



永州职业技术学院
YONGZHOU VOCATIONAL TECHNICAL COLLEGE

学生专业技能考核标准

（金融服务与管理专业）

永州职业技术学院商学院

目 录

一、专业名称及适应对象	3
1.专业名称	3
2.适应对象	3
二、考核内容	3
模块一：专业基础模块	5
项目 1：金融职业技能	5
项目 2：保险基础业务处理	6
模块二：专业核心模块	7
项目 1：商业银行业务处理	7
项目 2：金融服务营销业务处理	9
项目 3：证券投资业务处理	10
项目 4：金融大数据业务处理	12
项目 5：个人理财及风险业务处理	12
模块三：专业拓展模块	14
项目 1：国际金融业务处理	14
项目 2：金融类营销业务处理	14
项目 3：金融服务礼仪基本技能	16
三、评价标准	18
四、抽考方式	27
（一）模块与项目抽取	27
（二）试题抽取	28
五、附录：相关法律法规（摘录）	30

永州职业技术学院金融服务与管理专业技能考核标准

一、专业名称及适应对象

1.专业名称

金融服务与管理（专业代码530201）

2.适应对象

高职高专全日制在籍毕业年级学生

二、考核内容

根据本专业人才培养方案和培养目标，对接银行、保险、证券职业岗位工作内容和“1+X”金融产品数字化营销职业技能等级证书培训内容，将本专业技能分为专业基础模块、专业核心模块、专业拓展技能三个模块，模块划分合理，考核循序渐进，逻辑性强。依据科学合理的原则，三个模块又细分为金融职业技能、保险基础业务处理、商业银行业务处理、金融服务营销业务处理、证券投资业务处理、金融大数据业务处理、个人理财及风险业务处理、国际金融业务处理、金融类营销业务处理和金融服务礼仪基本技能等十个项目，每个项目下设计若干道抽考试题。其中金融职业技能与金融服务礼仪基本技能为现场操作考核方式，其余均为机试考核方式。考核采取过程考核与结果考核相结合、机试与现场操作相结合、技能考核与职业素养考核相结合方式。根据考生操作的专业性、熟练程度、团队配合度、技能运用技巧等因素评价过程成绩；根据设计作品和提交文档质量等因素评价

结果成绩。本专业技能考核总分为100分。其中，模块一中的项目一为必选，占总分值的30%（专业技能80分+职业素养20分），其余模块项目任选一项考查，占总分值的70%（专业技能80分+职业素养20分）。根据模块中考核项目不同，重点考核学生对该项目所必须掌握的技能和要求，同一模块不同考试项目的技能侧重点有所不同，但完成任务的工作量和难易程度基本相同。各模块和项目的技能考核要点内容如表1所示。

表1：金融服务与管理技能考核任务分配表

序号	模块	项目	题量	任务
1	专业基础 模块	项目1 金融职业技能	1	点钞技能
		项目2 保险基础业务处理	18	根据金融业务法律法规的相关规定，遵循业务流程，按照操作规范进行保险业务操作
2	专业核心 模块	项目1 商业银行业务处理	16	根据金融业务法律法规的相关规定，遵循业务流程，按照操作规范进行银行方面的业务操作
		项目2 金融服务营销业务 处理	8	分析金融产品销售现状、促销活动方案策划、促销方案文本撰写
		项目3 证券投资业务处理	10	根据金融业务法律法规的相关规定，遵循业务流程，按照操作规范进行证券业务操作
		项目4 金融大数据业务处 理	3	分析金融产品销售现状、促销活动方案策划、促销方案文本撰写

		项目 5 个人理财及风险业务处理	11	分析客户经济现状，为客户设计理财规划，理财销售策划文本撰写；根据金融业务流程，按照操作规范进行风险管控方面的业务操作
3	专业拓展 模块	项目 1 国际金融业务处理	3	根据国际金融业务法律法规的相关规定，遵循业务流程，按照操作规范进行外汇业务操作
		项目 2 金融类营销业务处理	11	金融产品市场调研数据分析与处理，调研方案和调查问卷撰写
		项目 3 金融服务礼仪基本技能	3	通过情景模拟的体验和练习中掌握金融行业礼仪服务标准

模块一：专业基础模块

本模块共两个抽查项目，主要用于考核学生点钞技能以及对保险业务的处理能力。专业基础技能主要考查学生本专业应具备的金融职业技能和基础业务技能，这是从事金融行业工作必须具备的。

项目1：金融职业技能

金融职业技能主要包括点钞技能。点钞技能是金融行业所注重的较为重要的基础技能,其中手工点钞是金融类专业学生需要学习的重要课程,也是今后从事银行、财会、商品流通等行业的“敲门砖”，培养学生解决工作与生活中的能力。

（1）技能要求

- ①能用单指单张或者多指多张等手法点钞；
- ②能熟练地进行钞票的拆把、点数、计数和扎把；
- ③能在规定的时间内完成规定数量的点钞券的点数、计数和扎把，达到一定的正确率。

