

以案引法，提升学生法律意识 ——《汽车营销》课程思政典型案例(教学类)

江西交通职业技术学院 付慧敏

一、课程简介(300字内)

《汽车营销》是面向汽车运用技术与维修以及汽车新能源技术专业开设的专业基础课，2学分，38学时。课程通过学习汽车整车销售中客户开发、需求分析、产品介绍、试乘试驾、异议处理、报价成交和售后跟踪各个环节的工作内容，使学生了解汽车销售顾问的职业形象和职业能力要求，掌握汽车销售的商务礼仪、新车销售的标准流程和方法技能。

二、典型案例

(一) 案例简介(300字内)

本案例所选内容《汽车营销》课程任务二“集客”这一环节，主要讲述集客方式方法、顾客个人相关信息的收集、登记等内容。在进行课程教学内容设计时，在课前，布置学生了解客户信息包括哪些元素，我们应该收集哪些有效的客户信息，同时，查询相关法律文件，了解什么是“公民个人信息”。课中，在完成客户信息表收集填写完后，将“客户信息”与“公民个人信息”进行比较，由客户信息上升到公民个人信息，同时援引刑法条款，说明存在“侵犯公民个人信息罪”及处罚，并讲述与此相关审判案例，加深学生对于“侵犯公民个人信息罪”认识，提升学生法律意识。课后，布置任务，客户个人信息泄露的途径有哪些，提高学生对客户个人信息的保密意识和保密能力。

(二)案例

教学单元	任务2.1集客		
教学目标	知识目标：1. 线上线下集客的方法； 2. 线上线下集客的内容。 能力目标：1. 能够掌握客户信息收集、整理、分析方法； 2. 能够独立灵活运用线上线下集客方法完成客户信息收集； 3. 能够掌握1+X商用车销售服务职业技能等级证书相关技能点。 素质目标：1. 通过本任务思政元素实现课程育人目标，培养学生良好的法律意识、保密客户信息； 2. 培养学生人际交往、沟通交流的能力； 3. 培养学生团队协作的能力； 4. 培养学生应急应变的能力。		
思政设计思路	由“客户个人信息”引出“公民个人信息”，从专业领域转化为法律领域，并通过法律条款向学生讲述泄露、倒卖公民个人信息的处罚规定，通过实际案例讲述法律违法所带来的后果，再安排学生针对“客户个人信息”的泄露途径与方法进行思考，从而培养学生的保密意识、法律意识。		
教学重难点	重点：线上线下客户信息收集方法。 难点：通过线上线下集客，精准收集客户信息。		
教学资源	1. 《汽车营销》省级精品在线开放课程； 2. 超星学习通等移动学习平台； 3. 汽车营销虚拟仿真软件； 4. 汽车商务实训中心。		
教学实施			
教学环节 (课前、课中、课后)	教学内容	思政融入点	教学方法与手段
课前	1. 引导学生在“汽车之家”等资讯平台查阅比亚迪等新能源车型线上线下集客活动范例。 2. 教师通过教学平台上传资源，了解“公民个人信息”的概念，并发布学习任务和	了解客户个人信息的包括哪些元素组成，公民个人信息与客户个人信息的关系。	【教学方法】 任务驱动法：在超星学习平台搭建资源学习任务点。 【教学手段】 利用网络教学

	测试习题。 3. 教师登录教学平台在线查看学生任务完成情况，结合结果对学生初步评价，分析学生预习效果，优化教学策略。		平台了解学生课前学习情况，以学定教，优化教学设计。引入“公民个人信息”概念。
课中	（一）【引任务】 1. 【线下晨会】模拟公司早会形式，组织学生团建及汇报课前测试结果。 2. 【播放视频】播放集客失败案例演示动画。 3. 【设置情境】 （1）设定比亚迪某 4S 店在售车型优惠活动信息； （2）设定区域性顾客特征背景信息。 （二）【探新知】 1. 【传统教学】通过分析教学平台上的错题，引导学生找出客户开发、客户跟进的方法和客户等级划分方法。 2. 【师生互动】教师提问，如何充分利用产品优惠信息，扩展集客方式，高效完成客户信息收集？ 3. 讲述客户个人信息与公民个人信息的关系，违反公民个人信息法律处罚规定及案例。 （三）【明方法】 1. 【故事引入】通过典型案例和故事，补充讲解线上线下客户开发的方法。 2. 【互动演示】教师针对设定的比亚迪某 4S 门店产品优惠信息及客户背景信息，与学生互动演示线上线下集客方法及客户等级划分方法。 3. 【举一反三】制订新车发布会及大型车展团购两种方	在完成客户信息表收集填写后，将“客户信息”与“公民个人信息”进行比较，由客户信息上升到公民个人信息。刑法第二百五十三条之规定的“公民个人信息”，是指以电子或者其他方式记录的能够单独或者与其他信息结合识别特定自然人身份或者反映特定自然人活动情况的各种信息，包括姓名、身份证件号码、通信通讯联系方式、住址、账号密码、财产状况、行踪轨迹等。 《刑法》第二百五十三条之一【侵犯公民个人信息罪】违反国家有关规定，向他人出售或者提供公民个人信息，情节严重的，处三年以下有期徒刑或者拘役，并处或者单处罚金；情节特别严重的	【教学方法】 1. 情境教学法：设定企业真实任务和情境，激发学生学习兴趣； 2. 合作探究法：以小组为单位实施任务，通过讨论研究、任务实施、展示汇报等学习活动，获得知识技能及锻炼团队协作能力，共同学习、共同进步； 3. 启发教学法：教师通过提问和案例讲解，启发引导学生主动思考，总结要点； 4. 角色扮演法：学生听完教师讲解后通过角色扮演的方式进行分组实训，熟悉操作流程，提高实操能力。 【教学手段】 1. 应用虚拟仿真、企业案例视频和故事动画等信息技术

