经过三个学期的学习，初步具备一定的专业课程学习能力，掌握了一定的汽车营销策划、汽车销售、汽车保险与理赔等方面的专业知识，具备一定的沟通技巧。但学生缺乏企业经营管理知识，在流程设计规划等方面缺少实践经验，且缺乏耐心。需要在本课程学习中加强企业经营管理意识的培养以及从事服务工作的耐心。

三、课程目标与要求

（一）总体目标

通过本门课程的学习，学生掌握汽车共享服务与管理所涉及的服务流程设计、设施选址、服务接触与顾客满意管理、人力资源管理、信息管理等方面的知识以及汽车租赁涉及的理论和业务知识，使学生具备汽车共享出行和汽车租赁等企业需要的业务能力。为学生进一步从事专业学习和从事服务顾问、服务经理等工作奠定坚实基础。

（二）具体目标

知识目标：

1. 了解共享经济定义和特征、共享经济的作用、共享经济的发展现状。
2. 了解共享汽车的起源与发展、共享汽车的分类。
3. 掌握共享汽车系统的组成、共享汽车租赁流程。
4. 了解共享汽车的用户群体、理解共享汽车用户信任度影响因素、掌握共享汽车用户的产品需求。
5. 了解共享汽车市场环境、理解共享汽车商业模式、盈利模式、掌握共享运营商业模式。
6. 了解共享汽车的事故与保险的相关概念。
7. 了解共享汽车电子技术、共享汽车信息系统、共享汽车监控系统的相关知识。

8. 掌握服务流程图的绘制方法、理解汽车共享服务设施选址的概念、原则和影响因素。

9. 了解服务接触的概念、顾客满意度的含义及衡量方法、掌握服务承诺及补救方法。

10. 理解汽车共享服务市场营销环境、掌握市场细分与目标市场定位的方法、熟悉汽车共享服务营销策略、理解汽车共享服务中的竞争环境。

11. 了解质量与服务质量的基本概念、汽车共享服务质量的内涵与特征、理解服务质量评价的方法和程序、掌握汽车共享服务质量评价指标体系、服务质量改进的原则和工具。

12. 了解人力资源与人力资源管理的相关概念、人力资源规划的内容与流程、熟悉人员招聘的渠道与程序、掌握绩效管理与激励方法。

13. 了解信息的基本概念、信息管理的基本概念、相关信息技术、熟悉共享汽车管理信息系统、了解信息化管理的发展趋势。

14. 了解租赁的起源与发展，世界及主要国家和地区租赁、汽车租赁发展现状、理解物权及其在租赁、销售两种交易中的变化、掌握租赁、租赁服务、融资租赁的关系和定义、掌握汽车租赁的基本概念。

15. 了解汽车租赁的发展历程、发展趋势，我国汽车租赁行业存在的问题、国际汽车租赁市场和主要汽车租赁企业基本情况、理解汽车短期租赁、长期租赁、融资租赁的差异、掌握汽车租赁信息化的主要内容。

16. 了解组成汽车租赁服务流程的各业务程序及其关系、汽车租赁服务流程中的主要和重点业务程序、掌握汽车租赁服务主要业务程序的内容和技能、汽车租赁合同、车务管理、会员管理重点业务程序的内容。

17. 了解汽车租赁经营风险的特性、经营风险与风险控制、法律事务的关系、信用审核的目的和程序、汽车租赁的主要法律问题、理解汽车租赁经营所涉及各方的法律关系、责任和义务、掌握证件审核的具体技能和注意事项、掌握与汽车租赁有关法律基础知识和法规。

18. 了解汽车租赁经营管理主要内容、汽车租赁经营模式主要内容、理解理解汽车租赁管理与经营指标、经营指标分析的关系、掌握经营指标的计算方法、经营分析体系的主要程序和规则。

19. 了解金融的基本概念、汽车金融的定义、应用场景及主要产品形式、理解汽车金融的主要业务模式、融资租赁租金计算的原理及 Excel 公式的应用、掌握金融指标的计算方法、汽车融资租赁业务框架、流程和产品设计内容、熟悉租金计算工具的使用方法。

技能目标：

1. 能通过案例分析共享经济的优势与潜在问题，并撰写案例分析报告
2. 能阐述共享经济的实际应用领域，并探讨共享汽车在我国的发展方向
3. 能进行共享汽车用户分析与竞争环境分析
4. 能初步判断共享汽车事故责任归属及操作维护智能设备与管理系统
5. 能设计和优化汽车共享服务流程，运用流程图分析服务问题
6. 能进行共享汽车服务设施选址分析，并运用模型辅助决策
7. 能设计顾客满意度调查问卷、分析结果并制定投诉响应机制
8. 能细分和定位汽车共享市场，利用电子商务平台开展精准营销
9. 能运用定性与定量方法评价服务质量，兼顾顾客与企业视角
10. 能预测人力资源需求与供给，并选择合适招聘渠道
11. 能设计用户反馈处理流程，利用 BI 工具生成运营监控报表
12. 能解释租赁与销售关系，辨析租赁服务、融资租赁及租赁分类
13. 能分析汽车租赁业务类别的成因，结合发展历程探讨行业趋势
14. 能熟练执行汽车租赁业务流程及重点业务程序操作
15. 能审核证件真伪、区分银行卡类型并实施风险防范措施
16. 能处理汽车租赁法律问题，运用相关法律知识与措施
17. 能计算租赁经营指标、编制报表，分析经营状况并调整策略
18. 能分析汽车金融业务模式并提出改进建议
19. 能根据客户需求设计融资方案，匹配合适金融产品
20. 能结合汽车租赁经营分析结果优化经营活动与资源配置

