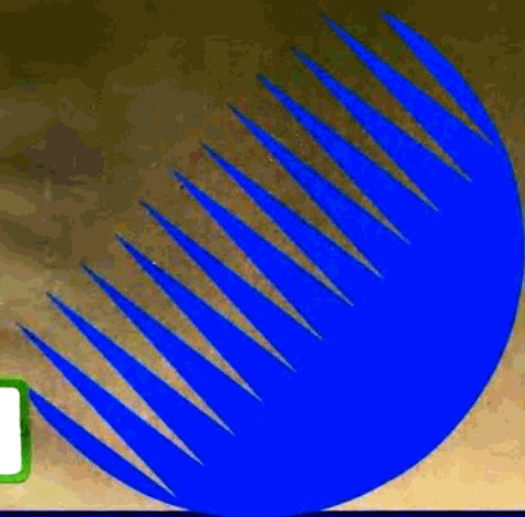


供销社经营师必读

主编 闫启明 范玲秀



山西经济出版社

前 言

《供销社经营师必读》是为了贯彻原商业部、劳动部《关于商业行业实行经营师职务聘任制试点的通知》精神而写的。目的是为了指导和帮助供销社系统做好经营师的培训、考核和评聘试点工作。也可作为营业员考工定级培训教材。

继财会、计统、工程、经济、审计、政工等专业技术人员的职务评聘工作开展以来,全国首次确定在商业、饮服、粮食、供销系统进行经营师职务评聘试点工作。这对于提高营业员的待遇、稳定营业员队伍、提高营业员的素质,乃至于加强整个供销社职工队伍的建设,无疑有很大的推动和促进作用。

全省供销社系统,包括农民合同工在内,共有近 14 万名职工。其中营业员和各类技工达 10 万人之多。为了满足这 10 万名职工专业职务考评需要,在原商业部的指导下,在较短时间内编写了这本书,作为全省供销社系统经营师考评必备教材。尽管在编写过程中,注意征求采纳了有关专家学者和业务骨干的意见,但不妥之处仍在所难免,真诚欢迎批评指正。

编 者

1995 年 1 月

95
F717.2
36
2



3 0076 6147 7

目 录

XAJ17120

第一章 绪 论	(1)
第一节 商业经营师的概念和作用	(3)
第二节 考评经营师的内容	(5)
第三节 考评经营师的方法	(12)
第二章 专业理论知识	(17)
第一节 专业商品知识	(17)
第二节 商业心理知识	(102)
第三节 商品保管及养护知识	(114)
第四节 商品加工知识	(131)
第五节 商品质量标准知识	(133)
第六节 商品经营知识	(140)
第七节 柜组核算知识	(165)
第八节 商业政策法规知识	(177)
第三章 操作技能	(192)
第一节 商品咨询技能	(192)
第二节 商品促销技能	(195)
第三节 商品陈列技能	(215)
第四节 商品保管技能	(228)
第五节 商品拆装、调试、展示、维修技能	(247)

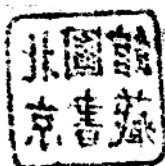
北京图书馆
藏書

C

237272

· 1 ·

第六节	商品包装、分类、挑选技能	(251)
第七节	商品鉴别技能	(271)
第八节	商品经营技能	(276)
第九节	依法经商技能	(304)
第四章	商业职业道德规范	(316)
第一节	商业职业道德的特点和作用	(316)
第二节	商业职业道德规范的基本内容	(322)
第三节	商业职业道德修养	(327)
附 录	政策法规和经验选编	(330)
附录 1	领导讲话	(330)
附录 2	经验选编	(344)
附录 3	文件选编	(359)



第一章 绪 论

为了贯彻原商业部、劳动部(1991)104号《关于商业行业实行经营师职务聘任制试点的通知》精神,为了指导和帮助供销社系统做好经营师的评聘试点工作,更好地开展高级营业员培训、考核工作,我们编写出《供销社经营师必读》一书,供同志们参考。

