

甘肃省高等教育自学考试 课程考试大纲

专业名称：汽车服务工程（专升本）

专业代码：080208

课程名称：汽车售后服务管理（05870）



甘肃省高等教育自学考试委员会 制定

2024年3月

目 录

- I 课程性质与设置目标
- II 课程考试内容与考核目标
- III 有关说明与实施要求
- IV 题型示例

I 课程性质与设置及目标

一、课程性质与特点

《汽车售后服务管理》是汽车服务工程专业的一门专业教育课程，本课程针对汽车服务工程专业的特点，以服务市场为基础，提高能力为本位，注重培养学生的综合能力，同时合理控制理论知识，丰富实例。根据当前汽车售后服务的新特点（市场需求的突然增加、新车型新技术的日新月异、服务对象的变化、服务方式的多样化等新的形势），结合汽车售后服务市场的客观规律，对汽车售后涉及到的全部产、销、服务等经营活动进行计划、组织、指挥、控制、协调等有效管理，加强和改善汽车维修企业的管理，以提高广大维修企业经营者的素质。

本课程的任务：主要是通过对本课程理论的学习，使学生能够掌握汽车售后服务的一系列管理流程和方法；同时通过案例分析，让学生较系统地了解和掌握有关汽车售后服务管理的理论和知识，能应用所学的知识处理一些实际问题，使学生学会收集信息，并能进行整理分析，加强团队合作能力以及口头表达能力，提高实践运用以及操作能力，具备从事管理的基本技能和专业素养。

二、课程目标

要求学生掌握汽车售后服务的基本概念、汽车消费信贷流程、购车手续代理服务的流程、如何办理汽车保险、汽车保修索赔的流程、汽车检测的概述、汽车配件的管理、汽车美容操作工艺流程、二手车评估的方法等。

学生通过本课程学习应达到如下目标：

1.知识与技能目标

（1）通过本课程的教学，使学生掌握汽车消费信贷服务、购车代理服务、保险服务、保修索赔、汽车维护与检测、配件供应、汽车美容、汽车报废与汽车回收利用以及企业经营和企业文化相关领域的概述、涉及业务的管理方法。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企业管理问题的能力。

（2）使学生对所讲授的理论知识深入理解并进行运用时，学会收集信息并进行整理分析，加强团队协作能力以及口头表达能力，提高实践应用以及操作能力，培养学生的综合管理素质，具备企业管理的基本能力。

（3）培养学生具有良好的职业道德，具有好学上进、乐观自信的人生态度。

II 课程内容与考核目标

第一章 汽车售后服务概述

一、学习目的与基本要求

了解汽车售后服务的基本概念、经营方式及售后服务的特点,理解汽车售后服务的新理念。

二、课程内容

- (一) 汽车售后服务的基本概念
- (二) 汽车售后服务的新理念
- (三) 汽车售后服务的模式

三、考核知识点和考核要求

1. 识记: 汽车售后服务的基本概念, 各类汽车售后服务的模式。
2. 理解: 汽车售后服务的新理念, 各类汽车售后服务的模式。
3. 简单应用: 汽车今后服务的主要经营方式及售后服务的特点。

第二章 汽车消费信贷服务

一、学习目的与基本要求

了解国外汽车消费信贷对中国的影响,掌握我国的汽车消费贷款流程,分析我国汽车信贷市场存在的问题。

二、课程内容

- (一) 汽车消费信贷概述
- (二) 国外汽车消费信贷对中国的影响
- (三) 我国的汽车消费贷款
- (四) 我国汽车信贷市场存在的问题

三、考核知识点和考核要求

1. 识记: 汽车消费信贷的概念; 我国的汽车消费贷款流程。
2. 理解: 我国汽车信贷的特征。
3. 简单应用: 国外汽车消费信贷对中国的影响。
4. 综合应用: 调查分析我国汽车信贷市场存在的问题。

第三章 购车代理服务

一、学习目的与基本要求

掌握新车初检、缴纳车辆购置税、新车证照的办理的流程，了解车辆变更、过户、转籍的流程。

二、课程内容

- (一) 新车初检
- (二) 缴纳车辆购置税
- (三) 机动车登记

三、考核知识点和考核要求

1. 识记：新车初检、缴纳车辆购置税的概念；购车代理服务的基本流程。
2. 简单应用：新车初检、缴纳车辆购置税、新车证照的办理的一般流程。
3. 综合应用：怎样完成车辆的变更、过户和转籍。

第四章 汽车保险服务

一、学习目的与基本要求

了解我国汽车保险业的发展概况,掌握我国汽车保险的种类，了解办理汽车保险、索赔的流程及内容

二、课程内容

- (一) 汽车保险概述
- (二) 机动车交通事故责任强制保险
- (三) 汽车商业保险
- (四) 欧、美、日、韩等国汽车保险的概况

三、考核知识点和考核要求

1. 识记：汽车保险、汽车商业保险、机动车交通事故责任强制保险的概念；汽车保险的种类。
2. 理解：赔偿数额确定的方法。
3. 简单应用：办理汽车保险、索赔的主要内容及流程。

