

用于国家职业技能鉴定
国家职业技能鉴定指导

YONGYU GUOJIA ZHIYE JINENG JIANDING • GUOJIA ZHIYE JINENG JIANDING ZHIDAO

营业员

(初级 中级 高级 技师)

..... *YINGYEYUAN*

营业员 YINGYEYUAN

劳动和社会保障部教材办公室组织编写

营业员 YINGYEYUAN

营业员 YINGYEYUAN

营业员 YINGYEYUAN



中国劳动社会保障出版社

营业员 YINGYEYUAN

用于国家职业技能鉴定
国家职业技能鉴定指导

YONGYU GUOJIA ZHIYE JINENG JIANDING • GUOJIA ZHIYE JINENG JIANDING ZHIDAO

营业员

(初级 中级 高级 技师)

.....YINGYEYUAN

劳动和社会保障部教材办公室组织编写

营业员YINGYEYUAN
主编 张雪芬

编者 张雪芬 郭品方 张革新 刘凤元
刘宇 索雪 栗婧

营业员YINGYEYUAN
中国劳动社会保障出版社

图书在版编目(CIP)数据

营业员：初级 中级 高级 技师/劳动和社会保障部教材办公室组织编写. —北京：中国劳动社会保障出版社，2006

国家职业技能鉴定指导

ISBN 7-5045-5791-9

I. 营… II. 劳… III. 商业服务-技术培训-教材 IV. F718

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2006)第 097067 号

中国劳动社会保障出版社出版发行

(北京市惠新东街 1 号 邮政编码：100029)

出 版 人：张梦欣

*

新华书店经销

北京印刷集团有限责任公司印刷二厂印刷 北京密云青云装订厂装订

787 毫米×1092 毫米 16 开本 14.75 印张 368 千字

2006 年 12 月第 1 版 2006 年 12 月第 1 次印刷

定价：24.00 元

读者服务部电话：010 - 64929211

发行部电话：010 - 64927085

出版社网址：<http://www.class.com.cn>

版权专有 侵权必究

举报电话：010 - 64911344

前 言

实行职业资格证书制度是国家提高劳动者素质、增强劳动者就业能力的一项重要举措。为在营业员从业人员中推行职业资格证书制度，劳动和社会保障部颁布了营业员职业的《国家职业标准》（以下简称《标准》）。以贯彻《标准》、服务培训为目标，劳动和社会保障部教材办公室根据《标准》的要求，组织编写了专用于职业资格培训、社会力量办学培训的营业员职业《职业资格培训教材》（以下简称《教材》）。

《教材》的出版引起了社会有关方面的广泛关注，特别受到职业培训机构和参加培训人员的重视。为了进一步满足培训单位和参加培训人员的需求，劳动和社会保障部教材办公室、中国劳动社会保障出版社依据《标准》和《教材》内容组织有关专家编写了《国家职业技能鉴定指导——营业员（初级 中级 高级 技师）》（以下简称《指导》）作为该职业《教材》的配套用书，推荐使用。《指导》遵循“考什么、编什么”的原则编写，通过对《教材》内容的细化和完善，力求达到联系培训与考核，为培训教学提供训练素材，为应试者提供检验标准的目的。依据《教材》的内容，《指导》按照初级、中级、高级、技师4部分设置了学习要点、知识试题、技能试题及参考答案等内容，并配有知识和技能考核模拟试卷，以方便应试人员了解鉴定的形式和难度要求。

《国家职业技能鉴定指导——营业员（初级 中级 高级 技师）》由张雪芬、郭品方、张革新、刘凤元、刘宇、索雪、栗婧编写，张雪芬主编。

编写《指导》有相当的难度，是一项探索性工作。由于时间仓促，缺乏经验，不足之处在所难免，恳切欢迎各使用单位和个人提出宝贵意见和建议。

劳动和社会保障部教材办公室

目 录

第一部分 营业员基础知识

一、学习要点	(1)
二、知识试题	(3)
(一) 判断题	(3)
(二) 单项选择题	(8)
三、参考答案	(22)

