



中国人寿  
CHINA LIFE

保险职业学院  
INSURANCE PROFESSIONAL COLLEGE

# 保险职业学院 课程标准

课 程 名 称	人力资源管理
所 在 系 院	财经商贸学院
教 研 室	管理教研室
院 系 审 核	傅航
教 务 处 审 核	饶晓波
制 定 时 间	2018 年 5 月
修 订 时 间	2021 年 8 月（第 3 次修订）

## 目录

一、概述.....	3
(一) 课程性质.....	3
(二) 课程基本理念.....	3
(三) 课程设计思路.....	4
二、课程目标.....	4
(一) 总目标.....	4
(二) 具体目标.....	5
1、知识目标.....	5
2、能力目标.....	5
3、素质目标.....	5
三、内容标准.....	5
四、实施建议.....	17
(一) 教学建议.....	17
(二) 考核评价建议.....	18
(三) 教学内容组织建议.....	18
(四) 实验实训设备配置建议.....	19
(五) 课程资源开发与利用建议.....	19
(六) 其他.....	19

# 《人力资源管理》课程标准

## 一、概述

### （一）课程性质

《人力资源管理》是商务管理专业的一门专业核心课程。它要以管理学基础、企业经营管理的一般原理作为理论基础，并与招聘与配置、培训与开发、绩效管理、薪酬管理、劳动政策法规、员工关系管理等课程密切相关。通过本课程学习，学生在了解人力资源管理基本原理的基础上，熟练掌握企业人力资源规划、招聘、培训、考核、薪酬和员工关系处理的方法和操作规程，明晰人力资源管理工作的角色定位、专业架构和职业方向。

课程名称	人力资源管理	课程代码	32127
适用专业	商务管理	课程性质	专业核心课
总学时	54	学分	3
实践学时	24	实践学时比例	44.4%

### （二）课程基本理念

该课程是依据商务管理专业人才培养方案设置的。其基本理念是：打破以人力资源开发与管理知识传授为主要特征的传统学科课程模式，转变为以工作任务为中心组织课程内容，采用递进与流程相结合的方式展现教学内容。课程内容突出对人力资源管理技能的训练，理论知识的选取紧紧围绕工作任务完成的需要来进行。教学过程中，要通过校企合作，校内实训基地建设等多种途径，采取工学结合等形式，充分开发学习资源，给学生提供丰富的实践机会。

### （三）课程设计思路

在校内学习过程中，结合具体项目要求，以小组为学习单位完成给出的工作项目，包括制定工作计划、安排工作内容、实施过程学习、汇总学习成果、总结经验教训等。通过模拟公司，对招聘面试、培训开发、绩效考核、薪酬管理、劳动争议处理、员工关系管理等的开展实践活动，使学生体会到各项人力资源管理工作的相关制度、管理原则、操作流程；尤其要掌握人力资源开发与管理各项工作的操作程序和注意事项；通过实习，培养学生独立分析问题、解决问题的能力，使之适用于企业人力资源管理工作的需要。教学效果评价采取过程评价与结果评价相结合的方式，通过理论与实践相结合，重点评价学生的职业能力。具体教学项目内容和学时分配如下：

项目	内容	学时分配
项目一	人力资源管理概述	4
项目二	工作分析	7
项目三	人力资源规划	10
项目四	人员招聘	12
项目五	员工培训	12
项目六	绩效管理	8
项目七	薪酬管理	10
项目八	劳动关系管理	9
	复习	4
	<b>总计</b>	<b>72</b>

## 二、课程目标

### （一）总目标

通过任务引领型的项目活动，使学生初步掌握人力资源管理

的一般理论和模块工作，了解人力资源管理的结构框架，为人力资源资格考证和各模块的深入学习奠定基础。培养具有较强的学习能力、沟通能力、信息处理能力、分析综合能力、团队合作能力和客户服务能力的专业人才。

## （二）具体目标

### 1、知识目标

通过学习让学生具备人力资源管理的一般知识，明晰人力资源管理几大模块即工作分析、员工开发与培训、绩效考核、薪酬管理、劳动关系管理的基本内涵，了解人力资源管理的操作程序和事项，适用于将来企业人力资源管理工作的需要。

### 2、能力目标

通过学习，使学生具备人力资源计划的制定、招聘计划的制定、招聘广告的编写、渠道的选择、绩效考核内容的确定、绩效考核方法的选择以及培训计划的制定、进行员工培训以及薪酬管理信息的采集能力，能够处理常规情况下出现的人力资源管理问题。

### 3、素质目标

通过学习，培养学生自学的能力，勤于思考、做事认真的良好作风，良好的职业道德和勇于创新、敬业乐业、精益求精的工作作风。

## 三、内容标准

项目一 人力资源管理基础

参考学时

4 学时

任务一 人力资源管理的基本概念

参考学时	2
知识目标	人力资源的含义 人力资源的特点 人力资源管理的含义 人力资源管理的特點
技能目标	掌握人力资源的概念及人力资源内涵的构成, 人力资源及人力资源管理的特點
教学重点	人力资源的含义和特点 人力资源管理的含义和特点
教学难点	人力资源内涵的构成
拓展知识	现代人力资源管理与传统人事管理的区别
考核要点	人力资源的含义 人力资源的特点 人力资源管理的含义 人力资源管理的特點
考核形式	单项选择题、多项选择题、判断题、问答题
课程思政	人力资源内涵构成中强调道德品质和情商的重要性

## 任务二 人力资源管理的内容和手段

参考学时	2
知识目标	人力资源管理的内容包括哪些部分 人力资源管理的基本手段
技能目标	通过对企业人力资源部门的职责分析, 来了解人力资源管理的几大职能板块
教学重点	人力资源管理的几大职能板块
教学难点	人力资源管理的基本手段
拓展知识	调查某企业人力资源管理部门
考核要点	人力资源管理的几大职能板块
考核形式	单项选择题、多项选择题、判断题、问答题、综合案例分析题
课程思政	人力资源管理活动需要对人有新的认识, 从而区别传统人事管理

## 项目二 人力资源规划

参考学时

7 学时

### 任务一 人力资源规划的认识

参考学时	4
知识目标	人力资源规划的认知 公司组织机构设置
技能目标	针对不同类型的企业，进行人力资源规划
教学重点	人力资源规划的概念和作用，组织结构的识别
教学难点	针对不同组织的组织机构设置进行识别和绘制
拓展知识	组织机构设置的基本原则
考核要点	人力资源规划的概念 人力资源规划的作用 公司组织机构的类型
考核形式	单项选择题、多项选择题、判断题、问答题、案例分析
课程思政	组织结构中要素的构成和要素的组合方式构建事务的属性，可以结合党的基层组织战斗堡垒作用做描述。

## 任务二 人力资源规划的供需分析

参考学时	3
知识目标	人力资源供给预测 人力资源需求预测 人力资源供需的平衡
技能目标	人力资源供给预测方法 人力资源需求预测方法
教学重点	岗位编制计划、人员补充规划
教学难点	经验估计法；统计预测法；工作研究预测法
拓展知识	战略性人力资源规划
考核要点	人力资源供给预测方法 人力资源需求预测方法
考核形式	单项选择题、多项选择题、判断题、问答题、案例分析
课程思政	战略性人力资源规划引述毛泽东同志对战略的理解。

## 项目三 工作分析

参考学时

10 学时

### 任务一 工作分析概述

参考学时	2
知识目标	工作分析的含义 与工作分析相关的概念（包括行动、任务、职责、职位、职务、工作、职业） 工作分析的时机和目的
技能目标	理解工作分析在人力资源管理中的意义
教学重点	工作分析的含义 与工作分析相关的概念（包括行动、任务、职责、职位、职务、工作、职业）
教学难点	工作分析的时机和目的
拓展知识	案例分析：这项工作分析已经恰当地做完了吗
考核要点	工作分析的含义 与工作分析相关的概念（包括行动、任务、职责、职位、职务、工作、职业）
考核形式	单项选择题、多项选择题、判断题、问答题、案例分析
课程思政	管仲的“四民分业”对中国社会阶层构成的影响

### 任务二 工作分析的程序

参考学时	2
知识目标	工作分析的基本程序由六个部分构成：分析准备、方案设计、信息收集与分析、结果描述、结果运用
技能目标	设计和编写工作，分析调查问卷
教学重点	工作分析的基本程序
教学难点	工作分析调查问卷的设计和编写
拓展知识	相关案例分析
考核要点	工作分析各项程序所包含的具体内容
考核形式	单项选择题、多项选择题、判断题、问答题、案例分析
课程思政	管仲的“四民分业”对中国社会阶层构成的影响

### 任务三 工作分析的方法

参考学时	4
------	---

知识目标	工作分析的方法包括：工作实践法、，观察法、，面谈法、问卷调查法、关键事件法、工作日志法
技能目标	工作分析方法的具体运用
教学重点	访谈法、问卷调查法、观察法、关键事件法、工作日志法；岗位说明书的编写要求与规范
教学难点	用合适的方法进行职位设计与分析,职位分析问卷——PAQ法、功能性工作分析——FJA法、职位评级——FES法等
拓展知识	岗位、职责等相关概念的关系
考核要点	工作分析各种方法的内涵及应用
考核形式	单项选择题、多项选择题、判断题、问答题、案例分析
课程思政	案例分析：辅导员岗位的剖析

#### 任务四 工作说明书的编制和岗位的分类

参考学时	2
知识目标	工作说明书的编制内容：工作描述的具体内容、工作资格要求的具体内容、职务说明书的基本要素；了解企业岗位的分类。
技能目标	能够编制工作说明书
教学重点	工作说明书的具体要素
教学难点	工作说明书的编制
拓展知识	岗位分类相关的案例分析
考核要点	工作说明书的内容及编制
考核形式	单项选择题、多项选择题、判断题、问答题、案例分析
课程思政	从员工对工作提出的要求，谈社会主义核心价值观：诚信和友善

#### 项目四 人员招聘与录用

参考学时

12 学时

##### 任务一 员工招聘概述

参考学时	4
------	---

知识目标	员工招聘的程序，包括识别职位空缺、制定招聘计划、征召、筛选、录用、招聘效果评估等环节
技能目标	掌握员工招聘各个环节的要求
教学重点	设计员工招聘
教学难点	设计员工招聘各个环节
拓展知识	员工招聘途径的相关案例
考核要点	员工招聘各个环节的具体内容
考核形式	单项选择题、多项选择题、判断题、问答题、案例分析
课程思政	传统文化之《杨家将》——“辕门斩子”

### 任务二 筛选与评价

参考学时	6
知识目标	掌握人员筛选与评价的几种主要方法，包括笔试、面试、情景模拟测试和心理测试
技能目标	设计面试问题
教学重点	掌握人员筛选与评价的几种主要方法的要求
教学难点	选择招聘信息的渠道，人员筛选与评价的方法
拓展知识	相关案例分析
考核要点	招聘渠道的选择和人员筛选与评价的几种主要方法要求
考核形式	单项选择题、多项选择题、判断题、问答题、案例分析
课程思政	招聘识人方法，对品德的要求要放在第一位