第五章 汽车保修索赔

一、学习目的与基本要求

理解并掌握保修索赔期和保修索赔范围，掌握保修索赔工作流程。

二、课程内容

- (一) 保修索赔期和保修索赔范围
- (二) 保修索赔工作机构
- (三) 保修索赔工作流程
- (四) 索赔旧件的管理
- (五) 质量情况反馈的规定
- (六) 缺陷汽车产品召回制度

三、考核知识点和考核要求

1. 识记：保修索赔、缺陷汽车产品召回的概念；保修索赔范围和基本流程。
2. 理解：质量情况反馈。
3. 简单应用：如何确定保修索赔期和保修索赔范围。

第六章 汽车维护与汽车检测

一、学习目的与基本要求

了解汽车维护的基本原则、汽车维护级别的划分以及汽车维护的主要工作，了解 I/M 检测维护制度的内容。

二、课程内容

- (一) 汽车维护的级别
- (二) 汽车维护的作业内容
- (三) I/M 检测维护制度简介
- (四) 汽车检测概述
- (五) 汽车检测站
- (六) 汽车检测的应用与发展前景

三、考核知识点和考核要求

1. 识记：汽车维护的基本原则；汽车维护级别的划分以及汽车维护的主要工作；I/M 检测维护制度。
2. 理解：汽车检测参数。
3. 简单应用：汽车维护的作业内容；
4. 综合应用：分析汽车检测的应用的现状和发展前景。

第七章 汽车配件供应

一、学习目的与基本要求

了解汽车配件采购的原则、方式及程序，了解汽车配件质量的鉴别方法，掌握汽车配件仓库管理的内容。理解并掌握汽车配件销售管理的相关知识。

二、课程内容

- (一) 汽车配件供应服务的经典范例
- (二) 汽车配件采购
- (三) 汽车配件仓库管理
- (四) 汽车配件销售
- (五) 汽车配件物流

三、考核知识点和考核要求

1. 识记：汽车配件采购方式及程序；汽车配件仓库管理的内容。
2. 理解：汽车配件采购的原则；
3. 简单应用：汽车配件质量的鉴别方法；
4. 综合应用：怎样做好汽车配件的采购与销售管理；调查总结汽车配件供应服务的经典范例。

第八章 汽车美容

一、学习目的与基本要求

掌握汽车美容的内容和相关作业项目，了解汽车美容常用的工具—设备，了解汽车美容操作工艺的流程及内容。

二、课程内容

- (一) 汽车美容及其作业项目
- (二) 汽车美容用品
- (三) 汽车美容常用工具与设备
- (四) 汽车美容操作工艺
- (五) 汽车美容安全操作规程和环境保护措施

三、考核知识点和考核要求

1. 识记：汽车美容的概念、内容和相关作业项目。
2. 理解：汽车美容的意义；汽车美容的主要工艺。
3. 简单应用：汽车美容安全操作规程。

4. 综合应用：汽车美容工艺中如何做好环境保护措施。

第九章 汽车装饰与汽车防盗

一、学习目的与基本要求

了解汽车装饰中装饰品选择应注意的事项，了解汽车防盗器的功能和类型。

二、课程内容

（一）汽车装饰

（二）汽车防盗

三、考核知识点和考核要求

1. 识记：汽车装饰品选择应注意的事项。
2. 理解：汽车防盗器的功能和类型。

第十章 二手汽车交易服务

一、学习目的与基本要求

了解二手车市场发展的过程及其主要功能，理解并掌握二手汽车鉴定评估基本方法、内容及注意事项。

二、课程内容

（一）二手汽车交易市场概述

（二）二手汽车鉴定估价

（三）二手汽车评估的基本方法

（三）二手汽车鉴定估价的程序

（四）国外二手汽车交易市场简介

三、考核知识点和考核要求

1. 识记：二手汽车、二手汽车交易的概念；鉴定评估基本方法、内容及注意事项。
2. 理解：二手汽车交易市场的特点。
3. 简单应用：二手汽车鉴定评估基本方法；二手汽车鉴定估价的程序。
4. 综合应用：国外二手汽车交易市场对我国有哪些可借鉴之处。

第十一章 汽车报废与汽车回收利用

一、学习目的与基本要求

了解我国的汽车报废制度及报废汽车回收业的现状和发展。

二、课程内容

- (一) 我国的汽车报废制度
- (二) 汽车回收利用是汽车产业发展循环经济的重要途径
- (三) 我国报废汽车回收业的现状和发展

三、考核知识点和考核要求

1. 识记：汽车报废制度、报废汽车回收业的概念。
2. 理解：汽车产业发展中的循环经济途径。
3. 简单应用：了解分析我国报废汽车回收业的发展现状。
4. 综合应用：论述汽车回收利用是汽车产业发展循环经济的重要途径。

