

日照职业技术学院

精品资源共享课申报书

课 程 名 称 汽车保险与理赔

课 程 类 型 专业必修课

所属专业大类名称 汽车类

所属专业名称（专业课填写） 汽车营销与服务

牵头院部（盖章） 现代汽车学院

联 合 单 位

课 程 负 责 人 代 艳

申 报 日 期 2015年6月

教务处制

二〇一六年三月

填写要求

- 一、以 word 文档格式如实填写各项。
- 二、表格文本中外文名词第一次出现时，要写清全称和缩写，再次出现时可以使用缩写。
- 三、有可能涉密和不宜大范围公开的内容不可作为申报内容填写。
- 四、课程团队的每个成员都须在“2.课程团队”表格中签字。
- 五、“8.承诺与责任”需要课程负责人签字，课程建设牵头学校盖章。

1.课程负责人情况

基本情况	姓名	代艳	性别	女	出生年月	1980.6												
	最终学历	本科	专业技术职务	讲师	手机	13863303863												
	学位	工程硕士	职业资格证书	保险代理人	传真	0633-7987258												
	所在院系及专业	现代汽车学院 汽车服务与营销专业			电子邮箱	Daiyan2686@126.com												
	通信地址(邮编)	日照市烟台北路 16 号日照职业技术学院 276800																
	主讲课程及研究方向	汽车保险与理赔 汽车服务后市场																
工作经历	<p>含在行业、企业的工作经历和当时从事工作的专业领域及所负责任（200 字以内）：</p> <p>2004 年 7 月一今，就职于日照职业技术学院，任专任教师，承担汽车服务与营销专业教学工作。</p>																	
教学情况	<p>近五年来承担的教学任务、教学研究(300 字以内)：</p> <p>1、近五年来承担的教学任务：</p> <p>近五年来，每一学年的第一学期，均承担汽车营销与服务专业大二学生的《汽车保险与理赔》课程的教学任务，第二学期，承担汽车营销与服务专业大二学生的《消费心理学》和汽车检测与维修技术专业的专业限选课《汽车保险与理赔》课程的教学任务。承担了历届汽车营销与服务专业学生的毕业实习指导工作。</p> <table border="1" data-bbox="347 1294 1366 1568"> <thead> <tr> <th>课程名称</th> <th>周学时</th> <th>授课专业</th> <th>授课人数总计</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>《汽车保险理赔》</td> <td>4</td> <td>汽车检测与维修、 汽车技术服务与营销</td> <td>五年共计： 673 人</td> </tr> <tr> <td>《消费心理学》</td> <td>4</td> <td>汽车检测与维修、 汽车技术服务与营销</td> <td>五年共计： 367 人</td> </tr> </tbody> </table> <p>2、近五年来承担的教学研究</p> <p>(1) 2011 年参与省级十二五期间精品课《汽车保险与理赔》建设，第三位主讲教师。</p> <p>(2) 2013 年参与省级十二五期间精品课《汽车美容与装饰》建设，第三位主讲教师。</p> <p>(3) 参与院级教改项目：《汽车技术服务与营销专业课程体系优化与模块化课程改造》，第二位。</p> <p>(4) 参与省级科研项目《汽车专业“企业班”人才培养模式探索与实施》，第二位</p>						课程名称	周学时	授课专业	授课人数总计	《汽车保险理赔》	4	汽车检测与维修、 汽车技术服务与营销	五年共计： 673 人	《消费心理学》	4	汽车检测与维修、 汽车技术服务与营销	五年共计： 367 人
课程名称	周学时	授课专业	授课人数总计															
《汽车保险理赔》	4	汽车检测与维修、 汽车技术服务与营销	五年共计： 673 人															
《消费心理学》	4	汽车检测与维修、 汽车技术服务与营销	五年共计： 367 人															

技术服务	近五年来承担的技术开发、技术服务（300字以内）：
	1、太平洋保险公司日照分公司讲师：近五年来，已累计承担了300人次以上的保险代理人岗前培训。
	2、中驰集体企业班学员培训：已累计培训4期，合计120人次。
	3、金马汽车、北京现代日照顺心4S店、一汽大众日照腾达汽车销售公司汽车营销及售后服务讲座，共计8期，合计256人次。

2.课程团队

团队成员 (含兼职教师)	姓名	性别	出生年月	专业技术职务	职业资格证书	专业领域	建设分工	兼职教师在行业企业中所任职务	签字
	代艳	女	1980.06	讲师	保险代理人、二级心理咨询师、一级职业指导师	汽车营销与服务	主讲课程设计及教学		
	苏青	女	1979.03	副教授	保险代理人、汽车维修技师	汽车营销与服务	主讲课程设计及教学		
	孙丽君	女	1983.11	讲师	保险代理人、汽车维修技师	汽车营销与服务	主讲课程设计及教学		
	韩佩宏	女	1982.06	讲师	保险代理人、汽车维修技师	汽车营销与服务	主讲课程设计及教学		
	徐艳	女	1979.12	副教授	保险代理人、汽车维修技师	汽车制造与装配	辅导案例教学		
	丁晓丽	女	1982.12	讲师	保险代理人、汽车维修技师	汽车制造与装配	辅导案例教学		
	徐冰	女	1976.3	保险经纪人	保险经纪人	保险	实践指导		
	贺庆	男	1976	保险经纪人	保险经纪人	保险	实践指导		
	苗文娟	女	1976.7	保险经纪人	保险经纪人	保险	实践指导		
	毕乃花	女	1968.12	保险经纪人	保险经纪人	保险	实践指导		

如课程团队组成及结构特点、近五年来教学改革、教学研究成果及其解决的问题（1000字以内）：

一、课程团队组成及结构特点：

《汽车保险与理赔》教学团队共有教师 11 人，其中主讲教师 5 人，校外兼职主讲教师 3 人，专业基础教师 2 人，专职实践指导教师 1 人，实践辅导教师 1 人。承担汽车学院汽车技术服务与营销专业每届 2 个班近 120 人的理论与实践教学任务。

