



金融服务科技产业发展与职场需求探讨

庄淑婷, 叶志权

(侨光科技大学, 台湾 台中 40721)

摘要: 在全球金融市场自由化与国际化的潮流下, 金融服务科技产业急速发展, 而相对应于职场职能需求的质、量要求更形迫切。如何能有效避免大学教育人才供给与企业实务需求间的落差, 是为职业教育发展的重要议题。以金融服务科技产业为例, 深入探讨学校的职前教育如何结合理论知识与实务应用, 透由深度访谈的方式了解业界需求的要素, 并进一步寻求在学期间的课程供给要素, 缩短学用不符的落差, 进而增加毕业生的就业竞争力, 研究发现专业证照、业界实习的历练与人格特质的养成等皆为金融服务科技产业重视的培育目标, 可提供金融服务科技之职业教育课程发展政策的参考依据。

关键词: 金融服务科技; 职业教育; 理财专员; 金融机构; 金融证照

中图分类号: G719.1

文献标识码: A

文章编号: 1671-931X (2013) 02-0103-13

一、前言

台湾产品的品质为台湾地区创下多项产品制造世界第一的纪录, 更被誉称是国际上最优秀的技术追随者一, 所创造的经济奇迹也支撑这个岛屿度过亚洲金融风暴与次级房贷所引发的金融海啸, 而技职教育所培养的专精技术人才正是造就这些成功经验所不能获缺的要素。然而, 根据“经济部技术处”(2007)研究指出过去十年台湾也因全球经济快速的结构变迁而面临产业发展瓶颈, 进而导致经济成长不若预期的困境, 详如图 1 所示。随著科技日新月异的发展, 世界经济论坛(WEF, World Economic Forum)依据每人平均国内生产毛额由低至高, 将国家与地区发展过程分为要素驱动(Factor-Driven)、效率驱动(Efficiency-Driven)与创新驱动(Innovation-Driven)三个阶段; 其中创新是第三阶段。“主计处”资料显示, 台湾人均 GDP 于 2010 年底已突破 1.8 万美元; 在 WEF 定义

中, 台湾已由重视生产效率的第二阶段, 正式迈入以创新为竞争核心价值的第三阶段, 正与图 1 台湾经济发展历程交相呼应。

值得注意的是, 台湾 2010 年服务业就业人数占全体就业人数的 58.8%, 而服务业生产毛额占 GDP 比重已达 67.1%, 显示台湾地区正如同其他发达国家与地区一般, 服务业已成为创造产业价值的发展主轴。因此, 在服务经济的时代中, 如何透过创新促成服务业的转型与升级, 同时提升附加价值(Value-added)的创造, 进而确保企业与台湾竞争力, 现已成为思考台湾未来发展的重要课题。而与之对应的便是人才的培育是否能因应市场需求的主流, 在服务科技化的发展过程中皆能充分运用科技, 提升整体服务创新与研发能量, 侨光科技大学现正以服务科技为主要导向(如图 2), 积极培育专业的技职人才为台湾开拓下一个黄金十年。

有效因应产业结构的调整与人力需求的变化,

收稿日期: 2012-11-18

作者简介: 庄淑婷(1965-), 女, 侨光科技大学企业管理系副教授兼研发长, 研究方向: 行销管理; 叶志权(1974-), 男, 侨光科技大学财务金融系助理教授, 研究方向: 财金计量、金融发展。

