

# 《银行业务综合训练》

## 图书基本信息

书名：《银行业务综合训练》

13位ISBN编号：9787040211627

10位ISBN编号：7040211629

出版时间：2007-8

出版社：高等教育

作者：章敏

页数：240

版权说明：本站所提供下载的PDF图书仅提供预览和简介以及在线试读，请支持正版图书。

更多资源请访问：[www.tushu000.com](http://www.tushu000.com)

# 《银行业务综合训练》

## 前言

随着我国市场经济的持续发展，社会经济的支柱产业——金融服务业也得到了快速发展。特别是加入世贸组织后，国外资本和金融机构的不断涌入，商业银行的整体上市，金融企业对各级人才的需求呈上升趋势，对金融人才的知识能力也提出了更高的要求。为此，我们以《国务院关于大力发展职业教育的决定》的精神为指导，根据《中等职业学校金融事务专业教学指导方案》的课程目标，针对金融行业对中等职业学校金融事务（银行方向）专业毕业生的实际用人需求，由高等教育出版社组织编写了这本《银行业务综合训练》教材。本书的编写思路是，坚持以就业为导向，以为地方经济服务为宗旨，以职业岗位能力培养为目标，实现职业学校毕业生的知识、能力与行业就业岗位所需业务知识、职业技能间的“无缝接轨”，降低银行企业用人的成本，从而使该专业的学生能长期深受银行企业的欢迎。

本书的主要特点：

1. 教学场景模拟化。以综合实训着手，强调模拟场景的设置，提供大量仿真的业务凭证和操作界面，使实训更为逼真，教学更贴近实际。
2. 教学内容模块化。知识内容不求面面俱到，坚持“必需、够用”为度的原则，在行业专家的指导下对银行业务进行了精心的筛选和整合，并力求内容的前瞻性和操作方法的先进性。
3. 教学方法创新化。本书体例独特，以任务为导向，以活动为平台开展实训，展示每一活动的业务流程。对难点知识配有“小助手”、“知识链接”、“实训提示”等辅助内容。每个活动后设置了思考与演练，每个任务后设置了综合训练，为方便教学，特别在教材的最后附有银行业务综合训练柜内常用资料，在课堂模拟教学时，可以有选择地使用。

# 《银行业务综合训练》

## 内容概要

《银行业务综合训练》共分两篇。第一篇实训准备篇，主要介绍银行业务实训的目的、环境条件、模拟银行制度、银行客服规范、模拟岗位的设置和角色的安排、实训考核评价等内容。第二篇实训操作篇，分为七个实训模块，包括营业前的工作准备、个人业务处理、对公业务处理、中间业务处理、结算业务处理、银行卡业务处理、营业日终工作处理。

《银行业务综合训练》以商业银行柜面业务的实训为主线，注重情景的模拟和操作流程的实用性，突出银行岗位职业能力的培养。《银行业务综合训练》共设计了56个活动，18个综合训练，并附有可供裁剪的银行业务空白凭证资料，为教学提供方便，使实训更为仿真和有效。

