

辽宁省中等职业技术教育 实训教程系列丛书

金融事务实训教程

(上册)

JINRONGSHIWU SHIXUN JIAOCHENG

主编 贵志宇

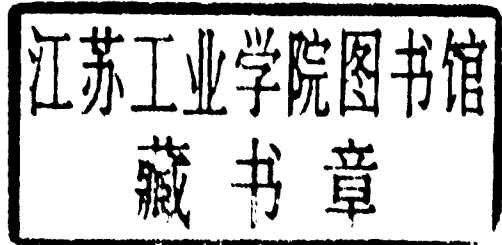
沈阳出版社

辽宁省中等职业技术教育 实训教程系列丛书

金融事务实训教程

上 册

贲志宇 主 编



沈阳出版社

图书在版编目 (C I P) 数据

金融事务实训教程(上下册)/ 贲志宇主编. —沈阳: 沈阳出版社, 2006. 11

ISBN 7-5441-3243-9

I. 金... II. 贲... III. 金融学—教材 IV. F830

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2006) 第 133208 号

出版者: 沈阳出版社

(地址: 沈阳市沈河区南翰林路 10 号 邮编: 110011)

印刷者: 辽宁省沈阳印刷厂

发行者: 沈阳出版社

幅面尺寸: 210 mm × 285 mm

印 张: 27.75

字 数: 880 千字

出版时间: 2006 年 12 月第 1 版

印刷时间: 2006 年 12 月第 1 次印刷

责任编辑: 焦 健 杜雪松

封面设计: 歆 零

版式设计: 木 雨

责任校对: 朱科志

责任监印: 杨 旭

定价 (上下册): 58.00 元

联系电话: 024-62564939 62564931

序

在影响中等职业学校教学质量的因素中,实训教材发挥着基础性的作用。传统教学模式注重基本理论知识的传授无疑十分必要,但如何通过实训,让学生在真实的实践环境下,巩固所学知识,提高学习兴趣,掌握应用能力,显得十分重要。近年来职业教育发展备受关注,实践能力和实训中心建设受到高度重视,但实训教材资源却严重匮乏。开发一套适用的实训教材已经是当务之急。

沈阳金融学校是国家级重点职业学校。在26年的办学历程中,积累了丰富的经验,建设了一支高水平的教师队伍。为了更好地满足社会对中等职业学校金融、财会、商贸、营销、文秘、计算机应用等专业毕业生的需求,增强学生综合职业能力和岗位适应性,我们认真总结了近年来教育教学的经验和教训,收集整理了多年来教育教学的资料,经过充分调研,并参考了大量资料,在汲取其精华的基础上,组织我校部分骨干教师和行业专家编写了《金融事务实训教程》、《会计实训教程》、《商贸实训教程》、《计算技术实训教程》和《办公自动化实训教程》。

本套教材坚持以提高学生综合素质和职业能力为目标,突出其综合性和实践性。该套实训教程有如下特色:

1. 贴近职业岗位。本套教程适用于全真情景教学模式,重点讲述实践内容,通过实例,再现银行、证券、保险、办公自动化、商贸、营销、财会等工作场景,把原理转化为实战内容,把理论运用到具体实践中,实现实训操作与岗位操作的“零距离”。

2. 强化实践能力。本套教程内容紧扣各专业课程教学基本要求,强化学生动手操作能力的培养,将专业教学与职业资格接轨。

3. 符合时代特色。本套教程融汇了国内外专家、学者在这一领域最新的研究成果和作者在这一领域的教学科研成果,吸收了一些新的案例,突出了当前社会新知识、新技术、新方法、新工艺的要求,具有高度的前瞻性。

4. 实现多元综合。本套教程打破专业和学科体系,旨在提高学生就业适应性;与实训中心的建设结合,旨在提升学校的办学效率和效益。

5. 体现校企合作。本套教程汇集了作者长期教学经验的精华,聘请有关行业专家、教学专家及计算机专家参与指导教材的编写工作,为本套教程定位把关,更增加了其实用性。

本套实训教程的作者均是从事职业教育教学教研工作多年的骨干教师,他们既有系统的专业知识,又有较强的实践技能和专业教学经验。相信此套教程的出版,能够填补中等职业教育实训教材的空白,促进职业学校的专业建设,增强学校的核心竞争力。由于编写时间紧、任务急,书中错误在所难免,我们将继续努力,不断探索。同时,也请读者和同行提出宝贵意见,以使本套教程不断完善。

张永宁
2006.12.17

前 言

金融发展是“硬道理”，金融服务是“软黄金”。金融作为现代经济的核心，对社会发展起着第一推动力的作用，对整个国民经济的发展起着引导和调控的作用。改革开放以来，我国的金融业发展速度较快，银行已经连续两次改进管理体制；保险业起步晚，但发展迅速；证券业的起点水平高，而且发展速度快。金融专业是一个综合类的专业，在 20 世纪 90 年代初邓小平同志就指出：“金融很重要，是现代经济的核心。金融搞好了，一着棋活，全盘皆活。”这一科学的论断，揭示了金融的重要地位和重大作用。金融需要高水平的专业人才，更需要较多的基层服务人员。

