



人力资源和社会保障部职业技能鉴定

营业员

(高级)

国家职业技能鉴定 **考 核 指 导**

人力资源和社会保障部职业技能鉴定中心 编写



中国石油大学出版社
CHINA UNIVERSITY OF PETROLEUM PRESS



刮开查询



人力资源和社会保障部职业技能鉴定

营业员

(高级)

国家职业技能鉴定 **考 核 指 导**

人力资源和社会保障部职业技能鉴定中心 编写

常州大学图书馆
藏书章



中国石油大学出版社
CHINA UNIVERSITY OF PETROLEUM PRESS

图书在版编目(CIP)数据

营业员(高级)国家职业技能鉴定考核指导 / 人力资源和社会保障部职业技能鉴定中心编写. — 东营: 中国石油大学出版社, 2014.3

ISBN 978-7-5636-4300-4

I. ①营… II. ①人… III. ①营业员—职业技能—鉴定—自学参考资料 IV. ①F718

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2014)第 058451 号

书 名: 营业员(高级)国家职业技能鉴定考核指导
作 者: 人力资源和社会保障部职业技能鉴定中心

责任编辑: 阙青兵(电话 0532—86981538)

出 版 者: 中国石油大学出版社(山东 东营 邮编 257061)

网 址: <http://www.uppbook.com.cn>

电子信箱: zhiyejiaoyu_qqb@163.com

印 刷 者: 青岛炜瑞印务有限公司

发 行 者: 中国石油大学出版社(电话 0532—86983584, 86983437)

开 本: 185 mm × 260 mm 印张: 7.5 字数: 192 千字

版 次: 2014 年 5 月第 1 版第 1 次印刷

定 价: 17.00 元

推进职业教育改革和发展,是实施科教兴国、人才强国战略,促进经济社会可持续发展和提高我国国际竞争力的重要途径;是加快人力资源开发、全面提升劳动者素质和发展先进生产力的必然要求;是增强劳动者就业能力、创业能力和促进素质就业的重要举措。在推进职业教育改革和发展的过程中,职业教育课程体系改革具有重要作用。传统的职业教育课程受到以理论知识为中心的教育体系的严重影响,忽略了职业活动实际操作过程和技能要求,导致劳动者在就业过程中不能学以致用,也使用用人单位难以在现行教育体系中直接选用合格的技能人才。针对这些问题,人力资源和社会保障部经过多年的系统研究,并对国内外职业培训实践进行深入总结,确立了职业教育培训与企业生产和促进就业紧密联系的技能人才培养体系,划清了学科教育和职业教育的界限,提出了职业教育培训不是以学科体系为核心的教育模式,而是以生产活动的规律为指导、以岗位需求为导向、以服务就业为宗旨的技能人才培养发展路线,从而为我国的技能人才振兴发展提供了有力保障。

坚持“以职业活动为导向,以职业能力为核心”的指导原则,不仅要厘清职业教育与学科性教育在技术和方法上的区别,而且要在职业教育和职业训练中把生产实践活动的规律具体化,把职业活动各个环节标准化,把职业技能鉴定的技术科学化和规范化,以实现“从工作中来,到工作中去”,坚持“在工作中学习,在学习中工作”,形成以学校与用人单位携手联合,理论课程与实训项目紧密结合为基础的工学一体化的教学体系和评价体系。充分体现职业技能鉴定以学员为主体,

突出以职业活动为导向的基本原则。

为服务职业培训和技能人才评价工作,保证国家职业技能鉴定考核的科学、公平、公正,人力资源和社会保障部在国家职业技能标准框架下,分职业工种和等级,建立了职业技能鉴定理论知识和操作技能国家题库。目前,国家题库资源已经覆盖近 300 个社会通用职业工种,行业特有职业工种题库也达到 280 余个,这些题库资源基本满足了全国职业技能鉴定工作的需要。人力资源和社会保障部中国就业培训技术指导中心(职业技能鉴定中心)作为全国技能人才评价工作的技术支持机构,在职业技能标准开发、职业培训课程建设等方面发挥了重要作用。

国家职业技能鉴定考核指导丛书,依据国家职业技能标准和国家题库,主要介绍国家题库的命题思路,展现国家职业技能鉴定的考核形式和题型题量,帮助考生熟悉鉴定命题基本内容和考核要求,提高学校、培训机构辅导和学员学习、复习的针对性。