自1987年以来,全省各级供销社遵照当地职称改革办公室的统一安排,在系统内陆续对干部(代干)队伍开展了财会、计统、工程、经济、审计、政工等专业技术人员的专业技术职务评聘工作。开展专业技术职务的评聘,极大地调动了全系统广大干部学文化、学业务知识、提高专业技术水平的积极性,从整体上提高了供销社系统专业技术干部的素质。但是对广大业务员、工人来说,辛辛苦苦工作几年、十几年以至几十年,却得不到一个“职称”。致使在近几年的“文凭热”和“职称热”中,一些生产经营第一线的业务技术骨干“跳槽”而走,以求得个“职称”。一些年轻同志则不安心本职工作,千方百计去混个文凭,以求得转干。1991年3月,原商业部与劳动部联合下发了(91)商社联字第104号文件,确定以商业、饮食、粮食、供销系统的营业员工种为对象进行经营师职务评聘试点工作,这是对全省供销社广大职工的鼓舞和激励。实行经营师职务

评聘,不仅有利于提高辛勤工作在经营服务第一线的广大营业员的政治、经济待遇和社会地位,而且可以极大地调动广大职工学习文化知识、钻研业务技术的积极性,走岗位成才之路,从而提高服务质量和改进服务态度,促进精神文明和物质文明建设。李鹏总理对实行工人技师制度很重视,他指出,建立工人技师制度,“就可以使工人有奔头”。我们在供销社系统开展经营师职务的评聘工作,同样会使广大坚持工作在经营第一线的营业员感到有奔头。

如何搞好经营师职务评聘工作,结合供销社的实际,我们要努力做到:各级供销社对经营师评聘工作高度重视,要象开展会计、经济、政工等专业技术职务评聘一样重视。要做好宣传发动工作,把重点放在调动职工钻研业务技术的积极性上。要建立一套科学的考核、考试、评审、聘任的方法,真正做到客观公正、任人唯贤地选拔人才。

要加强经营师评聘工作的领导,省、地、市供销社要按照有关规定成立相应的考评组织,并尽快制定出具体的实施方案,选好试点单位。对从事此项工作的同志要进行培训,认真组织学习有关文件精神,使他们掌握评聘工作各个环节的具体要求,以保证试点工作扎扎实实,起到示范作用。要认真搞好对高级营业员的培训工作,鉴于我省还未开展高级营业员的评定,应按照原商业部统一下达的教学计划,组织开展高级营业员培训,尽快培养出一批高级营业员,为经营师评聘创造条件。

供销社具有点多、面广、人员分散等特点,对开展经营师评聘工作必将带来很多困难。希望各级供销社领导以原商业部、劳动部(91)104号文件为指针,保质、保量地完成好经营师的评聘工作。

第一节 商业经营师的概念和作用

一、商业经营师的概念

商业经营师是根据商业、粮食、供销社等企业经营管理的需要,在具有较高水平的心智技能、服务技艺,以经营为主的高级营业员中设置的业务技术职务。商业经营师是业务职务,需有相应的责任、权利和义务;它对心智技能、服务技艺等方面要求较高,在经营为主的工种中实行;它是在五级营业员(高级营业员)中设置的业务技术职务,并不是在五级营业员之上设置的又一个层次的业务技术职务。

商业经营师和工人技师相似,都是在高级技术工人(营业员)中设置的业务技术职务,都享受中级职称的待遇,都有比例限额,都享有津贴。但两者也有区别,技师是在以操作技能为主的工种的高级技术工人中设置的技术职务;经营师是在以心智技能、服务技艺方面要求较高,以经营为主的工种的高级营业员中设置的业务技术职务。技师聘任制适合于各行各业,经营师聘任制只适用于商业、粮食、供销社等行业。技师的考评侧重于现场操作,经营师的考评则需采取多种方法,从不同角度进行。

经营师和经济师的关系。经营师和经济师同属技术职务,但经营师是业务技术职务,经济师是专业技术职务,两者有明显的区别。经营师适用于工人系列,不需要具备干部身份和相应的学历,不和工资挂钩,只实行技术津贴制度。经济师则需要具备一定程度的系统的专门知识才能担任,它是学术、技术、专业职务的总称,具

