



广州职业技能培训指定教材

收银员培训教程

广州市职业技能教学研究会 策划

广州市荔湾区劳动和社会保障局 组编

林竹青 曾宪刚 主编

邓敏琪 周焕琴 主审

广东省出版集团
广东经济出版社

广州职业技能培训指定教材

收银员培训教程

广州市职业技能教学研究会 策划
广州市荔湾区劳动和社会保障局 组编

林竹青 曾宪刚 主编
温文颐 林小敏 钟勇坚
黄顺意 胡炜光 郑洁华 编
明秀娴 陈伟夫 黄雪梅

邓敏琪 周焕琴 主审

廣東省出版集團
廣東人民出版社

图书在版编目 (CIP) 数据

收银员培训教程/林竹青, 曾宪刚主编. —广州: 广东经济出版社, 2005.11

ISBN 7-80728-128-6

I. 收… II. ①林…②曾… III. ①商业服务-技术培训-教材②商品操作技术-技术培训-教材 IV. F718

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2005) 第 113237 号

出版发行	广东经济出版社(广州市环市东路水荫路 11 号 5 楼)
经销	广东新华发行集团股份有限公司
印刷	广东科普印刷厂(广州市广花四路棠新西街 69 号)
开本	850 毫米×1168 毫米 1/32
印张	9.5
字数	238 000 字
版次	2005 年 11 月第 1 版
印次	2005 年 11 月第 1 次
书号	ISBN 7-80728-128-6 / F·1294
定价	15.00 元

如发现印装质量问题, 影响阅读, 请与承印厂联系调换。

发行联系电话: 13822123289

· 版权所有 翻印必究 ·

编委会

主任：邢诒波

副主任：杨建燎 李智强

编委会成员（按姓氏笔画排序）：

邢诒波 杨建燎 李智强 李孟强

李晓敏 周焕琴 傅穗文

序

进入 21 世纪,我国社会和经济的发展,需要培养大批高素质、高技能的人才。党和国家领导人对此作过多次指示,江泽民总书记曾指出:要大力发展职业教育和职工培训。而职业技能培训教材建设是促进培训就业的一项重要基础工作。

国家劳动和社会保障部林用三副部长于 1998 年 11 月 29 日在职业培训教材建设座谈会上作的题为《提高认识,抓好职业培训教材建设工作》的讲话中就指出:“职业培训教材,作为传授知识、培养劳动者职业技能的载体,是开展职业培训活动的基 础,是促进培训就业的一项重要基础工作。没有数量和质量上适应需要的教材,职业培训工作也就无从开展,培训质量就不可能得到保证,促进就业和再就业的目标就难以实现。因此,我们一定要充分认识搞好职业培训教材建设的重要意义和作用,把教材建设工作纳入培训就业总体工作中通盘考虑,根据培训就业工作的中心任务和实际需要,进行统筹规划。通过加强职业培训教材建设,为培训就业服好务。”这体现了国家有关部门领导对职业技能培训教材建设工作的高度重视。

近几年来,职业技能培训事业发展迅速,这也促进了教材建设的发展。我们在参照国家职业技能鉴定标准的基础上,结合广州、珠江三角洲地区经济和科

技发展的实际情况，具体分析了本地区的劳动力市场需求，拟组编《广州职业技能培训指定教材》。本书为其中一种，今后我们将根据职业教育和培训事业的发展继续编写相关的教材。

这套教材在编写过程中都经过了有关专家、学者的反复论证，在严格执行国家职业技能鉴定标准的前提下，力求在“新”和地方特色之间找出平衡点。在此谨对为本套教材的编写作出努力的专家、学者及有关工作人员表示衷心的感谢。

广州市劳动和社会保障局副局长 邢诒波
2001年7月

前 言

为了满足社会主义市场经济发展的需要,提高劳动者素质,根据中华人民共和国劳动和社会保障部第6号令的精神,以及对收银专业工作岗位的实际工作要求,在广州市职业技能教学研究会、广州市荔湾区劳动和社会保障局的指导下,我们编写了本书。

本书从销售场所中收银工作的角度着手,全面地阐述了收银员应掌握的基础理论和具体业务知识。主要内容有金融法规、销售管理、收银服务、货币常识、票币整点、收款机操作、销售核算等。为了巩固知识、加强实践,培养动手能力,在各章后设有复习练习题。教师在教学过程中,可以根据不同的销售场所中的具体业务的情况,培训学生掌握基本技能,加强训练和实用环节的教学。

在本书的编写过程中,得到广州市劳动和社会保障局培训中心、广州市职业技能鉴定指导中心、华南收款机销售中心的大力支持和帮助,在此深表谢意!