学历结构：

学历	硕士	学士	其他
人数	12	1	0
比例	92.3%	7.2%	0

团队优势与特点

双 师 结 构	专任教师中“双师”素质	9 人	100%	
	专任教师中企业工作经历	9 人	100%	
	兼职教师	4 人	33%	
	专兼职教师比		9:4	
职 称 结 构	副教授以上	3 人	33%	
	高级工程师	2 人	18.1%	
	保险经理人	7 人	63.6%	
	讲师	6 人	36.4%	
	高级技师	2 人	18.1%	
年 龄 结 构	45 岁以上	0 人	0%	
	35-45 岁	7 人	54.5%	
	25-35 岁	6 人	45.5%	

本课程组 11 名教师来自山东大学、南京航空航天大学、江苏大学、山东理工大学等院校。专任教师来源分布较广，具有相近的学科专业，学缘结构合理。

江苏地区毕业	3 人	18.1%
山东地区毕业	7 人	63.6%
西安地区毕业	2 人	16.6%
其他地区	1 人	9%

职业资格结构

高级技师	2 人	18.1%
技师	6 人	41.6%
高级工	5 人	45.4%

从学历结构、年龄结构、学缘结构、师资配置、职业资格结构等几个方面来看，教师队伍非常合理，能满足《汽车保险与理赔》课程长期建设与发展的需要。

二、近五年来教学改革：

1、推进汽车专业“企业班”人才培养模式的推广与应用：

在省级科研项目《《汽车专业“企业班”人才培养模式探索与实施》的研究过程中，不断探索与“企业班”人才培养模式相适应的教学模式，并以此为契机探索教学改革。将课堂教学与企业的工作岗位要求相对接，融入企业文化，将课程针对岗位要求重新细化，确定课程的学习情境。

2、大力推进课程体系优化与模块化课程改造的进程

以院级教改项目：《汽车技术服务与营销专业课程体系优化与模块化课程改造》的研究为契机，推进《汽车保险与理赔》课程的教学改革。引入企业的职业标准，利用学校与企业两个育人主体，采取“行动导向式项目教学的教学模式”。按照基于工作过程、教学做一体化的思想构建课程教学体系，归纳了汽车保险与理赔实际工作的流程，通过任务驱动的教学设计来实施教学、训练、实习，有效提高学生的知识和技能水平。通过对本专业学生就业后的工作岗位分析，确定了课程的学习情境。

3、以学徒制试点为契机大力推进新的教学改革

2015年，与五征集团合作学徒制办学，成立“五征班”进行学徒制培养。“五征班”的人才培养方案由校内教师与企业专家共同研究制定，企业参与教学环节，双方共建课程体系，此课程体系不仅包括专业知识学习，还有企业文化的进修，企业培训、一对一带徒弟、顶岗等方式使学生不仅拥有扎实的专业知识，熟练的实践技能，同时对就业以及工作都拥有积极的心态，实现就业零距离。根据企业的五征集团的岗位精准要求重组课程架构，新的课程改革正有序展开。

3.建设基础与成效

介绍课程前期建设情况（1000 字以内）

一、院级、省级精品课程建设验收已经完成。

《汽车保险与理赔》课程已于 2010 年申报建设日照职业技术学院精品课程，已完成院级课程的网络资源建设。2011 年申报建设山东省十二五期间精品课程，已完成省级精品课程的建设验收。课程的网络教学资源丰富，课程网站畅通，能够很好地发挥辅教辅学功能，满足教师教学和学生学习的需要。课程网站提供 40 分钟的说课录像，课堂教学录像上网比例达到 50%以上。选用国家精品教材、省级优秀教材、国外高水平原版教材或高水平的自编教材等优秀教材，实验教材配套齐全。

学院现已构建高速校园网络及相应精品课程网站，使用专门的服务器进行管理，并拥有网络教室及多媒体网络教室多间，可以支持多个班级的学生通过有线或无线的方式链入网站进行网上课程学习并进行网上练习及考试。课程的网络教学资源丰富，课程网站畅通，能够很好地发挥辅教辅学功能，满足教师教学和学生学习的需要。

二、省级项目《汽车专业“企业班”人才培养模式探索与实施》研究成果覆盖本课程。

在省级科研项目《汽车专业“企业班”人才培养模式探索与实施》的研究过程中，不断探索与“企业班”人才培养模式相适应的教学模式，并以此为契机探索教学改革。将课堂教学与企业的工作岗位要求相对接，融入企业文化，将课程针对岗位要求重新细化，确定课程的学习情境。

三、模块化课程改造已圆满完成。

以院级教改项目：《汽车技术服务与营销专业课程体系优化与模块化课程改造》的研究为契机，推进《汽车保险与理赔》课程的教学改革。引入企业的职业标准，利用学校与企业两个育人主体，采取“行动导向式项目教学的教学模式”。按照基于工作过程、教学做一体化的思想构建课程教学体系，归纳了汽车保险与理赔实际工作的流程，通过任务驱动的教学设计来实施教学、训练、实习，有效提高学生的知识和技能水平。通过对本专业学生就业后的工作岗位分析，确定了课程的学习情境。

四、最新的学徒制教学模式下，构建面向职场的课程体系。

2015 年，与五征集团合作学徒制办学，成立“五征班”进行学徒制培养。“五征班”的人才培养方案由校内教师与企业专家共同研究制定，企业参与教学环节，双方共建课程体

系，此课程体系不仅包括专业知识学习，还有企业文化的进修，企业培训、一对一带徒弟、顶岗等方式使学生不仅拥有扎实的专业知识，熟练的实践技能，同时对就业以及工作都拥有积极的心态，实现就业零距离。根据企业的五征集团的岗位精准要求重组课程架构，构建面向职场的课程体系。

五、转型升级为精品资源共享课。

汽车保险与理赔于 2011 年获得省级精品课程，完善“汽车保险与理赔省级精品课程”网，并应用于课堂教学。2013 年汽车服务与营销专业被确认为学院特色专业，2014 年定为学院重点建设专业，本专业建设水平大幅度提高。教研室进一步依托精品课程基本资源，构建“汽车保险与理赔网络课程”，是向共享资源课转型的雏形，从基本课堂学习到课外拓展学习均增加大量资源，构建完整的知识体系。学生可自主完成相关内容的全部学习，在此基础上我们将网络精品课程转型升级为共享资源课。