### 任务三 人员录用

参考学时	2
知识目标	掌握拟录用应聘者的背景调查包括学历学位、过去的工作经历、过去的不良记录；录用的程序
技能目标	能够对拟录用应聘者进行背景调查

教学重点	录用的程序
教学难点	对拟录用应聘者进行背景调查，心理测试问卷的制作要点
拓展知识	相关案例分析
考核要点	人员录用的程序
考核形式	单项选择题、多项选择题、判断题、问答题、案例分析
课程思政	录用甄选环节公平竞争的作用，社会主义核心价值观：公平

## 项目五 员工培训与开发

参考学时

12 学时

### 任务一 员工培训的内容形式及原则

参考学时	4
知识目标	培训内容包括知识培训、技能培训、态度培训 培训的组织形式 培训的原则
技能目标	如何在现实的公司中进行员工培训
教学重点	员工培训各种形式的具体内容
教学难点	不同形式培训的选择
拓展知识	员工培训的相关案例
考核要点	员员工培训各种形式的具体内容
考核形式	单项选择题、多项选择题、判断题、问答题、案例分析
课程思政	油水分离：空杯的心态

### 任务二 培训规划与实施

参考学时	4
知识目标	掌握培训前的准备、培训的实施、培训的评价与反馈等环节的具体内容
技能目标	设计制作培训计划
教学重点	掌握培训前的准备、培训的实施、培训的评价与反馈等环节的具体内容

教学难点	培训方案的设计
拓展知识	培训效果测定
考核要点	培训前的准备、培训的实施、培训的评价与反馈等几个环节的具体内容
考核形式	单项选择题、多项选择题、判断题、问答题、案例分析
课程思政	从获取知识到发展技能，最后到态度提升，态度的重要性

### 任务三 员工的职业生涯管理

参考学时	4
知识目标	职业生涯管理的含义、目的和意义 员工职业发展的特点 职业生涯管理的原则和主要内容
技能目标	能够对员工职业生涯规划进行引导
教学重点	员工职业发展的特点 职业生涯管理的原则和主要内容
教学难点	员工职业生涯规划的引导，设计员工培训制度
拓展知识	相关案例分析
考核要点	员工职业发展的特点 职业生涯管理的原则和主要内容
考核形式	单项选择题、多项选择题、判断题、问答题、案例分析
课程思政	从职业生涯规划对人的发展作用，谈以人为本

### 项目六 绩效管理

参考学时

8 学时

#### 任务一 绩效考核的方法

参考学时	4
知识目标	绩效考核基本类型的划分 绩效考核包括业绩、能力，和态度考评等内容 绩效考核三大类方法：行为导向型主观考评方法、行为导向型客观考评方法、结果导向型评价方法
技能目标	如何对员工进行绩效考核
教学重点	绩效考核方法的具体内容

教学难点	绩效考核方法的选择
拓展知识	360 度绩效考核
考核要点	绩效考核的内容及方法
考核形式	单项选择题、多项选择题、判断题、问答题、案例分析
课程思政	中国古代的人员测评技术

## 任务二 绩效考核的实施

参考学时	4
知识目标	绩效考核的前期准备 考评者的选择与培训 常见的考评误差 考评结果的反馈
技能目标	设计绩效考核方案
教学重点	绩效考核的前期准备 考评者的选择与培训
教学难点	常见的考评误差 考评结果的反馈
拓展知识	绩效考核实施相关案例分析
考核要点	绩效考核的前期准备 考评者的选择与培训 常见的考评误差
考核形式	单项选择题、多项选择题、判断题、问答题、案例分析
课程思政	疫情环境下，社会主义制度的力量

## 项目七 薪酬福利管理

参考学时

10 学时

### 任务一 薪酬管理概述

参考学时	2
知识目标	薪酬的含义及构成 薪酬管理的作用 薪酬设计的原则 影响薪酬的主要因素
技能目标	分析某公司的薪酬体系
教学重点	薪酬的含义及构成 薪酬管理的作用

教学难点	薪酬体系设计（含薪酬影响要素）
拓展知识	案例分析，企业的薪酬体系
考核要点	薪酬的含义及构成；薪酬管理的作用；薪酬设计的原则；影响薪酬的主要因素
考核形式	单项选择题、多项选择题、判断题、问答题、案例分析
课程思政	非物质激励：榜样的作用

## 任务二 工作评价

参考学时	2
知识目标	工作评价的含义和意义 需要遵循的原则 实施工作评价应注意的问题 工作评价的方法
技能目标	采集相关信息，进行工作评价
教学重点	工作评价的含义和意义 需要遵循的原则 实施工作评价应注意的问题
教学难点	工作评价的几种方法和技能；
拓展知识	工作评价案例分析
考核要点	工作评价的含义、工作评价的意义、需要遵循的原则、实施工作评价应注意的问题、工作评价的方法
考核形式	单项选择题、多项选择题、判断题、问答题、案例分析
课程思政	从文化对企业员工激励的作用谈社会主义核心价值观对公民的影响。

## 任务三 薪酬调查

参考学时	2
知识目标	薪酬调查的含义、原则 薪酬的公平问题 薪酬调查实施步骤
技能目标	处理分析调查数据
教学重点	薪酬调查的含义、原则 薪酬的公平问题
教学难点	薪酬调查实施步骤
拓展知识	相关案例分析
考核要点	薪酬调查的含义、原则、薪酬的公平问题；薪酬调查实施步骤

考核形式	单项选择题、多项选择题、判断题、问答题、案例分析
课程思政	公平的再理解

#### 任务四 工资的基本类型

参考学时	2
知识目标	年薪工资制、岗位技能工资制、职务工资制、绩效工资制、经营者年薪制这几种工资类型的含义和特点
技能目标	能够进行工资统计和分析
教学重点	几种工资类型的含义和特点
教学难点	如何建立合理的工资制度
拓展知识	公司制度相关案例分析
考核要点	年薪工资制、岗位技能工资制、职务工资制、绩效工资制、经营者年薪制这几种工资类型的含义和特点
考核形式	单项选择题、多项选择题、判断题、问答题、案例分析
课程思政	从工资制度谈集体的力量

#### 任务五 奖金管理和员工福利

参考学时	2
知识目标	奖金的含义与特点、实施奖金制度的前提条件、奖金的种类、奖金的设计方法、福利的含义及特点、福利的形式、福利的设计方法
技能目标	建立合理的奖金管理和员工福利制度
教学重点	奖金和福利制度的种类、形式，薪酬激励
教学难点	奖金和福利制度的设计方法
拓展知识	相关案例分析
考核要点	奖金和福利制度的种类、形式和设计方法
考核形式	单项选择题、多项选择题、判断题、问答题、案例分析
课程思政	从中国民生体系的构成谈社会主义制度的优越性

#### 项目八 劳动关系管理

参考学时

9 学时

### 任务一 劳动管理

参考学时	4
知识目标	员工的聘用和辞退 劳动合同管理 工时管理 劳动保护具体内容
技能目标	能分析劳动管理的具体内容
教学重点	员工的聘用和辞退 工时管理 劳动保护具体内容
教学难点	劳动关系的签订
拓展知识	劳动合同条款的制定
考核要点	员工的聘用和辞退、劳动合同管理、工时管理、劳动保护具体内容
考核形式	单项选择题、多项选择题、判断题、问答题、案例分析
课程思政	发挥工会及企业党组织的作用

### 任务二 改善劳动关系的途径

参考学时	2
知识目标	建立和谐的企业文化 员工参与管理 员工持股 员工工作压力管理
技能目标	分析企业和员工如何改善劳动关系
教学重点	员工参与管理 员工持股 员工工作压力管理
教学难点	建立和谐的企业文化
拓展知识	相关案例分析
考核要点	建立和谐的企业文化；员工参与管理；员工持股；员工工作压力管理、劳动纪律等
考核形式	单项选择题、多项选择题、判断题、问答题、案例分析
课程思政	从劳动纪律谈纪律的重要性

### 任务三 劳动争议与处理

参考学时	3
知识目标	劳动争议的种类的原因 劳动争议的调解和仲裁
技能目标	处理解决劳动争议问题
教学重点	劳动争议的处理和原因分析
教学难点	劳动争议的调解和仲裁
拓展知识	相关案例分析
考核要点	劳动争议的种类及原因；劳动争议的调解和仲裁
考核形式	单项选择题、多项选择题、判断题、问答题、案例分析
课程思政	谈公正

#### 四、实施建议

##### （一）教学建议

1、注重理论联系实际，密切联系我国企业人力资源开发与管理改革的实际状况，在教学过程中尽可能多地引用具有代表性的实例。

2、在教学手段上，尽量采用多媒体教学，并通过运用投影仪、互联网课程资源等教学手段。使学生不仅在课上，而且能够通过模拟实训、网络环境自主进行学习和模拟操作。

3、根据用人单位的需求适时调整、补充新的教学内容。

4、在教学组织方面，注重创设工作情景，由教师根据教学要求营造和布置工作情景，然后组织学生进行课堂模拟，增加情景效果，争取真实的职业体验和职业道德教育

5、教学方法上，应通过启发式教学、讨论式教学、案例式教学等多种教学方法的交叉使用，加深学生对理论知识的理解以及创新精神的培养；并通过模拟实验教学，引导学生理论联系实

际。

## （二）考核评价建议

1、改革传统的学生评价手段和方法，采用阶段评价，过程性评价与目标评价相结合，项目评价，理论与实践一体化评价模式。

2、关注评价的多元性，根据学生出勤的情况、上课讨论的表现以及信贷调查报告的撰写等方面予以综合衡量得出，以有利于培养学生的创新思维和激发学生的创造力。

3、应注重学生动手能力和实践中分析问题、解决问题能力的考核，对在学习和应用上有创新的学生应予特别鼓励，全面综合评价学生能力。

## （三）教学内容组织建议

1、必须依据本课程标准组织教学内容，充分体现任务引领、实践导向课程的设计思想。

2、教学内容选择应将本专业职业活动，分解成若干典型的工作项目，按完成工作项目的需要和岗位操作规程，结合企业人力资源管理师（四级）证书考证要求组织教学内容。要通过增加实践实操内容，强调理论在实践过程中的应用。

3、教学内容应体现图文并茂的特征，应针对人力资源开发与管理的各项任务的处理程序以图解的方式直观地展现给学生，提高学生的学习兴趣，加深学生对人力资源开发与管理的认识和理解。

4、教学内容应体现先进性、通用性、实用性，要与我国当前人事体制改革的进程同步，从而更贴近本专业的发展和实际需

要。

#### （四）实验实训设备配置建议

该课程具有实践性较强的特点，要求由管理专业及相关专业毕业并有一定专业实践经验和丰富教学经验的“双师型”教师担任。在现有实验室和校外实训基地的基础上，可以购进有关系统模拟软件，以培养学生的实训操作能力。