（2）职业素养要求

- ①具备刻苦专注，不懈努力，动作规范意识和心理抗压能力；
- ②重视基本功训练、基本职业技能的提升；
- ③具备良好的金融岗位业务素质。

项目2：保险基础业务处理

该项目要求学生能根据保险业务基本理论针对不同的保险案例进行分析，能依据案例的资料背景，遵循保险业务流程，按照操作规范进行保险方面的业务操作。

（1）技能要求

- ①能够掌握保险利益原则、最大诚信原则、损失补偿、代位求偿原则的运用，会结合具体案情进行分析，并给客户提供合适建议；
- ②能够用不定值比例赔偿方式和重复保险分摊方式的方法来计算，并会理性地为客户和保险公司判断；
- ③能够掌握保险合同中保险代理人行为规范；
- ④能掌握根据客户需要，制定合理的人寿保险计划与投资理财规划；并给客户进行分析比较，提供最合适的方

案。

（2）职业素养要求

①遵循保险公司业务基本规定，能按要求为客户提供保险业务；

②对任务资料分析透彻、能从细节描述中找出有用的信息并加以利用，体现信息分析能力、业务咨询及决策能力；

③符合保险从业人员的基本素养要求，体现良好的工作习惯，能严格遵循保险业务操作规程，严格按照规范操作；

④能在规定时间内完成任务，体现良好的时间及自我管理意识。

模块二：专业核心模块

模块二共计五个抽查项目，其基本内容主要包括：商业银行业务处理、金融服务营销业务处理、证券投资业务处理、金融大数据业务处理和个人理财及风险业务处理技能，主要考核学生对金融服务与管理专业核心技能的掌握。

项目1：商业银行业务处理

该项目要求学生能根据银行柜台业务基本理论针对不同的银行业务进行处理，能依据案例的资料背景，遵循银行业务流程，按照操作规范进行银行方面的专业业务操作。

（1）技能要求

①能够以存款业务的基本原则和相关业务规定为依据，

按照操作规范和业务处理规程对个人存款业务进行处理；

②能以票据业务的基本原则和相关业务规定为依据，按照操作规范和业务处理规程对票据业务进行处理；

③以中间业务的基本原则和相关业务规定为依据，按照操作规范和业务处理规程对票据业务进行处理；

④能掌握网上银行开通流程，进行网上银行操作要注意的问题，为客户防范网上银行风险提供相应的建议。

⑤能够以贷款业务的基本原则和相关业务规定为依据，按照操作规范和业务处理规程对贷款业务进行处理；

⑥能够以担保业务的基本原则和相关业务规定为依据，按照操作规范和业务处理规程对担保业务进行处理；

⑦能够以质押业务的基本原则和相关业务规定为依据，按照操作规范和业务处理规程对贷款业务进行处理；

⑧能掌握贷款风险分类，可以对不同贷款进行分类。

（2）职业素养要求

①遵循存款业务基本规定，能按要求为客户办理开户、存款等储蓄业务；

②对任务资料分析透彻、能从细节描述中找出有用的信息并加以利用，体现信息分析能力、业务咨询及决策能力；

③能在规定时间内完成任务，体现良好的时间及自我管理意识。

④遵循存款业务基本规定，能按要求为客户办理担保、

质押、抵押等贷款业务；

⑤对任务资料分析透彻、能从细节描述中找出有用的信息并加以利用，体现信息分析能力、业务咨询及决策能力；

⑥符合银行柜员的基本素养要求，体现良好的工作习惯，能严格遵循贷款业务操作规程，严格按照规范操作，并做好贷款风险防范；

⑦能在规定时间内完成任务，体现良好的时间及自我管理意识。

项目2：金融服务营销业务处理

金融服务营销业务处理项目要求学生能根据金融服务营销策划基本理论针对不同金融场景进行分析，能依据不同金融产品面临的营销问题确定促销目标、主题、促销对象，促销时间地点，能根据促销对象的具体特征，选择促销活动的内容、形式，能对实施过程进行合理安排，能选择恰当的广告配合方式与媒体并做好费用预算，能整合上述内容撰写促销活动方案文本。

（1）技能要求

①能根据给定的任务对目标企业、竞争对手企业的产品组合、消费者特点、促销习惯等营销信息进行细致、深入分析并据此来确定明确、具体、有针对性的促销活动目标以及有吸引力的活动主题；

