



浙江金融职业学院

国家示范性高职院校建设项目成果

金融管理与实务

金融管理与实务专业及 专业群课程标准与活动载体设计

董瑞丽 郭福春 王 静 主编



高等教育出版社
Higher Education Press

国家示范性高职院校建设项目成果

金融管理与实务专业及专业 群课程标准与活动载体设计

董瑞丽 郭福春 王 静 主编

高等教育出版社

内容提要

通过与来自银行等金融机构业务一线的行业专家共同分析论证,在对金融管理与实务专业所涵盖的业务岗位群进行工作任务与职业能力分析的基础上,本书以就业为导向,以银行各项业务操作为主体,设计开发了十四门课程标准及其基于工作过程导向的学习情境活动载体设计,具体包括:“商业银行综合柜台业务”、“现代金融概论”、“网络金融”、“银行会计实务”、“商业银行授信业务”、“商业银行服务营销”、“银行卡业务”、“反假货币技术”、“个人理财”、“金融法规与案例”、“银行产品”、“商业银行风险管理”、“外汇交易实务”和“理财综合技能”。每门课程包括课程标准和活动载体设计两部分。其中课程标准由课程性质、设计思路、课程内容和要求、课程实施建议等部分组成;活动载体设计由学习情境(子学习情境)、教学目标、工作任务、活动、相关知识和练习等内容构成。

本书融职业教育教学特色与金融行业特色为一体,可以作为高等职业院校金融管理与实务专业及其他专业进行项目课程建设的参考资料,也可以作为项目课程教材编写的参考依据。

图书在版编目(CIP)数据

金融管理与实务专业及专业群课程标准与活动载体设计/董瑞丽,郭福春,王静主编. —北京:高等教育出版社,2008.11

ISBN 978-7-04-025630-7

I. 金… II. ①董…②郭…③王… III. 金融学—课程设计—高等学校—教学参考资料 IV. F830-4

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2008) 第 170896 号

策划编辑	赵洁	责任编辑	杨成俊	封面设计	赵阳
版式设计	张岚	责任校对	胡晓琪	责任印制	韩刚

出版发行 高等教育出版社
社 址 北京市西城区德外大街 4 号
邮政编码 100120
总 机 010-58581000

经 销 蓝色畅想图书发行有限公司
印 刷 北京中科印刷有限公司

开 本 787×1092 1/16
印 张 13.5
字 数 320 000

购书热线 010-58581118
免费咨询 800-810-0598
网 址 <http://www.hep.edu.cn>
<http://www.hep.com.cn>
网上订购 <http://www.landaco.com>
<http://www.landaco.com.cn>
畅想教育 <http://www.widedu.com>

版 次 2008 年 11 月第 1 版
印 次 2008 年 11 月第 1 次印刷
定 价 20.00 元

本书如有缺页、倒页、脱页等质量问题,请到所购图书销售部门联系调换。

版权所有 侵权必究

物料号 25630-00

前 言

高等职业教育的特色在于实践性和应用性,作为一种新的教育类型,其人才培养的特色已越来越被社会所认可与接受。课程建设是高等职业教育的基础和核心,为了更好地提升学生的综合素质、增强学生的职业能力,教育部《全面提高高等职业教育教学质量若干意见》(教高[2006]16号)文件指出,高等职业教育必须加大课程建设与改革的力度。在我国高职教育的发展方式从注重外延扩张向注重内涵提升的转变过程中,如何按照高职教育的特点和规律构建高职课程模式,已经成为高职教育界广大同仁面临的共同课题。