素质目标：

1. 培养学生的创新意识、敬业精神，激发学生在职业领域中的创新能力及对工作的责任感。
2. 强调诚实守信、爱岗敬业的职业道德，培养学生的企业社会责任感
3. 培养学生的团队合作精神、跨部门沟通协调能力以及人际关系处理技巧。
4. 培养学生的批判性思维、市场洞察力和战略思维，提高他们分析问题和做出商业决策的能力。
5. 培养学生利用数据分析支持决策制定的技能，并提升逻辑思考能力。
6. 鼓励学生发展服务同理心、培养学生顾客导向思维和服务创新能力。
7. 培养学生的法律意识与风险管理意识。
8. 培养学生的学习能力、适应能力和自我管理能力、鼓励终身学习和专业素养的持续提升。

（三）课程要求

1. 坚持立德树人

《汽车共享与租赁》课程教学要落实立德树人根本任务，充分挖掘本课程思政元素，将社会主义核心价值观融入教学全过程，使学生在思考、辨析、解决问题的过程中，能站稳立场、明辨是非、行为自律、知晓责任。

2. 提升专业技能

在教学设计时，基于汽车共享出行和汽车租赁企业涉及到工作流程和典型工作任务，引入企业真实案例和项目，并融入省级技能抽查内容与要求；在课堂教学中，采用理论与实践相结合的教学方式，让学生在学中做、做中学，提升学生专业技能和综合应用能力。

3. 培养创新意识

在教学过程中，根据学生的学习基础，创设适合学生的教学环境与活动，引导学生开展自主学习、协作学习、探究学习，并进行分享和合作，同时，引导学生学会根据自身需要，自主选择学习平台，创设学习环境，形成自主学习的能力和习惯。

四、课程结构与内容

（一）课程结构

《汽车共享与租赁》是一门以理论为主，辅以实践的专业核心必修课程，在整个课程所涉及的教学内容的学习过程中都按照汽车共享出行和汽车租赁企业的汽车共享服务与管理以及汽车租赁业务的具体工作内容组织安排。根据汽车共享与租赁企业相关岗位工作内容、高职教育人才培养目标和本专业人才培养方案，融入各类相关技能大赛内容与要求，遵循“理论以‘必须、够用’为度，实践以‘强能、致用’为本”的原则，按照从简单到复杂、从单项到综合的思路，序化课程内容，精心设计共享汽车认知、共享汽车技术、共享汽车服务与管理、汽车租赁认知、汽车租赁业务等5个模块，针对每个模块，按实际操作内容共设置了20个任务。在教学实施过程中，突出实践教学、重视学生动手操作能力的培养，实现教学与工作岗位、工作内容的有效对接。养成学生严谨、细致、精益求精的工匠精神和追求卓越的创新精神。

表1 课程结构一览表

序号	教学内容	课时安排	学时（含实验）
1	模块一：共享汽车认知	任务1：共享经济认知	2
		任务2：共享汽车认知	
2	模块二：共享汽车相关技术	任务1：共享汽车的用户分析	6
		任务2：共享汽车的模式与策略	
		任务3：共享汽车的事故与保险	
		任务4：共享汽车的相关技术	
		任务5：共享汽车的典型案例	
3	模块三：共享汽车服务与管理	任务1：汽车共享服务流程设计	14
		任务2：汽车共享服务设施选址	
		任务3：汽车共享服务接触与顾客满意管理	
		任务4：汽车共享服务营销管理	
		任务5：汽车共享服务质量管理	
		任务6：汽车共享服务人力资源管理	
		任务7：汽车共享服务信息管理	
4	模块四：汽车租赁认知	任务1：汽车租赁基础知识	2
		任务2：汽车租赁行业概述	
5	模块五：汽车租赁业务	任务1：汽车租赁服务业务	8

