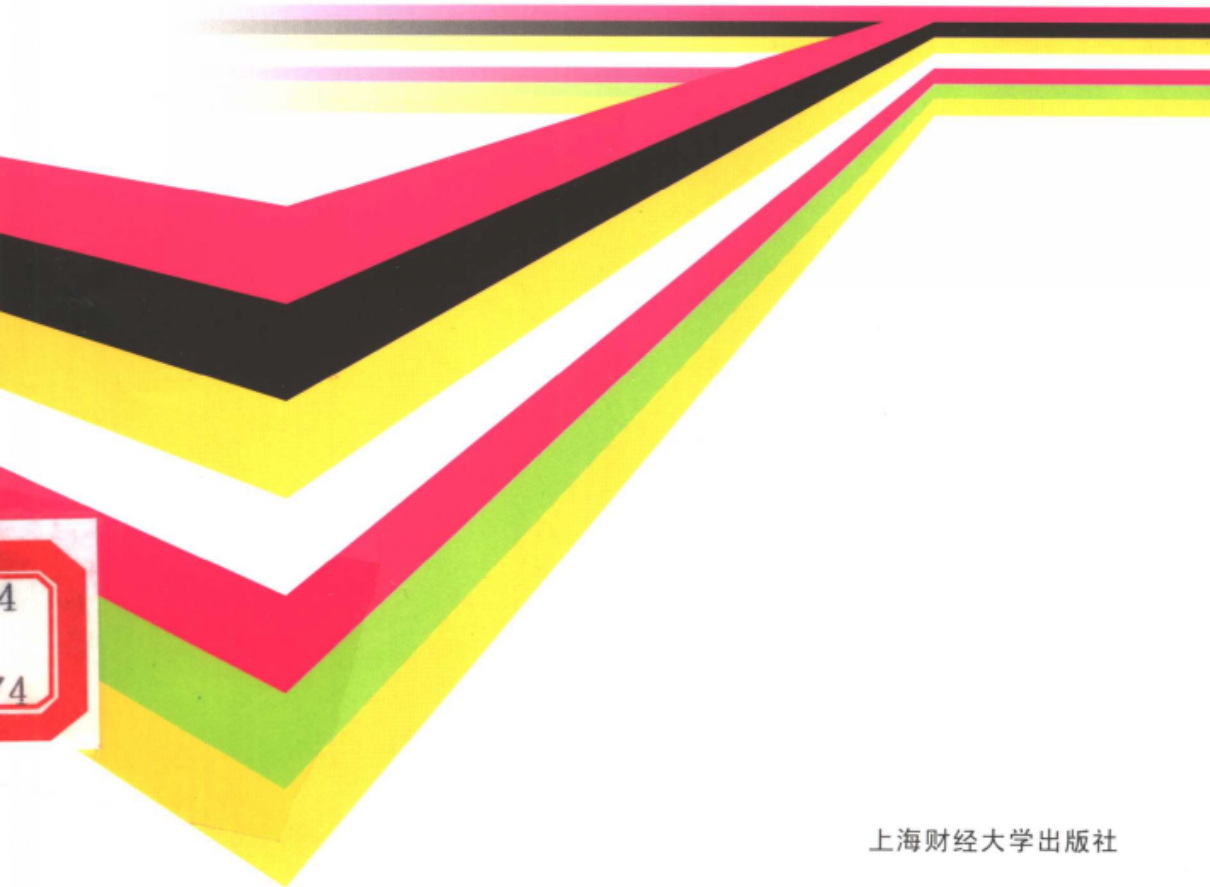


高等职业教育财经类专业综合实训教材
总主编 王茹芹

商业银行 综合柜员岗位实训

COMMERCIAL BANK CASHIER TRAINING

武飞 主编



上海财经大学出版社

丛书策划 何苏湘
责任编辑 王 芳
封面设计 钱宇辰

办公事务实训
物流公司岗位综合实训
卖场岗位综合实训
国际贸易岗位综合实训
商业银行综合柜员岗位实训
企业创办实训
会计岗位综合实训
导游岗位综合实训
电子商务岗位综合实训

