

汽车销售实务课程“任务驱动+分层教学”模式实践研究

王尚

(广东交通职业技术学院, 广东 广州 510650)

摘要: 在扩招背景下, 高职院校招生类型呈现多样化特点。多样化生源给一线任课教师带来了新的挑战, 学生学习基础参差不齐、学习习惯差异较大, 如何有效提高专业课程教学效果亟待研究。以汽车销售实务课程为例, 采用“任务驱动+分层教学”模式, 开展线上+线下混合式教学, 采用任务驱动、能力训练的方法完成教学内容, 有效地达成知识目标和技能目标, 为汽车营销专业课程改革提供参考。

关键词: 汽车销售实务; 任务驱动; 分层教学; 教学改革

中图分类号: G712

文献标识码: A

Practical Research on the Teaching Mode of “Task-driven and Tiered Teaching” in Automobile Sales Practice Course

WANG Shang

(Guangdong Communication Polytechnic, Guangzhou 510650, Guangdong, China)

Abstract: Under the background of the policy of expanding enrollment, the enrollment types of higher vocational colleges and universities are diversified. Diversified sources of students have brought new challenges to front-line teachers. Students' learning foundation is uneven, and learning habits are different, so how to effectively improve the teaching effect of professional courses urgently need to be studied. Taking the course “Automobile Sales Practice” as an example, we adopt the teaching mode of task-driven and hierarchical teaching to carry out online and offline hybrid teaching, and complete the teaching content by adopting the method of task-driven and competence training. Then we achieve the knowledge and skill objectives effectively, which provides a reference for the reform of the automobile marketing professional course.

Key words: automobile sales practice; task-driven; tiered teaching; teaching reform

2022年12月, 中共中央办公厅、国务院办公厅印发《关于深化现代职业教育体系建设改革的意见》, 提出“坚持以人为本、能力为重、质量为要、守正创新, 建立健全多形式衔接、多通道成长、可持续发展的梯度职业教育和培训体系, 推动职普协调发展、相互融通, 让不同禀赋和需要的学生能够多次选择、多样化成才”。在高职实施扩招政策的背景下, 高职院校招生渠道有普通高考、单独招生、对口招生、“3+2”中高职衔接升学等。不同生源高职生的学习能力存在差异, 多元化的生源给一线任课教师带来了很

大的挑战。因此需要教师要做到教学“形散而神不散”, 采用多样化教学手段, 让学习过程灵活而大纲不乱, 构建分层教学模式去适应不同学生的学习情况。现在企业行业对高职院校人才培养要求不断提高, 不仅需要专业化型人才, 更需要能解决问题、引领创新发展的复合型人才。因此教师在教学中要以企业需求为导向, 以实操能力培养为核心, 以个性发展为目标, 创新教学模式。而目前实践课程普遍存在实践教学内容难以体现职业能力开发的要求、实践教学模式单一、课程考核方式单一等问题。

收稿日期: 2024-03-12

作者简介: 王尚, 讲师, 硕士, 研究方向为中高职教育改革、车辆工程

汽车销售实务课程“任务驱动+分层教学”模式实践研究

王尚

(广东交通职业技术学院, 广东 广州 510650)

摘要: 在扩招背景下, 高职院校招生类型呈现多样化特点。多样化生源给一线任课教师带来了新的挑战, 学生学习基础参差不齐、学习习惯差异较大, 如何有效提高专业课程教学效果亟待研究。以汽车销售实务课程为例, 采用“任务驱动+分层教学”模式, 开展线上+线下混合式教学, 采用任务驱动、能力训练的方法完成教学内容, 有效地达成知识目标和技能目标, 为汽车营销专业课程改革提供参考。

关键词: 汽车销售实务; 任务驱动; 分层教学; 教学改革

中图分类号: G712

文献标识码: A

Practical Research on the Teaching Mode of “Task-driven and Tiered Teaching” in Automobile Sales Practice Course

WANG Shang

(Guangdong Communication Polytechnic, Guangzhou 510650, Guangdong, China)

Abstract: Under the background of the policy of expanding enrollment, the enrollment types of higher vocational colleges and universities are diversified. Diversified sources of students have brought new challenges to front-line teachers. Students' learning foundation is uneven, and learning habits are different, so how to effectively improve the teaching effect of professional courses urgently need to be studied. Taking the course “Automobile Sales Practice” as an example, we adopt the teaching mode of task-driven and hierarchical teaching to carry out online and offline hybrid teaching, and complete the teaching content by adopting the method of task-driven and competence training. Then we achieve the knowledge and skill objectives effectively, which provides a reference for the reform of the automobile marketing professional course.

