



保险职业学院 专业人才培养方案

专业（方向）名称 保险实务（运营支持与管理）

所 在 系 院 保险系

专 业 教 研 室 寿险教研室

专业（方向）带头人 王君

制 定 时 间 2018 年 6 月

修 订 时 间 2021 年 6 月（第 1 修订）

编制说明

2021 级保险实务（运营支持与管理）专业人才培养方案是以《教育部关于职业院校专业人才培养方案制订与实施工作的指导意见》（教职成〔2019〕13 号）、《关于组织做好职业院校专业人才培养方案制订与实施工作的通知》（教职成司函〔2019〕61 号）、《国家职业教育改革实施方案》（国发〔2019〕4 号）、《湖南省职业教育改革实施方案》（湘政发〔2020〕2 号）、《中共中央国务院〈关于全面加强新时代大中小学劳动教育的意见〉（2020 年 3 月 20 日）、《教育部中央军委国防动员部关于印发〈普通高等学校军事课教学大纲〉的通知》（教体艺〔2019〕1 号）、《教育部财政部关于实施中国特色高水平高职学校和专业建设计划的意见》（教职成〔2019〕5 号）、《教育部等四部门印发〈关于在院校实施“学历证书+若干职业技能等级证书”制度试点方案〉的通知》（教职成〔2019〕6 号）等文件为编制依据。

本专业人才培养方案在编制过程中，编制团队充分开展了行业企业、毕业生和在校生调研，为了既做到人才供需匹配，又符合职业院校学生学习规律，梳理保险（运营支持与管理）专业面向的职业岗位所需要的知识、能力、素质，形成专业人才培养调研报告；根据调研报告确定了本专业人才培养目标与培养规格，构建了课程体系，根据教学基本规律安排教学进程，根据人才培养目标明确教学内容、教学方法、教学资源、教学条件保障等要求；并组织由学院专家、行业专家和优秀毕业生组成的专家团队，对人才培养方案进行论证后提交学校党委会议审定通过。

编制团队成员：

吕雅丽 民生保险湖南省分公司 经理

罗世花 人保湖南省分公司 95518 电话呼叫中心 经理

姚玉华 富德生命人寿电话呼叫中心 经理

王君	保险职业学院	系副主任/副教授
李丽	保险职业学院	副教授

保险实务（运营支持与管理）专业人才培养方案编制团队

目 录

一、专业名称、专业代码、所属专业群.....	6 -
二、入学要求.....	6 -
三、修业年限.....	6 -
四、职业面向.....	6 -
五、培养目标与培养规格.....	6 -
（一）培养目标.....	6 -
（二）培养规格.....	7 -
1、素质.....	7 -
2、知识.....	7 -
3、能力.....	8 -
六、课程设置及要求.....	8 -
（一）设计思路.....	8 -
（二）课程体系.....	10 -
（三）课程描述.....	11 -
1、公共基础课.....	11 -
2、专业群基础课.....	21 -
3、专业课.....	25 -
4、综合实训课.....	33 -
5、选修课.....	35 -
七、教学进程总体安排.....	50 -
（一）教学进程安排表.....	50 -
（二）职业技能等级证书或职业资格证免修课程.....	53 -
（三）学时学分分配及教学周分配表.....	54 -
八、实施保障.....	54 -
（一）师资队伍.....	54 -

1、队伍结构.....	54 -
2、专任教师.....	55 -
3、专业带头人.....	55 -
4、兼职教师.....	55 -
(二) 教学设施.....	56 -
1、专业教室基本条件.....	56 -
2、校内实训基地基本要求.....	56 -
3、校外实习实训基地基本要求.....	56 -
(三) 教学资源.....	58 -
1、教材选用基本要求.....	58 -
2、图书文献配备基本要求.....	58 -
3、数字资源配备基本要求.....	58 -
(四) 教学方法.....	59 -
(五) 学习评价.....	59 -
1、学习领域课程考核办法.....	59 -
2、实训课程考试办法.....	60 -
3、顶岗实习考核办法.....	60 -
4、竞赛获奖纳入课程考核.....	61 -
(六) 质量管理.....	61 -
九、毕业要求.....	62 -
(一) 课程考试(核)要求.....	62 -
(二) 证书要求.....	62 -
1、普通话水平.....	62 -
2、职业技能等级证书/职业资格证书.....	62 -
十、附录.....	63 -

2021 级保险实务（运营支持与管理）专业人才培养方案

一、专业名称、专业代码、所属专业群

专业名称：保险实务（运营支持与管理）

专业代码：530203

所属专业群：金融保险专业群

二、入学要求

普通高级中学毕业、中等职业学校毕业或具备同等学力。

三、修业年限

三年。

四、职业面向

表 1 职业面向表

所属专业 大类 (代码)	所属专 业类 (代码)	对应行 业 (代码)	主要职业类别 (代码)	主要岗位群或 技术领域	职业技能等级证书
财经商贸 大类(53)	金融类 (5302)	保险业 (68)	1、保险专业人员 (2-06-10) 2、保险服务人员 4-05-04)	行政内勤岗、客服岗、呼叫中心坐席、单证岗、保全岗、投诉处理岗、理赔岗、业务管理岗、基层管理岗	1、中国保险行业协会人身保险理赔职业技能等级证书； 2、泰康珞珈（北京）科学技术研究院有限公司健康财富规划职业技能等级证书； 3、中国个人寿险规划师； 4、中国寿险管理师。

五、培养目标与培养规格

（一）培养目标

保险实务（运营支持与管理）专业培养理想信念坚定，德、智、体、美、劳全面发展，具有一定的科学文化水平，良好的人文素养、职业道德和创新意识，精益求精的工匠精神，较强的就业能力和可持

续发展的能力，掌握本专业知识和技术技能，面向金融保险业的基层业务管理、销售支持、客户服务、行政内勤等职业岗位群，能够从事会议安排、缮制单证、运营支持、数据处理、指标考核、报告分析、客户服务、保单保全、市场调研、投诉处理等工作的复合型技术技能人才。

（二）培养规格

保险实务（运营支持与管理）专业毕业生应在素质、知识和能力方面达到以下要求：

1、素质

（1）坚定拥护中国共产党领导和我国社会主义制度，在习近平新时代中国特色社会主义思想指引下，践行社会主义核心价值观，具有深厚的爱国情感和中华民族自豪感；

（2）崇尚宪法、遵法守纪、崇德向善、诚实守信、尊重生命、热爱劳动，履行道德准则和行为规范，具有社会责任感和社会参与意识；

（3）具有质量意识、环保意识、安全意识、信息素养、工匠精神和创新思维；

（4）勇于奋斗、乐观向上，具有自我管理能力、职业生涯规划的意识，有较强的集体意识和团队合作精神；

（5）具有健康的体魄、心理和健全的人格，掌握基本运动知识和一两项运动技能，养成良好的健身与卫生习惯，良好的行为习惯；

（6）具有一定的审美和人文素养，能够形成一两项艺术特长或爱好。

2、知识

（1）掌握必备的思想政治理论、科学文化基础知识和中华优秀传统文化知识；

（2）熟悉保险实务（运营支持与管理）专业相关的法律法规以及环境保护、安全消防、文明生产、支付与安全等相关知识；

(3) 掌握风险、风险识别、风险评估、风险管理决策等风险与风险管理专业知识；

(4) 掌握保险产品、保险合同、保险原则等保险专业知识；

(5) 掌握保险客户服务（包括客户接待、保全、柜面服务、会议组织、呼叫中心业务等）相关专业知识；

(6) 掌握数据处理及撰写报告等相关专业知识；

(7) 掌握保险行政内勤、公共关系管理以及保险公司业务管理等相关专业知识。

3、能力

(1) 具有探究学习、终身学习、分析问题和解决问题的能力；

(2) 具有良好的语言、文字表达能力和沟通能力、逻辑分析推理能力；

(3) 具有文字、表格、图像等计算机处理能力以及保险实务（运营支持与管理）专业信息技术应用能力；

(4) 具有团队合作与管理能力；

(5) 能够进行风险识别、风险评估、风险管理决策和制定风险管理方案；

(6) 能够解读各险种保险产品条款，进行保险利益演示；

(7) 掌握各险种单证填写方法和要求，顺利完成单证填写；

(7) 熟悉保险客服工作内容、流程，有较强的分析判断能力、沟通协调能力；

(8) 掌握数据处理、分析及撰写报告的能力；

(9) 具有保险公司行政内勤、基层运营管理以及保险公司业务管理等专业能力。

六、课程设置及要求

(一) 设计思路

保险实务（运营支持与管理）专业以培养职业能力和服务终生为发展理念，坚持社会主义大学的办学方向，以培育学生正确的世界观、人生观、价值观为目标，进一步融入社会主义核心价值观，培育充满思政元素、发挥思政功能的通识课和专业课，培养学生成为德才兼备、全面发展的中国特色社会主义合格建设者和可靠接班人。

保险实务（运营支持与管理）专业坚持产教融合、校企合作的办学模式，立足于为“保险行业提供销售支持”的后台工作人员及管理人员的人才培养要求，通过深入公司调研、邀请行业专家、教育专家座谈论证等多种形式，明确保险实务（运营支持与管理）专业的职业岗位群，共同开发基于工作过程的职业岗位能力、素质模型。依据岗位能力和素质要求，分析各岗位典型工作任务，明确适应职业岗位工作所需要的知识、能力和素养要求，对保险实务（运营支持与管理）专业方向的课程体系进行重构和整合，并根据金融保险专业群课程体系“底层共享、中层分立、高层互通”的原则，以保险讲师职业能力要求为核心，设置以工作过程为主线，职业活动为载体，融知识、技能、素质于一体的五个模块课程体系，基础理论夯实、核心技术技能突出、能力素质全面。在培养过程中重视职业道德教育、职业素质培养，通过深化校企合作，共同发展，实现行业企业全程参与专业标准制定、全程参与课程设置与内容调整、全程参与教学组织与管理、全程参与资助学生的“四全”参与校企共育方式。

表 2 职业岗位（群）典型工作任务、职业能力与课程要求分解表

岗位	典型工作任务	职业能力	主要课程
契约岗、单证岗	1、保单录入 2、保单初审 3、影像上传 4、销售保险产品	风险识别分析与管理能力、保险承保业务处理能力、沟通能力、自动化办公能力、数据分析能力	《保险原理与实务》、《人身保险实务》、《财产保险实务》、《机动车辆保险实务》、《职场办公自动化》

运营岗、销售支持岗、交叉专员、行政内勤岗	1、业务后援支持 2、核保核赔辅助 3、保险客户服务 4、保险产品推广 5、日常运营支持	具有调研、策划、宣传能力、行政事务处理能力、较强的报告写作能力、沟通协调能力、计算机和办公自动化设备使用能力、数据分析、指标考核能力	《保险公司业务管理》、《保险客户服务》、《人身保险实务》、《财产保险实务》、《职场办公自动化》、《保险运营数据分析》
业务管理岗	1、风险管理与决策 2、各险种的业务处理 3、工作计划制定 4、日常管理和考核 5、保险业务管理 6、保险客户服务	风险识别分析与管理能力、保险业务管理能力、数据分析、指标考核能力、组织策划能力、沟通协调、客户服务、争议处理能力、计算机和办公自动化设备使用能力	《保险原理与实务》、《保险客户服务》、《人身保险实务》、《财产保险实务》、《保险公司业务管理》、《保险运营数据分析》
客服岗、保全岗、理赔岗	1、客户咨询接待 2、保险客户服务 3、保险承保、保全、理赔处理	保险客户关系管理能力、沟通协调、客户服务、争议处理能力、办公软件、业务系统应用能力	《保险客户服务》、《人身保险实务》、《财产保险实务》、《保险相关法律法规》
呼叫中心坐席	1、保险产品推广与销售 2、接报案、投诉处理 3、跟踪回访顾客 5、保险运营数据分析与报告	保险客户关系管理能力、沟通协调、争议处理、危机处理能力、办公软件、业务系统应用能力、远程服务能力、	《保险客户服务》、《人身保险实务》、《财产保险实务》、《保险相关法律法规》
投诉处理岗	1、投诉客户的接待，情绪安抚 2、投诉客户的相关情况核实 3、投诉客户的情况分析、上报、协商、签报 4、保监、行协转办客户的相关投诉处理	保险客户关系管理能力、沟通协调、争议处理、危机处理能力、办公软件、业务系统应用能力、数据处理能力和分析能力	《保险原理与实务》、《保险客户服务》、《人身保险实务》、《财产保险实务》、《保险相关法律法规》
基层管理岗	1、业绩跟踪与汇报 2、部门人员的日常管理 3、绩效考核	保险业务处理能力、沟通协调能力、团队管理能力、组织策划能力、争议处理能力、常用办公软件的应用能力	《保险客户服务》、《人身保险实务》、《财产保险实务》、《保险相关法律法规》、《保险经营管理》、《保险运营数据分析》

（二）课程体系

保险实务（运营支持与管理）专业设置公共基础课、专业群基础课、专业课、综合实训课、选修课等课程模块，共开设 66 门课程，学生必须修满 142.5 学分，其中公共选修课必须修满 8 学分以上（含 8

学分），专业选修课必须修满 8 学分（含 8 学分）。

1、公共基础课开设思想道德修养与法律基础、经济数学、英语等 18 门课程，共计 43.5 学分。

2、专业群基础课开设主经济学基础、风险管理、现代金融基础、会计基础、保险原理与实务 5 门课程，共计 15 学分。

3、专业课开设人身保险实务、财产保险实务、保险公司经营管理，等 14 门课程，共计 38 学分，其中，人身保险实务、财产保险实务、保险客户服务、保险营销实务、保险运营数据分析、保险核保核赔、保险公司业务管理 8 门课程为专业核心课，共计 23 学分。

4、综合实训课开设综合实训、毕业设计等 3 门课程，共计 30 学分。

5、选修课必须修满 16 学分以上（含 16 学分），其中序号一为公共选修课，必须修满 8 学分以上（含 8 学分），其中，中共党史、新中国史、改革开放史、社会主义发展史必须四选一；音乐鉴赏、书法鉴赏、美术鉴赏必须三选一。专业选修课必须修满 8 学分以上（含 8 学分），营销心理学、保险组训实务限选。