		任务 2: 汽车租赁风险控制	
		任务 3: 汽车租赁经营管理	
		任务 4: 汽车金融知识	
合 计			32

（二）课程内容

本课程总课时 32 课时，课程具体教学内容和实训项目见表 2。

表2 课程教学内容一览表

序号	教学内容	任务安排	教学目标			教学内容	实训项目	学时
			知识目标	能力目标	素质目标			
1	模块一： 共享汽车 认知	任务 1： 共享经济 认知	1. 了解共享经济定义和特征 2. 了解共享经济的作用 3. 了解共享经济的发展现状	1. 能通过案例分析共享经济的优势与潜在问题 2. 能阐述共享经济的实际应用领域	1. 培养学生的创新意识和创业精神 2. 提高学生的社会责任感和职业道德水平	1. 共享经济的相关知识 2. 汽车共享服务的相关知识	/	1
		任务 2： 共享汽车 认知	1. 了解共享汽车的起源与发展 2. 了解共享汽车的分类 3. 掌握共享汽车系统的组成 4. 掌握共享汽车租车流程	能结合共享汽车的起源与发展探讨我国共享汽车的发展方向	1. 增强学生的团队协作能力和沟通能力 2. 培养敬业精神，对工作认真负责、精益求精	1. 共享汽车认知 2. 共享汽车租车流程	/	1
2	模块二： 共享汽车 相关技术	任务 1： 共享汽车 的用户分 析	1. 了解共享汽车的用户群体 2. 理解共享汽车用户信任度影响因素 3. 掌握共享汽车用户的产品需求	能进行共享汽车用户分析	1. 培养批判性思维，提升行业洞察力 2. 提升数据敏感度，避免分析中的主观偏见	1. 共享汽车的用户群体 2. 用户的产品需求	某公司共享汽车用户分析	2
		任务 2： 共享汽车 的模式与 策略	1. 了解共享汽车市场环境 2. 理解共享汽车商业模式 3. 理解共享汽车盈利模式 4. 掌握共享运营商业模式	能分析共享汽车竞争环境	1. 培养战略思维和商业决策能力 2. 提升创新意识，探索共享汽车新型商业模式的可能性	1. 共享汽车市场环境 2. 共享汽车商业模式 3. 共享汽车盈利模式 4. 共享运营商业模式	/	1

		任务 3: 共享汽车 的事故与 保险	1. 了解道路交通事故的概念 2. 了解共享汽车立法相关概念 3. 了解共享汽车保险相关概念	能够初步判断共享汽车 事故责任归属	1. 强化法律意识和风险 意识, 严格遵守相关法 律与规章制度 2. 培养良好的沟通协调 能力	1. 共享汽车事故 2. 关于共享汽车的 立法 3. 共享汽车保险	/	1
		任务 4: 共享汽车 的相关技 术	1. 了解共享汽车电子技术 的相关知识 2. 理解共享汽车信息系 统的相关知识 3. 了解共享汽车监控系 统的相关知识	能够简单操作和维护共 享汽车智能设备与管 理系统, 解决常见技术 故障	1. 培养学习兴趣和探索 精神, 关注行业技术发 展趋势 2. 培养逻辑思维能力和 批判性思维能力	1. 共享汽车电子技 术 2. 共享汽车信息系 统 3. 共享汽车监控系 统	/	1
		任务 5: 共享汽车 的典型案 例	1. 了解案例中共享汽车成 功的关键因素 2. 了解案例中共享汽车失 败的原因	能撰写案例分析报告	1. 培养学生的数据分 析和逻辑思维能力 2. 提升学生的学习能 力和自我管理能力, 不 断提升自己的专业素 养。	1. 国内共享汽车应 用 2. 国外共享汽车应 用	/	1
3	模块三: 共享汽车 服务与管 理	任务 1: 汽车共享 服务流程 设计	1. 理解服务流程的含义、 类型及构成要素 2. 掌握服务流程图的绘 制方法及其作用 3. 了解服务利润链理论 及其方法应用 4. 了解服务蓝图的定义 、作用、设计及方法应 用 5. 了解过程链网络的概 念和绘制方法	1. 能够设计和优化汽车 共享服务流程 2. 能够运用服务流程图 分析服务过程中的问题	1. 培养服务意识和顾 客导向思维 2. 提升团队协作和沟 通能力 3. 培养创新思维和问题 解决能力	1. 服务流程 2. 服务利润链 3. 服务蓝图 4. 过程链网络	模拟绘制服 务流程图并 进行优化分 析	2

