

第一届全国技工院校教师职业能力大赛教学设计

参赛项目类别	交通类		作品编码	
专业名称	汽车营销（0408）			
课程名称	汽车维修业务接待	参赛作品 题目	环车检查 ——车身覆盖件划痕检查	
课 时	2 学时	教学对象	2016 级汽车营销高技班	

一、选题价值

（一）课程背景

《汽车维修业务接待》是汽车营销的一门专业核心课程，主要内容包括汽车维修企业及业务接待岗位认知、汽车维修业务接待服务基本流程、汽车维修业务接待的其它工作。《汽车维修业务接待》学习任务均来源于校企合作真实项目，经过教学化处理。该任务是通过与汽修 4S 店开展校企合作，共同开发的一门一体化课程。

（二）任务来源

本任务是由企业实践专家为主，学校专业教师配合完成开发。通过召开实践专家访谈会，针对汽车营销专业职业发展的不同阶段所从事的具有代表性的工作任务进行分析，再提炼出典型工作任务，最后转化成汽车维修业务接待这门核心课程。根据一体化课程开发步骤，我们选用人力资源社会保障部教材办公室组织编写的教材《汽车维修业务接待》，并结合企业 4S 店真实工作任务，制定了学习任务表述表，开发了工作页（见附件 1）。

本微学习任务车身覆盖件划痕检查是汽车维修服务顾问从事环车检查中的工作内容之一。微任务在该课程中的地位如图 1 所示。



图1 微任务定位

(三) 任务价值

环车检查——车身覆盖件划痕检查任务是根据学生实际水平，按照课程标准要求和工作需求，并结合4S店汽车维修服务顾问的岗位工作职责，以培养职业能力为目标来设立的。

1. 学习价值

完成该微任务需按照环车检查六步法对车辆进行检查，需服务顾问有较高的业务水平和职业素养，任务真实，对接行业；整个微任务包含了环车检查——车辆外观检查的全部内容，考虑到中职学生在学习任务时知识利用率低等因

素，因此教师将知识碎片化，技能层次化，工作过程系统化，重建内容结构，过程完整，内容典型。以环车检查——车身覆盖件划痕检查为一典型任务进行教学，是汽车维修业务接待行业的典型案例，实用性强。

2. 教育价值

通过环车检查——车身覆盖件划痕检查的学习，培养学生环车检查流程中的标准话术及规范礼仪的应用，正确识别划痕的种类，正确叙述划痕的维修方法。使学生能与客户进行流畅沟通，具有挖掘汽车维修项目的能力，解决客户维修需求。当学生具有了车身覆盖件划痕检查这一关键能力，教师就可以引导学生举一反三，将该能力运用到环车检查的其他环节中去。



图2 选题价值

二、学习目标

（一）学情分析

本教学对象是 2016 级汽车营销高技工班二年级学生，全班共 16 人，8 男 8 女。授课时间为该班二年级下学期。

该班学生在学习基础方面，具有本专业必须的基本知识和操作技能，对汽车维修业务接待有一定了解，但对具体细节不熟悉。在学习能力方面，动手能力强，信息化操作能力好，但学习方法不当，主动学习性差。在学习态度方面，大多数学生学习兴趣浓厚，课堂气氛较活跃，但对学习不重视，目标不明确。在认知方面，好奇心强，喜欢网络交流，想学与实际岗位一致的技术，但团队合作意识不强。针对本次微任务，学生学情分析如图 3 所示。

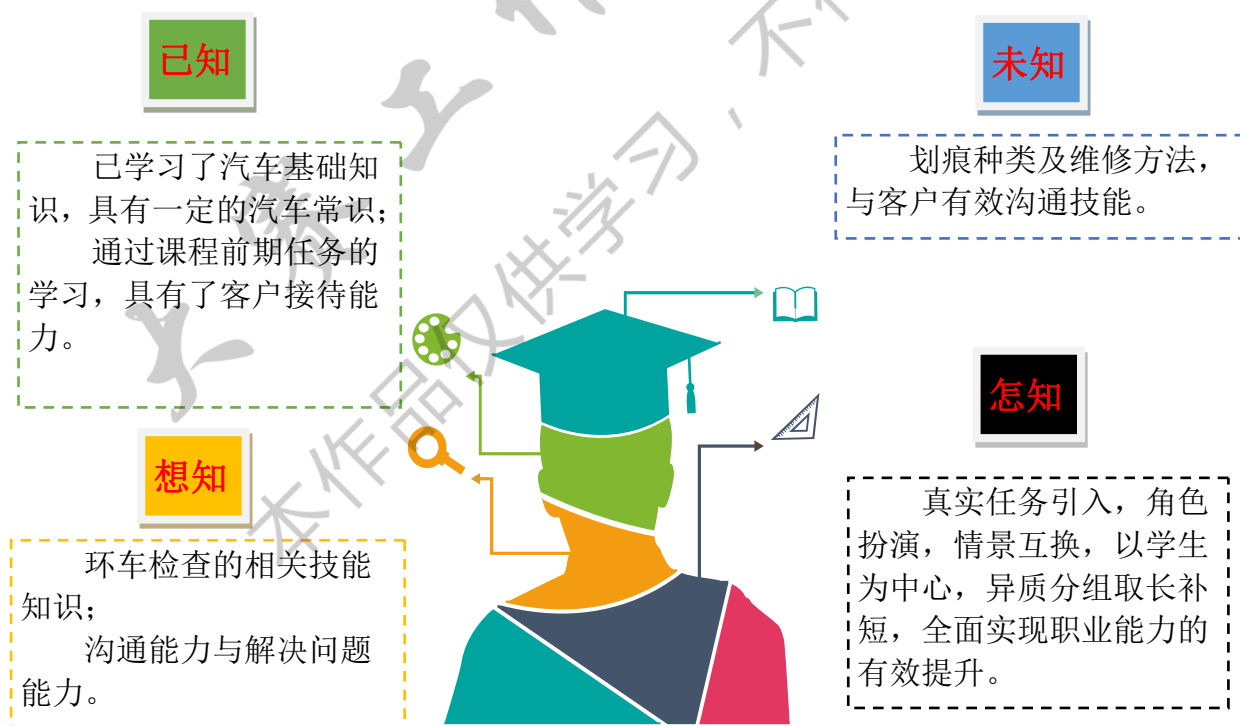


图 3 学情分析

（二）学习目标

根据校企合作 4S 店汽车服务顾问岗位职业能力的培养要求，按照《汽车维修业务接待》课程标准，通过本次微任务的学习，学生应该实现以下目标。具体内容如图 4 所示。



图 4 学习目标

总目标：通过该微任务的学习，学生能够达到环车检查——车身覆盖件划痕检查的职业能力要求。

具体目标：

- 1.（前置目标）能通过任务书的描述，分析出客户车辆的使用情况，确定以车身漆伤为主的检查项目；
- 2.（前置目标）能通过独自查阅企业环车检查视频，进行自主学习，并按照六方位检查顺序口述车辆外观检查的内容及问题话术；
- 3.（课中目标）能通过小组讨论，优化并口述以车身覆盖件划痕为重点的

接待话术；

4.（课中目标）能在规定时间内（5 分钟），与客户有效沟通，完成环车检查——车身覆盖件划痕检查；

5.（课中目标）能展示、评价车身覆盖件划痕检查各阶段成果，并依据评价结果做出相应反馈；

6.（课后目标——下次课前置目标）能独立复述环车检查——车辆内饰检查服务接待话术。

三、学习内容

（一）学习任务描述

汽车 4S 店售后服务顾问接到客户刘小姐的预约电话。刘小姐将在两天后 9 点到店进行爱车常规保养。4S 店将接车制单的任务交给校企合作汽车营销专业 2016 级高技工班的同学完成，并告知同学刘小姐的爱车经常停放在室外。

本次任务具体工作内容：接收任务，分析客户爱车使用情况，通过查找学习资料，设计车辆外观检查方案，审定方案后按照汽车售后服务标准对车辆外观进行检查，告知客户车辆外观是否完好，如有问题，告知客户具体内容，并建议维修方案，在接车检查单上正确填写相关信息，请客户签字确认。

