

岳阳现代服务职业学院

**2024 年汽车技术服务与营销专业  
人才培养调研报告**

汽车技术服务与营销专业调研组

2024 年 7 月

# 目录

一、调研的组织与实施 .....	3
二、 行业发展前景、区域人才需求情况调研分析 .....	7
（一）行业现状与发展趋势 .....	7
（二） 区域人才需求情况 .....	8
（三）湖南汽车人才缺失的原因分析 .....	9
三、调研结果分析与调研结论 .....	10
（一）调研结果分析 .....	10
（二）主要调研结论 .....	19

# 2024 年汽车技术服务与营销专业人才培养调研报告

自上世纪九十年代中后期以来，汽车产业作为我国的支柱产业得到了迅猛发展。2006 年，中国汽车市场的需求总量突破 700 万辆，占全球汽车市场销量的份额首次超过 10%。接下来的二十多年里，汽车的销量一直是有增无减。根据公布数据显示：近 5 年全国汽车销售数分别为 2019 年销量 2576.87 万台，2020 年销量 2531 万台，2021 年销量 2627 万台，2022 年销量 2675.57 万台。2023 年中国汽车总销量（包含乘用车和商用车）超 3000 万辆，站上新的起点。其中乘用车 2023 年批发 2553 万辆，同比增长 10.2%，实现历史新高；零售累计 2169.9 万辆，同比增长 5.6%。2023 年，自主品牌的年度市场份额达到了 52%。也就是说，市面上每卖出 100 台新车，就有 52 台是自主，把往年强势的合资车狠狠踩在了脚下。

面对这样一个庞大的汽车市场同样我们的汽车后服务市场也需要大量的从业人员，未来相当长的时间内，涉及汽车后市场的汽车企业业务管理、汽车技术服务与贸易、汽车保险与理赔等内容的企业市场行为越来越多，也急需大量相关懂得汽车专业知识的专门人才。汽车技术服务与营销人员需求量将持续上升，人才需求将达到较大规模。

正是基于对汽车技术服务与营销专业发展思维的现状与人才的社会适用性培养需求，为了适应湖南省和岳阳市经济建设的高速发展，满足社会对汽车技术服务与营销专业人才的需求，结合我校实际情况，我校拟开设汽车技术服务与营销专业，为加强专业内涵式建设，面向行业产业、对接企业，服务院校，分析研究汽车技术服务与营销专业的服务领域、涵盖的岗位及岗位群、岗位技术技能要求等内容，用产业思维、经济思维推动职业教育发展，我校成立了汽车技术服务与营销专业调研组，于 2024 年 7 月至 8 月间，对汽车技术服务与营销专业人才需求进行了广泛的社会调研。针对湖南省汽车技术服务与营销人才需求状况、湖南省汽车行业从业人员素质、湖南省汽车技术服务与营销人才培养情况等三个方面进行调研和分析，以期明确我校开办汽车技术服务与营销专业的可行性与必要性。现将调研过程和结果总结如下：

## 一、调研的组织与实施

### （一）调研时间

2024 年 3 月 20 号-2024 年 7 月 28 日。

### （二）调研对象

#### 1. 汽车行业

通过网络和专业报刊杂志，研究国家发改委、工信部等权威机构发布的报告、

智联招聘等专业咨询网站数据分析报告、麦可思专业咨询公司的分析报告、以及中国汽车行业协会报告等。

## 2. 汽车企业

通过网络、微信和电话等方式实施调研，调研全国汽车制造企业，重点调研长株潭地区的汽车制造和维修保养企业，如：上海阑图信息技术有限公司（途虎养车）、长沙比亚迪汽车公司、湖南戴湘汽车有限公司、湖南中车时代电动汽车股份有限公司、华为技术有限公司（长沙分部）、长沙智能驾驶研究院（希迪智驾）、北汽集团株洲分公司、陕汽环通、广汽三菱、广汽菲亚特、上海大众长沙整车厂等企业的HR、基层技术骨干和高职毕业二年以内的学生；岳阳、长沙等地的汽车4S店、汽车维修厂的店长、维修工等。一共调研访谈了20家汽车企业，其主营业务包括车辆销售、保险、车辆运维和保养服务等方面，涉及到车辆维修、销售服务等各个环节，覆盖了汽车技术服务与营销所有岗位。

企业信息见表1。

表1 调研企业清单

序号	企业名称	企业类型	所在地
1	湖南阿波罗智行科技有限公司	有限责任公司	长沙
2	上海阑图信息技术有限公司（途虎养车）	有限责任公司	长沙
3	长沙比亚迪汽车公司	股份公司	长沙
4	索恩格汽车部件有限公司	有限责任公司	长沙
5	中联重科	股份公司	长沙
6	长沙戴湘汽配科技有限公司	有限责任公司	长沙
7	中车时代电气股份有限公司	股份公司	株洲
8	湖南中车时代电动汽车股份有限公司	股份公司	株洲
9	北京汽车股份有限公司株洲分公司	国有（控股）企业	株洲
10	湖南智点智能新能源汽车有限公司	有限责任公司	株洲
11	长沙智能驾驶研究院（希迪智驾）	有限责任公司	长沙
12	上汽通用汽车有限公司长沙公司	有限责任公司	长沙
13	华为技术有限公司（长沙分部）	有限责任公司	长沙
14	陕西汽车集团长沙环通汽车制造有限公司	有限责任公司	长沙
15	上海大众长沙整车厂	有限责任公司	长沙

16	上汽通用汽车有限公司长沙公司	有限责任公司	长沙
17	上汽通用别克岳阳申达 4S 店 [岳阳申达汽车销售服务有限公司]	有限责任公司	岳阳
18	岳阳申湘汽车有限责任公司	有限责任公司	岳阳

### 3. 高职院校

调研访谈了 10 家学校,重点调研省内开设汽车技术服务与营销专业的高职院校,院校信息见表 1-2。

表 2 调研学校清单

序号	学校名称	学校类型	学校所在地	专业开设年度
1	湖南汽车工程职业学院	公办	湖南株洲	2021
2	湖南工业职业技术学院	公办	湖南长沙	2021
3	湖南机电职业技术学院	公办	湖南长沙	2021
4	湖南电气职业技术学院	公办	湖南湘潭	2021
5	湖南生物机电职业技术学院	公办	湖南衡阳	2021
6	娄底职业技术学院	公办	湖南娄底	2021
7	长沙职业技术学院	公办	湖南长沙	2021
8	益阳职业技术学院	公办	湖南益阳	2021
9	湖南交通职业技术学院	公办	湖南长沙	2021
10	湖南财经工业职业技术学院	公办	湖南衡阳	2021

### 4. 本专业毕业生

面向 10 家高职院校汽车技术服务与营销专业毕业生进行就业跟踪调查。

### 5. 本专业在校生

面向 10 家高职院校汽车技术服务与营销专业在校生进行学情问卷调查。

## (三) 调研方法

针对不同的调研对象,采取实地观察法、访谈调查法、会议调查法、问卷调查法、专家调查法、典型调查法、文献调查法等不同方法来进行调研。主要使用电话、视频会议、个别访谈、问卷调查、网络调研等方式。

### 1. 网络调研。

第一,通过网络查阅,了解汽车行业特别是与汽车技术服务与营销相关的国家和区域相关产业发展政策,认真研究国家《“十四五”汽车产业发展规划》、《湖

南省“三高四新”发展战略》、《岳阳市国民经济和社会发展第十四个五年规划和二〇三五年远景目标纲要》等重要文件，寻找汽车技术服务与营销专业建设与服务国家和区域产业发展战略的对接点。