#### （五）课程资源开发与利用建议

1、完善网上教学资源，充分利用网络资源，优化教学手段，调动学生学习积极性，启发学生勤于思考，善于创造的能力。

2、使用微信群、云班课、智慧职教等工具，开辟人力资源管理课程互动平台，使学生可以在网上交流学习心得。

3、完善教学课件。

4、加强教学指导书的建设，不断更新和完善教学内容，增强教学的针对性。

#### （六）其他

1、本课程标准适应三年制高职商务管理等专业的人力资源管理课程教学规范。

2、本课程所列的学时为建议课时，学校可以根据不同专业及具体情况作适当的增减。建议课时包括课堂教学课时和实训课时，不包括考核课时。建议利用假期组织学生参加商务管理专业人力资源实践活动。

3、本课程主讲教师需要具备会人力资源管理的专业背景 and 知识，并具有较强的的人力资源实践技能，具备双师素质。教学团队 3 人。



中国人寿  
CHINA LIFE

保险职业学院  
INSURANCE PROFESSIONAL COLLEGE

# 保险职业学院 课程标准

课 程 名 称	客户关系管理与实践
所 在 系 院	财经商贸学院
教 研 室	管理教研室
院 系 审 核	傅航
教 务 处 审 核	饶晓波
制 定 时 间	2018 年 5 月
修 订 时 间	2021 年 8 月（第 3 次修订）

## 目录

一、课程基本信息.....	1
二、课程定位.....	1
三、课程教学目标.....	1
(一) 整体目标.....	1
(二) 知识目标.....	2
(三) 技能目标.....	2
(四) 素质目标.....	3
四、课程教学设计.....	3
(一) 课程设计理念.....	3
(二) 课程设计思路.....	3
五、课程教学实施.....	5
六、课程实施保障.....	1
(一) 师资要求(含主讲教师、课程团队等).....	1
(二) 教学设施.....	1
(三) 教学资源.....	1
(四) 教学方法手段.....	2
七、课程评价考核.....	2

# 《客户关系管理与实践》课程标准

课程标准是学院依据专业人才培养方案课程设置，对课程培养目标、定位、课程教学内容、学时安排等做出规定的教育指导性文件。它是编写教材、实施教学与教学评价的依据，是管理和评价课程的基础。

## 一、课程基本信息

课程名称	客户关系管理与实践	课程代码	32075
适用专业	商务管理	课程性质	专业核心课
总学时	54	学分	3
实践学时	24	实践学时比例	44.4%

## 二、课程定位

《客户关系管理与实践》是商务管理专业的专业核心课程。本课程面向客户服务、客户维护及相关岗位，培养适应生产建设、经营管理、服务一线需要，具有良好思想品德和职业道德，掌握专业必须的基本知识、基本技能，具有较强实践能力，能从事客户服务，客户维护和管理，客户信用，客户开发等企事业单位需要的高技能型人才。

前导课程：《管理学原理》《商务礼仪》《市场营销》

后续课程：《专业技能强化训练》等

## 三、课程教学目标

### （一）整体目标

通过课程的学习，要求学生掌握客户关系管理的内涵、主题分析内容和基本方法、运作模式，理解客户关系管理系统结构、功能、技术体系与实施策略，掌握企业客户管理岗位所需掌握的知识和技能，树立客户管理的观念和态度，启发学生的服务创新意识培养学生积极思维、善于合作的习惯，加强对客户关系的理解，提高学生在客户关系管理过程中分析问题和解决问题的实际能力，使学生的理论知识和实践技能得到共同发展。

## （二）知识目标

- 1、了解客户关系管理的基本知识、要素
- 2、掌握客户细分及管理策略等内容
- 3、了解数据挖掘方法在客户关系管理中基本应用

## （三）技能目标

- 1、能调查客户信息、电话联系、邮寄资料获得客户的需求信息的能力
- 2、具有根据公司实力确认是否继续跟进客户促成订单或寻找新的客户资源的能力
- 3、具有对已成为稳定期客户的售后服务的能力
- 4、能合理分配时间在开发新客户和维护老客户的能力
- 5、具有充分分析是否有意义需要投入实践金钱继续维护客户的能力
- 6、能够在限量的客户资源库里快而准地寻找目标客户，具有快速通过技术各种手段实现客户的形成的能力

7、能够对企业实施客户关系管理绩效进行动态的科学测评

#### （四）素质目标

- 1、具备强烈的社会责任感、良好的职业道德
- 2、具备健康的体魄、良好的体能和健全的心理
- 3、具备较强的团队合作精神和协作意识
- 4、具备积极进取的职业心理、刻苦钻研、好学上进、克服困难
- 5、具备刻苦、严谨、周密细心、不敷衍了事、工作到位的作风。

### 四、课程教学设计

#### （一）课程设计理念

本课程的设计理念是基于市场对客户关系管理人才的需求情况，坚持以职业岗位为课程目标，以职业能力为课程核心，以职业标准为课程内容，培养既能满足当前学生就业职业技能的需要，又能满足将来职业生涯持续发展的技能。

#### （二）课程设计思路

1、以从简单到复杂，从单一到综合、从经验技能到策略技能、从初级岗位能力到中级岗位能力、知识量递增知识量包含，并符合学生认知规律的基础上设计课程。

2、在课程的各个知识模块中学生的自主性不断增强。从身体行动到思维行动、行动模式从被动到主动、行动计划由教师设计到自主设计。

3、以工作任务为载体，从初级的客户信息管理、客户沟通到中高级的客户投诉管理、客户满意管理等模块进行设计。没一个学习领域都是基于工作过程的设计，模拟真实的工作环境锻炼学生的职业素养和学习能力，使学生在沟通、团队协作中提高学习能力。

## 五、课程教学实施

模块	项目	教学目标、重点、难点	教学内容与训练项目	参考学时
模块一 认识客户服务管理	项目1 认识客户关系管理	教学目标 知识目标 1、了解客户关系管理对于企业的价值和意义 2、能够准确理解客户关系管理在企业发展中的地位和作用 能力目标 3、能初步完成现代客户关系管理岗位工作计划与设想 教学重点 客户工作管理的意义	1. 客户关系管理的发展 2. 客户关系管理的内容 3. 客户服务的主要职能 4. 客户关系管理的意义与思路 5. 客户关系管理岗位工作内容与岗位职责 6. 客户关系管理人员能力素质要求	4
模块二 客户关系的建立	项目2 客户选择	教学目标 知识目标 1. 了解选择客户的意义 2. 熟悉客户的类型和企业客户关系的类型 3. 掌握“好客户”的特征及选择原则 4. 了解客户价值理论 5. 能根据客户价值细分客户	1. 客户的类型及管理 2. 客户关系的类型与选择 3. 企业选择“好客户”的意义 4. “好客户”的特征 5. “好客户”的选择原则 6. 客户价值理论 7. 客户商业价值 8. 客户终身价值	6

		<p>6. 能分析谁是企业的目标客户 能力目标</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 能够运用所学知识确定客户的类型及状态</li> <li>2. 能够根据客户选择的原则选择“好客户”</li> </ol> <p>教学重点 “好客户”的选择</p>		
	<p>项目 3 寻找潜在客户</p>	<p>教学目标 知识目标</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1、掌握寻找和挖掘潜在客户开发的方法和渠道</li> <li>2、理解接近客户的技巧</li> <li>3、掌握客户开发的不同策略</li> </ol> <p>能力目标</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 能够适当的运用营销理念进行客户开发</li> <li>2. 能够恰当寻找潜在客户的方法</li> <li>3. 能够有效地接近客户</li> </ol> <p>教学重点</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 潜在客户识别的特征</li> <li>2. 有效接近潜在客户</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 潜在客户识别的方法</li> <li>2. 潜在客户评估</li> <li>3. 寻找潜在客户的途径和方法</li> <li>4. 有效接近潜在客户的策略</li> </ol>	<p>4</p>

	<p>项目 4 客户沟通</p>	<p>教学目标 知识目标 1、了解客户沟通的常见方式 2、了解客户沟通的障碍 3、熟练掌握客户沟通的方法与技巧 能力目标 能利用正确的沟通方法与技巧与客户进行沟通 重 点 客户沟通的方法与技巧</p>	<p>1. 客户沟通的常用方法 2. 客户沟通的障碍 3. 客户沟通的技巧</p>	<p>2</p>
--	----------------------	--	---	----------

模块 三 客户关系的维护	项目 5 客户信息的收集与管理	<p>教学目标</p> <p>知识目标</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 了解客户信息收集的内容,掌握收集客户信息的渠道</li> <li>2. 熟悉客户信息档案的基本形式</li> <li>3. 掌握建立客户信息档案的方法</li> <li>4. 了解客户信息档案的内容,掌握客户信息档案分级管理的方法</li> </ol> <p>能力目标</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 能够运用所学知识收集客户相关信息</li> <li>2. 能够设计客户档案信息表,建立客户信息档案</li> <li>3. 能够运用客户分级管理的方法,初步管理客户档案信息</li> </ol> <p>教学重点</p> <p>客户档案的建立与分级</p>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 客户信息的类型</li> <li>2. 个人客户信息</li> <li>3. 企业客户信息</li> <li>4. 企业内部信息渠道</li> <li>5. 企业外部信息渠道</li> <li>6. 客户分级管理的意义</li> <li>7. 客户分级的标准及管理</li> </ol>	4
	项目 6 客户满意度管理	<p>教学目标</p> <p>知识目标</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 正确理解客户满意的理念</li> <li>2. 掌握影响客户满意的因素</li> <li>3. 掌握让客户满意的策略和工作方法</li> </ol> <p>能力目标</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 具备让客户满意的服务意识</li> <li>2. 能够运用所学策略和方法,初步具备</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 客户满意的含义与意义</li> <li>2. 衡量客户满意度的指标</li> <li>3. 客户期望与客户感知</li> <li>4. 提高客户满意度的策略</li> </ol>	3

		<p>客户提供满意服务的能力</p> <p>重点</p> <p>客户满意的策略及方法</p>		
	项目 7 客户忠诚度管理	<p>教学目标</p> <p>知识目标</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 正确理解客户忠诚度的理念</li> <li>2. 掌握影响客户忠诚度的因素</li> <li>3. 掌握让客户忠诚的策略和方法</li> </ol> <p>能力目标</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 具备实现客户忠诚的服务意识</li> <li>2. 能够运用所学策略和方法, 初步具备实现客户忠诚提供满意服务的能力</li> </ol> <p>重点</p> <p>客户忠诚的策略</p>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 客户忠诚的含义</li> <li>2. 客户忠诚的衡量指标</li> <li>3. 影响客户忠诚的因素</li> <li>4. 影响大客户忠诚度的因素</li> <li>5. 提高客户忠诚度的策略</li> <li>6. 提高客户忠诚度的策略</li> </ol>	3
模块四 客户关系破裂与挽救	项目 8 客户抱怨与投诉	<p>教学目标</p> <p>知识目标</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 了解客户抱怨与投诉的主要原因</li> <li>2. 熟悉处理客户异议和投诉的原则</li> <li>3. 掌握不同类型、不同原因、不同方式客户投诉的处理方法</li> </ol> <p>能力目标</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 能够分析投诉客户的类型, 应对客户异议和抱怨</li> <li>2. 初步具备处理客户投诉的能力</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 客户投诉与抱怨可能给企业带来的负面影响</li> <li>2. 客户投诉与抱怨可能给企业带来的价值</li> <li>3. 客户投诉与抱怨的原因</li> <li>4. 客户抱怨与投诉的对策</li> </ol>	2

