

# Discussion on Process-Oriented and Task-Driven Scenario Simulation Teaching Mode

Take the financial practice etiquette class as an example

Li zhao<sup>1,a</sup>, Yu lulu<sup>2,b\*</sup>

<sup>1</sup>*School of Economics and Management of XI'an Mingde Institute of Technology, Xi'an, Shaanxi, China*

<sup>2</sup>*School of Economics and Management of XI'an Mingde Institute of Technology, Xi'an, Shaanxi, China*

<sup>a</sup> *nwpulizhao@163.com*

<sup>b\*</sup> *290522398@qq.com*

## ABSTRACT

With the development of financial globalization and "Internet +", Competition in the financial services industry is becoming increasingly fierce, Outstanding service becomes an effective way for financial enterprises to obtain "comparative advantage" in today's highly homogeneous financial products, the excellent service quality depends on proper service etiquette, safe and sound service functions, accurate and fast service efficiency and beautiful and comfortable service environment. Among these elements, good etiquette has become the most basic means for the financial service industry to survive and develop, the incandescence of competition makes the financial service industry put forward new requirements for talent needs and professional positions. Deepening the reform of undergraduate education and teaching, actively exploring the integration of majors and industries, the integration of curriculum content and professional standards, education teaching and production practice docking have become an inevitable trend in the curriculum reform of "Financial Practice and Etiquette".

In order to better adapt to the changes in talent demand and the new requirements of professional positions, to achieve zero excessive teaching and induction. Combined with the actual situation of the students and after a lot of exploration, this course defines the purpose of "taking employment as the orientation of students and serving the modern financial industry", with the goal of "practical abilities required by financial enterprise positions", adopting "task-driven" teaching model based on "work process orientation". Relying on the real work process as the curriculum to integrate teaching resources, based on the progressive relationship of the subject knowledge system, breaking the inter-class boundaries, re-integrating the curriculum system and practical content , According to the progressive relationship of the subject knowledge system, break the interdisciplinary boundaries, reintegrate the curriculum system and practical content, form a "1+5+1" scenario simulation, and at the same time reform the assessment method, highlighting the talent training system of practical ability training.

**Keywords:** *Work process, Task driven, Scenario simulation*

## 过程导向和任务驱动的情景模拟教学模式探讨 —以金融实务礼仪课改为例

李昭<sup>1,a</sup> 余露露<sup>2,b\*</sup>

<sup>1</sup> *西安明德理工学院经济与管理学院, 西安, 陕西, 中国*

<sup>2</sup> *西安明德理工学院经济与管理学院, 西安, 陕西, 中国*

<sup>a</sup> *nwpulizhao@163.com*

<sup>b\*</sup> *290522398@qq.com*

## 摘要

随着金融全球化及“互联网+”的快速发展,金融服务业的竞争日趋激烈,在金融产品高度同质化的今天,卓越的服务成为金融企业获取“比较优势”的一种有效途径,而优秀的服务品质取决于得体的服务礼仪、安全健全的服务功能、准确快捷的服务效率和优美舒适的服务环境。在这些要素中良好的礼仪规范成为金融服务业求生存、谋发展最基本的手段,竞争的白炽化使得金融服务业对人才需求和职业岗位提出了新要求。深化本科教育教学改革,积极探索专业与产业对接、课程内容与职业标准对接、教育教学与生产实践对接成为《金融实务与礼仪》课程改革的必然趋势。

为了更好的适应人才需求的变化和职业岗位的新要求,实现教学到上岗的零过度。结合学生的实际情况,经过大量探索,本课程确定“以学生就业为导向,以服务现代金融行业”为宗旨,以“金融企业岗位要求的实际能力”为目标,采取基于“工作过程导向”的“任务驱动”教学模式,以真实工作过程为课程依托整合教学资源,依据学科知识体系的递进关系,打破课际界限,重新整合课程体系和实践内容,形成“1+5+1”教学体系,同时改革考核方式,突出实践能力培养的人才培养体系目标。

