

高纲 4251

江苏省高等教育自学考试大纲

# **08587      汽车服务工程**

江苏理工学院编（2024 年）

## I 课程性质与课程目标

### 一、课程性质和特点

《汽车服务工程》是汽车服务工程专业的一门专业核心课程。通过本课程的学习,使考生系统掌握汽车服务工程所涉及的专业领域及内涵,熟悉汽车服务工程系统理论,系统掌握汽车服务系统的组织结构与特征。使考生获得:汽车服务工程系统理论、汽车金融服务、汽车营销服务、汽车检测维修服务、汽车美容改装和配件用品服务、汽车保险与事故定损理赔服务、二手车服务、汽车回收与再生服务、汽车延伸服务和新兴汽车服务等领域涉及的技术性和非技术性服务专业知识与技能。本课程为考生学习后继课程和进一步获得相关知识奠定必要的理论基础,便于考生在这一具有巨大发展空间和发展前景的领域从事相关工作。

### 二、课程目标

通过本课程的学习,使考生对汽车服务工程有一个全面和正确的了解。课程设置的目的是促进考生:

1. 正确理解广义和狭义的汽车服务工程;服务系统理论;服务竞争战略;服务质量;消费信贷;先进服务理念与售后服务;汽车厂商售后服务技术培训;质量保修;备件供应;汽车维修服务与装饰;汽车保险与理赔;汽车配件连锁经营;二手车交易;汽车租赁;汽车俱乐部;汽车回收与再生等基本概念及其内涵、所涉及的领域。

2. 正确理解汽车服务质量;营销与市场分析;汽车维修企业管理;汽车美容与装饰服务管理;汽车配件与用品服务;二手车交易的运作管理;汽车装饰美容运营管理;汽车租赁企业的运营管理;汽车回收再生管理。

3. 熟练运用汽车服务工程的分类方法;战略的制定方法;服务竞争战略理论;服务体系评价指标;消费信贷与风险;汽车营销与市场分析;汽车检测与维修理论;汽车零配件管理方法;汽车事故理赔;机动车技术状况的判定方法;二手车交易价格的评估方法及理论、汽车服务政策法规。

### 三、与相关课程的联系与区别

《汽车服务工程》与汽车服务工程专业的许多其他课程有着密切的关系。《汽车构造与原理》等课程是本课程的基础,《汽车保险与理赔》《汽车鉴定与评估》《汽车售后服务管理》等课程与本课程紧密衔接。在生产实践条件许可情况下,

尽可能多的参观学习和生产实践。

#### 四、课程的重点和难点

本课程的重点是汽车服务工程的结构特点；汽车消费信贷与风险；汽车营销服务；汽车检测与维修理论；汽车事故理赔；二手车鉴定评估。次重点是汽车服务系统工程；汽车消费信贷操作实务；汽车售后服务的主要内容；汽车维修行业；汽车美容与装饰；汽车配件与用品服务；汽车保险；二手车交易；汽车报废回收再生服务。一般是汽车物流服务；汽车延伸服务；新兴汽车服务。

难点是汽车消费信贷操作实务；汽车事故理赔；二手车鉴定评估。

## II 考核目标

本大纲在考核目标中，按照识记、领会、简单应用和综合应用四个层次规定其应达到的能力层次要求。四个能力层次是递升关系，各能力层次的含义是：

识记：要求考生能够识别和记忆本课程中有关汽车服务工程的主要内容，并能够根据考核的不同要求，做正确的表述、选择和判断。

领会：要求考生能够领悟和理解本课程中有关汽车服务工程的内涵及外延，能够鉴别似是而非的说法，并能根据考核的不同要求对汽车服务工程有关问题进行逻辑推理和论证，做出正确的判断、解释和说明。