（三）课程描述

1、公共基础课

（1）思想道德与法治。课时：48。学分：3。

教学目标：通过理论学习和实践体验，帮助大学生进一步提高分辨是非、善恶、美丑的能力和加强自我修养的能力，帮助其形成崇高的理想信念、增强爱国主义情感、确立正确的人生观和价值观以及牢固树立社会主义荣辱观，从而全面提高大学生的思想道德素质和法律素质，使其逐渐成长为德智体美劳全面发展的社会主义事业的合格建设者和可靠接班人。

教学内容：以马列主义、毛泽东思想、中国特色社会主义理论体

系为指导，围绕着学生成长成才这个主题，从当代大学生面临和关心的实际问题出发，以学习和践行社会主义核心价值观和社会主义核心价值观为主线，以马克思主义的科学的世界观、人生观、价值观、道德观和法制观教育为基本内容。

教学要求：要求教学教师学高身正，采用线下面授为主，线上预习课后巩固的混合教学模式，运用信息化教学手段丰富教学课堂，选择角色扮演法，情景教学法等学生喜闻乐见的教学方式，采用动静结合的全程考核方式。

（2）经济数学。课时：48。学分：3。

教学目标：本课程通过教学使学生掌握一元函数微积分的基本知识、基本理论、基本运算技能和常用的基本方法，培养学生的逻辑推理能力、分析问题和解决问题的能力以及实际应用能力，全面提升学生适应未来社会发展和就业的综合素质和能力。

教学内容：函数、极限与连续；导数与微分；导数的应用；不定积分；定积分。

教学要求：要求教学教师具有较高的逻辑思维能力，通过任务驱动式教学方式，运用角色扮演法，情景教学法启发式教学、案例教学、分组讨论、讲练结合等学生喜闻乐见的教学方法，实施线下面授为主，线上预习课后巩固为辅的混合教学模式，并运用信息化教学手段丰富教学课堂，采用过程化考核与结果导向考核方式。

（3）应用文写作。课时：36。学分：2。

教学目标：通过课内外教学活动，使学生能够熟练、系统的掌握应用文写作的基本理论、基本知识和基本技能；能够具备较强的应用写作能力及文章分析与处理能力；能够树立大局意识、规范意识、思辨意识和创新意识。从而增强职业能力和就业竞争率。

教学内容：依据学情和未来职业发展要求，分为开宗明义篇、励精图治篇、职场风云篇、菁菁校园篇、日常生活篇五个篇章。

教学要求：教师具有正确的世界观和价值观，具备扎实的写作功底和实践能力，较高的教学水平，通过用情境教学法、现场教学、案例教学、角色扮演等教学方法，利用现代信息技术，搭建网络课程资源平台，实施“线上+线下”混合式教学。采取形成性评价与终结性评价相结合的考核方式。形成性评价主要考察学生知识能力素质的形成过程，终结性评价检查学生课程目标的总体达成情况。

（4）心理健康教育。课时：32。学分：2。

教学目标：通过本课程的教学，使学生树立心理健康发展的自主意识，了解自身的心理特点与性格特征，能够对自己的身体条件、心理状况、行为能力等进行客观评价，正确认识自己、接纳自己，在遇到心理问题时能够进行自我调适或寻求帮助，积极探索适合自己并适应社会的生活状态。

教学内容：大学生心理健康导论，大学生自我意识与人格发展，大学生情绪管理，大学生学习心理，大学生人际交往，大学生恋爱心理，大学生生命教育与心理危机应对。

教学要求：采用理论与体验教学相结合、讲授与训练相结合的教学方法，如课堂讲授、案例分析、小组讨论、心理测试、团体训练、情境表演、角色扮演、体验活动等。在教学过程中，要充分运用各种资源，利用相关的图书资料、影视资料、心理测评工具等丰富教学手段。也可以调动社会资源，聘请有关专家，举办专题讲座等各类活动补充教学形式。

（5）大学生安全与健康教育。课时：16。学分：1。

教学目标：通过该课程的学习，使学生认识到健康的重要性，并具备一定的疾病预防、性与生殖健康以及安全保障知识。帮助学生树立健康意识，掌握维护健康的知识和技能，形成文明、健康生活方式，提高自身健康管理能力，增强维护全民健康的社会责任感，促进学生身心健康和全面发展。

教学内容：健康生活方式、疾病预防、心理健康、性与生殖健康、安全应急与避险、安全教育。

教学要求：采用讲授法、案例教学法、情景教学法及探究式、讨论式、参与式等教学法体化教学模式，采用案例分析、情景模拟、合作探究式、讨论等多种教学方法。

（6）职业素养（含职业生涯规划）。课时：16。学分：1。

教学目标：通过课程教学，大学生能够树立起职业生涯发展的自主意识，树立积极正确的人生观、价值观和就业观念，把个人发展与国家需要、社会发展相结合，确立职业的概念和意识，从而为个人的生涯发展和社会发展主动付出积极的努力。并且能够基本了解职业发展的阶段特点；较为清晰地认识自己的特性、职业的特性以及社会环境等相关方面知识。在通过教学及实践之后能够掌握自我探索技能、信息搜索与管理技能、生涯决策技能、求职技能、沟通技能、问题解决技能、自我管理技能和人际交往技能等。

教学内容：概述、自我认知（性格、兴趣、技能、价值观）、认识职业世界、职业生涯决策、大学生职业生涯规划图、制作职业生涯规划书。

教学要求：教师具有良好的职业素养与职业实践经验，能够运用角色扮演、情境教学法、现场教学、案例教学教学方法，理实一体，“线上+线下”混合式教学加强大学生对职业生涯规划的基本理论、职业生涯发展，自我认知。通过过程性考核和终结性考核方式让学生提升职业素养，增强学生的综合能力素质。

（7）劳动教育。课时：16。学分：1。

教学目标：劳动教育是国民教育课程体系中的重要内容，是实现学生成长的必要途径。通过劳动教育，使学生能够理解和形成马克思主义劳动价值观，牢固树立劳动最光荣、劳动最崇高、劳动最伟大、劳动最美丽的观念；培养勤俭、奋斗、创新、奉献的劳动精神；具备

满足生存发展需要的基本劳动能力，形成良好劳动习惯，在劳动实践中“受教育、长才干、做奉献”。

教学内容：劳动观教育、劳动品质教育、劳动知识技能教育、劳动习惯教育、劳动职业精神教育等内容。

教学要求：教师具有正确的人生观、世界观和价值观，能有效运用课堂讲授法、案例分析法、名家大家讲座、劳动主题教育、社会综合实践、勤工助学、日常生活劳动及专业服务等教学方法，实施理实一体化+线上线下混合式教学，通过过程性考核和实践考核使学生成为崇尚劳动、尊重劳动、热爱劳动的劳动者。

（8）英语。课时：102。学分：6。

教学目标：通过本课程的学习，使学生掌握社会主义 500 多年的发展历程和相关知识，认识人类社会发展的一般规律。辩证地看待社会主义发展是曲折前进的，坚持和发展中国特色社会主义，弘扬中华民族精神。树立中国特色社会主义道路自信、理论自信、制度自信和文化自信，坚定中国特色社会主义共同理想，为实现中华民族伟大复兴而努力奋斗。

教学内容：本课程根据习近平总书记提出的社会主义思想从提出到现在经历了六个时间段的重要论述，分别讲述空想社会主义产生和发展，马克思、恩格斯创立科学社会主义，苏联模式的逐渐形成，新中国成立后我们党对社会主义的探索和实践，我们党做出进行改革开放的决策、开创和发展中国特色社会主义等内容。

教学要求：要求教学教师学高身正，在“理论教学+课堂互动+探究拓展”的教学模式中，运用信息化教学手段丰富教学课堂，选择角色扮演法，情景教学法等学生喜闻乐见的教学方式，采用动静结合的

全程考核方式。

(9) 计算机应用操作实务。课时：68。学分：4。

教学目标：引导学生认识以计算机为核心的信息技术在现代社会和文化中的地位和作用，使学生了解计算机科学的基本知识和理论，具备基本的计算机操作和使用技能，熟练地运用系统软件和应用软件进行各种基本操作；使学生掌握使用计算机的基本技能，培养学生使用计算机搜索数据、处理数据的能力，初步具有利用计算机获取知识、分析问题、解决问题的意识和能力，为学生后继课程的学习打下坚实的基础。

教学内容：计算机基础知识、键盘使用及文字录入、使用 windows7 系统、使用 word 制作文档、使用 excel 制作电子表格、使用 PowerPoint 制作演示文稿、局域网和 Internet 应用

教学要求：担任本课程教学主讲教师应该熟悉 windows 操作系统、office 办公软件以及互联网的常用基础操作，并注重收集各专业对应工作岗位中用到的各种案例。同时，还要求主讲教师具备较丰富的教学经验及课堂组织能力。教师需要有较强的责任心。为配合多媒体教学，需要为教师配置投影设备或者屏幕分享教学软件等电子教具。

(10) 体育。课时：108。学分：6。

教学目标：通过科学合理的体育教育和体育锻炼，使学生掌握体育与健康的基本理论知识，掌握 1-2 门体育健身运动的方法与技能；培养学生团结合作的优良品质，培养学生的爱国主义精神和吃苦耐劳的精神，培养学生的终身体育意识。

教学内容：本课程内容安排在三个学期完成，第一学期主要内容有：理论、体质健康测试、田径、排球及羽毛球，共 36 课时。第二学期主要内容有：理论、篮球、跳绳、素质拓展训练，共 36 课时。第三学期主要内容为：理论、太极拳、素质拓展训练，共 36 课时。

教学要求：努力创造有利于各项目教学的教学条件与环境；本课

程授课教师必须有高校体育专业教师资格证，在教学上，鼓励使用信息化教学手段与方法，不断创新；注重学生的学习过程，因材施教，科学客观的评价学生的学习成绩。

（11）入学教育。课时：8。学分：0.5。

教学目标：使大学生了解大学和中学的区别，了解学校的规章制度，适用、体验、融入和规划大学生活，树立正确的人生目标。学会处理与老师、同学的关系，学会换位思考和有效沟通，学会选择，学会保护和提升自己，更好地认识大学、感受大学、珍惜大学，做一个知行合一、自尊自爱、自律自强的合格大学生。

教学内容：共设六编十三个专题，第一编主要介绍大学的基本情况；第二编主要介绍大学的学习生活、实践活动和个人规划；第三编主要介绍大学生的安全教育和身心健康；第四编主要介绍的道德培养和人际关系；第五编主要介绍大学生合理消费，科学使用网络；第六编主要介绍新冠肺炎防控相关知识。

教学要求：教师具有教学管理、学生管理、心理疏导、思想政治等多学科知识和相关工作经验，可实行模块化教学，按照初进大学、全新体验，学习实践、各不偏废，守护身心、安全健康，道德情感、收放自如，把握尺度、恰当使用，疫情是命令、防控是责任等模块开展教学，理论与实践相结合，为大学生正确认识大学、感受大学、珍惜大学，点亮梦想，启航人生，做合格大学生奠定良好基础。

（12）军事理论。课时：36。学分：2。

教学目标：通过理论教学，使学生了解基本国防与军事理论知识，激发学生爱国热情，提高思想政治觉悟，进一步增强国防观念和国家安全意识，并学会运用所学军事理论知识分析看待现实军事领域的基本问题，强化国家、责任、荣誉意识，立志为实现“中国梦”、“强军梦”贡献力量。

教学内容：国防概述、国防法规、国防建设、国防动员、国防教

育、总体国家安全观等。

教学要求：要求教师具有良好的军事理论素养，在“理论教学+课堂互动+情境体验”的教学模式中，采用课堂讲授、自主学习、国防教育活动等方式进行。通过本课程的学习，使大学生掌握基本的军事知识，增强国防观念和国家安全意识，强化爱国主义、集体主义观念，提高法制意识和组织纪律性，促进大学生综合素质的提高。

（13）军事技能。课时：112。学分：2。

教学目标：通过2—3周的军事技能课的学习与训练，使学生了解中国人民解放军三大条令的主要内容，掌握队列动作的基本要领，养成良好的军事素养，增强组织纪律观念，培养令行禁止、团结奋进、顽强拼搏的过硬作风，初步具备军人的基本素质。

教学内容：《三大条令》、队列基础动作等。

教学要求：聘请部队官兵担任教官，在校内集中组织施训。成立新生军训团，按营、连、排编成，训练中因人施教、由易到难、由浅入深，先分后合、分步细训，精讲多练、军政并重、循序渐进、劳逸结合、科学施训。

（14）形势与政策。课时：16。学分：1。

教学目标：形势与政策教育是我院各专业必修的思想政治理论课程，要求学生能够了解国内外重大时事，全面认识和正确理解党的基本路线、重大方针和政策，从而正确认识党和国家面临的形势和任务，理解和拥护党的路线、方针和政策，增强实现改革开放和社会主义现代化建设宏伟目标的信心和社会责任感，提高投身于建设社会主义事业的自觉性，增强爱国主义责任感和使命感，明确自身的人生定位和奋斗目标。

教学内容：根据中宣部、教育部每学期下发的《形势与政策教育教学要点》，以马列主义、毛泽东思想和中国特色社会主义理论为指导，紧密围绕党和国家重大的理论政策、我国改革开放和社会主义现

代化建设的形势、国际形势与国际关系等方面与时俱进设定教学内容。

教学要求：教学采用专题讲座形式授课，以教师为主导，以学生为主体，采用参与式、互动式、启发式、讨论式等教学方式方法，充分运用多媒体技术手段和网络平台技术手段授课。该门课程每学期考核一次，即学完两个专题后依据学生出勤和课堂参与情况考核，实行等级制。

（15）毛泽东思想与中国特色社会主义理论体系概论。课时：72 。
学分：4。

教学目标：本课程是一门思想政治理论课，通过本课程的学习，使学生系统掌握毛泽东思想和中国特色社会主义理论体系的基本原理；让学生正确认识本国国情，认识我国社会主义初级阶段的基本国情和党的路线方针政策，分析中国特色社会主义建设过程中出现的各种问题，从而培养学生运用马克思主义基本原理分析和解决实际问题的能力。坚定在党的领导下走中国特色社会主义道路的理想信念，增强投身到我国社会主义现代化建设中的自觉性、主动性和创造性，为全面建成小康社会和实现中华民族伟大复兴作出自己的贡献。