4.建设目标、思路及规划

4.1 建设目标（总体目标和具体目标，500 字以内）

一、课程建设总体目标：

本课程目标是坚持教育创新和教育改革，继续探索适应学徒制教学新模式下面向职场的新的课程体系，落实“三个驱动”和“五个对接”，力争做到不断提高汽车保险与理赔课程的教学水平，建立一流师资、一流教学条件和一流教学方法，建设成有独具特色、实用性强的精品资源共享课程，培养高素质汽车服务与营销专业人才。拓展课程的实用性和辐射面，注重资源的多元化，既能让教师和在校学生获利，又能让社会上有需求的人员从中获益，以求更好地服务区域经济。

以就业为导向、以能力为本位、以服务为宗旨的课程观为指导，依据高职教育目的，在需求分析（包括行业分析、职业分析、劳动力市场分析等）的基础上，进行专业设置、专业职业分析、专业学习分析、单元课程概要设计、培养方案设计、单元课程开发的研究、实施。

二、具体目标：

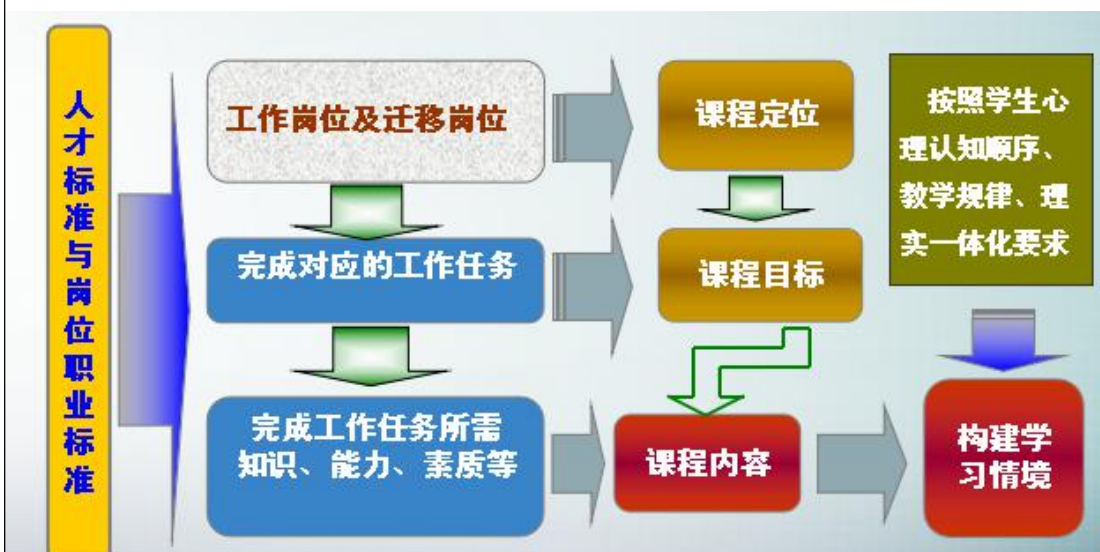
1. 探索适应学徒制教学新模式下面向职场的新的课程体系，落实“三个驱动”和“五个对接”，不断深化教学改革。

2. 大力开展信息化教学，建立辐射广、水平高、可持续发展的信息化教学网站平台。

3. 继续开展多元化教学方法建设，摸索出针对不同专业人才的多元、立体化教学方法。
4. 进一步改进教学设施和设备，建立一流的教学硬件环境。
5. 打造一支具有影响力的、一流的、以中青年精英人才为主的教师团队。
6. 进一步深化教学改革，重构面向职场的全新课程体系。

4.2 建设思路（500 字以内）

总体建设思路：在教学实践中注重贯彻“学生主体化、教学信息化、教材数字化、知识形象化、方法多元化、学习自主化、考核多样化”，特别强调“突出学生实践能力、突出学生获取信息能力”的培养。探索适应学徒制教学新模式下，面向职场的新的课程体系，不断深化教学改革，突出工作工程系统化。从《汽车保险与理赔课程》对接的保险公司岗位标准入手进行工作岗位及迁移岗位分析，得出相对应的工作任务，最终分析完成此工作任务所需知识、能力、素质等，按照学生的认知顺序、教学规律、一体化教学的要求，重新构建学习情境，具体思路如下图所示：



本课程教学内容通过分析构建了三个大的学习情境来学习的：第一学习情境是汽车保险市场。学生从风险入手，掌握风险管理的方法，学习汽车保险的职能，保险能给人们带来的益处及为什么要参加保险。同时掌握汽车保险合同的一些相关知识，以及投保人和保险人及其他保险业务参与者的相关知识，掌握汽车保险的险种及保险费率的确定和计算。通过完成此学习情境中的各项任务，学生能够掌握汽车保险的基础知识，同时锻炼了学生的职业素质。第二学习情境是汽车保险的投保与承保。给学生布置汽车保险的投保方案设计和承保任务，学生掌握汽车保险单的相关内容及其一般的法律效力及汽车保险核保的

流程、内容、意义及具体的注意事项。第三学习情境是汽车保险理赔。通过完成此学习情境中的各项任务，学生能够掌握汽车保险的具体的险种、汽车保险理赔的流程、汽车保险理赔细则，并能对具体的汽车保险理赔实例分析。

4.3 建设规划（2000 字以内）

本课程从对接的保险公司岗位标准入手进行工作岗位及迁移岗位分析，得出相对应的工作任务，最终分析完成此工作任务所需知识、能力、素质等。按照学生的认知顺序、教学规律、一体化教学的要求，重新构建学习情境。引入企业的职业标准，利用学校与企业两个育人主体，采取“行动导向式项目教学的教学模式”。按照基于工作过程、教学做一体化的思想构建课程教学体系，归纳了汽车保险与理赔实际工作的流程，通过任务驱动的教学设计来实施教学、训练、实习，有效提高学生的知识和技能水平。通过对本专业学生就业后的工作岗位分析，确定了课程的学习情境。具体的规划思路为：