第二部分 初级营业员

一、学习要点	(24)
二、知识试题	(28)
(一) 判断题	(28)
(二) 单项选择题	(33)
三、技能试题	(56)
四、模拟试卷	(69)
初级营业员知识考核模拟试卷	(69)
初级营业员技能考核模拟试卷	(74)
五、参考答案	(78)

第三部分 中级营业员

一、学习要点	(81)
二、知识试题	(83)
(一) 判断题	(83)
(二) 单项选择题	(85)
三、技能试题	(102)
四、模拟试卷	(118)
中级营业员知识考核模拟试卷	(118)

中级营业员技能考核模拟试卷.....	(123)
五、参考答案.....	(127)

第四部分 高级营业员

一、学习要点.....	(129)
二、知识试题.....	(133)
(一) 判断题	(133)
(二) 单项选择题	(137)
三、技能试题.....	(156)
四、模拟试卷.....	(166)
高级营业员知识考核模拟试卷.....	(166)
高级营业员技能考核模拟试卷.....	(170)
五、参考答案.....	(175)

第五部分 营业员技师

一、学习要点.....	(178)
二、知识试题.....	(181)
(一) 判断题	(181)
(二) 单项选择题	(185)
(三) 填空题	(194)
(四) 综合题	(198)
三、技能试题.....	(200)
四、模拟试卷.....	(214)
营业员技师知识考核模拟试卷.....	(214)
营业员技师技能考核模拟试卷.....	(218)
五、参考答案.....	(222)

第一部分 营业员基础知识

一、学习要点

表 I—1

营业员基础知识学习要点

工作内容	学习要点	重要程度
职业道德	1. 道德的概念	理解
	2. 职业道德的概念	理解
	3. 商业道德的概念	理解
	4. 职业道德的特点	了解
	5. 职业道德的作用	了解
	6. 职业道德的基本要求	了解
	7. 遵纪守法、爱岗敬业的内容	掌握
	8. 尊重顾客、热情服务的内容	掌握
	9. 真诚守信、文明经商的内容	掌握
相关知识	1. 劳动法的概念	了解
	2. 劳动法的作用	了解
	3. 劳动者的权利	掌握
	4. 劳动者的义务	掌握
	5. 劳动合同的概念	掌握
	6. 劳动合同的条款	掌握
	7. 劳动合同的期限	掌握
	8. 劳动合同的解除	掌握
	9. 无效劳动合同的条件	理解
	10. 劳动者的工作时间	掌握
	11. 消费者的概念	理解
	12. 消费者权益保护法的调整对象	理解
	13. 消费者权利的概念	理解
	14. 消费者权利的内容	掌握
	15. 经营者义务的内容	掌握
	16. 消费权益争议的解决方式	掌握
	17. 侵犯消费者合法权益的法律责任	掌握

续表

工作内容	学习要点	重要程度
相关知识	18. 不正当竞争行为的种类	掌握
	19. 不正当竞争行为的监督检查部门	理解
	20. 经营者不正当竞争行为的法律责任	掌握
	21. 广告不得有的情形	掌握
	22. 广告的特征	掌握
	23. 利用广告作虚假宣传应承担的法律责任	掌握
	24. 违反广告禁用规定应承担的法律责任	掌握
	25. 广告违法行为的法律责任	掌握
	26. 产品质量的概念	理解
	27. 产品质量法的调整对象	理解
	28. 销售者的产品质量义务	掌握
	29. 生产者、销售者的损害赔偿责任	掌握
	30. 价格法的调整对象	掌握
	31. 经营者定价的原则	掌握
	32. 经营者的价格权利	掌握
	33. 经营者的价格义务	掌握
	34. 经营者违反价格法的法律责任	理解
	35. 票据的概念	掌握
	36. 汇票的内容	掌握
	37. 本票的内容	掌握
	38. 支票的内容	掌握
	39. 违反票据法的法律责任	掌握
	40. 食品卫生法的适用范围	掌握
	41. 食品生产经营过程应符合的卫生要求	掌握
	42. 禁止生产经营的食品	掌握
	43. 食品卫生监督部门	掌握
	44. 违反食品卫生法的法律责任	掌握

