

金融服务与管理专业教学标准（高等职业教育专科）

1 概述

为适应科技发展、技术进步对行业生产、建设、管理、服务等领域带来的新变化，顺应金融行业数字化、网络化、智能化发展的新趋势，对接新产业、新业态、新模式下金融机构一线柜员岗、客户经理岗等岗位（群）的新要求，不断满足金融行业高质量发展对高素质技能人才的需求，推动职业教育专业升级和数字化改造，提高人才培养质量，遵循推进现代职业教育高质量发展的总体要求，参照国家相关标准编制要求，制订本标准。

专业教学直接决定高素质技能人才培养的质量，专业教学标准是开展专业教学的基本依据。本标准是全国高等职业教育专科金融服务与管理专业教学的基本标准，学校应结合区域/行业实际和自身办学定位，依据本标准制订本校金融服务与管理专业人才培养方案，鼓励高于本标准办出特色。

2 专业名称（专业代码）

金融服务与管理（530201）

3 入学基本要求

中等职业学校毕业、普通高级中学毕业或具备同等学力

4 基本修业年限

三年

5 职业面向

所属专业大类（代码）	财经商贸大类（53）
所属专业类（代码）	金融类（5302）
对应行业（代码）	货币金融服务（66）、其他金融业（69）
主要职业类别（代码）	银行服务人员（4-05-01）、证券期货服务人员（4-05-02）、证券期货基金专业人员（2-06-11）、其他金融服务人员（4-05-99）
主要岗位（群）或技术领域	一线柜员岗、客户经理岗、电话客服岗、金融数据录入岗、理财经理岗、大堂经理岗……
职业类证书	职业资格证书：银行业专业人员职业资格、证券期货基金从业 人员资格、会计专业技术资格…… 职业技能等级证书：金融智能投顾、金融大数据处理、金融 产品数字化营销……

6 培养目标

本专业培养能够践行社会主义核心价值观，传承技能文明，德智体美劳全面发展，具有一定的科学文化水平，良好的人文素养、科学素养、数字素养、职业道德、创新意识，爱岗敬业的职业精神和精益求精的工匠精神，较强的就业创业能力和可持续发展的能力，掌握本专业知识和技术技能，具备职业综合素质和行动能力，面向货币金融服务及其他金融业行业的银行服务、证券期货服务、其他金融服务等职业，能够从事一线柜面业务处理、银行信贷业务处理、电话咨询服务、金融数据录入、理财方案设计、厅堂业务引导等工作的高技能人才。

7 培养规格

本专业学生应在系统学习本专业知识和完成有关实习实训基础上，全面提升知识、能力、素质，掌握并实际运用岗位（群）需要的专业核心技术技能，实现德智体美劳全面发展，总体上须达到以下要求：

（1）坚定拥护中国共产党领导和中国特色社会主义制度，以习近平新时代中国特色社会主义思想为指导，践行社会主义核心价值观，具有坚定的理想信念、深厚的爱国情感和中华民族自豪感；

（2）掌握与本专业对应职业活动相关的国家法律、行业规定，具有绿色生产、环境保护、安全防护、质量管理等相关知识与技能，了解相关行业文化，具有爱岗敬业的职业精神，遵守职业道德准则和行为规范，具备社会责任感 and 担当精神；

