

数字经济背景下商业银行柜台业务在线精品课程建设路径研究

朱静

北京财贸职业学院, 北京 101101

DOI:10.61369/EIR.2025070019

摘要 : 在数字化经济蓬勃发展的背景下, 商业银行传统柜面业务面临着巨大的转型压力。如何基于数字化经济手段建设良好的柜面业务线上精品课程, 是建设高素质高业务能力商业银行员工和提供优质服务的前提。本文基于数字化经济发展, 在商业银行柜面线上精品课程建设途径中, 探讨目前商业银行柜面业务在线精品课程建设中存在的问题, 提出相应的对策和建议, 并得到了数字化经济背景下可进行柜面教学内容和方法创新, 可建设良好的课程结构, 加强线上互动能力与操作能力, 从而加强对柜面工作人员各方面综合能力的培养, 为银行工作现代化转型奠定重要基础。

关键词 : 数字经济; 商业银行; 柜台业务

Research on the Construction Path of Online High-Quality Courses for Commercial Bank Counter Operations under the Background of the Digital Economy

Zhu Jing

Beijing College of Finance and Commerce, Beijing 101101

Abstract : Against the backdrop of the booming digital economy, traditional counter operations in commercial banks are facing significant transformation pressures. Constructing high-quality online courses for counter operations based on digital economic tools is a prerequisite for cultivating high-caliber, highly skilled bank employees and providing superior services. This paper, grounded in the development of the digital economy, explores the existing issues in the construction of online high-quality courses for commercial bank counter operations. It proposes corresponding countermeasures and suggestions, highlighting that, under the digital economic context, innovations in teaching content and methods for counter operations can be achieved. This includes establishing a well-structured curriculum, enhancing online interaction and operational capabilities, thereby strengthening the comprehensive training of counter staff in various aspects and laying a crucial foundation for the modernization and transformation of banking operations.

Keywords : digital economy; commercial banks; counter operations

引言

数字经济的兴起让传统商业银行面临着非常大的机遇和挑战。伴随着科技的进步, 银行业务从传统的柜台服务工作逐步转变为在线业务和电子化服务模式, 柜台业务模式产生了深刻变革, 必须提高商业银行的柜台业务操作效率, 同时完善银行柜台工作人员的综合素质, 尤其是要加强银行柜台工作人员服务意识、业务能力和应变新业务的能力。商业银行柜台业务课程的建设要对接行业的发展变化, 这就要求用创新的数字化手段变革银行柜台业务的课程建设, 使学习人员能够通过在线课程的学习, 快速提高自身能力, 达到数字化经济背景下商业银行柜台业务岗位需求。

一、数字经济背景下商业银行柜台业务在线开放课程建设的意义

（一）适配数字经济下商业银行柜台业务的“职能重构”，填补行业人才供给缺口

金融科技的繁荣加快了金融行业的变革速度，商业银行网点柜面业务作为商业银行最基本、最传统的金融业务操作端，正从“交易型”逐渐转型为“功能型”。以前网点柜台业务以存取现金、支取凭证等业务为主，金融科技时代自助票据一体机、手机银行、网上银行等电子渠道的发展，导致网点柜台交易类简单业务占比减少，柜台角色转变为复杂业务审核员、个性化客户服务者、金融产品销售、风险控制管理员等。这使得岗位所需知识能力发生转型，不但需要了解和管理传统柜台业务的规定、标准、程序，还需要提升对各类柜台业务的数字化操作能力和客户需求挖掘能力、泛领域金融性服务能力。

现阶段高校金融类专业的教学仍然落后，金融专业课程的教学主要以传统柜台业务的理论学习为主，没有做到和转型后的商业银行相关岗位的岗位需求对接，因此无法满足复合柜台人才的需要，造成金融类专业相关柜台人才的供需矛盾。开设商业银行的柜台业务在线开放课程非常必要，相关在线开课可以对接数字经济背景下的柜台业务相关的实际功能，优化课程教学内容和教学方式，能够向大学生及相关行业相关人才传达当下柜台业务相关的业务知识和技能，有效填补行业人才缺口，为商业银行的数字化转型人才提供人才支撑。

（二）革新课程建设体系，实现“传统课程”向“数字化、场景化、实战化”教学的升级

1. 教学内容的“动态迭代”