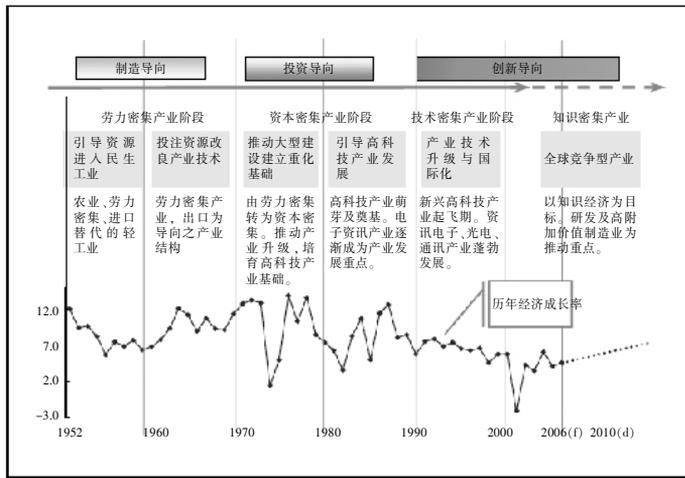


图1 台湾经济发展历程

资料来源:“经济部技术处”,2015年台湾产业发展与策略。

注:2006年以后之经济成长率为预测值,参考经济学者智库“Foresight 2020”对台湾的预估值。



图2 服务科技人才培育愿景

资料来源:经济日报。

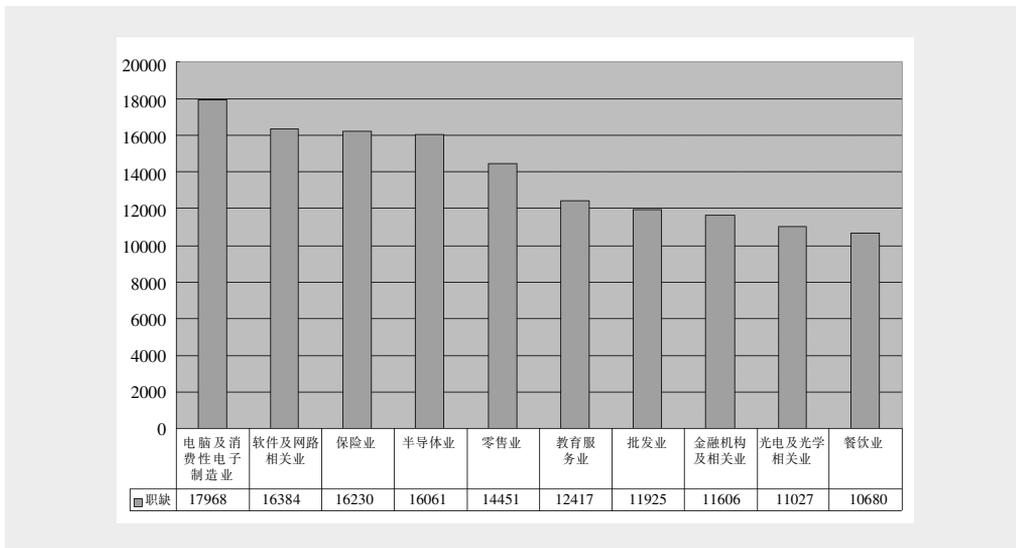


图3 台湾产业需求现况与十大征才产业排名

资料来源:1111 进修网。

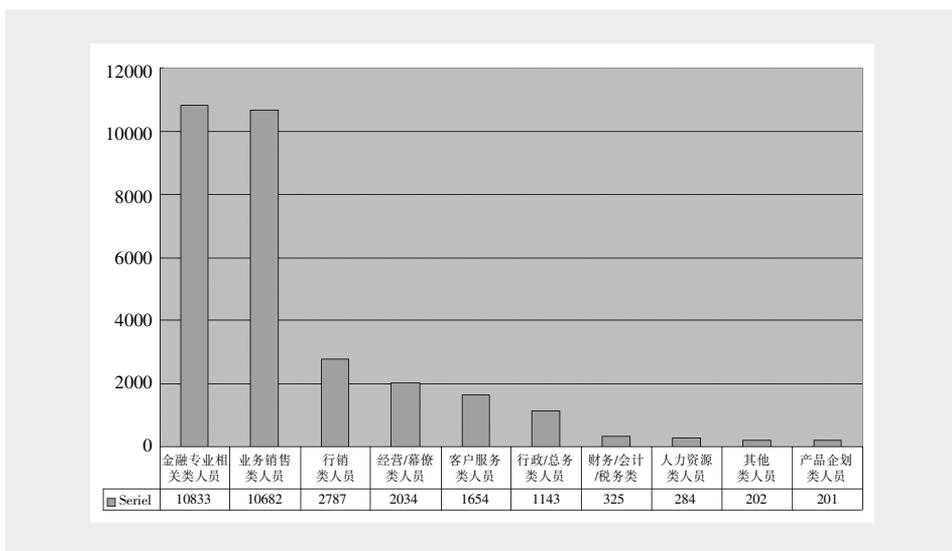


图 4 保险业人力组成结构分析

资料来源:1111 进修网。

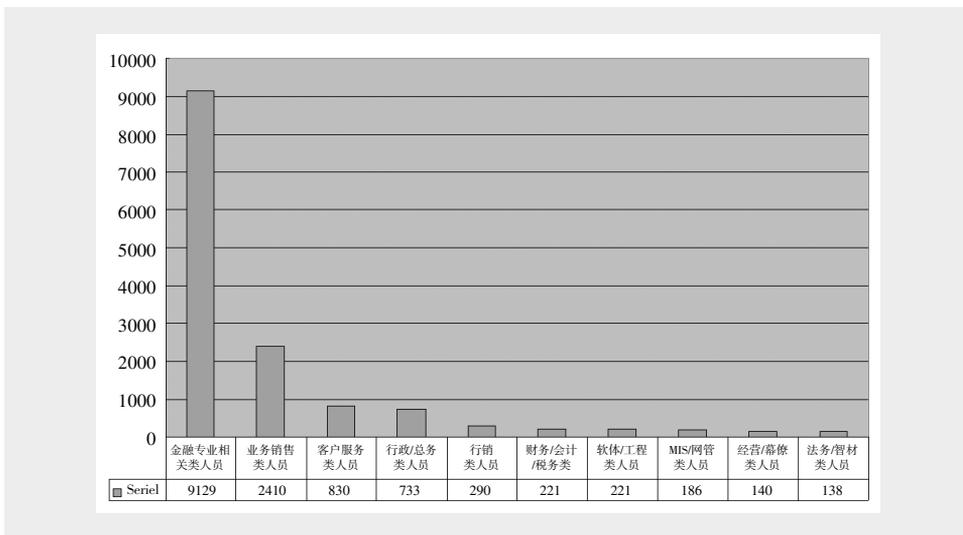


图 5 金融机构相关业别人力组成结构分析

资料来源:1111 进修网。

方能适时调整课程发展方向。台湾产业发展与人力需求的概况大抵分为四个阶段,第一阶段为 20 世纪 60 年代以前,以农业为主的社会普遍呈现劳力过剩、低度运用且失业率偏高现象;第二阶段为 20 世纪 70-80 年代渐进发展进口替代的轻、重化及技术密集工业,面临基层劳力不足问题;第三阶段为 20 世纪 90 年代,因应全球化趋势,传统产业大量外移及制造业萎缩,产业人力需求转向以资讯科技应用人才为主,部分基层劳力由外劳替代,但已导致结构性失业逐年增加;第四阶段为 21 世纪初产业结构转变加速,高等教育大幅扩增,高科技产业及新兴服务业成为开创就业机会的主力,劳动市场人力供需呈现两极化发展,但服务业创造就业不足,失业率仍偏高。而根据 1111 进修网的调查发现,十大征才产业排名中与金融相关的保险业与金融机构相关业别便占了 2 大项。

因此,本文以金融相关产业为例实证探讨在服务科技导向的发展下,该产业类别所需具体的职场职能为何?职业教育的课程安排是否能培育出企业所需人才,有效降低学用不符的落差进一步提升市场就业竞争力。近年来,岛内金融业竞争加剧,金融商品不断推陈出新,讲求专业服务,提供客户金融、保险、证券等全方位的经营已为国际趋势,而伴随金融整合行销的时代潮流,金融业已从分业金融时代进入以理财专员提供的全方位理财规划服务的时代。金融业俨然成为台湾地区一项重要的服务产业,可知金融体系衍变迄今的业务需求尽皆产生质、量的变化,人员的需求也产生变化,基本业务人员早已呈现饱和状态,现在所需要的是具备有专业知识的理财人员为主。详见图 4 及图 5。

所谓的“理财专员”为分析顾客理财需求,提供

理财咨询及服务的业务人员。而理财专员正是个金融业“顾问型业务”的典型例子。唐文秀(2005)提出成功的“理财专员”不但需具备(1)专业力:能精确掌握金融知识、趋势、产品等;(2)业务力:擅于沟通及业务推广;(3)EQ能力:面对金融市场的瞬息万变,理财专员必须随时保持乐观。另外像是“财务分析能力”、“双语能力”及“大陆力”甚至是“国际视野”等皆为重要职场职能,理财专员也必须自我砥砺,才能为客户做最好的资产配置。和IC设计工程师一样,“理财专员”也是一种“千禧年”新职业,他们都诞生在二十世纪的最后一个十年,也都在最短的时间内,爆发成一个新兴的职业社群。唐文秀(2005)说财富管理(wealth management)这个名词在近两年来广泛受到重视,连带使得负责客户理财规划的“理财专员”备受重视,成为各大金控公司争先延揽的人才。

邱文仁(2005)指出未来是一个不确定的年代,求职者找工作时,千万不要以“钱多、事少、离家近”来判断是否符合需求,从自己的知识、技能、个性、态度出发,考量就业市场需求,才能立于不败之地,成为职场不倒翁。也因为愈来愈多组合的金融商品投入投资市场,单一的专业知识,已无法满足客户的日趋多元的需求,理财专员为了提供给客户最佳的服务品质,除了具备股票、基金、保险及各类衍生性金融商品的特性与专业知识外,还必须兼具行销能力与全方位理财规划能力。

在理财专员的全新定位之下,迷人的外表和亲切的服务态度似乎已经不是最主要的重点,高学历、丰富经验与足够的知识,才是最佳人选的标准,部分金控男女比例逐渐平衡中,足以代表光靠美丽笑容赢取顾客满意的时代已经过去。理财专员不是考到证照就可以心满意足了,要有自己主攻的领域,详加规划顾客的理财投资组合与配置,拿出专业水准来,还原理财规划人员应有的社会地位。因此,相关理财专员对新金融商品或金融风险相关等议题的学习压力,不论是质与量的要求或是个人专业知识的养成都将更形迫切,培养财务金融与管理专业人才为当务之急。因此,学校的职前教育是否在教学研究上加强理论与实务的结合,能否将所学应用于工作领域上将变得更加重要。

本研究主要目的在于探讨台湾金控公司理财专员之核心能力、销售行为与客户的购买行为,如何透由学校教育的课程达到专业的养成,使同学能确切地学习到就业市场所需的金融相关专业知识,笔者透由实地访查已在职的从业人们,实证探讨若要成为一个专业的理财专员,学校是否该增加额外的课程?已存在的课程内容对未来就业是否切合需求?本文除第一章前言外,第二章为台湾地区金融机构的衍变与相关文献探讨,第三章为研究方法 with 实证研究结果论述,最后为结论与研究建议。

二、台湾地区金融机构的衍变与文献探讨

(一)台湾金融机构的衍变

在1980年以前台湾地区金融体系一直处于行政主管部门的严格管制与保护,行政主管部门原则上不允许新银行的设立。1980年后,行政主管部门才被动地从事金融自由化政策,逐步开放岛内的金融市场。1991年后,随著金融国际化及自由化的呼声日益高涨,行政主管部门不得不开放新民营银行成立,在同年6月26日行政主管部门一口气核准了十五家新民营银行设立,因此银行家数有明显的增加(如图6)。2000年11月修正“银行法”放宽银行对金融相关事业转投资之规定,并通过“金融机构合并法”允许银行、保险与证券三行业做同业合并,其目的有二,其一为积极地透过资源整合、降低成本以提

