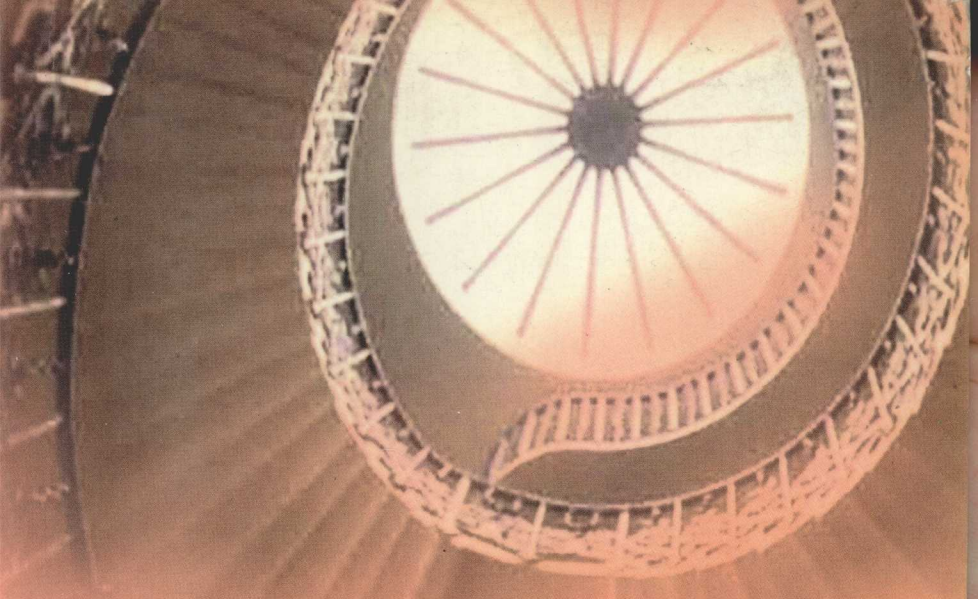




学生职业技术教育丛书

初级

CHU JI SHU GONG REN
PEI XUN JIAO CHENG

技术工人培训教程

浙江省供销社联合教育处 编



电子科技大学出版社

C975
10

学生职业技术教育丛书

初级技术工人培训教程

浙江省供销社联合教育处 编

电子科技大学出版社

初级技术工人培训教程

浙江省供销社联合教育处 编

出	版:电子科技大学出版社(成都建设北路二段四号)		
发	行:电子科技大学出版社		
印	刷:北京市朝教印刷厂		
开	本:850mm×1168mm 1/32	印张:13.25	字数:288千字
版	次:1993年7月第一版		
印	次:2005年10月第二次印刷		
书	号:ISBN 7-81016-668-9/J·213		
定	价:26.50元		

■ 版权所有 侵权必究 ■

◆ 本书如有缺页、破损、装订错误,请寄回印刷厂调换。

《初级技术工人培训教程》编委会

主编 程炳堃

副主编 蔡增奎 陈国民

编委（按姓氏笔划排列）

王筱凤 刘 静 江遂来

李战国 李肱华 张肯忠

汪志成 姒承统 胡国川

票茂生

编写说明

供销社《初级技术工人培训教程》一书，由浙江省供销社联合社教育处根据新职工上岗需要的基础知识组织编写的普及读本。主要作为供销社初级技术工人定级培训和新职工上岗前培训教材，也可作为广大职工自学用书。

该书按照初级技术工人的基本要求，安排了基础知识、专用知识和基本技能三方面内容共五篇。为便于安排教学，我处拟定了初级技术工人培训教学安排（见本书末页附表，在具体执行过程中可作适当调整）。为本书提供初稿的人员有：黄世德（第一篇第一章），陈国民（第一篇第二章），潘伯泉、陈佳琳（第二篇），姒承统（第三篇，第四篇第十章，第五篇第一章第二节、第二、三章），周濂（第四篇一、三、四、七章），徐顺宝（第四篇第五章），李伟（第四篇第二章），徐建新（第四篇六、八、九章），卢显林（第五篇第一章），其中黄世德同志还编写了《供销社基础知识》初稿，因其它原因未采用。全书的修改审稿工作由蔡增奎、骆坚、陈国民、陈献飞、黄力军、伍正雷、程加冲、吴建设、徐增涛、骆天一、贾显洪等同志参加。由程炳堃、陈国民同志总纂，程炳堃同志统审全稿。

