



中等职业教育规划教材（项目教学配套）

旅游行业收银技能实训

（旅游类专业适用）

黄丹 主编



以客人为中心

以服务流程为导向



机械工业出版社
CHINA MACHINE PRESS



配 视频光盘
赠 助教课件

中等职业教育规划教材（项目教学配套）

旅游行业收银技能实训

（旅游类专业适用）

主 编 黄 丹

参 编 刘艳宏 刘 群

杨 娟 曾健允



机械工业出版社

本书体现“以能力为本位，以学生为主体，以实践为导向”的职业教育教学指导思想，以学生上岗后适应行业要求为编书宗旨，注重对学生动手能力和综合职业能力的培养。本书采用模块教学方式，增加模拟岗位训练，把旅游行业收银人员必须掌握的操作技能划分成收银人员必备的技能模块、餐厅收银模块、总台收银模块和旅行社门市部接待模块。

本书对理论性强的知识点采取简易化、通俗化处理，采用大量的图例、流程图、标注等代替冗长的文字叙述，并随书配有视频光盘、收银实操报告表、饭店使用的记账消费登记表和旅行社的旅游合同样本等，务求表述简明扼要、深入浅出，具有较强的实践性和适用性。

图书在版编目(CIP)数据

旅游行业收银技能实训/黄丹主编. —北京: 机械工业出版社, 2008.1

中等职业教育规划教材: 项目教学配套

ISBN 978-7-111-22727-4

I. 旅... II. 黄... III. 旅游服务—专业学校—教材
IV. F590.66

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2007) 第 171866 号

机械工业出版社 (北京市百万庄大街 22 号 邮政编码 100037)

策划编辑: 徐永杰 责任编辑: 徐永杰

版式设计: 徐永杰 封面设计: 张 静

责任印制: 邓 博

北京市朝阳展望印刷厂印刷

2007 年 8 月第 1 版第 1 次印刷

184mm×260mm·13.5 印张·224 千字

0001—3000 册

标准书号: ISBN 978-7-111-22727-4

标准盘号: ISBN 978-7-89482-443-1 (光盘)

定价: 26.00 元 (含 1 视频光盘)

凡购本书, 如有缺页、倒页、脱页, 由本社发行部调换
销售服务热线电话: (010) 68326294

购书热线电话: (010) 88379639 88379641 88379643

编辑热线: (010) 88379196

本社服务热线: (010) 68311609

本社服务邮箱: marketing@mail.machineinfo.gov.cn

投稿热线: (010) 88379196

投稿邮箱: leory123@sina.com

封面无防伪标均为盗版

前言

旅游行业收银包括饭店总台收银、餐厅收银、旅行社门市部收银等。收银员不仅要掌握财务知识,而且要掌握收银的操作技能。该岗位以货币资金为主,但不能等同于出纳岗位,因为它负责“纳”而不负责“出”,可以说是旅游行业特有的工作岗位。目前,我国的旅馆业、餐饮业、旅行社发展迅速,每年都需要大量既懂财务又懂收银的专业人员,他们大部分来自中等职业学校财经类、旅游类及相关专业的毕业生。为了提高旅游行业收银人员的整体素质,适应企业用人需求,满足中等职业学校人才培养和全面素质教育的需要,增强中等职业学校学生的专业技能,特编写本书,以供中等职业学校财经类专业、旅游类专业的教学使用,同时可作为饭店财务基层管理人员、商场收银人员岗前培训用书。

本书主要具有以下几个特点:

1) 体现“以能力为本位,以学生为主体,以实践为导向”的职业教育教学指导思想,注重对学生动手能力和综合职业能力的培养。本书采用模块教学方式,把不同部门的饭店收银人员必须掌握的操作技能,划分成收银人员必备的技能模块,在向学生传授专业理论知识的同时,围绕岗位的需要,突出实践教学,强调实操实训,具有较强的实践性和适用性。