②能针对市场分析结论准确描述促销对象的具体特征，

确定合适的参与促销商品、合作伙伴、时间、地点等要素；

③能结合企业促销目标选择刺激程度适当、与费用相匹配的促销方式与工具；

④能选择符合促销目标以及促销对象媒体习惯的广告配合方式与媒体；

⑤能根据任务资料以及促销目标对策划任务的成本进行估算，在方案中能对成本预算进行合理的配置；

⑥能对活动过程中可能发生的意外问题提出处理预案，能预测促销活动将会出现的效果；

⑦能用简练、准确、流畅的文字，撰写一份主题明确、内容详实完整、条理清晰、格式规范的促销方案文本。

（2）职业素养要求

①对给定任务的销售大环境非常了解，方案中体现出一定的学习意识；

②对任务资料分析透彻、能从细节描述中找出有用的信息并加以利用，体现营销从业要求的观察力、分析力与逻辑思维；

③在合理成本预算的范围内制定方案，具有成本控制的意识与掌控意识；

④能在规定时间内完成任务，体现良好的时间及自我管理意识；团队合作意识以及和各类被调查对象良好沟通的职业素养。

项目3：证券投资业务处理

该项目要求学生能根据证券投资基本理论，针对不同的证券业务进行处理，能依据案例的资料背景，遵循证券业务流程，按照操作规范进行专业的业务操作。

（1）技能要求

①能够根据不同分类标准进行股票分类并进行模拟及实际股票交易操作；

②能够运用证券行情分析软件，进行K线及股票指数分析；

③能够根据证券交易规则，对债券交易业务、基金交易业务进行分析；

④能根据货币政策、经济周期等宏观方面的政策，对证券交易业务进行理论与政策分析。

（2）职业素养要求

①遵循证券公司业务基本规定，能按要求进行股票交易；

②对任务资料分析透彻、能从细节描述中找出有用的信息并加以利用，体现信息分析能力、业务咨询及决策能力；

③符合证券从业人员的基本素养要求，体现良好的工作习惯，能严格遵循证券业务操作规程，严格按照规范操作；

④能在规定时间内完成任务，体现良好的时间及自我管理意识。

项目4：金融大数据业务处理

该项目要求学生能根据金融大数据处理基本理论，针对不同的大数据业务进行处理，能依据案例的资料背景，遵循金融业务流程，按照操作规范进行专业的业务操作。

（1）技能要求

①能够对给定任务的大环境非常了解，会结合具体案情进行分析，并给出合适的答案；

②能准确掌握云计算、大数据在金融领域的应用，从而培养与现实生活实际相连接的能力。

（2）职业素养要求

①方案中体现出一定的学习意识、创新意识；

②对任务资料分析透彻、能从细节描述中找出有用的信息并加以利用，体现金融大数据思维方式和思维能力；

③能在规定时间内完成任务，体现良好的时间及自我管理意识。

项目5：个人理财及风险业务处理

该项目要求学生能根据个人理财和金融风险管理的基本原理和基础操作规范，针对不同的个人理财规划和风险管理业务进行处理，能依据案例的资料背景，遵循业务流程，按照操作规范进行专业的业务操作。

（1）技能要求

①能够结合给定任务的大环境对具体案情进行分析，并提供给客户一个满意的理财规划方案；

②具备利用银行、证券、保险、外汇、信托、黄金等理财产品进行理财规划的能力；

③能对具体客户个人或家庭的信息进行搜集，对其财务状况进行分析、研究，能解决客户家庭财务上的实际问题。

④能够对给定任务的大环境非常了解，会结合具体案情进行分析，识别出风险并对风险进行分类；

⑤能够选择合适的决策方法按照决策准则进行风险决策管理；

⑥能对各类风险进行分析，能应用相应标准进行内部控制和评价，还能运用金融风险管理的一般原理和技术。

(2) 职业素养要求

①提高投资意识和风险意识，方案中体现出一定的理财观念；

②对任务资料分析透彻、能从细节描述中找出有用的信息并加以利用，体现理财规划思维方式；

③能在规定时间内完成任务，体现良好的时间及自我管理意识；

④培养良好的语言组织能力，认真做事，细心做事的态度。

⑤养成强烈的风险防范意识；

⑥对任务资料分析透彻、能从细节描述中找出有用的信息并加以利用，体现对风险管理严谨的思维方式；

⑦能在规定时间内完成任务，体现良好的时间及自我管理意识。

模块三：专业拓展模块

本模块共三个抽查项目，主要用于考核对国际金融业务的处理能力、对市场业务的调查能力以及在仿真情景中对金融服务礼仪的应用能力。专业拓展技能主要考查学生本专业应具备的额外的职业技能，这是从事金融行业工作中不可分割的一部分。

项目1：国际金融业务处理

该项目要求学生能根据国际金融基本理论，针对不同的国际金融业务进行处理，能依据案例的资料背景，遵循业务流程，按照操作规范进行专业的业务操作。

(1) 技能要求

①能够运用国际收支、外汇、汇率等基础知识，对具体案情进行分析，得出正确的答案；

②能够综合运用国际金融理论解决国际金融实际问题。

(2) 职业素养要求

①提高在社会科学方面的综合素养；

②对任务资料分析透彻，能树立经济一体化的核心是金融一体化的理念；

③能在规定时间内完成任务，体现良好的时间及自我管理意识。

项目2：金融类营销业务处理

该项目要求学生能根据市场调研方案设计的基本理论，按照给定的金融企业及产品市场背景资料，根据调研目的和要求对调研活动进行策划，并撰写出格式正确、内容完整、思路清晰、具有一定可行性的调研方案。其具体内容包括调研目的、调研对象、调研内容、调研项目、调研方法、调研经费、调研组织及人员、时间安排等几部分；还要求学生能根据市场调研问卷撰写的基本理论对调研目的与要求进行分析，能根据问题内容选择合适的问题类型，切实结合内容设计问题与答案，整个问卷要与调研任务相符合，并对上述内容进行整合完成调研问卷的设计。