	式的集客方案，通过案例分析，体现集客方式的多样性和与客户沟通的灵活性。 （四）【练技能】 1. 【小组讨论】请学生根据任务情境设计不同的集客方法及客户信息收集内容。 2. 【安排角色】每组安排学生轮流担任销售顾问和客户，按照规范要求完成任务。 3. 【评选组内最佳销售顾问】教师密切关注学生动态、巡回指导，师生共同评选最佳表现。 （五）【评效果】 1. 【任务安排】教师布置任务，每组最佳销售顾问进行客户跟进和客户等级分类。 2. 【考核评价】教师根据汽车销售企业考核标准和1+X商用车销售服务职业技能等级考核标准进行总结评价。	，处三年以上七 年以下有期徒 刑，并处罚金。 从而提高学 生的法律意 识。	手段提高课堂 教学质量，解 决教学重难点 。 2. 课证融合， 结合1+x考试 场景和企业真 实工作场景进 行角色扮演， 增强仪式感， 零距离与工作 岗位对接。 3. 由客户个人 信息转化为公 民个人信息， 违法相关法律 条文的出发规 定以及泄露、 倒卖公民个人 信息违法案例 讲述。
课后	1. 借助教学平台发布测试任务； 2. 设置特定情境，要求学生在此背景下进行客户信息收集，训练学生应变能力，学生分组上传汇报视频； 3. 学校教师查看学生测试任务完成情况，企业师傅就学生演练视频作出评价。 4. 布置课后任务：泄露客户个人信息的途径有哪些。	课后思考：泄露客户个人信息的途径有哪些，强化学生保密意识。	1. 校企双导师共同测评提高学生评价质量； 2. 通过收集各信息平台数据，对课堂进行有效诊改； 3. 信息保密措施的思考。
评价与反思	1. 混合式教学的使用提升了学生的学习参与度； 2. 任务驱动、启发引导、合作探究、课证融合等教学方法的使用激发了学生的学习兴趣，提高了教学质量，大多数学生能够熟悉集客的常见方法，掌握客户信息收集分类的技能；针对掌握情况不理想的学生通过课后学习互动和企业导师点评进行强化； 3. 结合教学内容的课程思政元素的有机融入提升了学生的法律意识，在收集客户信息的同时提高了学生对客户个人信息的保密意识和保密能力。		

三、案例成效(500字内)

开展课程思政建设以来，教师的课程思政意识、课程思政能力得到大提升，对课程思政建设的意义有了重新的认识和理解。学生参与课堂教学互动的积极性和热情逐步提高，课堂纪律和课堂效果明显改善。通过课程思政教学的实施，学生基于专业知识、职业伦理和职业素养等方面的理性思维、批判性思维的能力明显改善，问题分析、思考、面对问题的能力也有所改观。

课程思政建设的做法与经验，通过线下、线上方式在省内外兄弟院校开展讲座，以及以论文、教学成果奖的方式进行示范辐射。

经过几年的探索与实践，课程思政建设取得初步成效，主要成果有：

1. 《汽车营销》荣获教育部课程思政示范课程，团队教师荣获课程思政教育部课程思政和教学名师称号；

2. 课程思政教学研究中心获批江西省教育厅2022年江西省课程思政教学研究示范中心建设培育单位；

3. 《“四方协同 五双并举”汽车类专业课程思政建设模式的探索与实践》荣获江西省2022年度教学成果二等奖；

4. 《“三全育人”形势下课程思政的必要性》荣获中国教育研究会职业教育分会优秀论文二等奖。《“三全育人”形势下多元立体课程思政课程建设体系探索与实践》荣获2023年度江西省高校思想政治工作优秀论文三等奖。