高职教育课程建设与改革是一项系统工程,不仅涉及课程本身,还涉及人才培养模式的改革、教育理念的更新、教学方法的改革等多方面内容。教育部部长周济指出:职业教育就是就业教育。目前,就业市场对职业教育提出的最大的挑战在于所培养的学生如何能够零距离地实现学习与就业的衔接,如何能够熟悉并熟练掌握岗位工作需要的技能,如何能够驾驭工作中所出现的各种问题。高职教育课程建设与改革必须与高职人才培养目标相适应,打破传统的知识结构体系,进行体现岗位标准和企业需要的、基于工作过程导向的系统化项目课程设计。在以工作过程导向的课程建设思路下,通过具体学习情境的设计,使学生在相互关联、层次递进的学习情境中不断地消化学习的内容,掌握相应的技能,同时具备处理同类学习情境的能力和技巧。基于此,我们在近两年的高等职业教育教学改革实践中,积极探索基于工作过程知识导向的职业教育项目课程开发与实践。通过与来自银行等金融机构业务一线的行业专家共同分析论证,在对金融管理与实务专业所涵盖的业务岗位群进行工作任务与职业能力分析的基础上,我们以就业为导向,以银行各项业务操作处理为主体,按照高职学生认知特点,打破以知识传授为主要特征的传统学科课程模式,以工作项目与工作任务为中心组织课程内容,建立了突出职业能力培养的系列课程标准,并以此为核心设计编写了项目课程情境活动设计,让学生在完成具体项目活动的过程中来构建相关理论知识,提升学生职业能力。

本书涵盖了金融管理与实务专业及专业群的十四门课程,它们是“商业银行综合柜台业务”、“现代金融概论”、“网络金融”、“银行会计实务”、“商业银行授信业务”、“商业银行服务营销”、“银行卡业务”、“反假货币技术”、“个人理财”、“金融法规与案例”、“银行产品”、“商业银行风险管理”、“外汇交易实务”和“理财综合技能”。

参与本书编写的人员包括(按课程顺序排列):董瑞丽、郭福春、金广荣、张劲松、郑秋霞、金晓燕、张树基、邱俊如、徐海洁、孙颖、方秀丽、王静、彭陆军、赵振华、郭延安、樊祎斌、黄海沧、凌海波等。本书由董瑞丽、郭福春任主编,负责全书内容统撰。

本书在编写过程中,曾得到浙江金融职业学院领导与相关部门的大力支持和帮助,高等教育出版社高等职业教育研究与出版中心的有关编辑为本书的编写出版提供了很好的意见和建议,在此深表感谢!



由于作者学术水平有限，金融业务创新不断，基于工作过程的项目课程教学改革尚处在探索阶段，书中疏漏和不足在所难免，敬请广大专家、读者指正。

编 者

2008 年 9 月

目 录

“商业银行综合柜台业务” 课程标准	1
“商业银行综合柜台业务” 课程活动载体设计	11
“现代金融概论” 课程标准	24
“现代金融概论” 课程活动载体设计	31
“网络金融” 课程标准	38
“网络金融” 课程活动载体设计	44
“银行会计实务” 课程标准	48
“银行会计实务” 课程活动载体设计	56
“商业银行授信业务” 课程标准	66
“商业银行授信业务” 课程活动载体设计	71
“商业银行服务营销” 课程标准	78
“商业银行服务营销” 课程活动载体设计	83
“银行卡业务” 课程标准	88
“银行卡业务” 课程活动载体设计	95
“反假货币技术” 课程标准	104
“反假货币技术” 课程活动载体设计	113
“个人理财” 课程标准	127
“个人理财” 课程活动载体设计	133
“金融法规与案例” 课程标准	139
“金融法规与案例” 课程活动载体设计	145
“银行产品” 课程标准	156
“银行产品” 课程活动载体设计	161
“商业银行风险管理” 课程标准	168
“商业银行风险管理” 课程活动载体设计	174
“外汇交易实务” 课程标准	184
“外汇交易实务” 课程活动载体设计	188
“理财综合技能” 课程标准	193
“理财综合技能” 课程活动载体设计	199

“商业银行综合柜台业务”课程标准

【课程名称】

商业银行综合柜台业务

【适用专业】

高等职业院校金融管理与实务专业

1. 前言

1.1 课程性质

“商业银行综合柜台业务”是高等职业院校金融管理与实务专业的核心课程，目标是通过课程项目教学内容的学习与实训，让学生掌握银行一线柜台业务的基本操作规范，具备处理个人存款业务、个人贷款业务、个人结算业务、个人外汇业务、个人代理业务以及柜面突发事件应急处理的能力。该课程要以“现代金融概论”、“银行会计实务”、“中文输入”、“电脑传票”、“点钞技术”、“反假货币技术”、“商业银行授信业务”、“金融法规与案例”等课程的学习为基础，也是进一步学习“银行产品”、“商业银行风险管理”等课程的基础。