书中不足之处,恳请读者指正。

编 者

2003年3月

目 录

第一章 职业道德	1
第一节 道德与职业道德	1
第二节 收银员的职业道德	5
第三节 收银员心理素质	6
第二章 相关法律常识	11
第一节 法律的概念和作用	11
第二节 公民的基本权利和基本义务	14
第三节 消费者权益保护法	16
第四节 反不正当竞争法	23
第五节 价格法	28
第三章 相关商业企业知识	33
第一节 市场经济体制下的商业组织形式	33
第二节 交易方式	38
第三节 零售行业	42
第四章 收银服务知识	48
第一节 售货服务的原则和要求	48

第二节	收银员的仪表要求	51
第三节	服务用语要求	52
第四节	超级市场收银工作流程	55
第五节	收银作业管理规范	58
第六节	超级市场收银员常用操作技巧	63
第五章	货币知识	74
第一节	中国货币发展史	74
第二节	现行流通的人民币主要特征	77
第三节	人民币真伪鉴别常识	85
第四节	人民币管理条例	88
第五节	美元、港币、日圆、欧元简介	93
第六章	票币整点	100
第一节	整点要求和准备工作	101
第二节	票币的挑剔和鉴别	102
第三节	整点的分类	104
第四节	手工点钞的方法	106
第五节	机器点钞方法	116
第六节	清点硬币	118
第七节	票币计算	119
第七章	发票管理知识	126

第一节 发票的概念及其特征	126
第二节 发票的使用和保管	138
第三节 违反发票管理的处罚规定	148
第八章 相关财务知识	153
第一节 《票据法》	153
第二节 现金管理的基本规定	165
第三节 银行卡结算	169
第四节 支票结算	175
第五节 财会数字的书写	177
第六节 填写票据	180
第七节 登记记账	185
第九章 收款机的使用	193
第一节 收款机简介	193
第二节 专用收款机基本操作	197
第三节 电脑收款机的基本操作	218
第四节 收款机维护知识	229
第十章 商品条码	233
第一节 条码技术概述	233
第二节 商品编码	237
第三节 条码符号的表示	246

第四节	条码印刷和条码阅读器	247
第五节	二维条码简介及分类	254
第十一章	POS 系统的概述	258
第一节	POS 系统的概述	258
第二节	POS 系统的结构	259
第三节	POS 系统的操作流程	260
第四节	POS 系统的维护与异常处理	264
第十二章	计算机基础知识	267
第一节	计算机发展简史	267
第二节	计算机系统	268
第三节	计算机基本操作	272
第四节	计算机安全防护	279

第一章 职业道德

第一节 道德与职业道德

一、什么是道德

道德是一种社会意识形态，是调整人际关系、调整个人与社会关系的规范。在社会生活中，人们为了工作有序、生活正常、社会安定，除依靠法律法令手段以外，还需要一定的规则和规范来约束行为，调整人们的关系，这种规则和规范就是道德。概括起来，道德是人们关于善与恶、美与丑、正义与邪恶、光荣与耻辱、诚实与虚伪等观念以及与此相适应的行为准则的总和。

道德作为行为准则，指导人们应该怎样选择自己的行为，怎样调整彼此之间的关系，具备什么样的人格，树立什么样的人生观，做好事还是做坏事，做有利于人民的人还是做有害于人民的人等等，每个人都应根据道德这个行为准则作出选择。