二、知识试题

(一) 判断题 下列判断题中判断正确的请在括号内画“√”，错误的画“×”。

1. 一个社会要有稳定正常的生活秩序，就要有不同的道德规范。 ()
2. 道德是指一定社会条件下，调整人们之间及个人与社会之间的关系所提倡的行为规范和行为准则，是维系社会秩序的重要纽带。 ()
3. 道德是与人们的职业活动相联系的、具有自身职业特征的道德规范。 ()
4. 职业道德对维护职业信誉有着行政命令不可替代的功能。 ()
5. 职业道德是社会道德基本准则在职业生活中的泛泛体现。 ()
6. 职业责任实质上是一种公众责任。 ()
7. 商业职业道德是指商业职工对待本职工作和处理同事之间的关系时所遵从的行为规范和行为准则。 ()
8. 爱本职、守法纪是社会主义商业职业道德的核心思想。 ()
9. 商业道德是社会主义道德体系中的一个组成部分，是道德原则和规范在所有行业中的具体体现。 ()
10. 职业道德的特点有鲜明的职业性、较强的适用性、内容和形式的多样性和相对的稳定性。 ()
11. 职业道德只限于调节已经参加职业活动的人员的行为，未从事职业活动的人不受职业道德的调节。 ()
12. 在形式上，职业道德往往采用“守则”“公约”“章程”等形式。 ()
13. 职业道德是社会所公认的、共同的道德观念和理想，各种职业行为都有公共性。 ()
14. 职业道德是社会道德基本准则在职业生活中的具体体现。 ()
15. 营业员只有热爱本职工作并形成坚定的信念和执著的追求，才有可能消极被动地做好本职工作。 ()
16. 遵纪守法的具体内容为：自尊自爱、拒腐防变、公私分明、不贪不占、加强学习、依法办事。 ()
17. 坚持公私分明、不贪不占，就能做到廉洁奉公、拒腐防变。 ()
18. 讲信誉、重承诺、守信用，是经商取胜之本，也是传统的经商美德。 ()
19. 营业员在接待顾客过程中，要坚持以服务为本，实事求是地介绍商品。 ()
20. 精神文明是人们改造客观世界的物质成果的总和。 ()
21. 文明经商就是将人类的精神文明和物质文明成果贯穿于商业工作的开始。 ()
22. 商业工作者必须认真学习有关法律、法令、条例，党的有关方针政策，商业职业纪律、规章、制度等。 ()

23. 劳动者只有树立商业职业荣誉感, 才能在商业岗位上激发起高度的热情和创造性。 ()
24. 爱岗敬业的内容包括: 树立职业荣誉感, 树立主人翁责任感, 努力提高业务技能。 ()
25. 价实, 就是质价相符, 按质论价, 价格合理。 ()
26. 对待业务技术的态度不是道德问题。 ()
27. 广告宣传可以适当夸张。 ()
28. 违约、毁约受法律制裁, 也是道德所不容的, 但不受道义的谴责。 ()
29. 商业工作者应着装整洁, 有良好的卫生习惯。 ()
30. 对商品质量、性能、使用方法及各项服务, 不能言过其实、夸大其词, 对商品的优点更不能隐藏。 ()
31. 劳动法是调整劳动关系, 保护劳动者的合法权益的法律规范的总称。 ()
32. 在中华人民共和国境内的企业、个体经济组织等用人单位和与之形成劳动关系的劳动者, 均要遵守《中华人民共和国劳动法》。 ()
33. 劳动法有促进经济发展和社会进步的重要作用。 ()
34. 劳动法有展现社会主义商业服务新风尚的重要作用。 ()
35. 劳动者就业, 不因民族、种族、宗教信仰不同而受歧视。 ()
36. 解决劳动争议, 应当根据合法、公正、公平的原则, 依法维护劳动争议当事人的合法权益。 ()
37. 劳动者在工作中应当执行劳动安全卫生规程。 ()
38. 劳动者的义务包括接受职业技能培训。 ()
39. 劳动合同是劳动者与用人单位确立劳动关系, 明确双方权利和义务的协议。 ()
40. 建立劳动关系, 应当订立劳动合同。 ()
41. 订立和变更劳动合同, 应当遵循平等自愿、公平公正的原则, 不得违反法律、行政法规的规定。 ()
42. 劳动合同必须以书面形式订立。 ()
43. 劳动合同包括劳动保护和劳动条件的内容。 ()
44. 劳动合同当事人不能在劳动合同中约定保守用人单位商业秘密的有关事项。 ()
45. 劳动合同的期限分为有固定期限和无固定期限两种。 ()
46. 劳动者在同一用人单位连续工作满 6 年以上, 当事人双方同意延续劳动合同的, 如果劳动者提出订立无固定期限的劳动合同, 应当订立无固定期限的劳动合同。 ()
47. 国家对女职工实行特殊劳动保护, 不得安排女职工在怀孕、哺乳未满 1 周岁的婴儿期间从事国家规定的第三级体力劳动强度的劳动和孕期禁忌从事的活动。 ()
48. 用人单位解除劳动合同的, 应当依照国家有关规定给予经济补偿。 ()
49. 劳动者解除劳动合同, 应当提前 15 日, 以书面形式通知用人单位。 ()
50. 劳动合同一经订立, 在任何情况下都不可以解除。 ()
51. 无效的劳动合同, 从发现的时候起, 就没有法律约束力。 ()
52. 无效的劳动合同, 从订立的时候起, 就没有法律约束力。 ()
53. 用人单位由于生产经营需要, 经与工会和劳动者协商后可以延长工作时间, 一般每