		重 点 客户投诉的处理		
	项目 9 客户流失	<p>教学目标</p> <p>知识目标</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 了解客户流失的原因，正确看待客户流失</li> <li>2. 掌握挽救客户关系的方法</li> </ol> <p>能力目标</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 能够客观地积极面对客户流失现象</li> <li>2. 能够分析客户流失的原因</li> <li>3. 能够运用合理有效的方法挽救破裂的客户关系。</li> </ol> <p>重 点</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 客户流失的原因分析</li> <li>2. 客户挽救的方法</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 客户流失的判断指标</li> <li>2. 客户流失的原因</li> <li>3. 客户流失的挽回策略</li> </ol>	4
模块五 客户关系管理	项目 10 客户关系管理系统概况	<p>教学目标</p> <p>知识目标</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 了解 CRM 系统的分类及功能</li> <li>2. 了解 CRM 系统的主要产品</li> <li>3. 理解 CRM 系统的实施给企业客户关</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 优秀的 CRM 软件系统的特点</li> <li>2. CRM 软件系统的主要功能</li> <li>3. CRM 软件系统的类型</li> <li>4. 主要的 CRM 产品介绍</li> </ol>	2

系统		<p>系管理带来的变化</p> <p>能力目标</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 能够熟练使用特定的 CRM 系统</li> <li>2. 能够明确企业选择 CRM 产品应注意的问题</li> </ol> <p>重点</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>3. 企业选择 CRM 产品应注意的问题</li> </ol>		
	项目 11 CRM 系统的选择与实施	<p>教学目标</p> <p>知识目标</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 了解市场常见的 CRM 产品的性能</li> <li>2. 熟悉企业选择 CRM 产品的依据</li> <li>3. 了解企业实施 CRM 系统应做好的准备和实施步骤</li> </ol> <p>能力目标</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 能够根据企业特点提出选择适宜的 CRM 产品的建议</li> <li>2. 能够对企业实施 CRM 项目的步骤做到心中有数，坦然面对变革</li> </ol> <p>重点</p> <p>市场常见的 CRM 产品的性能</p>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 企业如何选择 CRM 系统</li> <li>2. 企业实施 CRM 系统前的准备</li> <li>3. 企业实施 CRM 系统的步骤</li> </ol>	2

## 六、课程实施保障

### （一）师资要求（含主讲教师、课程团队等）

要求任课教师必须具有客户关系管理的相关理论及职业能力等，以利于教学和课程的改革。

1、在教育观念上，教师必须树立符合素质教育的教育观，充分认识礼仪教学的特殊性及其在培养学生个性、促进学生全面发展、提高学生综合素质中所起的重要作用；应具有良好的思想品德和人格魅力。

2、在教学思想上，要充分体现学生的主体地位，以人为本，以人的发展为本；

3、在教学方法上，要求教师了解客户关系管理相关的教学理论，并恰当地运用各种教学方法和技巧。开展教学。

4、在业务素质上，教师要学习客户管理管理相关知识，掌握正确的管理知识及观点。

5、要利用以信息技术为代表的现代教育技术，拓宽学习渠道，扩展教育资源，提高教学效率。

### （二）教学设施

- 1、 智能教室
- 2、 交互式一体机
- 3、 投影设备
- 4、 讨论式桌椅

### （三）教学资源

## 1、教材建设

职业教育国家规划教材

## 2、平台建设

云班课移动教学平台、职教云平台等

### （四）教学方法手段

#### 1、讲授法

#### 2、2 案例教学法、

#### 3、任务驱动法

#### 4、分组演练法

#### 5、角色扮演法

#### 6、讨论式教学法

#### 7、自主学习法

## 七、课程评价考核

本课程总体成绩及每一节课对学生的评价都采用全过程评价，综合课前、课中和课后的各环节完成情况给出学生成绩，成绩评价体系科学。

### 课程考核标准

教学过程	评价项目内容	分项占比 (%)	总占比 (%)
课前	课件预习情况	5	10
	课前任务提交情况	5	
	到课情况	5	30
	课堂任务完成情况	10	
	课中互动情况	10	

课中	课堂纪律情况	5	
课后	作业完成情况	10	6
	期末考试成绩	50	



中国人寿  
CHINA LIFE

保险职业学院  
INSURANCE PROFESSIONAL COLLEGE

# 保险职业学院 课程标准

课 程 名 称	商务谈判与有效沟通
所 在 系 院	财经商贸学院
教 研 室	管理教研室
院 系 审 核	傅航
教 务 处 审 核	饶晓波
制 定 时 间	2019 年 5 月
修 订 时 间	2021 年 8 月（第 3 次修订）

## 目录

一、课程基本信息.....	1
二、课程定位.....	1
三、课程教学目标.....	2
四、课程教学设计.....	3
（一）课程设计理念.....	3
（二）课程设计思路.....	3
五、课程教学实施.....	5
六、课程实施保障.....	1
（一）师资要求（含主讲教师、课程团队等）.....	1
（二）教学设施.....	1
（三）教学资源.....	1
1、教材建设.....	1
2、平台建设.....	2
（四）教学方法手段.....	2
七、课程评价考核.....	2

# 《商务谈判与有效沟通》课程标准

课程标准是学院依据专业人才培养方案课程设置，对课程培养目标、定位、课程教学内容、学时安排等做出规定的教育指导性文件。它是编写教材、实施教学与教学评价的依据，是管理和评价课程的基础。

## 一、课程基本信息

课程名称	商务谈判与有效沟通	课程代码	32082
适用专业	商务管理	课程性质	专业核心课程
总学时	54	学分	3
实践学时	27	实践学时比例	50%

## 二、课程定位

《商务谈判与有效沟通》是商务管理专业的一门主干课程。

前导课程：《管理学基础》《商务礼仪》

后续课程：《团队管理》、《市场营销》、《客户关系管理》等

《商务谈判与有效沟通》是为培养各类企业经营管理、熟悉商务合作的企业管理人才而开设的专业课程,是市场营销、电子商务、工商管理、旅游管理及相关专业重要的专业课程之一。通过本课程的学习使学生获得商务谈判的理念与思路,方法与技巧,从而掌握商务谈判的基本内容。此外,本课程采取文字教材与声

像教材相结合，在教学过程中力求注重案例教学，模拟谈判等形式，通过显性外化教学提高学生的认知和实践能力。

本课程主要采用案例教学法，通过大量精彩的实例分析，简明扼要地讲解商务谈判的基本理论与技巧，诸如：如何出价、如何还价、怎样让步、怎样签约，以及如何制定谈判计划、如何做到知己知彼、如何安排议程和环境、如何使用各种谈判技巧等。

通过教学，使学生掌握谈判与推销的基本概念、基本理论和基本方法，注重培养和提高学生运用基本的原理和方法解决实际问题的能力，增强学生谈判与推销的意识，训练学生谈判与推销心理、培养学生谈判与推销实战技能。

### 三、课程教学目标

#### （三）整体目标

本课程目标是通过学习与实训，使学生掌握谈判能力：学生在进行谈判时，进行商务谈判人员组织、谈判前信息准备、商务谈判目标的确定、商务谈判方案的制定、模拟谈判、商务谈判各阶段的策略运用、谈判语言表达能力； 推销能力：学生进行寻找客户、接近客户、推销洽谈、客户异议处理、成交和讨债； 协调能力、创新能力以及独立解决问题的能力：在学生实训过程中，懂得如何分工配合、如何处理客户异议、如何解决小组与小组之间、小组内部的问题。

（二）知识目标：了解商务谈判人员的素质、推销职业的特点，推销人员管理办法。理解商务谈判的基本原则、商务谈判模

式、推销方格与顾客方格，推销模式。掌握商务谈判的程序、掌握商务谈判各阶段策略，掌握推销各阶段的策略。

### （三）技能目标

- 1、具有较强的社交能力；
- 2、具备较强的商务谈判能力
- 3、具有良好的沟通能力

### （四）素质目标

- 1、具备较强的口头和文字表达能力；
- 2、具备认真负责的工作态度；
- 3、具备严谨、规范的商务活动习惯。

## 四、课程教学设计

### （一）课程设计理念

- 1、以岗位能力培养为课程设计的出发点；
- 2、课程教学突出职业能力的全面培养；
- 3、强调理论教学与实践环节的衔接和融合。

### （三）课程设计思路

1、本课程的教学应以培养学生专业知识与技能为抓手，结合实训，确实使学生掌握商务谈判的专业理论与实际操作技能。

2、在教学模式上，应做到教师与学生的互动式教学，注意启发学生的思路；注意课堂讲述与参观学习相结合，将丰富生动的实物教学融入课堂。

3、本课程实践性强，覆盖面广，必须前后联系，从总体上

让学生把握所学课程的内容和作用.

