

“保险实务”课程标准（2021 级）

一、课程的性质

课程代码：保险实务 I（0720437）、保险实务 II（0720438）

总学时数：90（理论课：60，实践课 30）；I：45 学时（理论课：30 学时，实践课 15 学时），II（理论课：30 学时，实践课 15 学时）

学分数：5（I：2.5，II2.5）

适用专业：金融管理

课程类型：专业必修课

二、课程定位

“保险实务”课程现为金融管理专业必修课，在课程体系中属于综合技能模块 A(理财规划能力) 模块，于第 3-4 学期开课（分 I、II 部分）。

通过学习本课程，使学生了解保险业务的基本理论知识，了解保险产品的设计原理，熟悉保险营销的专业化销售流程，掌握保险服务的主要方法和技巧，培养科学的风险管理理念和正确的保险价值观，培养“诚信”、“守法”的保险从业职业道德，树立“客户至上”的保险营销、服务理念。

三、课程设计思路

本课程秉承“职业能力为导向、工作内容为依据、校企合作为依托”的设计理念，具体设计思路如下：

（1）以培养职业能力为教学目标。金融管理专业毕业后的目标岗位包括保险公司及其它金融企业的理财经理、客户经理，需要具备理财规划、金融营销服务的专门职业能力。本课程最主要的教学目标即是培养学生初具保险产品营销、客户开发与管理等职业能力，具体来说，主要体现为客户档案管理、客户保险理财需求分析、制作客户投保计划、客户电话约访、客户异议与抱怨处理等技能。

（2）根据工作内容选取教学内容。专业化的保险销售与服务工作过程主要包括开拓客户→约访客户→销售面谈→成交面谈→转介绍与售后服务。本课程以此为主要线索设计教学内容,以“项目引领、任务驱动”的模式编排教学内容。

（3）依托合作企业实施课程教学。本课程可以借助保险企业（校外实践教学基地）的工作情境、培训资源和人员力量来实现教学目标，校企专家共同参与设计、实施理论和实践

教学内容，使项目、任务更贴近保险从业实践。

四、课程目标

| 知识目标 | 能力目标 | 素质目标 |
|--|--|---|
| 1.理解、掌握保险的基础知识和基本理论。 2.了解、掌握保险尤其是寿险产品的设计原理和产品类型。 3.熟悉保险专业化销售流程。 4.掌握开拓客户、管理客户、服务客户的方法与技巧。 | 1.能较熟练地进行客户档案管理、客户保险理财需求分析、客户投保计划制作、客户约访、面谈销售、促成交易、客户异议与抱怨处理。 2.能较熟练地对保险合同进行售前、售中、售后管理，并妥善处理保险合同纠纷。 | 1.培养科学的风险管理理念和正确的保险价值观。 2.培养“诚信”、“守法”的保险从业职业道德。 3.树立“客户至上”的保险营销、服务理念。 |

五、专业资格证书

2015年8月，中国保监会下文，取消了保险从业资格证书考试，各保险公司对保险新人从业不再要求持证上岗。

六、课程衔接

根据金融管理专业人才培养方案，将开设经济学基础、财政与金融、金融服务营销课程作为本课程的前导课程。经济学基础、财政与金融为本课程提供宏微观经济基础理论和金融基础知识和理论，金融服务营销为本课程提供金融服务营销基本理论和技能。后续课程为理财规划（本课程为理财规划奠定产品、营销基础）、新媒体营销（在本课程营销方法基础上拓展新媒体营销）。