随着金融体制改革的深化和金融市场发展的客观需要，目前，深化金融体制改革，防范金融风险，改善金融服务，支持国民经济发展，确保金融安全、高效、稳健运行已成为金融界共同奋斗的目标。商业银行、证券、保险等行业突出服务第一，顾客至上的新理念；经营业务更新，操作手段发生了根本性变化，现代操作技术成为主流。这些变化，要求职业教育的教学内容必须作相应调整和补充，课程设置除了把经济类的共同性核心课程作为基本课程外，应以社会主义市场经济条件下金融业务与管理业务的实务操作为主，使读者的开放意识、操作水平能适应为各行各业提供金融服务的要求，以更好地适应新时期的岗位需要。

为适应这一新形势，根据教育部《关于全面推进素质教育，深化中等职业教育教学改革的意见》和有关金融事务专业教学指导方案中的主干课程标准，编写组在广泛调研的基础上，参考了大量相关的书刊、文件及资料，深入到有关金融企业，走访了不同岗位的专业人员，并在开发金融实训技能软件的基础上编写了此书。本书力图献给读者最新的知识技能和最充实的内容，按照相关职业岗位的知识、能力要求，力求打破理论与实践界限，突出其综合性和实践性，强化专业技能训练，围绕本专业从业所必需的岗位基础知识和专业技能，向读者全面展现职业素质、职业能力、职业技巧等方面内容。本教程语言简明通俗，结构科学严谨，适合于教学和自学，既可作为高职院校和中职学校学生学习的教材和实践指导，也可作为金融企业职员的参阅读本。

本书分为上、下两册，上册包括银行篇、货币篇。银行篇讲述商业银行规范化服务标准、银行柜员基本技能、储蓄存款业务的核算、银行会计业务和银行综合实训等内容。货币篇以提高学生认知货币能力，增强职业技能作为主要实训目标。下册包括证券篇、保险篇。证券篇以普通证券交易程序为主线，在系统阐述我国证券交易基本情况的基础上，通过操作和练习，帮助读者了解和掌握证券交易的程序等技能，达到实践能力标准。保险篇讲述保险从业规范、保险业务员礼仪、保险操作流程及保险业务综合实训等内容，详细介绍了保险从业人员行业规范、应具备的业务素质和保险业务知识。

本书建议学时为 358 学时，其中授课学时 106 学时，技能训练学时 219 学时，机动学时 33 学时，学时的具体分配建议参考课时分配表。

本书参编人员均为沈阳金融学校教师。主编：由校长贲志宇担任，副主编：张杰、白广申，参编人员：贲志宇、张杰、白广申、李德旭、郑文丽、张莉、冯薇、张禹、孙朝辉、龙家星、赵菲菲、李颖、刘晓鸥、徐雷。

随着社会经济的迅速发展，金融行业不断改革和创新，新知识、新技术、新方法、新工艺在很大程度上取代并淘汰了一些传统的技能和方法。在本书的撰写过程中，我们深切感到本专业知识和技术更新速度在加快。在本书的再版和修订时，我们将介绍和补充更多的反映金融专业在实践中不断发展的新内容。

本书在编写过程中得到了沈阳市柏年信息技术发展有限公司、沈阳市商业银行、辽宁省保险协会等单位的大力支持，他们对书稿提出了很多宝贵意见，在此表示衷心感谢。

由于时间仓促，加之作者水平有限，书中不足之处在所难免，敬请各位专家、读者批评指正。

目 录

总 论

第一章 实训概述	1
第一节 基本素质要求	1
第二节 基本理论常识	2
第二章 实训形式与组织	4
第一节 银行业务实训	4
第二节 货币常识实训	11
第三节 证券业务实训	12
第四节 保险业务实训	17
第三章 金融专业综合实训大纲	23
第一节 银行业务实训大纲	23
第二节 货币常识实训大纲	25
第三节 证券业务实训大纲	27
第四节 保险业务实训大纲	30

银行篇

第四章 银行柜台服务规范和服务艺术	33
第一节 商业银行柜台服务基本理论	33
第二节 商业银行柜台服务规范	34
第三节 商业银行柜台服务技巧	40
第四节 金融界规范化服务标准	43
第五章 柜员的基本技能	44
第一节 数字的书写	44
第二节 点钞的基本要求和基本方法	45
第六章 储蓄存款业务的核算	47
第一节 人民币储蓄存款的核算	47
第二节 外币储蓄存款业务的核算	70
第三节 单位存款的核算	75
第四节 信用卡业务的核算	84
第五节 代理业务的核算	87
第六节 特殊业务的核算	95
第七节 个人汇款业务的核算	98
第七章 结算业务	100
第一节 支票的核算	100
第二节 银行本票的核算	101
第三节 银行汇票的核算	103