4 、对分析和实施商务谈判与有效沟通应让学生进行专题训练。有条件的让学生实地参观，也可邀请业内人士来校讲座。

5 、本课程有条件的情况下应安排课程大型作业或者课程设计。

## 五、课程教学实施

模块	项目	教学目标、重点、难点	教学内容与训练项目	参考学时
模块一 商务谈判概述	项目1 商务谈判概述	<p><b>知识目标</b></p> <p>1.了解学习本课程学习的目的，熟记网络营销的主要内容；</p> <p>熟记商务谈判的概念和含义；</p> <p>2.了解商务谈判的特点、作用</p> <p>掌握商务谈判的基本原则；</p> <p>3.了解商务谈判与电子商务的关系；</p> <p>4.掌握商务谈判的一般程序，包括商务谈判的准备阶段、接触阶段、磋商阶段、协议阶段和执行阶段。</p> <p><b>能力目标</b></p> <p>1.能够建立商务谈判的理论体系；</p> <p>2.能认识学习商务谈判对于专业学习的意</p>	<p>1.商务谈判的概念和含义；</p> <p>2.商务谈判的特点、作用</p> <p>3.商务谈判的基本原则；</p> <p>4.商务谈判与电子商务的关系；</p> <p>5.商务谈判的类型，重点了解商务谈判的形式商务谈判的内容</p> <p>6.通过对博弈论、公平理论、黑箱理论和信息论的学习了解这些理论在商务谈判中的应用，从而加深学生们对商务谈判的理解。</p> <p>7.商务谈判的一般程序，包括商务谈判的准备阶段、接触阶段、磋商阶段、协议阶段和执行阶段。</p>	16

		<p>义；</p> <p>3.能够独立分析商务谈判的环境因素；</p> <p>4.清楚从事商务谈判工作所需要具备的技能；</p> <p>5.理论联系实际进行案例分析，并且注意收集案例分析、讨论、写出报告。</p> <p><b>教学重点</b></p> <p>商务谈判的概念、特点、基本原则等</p> <p><b>教学难点</b></p> <p>如何独立分析商务谈判的环境因素</p>		
模块二 商务谈判与沟通	项目2 商务谈判与沟通	<p><b>知识目标</b></p> <p>1.通过学习使学生了解和掌握主要谈判策略的内容及使用方法。</p> <p>2.体会如何应对谈判中的僵局、解决办法</p>	<p>1.谈判策略的内容及使用方法。</p> <p>2.谈判中的僵局、解决办法及处理反对意见。</p> <p>3.商务合同的结构——正文与附件。</p> <p>4.合同条款构成，合同条款的特性；</p> <p>5.合同条款的谈判技巧。</p>	16

通	<p>及处理反对意见。要求学生掌握以上内容并能练习处理反对意见的方法。</p> <p>3.通过学习掌握商务合同的结构——正文与附件。使学生理解合同条款构成，合同条款的特性；掌握合同条款的谈判技巧。</p> <p><b>能力目标</b></p> <p>1.能熟练的运用所学的谈判技巧在模拟谈判中较为灵活地运用；</p> <p>2.能够运用谈判技巧从事营销活动，掌握其中的技巧；</p> <p>3.在模拟谈判及实战谈判中运用已经学到的知识初步拟定谈判合同，就合同各项目条款进行进一步的磋商和探究。</p> <p><b>教学重点</b></p> <p>谈判策略的内容及使用方法。</p> <p><b>教学难点</b></p> <p>运用谈判技巧从事营销活动，掌握其中的</p>	6.模拟谈判	
---	---	--------	--

		技巧;		
模 块 三 谈 判 心 理、 风 格 和 礼 仪	项目 3 谈 判 心 理、 风 格 和 礼 仪	<p><b>知识目标</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 通过学习了解和掌握谈判过程中有可能出现的心理问题及其对策。</li> <li>2. 了解个性特征对谈判的潜在影响。</li> <li>3. 通过学习了解和掌握商务谈判管理的具体内容，掌握谈判管理的技巧，尤其是人员管理技巧。</li> <li>4. 了解商业礼仪，熟悉不同国家谈判风格上的差异</li> </ol> <p><b>能力目标</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 学会判断谈判对手的心理及性格</li> <li>2. 能够在模拟谈判中根据对手的心理及性格找到相应的对策.</li> <li>3. 学习机构管理.人事管理，谈判控制及后勤管理</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 个性特征对谈判的潜在影响</li> <li>2. 谈判管理的技巧，尤其是人员管理技巧</li> <li>3. 了解商业礼仪，熟悉不同国家谈判风格上的差异 断谈判对手的心理及性格</li> <li>4. 机构管理.人事管理</li> <li>5. 日本人的谈判风格、美国人的谈判风格、俄罗斯人的谈判风格、欧洲人的谈判风格、阿拉伯人的谈判风格、拉美人的谈判风格商务谈判的礼仪与禁忌</li> </ol>	16

	<p>4.学习日本人的谈判风格、美国人的谈判风格、俄罗斯人的谈判风格、欧洲人的谈判风格、阿拉伯人的谈判风格、拉美人的谈判风格商务谈判的礼仪与禁忌理 。</p> <p><b>教学重点</b> 谈判管理的技巧，尤其是人员管理技巧。</p> <p><b>教学难点</b> 不同国家谈判风格上的差异</p>		
--	---	--	--

## 六、课程实施保障

### （一）师资要求（含主讲教师、课程团队等）

主讲教师应具有较高的学历，拥有丰富的、较为完善的团队管理相关知识体系，拥有实际的工作经验和相应的技能，能全面了解课程的内容，熟悉相关实训活动实施的要求和方法，并能指导其他教师进行相应的教学工作，以保障本课程教学的整体质量和效果。

教师团队应区分 AB 角，职称和年龄搭配结构合理，具备本科或硕士以上学历，具备良好的专业素养和严肃认真的教学态度。教师团队可以聘请校企合作单位的企业专家参与操作性、技能性较强的实训教学，有效解决职业情境设计等实训教学中的难点问题。

### （四）教学设施

5、 一般需要配备黑板、交互式白板、多媒体计算机、投影设备、音响设备、讨论式桌椅，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。

### （三）教学资源

#### 1、教材建设

要求使用职业教育国家规划教材，自编教材一般要符合我国职业教育的特点和要求，以完成任务的典型活动项目来驱动，通过流程图、业务案例、情景模拟和课后拓展作业等多种手段来组织编写，使学生在任务中培养分析企业主要管理活动的基本职业能力。教材应以学生为本，文字表述要简明扼要，内容展现应图文并茂、突出重点，重在

提高学生学习的主动性和积极性。

### 3、平台建设

教师通过多媒体设备等,充分利用智慧职教平台作为主平台,云上实训、云班课等为辅助平台开展授课和实训。

#### (五) 教学方法手段

以学生为中心,以教师为引导,激励学生以自主学习为目标,加强学生职业能力的培养,积极采用启发式、参与式、互动式、体验式等的现代教学方式方法。

注重实训教学,综合运用多种模拟实训项目的形式,引入管理要素,营造管理情景,让学生在实训教学或项目活动中了解管理的理念、技能和方法。为学生提供自主发展的时间和空间,积极引导学生提升职业素养,努力提高学生的创新能力。

## 七、课程评价考核

本课程总体成绩及每一节课对学生的评价都采用全过程评价,综合课前、课中和课后的各环节完成情况给出学生成绩,成绩评价体系科学。

### 课程考核标准

教学过程	评价项目内容	分项占比 (%)	总占比 (%)
课前	课件预习情况	5	10
	课前任务提交情况	5	
	到课情况	10	30
	课堂任务完成情况	10	
	课中互动情况	10	

课中			
课后	作业完成情况	10	6
	期末考试成绩	50	



中国人寿  
CHINA LIFE

保险职业学院  
INSURANCE PROFESSIONAL COLLEGE

# 保险职业学院 课程标准

课 程 名 称	商务策划与实践
所 在 系 院	财经商贸学院
教 研 室	管理教研室
院 系 审 核	傅航
教 务 处 审 核	饶晓波
制 定 时 间	2019 年 5 月
修 订 时 间	2021 年 8 月（第 3 次修订）

## 目录

一、课程基本信息.....	1
二、课程定位.....	1
三、课程教学目标.....	1
(一) 整体目标.....	1
(二) 知识目标.....	2
(三) 技能目标.....	2
(四) 素质目标.....	2
四、课程教学设计.....	3
(一) 课程设计理念.....	3
(二) 课程设计思路.....	3
五、课程教学实施.....	4
六、课程实施保障.....	1
(一) 师资要求(含主讲教师、课程团队等).....	1
(二) 教学设施.....	1
(三) 教学资源.....	1
1、教材建设.....	1
2、平台建设.....	2
(四) 教学方法手段.....	2
七、课程评价考核.....	2

# 《商务策划与实践》课程标准

课程标准是学院依据专业人才培养方案课程设置，对课程培养目标、定位、课程教学内容、学时安排等做出规定的教育指导性文件。它是编写教材、实施教学与教学评价的依据，是管理和评价课程的基础。

## 一、课程基本信息

课程名称	商务策划与实践	课程代码	32074
适用专业	商务管理	课程性质	专业核心课
总学时	54	学分	3
实践学时	30	实践学时比例	24

## 二、课程定位

《商务策划与实践》是商务管理专业的专业核心课程之一，其任务是培养学生的创新思维和关联思维，认识商务策划在工作中的重要性，初步掌握商务策划的基本原理和方法；使学生认识应用商务策划的主要领域，掌握商务策划的基本内容和方法，具备基本的策划和撰写策划文案的能力。

前导课程：管理基础、市场营销

后续课程：专业技能强化训练

## 三、课程教学目标

### （一）整体目标

本课程通过讲授商务活动的类型及策划与实施等基本环节，使学生掌握相关工作岗位的操作技能，具备在基层企事业单位从

事商务活动策划与组织的业务素质和能力。通过相关的实践和课内训练,使学生掌握相关工作岗位的操作技能, 不断提高实际应用能力, 具备策划相关的商务活动及客服和商务管理工作的业务素质和能力。

## （二） 知识目标

- （1） 理解商务策划的基本概念和特征, 商务策划的产生和发展沿革以及商务策划的功能和商务作用;
- （2） 掌握商务策划的基本原理、基本方法和技巧;
- （3） 掌握商务活动的概念、特征、主要效应。
- （4） 掌握策划商务活动的流程。
- （5） 庆典活动的概念、特征; 筹备工作及一般流程
- （6） 签字仪式、剪彩仪式及开幕式
- （7） 理解创新人才必备的基本知识和基本能力及其培养, 了解不同类型策划书的写作。

## （三） 技能目标

- （1） 具备商务活动策划与组织的基本知识。
- （2） 能熟练掌握组办商务活动的一般流程。
- （3） 掌握仪式庆典类商务活动的一般流程
- （4） 能根据所给情境模拟仪式庆典类商务活动
- （5） 能根据实际情况策划并组办仪式庆典类商务活动

## （四） 素质目标

- (1) 具备较强的口头和文字表达能力；
- (2) 具备认真负责的工作态度；
- (3) 具备较强的实操能力。
- (4) 具备严谨、规范的策划组织习惯。

## 四、课程教学设计

### (一) 课程设计理念

本课程紧密结合当前市场营销、广告营销等为主的商务活动，培养学生商务活动组织与管理的能力，引导学生学会联系消费者购买心理策划各种商业活动，促进销售，提高利润，为企业赢得更大效益。课程具有鲜明的实践性、操作性。

### (二) 课程设计思路

商务策划是企业在不断变迁的环境条件下，为达到企业资源与市场机会的良好配合，使企业处于竞争优势而进行的策略系统设计的专业活动。商务策划与实践主要研究企业在市场活动中的基本策略思想，探索企业在策略设计、策略评价和策略实施控制方面的基本规律。课程以商务策划的基本原理、方法及学科形成的实践背景，揭示策划的本质特征，依据以工作过程为导向、学生的认知特点确定课程内容。遵循从简单到复杂的职业行动规律，在各个学习情境中选择递进层次性地学习内容，融合“知识+技能+素质”三维度能力要求，使课程内容紧贴岗位需求。