（二）学习内容分析

为有效达成学习目标，根据学生的学习基础与学习目标的差距，在学生前次课已学的基础上，我们为学生确定了本次课的学习内容：

1. 本次学习任务分为专业内容和素养内容两部分，专业内容包括知识、技能、方法；素养内容包括企业要求、注意事项等。具体内容如图 5 所示。

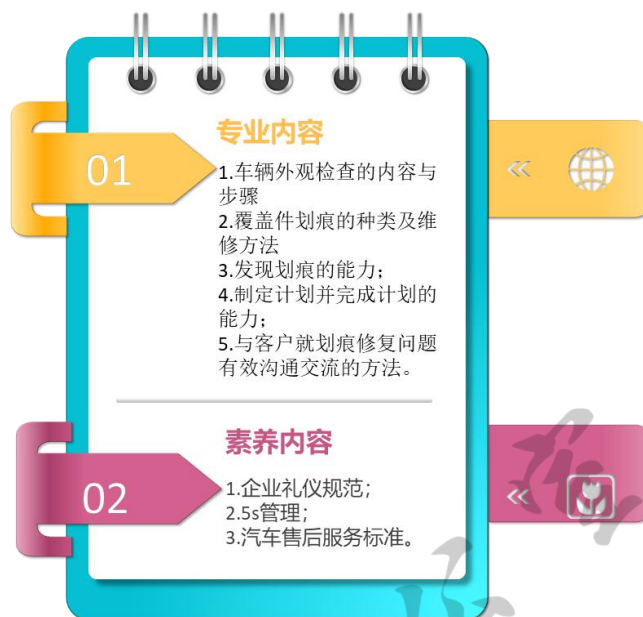


图5 学习内容

2. 对本学习任务工作过程要素分析, 如图6所示。



图6 工作过程要素分析

3. 将本学习任务的知识、技能、素养等学习内容与工作过程要素相结合，确定本次学习任务“工学一体”的学习内容。具体内容如图7所示。

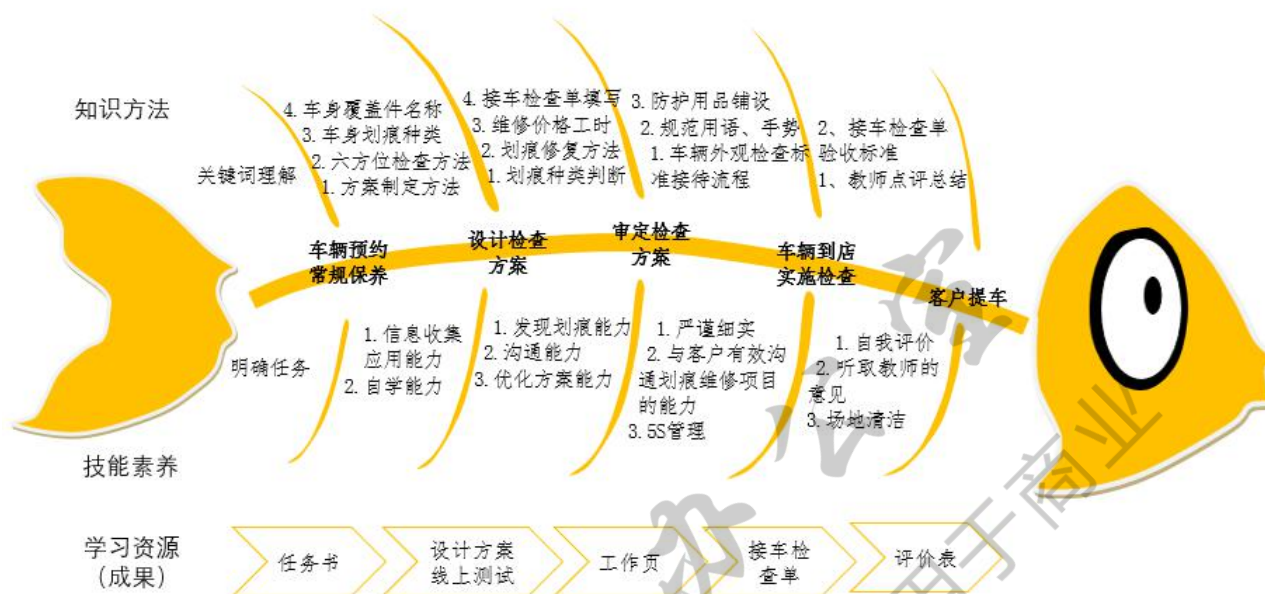


图7 “工学一体”学习内容分析

(1) 车辆预约常规保养的学习内容：

完成车辆常规保养基础知识的学习；

完成任务书关键词的深度理解，明确任务内容。

(2) 设计检查方案的学习内容：

完成环车检查——六方位检查方法，车身覆盖件名称，车身划痕种类，方案制定方法的学习；

完成网络查找资料的学习。

(3) 审定检查方案的学习内容：

完成车身划痕种类的识别方法和维修方法、环车检查单的填写方法，维修价格工时的学习；

完成环车检查——车身覆盖件划痕检查方案的优化，学习如何与客户进行有效的沟通。

（4）车辆到店实施检查的学习内容：

完成环车检查的规范用语及正确肢体语言、环车检查——车身覆盖件划痕检查标准流程接待的学习；

完成企业相关资料应用能力、与客户有效沟通划痕维修项目能力的学习。

（5）客户接车的学习内容：

完成《接车检查单》质量验收标准的学习；

完成自检自评、客户回访的学习。

（三）重难点分析

根据学习目标及职业岗位的素养需求，结合学习内容及学生实际情况，形成《学习重难点分析表》如下：

《学习重难点分析表》

学习重点	重点内容	➤ 车身覆盖件划痕检查。
	确定理由	➤ 发现车身覆盖件划痕是汽车维修业务服务顾问的必备技能之一，是免除汽车售后服务企业不应承担赔偿责任的关键能力。
	破解策略	➤ 课前通过云平台学习划痕相关知识，完成知识储备；课中，学生通过“针锋相对”等小组练习，全面检测学习效果，再通过教具实做、游戏过关等方式进行知识巩固；在实施检查环节，学生通过反复训练以达到提高发现划痕的能力。
学习难点	难点内容	➤ 说服客户同意划痕维修项目。
	确定理由	➤ 说服客户进行划痕修复需要“服务顾问”有足够的工作经验、能掌握划痕修复的方法步骤、维修工时和价格、企业定期优惠活动等内容。由于实践经验欠缺，学生对维修价格及优惠活动力度把握不好，在短时间内不能完成该任务或者出现失误。
	化解方法	➤ 学生通过情景互换，以双重身份进行实践活动，激发思维，掌握客户心理，提高解决问题能力；通过查阅相关案例、企业维修价格表、工时表，完善知识储备，通过教师点评、领队协作、提高与客户有效沟通交流的能力。

四、学习资源

（一）校内一体化学习工作站

学校学习资源配置应首先与汽车 4S 店的工作环境保持一致。设计理念：工作环境中学习，学习环境中工作。校内一体化学习工作站分为学习区、工作区两大部分。学习区设信息检索区、配件（教具）展示区、小组讨论区等，具体内容如图 8、图 9 所示。

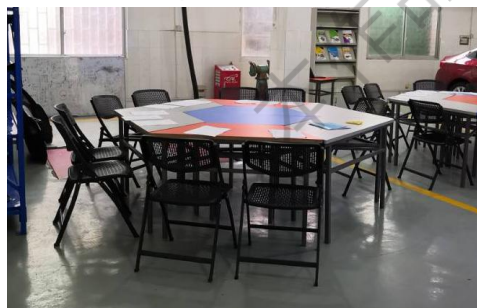
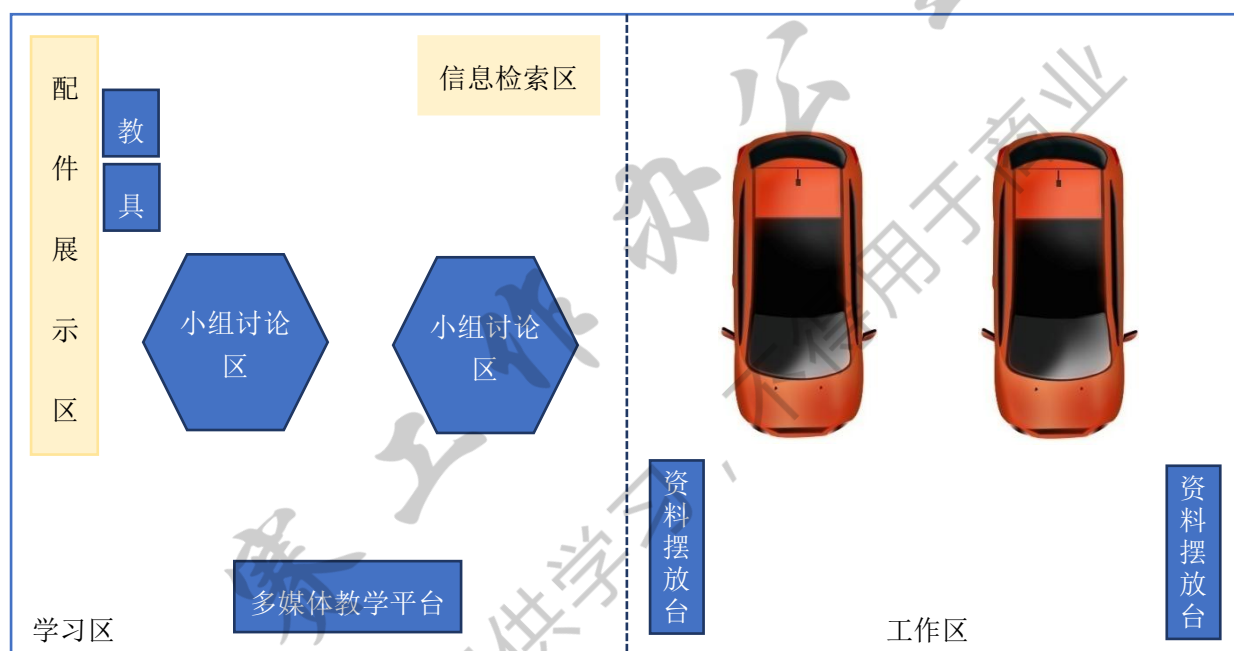


图 8 校内一体化学习工作站布局图



学习区



工作区



配件展示区

信息检索区

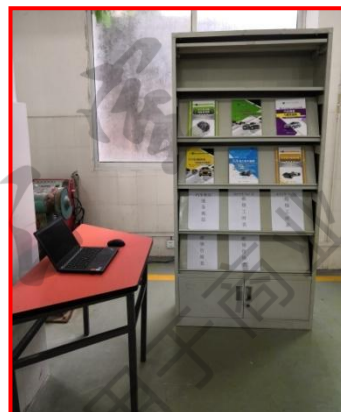




图9 校内一体化学习工作站实景图

（二）硬件学习资源

序号	资源名称	数量	实物照片	运用环节	设计目的
1	实物车	2 辆		方案展示环节 实施检查环节	参照汽车4S店真实工作中的必备工作要素准备教学硬件资源。
2	多媒体教学平台	1 套		方案展示环节	

