

# 汽车技术服务与营销专业核心课程标准

专业名称：	汽车技术服务与营销
专业代码：	500210
学 制：	三年制高职
适用年级：	2025 级
制订时间：	2025 年 4 月

岳阳现代服务职业学院

《汽车保险与理赔》

课  
程  
标  
准

制定人：李 锋

智能工程学院

二 0 二五年四月

## 目 录

### 一、课程基本信息

### 二、课程性质与任务

#### （一）课程性质

#### （二）课程任务

#### （三）学情分析

### 三、课程目标与要求

#### （一）课程目标

#### （二）课程要求

### 四、课程结构与内容

#### （一）课程结构

#### （二）课程内容

### 五、课程实施与保障

#### （一）课程实施

#### （二）课程保障

### 六、课程考核与评价

### 七、课程进程与安排

## 一、课程基本信息

课程名称	汽车保险与理赔	课程代码	0524404
课程学时/学分	64/4	课程类型	专业必修课
适应专业	汽车技术服务与营销	开设学期	第二学期
执笔人	李锋	制定日期	2025. 4
课程团队成员	李锋、黄娟、邹一鸣、彭汉生、李军		
课程审核	教研室主任:		
	专业带头人:		
	二级学院（部）负责人：李 锋		
	教务处负责人：李景福		

## 二、课程性质与任务

### （一）课程性质

本课程面向汽车销售顾问岗位,培养学生到汽车销售企业从事汽车整车销售及相关工作的技能,是汽车营销与服务专业的专业核心课程。本课程是以职业行动为导向,基于工作过程的项目化课程。该课程的教学运行以工作任务为目标,以工作过程为导向,教学做一体的教学模式,教学过程中综合运用现场教学法、教学法、案例教学法和小组合作教学法等多种教学方法,全面落实课程目标。

先导课程:《汽车概论》、《汽车构造》、《汽车机械基础》、《沟通与礼仪》、《汽车电工电子基础》

平行课程:《汽车性能与商务评价》、《汽车维护》、《汽车营销策划》、《汽车顾问式销售》

后续课程:《汽车网络与新媒体营销》、《汽车维修服务》、《二手车鉴定评估与交易》和《汽车共享与租赁》等课程。

### （二）课程任务

本课程是为汽车营销与服务专业学生设置的一门专业核心课程,是进一步学习毕业设计等课程的必要条件和基础。其主要任务是使学生掌握汽车保险合同、汽车保险险种及保费计算、汽车保险投保与承保、汽车保险理赔的流程及内容、查勘与定损、汽车保险赔款理算及结案的基本知识,获得独立完成汽车保险投保、承保、查勘定损

和赔款理算等服务接待的能力；培养学生分析问题和解决问题的能力，使其形成良好的学习习惯，具备继续学习专业技术的能力；对学生进行职业意识培养和职业道德教育，使其形成严谨、敬业的工作作风，为今后解决生产实际问题和职业生涯的发展奠定基础。

### **（三）学情分析**

本课程的授课对象是汽车技术服务与营销专业一年级学生。他们经过一个学期的学习，初步具备专业课程学习能力，逻辑思维能力一般。学生整体知识基础底子较薄弱，对专业课学习存在较大的畏惧心理。不善学习理论，渴望成功，但缺乏耐心，自信不足易于放弃。需要在本课程学习中加强逻辑思维能力，实践动手能力。

## **三、课程目标与要求**

### **（一）总体目标**

通过本门课程的学习，学生能熟知汽车保险与理赔的基本概念和理念，了解汽车保险产品销售、查勘定损、与理赔接待基本操作规则，进行汽车保险产品销售以及查勘定损、与理赔接待基本工作流程的操作，具备汽车保险产品销售以及处理汽车保险理赔等业务能力。为学生进一步从事专业学习和从事汽车保险产品销售、查勘定损员等工作奠定坚实基础。

### **（二）具体目标**

#### **1. 素质目标：**

- （1）理论知识的实践操作和学以致用能力；
- （2）制定解决实际问题的方案，培养独立决策和操作的实施能力；
- （3）站在多角度，运用多方资源解决实际问题的能力；
- （4）培养学生细致、严谨、规范的作风；
- （5）自主学习与独立思考解决问题的能力。

#### **2. 知识目标：**

- （1）掌握汽车保险基础知识、汽车保险合同的基本条款；
- （2）掌握汽车保险主要险种（基本险和附加险）和承保范围；
- （3）熟悉汽车保险投保的基本流程，退保、续保、批改等手续；