## 五、课程教学实施

模块	项目	教学目标、重点、难点	教学内容与训练项目	参考学时
模块一	项目 1	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 教学目标</li> <li>1、 理解商务策划的基本概念</li> <li>2、 了解商务与策划的产生</li> <li>3、 了解策划的起源和发展</li> <li>4、 理解商务策划的发展沿革和主要领域及商务策划的意义</li> <li>5、 认识商务策划这门课程的基本概貌。</li> </ul> <ul style="list-style-type: none"> <li>● 教学重点</li> <li>1、 领会策划的概念、性质；</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>1、 领会策划的概念、性质；</li> <li>2、 商务与策划的产生；</li> <li>3、 策划的起源和发展；</li> <li>4、 商务策划的发展沿革；</li> <li>5、 商务策划的意义；</li> <li>6、 商务策划的主要领域。</li> </ul>	6

		<p>2、 商务与策划的产生；</p> <p>3、 理解策划的起源和发展；</p> <p>4、 商务策划的发展沿革；</p> <p>5、 理解商务策划的意义；</p> <p>● 教学难点</p> <p>领会策划的概念、性质； 商务与策划的产生；</p> <p>商务策划的意义；</p>		
模块 二	项目 2	<p>● 教学目标</p> <p>1、 理解商务策划的定义、特征</p> <p>2、 理解策划的功能与商务作用</p> <p>3、 掌握商务策划的基本要素和原则。</p> <p>● 教学重点</p>	<p>1、 商务策划的定义</p> <p>2、 商务策划的原则</p> <p>3、 商务策划的功能与商务作用</p>	6

		<p>1、商务策划的定义</p> <p>2、商务策划的原则</p> <p>3、商务策划的功能与商务作用</p> <p>● 教学难点</p> <p>商务策划的原则以及策划的功能与商务作用</p>		
	项目 3	<p>● 教学目标</p> <p>1、 了解奇正、系统、博弈、裂变、整合和简易的含义</p> <p>2、 掌握奇正原理、系统方法、博弈策略、裂变思路、整合原理和简易原理的运用。</p> <p>● 教学重点</p> <p>1、 奇正原理</p>	<p>1、 奇正原理</p> <p>2、 博弈策略</p> <p>3、 裂变原理</p>	8

		<p>2、 博弈策略</p> <p>3、 裂变原理</p> <p>● 教学难点</p> <p>奇正原理、博弈策略、裂变思路</p>		
模块 三	项目 4	<p>● 教学目标</p> <p>1、 理解策划的类型划分</p> <p>2、 理解策划阶段划分；</p> <p>3、 掌握策划的程序、步骤和运作流程。</p> <p>● 教学重点</p> <p>1、 策划的程序和步骤；</p> <p>2、 策划的运作流程；</p> <p>● 教学难点</p> <p>策划的运作流程</p>	<p>1、 策划的程序和步骤；</p> <p>2、 策划的运作流程；</p>	8

<p>模块 四</p>	<p>项目 5</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 教学目标           <ol style="list-style-type: none"> <li>1、 理解商务策划书的主要类型；</li> <li>2、 掌握商务策划书的结构和内容</li> <li>3、 掌握商务策划书的写作要领和评价标准。</li> </ol> </li> <li>● 教学重点           <ol style="list-style-type: none"> <li>1、 商务策划书的主要类型；</li> <li>2、 商务策划书的结构和内容；</li> <li>3、 商务策划书的写作要领和评价标准；</li> </ol> </li> <li>● 教学难点           <p>商务策划书的写作要领和评价标准；</p> </li> </ul>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1、 商务策划书的结构和内容；</li> <li>2、 商务策划书的写作要领；</li> <li>3、 商务策划书的写作要领和评价标准；</li> </ol>	<p>14</p>
<p>模块 五</p>	<p>项目 6</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 教学目标           <ol style="list-style-type: none"> <li>1、 理解庆典活动的概念、特征；</li> </ol> </li> </ul>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1、 筹备工作及一般流程</li> <li>2、 新闻发布会后工作和新闻发布</li> </ol>	<p>12</p>

	<p>2、 掌握筹备工作及一般流程；</p> <p>3、 了解签字仪式、剪彩仪式及开幕式；</p> <p>4、 了解新闻发布会准备工作；</p> <p>5、 掌握新闻发布会后工作和新闻发布会情景模拟</p> <p>● 教学重点</p> <p>1、 筹备工作及一般流程</p> <p>2、 新闻发布会后工作和新闻发布会情景模拟</p> <p>● 教学难点</p> <p>庆典活动筹备工作及一般流程；</p>	<p>会情景模拟</p>	
--	--	--------------	--

## 六、课程实施保障

### （一）师资要求（含主讲教师、课程团队等）

主讲教师应具有较高的学历，拥有丰富的、较为完善的商务策划相关知识体系，拥有实际的工作经验和相应的技能，能全面了解课程的内容，熟悉相关实训活动实施的要求和方法，并能指导其他教师进行相应的教学工作，以保障本课程教学的整体质量和效果。

教师团队应区分 AB 角，职称和年龄搭配结构合理，具备本科或硕士以上学历，具备良好的专业素养和严肃认真的教学态度。教师团队可以聘请校企合作单位的企业专家参与操作性、技能性较强的实训教学，有效解决职业情境设计等实训教学中的难点问题。

### （二）教学设施

一般需要配备黑板、交互式白板、多媒体计算机、投影设备、音响设备、讨论式桌椅，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。

### （三）教学资源

#### 1、教材建设

要求使用职业教育国家规划教材。自编教材一般要符合我国职业教育的特点和要求，以完成任务的典型活动项目来驱动，通过流程图、业务案例、情景模拟和课后拓展作业等多种手段来组织编写，使学生在任务中培养分析企业主要管理活动的基本职业能力。教材应以学生为本，文字表述要简明扼要，内容展现应图文并茂、突出重点，重在

提高学生学习的主动性和积极性。

## 2、平台建设

教师通过多媒体设备等,充分利用智慧职教平台作为主平台,云上实训、云班课等为辅助平台开展授课和实训。

### (四) 教学方法手段

以学生为中心,以教师为引导,激励学生以自主学习为目标,加强学生职业能力的培养,积极采用启发式、参与式、互动式、体验式等的现代教学方式方法。

注重实训教学,综合运用多种模拟实训项目的形式,引入管理要素,营造管理情景,让学生在实训教学或项目活动中了解管理的理念、技能和方法。为学生提供自主发展的时间和空间,积极引导学生提升职业素养,努力提高学生的创新能力。

## 七、课程评价考核

本课程总体成绩及每一节课对学生的评价都采用全过程评价,综合课前、课中和课后的各环节完成情况给出学生成绩,成绩评价体系科学。

### 课程考核标准

教学过程	评价项目内容	分项占比 (%)	总占比 (%)
课前	课程内容预习情况	5	10
	课前资料熟悉情况	5	
	上课考勤	5	30
	课中师生互动表现	5	
	课程实训任务完成情况	10	

课中	作业完成情况	10	
课后	课后作业	10	60
	期末考试成绩	50	



中国人寿  
CHINA LIFE

保险职业学院  
INSURANCE PROFESSIONAL COLLEGE

# 保险职业学院 课程标准

课 程 名 称	团队建设与管理
所 在 系 院	财经商贸学院
教 研 室	管理教研室
院 系 审 核	傅航
教 务 处 审 核	饶晓波
制 定 时 间	2019 年 5 月
修 订 时 间	2021 年 8 月（第 3 次修订）

## 目录

一、课程基本信息.....	1
二、课程定位.....	1
三、课程教学目标.....	1
(一) 整体目标.....	1
(二) 知识目标.....	1
(三) 技能目标.....	2
(四) 素质目标.....	2
四、课程教学设计.....	3
五、课程教学实施.....	4
六、课程实施保障.....	1
七、课程评价考核.....	2

# 《团队建设与管理》课程标准

课程标准是学院依据专业人才培养方案课程设置，对课程培养目标、定位、课程教学内容、学时安排等做出规定的教育指导性文件。它是编写教材、实施教学与教学评价的依据，是管理和评价课程的基础。

## 一、课程基本信息

课程名称	团队建设与管理	课程代码	32094
适用专业	商务管理	课程性质	专业核心课
总学时	54	学分	3
实践学时	14	实践学时比例	30%

## 二、课程定位

团队管理是我院商务管理专业的专业核心课。

前导课程：《管理学基础》

后续课程：《人力资源管理》、专业技能强化训练

## 三、课程教学目标

### （一）整体目标

通过对团队管理的学习，让学生了解、掌握保团队管理的概念、高绩效团队的特征、团队建设理论、沟通理论、激励理论和冲突管理的知识，提升实务操作经验。

### （二）、知识目标

- 1.了解团队的概念、发展阶段与特点。
- 2.掌握销售团队建设的目标、招聘团队人员原则与程序。
- 3.掌握团队培训的作用、方法与内容。

- 4.了解团队领导的概念，掌握提高团队领导艺术的方法。
- 5.掌握团队目标与计划的制定程序、原则。
- 6.了解团队会议的意义与主要内容，掌握召开团队会议的方法。
- 7.掌握团队绩效评价设计。
- 8.掌握团队薪酬设计的模式与方法。
- 9.掌握激励团队人员的机制。
- 10.掌握团队沟通的内容与方法。
- 11.掌握团队冲突的管理。
- 12.了解团队文化建设内容。

### （三）技能目标

- 1.能够理解团队的内涵并阐述其重要作用。
- 2.能够设计团队组织，并通过招聘、人员培训组织团队。
- 3.能够对团队进行领导、能组织召开团队会议。
- 4.能够进行团队人员薪酬设计，能评价团队人员绩效。
- 5.能实现对团队人员的激励，能开展团队沟通。
- 6.能对团队中的冲突进行管理。

### （四）素质目标

- 1.培养具有全局意识、强烈的团队合作精神，能主动融入团队、配合与支持成员。
- 2.培养进取意识，勇于奋斗、乐观向上，具有自我管理能力能够高效完成本职工作。
- 3.培养责任意识，能勇于承担工作内容并全心投入。

#### 四、课程教学设计

教学设计理念和设计思路：

《团队建设与管理》课程通过对团队管理岗位工作任务和职业能力的分析，以高职教育基本理念为指导实施课程设计。注重以学生为主体，以工作任务为载体，加强培养学生职业能力，同时兼顾知识、素质与职业发展的可持续性。课程设计力求体现以下原则：教学能力目标突出学生能够胜任岗位职责、完成岗位任务；教学内容兼顾工作任务性、理论的前沿性、职业的发展性；教学方法力求贯穿先进的教学理念和方法，采用启发式教学、任务教学、案例教学、专题式教学、模拟练习与实训教学。以“教—学—做”的培养方式使学生满足销售岗位的需求，实现课程培养目标。