1.2 设计思路

该课程打破以知识传授为主要特征的传统学科课程模式，转变为以工作项目与任务为中心组织课程内容，在邀请银行业务专家对金融管理与实务专业所涵盖的业务岗位群进行任务与职业能力分析的基础上，以就业为导向，以银行综合柜员岗位为核心，以银行各项临柜个人业务操作为主体，按照高职学生认知特点，采用并列与流程相结合的结构展示教学内容，让学生在完成具体项目的过程中来构建相关理论知识，并发展职业能力。

本课程包括商业银行柜员基本职业素质训练、个人存款业务处理、个人贷款业务处理、个人支付结算业务处理、个人代理业务处理、个人外汇业务处理、电子银行业务处理、商业银行

柜面突发事件处理、金融综合业务技能操作练习等九个学习项目，这些学习项目是以商业银行一线综合柜员岗位的基本素质、基本能力、基本规范、基本业务、基本操作等“五个基本要求”为线索来设计的。课程内容突出对学生职业能力的训练，课程理论知识的选取紧紧围绕工作任务完成的需要来进行，同时又充分考虑了高等职业教育对理论知识教授的需要，并融合了相关职业资格证书对知识、技能和态度的要求。

该课程每个工作项目的学习与实训都按以标准业务操作流程为载体设计的活动进行，以每一项工作任务为中心整合理论与实践，实现理论与实践的一体化。教学过程所涉及到的每一工作任务模块都应以相关的银行业务制度法规为基准，按照业务操作的流程顺序逐项学习各项临柜业务的操作要点，借助银行真实操作设备、仿真业务凭证、业务印章、业务操作程序，通过设计情景模拟、角色互换等实训练习，结合真实案例分析，培养学生胜任银行综合柜员岗位的职业能力。同时，要通过与银行业的广泛合作、校内实训基地建设等多种途径，采取工学交替、半工半读等形式，充分开发学习资源，给学生提供丰富的实践机会。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。

该门课程建议总学时为 72 学时，其中实践课时为 40 课时。

2. 课程目标

通过“商业银行综合柜台业务”课程各项目内容的学习与实践活动，要求金融管理与实务专业的学生了解并能运用银行柜员业务操作的相关业务知识，按照业务操作的流程顺序逐项学习各项临柜业务的操作要点，掌握柜台各项个人业务处理的基本操作技能，养成具有敬业精神、团队精神和求索精神，严格执行银行相关法律法规，具有良好人际沟通能力和职业道德的品格，为上岗就业做好准备。

职业能力目标：

- 能按照相关规定做好网点安全工作；
- 能够严格执行钱箱等相关交接制度；
- 能熟练进行汉字录入；
- 能熟练录入传票（数字键盘的录入）；
- 能掌握现金收付的基本原则，能执行现金管理条例；
- 能熟练清点各种钞票；
- 能准确鉴别假币，能按制度规定没收假币；
- 能与客户进行良好的沟通；
- 能严格执行银行印章管理规定；
- 掌握凭证填写的基本规范；
- 能审核凭证要素的真实性、合规性；
- 能审查客户有效证件的真实性；
- 能够保持高度的风险意识。