七、教学内容及学时安排

（一）课程内容总体设计

本课程设计为 90 学时，理论教学 60 学时，实训教学 30 学时。

理论教学包含四大项目：（1）项目一“风险管理与保险经营”（8 学时），下设任务 1

“认识风险”（2学时）、任务2“认知保险”（4学时）、任务3“解保险经营管理”（2学时）；（2）项目二“解读保险产品”（16学时），下设任务4“解读人寿保险产品设计原理”（10学时）、任务5“解读健康险产品设计原理”（4学时）、任务6“解读意外险产品设计原理”（2学时）；（3）项目三“保险合同管理”（16学时），下设任务7“认识保险合同”（2学时）、任务8“订立、变更、终止和履行保险合同”（6学时）、任务9“处理保险合同纠纷”（8学时）（四）项目四“保险销售和服务”（20学时），下设任务10“开拓客户”（4学时）、任务11“约访客户”（4学时）、任务12“销售面谈”（4学时）、任务13“促成交易”（4学时）、任务14“售后服务”（4学时）。

实训项目根据理论教学内容，进行配套嵌入设计，共10个实训项目，每个3学时，共30学时。具体包括：①实训一：保险经营业务初体验；②实训二：比较几款寿险产品；③实训三：比较几款重疾险产品；④实训四：比较几款意外险产品；⑤实训五：模拟签订保险合同；⑥实训六：模拟办理保险变更业务；⑦实训七：模拟保险理赔；⑧实训八：保险计划100表练习；⑨实训九：电话约谈话术练习；⑩实训十：异议处理练习。

表1：课程内容设计一览表

| 序号 | 单元(工作任务模块或实训项目) | 教学内容 | 活动设计 | 课内学时安排 |
|--------------------|----------------------|-------------------|--|--------|
| 1 | 项目一：风险管理与保险经营（8+3学时） | 任务1“认识风险” | 预告→引入→讲解→讨论→讲解→讨论→讲解→布置课后作业 | 2 |
| | | 任务2“认知保险” | 预告→引入→讲解→讨论→讲解→讲解→讲解→讨论→课堂练习→布置课后作业 | 4 |
| | | 任务3“了解保险经营管理” | 预告→引入→讲解→引入→讲解→讨论→布置课后作业 | 2 |
| | | 实训一：保险经营业务初体验 | 上机练习，撰写实训报告 | 3 |
| 项目二：解读保险产品（16+9学时） | 项目二：解读保险产品（16+9学时） | 任务4“解读人寿保险产品设计原理” | 预告→引入→讲解→练习→引入→讲解→练习→引入→讲解→练习→引入→讲解→练习→练习→引入→讲解→练习→引入→讲解→练习→布置课后作业 | 10 |
| | | 实训二：比较几款寿险产品 | 分组讨论，上台演示，撰写实训报告 | 3 |
| | | 任务5“解读健康险产品设计原理” | 预告→引入→讲解→讲解练习→讲解→练习→布置课后作业 | 4 |
| | | 实训三：比较几款重疾险产品 | 分组讨论，上台演示，撰写实训报告 | 3 |

| | | | | |
|------|---------------------|----------------------|--|----|
| | | 任务6“解读意外险产品设计原理” | 预告→引入→讲解→练习→布置课后作业 | 2 |
| | | 实训四：比较几款意外险产品 | 分组讨论，上台演示，撰写实训报告 | 3 |
| 3 | 项目三：保险合同管理（16+9学时） | 任务7“认识保险合同” | 预告→引入→讲解→练习→练习→布置课后作业 | 2 |
| | | 实训五：模拟签订保险合同 | 分组演练，填写表单，撰写实训报告 | 3 |
| | | 任务8“订立、变更、终止和履行保险合同” | 预告→引入→讲解→引入→讲解→练习→引入→讲解→引入→讲解→讲解→布置课后作业 | 6 |
| | | 实训六：模拟办理保险变更业务 | 分组演练，填写表单，撰写实训报告 | 3 |
| | | 任务9“处理保险合同纠纷” | 预告→引入→讲解→引入→讲解→引入→讲解→讲解→引入→讲解→讲解→练习→引入→讲解→布置课后作业 | 8 |
| | | 实训七：模拟保险理赔 | 分组演练，填写表单，撰写实训报告 | 3 |
| 4 | 项目四：保险销售和服务（20+9学时） | 任务10“开拓客户” | 预告→引入→讲解→引入→讲解→引入→练习→引入→总结→布置课后作业 | 4 |
| | | 实训八：保险计划100表练习 | 分组演练，填写表格，讨论分析，撰写实训报告 | 3 |
| | | 任务11“约访客户” | 预告→引入→讲解→引入→讲解→练习→总结→布置课后作业 | 4 |
| | | 实训九：电话约谈话术练习 | 分组演练，拍摄视频，讨论分析，撰写实训报告 | 3 |
| | | 任务12“销售面谈” | 预告→引入→讲解→引入→讲解→引入→讲解→练习→布置课后作业 | 4 |
| | | 实训十：异议处理练习 | 分组演练，拍摄视频，讨论分析，撰写实训报告 | 3 |
| | | 任务13“促成交易” | 预告→引入→讲解→引入→讲解→练习→引入→讲解→布置课后作业 | 4 |
| | | 任务14“售后服务” | 预告→引入→讲解→讨论→引入→讲解→练习布置课后作业 | 4 |
| 合计学时 | | | | 90 |