（3）掌握支撑本专业学习和可持续发展必备的语文、数学、外语（英语等）、信息技术等文化基础知识，具有良好的人文素养与科学素养，具备职业生涯规划能力；

（4）具有良好的语言表达能力、文字表达能力、沟通合作能力，具有较强的集体意识和团队合作意识，学习 1 门外语并结合本专业加以运用；

（5）掌握经济学基础、金融学基础以及银行、证券、保险、会计等经济、金融相关的专业基础理论知识，能用理论来解释生活中的经济现象并运用于实践；

（6）掌握金融从业人员各项礼仪规范与营销基本策略技巧，能规范地进行各项业务的客户接待、业务引导，能开拓和维护客户，具有较强的金融产品营销能力；

（7）掌握金融机构柜面业务、贷款业务、客户投资理财业务等的基本知识、业务规范与操作流程，具有规范进行各项业务操作的能力；

（8）掌握金融基本法律法规，了解金融机构风险管理一般制度规范与具体业务风险处理方法，能够进行金融业务风险的基本分析识别与防范；

（9）掌握现代金融业的新知识、新技术、新方法、新应用；

（10）掌握信息技术基础知识，具有适应本行业数字化和智能化发展需求的数字技能；

（11）具有探究学习、终身学习和可持续发展的能力，具有整合知识和综合运用知识分析问题和解决问题的能力；

（12）掌握身体运动的基本知识和至少 1 项体育运动技能，达到国家大学生体质健康测试合格标准，养成良好的运动习惯、卫生习惯和行为习惯；具备一定的心理调适能力；

(13) 掌握必备的美育知识，具有一定的文化修养、审美能力，形成至少 1 项艺术特长或爱好；

(14) 树立正确的劳动观，尊重劳动，热爱劳动，具备与本专业职业发展相适应的劳动素养，弘扬劳模精神、劳动精神、工匠精神，弘扬劳动光荣、技能宝贵、创造伟大的时代风尚。

8 课程设置及学时安排

8.1 课程设置

主要包括公共基础课程和专业课程。

8.1.1 公共基础课程

按照国家有关规定开齐开足公共基础课程。

应将思想政治理论、体育、军事理论与军训、心理健康教育、劳动教育等列为公共基础必修课程。将马克思主义理论类课程、党史国史、中华优秀传统文化、语文、数学、外语、国家安全教育、信息技术、艺术、职业发展与就业指导、创新创业教育等列为必修课程或限定选修课程。

学校根据实际情况可开设具有地方特色的校本课程。

8.1.2 专业课程

一般包括专业基础课程、专业核心课程和专业拓展课程。专业基础课程是需要前置学习的基础性理论知识和技能构成的课程，是为专业核心课程提供理论和技能支撑的基础课程；专业核心课程是根据岗位工作内容、典型工作任务设置的课程，是培养核心职业能力的主干课程；专业拓展课程是根据学生发展需求横向拓展和纵向深化的课程，是提升综合职业能力的延展课程。

学校应结合区域/行业实际、办学定位和人才培养需要自主确定课程，进行模块化课程设计，依托体现新方法、新技术、新工艺、新标准的真实生产项目和典型工作任务等，开展项目式、情境式教学，结合人工智能等技术实施课程教学的数字化转型。有条件的专业，可结合教学实际，探索创新课程体系。

(1) 专业基础课程

主要包括：经济学基础、金融学基础、证券投资学基础、保险学基础、经济法基础、会计基础与实务、金融科技概论、金融职业技能等领域的内容。

(2) 专业核心课程

主要包括：银行会计实务、商业银行综合柜台业务、银行信贷实务、金融服务营销、个人理财、证券投资实务、金融大数据处理、金融风险与合规等领域的内容，具体课程由学校根据实际情况，按国家有关要求自主设置。