- 日不得超过 2 小时。 ()
54. 国家实行劳动者每日工作时间不超过 8 小时, 平均每周工作时间不超过 36 小时的工时制度。 ()
55. 消费的主体一般为单位和个人。 ()
56. 消费的客体包括在购买、使用商品和接受服务过程中发生的权利、义务关系。 ()
57. 消费者权益保护法是调整消费者在购买、使用商品和接受服务过程中与经营者发生的责、权、利关系的法律规范的总称。 ()
58. 消费者权益保护法是调整消费者在购买、使用商品和接受服务过程中与经营者发生的权利和义务关系的法律规范的总称。 ()
59. 消费者的权利是指, 消费者在购买、使用商品或接受服务过程中根据需要享有的权利。 ()
60. 消费者组织可以以营利为目的, 向社会推荐商品和服务。 ()
61. 消费者协会对损害消费者合法权益的行为, 可以通过广播、电视等媒体予以揭露和批评。 ()
62. 消费者在购买、使用商品, 接受服务时, 享有生命、财产安全不受侵害的权利。 ()
63. 消费者只有因购买、使用商品受到财产损害时, 才能享有依法获得赔偿的权利。 ()
64. 消费者应努力掌握所需商品或者服务的知识和使用技能, 正确使用商品, 提高自我保护意识。 ()
65. 消费者协会和其他消费者组织是依法成立的、对商品和服务进行社会监督的、保护消费者合法权益的社会团体。 ()
66. 消费者组织可以适当从事商品经营和营利性服务。 ()
67. 消费者在购买、使用商品和接受服务时, 享有其人格尊严及民族风俗习惯得到尊重的权利。 ()
68. 消费者享有获得有关消费和消费者权益保护方面的知识的权利。 ()
69. 消费者享有自主选择商品或者服务的权利。 ()
70. 租赁他人柜台或场地的经营者, 应当标明其真实名称和标记。 ()
71. 经营者应当保证其提供的商品或者服务符合保障人身、财产安全的要求。 ()
72. 消费者和经营者发生消费权益争议的, 必须首先与经营者协商解决, 协商解决不了, 再向人民法院提起诉讼。 ()
73. 有关国家机关应当依照法律、法规的规定, 惩处经营者在提供商品和服务中侵害消费者权益的违法行为。 ()
74. 某商店挂有“售出商品概不退换”的告示, 这侵犯了消费者的自主选择权。 ()
75. 经营者提供商品或者服务有欺诈的, 应当按照消费者的要求增加赔偿其受到的损失, 增加赔偿的金额为消费者购买商品的价款或者接受服务的费用的两倍。 ()
76. 以高薪聘请其他企业经营人员, 获取商业秘密的行为, 属于不正当竞争行为。 ()