(1) 技能要求

①被测试学生能对给定的任务进行认真、细致的分析，从分析中获取有益的信息，并在此基础上确定调研目的和调研项目，明确调研事项和调研所需搜集的资料；

②能针对企业资料，根据明确的调研项目来确定调研的总体范围和具体单位以及调研对象；

③能根据调研项目的难易程度和调研要求选择合适的调研方法和调研工具；

④能对调研做出合理的人员、时间安排和经费预算；

⑤能用简练、准确、流畅的文字，撰写一份内容详实完整、条理清晰、格式规范的市场调研方案；

⑥被测试学生能对给定的任务进行认真、细致的分析，从分析中获取有益的信息，并在此基础上设计调研问卷，

扎实掌握询问技术；

⑦能针对企业资料设计调研问卷的四个基本内容：问卷标题、问卷开头、正文、结尾；

⑧能切实结合问题内容设计答案，封闭式问题答案要穷尽、互斥，界限明确，排列不要有主观倾向性；

⑨整个问卷要围绕调研目的，选取充分性和必要性的问题，内容翔实完整、条理清晰、格式规范，并具有可行性，通过问卷能且只能收集到调研所需的市场信息。

（2）职业素养要求

①在合理成本预算的范围内制定方案，具有成本控制的意识与掌控意识；

②能在规定时间内完成任务，体现良好的时间及自我管理意识；团队合作意识；以及和各类被调查对象良好沟通的职业素养；

③能透彻分析调查任务、能从细节描述中找出有用的信息并加以利用，体现营销从业要求的观察力、分析力与逻辑思维意识；

④能合理设计问题及答案，熟练掌握询问技术，并具备一定的创新精神。

项目3：金融服务礼仪基本技能

该项目要求学生掌握个人礼仪、职业礼仪的基本知识、懂得金融行业日常交际礼仪的礼仪规范，掌握金融行业岗位与营销的服务礼仪规范。还要求学生通过金融服务礼仪

的学习，了解礼仪的重要性，掌握礼仪基础知识和基本要求，陶冶职业礼仪与道德情操，养成良好职业礼仪行为，提升个人职业素养，使其成为适应金融行业发展需求、具有合格岗位技能的金融行业从业人员。

（1）技能要求

①能充分认识礼仪修养对自我职业形象塑造的重要作用；

②能较熟练地掌握个人仪容、发型的修饰方法以及职业淡妆的操作技巧；

③能够根据工作场合及特定场景的需要，按照服务着装原则，选择合适的服装；

④能按照金融行业服务规范熟练掌握站、走、坐、蹲和正确的手势，并善于使用眼神和微笑，

⑤能熟练掌握银行、证券、保险等金融类岗位的柜台服务和顾客接待的礼仪服务规范；

⑥能根据金融行业工作需要，恰当地使用礼貌用语、文明用语、行业用语、书面用语。

（2）职业素养要求

①能让学生感受到学习礼仪知识、提升自我礼仪修养对于个人生活及未来职业岗位的重要意义；

②能自觉提高自身的综合素质，并能把金融服务礼仪的基本准则和规范转化为个人的内在素质；

③能成为举止得体、谈吐优雅、有品位的金融业新人。

三、评价标准

1.评价方式：本专业技能考核采取过程考核与结果考核相结合、机试与现场操作相结合、技能考核与职业素养考核相结合方式。根据考生操作的专业性、熟练程度、团队配合度、技能运用技巧等因素评价过程成绩；根据设计作品和提交文档质量等因素评价结果成绩。本标准共分为三个模块十个项目，其中点钞、金融服务礼仪为现场操作考核方式，其余均为机试考核方式。

2.分值分配：本专业技能考核综合满分为100分。其中，模块一中的项目一为必选，占总分值的30%（专业技能80分+职业素养20分），其余模块项目任选一项考查，占总分值的70%（专业技能80分+职业素养20分）。最终考核为两个项目。各项目分值设置科学，分值比例分配合理，具体项目分值如表2至表4所示。

3.技能评价要点：根据模块中考核项目不同，重点考核学生对该项目所必须掌握的技能和要求。虽然同一模块不同考试项目的技能侧重点有所不同，但完成任务的工作量和难易程度基本相同。各模块和项目的技能评价要点内容如表2至表4所示。

表2 专业基础技能评价标准

模块	项目	评价要点
模块一 专业基础 技能	项目1 金融职业技能 (必选)	(一) 职业素养 (20分)
		体现正直诚信 (5分)、廉洁自律 (5分)、敬业 敬业 (5分)、文明服务 (5分) 的职业素养。

		(二) 点钞技能等级标准 (80 分)			
		优秀	良好	合格	不合格
		10 分钟 内，正确 完成 10 把 (含) 以 上把数的 拆把、点 数和扎把 程序。	10 分钟 内，正确 完成 6-9 把数的拆 把、点数 和扎把程 序。	10 分钟 内，正确 完成 5 把 (含) 以 上把数的 拆把、点 数和扎把 程序。	10 分钟 内，正确把 数在 5 把以 下。
	项目 2 保险基础业务 处理 (任选)	(一) 职业素养 (20 分) 1. 职业道德 (10 分)：诚实严谨、遵守纪律、独立完成任务 (5 分)，业务处理不违背职业道德与相关法律、规定 (5 分)； 2. 职业能力 (10 分)：方法得当、思路清晰，对背景资料分析透彻、细致 (5 分)；撰写的策划方案符合要求，能在规定时间内完成任务 (5 分)。			
		(二) 作品 (80 分) 1. 卷容格式 (5 分)：文字编排工整清楚、格式符合要求；2. 文字表达 (15 分)：流畅 (5 分)、条理清楚 (5 分)、逻辑性强 (5 分)；3. 内容 (60 分)：分析合理，处理恰当。			