3. 课程内容和要求

序号	工作任务	课程内容与教学要求	活动设计	参考学时
1	银行柜员基本职业能力训练	1. 掌握商业银行柜台岗位设置及岗位分离要求的基本原则与规定 2. 了解柜员授权操作管理规定 3. 掌握柜员权限卡及密码管理内容 4. 了解重要单证、印章及重要机具的一般知识和管理规定 5. 做到按银行管理规定领用和使用重要单证、印章和重要机具 6. 按规定进行重要单证营业结束后的轧账,做到账账、账表、账实三相符 7. 按规定进行印章和重要机具营业结束检查、整理和入库保管 8. 了解以客户为中心的现代银行服务理念 9. 掌握银行工作流程中的优质服务规范 10. 热情、礼貌地接待客户 11. 具备与客户沟通的能力,掌握银行工作中必备的客户沟通技巧 12. 会规范书写银行凭证、账簿、报表上的小写金额数字 13. 会规范书写银行凭证和票据上的大写金额和大写出票日期 14. 会用正确的方法更正登记簿上的错账 15. 会整理凭证、账簿等业务档案资料	1. 录像观摩:让学生通过观看录像,了解商业银行柜台岗位设置和银行柜员管理制度规范 2. 角色互换:由学生 A 充任柜员,学生 B 扮演综合柜员,先由 A 向 B 领用重要单证并演练对上述重要单证的保管、使用 and 营业结束后的轧账;然后互换角色,训练学生执行重要单证领用和保管程序及规定的的能力 3. 角色互换:由学生 A 充任柜员,学生 B 扮演业务主管,先由 B 向 A 询问有关银行印章、重要机具的保管使用规定,然后互换角色,考查学生使用保管印章、重要机具的能力 4. 情景模拟:由学生或教师扮演客户办理业务,其他学生担任柜员接待,训练学生以银行规范化服务的要求接待客户并用客户服务技巧解决客户提出的各种问题 5. 情景模拟:模拟多笔业务,交由学生在账页上书写大、小写金额数字,训练学生规范书写账、表、凭证金额数字的能力和错账更正的能力	10
2	个人存款业务处理	1. 了解我国的储蓄政策;掌握商业银行办理储蓄业务必须遵循的原则,掌握个人存款实名制含义、实施日期和对实名制的规定 2. 应用相关法律法规,正确处理储蓄存款的查询、冻结、扣划及有争议储蓄存款等相关问题 3. 了解柜员营业前准备的重要性;会办理柜员岗初处理事宜 4. 会操作个人活期储蓄存款开户、续存、支取、销户、换折、补登折、计息等业务流程;能执行活期储蓄种类的起存金额、结息日期、特点、适应范围及存取手续等规定 5. 会操作定期储蓄(包括零存整取、教育储蓄及存本取息)的开户、销户、计息及提前支取的业务流程;能执行定期储蓄的起存金	1. 情景模拟: (1) 由学生或教师以银行客户的身份咨询有关人民币储蓄事宜,请其他学生接待,训练学生接待储户解答储蓄业务问题的能力 (2) 由学生或教师扮演银行客户,询问人民币储蓄利息和利息税计算事宜,请其他学生接待,训练学生熟练计算各种储蓄存款利息和利息税的能力 (3) 模拟数笔不同类型的业务,配以等值练功券,训练学生当班结束盘点库存现金、有价证券、重要空白凭证和打印柜员结账单的能力 2. 角色互换:两个学生为一组,先	20

续表

序号	工作任务	课程内容与教学要求	活动设计	参考学时
2	个人存款业务处理	额、存期、特点、适应范围及存取手续等规定 6. 会操作定活两便储蓄开户、销户、计息等业务流程 7. 会操作个人通知存款开户、支取、销户、计息等业务流程 8. 掌握个人大额存取款业务的基本规定 9. 了解假币收缴的政策规定,按规定进行柜面假币的收缴 10. 了解柜员结账的基本知识与业务程序 11. 会打印柜员表(结账表) 12. 能按不同面值钞票清点、汇总当日库存现金 13. 能按新开、换折、作废等情况分别编制重要空白凭证表外科目的付出传票,登记账簿,结出库存数,并与实物进行核对,确保相符 14. 会按发售不同面值的有价单证编制表外科目付出传票,登记账簿,结出库存数,并与实物进行核对,确保相符 15. 会按科目汇总各种业务传票,与柜员表进行核对,确保相符 16. 会按汇总传票,结出现金科目发生额,登记现金收付日记簿,结出库存现金,并与实际库存现金核对,确保相符 17. 会将各项账务全部结清核对无误后,将现金账、有价单证、重要空白凭证、公章等交综合柜员,办理现金封包交接 18. 会办理柜员签退,关闭计算机,收妥柜员磁卡和名章	由学生 A 扮演储户,学生 B 扮演柜面操作员,进行一笔储蓄业务的操作;然后角色互换,进行另一储种的业务操作,以训练学生处理各种储蓄业务柜面操作的能力 3. 案例分析:收集整理各种银行真实发生的储蓄业务案例,让学生进行讨论分析,剖析原因,找出问题的症结所在,强化业务制度的规范执行	20
3	个人贷款业务处理	1. 了解个人贷款业务的含义、种类(个人住房贷款、个人汽车贷款、个人助学贷款、个人质押贷款等)、特色等基本知识 2. 了解个人质押贷款的含义和业务基本规定 3. 会办理个人质押贷款的发放和收回 4. 会根据不同的还贷方式、期限计算个人	1. 情景模拟:由学生或教师扮演客户,向银行咨询个人贷款业务的有关情况,其他学生扮演柜员接待,在此情景中,考察学生对个人贷款业务知识的了解 2. 角色互换:由两个学生组成一组,学生 A 扮演客户,前往银行办	4