专业核心课程主要教学内容与要求

序号	课程涉及的主要领域	典型工作任务描述	主要教学内容与要求
1	银行会计实务	<p>典型工作任务：</p> <p>① 处理单位存款业务。</p> <p>② 处理单位贷款业务。</p> <p>③ 处理单位支付结算业务。</p> <p>④ 处理资金清算与金融机构往来业务。</p> <p>⑤ 年终决算处理等。</p> <p>使用的主要设备工具、资源：</p> <p>① 银行会计核算制度。</p> <p>② 银行会计核算业务凭证、账簿、报表印章等专用机具。</p> <p>③ 银行业务模拟操作系统等</p>	<p>① 掌握银行会计基本核算方法。</p> <p>② 掌握单位存款、贷款、支付结算、资金清算和金融机构往来、年终决算等相关知识与操作规范。</p> <p>③ 能够规范地进行商业银行一线临柜各项对公业务的核算处理</p>
2	商业银行综合柜台业务	<p>典型工作任务：</p> <p>① 办理个人存取款、汇款、中间业务、外币兑换等业务。</p> <p>② 开（销）结算账户、挂失、解挂和有权部门的查询、冻结、扣划等特殊业务。</p> <p>③ 受理储蓄和票据的挂失业务。</p> <p>④ 票币兑换、假币收缴工作。</p> <p>⑤ 日初、日终处理。</p> <p>使用的主要设备工具、资源：</p> <p>① 银行各类零售业务制度。</p> <p>② 银行各类零售业务凭证、印章、点钞机、业务登记簿等专用设备机具、银行柜面综合业务操作处理系统等</p>	<p>① 熟悉银行网点柜员基本职业能力素质要求。</p> <p>② 掌握个人存款、贷款、结算、外汇、代理等业务相关知识与操作规范。</p> <p>③ 掌握个人电子银行业务规范。</p> <p>④ 能规范地进行银行大堂及柜面各类个人业务的核算处理与金融综合业务操作，具备银行柜员的基本职业能力</p>
3	银行信贷实务	<p>典型工作任务：</p> <p>① 接受客户信贷业务咨询。</p> <p>② 了解客户信贷业务需求，推荐相关业务产品。</p> <p>③ 信贷业务调查与客户信用分析。</p> <p>④ 信贷审查、审批、发放。</p> <p>⑤ 贷后管理与催收。</p> <p>⑥ 信贷风险管理。</p> <p>使用的主要设备工具、资源：</p> <p>① 信贷管理制度。</p> <p>② 信贷管理操作系统。</p> <p>③ 典型案例等</p>	<p>① 熟悉商业银行贷款业务的基本规章制度。</p> <p>② 掌握不同贷款业务品种的操作流程和风险控制点。</p> <p>③ 掌握客户的财务因素、非财务因素、担保情况等的分析要点。</p> <p>④ 能按照一般贷款业务流程正确搜集客户资料并规范撰写贷款调查报告，能针对不同的问题贷款业务提出相应的处置措施。</p> <p>⑤ 具备良好的客户沟通能力</p>

续表

序号	课程涉及的主要领域	典型工作任务描述	主要教学内容与要求
4	金融服务营销	<p>典型工作任务：</p> <p>① 调查客户的金融服务需求，设计金融产品营销方案。</p> <p>② 开展各类金融产品营销活动（含互联网金融产品）。</p> <p>③ 开展柜面、网络、电话等营销服务。</p> <p>④ 建立和维护客户关系。</p> <p>使用的主要设备工具、资源：</p> <p>① 金融服务营销人员职业道德规范。</p> <p>② 名片、销售顾问文件夹、金融产品宣传单页、手持终端设备（PAD）等金融营销工具。</p> <p>③ 典型案例等</p>	<p>① 掌握金融服务营销基本理论、金融服务营销调研、金融服务营销STP战略、金融服务营销技巧、客户关系管理等的基本知识。</p> <p>② 能在服务过程中主动开发新客户、积极维护老客户。</p> <p>③ 能与客户熟练沟通，进行针对性的客户维护，并妥善处理客户投诉，有效促成交易</p>
5	个人理财	<p>典型工作任务：</p> <p>① 调查、分析客户投资需求，设计理财产品。</p> <p>② 推介、销售理财产品。</p> <p>③ 进行理财产品的收益和风险测算、估值分析。</p> <p>④ 制订并协助客户实施理财方案。</p> <p>⑤ 智能投顾。</p> <p>使用的主要设备工具、资源：</p> <p>① 个人理财业务相关制度。</p> <p>② 财务计算器等金融工具。</p> <p>③ 金融智能投顾系统等</p>	<p>① 掌握潜在客户和客户关系管理、家庭资产负债的分类及整理的基本知识。</p> <p>② 掌握银行理财产品、保险、股票、债券、基金、黄金、房地产等各类理财产品的特点与风险点。</p> <p>③ 能根据个人投资需求合理设计理财产品。</p> <p>④ 能根据各类理财产品的收益、风险测算与估值分析，结合客户情况组建投资组合，进行合理的理财规划方案设计</p>
6	证券投资实务	<p>典型工作任务：</p> <p>① 股票、债券、基金、保险等投资工具功能特点识别。</p> <p>② 债券、股票、基金等投资工具价值评估。</p> <p>③ 证券市场交易规则与交易行为分析。</p> <p>④ 资产组合与资产定价。</p> <p>⑤ 证券投资行业分析。</p> <p>⑥ 上市公司分析。</p> <p>⑦ 智能投顾。</p>	<p>① 熟悉股票、债券等常见证券投资工具，了解证券市场运行机制。</p> <p>② 掌握证券价值评估方法与资产组合等证券投资相关理论。</p> <p>③ 掌握证券投资宏观微观分析等证券投资基本分析方法。</p> <p>④ 能够运用理论指导实际投资活动</p>

