

全国旅游院校、旅游行业

岗位培训系列统编教材

饭店 收银技术

国家旅游局人事劳动教育司 编

旅游教育出版社

系列统编教材
SERIES BOOK



全国旅游院校、旅游行业岗位培训系列统编教材

饭店收银技术

国家旅游局人事劳动教育司编

旅游教育出版社

·北 京·

责任编辑:张 毅

图书在版编目(CIP)数据

饭店收银技术/国家旅游局人事劳动教育司编. - 北京:旅游教育出版社,1999.8

ISBN 7-5637-0801-4

I. 饭… II. 国… III. 饭店-现金出纳管理 IV. R719

中国版本图书馆 CIP 数据核字(98)第 35640 号

全国旅游院校、旅游行业岗位培训系列统编教材

饭店收银技术

国家旅游局人事劳动教育司编

出版单位	旅游教育出版社
地 址	北京市朝阳区定福庄南里 1 号
邮 编	100024
印刷单位	北京市京东印刷厂
经销单位	新华书店
开 本	850 × 1168 1/32
印 张	16
字 数	364 千字
版 次	1999 年 8 月第 1 版
印 次	1999 年 8 月第 1 次印刷
印 数	6000 册
定 价	20.50 元

序 言

1998年,随着我国经济的持续、稳定、健康发展,旅游业实现了历史性突破,全国国际旅游外汇收入为126.02亿美元、来华旅游入境人数达6347.84万人次,双双跃上新的台阶。国内旅游持续稳定增长,成为社会需求中的一个消费热点。旅游业强劲的增长势头,表现出国内外市场潜力巨大、吸纳就业人口功能强、产业关联程度高、国家竞争力强、经济效益显著等特征,所有这些特征均表明旅游业已经成为我国国民经济的新的增长点。

随着旅游业的发展,我国的旅游教育事业于1979年开始起步,十多年来发展非常迅速。到1998年底为止,全国共有高、中等旅游院校(系、专业)900余所,在校生达20多万人,已初步建立了一个以高等旅游院校(系、专业)、中等旅游专业学校、旅游职业高中为主,各种旅游培训中心为辅,正规教育与成人教育,研究生、本专科教育和职业技术教育相结合的多层次、多门类、全国性的旅游教育体系,为旅游业输送了一大批合格人才。

党的十五大明确提出“实施科教兴国战略”的同时,重申把教育摆在优先发展的战略地位。旅游业的发展也对旅游教育工作者提出了新的要求,解决旅游业发展过程中的现实问题、对旅游业发展做深层次的研究,从而指导旅游业向正确方向迅速发展,是旅游教育战线面向新世纪的一项重要任务。

旅游教育是一门新兴学科,其迅猛发展显示了历史的必然性;然而在旅游办学热的背后,也潜伏着办学条件不合格、办学动机不端正、学科和专业建设滞后的现象。因此,为了适应市场、满足需要,加强旅游院校的宏观管理、加强旅游学科的专业基础建设就显

得十分重要。

教材建设是旅游教育宏观管理的任务之一,是教学管理和专业建设的重要环节。由国家旅游局人事劳动教育司组织全国部分专家教授编写、修订和翻译的《全国旅游院校、旅游行业岗位培训系列统编教材》就是为了适应旅游业需要所采取的措施之一。编写此套系列教材的目的,是为了全面总结目前我国旅游高校教材建设现状,规范和指导教材建设,使全国旅游高校重视教学和科研,加快我国旅游学科和专业建设,探索和研究我国旅游业的实际问题,理论联系实际,从而指导旅游业的发展,解决旅游业发展中的实际问题。

借此机会,感谢全国旅游教育工作者为我国旅游教育发展做出的贡献,同时希望全国旅游工作者重视旅游教育、重视教学科研、重视教材建设,努力贯彻党的十五大精神,高举邓小平理论的伟大旗帜,理论联系实际,解放思想,锐意进取,克服困难,突破障碍,在改革和发展的道路上迈出新的步伐,为我国旅游事业的发展做出更大的努力。