商业银行传统柜台业务课程教学内容陈旧、内容老化，教材中的内容主要是陈旧的柜台业务流程与相关业务制度规则，在跟不上数字化经济条件下商业银行创新产品、业务转型升级的进度。而线上开放课程利用数字教学平台的优势具有更新教学内容的天然有利条件。通过课程建设团队与商业银行相关业务人员的携手合作，建立教学内容的更新制度，实时关注行业业务发展趋势，将智能柜台业务操作规则、数字人民币兑换业务流程、线上线下整合的金融客户运营流程、新型金融产品柜台营销方式等最新教学内容融入到课程中，同时针对数字经济下所产生的新金融业务风险、监管制度政策的调整等，对相关内容及及时补充更新，使课程教学内容紧跟行业发展步伐，增强教学内容的时效性与专业针对性。

2. 教学模式的“场景化重构”

柜台业务类课程主要采用传统“讲理论+举例子”的模式，学生无法从视觉角度直观了解柜台业务场景，难以将理论与操作相结合。在线开放课堂通过教育信息化能够有效实现教学场景的重构，运用技术实现虚拟柜台业务场景，创设办理复杂柜台业务场景、解决客户业务特殊问题场景、安抚客户激动情绪场景等业务实际问题情境。学生可通过在线课堂的虚拟场景进行沉浸体验，运用线上教学的方式自主参与，让学生在模拟的系统操作中

掌握实际工作中的业务处理以及业务礼仪服务等内容。其次，课程可导入银行真实柜台业务场景中的真实案例视频、一线柜员的工作视频等，让学生直观了解数字化转型升级的柜台业务内容及工作要求，提高教学代入感及教学成效，打破了教学时空局限，提高教学效能。

3. 考核方式的“实战化转型”

课程考核长期以来以闭卷考试、书面习题为主，以学生记忆理论为主，不能整体检测学生的实务操作水平和综合服务意识，脱离了数字经济下行业对人才的考核准则。在线开放课程可以促进课程考核向实战化转变，形成“过程性考核+实战化考核”的整体考核模式。过程性考核主要是根据平台对学生在线学习行为记录的汇总情况，包括学习视频学习时长、完成模块的数量以及考试做题过程、答题时长、提问等数据；实战化考核是设定真实业务场景，比如模拟客户身份识别、复杂的办理流程操作、受理客户的投诉等，由平台自动评分和教师对学生成绩进行评分，对学生的业务办理能力、解决问题和处理问题的能力、服务意识做出评价。实战化考核能准确地衡量学生实际的能力水平，为下一步课程调整、人才培养提供了可靠的数据支撑。

（三）赋能金融人才“数字化素养”，推动商业银行从“人力密集型”向“人才密集型”转型

1. 数字工具的应用能力的提升

数字化柜台工作依托多种电子设备，如数字化柜台的业务系统（如智能柜台操作系统）、客户管理数据系统（如客户信息管理系统）、风险预警系统等。在线开放课程可以选择线上实践教学、虚拟仿真模拟教学等形式，对学生进行电子设备的操作规范与技能训练，课程设置专门的电子设备应用章节，联系商业银行的业务工作，将数字化电子设备的功能、使用的操作步骤及遇到问题后正确的解决方案等内容讲授给学生，学生可多次在平台进行模拟实践，增强对各类电子设备的应用熟练度，提高工作效率，适应数字化柜台岗位。

2. 数据驱动的客户服务能力的强化

大数据时代，个性化、定制化是客户的需求特征，数据分析中把握客户个性化需求、精准定制服务等将成为网点运营的关键要素之一。MOOC可以引入数据分析相关的教学内容，介绍如何进行客户数据采集、整理、分析，分析哪些数据可以反映客户的金融需求、对金融风险的承受能力等，从案例、情境模拟中激发学生根据数据为客户提供定制化金融服务方案，例如提供符合客户资产状况的理财投资产品、结合客户的交易记录提醒客户在理财过程中可能存在的风险等，提高学生的基于数据的精细化客户服务意识，助力银行经营保持客户黏度。

3. 数字风险合规能力的培育

数字化转型虽然提升了柜台业务效率，但也出现了新的数字风险，即客户信息泄露风险、线上业务欺诈风险、系统安全风险等，并给员工提出了更高的风险合规要求。在线开放课程有针对性地设计数字风险合规模块，梳理数字经济下商业银行柜台业务有关的监管政策法规，列举数字风险典型案例，解析数字风险的识别防控处置方法。通过情景模拟、案例研讨等，使学生了解数

字风险的预警信号、防范措施和应急处理流程，培养学生的风险合规意识和数字风险防控能力，从而确保柜台业务在数字化转型过程中的合规有序^[1]。

二、商业银行柜台业务在线开放课程建设面临的挑战与问题

（一）课程内容更新滞后

首先，银行柜台业务有鲜明的行业性和区域性，因此相关的培训课程内容相对滞后于柜台业务的开展。旧的银行柜台培训课程由于受到课程模式的固有印象的影响，一般都以过去标准化的课程内容和框架为依托，内容并未能及时地反映银行业务的新变化和技术发展。近年来，随着金融科技以及新型智能工具的不断应用，银行柜台业务的流程以及服务方式均发生着巨大的变化，员工面对的柜台业务所遭遇的新问题也更加多样。