（二）理论教学单元设计

课程内容(理论教学)设计为四个项目，共14个任务，每个项目的具体教学目标如下：

表2：理论教学单元设计

| 内容单元 | 知识目标 | 能力目标 | 素质目标 |
|----------|-------------|------------|------|
| 任务1：认识风险 | 了解风险的构成要素、类 | 能理性地认识风险，能 | 培养 |

| | | | | |
|----------------------------|--------------------------|---|--------------------------------------|-----------------------|
| 项目一： 风险管理 与保险经营（8学时） | （2学时） | 型；熟悉风险管理的流程；理解风险与保险的关系。 | 科学地进行风险管理。 | 科学的风险管理意识，建立正确的保险价值观。 |
| | 任务2：认知保险（4学时） | 了解保险的内涵、类型、功能、作用。 | 能从风险管理、理财规划、社会稳定器、人文关怀、法律特征五个方面理解保险。 | |
| | 任务3：了解保险经营管理（2学时） | 了解保险经营管理的内容、特点。 | 能理解保险经营管理活动的特殊性 | |
| 项目二： 解读保险产品（16学时） | 任务4：解读人寿保险产品设计原理（10学时） | 掌握传统寿险、年金险、分红险、万能险、投连险的内涵、特点、区别以及设计原理。 | 能向客户解释清楚寿险产品的设计，包括产品特点、合同条款、利益构成。 | 培养专业的产品观念和诚信的销售理念。 |
| | 任务5：解读健康险产品设计原理（4学时） | 掌握健康险尤其是重大疾病险的内涵、特点以及设计原理。 | 能向客户解释清楚健康险产品的设计，包括产品特点、合同条款、利益构成。 | |
| | 任务6：解读意外险产品设计原理（2学时） | 掌握意外的界定、意外险的特点及设计原理。 | 能向客户解释清楚意外险产品的设计，包括产品特点、合同条款、利益构成。 | |
| 项目三： 保险合同管理（16学时） | 任务7：认识保险合同（2学时） | 了解保险合同的的概念、特征、形式、构成要素。 | 能依据《保险法》向客户解释保险合同条款。 | 培养“诚信”、“守法”的保险职业道德。 |
| | 任务8：订立、变更、终止和履行保险合同（6学时） | 掌握保险合同的要约与承诺、成立与生效，以及有效合同的要件与无效合同的情形；掌握保险合同变更的内容、变更的程序及变更后的法律效力；了解保险合同的中止和终止的区别；了解保险合同当事人履行保险合同时的权利和义务。 | 能依据《保险法》等法律对客户保险合同进行管理。 | |
| | 任务9：处理保险合同纠纷（8学时） | 掌握保险业务活动的四大基本原则；掌握保险合同条款解释原则和解决保险合同争议的合法方式。 | 能依据《保险法》等法律和业务原则进行理赔和纠纷处理。 | |
| | 任务10：开拓客户（4学时） | 掌握准客户条件、开拓方法、客户资料卡管理。 | 能运用“保险100”工具进行保险准客户管理。 | |
| | 任务11：约访客户（4学时） | 掌握约访客户的主要方法，尤其是电话约访法。 | 能运用电话约访话术成功约客户。 | |