第二，通过访问教育部、工信部等政府网站公布的企业和人才数据，了解企业对人才素质的硬性需求，寻找专业人才培养方案制订的出发点。

第三，通过网络了解汽车行业相关的行业技术更新和发展动态，各省市高职院校在汽车技术服务与营销专业的建设情况，了解行业技术发展和人才培养的现状，有助于寻找到制定人才培养方案和课程体系设计的着眼点。

## 2. 实地调研。

实地考察长、株、潭、岳等城市汽车制造产业园 8 个，走访从业人员，主要了解企业对从业人员完成岗位任务所应具备的知识、能力和素质。

## 3. 网络问卷。

借助兄弟学校平台，了解毕业生在汽车行业相关的企业从事的岗位情况，采用调研问卷等方式了解毕业生在就业过程中的经历和感悟，特别是了解在校接受专业教育的成功与不足。

本次调研问卷主要有 8 种：企业问卷调查表、企业岗位结构调研表、专业调研电话记录表、职业发展经历调研、毕业生质量反馈用人单位调查表、毕业生调查表、同类院校专业开设情况调查表、汽车技术服务与营销同类院校问卷调研表。

(1) 企业问卷调查表发放对象主要是岳阳、长株潭及周边地区汽车制造、销售和维修保养企业，发放途径主要是实地走访相结合。实际发放问卷 20 份，回收 18 份，有效问卷 18 份。问卷见附件所示。

(2) 企业岗位结构调研表、专业调研电话记录表的发放对象主要是岳阳、长株潭及周边地区汽车制造、销售和维修保养企业，发放途径主要是电子邮件和实地走访相结合。实际发放问卷 20 份，回收 18 份，有效问卷 18 份。问卷见附件所示。

(3) 职业发展经历调研、毕业生质量反馈用人单位调查表、毕业生调查表的发放对象主要是高职院校汽车技术服务与营销专业或从事汽车技术服务与营销工作的汽车相关专业的毕业生，发放途径主要是电子邮件和实地走访相结合。实际发放问卷 200 份，回收 180 份，有效问卷 170 份。问卷见附件所示。

(4) 同类院校专业开设情况调查表、汽车技术服务与营销专业同类院校问卷调研表的发放对象主要是省内同类院校，发放途径主要是我院教师网络联系或采用现场访谈和问卷调查。问卷见附件所示。实际发放问卷 10 份，回收 10 份，有效问卷 10

份。

#### （四）调研目的与内容

1. 了解汽车行业发展现状及趋势和本地区人才需求状况
2. 了解汽车后市场岗位群设置情况及各个岗位的工作职责、能力水平要求以及各岗位对人才素质、知识、技能的要求
3. 了解汽车企业对汽车技术服务与营销专业毕业生在专业素养、职业素养和人文素养方面的期望及基本要求
4. 了解汽车技术服务与营销专业的人才培养模式与行业发展需求之间的矛盾状况和解决办法
5. 调查了解汽车技术服务与营销专业发展走向和行业发展前瞻问题等。

## 二、行业发展前景、区域人才需求情况调研分析

### （一）行业现状与发展趋势

随着国家政策扶持力度的不断加大、相关技术的日趋成熟，我国汽车产业进入快速发展通道，我国为了推动汽车产业的发展，国家及各级地方政府相继制定了一系列政策法规和标准体系，打通汽车、通信、交通等各方面，协同发展。预计受政策利好，汽车行业将持续创新发展。新一轮技术革命和产业变革驱动，以及国家政策扶持，电动化、智能化、网联化成为汽车赛道发展新趋势。由于新能源汽车技术和车联网技术的快速发展与应用，汽车行业发展受到强大推动，汽车后市场方兴未艾。

据国家人才网统计资料显示，汽车营销与服务人才需求已经进入社会总体需求前五名，现已经成为国家紧缺人才的四大专业之一。总的来讲，全国汽车销售及售后服务技术为将需要大量的、受过高等教育的汽车运用高级技术人员。社会需求预测，随着汽车工业的发展，社会对汽车售后服务行业的高级技术人员的需求将是旺盛的，并且呈上升势头。因此，大量培养侧重于现代汽车售后服务的人才符合当前我国汽车售后服务行业的急迫要求。

依据汽车工业协会权威数据发布，目前我国汽车产业已经进入黄金发展期，国内汽车保有量排名世界第二。2023年汽车产量3016.1万辆，汽车销量3009.4万辆，同比增长11.6%和12%，创历史新高并实现两位数增长，连续15年位居世界第一。但简单的规模扩张和数字增长，早已不是汽车发展的终极目标，推动产业升级、实现制造业服务化转型，已成为行业共识和国家汽车产业规划的重点话题。

按照国外汽车产业发展的一般规律，在国际成熟的汽车市场中，汽车服务行业

是汽车产业的重要组成部分。汽车整车销售只占总体利润的 20%—30%，而汽车服务行业却占总体利润的 50%—60%，涉及汽车市场调查、宣传策划、咨询、销售、金融、养护、租赁、美容、改装、物流、旧车转让、事故救援、资源回收、汽车会展、汽车文化、汽车运动等衍生服务。在我国汽车前市场达到世界第一高销量的刺激下，汽车后市场对我国汽车服务行业体系的全面升级已成亟待解决的迫切问题。

依据中国汽车工业协会制定的专项规划，我国汽车工业发展新态势包含创新作为重点，发展服务业。汽车产业增速趋于平稳，存量汽车保有量规模不断扩大，通过营销创新、服务创新使汽车产业盈利模式向服务业转变，产业链利润从前端新车销售向后市场汽车服务行业转移，汽车服务相关部分利润贡献率将达到产业链的 60-70%。因此，如何改革创新和大力完善我国汽车服务行业体系，形成成熟的国际国内双汽车市场，不仅是汽车产业实施的重点之一，也是汽车产业升级的重要举措。

## （二）区域人才需求情况

湖南自古以来就是中部枢纽和桥梁，经过多年的努力，铁路、公路、河运建设都取得了重大成就。通往省内省外各大中城市的公路铁路使得湖南在改革开放中显示出不可比拟得区位优势。作为一个汽车大省，湖南汽车流通行业为湖南的经济建设发展做出了重大的贡献。随着湖南交通事业（主要是公路）的发展，我省汽车销售量和保有量上升迅猛，每年汽车保有量上升约 20-30%，需求量的增加促进了汽车销售市场的发展。湖南省汽车行业年销售各型汽车 20 多万辆，年销售额达 200 多亿。据调查，作为湖南省的省会城市长沙，被誉为“星城”，是湖南省政治、经济、文化中心，中南地区中心城市之一。机动车保有量一直以来均呈快速增长趋势，增长速度高于全国平均水平，并且多个品牌机动车在长沙的销售量居全国前列。

随着湖南汽车产业的发展，汽车后服务市场也迅速发展起来。它需要大量的从业人员，未来相当长的时间内，涉及汽车后市场的汽车企业业务管理、汽车技术服务与贸易、汽车保险与理赔等内容的企业市场行为越来越多，也急需大量相关懂得汽车专业知识的专门人才。汽车营销与服务人员需求量将持续上升，人才需求将达到较大规模。

但是，就目前湖南从事汽车后服务市场的人员来看，素质远远满足不了行业发展需要，由于经过系统学习的专业人员供不应求，导致大量未经任何培训的人员进入汽车服务行业。据调查，我省从事汽车服务行业人员中初中及以下文化程度的占 38.5%，高中文化程度的占 51.5%，大专及以上学历文化程度的则仅占 10%（其中专科层次的占了大多数，而本科层次的更少），结构比例约为 4:5:1。在发达国家，这一