本书在编写过程中得到施祖法同志的协助，特此致谢。

由于编审时间短促，编者水平有限，书中缺漏之处在所难免，希望读者批评指正。

浙江省供销社教育处

目 录

第一篇 经营与核算知识

第一章 商品经营知识	(1)
第一节 商品经营的一般过程	(1)
第二节 商品的经营环节与经营方式	(9)
第三节 供销社的商品经营活动	(13)
第二章 柜组核算常识	(23)
第一节 柜组核算的意义	(23)
第二节 柜组核算的基本做法	(25)
第三节 柜组定额指标执行情况的检查和分析	(35)
第四节 做好柜组核算基础工作	(39)

第二篇 规范化服务与职业道德

第一章 营业员规范化服务	(44)
第一节 营业员必须实行规范化服务	(44)
第二节 改善服务态度 提高服务质量	(54)
第二章 职业道德	(60)
第一节 社会主义职业道德	(60)
第二节 供销社职业道德	(66)

第三篇 商业常用文体写作

第一章 商业常用公文	(75)
第一节 请示、报告	(76)
第二节 通知、函	(80)
第二章 常用文体	(83)
第一节 商品说明和广告	(83)
第二节 计划、总结	(93)
第三节 电稿、书信、消息	(100)

第四篇 商品技术知识

第一章 棉麻茶茧	(108)
第一节 棉花	(108)
第二节 麻	(114)
第三节 茶	(120)
第四节 桑蚕茧	(129)
第二章 土副产品	(135)
第一节 土副产品的种类及产地	(135)
第二节 几种主要土副产品的质量要求	(142)
第三章 畜产品	(156)
第一节 制革皮张	(157)
第二节 制裘皮张	(163)
第三节 绒毛	(170)
第四节 鬃肠羽毛	(173)

第四章 废旧物资	(177)
第一节 废金属	(177)
第二节 废旧化工原料	(187)
第三节 废旧植物纤维	(194)
第五章 农业生产资料	(199)
第一节 化学农药	(199)
第二节 化学肥料	(217)
第三节 农膜、药械	(222)
第六章 日用杂品	(227)
第一节 日用铁制炊具	(227)
第二节 夏凉商品	(229)
第三节 烟花炮竹	(232)
第四节 日用陶瓷器	(234)
第七章 副食品	(237)
第一节 糖、烟、酒	(237)
第二节 糕点、罐头、乳制品	(247)
第三节 果品	(253)
第四节 干腌菜	(258)
第五节 食用菌、调味品	(261)
第八章 针纺织品	(265)
第一节 针纺织品概述	(265)
第二节 纺织品	(271)
第三节 针棉织品	(280)
第九章 百货商品	(282)
第一节 玻璃、搪瓷和铝制品	(283)

第二节	日用塑料制品	(287)
第三节	鞋帽商品	(290)
第四节	日用化妆品	(292)
第五节	文化用品商品	(295)
第六节	缝纫机、钟表	(298)
第十章	五交化商品	(303)
第一节	五金商品	(303)
第二节	交电商品	(307)
第三节	化工商品	(317)

第五篇 操作技术

第一章	计算技术	(322)
第一节	珠算技术	(322)
第二节	心算技术	(349)
第二章	开票制单技术	(367)
第一节	开票技术	(367)
第二节	制单技术	(372)
第三节	制卡(表)技术	(382)
第三章	岗位操作技术	(388)
第一节	称、包、扎技术	(388)
第二节	散、量、卷技术	(396)
第三节	目测、开片、展示技术	(398)
第四节	家交电商品操作技术	(405)

第 一 篇

经营与核算知识

第一章 商品经营知识

经营是商业企业工作的中心环节。同样也是供销合作社工作的中心环节。所谓商品经营，是指通过一定的购销形式和流转环节，实现商品从生产领域向消费领域转移的经济活动。供销合作社的商品经营，既有一般商业企业的共性，又有其特殊的内容。作为供销合作社职工，必须掌握商品经营的一般过程，明确商品经营活动的主要内容，并了解商品的经营环节和方式，按商品流通的规律要求，尽快实现商品交换，使供销合作社谋取最好的经济效益。