2) 以实际操作工作表为依据,让学生模拟结账过程并编制各式报表。

3) 考虑到中等职业学校学生的实际水平,文字表达尽可能简易、通俗,以流程图、图例等代替冗长的文字叙述,务求表述简明扼要、深入浅出,符合中职学生的学习特点。

4) 本书图文并茂,配有大量形象直观的图片,并增设“资料库”、“考考你”、“个案展示”、“小提示”等内容,以帮助初学者抓住重点;同时又不失趣味性和可读性,便于在职财务人员自学使用。

本书编写分工为:广东省广州市交通高级技工学校的刘艳宏老师负责编写技能训练模块一的部分内容和技能训练模块二;广东省广州市交通高级技工学校的刘群老师负责编写技能训练模块一的部分内容和技能训练模块三;广东省广州市旅游商贸职业学校的杨娟老师负责编写技能训练模

块四；广东省广州市旅游商贸职业学校的黄丹老师负责编写技能训练模块五、六、七；广东省广州市旅游商贸职业学校的曾健允老师负责编写技能训练模块八。

特别鸣谢万迅电脑软件有限公司提供的千里马酒店管理软件、广州市黑马电脑有限公司提供的食为天专业餐饮管理软件 3.0 前台版、深圳创华合作有限公司(亿利达商业机器制造有限公司)提供的亿利达 390CT、39CT 收款机。

由于编者水平有限，书中难免有疏漏之处，敬请读者批评、指正。

编者



前言

技能训练模块一 鉴别现钞的技能训练	1
技能训练活动一 辨别人民币现钞的真伪	1
技能训练活动二 兑换人民币的残钞	16
技能训练活动三 鉴别我国境内可兑换的外币	20
技能训练模块二 信用卡的刷卡技能训练	35
技能训练活动 办理信用卡刷卡的收银业务	35
技能训练模块三 鉴别支票和开具发票技能训练	44
技能训练活动一 鉴别支票的基本技能	44
技能训练活动二 填开发票的注意事项	54
技能训练模块四 点钞及票币计算训练	62
技能训练活动一 台式多指多张点钞	62
技能训练活动二 手持式单指单张点钞	71
技能训练活动三 票币计算	77
技能训练模块五 操作收银机的技能训练	84
技能训练活动一 正确使用 POS 收银机的打印机	84
技能训练活动二 设置收银的权限	90
技能训练活动三 设置收银收据头尾信息	96
技能训练活动四 设置商品信息	103
技能训练活动五 设置收银机的结账方式	111
技能训练活动六 模拟销售商品	120

技能训练活动七 制作销售报表	132
技能训练模块六 餐厅收银技能训练	138
技能训练活动一 早茶收银业务训练	138
技能训练活动二 饭市开单业务训练	144
技能训练活动三 饭市结账业务训练	150
技能训练活动四 收银交班训练	158
技能训练模块七 饭店总台收银技能训练	163
技能训练活动一 总台收银业务训练	163
技能训练活动二 迷你酒吧记账业务训练	176
技能训练活动三 其他收银业务训练	182
技能训练模块八 旅行社门市部收银训练	191
技能训练活动 旅行社门市部签订旅游合同和收银业务	191
附录	200
附录 A 出境旅游组团合同	200
附录 B 国内旅游组团合同	202
附录 C 收银专业英语 50 句	204
参考文献	208

技能训练模块一

鉴别现钞的技能训练

旅游行业的收银员包括饭店总台收银、餐厅收银、酒店商场收银、美容美发厅收银、商务中心收银、康乐中心收银、旅行社门市部接待等从业人员。收银员不仅要掌握财务知识，而且要掌握收银的操作技能，鉴别现钞是收银员的基本功之一，也是收银技能训练的重点。

技能训练活动一 辨别人民币现钞的真伪



情景设置

2007年5月2日，在广州某广场的商品推销展位里，生意异常兴旺。但是，晚上结账时，该展位的老板发现自己的员工收了83张百元假钞后马上报警，警方立即展开了对这宗假钞案的调查。