道德也可作为评价人们社会行为的标准。它对人们的行为选择作出善恶判断。如善良、忠诚、谦逊、热爱职业、艰苦奋斗、团结互助、见义勇为等行为都是有道德的行为；丑恶、虚伪、以权谋私、损人利己、见死不救、扰乱治安等都是不道德的行为。

二、什么是职业道德

所谓职业道德，就是同人们的职业活动紧密联系的符合职业特点的道德准则、道德情操与道德品质的总和。每个从业人员，不论是从事哪种职业，在职业活动中都要遵守道德。如教师要遵守教书育人、为人师表的职业道德；医生要遵守救死扶伤的职业道德等等。职业道德不仅是从业人员在职业活动中的行为标准和要求，而且是本行业对社会所承担的道德责任和义务。职业道德是社会道德在职业生活中的具体化。

要理解职业道德需要掌握以下四点：

首先，在内容方面，职业道德总是要鲜明地表达职业义务、职业责任以及职业行为上的道德准则。它不是一般地反映社会道德和阶级道德的要求，而是要反映职业、行业以及产业特殊利益的要求；它不是在一般意义上的社会实践基础上形成的，而是在特定的职业实践的基础上形成的，因而它往往表现为某一职业特有的道德传统和道德习惯，表现为从事某一职业的人们所特有道德心理和道德品质。如人们常说，某人有“军人作风”、“工人性格”、“农民意识”、“干部派头”、“学生味”、“学究气”、“商人习气”等。

其次，在表现形式方面，职业道德往往比较具体、灵活、多样。它总是从本职业的交流活动的实际出发，采用制度、守则、公约、承诺、誓言、条例，以及标语口号之类的形式，这些灵活的形式不但易于为从业人员所接受和实行，而且易于形成一种职业的道德习惯。

再次，从调节的范围来看，职业道德一方面用来调节从业人员内部关系，增强职业、行业内部人员的凝聚力；另一方面，它也是用来调节从业人员与其服务对象之间的关系，用来塑造本职业从业人员的形象。

最后，从产生的效果来看，职业道德既能使一定的社会或阶

级的道德原则和规范“职业化”，又使个人道德品质“成熟化”。职业道德虽然是在特定的职业生活中形成的，但它绝不是离开阶级道德或社会道德而独立存在的道德类型。在阶级社会里，职业道德始终是在阶级道德和社会道德的制约和影响下存在和发展的。职业道德和阶级道德或社会道德之间的关系，就是特殊与一般、个性与共性之间的关系。任何一种形式的职业道德，都在不同程度上体现着阶级道德或社会道德的要求。同样，阶级道德或社会道德，在很大范围上都是通过具体的职业道德形式表现出来的。同时，职业道德主要表现在实际从事一定职业的成人的意识和行为中，是道德意识和道德行为成熟的阶段。职业道德与各种职业要求和职业生活结合，具有较强的稳定性和连续性，形成比较稳定的职业心理和职业习惯，甚至在很大程度上可以改变人们在学校生活阶段和少年生活阶段所形成的品行，影响道德主体的道德风貌。

通过上述分析不难看出职业道德具有以下特点。

1. 职业道德具有适用范围的有限性

每种职业都担负着一种特定的职业责任和职业义务。由于各种职业的职业责任和义务不同，从而形成各自特定的职业道德的具体规范。

2. 职业道德具有发展的历史继承性

由于职业具有不断发展和世代延续的特征，不仅其技术世代延续，其管理员工的方法、与服务对象打交道的方法，也有一定历史继承性。如“有教无类”、“学而不厌，诲人不倦”，从古至今始终是教师的职业道德。

3. 职业道德表达形式多种多样

由于各种职业道德的要求都较为具体、细致，因此其表达形式多种多样。

4. 职业道德兼有强烈的纪律性

纪律也是一种行为规范,但它是介于法律和道德之间的一种特殊的规范。它既要求人们能自觉遵守,又带有一定的强制性。就前者而言,它具有道德色彩;就后者而言,又带有一定的法律的色彩。就是说,一方面遵守纪律是一种美德,另一方面,遵守纪律又带有强制性,具有法令的要求。例如,工人必须执行操作规程和安全规定;军人要有严明的纪律等等。因此,职业道德有时又以制度、章程、条例的形式表达,让从业人员认识到职业道德又具有纪律的规范性。