**关键词:** 工作过程; 任务驱动; 情景模拟

## 1. 意义

### 1.1 教育背景

深化本科教育教学改革、提高本科教育教学质量是中国当前提升高等教育质量的战略选择,随着社会政治、经济、文化的快速发展和急剧变革,教育的思想和理念也正在发生着深刻的变化,实践课程改革已经进入了模式探索和转换的关键时期,一个重要的发展趋势就是引进工学结合课程模式,以期最终改变长期以来学习与工作两套系统二元割裂的状态,让学生在在校期间不但获得必要的专业理论知识,更重要的是学会工作过程中所需要的操作技能。基于工作过程导向的情境教学面向金融服务业的实际需求,以业务工作过程为导向,以工作任务为驱动,从改进金融服务人员的服务态度、重塑金融服务人员形象开始,通过理论讲解、实际操作训练以及场景模拟等环节,让学生通过完成所学课程中具有典型意义的综合性工作任务,培养学生懂礼、知礼、行礼的意识,掌握个人形象塑造的基本要领,让学生毕业后具备专业的礼仪知识,将学生打造成具备良好的职业形象、熟练的社会沟通能力、标准和规范的岗位礼仪技能的高素质高技能应用型金融人才。

### 1.2 现实背景

随着全球产业结构的重心向服务化方向转移,“经济服务化”的发展速度正在加快,金融等高端服务业已经广泛并深入地渗透到人们的生活和工作中。随着国内金融业的迅速发展,金融行业的竞争日益加剧,在金融产品高度同质化的今天,卓越的服务成为金融企业获取“比较优势”的一种有效途径,而优秀的服务品质取决于得体的服务礼仪、安全健全的服务功能、准确快捷的服务效率和优美舒适的服务环境。

在这些要素中良好的礼仪规范不仅可以有效地展现个人的教养、风度和魅力,还能够提升金融服务业的服务形象,有利于金融企业在激烈的市场竞争中以较高的服务水平和服务质量获得主动权,取得社会公信力。

我院金融专业自2010年经国家教委批转开始招生,在厚基础、宽口径、重素质的人才培养模式下,目前已成为我院招生人数较大的专业,学生毕业后大多前往银行、证券、投资、保险等金融机构及其他经济管理部门从事相关工作。《金融服务礼仪》作为金融专业学生的必修课,目前很多院校的相关专业亦普遍开设该课程,但在教学模式上,仍采用传统的教学方法——以教师为主体,以教室为中心,以知识灌输为基本方式。教师在课堂上的说教和简单的礼仪示范使得学生很难在工作中自如地应用掌握的理论知识,礼仪规范基本是纸上谈兵,无法达到职业要求。

伴随着人工智能时代的到来,在“互联网+”技术的支持下,移动支付得到迅速发展,这些都极大地改变了金融服务业的岗位结构,这对以劳动密集型的银行、证券等金融服务业造成了巨大的冲击,同时也对金融行业从业人员的服务业提出了新的要求。我院开设的金融服务礼仪课程不仅包括礼仪修养的基本理论,同时涵盖了金融行业从业人员在工作岗位具体业务活动中的服务礼仪和为完成本职工作所应具备及严格遵守的行为规范和准则,课程具有很强的实用性、实践性和可操作性,是把课堂与实训融为一体的一门职业特色明显的课程。

## 2. 文献综述

基于工作过程的课程改革,是20世纪90年代德国职教界针对在传统“二元制”模式下,职业学校的教学偏离职业实践和滞后科技发展而进行课程改革

的成果,它对欧洲职业教育课程改革产生了深刻影响。所谓“工作过程”是工作人员在工作情景中为完成一件工作任务并获得工作成果而进行的一个完整的工作行动的程序(刘焕俊,2020)。