Key words: automobile sales practice; task-driven; tiered teaching; teaching reform

2022年12月, 中共中央办公厅、国务院办公厅印发《关于深化现代职业教育体系建设改革的意见》, 提出“坚持以人为本、能力为重、质量为要、守正创新, 建立健全多形式衔接、多通道成长、可持续发展的梯度职业教育和培训体系, 推动职普协调发展、相互融通, 让不同禀赋和需要的学生能够多次选择、多样化成才”。在高职实施扩招政策的背景下, 高职院校招生渠道有普通高考、单独招生、对口招生、“3+2”中高职衔接升学等。不同生源高职生的学习能力存在差异, 多元化的生源给一线任课教师带来了很

大的挑战。因此需要教师要做到教学“形散而神不散”, 采用多样化教学手段, 让学习过程灵活而大纲不乱, 构建分层教学模式去适应不同学生的学习情况。现在企业行业对高职院校人才培养要求不断提高, 不仅需要专业化型人才, 更需要能解决问题、引领创新发展的复合型人才。因此教师在教学中要以企业需求为导向, 以实操能力培养为核心, 以个性发展为目标, 创新教学模式。而目前实践课程普遍存在实践教学内容难以体现职业能力开发的要求、实践教学模式单一、课程考核方式单一等问题。

收稿日期: 2024-03-12

作者简介: 王尚, 讲师, 硕士, 研究方向为中高职教育改革、车辆工程

国内很多同行不断探索高职汽车营销专业课程改革模式，研究成果主要集中在汽车技术服务与营销专业的教学做一体化和汽车营销课程线上线下课程实施。廖艳丽^[1]指出，理实一体化教学要贴近实际工作环境，通过模拟真实销售过程和案例分析等辅助教学手段，学生能身临其境地感受到销售的挑战和技巧，并在实践中不断地调整和完善自己的销售策略。张燕、黄道业^[2]提出基于 TRIZ 理论的线上线下教学模式考核体系，认为应当更加深入融合学生的创新创业能力等若干教学影响因素，结合教师教学和学生过程学习的痕迹、学生可持续发展能力等因素进行综合评价。通过上述分析发现，这些研究注重教学做一体化，探索线上线下教学的实施模式，一定程度上解决了教学模式单一、课程考核方式单一的问题，但未能解决不同生源学生的学习能力有差异的问题，也无法确保接受能力不同的高职学生都能够牢固掌握知识点^[6]。

针对生源多样会引起的基础参差不齐、学习习惯差异大的问题，以汽车销售流程实务课程为例，提出“任务驱动+分层教学”教学模式，以提高多元生源培养的针对性和适应性，解决“生源多样化、教学单一化”的问题。

1 教学模式创新背景

汽车销售流程实务课程围绕的核心工作任务是如何把一部车销售出去，目的是传授给学生汽车展厅销售顾问这一岗位的工作技能，因此课程实施的主要形式是需要理论实践一体化的。但是在实际教学安排中，课程课时量少，很难使学生有充足的时间演练每一个流程，教师也无法对每一个学生进行针对性指导。如果光讲理论不实操，很难培养学生的实践应用能力。结合现代教育信息技术，采用线上线下混合模式，真正做到以学生“学、做”为主，教师引导为辅，破解“重知识传授、轻能力培养”问题。

汽车技术服务与营销专业学生在高职扩招背景下，生源呈现多元化特点（含3+证书、中高职衔接、普通高中）。学生基础不一样，接收知识能力水平也不一样，因此需要教师采用多样化教学手段，制定个性化教学方案去适应不同学生的学习情况。坚持企业岗位任务驱动，设置任务难度等级，遵循从简单到复杂的原则，动态循环，循序渐进，实行差异化教学，解决“生源多元化、教学单一化”问题^[7]。

