【汽车服务企业管理概论】

【Auto service engineering】

一、基本信息

课程代码：【2080223】
课程学分：【2】
面向专业：【汽车服务工程专业】
课程性质：【专业必修课】
开课院系：机电学院汽车工程系
使用教材：主教材【书名：汽车服务企业管理；作者：高青；出版社：械工业出版社出版社；版本信息：2015 年 3 月第 1 版】
辅助教材【书名：企业管理学；作者：杨善林；出版社：高等教育出版社；版本信息：2009 年】
参考教材【书名：企业管理学.（第 1 版）；作者：金占明等..北京：清华大学出版社 2005.8】
参考文献【书名：管理学.（第 1 版）；作者：徐国华，赵平等.北京：清华大学出版社 2008.10】
【书名：管理学原理与方法(第 3 版)；作者：周三多.上海：复旦大学出版社 2007.6】
【书名：管理学.(第 4 版)；作者：斯蒂芬.P.罗宾斯. 北京：中国人民大学出版社 2007】
先修课程：【汽车概论】

二、课程简介

《汽车服务企业管理》是研究现代企业基本特征、运作规律、管理方法的一门学科， 它是一门广泛吸收多学科知识的新兴管理学科，理论联系实际，具有很强的实践性和应用性。在现代社会市场经济条件下的经济生活中有着广泛的应用。作为与企业经济活动关系密切的非管理专业本科学生，必须运用现代企业管理的基本原理、方法；具备初步的解决企业管理实际问题的能力。本课程的教学目的在于使学生获得现代企业管理的基本思想、知道基本方法，增强企业管理意识，培养作为具有专业技术的企业管理人员的基本素质，以适应社会经济生活的需要。

三、选课建议

本课程适合本科汽车服务工程专业二年级学生的学科专业基础必修课程，也可供相关专业学生作为选修课程，同时可供汽车生产、销售、维修等企业员工作为培训教材。

四、课程与培养学生能力的关联性

自主学习	表达沟通	专业能力					尽责抗压	协同创新	服务关爱	信息应用	国际视野
		汽车售后、维修能力	汽车技术分析及评价能力	汽车营销能力	汽车市场策划能力	汽车企业管理能力					
●	●				●	●	●			●	

五、课程学习目标

《汽车服务企业管理》课程是汽车服务工程专业的一门学科专业基础必修课。本课程以工业企业为研究

注：教学大纲电子版公布在本学院课程网站上，并发送到教务处存档。

对象，以现代企业管理为主线，系统而简明扼要地阐述了企业管理的基本知识和基本原理，结合国内外企业管理的实际状况，介绍了现代企业管理的基本概念和术语，相关的管理理论、管理方法和手段，着重培养学生独立分析和解决企业管理实践当中存在的问题的能力。通过对《汽车服务企业管理概论》课程的教学，旨在培养相关专业学生的企业管理意识、理念。

学习《汽车服务企业管理》这门课程，要求运用其基本理论和基本分析方法，并在学习中处理好全面与重点、理解与记忆、原则与方法的关系。在学习与理解过程中，还要注意本课程理论性较强的特点，通过对本课程的学习，能比较完整地运用现代企业管理的基本理论构架，可以使学生正确、深刻地理解和全面、系统地运用管理科学的基本理论和现代企业管理的基本方法，引导学生初步知道和运用企业管理的基本理论和基本知识，提高学生的现代管理知识素养，使学生知道企业、企业的法律形式和组织结构，管理的性质和职能，西方管理思想的演变；运用企业的经营战略，经营决策，市场营销管理，质量管理，人力资源管理、物资与供应链管理等内容。提高分析实际管理问题、解决问题的实践能力，并能把它们运用于实践当中，为进一步学习其他相关的管理课程和为日后的实际现代企业管理工作奠定基础。

六、课程内容

第 1 章 企业管理概论

熟悉企业管理的概念和特征；

掌握企业管理的基本原理与方法；

了解现代企业制度与组织结构；

熟悉汽车服务企业的发展现状以及经营特点；

熟悉汽车服务企业管理的职能与内容。

第 2 章 汽车服务企业经营管理

熟悉汽车市场营销的基础知识；

能够进行汽车服务企业的市场调研与预测的技能；

熟悉汽车服务企业的营销策略；

熟悉汽车服务企业的经营计划以及运作管理。

第 3 章　汽车服务企业质量管理

熟悉汽车服务质量的概念及特点；

知道质量管理体系的建立原则和步骤；

了解企业质量管理与 ISO 质量认证体系的相关内容。

第 4 章　汽车服务企业的人力资源管理

掌握人力资源的概念及特征，了解人力资源管理的概念；

熟悉人力资源规划与工作分析的相关内容；

了解汽车服务企业员工的招聘与培训开发的流程；

熟悉汽车服务企业的绩效评估的含义与内容，薪酬体系的设计。

第 5 章 汽车服务企业物资管理

熟悉物资管理的概念与任务，设备管理的概念、分类以及相关的工作内容与职责；

熟悉汽车服务企业设备的使用、保养与维修；

熟悉汽车服务企业库存管理的方法、汽车配件的仓储管理。

第 6 章汽车服务企业财务管理

掌握财务管理的概念、内容和目标；

注：教学大纲电子版公布在本学院课程网站上，并发送到教务处存档。

熟悉汽车服务企业筹资管理、投资管理；

熟悉汽车服务企业的资产管理，包括流动资产和固定资产；

掌握汽车服务企业成本费用的管理、学会成本预测与成本计划，成本的控制。

第 7 章　汽车售后服务管理

熟悉汽车售后服务的概念、工作的内容、分类与创新模式；

熟悉汽车消费信贷及保险服务；

掌握二手车交易评估方法与交易服务的相关内容；

熟悉汽车维修与检测的主要工作。

第 8 章汽车服务企业信息化管理

熟悉汽车服务企业信息化管理现状、基本内涵和类型；

了解电子商务的概念、分类与电子商务系统的构成；

掌握汽车服务企业信息资源规划的产生、发展，思想与特点，以及他的功能模块。

第 9 章　企业文化与企业形象

了解企业文化的含义与内容，功能与特征；

熟悉企业文化建设的原则和程序，基本方法；

了解企业形象的概念及设计。

七、评价方式与成绩

总评构成（1+X）	（1）	（X1、X2、X3……）
评价方式	期末考试	X1：课堂表现 15% X2：课程大作业 20% X3：课后作业 15%
1 与 X 两项所占比例%	50%	50%

撰写：　孔娟　　系主任审核：陈诚

注：教学大纲电子版公布在本学院课程网站上，并发送到教务处存档。