基于工作过程导向的课程改革是一种全新的理念。丁勇琦认为现有的实践课程仅是在原有的理论学科课程体系后增加几个项目课程”,这些项目前后缺乏联系,学生面对综合性任务,只能完成工作过程中的独立任务,而无法完成整个工作,经过这样课程化训练的学生实现不了“零距离”上岗。伴随着金融行业竞争的日益加剧,为了更好的适应人才需求的变化和职业岗位的新要求,在金融学专业实践教学的课程设计和改革实施过程中,从传统的以学科建设为主体的课程模式转向以行动体系下基于工作过程系统化的课程模式已是发展趋势。

应力恒指出以工作过程为基点的实践教学,按照具体实际工作中的能力和素质要求,通过先明确“行动领域”的任务目标,教师对课程内容进行重构整合成“学习领域”,最后按照一个个具体“学习情境”实施教学。这种通过创建了一种以工作过程为中心组织课程内容和教学过程的课程模式,能够将“做、学、教”融为一体,让学生通过完成具体项目实现相关知识的构建和实践技能的提高,同时也使学生上岗后能符合企业“上手快、适应期短”的要求,实现课程培养和岗位能力有效对接。因此,基于工作过程导向的课程教学改革正逐渐成为高校实践教学改革的重要探索领域。

### 3. 过程导向和任务驱动的情景模拟教学模式设计

随着高等教育教学改革的不断深化,对于地方应用型本科院校而言,在生源层次和就业工作需求上都与学术型高校存在差异,在教学内容结构上除了要向学生解释清“是什么”、“为什么”的问题外,更要强调“怎么做”、“怎么做得更好”。运用姜大源教授的工作过程导向的课程开发方法,我们不断进行过程导向和任务驱动的情景模拟教学模式研究,以实际工作过程的典型任务和情境作为课程教学内容选择和排序的标准,对原有课程内容进行解构和重组,以实现培养应用型人才的目标。

基于工作过程导向和任务驱动的情景模拟教学的教学模式既需要体现工作过程的连续性,又需要遵循课程教学的逻辑化和体系化要求,在该理论的指导下,大致可以分为三步,第一步,通过问卷调查和深入访谈进行工作任务分析(筛选典型工作),即根据专业对应的工作岗位及岗位群实施典型工作任务分

析,目的是从大量的工作任务之中筛选出典型工作;第二步,行动领域归纳(整合典型工作),即根据能力的复杂程度,将典型工作任务整合形成综合能力领域;第三步,学习领域转换(构建学习情境),即以行动领域为课程开发平台,按照工作过程系统化课程开发的原则和方法,融入教育要素进行课程体系开发,当一个专业的课程体系开发完成后,必须对每个学习领域再进行精心的教学设计——学习情境的设计。

金融专业《金融实务与礼仪》课程体系开发基于以“金融企业岗位要求的实际能力”为目标,采取“工作过程导向”和“任务驱动”的情境教学模式,依据学科知识体系的递进关系,打破课际界限,重新整合课程体系和实践内容,同时改革考核方式,突出实践能力培养的人才培养体系。

#### 3.1 打破课程边界,构建基于工作过程的课程体系

课题组通过对调查问卷进行分析与总结,剖析存在的问题及成因,着力解决了该课程教学中存在的“重理论传授轻技能培养,重知识掌握轻实践应用,”问题,深化专业教学改革,以学生为中心,开放教学环节,改进教学内容与方法。以“基于工作过程导向”为课程依托整合教学资源,采用“任务驱动”的情境教学方式,以学生为中心组织教学,形成“1+5+1”课程体系,将理论与实践进行了有机的整合,同时不断更新教学内容,保持课程的自代谢能力,保证了课程的时效性、突出学科的前瞻性。

所谓“1+5+1”指的是“1(意识唤醒,仪态仪表)+5(基本形体礼仪、行业日常交际礼仪、客户服务礼仪、网点接待和办公室礼仪、岗位业务活动礼仪)+1(典型工作任务)”的学习体系。(见图1)