第一节 商品经营的一般过程

一、商品的采购

商品的采购是指经营者为了销售而选择和购买商品的一种经营活动，是商品经营活动的起点和物质基础。它制约着商品销售

的顺利进行，决定着企业商品周转的速度，直接关系到企业的经济效益和经营的成败。

供销合作社的商品采购是一种比较复杂的经营行为，它包括日用工业品采购，农副产品收购和农业生产资料采购等。

供销合作社的商品采购将“以销定进，勤进快销，以进促销，储存保销”为基本原则。结合企业类型、商品的不同特点和货源情况，灵活掌握。一般应掌握以下几点：

1. 供求平衡，货源正常的日用工业品，适销什么，就购进什么；快销就勤进，多销就多进，少销就少进。

2. 计划分配量较大的日用工业品，争取分批进货，使进货与销售基本上相适应。

3. 季节生产、季节销售的日用工业品，季初多进，季中少进，季末补进；常年生产、季节销售的日用工业品，淡季少进，旺季多进。

4. 工业品中的新产品，要通过促销，试销打开销路，进货从少到多。

5. 关系国计民生的重要商品和暂时供不应求的、货源时断时续的日用工业品，一方面千方百计积极组织货源，争取多进多销；另一方面除通过介绍代用品，指导消费，以补充消费者需要未满足的部分外，要采取各种有效策略，积极促进生产企业增加生产。

6. 季节生产，常年销售，生产周期比较长，受自然条件影响较大，生产不稳定的一些农副产品，尤其是品种繁多，零星分散，产销和需求变化较大的农副产品，应积极收购，以购促产。

有些农副产品可采取代理（代销代运）等一条龙服务形式，扩大销路，支持农副产品生产的发展。

7. 农业生产资料的收购，则要坚持对生产负责，对市场负责和提高企业经济效益与为社会服务效益相统一的原则，积极组织货源，合理储备，不违农时，保证农业生产的需要。

8. 对花色、品种多变的商品，要加强调查研究，密切注意市场动态，以需定购。

9. 对供过于求的商品，要减少采购，大力推销或停止采购，调整经营范围。

10. 对确无销路，库存量大，或已被新产品代替的商品，要在调查研究的基础上，摸清情况，停止采购，协助生产部门改产。

二、商品的调运

商品调运是指利用各种运输工具，实现商品从生产领域到消费领域的空间转移过程。它一般是由于商品的生产和消费在空间上存在的不一致而引起的，因此，它也是商品经营过程中的一个必要环节。

商品调运工作是否科学合理，直接关系到能否减少待运和在途商品占压的资金，加速资金周转，节约贷款利息，降低流通过费用，减少商品价值损耗，从而提高经济效益等问题。因此，如何以较少的运费取得较好的调运质量和效果，是供销合作社企业的一项重要经营决策。要做好商品调运工作，首先要熟悉与调运工作直接相关的各项因素，如地点、距离、运输工具，以及商品的各种特性和运输要求等，还必须以“及时、准确、安全、经

济”作为基本要求，指导商品调运工作的全过程。

所谓及时，是指企业商品调运环节的工作要及时配合采购、销售、存储等其他经营环节的工作。根据企业的经营目标要求，用最少的时间迅速将商品从起运地送到预定的目的地，不失时机地把商品供应给市场。

所谓准确，是指按照一定的产品品种、数量、先后缓急程度和时间标准，不串货、不短缺、不延误，准确无误地把商品送到预定地点。

所谓安全，是指商品调运过程中的人员、物资、运输工具和设备安全无事故。要事先做好各种防范措施，防止可能给企业带来损失。

所谓经济，是指以一定的经营费用的支出，最大限度地为企企业多运商品，或者以尽可能少的费用支出而完成某项调运商品的任任务。

上述基本要求的四个方面之间具有其内在的辩证关系，实际工作中应根据具体的经营环境和条件，可以有所侧重地作出决策。

三、商品的储存

商品储存是指产品生产出来后，进入流通领域，但尚未进入消费领域所形成的停滞状态。商品储存从表面上看是商品经营的停滞，但是从它参与整个商品经营过程来看，它又是处于一个不断地流动过程之中。停滞正是为了保证商品经营活动的连续，因此，它是供销合作社商品经营的必不可少的重要环节。