77. 在账外暗中给予对方单位或者个人回扣的,以受贿论处。()
78. 在账外暗中给予对方单位或者个人回扣的,以行贿论处。()
79. 对方单位或者个人在账外暗中收受回扣的,依行贿论处。()
80. 对方单位或者个人在账外暗中收受回扣的,依受贿论处。()
81. 降价排挤行为是指经营者为了排挤竞争对手,而以低于成本的价格销售任何商品的行为。()
82. 按照《中华人民共和国反不正当竞争法》的规定,季节性降价属于正当经营行为。()
83. 季节性降低商品售价低于成本价属不正当竞争行为。()
84. 经营者销售商品,不得违背购买者的意愿搭售商品,或者附加其他不合理的条件。()
85. 经营者以金钱、物品或其他利益为诱饵,推销或者购买紧俏商品的行为,属于商业贿赂行为。()
86. 欺骗性不正当竞争行为是指,经营者采用假冒、仿冒或者其他虚假手段从事市场交易,牟取非法利益的行为。()
87. 国家工商行政管理局有权对涉及价格欺诈的不正当竞争行为进行监督检查。()
88. 经营者采用财物或者其他手段进行贿赂以销售或者购买商品,不构成犯罪的,监督检查部门可以根据情节的轻重对经营者处以1万元以上20万元以下的罚款。()
89. 经营者擅自使用知名商品特有的名称、包装、装潢,造成和他人的知名商品相混淆,使购买者误认为是该知名商品的,监督检查部门可以根据情节的轻重对经营者处以违法所得的1倍以上5倍以下的罚款。()
90. 使用“国家级”“最高级”等用语不违反广告法规定。()
91. 广告不得含有民族、种族、宗教、性别歧视的内容。()
92. 广告应当具有可识别性,能够使消费者辨明其为广告。()
93. 发布虚假广告,欺骗和误导消费者,使购买商品或者接受服务的消费者的合法权益受到损害的,由广告经营者依法承担民事责任。()
94. 按照《中华人民共和国广告法》的规定,禁止发布烟草广告。()
95. 大众传播媒介可以以新闻报道形式发布广告。()
96. 广告不得贬低其他生产经营者的商品或者服务。()
97. 广告主、广告经营者刊播广告违反《中华人民共和国广告法》规定,有使用未授予专利权的专利申请和已经撤销、无效的专利行为的,依法承担民事责任。()
98. 广告中未经同意使用他人名义、形象的,不用承担民事责任。()
99. 假冒他人专利的,依法承担民事责任。()
100. 产品是指经过加工、制作,用于销售的产品。()
101. 产品质量法,是调整在生产、流通和消费过程中因产品数量所发生的经济关系的法律规范的总称。()
102. 在中华人民共和国境内从事产品生产、销售活动,必须遵守《中华人民共和国产品质量法》,建筑工程和军工产品也适用本法。()
103. 销售者应当执行合同制度,验明产品合格证明和其他标识。()