（一）通过对本省内的保险企业、保险中介、汽车销售和维修企业的调研，对现在保险行业的人才需求和实际工作任务进行分析，获取汽车保险与理赔各岗位的典型工作任务。

（二）针对行业企业发展需要和对实际工作任务的分析，以知识够用为度，突出职业能力培养，以汽车保险的实际业务流程为载体，按照各岗位职责能力要求选取教学内容。所选取的工作任务都涵盖了完成该类任务所需的主要操作技能，使之具有一定的代表性和覆盖面。

（三）根据典型工作任务和为完成任务所需掌握的汽车保险方面的知识，及实际保险业务种类，选取本课程的学习情境，学习情境的载体为汽车保险业的具体业务流程中的工作任务和服务项目，学习情境的选取体现了汽车保险业务的流程，每个学习情境都是一个由简单到复杂的完整的工作过程。

（五）最后按照资讯、计划、决策、实施、检查、评价六步工作法开展汽车保险与理赔的各学习情境的实施，注重业务流程的系统化、完整化；突出培养学生的专业能力、方法能力与社会能力。

具体的课程规划如下：

学习情境一：认识汽车保险市场

任务：1. 认识汽车保险；

2. 设计汽车保险的保险险种方案；

知识目标：1. 熟悉保险与风险的关系；

2. 掌握风险管理方法和流程；

3. 掌握汽车保险的相关词语的含义；

4. 掌握汽车保险的险种。

能力目标：1. 能够对汽车所面临的风险进行管理；

2. 能够帮助客户设计汽车保险的险种方案。

素质目标：1. 法律意识；

2. 严谨的工作作风；

3. 独立处理问题的能力。

子学习情境 1：认识保险

知识目标：了解风险的含义和分类；掌握风险管理方法和过程；掌握汽车保险相关的术语；掌握汽车保险的作用及职能。

能力目标：能够对风险进行分析，选择最适合的方法来管理风险；能够运用所学知识帮助客户认识汽车保险；培养学生为客户服务的心态和自学能力。

子学习情境 2：汽车保险险种方案的设计

知识目标：掌握交强险条款的具体内容；掌握商业三者险条款的具体内容；掌握车损险条款的具体内容；掌握全车盗抢险条款的具体内容；熟悉附加险条款的具体内容。

能力目标：能为客户解读汽车保险条款；能够帮助客户设计保险险种方案；培养学生与客户沟通能力和自学能力。

学习情境二：汽车保险承保

任务：1. 汽车保险投保方案的设计；

2. 汽车保险费的计算；

3. 汽车保险核保；

4. 缮制与签发单证、续保和批改。

知识目标：1. 熟悉汽车保险承保流程；

2. 掌握汽车保险投保方案的设计；

3. 掌握汽车保险合同的内容和合同的基本原则；

4. 掌握汽车保险费的计算；

5. 掌握汽车保险的核保程序；

6. 掌握汽车保险合同的订立、变更、解除、终止和续保方面的内容。

能力目标：1. 能够准确地审核投保单、 查验车辆，能够准确地审核保险费率；

2. 能够独立签单；

3. 学生初步具备了能够按照承保及核保业务流程从事承保业务及核保业务能力；

素质目标：1. 培养学生工作积极主动，责任心强，具备良好的沟通能力及团队合作精神；

2. 严谨的工作作风；

3. 独立处理问题的能力；

4. 可持续发展的学习与适应能力。

子学习情境 1：汽车保险投保方案的设计

知识目标：熟悉汽车保险承保流程；掌握汽车投保时的注意事项；掌握汽车保险投保方案的设计要点，掌握汽车保险合同的含义、形式和内容；掌握汽车保险投保单的填写注意事项。

能力目标：能够结合客户及保险车辆的情况为客户设计汽车保险投保方案；能为客户解读汽车保险条款和投保单填写的注意事项；能够帮助客户填写保险投保单；培养学生与客户沟通能力和自学能力，帮助学生养成良好的职业道德。

子学习情境 2：汽车保险费的计算

知识目标：掌握汽车保险主险的保费计算和附加险保费的计算，熟悉保费的计算方法。

能力目标：能够结合客户及保险车辆的情况为客户计算汽车保险险种的保费；培养学生为客户服务的心态和自学能力；培养学生的风险意识和法律意识；帮助学生养成良好的职业道德。

子学习情境 3：汽车保险核保

知识目标：熟悉汽车核保的意义和汽车核保的方式；掌握汽车保险的核保程序；掌握汽车保险核保的注意事项和工作要点。

能力目标：能够结合客户及保险车辆的情况为客户设计汽车保险投保方案；培养学生为客户服务的心态和自学能力；培养学生的风险意识和法律意识；帮助学生养成良好的职业道德。

子学习情境 4：缮制与签发单证、续保和批改

知识目标：熟悉汽车保险合同的订立、变更、解除、终止和续保业务流程；掌握汽车保险合同的订立、变更、解除、终止和续保方面的内容。

能力目标：能为客户解读汽车保险合同内容；能够帮助客户订立、变更、终止汽车保险合同；能为客户签发单证、续保和批改培养学生与客户沟通能力和自学能力；培养学生法律意识和良好的职业道德。

学习情境三： 汽车保险理赔

任务： 1. 汽车保险事故的查勘定损；

2. 汽车保险的理算与核赔；

3. 汽车保险的赔案处理；

知识目标： 1. 熟知汽车保险理赔的含义；

2. 掌握汽车保险理赔的原则和汽车保险一般理赔案件的处理；

3. 掌握汽车保险查勘定损、简易赔案、救助 案件、和注销案件的处理流程。

能力目标： 1. 能够处理汽车保险理赔业务；

2. 能够现场查勘以及对简单事故进行定损；

3. 能够确定理赔欺诈案件管理范围和权限，拟定案件 调查处理流程；

4. 对全系统理赔调查工作进行监督、检查和指导、制定。

素质目标： 1. 能够培养独立分析、 思考和解决问题， 具备良好的沟通能力， 培养学生责任心和学生的法律意识；

2. 培养学生诚信观与职业道德观；

3. 培养学生合作和沟通能力。

子学习情境 1： 汽车保险事故的查勘定损

知识目标： 熟悉汽车查勘定损的程序；掌握保险事故现场查勘流程和基本方法；掌握车辆的基础知识，损失责任划分，汽车碰撞的定损，汽车火灾定损，汽车水灾定损，汽车盗抢险定损。