2 教学模式创新设计

2.1 优化课程内容，开展线上+线下混合式教学

借鉴线上线下课堂模式，采用“三阶段”教学设计，把整个学习活动分为“课前学习”“课中解决重难点”“课后拓展”环节。为学生提供“课前”学习资源，学生在课前自学低难度基础知识。课堂时间被充分利用，教师有更多时间指导实操，可以更有效地解决重难点，实现学生理论知识和实践能力的统一。在对课程目标和学情分析的基础上，优化课程内容；增加行业发展新知识，比如新能源汽车产品知识、网络开发客户方法，确保课程的时代特征，同时融入课程思政内容^[3]，结合社会对“德技并修”人才的新要求，根据每次课程不同的任务，找准课程思政切入点，将职业素养的培养、价值观的塑造隐性贯穿于课程中；利用信息化教学手段提供个性化学习、增强教学过程持续性（课前课后都可学）、增进师生互动（移动平台互动），引入企业真实工作任务，课程内容均按照企业真实销售流程、实际工作情景进行设计，使学生培养与企业岗位需求零距离接轨；通过线上平台采集教学信息，动态监控学生线上学习过程，通过线下实操考核实现学生操作技能的全方位把控，联合校外实践基地实现学生专业素养、劳动素养实时反馈，并与学校教师点评、在线自评、互评相结合。

采用课前、课中、课后的教学实施方案，通过“讲解-练习-提高”（EPH: explain-practice-heighten）这一模式，达到学生技能“逐步提高、螺旋上升”的学习效果。实施流程如图1。

课前由“练”产生问题载体，课中“多思、多练、多做”解决重点突破难点，课后强调“拓与练”强化学以致用。本案例以“销售顾问带领客户试驾小鹏汽车进行角色模拟”为主体任务，具体实施过程如下：

课前：固基础，学新知。教师通过平台发布课前任务，推送资料（试乘试驾流程内容+微课），要求学生画出试乘试驾流程框架图并提交。所有试乘试驾流程知识点前置到课前完成，教师登录平台查看学生学习情况，通过平台统计数据反馈学生情况，帮助教师及时调整教学策略。

课中：“5分钟早会”模拟。激发学生学习的激情，改善学生学习面貌，通过感知让学生逐渐建立工作意识。一引主题，教师在线展示学生的

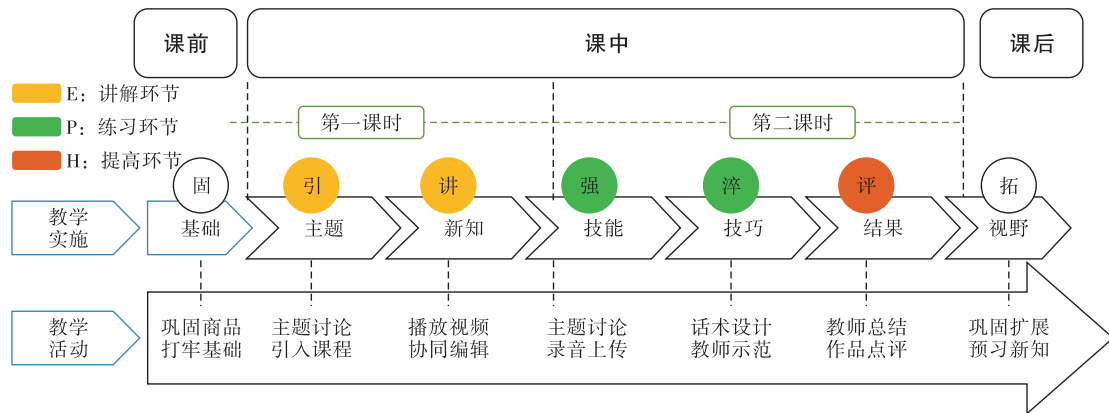


图1 课前、课中、课后的教学实施方案

流程图并补充。通过这一环节，学生已基本掌握了试乘试驾流程标准流程，但仍不知道面对顾客时具体要怎么讲、怎么做；二讲新知，带着这个问题，教师引导学生观看视频，利用腾讯微云多人协同编辑功能讨论归纳，并实时投屏展示流程规范和客户关怀两项，学生填写得比较完善，但讲解要点则填写不出来，教师在线进行补充完善；三强技能，针对整个流程的难点、试乘试驾路线和体验点规划，教师引导学生展开主题讨论；四淬技巧，教师对路线设计、各体验点的规划及介绍话术技巧进行针对性讲解，使学生对知