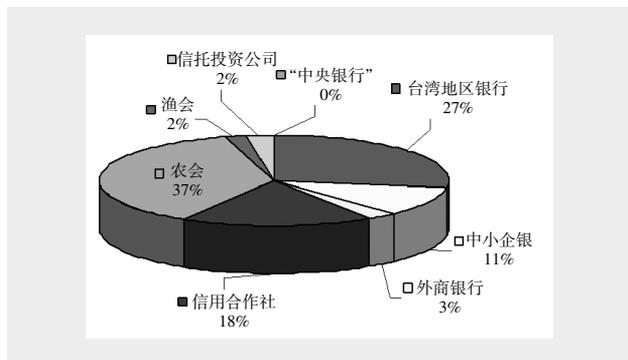


图6 1991年台湾地区银行家比率分配图

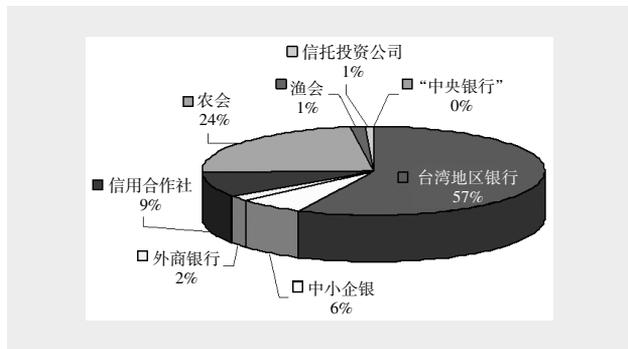


图7 2001年台湾地区银行家比率分配图

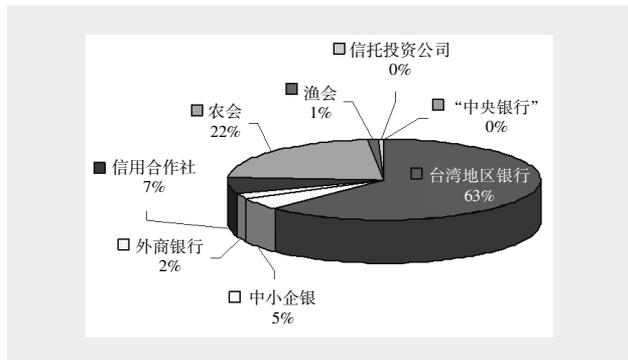


图8 2005年台湾地区银行家比率分配图

升金融机构竞争力,并借同业合并发挥规模经济;其二为消极地解决问题金融机构。(如图7)。

然而,在2001年通过金融改革相关的“金融六法”——“金融控股公司法”。此目的是为提供金融跨业经营及组织再造的法源,扩大金融经济规模,提升台湾金融业的国际化和竞争力,并可借此扩大吸引外资来台投资。可让金融机构扩大版图,有利金融集

团内公司共享客源,并允许更佳资本利用率及税负整合等,也可满足客户对金融产品一次购足的希冀。此法通过后,大部分银行都已经纳入或合并于金融控股公司(如表1)。因此银行的增、减数较无显著的改变趋势。(如图8)。

(二)文献回顾

近年来,随着软环境的急剧变化,在教育方面,

表1 十四家金融控股公司

机构名称	设立日期	总资本额	子公司
华南金融控股公司	2001/11/28	597.02 亿	华南产险、华南永昌证券、华南永昌投信、华南票券金融公司、华南金创业投资股份有限公司、华南金管理顾问股份有限公司、华南金资产管理股份有限公司
富邦金融控股公司	2001/12/19	771.91 亿	台北富邦银行、富邦银行、富邦产险、富邦人寿、富邦证券、富邦证券投资信托股份有限公司、富邦创业投资管理顾问股公司、富邦金创业投资股份有限公司、港基国际银行有限公司、富邦直效行销顾问股份有限公司、富邦资产管理股份有限公司
中华开发金融控股公司	2001/12/28	1033.28 亿	中华开发工业银行、大华证券
国泰金融控股公司	2001/11/27	852.42 亿	国泰世华商业银行、第七商业银行、国泰世纪产物保险公司、国泰人寿保险公司、国泰创业投资股份有限公司、怡泰创投、怡泰二创业投资股份有限公司、怡泰管理顾问股份有限公司
中国信托金融控股公司	2002/5/17	709.07 亿	万通商业银行、中国信托商业银行、中信保险经纪人、中信银综合证券、中信票券金融股份有限公司、中信创投股份有限公司、中国信托资产管理股份有限公司、中信保全股份有限公司
建华金融控股公司	2001/11/28	722.82 亿	台北国际商业银行股份有限公司、建华商业银行股份有限公司、建华人寿保险代理人股份有限公司、建华财产保险代理人股份有限公司、建华证券股份有限公司、建华证券投资信托股份有限公司、安信信用卡股份有限公司、建华创业投资股份有限公司、建华客服科技股份有限公司、建华管理顾问股份有限公司、建华行销顾问股份有限公司
玉山金融控股公司	2002/1/28	302.7 亿	玉山银行、玉山保险经纪人股份有限公司、玉山证券、玉山证券投资信托股份有限公司、玉山票券、玉山创业投资股份有限公司
复华金融控股公司	2002/2/4	316.18 亿	复华商业银行、复华综合证券股份有限公司、复华证券金融股份有限公司、金复华证券投资顾问股份有限公司、金复华投资证券信托股份有限公司、复华期货股份有限公司、复华创业投资股份有限公司、复华资产管理股份有限公司、复华财务顾问股份有限公司
台新金融控股公司	2001/12/31	488.34 亿	彰化银行、台新国际商业银行、台证综合证券、台新票券、台欣创业投资股份有限公司、台新资产管理股份有限公司、台新行销顾问股份有限公司
新光金融控股公司	2002/2/19	407.44 亿	诚泰银行、台湾新光商业银行、新寿保险经纪人股份有限公司、新光人寿、新寿综合证券股份有限公司、新昕证券投资信托股份有限公司
兆丰金融控股公司	2001/12/31	1116.94 亿	交通银行、中国国际商银、中国产险股份有限公司、倍利国际证券、兆丰国际证券投资信托股份有限公司、中兴票券、兆丰交银创业投资股份有限公司、兆丰资产管理股份有限公司
第一金融控股公司	2001/12/31	582.65 亿	第一银行、第一财产保险代理人股份有限公司、一银证券股份有限公司、建弘证券投资信托股份有限公司、第一创业投资股份有限公司、第一金融资产管理有限公司、第一金融管理顾问股份有限公司
日盛金融控股公司	2001/12/31	225.32 亿	日盛国际商业银行、日盛国际产物保险代理人股份有限公司、日盛证券
国票金融控股公司	2002/3/26	211.99 亿	国票综合证券、国际票券、国票创业投资股份有限公司

资料来源:“行政院金融局”。

在未来社会迈向现代化的过程中,承担著包括有人才培育、价值观念引导,竞争力提升、社会风气转移及文化传承等重要任务,而这些任务的达成,最重要的场所即为学校校园。所谓“顾客”即是指“付费者”或“使用者”而言。若以此观点出发,技职学校的客户应指的是学生(付费者)以及企业界(使用者)。所以技职学校的行政与教学设计应转向以满足“学生”及“企业界”(职场)的需求为主体,取代以行政人员及教师的主观模式。因此有了这些层次的认识之后,学校的教学课程在设计时应有灵敏的触角,密切配合企业所需要的人才。为因应全球化的竞争与挑战,及协助学生适应快速变迁的工作环境、工作相关的“专业能力”,是个人在职涯中所需具备的共通能力。