有明确的职责,它适用于经济干部系列,需要具备干部身份和相应的学历,并和工资挂钩。

经营师是在高级营业人员中设置的技术职务,是高级营业员中的尖子,在业务技艺方面有独到之处。经营师是业务技术职务,不是业务技术称号。它具有相应的职责,主要是参与部组的经营管理,并为其决策提供依据,解决业务技术难题,培养中高级营业人员,促进经济效益和社会效益的提高。

经营师和柜组长的关系。经营师是业务技术职务,柜组长是行政职务;经营师侧重于业务管理,柜组长侧重于行政管理;经营师一般由考评组织考核评定产生,柜组长一般实行任命制、选举制或招标制。

二、商业经营师的作用

商业经营师是随着工人技师聘任制的推行而产生的一个新的系列,也是技师聘任制的一个配套制度。在我国,营业员是工人阶级的一个重要组成部分,它所从事的工作,是社会必不可少的,是光荣豪迈的事业。经营师的产生,是对工作在经营服务第一线的营业员的鼓励和鞭策。

实行商业经营师评聘制度是供销社系统的一件大事,其主要作用是:

1. 有利于调动职工钻研业务技术的积极性和提高职工素质。目前系统内 60% 以上的职工为青年职工,他们多数未经过专业培训,业务技术水平与实际工作需要差距甚大。实行经营师评聘,可以增加广大职工钻研业务技术的动力,鼓励岗位成才,改善职工队伍结构,提高职工整体素质。

2. 有利于调动广大职工的工作积极性,促进企业经营业务的不断发展和经济效益、社会效益的提高。实行经营师评聘,其考核

内容包括职业道德、劳动态度、专业理论知识、操作技能和工作业绩等,这些条件需同时具备才能在规定的比例限额内被评聘为经营师。经营师职务的确立,使广大职工感到工作有奔头,但更需要付出艰辛的劳动锻炼和长时间的、扎扎实实的业务技术练兵。

3. 有利于加强企业的经营管理。企业的柜组经营管理是最基层的一级管理,也是一项十分复杂的工作,要了解居民的消费水平和习惯,观察分析市场变化规律,捕捉市场信息,在此基础上进行经营决策,而往往正确的决策将带来相应的经济效益。建立经营师职务评聘之前,上述工作完全由柜组长承担。由于柜组长行政事务较忙,常常会影响经营决策的科学性、正确性。经营师的设立从根本上解决了柜组长的后顾之忧,增加了经营决策的准确性,加强了柜组的经营管理。

4. 有利于职工队伍的稳定。当前在商业系统有一些营业员求知欲、上进心都很强,工作中成绩也比较突出,已成为企业的中坚力量,但由于他们不是干部,不在干部岗位,所以各种专业技术职务与他们无缘,严重影响了这些人从事本专业的工作积极性。建立经营师职务评聘制度将对这些人的业务技术进行客观地评价,从而有利于巩固职工队伍的稳定。

第二节 考评经营师的内容

考评经营师的内容比较广泛,涉及面比较宽,其主要内容包括以下五个部分:

一、专业理论知识

考评经营师的专业理论知识,主要是指被考评者所从事的工作必需的基础理论知识。具体包括有:

1. 商品学知识。是指精通经营商品的性能、特点、用途、生产季节和使用方法等方面的知识;
2. 商品陈列知识。是指熟悉一定的美学原理、广告艺术、商业文化,科学合理地安排商品的布局;
3. 商品构造知识。是指了解商品的一般构造原理;
4. 商品保管知识。是指了解和掌握商品的保管方法;
5. 商品加工工艺知识。是指了解和掌握商品需要在经营过程中进行再加工的工艺;
6. 商品质量标准方面知识。是指了解有关商品的质量标准;
7. 心理学知识。是指熟悉商业心理学方面的知识;
8. 政策法规知识。是指熟悉国家有关价格、专卖、专营、合同、食品卫生、计算、质量、商标、供应、仓储、运输等方面的政策和法律法规;
9. 商品经营知识。是指了解经营商品在购销调存等环节的历史情况和市场信息反馈;
10. 核算知识。是指熟悉与经营有关的会计知识和财务制度等。