比例一般为 2:4:4。从业人员中的技能等级状况同样令人担忧，技师和高级技师仅占技工总数的 8%。由于从业人员总体素质较差，导致劳动生产效率低、管理水平不高、服务质量不到位。最近几年由于汽车类的中职和高职专业毕业生进入市场，这一状况有所改观，但是高素质的专业人才尤其是掌握多种专业知识和技能的复合型人才仍然非常紧缺。今年的汽车服务企业需要的毕业生仍然供不应求。

同时，在二手车市场上也同样出现快速增长的势头。近年来，湖南汽车市场高速发展。2003 年，中国已经超过德国成为世界上第三大汽车消费市场，两年后又跃居世界第二。湖南的汽车需求量也越来越大，而随着新车保有量达到一定程度后，湖南二手乘用车市场作为汽车市场的又一生力军正在逐步崛起走强。根据环亚预测结果，未来二手乘用车销量与新车销量差距将进一步缩小，在 2012 年达到新车销量的 1/2。但这与发达国家成熟二手乘用车市场表现（二手乘用车约为新车的 2~3 倍）仍有明显差距。未来几年，我省二手乘用车的供需总量仍将稳定增长。在长沙、岳阳等地旧机动车市场调研过程中了解到，受过规范教育的二手车销售人员，以及二手车鉴定评估人员在二手车交易过程中还是很少的，整个市场亟需受过正规教育的、具有较高素质的二手车销售人员和二手车鉴定评估人员进入汽车销售的领域，来提升整个汽车服务业的服务质量。

### （三）湖南汽车人才缺失的原因分析

目前在湖南汽车服务行业各个工种的高级工都很紧缺，汽车行业现有技术人员，包括技术工人在内十分紧缺，而具有高级工证书的人员更是稀缺。如在汽修行业 4 大工种中的钣金工、漆工两大工种，不仅高级工十分稀缺，连中级工也是一才难求。

这种情况的成因主要有三：一是企业培训投入不足，致使现有汽车服务人才素质提高缓慢。汽车服务行业是一个发展迅速的行业，湖南每年新开的汽车服务企业以 5% 的速度增长。除去因各种原因关闭的汽车服务企业，湖南汽车服务行业规模每年仍约有 2.5% 的增量。新开企业的增长加速了现有汽修人才的流动。很多汽修企业担心汽修人才接受培训后跳槽他处，自己白辛苦，因此，对人才培训的积极性不高。二是传统的人才培养模式制约了汽车服务人才整体素质提升。汽车服务行业的人才培养大都因循传统的“师带徒”模式，其好处是人才的动手能力强，弊端是缺乏理论素养，严重制约人才向高层次发展。三是教育培训与实际脱节严重。与“师带徒”相反，一些专门培养汽车服务人才的教育培训机构过多地注重理论知识的教学，而对学生动手能力的培养很不够。虽然有些学校也有汽车相关企业供学生实习，但其车

型过分老旧，与目前市场上的车型不合拍，学生自然就难以学到在市场上实用的技能了。

### 三、调研结果分析与调研结论

#### （一）调研结果分析

通过前期的调研工作，我们初步得到如下结论：

##### 1、专业办学前景

随着当代高新技术的快速发展，汽车现代化程度的不断提高，势必对汽车售后服务行业的科技含量提出越来越高的要求。这就决定了汽车售后服务人员不但要掌握传统的汽车维修技术，更重要的是必须尽快掌握现代电子控制维修技术。而正是由于现代电子控制装置高的技术含量，维修人员如果不经系统的专业学习，就很难掌握现代汽车服务与维修技术。因此汽车营销与服务必然有巨大的市场潜力和广阔的市场前景。

汽车保有量的持续增长，随之而来的汽车后市场的新车销售、汽车维修、零部件供应、金融服务、保险服务、附件销售、二手车销售、交通驾驶教育的市场空间膨胀的越大。一般而言，汽车售后服务市场是汽车产业链中最稳定的利润来源，可占据总利润的 60%-70%左右。目前，相对于整车销售的利润缩水，中国的汽车售后服务市场利润率高达 40%，而整个市场还处于初级阶段，发展潜力惊人。

而湖南作为中国中部省份，这几年汽车行业的蓬勃发展也是惊人的。但是湖南汽车行业无论是技术还是销售都与我国其他发达的省份城市不在同一起跑线上，汽车行业能否与发达省份或者国际接轨这就要求大量的相关专业人才以开发技术，开辟市场。从这个角度看，汽车服务技术与营销专业就业前景一片光明。

##### 2、汽车营销与服务岗位分析

经调查，我省汽车营销与服务岗位需求及分析如下。

（1）汽车销售岗位。主要包括，销售经理、销售主管、二级网点经理。汽车销售人员不仅开朗热情、积极进取、有较强的沟通和表达能力，同时要具备丰富的专业知识，对新产品的结构与性能要充分的了解。

（2）汽车技术服务服务岗位。主要包括，服务总监、服务经理、技术经理服务顾问、索赔员、维修技师。技术服务，主要解决客户的后顾之忧，处理客户提出的问题，对汽车进行保养，对故障的判断与排除要准确、快捷，对制造厂家提出的技术改进要及时处理。

(3) 信息反馈岗位。主要包括，主要包括客服经理、客服专员、信息员。信息反馈包括销售服务商与汽车制造厂之间的信息反馈，以及销售服务商与客户之间的信息反馈。把生产厂家的通知、要求及时地传达和执行，把客户的需求、意见、建议及时反馈和处理。

### **3、专业办学规模**

企业的发展必然对人才的“质”和“量”提出较高要求。通过近二个月的专业调研分析可知，湖南省汽车行业的人才需求空缺很大，解决途径主要有两个：

#### **(1) 通过大专院校毕业生补充**

我校作为湖南省内唯一开设大专以上层次汽车专业的学校，专业招生要保证一定规模才能满足地方企业的需要。

#### **(2) 在职员工的非学历教育**

通过调研得到的信息显示：近年由于我国劳动力市场结构性失衡和市场劳动力价位与薪酬上升等因素导致招工困难，形成“工难招、人难留”局面，很大程度上制约了企业（特别是中部地区企业）的发展。很多企业转而培养在职员工通过优惠政策鼓励在职员工在不影响工作的前提下进行学历提升，一方面提高了员工综合素质，另一方面也增加了企业的凝聚力，员工伴随着企业发展而成长对企业有较高忠实度。因此，湖南省汽车行业对湖南汽车专科、本科层次的教育需求较大。

### **4、专业人才培养方向（专业岗位群）**

结合湖南地区汽车企业规模、业务特点及汽车服务的发展趋势，可确定汽车专业人才培养方向（专业岗位群）在现有新能源汽车检测与维修技术、汽车智能技术专业外，还可开汽车技术服务与营销专业。

汽车零售是指汽车从主机厂到消费者手中的流通环节，自“汽车+互联网”的概念被提出，围绕汽车电商、以租代购、聚焦资讯平台布局汽车“新零售”，快速推动了汽车流通的商业要素重构。国内汽车产业在传统流通模式基础上，融入新型流通模式（电商模式、直营模式）建立了较为成熟的多元汽车流通模式，随着汽车流通模式的变革，汽车销售渠道由单一4S店销售体系变为以创新手段促进产业发展的多形式、多模式市场（汽车特许经营模式；“电商+实体体验中心”模式；厂商自建电商，线上线下汽车销售闭环直营模式；车源平台；资讯媒体网；电商模式、垂直、综合型、经销商自建、团购特卖、线下门店）对汽车技术服务与营销人员的素质与技能提出更高要求。“以岗定课，以课定学，以学定教”，采用新技术引领、多技术复合创新人才培养模式；创新适应企业发展人才需求是时代对职业教育提出的新