我们期待该丛书的出版,能够推进职业教育课程改革,能够更好地服务于技能人才培养、服务于就业工作大局,为我国的技能振兴和发展做出贡献。

人力资源和社会保障部职业技能鉴定中心

主任

刘康

第一部分 理论知识

第一章 考情观察	1
第二章 知识架构	4
第三章 考核解析	5
第一单元 职业道德	5
第二单元 基础知识	9
第三单元 商品检验	31
第四单元 商品销售	44
第五单元 商品清查	72
第四章 模拟试卷	96

第二部分 操作技能

第一章 考情观察	103
第二章 考核结构与鉴定要素表	104
第三章 模拟试卷	106
参考文献	112

第一章 考情观察

考核思路

根据《营业员国家职业技能标准》的要求,高级营业员理论知识考核范围包括:验收商品、鉴别商品、引导购物、接待投诉、盘点商品、商品分析等。考核深度要求掌握商品检验、商品销售、商品清查的方法,熟悉商品经营、商品标志的鉴别、顾客接待、商品盘点的过程、库存商品的分析等知识,了解商品学及商品的分类知识、顾客心理学的相关知识。同时,高级的考核要求涵盖初级、中级的内容,包括职业道德、基础知识、营业准备、商品销售、商品结算。

组卷方式

理论知识国家题库采用计算机自动生成试卷,即计算机按照本职业等级的“理论知识鉴定要素细目表”的结构特征,使用统一的组卷模型,从题库中随机抽取相应试题组成试卷。有的地方还有特色题库,可以按规定比例和国家题库一起组卷。试卷组成后,应经专家审核,更换不适用的试题。

试卷结构

理论知识考试实行百分制,采用闭卷笔试方式,成绩达到 60 分及以上为合格。试卷的结构以《营业员国家职业技能标准》和《中华人民共和国职业技能鉴定规范》为依据,并充分考虑到当前我国社会生产的发展水平和营业员工作对从业者在知识,能力和心理素质等多方面的要求。试题以中等难度为主,约占 70%;难度低的试题约占 20%;难度高的试题约占 10%。

基本结构:理论知识考试满分为 100 分。题型主要有单项选择题、多项选择题和判断题。其具体的题型、题量与分配方案见表 1-1-1。内容包括“职业道德”、“基础知识”、“商品检验”、“商品销售”等部分,各部分所占鉴定比重和鉴定点配置情况可参见表 1-1-2。

表 1-1-1 营业员(高级)理论知识试卷题型、题量与分配方案

题 型	试题数量(配分)	分 数
单项选择题	70 题(1 分/题)	70 分

题 型	试题数量(配分)	分 数
多项选择题	10 题(2 分/题)	20 分
判断题	20 题(0.5 分/题)	10 分
总 分	100 分(100 题)	

表 1-1-2 营业员(高级)理论知识各部分所占鉴定比重及鉴定点配置情况

鉴定范围(一级)	鉴定范围(二级)	鉴定范围(三级)	鉴定比重 / %	鉴定点数量
基本要求	职业道德	职业道德基础知识	5	3
		职业守则		3
	基础知识	商业企业基本知识	15	32
		商业企业生产安全相关知识		1
		相关法律法规知识		11
	商品检验	验收商品	10	10
		鉴别商品		12
	商品销售	引导购物	45	40
		接待投诉		20
	商品清查	商品盘点	25	31
		商品分析		20
合 计			100	183

考核时间与要求

(1) 考核时间。按《营业员国家职业技能标准》要求,本职业高级理论知识考试时间为 60 min。

(2) 考核要求。

① 采用试卷答题时,做答选择题,应按要求在试题前面的括号中填写正确选项的字母;做答判断题,应根据对试题的分析与判断,在括号中画“√”或“×”。

② 采用答题卡答题时,按要求直接在答题卡上选择相应的答案处涂色即可。

③ 采用计算机考试时,按要求点击选定的答案即可。

④ 具体答题要求在考试前考评人员会做详细说明。

应试技巧及复习方法

考生要取得理想的成绩,通过认真的学习和复习来掌握考试要求的知识是必要条件,但是掌握适当的应试技巧也是必不可少的。下面介绍的应试技巧,如命题视角、答题要求和答题技巧等,考生在复习、考试时也要高度重视。