（二）课程形式单一

现阶段银行柜台业务课程教学仍以线下的集中授课为主，这种授课方式本身具有很大的局限性，一是授课内容过于单一，课程缺乏互动性和趣味性，学生参与度低，教学效果得不到有效保证；二是线下集中授课式无法满足学生的差异化学习需求，无法满足不同岗位、不同背景的学员的个性化学习需求；三是一些学校通过将部分课程实现线上授课，但课程讲授的内容还是停留在视频授课和文字材料上，与实际工作结合不够密切，过于理论化，不具有实践性，不能很好地激发学生的学习积极性和主动性；总的来说授课形式太传统、单一，学生无法集中精力，无法起到教学效果^[2]。

（三）教学平台技术滞后

目前，随着科技的发展，很多学校都开始尝试通过互联网学习平台进行教学，但平台的选择与技术实现方面都有很大的差距，即：①现有的学习平台功能交互性差，流程不够优化，用户体验性较弱，导致学生在使用平台的过程中不方便，影响到了学习效果。②在平台内容的选择和银行实际业务的需求相差很大，很多平台上的学习内容比较泛，没有深入到银行柜台实际业务操作中，满足不了学生对于实际问题解决的需求。例如，很多平台都比较偏重于对于理论知识的学习，没有注重对实际流程、客户沟通技巧等实践技能的学习等。^[3]

三、数字经济背景下柜台业务培训课程建设的优化路径

（一）加强课程内容的实时更新与定制化

以学校为主体，建立“高校+商业银行”共建课程制度，让课程建设既要体现教学规律又直击银行业务岗位能力要求。一是动态更新课程内容，构建由高校教师、银行一线员工、行内专家组成的课程建设团队，定期开展行业调研，把握商业银行柜台业务的数字化转型动态，及时吸纳新业务流程与数字化工具的应用标准、最新的监管信息等课程内容，如数字人民币作为基本手段

之一加快在电子商务领域的应用，要及时补充数字人民币柜台兑换、缴存等教学内容，或根据智能柜台升级进度，更新智能设备的使用模块。二是细化定制课程内容，不同银行岗位特色、不同学生专业方向、不同学生的在校学习年限等有不同的岗位需求，因此要做到模块化设计课程内容，增设基础模块、专业模块及拓展模块，其中的基础模块包括柜台业务理论知识、操作规范的通用内容；专业模块主要根据各银行不同的岗位特色及针对性岗位需要的内容进行模块化定制，比如根据国有大行主要承担国家普惠金融发展需求，推出相应的普惠金融的柜台业务模块等，股份制银行则侧重财富管理类业务岗位需求等开设相应的模块。拓展模块则以数字化金融发展的新动向、跨领域服务技能知识等为方向开设，让学生根据个人发展需求与目标岗位要求选择开设。^[4]

（二）创新教学形式，提升互动性与参与感

学校要进一步借助在线教学平台推进线上线下相结合的教学形式和手段的创新，增强在线教学的课堂互动性和参与性。一方面，完善“直播+录播”混合式教学，录播用于系统介绍基础理论和业务操作流程，便于学生自行复习，直播邀请银行一线柜员、一线业务管理人员开展主题授课，讲授岗位实操工作经验，并回答学生的问题，将理论与实践进行实时对接；另一方面，深入推进场景互动式教学，可以借助虚拟现实（VR）、增强现实（AR）等仿真软件实现线上虚拟柜台场景的设置与搭建，使学生可以模拟客户办理银行各种复杂业务、应对突发的急难问题等情境，进行场景化的角色扮演和实操演练，锻炼学生解决柜台业务中的重点、难点以及应急处理的能力和技能等，同时在课程教学中渗透互动问答、案例分析、小组讨论、团队建设等各类互动学习内容，使学生在课堂中能够通过在线教学平台参与课程互动，讨论互动问题、提交学习作业、相互评价等，增强学生的学习参与积极性与主动性。此外，学校还可以定期开展线上柜台业务技能的比拼活动，可以参照和模拟银行岗位考核标准设置竞赛内容，比如办理业务速度、服务质量、防范风险能力等，以此作为激励学生的学习方法手段。通过学校定期组织的各种竞赛，检查和检验学生的学习效果和学习质量，提高课程的实践教学质量^[5]。