这个案例提示我们：作为企业推销商品的员工或收银员，在短时间内辨别人民币现钞的真伪的确是一门看家本领。如何掌握它的诀窍呢？请认真学习本模块的教学内容。

技能训练目标



1. 了解人民币产生的历史。
2. 牢记人民币现钞的防伪特征。
3. 对比辨别人民币现钞的真伪。

技能训练准备



1. 资料准备：鉴别真假钞的实训报告。

2. 物品准备：每组真假人民币 5~8 张、验钞机 1 台、实训报告各 1 份、签字笔 1 支。

3. 场地准备：饭店财务操作室。

4. 分组安排：每组 6~8 人，按学号坐在相应的验钞机机位上，对应使用验钞机检验人民币。

5. 实训职责：每组设实训领班 1 名，负责分发报告、检查机位卫生、检测操作前后的验钞设备是否正常运行、主持小组评议以及填写实训报告。组员听从老师的现场指导，鉴别人民币的真假。

6. 学时安排：3 学时。

相关理论知识



一、人民币的基本知识（见表 1-1）

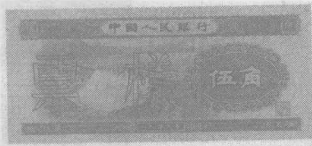
表 1-1 人民币的基本知识

版 别	券 别	图 例	流 通 时 间
第一套人民币	1 元		1948 年 12 月 1 日~ 1955 年 5 月 10 日
	5 元		
	10 元		
	20 元		

(续)

版 别	券 别	图 例	流 通 时 间
第一套人民币	50 元		1948 年 12 月 1 日 ~ 1955 年 5 月 10 日
	100 元		
	200 元		
	500 元		
	1000 元		
	5000 元		
	10000 元		
	50000 元		

(续)

版 别	券 别	图 例	流 通 时 间
第二套人民币	1 分		1955年3月1日 发行(第一套人民 币的 10000 元折合 成第二套人民币的 1 元,分币使用截止 至 2007 年 4 月 1 日)。
	2 分		
	5 分		
	1 角		
	2 角		
	5 角		
	1 元		
	2 元		
	3 元		

(续)

(续)

版 别	券 别	图 例	流 通 时 间
第二套人民币	5 元		1955 年 3 月 1 日发行 (第一套人民币的 10000 元折合成第二套人民币的 1 元, 分币使用截止至 2007 年 4 月 1 日)。
	10 元		
第三套人民币	1 角	 	1980 年 4 月 15 日~ 2000 年 7 月 1 日
	2 角		
	5 角		
	1 元		
	2 元		
	5 元		
	10 元		

(续)

(续)

版 别	券 别	图 例	流 通 时 间
第四套人民币	1 角		1987 年 4 月 27 日 至今
	2 角		
	5 角		
	1 元		
	2 元		
	5 元		
	10 元		
	50 元		
	100 元		

(续)

版 别	券 别	图 例	流 通 时 间
第五套人民币	1 角		1999 年 10 月 1 日 至今
	5 角		
	1 元		
	5 元		
	10 元		
	20 元		
	50 元		
	100 元		

二、第五套人民币的防伪特征

1. 1999 年版人民币的防伪特征

随着第五套人民币的逐渐发行,相应的假币也逐渐出现。虽然假钞制作得已很逼真,但和真币的制作工艺毕竟是不同的。只要了解真币的防伪特征,识别假币并不是一件难事。就目前来说,1999 年版的第五套人民币的防伪特征,如图 1-1 所示。



图 1-1 1999 年版第五套人民币的防伪特征

2. 2005 年版人民币的防伪特征

2005 年版第五套人民币于 2005 年 8 月 31 日发行, 共有 100 元、50 元、20 元、10 元、5 元纸币和 1 角硬币 6 个券别, 保持了 1999 年版第五套人民币的主图案、主色调、规格不变。2005 年版第五套人民币 (见图 1-2), 既是对现行流通的 1999 年版第五套人民币的继承, 又是对 1999 年版第五套人民币的创新和提高。目前, 2005 年版与 1999 年版第五套人民币同时流通。