在应试过程中,应合理安排答题时间,高级营业员理论考试时间为 60 min,选择题答题时间宜控制在 40 min 内,判断题答题时间宜控制在 10 min 内,最后 10 min 为检查时间。

答题时要按照先易后难的原则依次答题,对个别一时不能解答的难题可先跳过,待整套试卷做完检查时再行考虑作答。千万不要为一道难题钻牛角尖,浪费过多的时间。对于选择



题而言,大部分题目难度不是很大,一道题目有4个备选项(多选题为5个),其中只有1个选项是正确的(多选题至少有2个),需将正确选项的代号填入括号内或填涂答题卡。选择答案时应注意:

(1) 如果有把握确定正确答案,可以直接挑选。

(2) 如果无法确定正确答案,可以采用排除法(将没有见过的选项、不合常理的选项以及说法相同的选项排除)。

(3) 如果遇到不熟悉考点的题目,要仔细阅读题干,找出关键点,进行合理的猜测,也可以联系相关知识或者结合现实来猜测。

(4) 即使对某道题一无所知,单选题也不能空着,可以猜测一个选项。

(5) 对于一些计算性质的题目就需要从题目要求入手,寻找相关资料。

(6) 有些题目比较抽象,可以将抽象问题具体化。

判断题通常不是以问题的形式出现,而是以陈述句形式出现,要求应试者判断一条事实的准确性,或判断两条或两条以上的事实、事件和概念之间关系的正确性。判断题中常常含有绝对概念或相对概念的词。表示绝对概念的词有“总是”、“一律”等,表示相对概念的词有“通常”、“一般来说”、“多数情况下”等。了解这一点,将为您确定正确答案提供帮助。

回答判断题时,要将判断结果填入括号中或涂在答题卡上,对的画“√”,错的画“×”。选择答案时应注意:

(1) 命题中含有绝对概念的词,这道题很可能是错的。统计表明,大部分带有绝对概念词的题,“√”的可能性小于“×”的可能性。当您含有绝对概念词的题没有把握做出判断时,想一想是否有什么理由来证明它是正确的,如果找不出任何理由,“×”就是最佳的选择答案。

(2) 命题中如含有相对概念的词,那么这道题很可能是对的。

(3) 只要命题中有一处错误,该命题就全错。

(4) 酌情猜测。实在无法确定答案的,在有时间的情况下多审几次题,尽可能把猜测的结果填上,说不定会有意外的收获。

考生要想取得理想的成绩,掌握好的学习和复习方法也很重要:

(1) 系统地甚至可以粗略地把教材过一遍。通读完教材后,接下来的任务是精研细读,循序渐进,一步一个脚印,不放过每个环节,并认真做好笔记。对每个鉴定点的内容,哪些问题应该掌握,哪些内容只作为一般了解,哪些要点要熟练精通,通过复习后也就一目了然了。例如,理论知识部分在每个单元中都有考核要点表,表中列举了考核类型、考核范围、考核点、重要程度。复习时,对于一颗星的内容,作一般性了解即可;对于两颗星的内容,应达到熟悉;对于三颗星的内容,则必须全面掌握。

(2) 多做练习,熟能生巧。每个单元后面都配有大量的练习题,这些题是根据鉴定点精选出来的,每个鉴定点基本上安排了3~4道练习题。通过做练习,可以加深记忆。在做练习时,应先自己做完一遍,再对照参考答案,对做错的题目要多进行反思、总结。