(4) 熟悉汽车保险理赔的基本流程、赔款理算。

### **3. 技能目标:**

(1) 能进行汽车保险合同的签订和办理;

(2) 能结合实际情况进行交强险、基本险和附加险内容的分析,具备实际保险销售的工作能力;能结合具体案例进行汽车保险产品的计算;

(3) 学会理赔工作的程序,能进行事故车辆的赔偿理算和核赔。

### **(三) 课程要求**

#### **1. 坚持立德树人**

《汽车保险与理赔》课程教学要落实立德树人根本任务,充分挖掘本课程思政元素,将社会主义核心价值观融入教学全过程,使学生在思考、辨析、解决问题的过程中,能站稳立场、明辨是非、行为自律、知晓责任。

#### **2. 提升专业技能**

在教学设计时,基于汽车保险与理赔岗位工作流程和典型工作任务,引入企业真实案例和项目,并融入省级技能抽查内容与要求;在课堂教学中,采用理论与实践相结合的教学方式,让学生在学中做、做中学,提升学生专业技能和综合应用能力。

#### **3. 培养创新意识**

在教学过程中,根据学生的学习基础,创设适合学生的教学环境与活动,引导学生开展自主学习、协作学习、探究学习,并进行分享和合作,同时,引导学生学会根据自身需要,自主选择学习平台,创设学习环境,形成自主学习的能力和习惯。

## **四、课程结构与内容**

### **(一) 课程结构**

《汽车保险与理赔》是一门理论性和实践性都较强的专业必修课程,根据汽车保险与理赔岗位工作内容、高职教育人才培养目标和本专业人才培养方案,融入各类相关技能大赛内容与要求,遵循“理论以‘必须、够用’为度,实践以‘强能、致用’为本”的原则,按照从简单到复杂、从单项到综合的思路,序化课程内容,精心设计“汽车保险基础知识、汽车保险险种、汽车保险承保、汽车保险理赔等”等四个模块,针对每个模块,按实际操作步骤和内容共设置了 17 个任务,共 64 学时,4 学分。在

教学实施过程中，突出实践教学、重视学生动手操作能力的培养，实现教学与工作岗位、工作内容的有效对接，全程将职业道德规范融入其中，养成学生严谨、细致、精益求精的工匠精神和追求卓越的创新精神。

表 1 课程结构一览表

序号	教学内容	课时安排	学时
1	项目一：汽车保险概述	任务 1：认识风险与保险	4
		任务 2：认识汽车保险	
2	项目二：汽车保险险种	任务 1：认识汽车保险险种	24
		任务 2：机动车交通事故责任强制险	
		任务 3：机动车第三者责任险	
		任务 4：机动车损失险	
		任务 5：车上人员责任险	
		任务 6：机动车附加险	
3	项目三：汽车保险承保	任务 1：认识汽车保险承保	16
		任务 2：投保	
		任务 3：核保	
		任务 4：保险单证的签发、批改与续保	
4	项目四：汽车保险理赔	任务 1：认识汽车保险理赔	20
		任务 2：受理	
		任务 3：定损与核损	
		任务 4：赔款理算	
		任务 5：核赔与结案	
合计			64