| | | | | |
|-----------------------------------|----------------------|--|--|---|
| 项目四： 保险销售 和服务 (20学 时) | 任务 12：销售面 谈（4 学时） | 掌握初次接洽客户的技 巧、挖掘客户需求、提出 解决方案等。 | 能运用保险计划书了 解、挖掘、解决客户的 保险需求。 | 树立 “客 户至 上”的 保险 营销、 服务 理念。 |
| | 任务 13：促成交 易（4 学时） | 掌握异议处理、促成技 巧、转介绍技巧。 | 能运用相关技巧处理各 种异议，促成交易，并 获得转介绍。 | |
| | 任务 14：售后服 务（4 学时） | 掌握保险售后服务的原 因、内容及方式；掌握售 后抱怨处理的技巧。 | 能运用售后服务方法和 技巧、抱怨处理技巧进 行售后服务，增加客户 满意度。 | |

(三) 实训教学单元设计

表 3：实训教学单元设计

| 编 号 | 项 目 名 称 | 拟实现的 能力目标 | 相关支撑知识 | 训练方式手段与步骤 | 结果 (可展 示) |
|--------|-------------------------------|--|--|---|---------------------------|
| 1 | 实训 一：保 险经营 业务初 体验 | 能科学地进行 家庭保险规划， 能进行保险业 务运营管理。 | 保险是一种理 财规划工具， 保险经营管理 活动。 | (1) 训练方式手段：实训软 件；(2) 训练步骤：①学生 在 1-301 上机操作；②练习 “典阅保险综合技能国赛平 台”中的寿险业务；③将实 训结果截图粘贴在实训报告 中。 | 实训 报告 |
| 2 | 实训 二：比 较几款 寿险产 品 | 能向客户解释 清楚寿险产品 的设计，包括产 品特点、合同条 款、利益构成。 | 传统寿险、年 金险、分红险、 万能险、投连 险的内涵、特 点、区别以及 设计原理。 | (1) 训练方式手段：模拟/ 角色扮演(2) 训练步骤：① 学生进入保险公司官网搜集 几款寿险产品信息，进行比 较；②制作 PPT，学生两人一 组，相互扮演营销员和客 户的角色，进行产品介绍；③ 抽选小组上台演示(或演示 视频)，教师点评；④撰写 实训报告。 | 产品演 示 PPT， 实训报 告 |
| 3 | 实训 三：比 较几款 重疾险 产品 | 能向客户解释 清楚健康险产 品的设计，包括 产品特点、合同 条款、利益构 成。 | 健康险尤其是 重大疾病险的 内涵、特点以 及设计原理。 | (1) 训练方式手段：模拟/ 角色扮演(2) 训练步骤：① 学生进入保险公司官网搜集 几款重疾险产品信息，进行 比较；②制作 PPT，学生两人 一组，相互扮演营销员和客 户的角色，进行产品介绍； ③抽选小组上台演示(或演 示视频)，教师点评；④撰 写实训报告。 | 产品演 示 PPT， 实训报 告 |