能力目标： 能够做好事故查勘前的准备；能够根据现场查勘的基本方法进行查勘；能够对简单事故进行定损

子学习情境 2： 汽车保险的理算与核赔

知识目标： 熟悉汽车保险理赔的运作模式，掌握汽车保险理赔的业务流程，掌握汽车保险索赔流程及其管理，索赔与理赔中的权利与义务，车辆损失险的赔偿计算，第三者责任险的赔偿计算，车辆附加险赔款计算。

能力目标： 能够理算出车辆损失险、第三者责任险、附加险的赔款；能够对理算出的赔

款进行核赔，可以掌握掌握整个汽车保险理赔的业务流程。

子学习情境 3：汽车保险的赔案处理

知识目标：熟知汽车保险理赔的含义；掌握汽车保险理赔的原则；熟悉汽车保险一般理赔案件的处理流程；掌握汽车保险理赔工作要点和注意事项。

能力目标：能够对风险进行分析，选择最适合的方法来管理风险；能够运用所学知识帮助客户认识汽车保险；培养学生为客户服务的心态和自学能力；培养学生法律意识和良好的职业素质；培养学生的团队精神。

本课程的建设现当务之急需做好以下工作：

1、教学团队建设

教学团队建设的关键是师资队伍建设。计划在两年时间从行业内引入 4 名职业技能出色、职业理念先进的教师或高级技师、工程师；现有专业教师分批到企业和国外学习，培养一支知识结构、年龄结构合理，专业技术过硬的师资队伍，使本课程在教学、科研上再上一个新台阶。

2、深入教学内容、方法和手段的改革

随着科学技术的发展，汽车新技术的不断出现，教学内容必须跟上时代发展，不断更新改革。应用现代化教学手段，融合经典与现代知识，在教学内容和方法上取得进步，实现《汽车保险与理赔》课程的面向职场的新的课程体系的改革。

3、编写适用生产性教学的校本教材及任务书，完善教学资源库建设

编写基于工作过程的校本教材，编写教师手册、学生手册、工作任务单等供学生使用，进一步完善教学资源库建设。

4、实验室建设及实践教学手段

在现有实训中心建设的基础上，实现《汽车保险与理赔》课程实践教学系统化。继续探讨开放实验室方式方法，使之成为学生实践的基地，成为就业前的职业演练场所。

5、加强学术交流

进一步加强与国内外同行的交流，紧跟科技前沿，将最新的科技成果融入教学内容。

6、加快信息化建设

加快信息化建设，大力推进现代化教育技术在教学中的应用，促进优质教学资源的共建，共享和学生的自主学习。

5.建设内容

5.1 课程设计（含课程定位、内容选取、内容组织、教学模式等，4000 字以内）

一、课程定位

《汽车保险与理赔》是汽车技术服务与营销专业、汽车电子技术专业的一门职业能力支撑课、必修课。汽车技术服务与营销专业主要面向汽车后市场培养具备汽车维修、汽车营销以及售后服务管理能力，掌握汽车结构、销售技巧、汽车维修以及售后服务管理技术，能够在汽车销售及售后服务企业从事汽车销售、维修以及售后服务管理工作的德、智、体、美等方面全面发展的高素质、高技能人才。

通过学习汽车保险与理赔课程可以提高学生的汽车销售服务水平，有利于其在汽车销售的过程中为客户提供汽车保险方面的服务。本课程的设计是以就业为导向，以实际的汽车保险业务流程为主线展开学习，注重培养专业能力、方法能力、个人能力和社会能力，教学中应用项目教学等行动导向教学法，帮助学生掌握汽车保险与理赔的基本原理和基本技能等内容，培养学生具备沟通技能、调查和分析问题技能、保险销售能力、核保和承保能力以及汽车保险查勘和赔案的实际处理能力，以便实现学校与企业零距离的对接，从而更好的适应今后实际工作的需要。

以就业为导向、以能力为本位、以服务为宗旨的课程观为指导，依据高职教育目的，在需求分析（包括行业分析、职业分析、劳动力市场分析等）的基础上，进行专业设置、专业职业分析、专业学习分析、单元课程概要设计、培养方案设计、单元课程开发的研究、实施。

二、内容选取

引入企业的职业标准，利用学校与企业两个育人主体，采取“行动导向式项目教学的教学模式”。按照基于工作过程、教学做一体化的思想构建课程教学体系，归纳了汽车保险与理赔实际工作的流程，通过任务驱动的教学设计来实施教学、训练、实习，有效提高学生的知识和技能水平。通过对本专业学生就业后的工作岗位分析，确定了课程的学习情境。课程的设计思路为：

（一）通过对本省内的保险企业、保险中介、汽车销售和维修企业的调研，对现在保险行业的人才需求和实际工作任务进行分析，获取汽车保险与理赔各岗位的典型工作任务。

（二）针对行业企业发展需要和对实际工作任务的分析，以知识够用为度，突出职业能力培养，以汽车保险的实际业务流程为载体，按照各岗位职责能力要求选取教学内容。所选取的工作任务都涵盖了完成该类任务所需的主要操作技能，使之具有一定的代表性和覆盖面。

（三）根据典型工作任务和为完成任务所需掌握的汽车保险方面的知识，及实际保险业务种类，选取本课程的学习情境，学习情境的载体为汽车保险业的具体业务流程中的工作任务和服务项目，学习情境的选取体现了汽车保险业务的流程，每个学习情境都是一个由简单到复杂的完整的工作过程。

（五）最后按照资讯、计划、决策、实施、检查、评价六步工作法开展汽车保险与理赔的各学习情境的实施，注重业务流程的系统化、完整化；突出培养学生的专业能力、方法能力与社会能力。