## （二）课程内容

本课程总课时 64 课时，课程具体教学内容和实训项目见表 2。

表 2 课程教学内容一览表

序号	教学内容	任务安排	教学目标			教学内容	实训项目	学时
			知识目标	能力目标	素质目标			
1	项目一： 汽车保险概述	任务 1：认识风险与保险	1. 了解风险与保险的概念、种类、特点与两者之间的关系；	能够运用本项目所学汽车保险的知识正确分析相关案例。	培养学生的汽车保险意识，提升学生的职业素养。	风险与保险的概念、种类、特点与两者之间的关系		4
		任务 2：认识汽车保险	2. 掌握汽车保险的概念、作用及原则； 3. 熟悉汽车保险的发展概况。			汽车保险的概念、作用及原则，汽车保险的发展概况。		
2	项目二： 汽车保险险种	任务 1：认识汽车保险险种	1. 了解汽车保险的产品结构； 2. 掌握交强险的定义、保险责任、垫付与追偿及责任免除范围等； 3. 掌握第三者责任险、车上人员责任险、车损险的定义、赔偿范围和责任免除范围，并能进行简单赔偿金额的计算。	1. 能够熟练运用本项目所学汽车保险知识正确分析相关案例； 2. 能够进行第三者责任险简单赔偿金额的计算； 3. 能够进行车上人员责任险简单赔偿金额的计算； 4. 能够进行车损险简单赔偿金额的计算。	1. 培养学生的汽车保险意识； 2. 提升学生的职业素养； 3. 培养学生高水平的客户服务意识。	汽车保险的产品结构		24
		任务 2：机动车交通事故责任强制险				交强险的定义、保险责任、垫付与追偿及责任免除范围。		
		任务 3：机动车第三者责任险				第三者责任险的定义、赔偿范围和责任免除范围，简单赔偿金额的计算。		
		任务 4：机动车损失险				车损险的定义、赔偿范围和责任免除范围，简单赔偿金额的计算。		
		任务 5：车上人员责任险				车上人员责任险的定义、赔偿范围和责任免除范围，简单赔偿金额的计算。		



		任务 6: 机动车附加险				附加险与主险的适用关系、附加险条款。		
3	项目三: 汽车保险承保	任务 1: 认识汽车保险承保	1. 掌握汽车承保的概念、影响因素及工作流程; 2. 了解汽车投保的前提和途径; 3. 掌握投保单的填写要求; 4. 掌握汽车核保的概念、原则、意义、方式及工作流程; 5. 掌握保险单的签发、批改及续保。	1. 能够熟练运用本项目所学汽车保险的知识正确分析相关案例; 2. 能够进行汽车保险投保单的填写; 3. 能够进行汽车保险投保单的核保; 4. 能进行保险单的签发、批改及续保。	1. 培养学生从客户需求角度出发的工作理念; 2. 培养学生团队协作、有效沟通的工作意识; 3. 锻炼学生分析问题、解决问题的能力; 4. 提升学生的职业素养和服务意识。	汽车承保的概念、影响因素及工作流程。		16
		任务 2: 投保				汽车投保的前提和途径; 投保单的填写要求	投保实训	
		任务 3: 核保				汽车核保的概念、原则、意义、方式及工作流程。	核保实训	
		任务 4: 保险单证的签发、批改与续保				保险单的签发、批改及续保。		
4	项目四: 汽车保险理赔	任务 1: 认识汽车保险理赔	1. 掌握汽车保险理赔的含义、意义、特征、原则及一般理赔流程; 2. 掌握受理报案的工作流程及内容要点; 3. 掌握现场查勘的工作流程、方法及内容要点; 4. 掌握定损与核损的工作流程及内容要点; 5. 熟悉赔款理算的概念和工作流程, 掌握赔款理算的方法; 6. 掌握核赔的工作流程及	1. 能初步完成接报案的工作; 2. 能独立完成现场查勘工作; 3. 能独立完成一般案件的定损工作; 4. 能对简单的赔案进行分析和计算; 5. 能独立完成一般案件的核赔工作;	1. 具有良好的职业素质, 能够遵纪守法; 2. 具有良好的团队合作精神和客户服务意识; 3. 具有良好的口语表达、书面表达及人际交往能力; 4. 具有组织协调能力和执行计划能力;	汽车保险理赔的含义、意义、特征、原则及一般理赔流程。		20
		任务 2: 受理				受理报案的工作流程及内容要点。	受理报案	
		任务 3: 定损与核损				现场查勘的工作流程、方法及内容要点; 定损与核损的工作流程及内容要点。		
		任务 4: 赔款理算				赔款理算的概念和工作流程。	赔款理算	

		任务 5：核赔与 结案	内容要点。	6.能进行汽车保 险理赔的情景模 拟演练。	5. 具有较强的 分析问题、解决 问题的能力。	赔款理算的方法； 核赔的工作流程及内容要点。		
合计								64

## 五、课程实施与保障

### （一）课程实施

#### 1. 课程理念

坚持以学习者为中心，按照“以学定教、以学施教、以学评教”的理念，教师根据岗位工作流程、课程内容特点和学生学情情况，融入汽车保险与理赔技能要求，挖掘课程思政元素和文化元素，制定教学策略；突出学生主体地位和教师的主导作用，精心设计教学流程和教学活动，通过情境体验、课堂互动、作品呈现等环节，让学生动起来，让课堂活起来；因材施教，鼓励和帮助学生个性化、差异化发展，使学生学有所思、学有所得、学有所用。