ISBN 7-81098-765-8



9 787810 987653 >

ISBN 7-81098-765-8/F · 711

定价：20.00元



高等职业教育财经类专业综合实训教材

商业银行综合柜员岗位实训

■
武 飞 主编

 上海财经大学出版社

图书在版编目(CIP)数据

商业银行综合柜员岗位实训/武飞主编. —上海:上海财经大学出版社, 2006. 10

(高等职业教育财经类专业综合实训教材)

ISBN 7-81098-765-8/F·711

I. 商… II. 武… III. 商业银行-银行业务-高等学校:技术学校-教材 IV. 830.33

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2006)第 123138 号

☐ 丛书策划 何苏湘

☐ 责任编辑 王芳

☐ 封面设计 钱宇辰

SHANGYE YINHANG ZONGHE GUIYUAN GANGWEI SHIXUN

商业银行综合柜员岗位实训

武飞主编

上海财经大学出版社出版发行
(上海市武东路 321 号乙 邮编 200434)

网 址: <http://www.sufep.com>

电子邮箱: webmaster@sufep.com

全国新华书店经销

上海译文印刷厂印刷

宝山蔚村书刊装订厂装订

2006 年 10 月第 1 版 2006 年 10 月第 1 次印刷

700mm×960mm 1/16 14.25 印张 279 千字

印数: 0 001—4 000 定价: 20.00 元

高等职业教育财经类专业综合实训教材

编委会

主 任 王茹芹

副 主 任 周 宏

委 员(以姓氏笔画为序)

王丽丽 王希来 王 琦 延 静

孙万军 李宇红 吴晓辉 陈鹤鸣

赵玉珍 赵庆萱 姜韵宜

总 主 编 王茹芹 周 宏

执行策划 孙万军

总 序

根据《国务院大力发展职业教育决定》的要求:“加强职业院校学生实践能力和职业技能的培养,高度重视实践和实训环节教学”,我们应把实践教学贯穿于高等职业教育整个人才培养的全过程:一要加强课堂教学与实践的结合,培养学生专业专项技能;二要加强专业综合实训,培养学生岗位综合能力;三要加强企业顶岗实习,提高学生职业综合素质。

在以往的职业教育过程中,一般分为课堂教学和毕业前的顶岗实习两个阶段,忽略了专业理论知识与专业技能的综合运用、各种专业专项技能的综合运用,以及专业核心能力与关键能力的综合运用,导致课堂教学和顶岗实习相脱节,学生不能迅速适应实习岗位,直接影响到学生就业。经过对职业教育实践教学体系的研究与实践,探索并尝试了专业综合实训这一重要的教学环节,较好地解决了上述问题。

财经类专业综合实训是指为了让学生掌握财经领域的职业岗位技能,而在模拟实际环境中,按照职业岗位分工方式进行反复综合训练的活动过程。它以培养职业岗位综合能力和素质为目标,是学生由书本走向实习和就业的接口,是学生提高素质、养成良好职业道德和严谨作风的重要平台。

财经类专业综合实训课程是高等职业院校财经类专业的核心专业技术课程,是学生在学完专业知识之后开设的综合性实践课程。

经过近几年的教学改革研究和实践,我们主要针对高等职业教育财经类工商企业管理、连锁经营管理、国际商务、市场营销、电子商务、财务会计、物流管理、金融以及旅游经济等专业创建了专业综合实训课程体系。为解决综合实训教学急需,我们组织编写了这套高等职业教育财经类专业综合实训系列教材,主要包括创办企业实训、办公事务实训(企业行政管理能力训练)、创新能力实训、卖场经营岗位综合实训、国际贸易岗位综合实训、电子商务岗位综合实训、人力资源管理岗位综合实训、采购管理岗位综合实训、销售管理岗位综合实训、会计岗位综合实训、物流公司岗位综合实训、商业银行综合柜员岗位实训等。这些实训教材内容相互衔接,构成了一个整体。