识点的应用能力得到提升；五评结果，由教师总结，进行作品点评。

课后：拓视野。让学生梳理整个试乘试驾过程的话术，整理后以文档形式提交。通过课后任务检验学生的知识掌握程度，通过任务拓展巩固课内所学技能。

2.2 创新教学模式，实施“任务驱动+分层教学”模式

贯穿“以学生为中心”任务驱动的教学理念，实施“任务驱动+分层教学”教学模式，如图2所示。

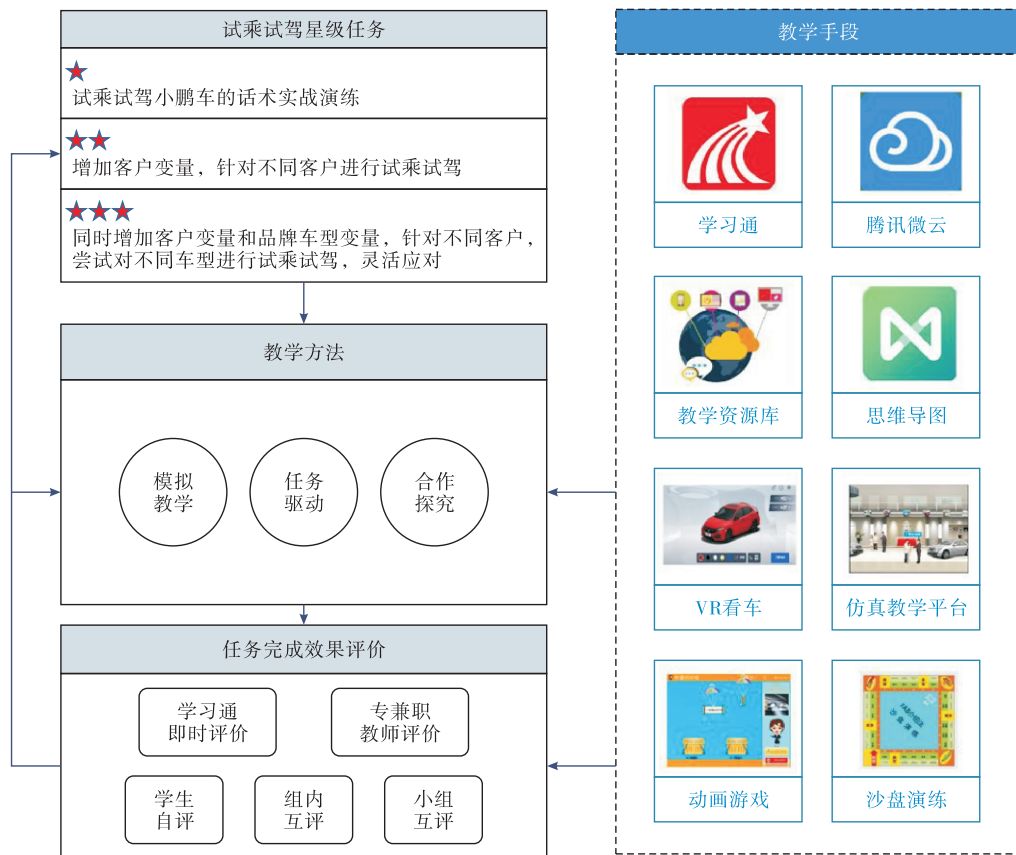


图2 “任务驱动+分层教学”教学模式

在该教学模式中，教师对试乘试驾任务设置难度等级（任务包括：难度1颗星、2颗星、3颗星），师生共同对学生小组进行进度控制和质量控制，每个任务都采用任务驱动、模拟教学、合作探究的教学方法，通过组内互评、小组互评，教师评价，学生从易到难进行演练，每一个任务的起点视上一个任务完成情况而定，动态调整教学任务，以学定教，促进学生个性化发展^[8]。

在本案例中，前面2个课时已经顺利解决了流程和话术的规范，接下来就是“角色扮演”实

战技能演练了。对于试乘试驾，针对不同顾客不同品牌车型试乘试驾的规范要求大同小异，但话术讲解却相差甚远，围绕如何突破话术难点，针对本专业学生基础不同的特点，接下来教师发布不同难度等级的任务如表1所示。