续表

序号	课程涉及的主要领域	典型工作任务描述	主要教学内容与要求
6	证券投资实务	使用的主要设备工具、资源： 证券行情分析软件，上交所、深交所、北交所等实时交易行情，各级投资者教育基地等	
7	金融大数据处理	典型工作任务： ① 金融数据处理认知。 ② 金融数据采集和清洗。 ③ 金融数据存储和查验。 ④ 金融数据可视化。 ⑤ 金融数据分析报告撰写。 使用的主要设备工具、资源： ① Excel、R 语言等统计软件。 ② 大数据处理模拟教学软件平台。 ③ 动画、视频类典型案例等	① 掌握宏观、行业、上市企业以及金融产品相关数据统计汇总、数据采编、数据清洗、数据可视化、数据存储、数据分析报告撰写等的基本知识。 ② 掌握数据采集、数据清洗、数据查询、数据存储等技能，能为客户提供初级数据咨询服务
8	金融风险与合规	典型工作任务： ① 信用风险成因分析与管理方案设计。 ② 市场风险成因分析与管理方案设计。 ③ 操作风险成因分析与管理方案设计。 ④ 合规处理商业银行存款、授信、中间业务。 ⑤ 合规处理证券经纪业务。 ⑥ 合规处理保险代理业务。 使用的主要设备工具、资源： ① 具备网络资源搜索功能的电子终端设备。 ② 金融法律法规。 ③ 典型案例等	① 掌握金融风险的基础知识，熟悉信用风险、市场风险、操作风险分析方法、管理措施与应对方案。 ② 熟悉金融业务合规内容、职业操守和行为规范。 ③ 能够合规处理业务纠纷，具有良好的合规意识、职业道德与职业操守

（3）专业拓展课程

主要包括：Python 在金融中的应用、区块链金融、供应链金融、金融产品、商业银行经营管理、小微金融、财务分析、信托与租赁、期货投资实务、基金管理实务、公司理财、国际金融实务、中国金融文化、金融衍生品交易等领域的内容。

8.1.3 实践性教学环节

实践性教学应贯穿于人才培养全过程。实践性教学主要包括实验、实习实训、毕业设计、

社会实践活动等形式，公共基础课程和专业课程等都要加强实践性教学。

（1）实训

在校内外进行金融从业人员服务礼仪仿真实训、货币反假、点钞、传票录入等金融职业技能训练、金融机构柜面业务操作实训、金融服务营销技巧训练、个人理财规划方案设计、金融数据处理等实训，包括单项技能实训、综合能力实训、生产性实训等。

（2）实习

在金融行业的商业银行及其他金融机构进行一线柜员、客户经理、电话客服、数据录入、大堂经理、理财经理等实习，包括认识实习和岗位实习。学校应建立稳定、够用的实习基地，选派专门的实习指导教师和人员，组织开展专业对口实习，加强对学生实习的指导、管理和考核。

实习实训既是实践性教学，也是专业课教学的重要内容，应注重理论与实践一体化教学。学校可根据技能人才培养规律，结合企业生产周期，优化学期安排，灵活开展实践性教学。应严格执行《职业学校学生实习管理规定》和相关专业岗位实习标准要求。

8.1.4 相关要求

学校应充分发挥思政课程和各类课程的育人功能。发挥思政课程政治引领和价值引领作用，在思政课程中有机融入党史、新中国史、改革开放史、社会主义发展史等相关内容；结合实际落实课程思政，推进全员、全过程、全方位育人，实现思想政治教育与技术技能培养的有机统一。应开设安全教育（含典型案例事故分析）、社会责任、绿色环保、新一代信息技术、数字经济、现代管理、创新创业教育等方面的拓展课程或专题讲座（活动），并将有关内容融入课程教学中；自主开设其他特色课程；组织开展德育活动、志愿服务活动和其他实践活动。