| | | | | | |
|---|------------------|------------------------------------|--|---|-----------------|
| 4 | 实训四：比较几款意外保险产品 | 能向客户解释清楚意外险产品的设计，包括产品特点、合同条款、利益构成。 | 意外的界定、意外险的特点及设计原理。 | (1) 训练方式手段：模拟/角色扮演 (2) 训练步骤：①学生进入保险公司官网搜集几款重意外险产品信息，进行比较；②制作 PPT，学生两人一组，相互扮演营销员和客户的角色，进行产品介绍；③抽选小组上台演示（或演示视频），教师点评；④撰写实训报告。 | 产品演示 PPT，实训报告 |
| 5 | 实训五：模拟签订保险合同 | 能指导客户正确填写投保表单，向客户正确解释保险合同条款。 | 保险合同的概念、特征、形式、构成要素；保分析险合同条款 | (1) 训练方式手段：模拟/角色扮演 (2) 训练步骤：①教师发放“投保单”等投保表单，人手一册进行填写；②两人一组分别扮演客户和营销员，解释保险合同条款；③学生分享（上台演示，或录制视频），教师点评；④撰写实训报告。 | 投保表单，练习视频，实训报告 |
| 6 | 实训六：模拟办理保险变更业务 | 能运用保险业业务变更表为客户准确、及时地办理保险变更业务 | 保险合同变更的内容、变更的程序及变更后的法律效力；保险合同的中止和终止的区别 | (1) 训练方式手段：模拟/角色扮演 (2) 训练步骤：①教师发放“变更申请表”等表单，人手一册进行填写；②两人一组分别扮演客户和保险营销业务员，正确填写保险业务变更表；③学生分享（上台演示，或录制视频），教师点评；④撰写实训报告。 | 变更表单，练习视频，实训报告 |
| 7 | 实训七：模拟保险理赔 | 掌握保险理赔的技能 | 保险理赔的要求、理赔业务流程、保险业四大原则、保险合同解释原则。 | (1) 训练方式手段：模拟/角色扮演 (2) 训练步骤：①教师为学生设置几个保险理赔的情景；②学生几人一组，分饰不同角色，演练理赔的过程；③学生着重运用已学技巧，进行理赔；④学生分享（上台演示，或录制视频），教师点评；⑤撰写实训报告。 | 理赔表单，练习视频，实训报告 |
| 8 | 实训八：保险计划 100 表练习 | 能运用保险营销工具开拓、管理客户 | 准客户条件、开拓方法、客户资料卡管理。 | (1) 训练方式手段：模拟/角色扮演 (2) 训练步骤：①教师发放“计划 100”表，人手一册进行填写；②对所列客户进行打分评级，提出营销对策；③学生分享，教师点评；④撰写实训报告。 | 保险计划 100 表，实习报告 |

| | | | | | |
|----|--------------|--------------|---|---|-----------|
| 9 | 实训九：电话约访话术练习 | 掌握电话约访客户的技能。 | 电话约访的目的、一般流程；电话约访中的客户异议处理技巧。 | (1) 训练方式手段：模拟/角色扮演 (2) 训练步骤：①教师为学生设置几段电话约访的情景；②学生两人一组扮演营销员与客户进行演练；③学生着重运用已学技巧，进行客户异议处理；④学生分享（上台演示，或录制视频），教师点评；⑤撰写实训报告。 | 练习视频，实训报告 |
| 10 | 实训十：异议处理练习 | 掌握处理客户异议的技巧。 | 客户对销售不愿注意的原因；引导客户兴趣要注意的问题；激发客户购买欲望、促成购买行为的步骤。 | (1) 训练方式手段：模拟/角色扮演 (2) 训练步骤：①教师为学生设置几个面谈的情景；②学生几人一组，分饰不同角色，演练面销的过程；③学生着重运用已学技巧，进行异议处理、激发客户购买需求、促成成交；④学生分享（上台演示，或录制视频），教师点评；⑤撰写实训报告。 | 练习视频，实训报告 |

八、教学说明

1.采用“双导师”教学模式。本课程将课程内容分为理论课教学、实训课教学，理论课教学由校内专任教师负责，实训课教学可由企业兼职教师负责。理论课在校内上，实训课可在校内实训室上，也可在校外实践教学基地上。这样，让学生体会到两种师资风格，同时将课堂延伸到企业生产一线，使他们能做到“先学后做，边学边做，做完再学”，极大地缩短了校内学习与企业工作的距离。