第四节	商业汇票的核算	108
第五节	委托收款的核算	112
第六节	汇兑业务的核算	115
第七节	托收承付的核算	116
第八节	银行卡的核算	118
第八章	银行信贷业务	121
第一节	短期贷款业务	121
第二节	长期贷款业务	134
第三节	个人贷款业务	137
第九章	模拟业务操作	152
第十章	模拟测试	159

货币篇

第十一章	人民币基本常识	187
第一节	货币的产生与发展	187
第二节	人民币的性质和职能	189
第三节	人民币的诞生	191
第四节	人民币的印制与发行	193
第五节	人民币的发展演变	198
第六节	2005 年版第五套人民币	206
第十二章	人民币的管理与流通	207
第一节	人民币的管理	207
第二节	人民币的流通	210
第三节	人民币的兑换与销毁	212
第四节	爱护人民币	214
第十三章	人民币的防伪特征	219
第一节	人民币纸张的特点	219
第二节	人民币的基本特征	220
第三节	第四套人民币的防伪特征	225
第四节	1999 年版第五套人民币的防伪特征	227
第五节	2005 年版第五套人民币的防伪特征	232
第六节	假币的类型与特征	237
第十四章	真假外币的鉴别技术	243
第一节	外币的基本常识	243
第二节	几种常见外币鉴别的基本方法	245

总 论

第一章 实训概述

第一节 基本素质要求

一、培养目标

中等职业学校的培养目标是：培养具备经济、管理等方面的专业知识，掌握金融业务基本理论和基本方法，熟练掌握金融专业各种技能和计算机应用技术，具有较强实践能力的技能型人才。

实现这一目标，要求通过规范训练，在比较扎实的理论知识基础上，注重岗位实践能力的培养，掌握较强的专业实际操作技能。通过开展金融事务专业实训这一途径，实现与岗位“零距离”，为将来成为从事各种金融工作的应用型专门人才奠定基础。

二、基本素质

1. 具有良好的公民道德与职业道德，有社会责任感；
2. 具有忠诚、敬业的精神，以及严谨、务实的工作态度；
3. 具有健康的身心素质；
4. 具备基本的政治素养和一定的人文、科学素养。

三、职业要求

由于金融各项业务的重要性和特殊性，因此对金融行业的工作人员有更高的要求。

1. 优秀的职业道德素质

金融业是一个高风险、竞争性和专业性很强的行业，具有涉及面广、影响力大等特点。防范道德风险重在加强道德教育，重在培养爱岗敬业，诚实守信，遵纪守法，无私奉献的职业道德修养。

首先，要爱岗敬业。爱岗敬业是金融职业道德的基本要求。它要求每个金融从业人员都要热爱自己所从事的职业，以恭敬、虔诚的态度对待自己的工作岗位，自觉地承担起对社会、对他人的责任和义务，以高度的责任感和使命感为社会提供服务。这在日常工作中的体现主要是爱银行、爱同事、爱客户。概括地说，要做到爱岗敬业就必须树立为人民服务的思想，要忠于职守、清正廉洁、勤奋工作、尽职尽责。要做到爱岗敬业还要钻研业务，不断提高。在科技高速发展、知识不断创新的时代，在金融业这个有着悠久历史而又快速发展的行业中，只有不断学习、充实和提高，才能提高工作质量和效率，在竞争中立于不败之地。

其次，要诚实守信。金融业务就是为客户提供有偿服务，只有服务得好，才能体现出银行的价值；只有做到了自己信任自己，诚实地对待自己的工作，以严谨守信的态度来善待客户，才能发展业务，从容面对激烈的市场竞争。

第三，遵纪守法。遵纪守法是金融业规范运作、防范风险的重要前提。金融业是一个高风险的行业，从业人员面对来自各方面的诱惑，稍有不慎，很容易跌进犯罪的深渊，给社会、单位和个人带来很大的损失。因此要求每个银行从业人员都要认真学习法律知识，加强法律意识，做到学法、知法、懂法、守法，保证金融业的安全高效运行。

第四，无私奉献。有奉献精神是一个人的道德观、价值观在行为中的体现。人人都以高度事业心和责任感无私奉献，投身于经营活动中，才能在日益激烈的同行业竞争中立于不败之地。

2. 专业知识集成化

现在银行营业机构劳动组织形式经历了从经办复核制到柜员制，再到综合柜员制的发展，基本上没有

了过去的分工界限。这就需要员工是知识全面、实践能力强、能够承担多岗位工作的复合型人才。

3. 基本功扎实

如微机操作、点钞、珠算等。这些基本技能是以后高效完成业务的基础。

4. 服务意识强

无论是银行，还是证券、保险行业，都要为客户提供各种金融服务。谁的服务好，谁就能在竞争中获胜。员工的服务意识是树立良好形象的关键。

综上所述，对金融专业人员的基本要求是：具备高尚的职业道德，掌握扎实的专业技术和比较全面的经济管理知识，有事业心和责任感，实践动手能力强，能熟练完成自己的工作，有良好的协调能力。

