

1+X

职业技术·职业资格培训教材

YINGYE JINGLI  
YINGYE JINGLI  
YINGYE JINGLI

# 营业经理 职业技能鉴定辅导练习

劳动和社会保障部教材办公室  
上海市职业培训指导中心 组织编写

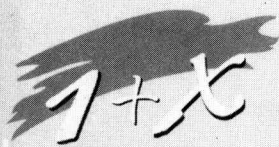
YINGYE JINGLI

YINGYE JINGLI

YINGYE JINGLI



中国劳动社会保障出版社



职业技术·职业资格培训教材

YINGYE JINGLI  
YINGYE JINGLI  
YINGYE JINGLI



# 营业经理 职业技能鉴定辅导练习

主 编 储卫民

编 者 于 人 刘伟光 贺 斌

YINGYE JINGLI

YINGYE JINGLI

YINGYE JINGLI



中国劳动社会保障出版社

**图书在版编目(CIP)数据**

营业经理职业技能鉴定辅导练习/储卫民主编. —北京: 中国劳动社会保障出版社, 2006

职业技术·职业资格培训教材

ISBN 7-5045-4971-1

I. 营… II. 储… III. 零售商业-商业企业-企业管理-技术培训-习题 IV. F713.32-44

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2006)第 071183 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

\*

世界知识印刷厂印刷装订 新华书店经销

787毫米×1092毫米 16开本 14.5印张 311千字

2006年11月第1版 2006年11月第1次印刷

定价: 25.00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



## 内 容 简 介

本辅导练习由劳动和社会保障部教材办公室、上海市职业培训指导中心依据上海 1+X 职业技能鉴定细目——营业经理组织编写，是《营业经理——零售企业经营管理》《营业经理——零售企业经营实务》（以下简称《教材》）的配套用书，为读者学习、掌握《教材》核心内容，检验所学知识与内容提供有益的帮助。

本辅导练习分两个部分，即单元测试题与考核模拟试卷。单元测试题每个章节均与《教材》各章内容相对应，提供有针对性的练习。其中，判断、选择题均配有答案，便于读者检验和巩固所学的内容。案例、计算、实务题结合《教材》内容，包含案例或背景材料、作业任务，并提供简要的参考答案，为读者按任务要求答题提供思路和衡量正误的标准。为方便读者熟悉本职业的鉴定形式，本书还设置有本职业考核模拟试卷及答案、评分标准。

本辅导练习可作为营业经理职业技能培训与鉴定考核教材，也可作为营业经理从业人员参加职业培训、岗位培训、就业培训使用，本教材也适用于其他要求进行职业能力提升、希望学习营业管理知识与技能的人员。

# 前言

职业资格证书制度的推行，对广大劳动者系统地学习相关职业的知识和技能，提高就业能力、工作能力和职业转换能力有着重要的作用和意义，也为企业合理用工以及劳动者自主择业提供了依据。

随着我国科技进步、产业结构调整以及市场经济的不断发展，特别是加入世界贸易组织以后，各种新兴职业不断涌现，传统职业的知识和技术也愈来愈多地融进当代新知识、新技术、新工艺的内容。为适应新形势的发展，优化劳动力素质，上海市劳动和社会保障局在提升职业标准、完善技能鉴定方面做了积极的探索和尝试，推出了1+X的鉴定考核细目和题库。1+X中的1代表国家职业标准和鉴定题库，X是为适应上海市经济发展的需要，对职业标准和题库进行的提升，包括增加了职业标准未覆盖的职业，也包括对传统职业的知识技能要求的提高。

上海市职业标准的提升和1+X的鉴定模式，得到了国家劳动和社会保障部领导的肯定。为配合上海市开展的1+X鉴定考核与培训的需要，劳动和社会保障部教材办公室、上海市职业培训指导中心联合组织有关方面的专家、技术人员共同编写了职业技术·职业资格培训系列教材。

职业技术·职业资格培训教材严格按照1+X鉴定考核细目进行编写，教材内容充分反映了当前从事职业活动所需要的最新核心知识与技能，较好地体现了科学性、先进性与超前性。聘请编写1+X鉴定考核细目的专家，以及相关行业的专家参与教材的编审工作，保证了教材与鉴定考核细目和题库的紧密衔接。

职业技术·职业资格培训教材突出了适应职业技能培训的特色，按等级、分模块单元的编写模式，使学员通过学习与培训，不仅能够有助于通过鉴定考核，而且能够有针对性地系统学习，真正掌握本职业的实用技术与操作技能，从而实现我会做什么，而不只是我懂什么。每个模块单元所附单元测试题和答