教学内容：本课程主要讲授马克思主义中国化的理论成果，主要包括毛泽东思想、邓小平理论、“三个代表”重要思想、科学发展观和习近平新时代中国特色社会主义思想等内容。

教学要求：在“理论教学+课堂互动+探究拓展”的教学模式中，采用课堂讲授、课堂讨论、课堂辩论、视频教学、信息化教学、自主学习、研讨交流等方式进行，学生进行社会调研，并要求撰写调研报告，采用动静结合的全程考核方式。

（16）中国传统文化。课时：36。学分：2。

教学目标：通过课程教学，激发学生学习中国传统文化的興趣，增加学生在传统文化方面的积累和精神积淀；让学生学于内而形于外，能从文化的视野分析、解读当代社会的种种现象，能把内在的文化素养在言行举止中体现出来；学生能够对中国传统文化的具有热爱和敬畏之情，具有强烈的民族精神、人文精神、科学精神，具有较好的审美情趣和审美能力。

教学内容：全景式地介绍中国传统文化的生成、发展与基本精神以及古代哲学、宗教、教育、科技、节日、戏曲、文学、艺术、饮食、礼仪等知识，丰富学生人文知识，提高学生文化素质，增强学生的民族自豪感和自信心，注重爱国主义教育，传承和创新中华优秀传统文化，更好地为实现中华民族伟大复兴服务。

教学要求：通过问题导向、知识拓展、参与实践等体验式的活动，设计丰富多彩的师生互动，真正让学生可以思考、参与、感悟、行动，并学会做人，学会处理人与人、人与自然、人与社会之间的关系；力求用贯穿古今的故事、中西差异的现象比较，促成更深刻地理解中华文明的个性特征，以及形成对“和而不同”和谐中心思想的诠释。最终期待养成学生的中华文化认同感，拓展学生视野，启发学生思维，陶冶学生情感，增强文化自信，自觉传播传承。

（17）大学生创新创业教育。课时：36。学分：2。

教学目标：通过本课程教学，使学生掌握开展创新、创业活动所需要的基本知识；使学生具备必要的创新意识和创业能力，掌握创业资源整合与创业计划撰写的方法、实习新企业的开办流程与管理，提高创办和管理企业的综合素质和能力；使学生树立科学的创新、创业观念，主动适应国家经济社会发展和人的全面发展需求，自觉遵循创业规律，积极投身创业实践。

教学内容：创业与创业精神、创业者与创业团队、创业资源、创

业机会的识别与评价、商业模式设计与创新、创业风险的识别与防范、创业计划、新企业的创办与管理。

教学要求：本课程由具备较高的创业教育理论水平和丰富的创业教育经验的教师授课，采用课堂教学与课外训练相结合的方式，主要采取案例分析、情景模拟、小组讨论、师生互动、角色扮演、社会调查等方法充分调动学生的积极性。采用考试定量与实践操作定性相结合方式，同时重视过程评价，从学生对知识的理解和掌握度以及实际形成的创业计划书两大方面进行评价，以开卷考察的形式进行。

（18）就业指导。课时：18。学分：1。

教学目标：通过本课程的学习，使学生掌握国家基本就业政策，了解就业环境与就业形势，树立正确的就业观，锻造良好的心理素质，掌握求职材料的书写、求职的技巧和礼仪等技能，培养学生择业、就业、尽快适应社会的能力。

教学内容：就业形势分析、就业能力提升、就业信息搜集与利用、求职材料准备与应聘技巧、就业心理调适、就业权益保护等内容。

教学要求：教师具有正确的世界观、价值观和就业观，具有国家职业培训师任职资格，通过讲练结合、案例教学、情况模拟、实地考察等教学方法，利用现代信息技术，实施“线上+线下”混合式教学。采用考试定量与实践操作定性相结合方式，同时重视过程评价，从学生对知识的理解和掌握度以及求职书两大方面进行学习结果性评价。

2、专业群基础课

（19）经济学基础。课时：54。学分：3。

教学目标：通过本课程的学习，使学生掌握现代经济学的基本理论、基本知识、基本概念和基本方法，培养学生运用经济学的有关原理和知识解释经济现象、分析和解决经济问题的能力，逐步培养学生的辩证思维和数理逻辑思维能力，为相关的经济管理和金融保险类课

程的学习和将来卓有成效地开展金融、经济工作打下良好的基础。同时，注意渗透政治思想教育，加强学生的职业道德素质的培养。

教学内容：认识经济学、价格理论、消费者行为理论、生产者行为理论、市场理论、市场失灵与政府干预、国民收入核算与决定理论、通货膨胀与失业、经济周期与经济增长和宏观经济政策。

教学要求：能灵活运用讲授、案例、分组讨论、任务驱动、自我探究、头脑风暴、行动教学等多种教学方法，并通过密切联系生活实际和案例，将抽象的问题具体化、形象化，让学生在学中做、做中学，融“教、学、做”为一体，让学生能更加准确和深入地理解经济学的基本原理、基本知识和基本概念。充分利用本课程教学团队制作的MOOC教学资源，开展线上线下混合式教学，突出“以学习者为中心”的主体地位，将学生被动接受知识转化为老师指导下的自主学习，使用现代信息技术教学手段组织教学，使教学过程更加充满吸引力，以切实提升教学效果。

（20）风险管理。课时：48。学分：3。

教学目标：通过本课程的学习，能让学生了解风险及风险管理，掌握风险管理的基本原理与方法；具备风险识别、风险评估及应对风险的能力；能运用风险管理知识为企业和个人及家庭制定风险管理方案。培养爱国主义情怀，培养良好的公民意识和法制意识，使其具备从事风控、保险等相关岗位的专业能力和知识储备。

教学内容：初识风险及风险管理；掌握风险的概念、特征；了解风险成本以及风险的种类；掌握风险管理的概念、目标；了解风险管理的意义；掌握风险管理的程序和风险管理的主要形式。风险识别；掌握风险识别的概念；了解风险识别的原则；掌握风险识别的方法风险评估；掌握风险评估的概念；了解风险评估的意义与原则；掌握风险评估的具体过程；了解风险评估的方法。风险管理措施；掌握常见的控制型风险管理措施和融资性风险管理措施；风险管理决策；了解

风险管理决策的概念和原则；掌握损失期望值决策法和效用期望值决策法。

教学要求：课程注重培养学生的风险意识和风险管理能力。授课教师应取得副高以上职称或研究生学历，具备一定实务操作能力；课程采用模块化设计、任务驱动的教学模式，突出学生的主体地位，综合运用知识讲授法、案例分析法、小组讨论法、头脑风暴法、等教学方法，依托云平台，开展线上线下混合式教学，构建过程考核和终结考核相结合的多元考核体系，注重学生自主学习能力的培养。

（21）现代金融基础。课时：54。学分：3。

教学目标：通过本课程的学习，使学生掌握金融学方面的基础知识、基本理论；对现代金融体系及其基本要素有全面、系统的了解和认识；能认识并解释货币金融现象、分析货币金融政策、具备判断货币金融发展趋势的能力。

教学内容：货币与货币制度；信用与利率；金融机构；商业银行；金融市场；货币供求与均衡；货币政策与宏观调控；国际金融等。

教学要求：课程主讲教师应该熟悉金融运行的基本原理，能结合现实的经济金融案例提炼核心知识和技能点，能融合职业资格证书对金融知识和技能的要求。同时，还要求主讲教师具备较丰富的教学经验、课堂组织能力和较强的责任心。为配合多媒体教学，需要为教师配置投影设备或者屏幕分享教学软件等电子教具。

（22）会计基础。学时：54。学分：3。

教学目标：学生通过学习，能掌握会计的基础理论和基本方法；掌握主要账务处理；能编制简单报表，为考相关资格证和将来从事经济、管理相关工作奠定良好的基础。

教学内容：会计概论；会计要素和等式；会计科目和账户；会计记账方法；借贷记账法下主要经济业务的账务处理；会计凭证；会计账簿；财产清查；财务报表等。

教学要求：本课程教学主讲教师应熟悉会计的基本概念、基本原理和借贷记账法、财务报表等理论知识。同时，还要求主讲教师具备较丰富的教学经验及课堂组织能力。改进教学方法，除了采用传统教授法，讲练相结合法、多媒体教学法，还可以利用翻转课堂、线上与线下相结、实践教学等方式让学生掌握基本会计知识。教师教学手段尽量多样化，同时注意理论联系实际，多引用真实的公司案例帮助学生融会贯通所学财务知识，多方面激发学生的学习兴趣，发挥学生在学习中的主体作用。

（23）保险原理与实务。 课时：48。学分：3。

教学目标：通过本课程的学习，使学生掌握现代保险学的基本概念、基本理论、基本知识和基本方法，培养学生运用保险学的相关原理和知识解读保险产品、推广保险业务和分析保险市场行为的能力，逐步培养起学生发现问题、分析问题和解决问题的专业思维能力和实务操作能力，为后续保险专业课程的学习和将来从事保险、金融、经济工作奠定坚实的专业基础。同时，在讲授过程中注意保险职业精神、工匠精神等课程思政内容的有效融入，以促进学生的全面发展。

教学内容：认识风险与保险；处理保险合同业务；运用保险经营原则；分析保险产品；熟悉保险营销；掌握保险承保；掌握保险理赔；熟悉保险客户服务。

教学要求：采用任务驱动、模块化教学方式，密切联系生活中的风险与保险案例，灵活运用知识讲授、案例研讨、分组演示、自我探究、头脑风暴、行动教学等多种教学方法，充分利用爱课程网、智慧职教等线上平台和 MOOC 资源，开展线上线下混合式教学，将抽象的理论知识具体化、形象化，突出学生的主体地位，融“教、学、做”为一体，采用过程考核与终结考核相结合、多元主体评价的课程考核方式，切实提升教学效果。

3、专业课

（24）人身保险实务。专业核心课程。课时：54。学分：3。

教学目标：通过本课程的学习，能让学生了解人身保险的产生与发展历程；了解寿险公司营销、承保、理赔以及客户服务等业务及基本流程；掌握人身保险的概念、特征、分类；熟练掌握人身保险合同的标准条款和附加特约条款的相关内容；熟练掌握人身保险的各类产品特别是人寿保险产品，并能运用到保险理财规划中去。

教学内容：初识人身保险；人身保险合同；人寿保险产品；人身意外伤害保险；健康保险产品；人身保险理财规划

教学要求：《人身保险实务》这门课程要求学生掌握保险基本理论，培养学生基本技能和应用能力。授课教师应具备双师资质和相应的工作经验，能够利用启发式教学、案例式教学、参与式教学、讨论教学、专题式教学等多种教学方法。依托现代信息教学技术和职教云平台、MOOC 教学资源等，开展线上线下混合式教学，构建过程考核和终结考核相结合的多元考核体系，最大限度地让学生参与学习的全过程。

（25）财产保险实务。专业核心课程。课时：54。学分：3。

教学目标：通过本课程的学习，使学生掌握财产保险的基本理论、基本知识、基本概念和基本方法，培养学生运用财产保险的相关原理和知识解读财产保险产品、推广财产保险业务和分析财产保险市场行为的能力，为后续相关的金融保险类课程的学习和培养保险领域管理人才打下良好的基础。同时，注意渗透政治思想教育，加强学生的职业道德素质的培养。

教学内容：财产保险导论、财产保险合同、财产保险经营原则、财产保险费率及偿付能力、企业财产保险、家庭财产保险、运输保险、工程保险、农业保险、责任保险、信用保证保险、财产保险的承保、财产保险的理赔。

教学要求：能灵活运用课堂讲授、任务驱动、案例分析、分组讨论、头脑风暴等多种教学手段，帮助学生对财产保险有较为清晰的认识。充分利用本课程教学团队制作的 MOOC 教学资源，开展线上线下混合式教学，突出“以学习者为中心”的主体地位，体现以学生为主老师为辅。在现代信息技术教学手段辅助下，提高升学生上课的积极性，使教学过程更加充满吸引力。使得学生在掌握理论知识的同时，具备相关职能业力。为将来的就业奠定稳定的知识、资格和素质基础。

（26）机动车辆保险实务。课时：54。学分：3。

教学目标：通过《机动车辆保险实务》课程的学习，让学生全面了解汽车保险理论与实务，并能正确运用所学知识。通过学习，让学生了解汽车保险概述，掌握汽车保险产品的种类及险种内容，对不同险种的适用对象，险种特色进行比较分析，了解车险发展趋势和当前改革方向；进一步提高学生后续学习能力，并能适应可能进行的车险改革，随时学习新知识。通过分析车险具体案例情况，了解车险承保与理赔实务，并能解决实务中的车险问题，培养爱岗敬业、诚实守信、精益求精的职业精神。

教学内容：《机动车辆保险实务》主要涵盖了汽车保险理论与实践。涉及到的内容比较多且复杂。在课堂教学过程中，主要从风险与汽车保险；交强险；商业车险分险种进行学习；车险承保；车险理赔实务等方面来组织教学。

教学要求：《机动车辆保险实务》这门课程注重培养学生的职业能力。倡导案例教学法。在考核评价方面既要关注学生的结果，更要关注他们的学习过程。在教学中采用讲授与学生实践相结合的教学方式，强调以学生为主体、教师为主导的教学模式，注重学生自主学习和应用能力的培养，教学方式要灵活多样，充分调动学生学习的积极性，激发学生的学习动机，最大限度地让学生参与学习的全过程。理论教学与实践教学并重，需要多媒体教室与实训室等。教学模式中采

用演示法、项目教学法、情景演示法等，依托学习通和智慧职教平台上的在线课程资源开展线上线下混合式教学，不定期采用“1+3”行业专家进课堂的教学模式开展实务教学。

（27）管理基础。课时：54。学分：3。

教学目标：过理论联系实际，培养他们观察管理活动现象、利用管理学思想分析管理活动本质、解决管理实践问题的能力。管理学基础教学目标定位为：培养基层管理岗位的综合管理技能与素质。