（三）优化教学平台，提升技术支持

教育机构可以利用前沿的数字化工具完善在线学习平台，并加强在线学习的技术支持能力，为在线精品课程的建设提供必要条件。一方面，加强对人工智能读写、知识图谱等前沿新技术的应用，并辅以最新数字化工具技术，加强对平台进行智能化、个性化服务。一方面，采用人工智能读写工具对学习者的个性化辅导。利用人工智能算法，对学习者的学习行为进行统计，并且对学习者的学习过程如学习进度、知识点的掌握状况、错题数量、错题分布等情况进行实时统计，精确定位学习者的薄弱知识点和问题，针对学习者的薄弱知识点和问题智能推送相应的学习内容、学习习题等。同时，人工智能读写机器人可以全天候、24小时帮助解答学习者对业务操作、流程上存在的常见问题，如柜台业务的常见操作问题、流程问题，帮助学习者提升对柜台业务的学习便利性、高效性等。另一方面，借助人工智能技术架构知识图谱系统。梳理柜台业务相关的业务知识点、操作技能点，并

将它们之间的知识点逻辑关系按照一定的方式与形态呈现出来，形成一个可视化知识图谱结构。学习者可以通过这一知识图谱对整个课程知识点的学习脉络结构有一个清晰的认知和掌握，对于所需学习的内容进行快速定位，实现结构性、系统性学习，并且通过知识图谱对学习进行智能精准推荐，推荐学习者与课程当前学习路径相关、紧密的其他知识点和实践案例，使学习者对于柜台业务相关的知识进行结构性知识的整理和关联。三是结合新技术手段提升平台功能，引入大数据分析技术进行学生学习数据挖掘分析，用以提升课程优化、教学优化的依据，引入区块链技术对学生的各种学习行为数据的可溯源性、数据信息的可信性，用以评判学习考核的依据，优化平台移动端适配性，用以保证学生随时随地学习，加强平台的技术支撑与更新，对平台进行优化、维护、更新。

（四）建立完善的培训评估与反馈机制

学校要根据学生学习效果和与银行岗位的对接需求构建完善的培训评估和反馈机制，不断提高课程质量和学生培养成果。在评估机制上，形成以过程性评估、终结性评估、岗位适配性评估为内容的综合评估机制。过程性评估主要指利用教学平台对学生学习情况进行数据统计，包括学习时长、视频完成观看率、参与讨论、提交作业等情况，占成绩比例不低于40%；终结性评估通过线上机考、案例分析报告、线上答辩等形式，对学生掌握的核心知识点、业务技能情况做出全面的考核，重点考察学生的实际操作能力；岗位适配性评估是学校联合合作商业银行共同进行，

通过实习过程考核、模拟面试等形式考核学生对银行柜面工作岗位的适应状况，评估结果作为学校修订课程和学生培养的参考依据。在反馈机制上，学校要构建多层次的反馈机制，做好反馈信息的全面性和及时性，一是开辟学生反馈渠道，通过课程评价和意见或建议提交，学生能够随时对学生课程内容、教学方式、平台设置提相关意见和建议；二是学校通过组织学生座谈会、线上调查等方式，充分了解学生的学习意愿和存在的问题；三是加强与合作商业银行的沟通反馈，定期对学生工作表现进行调查，及时收集银行对毕业生工作表现的评价意见，把握银行对人才培养的新要求。另外，将反馈信息处理及课程优化一体化管理，配备专人针对反馈信息进行总结、分析，并针对存在的问题，制订相关的课程优化方案，对课程内容、教学模式以及平台功能等进行及时的调整，形成“评估—反馈—优化”的管理闭环，不断提升课程品质，使培养的人才更精准地适应银行柜员岗位需求。

四、结语

数字化经济正颠覆着银行柜台，而对商业银行柜台进行在线精品课程建设正是加强银行柜台业务人员综合素质能力，改善服务质量的有效途径。通过内容升级、创新方式方法、技术手段，过程考核等方式以更加有效地学习和增强柜台的业务培训，进而助推银行员工顺应数字经济发展趋势，为促进银行业务的开展和创新发展提供助力。

参考文献

- [1] 胡德斌. 商业银行数字化转型之研发组织模式探索 [J]. 中国金融电脑, 2019(1): 33-37.
- [2] 韩国强. 商业银行线上化经营策略研究 [J]. 农村金融研究, 2020(7): 64-69.
- [3] 孙涛. 城商行业务数字化运营策略研究 [J]. 商展经济, 2023(8): 100-103.
- [4] 朱维巍, 董瑞丽. 高职“商业银行综合柜台业务”国家精品课程开发与建设 [J]. 职业技术教育, 2011, 32(23): 21-24.
- [5] 吴娜. 新技术背景下“商业银行综合柜台业务”课程改革探析 [J]. 教育教学论坛, 2024(38): 77-80.