3	电脑	1 台		实施检查环节	
4	划痕教具	2 套		实施检查环节	
5	夹板 签字笔	若干		方案展示环节 实施检查环节	

(三) 软件学习资源

序号	资源名称	数量	实物照片	运用环节	设计目的	特色创新点
1	微视频 (1) 环车检查——车辆外观检查; (2) 漆面划痕分类; (3) 漆面划痕修复; (4) 环车检查——车辆内饰检查。	4 个	   	课前学习环节 实施检查环节 课后拓展环节	突破传统教学局限,利用翻转课堂,帮助学生课前、课中进行自主学习,充分调动学生学习兴趣,使教学实施更加方便、快捷、高效。	充分利用信息化手段实现翻转课堂,提升学生学习兴趣和参与度。

2	蓝墨云班课平台	1套		课前学习环节 课后拓展环节		
3	工作页	16份		课中学习环节	引导学生按环车检查——车身覆盖件划痕检查步骤逐步完成作业。	学生工作指南,提升自主学习、探究学习能力。
4	接车检查单	若干		方案展示环节 实施检查环节		
5	教材	5套		课前学习环节 课后拓展环节	辅助学生课前课后进行自主学习。	

五、教学实施过程

(一) 教学策略

1. 教学组织形式与教学策略

根据学习目标和学生特点,本微任务采取以学生为中心的分组学习形式来进行教学。教师负责引导,尽力为学生提供优质的教学资源,营造良好的学习氛围。小组成员通过分工合作进行深度学习,找到行之有效的解决问题的对策,并以小组评价与个人评价相结合的评价方式,来增强团队凝聚力,提升学习的有效性。教学策略如图 10 所示。

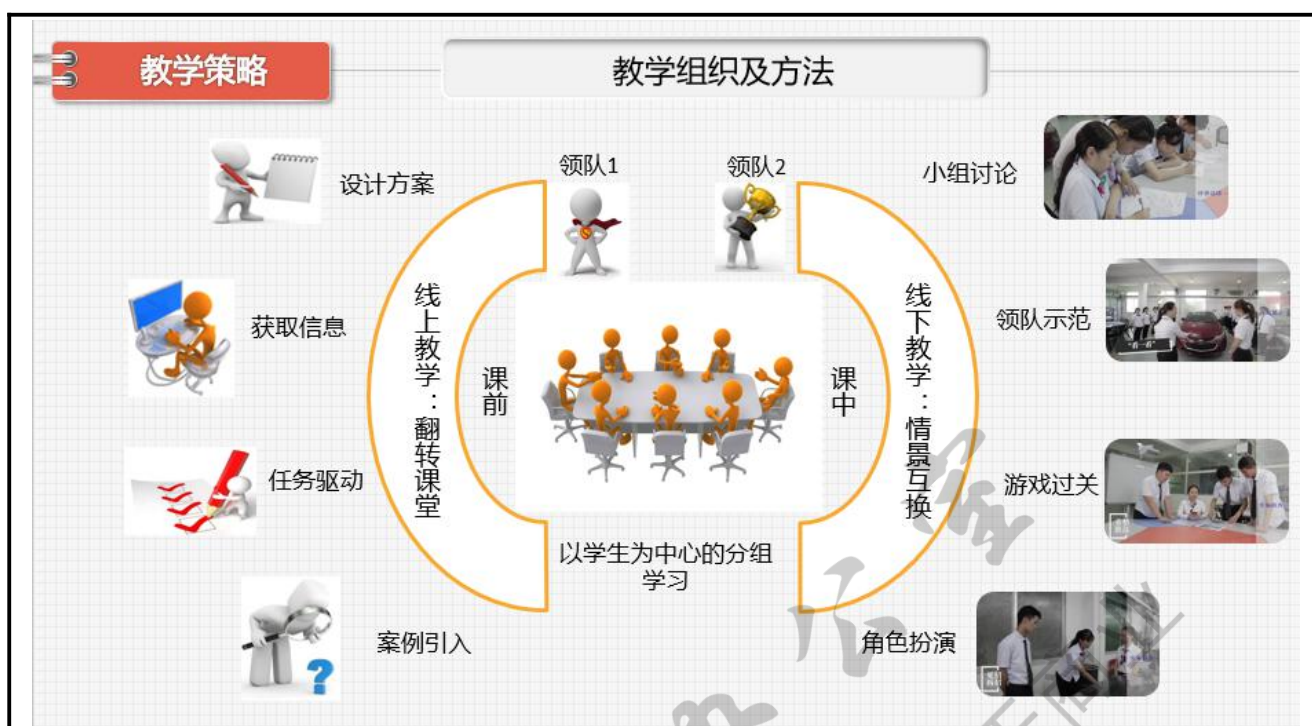


图 10 教学策略图

（1）线上线下混合式教学

线上：教师在云班课平台推送学习微课视频，掌握学生课前学习动态，收集学生作业；学生接收任务和学习资料，通过网络查找资料、积极参与班组讨论、按时提交设计方案等，完成知识测验。线上教学方便、快捷，利于数据统计和及时反馈。

线下：任务驱动小组合作，角色扮演情景再现，直观讲解，总结评价。

（2）翻转课堂

翻转课堂：由教师教——学生学，提升学习效率。锻炼了学生的自学能力、阅读能力、信息应用能力、逻辑思维能力和解决问题的能力。

（3）情境交互体验式教学

通过交互解决问题情境，让学生以双重身份进行实践活动。这种双向多维的思考能进一步激发思维，提高学生的沟通能力、分析解决问题能力。

2. 教学方法

本微任务采用讨论法、角色扮演法、任务驱动法、练习法、自主学习法、游戏过关法、教具实做法和推敲评价法等教学方法。

(二) 教学流程图

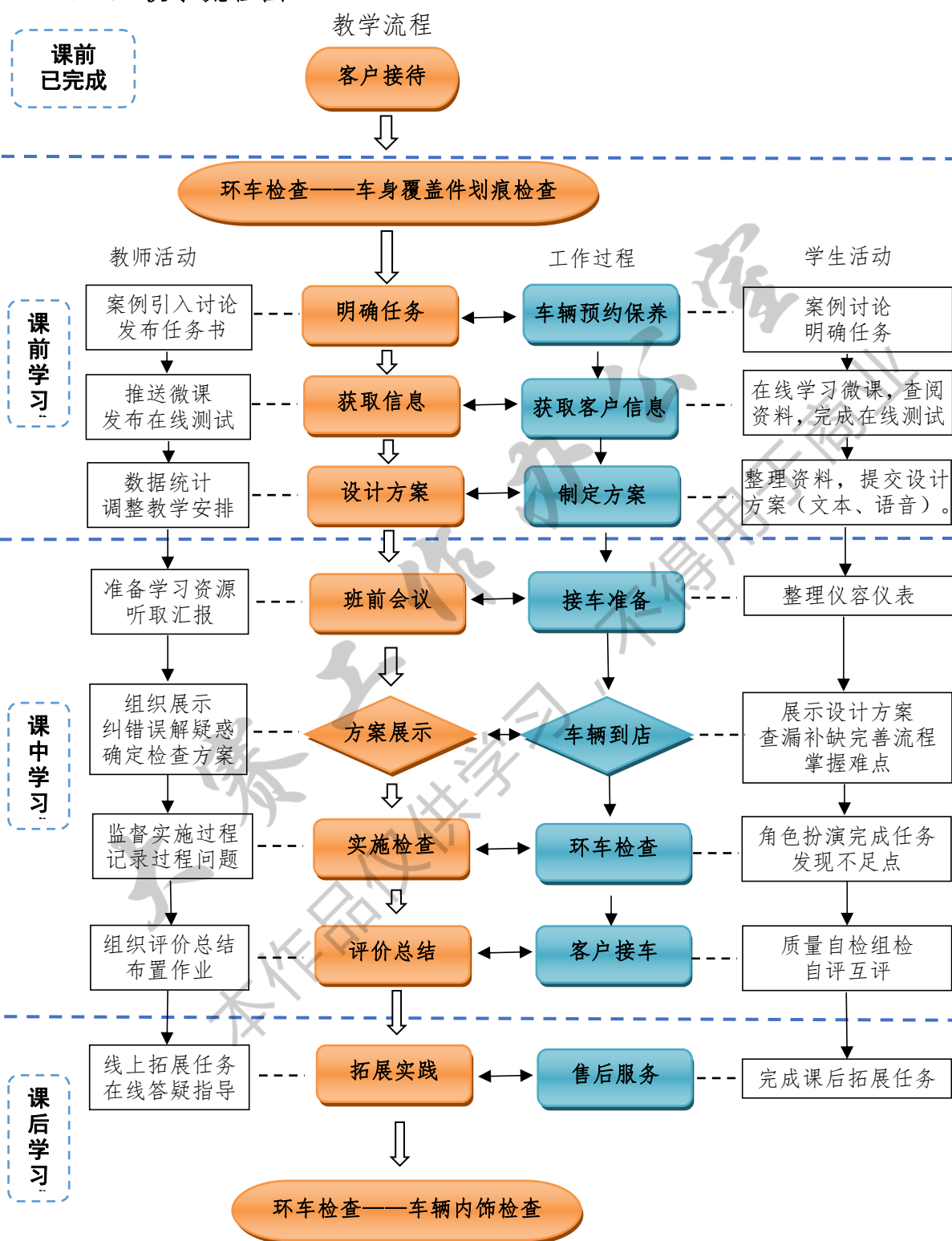

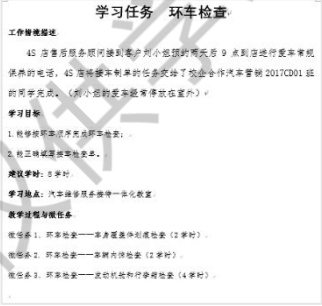
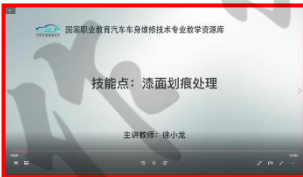
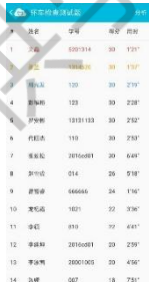