技职教育体系乃以培养专业技职人才、并与业界产学交流为目标,透过本次系科课程发展标准作业程序,可搭配学校学程设计与业界实务交流的建议,进而规划、发展课程让同学能在求学期间获得专业技能,在毕业后能直接投入职场。根据各大专院校财务金融系毕业校友就业资料显示,本系科毕业学生以投入证券、金融行业服务者为众,而在金融界里,证照已经是不可或缺的职场必备品。林仲威(2003)认为可由主管机关统筹规划岛内金融证照的整并与结合,再予以分级、分类实施;并视实际需求引进相关国际证照,方能让各个不同工作领域,专长、能力有所差异的从业人员均能有适合的检定机制,也较能降低行员的心理负荷。此外,亦可配合“财政部”所推动的“金融证照制度”,并与各单位的教育训练及人事考核系统相互搭配,建构一个“考、训、用”合一的机制。不但可节省整体社会资源,更可使取得证照者能适才适所,发挥最大的边际效用,以提升服务的品质。该研究建议从业人员应依照本身的职涯规划,并考量个人的时间运用,配合自身需求善加利用,则既可作为增进个人专业知能之动力,亦能成为生涯规划中向上提升之有利工具。

因此希望学校在规划课程时,能以专业证照方面去着手,随著专业证照时代来临,考照反而成为对自己最好的投资,但如果只是盲目的去考取,对未来不见得有益,因此学校如能以现况金融产业的走向,规划出必需具备的专业知识和必备证照的课程,有助于增加个人对金融方面的了解与应用,更能加快的进入职场。

然而,大部分进入金融市场的从业人员,并不只单单具有证照即可更需要具备行销能力与良善的人际关系。陈淑玮(2004)由探讨投资型保险中的研究指出寿险业务员通过投资型保险商品业务员资格考试,并不一定就具备销售投资型保险商品的行销能力与技巧,因此保险公司除了辅导业务员顺利通过资格测验外,保险公司可多安排如“自己公司投资型保险商品的说明”、“投资型商品市场状况”、“投资

型商品的销售技巧”、“投资型商品理财计划书之操作”等课程,以加强业务人员行销能力。投资型保险产品与传统固定收益的寿险产品不同,投资型保险商品的保户要承担投资风险,对业务人员来说也是一项挑战,不仅保户要对投资型保险产品有正确的认知,寿险业务员也须调整自己对投资型保险产品的认知与态度。现阶段的竞争与对寿险业务员的要求明显地与过去不同,过去传统的寿险销售方式已不敷时代的需求。业务人员应加强销售所需之专业知识,并提升销售能力以维持个人的竞争力而不被市场淘汰。

由李树中(2001)提出的无论是那一种产业的业务人员,人际关系都是很重要的。在不同产业的业务员,每一笔交易的完成,过程都必须具备有良好的的人际关系、销售能力、产品知识及正确的工作态度才能在这样的销售过程中确保交易的完成。而在这样的销售模式之下要培养出一位具有高绩效表现的业务人员是非常不容易的,因为在执行时会面临不知从何着手的窘境。因此在课程中,如果加入一些实务上的操作,更能加快进入状况。陈德成(1993)对寿险行销人员之人格特质分析,以提供寿险公司在招募销售人员时,一个遵循的工具。该研究指出男性、已婚、26至35岁、大专、一年以上年资及以前有推销经验者,一般而言,有较高的销售绩效;整体而言,聪慧富才识、情绪稳定、有恒负责、冒险敢为、信赖随和及心平气和者,有较高的销售绩效。陈志豪(1999)以个案研究方式找出影响业务人员绩效的关键职能项目。不论是对企业或消费者而言,业务员都是占有相当重要的地位,特别是主要以直接销售模式进行交易的寿险公司。近年来在学界和业界都获得相当重视及应用的职能模式,把一个人工作绩效以各项职能程度来表示。此研究透过文献探讨与专家会议访谈的方式,整理出业务人员所需具备的十项职能,包括:亲和力和专业知识、专业技术、自信心、应变力、顾客导向、成就动机、认同感、团队精神、学习态度等。这十项职能也能充分的表现出内在职能特性的动机、特质、自我概念,以及外在职能特性的技巧、知识。

郑志凯(2002)为了协助业务人员减少奋斗成本,归纳出教育训练、业务员绩效、人口统计变项之相关性分析,做为研究方向。该研究进行“教育训练”、“业务员绩效”、“人口统计变项”之相关性分析,研究结果为选择适当人才,以减少增员与辅导的成本;再者为了解不同的人力素质、背景、其各别对于教育训练的接受与应用情况,从而研拟最适的训练方针,进而增加业务员的学习成效。庄素霞(2004)探讨台湾金融控股公司成立后,其人寿保险子公司经营绩效的变化,以检视人寿保险子公司在金融控股公司整合模式下所带来的利弊,供决策者在制定政策时之参考。

具备了证照以及业务的概念后,还必需了解如何提升理财规划人员的专业知识与素养,且具备各

种理财的专业知识后,如何提供一套合理既可行的理财服务,以维护消费者权益。由学者杨昌隆(2003)分别针对理财规划人员、金融机构、政府相关单位等三个阶层采用文献分析法,整理、分析、归纳与理财规划有关之个人理财理论,并建构理财规划之服务模式;利用参与观察法,对理论的服务模式进行实地操作的研究结果指出(1)理财规划服务模式具备理论与实务的价值;(2)理财规划服务应建立专业伦理规范与自律机制;(3)服务模式之应用须配合金融机构的工作重点、企业文化与营运模式;(4)理财规划人员须具备相当的专业能力才能使服务模式运作顺利;(5)金融机构应建立专业顾问的谘询制度;(6)理财规划人员应具备人际互动与销售技巧。此外理财规划人员应加强专业训练、注重专业伦理与提升人际关系与销售技巧。

黄见益(2005)由人格特质之分群,投资理财顾客区分为“深思熟虑型”、“追求利得型”、“追随时尚型”等三群,结果有显著差异,业者可以针对不同的各群之人格特质采用不同的行销方法或行销组合,以利推展财富管理业务。在专业服务之领域中,财富管理已是新兴的一门行业,却也是当前最流行的金融服务。汤一珊(2004)以专业服务中提供财富管理服务的理财专员为实证对象,利用角色理论描述服务提供者之行为,对服务提供者与服务接受者间互动对关系品质所产生的影响进行探讨。讨论服务提供者的角色行为或是关系销售行为是否会对服务接受者的关系品质知觉产生影响。另外,又是否能透过服务接受者的关系品质知觉,进一步影响到销售效果及顾客反应(口碑意愿、再惠顾意愿等)。Crosby et.al.(1990)也认为未来的销售机会并非由现在的销售成功所决定之论点,本研究认为,部分原因也可能是受银行本身条件所影响。王祐君(2003)研究以保险业为主轴之金融控股公司中的理财规划师作为研究对象,探讨由业务人员转型后之理财规划师对于管理教育和财金训练的重要性认知以及其需求,并希望能提供岛内金融控股公司对理财规划师教育训练设计、施行之参考。

台湾地区在加入WTO后为因应国际化趋势,以及提升金融竞争力,而有金融控股公司的成立,但岛内的金融控股公司在经营上可能会遭遇各方面的问题,此研究便针对人才培养方面的问题进行探讨。朱明亮(2002)以业务人员面临销售多元化金融商品与教育训练之实施做为探讨的依据,研究指出坚强的教育训练是培养与掌握优秀人才的推手,是公司经营的成功之母。而业务人员更是公司经营的第一线,金融商品的顺利销售出去需要有专业的业务人员;公司的良好形象,更需要专业的业务人员去塑造与维持。陈韦佐(2005)以理财专员从事寿险行销业务时,对于本身业绩贡献度之满意程度来探讨,近二年台湾人寿保险事业因利率变动型年金与投资连结型保险产品特