四、专业核心能力与关键能力

中等职业教育培养的是面向不同岗位群，具有良好职业素质和一定知识、技能结构，具有一定专业核心能力和跨职业、跨岗位关键能力的高技能人才。

（一）专业核心能力

1. 熟悉法律、规章、制度、政策的能力；
2. 较强的业务能力和扎实的基本功；
3. 分析、判断能力。

（二）关键能力

中等职业教育除了传授学生专业技能外，还应向学生传授职业共同的、普遍的、核心的知识与技能，即关键能力，它是方法能力和社会能力的总称。主要包括：

1. 继续学习能力

不断获得知识是实现开放学习和终身学习的基础。只有具备较强的学习能力，才能有效地利用各种学习资源和学习支持服务系统，提高学习效率和工作质量。

2. 信息处理能力

信息处理能力是对各种信息技术的理解和灵活运用能力，即对信息的获取、分析、加工、处理、传递的理解和运用能力。

3. 沟通合作能力

沟通合作能力是个体与个体间或个体与群体间为达到某种共同目的，能够有效交换观念、思想、知识、兴趣、情绪等信息，在行动上积极有效地相互配合，以共同完成某种任务或行为的一种能力。

4. 解决问题的能力

解决问题的能力是指人们能够按照一定的目标，应用各种认知活动、技能等，经过一系列的思维操作，使一定的情境下引起的问题得以解决的一种综合能力。

5. 组织协调能力

组织协调能力是指对组织实施计划安排、贯彻实施、监督控制和协调配置等活动的能力。

6. 创新应变能力

创新应变能力是指创新精神、创新思维和创新方法，以及能够适应环境、应付紧急或突发事件的能力。

第二节 基本理论常识

一、金融事务实训的概念

什么是实训？为了培养学生的某一种技能而进行的实践教学环节叫实训，是对理论教学的延伸和效果检验。它不同于实验，也不同于一般的社会调查，更不同于军训或者公益劳动，而是一种实实在在的专业理论与实际操作有机结合的动手训练。金融事务实训是以企业单位实际发生的经济业务为对象，通

过营造商业银行、证券交易大厅、保险营业大厅等实训场所，设计实际场景，配备必要物品，模拟或实际发生基本经济业务，让读者在仿真或全真场景中进入实际角色，完成专业操作的一种教学活动，这是金融事务专业教学必不可少的重要环节。

二、实训的意义和作用

目前，根据金融行业发展现状，加强学生综合技能的训练，提高学生利用科学技术手段处理和开拓业务的能力，是摆在我们面前的一项既艰巨又紧迫的任务。但是，目前安排学生到实际业务部门去实习，由于涉及银行的商业秘密，在具体实施时有许多困难。所以建立校内校外实训基地是金融事务专业建设不可缺少的环节，实践性教学是职业学校教学和岗位培训的重要组成部分，通过实训基地加强实践教学有着十分重要的意义。

1. 体现职业教育的特色，为地方经济和社会发展培养大批技能型紧缺人才，促进经济和社会发展。
2. 提高学生的实践能力和综合职业能力，使专业教学更贴近岗位，提高教学效率。
3. 能激发学生的专业兴趣，培养“通用能力”，为学习其他专业课程奠定基础。
4. 能加深对理论知识的理解。金融实训从应用的角度出发，把金融业服务规范、服务标准、基本技能和基本业务操作全部表现出来，为学生继续发展奠定良好的基础。
5. 能增强教师的专业科研能力。实训基地为专业教师提供科研的场所，提高专业教师的实践教学水平。

三、实训原则

1. 真实性原则

金融事务实训要求环境真实、资料真实、业务真实或仿真。实践教学不仅在真实的环境中，而且内容也要求采用模拟或真实的业务，所有的凭证均采用真实的凭证。

2. 协作性原则

金融事务实训应按照实训大纲的要求，保持教学实践内容和要求的协调。这对教师和学生要求比较高，师生双方都需要及时做好准备，相互合作。各岗位实训在时间、场地、人员等方面组织协调。

3. 先进性原则

近年来金融业得到了快速发展，经营业务更新更快，操作手段发生了根本性变化，现代操作技术成为主流。这些变化，要求及时调整金融事务实训教学新技术和补充新内容，更好地适应新时期岗位需要。

4. 综合性原则

实训不仅包括业务技能，还包括岗位职业道德和沟通协调能力、发展能力、创新能力、应变能力等方面的训练。金融事务实训是综合性的、全方位的训练。

5. 效益性原则

在实训过程中，要讲实效，提高实训自开率和实习开出率，避免流于形式。指导教师应及时检查，实时监控。

第二章 实训形式与组织

第一节 银行业务实训

一、实训模式

金融专业银行综合实训课程的教学模式,是目前关注的热点。银行岗位轮换实训模式是以模拟教学为主,结合项目教学、案例教学与协作式学习、基于资源的学习而形成的一整套教学方法。

(一) 银行岗位轮换实训模式

1. 模式描述

银行岗位轮换实训模式,是指在营造特定的银行工作环境的条件下,按照有关规定和实际工作情况,将银行的业务分解成几个工作岗位或岗位群,如储蓄业务、会计业务、出纳业务等,几个学生分为一组,分别承担银行工作中不同岗位的任务,分岗位处理会计业务与出纳业务等,并进行全部岗位的轮换,使学生掌握每个银行岗位的基本技能,并对整个银行工作流程有完整的认识,以提高其履行岗位职责的实际能力。增强其岗位适应性、综合性和系统性。