国家旅游局局长

何光晔

出版说明

为了满足我国旅游院校、旅游行业岗位培训和旅游教育的需要,并加强教学管理和专业建设,国家旅游局人事劳动教育司组织旅游行业部分专家、学者编写和修订了本套《全国旅游院校、旅游行业岗位培训系列统编教材》。

《饭店收银技术》由刘京平、邓晓珊、费志冰撰稿,由国家旅游局人教司审核定稿。

本套教材在编写过程中,曾多次听取了有关专家、教师的有益意见,并得到了一些单位的支持和帮助,在此一并致谢。

限于时间和水平,本套教材在组织编写过程中不免有疏漏之处,敬请读者指正。

目 录

第一章 概 论.....	(1)
第一节 营业收入概念.....	(1)
一、营业收入	(1)
二、营业收入的确定	(3)
三、营业收入核算制度	(3)
四、饭店计价种类与收入构成	(4)
第二节 收银部门的组织与管理	(23)
一、收银部门的机构设置.....	(23)
二、收银部门的职能.....	(30)
三、收银部门在饭店经营中的地位和作用.....	(31)
四、收银部门与其它营业部门的联系.....	(32)
五、国家星级评定标准对收银部门的要求.....	(35)
六、收银设备简介.....	(40)
第三节 一次性结账方式概述	(48)
一、概念.....	(48)
二、一次性结账方式需解决的问题.....	(48)
第二章 手工收银技术	(53)
第一节 饭店营业点收银技术	(53)
一、饭店营业点定义.....	(53)
二、消费凭单的建立.....	(54)
三、消费凭单的冲减与作废.....	(67)
四、消费凭单的结算.....	(69)
五、消费凭单的传递.....	(79)

六、营业收入统计与审计	(81)
第二节 总台手工收银技术	(84)
一、手工客账形式与建立	(85)
二、预订金、预付款的处理	(94)
三、手工收银流程五大步骤	(97)
第三节 手工稽核流程	(146)
一、夜间稽核的概念	(146)
二、夜间稽核平衡公式	(148)
三、手工夜间稽核流程	(148)
四、手工日间稽核流程	(170)
五、手工夜间稽核模拟	(173)
第三章 机器在收银中的应用	(192)
第一节 收银机、记账机原理及其功能	(195)
一、收银机原理及其功能	(195)
二、记账机原理及其功能	(196)
第二节 营业点收银机操作技术	(201)
一、好利获得(OLIVETTI)ECR002 收银机简介	(201)
二、好利获得(OLIVETTI)ECR002 收银机操作程序	(203)
第三节 总台记账机操作技术	(210)
一、记账机账单简介	(210)
二、NCR42 记账机功能简介及操作流程	(219)
三、NCR2251 电子记账机功能简介及操作程序	(251)
第四章 计算机在收银中的应用	(267)
第一节 计算机的产生和发展	(267)
一、计算机的产生和发展	(267)
二、计算机的基本结构及其特性	(269)
三、饭店计算机作业系统	(271)
第二节 计算机收银系统操作流程	(279)

一、营业点收银机操作流程	(286)
二、客账记账、总台收银电脑操作流程	(303)
三、电脑夜间稽核操作流程	(316)
第五章 收银部门内部控制	(329)
第一节 内部控制概念、特点及内容简介	(329)
一、内部控制定义及其目标	(329)
二、内部控制的特点	(330)
三、内部控制的内容	(330)
第二节 机构设置的控制	(330)
第三节 现金的控制	(333)
一、人民币现钞的检测	(333)
二、现金收付的程序控制	(335)
三、现金币种的控制	(336)
四、现金收入解缴的控制	(336)
第四节 备用金的管理、控制	(337)
一、备用金的定义	(337)
二、备用金的管理、控制	(337)
第五节 账单、发票的控制	(341)
一、账单的控制	(341)
二、发票的控制	(342)
第六节 跑、逃账的控制	(343)
一、跑账的定义及其控制	(343)
二、逃账的定义及其控制	(345)
第七节 应收账款的控制	(347)
一、应收账款的定义	(347)
二、应收账款的控制管理	(348)
第八节 其它业务收入的控制	(351)
一、客房小酒吧收入的控制	(352)
二、洗衣收入的控制	(353)