案用于检验学习效果，教材后附本级别的模拟试卷及答案，使受培训者巩固提高所学知识与技能。

本教材结合上海市对职业标准的提升而开发，适用于上海市职业培训和职业资格鉴定考核，同时，也可为全国其他省市开展新职业、新技术职业培训和鉴定考核提供借鉴或参考。

新教材的编写是一项探索性工作，由于时间紧迫，不足之处在所难免，欢迎各使用单位及个人对教材提出宝贵意见和建议，以便教材修订时补充更正。

劳动保障部教材办公室

上海市职业培训指导中心

# 目 录

|                     |    |
|---------------------|----|
| ● 第1章 零售企业及企业管理理论   | 3  |
| 一、单项选择题             | 3  |
| 二、多项选择题             | 3  |
| 三、判断题               | 4  |
| 四、案例分析题             | 4  |
| 五、案例选择题             | 6  |
| 六、实务题               | 7  |
| 参考答案                | 8  |
| ● 第2章 零售企业经营战略与经营决策 | 13 |
| 一、单项选择题             | 13 |
| 二、多项选择题             | 13 |
| 三、判断题               | 14 |
| 四、案例分析题             | 14 |
| 五、案例选择题             | 15 |
| 六、实务题               | 17 |
| 参考答案                | 17 |
| ● 第3章 零售企业文化与企业形象   | 21 |
| 一、单项选择题             | 21 |
| 二、多项选择题             | 21 |
| 三、判断题               | 22 |
| 四、案例分析题             | 22 |



# 目 录

|                               |    |
|-------------------------------|----|
| 五、案例选择题 .....                 | 24 |
| 六、实务题 .....                   | 25 |
| 参考答案 .....                    | 25 |
| <b>第 4 章 零售企业组织管理</b> .....   |    |
| 一、单项选择题 .....                 | 29 |
| 二、多项选择题 .....                 | 30 |
| 三、判断题 .....                   | 30 |
| 四、案例分析题 .....                 | 30 |
| 五、案例选择题 .....                 | 31 |
| 六、实务题 .....                   | 33 |
| 参考答案 .....                    | 33 |
| <b>第 5 章 零售企业人力资源管理</b> ..... |    |
| 一、单项选择题 .....                 | 39 |
| 二、多项选择题 .....                 | 40 |
| 三、判断题 .....                   | 40 |
| 四、案例分析题 .....                 | 41 |
| 五、案例选择题 .....                 | 42 |
| 六、实务题 .....                   | 43 |
| 参考答案 .....                    | 44 |



## 第6章 零售营销管理

|         |    |
|---------|----|
| 一、单项选择题 | 49 |
| 二、多项选择题 | 49 |
| 三、判断题   | 50 |
| 四、案例分析题 | 51 |
| 五、案例选择题 | 52 |
| 六、计算题   | 54 |
| 七、实务题   | 54 |
| 参考答案    | 54 |

## 第7章 零售企业财务管理

|         |    |
|---------|----|
| 一、单项选择题 | 59 |
| 二、多项选择题 | 59 |
| 三、判断题   | 60 |
| 四、案例分析题 | 60 |
| 五、计算题   | 62 |
| 六、实务题   | 62 |
| 参考答案    | 64 |

## 第8章 零售企业税务管理

|         |    |
|---------|----|
| 一、单项选择题 | 69 |
| 二、多项选择题 | 69 |
| 三、判断题   | 69 |



|                            |    |
|----------------------------|----|
| 四、计算题 .....                | 70 |
| 五、实务题 .....                | 70 |
| 参考答案 .....                 | 71 |
| <b>第9章 营业经理的作业管理</b> ..... |    |
| 一、单项选择题 .....              | 75 |
| 二、多项选择题 .....              | 75 |
| 三、判断题 .....                | 76 |
| 四、案例分析题 .....              | 76 |
| 五、案例选择题 .....              | 78 |
| 六、实务题 .....                | 79 |
| 参考答案 .....                 | 79 |
| <b>第10章 目标管理</b> .....     |    |
| 一、单项选择题 .....              | 83 |
| 二、多项选择题 .....              | 83 |
| 三、判断题 .....                | 84 |
| 四、案例分析题 .....              | 84 |
| 五、案例选择题 .....              | 86 |
| 六、实务题 .....                | 87 |
| 参考答案 .....                 | 88 |



## 第 11 章 销售管理

- 一、单项选择题 ..... 93
- 二、多项选择题 ..... 94
- 三、判断题 ..... 94
- 四、案例分析题 ..... 95
- 五、案例选择题 ..... 95
- 六、实务题 ..... 97
- 参考答案 ..... 97