二、技能

技能是指在经营活动中经过练习而获得的一定的熟练动作方式。主要分为操作技能、心智技能、服务技艺三种。操作技能是指由相应的神经过程所支配的骨骼肌肉运动,达到一定程度的、较协

调的、自动化的一系列外显动作。心智技能是指借助于内部语言所进行的心力活动。按照实际工作标准,营业员的心智技能主要包括经营、管理、核算、咨询等方面的技能。服务技艺介于操作技能和心智技能之间,是指在接待顾客过程中采用的富有创造性的、区别不同顾客个性的方式、方法、技巧,最大限度地满足顾客需要,服务水平不断趋于完美。营业员的技能主要分为:

1. 咨询技能。要熟练地为顾客提供咨询服务,较圆满地解答顾客提出的各类问题,指导顾客消费;

2. 促销技能。要区别不同顾客,掌握其购货心理,形成一种融洽气氛,激发顾客购买欲望,促进商品销售;

3. 陈列技能。要熟练地运用美学原理、广告艺术、商业文化等知识陈列商品,突出不同类型商品特点,具有美观大方、吸引顾客的特性;

4. 保管技能。能运用科学方法,较好地保养商品,使其正常损耗降低到最低程度,并能维护与经营有关的仓储设备、机具和器具等;

5. 组装、调试、演示、维修技能。能根据商品构造原理,较熟练地组装、调试、演示及一般地维修商品,促使商品的使用价值保持最佳状态;

6. 加工技能。对一些需要在经营过程中进行再加工的商品具有深加工、精加工的熟练技艺;

7. 鉴别技能。能根据有关质量标准,鉴别经营商品的真假伪劣和质量,维护企业和广大消费者利益;

8. 依法经商技能。能执行国家的有关政策和法律、法规,做到依法经商;

9. 商品经营技能。能及时搜集和掌握市场信息,分析市场变化趋势和柜(店)组销售情况,能编制有关计划和报表,善于发现经营管理中存在的问题,并能针对性地提出解决办法,以取得比较好的

经济效益；

10. 商品核算技能。能对经营商品购销调存的盈亏进行核算；

11. 攻关和传授技能。要有丰富的经营一线的工作经验，能解决经营中的难题，能总结和传授业务知识和技能，帮助新职工提高业务技能，能培训中高级营业人员。

三、工作业绩

工作业绩是指在工作中取得的成绩。衡量工作业绩的主要指标有以下几个：

1. 劳动效率。是指劳动者在单位时间内创造的使用价值的数量或完成的工作量。供销社系统劳动效率一般用单位时间内完成的销售额表示，计算通常是以月或年为单位时间。营业员劳动效率的衡量，不能采用一刀切的方法，而应根据不同的经营场所、经营环境、经营品种、经营范围，制定不同数额的劳动效率的衡量标准。

2. 劳动质量。是指劳动的好坏程度。供销社系统劳动质量，一般体现在差错率和服务态度、服务质量方面。差错率主要是指在商品经营中由于个人主观上的失误给商店造成损失和多收了顾客的货款无法退还给消费者带来损失等；服务态度主要是指用良好的态度，亲切的招呼，热情的语调，形成文明经商、礼貌待客的气氛，让每个顾客高兴而来，满意而去；服务质量主要指熟悉和掌握所经营商品的质量、特性，能解答不同身份、不同年龄的各类顾客的询问，具有耳目灵敏、抬头售货、动作快捷等基本功，能熟练地掌握柜台语言等等。

3. 劳动消耗。是指在商品流通过程中生产资料和劳动力的消耗，重点是考察在商品经营中的节约情况，也包括挽救和防止各类事故的发生等。如在合理使用商品资金的同时，应当努力压缩非商品资金的支出，要克服“经商不理财，理财不算帐”的错误观念，从

节省装卸费用、做好包装回收等环节做起，勤俭办店，尽量减少一切不必要的非商品性开支。

4. 提出合理化建议的数量和产生的效益。包括发明创造、技术革新等给企业新增效益。能对企业中存在的问题或不足，针对性地提出合理化建议，能积极参加单位的技术革新和技术改造活动，如在商品的储存养护和搬运、装卸、包装等环节实现机械化和半机械化做出贡献。在经营商品活动中，逐步摸索、总结出一套较为合理、科学、先进的销售方法，为店组经济效益的提高做出突出成绩。