续表

序号	工作任务	课程内容与教学要求	活 动 设 计	参考学时
3	个人贷款业务处理	质押贷款的利息；掌握个人住房贷款的种类和业务基本规定 5. 会办理个人住房贷款的发放和收贷 6. 会根据不同的还贷方式、期限计算个人住房贷款的利息	理个人质押贷款业务，由学生 B 充任柜员接待，进行个人质押贷款业务的发放、收回、计息等业务操作，然后互换角色，训练学生办理上述业务的能力 3. 角色互换：由两个学生组成一组，学生 A 扮演客户，前往银行办理个人住房贷款业务，由学生 B 充任柜员接待，进行个人住房贷款业务的发放、收贷、计息等业务操作，然后互换角色，训练学生办理上述业务的能力	4
4	个人结算业务处理	1. 理解并知晓支付结算的原则和纪律与基本规定 2. 掌握支票的基本规定 3. 会填制审核支票并按流程进行业务操作处理 4. 掌握本票的基本规定 5. 会填制审核本票并按流程进行业务操作处理 6. 掌握银行汇票的基本规定 7. 会进行银行汇票的签发、受理、结清、退款、挂失等业务的处理 8. 掌握汇兑的基本规定 9. 按照汇兑的汇出及汇入的基本流程进行业务操作 10. 掌握银行卡业务的基本规定 11. 会进行银行卡业务的开卡、存款、取款、挂失、销卡等业务的处理	1. 实训操作：指导学生利用模拟凭证，进行各种结算方式的凭证填制、审核、记账、盖章、凭证整理等操作，培养学生的实际业务处理能力 2. 情景模拟：由学生或老师扮演客户，到银行柜台办理结算业务，并向学生扮演的柜员咨询，柜员应细致、耐心地回答客户问题，锻炼学生的接待与表达能力 3. 案例分析：给予学生经过涂改或要素填写不全的票据，要求他们能够迅速识别，并指出危害，增强他们防范风险的能力和意识	6
5	个人外汇业务处理	1. 了解外币的币种区分 2. 会向客户介绍外币储蓄业务的种类、档次、特点 3. 会向客户介绍外币兑换的业务规定 4. 会向客户介绍外币现钞账户与现汇账户的区别 5. 会向客户提供有关外币业务的相关咨询服务	1. 情景模拟：由学生或教师充当银行客户，咨询有关外币储蓄存款的业务，其他同学按照外币储蓄存款业务的相关规定进行解答，锻炼学生接待客户的能力，检查学生对业务的熟练程度 2. 角色体验：两个学生一组，学生甲充当客户，学生乙充当银行工作	4