三、使用假钞行骗伎俩大曝光

1) 趁灯光昏暗, 光线差, 故意使用百元假钞购买几元钱的物品, 以达到用假钞找零的目的。

警惕指数: ★★★★★

2) 有几位假扮客人的行骗者, 装作慷慨大方, 同时购买多宗高价的商品, 误导店员以为生意兴旺, 收银员忙乱中会放松对假钞的检验, 从而达到蒙混过关的目的。

警惕指数: ★★★★★

3) 结账时, 把假钞夹杂在几张真钞中, 企图蒙混过关。

警惕指数: ★★★★★

4) 给一张 100 元的真钞, 让收银员检验后, 改说买其他商品, 要求收银

员退回真钞，再次挑选商品后，把真钞换成假钞，有些收银员以为那张 100 元是刚才检验过的真钞，疏于再次检验，从而导致收到假钞。

警惕指数：★★★★

5) 几个同伙一起到同一个柜台购物，递上真钞购买几元钱的商品。接着，叫嚷着货品质量不好，要退货，然后对营业员说：“我把货退给你，你把钱还给我。”这时，营业员或收银员忙于应付收钱，把货品取回后，把整张 100 元退给客人，经常忘了取回刚才所找的零钱，导致上当受骗。

警惕指数：★★★★★

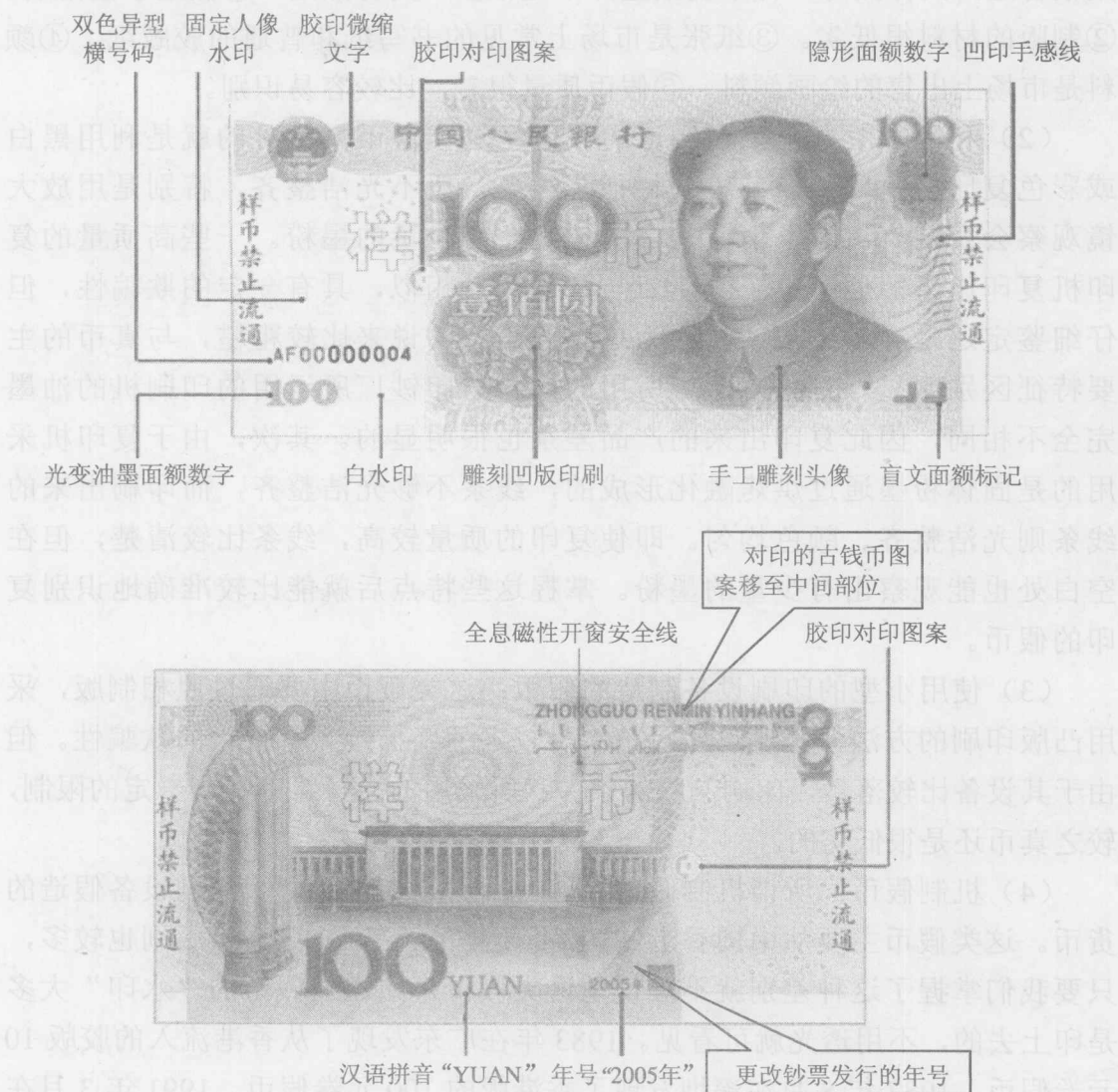


图 1-2 2005 年版第五套人民币的防伪特征

四、假币的种类及其特征

假人民币是指仿照人民币的纸张、图案、水印、安全线等原样,利用各种技术手段非法制作的假币。从我国各地发现的假人民币看,大致可分为假造币和变造币两种。

1. 假造币