图 11 教学流程图

(三) 教学实施过程

教学环节	学生活动	教师活动	教学手段	教学方法	设计意图及预期达成目标
<div>课前学习</div>	<div>明确任务</div> <p>1. 登录蓝墨云班课 app，查看上传案例，参与班组讨论。</p> <p>2. 分析纠纷产生的原因，提出避免该事故发生的措施。</p> <p>3. 查看任务书，分析关键词（一万公里常规保养，经常停在室外），明确学习任务（以车身漆伤为主要检查对象）。</p> 	<p>1. 登录蓝墨云班课 APP，发布“4s 店维修接待纠纷”案例。</p> <p>2. 引导学生在云班课平台进行班组讨论：（1）分析产生此次纠纷的原因；（2）汽车维修企业应如何避免此类事故的发生？</p> <p>3. 上传任务书，发布学习任务。</p> 	<p>蓝墨云班课</p> <p>互联网</p> <p>任务书</p>	<p>家校翻</p> <p>案例法</p> <p>讨论法</p> <p>任务驱动法</p>	<p>1. 通过案例引入，引导学生班组讨论，明白环车检查的目的。</p> <p>2. 通过对任务书关键词的深入理解，提高汽车保养基础知识的应用。</p> <p>3. 达成课前学习目标 1 。</p>

教学环节		学生活动	教师活动	教学手段	教学方法	设计意图及预期达成目标
课 前 学 习	获取 信息	1. 查找车身覆盖件名称。 2. 观看《漆面划痕分类》《漆面划痕修复》微课，收集资料。 3. 记忆车身覆盖件名称及车身划痕知识。 4. 完成在线测试,并查看成绩,针对不足加强学习。	1. 云班课推送《漆面划痕分类》《漆面划痕修复》微课。   2. 发布在线测试。 3. 线上答疑,统计测试成绩,分析学生知识的掌握程度。 	《漆面划痕分类》《漆面划痕修复》微课 测试试题	自主学习法 练习法	1. 翻转课堂,培养学生主动学习的能力。 2. 在线知识测试,线上答疑,及时了解学生学习状态,为课上开展教学活动提供实际依据。 3. 为课前学习目标2做准备。

教学环节		学生活动	教师活动	教学手段	教学方法	设计意图 及预期达成目标
课 前 学 习	设计 方案	1. 观看《环车检查》视频。 	1. 后台方案收集，认真查阅并写评语。 2. 根据学生提交的设计方案，分析学生知识掌握的情况，及时调整教学内容及安排。 3. 根据学生方案设计的差异，结合学生的实际情况，完成异质分组。	《环车检查——车辆外观检查》视频	任务驱动法	1. 在线方案的提交让老师及时掌握学生知识积累及应用的有效程度，为小组分配提供真实依据。 2. 达成课前学习目标 2。
		2. 通过查找资料及储备知识，归纳提炼，初步设计《环车检查——车辆外观检查接待流程方案》，以文字和语音的形式提交该方案。 3. 认真查看教师方案评语，对设计进行第一次优化。 				

教学环节		学生活动	教师活动	教学手段	教学方法	设计意图 及预期达成目标
课 中 学 习	班前 会议	1. 整理仪容仪表，列队接受检查。 2. 云班课签到。 3. 组长检查学习资源，汇报检查结果。 	1. 组织学生整队集合，填写一体化教室使用记录。 2. 监督学生违禁物品检查。 3. 强调安全知识。 4. 记录学生活动，听取小组汇报。	蓝墨云班课		让学生熟悉企业管理模式，培养学生安全、守时的良好职业素养，并快速进入上课状态。
	方案 展示	1. “晒一晒”（5 min） 统计课前学习得分，填写评价表，展示课前学习成果：车辆外观检查六方位检查内容。	1. 组织学生分组，全班共16人，每组八人，为每组配备一名领队（参加过汽车营销大赛的选手）。		引导法	1. 对学生课前学习的效果进行检测。

教学环节		学生活动	教师活动	教学手段	教学方法	设计意图 及预期达成目标
课 中 学 习	方案 展示 (30 min)	<p>车身划痕种类，话术语音。</p>  <p>2. “辩一辩” (3 min)</p> <p>提出学习疑问，聆听教师同学意见和建议，查漏补缺。</p> 	<p>2. 组织学生展示，引导展示内容。</p> <p>3. 解答学生的知识疑惑。</p>	教学 ppt	自主探究法 讨论法	<p>2. 通过学生互问互答，能让学生自主探究学习内容，锻炼学生解决问题的能力。</p>

教学环节		学生活动	教师活动	教学手段	教学方法	设计意图 及预期达成目标
课 中 学 习	方案 展示 (30 min)	<p>3. “写一写” (5 min)</p> <p>完成学习任务书，实现知识巩固和第二次方案优化。</p> 	<p>4. 组织领队进行车辆外观检查标准流程示范。</p>	学习任务书	小组练习法 演示法	<p>3. 针对学生讨厌长篇背诵的特点，引导学生自己收集资料、设计方案、表演展示，将知识记忆由文字编码转变为形象编码，由教师教转变为学生学，进一步激发学生的学习兴趣。</p>
		<p>4. “看一看” (3 min)</p> <p>观看领队展示，结合自己的设计方案进行反思总结。</p> 				

教学环节		学生活动	教师活动	教学手段	教学方法	设计意图 及预期达成目标
课 中 学 习	方案 展示 (30 min)	<p>5. “练一练” (10 min)</p> <p>在领队的帮助下, 和组员进行话术练习, 实现第三次方案优化。</p> 	<p>5. 教师巡回指导, 收集典型错误, 为下一教学环节做准备。</p>	<p>汽车维修服务接待一体化教室</p>	<p>练习法 评价法</p>	<p>4. 达成课中学习目标 1。</p>
		<p>6. “评一评” (4 min)</p> <p>领队评价。</p> 				

教学环节		学生活动	教师活动	教学手段	教学方法	设计意图及预期达成目标
课 中 学 习	实施 方案 (45 min)	<p>1. “争锋相对” (7 min)</p> <p>两小组各推选两名同学进行角色扮演（一名服务顾问，一名客户）。推选的同学交叉组合后，进行第一次任务实施检查，其余同学全程观看、记录、找错。</p>	<p>1. 组织小组第一次车辆外观检查：两辆实车车身各有两处划痕，实车 A 一处浅度划痕，一处中度划痕，实车 B 一处浅度划痕，一处重度划痕。两个小组各派出两名同学进行交叉组合，并完成检查。</p> <p>2. 教师巡回观察，记录过程问题，准备学习资源。</p>	汽车维修服务接待一体化教室	分组教学法	<p>1. 通过设置不同划痕种类，让学生发现知识技能掌握的不足之处。（在“争锋相对”环节出现问题如下：①仔细程度不足，没有发现划痕；②不能正确识别划痕的种类；③不能完整回答客户关于划痕维修的问题。）</p>
		 				

教学环节		学生活动	教师活动	教学手段	教学方法	设计意图及预期达成目标
课 中 学 习	实施 方案 (45 min)	<p>2. “直击要害” (3 min)</p> <p>针对检查结果进行自检互检，发现问题。</p> <p>3. “卷土重来” (10 min)</p> <p>通过小组讨论，教师答疑，微课学习，教具实做，图片过关，资料查阅等学习方法，实现重点知识突破，为再检查做准备。</p>	<p>3. 引导小组交叉口述检查过程中出现的问题，分析原因，提出疑问。</p> <p>4. 纠正检查过程出现的问题，帮助后进学生，为学生提供学习资源，对知识进行再巩固，突破学习重点。</p>	教具 2 个 划痕图片 微课视频 行业资料	讨论法 自主学习法 教具实做法 游戏过关法	<p>2. 通过小组交叉扮演服务顾问和客户，让学生能换位思考，激发思维，更好掌握客户心理，实现有效的沟通交流。</p> <p>3. 开放式的学习环境 with 资源，让学生能根据自身的薄弱环节进行选择学习，实现重点突破。</p>
		 				


教学环节		学生活动	教师活动	教学手段	教学方法	设计意图及预期达成目标
课 中 学 习	实施 方案 (45 min)	<p>4. “兵来将挡” (5 min)</p> <p>两人小组练习，创设可能划痕问题进行话术练习，提高与客户沟通交流能力。领队在旁进行协助指导。</p>	<p>5. 组织学生练习和客户进行有效沟通，同时提高划痕识别的能力。</p>	校内一体化学习工作站	练习法	<p>4. 经过多次练习和实施检查过程，能化解学习难点。</p> <p>5. 领队从旁协助，能提高学习效率。</p>
						

教学环节		学生活动	教师活动	教学手段	教学方法	设计意图 及预期达成目标
课 中 学 习	实施 方案 (45 min)	<p>5. “水到渠成” (20 min)</p> <p>第二次进行车身覆盖件划痕检查。组内两两一组，分为实施组和监控组，交叉实现任务实施。监控组实施记录拍摄。</p> <p>填写《接车检查单》。</p>	<p>6. 组织学生进行第二次实施检查：两名同学为一组进行任务实施。</p> <p>7. 教师观察并记录各组的完成情况、学习参与度和分工合作情况。</p>	校内一体化 学习工作站	分组教学法	6. 实现课中 学习目标 2。
		 				