简单应用：要求考生能够根据已知的汽车服务工程相关知识，对汽车服务工程有关问题进行逻辑推理和论证，得出正确的结论或做出正确的判断，并能把分析过程正确地表达出来。

综合应用：要求考生能够根据已知的汽车服务工程相关知识，面对具体、实际的汽车服务工程领域的有关问题，进行综合的分析、论证，或者进行比较，并得出解决问题的综合方案。

## III 课程内容与考核要求

### 第一章 汽车服务系统

#### 一、学习目的与要求

通过本章学习，领会汽车服务系统工程的分类；领会汽车服务系统的特点；领会服务质量的感知和评价原则；领会国内汽车服务体系的发展趋势；掌握提高

服务质量的措施。

## 二、考核知识点与考核要求

### 1. 汽车服务系统工程

识记：①汽车服务的概念；②广义汽车服务；③狭义汽车服务；④汽车服务研究的内容。

领会：①汽车服务系统工程的分类。

### 2. 汽车服务工程的结构特点

识记：①汽车服务系统的组织结构。

领会：①汽车服务系统的特点。

### 3. 汽车服务体系评价与质量管理

识记：①汽车服务体系的评价指标、顾客满意度、服务质量的感知内容。

领会：①服务质量的感知和评价原则。

简单应用：①提高服务质量的措施。

### 4. 我国汽车服务业的发展

识记：①国内汽车服务市场现状。

领会：①国内汽车服务体系的发展趋势。

## 三、本章重点、难点

重点：①汽车服务工程的内涵，系统组织结构和系统特点；②汽车服务体系评价指标。

难点：①提高服务质量的措施。

## 第二章 汽车金融服务

### 一、学习目的与要求

通过本章学习，了解汽车金融的定义、汽车金融服务的特点、汽车金融服务的作用、我国汽车金融的发展历程；熟悉汽车消费信贷、汽车消费信贷的类型与发展过程；掌握汽车消费信贷、汽车保险、汽车租赁的实务以及汽车消费信贷的风险与防范控制。