要求。

依据汽车流通模式图如图 1 所示可以看出，汽车流通主要有 4 中模式，（1）传统流通模式，主要依靠 4s 店与代理商完成起端与终端链接。（2）厂商自建电商模式形成直销模式。（3）资讯媒体网站电商模式。（4）新媒体（垂直、综合、经销商自建、团购特卖、线下门店电商模式）电商模式。

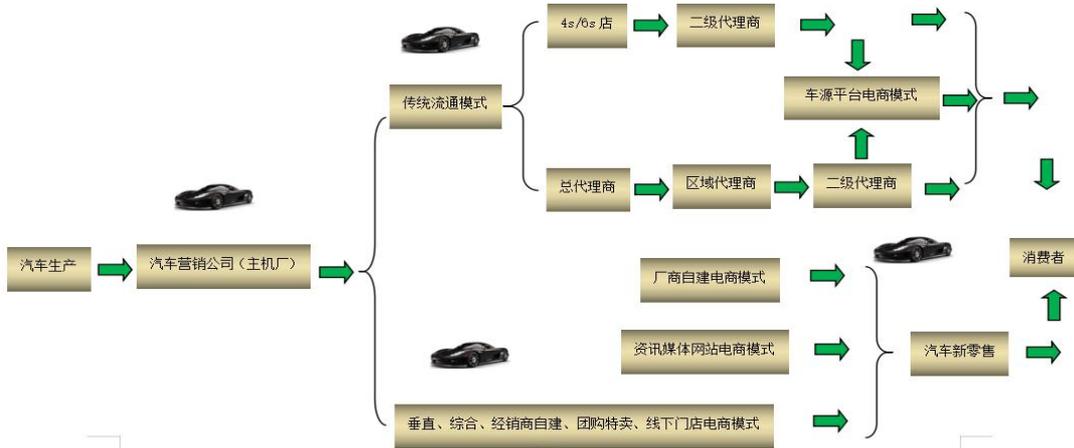


图 1 汽车销售流程图

未来发展模式为共享化模式。无论那种模式汽车在流通过程中主要解决流通与服务问题，只是在不同的流程阶段流通与服务的对象不同，由此导致知识与技能不同。由此可见，汽车技术服务与销售专业，主要解决在流通过程中不同服务对象的流通与服务问题。如何加快汽车流通（销售），提高服务（售前与售后）质量是问题之本，基于以上认知，该专业主要岗位为汽车营销公司、4s 店与代理商、数字电商、新型媒体店商与消费者之间营销、协调、服务问题，由此确定的岗位体系如图 2 所示。

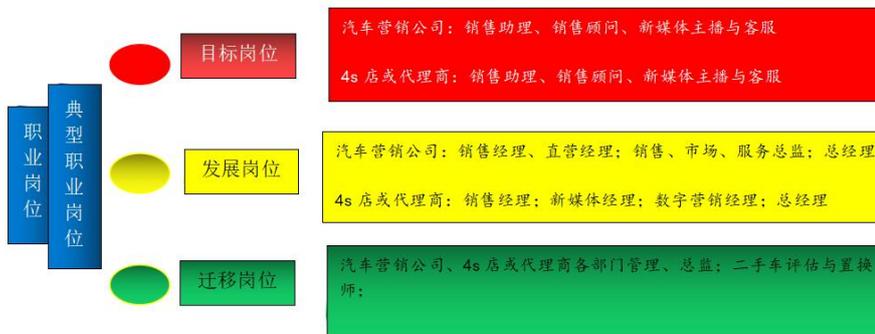


图 2 汽车技术服务与销售技术专业岗位图

### （1）汽车营销岗位群、主要职位及典型工作任务分析

通过对调查结果的归类，汽车服务所涉及的岗位群、主要职位及典型工作任务

分析具体如下：

表3 汽车营销岗位群、主要职位及典型工作任务分析表

序号	岗位群	主要职位	典型工作任务
1	汽车销售	销售顾问	组织、实施汽车的销售计划，完成汽车销售客户接待、车辆介绍、客户洽谈及成交的整个业务过程；与相关人员进行业务沟通和技术交流。
		销售助理	
		展厅经理	
		销售总监	
2	市场部	市场专员	制定汽车营业推广方案，联系厂家，进行资源管理，进行网络营销，组织广告和品牌推广活动
		计划员	
		市场总监	
3	客户服务	客服专员	接待客户，客户回访，进行客户关系管理，维护客户关系，促进一般客户发展为忠诚客户
		客服经理	
4	备件部	备件专员	了解客户需求，为客户推荐适宜的汽车零配件或汽车用品，正确解释零配件或用品的使用方法，准确结算并提交发票等票据。
		备件经理	
5	二手车销售	二手销售	二手车评估、组织货源和销售
6	车险理赔部	保险专员	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。
		保险主管	
7	售货服务	维修顾问	客户汽车进厂维修保养接待；常见故障的诊断工作；与客户保持服务跟踪；与保险理赔、维修等部门进行沟通联系

## (2) 汽车技术服务与营销专业岗位实习和就业岗位分析

汽车 AS 店的汽车销售、市场策划、汽车维修、汽车保险理赔部门，汽车配件销售，二手车评估与销售部门等汽车销售企业，汽车技术服务与营销专业学生可进行岗位实习和就业的细分岗位如下：1) 销售顾问；2) 前台接待；3) 保险承保员 4) 保险理赔员；5) 续保专员；6) 服务顾问；7) 客服专员；8) 服务员；9) 展厅集客统计员；10) 精品、附件销售员等。

另外，根据对各保险公司的调研发现，目前汽车技术服务与营销专业的学生可在相关财产保险公司进行岗位实习和就业。具体如下：

### 1) 承保岗

承保岗：主要工作是出保单。此岗位需要专业的保险知识，针对于汽车专业，以所学过《汽车保险与理赔》为优势，其他涉及的不多。承保岗分为：

①内勤：柜面业务人员，有固定的上班时间，主要负责接待上门客户，店一些工作安排。

②外勤：主要负责联系客户，为店里拉保费，俗称“跑保险”。

## 2) 保险理赔岗位

①定损员：事故车的定损，现场查勘，它需要专业的汽车方面知识，与汽车技术服务与营销专业对口，例如：事故车出险后，哪些部位受损，需要修理还是换件，这些依托对汽车结构的了解，如所学的《发动机构造与维修》、《汽车底盘构造与维修》等相关内容并且需要经验。入职后，保险公司内部将培训，考定损员初级证书，工作六年后，考中级证书，还有高级证书，此岗位发展前景非常好。

②核损员：定损之后，需要上级部门进行核损，核损比定损高一级，没有几年工作经验不容易任职。

③索赔员：在保险理赔进行最后阶段时，需要核赔员进行最后赔款的审核。这个工作一般也是有经验的工作人员可以做。但经过定损员的工作历练，可实现定损员和核赔员的晋升。

## 5、汽车营销类人才职业能力要求

通过调查，反映在汽车营销岗位中的职业能力要求按专业能力、社会能力和方法能力来分项统计，见表4。

表4 汽车营销类人才职业能力表

专业能力	社会能力	方法能力
1.具备基本的计算机操作能力； 2.具备汽车产品市场调查的能力 3.具有丰富的汽车构造知识和具备对汽车进行技术评价的能力； 4.掌握汽车销售的基本原理和销售技巧； 5.具备一定的汽车销售策划和组织实施的能力； 6.具备汽车销售现场的管理能力，掌握用户心理学.社交礼仪； 7.具备从事汽车保险投保.查勘和理赔业务的能力； 8.掌握汽车售后服务知识与技能； 9.具有安全、文明生产和环境保护的相关知识和技能； 10.有驾驶执照、熟悉汽车驾驶。	1.具有良好的职业道德，遵纪守法； 2.具有良好的人际交流和沟通能力； 3.具有良好的团队合作精神和服务意识。 4、具有一定的组织能力协调能力。	1.制定工作计划能力； 2.解决实际问题的能力； 3.独立学习新技术的能力； 4.评估总结工作结果能力。