2. 基本特点

该模式的最大特点是岗位针对性强,学生通过这种训练,会迅速适应所就业的岗位工作,特别是有助于学会处理事情和人与人之间的关系。

3. 适用范围

这一模式适用于已经学习完全部银行专业知识、能熟练使用电脑操作的金融事务专业学生,对有实际银行工作见习经验的学生更为适合。

4. 运用要领

必须明确各个岗位的主要工作职责及所需技能,有针对性地安排各岗位的具体工作内容,并合理分配工作负荷;引导学生正确把握不同岗位间的关系,对整个部门工作流程有完整的认识;要提供模拟企业的业务资料及学习资源;注意对学生的关键能力与综合素质的培养。

(二) 训练的基本思路

金融事务专业银行业务综合实训采用“银行岗位轮换实训模式”,其基本思路是分五个环节完成金融事务专业综合实训的教学任务。

1. 明确目的

要明确通过综合实训,学生应掌握的专业核心技能以及密切相关的非专业综合技能。

2. 构建环境

实施银行业务综合实训需要营建与其相适应的环境——银行业务综合实训基地,它包括办公场地、实训设备、计算机软件、所需资料、教材等要素。

3. 合理分组与角色扮演

合理分组:分组的过程使得学习者由个人状态转变为有机结合的协作组状态,合适的分组是进行协作学习的前提条件。

角色扮演:要为小组中的每个成员分配相应的角色。

任务分解:将小组的实训任务细分成若干个相互独立的子任务,小组中的每名学生明确自己、他人的任务和工作规范,了解自己以及他人所扮演的角色。

4. 制订计划与协作实施

在教师的指导下,由学生制订项目工作计划,确定业务处理流程和具体工作步骤,完成实训任务。

5. 实训评价

评价作为激励机制的一个重要组成部分,在学习中所发挥的作用是不容忽视的,特别是教师的评价,

教师对于个体的反馈比对小组整体的反馈更能激励学生。

二、实训内容与方式

(一) 银行业务的实训

1. 实训内容

银行业务综合实训的内容主要包括综合柜员岗位业务流程、出纳岗位业务流程、会计岗位业务流程、对公业务操作技能。具体实践项目如下：

(1) 总论

包括实训目的、要求、环境、组织方式和考核方法等。

(2) 银行情况介绍

熟悉银行概况，明确银行工作各种规章制度和各类业务流程。

(3) 柜员的基本技能要求

包括：数字的书写，其中有阿拉伯数字和中文大写数字的书写；点钞的基本功；货币的鉴别。

(4) 日常业务处理

包括各类储蓄业务的开、销户，续存，支取；特殊的业务，如挂失、定期提前支取等。

(5) 日终的结账业务

包括检查柜员平账器，打印柜员平账报告表、柜员重要空白凭证核对表，整理核对交易清单，账实核对。

(6) 总结

学生撰写实习报告，进行实训总结评价、汇报，教师对学生实训情况进行考核。

2. 实训方式

银行业务综合实训采用模拟银行业务方式，使学生在近似真实的环境下熟悉银行的各种业务。

这种方式讲练结合，学生理解快，如果走上工作岗位，经过简单的熟悉过程就可以直接上岗。

3. 实训组织

应用银行业务分岗位训练实训模式组织实训，以学生为中心，教师的角色既是指导者或辅导者，又是组织者和观察者。教师向学生布置任务，介绍相关资料和学习资源，进行必要的指导，解答相关问题，控制学习进度，监督检查学习情况并及时纠正错误。大量的工作要由学生根据教师的要求和模拟目前商业银行的现实情况，寻求各种资源和信息，自主地完成。

(1) 分组与分岗

① 分组。教师在分组之前有必要进行学习特征分析，从学习者的认知能力、知识水平、学习方式等几个方面考虑。采用异质分组，使小组成员在性别、成绩、能力方面具有一定的差异，具有互补性。为了便于小组讨论学习，易于轮岗操作，典型的方案是：安排每 8 名同学一组，组成一个模拟银行。

② 分岗与角色扮演。要合理划分工作岗位，使小组中的每个成员分别扮演不同的角色，从而实现小组集体任务的分解，通过分工协作，最终完成总的任务。典型方案是：具体分为 6 个岗位，分别为储蓄岗（分为综合柜员岗和柜员岗）、出纳岗、会计（对公往来）岗、储蓄所主任岗和储户。这样，每个实训小组 8 名学生，分别扮演不同的角色（其中储蓄柜员岗位 2 人，其他岗位各 1 人，有 2 人扮演的是办理业务的储户）。其中重点模拟的是储蓄岗位的业务。