## 五、课程教学实施

模块	项目	教学目标、重点、难点	教学内容与训练项目	参考学时
模块一 团队概述 模块	团队概述	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 知识目标</li> <li>1. 掌握团队的概念</li> <li>2. 掌握团队与群体的区分</li> <li>3. 了解团队管理的重要性</li> <li>4. 理解团队的构成要素</li> <li>5. 理解不同类型团队的特征。</li> <li>6. 掌握团队的类型</li> <li>7. 掌握团队的角色理论</li> </ul> <ul style="list-style-type: none"> <li>● 能力目标</li> <li>1. 能分析团队的构成要素</li> <li>2. 能区分团队与群体</li> <li>3. 能用角色理论分析团队</li> <li>4. 能分析和总结高绩效团队的特点</li> </ul> <ul style="list-style-type: none"> <li>● 素质目标</li> <li>培养具有全局意识、强烈的团队合作精神，能主动融入团队、配合与支持成员</li> </ul> <ul style="list-style-type: none"> <li>● 教学重点</li> <li>团队与群体的区分</li> </ul> <ul style="list-style-type: none"> <li>● 教学难点</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>7. 团队的重要性</li> <li>8. 团队的概念</li> <li>9. 团队与群体的区别与联系</li> <li>10. 团队的 5P 构成要素</li> <li>11. 团队的类型</li> <li>12. 团队的四种类型</li> <li>13. 团队的角色理论</li> <li>14. 团队角色的特征和行为特征</li> <li>15. 团队合作拓展游戏</li> </ul>	8

		团队角色理论		
模块二 团队建设 模块	项目2 团队建设	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 知识目标 <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 领会团队建设的目的</li> <li>2. 理解高效团队的特征</li> <li>3. 理解团队建设的原则</li> <li>4. 理解团队创建的过程</li> <li>5. 领会团队建设中的阻力和误区。</li> <li>6. 掌握团队招聘的途径、程序与标准；</li> <li>7. 掌握团队建设过程的五个阶段的特征及其问题和解决方法</li> </ol> </li> <li>● 能力目标 <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 能领会团队建设的目的</li> <li>2. 能够进行执行、控制团队成员招聘流程。</li> <li>3. 能分析团队发展的五个阶段</li> </ol> </li> <li>● 教学重点 团队建设创建的过程及五个阶段的特点</li> <li>● 教学难点 团队建设过程的五个阶段的特征及其问题和解决方法</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ 团队建设的目的</li> <li>■ 高效团队的特征</li> <li>■ 团队建设原则 <ul style="list-style-type: none"> <li>规模适中</li> <li>技能互补</li> <li>共同目标</li> <li>明确的领导与结构</li> <li>评估与绩效体系</li> <li>相互信任</li> </ul> </li> <li>■ 团队建设的途径 <ul style="list-style-type: none"> <li>任务导向</li> <li>价值观</li> <li>角色</li> <li>人际关系</li> </ul> </li> <li>■ 团队创建的过程 <ul style="list-style-type: none"> <li>成立期</li> <li>动荡期</li> <li>稳定期</li> <li>高产期</li> <li>调整期</li> </ul> </li> <li>■ 团队建设中普遍存在的阻力和误区</li> <li>■ 团队招聘的途径 <ul style="list-style-type: none"> <li>内部招聘</li> <li>外部招聘（校园，网络、媒体、猎头公司）</li> </ul> </li> <li>■ 团队招聘的程序 <ul style="list-style-type: none"> <li>招聘目标的确定和招聘文案的书写</li> <li>招聘简历筛选</li> <li>初步淘汰</li> </ul> </li> </ul>	8

			心理测试 面试 综合复试 团队招聘的标准	
模块三 团队领导	项目3 团队领导力训练	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 知识目标           <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 领会领导的概念</li> <li>2. 掌握不同的领导方式的特征</li> <li>3. 掌握提高领导艺术的途径</li> <li>4. 掌握团队的领导艺术</li> </ol> </li> <li>● 能力目标           <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 能根据不同的团队及其问题采取合适的领导方式</li> <li>2. 能运用领导艺术去领导团队</li> </ol> </li> <li>● 教学重点           <ol style="list-style-type: none"> <li>5. 提高领导艺术的途径</li> </ol> </li> <li>● 教学难点 能运用领导艺术去领导团队</li> </ul>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 领导和影响力</li> <li>2. 领导力概念</li> <li>3. 领导力的构成</li> <li>4. 团队领导力的关键功能</li> <li>5. 怎样打造高效团队的领导力?</li> <li>6. 团队领导的特质</li> <li>7. 团队建设中的领导艺术</li> <li>8. 团队领导普遍存在的问题</li> <li>9. 领导力注意事项</li> <li>10. 提高团队领导的艺术</li> </ol>	8
模块四 团队	项目4 团队沟通	教学目标 <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 识记：沟通与团队沟通的概念</li> <li>2. 领会：团队沟通的过程</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 沟通的概念</li> <li>2. 沟通的方式</li> <li>3. 沟通的过程</li> </ol>	10

沟通技巧		<p>能够分析团队沟通中的障碍</p> <p>3. 掌握：团队沟通的技巧；</p> <p>4. 掌握与不同对象的沟通策略</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● 教学重点</li> </ul> <p>团队沟通的障碍分析</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● 教学难点</li> </ul> <p>与不同对象的沟通策略</p>	<p>4. 团队沟通中的障碍</p> <p>5. 有效沟通技巧</p> <p>6. 与不同对象的沟通策略</p>	
------	--	---	--	--

<p>模块 五 团队 激励 模块</p>	<p>项目 5 团队 激励</p>	<p>教学目标</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 了解建立激励性团队的程序</li> <li>2. 理解激励性团队的特征</li> <li>3. 掌握建立激励性团队的策略。</li> <li>4. 掌握对不同类型销售人员的激励方法；</li> <li>5. 掌握不同阶段的团队激励。</li> </ol> <p>● 教学重点 团队激励的方法</p> <p>● 教学难点 不同阶段的团队激励</p>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 激励的概念</li> <li>2. 激励的要素</li> <li>3. 动机</li> <li>4. 需要</li> <li>5. 外部刺激</li> <li>6. 行为</li> <li>7. 激励过程模式</li> <li>8. 西方激励理论概述</li> <li>9. 物质激励</li> <li>10. 感情激励</li> <li>11. 榜样激励</li> <li>12. 工作激励</li> <li>13. 目标激励</li> <li>14. 沟通激励</li> <li>15. 竞争激励</li> <li>16. 参与激励</li> </ol>	<p>8</p>
--------------------------------------	---------------------------	---	---	----------

<p>模块六 团队冲突管理 模块</p>	<p>项目6 团队冲突管理</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 知识目标</li> <li>1. 懂得团队冲突的涵义、类型；</li> <li>2. 弄清形成团队冲突的原因；</li> <li>3. 熟悉团队冲突的解决方法；</li> <li>● 能力目标</li> </ul> <p>能对实际工作中可能出现的各种团队冲突形象进行分析，并能找出原因，提出有效的应对措施。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● 教学重点</li> </ul> <p>团队冲突的原因和解决办法</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● 教学难点</li> </ul> <p>对实际工作中可能出现的各种团队冲突形象进行分析，并能找出原因，提出有效的应对措施</p>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 团队冲突的含义</li> <li>2. 冲突观念的演变</li> <li>3. 建设性冲突</li> <li>4. 破坏性冲突</li> <li>5. 建设性冲突与对抗性冲突比较</li> <li>6. 团队冲突的基本类型</li> <li>7. 团队冲突的根源</li> <li>8. 冲突管理的基本技巧</li> </ol>	<p>6</p>
<p>模块七 团队绩效提升</p>	<p>项目7 团队绩效管理</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 知识目标</li> <li>1. 了解绩效的含义</li> <li>2. 理解绩效管理的过程</li> <li>3. 了解业绩评估的重要性；</li> <li>4. 掌握业绩评估的内容与程序；</li> <li>5. 掌握业绩评估的方法。</li> <li>6. 熟练掌握团队绩效提升的技巧</li> <li>● 能力目标</li> </ul> <p>能评估团队绩效，并分析其绩效的问题，</p>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 绩效的基本概念</li> <li>2. 绩效评价的定义</li> <li>3. 什么是绩效管理</li> <li>4. 为什么要做绩效管理（团队绩效提升-看图说话）</li> <li>5. 绩效管理的目标</li> <li>6. 为什么要进行绩效管理</li> <li>7. 绩效管理系统的现实状况</li> <li>8. 进行绩效管理系统的障碍</li> <li>9. 绩效管理的流程</li> <li>10. 绩效评估指标和标准设计的基本原则</li> </ol>	<p>6</p>

		并把团队绩效提升方法运用到团队管理中 ● 教学重点 团队绩效管理的过程 ● 教学难点 团队绩效提升的技巧	11. 如何考评	
--	--	--	----------	--

## 六、课程实施保障

### （一）师资要求（含主讲教师、课程团队等）

主讲教师应具有较高的学历，拥有丰富的、较为完善的团队管理相关知识体系，拥有实际的工作经验和相应的技能，能全面了解课程的内容，熟悉相关实训活动实施的要求和方法，并能指导其他教师进行相应的教学工作，以保障本课程教学的整体质量和效果。

教师团队应区分 AB 角，职称和年龄搭配结构合理，具备本科或硕士以上学历，具备良好的专业素养和严肃认真的教学态度。教师团队可以聘请校企合作单位的企业专家参与操作性、技能性较强的实训教学，有效解决职业情境设计等实训教学中的难点问题。

### （五）教学设施

一般需要配备黑板、交互式白板、多媒体计算机、投影设备、音响设备、讨论式桌椅，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。

### （三）教学资源

#### 1.教材建设

要求使用职业教育国家规划教材。自编教材一般要符合我国职业教育的特点和要求，以完成任务的典型活动项目来驱动，通过流程图、业务案例、情景模拟和课后拓展作业等多种手段来组织编写，使学生在任务中培养分析企业主要管理活动的基本职业能力。教材应以学生为本，文字表述要简明扼要，内容展现应图文并茂、突出重点，重在

提高学生学习的主动性和积极性。

## 2.平台建设

教师通过多媒体设备等,充分利用智慧职教平台作为主平台,云上实训、云班课等为辅助平台开展授课和实训。

### (六) 教学方法手段

以学生为中心,以教师为引导,激励学生以自主学习为目标,加强学生职业能力的培养,积极采用启发式、参与式、互动式、体验式等的现代教学方式方法。

注重实训教学,综合运用多种模拟实训项目的形式,引入管理要素,营造管理情景,让学生在实训教学或项目活动中了解管理的理念、技能和方法。为学生提供自主发展的时间和空间,积极引导学生提升职业素养,努力提高学生的创新能力。

## 七、课程评价考核

本课程总体成绩及每一节课对学生的评价都采用全过程评价,综合课前、课中和课后的各环节完成情况给出学生成绩,成绩评价体系科学。

### 课程考核标准

教学过程	评价 项目内容	分项占比 (%)	总占比(%)
课前	课件预习 情况	5	10
	课前任务 提交情况	5	
	到课情况	10	3

课中	课堂任务完成情况	10	0
	课中互动情况	10	
课后	作业完成情况	10	6
	期末考试成绩	50	



# 保险职业学院 课程标准

课 程 名 称	python 在数据分析中应用
所 在 系 院	财经商贸学院
教 研 室	管理教研室
院 系 审 核	傅航
教 务 处 审 核	饶晓波
制 定 时 间	2018 年 5 月
修 订 时 间	2021 年 8 月（第 2 次修订）