## 6、汽车营销类人员职业素质要求

在调查中，我们进一步对汽车营销类人员职业素质要求进行了调查。调查显示，汽车营销类人员在职业素质的13项指标中，职业道德、执行能力、敬业精神、合作精神、纪律观念等人文素质要求排在了前列，尽管在企业员工的不同层面上显示了素质要求的差异，但无一例外地对这些人文学质的要求都排

在了前位。表明现代企业越来越注重企业员工的人文素养和基本素质，更看重员工对企业的认同和敬业奉献精神。汽车营销类人员职业素质要求见表 5。

表 5 汽车营销类人员职业素质要求

对于员工具备的素质最为看重的项目排序						
项目	高层管理者	中层管理者	技术主管	服务/销售顾问	平均	排序
职业道德	10.0	10.0	9.91	9.64	9.89	1
执行能力	9.82	9.89	9.73	9.14	9.65	2
敬业精神	9.45	10.0	9.36	9.57	9.60	3
合作精神	9.27	9.89	9.33	9.57	9.33	4
纪律观念	9.55	9.44	9.75	9.57	9.29	5
进取精神	9.00	10.0	9.75	9.43	9.18	6
质量意识	9.36	9.33	9.33	8.71	9.17	7
学习精神	9.45	9.33	8.83	9.07	9.02	8
创新能力	8.64	9.67	8.83	8.93	9.02	9
专业知识	7.82	8.80	9.40	9.50	8.89	10
法制观念	9.00	9.00	8.67	8.43	8.77	11
技术能力	7.36	8.99	9.33	9.14	8.68	12
文化知识	8.00	8.60	8.67	8.79	8.51	13

## 7、对汽车营销人才培养的启示

通过几个地区的调查发现，目前湖南特别是岳阳主城及周边的汽车 4S 店硬件条件都相当先进和齐备，但软件方面相对较弱。据调查，目前汽车 S 店前台各工种在人力资源方面突出的矛盾是员工职业综合能力无法达到厂家规定的标准，制约了行业发展的速度与质量。就汽车销售业务领域而言，人员结构、人员素质方面都存在着一一些问题，主要表现在以下几个方面。

### 1) 服务顾问专业素质低、服务意识淡薄。

服务意识是指企业所有成员为顾客服务的态度和观念包括对顾客服务的积极性、责任心等。它是开展优质服务、构建服务文化的内容和前提。而服务意识

淡薄是前台员工比较普遍存在的问题。岳阳市多数品牌的汽车 4S 店是在近 5 年内建立的，为了应付汽车维修量的大幅增长，许多企业在用人尺度上只能无奈放宽了要求，许多前台员工没有经受过系统的专业知识学习，也不能理解良好的服务礼仪对工作的积极作用。

由于职业道德方面的差距在向顾客提供服务时会不自觉地出于个人利益的考虑，以能否提高交易金额作为交流沟通的目的和热情与否的首要条件。服务态度和观念的错位，使得再好的岗位培训也无法发挥作用。许多服务顾问对责任心的理解多数理解为按时上下班、完成规定的工作任务，虽然不能算错但是在目前行业竞争日益激烈的条件下还非常不够。在实际工作过程中很少有员工把能为顾客提供满意的服务当成是否有责任心的重要标准。所有到 4S 店里来的顾客都有不同类型的问题需要帮助解决，愿不愿意帮助顾客解决、问题解决的是否让顾客满意就取决于责任心和积极性了。服务意识最终是要用语言和行为来体现的，语言的运用能力是多数员觉得需要提升的工作能力。是否能把问题说清楚基本决定了客户对服务顾问个人素质的感觉，是否能说到点子上则基本决定了客户是否愿意把自己的需求交由企业来满足，这也体现了服务顾问自身的概念能力和对客户心理的揣摩能力。所有我们接触过的企业主要负责人都认为前台员工具有服务意识是比具有相关汽车产品知识更重要的工作能力。

## 2) 前台服务人员知识结构不合理

目前上岗的维修服务接待人员分为三个部分：大都分为实习生；少量一般员工；个别企业认同的技术骨干。在这方面没有明确的国家技术等级要求，由于维修服务接待工作技术含量比较高（对车辆故障的诊断），所以多数企业采取了从维修工中间选拔沟通能力强一点的员工到维修服务岗位上去。但实践中发现这种模式不是很成功，首先需要明确在维修服务的岗位上更多运用的知识和能力是哪些？所有的维修服务主管都表示“沟通能力”、“揣摩客户心理”的能力、服务意识是最重要的，需要丰富的维修经验判断车辆故障的机会很少。

即使有也可以调车间的检验师协助处理，当然，如果员工在有了与人沟通协调的能力后再具备维修知识和故障检验能力就更好了，可这样的人待遇也不会低，企业往往是根据工作经验和动手能力对技术等级的划分，由于车辆检测工作量有限从经营成本考虑不会大量保留高工资维修服务人员。于是我们在很多 4S 店可以看到老板为了节省员工工资的开支，大都聘用许多实习生并且默许这些工作能

力不够的实习生独自对顾客车辆进行维修接待，以达到节省开支的目的。其次，在维修服务人员中的实习生，他们的汽车产品理论知识基本够用了，但是服务意识基本没有，或者说基本不知道服务意识的含义，综合职业能力的提高大都是依靠自己的工作经验来积累，这样使得他们的成长时间较长，企业对人员培养的投资也过大。这就是我们所说的知识结构的不合理，仅仅具有汽车产品知识是无法满足维修服务岗位的工作需要的，在学校的课程体系中又很缺乏这类指导，因为这不是一门单独的能解决的问题。

另外，因为地域的差别，有些 4S 店给维修服务岗位的起始工资是很低的，这也是导致了人员流动性的增加的一个非常重要的因素，企业对员工工作能力的评价与员工对自己工作能力的评价标准不一样，企业好不容易将人才培养出来，但员工干了几年之后工资标准依然远远落后于自己的期望值，自然热情低落，从而导致了跳槽或转行。岗位人员心理上的不稳定直接影响了工作的积极性和为顾客提供服务的质量。

### 3) 缺乏精益管理意识，工作效率低。

在汽车 4S 店管理模式基本是按照汽车制造厂家的要求实施的，每个品牌在确定要建立新 4S 店的时候都要求全国统一的模式，各地经济发展水平不一，风土人情差别大，按照统一的模式进行管理会产生很多问题。另外投资方一般会奉行“赚钱才是硬道理”的经营哲学，想急于收回投资的短期行为明显，这些都会妨碍管理的效率。在我国汽车产业链中生产、销售、售后服务是不同的利润环节但基本分为制造与售后两个大的环节，厂家对于大多数 4S 店的要求还是以销量论英雄，为此厂家会注重向 4S 店提供产品技术和相关检测设备方面的支持，在管理方面注重维护客户满意度的问题，只要达到厂家要求的客户满意度标准厂家对 4S 店其他经营管理很少过问，更谈不上培训指导。各个 4S 店为了年末返点的利益都在拼命抓客户满意度，但是由于其他方面的管理往往不协调甚至相互矛盾，结果客户满意度也难以保证。

在走访调研过程中各 4S 店人力资源主管都有同样的感觉，就是技术管理及经营管理人员中，具有专业技术职称的人员比例较低，具有专业技术职称证书者占 53.35%，没有专业技术职称者高达 46.65%。专业技术管理及经营管理人员结构不合理，其中具有专业技术职称证书者，其中初级占 46.7%，中级占 40.2%，高级占 13.1%；具有高级职称人员中，年龄在 55 岁以上的占 23.3%。