③ 轮岗。为了完成实训目的，需要轮岗。小组中的每一名同学必须依次扮演 6 个不同的角色，经过 5 次轮换，使得每一名同学都能将所有实训内容亲自操作一遍。

(2) 岗位职责

【柜员制所主任的岗位职责】

① 认真贯彻储蓄业务的方针、政策和各项规章制度。制订组织存款工作计划和实施办法，组织业务发展，完成上级下达的各项工作任务。

② 做好对机器设备的安全使用检查，发现问题及时处理，保证机器正常运转。

③ 定期对各个业务柜台的账款、账表、重要空白凭证进行检查，发现问题及时追查，审核储蓄所向

管辖行领缴现金业务，监督检查柜员库存现金情况。

④ 负责全所的安全工作，及时解决营业中出现的问题，对异常情况要分析原因，防止事态扩大，并及时向管辖行报告。

⑤ 负责组织储蓄会计核算工作，贯彻执行各项规章制度，督促所内人员按照操作规程处理业务。

⑥ 负责考勤登记，监督上、下班柜员的款项、储蓄业务公章、重要空白凭证及其他未尽事宜的交接。

【综合柜员的岗位职责】

① 领发、登记和保管储蓄所的全部有价单证、重要空白凭证，办理各柜员的领用、上缴和调剂。

② 负责各柜员的营业用现金内部调剂和储蓄所现金的领用、上缴，并做好登记。

③ 处理与管辖行会计出纳部门内部往来业务。

④ 负责办理需要双人经办的业务。如挂失、冻结、止付、补发存款凭证、大额收付款、异地托收、错账冲正等特殊业务。

⑤ 审核监督柜员的有关凭证、登记簿等会计核算资料的合法性。

⑥ 核点柜员现金、重要单证等实物与实际是否相符。

⑦ 进行日终轧账，填制、打印有关凭证、报表。

⑧ 负责储蓄所预提利息业务的账务处理。

⑨ 日终备份，负责整理全所原始凭证、账、表，记载有关手工账目。

⑩ 所主任授权和交办的其他事项。

【柜员的岗位职责】

① 每名柜员负责管理与使用现金收、付讫章，储蓄业务公章各 1 枚。每日营业终了负责将使用的印章及重要凭证单独封包交由综合柜员统一保管。

② 由柜员到综合柜员处领取核定的库存现金（每人一般不超过 2 万元）。业务周转金请领、交回单，由柜员按顺序使用登记。

③ 认真遵守国家储蓄政策和《条例》及各项规章制度，热情礼貌地接待储户，熟练、快捷、准确地办理各项储蓄业务，并做好柜台的解释和宣传工作。

④ 保管本柜台的业务用章和个人名章，办理重要单证的领用与保管，并按规定登记重要空白凭证登记簿与有价单证登记簿。

⑤ 营业结束时，认真清理、整点当日现金、重要单证结存数，录入计算机，办理柜员轧账。

⑥ 收检业务印章和经办人名章，主动提请综合柜员复核尾箱现金、重要单证、业务用章，共同封包入库。

⑦ 负责本柜台计算机终端和打印机的使用与维护。

⑧ 交接班时必须办妥现金、章、证的交接手续。

⑨ 接受所主任、综合柜员的查询、检查、监督，协助综合柜员进行日结和月结。

⑩ 完成所主任交办的其他事项。

【出纳业务岗位职责】

① 按有关制度要求审查客户交款凭证。

② 负责客户交存现金的初点、复点、挑残和保管。

③ 负责收入现金真伪鉴别工作。

④ 负责登记有关账簿，保管和使用“现金收讫”章。

⑤ 营业终了，双人装箱，轧结，核对尾箱现金。

⑥ 保管和维护所用出纳机具。

⑦ 向业务库领取备付金，办理对外付款业务。

⑧ 审查付款凭证的各项要素和有关人员名章是否齐全，登记有关账簿。

⑨ 根据付款凭证金额和客户要求的付款面额配款、复点、付款。

⑩ 负责保管和使用“现金付讫”章。

银行会计岗位职责

① 根据账户管理办法规定,受理单位的开户和销户事项。

② 受理各种结算凭证,按规定进行审查。不符合规定要求的不予受理。

③ 办理出售凭证和结算业务收费手续。对出售的凭证,要建立领退、出售登记管理制度,做到账款、账实相符。

④ 加强同业务部门的联系,密切配合,互通情况,共同做好付款监督工作。

⑤ 按规定程序,正确及时办理结算划款手续,不错划、不重划、不漏划。要妥善处理各种结算凭证,做到不遗失、不积压、不漏发、不错发。

⑥ 按规定正确办理延付、拒付手续。要认真审查拒付理由,遵从结算办法规定,严格执行结算纪律,制止无理拒付。

⑦ 经常检查发出的托收款项划回情况,逾期未划回的要及时催收及查询。

4. 学习过程

(1) 教师辅导

教师是组织者、观察者和指导者,教师向学生呈示或介绍相关资料,并对学生进行必要的指导,使他们能够正确、充分地使用各种相关工具和学习资源,如对储蓄业务处理流程、对公核算业务进行指导。

