

中等职业学校保险事务专业教学标准（试行）

一、专业名称（专业代码）

保险事务（120500）

二、入学要求

初中毕业或具有同等学力

三、基本学制

3年

四、培养目标

本专业坚持立德树人，面向各类保险企业和其他金融机构，培养从事保险销售、客户服务、保险初级业务等一线工作，德智体美全面发展的高素质劳动者和技能型人才。

五、职业范围

序号	对应职业(岗位)	职业资格证书举例	专业(技能)方向
1	保险业务员(直销)	保险销售从业人员资格证书	保险销售
2	电话销售员		
3	柜面客户服务员		保险客户服务
4	呼叫中心客户服务员		
5	出单员		保险初级业务
6	理赔查勘员		

说明：可根据区域实际情况和专业（技能）方向取得1或2个证书。

六、人才规格

本专业毕业生应具有以下职业素养、专业知识和技能。

（一）职业素养

1. 具有良好的职业道德，能自觉遵守行业法规、规范和企业规章制度。
2. 具有认真负责、吃苦耐劳和勇于创新的精神。
3. 具有良好的服务意识。

4. 具有团队合作意识，善于与人沟通。
5. 具有一定的自制能力和抗挫折能力。
6. 具有一定的分析问题和解决问题能力。
7. 具有学习能力和岗位迁移能力。
8. 具有健康的体魄和承担繁重工作的良好身体素质。

(二) 专业知识和技能

1. 掌握风险与保险的基础知识，能为客户管理风险及处理保险合同业务。
2. 掌握财产保险和人身保险基础知识，能进行保险销售、录单出单、客户服务等基础业务操作。
3. 了解保险相关法律法规，能初步分析保险案例。
4. 了解金融的基础知识，理解银行、保险、证券的关系，能向客户解释说明相关内容。
5. 熟悉计算机基本操作技能，能运用计算机进行文字处理和信息管理，能利用网络获取信息、传递信息、查阅资料及进行业务联系。

专业（技能）方向——保险销售

1. 掌握保险销售的基本方法和技巧，能进行保险产品介绍和销售。
2. 能指导客户填写保险单证，能为客户制作保险建议书。

专业（技能）方向——保险客户服务

1. 掌握保险企业柜面服务的内容及流程，能办理一般的柜面业务。
2. 掌握保险业务内容及要求，能从事基本的客户咨询服务。
3. 掌握客户服务的基本技巧，能协助处理客户投诉。

专业（技能）方向——保险初级业务

1. 掌握保险企业业务流程，能进行单证录入、整理等工作。
2. 理解保险产品知识，能对客户的出险状况进行查勘、界定保险责任。
3. 了解保险理赔基础知识和技能，能协助测算理赔损失金额。

七、主要接续专业

高职：保险实务、金融保险、机动车辆保险、医疗保险实务、金融管理与实务

本科：保险学、金融学

八、课程结构



九、课程设置及要求

本专业课程设置分为公共基础课和专业技能课。

公共基础课包括德育课、文化课、体育与健康、公共艺术、历史，以及其他自然科学和人文科学类基础课。

专业技能课包括专业核心课、专业（技能）方向课和专业选修课，实习实训是专业技能课教学的重要内容，含校内外实训、顶岗实习等多种形式。

（一）公共基础课

序号	课程名称	主要教学内容和要求	参考学时
1	职业生涯规划	依据《中等职业学校职业生涯规划教学大纲》开设，并与专业实际和行业发展密切结合	32
2	职业道德与法律	依据《中等职业学校职业道德与法律教学大纲》开设，并与专业实际和行业发展密切结合	32
3	经济政治与社会	依据《中等职业学校经济政治与社会教学大纲》开设，并与专业实际和行业发展密切结合	32
4	哲学与人生	依据《中等职业学校哲学与人生教学大纲》开设，并与专业实际和行业发展密切结合	32
5	语文	依据《中等职业学校语文教学大纲》开设，并注重在职业模块的教学内容中体现专业特色	198
6	数学	依据《中等职业学校数学教学大纲》开设，并注重在职业模块的教学内容中体现专业特色	162
7	英语	依据《中等职业学校英语教学大纲》开设，并注重在职业模块的教学内容中体现专业特色	198
8	计算机应用基础	依据《中等职业学校计算机应用基础教学大纲》开设，并注重在职业模块的教学内容中体现专业特色	144
9	体育与健康	依据《中等职业学校体育与健康教学指导纲要》开设，并与专业实际和行业发展密切结合	144
10	公共艺术	依据《中等职业学校公共艺术课程教学大纲》开设，并与专业实际和行业发展密切结合	36
11	历史	依据《中等职业学校历史教学大纲》开设，并与专业实际和行业发展密切结合	36