## （二）主要调研结论

通过对企业行业的调查和统计分析可以得出几方面的结论：

1.中国汽车消费市场潜力巨大，产销量在近几年仍将持续增长。湖南以及岳阳汽车后市场的汽车服务领域前景看好，汽车营销类人才需求依然旺盛，汽车技术服务与营销专业就业前景看好。

2.通过调查分析，显示出汽车技术服务与营销专业人才培养面对的企业以汽车4S店为主，辐射到二手车鉴定评估与交易机构，汽车保险与公估公司和汽车租赁企业，所面向的就业岗位包括汽车信贷、汽车销售、汽车保险承保与理赔、汽车维修接待、客户服务与管理、汽车零配件流通与销售、汽车用品销售、二手车鉴定与交易、汽车租赁经营管理等。专业覆盖面较广，面向岗位群较大。针对企业和工作性质的差异，可以考虑在汽车技术服务与营销专业中开设汽车保险与理赔，二手车鉴定评估与交易、汽车租赁专业方向，在专业的统一平台上通过部分课程的开设有侧重地培养适应与不同企业和就业岗位的适用人才。

3.在对汽车营销类人员能力与素质的调查显示，除了对营销人员的专业知识和技能有通常的要求外，企业对员工的人文素质要求已经凸显出来，更看重职业道德、敬业精神、团队合作、沟通交流等心智型的人文素养，而且对职业级别越高的这样的要求越强烈，成为企业用人的首选因素。

4.调查的同时接受了企业对专业建设的意见。从反映的信息来看，企业对在校生成人文素质和基础能力训练有更高的期望。

5.校企合作建议，参与调查的企业都认为要积极与合作企业联合开展教学，将学生职业能力培养部分放到企业完成。如果组织得力，能起到事半功倍，学校、学生、企业三赢的良好效果。但是企业普遍出于安全生产考虑，在关键技术岗位上，接纳本专业学生毕业岗位实习的合作始终没有有效开展。建议学校与已合作企业深入沟通合作，进一步将校企合作落到实处，与汽车行业企业特别是汽车营销企业或部门建立广泛的合作关系，建设校外实训实习基地。

6.其他建议，根据企业单位对人才需求的变化，要建立适时调整汽车技术服务与营销专业方向的机制，重点进行订单式培养，力求专业定位、培养目标、课程设置等符合企业需求。开设通识选修课，设置中国文化、诗词、国学、美学、文学等文化与美德传承的课程，提高学生的人文素质修养。将吃苦耐劳品质教育融入专业课程素质教育目标，在教学过程中营造现场环境，增强学生对

岗位工作的认识。通过专家讲座、社会实践、就业指导、体育锻炼等，增强学生对汽车技术服务与营销专业就业岗位的艰苦程度的客观认识，激发学生的职业自豪感。

附表 1:

## 岳阳现代服务职业学院汽车技术服务与营销专业

## 企业问卷调查表

单位 基本 情况	单位名称	(盖章)			
	单位地址 及邮编				
	单位性质	<input type="checkbox"/> 国有企业 <input type="checkbox"/> 民营(合资)企业 <input type="checkbox"/> 外资 <input type="checkbox"/> 其它			
	填表人		职务		
	E-mail		联系电话		
	主要产品				
	人员结构	总人数其中:本科及以上人,大专人 高中及中专人,高中以下人			
	技能人才 培养途径	从学校招收毕业生人,占%;企业自主培养人,占%; 从社会招聘人员人,占%;其它途径人,占%。			
人才 需求	XXX 岗位人,XXX 岗位人,XXX 岗位人,...				
人才 能力 需求	知识、能力、素质 (每项不少于 5 条)	很重要	重要	一般	不需要



附表 2:

岳阳现代服务职业学院汽车技术服务与营销专业

专业调研电话记录表

企业名称			
企业概况			
调研内容			
访谈人		职务/岗位	
谈话记录			

	<p data-bbox="938 1892 1034 1926">记录人：</p> <p data-bbox="804 1953 887 1986">年月日</p>
--	---



附表 4:

## 岳阳现代服务职业学院汽车技术服务与营销专业

## 职业发展经历调研

姓名		工作单位	
毕业学校		毕业时间	
学历 / 学位		专业	工种 / 技能等级
联系方式 (电话、邮箱、通信地址)			
目前工 作岗位		工作年限	
职业 经历	时间	单位、部门	所从事工作及职务

体会 及建 议	
---------------	--

附表 5:

汽车技术服务与营销专业毕业生质量反馈用人单位调查表

单位名称	(盖章)		
单位地址及邮编			
单位性质	<input type="checkbox"/> 党政机关 <input type="checkbox"/> 科研院所 <input type="checkbox"/> 学校 <input type="checkbox"/> 国有企业 <input type="checkbox"/> 民营(合资)企业 <input type="checkbox"/> 其它		
E-mail		联系电话	
近五年接受您的母校汽车技术服务与营销专业毕业生就业岗位及人数	岗位 1 名称人数: 薪酬(元/月) 岗位 2 名称人数: 薪酬(元/月) 岗位 3 名称人数: 薪酬(元/月) 岗位 4 名称人数: 薪酬(元/月)		
<p>1. 您对母校毕业生的专业能力的总体评价如何?</p> <p>A. 能解决工作中碰到的技术问题 B. 能解决工作中碰到的一般技术问题          C. 要在技术人员的指导下解决技术问题 D. 无法解决工作中碰到的技术问题</p> <p>2. 您认为母校毕业生××技能(核心技能)运用的程度如何?</p> <p>A 可以熟练运用×× B 能运用×× C 仅能×× D 不具备××的基本技能</p> <p>3. 您认为母校毕业生对××等几种技能(核心技能)如何?</p> <p>A 能操作三种以上 B 能操作两种以上 C 只能操作一种 D 不能操作</p> <p>4. 母校毕业生在操作自动化程度高的××设备时能做到:</p> <p>A 熟悉××系统,并能熟练操作设备 B 只熟悉硬件设备,能操作设备 C 在别人指导下能操作设备 D 不能操作设备</p> <p>5. 您认为母校毕业生的产品或工艺设计能力如何?</p> <p>A 能设计复杂的产品或工艺 B 能设计一般的产品或工艺 C 能设计很简单的产品或工艺 D 不具备设计能力</p> <p>6. 面对首次接触的汽车,母校毕业生能做到:</p> <p>A 能看懂中文和英文说明书,并可以按照说明书独立调试、操作设备          B 能看懂中文说明书,并可以按照说明书独立调试、操作设备          C 能看懂中文说明书,能简单操作设备</p>			

D 需要在他人指导下才能操作设备

7. 您认为母校毕业生在校期间所掌握的专业技能与生产一线的技术要求差距大吗?

A 无差距 B 差距很小 C 有一定差距 D 差距很大

8. 母校毕业生在岗位操作中由于操作失误造成的出现产品不合格现象多吗?

A 基本不出现 B 偶尔出现 C 较多出现 D 经常出现

9. 母校毕业生经过多长时间后能进行岗位独立操作?

A 一个月内 B 三个月内 C 半年内 D 半年以上

10. 母校毕业生在完成某项工作时候是否有计划?

A 能够制定较详细的计划 B 能够制定简单的计划 C 偶尔会制定计划 D 不制定计划

11. 您认为母校毕业生在工作岗位上是否坚持学习?

A 积极主动参加安排的学习 B 乐意参加安排的学习

C 对安排的学习无所谓 D 不愿意参加安排的学习

12. 在工作中遇到问题时, 母校毕业生会选择哪种处理方式?