为了确保第一个“1(意识唤醒,仪态仪表)”的实现,通过统一着装,统一妆容提升整体形象,彰显课堂特色;5是指5个任务模块,分别为基本形体礼仪、行业日常交际礼仪、客户服务礼仪、网点接待和办公室礼仪、岗位业务活动礼仪,这五个模块以金融服务行业工作过程为导向,以工作任务为驱动,理论与实践紧密结合,形成了一个环环紧扣、有机融合的完整体系;最后一个“1”指的是典型工作任务驱动,结合个人理财课程,以储蓄存款业务、现金缴费委托业务、没收假钞、大堂咨询服务等业务知识点为依托,编写同步实训案例,通过教师的启发引导及讲解示范,让学生自主思考并模拟场景进行实操训练。

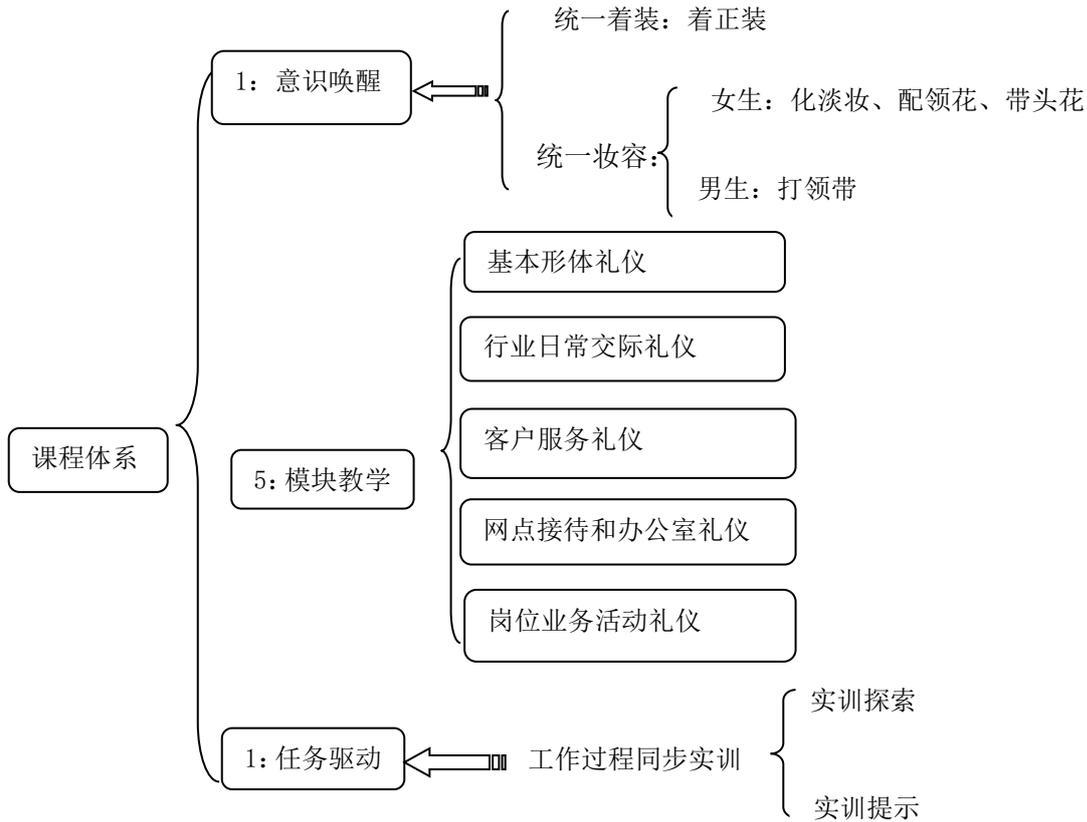


图1 “1+5+1”课程体系图

### 3.2 改革教学模式, 采用任务驱动的情景教学方式

基于工作过程导向开发课程, 创设学习情境, 采用任务驱动教学法, 构建“以学生为主体, 教师为主导”的教学模式。根据金融服务礼仪教学内容和过程的具体化工作要求, 先确定工作目标, 布置工作任务, 按照由实训项目引出问题——学生进行思考与操作——教师再进行实训提示——学生思考找出问题——学生基于工作过程再次操作——教师现场指导——学生完成操作——教师进行评价——最后总结分析的顺序展开教学过程。