(2) 组内协作

组内协作的主要内容是分析问题、获取信息、综合判断、解决问题。在实施过程中,学生是学习的主体,扮演各种银行角色并按照各自的职责协调工作。

三、实训环境与条件

(一) 银行实训场地

银行业务综合实训校内场地应具备模拟仿真性和有教学功能两个基本条件。银行业务模拟实训室归属于学校实训中心,依托金融专业及其他相关专业,承担学校学生的银行模拟实验课教学任务。实验室为学生营造实训场景,让学生在仿真环境中扮演实际角色,完成专业操作。它把专业理论教学与实际操作有机地结合到一起。针对学生对社会实际接触少,没有实践工作经验这一现象,通过在实验室中的锻炼,培养学生办理各种储蓄业务的能力、办理特殊综合业务的能力、真假币的识别及点钞能力和微机操作能力。通过银行业务模拟实训,加深对银行业务特别是储蓄业务的基本理论、基本知识、基本方法的掌握与运用,提高业务技能,形成岗位责任观念。我校银行业务实训室使学生在校期间即可进行银行业务的实际训练,为学生毕业后尽快进入岗位角色奠定基础。

模拟实体银行大厅布局及配置:

商业银行实务是在特定的模拟银行环境里,采用一定的实例和实践操作进行教学,使理论和实践紧密结合,不仅深化对储蓄出纳业务和银行会计理论的理解,而且加快了掌握操作技能的过程。

商业银行模拟业务的操作,可以较快地培养出符合商业银行上岗要求的理论和业务素质双过硬的复合型人才,学习对象主要针对学生以及商业银行从业人员,通过商业银行实务的学习和实践操作,为以后从事银行工作打下基础,能比较熟练地运用所学技能和方法,胜任各大商业银行相关工作,大大缩短在银行的实习期。学生能够综合运用所学到的技能知识,独立完成银行实践操作,全面掌握银行的具体运作程序。

其布局大体按照银行营业大厅来布置,银行内有一台主机服务器,各设10组专柜,每组专柜设6张桌子、8把椅子、6台电脑终端。电脑终端共60台,进行实务操作时可每6人一组,这样可一次性容纳60人(一个教学班)进行教学。

厅内其他设置为教学用投影屏幕、投影仪、打印机60台、利率牌、凭证橱、公告牌;另外,配有信息器10台、点钞机10台,每5组配备捆钞机一台及麻绳、腰条、算盘(自备)、点钞纸及其他文具。

在实验大厅内张贴行业规范和模拟银行实验中心管理规定。

银行大厅建立的“现代商业银行业务模拟系统”为金融专业的学生提供了一个身临其境的银行业务

实际操作环境，使他们能够熟悉银行业务的操作过程，改变其知识结构，增强其就业竞争能力。模拟环境的进一步建设还可为研究金融领域的有关课题提供一个模拟环境，直接服务于我国金融电子化建设，也为教师的教科研工作提供了方便的条件。

本系统分为五大部分：系统管理、业务管理、对公业务、储蓄业务、信贷业务。

系统管理包括系统的日常操作、机构管理、利息管理、账务管理、人员管理（系统操作员和业务管理员）等；

业务管理包括对公和储蓄业务的后台操作、柜员管理（对公、储蓄、信贷等一般业务员）和各种财务档案的管理等；

对公业务包括对公各类业务记账、支票管理、对公账户管理以及特殊业务的处理等；

储蓄业务包括各类储蓄存取款业务、开销户业务，以及特殊业务等；

信贷业务包括发放贷款、归还本息、贷款展期以及各类贷款信息的查询和设置。

（二）学习资源

向学生提供的学习资源包括模拟银行背景资料、内部规章制度、经济业务框架、结账事项处理要求，以及实训设备和动画演示教学软件等。

1. 银行业务综合实训教材

金融专业综合实训教材，应包括案例、实训指导、各类凭条及模拟的空白重要凭证等。

2. 银行业务综合实训课件

银行业务综合实训课件与纸质教材相配套，包括原始凭单及实训操作指导、仿真实训练习等内容。证券业务实训课件与纸质教材相配套，包括原始凭单及实训操作指导、仿真实训练习等内容。保险业务课件与纸质教材相配套，包括原始凭单及实训操作指导、仿真实训练习等内容。

3. 各种重要空白凭证一般不得用于教学实习或练习，我们只能提供类似的模拟单证，如点钞纸、存折、存单等。

4. 印章若干。

下面，以 300 人为标准，提供所需物品名称及数量（见表 2-1）。

表 2-1

序 号	物品名称	数 量	序 号	物品名称	数 量
1	现金收入传票	3000	22	银行承兑汇票查询书	3000
2	现金付出传票	3000	23	托收凭证（共用）	5000
3	转账借方传票	3000	24	拒绝付款理由书	3000
4	转账贷方传票	3000	25	定期存单	3000
5	特种转账传票	3000	26	银行卡	3000
6	表外科目收付传票	3000	27	挂失申请书	3000
7	现金缴款单（共用）	5000	28	查询申请书	3000
8	进账单（共用）	5000	29	授权书	3000
9	联行报单	3000	30	开户登记簿（共用）	900
10	信汇凭证	3000	31	销户登记簿（共用）	900
11	利息收付清单（共用）	5000	32	空白重要凭证登记簿	300
12	手续费凭证（共用）	5000	33	挂失登记簿	300
13	粘单（共用）	5000	34	印章（名章、业务专用章、现金收讫章、转账清讫章）	1500