## 二、考核知识点与考核要求

### 1. 汽车金融

识记：①汽车金融的定义；②汽车金融服务的作用。

领会：①汽车金融服务的特点；②汽车金融服务提供方；③我国汽车金融的发展历程。

## 2. 汽车金融产品、汽车金融公司的融资及盈利模式

识记：①汽车金融公司的融资。

简单应用：①掌握汽车金融产品的定义和特点；②汽车金融公司融资的盈利模式。

## 3. 汽车消费信贷与风险

识记：①汽车消费信贷的定义；②汽车消费信贷的发展过程。

领会：①汽车消费信贷的类型。

简单应用：①汽车消费信贷的风险与防范控制。

## 4. 汽车消费信贷操作实务

识记：①以银行为主体的汽车消费信贷；②以经销商为主体的汽车消费信贷。

领会：①以汽车金融公司为主体的汽车消费信贷。

综合应用：①汽车消费信贷操作实务。

## 5. 汽车金融服务发展对策

识记：①汽车金融服务发展的主要对策。

## 三、本章重点、难点

重点：①汽车金融产品的定义和特点；②汽车金融服务的作用；③汽车消费信贷的风险与防范控制；④汽车消费信贷的业务流程。

难点：①汽车金融公司的融资；②汽车消费信贷法律服务。

# 第三章 汽车营销服务

## 一、学习目的与要求

通过本章学习，了解市场营销的基本概念、市场分析与调查，熟悉汽车营销部门的组织结构与职能分工及汽车营销策划与客户关系管理；掌握汽车营销策划与顾客服务的内涵与实质。

## 二、考核知识点与考核要求

### 1. 汽车营销概述

识记：①汽车营销的定义；②汽车营销的功能；③汽车营销的意义。

领会：①我国汽车营销的发展历程。

## 2. 汽车市场

识记：①国内和国际汽车市场的发展过程。

简单应用：①汽车市场的定义。

## 3. 汽车市场营销环境

识记：①汽车市场营销环境的定义。

简单应用：①汽车市场营销微观环境的定义及包含因素；②汽车市场营销宏观环境的定义及包含因素。

## 4. 汽车市场调研与预测

识记：①汽车市场调研的定义与功能；②汽车市场调研的意义与类型；③汽车市场预测的定义与分类。

领会：①汽车市场调研的步骤及调研数据的搜集方法；②汽车市场预测的内容与步骤。

## 5. 汽车市场购买行为分析

识记：①汽车市场的主要特点；②个人消费者的购买行为模式；③集团组织消费者的购买行为模式。

简单应用：①影响汽车个人消费者购买行为的因素；②影响集团组织消费者购买行为的因素。

## 6. 汽车市场的营销策略

识记：①汽车目标市场的定义。

简单应用：①汽车目标市场的营销策略。

综合应用：①汽车营销策划与顾客服务的内涵与实质。

## 7. 汽车产品与定价策略

识记：①汽车产品策略的定义；②汽车产品策略的分类；③汽车定价策略的定义。

简单应用：①汽车产品策略与汽车定价策略。

## 8. 汽车产品的分销与促销策略

识记：①汽车产品分销策略的定义；②我国汽车分销体制；③汽车产品的促销策略。

领会：①汽车分销渠道中的中间商的类别。

## 9. 汽车电子商务与网络营销

识记：①汽车电子商务的定义。

领会：①汽车网络营销的定义。

### 三、本章重点、难点

重点：①汽车营销的功能；②汽车营销环境；③汽车市场调研；④汽车市场预测；⑤目标市场的营销策略；⑥汽车产品与定价策略。

难点：①汽车市场预测；②汽车产品策略。

## 第四章 汽车售后服务

### 一、学习目的与要求

通过本章学习，了解汽车经销商和维修公司的售后服务以及汽车生产商的售后服务的内容，熟悉售后服务技术培训、质量保修、配件供应等售后服务流程；掌握缺陷汽车召回制度。

### 二、考核知识点与考核要求

#### 1. 汽车售后服务概述

识记：①汽车售后服务的定义与作用；②汽车售后服务的特点及作用。

领会：①国内外汽车售后服务的模式。

简单应用：①汽车售后服务的特点。

#### 2. 汽车售后服务的主要内容

识记：①技术培训的内容和地位；②质量保修、配件供应的定义和内容；③配件仓储中心的主要任务；④汽车产品召回的主要法律法规；⑤汽车召回和三包的异同。

简单应用：①汽车售后服务的主要内容；②配件仓储作业的要求；③配件营销现代化管理的内容；④配件定价的主要方案和原则；⑤我国缺陷汽车产品召回的程序；⑥售后服务网络网点的布局的基本原则；⑦建立服务站必须具备的条件；⑧客户服务档案必须包含的信息。