三、商务中心收入的控制	(354)
四、出租汽车收入的控制	(354)
五、康乐、健身收入的控制	(356)
六、美容室、医务室收入的控制	(358)
第九节 客人拒付的处理	(360)
第十节 收银部门内部管理的控制	(361)
一、收银部门的内部检查	(361)
二、收银部门的内部考核标准	(364)
第六章 外币兑换业务	(367)
第一节 外币现钞识别	(367)
一、外币现钞的定义	(367)
二、外币现钞基本常识	(367)
三、外币假钞的种类及特征	(371)
四、外币假钞的鉴别方法	(375)
五、十九种外币简介	(376)
六、旅行支票基本常识	(426)
第二节 外币兑换业务有关概念	(429)
一、外币兑换业务的定义	(429)
二、外币兑换汇率	(429)
三、外币兑换证明	(433)
四、饭店外币兑换业务的特点	(435)
第三节 外币兑换业务程序	(436)
一、外币现钞兑换程序	(437)
二、旅行支票兑换程序	(437)
第七章 贵重物品寄存业务	(439)
第一节 寄存业务知识	(439)
一、贵重物品概念	(439)
二、饭店设置贵重物品寄存业务的意义	(439)
三、贵重物品寄存形式种类	(440)

四、寄存注意事项	(440)
第二节 寄存业务操作程序	(441)
一、保险柜操作程序	(442)
二、保险箱操作程序	(443)
三、电子保险箱操作程序	(449)
第八章 收银部门各岗位职责	(452)
第一节 主管岗位职责	(452)
一、收银(结账)主管岗位职责	(452)
二、稽核主管岗位职责	(454)
第二节 领班岗位职责	(456)
一、营业点收银领班岗位职责	(456)
二、总台收银领班岗位职责	(457)
三、夜间稽核领班岗位职责	(458)
第三节 收银员岗位职责	(459)
一、营业点收银员岗位职责	(459)
二、总台收银员岗位职责	(460)
三、记账员岗位职责	(461)
四、夜间稽核员岗位职责	(462)
五、日间稽核员岗位职责	(463)
六、外币兑换员岗位职责	(464)
附录 1. 中、英文对照收银业务词汇	(466)
附录 2. 收银业务实用英文情景会话	(483)
附录 3. 收银业务十案例	(494)

第一章 概 论

第一节 营业收入概念

一、营业收入

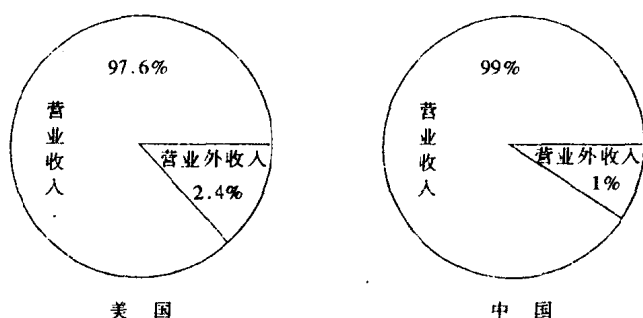
企业是从事生产、流通或服务的独立核算经济单位。企业的生存与否,取决于企业的经济活动是产生利润还是导致亏损。当一个企业的营业收入大于费用支出时,就产生利润,反之,则导致亏损。营业收入与费用支出是衡量企业经营效益的两大标准。营业收入是企业的进项,进项钱款是企业经济活动产生的收益。如果我们要给营业收入下一个完整定义的话,可以用这样一句话来概括:营业收入是作为企业经营手段的一系列经济活动所带来的收益。其中包含两层内容:

1. 营业收入是经济活动产生的收入;
2. 营业收入是作为企业经营手段的经济活动所产生的收入。

只有满足以上两个条件的进项,才能称为营业收入。与营业收入相对应的,是营业外收入。营业外收入是企业在经济活动中间接产生的收益,而产生营业外收入的经济活动不属于企业主要经营手段的经济活动。可以这样说,区分营业收入与营业外收入的根本标准,就在于形成该项收入的经济活动,是否属于作为企业经营手段的经济活动。