		任务 2: 汽车共享服务设施选址	1. 了解服务设施选址的概念和分类 2. 理解汽车共享服务设施选址的概念和分类 3. 掌握汽车共享服务设施选址的原则 4. 了解汽车共享服务设施选址的影响因素 5. 掌握汽车共享服务设施选址的分析方法	1. 能够进行汽车共享服务设施的选址分析 2. 能够运用选址模型进行决策	1. 培养数据分析与决策能力 2. 提升逻辑思维与问题解决能力 3. 增强对市场需求的敏锐度	1. 汽车共享服务设施选址的基本思想 2. 汽车共享服务设施选址分析方法	1. 模拟汽车共享服务设施选址决策 2. 运用选址模型进行实际数据分析	2
		任务 3: 汽车共享服务接触与顾客满意管理	1. 了解服务接触的概念及三元组 2. 掌握服务接触交互概念和服务交互管理 3. 了解顾客满意度的含义及衡量方法 4. 掌握服务承诺及补救方法	1. 能设计顾客满意度调查问卷并分析结果 2. 能制定投诉响应机制	1. 培养服务同理心和换位思考能力 2. 提升沟通与人际关系处理能力 3. 增强服务创新与改进意识	1. 服务接触管理 2. 顾客满意度管理 3. 服务承诺与补救	1. 分析汽车共享服务接触点并提出优化方案 2. 设计并实施顾客满意度调查	2
		任务 4: 汽车共享服务营销管理	1. 了解汽车共享服务的基本概念和特征 2. 理解汽车共享服务市场营销环境 3. 掌握市场细分与目标市场定位的方法 4. 熟悉汽车共享服务营销策略 5. 理解汽车共享服务中的竞争环境	1. 能够对汽车共享市场进行有效的细分和定位 2. 能够利用电子商务平台进行有效的营销活动	1. 培养市场洞察力与营销策划能力 2. 提升创新思维与执行能力 3. 增强团队协作与沟通能力	1. 汽车共享市场营销概述 2. 汽车共享市场细分与目标市场 3. 汽车共享市场营销策略与机会	1. 制定汽车共享服务的营销计划 2. 设计促销活动并进行效果评估	2

		任务 5: 汽车共享 服务质量 管理	1. 了解质量与服务质量的基 本概念 2. 了解汽车共享服务质量的 内涵与特征 3. 理解服务质量评价的方法 和程序 4. 掌握汽车共享服务质量评 价指标体系 5. 掌握服务质量改进的原则 和工具	1. 能够运用定性和定量 研究方法对服务质量进 行评价 2. 能够基于顾客和企业 的视角进行服务质量评 价	1. 增强团队合作精神， 提高与不同部门和人员 的沟通协调能力 2. 提升数据分析能力， 能够通过数据驱动服务 质量改进	1. 服务质量管理概 述 2. 服务质量评价 3. 服务质量改进	1. 进行汽车 共享服务质 量评估并提 出改进建议 2. 进行服务 质量评估并 提出改进建 议	2
		任务 6: 汽车共享 服务人力 资源管理	1. 了解人力资源与人力资源 管理的相关概念 2. 了解人力资源规划的内容 与流程 3. 熟悉人员招聘的渠道与程 序 4. 掌握绩效管理与激励方法	1. 能够进行人力资源需 求和供给预测 2. 能够选择合适的招聘 渠道	1. 培养学生诚实守信、 爱岗敬业的职业道德 2. 培养学生的社会责 任感和公民意识	1. 人力资源与人力 资源管理 2. 人力资源规划 3. 人员招聘 4. 绩效考核与激励	1. 设计招聘 广告并选择 合适的招聘 渠道 2. 模拟招聘 面试过程， 评估候选人 适配性	2
		任务 7: 汽车共享 服务信息 管理	1. 了解信息的基本概念 2. 了解信息管理的基本概念 3. 了解相关信息技术 4. 熟悉共享汽车管理信息系 统 5. 了解信息化管理的发展趋 势	1. 能设计用户反馈信息 处理流程 2. 能利用 BI 工具生成运 营监控报表	1. 树立社会主义核心价 值观中的“诚信”理念， 强调信息管理中数据真 实性和用户信任的重要 性 2. 培养学生的学习能力 与适应能力	1. 信息管理概述 2. 信息技术 3. 共享汽车管理信 息系统 4. 信息化管理的发 展趋势	设计一个小型信息管理系统，完成信息管理的全流程	2

4	模块四： 汽车租赁 认知	任务 1： 汽车租赁 基础知识	1. 了解租赁的起源与发展，了解世界及主要国家和地区租赁、汽车租赁发展现状 2. 理解物权及其在租赁、销售两种交易中的变化 3. 掌握租赁、租赁服务、融资租赁的关系和定义 4. 掌握汽车租赁的基本概念	1. 能解释租赁与销售的关系，什么是租赁服务、融资租赁及其关系，为什么分短期租赁、长期租赁 2. 能写出物权的构成，租赁的分类	1. 培养专业素养，树立诚信意识 2. 培养安全意识，严格遵守汽车租赁安全运营规范	1. 租赁基本概念 2. 租赁释疑 3. 租赁发展概况 4. 汽车租赁基本概念 5. 汽车租赁业与关联行业	/	1
		任务 2： 汽车租赁 行业概述	1. 了解汽车租赁的发展历史、发展趋势，我国汽车租赁行业存在的问题 2. 了解国际汽车租赁市场和主要汽车租赁企业基本情况 3. 理解汽车短期租赁、长期租赁、融资租赁的差异 4. 掌握汽车租赁信息化的主要内容	1. 能解释汽车租赁三种业务类别产生的原因 2. 能结合汽车租赁发展历程和现状探讨我国汽车租赁发展方向	1. 培养学生敏锐的市场洞察力与创新思维 2. 具有较强的应变能力，能在工作中灵活处理问题	1. 汽车租赁行业发展历程 2. 汽车租赁行业现状 3. 汽车租赁信息化 4. 汽车租赁发展趋势 5. 中国汽车租赁现状	/	1
5	模块五： 汽车租赁 业务	任务 1： 汽车租赁 服务业务	1. 了解组成汽车租赁服务流程的各业务程序及其关系 2. 了解汽车租赁服务流程中的主要和重点业务程序 3. 掌握汽车租赁服务主要业务程序的内容和技能 4. 掌握汽车租赁合同、车务管理、会员管理重点业务程序的内容	1. 能根据各业务程序的描述完成汽车租赁服务业务流程的各项业务工作 2. 能熟练掌握重点业务程序的操作技能	1. 培育学生的社会责任感与环保意识 2. 塑造学生严谨的科学态度与精益求精的工匠精神	1. 汽车租赁业务流程 2. 汽车租赁业务程序操作内容 3. 汽车租赁合同 4. 会员管理	模拟汽车租赁业务的整个流程	2