卖而端出亮丽的成绩,这与银行理财专员积极投入寿险行销业务关系密切。从实证分析发现理财专员在职业证照培育效果方面,除了在职涯发展开拓研究变项稍微达不到理财专员之预期效果外,但理财专员之专职课程培训、职业证照取得普遍对业绩贡献度皆有明显的影响;理财专员之业务挑战性、激励效果性与升迁公正性之研究变项皆对业绩贡献度有明显的影响。

廖梅利(2004)以银行业理财规划人员之能力进行探讨。在岛内金融市场经营环境的多角化及国际化的趋势下,金融业者正积极的抢攻财富管理市场,如何发展跨银行、保险及证券等商品行销的理财规划人员成为重要课题。该研究归纳出理财规划人员能力项目之重要程度及使用频率,包括银行业理财规划人员于知识构面需具备:“熟悉经济景气状况”、“熟悉金融相关产品”、“快速学习复杂的金融商品”、“运用风险管理知识”、“运用投资管理知识”、“运用税务管理知识”、“运用退休管理知识”及“运用财产管理知识”等八项能力项目,其中以“熟悉金融相关产品”及“运用税务管理知识”最重要,使用频率最高。人员之人格特质构面需具备高成就动机、毅力、自信心、乐观、抗压性、主动、亲和力、道德等人格特质。

三、研究方法

(一)深度访谈

访谈是由访谈人透过语言沟通来获取受访者的某些讯息,即如同对话一样,在问话与回答的互动过程中,用来搜集访谈人所需要的资讯。实际上,访谈是一种搜集资讯的工具,如果能经由适当的控制与安排,访谈人就能够探询对方的想法,得到所想要的答案。此外,访谈可以是正式的,也可以是非正式的,可以经由非标准、非结构化或开放式问题的探索,由外围逐步切入主题的核心,也可以透过标准、结构化或封闭式的问题,来探讨比较成熟的议题。深度访谈有别于单纯访谈,深度访谈目的在于透析访谈的真正内幕、真实意涵、冲击影响、未来发展以及解决之道。一般而言,深度访谈能比一般访谈要花费更多的时间,但是其所得到的结果更具备能深入描述事物的本质,以做为进一步分析的依据。

深度访谈法和集体访谈的目的相同,深度访谈是要深入人心,探究受访者真正的想法,得到更真实的资讯。深度访谈目的在于透析访谈的真正内幕、真实意涵、冲击影响、未来发展以及解决之道。“行政院经济建设委员会健全经社法规工作小组”(1988)认为深度访谈法是一种访谈者借由双向沟通,从受测中获取资料的方式。由访谈者控制访谈的主题以及讨论的形式。蓝忠孚(2001)则认为是一种访问者与被访问者间面对面的接触,透过有目的的谈话,以寻求研究资料的方法。

所以深度访谈法是一种透过双方沟通,撷取个人

较为内隐性知识的一种方法,如个人的经验、观念等,这类的知识如诀窍、存在于脑海中的知识(Badaracco, 1991)、实证知识、高级技能(Quinn, 1996)、私有知识(Matusik and Hill, 1998), 这些经由长期工作所累积的经验知识。深度访谈法的特性主要在于发觉人们内心的情绪、态度、动机以及回答“为什么”的问题,可探询到问题的核心。该特性相当符合本专题研究的需求,透由完整的访谈预期可获得绝佳的第一手资讯。根据黄俊英(1979)以及蓝忠孚(2001)对于深度访谈法的整理,其操作原则、流程如下:

1. 操作原则

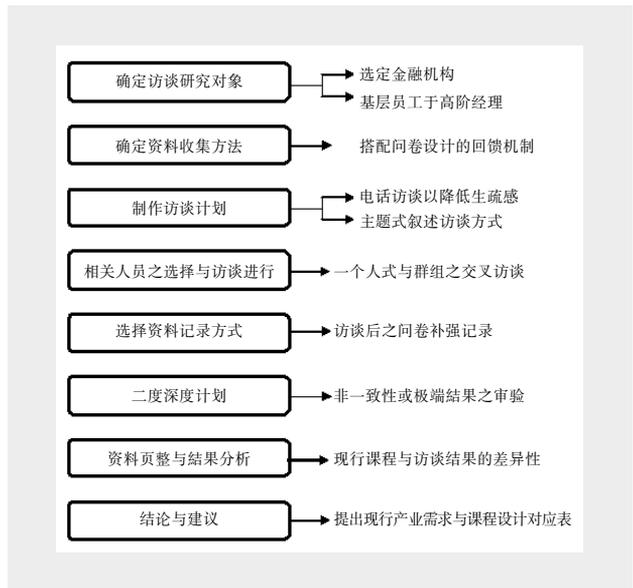
(1) 访谈前让受访者轻松,使受访者与访谈者建立融洽关系:认为访问员与受访员之间具有一种初期的人际关系,双方可建立一种亲密的社交气氛,使访问员能够比在一般访问时那种冷漠的环境中收集到更深入、更正确的情报。

(2) 适时提出一些适当问题:访问员所提的第一个问题应该是一般性的问题,能引起受访者的兴趣,鼓励他充分而自由的谈论他的感觉和意见。一旦受访者开始畅谈之后,访问员应避免打岔,应作一个被动的倾听者。为了掌握访问的主题,有些问题可以直接了当的提出来,但一旦受访者已开始详细谈论某一主题时,访问员提出的问题必须是开放式的,不可有任何的提示或暗示。

(3) 鼓励受访者多发言,可让其泄漏他们内心深处的动机:访问员如能善用沉默的技巧,并鼓励受访者多发言,常可促使受访者泄漏无意识的动机或态度。

(4) 深度访谈应单独进行,不应让第三者在场:深度访谈可以在某一指定地点进行,但不论在何处实施,深度访问应单独进行,不应让第三者在场,因为让第三者在场可能会使受访者感到困窘或不自然,不愿提供真实答覆。

2. 操作流程



3. 优点

- (1) 容易取得较完整资料。
- (2) 较易深入了解问题的核心。
- (3) 可以揭示明确目标。
- (4) 可以评鉴答案的真实性。
- (5) 可适用特殊对象。
- (6) 可以控制环境。
- (7) 可以掌握控制问题的次序。

4. 缺点

- (1) 开放性问题的资料分析不易。
- (2) 访谈员的偏差:访谈员对于访问的进行方式有相当大的自由,会影响到所得的结果,所以访谈员的偏见很难避免。

(二) 问卷调查

为了收集金融机构从业人员对专业课程实务性的调查,本研究亦搭配问卷调查法(Questionnaire Survey)进行研究,仅就台湾地区银行业、证券业及保险业之从业人员为调查对象。问卷的设计,系参考侨光科技大学财务金融系一至四年级之课程编制,针对金融机构从业人员对专业课程实务性的调查为设计方向。本研究问卷采用李克特(Likert)五点尺度量表,由金融机构从业人员针对各问项,依从业人员对专业课程实务性之看法勾选,根据其课程必要性分为“非常不必要”、“不必要”、“普通”、“必要”、“非常必要”,分别给予一至五分的评分,分数低表示对该问项之课程必要性低,反之则必要性高。