#### 2. 教学策略

教学模式：线上、线下混合式的理论实践一体化教学模式。

教学方法：运用启发式、分组式、讨论式、参与式等多种教学策略和方法。

教学手段：依托智慧职教、爱课程、超星、钉钉、学习通等教学平台和微信学习群、QQ 学习群等，运用多媒体设备、教学软件、动画、专业机房、模型、挂图等教学资源和设备进行教学，动态记录学生的学习情况，教师可随时与学生互动，及时了解学生的整体和个体目标达成情况，为调整教学策略和个别辅导提供依据。

#### 3. 教学过程

课前导学：教师推送学习资源，发布学习任务；学生以小组为单位研讨，完成学习任务；教师线上交流与答疑，了解学生自主学习情况，修改教学策略。

课中研学：围绕教学目标和教学重难点，针对课前自学环节的困惑和疑点，根据专业/学科课程特点和学生心理特征，精心设计教学流程，引导学生多动手实践，在做中学、学中做，在问题导向、合作探究、师生互动中习得知识、培养能力、提升素养。

课后践学：围绕教学目标，引导学生在课外活动中参与课程实践，拓展知识视野，践行文化价值，培育专业能力。课程实践活动原则上体现开放性（如汽车 4S 店实践、社会调查等）和合作性（小组或团队合作）。

#### 4. 课堂形态

适应“互联网+”信息化教学环境及学生学习特点，依托“智慧职教、爱课程、

超星、钉钉、学习通”等智慧教育云平台和校内外实习实训基地，充分运用数字化课程资源、模拟仿真软件、教学仪器设备等教学资源和云计算、大数据、人工智能等现代教育技术，建设“云端课堂、实体课堂、仿真课堂、实境课堂”，使智慧教育覆盖教学的全过程，以学定教，打造高效课堂，促进学生个性化发展。

## （二）课程保障

1. 教学团队：具有本科及本科以上学历，中级及中级以上职称，具备1年以上或5年内有6个月以上的企业实践经历，从事教学工作3年以上，承担本课程教学工作1年以上。教师数量与教学班级（或学生比例）符合规定要求，教学团队的年龄、职称、职业资格等结构合理，有企业兼职教师参与。

2. 教学设施：专业实训室1间，配备1套教师多媒体教学系统、配套满足一个班级使用的模拟4S店，配备相应的设施设备。

### 3. 教学资源

（1）教材：从教育部和省教育厅指定的教材目录中选用近3年内出版的教材，优先使用国家规划教材、全国百强出版社教材、省级规划教材；鼓励开发校本教材，校企合作开发活页式、工作手册式新型教材。

推荐教材：“十二五”国家规划教材《汽车保险与理赔实务（第二版）》 作者：王旭荣，彭莹，许海东 出版社：北京出版社，出版时间：2023年8月。

（2）教学参考资料：根据课程教学的实际需要，配置与本课程相关的专业参考书，方便师生查询、借阅。

（3）数字化教学资源：建设和配备与本课程有关的音视频素材、教学课件、数字化教学案例、虚拟仿真软件、数字教材等教学资源，形成种类丰富、形式多样、使用便捷、动态更新、满足教学的数字化教学资源库。

## 六、课程考核与评价

课程的考核评价采用过程性考核评价、终结性考核评价与实践性考核评价相结合的形式，过程性考核主要包括课前线上学习、课中出勤与课堂参与度以及课后作业任务完成度等；终结性考核包括期末理论考试、专业技能考核或作品考核；实践考核主要包括上机考核、测绘考核等，还包括学生在学完规定的学习任务后，参与国家工程师技能考核等，可以转化成学分。

表3 课程考核评价形式一览表

考核评价形式		考核内容	比例%
过程性考核与评价	课前：线上讨论、课前测试、作品提交等	到课考勤、学习态度、安全意识、合作精神、敬业精神、团队意识、课堂参与、实训操作、知识掌握等	10
	课中：课堂出勤、课堂提问、实践实操、平时考核、小测验等		20
	课后：课后作业等		10
终结性考核与评价	理论考试	理论知识、职业规范等	30
	实践操作考核	专业技能、创新能力等	30