教学内容：《管理基础》课程教学内容包括管理概述、管理的历史与发展、管理策略、计划、组织、领导、控制、创新等内容。

教学要求：在教学实践中，授课学时不足是很多基础课面临的普遍问题，这一点作为任课教师是很难改变的。因而，在教学中，安排好教学计划是更为现实和有效的做法。在介绍管理学的基本概念、起源和理论发展时，可适当多安排些课时，以让学生对管理学有个基本的认识。对于管理的几大职能活动，没必要平均分配学时，要根据授课进度，在相关理论知识学完后，安排相应的案例讨论。此外，还应抽出几个学时，给学生介绍一些管理学的理论前沿知识。

（28）保险营销实务。专业核心课程。课时：36。学分：2。

教学目标：通过本课程的学习，能让学生了解和熟悉保险市场的运作内涵和保险公司的营销管理程序，掌握保险市场营销技巧；学会开展保险市场调研，有效搜集市场信息，进行保险市场需求分析和撰写保险市场调研报告；通过对保险营销环境的分析，能够找出保险营销过程中存在的问题，分析和制定相应的营销策略；从而有效培养学生的现代市场营销理念、客户服务理念，培养良好的保险职业精神和道德品质，使其具备从事保险营销相应岗位的专业能力和知识储备。

教学内容：认知保险营销；开展保险营销调研；进行保险市场需求分析；制定保险营销战略；制定保险产品定价策略；制定保险分销渠道策略；制定保险营销促销策略等。

教学要求：《保险营销实务》这门课程注重培养学生的保险营销职业能力。授课教师应具备双师资质和相应的工作经验，采用模块化设计、任务驱动的教学模式，突出学生的主体地位，综合运用知识讲授法、案例分析法、小组讨论法、头脑风暴法、情境演绎法等教学方法，依托现代信息教学技术和职教云平台、MOOC 教学资源等，开展线上线下混合式教学，构建过程考核和终结考核相结合的多元考核体系，最大限度地让学生参与学习的全过程，注重学生自主学习和应用能力的培养。

（29）社会保险实务。课时：54。学分：3。

教学目标：通过本课程的学习，能让学生了解社会保险发展，熟悉社会保险的运作内涵和管理方式；掌握我国社会保险险种项目，掌握缴费计算方法和主体；掌握养老保险领取条件和领取标准，能计算养老保险待遇；掌握医疗保险领取条件和待遇结构，能计算医疗保险待遇；掌握工伤保险领取条件和待遇标准，掌握失业保险的领取条件和标准。培养爱国主义情怀，培养良好的公民意识和法制意识，使其具备从事社保待遇审核、核算等相关岗位的专业能力和知识储备。

教学内容：认知社会保险；社会保险的历史；社会保险的险种项目与筹资；养老保险资格和待遇；医疗保险资格和待遇；工伤保险资格和待遇；失业保险资格和待遇等。

教学要求：课程注重培养学生的社会保险参保缴费和待遇计算能力。授课教师应取得副高以上职称或研究生学历，了解我国社保法及相关法律法规具备实务操作能力；课程采用模块化设计、任务驱动的教学模式，突出学生的主体地位，综合运用知识讲授法、案例分析法、小组讨论法、头脑风暴法、等教学方法，依托云平台，开展线上线下混合式教学，构建过程考核和终结考核相结合的多元考核体系，注重学生爱国主义情怀和自主学习能力的培养。

（30）保险相关法律法规。课时：36。学分：2。

教学目标：通过本课程的讲授使学生牢固掌握保险相关法律法规知识，能够运用所学法律理论和条文正确分析和处理保险实际问题，帮助学生提升防范和化解保险法律风险的能力，从而使学生在保险职业生涯中能更好地坚持依法合规经营。

教学内容：保险相关法律法规课是高职保险类专业的基础课，其先修课程为保险原理与实务。本课程根据保险相关法律法规发展动态及时更新课程内容，重点讲授保险法及其司法解释以及道路交通安全法、机动车交通事故责任强制保险条例等法律法规中与保险有关的法律规定。

教学要求：本课程注重理论与实际相结合，大量运用案例教学，启发和引导学生思考、解决保险法律实务问题，通过线上线下混合式教学方式，教师与学生充分进行沟通和交流，有效提升教学质量。本课程期末通过笔试形式实行考核，期末总评成绩采用分数制，为平时分与期末笔试分之和。

（31）职场办公自动化。课时：36。学分：2。

教学目标：掌握长文档的高级排版；熟练表格操作与图文混排进阶；了解 Excel 函数在数据管理和分析中的应用；熟练 PowerPoint 演示文稿高级编辑和美化；掌握网络搜索引擎的在办公自动化中的应用。

教学内容：word 视图、样式、页眉页脚、目录、文档结构图；表格组织结构图、流程图、图形组合的建立；公式编辑器的使用、特殊对象的输入、域；选择性粘贴、各种公式和单元格的引用、数组应用，工作表安全；数据排序筛选、分类汇总、数据透视表。ppt 模板、样式、动画。

教学要求：要求熟习运营支持与管理相关岗位实际操作的双师型教师授课，利用信息化教学手段，充分考虑学情，采用多样化、线上线下结合的方式授课。

（32）保险公司业务管理。专业核心课程。课时：54。学分：3。

教学目标：通过本课程的学习，使学生了解保险经营管理的概念、特征、原则、目标、环境等基础知识；了解保险市场的特点、保险组织形式与组织结构、保险市场机制及市场监管等基本原理；掌握保险营销、承保、理赔、投资、再保险等业务经营管理的实务，并学会分析解决相关实际问题；了解保险公司偿付能力管理的内容及重要意义。使学生熟悉保险市场、保险业务，培养学生良好的职业素养，提高综合能力。

教学内容：保险经营管理概述；保险市场管理；保险营销管理；保险承保管理；保险理赔管理；保险投资管理；保险公司的再保险管理；保险公司偿付能力管理。

教学要求：本课程采用讲授法、案例教学法、角色扮演法、讨论法等教学方法，充分利用信息技术和现代化教学手段，运用多媒体课件、视频资料和网络教学资源，开展线上线下混合式教学，培养学生对保险业务实际问题的分析处理能力，教学组织与保险业务流程相一致，全面提升学生综合技能和职业素养。采用多元化的课程考核方式，过程考核与期末考核综合评判。

（33）意健险实务。专业核心课程。课时：54。学分：3。

教学目标：通过本课程的学习，能让学生了解意外险、健康险产生与发展历程；了解意健险营销、承保、理赔以及客户服务等业务及基本流程；掌握意健险的概念、特征、分类；掌握意健险单证填写；熟练掌握意健险产品，并能运用到保险理财规划中。

教学内容：初识意健险；意健险合同；意健险产品；意健险承保；意健险理赔

教学要求：要求熟习相关专业及专业方向实际操作的双师型教师授课，利用信息化教学手段，充分考虑学情，运用课堂讲授、分组讨论、案例分析、行动教学、任务驱动等多种教学方法，结合公司意健险市场现状及操作实务规范，注重健康保险对国计民生事业的重要性、

健康险分类、健康险经营风险以及健康保险产品条款等知识讲解，以学生为主体，调动学习主动性和自主学习的能力，培养诚信、创新等素养，突出产品解读等应用能力和职业素质的培养，构建以能力培养为基础的知识、能力、素质结构。

（34）保险核保核赔。专业核心课。课时：54。学分：3。

教学目标：通过本课程的学习，使学生掌握核保核赔基础知识；掌握财产保险核保的流程及要素；掌握财产保险理赔的流程及要点；掌握人身保险核保的流程及要素；掌握人身保险理赔的流程及要点。为以后从事保险核保核赔相关岗位的工作奠定良好的基础，同时在授课的过程中注重培养学生的诚实守信、专业胜任的职业道德，促进学生成长为全面的人才。

教学内容：核保与理赔原理；财产保险核保实务；财产保险理赔实务；人寿保险核保实务；人身保险理赔实务。

教学要求：本课程是保险类专业学生的专业核心课程，着重培养学生的保险“两核”职业能力。采用模块化设计、任务驱动的教学模式，突出学生的主体地位，综合运用知识讲授法、案例分析法、小组讨论法、头脑风暴法、模拟实训法、专家讲座等教学方法，运用多媒体课件、视频资料和职教云平台等教学资源，开展线上线下混合式教学，将核保核赔理论知识融入案例情境中，培养学生对核保核赔实际问题的分析处理能力，使学生切实掌握“两核”岗位技能。考核方法是过程考核与期末考核相结合进行综合评判，通过客观、公正地评判学生参与学习的全过程和学习效果，激发学生平时学习积极性和培养自主学习能力。

（35）表达能力训练（PTT）。课时：48。学分：2。

教学目标：通过本课程的学习，能让学生了解保险公司讲师的定位与职责；熟悉成年人学习的规律和特点；掌握培训讲师的基本风范；熟悉并掌握培训讲师的基本授课技巧；熟悉培训讲师的现场组织与掌

控方式；熟悉并掌握培训课程研发的理念与实施过程；从而有效培养学生的专业表达能力、培训技巧，培养良好的培训讲师职业精神和道德品质，使其具备从事培训讲师相关岗位的专业能力和基本素养。同时，在讲授过程中注意保险职业精神、工匠精神等课程思政内容的有效融入，以促进学生的全面发展。

教学内容：培训讲师定位与职责；讲师基本素质与风范；讲师授课技巧训练；培训课堂组织与掌控；培训课程研发与实施。

教学要求：《讲师专业表达能力训练（PTT）》这门课程注重培养学生的培训讲师职业能力。授课教师应具备双师资质，采用专家式研讨、案例分析、情境演绎、头脑风暴、问题树分析法、新闻发布会等教学方式，充分依托信息化教学技术，拓展在线教学资源，实现线上线下混合式教学，并构建包括过程考核和终结考核的多元考核体系。最大限度地让学生参与学习的全过程，注重学生自主学习和应用能力的培养。

（36）保险客户服务。专业核心课程。课时：72。学分：4。

教学目标：通过本课程的学习，使学生理解保险客户服务岗位工作的意义；掌握保险公司客户服务岗位职责及素质要求；掌握保险客户选择的必要性和选择的标准；掌握潜在客户的开发方法；掌握保险公司客户信息收集与整理流程；掌握客户满意度管理；掌握客户忠诚度管理；掌握客户关系破裂与挽救的技巧和方法；了解保险客户服务系统的应用，使其具备从事保险客户服务相关工作得专业能力和知识储备。同时，在讲授过程中注意保险职业精神、工匠精神等课程思政内容的有效融入，以促进学生的全面发展。

教学内容：保险客户服务岗位工作认知；保险客户服务岗位职责及素质要求；保险客户选择；保险潜在客户开发；保险客户信息收集与管理；客户满意度管理；客户忠诚度管理；客户抱怨与投诉；客户流失与客户关怀；保险客户服务系统应用。

教学要求：《保险客户服务》这门课程注重培养学生的保险客户服务职业能力。授课教师应具备双师资质，理论讲授与案例实操结合，采用演示法、任务驱动教学法等教学方式，充分依托信息化教学技术，拓展在线教学资源，实现线上线下混合式教学，并构建包括过程考核和终结考核的多元考核体系，最大限度地让学生参与学习的全过程，注重学生自主学习和应用能力的培养。

（37）保险运营数据分析。专业核心课程。课时：48。学时：2。

教学目标：使学生养成数据积累、处理、分析，制作报表，形成报告的意识；掌握数据收集、整理、分析方法；了解金融业报表报送要求；掌握承保、理赔、客服业务报表种类及编制方法；掌握保险公司现行各种 KPI 考核指标。

教学内容：数据处理与分析；金融业统计报表制度；保险公司 KPI 指标体系；数据收集整理分析方法；承保数据及报表；客服数据及报表；理赔数据及报表；撰写分析报告

教学要求：要求熟习运营支持与管理相关岗位实际操作的双师型教师授课，利用信息化教学手段，充分考虑学情，灵活运用课堂讲授、分组讨论、案例分析、行动教学、任务驱动等多种教学方法，结合各类保险经营主体保险经营数据分析及报表分析的实务操作规范，注重数据处理、EXCEL 操作、报告撰写等相关技能培养和强化，以学生为主体，调动学习主动性和自主学习的能力，集中突出技术应用能力和基本素质的培养，构建以能力培养为基础的知识、能力、素质结构。

4、综合实训课

（38）综合实训。课时：96。学时：4。

教学目标：熟练利用风险识别的各种方法，设计问卷、表格等形式，有效的为家庭进行风险识别；能够分析家庭的基本情况、资产负债情况、收入支出情况；能够针对不同风险给出风险管理措施；能够完成家庭风险管理计划书；掌握保险产品的各项条款，能根据给定的

客户信息进行保险产品投保示例的演示和解说；能分析归纳出产品特色；熟悉保险公司的业务流程和业务处理规范，能够根据给定的资料，完成新单处理工作；能对投保资料的完备性进行审核；能对投保资料填写是否完整、内容是否正确进行审核。熟悉保险公司的业务流程和业务处理规范，能够根据给定的资料，完成生存调查；熟悉保险公司的业务流程和业务处理规范；熟悉保险公司的业务流程和业务处理规范，能够根据给定的资料，完成核保业务；能够根据给定的资料，完成理赔业务；掌握理赔的含义、原则、流程；能根据客户信息填写理赔申请书；根据给定资料，完成客户接待、保全、呼入呼出、客户答谢会组织策划；根据所提供的数据进行整理，并完成分析报告。

教学内容：风险分析与管理；人身保险产品分析；人身保险承保；人身保险生存调查、核保、理赔；运营模块（新单业务、保全业务、客服业务、大数据分析处理）

教学要求：要求熟习运营支持与管理相关岗位实际操作的双师型教师授课，利用信息化教学手段，充分考虑学情，灵活运用课堂讲授、分组讨论、案例分析、行动教学、任务驱动等多种教学方法，结合各类保险经营主体人伤理赔实务操作要求，注重风险管理、人身保险实务、客户服务、单证处理、数据分析、业务报告等相关技能培养和强化，以学生为主体，调动学习主动性和自主学习的能力，集中突出技术应用能力和基本素质的培养，构建以能力培养为基础的知识、能力、素质结构。