A 会综合运用各种方法解决问题 B 会查找资料解决

C 会向其他人请教解决 D 对问题表现的束手无策

13. 在完成一项任务后, 母校毕业生会对完成工作进行评价和改进吗?

A 对完成任务过程和结果进行正确评价并认真改进 B 对完成任务过程和结果进行评价并改进 C 对完成任务过程和结果进行评价但很少改进 D 没有对完成任务进行总结的意识

14. 你认为母校毕业生在自身素质提高方面的态度是

A 主动、积极 B 被动、消极 C 无所谓 D 认为没有必要

15. 在完成任务过程中, 母校学生给您的印象是

A 刻苦、好钻研 B 灵活 C 一般 D 呆板

16. 母校毕业生能否将学校学习的知识运用到工作中?

A 能灵活运用 B 能运用 C 不会运用 D 学生认为学校知识与工作之间有差距

17. 在从事新任务时, 母校毕业生能否吸取以往的经验教训?

A 能吸取并能运用 B 能吸取运用较少 C 能考虑到但不运用 D 从来不考虑

18. 在完成任务中, 母校毕业生在方法上是否有创新意识?

A 经常有 B 有时有 C 很少有 D 没有

19. 母校毕业生在听取意见时:

A 在分析的基础上乐于接受，并感谢他人的帮助

B 对别人的意见乐于接受，而不多分析

C 正确的乐于接受，不正确的予以反驳

D 总是找理由给予回击

20. 母校毕业生在帮助他人方面表现如何？

A 当同事有困难、有需要时主动给予帮助，热心公益活动

B 能关心同事、能参加公益活动；对同事比较关心，但不参加公益活动

C 从不帮助同事，也不参加公益活动

D 既不帮同事也不参加公益活动，对活动组织者进行冷嘲热讽

21. 母校毕业生在待人处事上能做到：

A 待人有礼貌，能主动打招呼 B 遇到长辈、领导能主动打招呼

C 对待领导与员工两种态度 D 待人没有礼貌不分长幼经常欺负弱者

22. 母校毕业生在对待利益上：

A 对待利益不记得失无私奉献 B 对待利益随大流 C 斤斤计较 D 爱占小便宜

23. 母校毕业生在工作上会做到建言献策吗？

A 为单位的发展多次主动提出建设性意见 B. 偶尔主动提出建设性意见

C. 从来不提建设性意见 D. 经常发表有损单位的言论

24. 母校毕业生在对待单位工作安排上表现为：

A. 服从单位工作安排，工作成绩较好 B. 服从工作安排，工作成绩一般

C. 不满工作安排，但能完成工作 D. 不满工作安排，工作消极不配合

25. 母校毕业生在工作中的工作状态表现为：

A. 工作积极主动，不怕吃苦 B. 工作认真，吃苦程度一般

C. 工作较认真，怕吃苦 D. 工作极不认真又怕吃苦

26. 母校毕业生的跳槽情况：

A. 从未跳槽 B. 跳槽一次 C. 跳槽 3 次 D. 跳槽 3 次以上

27. 母校毕业生在遵守规章方面表现如何

A. 从不因个人事务影响工作，工作时间从不串岗或作私事，遵守作息时间从不迟到早退

B. 偶尔因个人事务影响工作，但能事先予以说明，工作时间有时串岗或做私事，有时有

迟到早退

- C. 经常因个人事务影响工作，工作时间经常串岗或做私事，迟到早退现象较多
- D. 常常矿工

28. 母校毕业生在工作中生产成本意识如何？

- A. 成本意识强，能节约材料和能源
- B. 成本意识一般，材料能源有浪费现象
- C. 无成本意识，材料能源有一定浪费
- D. 浪费严重

29. 母校毕业生在工作中能做到爱护设备吗？

- A. 仪器设备清洁完好，每天下班前都做好仪器设备的保养工作
- B. 仪器设备维护较好，经常性的做好仪器设备的保养工作
- C. 仪器设备维护不好，使用时才做仪器设备的保养工作
- D. 基本不做必要的仪器设备保养

30. 您认为母校毕业生最缺乏的是：

- A. 独立解决实际问题的能力
- B. 与人主动沟通
- C. 对岗位工作的热情
- D. 做事仔细、认真

填表人（签名） 职务 填表时间

附表 6: 汽车技术服务与营销专业毕业生调查表

姓名		毕业专业	
联系电话		毕业时间	
E-MAIL		QQ	
您现工作单位/地址			
您毕业后 从事过的工作岗位	第一年		第二年
	月薪(元)		月薪(元)
	第三年		第四年
	月薪(元)		月薪(元)
您认为在校期间获得 最有用的证书 (可多选)	列举专业证书, 如××证书□, ...		
您认为学校教学设置 与管理在哪些方面需 要进一步加强 (可多选)	教学队伍□校外实训基地□教学过程管理□ 实训设施□职业资格培训□课程网站建设□ 课程体系□教材编写与选用□其他		
您认为在校期间应加 强培养的能力 (可多选)	列举专业能力, 如××能力□, ...		
根据您的工作体会认 为应加强的课程 (可多选)	列举专业课程, 如××课程□, ...		
您认为本专业应重点 加强的职业素质(可多 选)	职业道德□创新能力□专业业务知识与技能□ 外语水平□吃苦精神□事业心与责任感□ 团队协作精神□计算机应用能力□组织管理能力□ 人文素养□其他		
您对本专业教学内容 和组织环节的建议			

填表时间:

附表 7：岳阳现代服务职业学院汽车技术服务与营销专业

同类院校专业开设情况调查表

被调研学校					
被调研人		职务		电话	
本学院内该专业 教师结构	博士（人）硕士（人）本科（人） 高级职称（人）中级职称（人）初级职称（人） 双师比例（%）兼职教师（人）				
近 3 年内本专业的 招生情况					
学院近三年该专业 毕业生就业情况					
该专业毕业生最 需具备的知识、 能力、素质					
该专业学生必须 学习哪些课程					
该专业学生最需 的职业证书					
该专业学生最需 解决的突出的知 识缺陷是什么	<input type="checkbox"/> 实践能力不够强 <input type="checkbox"/> 专业面太窄，专业知识不够精 <input type="checkbox"/> 人文素质欠缺 您认为该专业学生还需解决哪些突出问题： 1. 2. 3.				
对专业人才培养 工作的建议					

附表 8:

## 岳阳现代服务职业学院 汽车技术服务与营销专业同类院校问卷调研表

尊敬的领导、老师:

您好! 为了更好创新人才培养模式, 深入了解当前单位对人才需求情况及职业能力的要求, 为我院的专业设置和教育教学改革提供必要的支持, 我们设置了本调查问卷。贵单位是我们经过严格抽样抽出的调研对象之一, 您在汽车技术服务与营销专业建设方面的意见和做法将为我院提供宝贵的参考。

本问卷仅用于我院人才培养研究, 绝无任何商业用途, 请放心填写。感谢您的支持和帮助! 如方便, 烦请您填写以下您的信息:

贵院名称:

学院地址:

您的姓名:

职务/职称:

联系电话:

邮箱:

填表时间:

(以下选题均为不定项, 根据题目并根据贵校具体做法进行选择)