## 第 12 章 顾客管理

- 一、单项选择题 ..... 103
- 二、多项选择题 ..... 104
- 三、判断题 ..... 104
- 四、案例分析题 ..... 105
- 五、案例选择题 ..... 106
- 六、计算题 ..... 108
- 七、实务题 ..... 108
- 参考答案 ..... 108

## 第 13 章 商品管理与库存控制

- 一、单项选择题 ..... 113
- 二、多项选择题 ..... 114
- 三、判断题 ..... 114



|                          |     |
|--------------------------|-----|
| 四、案例分析题 .....            | 115 |
| 五、案例选择题 .....            | 115 |
| 六、计算题 .....              | 117 |
| 七、实务题 .....              | 117 |
| 参考答案 .....               | 118 |
| <b>第 14 章 销售服务</b> ..... |     |
| 一、单项选择题 .....            | 123 |
| 二、多项选择题 .....            | 123 |
| 三、判断题 .....              | 124 |
| 四、案例分析题 .....            | 124 |
| 五、案例选择题 .....            | 125 |
| 六、实务题 .....              | 127 |
| 参考答案 .....               | 127 |
| <b>第 15 章 商铺规划</b> ..... |     |
| 一、单项选择题 .....            | 131 |
| 二、多项选择题 .....            | 131 |
| 三、判断题 .....              | 133 |
| 四、案例分析题 .....            | 133 |
| 五、案例选择题 .....            | 134 |
| 六、计算题 .....              | 136 |
| 七、实务题 .....              | 136 |



|      |                                |     |
|------|--------------------------------|-----|
| 881  | 参考答案 .....                     | 137 |
| 881  | .....                          |     |
| ●    | <b>第 16 章 营业场所安全管理</b> .....   |     |
|      | 一、单项选择题 .....                  | 141 |
|      | 二、多项选择题 .....                  | 141 |
| 881  | 三、判断题 .....                    | 142 |
| 881  | 四、案例分析题 .....                  | 142 |
| 1401 | 五、实务题 .....                    | 143 |
| 1401 | 参考答案 .....                     | 143 |
| 881  | .....                          |     |
| ●    | <b>第 17 章 零售企业营业资金管理</b> ..... |     |
|      | 一、单项选择题 .....                  | 147 |
|      | 二、多项选择题 .....                  | 147 |
| 1511 | 三、判断题 .....                    | 148 |
| 1511 | 四、案例分析题 .....                  | 148 |
| 1511 | 五、计算题 .....                    | 149 |
| 1511 | 六、实务题 .....                    | 150 |
| 1511 | 参考答案 .....                     | 150 |
| 1511 | .....                          |     |
| ●    | <b>第 18 章 计算机管理信息系统</b> .....  |     |
| 1611 | 一、单项选择题 .....                  | 155 |
| 1811 | 二、多项选择题 .....                  | 155 |
| 1801 | 三、判断题 .....                    | 156 |



|         |     |
|---------|-----|
| 四、案例选择题 | 156 |
| 五、实务题   | 158 |
| 参考答案    | 158 |

## ● 第19章 连锁经营

|         |     |
|---------|-----|
| 一、单项选择题 | 163 |
| 二、多项选择题 | 163 |
| 三、判断题   | 164 |
| 四、案例分析题 | 164 |
| 五、实务题   | 166 |
| 参考答案    | 166 |

## ● 第20章 特许经营

|         |     |
|---------|-----|
| 一、单项选择题 | 171 |
| 二、多项选择题 | 171 |
| 三、判断题   | 172 |
| 四、案例分析题 | 172 |
| 五、实务题   | 174 |
| 参考答案    | 174 |

|             |     |
|-------------|-----|
| 知识考核模拟试卷(一) | 176 |
| 知识考核模拟试卷(二) | 181 |
| 知识考核模拟试卷(三) | 186 |

|                     |     |
|---------------------|-----|
| 知识考核模拟试卷（一）答案 ..... | 191 |
| 知识考核模拟试卷（二）答案 ..... | 192 |
| 知识考核模拟试卷（三）答案 ..... | 193 |
| 技能考核模拟试卷（一） .....   | 194 |
| 技能考核模拟试卷（二） .....   | 199 |
| 技能考核模拟试卷（三） .....   | 204 |
| 技能考核模拟试卷（一）答案 ..... | 209 |
| 技能考核模拟试卷（二）答案 ..... | 212 |
| 技能考核模拟试卷（三）答案 ..... | 214 |

# 1

## 第 1 章

---

零售企业及企业管理理论