104. 销售者应当执行进货检查验收制度，验明产品合格证明和其他标识。 ()
105. 销售者不得伪造或冒用认证标志、名优标志等质量标志。 ()
106. 销售者不得销售失效、变质的商品。 ()
107. 由于产品缺陷造成损害的，受害人可以向销售者要求赔偿，也可以向生产者要求赔偿，即使查明缺陷责任，生产者和销售者之间也不得相互追偿。 ()
108. 违反《中华人民共和国产品质量法》规定，应当承担民事赔偿责任和缴纳罚款、罚金，其财产不足以同时支付时，先承担民事赔偿责任。 ()
109. 经营者销售失效、变质产品，应责令其停止销售，没收其违法销售的产品，并处违法销售产品货值金额 30% 以下的罚款。 ()
110. 大多数商品和服务价格实行市场调节价，极少数商品和服务价格实行政府指导价或者由政府定价。 ()
111. 大多数商品和服务价格实行政府定价，极少数商品和服务价格实行政府指导价或者市场调节价。 ()
112. 企业有权自主制定属于市场调节的价格。 ()
113. 经营者应依据企业利润和市场供求状况确定价格。 ()
114. 经营者在制定价格时，应遵循公平、合法和诚实信用的原则。 ()
115. 《中华人民共和国价格法》规定，经营者进行价格活动，享有自主制定属于特定产品的价格的权利。 ()
116. 经营者有在政府指导价规定的幅度内制定价格的权利。 ()
117. 经营者在销售商品时，需明码标价，不得收取任何未予标明的费用。 ()
118. 进行价格活动，应当遵守法律法规，执行依法制定的价格，不包括政府指导价。 ()
119. 经营者销售、收购商品和提供服务，可以在标价之外加价出售商品。 ()
120. 经营者因违犯价格法律，从事价格欺诈行为，致使消费者或者其他经营者多付价款的，应当退还多付部分。 ()
121. 《中华人民共和国价格法》规定，经营者销毁依法登记保存的财物的，处经营者的财物价值 1 倍以上 3 倍以下的罚款。 ()
122. 经营者捏造、散布涨价信息，哄抬价格，推动商品价格过高上涨情节严重的，可由工商行政管理机关取消经营者的合格证明。 ()
123. 在我国，票据是指汇票、本票、信用证。 ()
124. 票据是由出票人依照法律规定签发的，约定自己或委托他人在见票时或指定日期无条件支付确定的金额给收款人或持票人的有价证券。 ()
125. 汇票的当事人一般有出票人、收款人和付款人三个当事人。 ()
126. 汇票包括银行汇票和商业汇票。 ()
127. 我国票据法所指的本票仅指银行本票。 ()
128. 我国票据法所指的本票是指银行本票和商业本票。 ()
129. 支票是本人签发的，承诺自己在见票时无条件支付确定金额给收款人或持票人的票据。 ()

130. 出票人签发的支票金额超过其付款时付款人处实有的存款金额的, 为空头支票。 ()
131. 支票的金额起点为 100 元, 付款期为 15 天, 从签发支票的次日算起, 到期日遇节假日顺延。 ()
132. 支票分为现金支票和转账支票两种。 ()
133. 支票只可以支取现金, 不能转账。 ()
134. 现金支票只能用于支取现金。 ()
135. 转账支票只能用于转账, 不得用于支取现金。 ()
136. 签发空头支票骗取财物情节轻微, 不构成犯罪的, 依照国家有关规定给予民事处罚。 ()
137. 食品卫生是关系到人民身体健康的大事。 ()
138. 食品生产经营是指包括种植业和养殖业在内的一切食品的生产、销售等活动。 ()
139. 食品生产经营者是一切从事食品生产经营的单位或者个人, 包括食品摊贩等。 ()
140. 《中华人民共和国食品卫生法》规定, 专供婴幼儿的主、辅食品, 必须符合国务院卫生行政部门制定的色、香、味标准。 ()
141. 食品生产经营过程必须保持内外环境整洁, 采取消除苍蝇、老鼠、蟑螂和其他有害昆虫及其滋生条件的措施, 与有毒、有害场所保持规定的距离。 ()
142. 《中华人民共和国食品卫生法》规定, 禁止生产经营腐败变质、油脂酸败、霉变、生虫、污秽不洁、混有异物或者其他感官性状异常、可能对人体健康有害的食品。 ()
143. 按照《中华人民共和国食品卫生法》的规定, 用非食品原料加工的, 加入非食品化学物质的或者将非食品当作食品的, 可以生产经营。 ()
144. 按照《中华人民共和国食品卫生法》的要求, 超过保质期的食品可以降价销售。 ()
145. 食品生产经营人员未取得健康证明而从事食品生产经营的, 可处以 5 000 元以下的罚款。 ()
146. 食品生产经营人员未取得卫生许可证而从事食品生产经营的, 可处以 5 000 元以下的罚款。 ()
147. 违反食品卫生法的经营者依法承担行政处罚、民事损害赔偿和刑事责任。 ()
148. 受害人有权向违反食品卫生法造成食物中毒事故的当事人提出损害赔偿要求。 ()