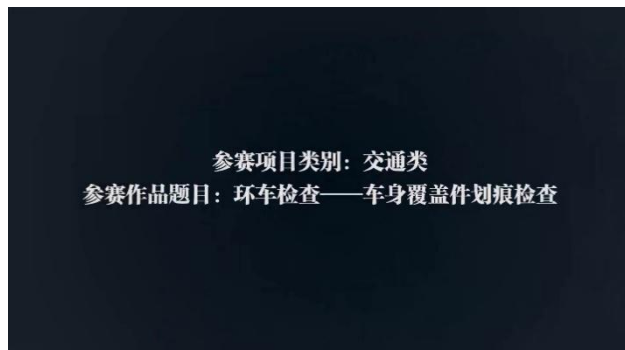
教学环节		学生活动	教师活动	教学手段	教学方法	设计意图 及预期达成目标
	评价 总结 (15 min)	<p>1. 小组展示《接车检查单》，检查任务完成质量，分享沟通技巧，再次化解学习难点。</p>  <p>2. 填写《评价表》，进行自我评价和小组评价。</p> 	<p>1. 教师根据学生课中任务完成情况填写《教师评价表》，检查课中目标完成度。</p> <p>2. 组织评分检查，推敲评价是否失实。</p>	评分表	推敲评价法	<p>1. 学生自检互检，能培养严谨细致的工作作风；学生之间分享沟通技巧，能再次化解学习难点。</p>

教学环节		学生活动	教师活动	教学手段	教学方法	设计意图 及预期达成目标
课 上 学 习	评价 总结 (15 min)	<p>3. 查视分数是否与目标完成度一致，否则由教师重新评价。</p>   <p>4. 场地清洁。</p>	<p>3. 修正评价，汇总、公布任务成绩。</p> <p>4. 总结任务完成度。</p>  <p>5. 组织学生进行场地清洁整理。</p>	评分表	推敲评价法	<p>2. 推敲评价能极大保证所得成绩是学生的真实成绩。</p> <p>3. 实现课中学习目标 3。</p>

教学环节		学生活动	教师活动	教学手段	教学方法	设计意图及预期达成目标
课后拓展	集赞换分	<p>运用抖音等短视频软件制作“水到渠成”环节的短视频，并发布到微信朋友圈集赞 20 个后，截图后上传云班课。</p> 	<p>组织学生将视频发布到朋友圈，开展集赞活动，学生集满 20 个赞，可兑换五个积分。</p>	蓝墨云班平台		<p>能提高学生学习积极性和参与度。</p>
	能力拓展	<p>1. 接收课后任务：设计环车检查——车辆内饰检查接待流程方案。</p> 	<p>1. 蓝墨云班课下发课后任务书：设计环车检查——车辆内饰检查接待流程方案。</p>	课后能力拓展任务	任务驱动法	<p>为下一微任务做课前学习准备，实现课后任务目标。</p>

教学环节		学生活动	教师活动	教学手段	教学方法	设计意图及预期达成目标
课后拓展	能力拓展	2. 查阅车辆内饰的相关知识。 3. 设计并提交《环车检查——车辆内饰检查接待流程方案》（文字及语音作业）。	2. 提供资料，线上答疑； 3. 后台数据统计，掌握学生完成情况，并及时评价。	2. 《环车检查——车辆内饰检查》视频		
	校内实践	1. 参与校内产教结合实践。 2. 请客户填写满意度调查表。  	1. 组织学生参与校内产教结合实践活动。 2. 收集《客户满意度调查表》，作为该学习活动的总结性评价。	《客户满意度调查表》	实践法	实现所教、所学、所用三对接。

教学视频:







六、学业评价

（一）学业评价思路

以学习目标为导向，以企业标准为依据，过程性评价与总结性评价相结合，教师、客户、学生多方参与评价，评价方式多元化，评价标准企业化。通过《学生自评表》、《小组评价表》、《教师评价表》和《客户满意度调查表》等，科学全方位地对学习效果进行评估，提升了学生的成就感，达到了以评促学的目的。评价方法合理，易于操作。

1. 多元化

采用多种评价方式：线上（云班课评价）与线下（书面评价）相结合，增加了评价的时效性和趣味性；学生自评、小组评价、教师评价相结合，增加了评价的全面性。

2. 阶梯性

按照学生基础知识的掌握 → 专业关键能力的运用 → 职业素养的养成这一路线进行评价，由表及里，由浅及深，完成了知识的阶梯性传递。

3. 全过程

整个评价涵盖了课前任务、课中任务、课后任务。

课前任务：基础知识的在线测试及设计方案的提交。

课中任务：展示方案，实施检查环节，学生自评、小组评价与教师评价。

课后任务：能力拓展，线上方案的提交，校内实践客户的调查。

学业评价总体分析表

评价环节		评价内容	评价方式	评价目的	分值
课前	课前学习	1. 线上测试得分 2. 设计方案完成情况 ——过程性评价	APP 蓝墨云 班课 (线上)	检测 课前目标 1.2 完成度	10 分
	成果展示	1. 知识掌握情况	学生自评，组间 评价，教师评价 (线下)	检测 课中目标 1.2.3 完成度	70 分 自评 10 分 互评 20 分 师评 40 分
课中	实施检查	2. 参与学习态度			
	评价总结	3. 完成任务质量 4. 操作过程规范 5. 服务客户态度 ——过程性评价			
课后	能力拓展	课后任务完成情况 ——过程性评价	APP 蓝墨云 班课 (线上)	检测 课后目标 完成度	20 分
	校内实践	客户满意度调查 ——终结性评价	客户根据学生环 车检查表现进行 评价。 (线下)	按企业标准， 检测学习任务 达成度。	拓展 5 分 实践 15 分

（二）学业评价方案实施

学业评价方案实施包括课前评价如表 1，实施过程评价、自评见表 2，小组评价见表 3，教师评价见表 4，总结性评价见表 5，学生成绩统计表见表 6。

1. 课前课后学习评价表

表 1 线上学习评价表

序号	考核内容	考核要求	配分	评分标准	得分
1	课前任务	观看微课视频	2	未看视频不得分，看完得 2 分。	
		完成线上测试	3	云平台打分。	
		提交设计方案	5	老师平台打分。	
2	课后任务	提交方案设计	5	老师平台打分。	
总分					

2. 课中实施评价表

表 2 自我评价表

班级：_____ 学号：_____ 姓名：_____ 成绩：_____

序号	考核内容	考核要求	配分	评分标准	得分
1	学习态度	学习态度端正，积极参与小组活动。	2	积极 2 分，比较积极 1.5 分，一般 1 分，不积极 0.5 分。	
2	知识掌握	掌握本次微任务基础知识。	2	全部掌握 2 分，部分掌握 1 分，大部分没掌握 0.5 分，没掌握 0 分。	
3	目标达成	完成课前、课中、课后学习目标。	3	完成一个得 0.5 分。	
4	能力提升	与客服沟通交流能力，解决问题能力，设计方案能力。	3	完成一个能力提升得 1 分。	
总分					

备注：该评价由学生独自完成。

表3 小组评价表

班级：_____ 学号：_____ 姓名：_____ 成绩_____

序号	考核内容	考核要求	配分	评分标准	得分
1	服务规范 (14分)	仪容仪表规范,体现服务顾问的职业形象。	2	仪容仪表不规范,不能体现服务顾问的职业形象不得分。	
		引导客户停车,为客户打开车门,礼貌用语问候客户。	2	缺失一项扣0.5分,动作语言不到位扣0.2分。	
		正确铺设防护用品(4件套)。	2	未铺设不得分,铺设错误一处扣0.5分。	
		正确使用六方位检查车辆外观。	2	缺失一处扣0.2分。	
		正确检查出车身覆盖件划痕。	2	未检查出不得分,检查错误扣1分。	
		使用规范手势。	2	未使用不得分,使用不规范扣1分。	
		正确填写接车检查单。	2	错一处扣0.2分。	
2	参与态度 (6分)	积极配合小组活动,服从安排。	2	没有积极配合小组活动及服从安排,不得分。	
		发挥个人作用,有强烈的团队合作意识。	2	没有发挥个人作用,团队合作意识薄弱不得分。	
		热情主动地参与任务。	2	参与任务积极性不高不得分。	
总分					

备注：该评价由各组员相互评价。

表4 教师评价表

你的姓名：_____ 你所在的是第_____小组

序号	评价内容	评价标准	得分
1	环车检查——车身覆盖件划痕检查的质量	能独立完成环车检查——车身覆盖件划痕检查。（10分）	
		能发现车身覆盖件的划痕，正确填写接车检查单，并请客户签字确认。（10分）	
2	科学规范操作流程	遵守企业服务规范（5分）	
		遵守 5S 管理（5分）	
3	服务态度	营造与客户沟通的良好氛围（5分）	
		专业的为客户推荐划痕维修建议（5分）	
总分			

备注：该评价由教师完成。

3. 学习任务完成总结性评价

表5 客户满意度评价表

尊敬的客户：

你好！非常高兴能为您服务，占用您几分钟宝贵的时间，请为我的服务评分，谢谢！

下列问题中，请在最符合情况的答案前打√。

5分：非常满意 4分：满意 3分：感觉不明显 2分：一般 0分：不满意

1. 当您来店时，您对本店服务顾问的仪表仪容感觉如何
☐ 5分 ☐ 4分 ☐ 3分 ☐ 2分 ☐ 0分

2. 服务顾问在给您检查爱车后是否和您进行了有效的沟通？
☐ 5分 ☐ 4分 ☐ 3分 ☒ 2分 ☐ 0分

3. 您对本次的接待还满意吗？
☐ 5分 ☐ 4分 ☐ 3分 ☐ 2分 ☐ 0分

您的姓名：_____ 您的联系方式：_____

感谢您的参与，请在此留下您对我的宝贵意见和建议，以便我不断改进，谢谢！

表 6 学生成绩登记表

组号	姓名	自我评价 (10%)	小组评价 (20%)	教师评价 (40%)	顾客满意度 评价 (15%)	线上成绩 (15%)	总分
1.	XX						
2.	XX						