学生以小组的形式通过扮演不同角色, 围绕实训目标, 进行情境分析, 在教师的引导下主动进行任务分析, 了解每一个角色在该任务过程中的心理状态, 让学生有充分的思考沉淀过程。最后通过配钞, 设置服务柜台, 配备凭证等方式实现虚拟情景再现, 有效的展开业务活动, 完成课程内容与行业要求的精准对接, 增强学生“在场性”“临场感”的心理体验。让学生所饰演的角色情绪在任务过程中得到充分的释放, 如客户的焦虑、喜悦; 柜面人员的精神状态等, 实现学生由“敢说”向“会说”和“巧说”转变。变被动学习为主动学习, 变单向传递为双向互动, 将课堂任务从知识传授变为能力培养, 提高学生在教学中的参与度, 有效激发学生学习的积极性, 同时提高学生的岗位技能。(见图2)

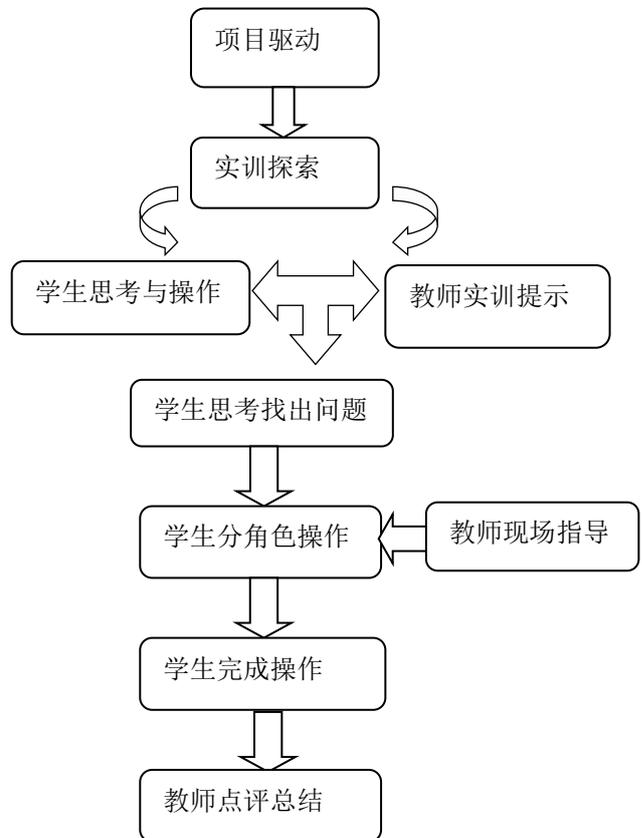


图2 任务驱动的情景教学模式

### 3.3 创新考核内容和手段, 建立过程性考核体系研究

转变考评理念, 制定科学的课程成绩评定办法, 建立过程性评价与效果评价相结合的考核模式, 把期末的考核压力转化为平时的学习动力, 促使学生注重平时的学习和积累。一方面与课题组共同构建新的考核内容、选取能够充分体现知识、能力、素质协调发展的成绩指标; 另一方面创新考核手段, 不断优化“无纸化实战式”情境模拟考评方式。实现考核评价的开放性, 促使学生实践能力的不断提升。

该课程的考核采用过程性评价考核方式, 从单一的考核转向多角度、多形式、多方法的综合评价, 课程考核打破传统以笔试为主要形式, 以结果为导向的考核方式, 重视行为考察, 调整课程考核成绩中理论与实践比例, 缩小理论成绩占比, 增加实践成绩比重。理论考核以对知识的理解够用为原则, 而实践技能考核以岗位具体业务活动过程中的服务礼仪和为完成本职工作所应具备及严格遵守的行为规范和准则为