（二）专业技能课

1. 专业核心课

序号	课程名称	主要教学内容和要求	参考学时
1	保险认知	了解经济学及货币金融常识；掌握风险及风险管理的基本知识；理解保险与风险管理的关系；掌握保险、保险合同、保险经营原则；使学生具备基本的专业思维和专业分析能力	108

续表

序号	课程名称	主要教学内容和要求	参考学时
2	保险礼仪与沟通训练	了解礼仪基本知识；掌握形象礼仪、语言礼仪、通信与文书礼仪、社交礼仪、商务礼仪、职场礼仪等内容；能按照礼仪要求开展保险业务；了解沟通的原则、技巧和方法；掌握语言沟通、非语言沟通、人际关系处理技能；能与领导、同事、客户等进行有效沟通	72
3	保险法律法规应用	掌握保险法的基本内容；熟悉与保险公司业务紧密相关的保险专业代理机构监管规定、保险销售从业人员监管办法、民法通则等；能运用所学知识进行案例分析；使学生具备保险法律意识和法律基础知识	108
4	人身保险业务处理	掌握人身保险基本知识；能解读人身保险的常见产品；能进行人身保险合同业务处理；能对人身保险条款做实际应用	72
5	财产保险业务处理	掌握财产保险基本知识；熟悉财产保险业务环节及其内容；能解读财产保险的常见产品；能进行财产保险合同业务处理	72
6	办公软件应用	掌握 Word、Excel、PowerPoint、WPS 文字、WPS 表格、WPS 演示等常见办公软件的基本功能和使用方法；能熟练应用办公软件，制作电子文稿、电子表格、演示文稿等	108

2. 专业（技能）方向课

（1）保险销售

序号	课程名称	主要教学内容和要求	参考学时
1	客户投保行为分析	掌握客户投保行为分析基本知识；能为客户进行风险及保险需求分析；能判断、分析客户投保心理和客户投保行为	54
2	销售约访与洽谈	掌握保险销售约访、销售洽谈、异议处理、促成签单的基本流程、方法及技巧；能直接面对客户进行保险产品销售	72
3	保险建议书制作	了解人身保险建议书和财产保险建议书的内容与要求；掌握保险建议书设计及制作的方法与技巧；能分析、解读保险产品；能为客户量身定制保险建议书	54
4	电话销售技巧	了解电话销售基本知识；掌握电话销售中的接听技巧、销售话术、异议处理、情绪掌控、时间管理等内容；能通过电话进行保险产品销售	72

(2) 保险客户服务

序号	课程名称	主要教学内容和要求	参考学时
1	客户接待与咨询	掌握客户接待与咨询基本知识及流程；能把握客户需求、留存客户资料；能根据客户需求介绍保险产品和业务流程等内容；具备接待上门咨询业务的客户和接听客户咨询电话的能力	54
2	柜面业务处理	掌握保险公司柜面业务的主要内容、要求、工作流程；能办理保险合同内容变更、保单续保、借款、还款、可转换权益、保险关系转移、保险合同复效、解除等常见柜面业务	108
3	业务回访与追踪	掌握保险业务回访与追踪工作内容、要求及流程；能开展保险业务电话回访、上门回访、业务追踪服务等	36
4	客户投诉处理	掌握客户投诉处理的工作内容、注意事项、业务流程；能接待投诉客户、安抚客户情绪；能分析客户投诉心理及诉求；具备处理上门投诉和电话投诉的基本能力	54

(3) 保险初级业务

序号	课程名称	主要教学内容和要求	参考学时
1	保险公司业务流程认知	熟悉保险公司承保业务、理赔业务、客户服务业务、保全业务等主要业务流程、工作内容及要求；能借助相关实训软件将所学知识加以演练和运用	54
2	业务单证处理	掌握保险业务单证处理基本内容、要求及流程；能办理保险业务单证填写、录单、出单、清分等具体业务	72
3	现场查勘	了解保险公司理赔基本知识；掌握现场查勘流程、查勘内容、查勘技术规范及要求；能开展现场摄影、现场图绘制、车辆检查、证物收取、查勘报告撰写等工作；具备现场查勘能力	72
4	理赔案件调查	掌握理赔案件调查的主要类型、调查流程、调查方法、调查风险点、证据搜集与证据固定等基本内容；能开展询问走访、现场查勘、调查取证、撰写调查报告等工作；具备理赔案件调查能力	54