表 3 专业核心技能评价标准

模块	项目	评价要点
模块二 专业核心 技能	项目 1 商业银行 业务处理 (任选)	(一) 职业素养 (20 分) 1. 职业道德 (10 分)：诚实严谨、遵守纪律、独立完成任务 (5 分)，业务处理不违背职业道德与相关法律、规定 (5 分)； 2. 职业能力 (10 分)：方法得当、思路清晰，对背景资料分析透彻、细致 (5 分)；撰写的策划方案符合要求，能在规定时间内完成任务 (5 分)。
		(二) 作品 (80 分) 1. 卷容格式 (5 分)：文字编排工整清楚、格式符合要求；2. 文字表达 (15 分)：流畅 (5 分)、条理清楚 (5 分)、逻辑性强 (5 分)；3. 内容 (60 分)：分析合理，处理恰当。

		分)：分析合理，处理恰当。
	项目2 金融服务 营销业务 处理 (任选)	<p>(一) 职业素养 (20分)</p> <p>1. 职业道德 (10分)：诚实严谨、遵守纪律、独立完成任务 (5分)，方案不违背职业道德与营销伦理 (5分)；</p> <p>2. 职业能力 (10分)：方法得当、思路清晰，对背景资料分析透彻、细致 (5分)；撰写的策划方案符合要求，能在规定时间内完成任务 (5分)。</p> <p>(二) 作品 (80分)</p> <p>1. 卷容格式 (5分)：文字编排工整清楚、格式符合要求；2. 文字表达 (5分)：流畅、条理清楚、逻辑性强；3. 具体内容 (70分)：</p> <p>(1) 封面完整 (5分)：要素完整 (策划名称、策划者、策划)；</p> <p>(2) 前言 (5分)：简述策划的背景 (1分)、目的 (1分)、方案主要内容 (3分)；</p> <p>(3) 市场分析 (5分)：市场分析包括企业的宏观环境以及行业分析、消费者分析、竞争对手分析，市场分析确切、到位；</p> <p>(4) 促销活动目标 (5分)：有活动目标，目标明确、具体、具有针对性；</p> <p>(5) 促销活动主题 (5分)：有主题，主题鲜明、引人注目；</p> <p>(6) 促销活动对象 (5分)：有明确的活动对象 (2分)，活动对象选择符合金融企业市场要求 (3分)；</p> <p>(7) 促销活动时间地点 (5分)：选择恰当，与活动对象、活动主题相适应，时间选择得当，地点选择得当；</p>

		<p>(8) 活动方式 (15 分)：促销活动方式选择 (5 分)，刺激程度适当，与费用匹配 (10 分)；</p> <p>(9) 进度安排资源准备 (5 分)：对活动全过程拟成时间表，何地需要哪些资源，需要怎么布置进行安排；</p> <p>(10) 经费预算 (5 分)：有预算与分配表 (2 分) 费用预算合理，可行 (3 分)；</p> <p>(11) 效果评估 (5 分)：有效果评估 (2 分)，效果评估合理，符合金融企业要求 (3 分)；</p> <p>4. 创新方面 (5 分)：方案有一定新意，见解独到。</p>
	<p>项目 3 证券投资 业务处理 (任选)</p>	<p>(一) 职业素养 (20 分)</p> <p>1. 职业道德 (10 分)：诚实严谨、遵守纪律、独立完成任务 (5 分)，业务处理不违背职业道德与相关法律、规定 (5 分)；</p> <p>2. 职业能力 (10 分)：方法得当、思路清晰，对背景资料分析透彻、细致 (5 分)；撰写的策划方案符合要求，能在规定时间内完成任务 (5 分)。</p> <p>(二) 作品 (80 分)</p> <p>1. 卷容格式 (5 分)：文字编排工整清楚、格式符合要求；2. 文字表达 (15 分)：流畅 (5 分)、条理清楚 (5 分)、逻辑性强 (5 分)；3. 内容 (60 分)：分析合理，处理恰当。</p>
	<p>项目 4 金融大数 据业务处 理 (任选)</p>	<p>(一) 职业素养 (20 分)</p> <p>1. 职业道德 (10 分)：诚实严谨、遵守纪律、独立完成任务 (5 分)，业务处理不违背职业道德与相关法律、规定 (5 分)；</p> <p>2. 职业能力 (10 分)：方法得当、思路清晰，对背景资料分析透彻、细致 (5 分)；撰写的策划方案符合要求，能在规定时间内完成任务 (5 分)。</p> <p>(二) 作品 (80 分)</p> <p>1. 卷容格式 (5 分)：文字编排工整清楚、格式符合要求；2. 文字表达 (15 分)：流畅 (5 分)、条理清楚 (5 分)、逻辑性强 (5 分)；3. 内容 (60 分)：分析合理，处理恰当。</p>