本研究问卷以金融从业人员为调查对象,以实际至金融机构发送给所属同仁填写(总数约 130 份)外,亦透过寄发邮件之方式给予金融机构从业人员填写,寄发问卷对象以本校财金系毕业学生为优先对象,并进一步扩及非本校,非本科之在职人员。期能获得更完整的讯息来源。问卷发放时间系从 2009 年 8 月 15 日至 10 月 31 日,问卷至 2010 年 1 月 5 日截止,总共发放问卷 241 份,回收问卷 181 份,问卷回收率为 75.41%。问卷回收情况与有效问卷如表 2。问卷回收后,逐一检视每份问卷,若问卷中有问项遗漏未作答,则视为此问项为 0 分(表 2)。

本研究依课程必要性来评分,总共回收 156 份问卷,问项最高分数为 155 分,愈接近表示课程非常必要,问项最低分数为 31 分,愈接近表示非常不必要。课程必要性分析结果表 3 如下。

从问卷之分析结果可以看出,一年级的课程必要性还是属于必要的,由于一年级课程皆属必修科目,即可知问卷调查结果与学校排课程的必修是符合的。本研究也从问卷中得知金融机构从业人员对学校之建议科目应多增加职业道德、作文、英文会话方面等科目且放在必修科目中,还建议从大一开始逐年要求取得英文相关方面之检定,而商事法则应再加强票据实务方面的内容(表 5)。

表2 问卷回收有效率

问卷对象	问卷数	发放数(份)	回收数(份)	回收率(%)	有效问卷(份)	有效回收率(%)
实际至金融机构发放		130	114	87.69	94	72.31
寄发予金融机构从业人员		111	67	60.36	62	55.58
合计		241	181	75.41	156	64.73

表3 课程必要性分析结果

课程必要性	最高得分	分析结果(愈接近得分之表示方式)
1	31	非常不必要
2	62	不必要
3	93	普通
4	124	必要
5	155	非常必要

表4 一年级课程必要性分析结果

	科目名称	学期	课程必要性总得分	分析结果
		上/下		
必修科目	通识学群	2/2	109	必要
	国文	2/2	120	必要
	大一英文	2/2	130	必要
	微积分	3/3	96	普通
	经济学	3/3	131	必要
	会计学	3/3	130	必要
	民法	2/0	115	必要
	商事法	0/2	123	必要
	商业套装软体	0/3	114	必要

表5 一年级课程必要性分析结果

	科目名称	学期	课程必要性总得分	分析结果
		上/下		
必修科目	台湾史地通论	2/0	93	普通
	大二英文	2/2	124	必要
	财务管理	3/3	135	必要
	统计学	3/3	121	必要
	个体经济学	3/0	122	必要
	总体经济学	3/0	125	必要
	两性关系	0/2	107	普通
	货币银行学	0/3	122	必要
	管理学	3/0	105	普通
	证券法规	3/0	114	必要
选修科目	中级会计学	3/0	114	必要
	财务会计	3/0	123	必要
	商用英文会话	3/0	127	必要
	成本会计	0/3	114	必要
	保险学	0/3	114	必要
	证券交易实务	0/3	117	必要
	商用英文写作	0/3	115	必要
	财经新闻导读	0/3	126	必要

从问卷之分析结果可以看出,二年级的课程必要性还是属于必要的,由于课程方面分为必、选修,且与金融相关的科目太多,我们就挑了必修科目中之货币银行学、选修科目中之证券交易实务与财经新闻导读等跟金融机构比较有实务性相关之科目来检定,从表格中很明显可看出这三个科目以金融机构从业人员对专业课程实务性之调查结果是必要的。

在金融机构里,与英文相关之业务不少,有机会可能还要与国外的客户联系,所以在问卷中就有从业人员建议英文一定要更加强(表6)。

在三年级课程的问卷中,每个课程大致上都皆为必要。从必修课程中,除了通识课程外,其它专业科目的课程都是必要的,就由投资学、金融市场、财务报表、衍生性来看,分数都趋近于非常必要,尤其是衍生性课程,从这个课程中可以知道很多种类的金融商品,因为这些课程都是最基本的金融常识。然

表6 一年级课程必要性分析结果

	科目名称	学期	课程必要性总得分	分析结果
		上/下		
必修科目	通识学群	2/2	102	普通
	投资学	2/2	134	必要
	金融市场	3/0	138	必要
	密集英文	3/0	118	必要
	财务报表分析	2/0	134	必要
	衍生性金融商品	0/3	130	必要
	毕业专题	0/3	116	必要
	金融机构管理	0/3	111	必要
	货币市场	3/0	129	必要
	债券市场	3/0	118	必要
选修科目	金融法规	3/0	122	必要
	银行实务	3/0	129	必要
	保险实务	3/0	114	必要
	管理经济学	3/0	107	普通
	期货法规	3/0	113	必要
	商用英文书信	3/0	105	普通
	国际金融	0/3	129	必要
	金融行销	0/3	129	必要
	计量经济学	0/3	104	普通
	资料处理	0/3	111	必要
外汇投资	0/3	125	必要	

而在选修课程来看,由于填问卷人员皆是银行从业人员,因此能明显看出,关于货币市场、银行实务、金融行销、外汇投资的课程,分数都颇高的,这也表示在银行中此类课程是相当重要。

由表 7 四年级课程的表格中,从必修课程来看,国际财务和金融风险管理总得分数有比较高,一个即将要在金融界工作的人,必定要知道所谓的风险,这样才会懂得去避险,因此,在这份课表中,只要关于风险的课程,总得分数就会颇高的。从这些课程表看来,对于每个课程,许多都有它相关的地方,甚至有些课程是延续之前的课程下来,这么多的课程细项是否有其必要性,是否可将近似的课程合并,也许会更具学习的效率。

本研究在访谈的阶段上,访问了 7 位在金融机构的从业人员,其资料如表 8。

本研究以电话联络受访者,访谈之内容共有五大项,分为职能基本知识、人格特质、专业技巧、学校课程及证照,首先以从事金融行业,需具备哪些知识,在此访问中,我们将结果归纳如表 9:

从这里可以很明显看出,目前银行从业人员普遍认为,进入金融行业中,必须先知道最基本的金融常识,而这金融常识我们要借由老师上课所教的课程里面去增加我们对金融方面的知识,从我们所

表 7 一年级课程必要性分析结果

	科目名称	学期	课程必要性总得分	分析结果
		上/下		
必修科目	毕业专题	2/2	105	普通
	国际财务管理	3/0	122	必要
	金融风险管理	3/0	124	必要
	财金资讯系统	3/0	116	必要
	投资组合管理	0/3	117	必要
	基金管理	3/0	129	必要
	不动产投资	3/0	114	必要
	时间数列分析	3/0	101	普通
	两岸金融专题	3/0	112	必要
	电子商务	3/0	106	普通
选修科目	财经英文导读	3/0	116	必要
	企业购并	0/3	113	必要
	财务预测	0/3	114	必要
	资产证券化	0/3	112	必要
	公司治理	0/3	110	必要
	两岸经贸关系	0/3	107	普通
	营运资金管理	0/3	113	必要
	财经英文名著导读	0/3	104	普通
	信用风险管理	0/3	114	必要
	市场风险管理	0/3	122	必要
新金融商品	0/3	121	必要	

表 8

任职部门	任职单位	职称	年资
消费金融	宝华银行	房贷专员	3个月
存款部门	高雄银行	中级办事员	10年
北屯分行	台中商业银行	经理	12年
存汇作业部	宝华银行	初级襄理	12年
外勤人员	台中二信	办事员	13年
法务部门	新竹国际商银	科长	13年
二林分行	台湾企银	经理	31年

表 9 职能基本知识

工作职能与知识	重要性 +
金融常识	***
经验累积	**
国文	**
文章(写作能力)	*
英文	*
民法	*
票据法	*
公司法	*
国际新闻	*
柜台业务	*
存放款业务	*