本套教材不同于现有的理论教材和实训教材,它是按照财经领域职业岗位要求而编写的专业综合实训教材。有以下几个主要特点:

一是实训内容仿真,通过构建仿真的环境,设置仿真的职业岗位,按实际工作的操作规范和业务流程分工协作,进行业务处理,有效地培养了学生的职业岗位综合能力;

二是实训模式独特,将实际工作过程与项目教学法、任务驱动式教学法、案例教学法、研究式协作学习法有机结合,形成了以就业为导向的“职业岗位实训模式”,应用这种模式,首先设计协作任务,进行合理分组和分岗并确定岗位职责,通过角色扮演、协同工作以及角色轮换,按照规定的流程,进行岗位综合训练,有效地调动了学生的学习积极性;

三是实训资源丰富,我们开发了体系比较完整、内容比较丰富、形式比较新颖的实训教学资源,包括实训大纲、实训教材、案例、课件、网络资源,配备了计算机软件系统平台,为提高实训教学质量奠定了基础。

在本套教材的编写过程中,我们还得到了社会各界领导、专家、学者以及企业家们的大力支持,参考了许多教材、专著、论文、网站等内容,在此一并表示衷心的感谢。

本套教材是高等职业院校财经类专业教材,适用于其他各类职业教育和企业管理人员培训,是广大财经干部自学企业管理知识和进行职业能力训练的实用教材。

由于编写专业综合实训教材经验不足,并且时间仓促,书中会有缺点和错误,敬请读者批评指正,以便不断修改完善。

高等职业教育财经类专业综合实训系列教材编委会

2006年3月

目 录

总序	1
总论	1
实训一 人民币活期储蓄业务	4
任务1 人民币活期储蓄开户	4
任务2 人民币活期储蓄存款	7
任务3 人民币活期储蓄取款	9
任务4 人民币活期储蓄销户	12
相关知识	15
实训二 人民币个人通知存款业务	16
任务1 人民币个人通知存款开户	16
任务2 人民币个人通知存款通知取款日期	19
任务3 人民币个人通知存款取款/销户	22
相关知识	25
实训三 人民币定活两便储蓄存款业务	26
任务1 人民币定活两便储蓄存款开户	26
任务2 人民币定活两便储蓄账户销户	29
相关知识	31
实训四 人民币整存整取定期储蓄业务	32
任务1 人民币整存整取定期储蓄开户	32
任务2 人民币整存整取定期部分提前支取	35
任务3 人民币整存整取定期储蓄账户销户/全部提前支取	38
相关知识	41

实训五 人民币存本取息定期储蓄业务	42
任务1 人民币存本取息定期储蓄存款开户	42
任务2 人民币存本取息定期储蓄存款取息	45
任务3 人民币存本取息定期储蓄存款销户/提前支取	47
相关知识	50
实训六 人民币零存整取储蓄存款业务	51
任务1 人民币零存整取开户	51
任务2 人民币零存整取续存	54
任务3 人民币零存整取消户/提前支取	57
相关知识	60
实训七 人民币教育储蓄业务	61
任务1 人民币教育储蓄开户	61
任务2 人民币教育储蓄续存	64
任务3 人民币教育储蓄销户/提前支取	66
相关知识	69
实训八 外币活期储蓄业务	71
任务1 外币活期储蓄开户	71
任务2 外币活期储蓄存款	74
任务3 外币活期储蓄取款	76
任务4 外币活期储蓄销户	79
相关知识	82
实训九 外币整存整取定期储蓄业务	83
任务1 外币整存整取定期储蓄开户	83
任务2 外币整存整取定期储蓄部分提前支取	86
任务3 外币整存整取定期储蓄销户/全部提前支取	89
相关知识	92
实训十 外币或旅行支票兑换业务	93
任务1 外币或旅行支票兑换	93
相关知识	96