综合应用：①汽车维修维护流程；②汽车产品质量保修工作流程；③产品质量信息处理流程和配件供应流程。

#### 3. 我国汽车售后服务的现状及发展对策

识记：①了解国内汽车售后服务的问题和发展对策。

### 三、本章重点、难点

重点：①汽车售后服务的作用、特点与模式；②技术培训、质量保修、配件供应；③缺陷汽车产品召回、售后服务流程。

难点：①汽车售后服务体系的建立。

## 第五章 汽车检测维修服务

### 一、学习目的与要求

通过本章学习，了解汽车维修行业的发展与管理内容，熟悉汽车维修行业质量管理内容；掌握汽车修理、汽车检测、汽车钣金、汽车涂装的实质内容。

### 二、考核知识点与考核要求

#### 1. 汽车检测与维修理论

识记：①汽车维修、汽车检测的概念。

领会：①汽车检测的方法和目的。

简单应用：①汽车维修理论；②汽车修理和汽车维护的类别与主要作业内容。

#### 2. 汽车维修质量管理与评价

识记：①汽车维修质量管理概念。

领会：①汽车维修质量管理方法；②汽车维修质量评价原则和方法。

#### 3. 汽车维修行业

识记：①汽车检测站的类别与功能。

领会：①汽车检测站的组成与工位布置；②汽车维修企业分类与企业开业条件。

简单应用：①汽车维修企业与汽车检测站的经营内容。

#### 4. 汽车维修行业管理与发展

识记：①汽车维修行业管理的目的与基本任务。

领会：①我国汽车维修行业特点、存在的问题及发展趋势。

### 三、本章重点、难点

重点：①汽车检测站；②汽车维修企业；③汽车维修质量评价。

难点：①汽车检测与维修的内涵。

## 第六章 汽车美容改装和配件用品服务

### 一、学习目的与要求

通过本章学习,了解汽车美容与装饰行业的现状及发展对策;熟悉汽车美容、汽车装饰、汽车改装的实质内容。掌握汽车美容装饰、汽车改装服务内容。了解汽车配件与用品业的现状;熟悉汽车配件服务、汽车用品服务的内涵,掌握汽车配件与汽车用品的服务内容与服务流程。

### 二、考核知识点与考核要求

#### 1. 汽车美容与装饰

识记:①汽车美容的定义和作用;②汽车美容的分类;③汽车装饰的定义和作用;④我国汽车美容与装饰行业的现状及发展对策。

简单应用:①汽车美容的作业条件和作业依据;②汽车美容的常见服务项目;③汽车装饰的常见服务项目。

综合应用:①汽车美容装饰的作业流程。

#### 2. 汽车改装

识记:①汽车改装的定义、作用和分类;②我国汽车改装业的现状及发展对策。

简单应用:①汽车改装的常见服务项目。

综合应用:①汽车改装服务的作业流程。

#### 3. 汽车配件与用品服务

识记:①汽车配件的定义;②常见汽车零部件的分类;③汽车用品的定义和分类;④仓库管理的主要内容;⑤汽车配件用品的售后服务的内容和作用;⑥我国汽车配件与用品业的现状及发展对策。

简单应用:①汽车配件用品采购原则、采购方式和采购流程;②仓库作业流程。

### 三、本章重点、难点

重点:①掌握汽车美容装饰、汽车改装、汽车配件与用品服务内容。

难点:①汽车美容、装饰、汽车改装的内涵。

## 第七章 汽车保险与事故车定损理赔服务

### 一、学习目的与要求

通过本章学习，了解汽车事故理赔与现场查勘流程；熟悉事故现场查勘、汽车损伤鉴定的方法与具体内容；掌握交通事故现场的查勘技能和工作实务。

### 二、考核知识点与考核要求

#### 1. 汽车保险

识记：①汽车保险的定义和作用；②常见投保方式；③我国汽车保险业的现状和发展对策。

简单应用：①汽车保险术语；②当前我国汽车保险险种及其含义；③汽车保险投保的步骤；④保障方案的选择；⑤保险单证的概念。

#### 2. 汽车事故理赔

简单应用：①汽车保险理赔必须遵循的原则；②汽车保险理赔的流程和内容。

#### 3. 事故现场查勘

领会：①事故现场查勘的作用。

简单应用：①交通事故现场分类及其定义；②现场查勘的工作流程；③交通事故现场查勘技能的内容及其定义和要点；④掌握现场拍摄应遵循的原则、种类及其要点；⑤现场测绘的定义、要点及绘制方法。

#### 4. 事故车损伤鉴定与事故定损

识记：①车辆损伤类型。

简单应用：①汽车碰撞损伤鉴定的基本步骤；②损伤程度的检查方法；③汽车损伤鉴定的区位检查法；④确定车辆损失的步骤；⑤汽车损失费的构成；⑥维修材料费的计算；⑦制作车辆估损报告的注意要点；⑧事故定损的工作流程和关键控制点；⑨确定车辆损失的基本程序。