注: + **、**、* 分别表示相对重要性。

表 10 人格特质

工作职能与知识	重要性 +
抗压	***
积极	***
诚信	***
品德操守	***
互动热忱	***
人际互动	***
开朗	**
表达能力	****
工作态度佳	*
领导能力强	*
企图心	*
和善	*
大方	*
细心	*
对数字敏感	**
勇于面对挫折	*

注: + **、**、* 分别表示相对重要性。

上的课程中,例如:衍生性金融商品、金融法规……等,从中可以学习到很多金融方面的知识。

以从事金融行业,需具备哪些人格特质,在此访问中,我们将结果归纳如表 10:

在从事金融业务中,压力是一定存在,因此在学校课程里应加开心理辅导相关的课程,而上表所提到的人格特质对于刚进入金融职场的新手是应该具备的,对刚进入金融市场的新人员是有帮助的。

从事金融行业,需具备哪些专业技巧,在此访问中,我们将结果归纳如表 11:

大部分进入新职场的新人,还是需要职业训练后,才正式开始工作,因此在职训练是非常重要的,如果学校能多安排一些实习的课程,那么新人进入职

表 11 专业技巧

工作职能与知识	重要性 +
在职训练	***
公司辅导	**
电脑知识	*
入门学科	*
存放款、信托处理方法	*
金融分析、利率汇率的变动	*

注: + **、*、*分别表示相对重要性。

表 12 学校课程

工作职能与知识	重要性 +
会计	***
经济	***
国际贸易	**
统计学	**
衍生性金融商品	***
公司法	*
TQC(电脑技能)	**
财务管理	**
货币银行学	***
财务报表分析	**

注: + **、*、*分别表示相对重要性。

表 13 证照与工作职能之重要性

工作职能与知识	重要性 +
人寿保险	***
信托业务	***
理财规划	***
投资型保险商品	***
银行内控	***
高级证券营业员业务	**
外汇	**
授信	**
产物保险	*
期货	*
金融法务	*
房贷	*

注: + **、*、*分别表示相对重要性。

场就能更加的上手。

以从事金融行业,哪些学校课程对职场的帮助,在此访问中,我们将结果归纳如表 12:

从受访的结果显示出,会计与经济这两个课程对于刚进入金融市场的新手是有帮助的,若现在还没学这两个课程的人且打算进入金融市场工作者,这两个课程的学习是避免不了的,所以快去把这两个课程学起来吧。

以从事金融行业,需具备哪些证照,在此访问中,我们将结果归纳如表 13:

整理后的结果显示出人寿保险是最需具备的,但其余像信托业务、理财规划、投资型保险商品、银行内控等,也应需具备,只是在金融行业里,人寿保险这张证照是一定得取得的,其余的证照有空则应考取。

本文最后研究步骤采用实地访谈法,以访问金融机构从业人员的方式,来了解目前即将进入银行体系时,应需具备哪些基本的知识及技能,并将访谈内容的资料汇整,归纳为三大类,第一大类为专业证照方面,第二大类为个人态度方面,第三大类为课程规划方面,其内容如下:

1. 专业证照方面

目前多数银行会要求员工优先取得业务相关证照,如信托部人员需要取得信托证照,国际业务部门以及企金中心承作外汇人员要取得外汇证照,襄理级以上则需要取得授信及内控证照,理财专员需要取得理财证照,一般行员至少要具备保险、信托证照等。证照是一个金融从业人员的专业能力,取得全方位的证照更是业界人士势在必得的大举。

建议有志于金融服务业者,趁年轻时多取得几张专业证照,先从必备证照入门,从最容易的保险、证券与信托资格入门,建立信心后再向理财规划师、投资型保单业务员、证券分析师等进阶挑战。不过有证照并不代表会活用,但没证照则一定无法入行,或者会降低客户选择做为理财服务专员的机会。因此销售技巧除了靠人际关系与经验累积外,也需不断的进修及自我投资来增加专业知识。可以预见的是,多证照绝对是未来金融从业人员想要更上层楼的敲门砖。

2. 个人态度方面

现今的业务人员需求是持续成长的,要成为专业的业务人员,是需要有专业的认知及兴趣的培养,要如何从学生时期就培养出对业务的兴趣,最基本的出发点可从参加学校社团开始,在日常生活中能多阅读相关财经新闻的报章杂志,以及在求学过程中,修习有关理财规划专业的专业科目,从中获得知识。

真正做一个理财人员,是回顾二年前、三年前,甚至何时特殊事件产生较大波动的历史记录,都是必须去了解、认识的。如果以三年级时就有专业科

目,三年级开始认识这些相关性的知识,把它做成一种记录法,养成一种习惯,像是把看报纸当成一个习惯,对于有兴趣的东西,一定要去做资讯记录追纵,唯有此种办法,在将来进入银行市场,会对自己本身的专业知识上有所帮助的。如果以理财方式,可从报纸、广告纸上吸收,比在学校的课程上来的重要。

3.课程规划方面

身为理财专员,在进入职场前,所需具备的金融证照,主要有证券商业业务员、证券商高级业务员、证券投资分析人员、银行内部控制人员、信托业务员、理财规划人员、外汇人员、授信人员、人身保险业务员……等,这些基本的金融证照考试项目与本系科课程所规划的专业课程是否有互相对应,所授课的科目对学生而言是否有利于就业。

就以证券商业业务员为例,考试科目有证券法规概论与证券交易实务、证券投资概论与财务分析概要,本系科课程已针对该金融证照考试科目进行开课,将相关的课程纳入选课,如证券法规列入选修课程,证券投资分析及财务报表分析和投资学列入必修课程,供学生选课。学生可先借由修习学校针对证照所授课的课程,修毕之后即可自行报考相关证照的考试,能免除在校外上课或者自己埋首苦读。我们针对银行从业人员所需具备的五张专业证照,与本校财务金融系日四技专业课程内容比照,制作金融证照考试科目与系科课程对照表,依表我们可归纳出:证券商业业务员所考试的科目有证券法规概论与证券交易实务、证券投资概论与财务分析概要,以本系的课程对照,与证券法规、证券投资分析、财务报表分

析及投资学之课程的内容相关,对于证券投资分析科目,系上仅在二技部授课,因此我们建议财金系能于四技部在三年级上学期授课,并列为选修课程。投资学科目则建议在二年级上学期授课,依旧是必修课程。

理财规划人员专业能力测验,考试的科目有理财规划实务及理财工具运用,以本系的课程对照,与投资学、衍生性金融商品、财务管理及财务报表分析之课程的内容相关,且投资学与财务管理皆为必修课程,可看出此证照的重要性。

信托业务人员,考试的科目有信托法规及信托理论与实务,银行内部控制与内部稽核测验,考试的科目有银行内部控制法规及银行内部控制制度,授信人员专业能力测验,考试的科目有授信法规及授信实务,此三种证照考试科目以本系的课程对照,皆与金融法规、银行实务、金融机构管理之课程内容相关。由于信托及银行内控与其他证照比较,是偏向于较基础的专业证照,因此希望学生能从进阶证照入门,先以较简单易懂的证照来准备,所以我们建议财金系能将金融法规之三年级上学期的选修课程,开课于二年级上学期的选修课,银行实务之三年级上学期的选修课程,开课于二年级上学期或者依旧为三年级上学期的选修课及金融机构管理之三年级下学期的必修课程,开课于二年级下学期的必修课。

本文针对已分析的资料中,依本校财务金融系日四技之同学,报考专业证照的流程之建议。在二年级修毕金融法规、银行实务、金融机构管理等课程后,将可在当年度八月份报考信托业务人员专业能