(二) 单项选择题 下列每题有 4 个选项, 其中只有 1 个是正确的, 请将其代号填写在横线空白处。

1. 道德是指一定社会条件下, 调整人们之间及个人与社会之间的关系所提倡的行为规范和行为准则, 是维系社会秩序的重要_____。

- A. 条件 B. 力量 C. 纽带 D. 依据

2. 职业道德是_____基本准则在职业生活中的具体体现。

- A. 社会道德 B. 经济道德 C. 个人道德 D. 相关道德

3. _____是与人们的职业活动相联系的,具有自身职业特征的道德规范。
A. 道德 B. 职业道德 C. 社会道德 D. 经济道德
4. 商业职业道德是指商业职工对待本职工作和_____的关系时所遵从的行为规范和行为准则。
A. 处理同供销商 B. 处理同行之间
C. 处理同消费者 D. 处理邻里之间
5. 社会主义商业职业道德的核心思想是_____。
A. 为人民服务 B. 顾客至上 C. 顾客是上帝 D. 顾客永远是对的
6. 商业职业道德对商业活动中的各种差异起_____作用。
A. 控制 B. 调整 C. 指导 D. 监督
7. 社会主义商业职业道德反映的买卖公平、货真价实、保质保量、_____等社会主义道德风尚。
A. 尊师重教 B. 供求平衡 C. 廉洁奉公 D. 礼貌服务
8. 社会主义商业职业道德是社会主义_____的重要内容。
A. 精神文明 B. 物质文明 C. 法律 D. 法制建设
9. 社会主义商业职业道德是商业职工在商业活动中处理个人与_____的关系时应遵循的行为准则。
A. 企业 and 国家 B. 供应商 C. 领导 D. 消费者
10. 职业道德的特点有鲜明的职业性、较强的适用性、_____和相对的稳定性。
A. 内容的主观性 B. 形式的单一性
C. 内容的单调性 D. 内容和形式的多样性
11. 社会主义商业职业道德的基本要求具体表现在爱祖国、_____等方面。
A. 顾小家 B. 顾大局 C. 勤思考 D. 有礼貌
12. 社会主义商业职业道德的基本要求具体体现在爱人民、勤_____等方面。
A. 动手 B. 思考 C. 学习 D. 服务
13. 职业道德的功能表现在赢得_____,调节职业关系等方面。
A. 垄断地位 B. 职业信誉 C. 企业利润 D. 货真价实
14. 社会主义商业职业道德的基本要求具体体现在爱_____,守法纪等方面。
A. 钻研 B. 科学 C. 城市 D. 本职
15. 营业员只有热爱本职工作并形成坚定的信念和执著的追求,才有可能_____地做好本职工作。
A. 消极 B. 积极主动 C. 被动 D. 被强迫
16. _____是遵纪守法的基础。
A. 买卖公平 B. 自尊自爱 C. 廉洁奉公 D. 文明经商
17. 自爱,就是要珍惜自己的_____,爱惜自己作为商业工作者的身份。
A. 荣誉和声誉 B. 人格和声誉 C. 品格和人格 D. 品格和荣誉
18. 社会主义商业职业道德所依据的根本准则是_____。
A. 五讲四美三热爱 B. 四项基本原则
C. 共产主义理想 D. 文明经商