三、内容组织

学习情境	学习任务	授课单	理论学时	实践学时	小计	合计	
学习情境一： 认识保险 (20 课时)	任务1： 认识汽车保险	单元 1.1 风险与风险管理	2	----			
		单元 1.2 认识保险	2	----			
		单元 1.3 认识汽车保险	2	----			
	子学习情境2： 汽车保险险种方案的设计	任务一：机动车交通事故责任强制保险	2				
		任务二：机动车第三者责任保险	2				
		任务三：机动车车辆损失险	2	2			
		任务四：机动车车上人员责任保险与机动车盗抢险	2				
	任务五：汽车保险附加险	2					
	任务六：汽车保险险种方案的具体设计	2	2				
学习情境二： 汽车保险承保 (16 课时)	子学习情境1： 汽车保险投保方案的设计	任务：汽车保险投保方案的设计	2	2			
	子学习情境2： 汽车保险费的计算	任务：汽车保险费的计算	2	2			
	子学习情境3： 汽车保险核保	任务：汽车保险核保	2	2			
	子学习情境4：	缮制与签发单证、续保和批改	2	2			
学习情境三： 汽车保险理赔 (20 课时)	子学习情境1： 汽车保险事故的查勘定损	任务一：事故现场查勘流程和基本方法	2				
		任务二：一般事故车的查勘与定损	2				
	任务三：重大事故车的查勘与定损	2					

		任务四：特殊事故车的查勘与定损	2			
		任务五：现场事故车的查勘与定损		2		
	子学习情境2：汽车保险的理算与核赔	任务一：汽车保险理赔流程	2			
		任务二：汽车保险的索赔	2			
		任务三：汽车保险的理算与核赔	2	2		
	子学习情境3：汽车保险的赔案处理	任务：汽车保险特殊赔案的处理	2			
	综合实训 (8课时)	承保实务	任务：承保案例处理		4	
理赔实务		任务：理赔案例处理		4		

四、教学模式

遵循以学生为主体，以教师为主导的教育理念，针对理论教学和实践教学的不同特点，合理进行教学设计，推进教学方法和教学手段改革，恰当运用现代教育技术，有效调动学生的学习积极性，激发学生的学习兴趣，提高教学效果

(一) 不断探索新的教学模式

借鉴德国职教模式，结合高职教育目标及我院学生的具体情况，彻底打破学科型课程体系框架，基于工作过程，以汽车保险企业真实工作任务为主线，按照“教学做”一体，“工学紧密结合”的教学理念，并遵循学生的认知规律和职业能力的形成规律，将企业基本工作任务、典型工作任务和综合工作任务，按照由简单到复杂、由单一到综合、由低级到高级的原则，对《汽车汽车保险与理赔》课程内容进行重新构建，探索出新的教学模式。

本课程按照“3363”的教学模式进行的，即三个岗位、三个学习情境、六个步骤和三种评价方法。

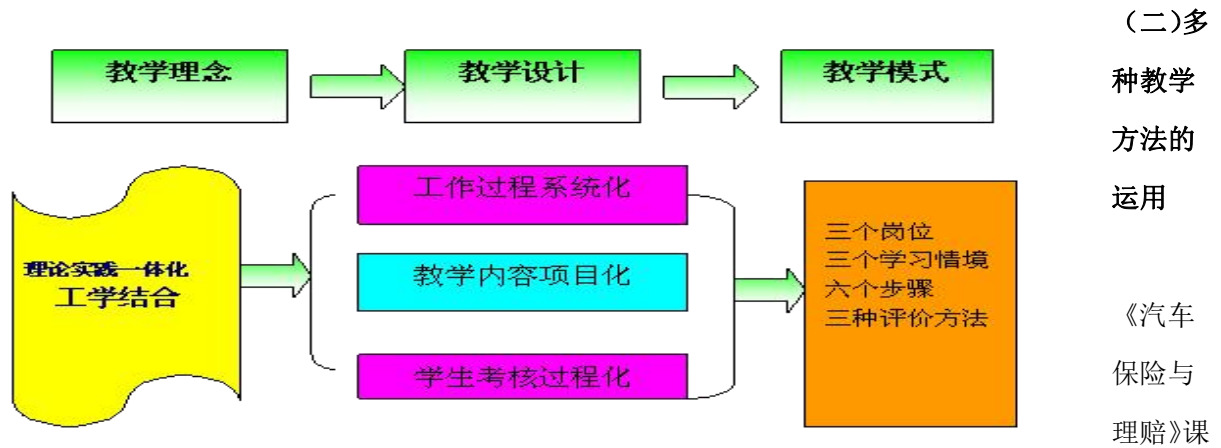
三个岗位：根据保险业务的实际情况，可把所有的保险业务分为三大岗位，分别为汽车保险营销、汽车保险承保、汽车保险理赔。围绕这三个岗位具体对工作人员的要求培养学生。

三个学习情境：本着学习过程系统化原则把汽车保险学习内容用三个学习情境加以体现分别为家庭自用汽车保险、非营业用车汽车保险、营业用车汽车保险。

六个步骤：每个学习情境都有资讯、计划、决策、实施、检查、评价六个教学阶段。

三种评价方法：通过学生自评、学生互评及教师评价三种评价方法对学生进行全面的评价。

整个教学过程都以学生为中心，从接收任务，根据业务进行咨询到业务完成后的评价学生都参与其中，学生的主动性和积极性会有很大的提高。具体见下图：



程积极运用科学而合理的教学方法，根据高职学生培养目标，即不断提高学生的专业能力、方法能力和社会能力，引导学生自主学习、独立思考及理性分析。在教学过程中，运用项目教学法、分析工作法、学生做现场报告、案例分析法、角色扮演法、旋转木马交换、关键词卡片法和讨论法等来帮助掌握专业技能和生存技能及与人沟通的技巧。取得了良好的教学效果。

