

产教融合视角的汽车服务平台构建与应用

何浩瀛

(浙江工贸职业技术学院 浙江省 温州市 325000)

摘要：产教融合是当前高职院校培养高素质应用型人才的一种有效、创新的人才培养模式，各院校各专业都在积极探索符合自身特点的产教融合实施路径。本文结合汽车专业特点，分析汽车服务平台构建的可行性及其重要意义，并重点阐述了平台构建的主要内容架构与具体应用措施，为汽车相关专业实施有效产教融合、校企合作提供借鉴与参考。

关键词：产教融合；汽车服务平台；人才培养；校企合作

Abstract： Integration of production and education is an effective and innovative talent training mode for higher vocational colleges to cultivate high-quality applied talents. Most majors in most colleges are actively exploring the implementation path of integration of production and education, combining with their own characteristics. Based on the characteristics of automobile specialty, this paper analyzes the feasibility and significance of the construction of automobile service platform, and focuses on the main content structure and specific application measures of the platform construction, which provides reference for the implementation of effective integration of production and education and school-enterprise cooperation in automobile-related specialties.

Key words： integration of production and education; automobile service platform; talent training; school-enterprise cooperation

2017年12月，国务院印发的关于深化产教融合的若干意见，强调了深化产教融合的重要性，并对未来十年深化“产教融合、协同育人”目标做出了规划，要求高校要建立校企协同育人的办学机制，行业企业深度参与办学，健全完善以需求导向的人才培养模式。^[1]在探索人才培养模式的道路上，产教融合平台共建共享机制研究已经成为众多高校专业建设的热点，通过深化校企合作，将专业人才培养与行业、企业实际岗位工作深度融合，大大提升了学生的专业实践能力及学习积极性。汽车服务平台的构建是深化产教融合的一种创新形式，通过在在校师生提供汽车相关服务的方式，一方面为专业学生提供企业真实工作场景，提升其专业实践能力；另一方面以平台为契机，更加密切的与企业开展合作，实现资源共享、技术互补，达成校企协同育人的目标。

一、汽车服务平台构建的必要性

深化产教融合是新时代发展高等职业教育、构建现代职业教育体系的改革方向。^[2]本校汽车专业群目前设有汽车技术服务与营销、汽车检测与维修两个专业，主要培养能在汽车营销及售后服务岗位从事汽车销售、汽车维修、汽车金融保险等方面工作的高素质劳动者和技术技能人才。由于受各方面条件的限制，汽车专业群学生的实践应用能力与企业岗位需求存在一定差距。要解决汽车专业人才培养与地方汽车产业需求不吻合的矛盾，实施产教深度融合，实现教育链、人才链与产业链、创新链的融合，是摆在我们面前的首要问题。^[3]为了让学生能将专业知识更好地转化为企业的实践能力，掌握企业真实岗位技能，真正实现学以致用，服务区域经济发展，汽车专业群努力探索产教融合方式，通过打造自建汽车服务综合平台，建立产教融合的长效机制，在学院有限的资源内实现产业与专业、社会服务与人才培养完美结合，对专业的发展建设具有重大意义。

二、汽车服务平台构建的有效条件

从学校方来看，高职院校在校师生人数众多，其中教职工是汽车服务平台的主要客户群体，以本校为例，在校教职工共800余人，拥有车辆共600多辆，如将学校看成一个“市场”，无论是潜在的汽车需求还是现有车辆服务都具备一定的市场规模。此外，大多教师对汽车选购、售后服务的知识了解并不多，需要专业人士以顾问角色提供专业解决方案。因此，汽车服务平台的构建是具备一定“市场”需求的。

从专业方来看，实施产教融合是专业人才培养的必然选择，但实施的路径及成效却很难把控。汽车专业群为行业培养汽车后市场服务人才，在专业师资条件以及场地设备上具备一定的生产服务能力，可为一定范围的市场提供专业化服务。此外，汽车专业群校企合作对象基数大、覆盖面广，包括了汽车4S店、维修厂以及金

融、保险公司等，涵盖汽车售后服务链的众多企业，可为汽车服务平台的构建提供良好的企业资源。

从企业方看，一方面学校作为一个潜在市场，具备买车、用车需求，能为企业带来预期经济效益，企业对与学校开展合作有较高积极性。另一方面企业有较高的人才需求，服务平台早早地为在校生与企业提供了双向沟通了解的纽带，加深与企业方的交流，对后续企业招聘、学生就业也有非常大的帮助。通过该种合作形式，能很好的统筹双方利益需要，实现校企共赢的局面，是深化校企长期合作的有效模式。^[4]