		分)：分析合理，处理恰当。
	项目 5 个人理财 及风险业 务处理 (任选)	<p>理财规划</p> <p>(一) 职业素养 (20 分)</p> <p>1. 职业道德 (10 分)：诚实严谨、遵守纪律、独立完成任务 (5 分)，方案不违背职业道德与营销伦理 (5 分)；</p> <p>2. 职业能力 (10 分)：方法得当、思路清晰，对背景资料分析透彻、细致 (5 分)；撰写的策划方案符合要求，能在规定时间内完成任务 (5 分)。</p> <p>(二) 作品 (80 分)</p> <p>1. 卷容格式 (5 分)：文字编排工整清楚、格式符合要求；</p> <p>2. 文字表达 (5 分)：流畅、条理清楚、逻辑性强；</p> <p>3. 具体内容 (70 分)：</p> <p>(1) 封面完整 (5 分)：要素完整 (策划名称、策划者、策划)；</p> <p>(2) 前言 (5 分)：</p> <p>简述策划的背景 (1 分)、目的 (1 分)、方案主要内容 (3 分)；</p> <p>(3) 市场分析 (10 分)：</p> <p>消费者是谁，在哪里？ (2 分)，消费者对产品偏好分析 (3 分)、竞争对手竞争状况分析 (5 分)；</p> <p>(4) 金融产品服务分析 (5 分)：对金融产品与服务特点描述详细 (2 分)，金融产品与服务核心利益点分析准确 (3 分)；</p> <p>(5) 产品定位 (5 分)：金融产品服务市场定位符合市场实际情况、定位具有竞争力；</p> <p>(6) 销售目标 (5 分)：有营销目标，目标明</p>

		<p>确、具体、具有可行性；</p> <p>(7) 销售策略 (20 分)：实现金融产品与服务销售的包括产品、渠道、促销方式等最适组合；</p> <p>(8) 经费预算 (5 分)：有预算与分配表 (2 分) 费用预算合理，可行 (3 分)；</p> <p>(9) 效果评估 (5 分)：有效果评估 (2 分)，效果评估合理，符合金融企业要求 (3 分)；</p> <p>4. 创新方面 (5 分)：方案有一定新意，见解独到。</p> <p>金融风险管理</p> <p>(一) 职业素养 (20 分)</p> <p>1. 职业道德 (10 分)：诚实严谨、遵守纪律、独立完成任务 (5 分)，业务处理不违背职业道德与相关法律、规定 (5 分)；</p> <p>2. 职业能力 (10 分)：方法得当、思路清晰，对背景资料分析透彻、细致 (5 分)；撰写的策划方案符合要求，能在规定时间内完成任务 (5 分)。</p> <p>(二) 作品 (80 分)</p> <p>1. 卷容格式 (5 分)：文字编排工整清楚、格式符合要求；2. 文字表达 (15 分)：流畅 (5 分)、条理清楚 (5 分)、逻辑性强 (5 分)；3. 内容 (60 分)：分析合理，处理恰当。</p>
--	--	---

表 4 专业拓展技能评价标准

模块	项目	评价要点
模块三 专业拓展 技能	项目 1 国际金融业务处理 (任选)	<p>(一) 职业素养 (20 分)</p> <p>1. 职业道德 (10 分)：诚实严谨、遵守纪律、独立完成任务 (5 分)，业务处理不违背职业道德与相关法律、规定 (5 分)；</p> <p>2. 职业能力 (10 分)：方法得当、思路清晰，对背景资料分析透彻、细致 (5 分)；撰写的策划方案符合要求，能在规定时间内完成任务 (5 分)。</p> <p>(二) 作品 (80 分)</p> <p>1. 卷容格式 (5 分)：文字编排工整清楚、格式符合</p>

	<p>要求；2.文字表达（15分）：流畅（5分）、条理清楚（5分）、逻辑性强（5分）；3.内容（60分）：能运用相关指标进行分析，涉及计算时，计算过程清楚，结果正确，分析恰当。</p>
<p>项目2 金融类营销 业务处理 (任选)</p>	<p>市场调研方案编制</p> <p>（一）职业素养（20分）</p> <p>1. 职业道德(10分)</p> <p>具有实事求是的职业道德（3分），设计方案不违背职业道德与营销伦理（3分），遵守营销法律法规（3分），认真负责（1分）；</p> <p>2. 职业能力（10分）</p> <p>具有分析商品特点（3分），分析商品市场状况的能力（3分），具有一定的调研方案写作能力（3分），具有查阅文献资料的能力（1分）。</p> <p>（二）作品（80分）</p> <p>1. 卷容格式（5分）：文字编排工整清楚、格式符合要求；2. 文字表达（5分）：流畅、条理清楚、逻辑性较强；3. 具体内容（70分）：</p> <p>（1）封面完整（5分）：要素具备（标题、编写者、时间等）；</p> <p>（2）调研目的（5分）：目的明确,表述较为准确；</p> <p>（3）调研对象（10分）：具有针对性，确定合理，描述准确；</p> <p>（4）调研项目与内容（20分）：符合调研目的，内容正确且完整（10分），切实可行，能获得客观资料，能规定时间内完成（10分）；</p> <p>（5）调研方法（15分）：采用抽样调查的需要设计抽样方案，包括确定调研范围、抽样方法、抽样框、抽样程序和样本量（15分）；</p> <p>（6）调研经费（5分）：经费预算科学（2分）与详尽（3分）；</p> <p>（7）调研组织及人员安排（5分）：调研组织设计科学（2分），人员配备合理（3分）；</p>

