

《汽车服务工程》课程自学考试大纲

辽宁省高等教育自学考试委员会

课程代码：08587

使用教材：《汽车服务工程》，高俊杰、姚宝珍主编，机械工业出版社，2017.10

课程性质和学习目的：

本大纲供汽车服务专业《汽车服务工程》自学考试课程使用。

《汽车服务工程》是汽车服务工程专业的一门学科基础课程；目的是使学生对汽车服务领域有全面、系统的了解和掌握；掌握汽车营销、汽车物流、汽车金融服务、汽车美容装饰与改装、汽车故障诊断与维修、旧车服务以及汽车其它服务的主要内涵，提高学生对汽车服务工程的理解，为今后从事汽车服务工程领域奠定基础。

考核知识点及考核要求：

第1章 绪论

1.1 汽车服务工程概述

1.1.1 掌握：汽车服务工程的内涵

1.1.2 掌握：汽车服务工程的内容及分类

1.2 国内外汽车服务工程的发展现状

1.2.1 了解：国际汽车服务业的形成与发展

1.2.2 了解：我国汽车服务业的形成与发展

1.3 汽车服务工程发展的重要性

1.3.1 了解：汽车服务业对国民经济的促进作用

1.3.2 了解：汽车服务业对全球环境保护的重大意义

第2章 汽车营销

了解：引言

2.1 概述

2.1.1 掌握：汽车营销的定义与相关内容

2.1.2 掌握：汽车营销环境分析及人员的基本要求

2.2 汽车营销调查及市场预测

2.2.1 掌握：汽车市场调查

2.2.2 重点掌握：汽车市场分析

2.2.3 掌握：目标市场营销

2.2.4 了解：汽车市场预测

2.3 汽车营销策略

2.3.1 掌握：汽车产品策略

2.3.2 掌握：汽车价格策略

2.3.3 掌握：汽车分销策略

2.3.4 重点掌握：汽车促销策略

2.4 重点掌握:汽车销售工作流程

2.5 汽车营销相关新技术及发展趋势

2.5.1 了解：数字化汽车营销

2.5.2 了解：汽车电子商务

2.6 案例分析（略）

第3章 汽车物流

了解：引言

3.1 汽车物流概述

3.1.1 掌握：汽车物流的概念

3.1.2 掌握：汽车物流的特点

3.1.3 掌握：汽车物流的基本要素

3.2 汽车物流的分类

了解：引言

3.2.1 了解：按物流作业的对象性质进行分类

3.2.2 掌握：按供应链运作流程进行分类

3.2.3 了解：按物流活动范围进行分类

3.3 汽车产品的采购物流

了解：引言

3.3.1 掌握：采购管理目标

3.3.2 重点掌握：采购流程及优化

3.3.3 掌握：采购的成本控制

3.4 汽车产品的生产物流

3.4.1 掌握：生产物流概述

3.4.2 了解：生产物流的管理

3.4.3 了解：汽车生产过程的物流控制

3.5 汽车产品的逆向物流

了解：引言

3.5.1 掌握：汽车逆向物流的内容

3.5.2 了解：汽车逆向物流的组织与管理模式

3.6 汽车物流供应链管理

了解：引言

3.6.1 了解：供应链管理概述

3.6.2 掌握：汽车物流供应链的构成及关键点

3.6.3 了解：汽车物流供应链的模式和特点

3.6.4 掌握：汽车物流供应链管理内容和流程

3.7 汽车行业第三方物流

3.7.1 了解：汽车行业第三方物流概述

3.7.2 重点掌握：汽车行业第三方物流服务的方案设计

3.7.3 掌握：汽车行业第三方物流管理

3.8 汽车物流发展新技术

了解：引言

3.8.1 了解：信息技术和自动化技术的普遍应用

3.8.2 了解：互联网力量融入汽车物流行业—oTMS

3.9 案例分析（略）

第4章 汽车金融服务

了解：引言

4.1 汽车金融服务的基本概念、作用与发展状况

4.1.1 掌握：汽车金融服务的定义

4.1.2 了解：汽车金融服务的作用

4.1.3 了解：汽车金融服务业的现状与发展

4.1.4 了解：我国国内汽车金融服务业的发展现状

4.2 汽车消费信贷

4.2.1 了解：汽车消费信贷的定义及兴起

4.2.2 掌握：汽车消费信贷的模式及在我国的发展

4.2.3 了解：汽车消费信贷实务

4.2.4 了解：汽车消费信贷风险分析

4.3 汽车保险与理赔

了解：引言

4.3.1 掌握：汽车保险的定义

4.3.2 了解：汽车保险的作用与分类

4.3.3 了解：汽车保险实务

4.3.4 重点掌握：汽车保险理赔

4.3.5 汽车保险事故理赔实例（略）

4.4 汽车租赁

4.4.1 了解：汽车租赁的定义与分类

4.4.2 掌握：汽车租赁的经营模式

4.4.3 了解：汽车租赁企业的运营管理

4.5 汽车置换服务

4.5.1 了解：汽车置换服务概述

4.5.2 掌握：汽车置换服务的业务体系

4.5.3 了解：汽车置换操作实务

4.5.4 掌握：旧车鉴定估价的基本方法

4.5.5 了解：汽车置换的手续办理

4.6 汽车金融服务新技术

4.6.1 了解：汽车金融服务赶上“互联网+”潮

4.6.2 了解：车贷 ABS 快速发展

4.6.3 了解：关于汽车保险理赔服务模式存在问题的解决措施

第5章 汽车美容装饰与改装

了解：引言

5.1 汽车美容

5.1.1 掌握：汽车美容的定义

5.1.2 掌握：汽车美容的作用及分类