（39）顶岗实习。课时：576。学分：24。

教学目标：检验所学的专业领域的知识的学习与运用能力

教学内容：实习周记审核、过程性指导

教学要求：要求熟习运营支持与管理相关岗位实际操作的双师型教师授课，利用信息化教学手段，充分考虑学情，采用多样化、线上线下结合的方式授课。

(40) 毕业设计。课时：48。学分：2。

教学目标：运用专业知识，设计一个具有专业性、针对性、科学性、鲜明性等相关特征的设计方案。培养检索有用性资料、正确利用资源、全面发展、创新协作的能力。

教学内容：设计思路、框架、内容指导

教学要求：要求熟习运营支持与管理相关岗位实际操作的双师型教师授课，利用信息化教学手段，充分考虑学情，采用多样化、线上线下结合的方式授课。

5、选修课

(41) 普通话训练。课时：8。学分：0.5。

教学目标：通过本课程的学习，使学生不仅能掌握普通话的基本知识，普通话水平测试的方法和技巧，还能掌握普通话练习和提高的方法，并通过大量的训练获得普通话口语表达的基本技能、克服不良发音习惯，养成正确发音习惯，顺利通过国家普通话水平测试。

教学内容：普通话水平测试概说、普通话水平测试内容、普通话水平测试要求、普通话计算机测试流程、普通话水平测试注意事项等内容。

教学要求：教师具有正确的世界观和价值观，乐于参与普通话推广工作，普通话达到一级乙等及以上水平，能够对“证”施教，娴熟地采用示范法、对比法、模拟法等教学方法，利用现代信息技术，实施“线上+线下”混合式教学。学生参加国家普通话水平测试，取得国家语言文字工作委员会颁发的《普通话水平测试等级标准》三级甲等及以上的证书。

(42) 金融职业道德。课时：36。学分：2。

教学目标：本课程旨在使学生掌握金融行业职业道德的基本规范和要求，培养学生正确的职业道德观念，加强底线思维和道德自律培

养，将来从事金融行业工作时能坚守职业操守，时时处处注意用道德规范约束自己的思想和行为。

教学内容：金融职业道德概述， 银行职业道德规范，保险职业道德规范，证券职业道德， 金融职业意识与职业责任，金融职业道德节操与修养，金融职业道德评价与行为选择等内容。

教学要求：教师自身具有良好的职业道德和修养，熟知金融行业职业道德规范和要求，搭建网络教学资源平台，开展“线上+线下”混合式教学方式，尤其要结合当下实际，把握金融行业热点和典型案例，熟练运用案例教学方法，通过行业内鲜活的正反两方面典型案例引导学生培养正确的职业道德观。采取过程性评价与终结性评价相结合的考核方式，具体包括上课考勤情况、小组活动参与、教学实践参与度及期末考卷分数四部分。

（43）逻辑学。课时：36。学分：2。

教学目标：使学生初步掌握逻辑学的基本概念、思维规律和一般推理方法，通过训练具备基本的逻辑思维能力，培养和提高思维素质，为学习各专业课程奠定良好基础。

教学内容：逻辑概念、命题、推理、基本逻辑规律、论证等内容。

教学要求：教师要有正确的世界观和价值观，能够将立德树人的理念融入到教学的各个环节中，具备相关专业的学历背景或者教学经验，了解行业背景，能够做到结合生产劳动和社会实践，有效指导学生进行理论学习和实践，熟练运用小组讨论法，情景模拟法等多种教学方法，充分利用网络教学平台和网络辅助工具，开展“线上+线下”混合式教学。采取过程性评价与终结性评价相结合的考核方式，平时成绩和期末成绩各占 50%，平时成绩包括上课考勤，课堂表现，作业等几个部分。

（44）文学欣赏。课时：36。学分：2。

教学目标：本课程旨在提高当代大学生的人文素养。使学生通过

本课程的学习，掌握中外文学知识的常识，欣赏古今中外文学名著，了解和继承不同国家、不同民族、不同时代的人类文化遗产，提高文学思辨能力，培养正确的审美情趣和健全的人格，造就新时代具有较高文化科技素质的复合型人才。

教学内容：文学欣赏概述、中国经典诗词欣赏、中国经典散文欣赏、中国经典小说欣赏、外国经典作品欣赏等内容。

教学要求：教师具有正确的世界观和价值观，与时俱进的文学观念，较出众的文学素养，能够娴熟运用角色扮演法、小组讨论法、创设情境法等多种教学方法，搭建网络教学资源平台，开展“线上+线下”混合式教学。采取过程性评价与终结性评价相结合的考核方式，具体包括上课考勤情况、小组活动参与、教学实践参与度、读书笔记完成情况以及期末考卷分数五部分。

（45）演讲与口才。课时：36。学分：2。

教学目标：以语言为突破口，开发学生的表达、思维、交际等潜能，使学生具备“敢说、能说、会说”的应对表达能力，培养学生的勇气和自信、工匠精神、团队合作精神，锻炼学生的口才，以应对现代社会生活、工作中的交际、求职、应聘与自我推销。

教学内容：采用“双系统”模式建构教学内容。横向系统包括演讲口才概述、口才基础训练、演讲口才训练、社交口才训练、求职口才训练等模块。纵向系统包括课前导学、知识必备、训练展开、课后自训等环节，构成训练体系。

教学要求：教师具有正确的世界观和价值观，普通话水平达到二级甲等及以上，能够有效指导和评价学生的训练及表现。能够运用小组讨论法、任务驱动法、情景模拟法等多种教学方法。搭建网络教学资源平台，运用辅助教学网络工具，开展线上+线下混合式教学。采取过程评价与结果评价相结合的方式，平时成绩占期终总评中50%的比例，期末考核学生口语实践表达。

（46）保险企业文化。课时：18。学分：1。

教学目标：通过对《保险企业文化》课程的学习，了解掌握企业文化的基本知识、基本原理；运用企业文化理论分析和解决企业实际问题；让学生树立敬业爱岗、维护企业形象的意识；掌握企业管理的方法。培养学生的人文精神，提高自己的文化素养和综合素质。通过对国内优秀企业，尤其是保险行业在改革开放以来取得的巨大成就的了解，可以增强他们对祖国的热爱，行业的了解和认同。

教学内容：企业文化概述、企业文化类型与结构、企业文化理念与品牌、企业文化的管理与评价、保险企业文化实践项目等。

教学要求：教师应该具备企业文化管理的相关专业知识，了解保险行业的发展历程和保险公司的企业文化，在“理论教学+课堂互动+探究拓展”的教学模式中，综合运用多种教学方法引导学生，利用现代信息技术，实施“线上+线下”混合式教学，化深刻理论为生动直观影响。

（47）湖湘红色文化。课时：36。学分：2。

教学目标：本课程是一门思想政治理论的拓展课程。湖湘红色文化是中国优秀传统文化的重要组成部分，新民主主义革命时期，涌现出的革命家、政治家、军事家灿若星河，他们为民族独立、人民解放和新中国的诞生进行了艰苦探索和不懈追求，付出了巨大牺牲和贡献，建立了卓著功勋。本课程旨在让学生铭记这些红色历史，从党的光荣历史和优良传统中把革命精神弘扬好、把红色基因传承好，进一步引导和激发大学生的爱国热情和奋斗精神，增强文化自信和价值观自信，走好新时代的长征路。

教学内容：湖南红色文化的渊源、湖南红色文化英雄谱、湖南红色物质文化遗产、湖南红色非物质文化遗产、湖南红色文化的创造性转化和创新性发展等内容。

教学要求：教师具有深厚文化底蕴，在“理论教学+课堂互动+探

究拓展”的教学模式中，综合运用多种教学方法引导学生，利用现代信息技术，实施“线上+线下”混合式教学，化深刻理论为生动直观影响。

（48）中共党史。课时：18。学分：1。

教学目标：通过本课程的学习，使学生掌握中国共产党发展的历史，掌握马克思主义与中国革命、建设和改革实践相结合形成的中国特色社会主义理论。通过教学，使同学们更好地继承和发扬党的优良传统和作风，继承和发扬老一辈无产阶级革命家、革命先烈的伟大精神和崇高品质，肩负起继往开来的历史重任，增强爱国主义观念，树立共产主义的远大理想，为建设中国特色的社会主义现代化而奋斗。

教学内容：本课程根据习近平总书记在庆祝中国共产党成立 100 周年大会上的重要讲话中对中共党史的时间划分，分别讲授新民主主义革命、社会主义革命和建设、改革开放和社会主义现代化建设、新时代中国特色社会主义四个历史时期党的伟大成就等内容，理清中国共产党史发展的时间脉络和理论特征。

教学要求：要求教学教师学高身正，在“理论教学+课堂互动+探究拓展”的教学模式中，运用信息化教学手段丰富教学课堂，选择角色扮演法，情景教学法等学生喜闻乐见的教学方式，采用动静结合的全程考核方式。

（49）新中国史。课时：18。学分：1。

教学目标：通过本课程的学习，使学生掌握新中国史的基本发展历程、不同时期的重大事件、人物等，并对当代中国的历史内容做系统分析，使学生做到提高基本素质、培养基本技能。能够进一步运用所学的新中国史知识以及与此密切相关的中国历史和世界历史知识，运用科学的研究方法，通过分析、综合，做到理论联系实际，不断地提高在实际工作中的综合能力。

教学内容：本课程主要讲授中华人民共和国成立以来的发展历程

和基本史实，主要从新民主主义到社会主义的转变，社会主义建设道路的艰难探索，中国特色社会主义道路的开辟等内容。

教学要求：要求教学教师学高身正，在“理论教学+课堂互动+探究拓展”的教学模式中，运用信息化教学手段丰富教学课堂，选择角色扮演法，情景教学法等学生喜闻乐见的教学方式，采用动静结合的全程考核方式。

（50）改革开放史。课时：18。学分：1。

教学目标：通过本课程的学习，使学生掌握 1978 年改革开放以来中国所采用的一套全新的发展模式，结合我国腾飞的表现，理解改革开放这条不同于以往的探索之路的伟大意义。能够运用所学知识对经济现象作出正确的分析，提高解决现实问题的能力。充分认识到改革开放就是强国之路，自觉做改革开放的拥护者和支持者。

教学内容：本课程主要讲授改革开放以来的探索之路，主要从改革开放的业绩与成就，改革开放成功的原因分析，改革开放的重大意义，改革开放的未来思考等内容。

教学要求：要求教学教师学高身正，在“理论教学+课堂互动+探究拓展”的教学模式中，运用信息化教学手段丰富教学课堂，选择角色扮演法，情景教学法等学生喜闻乐见的教学方式，采用动静结合的全程考核方式。

（51）社会主义发展史。课时：18。学分：1。

教学目标：通过本课程的学习，使学生掌握社会主义 500 多年的发展历程和相关知识，认识人类社会发展的一般规律。辩证地看待社会主义发展是曲折前进的，坚持和发展中国特色社会主义，弘扬中华

民族精神。树立中国特色社会主义道路自信、理论自信、制度自信和文化自信，坚定中国特色社会主义共同理想，为实现中华民族伟大复兴而努力奋斗。

教学内容：本课程根据习近平总书记提出的社会主义思想从提出到现在经历了六个时间段的重要论述，分别讲述空想社会主义产生和发展，马克思、恩格斯创立科学社会主义，苏联模式的逐渐形成，新中国成立后我们党对社会主义的探索和实践，我们党做出进行改革开放的决策、开创和发展中国特色社会主义等内容。

教学要求：要求教学教师学高身正，在“理论教学+课堂互动+探究拓展”的教学模式中，运用信息化教学手段丰富教学课堂，选择角色扮演法，情景教学法等学生喜闻乐见的教学方式，采用动静结合的全程考核方式。

（52）音乐鉴赏。课时：36。学分：2。

教学目标：本课程是面向全校各专业学生开设、以提高大学生人文艺术素养、音乐鉴赏能力为目的的一门校级通识教育艺术类限定性选修课程。旨在提高当代大学生的综合素养和艺术鉴赏能力。使学生通过本课程的学习，能够掌握基本的音乐知识和相关概念、体系等；培养学生对音乐的鉴赏和学习能力，使学生更广泛的了解音乐艺术相关乐派、乐种、风格、名家名曲等。

教学内容：音乐欣赏概述、中国民间器乐欣赏、中国声乐名曲欣赏、外国古典音乐欣赏、现代流行音乐欣赏、歌剧、舞剧及电影音乐欣赏等。

教学要求：本课程教师具有正确的世界观和价值观，与时俱进的音乐艺术教育理念；较好的文化综合素养，强调古典音乐、民族音乐

和基础音乐理论知识的讲授。以中国民族音乐和西洋古典、浪漫、及现代主要流行乐派的讲授为重点。名作名家的介绍从作品的时代背景、体裁结构、风格特征、表现方式等方面入手，由小到大、从简到繁，让学生从历史和现代浩大的时空间去了解和欣赏相关作品。

（53）书法鉴赏。课时：36。学分：2。

教学目标：中国书法是我们中华民族的艺术瑰宝，是一种很独特的视觉艺术。书法教学是指导学生认清规律，了解间架结构，继承和弘扬中国传统文化。

教学内容：中国书法是一门古老的汉字的书写艺术，其内容从甲骨文、石鼓文、金文(钟鼎文)演变而为大篆、小篆、隶书，至定型于东汉、魏、晋的草书、楷书、行书等。

教学要求：教师热爱书法艺术，对书法艺术有一点的研究，并能有效运用视频、网络、数据等现代教学手段，线上线下混合式教学方式讲述与示范、作品介绍与分析鉴赏教学。在条件许可的情况下，组织学生参观艺术展览、作品拍卖等，以扩大知识面和信息面。采用过程性考核+作品创作作为成绩评定依据。

（54）美术鉴赏。课时：48。学分：2。

教学目标：美术鉴赏教学，就是帮助学生通过课堂学习，运用自己的视觉感知、过去已经有的生活经验和文化知识对美术作品进行感受、体验、联想、分析和判断，获得审美享受，并理解美术作品与美术现象，从而提高美术鉴赏能力和文人知识水平，全面提升学生的知识素养。