3. 专业选修课

- (1) 世界保险认知。
- (2) 保险网络销售。
- (3) 社会保障基础。

(4) 职场心态与管理。

(5) 其他。

4. 综合实训

学生在校内或校外实训基地完成为期 18 周的综合实训。通过个人和家庭风险管理、保险业务等实践工作及岗位工作任务的完成，增强学生对保险行业的理解，训练专业技能，培养吃苦耐劳的敬业精神、较强的沟通合作能力和责任意识，培养独立完成工作任务的能力。

5. 顶岗实习

顶岗实习是本专业学生职业技能和职业岗位工作能力培养的重要实践教学环节，在校外实训实习基地开展，为期 18 周。通过顶岗实习，使学生感受企业文化、适应企业管理、熟练保险专业操作技能、认识社会和客观评价自我、提升综合职业能力，为学生的就业奠定基础。

十、教学时间安排

(一) 基本要求

每学年为 52 周，其中教学时间 40 周（含复习考试），累计假期 12 周，周学时一般为 28 学时，顶岗实习按每周 30 小时（1 小时折合 1 学时）安排，3 年总学时数为 3 000~3 300。课程开设顺序和周学时安排，学校可根据实际情况调整。

实行学分制的学校，一般 16~18 学时为 1 学分，3 年制总学分不得少于 170。军训、社会实践、入学教育、毕业教育等活动以 1 周为 1 学分，共 5 学分。

公共基础课学时约占总学时的 1/3，可以根据行业人才培养的实际需要在规定的范围内适当调整，但必须保证学生修完公共基础课的必修内容和学时。

专业技能课学时约占总学时的 2/3，在确保学生实习总量的前提下，可根据实际需要集中或分阶段安排实习时间，行业企业认知实习应安排在第一学年。

课程设置中应设选修课，其学时数占总学时的比例应不少于 10%。

(二) 教学安排建议

课程类别	课程名称	学分	学时	学期					
				1	2	3	4	5	6
公共基础课	职业生涯规划	2	32	√					
	职业道德与法律	2	32		√				
	经济政治与社会	2	32			√			

续表

课程类别	课程名称	学分	学时	学期						
				1	2	3	4	5	6	
公共基础课	哲学与人生	2	32				√			
	语文	11	198	√	√	√				
	数学	9	162	√	√	√				
	英语	11	198	√	√	√				
	计算机应用基础	8	144	√	√					
	体育与健康	8	144	√	√	√	√			
	公共艺术	2	36	√						
	历史	2	36		√					
	公共基础课小计	59	1 046							
专业技能课	专业核心课	保险认知	6	108	√	√				
		保险礼仪与沟通训练	4	72	√					
		保险法律法规应用	6	108		√	√			
		人身保险业务处理	4	72			√			
		财产保险业务处理	4	72			√			
		办公软件应用	6	108			√	√		
		小计	30	540						
	专业(技能)方向课	保险销售方向	客户投保行为分析	3	54				√	
			销售约访与洽谈	4	72				√	
			保险建议书制作	3	54				√	
			电话销售技巧	4	72				√	
			小计	14	252					
		保险客户服务方向	客户接待与咨询	3	54				√	
			柜面业务处理	6	108				√	
			业务回访与追踪	2	36				√	
			客户投诉处理	3	54				√	
	小计		14	252						

续表

课程类别		课程名称	学分	学时	学期					
					1	2	3	4	5	6
专业技能课	专业(技能)方向课	保险公司业务流程认知	3	54				√		
		业务单证处理	4	72				√		
		现场查勘	4	72				√		
		理赔案件调查	3	54				√		
		小计	14	252						
	综合实训		30	540					√	
	顶岗实习		30	540						√
	专业技能课小计		104	1 872						
	合计		163	2 918						

说明:

(1) “√”表示建议相应课程开设的学期。

(2) 本表不含军训、入学教育、社会实践、毕业教育及选修课教学安排,学校可根据实际情况灵活设置。

十一、教学实施

(一) 教学要求

1. 公共基础课

公共基础课教学要符合教育部有关教育教学基本要求,按照培养学生基本科学文化素养、服务学生专业学习和终身发展的功能来定位,重在教学方法、教学组织形式的改革,教学手段、教学模式的创新,调动学生学习积极性,为学生综合素质的提高、职业能力的形成和可持续发展奠定基础。

2. 专业技能课

专业技能课教学,按照相应职业岗位(群)的能力要求,强调理论实践一体化,突出“做中学、做中教”的职教特色。专业技能课程建议采用项目教学、案例教学、任务驱动教学、角色扮演教学、情境教学等方法,创新课堂教学。有效利用校内外实训基地,将学生自主学习、合作学习和教师引导等教学组织形式有机结合。

(二) 教学管理

教学管理要更新观念,改变传统的教学管理方式。根据学校的机构设置情况,健全各级专业教学管理机构,明确职责,同时建立健全覆盖专业教学全过程的教

学管理制度规章。合理调配专业教师、专业实训室和实训场地等教学资源，为课程的实施创造条件。采用现代管理技术开展教学管理工作，加强对教学过程的质量监控，改革教学评价的标准和方法，促进教师教学能力的提升，保证教学质量。

十二、教学评价

本专业在突出以提升岗位职业能力为重心的基础上，针对不同教学和实践内容，构建多元化专业教学评价体系。教学评价的对象应包括学生知识掌握情况、实践操作能力、学习态度和基本职业素质等方面，突出能力的考核评价方式，体现对综合素质的评价；吸纳更多行业企业和社会有关方面组织参与考核评价。专业核心课程以标准化的考试和实践操作相结合方式进行评价考核；项目式课程教学评价的标准应突出体现项目驱动、实践导向的课程特征，以能否完成项目实践活动任务及完成情况给予评定。校外顶岗实习成绩采用校企评价相结合的方式，对学生的专业技能、工作态度、工作纪律等方面进行全面评价。

十三、实训实习环境

本专业应配备校内实训实习室和校外实训基地。

（一）校内实训实习室

本专业校内实训实习应当具备的实训室及主要工具和设施设备的名称、数量见下表。

序号	实训室名称	主要工具和设施设备	
		名称	数量
1	模拟保险职场	计算机	1 台
		音响设备	1 套
		投影仪	1 台
		电视机	1 台
		DVD 播放器	1 台
		背景装饰	1 套
		各类业务单证	1 套 / 生
		学生桌椅	1 套 / 生
2	保险业务流程实训室	计算机	1 台 / 生
		服务器	1 台
		保险业务软件	1 套
		投影仪	1 台
		学生桌椅	1 套 / 生

续表

序号	实训室名称	主要工具和设施设备	
		名称	数量
3	保险客户服务实训室	计算机	1台/生
		投影仪	1台
		电话及耳机	1台/生
		接待前台	1套
		工作卡座	1套/生
		客户服务软件	1套

说明：主要工具和设施设备的数量按照标准班（40人/班）配置。

（二）校外实训基地

校外实训实习基地应坚持长期规划建设的原则，选择具备较强指导力量的保险企业合作开展产学研活动，能够满足中等职业教学改革及新型人才培养模式要求，能完成保险销售岗、保险客户服务岗、保险初级业务岗等岗位群核心技能的训练，承担本专业综合实训和顶岗实习的教学功能。

十四、专业师资

根据教育部颁布的《中等职业学校教师专业标准》和《中等职业学校设置标准》的有关规定，进行教师队伍建设，合理配置教师资源。专业教师学历职称结构应合理，至少应配备具有相关专业中级以上专业技术职务的专任教师2人；建立“双师型”专业教师团队，其中“双师型”教师应不低于30%；应有业务水平较高的专业带头人。

专任教师应具有对应专业或相关专业本科以上学历，中等职业学校及以上教师资格证书，有良好的师德，关注学生发展；对本专业课程有较为全面的了解，熟悉教学规律，具备教学改革意识；关注保险行业发展动态，对保险专业知识有较深入的研究，有保险企业工作经验或实践经验。兼职教师应具有3年以上相关岗位工作经历，有丰富的实际工作经验；具有中级以上专业技术职务或相关职业资格，具有一定的教学能力。

十五、其他