依据。通过对平时成绩、课堂实训、期末考核的考察, 形成“2(平时成绩: 包括出勤、课堂表现及作业)+3(课堂实训)+5(期末考核)”的模式, 让学生充分重视学习的过程, 而非考核结果。

在期末考核环节, 采用岗位服务情景模拟, 考前10分钟抽签组队, 由队长以小组抽签的形式在试题库中抽中考题, 小组成员通过角色分配模拟办理业务完成礼仪规范的考核要求。期末考核的成绩采用多位评委老师共评的方式, 各评委老师分别从服务操作流程、语言表达及服务仪态三方面综合评定后给出成绩, 该考生的期末考核成绩取评委老师的算术平均数。为保证期末考评的客观与公正, 考试全程摄像, 考生可以在考试结束后调阅录像, 采用学生和教师评价相结合的方式, 更为客观地测量出学生能力的实际水平和完成实际任务中的不足, 全面考察礼仪知识、规范的掌握与习惯意识的养成, 将银行服务礼仪考核从岗位准则和规范延伸至素质和修养的范畴, 实现了“知”与“行”, “内”和“外”的统一。

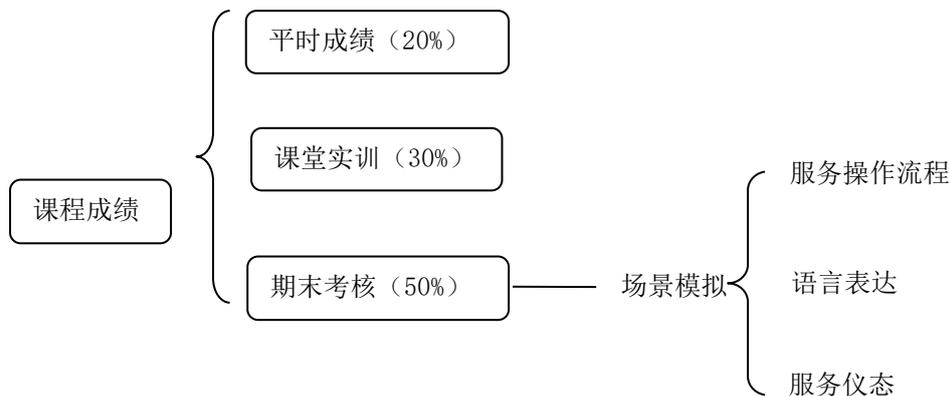


图3 过程性考核体系

## 4. 过程导向和任务驱动的情景模拟教学改革的新点

### 4.1 学习过程的情境化

校内模拟社会情境实践教学平台, 教学活动在相应的背景氛围下进行, 使教学效果更具实效性、震撼性。“微社会”实践教学平台打破了社会实践教学在空间、人力、物力等各方面的限制, 使学生“足不出户”即能感受“走向社会”带来的“知、情、意”等方面的心理体验。所以将课程整合为“1+5+1”的学习情境, 实践教学内容遵循以金融服务工作过程为导向, 以工作任务为驱动的设计, 凸显金融服务行业特色, 实现知识体系的完整化。

### 4.2 相关课程的融合性

建构经济类课程集群新体系, 以多点植入的方式在金融服务实训课程基础上实现与个人理财、金融学等学科内容的交叉。为保证实践教学能够合理有序的

进行, 避免各门金融类课程实践教学孤立、分散进行的弊端, 我们对个人理财、公共关系实务等课程内容进行科学整合和设计, 兼顾课程教学目标, 统筹规划实践主题, 通过“开放共享、多元评价、学科互动、管理协同”多维度创建独具特色的模块化专题教学内容体系。

### 4.3 考核评价的开放性

制定科学的课程成绩评定办法, 实施全过程考核。一方面创新考核手段, 将“无纸化实战式”情境模拟引入教学评价与管理之中, 通过师生共评的过程性评价与成就评价新模式, 改变过去“一次考核定终身”的状况, 加强平时成绩在总成绩中的比重, 全方位的对学生成绩进行考核, 强调学习过程, 把期末的考核压力转化为平时的学习动力, 促使学生注重平时的学习和积累, 同时缓解学生的期末压力, 降低学生作弊动机。二是改变考核内容, 过程性评价与效果评价相结合的考核模式转变传统的以知识传授为主的教育理念, 考核内容强调知识、能力、素质的协调发