续表

序号	工作任务	课程内容与教学要求	活 动 设 计	参考学时
5	个人外汇业务处理	6. 会进行外币活期储蓄业务的开户、续存、取款、计息、销户操作 7. 会进行外币定期储蓄业务的开户、取款、计息与销户操作 8. 会进行不同币种之间的汇率换算 9. 会进行外币兑换业务的操作	人员, 进行一笔外币活期储蓄存款业务的操作处理, 然后进行角色互换, 练习学生对外币储蓄存款业务的处理能力 3. 角色互换: 两个学生一组, 学生甲充当客户, 学生乙充当银行工作人员, 进行一笔外币兑换业务的操作处理, 然后进行角色互换, 练习学生对外币兑换业务的处理能力	4
6	个人代理业务处理	1. 能向客户介绍银行代理的各种基金的特点与相关规定 2. 会进行基金代销业务的开户业务操作处理、认购(申购)业务操作处理、赎回业务操作处理、分红业务操作处理等 3. 能向客户熟练介绍银行代理的各类保险产品的特点与相关规定 4. 能指导客户填写投保单和《保险费委托代收授权书》 5. 会进行柜面代收首期保费业务的操作处理 6. 了解续期保费和保险期满给付业务的相关规定 7. 指导客户办理退保手续, 填写《退保申请书》、《赔款、退款转账委托书》, 能待保险公司确认并完成操作后, 将款项划转至客户账户 8. 能向客户介绍银行代理发行和兑付的各种债券种类的特点与相关规定 9. 会进行代理发行和兑付凭证式国债的业务操作 10. 能向客户介绍银行代收代付业务的种类、特点和相关规定 11. 会进行代收代付业务的柜面操作处理	1. 实地调查: 要求学生到银行进行市场调查, 收集银行现在开办的代收代付业务种类、主要代理的基金品种和保险业务, 并在课堂上介绍各种产品, 锻炼学生的语言表达能力和沟通能力 2. 情景设计: 通过模拟基金开户认购和代收首期保费业务的情景, 让学生在角色的扮演中去体会指导客户进行相关操作的过程, 注重培养学生的沟通能力 3. 实训操作: 在模拟银行中代理发行凭证式国债业务, 进行记账、凭证填写或打印、审核、盖章等业务操作, 培养学生的实战能力	4
7	电子银行业务处理	1. 了解电子银行业务的基本规定 2. 了解电子银行注册客户和非注册客户区别 3. 了解电子银行客户新开户的操作流程 4. 会向客户介绍客户证书的基本内容和	1. 角色体验: 两个学生一组, 学生甲充当客户, 学生乙充当银行工作人员, 根据客户的要求, 向客户介绍电子银行的有关业务, 然后进行角色互换, 加深学生对电子银行业务的熟	4

续表

序号	工作任务	课程内容与教学要求	活动设计	参考学时
7	电子银行业务处理	作用特点 - 了解电子银行业务销户的操作流程 - 熟悉电话银行业务咨询、投诉受理、账户查询、账户挂失等金融服务的业务内容 - 了解自助银行账户查询、转账、现金存取等金融服务的业务内容 - 了解网上银行账户查询、账户挂失、转账等金融服务的业务内容 - 了解手机银行账户查询、转账、缴费等金融服务的业务内容	悉程度 - 角色体验：两个学生一组，学生甲充当客户，学生乙充当银行工作人员，根据电话银行客户的要求，为客户提供电话银行的有关业务服务，然后进行角色互换，练习学生对电话银行业务的操作能力 - 角色体验：学生充当客户，借助自助银行设备，进行相关业务操作，加深学生对自助银行业务的熟悉程度 - 角色体验：学生充当客户，借助手机设备，进行相关业务操作，加深学生对手机银行业务的熟悉程度	4
8	柜面突发事件处理	- 了解突发事件的特征和分类 - 了解金融突发事件的分类 - 掌握库房、现金押运、营业场所安全管理的制度规定 - 了解火灾事故、临柜、库房、现金押运等金融突发事件处理的应急预案 - 具备文检知识，能进行金融诈骗案的防范、识别和处理 - 了解金融抢劫案的原因和特点，能进行金融抢劫案的防范和处理 - 具备临柜客户服务的技巧，能处理各种临柜突发事件	- 录像观摩：让学生通过观看录像，了解金融突发事件处理的技巧和办法 - 实训操作：通过字迹鉴别、印文鉴别实训，增强学生的文检知识，培养学生的实战能力 - 实训操作：通过金融应急预案的设计，强化学生相关的理论知识，培养学生对金融突发事件处理的能力 - 角色体验：学生分别充当客户和柜员，模拟临柜事件，由学生进行临柜突发事件处理，培养学生的实战能力	4
9	综合业务技能操作练习	- 熟练进行数字输入过程中数字0~9、小数点和回车键的操作 - 运用正确的方法对百张业务传票进行准确、快速的翻动 - 对小写数字和小写金额进行熟练、连贯的操作 - 对大写数字和大写金额进行熟练、连贯的操作 - 熟练地运用五笔字型输入法进行汉字输入	- 角色体验：学生充当银行工作人员，根据客户填写好的活期/定期储蓄存款开户凭条业务内容，在规定时间内进行多笔活期/定期储蓄存款开户业务的操作处理，练习学生对活期/定期储蓄存款开户业务计算机信息录入的处理能力，兼顾速度与准确率 - 角色体验：学生充当银行工作人员，根据客户填写好的银行卡开卡	12

