

旅游行业职业技能等级培训考核教材



收银审核

SHOU YIN SHEN HE

邓晓珊 主编

国家旅游局人事劳动教育司指定用书

SHOU YIN SHEN HE



旅游教育出版社

收银审核

收银审核



旅游行业职业技能等级培训考核教材

SHOU YIN SHEN HE

ISBN 7-5637-0898-7



9 787563 708987

ISBN 7-5637-0898-7
F·104 定价: 22.00元

- ◎ 旅游行业职业技能等级培训考核教材
- ◎ 国家旅游局人事劳动教育司指定用书

收银审核

邓晓珊 主编

旅游教育出版社

北 京

责任编辑:张 毅

图书在版编目(CIP)数据

收银审核/邓晓珊主编. —北京:旅游教育出版社, 2001. 7

旅游行业工人技术等级培训考核教材

ISBN 7-5637-0898-7

I. 收… II. 邓… III. 旅游饭店-财务管理-技术培训-教材 IV. F719.

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2000)第 39417 号

旅游行业职业技能等级培训考核教材

国家旅游局人事劳动教育司指定用书

收银审核

邓晓珊 主编

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
发行电话	(010)65778403 65728372 65767462(传真)
E-mail	tepfx @ fm 365.com
印刷单位	河北省三河市文化局灵山红旗印刷厂
经销单位	新华书店
开 本	850×1168 1/32
印 张	13.125
插 页	3
字 数	301 千字
版 次	2001 年 7 月第 1 版
印 次	2001 年 7 月第 1 次印刷
印 数	1~5000 册
定 价	22.00 元

(图书如有装订差错请与发行部联系)

主编：邓晓珊

编写：刘小锤 马西红

李伟胜

前 言

为了提高旅游从业人员的技能水平,国家旅游局曾经在 90 年代初组织编写过一套旅游行业工人考核培训教材,以供行业员工培训之用。近十年来,我国旅游业发展迅猛,为适应新形势的需求,我们组织编写了这套“旅游行业职业技能等级培训考核教材”,在新世纪到来之际向全国推出。

这套丛书计划编写 18 本,包括《前厅服务》、《收银审核》、《康乐服务》、《调酒》、《客房服务》、《餐厅服务》、《中式烹调》、《西式烹调》、《中式面点》、《西式面点》、《烹饪综合基础知识》、《旅游服务基础知识》、《宾客行李员》、《餐具清洗》、《公共区域保洁》、《美容》、《美发》、《按摩》等。为保证教材质量,我司多次邀请各方面的专家对编写大纲和书稿进行审定,编写中注意理论联系实际,融知识性、科学性、实用性于一体。经审定,本套教材既可供各旅游企业、各地旅游培训部门对各岗位员工进行岗前或在岗培训,也可供旅游企业各工种工人在参加考核前自学。

本书编写过程中,曾得到许多单位和部门的支持,在此一并表示感谢。

编写旅游行业的工人培训教材有一定的难度,不足之处恳切欢迎各培训单位和教材使用者提出宝贵意见和建议,以便我们再版时修订。

国家旅游局人事劳动教育司

2000 年 7 月

目 录

初 级

3	第一章 收银审核概述
3	第一节 收银审核的作用及组织机构设置
3	一、收银审核的作用
5	二、收银审核组织机构设置
12	第二节 收银审核的岗位职责及素质要求
12	一、岗位职责
25	二、素质要求
27	第三节 收银审核设备工作原理及流程
27	一、收银审核用品
31	二、收银审核设备及其工作原理
37	三、收银审核设备操作流程
57	第二章 现钞识别与外币兑换
57	第一节 人民币现钞及识别
57	一、人民币的币种
59	二、人民币的现钞识别
60	三、人民币的假币处理及残币兑换方法
61	第二节 外币现钞及识别

一、外币现钞的定义	61
二、外币现钞基本常识	61
三、外币假钞的种类及特征	65
四、外币假钞的鉴别方法	69
五、十九种外币简介	70
六、旅行支票基本常识	83
第三节 外汇管理制度概述	86
一、外汇管理政策概述	86
二、外汇管理制度	88
第四节 外币兑换程序	88
一、外汇牌价及管理	88
二、外币现钞兑换程序	89
三、旅行支票兑换程序	90
第三章 银行票据基础知识	92
第一节 支票的种类及其特点	92
第二节 汇票的种类及其特点	93
第三节 银行票据结算过程中的注意事项	94
一、支票审核	94
二、支票背书	94
三、支票填写	95
第四章 信用卡基础知识	96
第一节 信用卡的概念和内容	96
一、信用卡的概念	96
二、信用卡的内容	97
三、信用卡的版面设计及饭店受理信用卡的种类	97
第二节 信用卡结算程序	98
一、信用卡的检测	99
二、信用卡的结算程序	100
第三节 信用卡结算过程中的常见问题	101