第十二章 汽车售后服务市场的拓展与开发

一、学习目的与基本要求

了解各类汽车售后服务市场的发展现状，了解汽车法律服务概况。

二、课程内容

- (一) 汽车俱乐部
- (二) 汽车租赁
- (三) 经营性停车场
- (四) 汽车文化市场
- (五) 汽车法律服务

三、考核知识点和考核要求

1. 识记：汽车俱乐部、汽车租赁、经营性停车场、汽车文化市场的概念。
2. 理解：汽车文化市场、汽车法律服务建设的重要性
3. 简单应用：如何建设好汽车文化市场；在汽车的今后服务中，如何做好法律服务。
4. 综合应用：分析汽车售后服务市场的发展中存在的问题和发展趋势。

III 有关说明与实施要求

一、本大纲的作用

本自学考试大纲是根据汽车服务工程专业自学考试计划的有关规定而编写的，其为个人自学、社会助学、考试命题、编写教材和自学辅导材料的重要依据。个人自学、考试命题、编写教材和自学辅导材料，必须与大纲规定的课程内容和考核知识点基本一致。大纲各模块所规定的基本要求、知识点及知识点下的知识细目，都属于考核内容。大纲中未列出的知识点则不属于必须掌握的内容，也不属于考核内容。

二、学习要求与考核要求的说明

本大纲的课程基本要求是依据专业计划和专业培养目标而确定的，其明确了课程的基本内容以及应掌握的程度，大纲中课程考核知识点是考试考核的主要内容。在学习目的与要求中，对自学教材各模块、节内容掌握的程度要求由低到高分四个层次，依次为了解、理解、掌握、熟练应用。

本课程考试内容基本体现在各章、节的考核知识点中。由于各知识点在课程中的地位、作用以及知识自身特点不同，故在“考核要求”中分别按四个认知层次确定考核要求，从低到高依次是：

识记：要求应考者能够对知识点，如名词、定义、概念、性质等有清晰的认识，并能做出正确的判断和选择。

理解：要求应考者能够对知识点，在识记的基础上有一定的理解，清楚地知道与有关知识点的联系与区别，并能做出正确的表述和解释。

简单应用：要求应考者能够运用各章、节少数几个知识点，分析解决一些简单问题。

综合应用：要求应考者能够运用各章节多个知识点，解决汽车服务工程中较为复杂的问题。

三、自学教材与参考教材

（一）自学教材

《汽车服务企业管理》，许兆棠．北京：机械工业出版社，2017。

（二）参考教材

《汽车维修企业设计与管理》，胡立伟．北京：人民交通出版社，2017。

《汽车服务企业管理》，杨新桦．北京：清华大学出版社，2017。

《汽车服务企业管理（第2版）》，王生昌．北京：人民交通出版社，2018。

四、考试命题

1. 本大纲各章所规定的考核要求中各知识点均为考试的内容。试题覆盖到章，适当突出重点，加大重点内容的覆盖密度。

2. 命题不应有超出大纲中考核知识点范围的试题，考核目标不得高于大纲中所规定的相应最高能力层次要求。

3. “识记”、“理解”、“简单应用”、“综合应用”四个认知层次的试题在试卷中所占的分数比例依次约为：20%、30%、30%、20%。

4. 试题的难度可分为：容易，中等偏易，中等偏难，难；它们在试卷中所占分数比例依次大致为：20%、30%、30%、20%。

5. 试题的题型有：单项选择题、判断题、填空题、简答题、分析。

6. 考试方式为笔试、闭卷；考试时间为 150 分钟；60 分为及格线。

IV 题型示例

一、单项选择题

1.A、B 二车因碰撞导致双方车辆损坏，经交警认定 A 车负事故的全部责任，B 车不承担责任，B 车修复需 3800 元，A 车修复需 6000 元，下列关于交强险赔付正确的是（ ）。

- A.车辆 A 承保保险公司在交强险内赔付 B 车损失 2000 元；
- B.车辆 B 承保保险公司在交强险内赔付 A 车损失 2000 元；
- C.车辆 A 承保保险公司在交强险内赔付 A 车损失 2000 元；
- D.车辆 B 承保保险公司在交强险内赔付 B 车损失 2000 元。

二、多项选择题

1.成本导向定价法包括（ ）。

- A.成本加成定价法
- B.目标收益定价法
- C.投益平衡定价法
- D.边际成本定价法
- E.随机主观定价法

三、判断题

1.汽车配件按功能分为总成件、分总成件、子总成件、单元体和零件。（ ）

三、名词解释题

1.汽车文化市场

四、简答题

1.简述我国汽车维护制度？

五、分析题

1.假如你是一名服务顾问，你的客户车辆发生交通事故并电话联系你请求支援，请简单描述整个事故处理及车辆修复理赔过程。