1.分析工作法。是指教师布置一个以小组为单位，通过合作共同完成任务，为了完成这一任务必须进行计划、实施和评估阶段。进行某一任务时，小组成员之间必须分工合作，开展广泛的讨论和意见交流；教师的作用主要是布置任务，给予学生启发性意见，避免学生针对某一问题争论不休或偏离主题。这一教学方法在汽车保险的核保核赔中应用较多。

2.学生做现场报告。学生做现场报告是指教师指定汽车保险学课程的相关话题，让学生课后搜集资料、做成幻灯片等课件，以在课堂上现场演示。该形式经常以小组的合作为基础，并要求集体上台演示，在演示过程中，可以向在座的同学提问，发起讨论，教师的作用是有效地引导和组织讨论。

3.案例教学法。汽车保险与理赔课程是一门实用性很强的学科，如何让学生在学的过程中更多的感受汽车保险实务，将理论与实践相结合，是一个必须重视的问题。通过各种生动鲜活的案例的使用，使同学们如临其境，能使其更好的消化学过的知识，极大的增强学生动手能力，提高学生知识运用能力，从而减少走上工作岗位的适应时间。在学习汽车保险理赔知识时，大量在用此教学方法。

4.项目教学法。在项目教学中，学习过程成为一个人人参与的创造实践活动，注重的不是最终的结果，而是完成项目的过程。学生在项目实践过程中，理解和把握课程要求的知识和技能，体验创新的艰辛与乐趣，培养分析问题和解决问题的思想和方法。例如：可以针对汽车保险展业这一实际的工作过程，设计一个汽车保险销售的教学项目，学生要想完成此项目必须掌握汽车保险的险种、汽车保险合同等专业知识，这样才能了解自己所销售的保险产品，才能为车主介绍自己的产品并为车主设计

保险方案；学生应掌握有关法律知识及与人沟通方面的知识。通过实际操作，提高学生的专业能力和个人能力，同时提高了学生的社会能力训练其在实际工作中与不同专业、不同部门的同事协调、合作的能力。

5.角色扮演法。老师把角色的情景布置下去，学生准备。将学生安排在模拟的、逼真的工作环境中，要求扮演者处理可能出现的各种问题，用多种方法来测评其心理素质、潜在能力，并对行为表现进行评定和反馈，以此来帮助其发展和提高学生行为技能最有效的一种培训方法。在讲解汽车保险合同订立、变更和解除时可以运用此教学方法。

6.旋转木马交换讨论法。教师布置学生所要完成的任务，学生随机组对进行相互讲解（一方讲解，另一方倾听），不断变化组对人员，加深对所读知识的理解，然后再小组讨论。最后以可视化形式表现出来。此方法运用广泛，在每项任务中都可以使用，其可以培养学生自学能力、倾听能力、专注能力、分析能力和沟通能力。

7.关键词卡片法。学生自己对教师所给的资料进行阅读，找出关键词，并对关键词加以分析。此方法适用于汽车保险的基本理论知识，其可以培养学生自学能力、倾听能力、专注能力和分析能力。

运用上述教学方法进行教学，真正作到了以学生为主体，以教师为主导，老师是绿叶，学生是红花，师生互动，教学相长。

5.2 课程资源（含基本资源、拓展资源清单，3000字以内）

一、资源特色

本课程经过精品课程、资源库建设，拥有了较为系统、丰富、完整的教学资源。基于工作过程系统化设计和架构，学生可以针对实际工作任务，按照网络资源中的学习指南，对课程导学、电子教案、演示文稿、任务工单、实训实习指导、教学案例、操作演示，结合实际条件实现学中做、做中学，完成一个单元的学习任务，以此类推，按照课程导学，以课程网络资源与现有实训条件相结合，实现自主学习，达到课程目标，并能培养学生解决实际工程问题的能力和学习能力。

充分运用现代信息技术进行课程资源建设和教学方法及教学手段改革，课程中使用的 flash 动画、三位动画、模拟仿真资料等多媒体资源，能对学习中的难点、重点等知识点获得比较直观、清晰理解，教学效果良好；同时，这些多媒体的教学资源也为网络课程的教学提供了有力的支撑，是信息技术应用于教学的有效途径且适合网络公开传播共享。

为了充分体现校企合作的特色，使资源建设与合作工作同步，课程资源随着合作项目的开展得到持续性的充实和更新，从而为高校学生与教师和社会学习者提供充分有用、更新的资源和学习服务。

二、基本资源清单

序号	名称	内容	呈现类型
1	课程介绍	课程的整体介绍，简洁明了。	文本、视频(说课)、

			说课 ppt
2	课程标准	课程详细介绍, 指导课程建设及教学实施	文本文件
3	授课计划	关于课程教学实施进程的详细说明文件	表格形式
4	课程整体设计	课程整体教学目标、内容、方法、手段、资源使用、评价考核等方面的内容	文本文件
5	课程单元设计	课程单元教学目标、内容、方法、手段、资源使用、评价考核等方面的内容	文本文件
6	课程导学	学习方法、技巧等, 指导学生自主学习	文本文件
7	教学日历	课程教学实施进程的详细说明	文本、表格
8	电子教案	所需讲解的详实内容	文本文件
9	演示文稿	辅助教师授课的 PPT 演示文稿	PPT 文件
10	教学案例	教学过程中用到的各种案例	文本文件
11	考核方式与标准	课程考核方法与考核内容	文本文件
12	实验实训指导	实验实训指导书、任务工单	文本文件
13	操作演示	实际职业场景的视频材料	视频资料

三、拓展资源清单

序号	名称	内容	呈现类型
1	图片资料	各种保险单证、标识, 专业流程图等	图片
2	模拟仿真资料	对保险的流程进行模拟仿真演示	Flash 动画
3	视频资料	教学视频	课堂教学视频
4	习题与测试题	思考与习题、单元测试、期末测试;	文本文件
5	小知识	与保险理赔相关的小知识	文本文件
6	法律法规	《保险法》、《合同法》、《道路交通安全法管理条例》等与保险理赔相关的法律法规	文本文件
7	案例库	汽车保险与理赔的相关案例	文本、ppt 文件
8	培训资料库	保险公司内部培训资料	文本文件
9	行业资格资料	与保险理赔相关的职业资格证书考取所需的相关资料	文本文件
10	各种保险单证	保险公司各种保险单证样本	文本文件

