

新增专业人才需求分析报告

新增专业名称：汽车营销与服务
单 位：广东职业技术学院
机电工程系

时 间：2020 年 1 月

汽车营销与服务专业人才需求调研报告

一、人才需求现状

近几年我国汽车市场的总需求增长速度急剧加快,汽车产业经济效益大幅度提高,汽车消费已成为拉动我国经济增长的重要力量。2018 汽车产销分别完成 2780.9 万辆和 2808.1 万辆,连续十年蝉联全球第一。截至 2018 年底,中国机动车保有量达 3.27 亿辆,其中汽车 2.4 亿辆,全国有 61 个城市的汽车保有量超过百万辆,27 个城市保有量超 200 万辆,8 个城市保有量超 300 万辆,3 个城市保有量接近 300 万辆。预测 2021 年中国汽车保有量将超越美国,成为世界汽车保有量最大的国家。美国大概有 2.7 亿辆。汽车保有量的剧增,带动了汽车后市场的蓬勃发展,因此,汽车营销与服务人员在今后很长一段时间,都是我国紧缺的热门人才。

1、人才需求方面

随着社会经济水平的不断提高,汽车保有量急剧增加,带动了汽车后市场的蓬勃发展,尤其是汽车维修行业。目前汽车维修行业在我国共有 30 多万家不同类型的修理厂点,从业人员约 260 万人。目前国内汽车维修人才的需求量至少存在 80 万的缺口,从业人员大多数文化程度不高,具有大中专学历人员较少,熟练掌握现代汽车营销与服务人才更是微乎其微。为此,政府已将汽车服务人才列为国家现代化服务业技能型紧缺人才。

2、企业升级转型的需要

随着珠江三角洲产业结构的升级转型,汽车营销与服务对高技能

人才的需求量将越来越大，同时随着现代汽车新技术、新工艺的应用和发展，汽车营销与服务也发生了根本性的变革，对汽车营销与服务人员的素质、技术也提出了愈来愈高的要求。

从广东省的维修行业技术水平来看，在全国处于领先地位。一些国有大企业、中外合资企业和国外著名品牌汽车的特约维修店，规模大，人员素质高，检测、维修仪器设备先进，因此，需要大量更高素质和技术的汽车营销与服务人员。

3、体现区域经济发展战略

汽车营销与服务专业很好的体现了区域经济发展战略。《珠江三角洲地区改革发展规划纲要（2008-2020 年）》提出了加快发展以自主品牌和自主技术为主的汽车产业集群，打造 2-3 家产值超千亿元的特大型汽车制造企业，建设国际汽车制造基地。这些都要求学校设置、调整相应的学科专业，加快汽车后市场的人才培养，储备汽车维修技术高素质人才。

为了进一步掌握该专业方向人才需求情况，组成“汽车营销与服务专业人才需求调查组”，对“汽车营销与服务”专业人才的企业需求情况及该专业学生应该具备的基本岗位技能展开社会调查。

调查组分赴佛山、广州、东莞等地区的汽修企业开展调查。调查组分别走访了 4S 店、汽车保险、汽修一类二类厂、汽车美容保养店等共 10 余家企业，获取了大量的一手资料。

二、企业调研

1、调研企业

我们对广州市一好站汽车维修服务有限公司、佛山英丰销售服务有限公司、南海区共成汽车维修部、东莞汇成汽车服务有限公司、佛山喜驱捷力汽车服务连锁店、好约汽车租赁有限公司等 6 家企业的调查显示，相关企业汽修技术人才的学历主要包括研究生学历、本科学历、大专学历、中职学历等，他们绝大部分直接从中职和高职院校等学生中招收，从社会招聘的人员和企业自行培养的人员较少，人员整体平均年龄低。

2、本专业主要岗位群和工作任务

表 1：汽车营销与服务对应工作岗位群及工作任务

调研方向	就业岗位（群）	职业能力
汽车服务后市场	汽车机电维修岗位	1、能够独立制定完整的汽车维修作业计划； 2、能够规范使用维修设备、工具，并能进行设备仪器的维护与管理； 3、能够熟练使用维修手册，读懂英文技术资料，准确获取维修作业所需相关信息； 4、能够严格按照维修手册和操作规程进行快速、正确的维护与修理，并监控维修质量； 5、能够熟练使用计算机和网络； 6、具有良好的工作执行能力、良好的沟通能力及团队合作精神，能与他人合作完成复杂工作； 7、优秀的服务意识与责任心，能高效完成工作任务。
	汽车车身修复岗位	1、熟悉汽车构造知识，能够独立制定完整的车身修复作业计划； 2、能够规范、安全使用各种工具设备，并能进行设备维护； 3、能够严格按照操作规程进行钣金维修和喷漆工作，确保工作的安全实施，并监控修复质量； 4、具有一定的沟通能力； 5、较强的团队协作意识，良好的责任心，能按时高效完成工作任务。