展,极大地促进学生学习能力、实践能力、交流能力和社会适应能力的提高。

#### 4.4 课程内容的开放性

在设计课程内容时,注重收集课程的前沿信息,主动与金融机构联系,了解行业对人才需求的变化和职业岗位的新要求,及时更新教学内容,保证了课程的时效性与前沿性。例如,在智能化趋势背景下,各家银行网点在迅速转型,现金柜台裁撤,柜员全部转岗,这就要求柜员由柜面走向大堂,不断强化客户服务礼仪和网点接待礼仪,通过“看”“听”“沟通”等细节判断客户的需求,为客户提供高效快捷的服务。因此在教学过程中传统的岗位业务活动教学模块要不断弱化,客户服务礼仪和网点接待礼仪教学内容要不断增加。

#### 5. 结论

随着人工智能时代的到来,金融服务业对从业人员提出了新的要求,传统课堂中单纯根据教材传授礼仪规范和具体操作要求,缺乏对课程实践操作的探讨和说明。为吸引学生参与到教学活动中来,部分教师在教学过程中实行“理论讲授—模拟训练”的“两段式”教学模式,这种模式存在这固有的缺陷,一方面原本完整的知识体系无形中被割裂成细碎的小知识点,过分理论化和滞后性的教学手段无法适应行业对人才需求的变化和职业岗位的新要求;另一方面由于缺少具有驱动功能的实际场景,仅依靠课堂中教师简单的演示,学生只获得思想意识上的提高,在实践操作中缺乏工作过程心理建设,针对客户的需求无法及时做出回应,极大降低了服务效率与质量。

过程导向和任务驱动的情景模拟教学模式最大魅力在于它与企业行业日新月异的技术发展具有同步性,任何一个学科的任务就在于紧跟这些新出现的工作过程,对其予以及时的系统化处置,使之成为同步更新的用于教学的工作过程。它以开放的模式不断加强理论与实践的联系程度,根据行业需求及时更新教学内容,同时注重多门相关课程的融合,以多点植入的方式将个人理财、金融学等课程要点与实训案例相结合,保证了课程内容的前沿性和学科交叉

性,全方位全视角地培养学生的创新意识,提高学生的创新能力。同时在讲授过程中,将行业服务礼仪的职业标准及具体要求内容贯穿到讲课内容之中,力求使学生在学校所学到的知识真正能与今后所从事的职业岗位要求接轨,实现教学和上岗的零过渡。从这个角度出发,该课程模式具有很强的可推广性,不仅在金融专业其他课程,而且在其他学科领域将越来越彰显其生命活力和广阔前景。

#### 项目基金

本文为西安明德理工学院教育教学改革研究项目《过程导向和任务驱动的情景模拟教学模式探讨——以金融服务礼仪课改为例》的阶段性成果之一。

#### REFERENCES

- [1] Liu huanjun. Construction of practical teaching curriculum system for mechanical majors in secondary vocational schools based on working process. *Technology Wind*, vol.11, pp. 28-30,2020
- [2] Ying liheng. Development and Implementation of the course about Systematization of work process. *Vocational and Technical Education*, vol.17, pp. 14-16,2008
- [3] Hao yuening. Discussion on the reform of teaching mode of economic law in higher vocational logistics management from the perspective of working process oriented. *logistics sci-tech*, vol.8, pp. 149-151,2018
- [4] Luo Ying. An empirical study on training mode of process-oriented undergraduate Chinese-Spanish translation. *Journal of Anhui University of Technology (Social Sciences)*, vol.35, pp. 74-77, 2018
- [5] Jiang dayuan. The 30-year experience and enlightenment of Sino-German vocational education cooperation. *Vocational Education Development Research*, vol.6, pp. 1-8,2020