表1 任务难度等级

难度1	难度2	难度3	难度4	难度5	难度6
1-A	1-B	2-A	2-B	3-A	3-B

不同难度等级的任务实施过程如图3所示。

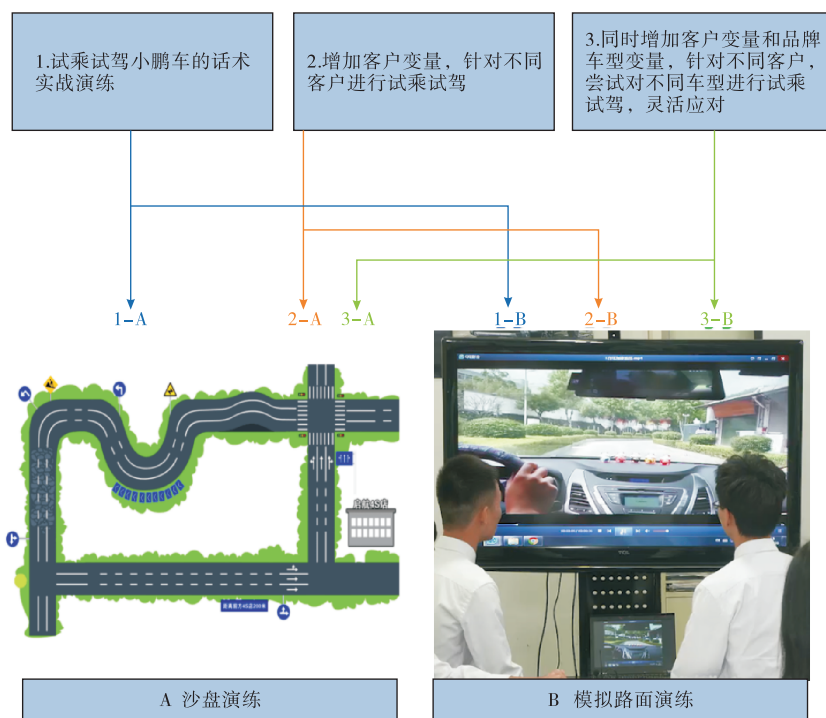


图3 不同难度等级的任务

具体做法：任务由简单到复杂，有3级可选。难度1颗星的基本任务是试乘试驾小鹏汽车的话术实战演练；难度2颗星的任务是增加客户变量，针对不同客户进行试乘试驾；难度3颗星的是同时增加客户变量和品牌车型变量，针对不同客户，指定不同车型进行试乘试驾。演练的形式由易到难，有沙盘演练和模拟路面演练两种方式可以选择。每个组从基本任务开始演练，教师实时指导，如果学生流程操作不规范或话术运用错误，则闯关失败，继续1颗星任务的演练。闯关成功学有余力的小组可以继续挑战2颗星和3颗星任务。不同难度任务的起点视上一个难度任务完成情况而定，动态循环。实训室里，没有各种品牌车型，车型种类有限，且车以旧款为主。笔者利用在线VR，拓展学生对车型的认识。学生小组在演练过程中，可以拍摄，进行组内互评

和组间互评，老师主要通过现场指导和视频的课后指导，让学生针对问题点精准优化。至此综合教师、学生和平台的评价按照不同权重构建全过程评价体系。

学生以小组为单位进行闯关演练，以小组为单位统一行动，潜移默化中培养了学生尊重宽容、友善团结的合作意识；在实操演练过程中，学会运用理论知识，通过任务继续强化演练，不同难度任务的起点视上一个难度任务完成情况而定，培养了学生求实、求精、求新的工匠精神，实现“教”与“育”的融合贯通。

3 课程改革效果与思考

在“以学生为中心”的教学理念指导下，实施“任务驱动+分层教学”模式，师生共同对学生小组实施“进度控制和质量控制”，设置任务

难度等级,每一个任务的起点视上一个任务完成情况而定,动态调整教学任务,以学定教,促进学生个性化发展。对于学生基础差异大但实操性强的课程,这种模式的教学成效显著。

(1) 学生学习兴趣提升,参与程度提高。“以学生为中心”任务驱动,“自主学习、小组探究、模拟教学”教学,充分调动学生学习积极性,利用VR演练、视频录制、模拟路面试驾等手段,突破实训室和45分钟教学时间的限制,有效提升了学习效率和学生参与度。