三、汽车服务平台构建的主要内容

本文将讨论符合专业发展的“教师把关、学生主导、校企深度融合”的汽车服务平台的构建，以学校为依托，以服务师生为内容，联合企业将学生的专业能力培养与实践工作生产紧密结合起来，打造集学习、实践及专业建设的校内自有平台。平台将根据服务项目组建相关专业团队，以学生为主导，专业教师、企业指导老师共同参与，同时与大量汽车销售服务公司进行定向合作，为用户提供专业化汽车服务。

平台搭建后将为在校师生提供汽车相关的一系列服务，包括购买新车、售后维修保养、汽车金融保险及二手车服务等，为校内师生汽车相关问题咨询提供渠道，项目团队会以汽车顾问身份为客户提供解决方案。整个平台项目构建包括以下内容：

1、创建“线上+线下”的服务中心平台体系

汽车服务平台创建的初衷是为专业学生提供综合实践机会，但其核心功能还是服务用户，良好的用户互动体验是平台得以开展的基础，因此，平台基础体系搭建是首要内容，包括线上与线下两个方面。线上模块主要以微信为媒介，创建平台微信公众号开展日常购车、用车知识宣传普及，同时也为平台做必要的推广；创建平台微信号作为客户咨询服务媒介，为客户提供及时快捷服务；创建汽车服务微信群，用于售后服务模块发布日常信息、客户交流等，提升服务体验。此外，当平台达到一定规模，可逐步推出平台抖音号作为宣传服务重心，将平台辐射范围进一步扩大。线下方面主要根据平台发展的实际情况打造汽车服务工作室，可结合汽车专业实训场地进行规范布置，满足日常客户洽谈的工作业务需求。

2、组建校企合作联盟

在汽车服务平台后期的应用过程中，专业团队主要作为顾问角色提供相关咨询服务，为客户提供建议方案，但实际购车、售后服务等业务还需相关企业来完成，这就要求平台与地方汽车企业有广泛深度的合作。依据平台服务功能的要求，专业将在当地择优选择一些主流汽车品牌4S店、汽车维修店、金融保险公司等组建平台

校企合作联盟,与企业签订长期合作协议,在价格、服务等方面为平台用户提供最优条件。

3、打造服务平台专业人才团队

汽车服务平台提供新车购买、售后维修保养、汽车金融保险及二手车服务四个项目模块内容。每个项目模块设定1-2名技术指导老师,从相关专业的专任教师中选取,要求具备一定的专业知识及实操技术能力。每个项目模块从汽车专业学生中择优选择3-5名组建服务团队来负责日常平台服务工作,要求态度积极、责任心强,且具备较好的专业能力。此外,各团队需搭配1-2名企业导师做专业技术支持,一方面可为团队解决一些技术难点,另一方面企业导师也是平台与合作企业的业务对接者。

4、制定符合规范、学生主导的服务流程

平台运营需要制定一整套完善的流程制度,要明确各个环节的相关权责规范、服务标准,形成一定的文件条款,在平台运营的过程中确保双方利益,长期稳固发展。

(1) 购车服务

新车选购是汽车服务平台提供的主要业务,也是当前汽车营销专业人才培养的核心能力之一。项目团队作为客户购车顾问,其主要功能是根据客户具体情况定制精细化购车服务。对购车知识了解少、时间有限的客户,在充分了解其购车用途、车型要求、性能要求及预算等需求的基础上,向客户提供文本性的购车方案供其选择;对购买车型已经确定的客户,应重点提供价格咨询及协助交车等服务。团队成员一方面是为客户提供购车方案,另一方面要与合作4S店协商确定购车价格及交车相关事宜,为客户提供优质服务。

(2) 售后维修保养服务

本校教职工汽车保有量在600多辆,理论上售后维修保养能达到一定的市场规模。每年的常规保养、汽车美容、易损件的更换及偶发性的故障维修不在少数,该项目内容对于汽修专业学生来讲,都是非常好的实践锻炼机会。平台提供的服务业务中一些汽车常规小保养、简单易损件更换、汽车美容打蜡等,在客户允许且学校具备一定的场地设备条件下,可在专业老师的指导下由项目团队成员完成。其余业务在客户发起咨询后,团队人员可通过线上交流或现场查看的方式,了解售后服务具体情况,并向客户提供合理的售后方案,主要包括售后项目选择、价格区间、合作维修企业等因素供其选择,以保证客户利益最大化。