续表

序号	工作任务	课程内容与教学要求	活动设计	参考学时
9	综合业务技能操作练习	6. 掌握金融综合技能操作练习与考核系统的登录方式、操作要领、练习方法与考核标准 7. 了解活期/定期储蓄存款开户业务的操作背景和操作特点,能正确识别开户凭条业务凭证内容,准确将相关文字内容、数据内容录入系统 8. 了解银行卡开卡业务的操作背景和操作特点,能正确识别开卡申请书凭证内容,准确将相关文字内容、数据内容录入系统 9. 了解银行汇票出票业务的操作背景和操作特点,能正确识别银行汇票申请书凭证内容,准确进行计算机出票业务的操作 10. 了解联行电子报单录入业务的操作背景和操作特点,能正确识别汇兑、托收、汇票等业务凭证内容,准确将相关文字内容、数据内容录入系统 11. 了解会计凭证批量录入业务的操作背景和操作特点,能正确识别现金缴款单、支票、汇兑、托收、汇票、贷款借据、贴现凭证等业务凭证内容,准确将相关业务凭证内容录入系统	申请书业务内容,在规定时间内进行多笔银行卡开卡业务的操作处理,练习学生对银行卡开卡业务计算机信息录入的处理能力,兼顾速度与准确率 3. 角色体验:学生充当银行工作人员,根据客户填写好的银行汇票申请书业务内容,在规定时间内进行多笔银行汇票出票业务的操作处理,练习学生对银行汇票出票业务计算机信息录入的处理能力,兼顾速度与准确率 4. 角色体验:学生充当银行工作人员,根据柜台处理好的汇兑、托收、汇票等业务凭证内容,在规定时间内进行多笔联行电子报单录入业务的操作处理,练习学生对联行电子报单业务的计算机信息录入的处理能力,兼顾速度与准确率 5. 角色体验:学生充当银行工作人员,根据现金缴款单、支票、汇兑、托收、汇票、贷款借据、贴现凭证等业务凭证内容,在规定时间内进行会计凭证批量记账业务的操作处理,练习学生对银行各项业务记账时计算机信息录入的处理能力,兼顾速度与准确率	12
其他	机动			2
	考核评价			2
	总学时			72

4. 实施建议

4.1 教材编写

(1) 教材以及相应的教辅资料编写应当依据本课程标准进行。

(2) 教材应充分体现项目驱动、实践导向的高等职业教育专业课程设计思想,以银行综合柜员岗位为核心,以银行各项临柜个人业务操作内容为主体,结合岗位职业资格证书的考核

要求,合理安排教材内容。

(3) 教材应以设计完成的项目活动为基础,通过多媒体演示、情景模拟、角色体验、角色互换、情景再现、案例分析等多种手段,深入浅出、图文并茂地展现教学内容。

(4) 教材在内容上要具有实用性和可操作性,同时注重与时俱进,要把银行业务处理过程中的新知识、新规定、新技术、新方法融入教材中,使教材更贴近银行业务的发展变化和实际需要。