2.实行“项目引导，任务驱动”。本课程以学生将来就业岗位所需的知识、能力和素质为依据，将教学内容进行整体设计，实行“项目引导，任务驱动”，能很好地培养学生掌握所需的职业技能和素质。

3.实施“教学做一体化”教法。教学实施“教学做一体化”做法，教师先讲理论，再示范，然后学生进行课堂模拟练习，教师点评总结，课后学生再进行巩固加强。

九、教学评价

教学评价包括教师考核学生、学生评价老师。考核方式和成绩形成。

(一) 教师考核学生

考核实行过程考核和期末考核相结合,包括知识考试、技能和素质评价。

1.过程考核

过程考核的目标在于督促学生认真学习,培养团队精神和职业素养,掌握所要求的知识和技能;考核内容包括出勤情况、课堂表现、实训作业完成情况、小组学习表现四方面。

过程考核成绩占总评成绩的40%。其中,“出勤情况”成绩占10%，“课堂表现”成绩占5%，“实训作业完成情况”成绩占20%，“小组学习表现”成绩占5%。

| 考核内容 | 观察点 | 评价标准 |
|------------|--------------------|--|
| 1.出勤情况 | 是否按时出勤 | ①优秀: 上课出勤率95%以上;作业提交率100%,作业完成认真、细致、工整,按时提交;课堂积极回答问题;积极参与小组讨论、具有合作精神。 ②良好: 上课出勤率90%以上;作业提交率100%,作业完成较认真,按时提交;积极参与小组讨论、具有较好的合作精神。 ③合格: 上课出勤率80%以上;作业提交率80%,基本能按时完成和提交作业;能参与小组学习; ④不合格: 未达基本要求。 |
| 2.课堂表现 | 课堂参与是否积极 | |
| 3.实训作业完成情况 | 实训作业完成质量 | |
| 4.小组学习表现 | 在学习小组中参与的积极性和所起的作用 | |

2.期末考核

期末考核的目标在于考查学生对知识和技能的掌握和运用程度;考核以书面、试卷形式进行;试卷题型包括填空题、名词解释题、简答题、论述题、技能题;考核内容侧重于“课程目标”所涉及的知识和技能。

3.成绩形成

过程考核和期末考核的各项考核要素均采用百分制,然后按照占总成绩的比重折算。

总评成绩=过程考核成绩×40%+期末考核成绩×60%=(出勤成绩×10%+课堂表现成绩×5%+实训成绩×20%+小组表现成绩×5%)+(期末考核成绩×60%)。

(二) 学生评价教师

每学期课程结束,学生通过学院教务系统对课程和教师进行评价。评价指标包括十项,每项占权重10%:①备课充分,讲授熟练;②表达清楚,条理分明;③突出重点,讲透难点;④理论联系实际,选例恰当;⑤作业适当,批改及时;⑥媒体版书,图文得当;⑦因材施教,讲求方法;⑧严格管理,认真考勤;⑨依时授课,仪表端装;⑩对这门课程的满意度。

十、课程教学团队

本课程建议配置专兼结合的教学师资,具体任课要求如下:

（一）专任教师任课要求

专任教师原则上应具备“双师”素质，具有5年以上高职教学经历和1年以上金融（保险）企业工作经历（或企业实践经历）。

（二）兼职教师任课要求

兼职教师应来自企业一线，主要教授课程实训内容。企业兼职教师原则上应具有本科以上学历、中级或以上职称（或保险企业部门经理）、5年以上保险行业工作经历。

十一、课程教学环境和条件要求

理论教学主要通过校内多媒体教室实现，实践教学可借助实训室、保险企业职场实现。

1. 校内实训条件

校内实训可在海珠校区3-102的银行与保险仿真交易实训室、1-301的审计实训室进行。前者面积为180多平方，模拟保险企业营业部的职场环境和工作情景，配置30多台电脑，安装了财产保险业务、人寿保险业务、理财规划等实训软件。后者，服务器装有“典阅保险综合业务技能国赛平台”，70多台电脑分组陈列便于分组练习，电子白板便于教师板书。