《银行业务综合训练》可作为中等职业学校金融事务专业及相近专业（银行方向）的实训教材，也可作为银行新员工岗位培训教材和银行在职人员自学用书。

# 《银行业务综合训练》

## 书籍目录

第一篇 实训准备篇一、实训的目的二、实训设施配置三、实训角色设计四、实训制度与规范（一）模拟实训基本要求（二）柜员文明服务规范（三）服务语言规范五、实训考核评价六、实训流程图使用说明第二篇 实训操作篇模块一 营业前的工作准备活动1 进入网点，完成接库工作活动2 柜员业务受理前的工作准备综合训练模块二 个人业务处理任务1 个人存款业务处理活动1 折（单）类现金开户业务活动2 折类现金续存业务活动3 折（单）类现金取款业务活动4 折（单）类现金销户业务综合训练任务2 个人贷款业务处理活动1 贷款发放业务活动2 贷款归还业务综合训练任务3 挂失、解挂业务处理活动1 挂失业务活动2 解挂业务综合训练任务4 查询、冻结、解冻和扣划业务处理活动1 查询业务活动2 冻结业务活动3 解冻业务活动4 扣划业务综合训练模块三 对公业务处理任务1 单位活期存款业务处理活动1 开户业务活动2 存款（现金收入）业务活动3 取款（现金支付）业务活动4 销户业务综合训练任务2 单位定期存款业务处理活动1 开户业务活动2 部分提前支取业务活动3 到期支取业务综合训练任务3 空白重要凭证业务处理活动1 空白重要凭证出售业务活动2 空白重要凭证注销业务综合训练模块四 中间业务处理任务1 代理发行类业务处理活动1 凭证式国债发行业务活动2 凭证式国债兑付业务活动3 开放式基金认购（申购）业务活动4 开放式基金赎回业务综合训练任务2 代收类业务和其他中间业务处理活动1 公用事业费现金缴费业务活动2 公用事业费委托缴费业务活动3 开具个人存款证明业务综合训练模块五 结算业务处理任务1 转账支票业务处理活动1 受理持票人提交的本行转账支票的业务活动2 受理出票人提交的转账支票（收款人他行开户）业务活动3 受理持票人提交的他行转账支票业务综合训练任务2 本票业务处理活动1 转账本票签发业务活动2 代理解付转账本票业务综合训练任务3 银行汇票业务处理活动1 签发转账银行汇票业务活动2 转账银行汇票未用退回业务活动3 代理解付本系统转账银行汇票业务综合训练任务4 商业汇票业务处理活动1 商业承兑汇票贴现业务活动2 银行承兑汇票承兑业务综合训练任务5 汇兑业务处理活动1 系统内汇兑发报业务活动2 系统内汇兑收报业务综合训练任务6 委托收款（托收承付）业务处理活动1 受理委托收款发出业务活动2 收到委托收款款项划回业务活动3 付款人开户行收到委托收款业务活动4 付款人拒付托收承付款业务综合训练模块六 银行卡业务处理任务1 借记卡业务处理活动1 借记卡开卡业务活动2 借记卡现金存入业务活动3 借记卡现金取款业务活动4 借记卡销户业务综合训练任务2 信用卡业务处理活动1 信用卡转账业务活动2 信用卡密码重置业务综合训练模块七 营业日终工作处理活动1 结平现金业务活动2 核对空白重要凭证活动3 轧账业务活动4 物品整理入库与款箱交接综合训练附：银行业务综合训练柜内常用资料

## 章节摘录

营业经理：负责对有关业务的授权和柜员及日常会计管理工作。 网点主任：营业网点的负责人。  
客户：根据教材训练的需要，前来办理各项银行业务的人。 为提高实训效果，使每位学生均能参与银行业务的每个程序操作和体会每一岗位的工作任务和职责，建议教学中采用小组合作学习的方法，3~5人为一个活动组。本实训在模块训练活动中，假设一个窗口即为一营业网点，角色由小组成员轮流扮演。一般情况下，1人充当柜员，3人充当客户。在特殊活动或情景下，客户可以减少1人，来扮演网点库管员或营业经理或网点主任等，以提高实训的教学效果。

四、实训制度与规范

(一) 模拟实训基本要求

- (1) 遵守模拟银行操作制度，听从教师的指挥。
- (2) 实训学生应统一佩戴工作牌才能进入网点。
- (3) 具有银行员工职业道德，工作作风严谨，语言文明，礼仪规范。
- (4) 严格按照银行业务流程和教材活动要求进行操作。
- (5) 角色扮演态度认真，不挑三拣四，不高声谈笑、打闹。
- (6) 实训期间不得擅自离岗、串岗。
- (7) 爱护模拟银行的一切设备、物品，柜台内的办公用具摆放整齐、定位。

(二) 柜员文明服务规范

- (1) 保持良好的精神状态，情绪饱满，乐观进取。
- (2) 坐姿端正，站姿挺拔。女柜员就座应双膝并拢，柜员站立不宜双手交叉抱在胸前或放在背后。
- (3) 客户前来柜面办理业务时应主动起身招呼。
- (4) 对客户要彬彬有礼，使用文明语言，有热心、诚心和耐心。
- (5) 对客户一视同仁，尊重客户，不与客户争执，严禁使用禁忌语。
- (6) 业务操作熟练，为客户提供便捷的服务，减少客户等待时间。
- (7) 在制度允许的情况下，尽量满足客户的合理要求。

# 《银行业务综合训练》

## 版权说明

本站所提供下载的PDF图书仅提供预览和简介，请支持正版图书。

更多资源请访问：[www.tushu000.com](http://www.tushu000.com)