4.2 教学建议

(1) 教师教学应体现“以学生为本”的理念,以多媒体课件的形式呈现教学资料,以凭证实物和柜台操作器具演示操作处理流程,注重“教”与“学”的互动,以提高学生的学习兴趣。

(2) 教学过程中应以项目活动为基础,通过多情景模拟、角色体验、角色互换、情景再现、案例分析等多种教学手段,强调学生在做中学,突出技能培养目标,注重对学生实际操作能力的训练。

(3) 教学中,应注重银行业务综合操作系统软件的使用,在条件允许的情况下,设计开发与课程配套的教学实训系统软件。

(4) 教学中,教师必须重视对银行业务一线实践经验的学习,重视现代信息技术的应用,积极探讨适合高职学生认知特点和银行一线柜员业务操作技能要求的职业教育教学模式,为学生提供自主发展的时间和空间,努力培养学生参与社会实践的职业能力。

(5) 教学中,教师应积极引导提升职业素养,培养学生诚实守信、善于沟通和合作的品质。

4.3 教学评价

(1) 教学评价的标准应体现项目驱动、实践导向课程的特征,体现理论与实践、操作的统一,以能否完成项目实践活动任务以及完成情况给予评定。

(2) 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,分为应知、应会两部分。

(3) 改革考核手段和方法,加强实践性教学环节的考核,过程考核与结果考核相结合。结合课堂提问、学生作业、平时测验、实验实训以及考试情况综合评定学生成绩。

(4) 应注重对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独特见解的学生应特别给予鼓励,综合评价学生能力。

4.4 课程资源的开发与利用

(1) 注重实训教辅资料的开发利用。利用现代信息技术,开发制作各种形式的教学课件,具体包括:视听光盘、多媒体软件、幻灯片、挂图等;根据银行实际情况,设计开发学生业务实训凭证、账簿、印章,编制学生实训情景案例、业务操作实训练习题,以创设形象生动的工作情景,激发学生学习兴趣,促进学生对银行一线业务操作处理方法的理解、掌握和运用。

(2) 注重网络课程资源的开发和利用。充分利用诸如电子书籍、电子期刊、数据库、数字图书馆、教育网站和电子论坛等网上信息资源,丰富教学内涵。积极开发课程网站,与科技部门共同开发与课程配套的教学实训系统软件,创设网络课堂,提供银行业务在线操作,突破教学空间和时间的局限性,使教学过程多样化。

(3) 注重校内外实训实习基地的开发利用。以全真型银行业务环境与业务流程为背景建立全真型的现代银行柜员实训中心，提供银行业务生产性实训操作平台，用于满足学生银行柜员业务的实训教学任务；与校外多家金融单位签订产学研合作协议，建设校外实习基地，供学生实施课程工学交替、顶岗实习项目，实现全真化教学，在金融职业素养、金融文化礼仪、业务流程操作、业务技能等方面对学生进行职业能力教育。



“商业银行综合柜台业务” 课程活动载体设计

学习情境一 商业银行柜员基本职业能力训练

子学习情境1 银行柜员制度规范训练

教学目标：掌握商业银行柜台岗位设置及岗位分离要求的基本原则与规定，在实务操作中能加以规范运用。

工作任务：岗位设置与授权管理制度规范学习。

活动1：了解银行柜台岗位设置的相关内容。

活动2：掌握银行授权管理的制度内容。

相关知识：商业银行柜台岗位设置及岗位分离要求与授权管理的基本原则与规定。

练习：选择几家银行观察其岗位设置情况；选择一家银行办理一笔业务，观察其业务分工与授权的操作过程。

子学习情境2 银行柜员服务规范练习

教学目标：了解以客户为中心的现代银行服务理念，掌握商业银行柜员优质服务规范，具备与客户沟通的能力。

工作任务：规范着装、迎接客户、送别客户。

活动1：进行银行柜员规范着装训练。

活动2：迎接一位银行客户。

活动3：送别一位银行客户。

相关知识：商业银行以客户为中心的现代银行服务理念具体内容，商业银行柜员优质服务规范。

练习：模拟银行临柜工作人员进行着装；以临柜工作人员身份迎接一位银行客户；以银行临柜工作人员身份送别一位银行客户。