### 三、本章重点、难点

重点：①汽车保险的基础知识；②汽车保险的种类；③现场查勘的工作流程；④交通事故现场的查勘技能；⑤事故车损伤鉴定；⑥事故车估损。

难点：①事故车的鉴定与估损。

## 第八章 二手车服务

### 一、学习目的与要求

通过本章学习，了解二手车及二手车市场的概念及基本内容；熟悉二手车鉴定法评估基础、二手车交易实务；熟练掌握二手车交易概述、二手车置换、二手车拍卖。重点掌握二手车鉴定与评估基础与评估方法，具备二手车手续检查、技术状况鉴定的技能。

### 二、考核知识点与考核要求

#### 1. 二手车概述

识记：①二手车及二手车市场概念。

领会：①国内外二手车市场的特点及发展趋势。

#### 2. 二手车鉴定评估

识记：①二手车交易的基本内容和交易流程与工作程序。

领会：①二手车鉴定评估基础。

简单应用：①二手车手续检查内容；②二手车技术状况鉴定方法；③二手车评估方法。

综合应用：①二手车鉴定的静态、动态检查；②现行市价法、重置成本法。

#### 3. 二手车交易

识记：①二手车交易与二手车交易市场概念；②二手车交易与工作流程。

领会：①二手车交易类型；②二手车市场发展趋势；③二手车置换的定义、目的、方式与流程。

### 三、本章重点、难点

重点：①二手车鉴定评估基础与评估方法；②二手车手续检查；③技术状况鉴定的技能；④二手车价值评估。

难点：①二手车的技术状况鉴定与价值评估。

## 第九章 汽车报废回收再生服务

### 一、学习目的与要求

通过本章学习，了解汽车回收再生资源及利用理论；熟悉报废汽车回收实务、逆向物流回收模式；掌握报废汽车拆解、报废汽车资源化的具体内容。

## 二、考核知识点与考核要求

### 1. 汽车回收再生资源及利用

识记：①汽车再生资源的含义。

领会：①汽车回收再生资源利用。

### 2. 报废汽车回收与拆解

识记：①报废汽车回收的内涵。

领会：①汽车逆向物流回收模式；②报废汽车回收实务。

简单应用：①报废汽车拆解流程与工艺组织。

### 3. 报废汽车资源化与再制造

识记：①报废汽车资源化的概念。

领会：①报废汽车零部件再制造工艺流程和汽车发动机再制造工艺流程。

## 三、本章重点、难点

重点：①报废汽车回收实务；②逆向物流回收模式；③报废汽车拆解工艺流程；④报废汽车资源化；⑤汽车再制造。

难点：①报废汽车回收实务及拆解工艺流程。

## 第十章 汽车物流服务

### 一、学习目的与要求

通过本章学习，了解汽车物流的概念与汽车物流管理、汽车企业的常见物流过程、汽车物流的基本环节；熟悉汽车企业销售物流及管理；掌握第三方物流相对于自营物流的优点、第三方物流的配送管理。