对于饭店业来讲,营业收入是指饭店通过采购原料、生产产品、销售服务等一系列经济活动所带来的收益,是饭店通过销售客

房、饮食等有形商品和无形商品——服务所带来的收入。譬如：客房、饮食、美容、健身、旅游商场等部门所产生的收入。营业外收入则主要有礼品折价收入、外汇差价收入、外币兑换手续费、没收包装物押金收入、罚款净收入和饭店存款利息等。饭店总收入的绝大部分是营业收入，只有很少一部分系营业外收入。饭店营业收入与营业外收入的比较，参见图 1-1。



营业收入与营业外收入比较图

图 1-1

饭店的产品销售与其他企业不同。一般企业的商品在流通过程中，有一个中间环节——储存，可以是生产——储存——销售，生产与销售分开进行，并且销售工作与实现营业收入大多同时完成。而饭店的商品在流通过程中，则多数是生产——销售，没有储存这一中间环节，因此多数饭店的产品具有不可储存性。饭店产品的生产与销售几乎是同时进行，但销售工作与实现营业收入却不是同时完成。饭店销售产品主要采用赊销的方式，所以产品的销售不是营业收入工作的结束，而是开始。只有在客人结账离店时甚至离店后才能最终完成营业收入工作。产品的不可储存性不但给饭店产品的生产带来控制方面的困难，而且也给营业收入的预测带来困难。销售不能与营业收入工作同时完成这一特点，使

得饭店在信息传递方面必须保证准确、及时。

二、营业收入的确定

营业收入的确定包括两个问题：一是定时，二是计量。所谓定时，就是确定营业收入实现的时刻，划清本期营业收入和前期、后期营业收入的界限；所谓计量，就是确定营业收入实现的数量或金额。饭店营业收入实现的时刻，通常指每晚 12:00 以后，因为这时客人住宿已成现实，而且客人在各营业点的消费也已确立，所以一般饭店确立当日营业收入的时间，大都在午夜 12:00 左右。至于是 12:00，还是凌晨 1:00 或 2:00，则要看饭店内各个营业点营业时间结束的早、晚。确定了营业收入的时间界限，计量工作就可以开始了。夜间稽核人员根据当天所有营业点（总台、餐饮等）收银员收入明细表、记账员流水账等一一复核，运用试算平衡公式试算平衡，确保当天所有收银员、记账员的记账、收银工作无误，确保营业收入数据准确，并在此基础上编制整个饭店的“营业收入日报表”。至此，营业收入计量工作告一段落。第二天，财务部门会计人员根据报表编制“营业收入”凭证，记入账簿。

三、营业收入核算制度

一般饭店的营业收入，包括出租客房收入和餐饮收入两大部分。与纯粹以提供商品来获取利润的商业企业不同，饭店收入的形成是通过服务劳动获得的。饭店营业收入核算制度是饭店财务管理的重要手段。该制度科学、合理与否，将影响到饭店的经营效益与声誉。科学、合理的营业收入核算制度，既是经营数据准确的重要保证，也是饭店管理水平的充分体现。

由于各饭店的规模、管理方式、客源对象，以及内部组织机构有所不同，这就决定了其营业收入核算方式的迥异。归纳起来，饭店营业收入核算制度主要有以下几种：

1. 应收制。应收制是指客人先住店消费、后付款的一种核算

制度。饭店对资信较好的客人一般都给予在本店各营业点(除商场外)签单消费的权利。客人在店消费的一切费用在会计核算上均挂“应收账款”。待客人结账离店或日后来结清账款时,再将收回的账款全部冲销“应收账款”,同时增加“现金”、“银行存款”。该核算方式是有效实施一次性结账方式的基本条件。

2. 预收制。预收制是实行先预付、后住店消费的饭店所采用的一种核算制度。饭店通常对资信不好或不甚了解、“来路不明”的客人(WALKING - IN GUEST)住店,都依据饭店规定的标准向客人收取预付款,并贷记“预收账款”。客人在店期间的各项消费,仍按应收制办法处理,挂“应收账款”。待客人结账离店时,用“预收账款”冲“应收账款”,多退少补。