教学内容：根据课时安排，可分别讲述美术发展历史、美术作品类型，以及其特点、表现手法、作品欣赏等等，如油画、中国画、雕塑篆刻、剪纸、摄影等等。

教学要求：能有效运用视频、网络、数据等现代教学手段，线上线下混合式教学方式讲述与示范、作品介绍与分析鉴赏教学。在

条件许可的情况下，组织学生参观艺术展览、作品拍卖等，以扩大知识面和信息面。采用过程性考核+作品创作作为成绩评定依据。

（55）市场调研与分析。课时：36。学分：2。

教学目标：通过本课程的学习，使学生了解市场调研与预测等相关概念；掌握市场调研与预测的方法、特点等基础知识；理解市场调研与预测的发展；掌握市场调研与预测的设计、资料整理等，使其具备从事市场调研与分析相关工作的专业能力和知识储备。同时，在讲授过程中注意保险职业精神、工匠精神等课程思政内容的有效融入，以促进学生的全面发展。

教学内容：市场调查认知、市场调查设计、市场调查方法及运用、市场调查资料整理和分析、市场调研报告、市场预测等。

教学要求：《市场调研与分析》这门课程注重培养学生的市场调研职业能力。授课教师应具备双师资质，理论讲授与案例实操结合，采用讲授法、案例教学法、任务驱动教学法、讨论式教学法、项目教学法、角色扮演法、启发式教学法、自主学习法等教学方式，充分依托信息化教学技术，拓展在线教学资源，实现线上线下混合式教学，并构建包括过程考核和终结考核的多元考核体系，最大限度地让学生参与学习的全过程，注重学生自主学习和应用能力的培养。

（56）保险中介实务。课时：36。学分：2。

教学目标：通过本课程的学习，让学生了解国外保险中介制度，熟悉我国保险中介发展现状，掌握三大保险中介的区别；同时掌握三种保险中介业务的操作流程、法律监管规定及法律责任。培养学生运用相关知识发现问题、分析问题和解决问题的专业思维能力和实务操作能力。同时，在讲授过程中注意保险中介职业道德等课程思政内容的有效融入，以促进学生的全面发展。

教学内容：认知保险中介，了解国外保险中介制度和我国保险中介制度；保险代理合同及保险代理业务经营运作；保险代理人道德要

求与法律监管；保险经纪合同及保险经纪和再保险经纪业务经营；保险经纪人道德要求与法律监管；保险公估合同及保险公估业务经营；保险公估人道德要求与法律监管。

教学要求：《保险中介实务》这门课程要求以学生为主体，充分发挥学生的主观能动性，采用讲授法、案例教学法、角色扮演法、讨论法等教学方法，运用多媒体课件、视频资料和职教云等网络教学资源，开展线上线下混合式教学，通过构建包括过程考核和终结考核的多元考核体系，实现对学生综合素质与岗位技能的全方位考核。

（57）农业保险实务。 课时：36。学分：2。

教学目标：通过本课程的学习，让学生了解农业、农业风险及农业风险管理方法基础知识；掌握农业保险的概念、性质、分类、政策性农业保险的特征，了解农业保险制度模式、国内外农业保险的实践和经验；理解农业保险合同的各要素内容，理解我国政策性农业保险合同履行的特殊性；熟练掌握农业保险基本业务；了解农业保险创新产品；掌握农业保险的承保、防灾防损、理赔等经营管理实务，并能解决相关实际问题，为以后从事农业保险业务打下良好的基础。同时，在课程的教学中注重培养学生树立正确的职业观，培养学生成为德才兼备的专业技术人才。

教学内容：农业风险与农业风险管理；农业保险的性质及制度模式、国内外农业保险的实践和经验；农业保险合同；农业保险基本业务；农业保险创新产品；农业保险的经营管理。

教学要求：本课程的教学，采用讲授法、案例教学法、角色扮演法、模拟实训法等教学方法，运用多媒体课件和职教云等网络教学资源，从学情实际出发，因材施教，即针对学生对农业生产和农业风险缺乏感性认识、对农业保险关注较少、不够重视等实情，教学中运用多媒体教学手段，在教学中多插入图片、新闻、视频短片、案例、故事等，直观、通俗地讲授知识点，增加课程吸引力。同时，尽可能多

设计学生参与环节，比如专题演讲、项目设计、随堂回答问题、课堂演练、随堂测验、案例分享等。此外，将有关理论知识和职业技能融于条款解读、案例研讨与情境设计中，突出课程的实用性和操作性，使学生切实掌握农业保险的基础知识和基本职业技能。考核方法是过程考核与期末考核综合评判相结合，客观、公正地评判学生参与学习的全过程和学习效果，激发学生学习积极性，培养自主学习能力。

（58）责任保险实务。 课时：36。学分：2。

教学目标：通过《责任保险》的学习，使学生系统掌握责任保险的基本理论知识、产品知识和业务运营等实务知识。使学生具备责任保险合同业务处理、保险产品解读、核保和理赔业务处理的能力，为后续专业课程的学习及在财产保险公司及各类中介机构从事责任保险业务奠定良好的基础。同时，在课程的教学过程中引导学生树立正确的价值观、道德观和职业观。培养学生成为有理想、有道德、有文化、有纪律的德才兼备的专业技术人才。

教学内容：责任风险与责任保险；责任保险的法律基础；责任保险合同；公众责任保险；产品责任保险；雇主责任保险；职业责任保险；个人责任保险

教学要求：本课程采用探究式的教学方法，以责任保险实务中的业务情景和工作任务为驱动，引导学生自己通过听讲、阅读、观察、思考、讨论、演练等途径去主动探究，自行发现并掌握责任保险相应的原理和实务知识。系统建设课程教学资源，依托网络平台开展线上线下混合式教学，探索翻转课堂的实施，真正实现“以学生为主体”、“教中学，学中做”。采用多元化的课程考核方式，将过程性考核、水平性（作品）考核和终结性考核相结合，强化课程教学效果。

（59）营销心理学。课时：36。学分：2。

教学目标：通过对本课程的学习，要求学生掌握在以消费者为导向的现代市场经济条件下，学会研究消费者在认知、情绪情感、意志

行为方面特点和个性差异，如何有效地对消费者的心理特点进行觉察和分析，制定出有关产品、价格、渠道、促销策略的整体营销方案。培育学生客户为中心的人本主义营销理念，学以致用，提高认识、分析和解决问题的能力，培养学生的综合职业能力。

教学内容：营销心理学概述；消费者需要与动机；消费者心理活动过程；消费者个性；消费者群体与消费心理；产品心理策略；价格心理策略；广告心理策略。

教学要求：在教学过程中，从学生现实生活中的典型案例出发，组织教学内容，通用翻转课堂采用案例探讨、角色扮演、小组活动、现场教学、利用实物和多媒体手段辅助教学、项目教学等创设工作情境，充分等充分调动学生对本课程的学习兴趣。引导学生进一步了解营销过程中面临的消费者心理和营销人员自身心理的课程是后续学习客户关系管理、广告学、推销技巧、商务谈判等课程的基础。采用过程式与结果式相结合的评价方式。学生在学习课程的考勤与参与情况将计入平时成绩，学生的基于心理学的营销方案与教考分离的成数作为结果性成绩。

（60）保险专业销售技术。课时：36。学分：2。

教学目标：通过本课程的学习，使学生了解保险销售模式；掌握客户投保行为分析和保险产品分析的方法；并能熟练运用保险销售技巧，从而具备从事保险销售工作所必需的销售知识和销售技能；提高学生分析问题和解决问题的能力，为从事保险销售和销售培训工作打下基础。同时，在讲授过程中注意保险职业精神、工匠精神等课程思政内容的有效融入，以促进学生的全面发展。

教学内容：保险专业销售技术概论；客户投保行为分析；保险销售模式探究；保险销售步骤与技巧；保险产品分析；保险建议书的设计与制作。

教学要求：《保险专业销售技术》这门课程注重培养学生的保险

销售职业能力。授课教师应具备双师资质，采用讲授法、案例教学法、任务驱动教学法、讨论式教学法、项目教学法、角色扮演法、启发式教学法、自主学习法等教学方式，充分依托信息化教学技术，拓展在线教学资源，实现线上线下混合式教学，并构建包括过程考核和终结考核的多元考核体系，最大限度地让学生参与学习的全过程，注重学生自主学习和应用能力的培养。

（61）保险科技创新。课时：36。学分：2。

教学目标：使学生了解保险科技创新现状，掌握概念、分类，了解各种保险科技创新的应用场景、能够解决保险行业的哪些痛点问题以及可能面临的问题及挑战。

教学内容：保险科技创新概述；保险基础知识；保险科技详细介绍；展望

教学要求：要求熟习运营支持与管理相关岗位实际操作的双师型教师授课，利用信息化教学手段，灵活运用课堂讲授、分组讨论、案例分析、行动教学、任务驱动等多种教学方法，结合国内外各类保险经营主体保险科技创新现状，引导学生积极思考各种保险科技能够解决保险行业痛点以及发展面临的困难，注重创新意识培养，梳理科技创新要基于保险业务需求的理念，以学生为主体，调动学习主动性和自主学习的能力，集中突出技术应用能力和基本素质的培养，构建以能力培养为基础的知识、能力、素质结构。

（62）保险组训实务。课时 36。学分 2。

教学目标：通过本课程的学习，使学生熟悉保险公司营销基本制度；掌握营销职场会议经营和活动管理的实践运作；掌握营销职场目标管理的经营理念 and 实施过程；熟悉各项 KPI 数据分析，灵活运用表报管理；掌握营销职场教育训练的规划理念和实践运作；熟悉营销职场风险管理要点操作，为从事保险组训相关工作打好基础。同时，在讲授过程中注意保险职业精神、工匠精神等课程思政内容的有效融入，

以促进学生的全面发展。

教学内容：保险营销基本制度；会报管理；活动管理；目标管理；表报管理；教育训练；风险防控。

教学要求：《保险组训实务》这门课程注重培养学生的保险组训职业能力。授课教师应具备双师资质，采用卡片式训练法、情境演绎法、专家式研讨、头脑风暴、六顶思考帽、问题树分析法、经验萃取等教学方式，充分依托信息化教学技术，拓展在线教学资源，实现线上线下混合式教学，并构建包括过程考核和终结考核的多元考核体系。最大限度地让学生参与学习的全过程，注重学生自主学习和应用能力的培养。

（63）保险营销团队经营管理。课时：54。学分：3。

教学目标：通过本课程的学习，使学生了解团队的基本概念；熟悉团队的基本类型；了解团队的发展历程；掌握保险团队构建及培育方法；理解保险团队激励、团队沟通等基本内涵及理论；掌握保险团队激励和沟通的方法掌握保险团队冲突管理的方法和技巧，从而培养学生发现问题、分析问题和解决问题的能力，使得其具备从事保险营销团队经营管理相关工作得专业能力和知识储备。同时，在讲授过程中注意保险职业精神、工匠精神等课程思政内容的有效融入，以促进学生的全面发展。

教学内容：团队激励；团队沟通；团队领导；团队组建；团队冲突等。

教学要求：《保险营销团队经营管理》这门课程注重培养学生的团队管理职业能力。授课教师应具备双师资质，采用头脑风暴法、情景演绎法、案例分析法、知识讲授法等教学方式，充分依托信息化教学技术，拓展在线教学资源，实现线上线下混合式教学，并构建包括过程考核和终结考核的多元考核体系，最大限度地让学生参与学习的全过程，注重学生自主学习和应用能力的培养。

（64）保险公司经营管理。课时：54。学分：3。

教学目标：《保险公司经营管理》是一门集保险、管理、保险精算、财务管理等多学科交汇综合的课程，运用理论和实际相结合、定性和定量分析相结合的方法，全面系统的介绍保险经营的管理过程，包括保险市场分析、保险营销管理、保险承保管理、保险理赔管理、保险投资管理、保险财务管理、保险偿付能力管理、保险公司的再保险管理、保险公司经营效益评价。

教学内容：保险经营的管理过程，包括保险市场分析、保险营销管理、保险承保管理、保险理赔管理、保险投资管理、保险财务管理、保险偿付能力管理、保险公司的再保险管理和保险公司经营效益评价。

教学要求：使学生掌握保险经营管理过程中各环节的主要目标和主要内容，培养学生运用管理学理念及科学方法对保险公司的经营进行现代化管理的能力，提高学生在金融保险领域工作的竞争力。

（65）互联网保险。课时：36。学分：2。

教学目标：培养学生关于互联网保险业态的理论认识和分析水平，以及互联网保险各类型业务的认知能力、操作应用和管理能力，并具备相应一定的实际操作动手能力。全面地理解互联网保险的新业态、新发展；理解和掌握互联网保险的发展及其各类模式中的创新应用，培养信息技术在保险领域的创新思维能力。

教学内容：互联网保险概述；互联网保险商业模式；互联网保险技术环境；互联网保险产品；互联网保险营销；互联网保险运营；互联网保险风险与监管。

教学要求：《互联网保险》属于信息技术与保险领域的交叉型课程，教学过程要求教师同时高度注重理实一体，穿插一定量的操作性实训。课程的教学和学习，需要教师具备综合大量保险知识以及基本信息技术、网络通信技术的原理和方法，来理解和分析互联网保险的发展及其各类模式中的创新应用，从而实现培养学生对于互联网保险

各类型业务的认知能力、操作应用和管理能力，以及培养信息技术在保险领域的创新思维能力。

（66）金融理财产品分析。课时：36。学分：2。

教学目标：通过对理财产品的发展历程、产品说明书、产品投资方向、投资风险等内容的详细解读，让学生了解到理财产品背后不为人知的各种细节；通过对于结构化理财、净值型理财、信托理财、全权资产委托等“特殊”理财产品的介绍，让学生了解到这些产品背后的设计原理以及投资方法；通过对于理财产品购买技巧、待购期资金安排、理财市场各类观察指标等内容的讲解，引导投资者更好地购买理财产品。

教学内容：理财产品面面观模块、看懂理财产品说明书模块、理财产品投资方向详解模块、认识银行理财产品的风险模块、“特殊的”理财产品之结构化理财产品、模块、“特殊的”理财产品之信托计划模块、“特殊的”理财产品之净值型理财产品模块、“特殊的”理财产品之全权资产委托模块、理财产品期限搭配和选择技巧模块、个人理财产品资产配置实战模块