表4 课程考核内容一览表

序号	教学内容	任务安排	知识点	技能点	考核占比(%)
1	项目一：汽车保险概述	任务1：认识风险与保险 任务2：认识汽车保险	风险与保险的概念、种类、特点与两者之间的关系 汽车保险的概念、作用及原则，汽车保险的发展概况。	汽车保险相关案例分析。	10
2	项目二：汽车保险险种	任务1：认识汽车保险险种 任务2：机动车交通事故责任强制险 任务3：机动车第三者责任险 任务4：机动车损失险 任务5：车上人员责任险 任务6：机动车附加险	汽车保险的产品结构 交强险的定义、保险责任、垫付与追偿及责任免除范围。 第三者责任险的定义、赔偿范围和责任免除范围，简单赔偿金额的计算。 车损险的定义、赔偿范围和责任免除范围，简单赔偿金额的计算。 车上人员责任险的定义、赔偿范围和责任免除范围，简单赔偿金额的计算。 附加险与主险的适用关系、附加险条款。	1. 第三者责任险简单赔偿金额的计算； 2. 车损险简单赔偿金额的计算； 3. 车上人员责任险简单赔偿金额的计算。	20
3	项目三：	任务1：认识汽车保险承	汽车承保的概念、影响因素及 workflow	1. 投保单的填写；	30

	汽车保 险承保	保	程。	2. 核保； 3. 保险单的签发、批 改及续保操作。	
		任务 2：投保	汽车投保的前提和途径； 投保单的填写要求		
		任务 3：核保	汽车核保的概念、原则、意义、方式 及工作流程。		
		任务 4：保险单证的签发、 批改与续保	保险单的签发、批改及续保。		
4	项目四： 汽车保 险理赔	任务 1：认识汽车保险理 赔	汽车保险理赔的含义、意义、特征、 原则及一般理赔流程。	1. 现场查勘工作； 2. 定损操作； 3. 赔案分析和计算； 4. 核赔工作操作。	40
		任务 2：受理	受理报案的工作流程及内容要点。		
		任务 3：定损与核损	现场查勘的工作流程、方法及内容要 点；定损与核损的工作流程及内容要 点。		
		任务 4：赔款理算	赔款理算的概念和工作流程。		
		任务 5：核赔与结案	赔款理算的方法； 核赔的工作流程及内容要点。		
合计					100

## 七、课程进程与安排

表 5 课程进程安排一览表

序号	教学内容	计划课时		授课地点	执行周次
		理论	实践		
1	项目一 汽车保险概述 任务一 认识风险与保险	2		理实一体教室	1
2	任务二 认识汽车保险	2		理实一体教室	1
3	项目二 汽车保险险种 任务一 认识汽车保险险种	2		理实一体教室	2
4	任务二 机动车交通事故责任强制险（一）	2		理实一体教室	2
5	任务二 机动车交通事故责任强制险（二）		2		3
6	任务三 机动车第三者责任险（一）	2		理实一体教室	3
7	任务三 机动车第三者责任险（二）		2		4
8	任务四 机动车损失险（一）	2		理实一体教室	4
9	任务四 机动车损失险（二）		2	理实一体教室	5
10	任务五 车上人员责任险（一）	2		理实一体教室	5
11	任务五 车上人员责任险（二）		2		6
12	任务六 机动车附加险（一）	2		理实一体教室	6
13	任务六 机动车附加险（二）		2		7
14	项目三汽车保险承保实务 任务一 认识汽车保险承保	2		理实一体教室	7
15	任务二 投保（一）	2		理实一体教室	8

16	任务二 投保（二）	2		理实一体教室	8
17	投保练习		2	理实一体教室	9
18	任务三 核保	2		理实一体教室	9
19	核保练习		2	理实一体教室	10
20	任务四 保险单证的签发、批改与续保	2		理实一体教室	10
21	保险单证的签发、批改与续保实训练习		2		11
22	项目四 汽车保险理赔 任务一 认识汽车保险理赔 12	2		理实一体教室	11
23	任务二 受理报案	2		理实一体教室	12
24	受理报案实训（一）		2	理实一体教室	12
25	受理报案实训（二）		2		13
26	任务三 定损与核损（一）	2		理实一体教室	13
27	任务三 定损与核损（二）	2		理实一体教室	14
28	任务四 赔款理算	2		理实一体教室	14
29	赔款理算实训		2	理实一体教室	15
30	任务五 核赔与结案	2		理实一体教室	15
31	核赔与结案实训练习		2	理实一体教室	16
32	总结与复习	2		理实一体教室	16
合计		40	24		