3. 实收制。实收制是指不论客人挂账消费多少或预付多少,均以每天实际收到多少作为当日的营业收入。该核算制度正在逐渐被淘汰,一般涉外饭店都采用权责发生制,即“应收制”来进行核算。这也是现行会计制度的要求,只有这样才能切合实际地反映每天的营业收入。

在实际工作中,饭店营业收入核算制度通常采用“应收制”与“预收制”相结合的做法。

四、饭店计价种类与收入构成

(一)饭店的计价种类

饭店根据经营、促销政策,制定出一系列的计价标准,各种计价标准包含的内容不尽相同。作为收银部门的工作人员,尤其是总台记账员,必须十分了解饭店各种计价标准的有关知识,否则就无法按照饭店财务部门的规定正确处理记账、过账业务。

饭店计价主要有房价计价标准和服务费计价标准两大类:

1. 房价计价标准

饭店的房价计价标准是根据不同客观因素制定的。这些客观因素概括起来主要有房间类型、消费内容、不同季节、客源分类和

其它促销政策五个方面。它们都影响、制约着房价计价所包含的内容和标准。根据五个方面的客观因素,将房价计价又划分为五大种类:

(1)根据房间类型制定的房价计价标准

客房的客观条件是决定房价的基本因素。饭店通常根据房间的面积、床位、设备、位置、地理条件等不同因素,而划分出不同类型的房间和不同类型的房价计价标准。按照房间面积可划分为标准房、豪华房、套房(套房又可细分为两套间、三套间、五套间、总统套间……)等数种房价标准。按照床位的类型,又可划分为单人床间、双人床间、双床间等几种房价(注意:许多饭店的单人床间与双床间或双人床间的房价是一样的)。根据饭店提供的房间设备情况,通常分为无个人卫生间房、有个人卫生间房、无电视机房、有电视机房(包括其它设备如电话、空调、音响等)几种房价标准。而根据房间所处的位置及条件,又可分为僻静房间、易受干扰房间(如靠近电梯的房间)、高层房间、低层房间、秀色窗景房间、海景房间、市景房间、山景房间等不同类型的房间。房间类型的不同,决定着饭店客人居住条件的不同,因而也决定着房价标准的不同。根据房间类型制定的房价是饭店最普遍的房价标准。通常都用缩写字母或符号来表示房间的不同类型,其中床位及卫生间用字母或符号代替最为普遍。单人床间用 S(Single)表示,或用“-”表示;双人床间用 D(Double)表示,或用“=”表示;有洗澡间的房间用 B(Bath)或 X 表示;豪华房间用 DL(Deluxe)表示。例如:SB 或 -X (或 SX、-B)均表示为有洗澡间的单人床间。

根据房间类型的不同而制定出不同的房价标准,这一情况在新建的饭店中最为突出。现代新建的饭店为满足多元化客人的不同需求,在建筑结构、客房设备、居住条件等方面都强调多元化,因此适应不同客人需求的房价标准也就应运而生了,参见表 1-1、1-2、1-3、1-4 饭店房价表。

表 1-1

CITYVIEW

ROOMS			FLOOR	RATES
PROMENADE		■	5 - 11	\$ 155
PACIFIC		■	14 - 23	\$ 190
PANORAMIC		■	27 - 35	\$ 225
NO - SMOKING PROMENADE			12 - 13	\$ 155
FLOORS PACIFIC			24 - 25	\$ 190
KINGFISHER			26	\$ 295
SUITES			FLOOR	RATES
PROMENADE	2 room	■	6 - 13	\$ 420
PACIFIC	2 room	■	14 - 25	\$ 490
PANORAMIC	2 room	■	27 - 32	\$ 560
KINGFISHER	2 room	■	26	\$ 590
DELUXE ASEAN			33 - 35	\$ 890
HEXAGON SUITES				
(3 room)		■		
(5 room)		■		

表 1-2

BAY VIEW

ROOMS			FLOOR	RATES
PROMENADE		■	5 - 11	\$ 155
PACIFIC		■	14 - 23	\$ 190
PANORAMIC		■	27 - 35	\$ 225
NO - SMOKING PROMENADE			12 - 13	\$ 155
FLOORS	PACIFIC	■	24 - 25	\$ 190
KINGFISHER			26	\$ 295