		<p>(8) 时间安排 (5 分) : 各阶段时间安排设计合理。</p> <p>市场调研问卷设计</p> <p>(一) 职业素养 (20 分)</p> <p>1. 职业道德 (10 分) : 具有实事求是的职业道德 (3 分) , 设计问卷不违背职业道德与营销伦理 (3 分) , 遵守营销法律法规 (3 分) , 认真负责 (1 分) ;</p> <p>2. 职业能力 (10 分) : 具有分析金融产品与服务特点 (2 分) , 分析金融产品与服务市场状况的能力 (2 分) , 具有完整问卷设计能力, 具有提问技巧, 设计与选择提问方法的能力, 能合理安排提问的顺序 (5 分) , 具有创新, 整体把握问卷设计的能力 (1 分) 。</p> <p>(二) 作品 (80 分)</p> <p>1. 卷容格式 (5 分) : 文字编排工整清楚、格式符合要求; 2. 文字表达 (5 分) : 流畅、条理清楚、逻辑性强; 3. 具体内容 (70 分) :</p> <p>(1) 问卷构成 (15 分) : 具有问卷标题 (3 分) , 问卷开头 (4 分) , 正文 (4 分) , 结尾 (4 分) 四个基本内容;</p> <p>(2) 提问项目设计 (10 分) : 问题要清晰, 语言要易懂。用词准确, 一项提问只包含一项内容, 避免诱导性、暗示性、否定形式提问和敏感性问题。(出现一项错误扣 1 分) ;</p> <p>(3) 提问设计方法 (10 分) : 要有封闭问句和开放式问句, 其中封闭问句占 80% 以上 (2 分) 。封闭式问题答案设计符合穷尽与互斥的原则 (8 分) ;</p> <p>(4) 问题顺序 (10 分) : 整体逻辑性 (4 分) ; 问题顺序要注意先易后难、先简单后复杂、先一般后具体等 (4 分) ; 开放式问句放在后面 (2 分) ;</p> <p>(5) 问句数量 (10 分) : 不少于 7 个问句 (开放式问句 1—2 个) ;</p> <p>(6) 问卷的可行性 (15 分) : 问题的充分性 (5</p>
--	--	---

		<p>分)和必要性(5分),通过问卷能且只能收集到调研目的所需要的市场信息(5分)。</p>
<p>项目3 金融服务礼仪基本技能 (任选)</p>		<p>(一) 职业素养 (20分) 体现正直诚信(5分)、廉洁自律(5分)、关爱客户(5分)、文明服务(5分)的职业素养。</p> <p>(二) 作品 (80分)</p> <p>1. 仪容礼仪 (20分):</p> <p>(1) 男生: 头发:干净整齐、前不覆额、侧不掩耳、后不盖领(8分),面容:不留胡须及长鬓角(8分),手及指甲:干净、指甲修剪整齐(4分)。</p> <p>(2) 女生: 头发:干净整齐、前不盖眼、后不过肩(6分),面容:淡妆、自然、清新(10分),手及指甲:干净、指甲修剪整齐、不涂有色指甲油(4分)。</p> <p>2. 仪态礼仪 (20分):</p> <p>(1) 站姿 (3分):头正颈直、下颌微收、挺胸收腹、立腰提臀。</p> <p>(2) 坐姿 (5分):头正颈直、下颌微收、腰背挺直、不摇不抖(男生展示2种坐姿、女士展示3种坐姿)。</p> <p>(3) 走姿 (3分):步履自然稳健、两臂摆动自然。</p> <p>(4) 蹲姿 (3分):高低式蹲姿(轻蹲轻起、直蹲直起)。</p> <p>(5) 表情 (3分):面带微笑、表情自然、具有亲和力。</p> <p>(6) 眼神 (3分):自信、坚定、大方、平和。</p> <p>3. 语言礼仪 (20分):</p> <p>(1) 语音 (5分):用普通话交流、吐字清晰。</p> <p>(2) 语气 (5分):语气平和、柔缓。</p>

		<p>(3) 语速 (5 分)：语速适中、表达流畅。</p> <p>(4) 礼貌用语 (5 分)：用语规范、问候语和告别语完整、有礼有节。</p> <p>4. 仪态礼仪 (20 分)：</p> <p>(1) 介绍 (1 分)：自我介绍清楚、要素齐全。</p> <p>(2) 握手 (3 分)：右手握手、表情自然、上身微前倾、力度适中、时间适当。</p> <p>(3) 递送物品 (3 分)：双手递送、尖刃方朝向自己、避免触碰杯口。</p> <p>(4) 递接名片 (3 分)：起身、双手递接、精心存放、有来有往。</p> <p>(5) 引导 (2 分)：手势标准、动作自然、站立位置恰当。</p> <p>(6) 电话 (4 分)：左手拿话筒、右手记录、语言简洁、态度礼貌、确认地位高者挂了再挂。</p> <p>(7) 鞠躬 (3 分)：表问候 15 度鞠躬、表谢意或歉意 30 度鞠躬。</p>
--	--	---