七、教学反思

(一) 教学特色与亮点

本教学设计针对重难点，运用翻转课堂、线上线下教学、微课视频、网络课程平台等教学方法和信息化资源，高度达成学习目标。层次化教学任务，递进式的教学过程，数字化的教学资源，行动导向化的教学方法，多元化、阶梯性、全过程的考核方式，真正做到了教学做评一体化，具有鲜明的教学特色。

1. 校企共建学习工作站，学生真实环境学习，具有很强的岗位适应能力。

2. 课前、课中和课后学习目标明确，线上线下教学有效实现学习任务。课前学习目标的达成是开展课程学习活动的前提，课中学习目标的实现是完成课后拓展作业的前提。这样一环扣一环，下一活动的进行即是对上一环节目标实现的检测。因此，两节课学习活动的顺利进行即是学习目标实现的标志。

3. 情景互换体验式教学激发学生思维。学生以双重身份进行学习活动，既能体验服务接待人员的工作要求，又能体验客户在情境下的感受。不仅能有效促进学生进行换位思，增强学生的同心理，还能有效培养学生以后从事服务行业的职业素养。

4. 校内汽车维修保养站接待服务实践实现能力拓展。学生在完成环车检查学习任务后实现所学所用。

(二) 待改进的地方

在学生方面，个别学生不能很好的与客户进行沟通交流；在教学方面，对教学环节时间把控不足。对个别学生要多关注、多辅导，利用课余时间与学生沟通交流，同时指定领队进行重点关注；在教学过程中要注意合理引导，在组织教学的过程中，要及时把握学生的课堂动态，提高学生学习效率。

附件 1:

环车检查——车身覆盖件划痕检查

工

作

页

学习任务 环车检查

一、工作情境描述

汽车 4S 店售后服务顾问接到客户刘小姐的预约电话。刘小姐将在两天后 9 点到店进行爱车常规保养。4S 店将接车制单的任务交给校企合作汽车营销专业 2016 级高技工班的同学完成，并告知同学刘小姐的爱车经常停放在室外。

二、学习目标

1. 能够按环车顺序完成环车检查；
2. 能正确填写接车检查单。

三、建议学时

8 学时

四、学习地点

汽车维修服务接待一体化学习工作站教室

五、教学过程与微任务

微任务 1. 环车检查——车身覆盖件划痕检查（2 学时）

微任务 2. 环车检查——车辆内饰检查（2 学时）

微任务 3. 环车检查——发动机舱和行李箱检查（4 学时）

微任务 1 环车检查——车身覆盖件划痕检查

一、学习目标

(一) 课前目标：

1. 能通过任务书的描述，分析出客户车辆的使用情况，确定以车身漆伤为主要检查项目；

2. 能独自查阅企业环车检查视频，自主学习，按照六方位检查顺序口述车辆外观检查的内容及问题话术。

(二) 课中目标：

1. 能通过小组讨论，优化并口述以车身覆盖件划痕为重点的接待话术；

2. 能在规定时间内（5 分钟），与客户有效沟通，完成环车检查——车身覆盖件划痕检查；

3. 能展示、评价车身覆盖件划痕检查各阶段成果，并依据评价结果做出相应反馈。

(三) 课后目标：

能独立复述环车检查——车辆内饰检查服务接待话术。

二、建议学时

2 学时

三、学习地点

汽车维修服务接待一体化学习工作站教室

四、学习准备

(一) 教学设备

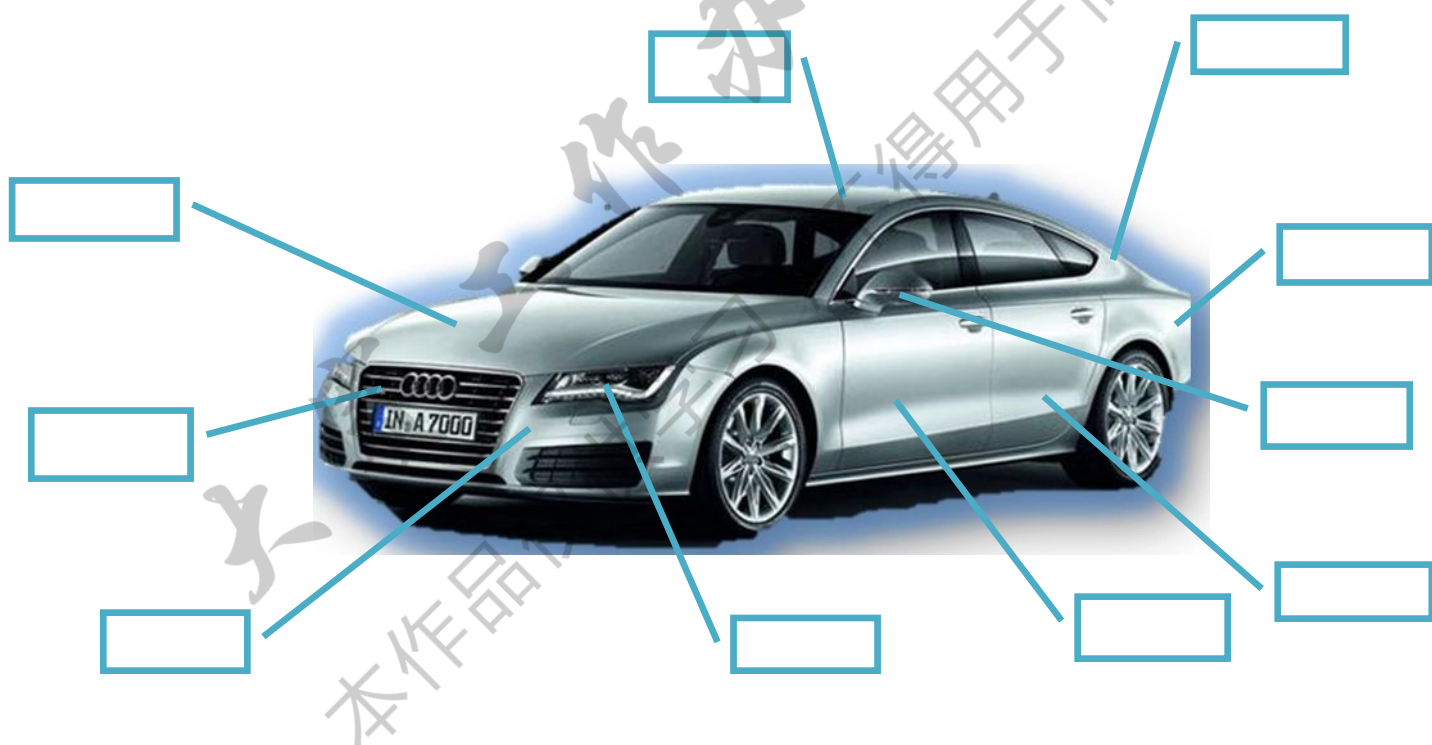
1. 各项功能完好的实车（2 辆）；

2. 洽谈桌(2 张)、洽谈椅 (4 张)、水杯 (若干) ;
3. 麦克风 (4 个)、文件夹、名片均若干;
4. 张贴白板 (1 块)、磁贴、卡纸、白纸、白板笔均若干;
5. 划痕教具 (2 个)。

(二) 学习资料: 教材、任务书、换车检查单、张贴图片。

第一部分: 学习准备

一、请正确填写车身覆盖件的名称。



二、汽车车身划痕的种类有_____、_____和_____。

三、划痕判断连线题。



浅度划痕



中度划痕



深度划痕



四、车身划痕的维修方法有哪些？

五、请观看《环车检查》视频资料，结合任务情景，网络查找资料，设计环车检查——车身覆盖件划痕检查服务流程方案，并提交文字及语音资料。

大赛工作办公室
本作品仅供学习，不得用于商业

第二部分 任务实施

接车检查单

客户姓名/单位		车牌号		行驶里程	Km
客户描述	保养：首次保养 <input type="checkbox"/> 小保养 <input type="checkbox"/> 常规保养 <input type="checkbox"/> 验车保养 <input type="checkbox"/> 换机油机滤 <input type="checkbox"/> 换三滤机油 <input type="checkbox"/> 换机油 <input type="checkbox"/> 发动机：发不出 <input type="checkbox"/> 抖或啄 <input type="checkbox"/> 加速不良 <input type="checkbox"/> 动力不足 <input type="checkbox"/> 油耗高 <input type="checkbox"/> 易熄火 <input type="checkbox"/> 怠速不稳 <input type="checkbox"/> 异响：发动机 <input type="checkbox"/> 底盘 <input type="checkbox"/> 行驶 <input type="checkbox"/> 变速箱 <input type="checkbox"/> 刹车 <input type="checkbox"/> 仪表台 <input type="checkbox"/> 座椅车门 <input type="checkbox"/> 灯亮：机油黄灯 <input type="checkbox"/> 机油红灯 <input type="checkbox"/> 水温灯 <input type="checkbox"/> ABS <input type="checkbox"/> 气囊 <input type="checkbox"/> 转向灯 <input type="checkbox"/> EPC灯 <input type="checkbox"/> 空调：不制冷 <input type="checkbox"/> 异响 <input type="checkbox"/> 有异味 <input type="checkbox"/> 漏水：冷却液 <input type="checkbox"/> 车身 <input type="checkbox"/> 天窗 <input type="checkbox"/> 漏油：发动机 <input type="checkbox"/> 变速箱 <input type="checkbox"/> 刹车 <input type="checkbox"/> 汽油 <input type="checkbox"/> 事故：保险事故整形油漆 <input type="checkbox"/> 局部整形补漆 <input type="checkbox"/> 其他：				