实训十一 个人外汇买卖业务	97
任务1 个人外汇买卖	97
相关知识	100
实训十二 储蓄卡业务	101
任务1 储蓄卡开卡	101
任务2 储蓄卡存款	104
任务3 储蓄卡取款	107
任务4 储蓄卡销户	110
相关知识	112
实训十三 代收电话费业务	113
任务1 收费	113
任务2 退费	116
实训十四 代收电费业务	118
任务1 收费	118
实训十五 代理凭证式国债业务	121
任务1 凭证式国债的代发行	121
任务2 国债提前兑付	124
任务3 国债到期兑付	126
相关知识	128
实训十六 个人存款证明业务	129
任务1 开具个人存款证明	129
相关知识	132
实训十七 储蓄存折/单挂失业务	133
任务1 口头挂失	133
任务2 正式挂失	136
任务3 密码正式挂失	141
相关知识	145

实训十八 单位银行结算账户的开立业务	146
任务1 开立基本存款账户	146
任务2 开立一般存款账户	149
任务3 开立专用存款账户	151
任务4 开立临时存款账户	153
相关知识	155
实训十九 单位银行结算账户的查询、冻结、扣划业务	159
任务1 账户信息的查询	159
任务2 账户的冻结	162
任务3 账户的解冻	164
任务4 存款账户的扣划	166
相关知识	168
实训二十 单位银行结算账户的销户业务	169
任务1 基本账户的销户	169
实训二十一 单位活期存款业务	172
任务1 单位活期存款开户	172
任务2 单位活期存款账户存入(现金)	175
任务3 单位活期存款账户存入(转账)	177
任务4 单位活期存款账户支取(现金)	179
任务5 单位活期存款账户支取(转账)	181
任务6 单位活期存款账户销户	183
相关知识	185
实训二十二 单位定期存款业务	186
任务1 单位定期存款开户	186
任务2 单位定期存款支取	189
相关知识	191
实训二十三 支票业务	192
任务1 现金支票存款	192
任务2 转账支票付款	195
相关知识	197

实训二十四 银行汇票业务	198
任务 1 银行汇票出票	198
相关知识.....	201
实训二十五 商业承兑汇票业务	202
任务 1 商业承兑汇票贴现	202
相关知识.....	205
实训二十六 电子汇兑业务	206
任务 1 汇出	206
相关知识.....	209
实训二十七 电子银行的开通业务	210
任务 1 电子银行的开通	210
相关知识.....	213

总 论

■ 实训目的

(一)通过本课程的学习,培养学生的实际操作能力

在高职金融与证券专业教学计划中,将本专业的培养目标定位于商业银行综合柜员,这是一个操作性较强、对动手能力和业务熟练程度要求较高的岗位。因此,本实训课程重在培养学生的实际操作能力,按照教学进程的延展,将学生的实际操作能力分解为四个层次,具体包括以下内容:

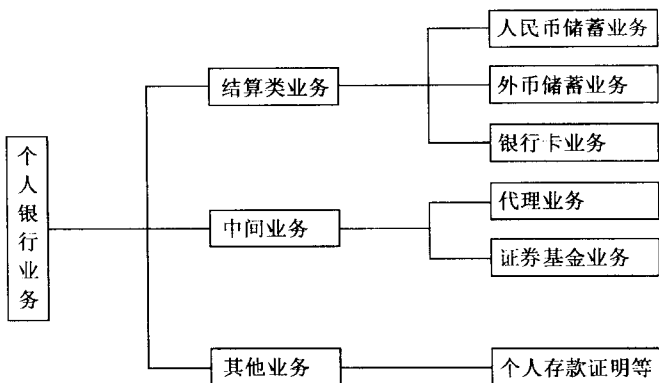
1. 熟悉业务所涉及的会计科目代码、票据、单证以及业务专用印章,熟练掌握各种软、硬件的使用方法。
2. 准确操作单笔业务,做到逐步熟练,并减少差错,增强动手能力和操作的协调能力。
3. 灵活应对综合业务。面对随机形成的多笔复杂业务,能够快速反应,正确操作。
4. 在经办业务的准确率和差错率均已达标的基础上,提升操作速度,最终能够达到准确、快速处理业务的目的。