续 表

序 号	物品名称	数 量	序 号	物品名称	数 量
14	商业承兑汇票(共用)	5000	35	储蓄存款凭条	1500
15	银行承兑汇票(共用)	5000	36	储蓄取款凭条	1500
16	本票(共用)	5000	37	开户申请表	1500
17	转账支票(共用)	5000	38	个人客户信息表	1500
18	现金支票(共用)	5000	39	中间代理业务专用凭条	1500
19	支票(普通支票)	3000	40	汇款凭条	1500
20	电汇凭证(共用)	5000	41	储蓄存款挂失申请书	1500
21	支付结算通知查询书	3000	42	外汇兑换单	1500

(三) 实验项目

1. 储蓄业务的模拟演练

目的是促进学生理论与实践的结合,特别是使学生在掌握储蓄基本原理和理论的基础上,通过模拟,强化储蓄实际技能训练,激发学生学习的兴趣和积极性,培养学生的储蓄实践技能和技巧,提高学生毕业后适应实际工作岗位的能力。

模拟系统以完全仿真的资料,供学生模拟练习银行储蓄工作的实际操作。

包括:活期储蓄的开户、销户、续存、支取;

定期储蓄的开户、销户、提前支取;

零存整取储蓄;

教育储蓄;

外币储蓄;

特殊业务,如挂失、冻结账户等。

通过实践,使学生懂得各种储蓄业务的实际操作。引导学生完成从审核客户填写的凭条→点收现金→进行系统操作→打印单据交客户,着重从储蓄业务的处理方面进行详细的训练,使学生掌握储蓄业务的基本方法。

2. 中间业务的模拟

目前银行开办的主要代理业务种类有:固定电话费、移动电话费、电费、水费、煤气费的收取,代发工资,银证转账,代理发行国债、开放式基金、各类保险等。

通过课程实验,使学生进一步了解银行实际业务操作,为更好地适应以后的工作岗位打下坚实基础。

3. 银行现金出纳业务模拟。

4. 对公及其他业务的模拟

其中,实训的重点是前2项,第3、4项使学生基本了解即可。

(四) 师资

每5组配一名指导教师。指导教师是指应具有“双师型”素质或聘请银行具有丰富实践经验的兼职教师。

四、考核与评价

(一) 学生考核

考核作为激励机制的一个重要组成部分,在学习中所发挥的作用是不可忽视的,特别是教师的考核。教师对于个体的反馈比对小组整体的反馈更能激励学生。我们提出了一套全面、有效的考核方法,即实训综合评分法。该方法包括过程考核和结果考核两部分,其中过程考核占50%,结果考核占50%。在具体考核时,需要编制实训小组成绩表。依据成绩表,分别计算小组成绩和个人成绩。实训小组成绩表如

表 2-2 所示。

实训成绩表

表 2-2

学生姓名	过程考核(50%)				结果考核(50%)					实训成绩
	组内成员互相考核 (20%)	组长考核 (10%)	教师考核 (20%)	小计	小组汇报 (10%)	微机打分 (10%)	档案 (10%)	实训报告 (20%)	小计	

1. 过程考核

(1) 组内成员互相考核：可以从纪律、参与情况、组内成员协调情况、工作态度、业务能力等方面进行考核。

(2) 组长考核和教师考核：采用绩效考核。首先学生进行自评，然后再进行组长考核和教师考核，绩效考核表如表 2-3 所示。

实训绩效考核表

表 2-3

项 目		自 评	组长考核	教师考核
工作任务完成情况(30%)				
组织能力 (10%)				
工作质量及效率 (10%)				
工作能力 (20%)	处理能力 (10%)			
	专业能力 (10%)			
沟通协调 (10%)				
工作态度与责任感 (10%)				
努力程度与纪律性 (10%)				

2. 结果考核

(1) 电脑评分和档案资料相结合：每笔业务模拟结束后，电脑会根据情况自动评分，全部实训结束后要求每个小组提交全部实训资料，包括各种凭单、账簿等。实训资料评分参考标准为：电脑评分占权重的 10%，凭单和账簿的处理占权重的 10%。

(2) 小组汇报：各个实训小组对本小组实训情况及成果进行总结、汇报和展示。小组汇报的内容主要包括小组实训的组织过程、工作任务和工作计划、工作程序和步骤、工作成果与收获、取得的经验与教训等。评分表如表 2-4 所示。

其中，组织过程包括实训项目、小组成员、岗位分工、小组管理制度、团队协作情况等内容。

实训小组汇报评分表

表 2-4

评分项目		得 分
1	组织过程的合理性	
2	专业知识运用的正确性	