5.1.3 了解：汽车美容常规项目简介

5.1.4 了解：汽车美容常用装备

5.2 汽车装饰

5.2.1 掌握：汽车装饰的定义

5.2.2 了解：汽车装饰的作用及分类

5.2.3 了解：汽车装饰常规项目简介

5.2.4 了解：汽车装饰常用装备

5.3 汽车改装

了解：引言

5.3.1 了解：汽车改装文化

5.3.2 掌握：汽车改装的作用与分类

5.3.3 掌握：发动机改装

5.3.4 重点掌握：底盘改装

5.3.5 了解：车身改装

5.3.6 掌握：汽车电器改装

5.4 汽车美容装饰与改装新技术

了解：引言

5.4.1 了解：新型材料在汽车美容装饰领域的应用

5.4.2 了解：汽车改装新技术

第6章 汽车故障诊断与维修

了解：引言

6.1 汽车故障诊断与检测

6.1.1 掌握：汽车故障诊断

6.1.2 了解：汽车故障排除

6.1.3 重点掌握：汽车检测

6.2 汽车维修

6.2.1 掌握：汽车维修基本概念

6.2.2 重点掌握：汽车维护

6.2.3 重点掌握：汽车修理

6.2.4 了解：汽车维修企业分类及作业范围

6.2.5 了解：汽车维修质量管理

6.3 汽车钣金与涂装

6.3.1 了解：汽车钣金的主要内容

6.3.2 掌握：汽车钣金修复常用工具及修复方法

6.3.3 掌握：汽车钣金件的更换及车身校正

6.3.4 了解：汽车涂装材料、工艺及设备

6.4 汽车维修的发展及对策

6.4.1 重点掌握：汽车维修业现状研究与分析

6.4.2 了解：汽车故障诊断技术的发展与趋势

6.4.3 了解：汽车维修服务管理研究

6.5 案例分析（略）

第7章 旧车服务

了解：引言

7.1 旧车的回收利用在循环经济中的地位和作用

了解：引言

7.1.1 掌握：旧车的回收利用与汽车工业

7.1.2 了解：旧车的回收利用与公共安全

7.1.3 了解：旧车的回收利用与环境保护

7.1.4 了解：旧车的回收利用与资源节约

7.2 我国旧车回收利用的现状

7.2.1 了解：我国旧车回收拆解行业的概况

7.2.2 了解：世界发达国家旧车回收拆解业的概况

7.2.3 掌握：中外旧车拆解业情况比较

7.3 我国旧车报废标准

了解：引言

7.3.1 了解：我国旧车报废标准的制定内容

7.3.2 了解：关于现行旧车报废标准执行的若干说明

7.4 旧车的回收管理规程

了解：引言

7.4.1 掌握：旧车回收拆解企业标准

7.4.2 重点掌握：旧车收购定价影响因素

7.5 旧车交易市场和运作

7.5.1 掌握：我国的旧车交易市场

7.5.2 了解：旧车销售实务

7.5.3 了解：旧车交易的证件

7.5.4 了解：旧车交易过户、转籍的办理程序

7.6 车辆损耗与贬值及其计算方法

了解：引言

7.6.1 掌握：车辆有形损耗与贬值

7.6.2 掌握：车辆无形损耗与贬值

7.6.3 重点掌握：车辆损耗折旧指标参数

7.6.4 重点掌握：车辆成新率计算方法

7.7 旧机动车评估的基本方法

7.7.1 掌握：现行市价法

- 7.7.2 掌握：收益现值法
- 7.7.3 了解：清算价格法
- 7.7.4 掌握：重置成本法
- 7.7.5 了解：旧机动车评估方法的选择

7.8 旧车服务新技术与方法

- 7.8.1 了解：我国旧车交易新方法
- 7.8.2 了解：旧车服务行业的 O2O 商业模式

7.9 案例分析（略）

第 8 章 汽车服务其他相关内容

8.1 汽车信息与咨询服务

- 8.1.1 掌握：汽车交通信息系统
- 8.1.2 了解：汽车发展资讯
- 8.1.3 了解：汽车广告信息服务

8.2 汽车文化服务

- 8.2.1 掌握：汽车展览
- 8.2.2 了解：汽车俱乐部

8.3 汽车服务政策法规

- 8.3.1 掌握：汽车法律服务概述
- 8.3.2 了解：汽车技术服务政策管理法规
- 8.3.3 了解：汽车服务贸易管理政策法规

8.4 服务市场的建设、运作与管理

了解：引言

- 8.4.1 掌握：汽车服务市场的建设
- 8.4.2 了解：汽车服务市场的运作与管理

8.5 案例分析（略）

试题举例：

一、单项选择题（本大题共 15 小题，每小题 1 分，共 15 分）

1. 属于狭义汽车服务的是

- A. 维修检测
- B. 原料供应
- C. 汽车设计
- D. 产品外包装设计

二、多项选择题（本大题共 5 小题，每小题 2 分，共 10 分）

16. 对于我国汽车服务业的现状描述正确的有

- A. 行业基础薄弱
- B. 服务理念落后
- C. 综合素质不高
- D. 市场秩序混乱
- E. 服务能力不足

三、填空题（本大题共 10 小题，每题 1 分，共 10 分）

21. 汽车产品包括服务产品和_____产品两部分。

四、名词解释（本大题共 5 小题，每小题 3 分，共 15 分）

31. 汽车营销

五、简答题（本大题共 5 小题，每小题 6 分，共 30 分）

36. 简述汽车营销服务主要工作内容。

六、论述题（本大题共 2 小题，每小题 10 分，共 20 分）

41. 试述汽车销售工作流程。