2. 校外实训条件

实训教学也可以依托于合作企业的校外实践教学基地，将课堂延伸到生产一线。本专业与广州安晟达保险代理有限公司建立了长期校企合作关系，他们提供职场、工位、工作任务和指导教师，帮助学生“零距离”地接触保险业务活动。

十二、课程教学资源

（一）教材

1. 使用教材

- ① 阳大胜. 保险业务基础[M]. 电子工业出版社, 2012年08月第1版.
- ② 林芳, 崔玉娟, 朱辉. 保险学[M]. 电子科技大学出版社, 2019年07月第1版.
- ③ 庐航, 鲁海洋. 保险销售从入门到精通: 话术模板+成交技巧+拒绝处理[M]. 化学工业出版社, 2019年03月第1版.

2. 实训教材

自编《保险实务》教材、实训指导书。

（二）参考资料

1. 参考书

- ① 中国保险行业协会. 保险行业基础知识[M]. 中国金融出版社, 2020年09月第1版.
- ② 胡巧侠. 保险理财: 从入门到精通[M]. 人民邮电出版社, 2020年2月第1版.

- ③勾俊伟.保险线上成交[M].人民邮电出版社, 2020 年 10 月第 1 版.
- ④许飞琼.经典保险案例分析 100 例[M].中国金融出版社, 2020 年 1 月第 1 版.
- ⑤孙祁祥中.中国保险业发展报告 2020[M].北京大学出版社, 2020 年 12 月第 1 版.
- ⑥连子智.解密新保险: 从人海战术到物联网金融[M]电子工业出版社, 2020 年 4 月第 1 版.
- ⑦最高人民法院司法案例研究院.中国法院 2020 年度案例.保险纠纷[M].中国法制出版社, 2020 年 2 月第 1 版.
- ⑧沈洁颖.保险职业素养[M].浙江大学出版社,2021 年 02 月第 1 版.
- ⑨韩雪.保险客户服务与管理[M].江大学出版社,2021 年 03 月第 1 版.
- ⑩任自力.互联网保险创新发展与监管研究[M].法律出版社,2020 年 10 月第 1 版.
- ⑪易行健.保险的起源与发展[M].复旦大学出版社, 2020 年 6 月第 1 版
- ⑫陈兰芬.保险营销[M].电子工业出版社, 2011 年 1 月第 1 版.
- ⑬原一平.推销之神原一平给推销员的十一个忠告[M].同心出版社, 2009 年 1 月第 1 版.
- ⑭陈亦纯.我有理由不买保险-58 个客户拒绝的案例[M].长春出版社, 2003 年 4 月第 1 版.

2.网络教学资源

- ①中国保险报网 http://www.sinoins.com/node_552.htm
- ②中国银行保险报网 <http://www.sinoins.com/>
- ③保险索赔网 <http://www.zgbxspw.com/>
- ④中国保险学会 <http://www.isc-org.cn/>
- ⑤中国保险网 <http://www.china-insurance.com/>
- ⑥中国精彩网址-财经-保险 <https://www.5566.net/>

(三) 教室

1.多媒体教室

海珠校区多媒体教室。

2.校内实训室

海 1-301 审计实训室（安装了“典阅保险综合业务技能国赛平台”）。

3.校外实训基地

广州安晟达保险代理有限公司。

制（修）订人：阳大胜（财金系），郭亚帝（广州安晟达公司）

制（修）订单位：财会金融系、广州安晟达保险代理有限公司

负责人审定：潘霞冰、陈建成（财金系），郑晓武（广州安晟达公司）

制订日期：2019.03

修订日期：2021.03