(2) 持续增强职业素养,有效达成素质目标和思政目标。在教学过程中,把整理的试乘试驾流程与标准流程作对比讲解,培养学生“精益求精、严谨、细致”的精神。要求学生不断优化话术,强化学生树立“以客户为中心”的服务意识。学习自主品牌,学生感受优质制造、自主研发的创新精神,也培养了学生的家国情怀。演练时的小组合作潜移默化地培养了学生尊重宽容、友善团结的合作意识。任务闯关培养了学生求实、求精、求新的工匠精神。

4 结语

在多元化生源教育背景下,分层培养、精准育人的模式能较好地满足教学需要,优化课程内容,开展线上+线下混合式教学,创新教学模

式,实施“任务驱动+分层教学”模式,有效达成知识目标和技能目标,有效提升了学习效率和学生参与度,取得了良好的教学效果。

参考文献:

- [1] 廖艳丽. 以就业为导向,开展汽车营销实务理实一体化教学[J]. 读与写(上旬), 2021(12): 293-293.
- [2] 张燕, 黄道业. 基于TRIZ理论的线上线下教学模式考核体系探析——以“汽车销售实务”课程为例[J]. 工业技术与职业教育, 2020(9): 45-47.
- [3] 兰晓婕. 高职院校专业课程深度融入思政元素的教学实践研究——以“汽车与配件营销”课程为例[J]. 广东交通职业技术学院, 2023(3): 89-93.
- [4] 王娟. 汽车制造与试验技术专业课程思政教学模式的探索与实践——以汽车售后服务管理课程为例[J]. 时代汽车, 2023(16): 38-40.
- [5] 戴琳琳, 杨军, 张立. 工匠精神视域下的高职实训课程思政教学实践——以汽车技术服务与营销专业为例[J]. 汽车实用技术, 2023(7): 170-174.
- [6] 吴成程. “销售管理”课程校企合作开发的探索与实践[J]. 厦门城市职业学院学报, 2021(1): 63-70.
- [7] 郑洪珊. 信息化教学背景下销售管理课程改革思路的探讨与研究[J]. 商业经济, 2020(3): 189-191.
- [8] 韩苗苗, 谢小娟. 汽车技术服务与营销专业一体化教学模式探讨[J]. 时代农机, 2019(9): 106-107.

(上接第74页)

(2) 智能建造对建筑工程识图的影响体现在传统岗位识图能力的基础上,同步新技术和新规范带来的图纸变革和数字孪生技术。

(3) “岗课赛证”融通逻辑和规则,从内容上形成专业课程多维度、深度BIM能力培养识图学习体系;从标准上确保识图的基础能力标准和要求保持统一;从同步性上保持人才培养方案与现代产业体系建设的紧密对接,师资培训、实践资源等支撑体系也在不断完善,产业学院“双主体”深入交流和合作。

(4) 在教学模式上,积极采用项目化教学+任务驱动、虚拟仿真教学、实体比例模型现场教学、实训教学、BIM模拟实操等理实一体化教学模式。

(5) 评价体系应以“学校过程性考核”为中心,实现更为客观的多段性能力评测,并结合BIM模拟技术强化学习细度和深度。

参考文献:

- [1] 高帆, 何兴国, 郎朝晖. X证书教师培训质量及提升机制的实证研究[J]. 职教论坛, 2023, 39(10): 56-64.
- [2] 李秀英, 李晚春. 建筑工程识图课程思政混合式教学实践与探索[J]. 砖瓦, 2022(11): 172-173, 177.
- [3] 程智宾, 李宏达, 张健. 岗课赛证融通培养模式的价值追问、学理依凭和实践创新[J]. 职教论坛, 2021, 37(11): 68-74.
- [4] 国务院. 住房和城乡建设部等部门关于推动智能建造与建筑工业化协同发展的指导意见: 建市[2020]60号[EB/OL]. (2020-07-03)[2024-06-25]. https://www.gov.cn/zhengce/zhengceku/2020-07/28/content_5530762.htm.
- [5] 马国伟. 智能建造: 数字孪生与钢筋智能化加工技术[M]. 北京: 中国建筑工业出版社, 2022.
- [6] 皮净灵. BIM技术应用于“建筑工程施工图识读”课程的教学改革与实践[J]. 信息化教学, 2024, 52(21): 166-167.
- [7] 高明, 黄小容. 以数字化转型推进职业教育高质量发展[J]. 职教论坛, 2023, 12(9): 39-47.