		任务 2: 汽车租赁 风险控制	1. 了解汽车租赁经营风险的特性、经营风险与风险控制、法律事务的关系 2. 了解信用审核的目的和程序、汽车租赁的主要法律问题 3. 理解汽车租赁经营所涉及各方的法律关系、责任和义务 4. 掌握证件审核的具体技能和注意事项 5. 掌握与汽车租赁有关法律基础知识和法规	1. 能运用证件审核的技能判断承租人提供的各类身份证件的真伪 2. 能运用相关技能区分信用卡、借记卡并判断是否可用于预授权和费用结算 3. 能在汽车租赁各环节运用相关风险防范措施 4. 能在处理汽车租赁法律问题时运用相关法律知识和措施	1. 培养法律意识，熟悉汽车租赁相关法律法规，依法经营管理，规避法律风险 2. 培养抗压能力，在工作压力和挑战面前保持积极心态，克服困难完成任务	1. 汽车租赁信用审核 2. 汽车租赁风险控制 3. 汽车租赁法律事务	模拟租车场景，完成信用审核的全流程操作	2
		任务 3: 汽车租赁 经营管理	1. 了解汽车租赁经营管理主要内容 2. 了解汽车租赁经营模式主要内容 3. 理解理解汽车租赁管理与经营指标、经营指标分析的关系 4. 掌握经营指标的计算方法 5. 掌握经营分析体系的主要程序和规则	1. 能计算汽车租赁经营指标 2. 能编制汽车租赁经营报表 3. 能根据汽车租赁经营报表分析经营状况 4. 能根据汽车租赁经营分析结果对经营活动进行调整	1. 培养责任心和担当精神，在团队中主动承担责任，积极解决问题 2. 具有成本意识，能进行成本控制和资源合理配置	1. 汽车租赁经营管理主要内容 2. 组织机构及岗位职责 3. 汽车租赁经营模式选择 4. 汽车租赁主要经营指标 5. 汽车租赁经营分析 6. 汽车租赁日常经营管理工作	模拟汽车租赁业务流程，协调各环节的运作	2

		任务 4: 汽车金融 知识	1. 了解金融的基本概念 2. 了解汽车金融的定义、应用场景及主要产品形式 3. 理解汽车金融的主要业务模式 4. 掌握金融指标的计算方法 5. 理解融资租赁租金计算的原理及 Excel 公式的应用 6. 熟悉租金计算工具的使用方法 7. 掌握汽车融资租赁业务框架、流程和产品设计内容	1. 能分析汽车金融的不同业务模式并提出改进建议 2. 能根据客户需求设计合理的融资方案, 选择合适的金融产品	1. 培养数据分析能力, 能熟练运用工具对数据进行深入分析, 为决策提供科学依据 2. 培养全局把控能力, 能够从全局角度进行规划和决策	1. 汽车金融简介 2. 金融基础知识 3. 汽车金融产品的主要类型 4. 实际利率 IRR 的应用及相关参数比较 5. 汽车金融租金计算工具介绍 6. 汽车融资租赁业务规程	1. 汽车金融产品分析实训 2. 融资租赁租金计算实操	2
合 计								32

五、课程实施与保障

（一）课程实施

1. 课程理念

坚持以学习者为中心，按照“以学定教、以学施教、以学评教”的理念，教师根据岗位工作流程、课程内容特点和学生学情情况，融入“汽车共享服务与管理、汽车租赁业务等岗位的技能要求，挖掘课程思政元素和文化元素，制定教学策略；突出学生主体地位和教师的主导作用，精心设计教学流程和教学活动，通过情境体验、课堂互动、作品呈现等环节，让学生动起来，让课堂活起来；因材施教，鼓励和帮助学生个性化、差异化发展，使学生学有所思、学有所得、学有所用。