### 二、考核知识点与考核要求

#### 1. 汽车物流概述

识记：①物流的定义；②物流的起源；③汽车物流的定义；④汽车物流的特点。

领会：①常见汽车物流过程；②汽车物流的基本环节。

#### 2. 汽车物流管理

识记：①与销售及服务有关的主要物流活动；②物流信息管理的各类系统。

#### 3. 汽车企业销售物流

识记：①销售物流的定义和功能；②销售渠道的物流管理过程。

简单应用：①汽车销售物流的运输管理过程。

#### 4. 第三方物流

识记：①第三方物流的定义；②国内外第三方物流的发展历程；③我国汽车行业第三方物流发展的现状。

简单应用：①汽车行业第三方物流的优点；②第三方物流的配送管理的定义及管理内容。

综合应用：①汽车销售物流系统总成本的计算；②第三方物流配送的优势。

### 三、本章重点、难点

重点：①汽车物流的基本环节；②第三方物流的优点；③第三方物流的特点与配送管理。

难点：①汽车企业销售物流。

## 第十一章 汽车延伸服务

### 一、学习目的与要求

通过本章学习，了解汽车租赁、汽车文化、汽车模型、汽车运动、汽车俱乐部、汽车展览和汽车救援的具体内容。

### 二、考核知识点与考核要求

#### 1. 汽车租赁

识记：①汽车租赁的定义与分类；②汽车租赁业的运营管理内容；③汽车租赁业的风险管理。

简单应用：①汽车租赁的经营模式。

#### 2. 汽车文化

识记：①汽车文化的定义。

简单应用：①汽车文化的分类。

#### 3. 汽车模型

识记：①汽车模型的特点；②汽车模型的分类；③汽车模型的价值。

#### 4. 汽车运动

识记：①汽车运动发展历程；②汽车运动存在的问题；③发展我国汽车运动的对策。

#### 5. 汽车俱乐部

识记：①汽车俱乐部的概念；②汽车俱乐部发展现状分析与趋势。

简单应用：①汽车俱乐部的服务内容。

## 6. 汽车展览

识记：①车展的概念及类型；②车展的意义；③国外车展的特点；④国内车展的特点；⑤车展的发展趋势。

## 7. 汽车救援

识记：①汽车救援的概念；②汽车救援的发展历程；③汽车救援的意义；④规范汽车救援服务的措施。

简单应用：①汽车救援提供的主要服务及服务对象。

## 三、本章重点、难点

重点：①汽车租赁的经营模式；②汽车租赁业的运营管理。

难点：①汽车租赁业的风险管理。

# 第十二章 新兴汽车服务

## 一、学习目的与要求

通过本章学习，了解消费者相关的汽车法律服务、汽车资讯广告与汽车城市展厅服务、汽车智能交通信息服务、电动汽车充电服务和“互联网+”汽车服务等新兴汽车服务的具体内容。

## 二、考核知识点与考核要求

### 1. 消费者相关的汽车法律服务

识记：①汽车法律服务的定义、特点和表现形式。

简单应用：①消费者相关的汽车法律法规。

### 2. 汽车资讯广告与汽车城市展厅服务

识记：①汽车资讯广告与汽车城市展厅服务。

### 3. 汽车智能交通信息服务

简单应用：①掌握智能交通系统（ITS）的定义和组成，了解其发展趋势。

### 4. 电动汽车充电服务

识记：①电动汽车充电站相关术语；②电动汽车充电模式。

简单应用：①电动汽车充电站选址原则。

### 5. “互联网+”汽车服务

识记：①“互联网+汽车金融”服务；②“互联网+车险”服务；③“互联网+汽车维修保养”服务；④“互联网+停车”服务的概念和特点。

### 三、本章重点、难点

重点：①汽车法律服务的特点和表现形式；②“互联网+”汽车服务的内涵。

难点：①汽车相关的法律法规。

## IV 关于大纲的说明与考核实施要求

### 一、自学考试大纲的目的和作用

《汽车服务工程》课程自学考试大纲是根据汽车服务工程专业考试计划的要求，结合自学考试的特点而确定，其目的是对个人自学、社会助学和课程考试命题进行指导和规定。

本课程自学考试大纲明确了课程学习的内容以及深度、广度，规定了课程自学考试的范围和标准。因此，它是编写自学考试教材和辅导书的依据，是社会助学组织进行自学辅导的依据，是考生学习教材、掌握课程内容知识范围和程度的依据，也是进行自学考试命题的依据。

在自学本课程之前应先通读大纲，了解课程的内容、考核知识点和考核要求。明确考核目标，使考生有的放矢、系统地学习教材；使辅导教师更好地组织教学内容；使命题教师能够更加明确命题范围，更准确地安排试题的知识能力层次和难易程度。本大纲要求学习和掌握的知识点都可作为考核的内容。

### 二、课程自学考试大纲与教材的关系

课程自学考试大纲是进行学习和考核的依据，教材是学习掌握课程知识的基本内容与范围，教材的内容是大纲所规定的课程知识和内容的扩展与发挥。课程内容在教材中可以体现一定的深度或难度，本大纲中对考核的要求是按照本专业的培养目标，以及对考生知识结构要求和专业考试计划来确定的，深度或难度较适当。