供销合作社商品储存的基本任务是保证市场供应，做到经济

合理,实现商品库存数量、结构、质量、时间的合理化。

1. 商品储存数量的合理化。商品储存量,即商品的库存量存在一定的限度,超过这个限度就会造成商品的积压,低于这个限度则会出现商品脱销。在实际工作中,至少应从下列几方面去综合分析,使商品库存量实现合理化:

(1) 商品销售量的大小。在一般情况下,商品销售量越大,库存量也越大,两者成正比例关系。

(2) 商品流通时间的长短。若其他条件不变,商品流通时间越长,则处于流通中的商品储存量就越多;反之,则越少。

(3) 商品储存量一般应根据商品销售的变化情况,有一定的安全存量,即大于平均销售量。

(4) 零售部门一般只需保持周转性商品储存量,以保证商品供应连续不断地进行。

2. 商品储存结构的合理化。所谓商品储存结构是指在商品储存总量中各类商品以及同类商品中名种花色、品种、规格的商品之间储存数量的比例关系。

供销合作社企业在确定合理的商品储存结构时,应主要考虑以下几方面的要求:

(1) 从总体上说,要以企业商品经营范围和商品种类结构为主要依据。

(2) 要具体地分析各种商品的储存数量和销售动态,掌握畅销、平销、滞销商品的情况和动态;同时采取措施加以改进。

(3) 经营范围广,商品总类结构复杂的企业,可根据企业经营特点,商品品种或销售额将储存商品分出主次,有重点地确定

主营产品或主要商品的储存结构与数量。

3. 商品储存时间的合理化。商品储存的合理时间应该是保证商品销售需要的最适宜，最短的时间。这里的储存时间既包括储存时间的迟早问题，也包括储存时间的长短问题。

供销合作社企业在确定商品储存时间时，应考虑以下几方面的情况：

(1) 商品何时储存，应以消费需要为前提，考虑商品销售的季节变化。

(2) 商品储存时间的长短受商品生产周期和销售速度的制约。在商品生产周期和销售速度允许的条件下，应快进快出。

(3) 商品储存时间的绝对长度必须以商品的物理、化学、生物性能和储存设备条件所能允许的时间为限度。

(4) 从经济核算的角度看，商品存库的储存时间最长不应超过保本期。因为商品储存超过一定的期限，费用支出大于毛利额，经营就会亏本。

总之，商品储存应根据“经营需要和经济核算”的原则，力争合理化。

四、商品的销售

商品销售是指供销合作社企业通过一定的物质技术设备，采用各种营销手段，把商品卖出去，实现商品由实物形态转化为货币形式的经营活动的总称。商品销售是商品经营活动的最后环节，也是中心环节。商品经营的其他活动，如采购、储存、调运等，都是为销售服务的。因此，搞好商品销售，具有十分重要的意义。

商品销售涉及到销售策略、销售方式、促销手段等很多方面的知识，这里着重介绍零售销售的过程。

零售企业的销售商品过程是出售商品和收回货币过程的统一。在这过程中既有技术性操作，又有服务性劳动。这个过程组织和进行得如何，直接决定着售货员的劳动效率和为顾客服务的质量，对供销合作社企业的商品销售有举足轻重的影响。

零售企业的销售商品过程是由接待顾客，展示商品，介绍商品，包扎商品，收款付货，送别顾客等步骤组成，每个步骤又有不同的要求，应采取不同的方法和技巧。

1. 接待顾客。迎接顾客光临是一项很重要的事情。首先，凡是到商店来的顾客，不管是否购买商品，作为营业员来说，都必须持欢迎态度。其次，要热情主动，掌握时机。为时过早会引起顾客戒心，也会使顾客受窘；为时过晚，容易被误解为服务态度不好。具体地讲，售货员打招呼有以下6个机会：

- (1) 顾客长时间地凝视某商品的时候；
- (2) 顾客突然止步盯着看某商品的时候；
- (3) 顾客从某商品上把头抬起来的时候；
- (4) 顾客用手触摸商品的时候；
- (5) 顾客像是在寻找什么的时候；
- (6) 碰面的时候。

如果遇到以上机会时，就要热情，主动地招呼顾客，并根据当地风俗习惯，区别不同顾客，有礼貌地用尊称招呼。

2. 展示商品。展示商品要使该商品给顾客留下深刻的印象，促成购买。展示商品的基本要求是：