5. 获得各类称号的次数及级别。获得国家级、省部级、地市厅局级先进工作者、劳动模范等光荣称号的营业员，在经营师评聘中优先于同等条件但未获得各类称号的同行。获得光荣称号级别高的，一般又优先于级别低的。

6. 带徒传艺的成果。在长期的商品经营活动中，关心爱护新来的职工，通过言传身带，潜移默化，积极引导，将自己在实践活动中练就的一身过硬本领毫无保留地传授给年轻同志，培养出思想进步、技术过硬、作风扎实、热爱本职工作的一代新人，为本店组培养出业务骨干。

四、劳动态度

劳动态度是指劳动者在共同劳动中表现出的对待劳动的一种心理状态，是劳动积极性的核心内容。劳动态度主要包括两个基本因素：一是认识因素，即劳动者对劳动关系的认识程度，以及对本人劳动的社会价值和个人价值的认识和估价；二是情感因素，即劳动者对自己所从事的劳动好恶的反应程度。劳动态度主要有三种状态，即积极、消极和中间状态，不同的状态决定着不同劳动行为的发生、发展和变化。衡量劳动态度的主要指标可分为出勤率、劳动纪律、对待工作的积极性、主动性、责任感等。

1. 出勤率。除了生病、婚丧、探亲及特殊情况外，能坚持正常的出勤率，做到出勤也出力。能按时上班，提前做好开店前的各项准备工作，讲究店容卫生，保持地面、货柜、货架整洁干净，每日检查陈列商品是否丰满，能保证商店柜组的正常营业时间等。

2. 劳动纪律。坚持和遵守严格的劳动纪律，是商品经营活动顺利进行的可靠保证。要加强政治学习，不断提高思想认识，正确对待和处理自由与纪律的关系，民主与集中的关系，坚决执行“个人服从组织，少数服从多数，下级服从上级，全党服从中央”的民主集中制原则，自觉地遵守社会主义劳动纪律。要加强社会主义法律和有关规章制度的学习，牢固树立法制观念。自觉遵守党的政策、国家的法令，执行商店柜组的规章制度和纪律，不断清除头脑中的自由主义。要培养见义勇为、敢斗强暴的精神，向一切违法乱纪、贪污盗窃等行为作斗争，向一切坏人坏事作斗争。

3. 对待工作的积极性、主动性、责任感等。要熟悉和掌握国家有关商业政策，树立全心全意为人民服务，为社会主义建设服务的思想，端正社会主义经商思想和作风，关心和热爱本职工作。在工作岗位主动、热情、耐心、周到地为顾客服务，注意虚心听取群众意见，接受群众监督，不断改进工作。熟悉商品知识，主动当好顾客的“参谋”，及时组织适销对路商品，最大限度地满足顾客的需要。不断提高操作技艺，勤学苦练基本功，努力学习店组的各项管理知识，不但要做好份内工作，份外工作也要去做，要积极协助领导搞好经营管理和经济核算，树立以店为主的主人翁思想。

五、职业道德

职业道德即商业职业道德，是指从事商业工作的人在其特定的职业活动中应当遵循的行为规范。它既是本行业人员在工作或劳动过程中的行为规范，又是本行业对社会、对广大顾客所负的道

德责任和义务。

商业职业道德的好坏直接影响服务态度和服务质量,主要包括以下几方面:

1. 廉洁奉公,遵纪守法。认真学习和遵守社会主义法律和国家有关商业政策,奉公守法,洁身自好,不贪占国家和集体的便宜,不损坏店组的利益,不以权谋私。

2. 文明服务,礼貌待客。要树立政治观点、生产观点、群众观点,坚持社会主义经营方向和经营思想作风,主动、热情、周到地接待顾客,不以貌取人,不亲此疏彼。讲究柜台语言艺术、说话态度和气,虚心听取群众意见,不断改进服务态度。