表 14 金融证照考试科目与本系科课程建议对照表

考照顺序	证照名称	考试科目	课程对照				建议
			科目名称	必修(选)	学年度	考试日期	
1	信托业务人员	信托法规 信托理论与实务	金融法规	选	3上	约每年4、8、 12月中旬	2上
			银行实务	选	3上		2上或3上
			金融机构管理	必	3下		2下
2	证券商业业务员	证券法规概论 证券交易实务 证券投资概论 财务分析概要	证券法规	选	2上	每年3、6、9、 12月第一个 星期日	2下(选)
			证券投资分析				2上
			投资学	必	3上		
			财务报表分析	必	3下		
3	银行内部控制与 内部稽核测验	银行内部控制法规 银行内部控制制度	金融法规	选	3上	约每年5、11 月	2上
			银行实务	选	3上		2上或3上
			金融机构管理	必	3下		2下
4	授信人员专业能 力测验	授信法规 授信实务	金融法规	选	3上	约每年9月 中旬	2上
			银行实务	选	3上		2上或3上
			金融机构管理	必	3下		2下
			投资学	必	3上		2上
5	理财规划人员专 业能力测验	理财规划实务 理财工具运用	财务管理	必	2上下	约每年5、11 月中旬	
			衍生性金融商品	必	3下		
			财务报表分析	必	3下		

力测验,同时在二年级修毕证券法规、证券投资分析及投资学后,在当年度十二月份亦可报名证券商业业务员证照测验。由于银行内部控制与内部稽核测验与授信人员专业能力测验,在二年级时已修毕相关科目,则可陆续报考证照考试,在三年级下学期,当年度的三月份,可报考银行内部控制与内部稽核测验,和当年度的九月份可报考授信人员专业能力测验。至于证券商业业务员,我们则建议在四年级下学期的五月份报考。详细结果如表 14 所列。

四、结论与建议

随著两岸签订金融合作备忘((MOU)与两岸经济合作架构协议(ECFA)的正式生效,台湾的金融服务产业即将进入一个全新的发展阶段。两岸的金融服务产业(包括银行、证券与保险)未来将可以互相设立分支机构,相互参股或并购。无疑地,这些改变将会改变未来岛内金融服务产业的生态,并带动该产业人力需求的成长。对财务金融系的毕业生来说,未来几年是求职与就业的黄金时期,然而应金融服务科技产业的趋势,产业对于人才需求也相对较高,更期待新进员工能够对其提升客户服务品质有所助益。为了配合金融服务产业未来对人力的需求趋势,本研究依据财务金融系原有的课程规划,透由问卷调查、电话与实地访谈等方式,实证了解业界需求以适时调整课程教授内容及方向,俾能使理论与实务结合创造产学双赢的成效。

本研究发现为达成金融服务科技产业所需的职场知能,学校课程的培育应以符合业界需求进行适时、适度的调整,方能有效提升技职学生的就业竞争力。本文因应台湾地区产业结构变迁的需求,强调务实导向发展、追求理论与实务的结合,以培育具有前瞻性之金融理财服务科技之专业人员为愿景。研究结果发现财务金融系课程规划的发展应结合专业证照的时程与测验内容规划、业界实习的历练能有效缩短理论课程内容与实务职场需求的落差,同学选修课程中亦应重视人格特质的养成,将有益于提升金融机构的就职能量。此外,也由于相关议题的研究甚少,因此希望本文能够提供给未来研究者作为进阶参考的依据。

参考文献:

[1] 王祐君.理财规划师对管理教育和财金训练重要性认知与需求之研究——以保险业为主轴之金融控股公司为例[D].台湾:彰化师范大学商业教育学系,2003.

[2] 朱明亮.全方位金融商品行销对寿险业务员训练课程影响之探讨——以F金控公司为例[D].台湾:铭传大学管理科学研究所,2002.

[3] 林美云,魏久玫,蔡琬婷.技专校院财务金融系系科课程发展标准作业程序草案[D].台湾:侨光技术学院财务

金融系,2005.

[4] 李树中.业务人员专业职能需求研究——以某办公室家具公司为例[D].台湾:中央大学人力资源管理研究所,2001.

[5] 林仲威.台湾金融从业人员对金融证照认知之研究——以理财规划人员从业能力测验为例[D].台湾:实践大学企业管理研究所,2003.

[6] 庄素霞.金融控股公司对寿险业影响之研究[D].台湾:中山大学财务管理研究所,2004.

[7] 陈德成.寿险行销人员之人格特质分析[D].台湾:政治大学保险研究所,1993.

[8] 陈志豪.业务人员职能需求分析——以某寿险公司为例[D].台湾:中央大学人力资源管理研究所,1999.

[9] 陈淑玮.人寿保险公司业务员销售投资型保险产品相关问题之研究[D].台湾:逢甲大学保险学系,2004.

[10] 陈庆政.银行理财人员绩效研究——以人格特质为例[D].台湾:中国文化大学国际企业管理研究所,2005.

[11] 许振明.“国改”研究报告——金融六法与金融改革[R].台湾:财团法人政策基金会,2001.

[12] 汤一珊.理财专员专业服务接触关系品质之实证研究[D].台湾:东吴大学企业管理学系,2004.

[13] “经济部技术处”.台湾产业发展愿景与策略[R].台湾:工业技术研究产业经济与趋势研究中心暨资讯工业发展会资讯市场情报中心,2007.

[14] “经济部技术处”.科技应用与服务[R].台湾:产业技术白皮书,2011.

[15] 梁欣戎.理财规划师之专业职能需求分析[D].台湾:中兴大学企业管理学系研究所,2003.

[16] 黄俊英.企业研究方法[M].台湾:东华书局,1994.

[17] 黄见益.财富管理顾客忠诚度之探讨——以中国国际商业银行财富管理部门为例[D].台湾:东华大学企业管理学系,2005.

[18] 杨昌隆.理财规划服务模式之研究[D].台湾:东华大学国际经济研究所,2003.

[19] 杨聪博.个人信任与公司忠诚之关联性探讨——以银行理财专员为例[D].台湾:大叶大学资讯管理学系,2003.

[20] 蔡美卿.台湾银行业经营保险业务之研究[D].台湾:实践大学企业管理研究所,2000.

[21] 廖梅利.银行业理财规划人员所需能力之研究[D].台湾:台湾师范大学工业科技教育学系,2004.

[22] 郑志凯.人寿保险业业务员绩效与教育训练成效之相关性研究——以某寿险公司为例[D].台湾:高雄第一科技大学风险管理与保险系,2002.

[23] 王彦然.未来潜力产业及人才需求分析[J].教育资料集刊,2009,(43):302.

[24] 蓝忠孚.全民健康保险深度访谈法汇编[M].台北:“国家卫生研究所”,2001.

【责任编辑:张磊】
(下转第 120 页)

Investigation on Development of Financial Services Technology Industry and the Needs of Job Market

CHUANG Shu-ting, YEH Cih-chuan

(Overseas Chinese University, Taichung 40721, China)

Abstract: Under the global trend of liberalization and internationalization of financial markets, science and technology of financial services industry has seen rapid development, and correspondingly the quantitative and qualitative requirements on competence in the workplace is more pressing. How to bridge the gap between the supply and demand in job market is becoming an important issue for the development of vocational education. Taking the financial service technology industry as an example, the paper makes an in-depth discussion on how to combine theoretical knowledge and practical application in pre-service program offered by higher vocational institutions. It seeks to, through profound interview about key demands of industry on its prospective employees, identify important elements of curricular and shorten the disparity between courses offered and skills needed in workplace to improve students' competitiveness in job market. The research finds that professional qualification, internship experience with enterprise and cultivation of personality traits are all objectives of training program of financial service technology, which can provide reference for development of the curriculum of financial service technology in vocational education.

Key words: financial services technology; vocational education; financial advisor; financial institution; financial licenses