(1) 手工描绘或手工刻版印刷的假币:这是一种手段落后、质量低劣的假币,采用手工雕刻塑料、木头制版进行印刷。这种假币全国各地都有,发案很普遍,具体到每一种来说数量并不是很多。其特点是:①假造手段落后。②制版材料很低劣。③纸张是市场上常见的书写纸和普通的胶版纸。④颜料是市场上出售的绘画颜料。⑤假币质量很差,比较容易识别。

(2) 利用一般办公工具制造的假币:这类假币最常见的就是利用黑白或彩色复印机复印的,其主要特征是线条一般不光洁整齐,特别是用放大镜观察会发现毛边,而且空白的位置会有少量的墨粉。一些高质量的复印机复印出来的假品上了颜色后与真品比较相似,具有一定的欺骗性,但仔细鉴定还是容易发现的。因为这类假币总的说来比较粗糙,与真币的主要特征区别明显。首先复印机所用的墨粉与印钞厂所运用的印刷机的油墨完全不相同,因此复印出来的产品差别也很明显的。其次,由于复印机采用的是固体粉墨通过烘烤融化形成的,线条不够光洁整齐,而印刷出来的线条则光洁整齐、颜色均匀。即使复印的质量较高,线条比较清楚,但在空白处也能观察出有少量的墨粉。掌握这些特点后就能比较准确地识别复印的假币。

(3) 使用小型的印刷设备制造的假币:这类假币主要通过照相制版,采用凸版印刷的方法,其质量比较精制,较之手工描绘具有更大的欺骗性。但由于其设备比较落后,印刷制版的条件和所采用的原材料都受到一定的限制,较之真币还是很低劣的。

(4) 机制假币:所谓机制假币,就是利用现代化的制版印刷设备假造的货币。这类假币主要从中国香港和台湾地区流入,比较逼真,版别也较多,只要我们掌握了这种差别就不难识别这类假币,如这类假币的“水印”大多是印上去的,不用透光就可看见。1983年在广东发现了从香港流入的胶版10元券假币,1987年8月在深圳发现了香港版的100元券假币,1991年3月在北京地区发现了胶版100元券假币。