8.2 学时安排

总学时一般为 2500 学时，每 16~18 学时折算 1 学分，其中，公共基础课总学时一般不少于总学时的 25%。实践性教学学时原则上不少于总学时的 50%，其中，实习时间累计一般为 6 个月，可根据实际情况集中或分阶段安排实习时间。各类选修课程的学时累计不少于总学时的 10%。军训、社会实践、入学教育、毕业教育等活动按 1 周为 1 学分。

9 师资队伍

按照“四有好老师”“四个相统一”“四个引路人”的要求建设专业教师队伍，将师德师风作为教师队伍建设的第一标准。

9.1 队伍结构

学生数与本专业专任教师数比例不高于 25:1，“双师型”教师占专业课教师数比例一般不低于 60%，高级职称专任教师的比例不低于 20%，专任教师队伍要考虑职称、年龄、工作经验，形成合理的梯队结构。

能够整合校内外优质人才资源，选聘企业高级技术人员担任行业导师，组建校企合作、专兼结合的教师团队，建立定期开展专业（学科）教研机制。

9.2 专业带头人

原则上应具有本专业及相关专业副高及以上职称和较强的实践能力，能够较好地把握国内外货币金融服务、其他金融业行业、专业发展，能广泛联系行业企业，了解行业企业对本专业人才的需求实际，主持专业建设、开展教育教学改革、教科研工作和社会服务能力强，在本专业改革发展中起引领作用。

9.3 专任教师

具有高校教师资格；原则上具有经济、金融等相关专业本科及以上学历；具有一定年限的相应工作经历或者实践经验，达到相应的技术技能水平；具有本专业理论和实践能力；能够落实课程思政要求，挖掘专业课程中的思政教育元素和资源；能够运用信息技术开展混合式教学等教法改革；能够跟踪新经济、新技术发展前沿，开展技术研发与社会服务；专业教师每年至少 1 个月在企业或生产性实训基地锻炼，每 5 年累计不少于 6 个月的企业实践经历。

9.4 兼职教师

主要从本专业相关行业企业的高技能人才中聘任，应具有扎实的专业知识和丰富的实际工作经验，一般应具有中级及以上专业技术职务（职称）或高级工及以上职业技能等级，了解教育教学规律，能承担专业课程教学、实习实训指导和学生职业发展规划指导等专业教学任务。根据需要聘请技能大师、劳动模范、能工巧匠等高技能人才，根据国家有关要求制定针对兼职教师聘任与管理的具体实施办法。

10 教学条件

10.1 教学设施

主要包括能够满足正常的课程教学、实习实训所需的专业教室、实验室、实训室和实习实训基地。

10.1.1 专业教室基本要求

具备利用信息化手段开展混合式教学的条件。一般配备黑（白）板、多媒体计算机、投影设备、音响设备，具有互联网接入或无线网络环境及网络安全防护措施。安装应急照明装置并保持良好状态，符合紧急疏散要求，安防标志明显，保持逃生通道畅通无阻。

10.1.2 校内外实验、实训场所基本要求

实验、实训场所面积、设备设施、安全、环境、管理等符合教育部有关标准（规定、办法），实验、实训环境与设备设施对接真实职业场景或工作情境，实训项目注重工学结合、理实一体化，实验、实训指导教师配备合理，实验、实训管理及实施规章制度齐全，确保能够顺利开展金融从业人员服务礼仪仿真实训、金融职业技能训练、金融机构柜面业务操作实训、金融产品营销技巧训练、个人理财规划方案设计、金融数据处理等实验、实训活动。鼓励在实训中运用大数据、云计算、人工智能、虚拟仿真等前沿信息技术。

（1）金融职业技能实训室

配备服务器及网络设备、多媒体教学设备、白板、点钞机、复点机、假币鉴别设备、世界各国主要币种样品、计算器、点钞练习券、传票、字符、货币反假练习题与实训操作软件系统、计算机（1 台/人）等设备设施，用于点钞技术、传票输入、中文输入、反假货币技术

等实训教学。

（2）金融机构柜面业务实训室

配备服务器及网络设备、多媒体教学设备、计算机（1台/人）、金融机构柜面业务操作系统、白板、金融企业专用机具、智能设备、业务印章凭证等设备设施，用于金融服务礼仪、金融机构柜面业务处理等实训教学。