一、信用卡的真伪识别·····	101
二、信用卡有效性检测·····	102
三、信用卡授权·····	102
四、信用卡的套现·····	104
第五章 收银审核操作流程·····	105
第一节 一次性结账方式需解决的问题·····	105
一、消费信息的传递问题·····	106
二、记账操作的差错问题·····	107
三、分类应收款的收回问题·····	108
四、内部控制问题·····	109
第二节 账单的建立·····	109
一、营业点账单的建立·····	109
二、总台账单的建立·····	122
第三节 记账与结账·····	132
一、记账·····	132
二、结账·····	145
第四节 收银报表的填制·····	166
一、营业点收银报表的填制·····	166
二、总台收银报表的填制·····	170
附录:收银审核专业英语 200 句·····	174

中 级

第一章 会计基础知识·····	193
第一节 会计基本职能·····	193
一、会计核算职能·····	193
二、会计监督职能·····	194
第二节 会计基本前提及会计要素·····	195
一、会计基本前提·····	195
二、会计要素·····	197

第三节 收付实现制与权责发生制	201
一、收付实现制	201
二、权责发生制	202
第四节 饭店价格种类及计价方式	204
一、饭店的价格种类	204
二、饭店的计价方式	205
第二章 客房收入的核算	209
第一节 客房收入核算	209
一、客房收入核算的意义	209
二、客房收入核算的程序	210
第二节 客房收入的审核	220
一、客房收入审核的概念	220
二、客房收入审核的内容	221
第三章 餐饮收入的核算	227
第一节 餐饮收入核算管理	227
一、餐饮收入的特点及控制原则	227
二、餐饮账单的基本内容及收入核算程序	229
三、减单与作废管理	230
四、结算方式的不同处理	230
五、餐饮收入的编报	231
第二节 餐饮收入的审核	232
一、餐饮收入审核的意义	232
二、餐饮收入审核的内容	232
第四章 其他收入的核算	235
第一节 商务中心收入核算	235
一、商务中心服务项目	235
二、商务中心收入核算	236
第二节 美容美发、康乐收入核算	241
一、美容美发、康乐服务项目	241

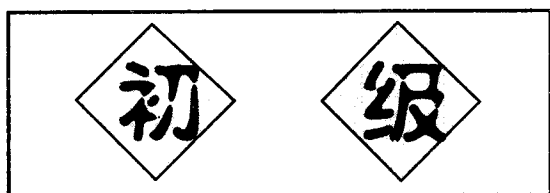
二、美容美发、康乐收入核算·····	242
第三节 洗衣、车队收入核算·····	245
一、洗衣、车队服务收费标准·····	245
二、洗衣、车队收入核算·····	246
第四节 小酒吧收入核算·····	250
一、小酒吧管理形式·····	250
二、小酒吧收入核算·····	252
第五章 收银审核报表的编制·····	259
第一节 收银审核报表的内容·····	259
一、收银审核报表的作用·····	259
二、收银审核报表的内容·····	259
第二节 收银审核报表的编制·····	260
一、收银审核报表的编制·····	260
二、收银审核报表编制中应注意的问题及处理办法·····	296
第六章 收银审核设备的应用与维护保养·····	299
第一节 收银审核设备的应用及其发展趋势·····	299
一、收银审核设备的应用·····	299
二、收银审核设备的发展趋势·····	303
第二节 收银审核设备的常见问题与维护保养·····	304
一、收银审核设备维护保养的必要性·····	304
二、收银审核设备的常见问题与维护保养·····	305
附录:英语部分见《中国饭店职业标准英语》(四级)	