19. 物质文明是人们改造客观世界的_____的总和。
A. 物质成果 B. 精神成果 C. 社会成果 D. 客观成果
20. 文明经商就是将人类的精神文明和物质文明_____贯串于商业工作的始终。
A. 特点 B. 经验 C. 成果 D. 理论
21. 精神文明是人类改造客观世界的同时所_____的精神成果的总和。
A. 摄取 B. 创造 C. 搜刮 D. 掠取
22. _____是忠于职守的心理基础。
A. 职业责任 B. 业务技能 C. 加强学习 D. 廉洁奉公
23. 社会主义商业同顾客的关系是_____的买卖关系。
A. 诚实守信 B. 平等互利 C. 诚实公平 D. 互惠互利
24. 货真价实、质价相符是_____原则的重要表现。
A. 优质服务 B. 集体主义 C. 按劳分配 D. 义利统一
25. 营业员在接待顾客时要_____, 态度和蔼, 不论顾客买与不买, 买多买少都同样对待。
A. 简洁明了 B. 大方得体 C. 语言亲切 D. 生动有趣
26. 尊重顾客, 讲究文明礼貌, 热情服务, 表现了营业员良好的职业作风和_____。
A. 工作任务 B. 本职工作 C. 职业行为 D. 经商美德
27. 要_____回答顾客提出的问题, 帮助顾客挑选商品。
A. 虚心 B. 认真 C. 耐心 D. 仔细
28. 要虚心听取顾客提出的批评意见, 不计较顾客态度的好坏和_____, 尽一切可能为顾客提供完美的服务。
A. 穿着的好坏 B. 表情的好坏 C. 声音的高低 D. 语言的轻重
29. 营业员在接待顾客过程中, 要坚持以_____为本, 实事求是地介绍商品。
A. 诚信 B. 服务 C. 道德 D. 平等
30. 对商品质量、性能、_____及各项服务, 不能言过其实、夸大其词, 对商品的缺点更不能隐藏。
A. 规格 B. 产地 C. 使用方法 D. 维修方法
31. 劳动法是调整_____, 保护劳动者的合法权益的法律规范的总称。
A. 经济关系 B. 劳动关系 C. 社会关系 D. 阶级关系
32. 在中华人民共和国境内的企业、_____等用人单位和与之形成劳动关系的劳动者, 均要遵守《中华人民共和国劳动法》。
A. 事业 B. 外企 C. 社会团体 D. 个体经济组织
33. 在中华人民共和国境内的企业、个体经济组织等用人单位和与之形成劳动关系的_____, 均要遵守《中华人民共和国劳动法》。
A. 生产者 B. 消费者 C. 劳动者 D. 经营者
34. 劳动法的作用不包括_____。
A. 保护劳动者的合法权益 B. 促进经济发展和社会进步
C. 调整劳动关系 D. 展现商业服务新风貌
35. 用人单位应当保证劳动者每周_____。

- A. 至多休息 1 日 B. 至少休息 1 日
C. 至少休息 2 日 D. 至多休息 2 日
36. 劳动者享有的权利不包括_____。
A. 选择职业 B. 完成劳动任务 C. 休息休假 D. 取得劳动报酬
37. 下列内容属劳动者享有的权利的是_____。
A. 完成劳动任务 B. 提高职业技能
C. 遵守劳动纪律 D. 依法参加和组织工会
38. 解决劳动争议, 应当根据合法、公正、_____的原则, 依法维护劳动争议当事人的合法权益。
A. 及时处理 B. 公平 C. 协商 D. 调解
39. 劳动者依法不能享有社会保险待遇的情形是_____。
A. 失业 B. 死亡 C. 生育 D. 退休
40. 下列内容属劳动者承担的义务的是_____。
A. 选择职业 B. 完成劳动任务 C. 休息休假 D. 取得劳动报酬
41. 劳动者承担的义务不包括_____。
A. 完成劳动任务 B. 提高职业技能
C. 遵守劳动纪律 D. 依法参加和组织工会
42. 劳动者应当完成劳动任务, 提高职业技能, 执行劳动安全卫生规程, 遵守劳动纪律和_____。
A. 法律法规 B. 企业规章制度 C. 职业道德 D. 国家政策
43. 建立劳动关系_____订立劳动合同。
A. 可以 B. 应当 C. 必须 D. 不用
44. 订立和变更劳动合同, 应当遵循平等自愿、_____的原则, 不得违反法律、行政法规的规定。
A. 协商一致 B. 互助互利 C. 公平公正 D. 等价有偿
45. 劳动合同_____以书面形式订立。
A. 可以 B. 不用 C. 必须 D. 应当
46. 劳动合同的条款不包括_____。
A. 合同期限 B. 劳动纪律 C. 履行地点 D. 劳动报酬
47. 劳动合同可以约定试用期。试用期最长不得超过_____。
A. 3 个月 B. 6 个月 C. 10 个月 D. 1 年
48. 劳动者在同一用人单位连续工作满_____年以上, 当事人双方同意延续劳动合同的, 如果劳动者提出订立无固定期限的劳动合同, 应当订立无固定期限的劳动合同。
A. 5 B. 10 C. 15 D. 20
49. 劳动者在同一用人单位连续工作满 10 年以上, 当事人双方同意延续劳动合同的, 如果劳动者提出订立_____的劳动合同, 应当订立。
A. 无固定期限 B. 有固定期限 C. 完成一定任务 D. 临时
50. 劳动者_____, 用人单位可以解除劳动合同, 但是应当提前 30 日以书面形式通知劳动者本人。