(二)通过本课程的学习,培养学生的职业素养

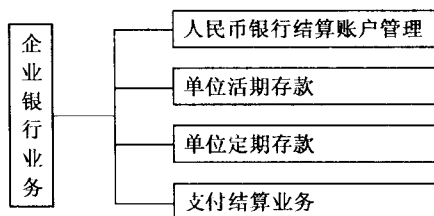
鉴于商业银行综合柜员业务的特殊性,对从业人员的管理极其严格,不仅要求其认真执行规章制度,而且要求标准、规范地实施业务操作,因此,银行职员必须强化制度意识,培养良好的职业素养。因循这种要求,本实训课程力求营造全真的商业银行业务环境,让学生充分体验银行业务的工作氛围,并在融入其中的同时,实现角色转换,逐步培养其职业素养和遵守制度规定的意识。

■ 实训内容

(一)个人银行业务模块



(二) 企业银行业务模块



■ 实训环境

(一) 分理处的场景设置

在模拟银行的业务环境中,分别按照各类机构的岗位设置和相应的业务内容,安排实训小组,实训小组成员可进一步划分为客户和银行柜员,以营造仿真的银行业务环境。

(二) 实验室软、硬件配置

1. 硬件

设备:服务器、柜员终端、刷卡器、磁条读写器、票据打印机、点验一体机

用具:票据样本、各种单据、业务专用章

2. 软件

商业银行模拟系统

■ 实训步骤

(一)统一练习单笔业务

1. 学生充分熟悉所有设备、各种单证票据以及相关用具。
2. 指导教师精讲各项业务的操作要领和制度规定,并现场示范。
3. 学生就单笔业务进行反复演练。

(二)集中练习综合业务

在熟练掌握单笔业务的基础上,将个人银行业务、企业银行业务进行综合训练,以进一步增强学生综合业务操作的熟练程度。

(三)随机模拟业务情景

对学生进行分组,每组分为客户和银行柜员,学生自行随机编排和组织业务内容,并实施操作,教师监督并进行评价反馈。

人民币活期储蓄业务

☐ 目的与要求

综合应用职业知识和技能,完成并掌握活期储蓄业务。

■ 任务 1 人民币活期储蓄开户

 任务描述

根据客户要求,按照银行相关规定,遵循业务处理流程,为个人银行客户新开一个活期储蓄账户。

 案例

客户张先生,新开一个 1 000 元的人民币活期储蓄账户。

 操作流程

人民币活期储蓄开户业务操作流程如图 1—1 所示。主要操作过程如下:

- 1. 接过客户填写的开户申请书、有效身份证件和现金。
- 2. 审核存款凭条的填写内容。
- 3. 鉴别有效身份证件。如为代理人开户,同时审核代理人的有效身份证件。
- 4. 按照现金收款程序进行现金鉴别、清点,并将清点无误的现金收入款箱。

5. 操作柜员终端,将相关内容录入系统。
6. 请客户留存密码或其他支取方式。
7. 打印存折及存款凭条。
8. 请客户核对存款凭条打印内容,并签字确认。
9. 客户签字后收回存款凭条,在存款凭条上加盖现讫章、名章,授权业务加盖授权人名章。核对存折打印记录户名、币种、金额等正确后,在存折上加盖业务公章。
10. 将存款凭条收入传票格,将存折、身份证件交还客户,结束该笔业务。

**操作提示**

1. 按实名制要求进行填写:客户填写的户名、证件种类、证件号码与有效身份证件是否一致;地址是否填写,币种、金额小写是否规范。
2. 起存点为1元。
3. 留下客户的详细地址、联系方式。
4. 根据客户要求选择支取方式。凭密码支取的,要由客户从密码键盘输入六位数;凭印鉴支取的,要做好印鉴的预留工作,并进行专夹保管;凭证件支取的,要输入证件名称和号码。凭印鉴和证件支取,要告知客户不能提供通存通兑服务。
5. 开户金额在10万元(含)以上,要求授权,授权要求对业务内容进行核对。
6. 账户性质为个人结算账户。