四、抽考方式

本专业技能考核为现场操作考核，成绩评定采用过程考核与结果考核相结合。所有被测学生必须在规定的时间内完成项目测试任务。具体方式如下：

(一) 模块与项目抽取

根据 2024 年 8 月永州职业技术学院公布的金融服务与管理专业技能抽查标准，本专业技能考核分专业技能分为专业基础模块、专业核心模块、专业拓展模块三大模块。其中专业基础模块细分为：金融职业技能、保险基础业务处理等 2 个项目；专业核心模块细分为：商业银行业务处理、金融服务营销业务处理、证券投资业务处

理、金融大数据处理业务、个人理财及金融业务处理等 5 个项目；专业拓展模块为：国际金融业务处理、金融类营销业务处理、金融服务礼仪基本技能等 3 个项目。在每个模块下再设置对应考核项目，各考核项目下编写对应试题。题库共计 84 道试题，其中高难度试题 21 道，占比 25.00%，满足不低于 20% 的标准；中等难度试题 41 道，占比 48.81%；低难度试题 22 道，占比 26.19%，满足不超过 30% 的标准。

以 10 人考核为例，以测试电脑座位号为标签，被测试学生随机抽取，以座位号决定测试顺序。其中，**模块一项目一点钞技能必考**，其余项目按抽考比例提前做好唯一标签，其中模块一项目二标签 1 个、模块二项目一~五标签 5 个、模块三项目一~三标签 4 个（国际金融业务 1 个、金融类营销业务 1 个、金融服务礼仪项目 2 个），学生抽签确定考核的任选项目，最后在各自抽取的项目中抽取试题号，要求学生按规定完成项目测试。

特别说明：金融服务礼仪项目为配对签，在被测试学生总人数中以抽签方式抽取 2 名学生组成互考搭档。灵活的抽签方式确保所有的项目都能被测试到，最终抽取的项目能覆盖所有模块。（详情见表 5）

（二）试题抽取

题库共计 84 道试题，学生在相应考核项目题库中随机抽取 1 套试题进行测试，最终抽取的试题能覆盖所有模块。

表5 技能考核说明表

序号	模块	测试项目(任务)	抽考比例	抽考人数	测试方式	测试时间(分钟)	备注
1	专业基础模块	金融职业技能	100%	10	现场操作	10分钟	被测试学生抽签决定测试电脑的座位号和测试的先后顺序。
		保险基础业务处理	10%	1	机试	90分钟	
2	专业核心模块	商业银行业务处理	10%	1	机试	90分钟	以随机抽样方式抽取该项目试题。被测试学生以抽签的方式确定一个项目,并以随机抽取该项目范围内的试题。以灵活的抽签方式确保所有的项目都能被测试到。
		金融服务营销业务处理	10%	1	机试		
		证券投资业务处理	10%	1	机试		
		金融大数据业务处理	10%	1	机试		
		个人理财及风险业务处理	10%	1	机试		
3	专业拓展模块	国际金融业务处理	10%	1	机试	90分钟	

		金融类营销业务处理	10%	1	机试		
		金融服务礼仪基本技能	20%	2	现场操作	50 分钟	该项目设置配对签（2 个签），在被测试学生总人数中以抽签方式抽取 2 名学生组成互考搭档。

五、附录：相关法律法规（摘录）

（1）中国银行业协会《中国银行业从业人员资格认证考试证书管理办法》

（2）中国银行业从业人员资格认证考试证书《公共基础考试大纲》、《个人理财考试大纲》、《风险管理考试大纲》、《公司信贷考试大纲》《个人贷款考试大纲》

（3）中国证券监督管理委员会《证券业从业人员资格管理办法》

（4）中国证券监督管理委员会《2013 年证券业从业人员资格考试大纲》

（5）中国证券业协会、中国期货业协会、中国证券投资基金业协会共同发布《中国证券期货市场场外衍生品交易权益类衍生品定义文件（2014 年版）》

（6）中国保险监督管理委员会《中国人身保险从业人员资格考试项目(CICE) 考试大纲》

（7）国家人力资源和社会保障部职业资格认证中心《金融师》资格标准

- (8) 流动资金贷款管理暂行办法
- (9) 固定资产贷款管理暂行办法
- (10) 项目融资业务指引
- (11) 个人贷款管理暂行办法
- (12) 个人定期存单质押贷款办法
- (13) 农户贷款管理办法
- (14) 汽车贷款管理办法
- (15) 金融租赁公司管理办法
- (16) 信托公司管理办法
- (17) 典当管理办法
- (18) 商业银行保理业务管理暂行办法
- (19) 商业银行个人理财业务管理暂行办法
- (20) 中华人民共和国商业银行法
- (21) 中华人民共和国反洗钱法
- (22) 金融机构反洗钱规定
- (23) 中华人民共和国保险法
- (24) 中华人民共和国证券法
- (25) 中华人民共和国担保法
- (26) 金融业服务礼仪手册
- (27) 关于促进互联网金融健康发展的指导意见