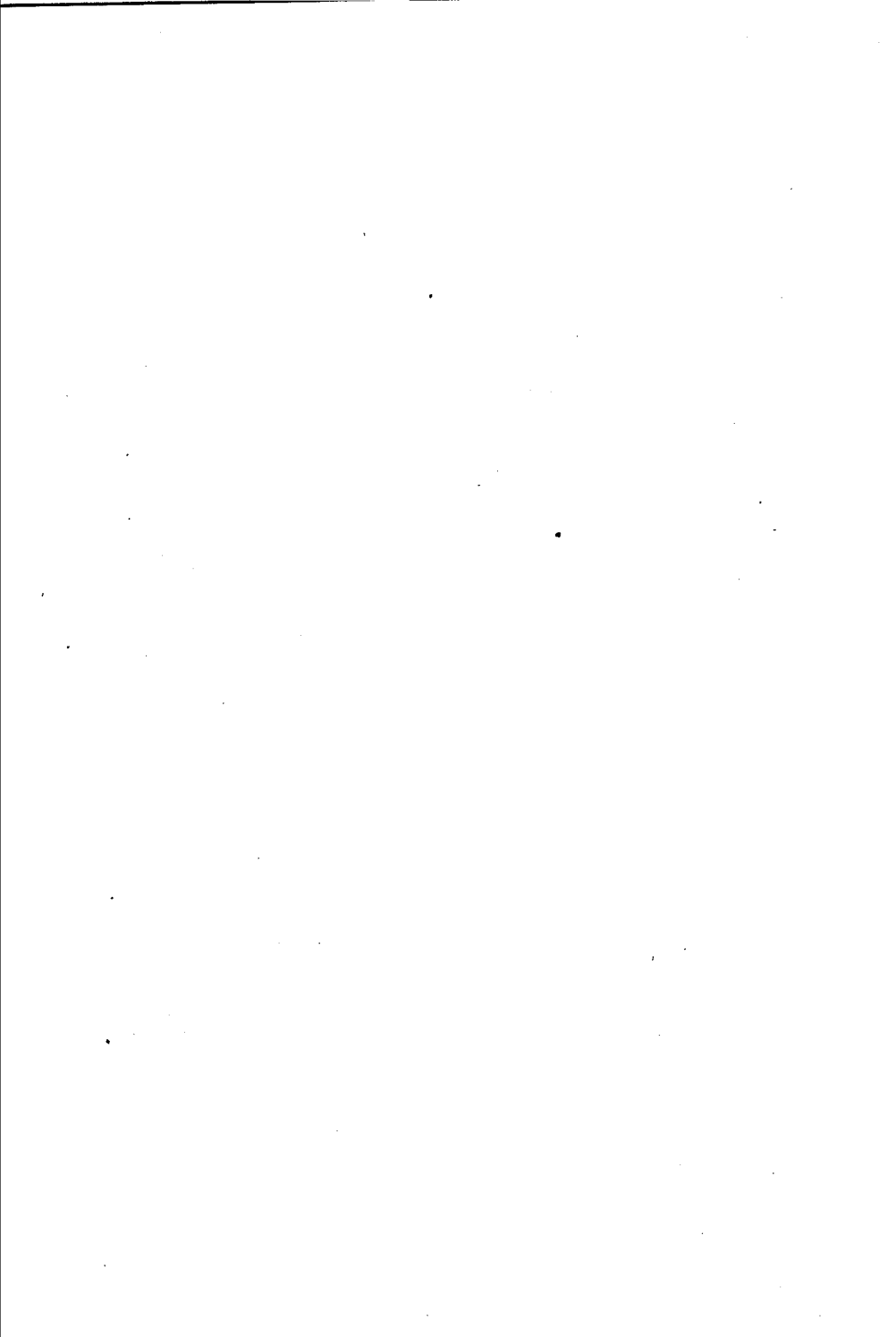
高 级

第一章 会计原理概述·····	315
第一节 账户与复式记账·····	315
一、账户·····	315
二、复式记账·····	325
第二节 会计凭证的作用、传递与保管·····	331

一、会计凭证的作用	331
二、会计凭证的传递	332
三、会计凭证的保管	333
附录:会计档案管理办法	333
第二章 审计基础知识	342
第一节 审计的起源与发展	342
一、审计的起源	342
二、审计的发展	343
第二节 审计的定义与对象	345
一、审计的定义	345
二、审计的目的、职能、任务、作用及对象	346
第三节 审计的基本方法与要求	352
一、审计的基本方法	352
二、审计的基本要求	357
第三章 收银审核业务管理	360
第一节 消费凭单及发票的管理	360
一、消费凭单的管理	360
二、发票的管理	362
第二节 备用金与收入款的管理	363
一、备用金的管理	363
二、收入款的管理	364
第三节 信用政策及其管理	365
一、信用政策的内容	365
二、信用政策的管理	366
第四章 审核报告及处理	370
第一节 审核报告的内容	370
一、审核报告的作用	370
二、审核报告的内容	370
第二节 审核报告的分析与处理	371