11	名词术语	关于汽车保险与理赔的专业术语	文本文件
12	文献资料	国家政策性文件、法律法规、行业规范、企业规范、国家标准和国际标准等文献	文本文件

6.措施保障

(2000字以内)

一、现代教学技术手段的应用

1.计算机辅助教学手段参与教学的模式

在《汽车保险与理赔》课程建设中，有意识地加强了计算机PPT课件开发与应用的研究，广泛运用于课堂教学中。

2.校园网络信息技术教学手段应用

随着网上教育逐渐成为一种新型的重要教学手段，校园网络将使信息技术融于教育的各个环节、成为教师教学、学生学习的必要手段。

二、网络教学资源 and 硬件环境

学院现已构建高速校园网络及相应精品课程网站，使用专门的服务器进行管理，并拥有网络教室及多媒体网络教室多间，可以支持多个班级的学生通过有线或无线的方式链入网站进行网上课程学习并进行网上练习及考试。

三、学校对精品课程建设的政策支持与措施及其落实情况

1. 成立精品课程建设领导小组

学校以教学副校长牵头，成立了由教务处、网管中心、高教研究所和系部负责人参加的院精品课程建设领导小组。定期检查课程建设情况，及时请专家具体指导。对全院精品课程的申报和已评出的课程进行管理。

2. 定期开展培训，指导课程建设

成立精品课程建设指导小组，从课程开发、网页设计、资源建设三个主要方面指导课程建设，同时聘请校内外专家开展专题讲座和外派教师参加培训学习，指导教师开展课程建设。

3. 科学制订课程建设规划，分阶段、分步骤建设，保证课程出精品

(1) 课程建设需经历课程达标、重点课程建设、精品课程建设三个阶段；

(2) 重点课程建设需以思想观念转变为先导，课程体系改革为前提，课程内容改革为重点，教育科研为支撑，师资队伍建设为关键，教学基本建设为保障。

(3) 精品课程需经历院级精品课程评审并推荐、省级精品课程评审并推荐、国家级精品课程评审。学院以国家级精品课程评估标准作为课程建设目标和院级精品课程评审标准。

4. 健全课程建设的激励机制，推动课程建设

(1) 建立了以“绩效”为主要衡量标准的奖励体系；

(2) 营造了有利于教师释放潜能的工作环境，对重点课程建设和精品课程建设所需的教学基本设施优先投入专款，重点保证建设，优先师资培训；

(3) 学校每年投入几十万作为课程建设专项款，支持重点课程建设和精品课程建设；

(4) 建立科学评审标准，保证精品课程建设质量；

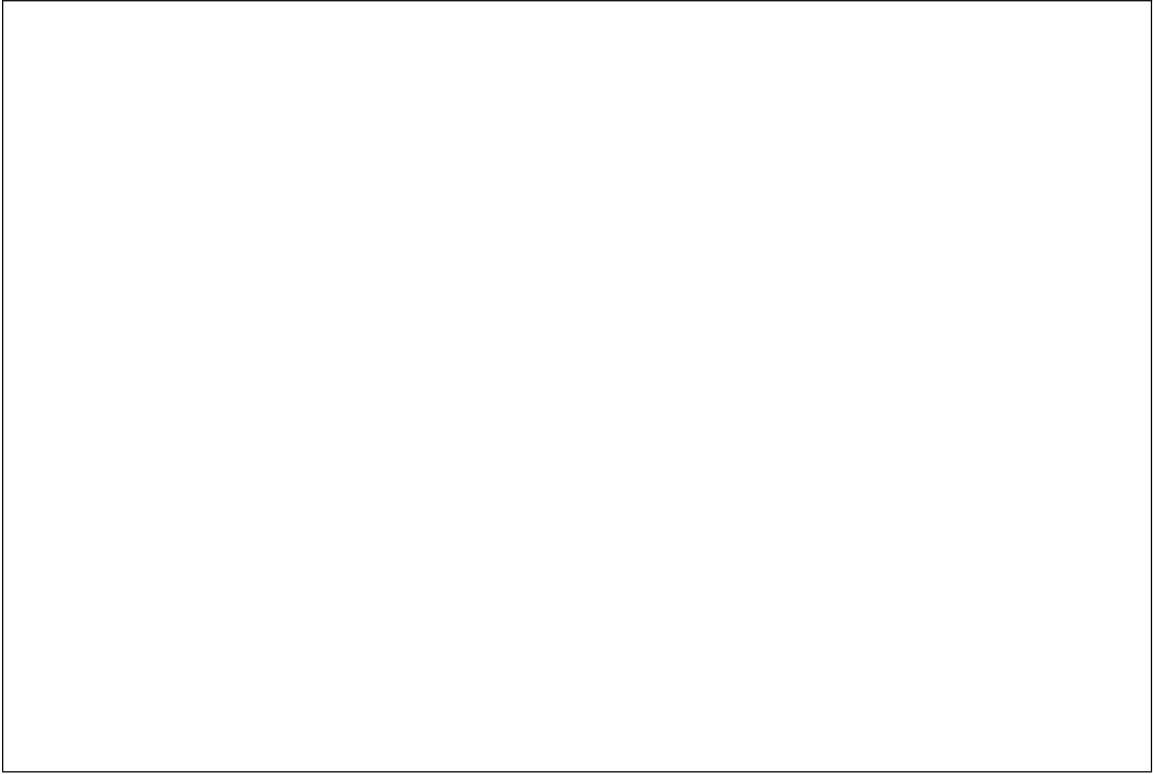
(5) 设立奖励机制，分别对荣获院级精品课程、省级精品课程、国家级精品课程给予荣誉和奖金的奖励。

5. 本课程课程建设的主要支持措施

(1) 将本课程列为学院重点建设课程；

(2) 配合课程建设，针对性地投入资金建设数控实训基地；

(3) 根据课程建设需要，投入教学资源建设资金，开发教材、动画、视频等；



7.推荐意见

负责人签字

(盖章)