2. 教学策略

教学模式：线上、线下混合式的理论实践一体化教学模式。

教学方法：运用启发式、分组式、讨论式、参与式等多种教学策略和方法。

教学手段：依托智慧职教、爱课程、超星、钉钉、学习通等教学平台和微信学习群、QQ学习群等，运用多媒体设备、教学软件、动画、专业机房、模型、挂图等教学资源和设备进行教学，动态记录学生的学习情况，教师可随时与学生互动，及时了解学生的整体和个体目标达成情况，为调整教学策略和个别辅导提供依据。

3. 教学过程

课前导学：教师推送学习资源，发布学习任务；学生以小组为单位研讨，完成任务；教师线上交流与答疑，了解学生自主学习情况，修改教学策略。

课中研学：围绕教学目标和教学重难点，针对课前自学环节的困惑和疑点，根据专业/学科课程特点和学生心理特征，精心设计教学流程，引导学生多动手实践，在做中学、学中做，在问题导向、合作探究、师生互动中习得知识、培养能力、提升素养。

课后践学：围绕教学目标，引导学生在课外活动中参与课程实践，拓展知识视野，践行文化价值，培育专业能力。课程实践活动原则上体现开放性（如工厂实践、社会调查等）和合作性（小组或团队合作）。

4. 课堂形态

适应“互联网+”信息化教学环境及学生学习特点，依托“智慧职教、爱课程、

超星、钉钉、学习通”等智慧教育云平台 and 校内外实习实训基地，充分运用数字化课程资源、模拟仿真软件、教学仪器设备等教学资源 and 云计算、大数据、人工智能等现代教育技术，建设“云端课堂、实体课堂、仿真课堂、实境课堂”，使智慧教育覆盖教学的全过程，以学定教，打造高效课堂，促进学生个性化发展。

（二）课程保障

1. 教学团队：具有本科及本科以上学历，中级及中级以上职称，具备 1 年以上或 5 年内有 6 个月以上的企业实践经历，从事教学工作 3 年以上，承担本课程教学工作 1 年以上。教师数量与教学班级（或学生比例）符合规定要求，教学团队的年龄、职称、职业资格等结构合理，有企业兼职教师参与。

2. 教学设施：专业实训室 1 间，配备 1 套教师多媒体教学系统、配套满足一个班级使用的模拟 4S 店，配备相应的设施设备等。

3. 教学资源

（1）教材：从教育部和省教育厅指定的教材目录中选用近 3 年内出版的教材，优先使用国家规划教材、全国百强出版社教材、省级规划教材；鼓励开发校本教材，校企合作开发活页式、工作手册式新型教材。

推荐教材：“十二五”职业教育国家规划教材《汽车租赁业务与管理第 2 版》作者：张一兵 出版社：机械工业出版社，出版时间 2025 年 1 月。

《汽车共享服务与管理》 作者：彭勇 出版社：机械工业出版社，出版时间：2022 年 5 月。

（2）教学参考资料：根据课程教学的实际需要，配置与本课程相关的专业参考书，方便师生查询、借阅。

（3）数字化教学资源：建设和配备与本课程有关的音视频素材、教学课件、数字化教学案例、虚拟仿真软件、数字教材等教学资源，形成种类丰富、形式多样、使用便捷、动态更新、满足教学的数字化教学资源库。

六、课程考核与评价

课程的考核评价采用过程性考核评价、终结性考核评价与实践性考核评价相结合的形式，过程性考核主要包括课前线上学习、课中出勤与课堂参与度以及课后作业任务完成度等；终结性考核包括期末理论考试、专业技能考核或作品考核；实践考核以“技能操作+过程记录+报告分析”为主，还包括学生在学完规定的学习任务后，参与职业技能竞赛、1+X 考证等，可以转化成学分。

表 3 课程考核评价形式一览表

考核评价形式		考核内容	比例%
过程性考核与评价	课前：线上讨论、课前测试、作品提交等	到课考勤、学习态度、安全意识、合作精神、敬业精神、团队意识、课堂参与、实训操作、知识掌握等	10
	课中：课堂出勤、课堂提问、实践实操、平时考核、小测验等		20
	课后：课后作业等		10
终结性考核与评价	理论考试	理论知识、职业规范等	30
	实践操作考核	专业技能、创新能力等	30

表 4 课程考核内容一览表

序号	教学内容	任务安排	知识点	技能点	考核占比(%)
1	模块一：共享汽车认知	任务 1：共享经济认知	1. 了解共享经济定义和特征 2. 了解共享经济的作用 3. 了解共享经济的发展现状	1. 能通过案例分析共享经济的优势与潜在问题 2. 能阐述共享经济的实际应用领域	10%
		任务 2：共享汽车认知	1. 共享汽车的起源与发展 2. 共享汽车的分类 3. 共享汽车系统的组成 4. 共享汽车租赁流程	能结合共享汽车的起源与发展探讨我国共享汽车的发展方向	
2	模块二：共享汽车相关技术	任务 1：共享汽车的用户分析	1. 了解共享汽车的用户群体 2. 了解共享汽车用户信任度影响因素 3. 了解共享汽车用户的产品需求	能进行共享汽车用户分析	25%
		任务 2：共享汽车的模式与策略	1. 了解共享汽车市场环境 2. 理解共享汽车商业模式 3. 理解共享汽车盈利模式 4. 掌握共享运营商业模式	能分析共享汽车竞争环境	