三、职业道德与一般道德的联系及区别

1. 职业道德与一般道德的联系

道德是调整人际关系,调整个人与社会关系的规范的总和,而职业道德则是在这个总和的基础上产生的,职业道德的许多具体内容都与一般道德有密切联系,反映着一般道德的本质作用。例如,一般道德在调整个人与社会、人与人之间的利益关系中,倡导个人要自我约束,甚至牺牲自己的利益服从全社会的利益。职业道德同样提倡从业人员应有高度的责任感,牺牲个人或局部的利益,服从全局的需要。

由于各种职业道德在本质上都含有一般道德的内容,所以整个社会道德水平的提高有赖于各种职业道德的提高。换言之,如果社会各行各业的从业人员都自觉遵守职业道德,那么整个社会的道德水平也会有极大的提高。

2. 职业道德与一般道德的区别

职业道德是同人们的具体职业活动相联系的,有明显的职业特征,是本职业人员应遵守的规则和规范。一般道德则是人们在社会公共活动和相互交往中的一般行为规范,具有共同性和广泛性,是全社会的人都应共同遵守的。

职业道德是针对本职业人员而言;一般道德则是包括社会所

有的人,无论有无职业,无论从事什么职业,只要有自觉行为能力的人,都要遵守的共同准则。比如,在图书馆这一公共场所看书时,人们必须注意遵守公共道德,尽量不讲话,以免影响他人学习;在货币流通中,作为收银员,其工作过程中却应当与顾客对话,对顾客的询问不理不睬,就是不讲职业道德的表现。

综上所述,职业道德与一般道德既有联系,又有区别,每个从业人员除了遵守一般道德要求之外,还要根据不同自己的职业活动,遵守本职业的道德准则。这都是履行对社会所承担的道德责任。

第二节 收银员的职业道德

在现代社会的各行各业中,几乎都离不开收银员的工作。作为收银员,既要遵守社会的一般道德规范,又要遵守上面列举的一般职业道德的共同规范;而从其工作的特殊性出发,需要特别强调的职业道德规范,大体可归纳为下面四句话,三十二个字。

一、忠于职守,精通业务

收银员的工作责任重大,只有热爱本职工作,才能积极地发挥创造精神。一方面要认真了解、学习国家的财经方针、政策,通晓收银的规章制度;另一方面在业务上要精益求精,努力掌握本专业的技术技能,例如掌握收银机操作技术、点钞技术、辨认各种货币和伪钞的能力等,使自己的知识和技能适应所从事工作的要求。

二、熟悉法规,依章办事

熟悉有关财务法规和国家统一会计制度,并按其规定的程序

和要求进行收款工作，保证所提供的数据信息真实、准确、及时；对于违反财经纪律和法规的人和事，不讲情面，按章办事，敢于坚持原则，坚定不移地履行职业责任和道德义务；对于违法乱纪的行为，要敢于揭发，敢于斗争。

三、公私分明，廉洁奉公

收银工作的最大特点是直接与金钱打交道。因此，特别强调个人的操守：公私分明、廉洁奉公。对自己工作范围内经手的金钱，绝不能贪、不能沾，不能挪用；要自我克制，自觉抗拒各种诱惑，不能存在任何非分之想。这是对收银员的起码要求。

四、热诚待客，文明礼貌

收银员往往要与许多人打交道，所以要特别注意人际关系。要有良好的工作作风，对服务对象要彬彬有礼，做到热情、诚恳、耐心、周到；绝不能任性，凭感情用事。

第三节 收银员心理素质

收银员必须有良好的心理素质。收银员应具备的心理素质主要包括以下几个方面。

一、情感品质

情感是人对事物的一种好恶倾向，不同的情感会引起不同的行为，或使行为积极，或使行为消极。

收银员必须具备健康的情感品质，才能使自己的职业行为符合消费者的心理需要。健康的情感品质主要包括以下几个方面。

（一）崇高的事业感

圣贤智图书