教学要求：教师在认真备课基础上要精心准备信息化教学手段，尽可能增大课堂信息量，使授课内容变得生动、丰富，还应该利用网络教学开辟了第二课堂。提供有课件、习题、测试题供学生下载学习和练习。教师还应该通过实训教学平台，模拟现实工作环境，让学生如身临其境，去解决现实中存在的问题，从而提高学生的动手能力。教师须具备一定的理财产品营销实操经验，能够结合当前理财产品市场状况进行实践教学，考核采取理论与实践相结合的方式，重点测查学生的实践能力。

七、教学进程总体安排

（一）教学进程安排表

表 3 2021 级保险实务（运营支持与管理）专业教学进程安排表

类别	序号	课程编码	课程名称	学时数				考核方式		每周学时分配					
				学分	总学时	理论学时	实训学时	考试	考查	第一学年		第二学年		第三学年	
										20周	20周	20周	20周	20周	20周
公共基础课	1	61146	思想道德与法治	3	48	32	16	√		3					
	2	63021	经济数学	3	48	32	16	√		3					
	3	63052	应用文写作	2	36	24	12		√		2				
	4	32112	心理健康教育	2	32	20	12		√	2					
	5	51005	大学生安全与健康教育	1	16	10	6		√	1					
	6	61135	职业素养（含职业生涯规划）	1	16	10	6		√	1					
	7	63057	劳动教育	1	16	10	6		√	1					
	8	41035	英语	6	102	70	32	√		3	3				
	9	33124	计算机应用操作实	4	68	18	50		√	2	2				
	10	62002	体育	6	108	15	93		√	2	2	2			
	11	70038	入学教育	0.5	8	8	0		√	0.5					
	12	61140	军事理论	2	36	26	10		√	2					
	13	61141	军事技能	2	112	28	84		√	2					
	14	61117	形势与政策	1	16	16	0		√	每个学期做专题讲座					
	15	61077	毛泽东思想与中国特色社会主义理论体系概论	4	72	44	28	√			4				
	16	61137	中国传统文化	2	36	18	18		√			2			
	17	61017	大学生创新创业教	2	36	18	18		√		2				
	18	61064	就业指导	1	18	9	9		√				1		
小 计				43.5	824	408	416			22.5	15	4	1		
专业群基础课	19	22037	经济学基础	3	54	44	10	√			3				
	20	12008	风险管理	3	48	38	10	√		3					
	21	21080	现代金融基础	3	54	30	24	√				3			
	22	31058	会计基础	3	54	40	14	√			3				
	23	11047	保险原理与实务	3	48	38	10	√		3					
小 计				15	258	190	68			6	6	3			
专业课	24	12029	▲人身保险实务	3	54	44	10	√				3			
	25	11064	▲财产保险实务	3	54	44	10	√				3			
	26	13010	机动车辆保险实务	3	54	30	24	√				3			
	27	32025	管理基础	3	54	30	24	√				3			
	28	14028	▲保险营销实务	2	36	26	10	√				2			
	29	12042	社会保险实务	3	54	46	8	√				3			
	30	61010	保险相关法律法规	2	36	30	6		√				2		

类别	序号	课程编码	课程名称	学时数				考核方式		每周学时分配					
				学分	总学时	理论学时	实训学时	考试	考查	第一学年		第二学年		第三学年	
										20周	20周	20周	20周	20周	20周
	31	33230	职场办公自动化	2	36	28	8		√				2		
	32	11017	▲保险公司业务管理	3	54	34	20						3		
	33	12068	▲意健险实务	3	54	44	10	√					3		
	34	11019	▲保险核保核赔	3	54	30	24	√					3		
	35	14034	表达能力训练(PTT)	2	48	34	14	√						4	
	36	14008	▲保险客户服务	4	72	50	22	√					4		
	37	12069	▲保险运营数据分	2	48	22	26	√						4	
	小 计			38	708	492	216					17	17	8	
综合实训课	38	70019	综合实训	4	96	0	96		√					8	
	39	70004	顶岗实习	24	576	0	576		√					6周	18周
	40	70002	毕业设计	2	48	0	48		√						2周
	小 计			30	720	0	720							8	
选修课	41	63036	普通话训练	0.5	8	4	4		√		0.5				
	42	61056	金融职业道德	2	36	18	18		√			2			
	43	61071	逻辑学	2	36	18	18		√		2				
	44	63045	文学欣赏	2	36	18	18		√		2				
	45	63047	演讲与口才	2	36	18	18		√			2			
	46	63004	保险企业文化	1	18	9	9		√			1			
	47	63058	湖湘红色文化	2	36	18	18		√		2				
	48	61142	中共党史	1	18	9	9		√				1		
	49	61143	新中国史	1	18	9	9		√				1		
	50	61144	改革开放史	1	18	9	9		√				1		
	51	61145	社会主义发展史	1	18	9	9		√				1		
	52	63050	音乐鉴赏	2	36	18	18		√				2		
	53	63040	书法鉴赏	2	36	18	18		√				2		
	54	63031	美术鉴赏	2	48	24	24		√					4	
	55	14072	市场调研与分析	2	36	30	6		√			2			
	56	11049	保险中介实务	2	36	26	10		√				2		
	57	11092	农业保险实务	2	36	30	6		√				2		
	58	11103	责任保险实务	2	36	30	6		√				2		
	59	32118	营销心理学	2	36	28	8		√				2		
	60	14032	保险专业销售技术	2	36	18	18		√				2		
	61	12005	保险科技创新	2	36	18	18		√		2				
	62	14051	保险组训实务	2	36	20	16		√				2		
	63	14029	保险营销团队经营	3	54	30	24	√					3		
	64	32000	保险公司经营管理	3	54	46	8	√				3			
	65	21023	互联网保险	2	36	28	8		√			2			
	66	22104	金融理财产品分析	2	36	18	18		√				2		
必修课合计				126.5	2510	1090	1420			28.5	21	24	18	16	0

备注

1. ▲代表专业核心课。
2. 《思想道德与法治》、《毛泽东思想与中国特色社会主义理论体系概论》含1个思想政治理论课实践教学学分。
3. 选修课必须修满16学分以上（含16学分），其中序号一为公共选修课，必须修满8学分以上（含8学分），其中，中共党史、新中国史、改革开放史、社会主义发展史必须四选一；音乐鉴赏、书法鉴赏、美术鉴赏必须三选一。专业选修课必须修满8学分以上（含8学分），营销心理学、保险组训实务限选。
4. 第五学期前12周院内教学，第13-14周期末考试，15—20周院外顶岗实习。
5. 每个学期均包含2周考试或考核时间。
6. 根据本专业实际情况每学期开设一至两次国家安全教育、节能减排、绿色环保、金融知识、社会责任、人口资源、海洋科学、管理等人文素养、科学素养等相关内容的专题讲座。
7. 设置大学生劳动周，开展日常劳动实践及其公益志愿服务等，并纳入大学生第二课堂，由学生工作部门实施并考核。
8. 毕业设计主体任务在顶岗实习过程中完成。

（二）职业技能等级证书或职业资格证免修课程

保险实务（运营支持与管理）专业鼓励学生考取职业资格证并开展“1+X”职业技能等级证书制度试点，获得职业资格证书和纳入试点的相关职业技能等级证书可以免修对应课程，转换学分。具体见表3。

表4 “1+X”课证融合对应表

序号	证书名称	证书类型	证书等级	转换学分	对应免修课程	备注
1	中国保险行业协会人身保险理赔职业技能等级证书	职业技能等级证书	初级、中级	3	《人身保险实务》	
2	泰康珞珈（北京）科学技术研究院有限公司健康财富规划职业技能等级证书	职业技能等级证书	初级、中级	3	《意健险实务》	
3	中国个人寿险规划师	职业资格证书	中级	3	《风险管理》	

序号	证书名称	证书类型	证书等级	转换学分	对应免修课程	备注
4	中国寿险管理师	职业资格证书	中级	3	《人身保险实务》	

（三）学时学分分配及教学周分配表

表 5 专业学时学分分配表

课程类别	课程性质	课程门数	总课时/ 总学分	理论课时	实践课时	占总学时比率%	占总学分比例%
公共基础课	必修课	18	824/43.5	408	416	29.62%	30.53%
专业群基础课	必修课	5	258/15	190	68	9.27%	10.53%
专业课	必修课	14	708/38	492	216	25.45%	26.67%
综合实训课	必修课	3	720/30	0	720	25.88%	21.05%
选修课	选修课	8	272/16	130	142	9.78%	11.23%
合计		48	2782/142.5	1220	1562		
理论教学学时与实践教学学时的比例				1:1.280			

表 6 专业教学周数分配表

学年	学期	军事技能	校内教学	校外实习实践	考试考核	本学期 总教学周周数
一	1	2 周	16 周		2 周	20 周
	2		18 周		2 周	20 周
二	3		18 周		2 周	20 周
	4		18 周		2 周	20 周
三	5		12 周	6 周	2 周	20 周
	6			18 周	2 周	20 周
总 计		2 周	82 周	28 周	8 周	120 周

八、实施保障

（一）师资队伍

1、队伍结构

保险实务（运营支持与管理）专业学生数与专任教师数比例不高

于 18:1，双师型教师占比超过 85%，硕士以上学历或学位占比超过 90%，专任教师队伍年龄结构比例为 2:4:4（老：中：青），职称结构比例为 5:4:1（高级职称：中级职称：初级职称），兼职教师与专任教师的比例低于 1:4。其中，拥有享受国务院政府特殊津贴专家 2 人，中国保险业金牌讲师 1 人，专业带头人 2 名，具备律师执业资格教师 2 名，具备执业医师资格教师 1 名；形成了一支数量充足、结构合理、师德高尚、教育观念新、创新意识强、具有较高教育教学水平、较强实践能力、专兼职结合的专业师资队伍。

2、专任教师

保险实务（运营支持与管理）专业专任教师具有高校教师资格和保险实务（运营支持与管理）专业领域有关证书；有理想信念、有道德情操、有扎实学识、有仁爱之心；具有保险、社会保障、数学、英语等相关专业本科及以上学历；具有扎实的保险实务（运营支持与管理）专业相关理论功底和实践能力；具有较强的信息化教学能力，能够开展课程教学改革和科学研究；每 5 年累计不少于 6 个月的企业实践经历。

3、专业带头人

保险实务（运营支持与管理）专业带头人具有副高职称，能较好地把握国内外行业、专业发展，能广泛联系行业企业，了解行业企业对保险实务（运营支持与管理）专业人才的需求实际，教学设计、专业研究能力强，组织开展教科研工作能力强，在本区域或本领域具有一定的专业影响力。

4、兼职教师

保险实务（运营支持与管理）专业兼职教师主要从中国人寿寿险、中国人寿财险、中国人保财险、中国人保寿险等保险企业聘任，要求具备良好的思想政治素质、职业道德和工匠精神，具备具有扎实的专业知识和丰富的实际工作经验，具有中级及以上相关专业职称，能承

担《人身保险实务》、《保险客户服务》、《保险运营数据分析》、《保险公司业务管理》等专业课程教学，运营支持岗、单证岗、客服岗等岗位实习实训指导和学生职业发展规划指导等教学任务。

（二）教学设施

教学设施主要包括能够满足正常的课程教学、实习实训所需的专业教室、校内实训室和校外实训基地。

1、专业教室基本条件

一般配备黑（白）板、多媒体计算机、投影设备、音响设备，互联网接入或 WiFi 环境，并实施网络安全防护措施。安装应急照明装置并保持良好状态，符合紧急疏散要求、标志明显、保持逃生通道畅通无阻。

2、校内实训基地基本要求

表 7 校内实习实训基地（室）配置与要求

序号	实验实训基地（室）名称	实训实习项目	面积、设备名称及台套数要求	容量 (一次性容纳人数)
1	财寿险实训室	支持财产保险实务、保险中介、机动车辆保险、人身保险实务、保险理财规划等课程的教学与实训	配备服务器、投影设备、白板、计算机 1 台/人，Wi-Fi 覆盖，安装模拟财产保险、人身保险全险种、全流程业务处理的仿真教学软件	60
2	保险营销业务实训室	支持保险营销、保险服务礼仪等课程的教学与实训	配备服务器、投影设备、白板、计算机 1 台/人，Wi-Fi 覆盖，安装呼叫中心操作系统 1 套/人	60
3	医疗保险实训室	演练式教学场所，能开展人体结构认知、医疗救护演习、保险人伤理赔实务等实训项目的实施	配备人体挂图、听诊器、体温表、电脑、投影仪、人体模型等教学仪器与设备	60
4	汽车保险实训室	能开展汽车配件拆装、汽车维修以及维修费用估算等实训项目	配备机动车辆构造与维修教学仪器设备、电脑、投影仪、操作工具与平台、汽车挂图等教学仪器与设备	60

3、校外实习实训基地基本要求

保险实务（运营支持与管理）专业具有稳定的校外实训、实习基

地。能够提供开展出单、客户接待、保全、数据分析与报告、产品解读等实训活动，实训设施齐备，实训岗位、实训指导教师确定，实训管理及实施规章制度齐全。能提供客户服务坐席、柜面岗、单证岗、保全岗、运营岗、销售支持岗等相关实习岗位，能涵盖当前保险实务（运营支持与管理）专业发展的主流业务，可接纳一定规模的学生实习；能够配备相应数量的指导教师对学生实习进行指导和管理；有保证实习生日常工作、学习、生活的规章制度，有安全、保险保障。