随车物品	1	备胎检查 是否洗车	是 <input type="checkbox"/> 否 <input type="checkbox"/>	燃油存量检查 
	2		是 <input type="checkbox"/> 否 <input type="checkbox"/>	
	3		是 <input type="checkbox"/> 否 <input type="checkbox"/>	
	4 (提醒用户妥善保管好车上的贵重物品)		是 <input type="checkbox"/> 否 <input type="checkbox"/>	
是否需要送车	是 <input type="checkbox"/> 否 <input type="checkbox"/> 送车地址：			
是否需要带走旧件	是 <input type="checkbox"/> 否 <input type="checkbox"/> 放置地址：			

车辆外观检查

车辆内饰检查

▼凹凸 <input type="checkbox"/>		▽污渍 <input type="checkbox"/>	
▲划痕 <input type="checkbox"/>		△破损 <input type="checkbox"/>	
◆石击 <input type="checkbox"/>		◇色斑 <input type="checkbox"/>	
●油漆 <input type="checkbox"/>		○变形 <input type="checkbox"/>	

进一步检查 ☐

预检 ☐

检查结果	
维修方案	

日期：

服务顾问签字：

客户签字：

打印经销商/维修站名称

交车检查结果	车辆外观 <input type="checkbox"/> 车内无零件/工具遗漏 <input type="checkbox"/> 内饰(音响、空调、收音机、功能开关) <input type="checkbox"/> 发动机舱(清洁、液位) <input type="checkbox"/> 后备箱 <input type="checkbox"/> 维修表单 <input type="checkbox"/> 旧件 <input type="checkbox"/>
--------	--

某汽车 4S 店维修价格（参考）

维修项目	车 型							
	雅绅特 /伊兰特 RC	EF/BTO 1 (2.0/ 2.7)	悦动 /130	朗动	途胜	御翔/ 领翔 /IX35	YF	DM
更换前挡风玻璃	300	300	300	300	400	400	400	700
更换后挡风玻璃	400	400	400	400	450	450	450	700
更换前叶子板内衬	50	50	50	50	50	50	50	100
更换后叶子板内衬	50	50	50	50	50	50	50	100
更换挡泥板（副）	50	50	50	50	50	50	50	100
前（后）杠拆装（不含修复）	100	100	100	100	150	150	150	200
更换外门皮	200	200	/	/	/	/	/	
更换后叶子板	400	400	400	400	500	500	500	800
更换龙门架	300	300	150	150	200	200	200	400
拆装门饰板更换摇机	100	100	100	100	150	150	150	200
拆装门饰板更换玻璃	80	80	80	80	100	100	100	200
修复门槛（视受损程度）	200	200	200	200	200	200	200	300
全车油漆（金属/普通）	5000	5000	5000	5000	6000	6000	6000	8000
机盖油漆	500	500	500	500	600	600	600	800
尾箱盖油漆	400	400	450	450	600	600	600	800
前（后）杠油漆	400	400	450	450	450	450	450	600
前（后）叶子板油漆	400	400	450	450	450	450	450	600
前（后）车门油漆	400	400	450	450	450	450	450	600
车顶油漆	500	500	500	500	600	600	600	800
后视镜油漆	100	100	100	100	100	100	100	200
钢圈油漆	100	100	100	100	100	100	100	200
门槛做漆	200	200	200	200	200	200	200	300
线条做漆（不含拆装）	100	100	100	100	100	100	100	无
把手做漆（不含拆装）	100	100	100	100	100	100	100	150
更换气囊电脑及游丝	500	500	500	500	500	500	500	1000
门护板喷漆					250	250		350
叶子板护漆					250	250		前 100 后 100
尾翼								200
发动机外围皮带								300

第三部分 评价反馈

学业评价总体分析表

评价环节		评价内容	评价方式	评价目的	分值
课前	课前学习	1.线上测试得分 2.设计方案完成情况 ——过程性评价	APP 蓝墨云 班课 (线上)	检测 课前目标 1.2 完成度	10 分
课中	成果展示	1.知识掌握情况 2.参与学习态度 3.完成任务质量 4.操作过程规范 5.服务客户态度 ——过程性评价	学生自评，组间 评价，教师评价 (线下)	检测 课中目标 1.2.3 完成度	70 分 自评 10 分 互评 20 分 师评 40 分
	实施检查				
	评价总结				
课后	能力拓展	课后任务完成情况 ——过程性评价	APP 蓝墨云班课 (线上)	检测 课后目标 完成度	20 分 拓展 5 分 实践 15 分
	校内实践	客户满意度调查 ——终结性评价	客户根据学生环 车检查表现进行 评价 (线下)	按企业标准， 检测学习任务 达成度。	

1. 课前课后学习评价表

表 1 线上学习评价表

序号	考核内容	考核要求	配分	评分标准	得分
1	课前任务	观看微课视频	2	未看视频不得分，看完得 2 分。	
		完成线上测试	3	云平台打分。	
		提交设计方案	5	老师平台打分。	
2	课后任务	提交方案设计	5	老师平台打分。	
总分					

2. 课中实施评价表

表 2 实施课程评价表

(自我评价表)

班级：_____ 学号：_____ 姓名：_____ 成绩_____

序号	考核内容	考核要求	配分	评分标准	得分
1	学习态度	学习态度端正，积极参与小组活动。	2	积极 2 分，比较积极 1.5 分，一般 1 分，不积极 0.5 分。	
2	知识掌握	掌握本次微任务基础知识。	2	全部掌握 2 分，部分掌握 1 分，大部分没掌握 0.5 分，没掌握 0 分。	
3	目标达成	完成课前、课中、课后学习目标。	3	完成一个得 0.5 分。	
4	能力提升	与客服沟通交流能力，解决问题能力，设计方案能力。	3	完成一个能力提升得 1 分。	
总分					

备注：该评价由学生独自完成。

表 3 实施课程评价表

(小组评价表)

班级：_____ 学号：_____ 姓名：_____ 成绩_____

序号	考核内容	考核要求	配分	评分标准	得分
1	服务规范 (14 分)	仪容仪表规范，体现服务顾问的职业形象。	2	仪容仪表不规范，不能体现服务顾问的职业形象不得分。	
		引导客户停车，为客户打开车门，礼貌用语问候客户。	2	缺失一项扣 0.5 分，动作语言不到位扣 0.2 分。	
		正确铺设防护用品（4 件套）。	2	未铺设不得分，铺设错误一处扣 0.5 分。	
		正确使用六方位检查车辆外观。	2	缺失一处扣 0.2 分。	
		正确检查出车身覆盖件划	2	未检查出不得分，检查错误扣 1	

		痕。		分。	
		使用规范手势。	2	未使用不得分，使用不规范扣 1 分。	
		正确填写接车检查单。	2	错一处扣 0.2 分。	
2	参与态度 (6 分)	积极配合小组活动，服从安排。	2	没有积极配合小组活动及服从安排，不得分。	
		发挥个人作用，有强烈的团队合作意识。	2	没有发挥个人作用，团队合作意识薄弱不得分。	
		热情主动地参与任务。	2	参与任务积极性不高不得分。	
总分					

备注：该评价由各组员相互评价。

表 4 实施课程评价表

(教师评价表)

你的姓名：_____ 你所在的是第_____小组

序号	评价内容	评价标准	得分
1	环车检查——车身覆盖件划痕检查的质量	能独立完成环车检查——车身覆盖件划痕检查。（10 分）	
		能发现车身覆盖件的划痕，正确填写接车检查单，并请客户签字确认。（10 分）	
2	科学规范操作流程	遵守企业服务规范。（5 分）	
		遵守 5S 管理。（5 分）	
3	服务态度	营造与客户沟通的良好氛围。（5 分）	
		专业的为客户推荐划痕维修建议。（5 分）	
总分			

备注：该评价由教师完成。

3. 总结性评价

表 5 客户满意度评价表

尊敬的客户： 你好！非常高兴能为您服务，占用您几分钟宝贵的时间，请为我的服务评分，谢谢！ 下列问题中，请在最符合情况的答案前打√。 5分：非常满意 4分：满意 3分：感觉不明显 2分：一般 0分：不满意	
1. 当您来店时，您对本店服务顾问的仪表仪容感觉如何	<input type="checkbox"/> 5分 <input type="checkbox"/> 4分 <input type="checkbox"/> 3分 <input type="checkbox"/> 2分 <input type="checkbox"/> 0分
2. 服务顾问在给您检查爱车后是否和您进行了有效的沟通？	<input type="checkbox"/> 5分 <input type="checkbox"/> 4分 <input type="checkbox"/> 3分 <input type="checkbox"/> 2分 <input type="checkbox"/> 0分
3. 您对本次的接待还满意吗？	<input type="checkbox"/> 5分 <input type="checkbox"/> 4分 <input type="checkbox"/> 3分 <input type="checkbox"/> 2分 <input type="checkbox"/> 0分
感谢您的参与，请在此留下您对我的宝贵意见和建议，以便我不断改进，谢谢！	

附件 2:

《环车检查——车身覆盖件划痕检查》在线测试题目

1. 在问诊过程中,如果客户向汽车维修业务接待人员无休止地唠叨,正确的应对方法是:

- A . 面带假笑,斜眼看客户
- B . 正面、积极地回应客户关注的问题
- C . 冷漠,不予理会
- D . 先置之不理,等客户唠叨完后再处理

2. 为了让客户更多地说明车辆的问题点,汽车维修业务接待人员应该向客户提出()问题。

- A . 封闭式
- B . 描述性
- C . 探询式
- D . 开放式

3. 汽车维修业务接待人员在接待客户并进行维修前预检时,不需要对车辆进行()检查。

- A . 随车物品
- B . 车辆外观
- C . 仪表各功能键
- D . 车辆故障

E . 发动机舱

4. 汽车维修业务接待人员应将车辆环车检查的结果记录在()上。

A . 质量保证书

B . 接车单

C . 预约工单

D . 问诊表

5. 目光交流是有效的身体语言之一，维修业务接待人员与客户的眼光交流一般应保持（ ）。

A . 2S

B . 5S

C . 始终直视客户的眼睛

D . 时间尽量长

6. 维修业务接待人员工作时应（ ）。

A . 随意着装

B . 浓妆艳抹或油头粉面

C . 姿态松散

D . 接待用语熟练

7. 车身覆盖件划痕的种类有（ ）。

A . 深度划痕

B . 中度划痕

C . 微度划痕

D . 重度划痕

8. 微度划痕处理的步骤有（ ）。

A . 清洗

B . 还原

C . 打磨

D . 上蜡

E . 质检

9. 中度划痕的处理方法包括（ ）。

A . 打磨

B . 抛光上蜡

C . 刮涂腻子

10. 维修业务接待人员工作时只有语言要求，没有行为要求。

A . 对

B . 错

11. 肢体语言是人的一种情感表达方式，因此在交谈时肢体语言运用越多越好。

A . 对

B . 错

12. 汽车维修业务接待人员在接待客户时，应对车辆进行环车检查，注意有无车身损伤，并提醒客户是否需要额外服务

A . 对

B . 错

13. 在环车检查时，故障再现的工作不属于汽车维修业务接待工作范畴。

A . 对

B . 错

14. 环车检查表主要对环车检查项目进行标注和确认，并且作为维修后交车时的车辆原始状况的凭证。

A . 对

B . 错

15. 微度划痕指表面漆被轻微刮伤，划痕穿过清漆层并已经伤及色漆层，但色漆层还未被刮透。

A . 对

B . 错

16. 中度划痕不仅穿过了清漆层和色漆层，而且底漆层也被刮透，可见车身外壳的里层表面，这种划痕只能通过重新喷漆来解决。

A . 对

B . 错

附件 3:

数字化教学资源（微视频）

一、课前微视频



《环车检查——车辆外观检查》



《漆面划痕分类》



《漆面划痕处理》



二、课后微视频



《环车检查——车辆内饰检查》

附件 4:

学业评价结果节选

一、过程性评价情况

(一) 线上评价

环车检查测试题					分析
#	姓名	学号	得分	用时	
1	文鑫	5201314	30	1'21"	
2	张圣	1314520	30	1'37"	
3	周光发	120	30	2'19"	
4	彭稚珩	123	30	2'28"	
5	罗安彬	13131133	30	2'52"	
6	代旺杰	110	30	2'53"	
7	张劲松	2016cd01	30	6'49"	
8	赵雪戎	014	26	5'18"	
9	曾智睿	666666	24	1'16"	
10	龙杞霜	1021	22	3'36"	
11	李领	810	22	4'41"	
12	李建坤	2016cd01	20	2'59"	
13	李泳茜	20001005	20	4'56"	
14	陈娅	007	18	7'51"	

作业结果列表	
李领 (810)	
左前车门, 左后视镜, 左前翼子板漆面无刮痕凹痕, 以及漆伤。左前车轮轮胎, 胎面花纹磨损均匀轮毂正常。左右大灯罩完好引擎盖, 前保险杠漆面无刮痕, 凹痕以及漆伤, 进气格栅完好。。	
右前翼子板、右前车门, 右后视镜漆面无刮痕、凹痕以及漆伤。。	
右前车轮轮胎胎面花纹磨损均匀, 轮毂正常, 内饰完好, 安全带卷收器正常。。	
右后翼子板漆面无划痕、凹痕以及漆伤。右后车轮轮胎胎面花纹磨损均匀, 轮毂正常。内饰完好, 安全带卷收...	
点击查看更多	
共 1 个附件	
6月20日15:18提交	
评分后学生将不能修改作业, 你可以 允许修改	
6分	0
老师评分	评论

作业结果列表	
周光发 (120)	
检查车胎胎面磨损程度, 检查车漆情况	
6月21日11:22提交	
评分后学生将不能修改作业, 你可以 允许修改	
3分	0
老师评分	评论

彭稚珩 (123)	
检查左右前后翼子板, 车胎, 车门前后保险杠和引擎盖和后备箱盖	
6月21日11:22提交	
评分后学生将不能修改作业, 你可以 允许修改	
3分	0
老师评分	评论

龙杞霜 (1021)	
流程: 在征求顾客的同意后进行车辆内部的检查, 检查喇叭和车辆外观, 启动发动机, 检查各电气设备是否故障, 然后查看里程数或燃油是否充足, 在征求顾客同意后检查车内是否有贵重物品, 向客户介绍本次检查结果, 最后记录数据。	
6月23日20:36提交	
评分后学生将不能修改作业, 你可以 允许修改	
4分	0
老师评分	评论

在线测试题得分 课前方案设计与微视频观看得分 课后能力拓展方案设计得分

(二) 自我评价, 小组评价, 教师评价

《自我评价表》					
姓名:	张圣	学号:	1314520	姓名:	张圣
备注: 该评价表由教师和学生共同完成					
序号	考核内容	考核要求	配分	评价标准	得分
1	学习态度	学习态度端正, 积极参与小组活动。	2	能够主动参与小组活动, 学习态度端正, 积极参与小组活动。	2
2	知识掌握	掌握本次课程主要知识点。	2	能够掌握本次课程主要知识点, 并能运用到实际生活中。	15
3	团队合作	能与小组成员合作, 共同完成任务。	2	能与小组成员合作, 共同完成任务, 并能主动承担小组任务。	25
4	能力展示	能在规定时间内, 完成小组任务。	3	能在规定时间内, 完成小组任务, 并能主动承担小组任务。	3
总分:					9

表 3 实践课程评价表					
(小组评价表)					
姓名: 张圣		学号: 1314520		成绩: 93分	
备注: 该评价表由教师和学生共同完成					
序号	考核内容	考核要求	配分	评价标准	得分
1	服务素质 (14分)	1. 仪容仪表规范, 举止端庄得体, 文明礼貌服务	2	仪容仪表不规范, 不能体现服务礼仪的举止表现不得分	15
		2. 引导客户入座, 为客户打开车门, 礼貌使用问候语言	2	缺失一项扣0.25分, 动作不规范扣0.25分	2
		3. 正确播放音乐	2	播放不正确, 播放时间一此扣0.5分	2
		4. 正确播放广告	2	缺失一项扣0.25分	2
		5. 正确播放广告音乐播放音量	2	音量过大不扣分, 音量过低扣1分	2
2	参与自我 (6分)	1. 正确播放广告	2	音量不正确, 音量过低扣1分	2
		2. 正确播放广告背景音乐	2	缺失一项扣0.25分	1.8
		3. 积极解答客户问题, 语言文明	2	未能有效解答客户问题扣0.5分, 不加分	2
		4. 安排客人入座, 有礼貌使用欢迎语言	2	接待安排客人入座, 没有使用欢迎语言扣0.5分	2
		5. 热情主动服务和语言	2	不能与顾客交流, 不加分	2
总分: 93分					

第三实验班教师评价表				
(教师评价卷)				
教师姓名: 张圣松		教师所在班级: 2 小班		
备注: 该评价表由教师完成				
序号	评价内容	评价标准	得分	
1	团队合作——学生能遵守游戏规则, 能遵守游戏规则	能遵守游戏规则, 能遵守游戏规则, 能遵守游戏规则 (10分)	10	
2	团队合作——学生能遵守游戏规则, 能遵守游戏规则	能遵守游戏规则, 能遵守游戏规则, 能遵守游戏规则 (10分)	9	
3	团队合作——学生能遵守游戏规则, 能遵守游戏规则	能遵守游戏规则, 能遵守游戏规则, 能遵守游戏规则 (10分)	45	
4	团队合作——学生能遵守游戏规则, 能遵守游戏规则	能遵守游戏规则, 能遵守游戏规则, 能遵守游戏规则 (10分)	5	
5	团队合作——学生能遵守游戏规则, 能遵守游戏规则	能遵守游戏规则, 能遵守游戏规则, 能遵守游戏规则 (10分)	4	
总分			46.5	

3. 实验班教师评价表

说明: 本评价表由教师完成

备注: 该评价表由教师完成, 教师能遵守游戏规则, 能

二、终结性评价情况

表 5：客户满意度评价表	
尊敬的客户： 你好！非常高兴能为您服务，占用您几分钟宝贵的时间，请为我的服务评分，谢谢！ 下列问题中，请在最符合情况的答案前打√。 5分：非常满意 4分：满意 3分：感觉不明显 2分：一般 0分：不满意	
1、当您来店时，您对本店服务顾问的仪表仪容感觉如何	<input checked="" type="checkbox"/> 5分 <input type="checkbox"/> 4分 <input type="checkbox"/> 3分 <input type="checkbox"/> 2分 <input type="checkbox"/> 0分
2、服务顾问在给您检查爱车后是否和您进行了有效的沟通？	<input checked="" type="checkbox"/> 5分 <input type="checkbox"/> 4分 <input type="checkbox"/> 3分 <input type="checkbox"/> 2分 <input type="checkbox"/> 0分
3、您对本次的接待还满意吗？	<input checked="" type="checkbox"/> 5分 <input type="checkbox"/> 4分 <input type="checkbox"/> 3分 <input type="checkbox"/> 2分 <input type="checkbox"/> 0分
感谢您的参与，请在此留下您对我的宝贵意见和建议，以便我不断改进，谢谢！	