一、审核报告的分析·····	371
二、审核报告的处理·····	374
第五章 督导原理·····	378
第一节 督导的概念和作用·····	378
一、督导的概念·····	378
二、督导的作用·····	378
第二节 督导的职能和工作方法·····	379
一、督导的职能·····	379
二、督导的管理方式和工作方法·····	383
第三节 沟通技巧在收银审核中的应用·····	386
一、沟通技巧和方法·····	386
二、沟通技巧在收银审核中的应用·····	393
第六章 员工培训与考核·····	396
第一节 员工培训的意义和作用·····	396
一、培训的意义·····	396
二、培训的作用·····	397
第二节 员工培训的内容、形式和方法·····	398
一、培训的内容·····	398
二、培训的形式·····	399
三、培训的方法·····	400
第三节 培训计划的制定与实施·····	401
一、培训计划的制定·····	401
二、培训计划的实施·····	402
第四节 培训的考核与评估·····	404
一、培训的考核·····	404
二、培训的评估·····	404
附录:英语部分见《中国旅游饭店职业标准英语》(三级)	





第一章

收银审核概述

第一节 收银审核的作用及组织机构设置

一、收银审核的作用

凡属企业都有营业收入。收入有广义和狭义两种理解：广义的收入，是指所有经营和非经营活动的所得，包括营业收入、投资收入和营业外收入；狭义的收入仅指营业收入。我国的企业会计准则对收入做了狭义的定义，即“收入是企业在销售商品或提供劳务等经营业务中实现的营业收入”。由此可见，收入具有两个基本特征：第一，收入是企业净资产的增加。因为随着收入的实现，往往带来企业资产的增加或者是负债的减少。不论资产增加还是负债减少，最终必然导致企业净资产的增加。换句话讲，如将企业所有垫支资本和为创造生产经营条件而付出的资本作为企业资金循环的出发点，那么对外销售商品或提供劳务而取得的收入，收回资金就可以视为资金循环的终点。也就是说，获得比垫支费用更多的营业收入是企业生产经营的目的，营业收入能够表明企业经营活动所获得的成就。第二，收入主要来源于企业持续经营中的主要经营活。这种经营活动具有经常性、重复性和可预见性的特

点。

企业的营业收入可以按其重要性,分为基本业务收入和其他业务收入:基本业务收入,是企业在其主要(或主体)业务活动中所取得的营业收入,也称为主营业务收入。主营业务收入一般在企业营业收入中占有较大的比重,并直接影响着企业的经济利益。其他业务收入,是指企业除基本业务以外的其他业务活动所取得的收入。我们把营业收入划分为主营业务收入和其他业务收入,目的是为了加强对营业收入的管理,同时也为提供准确的信息资料奠定基础。

饭店营业收入,主要是指饭店销售产品和提供劳务而获取的收入。它是饭店经营成果的货币表现,是饭店的一项重要财务指标。饭店营业收入通常有以下几项:客房收入、餐饮收入、美容收入、健身收入、洗衣收入、商务中心收入及汽车出租收入等。

饭店为了保证营业收入完整实现,一般设有总台收银和营业点收银,负责记录、收取饭店所有的营业收入。同时收银组织又控制着各个营业部门营业收入的实现,对营业收入管理得好坏,直接影响饭店的经营收益与声誉,影响饭店营业收入数据的准确性、有效性,从而也影响着饭店各级管理层的经营分析与决策。

一般来讲,收银人员大都是非财会专业人员出身,再加上每天都有成百上千客人在店发生各种消费,每天都有客人离店结账、新客人入住,如果没有一个专门的部门及时有效地对收银情况进行审核、控制、把关,往往会带来客人结账不便和收入差错,收入报表不及时、不准确,营业收入流失等问题。总之,为确保营业收入及时、准确编报,必须建立有效的、独立的收银审核组织。收银审核的作用表现为以下几方面:

1. 确保营业收入发生的合法性

保证营业收入发生的合法性,主要从三方面入手。第一,确保客人消费有合法的手续;第二,确保客人消费凭单符合手续;第三,确保营业收入增加、减免符合饭店的管理程序和规定。