### 三、关于自学教材

本课程使用教材为：《汽车服务工程》，贝绍轶、李国庆主编，北京大学出版社，2023年。

### 四、关于自学要求和自学方法的指导

本大纲的课程基本要求是依据专业考试计划和专业培养目标而确定的。课程

基本要求还明确了课程的基本内容，以及对基本内容掌握的程度。基本要求中的知识点构成了课程内容的主体部分。因此，课程基本内容掌握程度、课程考核知识点是高等教育自学考试考核的主要内容。

为有效地指导个人自学和社会助学，本大纲已指明了课程的重点和难点，在章节的基本要求中一般也指明了章节内容的重点和难点。

《汽车服务工程》课程涉及到汽车金融、汽车营销、汽车保险与事故车定损理赔服务等方面的相关知识，考生在自学时往往会感到有一定困难，但自学能力的培养对获取知识是非常必要的。在自学过程中应注意以下几点：

1. 根据考核要求中的四个能力层次，在全面系统学习的基础上掌握重点概念和重点问题，注意各章内容之间的内在联系及学习本课程的规律性。

2. 学习前，应仔细阅读《汽车服务工程》课程大纲的第一部分，了解课程的性质、地位和任务，熟悉课程目标以及本课程与其他相关课程的联系，使以后的学习紧紧围绕课程的基本要求。

3. 在阅读某一章教材内容前，应先认真阅读大纲中该章的考核知识点、自学要求和考核要求，注意对各知识点的能力层次要求，以便在阅读教材时做到心中有数。

4. 阅读教材时，应根据大纲要求，要逐段细读，逐句推敲，集中精力，吃透每个知识点。对基本概念必须深刻理解，基本原理必须牢固掌握，在阅读中遇到个别细节问题不清楚，在不影响继续学习的前提下，可暂时搁置。

5. 学完教材的每一章节内容后，应认真完成教材中的习题和思考题，这一过程可有效地帮助考生理解、消化和巩固所学的知识，增加分析问题、解决问题的能力。

6. 本课程是一门应用性较强的课程，考生在自学过程中必须注意理论联系实际。

7. 考生在自学时要注意基本能力的培养，即理解知识的能力、分析问题的能力、系统分析和综合的能力等。

## **五、应考指导**

### **1. 如何学习**

很好的计划和组织是你学习成功的法宝。如果你正在接受培训学习，一定要

跟紧课程并完成作业。为了在考试中作出满意的回答，你必须对所学课程内容有很好的理解。使用“行动计划表”来监控你的学习进展。你阅读课本时可以做读书笔记。如有需要重点注意的内容，可以用彩笔来标注。如：红色代表重点；绿色代表需要深入研究的领域；黄色代表可以运用在工作之中。可以在空白处记录相关网站和文章。

## **2. 如何考试**

卷面整洁非常重要。书写工整，段落与间距合理，卷面赏心悦目有助于教师评分，教师只能为他能看懂的内容打分。回答所提出的问题。要回答所问的问题，而不是回答你自己乐意回答的问题！避免超过问题的范围。

## **3. 如何处理紧张情绪**

正确处理对失败的惧怕，要正面思考。如果可能，请教已经通过该科目考试的人，问他们一些问题。做深呼吸放松，这有助于使头脑清醒，缓解紧张情绪。考试前合理膳食，保持旺盛精力，保持冷静。

## **4. 如何克服心理障碍**

这是一个普遍问题！如果你在考试中出现这种情况，试试下列方法：使用“线索”纸条。进入考场之前，将记忆“线索”记在纸条上，但你不能将纸条带进考场，因此当你阅读考卷时，一旦有了思路就快速记下。按自己的步调进行答卷。为每个考题或部分分配合理时间，并按此时间安排进行。