表 8 校外实习实训基地（室）配置与要求

序号	实验实训基地（室）名称	实训实习项目	面积、设备名称及台套数要求	容量 (一次性容纳人数)
1	中国人寿寿险股份有限公司长沙分公司	保险业务销售支持、保险客户服务、保险运营数据分析、认知实习、社会实践、顶岗实习	不少于 100 平米，配备服务器、会议系统、投影设备、白板、计算机，Wi-Fi 覆盖，安装呼叫中心操作系统 1 套/人，具备开展保险运营支持相关岗位业务操作的软件系统与资源平台	60
2	中国人寿长沙电销中心	保险客户服务、呼入呼出、认知实习、社会实践、顶岗实习	不少于 100 平米，配备服务器、会议系统、投影设备、白板、计算机，Wi-Fi 覆盖，安装呼叫中心操作系统 1 套/人，具备开展保险运营支持相关岗位业务操作的软件系统与资源平台	60
3	中国人保湖南省分公司 95518 客服中心	保险客户服务、续保服务、认知实习、社会实践、顶岗实习	不少于 100 平米，配备服务器、会议系统、投影设备、白板、计算机，Wi-Fi 覆盖，安装呼叫中心操作系统 1 套/人，具备开展保险运营支持相关岗位业务操作的软件系统与资源平台	30
4	中国人寿财产险股份有限公司长沙市分公司	单证、保全、认知实习、社会实践、顶岗实习	不少于 100 平米，配备服务器、会议系统、投影设备、白板、计算机，Wi-Fi 覆盖，安装呼叫中心操作系统 1 套/人，具备开展保险运营支持相关岗位业务操作的软件系统与资源平台	30
5	中国平安人寿股份有限公司深圳分公司	呼入呼出、保险客户服务、销售支持、认知实习、社会实践、顶岗实习	不少于 100 平米，配备服务器、会议系统、投影设备、白板、计算机，Wi-Fi 覆盖，安装呼叫中心操作系	60

			统 1 套/人,具备开展保险运营支持相关岗位业务操作的软件系统与资源平台	
6	中国平安人寿股份有限公司长沙市分公司	行政助理、保险客户服务、销售支持、认知实习、社会实践、顶岗实习	不少于 100 平米,配备服务器、会议系统、投影设备、白板、计算机, Wi-Fi 覆盖,安装呼叫中心操作系统 1 套/人,具备开展保险运营支持相关岗位业务操作的软件系统与资源平台	30

（三）教学资源

主要包括能够满足学生专业学习、教师专业教学研究和教学实施需要的教材、图书及数字资源等。

1、教材选用基本要求

保险实务（运营支持与管理）专业加大教材改革力度，建立校企“双元”合作开发机制，使用国家规划教材，倡导使用新型活页式、工作手册式教材并配套开发信息化资源。学校自编教材每 3 年修订 1 次，其中专业教材随信息技术发展和产业升级情况及时动态更新。

完善教材选用制度，规范选用程序，严格按照国家规定优先选用职业教育国家规划教材和近三年出版的优质教材，禁止不合格的教材进入课堂。

2、图书文献配备基本要求

学院图书馆馆藏经济类图书 7 万多册，其中保险类图书 5 万多册，各类中文期刊 196 种，外文期刊 5 种，图书文献配备能满足人才培养、专业建设、教科研等工作的需要，方便师生查询、借阅。专业类图书文献包括：有关保险运营支持与管理专业方向理论、技术、方法、思维以及实务操作类图书和文献。

3、数字资源配备基本要求

保险实务（运营支持与管理）专业建设有《保险原理与实务》国家级精品资源共享课，《保险实务》、《互联网保险》等金融专业国

家级教学资源库，《财产保险实务》、《风险管理》等课程的慕课资源以及金融虚拟仿真平台，配备与保险实务（运营支持与管理）专业有关的音视频素材、教学课件、数字化教学案例库、虚拟仿真软件、数字教材等专业教学资源库，种类丰富、形式多样、使用便捷、动态更新、满足教学。

（四）教学方法

保险（人伤理赔）专业教师在实施教学过程中能够依据专业培养目标、课程教学要求以及学生能力与教学资源，采用案例教学、问题探究、项目驱动等教学方法，以达成培育金融保险行业人伤理赔相关岗位复合型技术技能人才的的教学目标。以学生为主体，倡导因材施教、按需施教、分层施教，鼓励创新混合式教学方法和策略，采用信息化教学手段、线上线下相结合、形式多样但是主题鲜明的教学方法，以调动学生积极性，坚持知行合一、学中做、做中学。

（五）学习评价

对学生的学业考核评价内容兼顾认知、技能、情感等方面，体现评价标准、评价主体、评价方式、评价过程的多元化，如观察、口试、笔试、顶岗操作、职业技能大赛、职业资格鉴定、“1+X”证书试点等评价、评定方式。加强对教学过程的质量监控，改革教学评价的标准和方法。

1、学习领域课程考核办法

通过多主体、多样化考核形式真实考查学生的综合素质、知识和能力水平，在继续做好传统的笔试（闭卷考试、开卷考试）的基础上，合理选择成果性考核（调研报告、读书报告、课程设计与课程论文等）、操作任务考核（实际操作、情景描述等）、计算机及网上考核、自我评定与小组评定考核（学生笔记、学生学习总结、小组协作与配合意识、团队贡献等）等多种方式进行考核，特别提倡两种或多种考核形式相结合来全面评价学生。

考核主体包括教师、企业、学生（互评），从不同视角进行评价，确保所培养的学生达到人才培养目标，并符合行业企业需求。

考核内容有利于促进学生职业能力的培养，有利于培养学生分析和解决问题的能力、文献资料检索能力、写作能力、表达能力、独立思考能力和一定的创新能力，减少死记硬背内容，强化动手操作考核内容，增加团队协作、沟通表达等职业素养考核权重，针对不同类型课程制定不同的考核方案。

根据保险实务专业人才培养方案，引入形成性评价理念，打破“一刀切”的考核时间模式，做到考核全程化。结合课程特点，合理地确定平时考核与期末考核的比例。平时考核注重学生的学习态度、考勤、回答问题与讨论、作业和实践操作技能情况等，期末考核侧重知识的理解与综合运用能力。

2、实训课程考试办法

实训课程的考核以实际操作水平的考核为主，将过程考核与结果考核、个人考核与团队考核结合起来，不仅评定学生的个人实践操作能力，而且评定学生在实践活动中的协调能力和沟通能力。

3、顶岗实习考核办法

校外顶岗实习考核由实习指导教师（可会同企业实习指导老师）综合评价学生完成实习情况、校外实习报告质量两大方面，实习情况主要考核实习期间态度、过程、成果等方面的表现以及实习企业评价，而校外实习报告的质量按优秀、良好、及格和不及格四级评价。实习成绩不及格者需重新实习。

具体考核指标包括：

①实习态度：主要包括工作态度、组织纪律、服从意识、出勤记录、职业道德、职场礼仪、文明作风等方面；

②工作表现：专业知识掌握程度、专业技能熟练程度、分析和解决实际问题的能力，主要包括实习项目的完成情况、业绩表现、

方案/作品展示；

③《保险职业学院毕业实习学习手册》质量：主要包括实习手册内容是否详实、是否符合规范、实习单位指导老师评定等等。

4、竞赛获奖纳入课程考核

①凡参加由省级以上（含省级）单位主办、联办或认可的职业技能竞赛项目获奖的，相关课程可免考，且期末考试成绩评优。

②凡参加由我院举办的学生职业技能竞赛获奖的，其相关课程期末考试成绩可按一、二、三等奖分别提高10分、8分、6分。

（六）质量管理

1、健全完善学校、（系、院）专业建设和教学质量诊断与改进机制，建立专业教学质量监控管理制度，完善课堂教学、教学评价、实习实训、毕业设计以及专业调研、人才培养方案更新、资源建设等方面质量标准建设，通过教学实施、过程监督、质量评价和持续改进，达成人才培养规格。

2、健全完善教学管理机制，加强日常教学组织运行与管理，定期开展课程建设水平和教学质量诊断与改进，建立健全巡课、听课、评教、评学等制度，建立与企业联动的实践教学环节督导制度，严明教学纪律，强化教学组织功能，定期开展公开课、示范课等教研活动和教学能力竞赛。

3、健全完善“思政课程+课程思政”大思政格局，推进全员全过程全方位“三全育人”，实现思想政治教育与技术技能培养的有机统一。结合学生特点创新思政课程教学模式。结合专业人才培养特点和专业能力素质要求，梳理、提炼每一门课程蕴含的思想政治教育元素，纳入课程标准，作为教学内容进课堂，发挥专业课程承载的思想政治教育功能，推动专业课教学与思想政治理论课教学紧密结合、同向同行。

4、健全完善毕业生跟踪反馈机制，并对生源情况、在校学业水

平、毕业生就业情况等进行分析，定期评价人才培养质量和培养目标达成情况。

5、健全完善课程尤其是核心专业课程教学方法和评价方式改革，制定（修订）与人才培养配套的课程标准、技能抽查标准和毕业设计标准，确保人才培养质量。

6、保险实务（运营支持与管理）专业教研室利用评价分析结果有效改进专业教学，持续提高专业人才培养质量。

九、毕业要求

（一）课程考试（核）要求

1、学生必须修完规定课程，且考核成绩合格，修满达到毕业要求的142.5学分，选修课必须修满16学分以上（含16学分），其中公共选修课必须修满8学分以上（含8学分），专业选修课必须修满8学分（含8学分）。

2、毕业应达到人才培养方案要求达到的素质、知识、能力等要求，必须通过本专业的专业技能考核。

（二）证书要求

1、普通话水平

鼓励获得国家语言文字工作委员会颁发的《普通话水平测试等级标准》三级甲等及以上的证书。

2、职业技能等级证书/职业资格证书

鼓励获得以下与保险实务（运营支持与管理）专业相关的职业技能等级证书/职业资格证书：

（1）中国保险行业协会人身保险理赔职业技能等级证书。

（2）泰康珞珈（北京）科学技术研究院有限公司健康财富规划职业技能等级证书。

（3）中国人身保险从业人员资格考试项目(CICE)中国个人寿险规划师；

(4) 中国人身保险从业人员资格考试项目(CICE)中国寿险管理师。

十、附录

保险实务（运营支持与管理）专业建设委员会专业人 才培养方案研讨论证纪要

专业（方向）名称：保险实务（运营支持与管理）

论 证 专 家 基 本 情 况	姓名	职务/ 职称	工作单位	专业特长	专家类别	签名	联系电 话
	常伟	系主任/教 授	保险职业学院	保险	学院专家	常伟	13787139653
	王君	系副主任/ 副教授	保险职业学院	保险	学院专家	王君	15802502596
	李丽	副教授	保险职业学院	保险	学院专家	李丽	13142126582
	吕雅丽	经理	民生保险湖南省 分公司	运营管理	行业专家	吕雅丽	15074923682
	罗世花	经理	人保湖南省分公 司 95518 电话呼 叫中心	运营管理	行业专家	罗世花	18900732710
	姚玉华	经理	富德生命人寿电 话呼叫中心	运营管理	行业专家	姚玉华	18607558297
	张小梅	综拓专员	中国人寿长沙市 公司团险	销售支持	毕业生	张小梅	18569416478
	张骧骧	运营岗	泰康人寿北京分 公司	运营管理	毕业生	张骧骧	19834276751
审 议 论 证 会 议 纪 要	2021年7月1——5日，专业建设委员会针对保险职业学院保险系保险(运营支持与管理)富德订单班专业方向的人才培养方案进行评审，评审委员会经过认真评审，一致认为： 1. 人才培养方案定位准确，培养目标明确，培养过程符合人才成长规律，符合行业企业人才需求,符合高职院校教育改革方向; 2. 人才培养方案制定思路清晰，课程设置合理，注重职业素养培养和技能提升，在专业课程课时被压缩的情况下，建议引导学生学习专业选修课中相关课程，确保掌握能胜任运营支持类岗位必备知识和技能;						

3. 人才培养方案制定充分结合保险系师资力量、实训条件等客观条件，要能够满足人才培养的需求，邀请参与专业建设的行业专家来校授课;

4. 为适应人才培养的需求，应进步提升师资培养力度，确保师资每年在行业企业的实践时间，确保专业能力与教学能力满足教学需求;

5. 在学院系部逐渐完善校内实训室建设和扩展校外实训基地的过程中，进一步增加实训资金投入，将实训教学与理论教学紧密结合，做实做强。

组长（签字）：

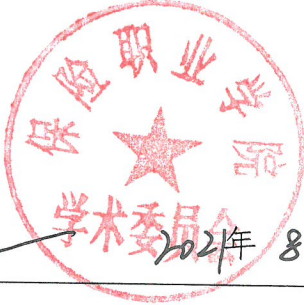


2021年 7 月 20 日

保险职业学院专业人才培养方案审批意见

专业 人才 培养 方案 主要 数据	专业（方向）名称	保险实务（运营支持与管理）		
	课程总门数	66	专业群基础课程门数	5
	专业课门数	14	专业核心课门数	8
	综合实训课门数	3	订单特色课门数	0
	必修课门数	41	选修课门数	8
	总学时	2782	总学分	142.5
	实践学时	1562	占总学时比例	56.15%
	公共基础课程学时	824	占总学时比例	29.62%
	选修课学时	272	占总学时比例	9.78%
	毕业设计（周）	2	顶岗实习（周）	24
专业 建设 委员 会审 议情 况	2021 年专业建设委员会针对保险职业学院保险系保险（运营支持与管理）专业方向的人才培养方案进行多种形式评审，包括微信端评审、现场评审等。评审委员会认真尽责对培养目标岗位群、典型工作任务、技能要求、课程体系进行评审，予以肯定，并提出了宝贵的建议。			

审议 论证 结论	评审委员会经过认真评审，一致认为： 1、人才培养方案定位准确，培养目标明确，培养过程符合人才成长规律，符合行业企业人才需求，符合高职院校教育改革方向； 2、人才培养方案制定思路清晰，课程设置合理，注重职业素养培养和技能提升，在专业课程课时被压缩的情况下，建议引导学生学习专业选修课中课程，确保掌握能胜任运营支持类岗位必备知识和技能； 3、人才培养方案制定充分结合保险系师资力量、实训条件等客观条件,能够满足人才培养的需求，邀请参与专业建设的行业专家来校授课； 4、为适应人才培养的需求,应进一步提升师资培养力度，确保师资每年在行业企业的实践时间，确保专业能力与教学能力满足教学需求； 5、在学院、系部逐渐完善校内实训室建设和扩展校外实训基地的过程中,进步增加实训资金投入，将实训教学与理论教学紧密结合，做实做强。
系院 审查 意见	同意 系主任签字(公章):  常伟 2021年 7月 20日

教务 处审 核意 见	同意  处长签字(公章): 姚晓波 2021年8月23日
学院 学术 工作 会议 审定 意见	同意  分管教学副院长签字: 周红 2021年8月26日
党委 通过 意见	同意  党委书记签字(公章): 潘彦红 2021年8月27日