（3）金融综合实训室

配备服务器及网络设备、多媒体教学设备、白板、计算机（1台/人）、移动终端设备、金融机构业务操作系统、金融数据处理系统软件等设备设施，用于信贷业务，投资理财业务，客户营销与客户风险管理，金融沙盘综合演练，金融大数据采集、清洗、分析处理等实训教学。

可结合实际建设综合性实训场所。

10.1.3 实习场所基本要求

符合《职业学校学生实习管理规定》《职业学校校企合作促进办法》等对实习单位的有关要求，经实地考察后，确定合法经营、管理规范，实习条件完备且符合产业发展实际、符合安全生产法律法规要求，与学校建立稳定合作关系的单位成为实习基地，并签署学校、学生、实习单位三方协议。

根据本专业人才培养的需要和未来就业需求，实习基地应能提供各类金融机构一线柜员、客户经理、电话客服、金融数据录入、理财经理、大堂经理等与专业对口的相关实习岗位，能涵盖当前相关产业发展的主流技术，可接纳一定规模的学生实习；学校和实习单位双方共同制订实习计划，能够配备相应数量的指导教师对学生实习进行指导和管理，实习单位安排有经验的技术或管理人员担任实习指导教师，开展专业教学和职业技能训练，完成实习质量评价，做好学生实习服务和管理工作的规章制度，有保证实习学生日常工作、学习、生活的规章制度，有安全、保险保障，依法依规保障学生的基本权益。

10.2 教学资源

主要包括能够满足学生专业学习、教师专业教学研究和教学实施需要的教材、图书及数字化资源等。

10.2.1 教材选用基本要求

按照国家规定，经过规范程序选用教材，优先选用国家规划教材和国家优秀教材。专业课程教材应体现本行业新技术、新规范、新标准、新形态，并通过数字教材、活页式教材等多种方式进行动态更新。

10.2.2 图书文献配备基本要求

图书文献配备能满足人才培养、专业建设、教科研等工作的需要。专业类图书文献主要包括：金融专业教学相关的图书资料，金融法规、金融制度规范、金融行业标准等。及时配备新经济、新技术、新工艺、新材料、新管理方式、新服务方式等相关的图书文献。

10.2.3 数字教学资源配置基本要求

建设、配备与本专业有关的音视频素材、教学课件、数字化教学案例库、虚拟仿真软件等专业教学资源库，种类丰富、形式多样、使用便捷、动态更新、满足教学。使用已建成的

金融类专业国家教学资源库、职业教育国家在线精品课程等优质数字化教学资源。

11 质量保障和毕业要求

11.1 质量保障

（1）学校和二级院系应建立专业人才培养质量保障机制，健全专业教学质量监控管理制度，改进结果评价，强化过程评价，探索增值评价，吸纳行业组织、企业等参与评价，并及时公开相关信息，接受教育督导和社会监督，健全综合评价。完善人才培养方案、课程标准、课堂评价、实验教学、实习实训、毕业设计以及资源建设等质量保障建设，通过教学实施、过程监控、质量评价和持续改进，达到人才培养规格要求。

（2）学校和二级院系应完善教学管理机制，加强日常教学组织运行与管理，定期开展课程建设、日常教学、人才培养质量的诊断与改进，建立健全巡课、听课、评教、评学等制度，建立与企业联动的实践教学环节督导制度，严明教学纪律，强化教学组织功能，定期开展公开课、示范课等教研活动。

（3）专业教研组织应建立线上线下相结合的集中备课制度，定期召开教学研讨会议，利用评价分析结果有效改进专业教学，持续提高人才培养质量。

（4）学校应建立毕业生跟踪反馈机制及社会评价机制，并对生源情况、职业道德、技术技能水平、就业质量等进行分析，定期评价人才培养质量和培养目标达成情况。

11.2 毕业要求

根据专业人才培养方案确定的目标和培养规格，完成规定的实习实训，全部课程考核合格或修满学分，准予毕业。

学校可结合办学实际，细化、明确学生课程修习、学业成绩、实践经历、职业素养、综合素质等方面的学习要求和考核要求等。要严把毕业出口关，确保学生毕业时完成规定的学时学分和各教学环节，保证毕业要求的达成度。

接受职业培训取得的职业技能等级证书、培训证书等学习成果，经职业学校认定，可以转化为相应的学历教育学分；达到相应职业学校学业要求的，可以取得相应的学业证书。