## **六、对社会助学的要求**

1. 应熟知考试大纲对课程所提出的总的要求和各章的知识点。
2. 应掌握各知识点要求达到的层次，并深刻理解各知识点的考核要求。
3. 对考生进行辅导时，应以指定的教材为基础，以考试大纲为依据，不要随意增删内容，以免与考试大纲脱节。
4. 辅导时应对考生进行学习方法的指导，提倡考生“认真阅读教材，刻苦钻研教材，主动提出问题，依靠自己学懂”的学习方法。
5. 辅导时要注意基础、突出重点，要帮助考生对课程内容建立一个整体的概念，对考生提出的问题，应以启发引导为主。
6. 注意对考生能力的培养，特别是自学能力的培养，要引导考生逐步学会独立学习，在自学过程中善于提出问题、分析问题、并作出判断和解决问题。

7. 要使考生了解试题难易与能力层次高低两者不完全是一回事, 在各个能力层次中都存在着不同难度的试题。

## 七、对考核内容的说明

本课程要求考生学习和掌握的知识点内容都作为考核的内容。课程中各章的内容均由若干知识点组成, 在自学考试中成为考核知识点。因此, 课程自学考试大纲中所规定的考试内容是以分解为考核知识点的方式给出的。由于各知识点在课程中的地位、作用以及知识自身的特点不同, 自学考试将对各知识点分别按四个能力层次确定其考核要求。

## 八、关于考试命题的若干规定

1. 考试方式为闭卷、笔试, 考试时间为 150 分钟。评分采用百分制, 60 分为及格。考生只准携带 0.5 毫米黑色墨水的签字笔、铅笔、圆规、直尺、三角板、橡皮等必需的文具用品和不带存贮功能的普通计算器。

2. 本大纲各章所规定的基本要求、知识点及知识点下的知识细目, 都属于考核的内容。试题覆盖到章, 适当突出重点章节, 加大重点内容的覆盖密度。

3. 本课程在试卷中对不同能力层次要求的分数比例大致为: 识记占 20%, 领会占 30%, 简单应用占 30%, 综合应用占 20%。

4. 要合理安排试题的难易程度, 试题的难度可分为: 易、较易、较难和难四个等级。每份试卷中不同难度试题的分数比例一般为: 20:40:25:15。

5. 课程考试命题的主要题型一般有单项选择题、名词解释题、简答题和论述题。

## 附录 题型举例

### 一、单项选择题

1. 汽车市场调研的类型有探测性调研、描述性调研、因果关系调研以及 ( )

A. 统计调研      B. 实测调研      C. 预测性调研      D. 分析调研

参考答案: C

### 二、名词解释题

1. 汽车市场营销环境

参考答案: 汽车市场营销环境指对汽车企业的营销活动产生重要影响的全部因素。

### 三、简答题

1. 简述汽车市场调研的意义。

参考答案：

（1）有助于更好地吸收国内外先进经验和最新技术，改进企业的生产技术，提高企业的管理水平；

（2）为企业管理部门和有关负责人提供决策依据；

（3）有助于增强企业的竞争力和生存能力。

#### 四、论述题

1. 请论述企业在选择汽车目标市场时，一般应把握哪些原则？

参考答案：

（1）该市场存在尚未满足的需求。存在潜在的需求，是企业选择目标市场的首要条件。没有潜在的或尚未满足的需求就没有开发的必要。

（2）该市场有一定的购买力。只有具有一定的购买力，才能成为现实的市场。对企业要提供的产品或服务，该目标市场应该具有足够的现实或潜在购买力。

（3）该市场未被竞争者完全控制。这实际上是指在选择目标市场时，要对各细分市场的竞争状况进行认真的分析，应尽量选择竞争者数量较少或竞争者实力较弱，参与竞争比较容易的细分市场作为目标市场。

（4）企业有能力经营的市场企业选择的目标市场。企业选择的目标市场，除应具备上述三个外部条件外，更重要的是，只有当企业的人力、物力、财力及产品开发能力、市场开发能力和经营管理能力等内部条件同时具备时，才能将该细分市场作为企业的目标市场。