3. 买卖公平,一视同仁。严格执行等价交换原则,坚持物价政策,不随意提级提价或压级压价。出售商品要明码标价,按价出售。计量商品要秤平、提满、尺码足,不以次货充好货,不以次品顶正品。不掺杂使假,不硬性搭配销售。不欺骗老人和儿童,对待各类顾客一视同仁。

4. 忠于职守,恪守信誉。爱护商店财产,为国家增收节支。精通业务技术,搞好商品销售。不出售有害顾客健康的食品、药品,不出售过期、失效的物品,不出售假冒伪劣商品,维护国家和广大消费者利益。实事求是地向顾客介绍商品性能,不夸大优点,不隐瞒缺点,不欺骗顾客。要自觉接受群众监督,设立公平秤、公平尺和意见簿、缺货送货登记簿、差错事故登记簿。在商品流通竞争中,以信誉取胜,靠良好、优质的服务争取广大消费者的信赖。

在考评经营师的上述内容中,从营业员的业务技术、实际工作出发,应以工作业绩、业务技能为考评重点内容。各项内容所占比重大致为:工作业绩 0.4、技能 0.3、专业理论知识 0.1、职业道德 0.1、劳动态度 0.1。

第三节 考评经营师的方法

经营师的考评方法,要密切联系营业员的业务技术特点和业务技术要求弹性较大的实际情况,采取考试、考核、评审相结合,从不同角度,不同层次对其进行评价。

一、考试

经营师考试的内容是由经营师考评的内容决定。主要包括专业理论知识。另外根据营业员的业务技术特点要求,营业员的业务技术主要体现在心智技能、服务技艺等方面,弹性较大,而采取考试形式则有利于对考生做出比较正确的评价。通过考试的形式,还有利于客观、公开地选拔人才,给广大应考者平等竞争的机会。

经营师考试的方式。社会上流行的考试一般分为两类:一类是选拔考试,是根据要选拔的人数和考生的考试成绩确定分数线,根据分数线选拔考生;另一类是水平考试,首先确定一定的考试水平,然后根据确定的水平进行命题、考试,凡达到水平的为合格。经营师的考试方式介于这两种考试之间。因为考评经营师必须具备基本的条件,达到一定的水平,具有水平考试的特点;另一方面,经营师评聘有比例限额,一般不能超过营业员人数的2%,所以说又具有选拔考试的特点。

经营师考试的具体内容主要有以下项目:商品学知识、心理学知识、商品陈列知识、商品保管知识、商品加工工艺知识、商品质量标准知识、政策法规知识、商品咨询技能、促销技能、核算技能、经营技能等。

经营师考试的题型。试题主要分为三大类：一类是主观题，包括论述题、证明题。这类题由考生自己提出答案，选择的范围比较广；二类是客观题，由考生从命题者已拟出的若干个答案中选择正确答案，包括有是非题、多项选择题、复合多项选择题、多选多项选择题等。这类题答案明确只有一种，评分不受主观因素影响；三类是限制性试题，介于主观题与客观题之间，包括简答、填空题等。经营师考试应以客观题为主，以主观题和限制性题为辅。具体有：填空题、是非题、多项选择题、简答题、计算题（应用题）等。

试题的结构。在编制试题过程中，可采取两种办法：一是在同一张试卷中设必答题和选答题。选答题可按日用工业、副食、土特产、农业生产资料等大类编制；二是按上述经营商品大类分别编制试卷。

二、考核

考核是指采用定性和定量的方式对被考核者进行评价和衡量的一种方式。经营师考核方式主要有下述几种：现场操作、工作纪实、模拟工作、业绩答辩、顾客评价、职工评价、自我评价、领导评价等。具体为：

1. 现场操作。是指通过对考生进行现场实际操作考核来评价其技能的形式。具体作法是，先确定操作范围，明确考核内容，规定操作规程，确定评判标准，印制现场操作考核单，最后进行现场操作。采用现场操作的方式可以有目的、有意识、针对性地评价考生的某项或全部技能。

2. 工作纪实。是指通过观察考生实际工作，来评价、衡量其技能的形式。这种形式比现场操作适用性强、适用面广。具体作法是，先确定纪实工作方案，明确考核重点和项目，根据纪实工作方案和考生的实际工作情况选择纪实时间，明确评分标准，制定纪实工作