		任务 3: 共享汽车的故事与保险	1. 了解道路交通事故的概念 2. 了解共享汽车立法相关概念 3. 了解共享汽车保险相关概念	能够初步判断共享汽车事故责任归属	
		任务 4: 共享汽车的相关技术	1. 了解共享汽车电子技术的相关知识 2. 理解共享汽车信息系统的相关知识 3. 了解共享汽车监控系统的相关知识	能够简单操作和维护共享汽车智能设备与管理系统, 解决常见技术故障	
		任务 5: 共享汽车的典型案例	1. 了解案例中共享汽车成功的关键因素 2. 了解案例中共享汽车失败的原因	能撰写案例分析报告	
3	模块三: 共享汽车服务与管理	任务 1: 汽车共享服务流程设计	1. 理解服务流程的含义、类型及构成要素 2. 掌握服务流程图的绘制方法及其作用 3. 了解服务利润链理论及其方法应用 4. 了解服务蓝图的定义、作用、设计及方法应用 5. 了解过程链网络的概念和绘制方法	1. 能够设计和优化汽车共享服务流程 2. 能够运用服务流程图分析服务过程中的问题	35%
		任务 2: 汽车共享服务设施选址	1. 了解服务设施选址的概念和分类 2. 理解汽车共享服务设施选址的概念和分类 3. 掌握汽车共享服务设施选址的原则 4. 了解汽车共享服务设施选址的影响因素 5. 掌握汽车共享服务设施选址的分析方法	1. 能够进行汽车共享服务设施的选址分析 2. 能够运用选址模型进行决策	
		任务 3: 汽车共享服务接触与顾客满意管理	1. 了解服务接触的概念及三元组 2. 掌握服务接触交互概念和服务交互管理 3. 了解顾客满意度的含义及衡量方法 4. 掌握服务承诺及补救方法	1. 能设计顾客满意度调查问卷并分析结果 2. 能制定投诉响应机制	
		任务 4: 汽车共享服务营销管理	1. 理解汽车共享服务的基本概念和特征 2. 熟悉汽车共享服务市场营销环境 3. 掌握市场细分与目标市场定位的方法 4. 了解汽车共享服务营销策略 5. 汽车共享服务中的竞争环境	1. 能够对汽车共享市场进行有效的细分和定位 2. 能够利用电子商务平台进行有效的营销活动	
		任务 5: 汽车共享服务质量管理	1. 理解质量与服务质量的基本概念 2. 熟悉汽车共享服务质量的内涵与特征 3. 掌握服务质量评价的方法和程序 4. 了解汽车共享服务质量评价指标体系 5. 认识服务质量改进的原则和工具	1. 能够运用定性和定量研究方法对服务质量进行评价 2. 能够基于顾客和企业的视角进行服务质量评价	
		任务 6: 汽车共享服务人力资源管理	1. 了解人力资源与人力资源管理的相关概念 2. 了解人力资源规划的内容与流程 3. 熟悉人员招聘的渠道与程序	1. 能够进行人力资源需求和供给预测 2. 能够选择合适的招聘渠道	