## 目录

一、课程基本信息.....	1
二、课程定位.....	1
三、课程教学目标.....	1
(一) 整体目标.....	1
(二) 知识目标.....	2
(三) 技能目标.....	2
(四) 素质目标.....	3
四、课程教学设计.....	3
五、课程教学实施.....	4
六、课程实施保障.....	1
(一) 师资要求(含主讲教师、课程团队等).....	1
(二) 教学设施.....	1
(三) 教学资源.....	1
1、教材建设.....	1
2、平台建设.....	1
(四) 教学方法手段.....	2
七、课程评价考核.....	2

# 《python 在数据分析中应用》课程标准

课程标准是学院依据专业人才培养方案课程设置，对课程培养目标、定位、课程教学内容、学时安排等做出规定的教育指导性文件。它是编写教材、实施教学与教学评价的依据，是管理和评价课程的基础。

## 一、课程基本信息

课程名称	python 在数据分 析中应用	课程代码	33236
适用专业	商务管理	课程性质	专业必修课
总 学 时	54	学 分	3
实践学时	24	实践学时比例	44.4%

## 二、课程定位

《python 在数据分析中应用》是商务管理专业的专业核心课程之一，旨在对学生的程序设计思想和技能进行强化，培养学生利用主流 scrapy 框架进行爬虫项目的设计和开发的能力。

前导课程：计算机基础

后续课程：综合实训课程

## 三、课程教学目标

### （一）整体目标

本课程依据网页爬虫数据分析岗位的能力要求而设置，主要工作时根据需求进行数据采集，获得有效数据，并对相关数据进行整理分析的初步能力。课程内容涵盖了学生在“基本理论”、“基

本技能”和“实战项目”三个层次的培养。以网页爬虫数据岗位必备的抓取数据技能为重点并具备相应的理论基础的同时，注意实际工作中业务场景，从而培养学生的数据爬取能力。

## （二）知识目标

1. 掌握爬虫程序设计理念；
2. 掌握数据提取与存储思想；
3. 掌握 scrapy 爬虫框架设计思想；
4. 熟练掌握 urllib 网页下载方法；
5. 熟练掌握正则表达式选取数据的规则；
6. 熟练掌握 beautifulsoup 工具选取数据的方法；

## （三）技能目标

1. 明确爬虫的目的、主题
2. 明确爬虫的数据，含字段、时间范围等
3. 明确爬虫的步骤、工具
4. 能够使用 urllib 实现网页下载
5. 能够使用正则表达式获取网页数据
6. 能够使用 beautifulsoup 工具选择数据
7. 能够使用 xpath、css 选择数据
8. 能够使用 scrapy 编写网页爬虫程序
9. 能够使用 item、pipeline 实现数据序列化与存储
10. 能够使用 scrapy 实现网页递归爬取
11. 能够进行网站爬虫程序综合运用

#### （四）素质目标

1. 具备信息收集和信息处理能力
2. 具备结构化思维和数据化思维能力
3. 具备一定的互联网和网页知识
4. 具备一定的数学素养
5. 具备良好的语言表达能力和沟通能力
6. 对数据具有敏感性，有一定的设计和创新能力
7. 具有健康的体魄和积极的心态，具有一定的抗压能力

#### 四、课程教学设计

设计理念和设计思路：

《Python 在数据分析中的应用》课程本课程以爬虫工程师岗位的基本要求为指导，依据该岗位真实业务内容与流程选取课程内容、构建学习单元，将目前爬虫程序必备功能组件如网页数据下载、数据分析、数据存储、网页地柜爬取等技术作为项目中的系列任务。课程内容编排符合循序渐进的认知规律，培养学生的网页爬虫实际应用能力。

## 五、课程教学实施

模块	项目	教学目标、重点、难点	教学内容与训练项目	参考学时
模块一	项目 1	<p>教学目标</p> <p>使用爬虫工具爬取一次数据</p> <p>教学重点</p> <p>爬虫的概念</p> <p>教学难点</p> <p>爬虫的概念</p>	<p>初步了解爬虫的概念，了解爬虫的历史、发展、功能等</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>●了解现有的爬虫工具，使用爬虫工具爬取一次数据</li> <li>●具备信息收集和信息处理能力</li> <li>●具备自学能力，能适应行业的不断变革发展</li> </ul>	4
模块一	项目 2	<p>教学目标</p> <p>学会安装 python 相关软件，理解 python 语言的</p>	<p>python 语言</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>●web 开发介绍</li> <li>●python 语言介绍</li> </ul>	16

		<p>使用</p> <p>教学重点</p> <p>理解 python 语言的使用</p> <p>教学难点</p> <p>理解 python 语言的使用</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>●python 开发环境</li> <li>●python 语言语法</li> </ul>	
模块二	项目 3	<p>教学目标</p> <p>能够搭建前端开发环境和搭建后端静态网页</p> <p>教学重点</p> <p>利用 urllib 下载后端网页</p> <p>教学难点</p> <p>搭建后端静态网页</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>●搭建前端开发环境</li> <li>●搭建后端静态网页</li> <li>●利用 urllib 下载后端网页</li> <li>●编写程序实现编码（GBK,UTF-8）的自动识别与转换</li> <li>●存储网页到文件或数据库</li> </ul>	6

模块 二	项目 4	<p>教学目标</p> <p>能够根据功能组件的不同实现需求，使用正则表达式匹配并提取网页中的数据</p> <p>教学重点</p> <p>使用正则表达式匹配并提取网页数据</p> <p>教学难点</p> <p>利用 <code>urllib</code> 下载后端网页</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>●搭建前端开发环境</li> <li>●搭建后端静态网页</li> <li>●利用 <code>urllib</code> 下载后端网页</li> <li>●使用正则表达式匹配并提取网页数据</li> </ul>	4
模块 二	项目 5	<p>教学目标</p> <p>能够使用 <code>beautifulsoup</code> 工具选择数据，掌握 <code>find_all</code></p>	<p>搭建前端开发环境</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>●搭建后端静态网页</li> <li>●利用 <code>urllib</code> 下载后端网页</li> </ul>	4

		<p>等常用方法</p> <p>教学重点</p> <p>使用 beautifulsoup 提取网页的数据</p> <p>教学难点</p> <p>find_all 等常用方法</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>●使用 beautifulsoup 提取网页的数据</li> <li>●掌握 find_all 等常用方法</li> <li>●存储提取的数据</li> </ul>	
模块二	项目 6	<p>教学目标</p> <p>学会使用 xpath、css 选择复杂的数据</p> <p>教学重点</p> <p>使用 xpath、css 提取网页的数据</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>●搭建前端开发环境</li> <li>●搭建后端静态网页</li> <li>●利用 urllib 下载后端网页</li> <li>●使用 xpath、css 提取网页的数据</li> <li>●存储提取的数据</li> </ul>	6

		<p>教学难点</p> <p>使用 xpath、css 提取网页的数据</p>		
<p>模块 三</p>	<p>项目 7</p>	<p>教学目标</p> <p>能够使用 scrapy 网页爬取的工作流程爬取单个网页的某几个特征数据</p> <p>教学重点</p> <p>使用 scrapy 网页爬取的工作流程爬取单个网页的某几个特征数据</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>●搭建 scrapy 开发环境</li> <li>●搭建 web 后台网页</li> <li>●使用 scrapy 爬取网页文件</li> <li>●使用 xpath、css 获取特征数据</li> <li>●使用 scrapy 网页爬取的工作流程爬取单个网页的某几个特征数据</li> </ul>	<p>6</p>

		<p>教学难点</p> <p>使用 scrapy 网页爬取的工作流程爬取单个网页的某几个特征数据</p>		
模块三	项目 8	<p>教学目标</p> <p>能够使用 scrapy 中 pipeline 进行数据提取与数据存储</p> <p>教学重点</p> <p>使用 item、pipeline 提取与存储数据</p> <p>教学难点</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>●搭建 scrapy 开发环境</li> <li>●搭建 web 后台网页</li> <li>●使用 scrapy 爬取网页文件</li> <li>●使用 item、pipeline 提取与存储数据</li> </ul> <p>能够使用 scrapy 中 pipeline 进行数据提取与数据存储</p>	4

		使用 item、pipeline 提取与存储数据		
模块三	项目 9	<p>教学目标</p> <p>能够使用 scrapy 中 spider 的网页递归爬取循环, 实现数据的提取与存储</p> <p>教学重点</p> <p>使用 scrapy 爬取多层嵌套与关联的网页文件</p> <p>教学难点</p> <p>使用 item、pipeline 提取与存储数据</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>●搭建 scrapy 开发环境</li> <li>●搭建 web 后台众多关联网页</li> <li>●使用 scrapy 爬取多层嵌套与关联的网页文件</li> <li>●使用 item、pipeline 提取与存储数据</li> </ul> <p>能够使用 scrapy 中 spider 的网页递归爬取循环, 实现数据的提取与存储</p>	4

## 六、课程实施保障

### （一）师资要求（含主讲教师、课程团队等）

要求任课教师必须具有《Python 在数据分析中的应用》的相关理论及职业能力等，以利于教学和课程的改革。

1、在教育观念上，教师必须树立符合素质教育的教育观，充分认识教学的特殊性及其在培养学生个性、促进学生全面发展、提高学生综合素质中所起的重要作用；应具有良好的思想品德和人格魅力。

2、在教学思想上，要充分体现学生的主体地位，以人为本，以人的发展为本；

3、在教学方法上，要求教师了解 Python 相关的教学理论，并恰当地运用各种教学方法和技巧。开展教学。

4、要利用以信息技术为代表的现代教育技术，拓宽学习渠道，扩展教育资源，提高教学效率。

### （二）教学设施

6、 电脑机房

7、 交互式一体机

8、 投影设备

### （三）教学资源

#### 1、教材建设

职业教育国家规划教材

#### 4、平台建设

云班课移动教学平台、职教云平台等

### (七) 教学方法手段

8、讲授法

9、案例教学法

10、任务驱动法

11、讨论式教学法

12、自主学习法

## 七、课程评价考核

本课程总体成绩及每一节课对学生的评价都采用全过程评价，综合课前、课中和课后的各环节完成情况给出学生成绩，成绩评价体系科学。

### 课程考核标准

教学过程	评价项目 内容	分项占比 (%)	总占比 (%)
课前	课件预习情况	5	10
	课前任务提交情况	5	
课中	到课情况	5	30
	课堂任务完成情况	10	
	课中互动情况	10	
	课堂纪律情况	5	
课后	作业完成情况	10	60
	期末考试成绩	50	