(3) 金融保险服务

金融保险服务模块主要是提供在校师生每年的汽车保险咨询服务,包括保险公司选择、保险险种选择以及投保站点选择。目前市场上汽车保险公司众多,其保额费用、提供的服务等都有一定的

差异,消费者在选择保险时要综合考虑价格、险种及促销优惠等因素。在校师生可向平台咨询投保方案,团队成员会结合其用车实际情况,在充分对比合作保险公司目前的价格、优惠措施等前提下,向客户提供多种投保方案供其选择。

(4) 二手车买卖服务

二手车买卖服务主要包括购买新车时的二手车置换与二手车购置咨询,相比新车买卖,二手车市场更为复杂,用户更需要专业团队提供决策服务。从当前学校市场来看,教师为购置新车进行的二手车置换相对较多,这要求团队成员需具备一定的二手车评估鉴定能力,对需要出售的二手车做基础的价格评估,并结合与平台合作的二手车企业给出价格参考;对需购置二手车的客户,团队成员可根据客户需求寻找车源或通过企业导师推荐符合需求的车型,并协助做好车辆评估鉴定,给客户把好质量关。

四、结语

汽车服务平台的构建与应用可合理利用学校自有资源进行实践教学,是创新汽车专业群产教融合、校企合作模式的有效方式。通过学校自身需求引导,将专业实践能力培养同企业经营实践有效结合,具有一定的实际应用价值,能形成长期有效的多方共赢局面。本文在研究中也有一些不足之处,在汽车服务平台的应用过程中,对学校支持政策考虑不多,平台团队成员在实施汽车服务过程中需花费大量的时间、精力,涉及到费用报酬问题,这就需要学校提供政策上的支持和激励,来实现汽车服务平台的持续健康发展。

参考文献

- [1]刘福德,赵丽霞.面向工作过程的电子商务专业教学改革探索[J].电子商务,2018(07):76-77
 - [2]黄玲,王洪艳,郝志莉.“产教融合,校企合作”人才培养模式的探索[J].辽宁高职学报,2020,(4):8-11
 - [3]李发宗,邓艳宁,阮良军.“产教融合、平台支撑”的汽车服务工程专业应用型人才培养改革与实践[J].高教论坛,2020,(11):48-51
 - [4]易群,曾勇.刚搭建产教融合育人平台,创新人才培养模式改革[J].时代汽车,2021,(15):50-51
- 课题名称:浙江工贸职业技术学院2021年度第一期校级教师科研项目《产教融合视角的汽车服务综合平台构建与应用》
课题编号:S210102
课题名称:浙江工贸职业技术学院2020年度院级教学改革项目《校企协同育人视域下企业导师人员体系构建与应用》

(上接第163页)

力,不仅要收集森林的有关数据信息还要进行核实分析,以国家和当地的实行标准和规章为依据进行森林经营方案的编制。林业部门还要阶段性对编制人员开展考核工作,定期开展林业知识技术的培训和专家指导讲座,加大在人才培养上的资金成本,实时关注国内外森林资源经营管理模式的发展和趋势,及时反思和总结日常工作经验。

四、结束语

将森林经营规划与方案的编制统一起来,并建立完善专门的制度规章,在编制的方案中要特别明确对森林资源的规划思路与编制方案所涵盖的范围,依据当地具体的森林资源情况和所使用的经营技术手段来采取合理的经营模式。联合当地的社会组织和团体,根据实际情况制定科学的经营计划。在保证足够的森林资源的前提下实现各项效益的最大化,积极发展林木经济,拓宽森林资源产业链宽度和深度,以此来带动周边城市的国民收入和经济发展,不断推

进森林的可持续性发展。

参考文献:

- [1]徐玉金.探讨森林类型划分与森林经营技术措施[J].林业勘查设计,2021,50(3):10-12.
 - [2]杨礼旦.森林可持续经营的研究进展与展望[J].温带林业研究,2021,4(3):11-17.
 - [3]韦国说.浅议森林资源经营管理在现代林业建设中的作用[J].农家科技:中旬刊,2021(8):201-201.
 - [4]王峰,陈家德,沈茂英.国有林场森林经营方案编制关键环节及问题的研究[J].林业勘查设计,2021,50(3):19-24.
- 作者简介:邓必平,男,汉族,1988.10,湖南怀化,硕士研究生,工程师,森林调查。