序号	问题	选项
1	贵校是:	国家示范校 <input type="checkbox"/> 国家骨干校 <input type="checkbox"/> 省级示范校 <input type="checkbox"/> 省级骨干校 <input type="checkbox"/> 省特色名校 <input type="checkbox"/> 其他 <input type="checkbox"/>
2	贵校该专业学制情况:	2.5+0.5 <input type="checkbox"/> 2+1 <input type="checkbox"/> 1+1+1 <input type="checkbox"/>
3	贵校汽车技术服务与营销专业在校内主要的实践教学环节有:	钳工实习 <input type="checkbox"/> 焊工实习 <input type="checkbox"/> 汽车电工电子技术实训 <input type="checkbox"/> 汽车电子产品制作与调试 <input type="checkbox"/> 汽车结构实训 <input type="checkbox"/> 汽车营销实训 <input type="checkbox"/>
4	贵校在项目化课程建设方面的情况是:	全面推行 <input type="checkbox"/> 核心课程 <input type="checkbox"/> 部分课程 <input type="checkbox"/> 没有推行 <input type="checkbox"/>
5	贵校安排学生进行岗位实习时:	在实习点安排老师进行现场指导 <input type="checkbox"/> 不去老师, 但定期去巡查 <input type="checkbox"/> 不去老师, 但通过信息平台检查学生实习情况 <input type="checkbox"/>

6	贵校实验实训室管理模式是：	有专门管理团队，专任老师不参与管理，仅使用 <input type="checkbox"/> 有专门管理员负责整体管理，但具体实验实训室由专任教师负责管理，统一协调使用 <input type="checkbox"/>
7	学生在校内进行实训环节时：	由专门实训指导老师进行指导和管理，专任教师不参与 <input type="checkbox"/> 安排授课老师协助专职实训指导老师进行辅导 <input type="checkbox"/> 实训项目就是由授课老师直接指导，实现了教学做一体化 <input type="checkbox"/>
8	贵校教研室设置是根据：	根据专业设置教研室 <input type="checkbox"/> 根据学科设置教研室 <input type="checkbox"/> 根据课程设置教研室 <input type="checkbox"/>
9	贵校实施订单培养模式的订单班：	在新生入校后即进行冠名培养 <input type="checkbox"/> 根据企业需求，在二年级学生进行动员，重新编班进行订单培养 <input type="checkbox"/> 在学生进行岗位实习前进行动员，实行双向选择，按照企业要求进行短期岗前培训 <input type="checkbox"/>
10	您学院目前汽车技术服务与营销专业在校生人数有？	1000人以上 <input type="checkbox"/> 1000-800人 <input type="checkbox"/> 800-500人 <input type="checkbox"/> 500-300人 <input type="checkbox"/> 300-200人 <input type="checkbox"/> 200人以下 <input type="checkbox"/>
11	您对未来五年汽车行业发展前景如何预测？	朝阳产业，前景广阔 <input type="checkbox"/> 风险与机遇并存 <input type="checkbox"/> 形势严峻，不太看好 <input type="checkbox"/>
12	您认为汽车技术服务与营销专业学生最主要掌握的知识是哪些？（最多项）	汽车维修服务 <input type="checkbox"/> 汽车结构 <input type="checkbox"/> 汽车性能与商务评价 <input type="checkbox"/> 汽车维护 <input type="checkbox"/> 汽车营销策划 <input type="checkbox"/> 汽车网络与新媒体营销 <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> 汽车顾问式销售 <input type="checkbox"/> 汽车保险与理赔 <input type="checkbox"/> 二手车鉴定评估与交易 <input type="checkbox"/> 其他 <input type="checkbox"/>
13	您认为汽车技术服务与营销专业最核心专业技能是哪些？（最多四项）	阅读和绘图能力 <input type="checkbox"/> 客服沟通能力 <input type="checkbox"/> 协调能力 <input type="checkbox"/> 汽车维护能力 <input type="checkbox"/> 商务谈判能力 <input type="checkbox"/> 其他 <input type="checkbox"/>
14	您认为目前汽车技术服务与营销专业学生在哪	基础理论知识 <input type="checkbox"/> 专业理论知识 <input type="checkbox"/>

	些方面还需着重加强培养？（可多选）	实践操作能力 <input type="checkbox"/> 专业动手能力 <input type="checkbox"/> 创新设计能力 <input type="checkbox"/>
15	您认为汽车技术服务与营销专业学生最重要的素质有哪些？（最多四项）	职业道德 <input type="checkbox"/> 敬业精神 <input type="checkbox"/> 团队合作精神 <input type="checkbox"/> 创新意识 <input type="checkbox"/> 心理素质强 <input type="checkbox"/> 良好工作态度 <input type="checkbox"/> 社会责任感 <input type="checkbox"/> 竞争意识 <input type="checkbox"/> 沟通与协作能力 <input type="checkbox"/> 职业道德修养 <input type="checkbox"/> 人文素养 <input type="checkbox"/> 其他
16	您认为目前在职业教育中存在最大问题是哪些？（可多选）	政府政策和学院领导不支持 <input type="checkbox"/> 校企合作企业参与力度小 <input type="checkbox"/> 专业教师实践动手弱 <input type="checkbox"/> 校内实训条件差 <input type="checkbox"/> 学生和家 长不了解专业 <input type="checkbox"/> 就业差，前景不看好 <input type="checkbox"/>
17	您认为学生初次就业中最具有竞争力的因素是哪些？（最多选三项）	实践动手能力强 <input type="checkbox"/> 具有职业资格证书 <input type="checkbox"/> 汽车类专业知识全面 <input type="checkbox"/> 沟通能力强 <input type="checkbox"/> 具有敬业精神 <input type="checkbox"/> 能吃苦耐劳 <input type="checkbox"/> 其他
18	您认为学生就业后职业发展中最具有竞争力的因素是哪些？（最多选三项）	专业知识全面 <input type="checkbox"/> 实践动手能力强 <input type="checkbox"/> 具有职业资格证书 <input type="checkbox"/> 沟通能力强 <input type="checkbox"/> 具有敬业精神 <input type="checkbox"/> 能吃苦耐劳 <input type="checkbox"/> 其他
19	您认为哪些职业资格证书对于汽车技术服务与营销专业学生在未来就业中比较重要？（最多选三项）	汽车运用与维修职业资格证书 <input type="checkbox"/> 机动车鉴定评估与回收职业资格证书 <input type="checkbox"/> 智能网联汽车共享出行服务职业资格证书 <input type="checkbox"/> 其他： <u>        </u>
20	您认为作为汽车技术服务与营销专业师资队伍最需要提高的有哪些？（可多选）	专业理论知识 <input type="checkbox"/> 实践经验和动手能力 <input type="checkbox"/> 获得职业资格证书 <input type="checkbox"/> 兼职教师队伍整体水平 <input type="checkbox"/> 加强课程建设和教材建设 <input type="checkbox"/> 教学方法和手段改革 <input type="checkbox"/> 其他
21	企业派遣技术人员到贵校参与专业建设或教学	未涉及 <input type="checkbox"/> 有，但很少 <input type="checkbox"/> 经常化，且有专门机制 <input type="checkbox"/>

	情况	
22	目前与您学院合作开展订单培养的企业有多少家？	6 家以上 <input type="checkbox"/> 3-5 家 <input type="checkbox"/> 1-2 家 <input type="checkbox"/> 没有 <input type="checkbox"/>
23	贵校在校企合作中遇到的主要难题集中在	企业的参与积极性方面 <input type="checkbox"/> 企业所提供的岗位方面 <input type="checkbox"/> 企业所给予的待遇方面 <input type="checkbox"/> 学生的管理方面 <input type="checkbox"/> 学校的教学方面 <input type="checkbox"/> 学校老师的技术服务能力方面 <input type="checkbox"/>
24	您认为作为汽车技术服务与营销专业建设还需要在哪些方面加大改革力度？（开放性问题，请自主填写）	

再次感谢您的支持与合作，欢迎您有机会到岳阳现代服务职业学院指导和交流，祝您工作顺利！