			4. 掌握绩效管理与激励方法		
		任务 7: 汽车共享服务信息管理	1. 理解信息的基本概念 2. 掌握信息管理的基本概念 3. 了解相关信息技术 4. 熟悉共享汽车管理信息系统 5. 了解信息化管理的发展趋势	1. 能设计用户反馈信息处理流程 2. 能利用 BI 工具生成运营监控报表	
4	模块四: 汽车租赁认知	任务 1: 汽车租赁基础知识	1. 了解租赁的起源与发展, 了解世界及主要国家和地区租赁、汽车租赁发展现状 2. 理解物权及其在租赁、销售两种交易中的变化 3. 掌握租赁、租赁服务、融资租赁的关系和定义 4. 掌握汽车租赁的基本概念	1. 能解释租赁与销售的关系, 什么是租赁服务、融资租赁及其关系, 为什么分短期租赁、长期租赁 2. 能写出物权的构成, 租赁的分类	10%
		任务 2: 汽车租赁行业概述	1. 了解汽车租赁的发展历程、发展趋势, 我国汽车租赁行业存在的问题 2. 了解国际汽车租赁市场和主要汽车租赁企业基本情况 3. 理解汽车短期租赁、长期租赁、融资租赁的差异 4. 掌握汽车租赁信息化的主要内容	1. 能解释汽车租赁三种业务类别产生的原因 2. 能结合汽车租赁发展历程和现状探讨我国汽车租赁发展方向	
5	模块五: 汽车租赁业务	任务 1: 汽车租赁服务业务	1. 了解组成汽车租赁服务流程的各业务程序及其关系 2. 了解汽车租赁服务流程中的主要和重点业务程序 3. 重点掌握汽车租赁服务主要业务程序的内容和技能 4. 重点掌握汽车租赁合同、车务管理、会员管理重点业务程序的内容	1. 能根据各业务程序的描述完成汽车租赁服务业务流程的各项业务工作 2. 能熟练掌握重点业务程序的操作技能	20%
		任务 2: 汽车租赁风险控制	1. 了解汽车租赁经营风险的特性、经营风险与风险控制、法律事务的关系 2. 了解信用审核的目的和程序、汽车租赁的主要法律问题 3. 理解汽车租赁经营所涉及各方的法律关系、责任和义务 4. 掌握证件审核的具体技能和注意事项 5. 掌握与汽车租赁有关法律基础知识和法规	1. 能运用证件审核的技能判断承租人提供的各类身份证件的真伪 2. 能运用相关技能区分信用卡、借记卡并判断是否可用于预授权和费用结算 3. 能在汽车租赁各环节运用相关风险防范措施 4. 能在处理汽车租赁法律问题时运用相关法律知识和措施	

		任务 3: 汽车租赁经营管理	1. 了解汽车租赁经营管理主要内容 2. 了解汽车租赁经营模式主要内容 3. 理解理解汽车租赁管理与经营指标、经营指标分析的关系 4. 掌握经营指标的计算方法 5. 掌握掌握经营分析体系的主要程序和规则	1. 能计算汽车租赁经营指标 2. 能编制汽车租赁经营报表 3. 能根据汽车租赁经营报表分析经营状况 4. 能根据汽车租赁经营分析结果对经营活动进行调整
		任务 4: 汽车金融知识	1. 了解金融的基本概念 2. 掌握汽车金融的定义、应用场景及主要产品形式 3. 理解汽车金融的主要业务模式 4. 掌握金融指标的计算方法 5. 理解融资租赁租金计算的原理及 Excel 公式的应用 6. 熟悉租金计算工具的使用方法 7. 掌握汽车融资租赁业务框架、流程和产品设计内容	1. 能分析汽车金融的不同业务模式并提出改进建议 2. 能根据客户需求设计合理的融资方案，选择合适的金融产品
		合计		

七、课程进程与安排

表 5 课程进程安排一览表

序号	教学内容	计划课时		授课地点	执行周次
		理论	实践		
1	模块一：共享汽车认知——任务 1：共享经济认知	1		理实一体化教室	1
2	模块一：共享汽车认知——任务 2：共享汽车认知	1		理实一体化教室	1
3	模块二：共享汽车相关技术——任务 1：共享汽车的用户分析	1	1	理实一体化教室	2
4	模块二：共享汽车相关技术——任务 2：共享汽车的模式与策略	1		理实一体化教室	3
5	模块二：共享汽车相关技术——任务 3：共享汽车的事故与保险	1		理实一体化教室	3
6	模块二：共享汽车相关技术——任务 4：共享汽车的相关技术	1		理实一体化教室	4
7	模块二：共享汽车相关技术——任务 5：共享汽车的典型案例	1		理实一体化教室	4

8	模块三：共享汽车服务与管理——任务 1：汽车共享服务流程设计	1	1	理实一体化教室	5
9	模块三：共享汽车服务与管理——任务 2：汽车共享服务设施选址	1	1	理实一体化教室	6
10	模块三：共享汽车服务与管理——任务 3：汽车共享服务接触与顾客满意管理	1	1	理实一体化教室	7
11	模块三：共享汽车服务与管理——任务 4：汽车共享服务营销管理	1	1	理实一体化教室	8
12	模块三：共享汽车服务与管理——任务 5：汽车共享服务质量管理	1	1	理实一体化教室	9
13	模块三：共享汽车服务与管理——任务 6：汽车共享服务人力资源管理	1	1	理实一体化教室	10
14	模块三：共享汽车服务与管理——任务 7：汽车共享服务信息管理	1	1	理实一体化教室	11
15	模块四：汽车租赁认知——任务 1：汽车租赁基础知识	1		理实一体化教室	12
16	模块四：汽车租赁认知——任务 2：汽车租赁行业概述	1		理实一体化教室	12
17	模块五：汽车租赁业务——任务 1：汽车租赁服务业务	1	1	理实一体化教室	13
18	模块五：汽车租赁业务——任务 2：汽车租赁风险控制	1	1	理实一体化教室	14
19	模块五：汽车租赁业务——任务 3：汽车租赁经营管理	1	1	理实一体化教室	15
20	模块五：汽车租赁业务——任务 4：汽车金融知识	1	1	理实一体化教室	16
合计		20	12		