	汽车维修服务接待岗位	1、能够熟练使用计算机和现代常用办公设备； 2、能够熟练、规范的进行车辆预检、维修合同签订、跟进维修进度及交车结算； 3、能协调维修车间与配件部门的关系，与同事、客户就维修问题进行交流，保持良好的沟通； 4、能够进行客户管理，如建立客户档案等； 5、能够进行简单的外语口语交流； 6、良好的客户服务意识，能够尊重客户的选择，进行一般危机处理； 7、具有强烈的责任心及自我控制能力。
	汽车配件管理岗位	1、能够熟练使用现代化办公系统； 2、了解汽车构造原理，熟悉汽车配件； 3、能够利用所学汽车英语知识，看懂进口汽车配件的名称和标识； 4、能够对配件进行出入库管理，做好配件库存计划与调整、配件预约管理； 5、能够进行成本预算与控制，保证配件库存的正确盘点； 6、沟通协调能力强，能与同事、客户建立良好的人际关系； 7、具有强烈责任心、团队协作精神及自我控制能力。

由表 1 可知：本专业毕业生工作领域涉及汽车后市场，汽车机电维修、汽车车身修复、汽车维修服务接待、汽车配件管理等岗位。除此之外还有汽车销售、保险、保养、美容、改装、精品及汽车二手车市场等就业方向。

三、调研结论

1、通过对前述企业的调查，我们把各个企业对该专业学生的基本素养和能力要求进行了综合分析，归纳为以下几个方面：

表 2： 用人单位对职校学生需求的调研结果

所需就业力	说明	占被调企业的比例
职业素养和职业道德	良好的道德品质，诚信，团结协作与奉献	100

	精神，创新能力等。	
敬业精神	有强烈的责任心和职业道德，认真投入工作，对职业和自我有正确的心态和认识，不浮躁。	80
基础知识和专业能力	具备基础知识和专业知识，是毕业生后续持续发展的基础。	80
一定的实践操作能力	有岗位所需求的实际工作能力和实践经验，能较快适应岗位要求。	75
吃苦耐劳与抗压能力	高职学生要面向基层就业，要面向民营和个体企业，能经受住困难和艰苦环境的考验。	82
沟通与合作能力	很多岗位要很好的沟通表达能力，同时要有合作精神，这样才有凝聚力和战斗力。	92
继续学习的能力	随着社会发展和产业结构升级，需要劳动者不断充实知识，提升技能，这样才能实现可持续发展。	70
较强的适应能力	能很好的适应新的工作岗位和人际关系。	70
一定的组织管理能力	具备一定的组织与管理能力。	70

这就要求高职院校除了培养高素质，高技能的汽车营销与服务人才，更要培养具有较强管理和实践能力，分析和解决问题的能力，具有创新思维的综合技术技能型人才，同时，注重培养学生的职业素养与职业道德，使学生学会做人，学会做事，学会共处，成为具有社会责任感和团队合作意识的职业人才，满足企业发展需要。

要达到以上培养目标，要求职业院校进一步拓展办学功能，以工学改革为切入点，推行校企合作育人的人才培养模式。

2、据调查, 目前汽车营销与服务及相关行业突出矛盾是人员素质

远远满足不了行业发展需要，由于经过系统学习的汽车营销与服务人员供不应求，导致大量未经任何培训的人员进入汽车服务行业。主要存在问题：从业人员总体素质较差，导致劳动生产效率低、管理水平不高、服务质量不到位、事故率高。

3、企业对汽修专业高职毕业生的岗位安排变动性较大，一般企业对新进的毕业生主要安排汽车美容保养的工作，1~2年后，一部分参与汽车机电维修工作；一部分从事汽车销售工作；一部分从事汽车美容保养店长工作。这就对技能型人才的技术与知识结构提出了综合性的要求，需要他们有复合性能力和职业发展能力。

4、由于我校地处粤港澳大湾区制造业“脊梁”城市——佛山市，根据最新统计，佛山市机动车保有量为300万多辆，其中汽车保有量235万多辆，超越广州排名全省第2。可以预测，我校的汽车营销与服务专业的毕业生将随着粤港澳大湾区的经济发展而有更多就业机会。