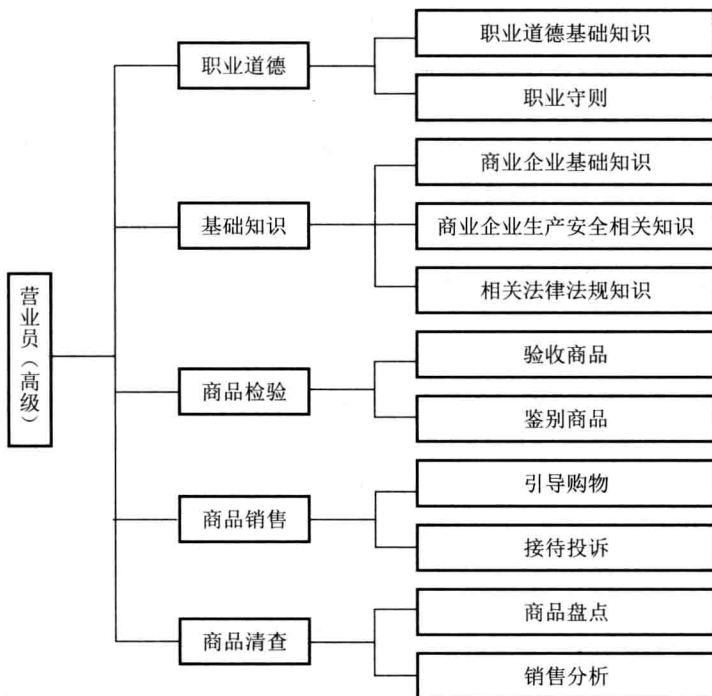
(3) 听课辅导是必不可少的,但在听课之前,自己应当先自学一遍,做到带着问题听课,课后再花时间消化理解,效果就会大不一样。另外,辅导老师讲课只能作重点辅导,帮助学员理解,而不可能逐条逐项细读慢讲。在老师的指导下,学员只有自己去精读钻研,才能加深理解,牢固掌握应考知识。这就是所谓的突出重点、兼顾一般。

(4) 用心复习,不要被动,要主动学习。

(5) 尽量不要临时抱佛脚,平时要多学、多记、多练。

第二章 知识架构

根据《营业员国家职业技能标准》和本等级“理论知识鉴定要素细目表”，从便于学习和掌握的角度出发，将本等级知识模块化，划分为五个单元，根据单元知识点搭建知识网络架构图如下图所示：



第三章 考核解析

第一单元 职业道德

学习目标

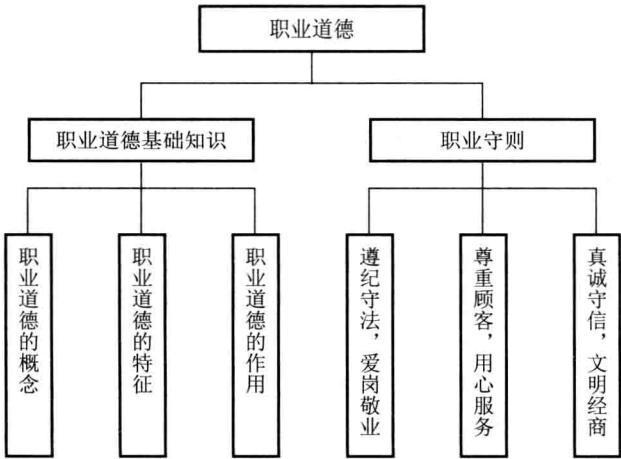
- (1) 了解职业道德的概念和特征。
- (2) 掌握职业道德的作用。
- (3) 掌握营业员的职业守则。

考核要点

考核类别	考核范围	考核点	重要程度
职业道德	职业道德基础知识	职业道德的概念	★
		职业道德的特征	★★
		职业道德的作用	★★★
	职业守则	遵纪守法, 爱岗敬业	★★★★
		尊重顾客, 用心服务	★★★★
		真诚守信, 文明经商	★★★★

知识网络

本单元对营业员涉及的职业道德知识进行了概述, 为方便考生从整体上理解和掌握本单元知识, 现将本单元涉及的考核要点以网络图的形式表达如下:



考点导航

一、职业道德基础知识

1. 职业道德的概念

“道德”作为一种社会现象随时出现在我们身边,是调整人们之间以及个人与社会之间的行为规范的总和。职业道德就是与职业活动紧密联系的符合职业特点要求的道德准则,是道德情操与道德品质的总和。它既是对本职人员在职业活动中的行为要求,又是职业对社会所承担的道德责任与义务,是社会道德在职业生活中的具体化。职业道德的形式因行业而异,任何职业道德的适用范围都是特定的。

商业从业人员的职业道德主要体现在:爱岗敬业,忠实履行岗位职责,真心实意为顾客服务,刻苦钻研业务,自尊自强,努力做好本职工作;诚实守信,货真价实,讲求信誉;为顾客创造整洁优美的环境,精神饱满,举止文明,服务规范,实事求是,切实维护消费者利益;适时、适度、适人服务。

2. 职业道德的特征

职业道德的特征具体表现在:职业道德的行业性和多样性;职业道德的继承性和稳定性;职业道德的自律性和他律性;职业道德的实践性和实用性。

3. 职业道德的作用

职业道德是社会道德体系的重要组成部分,它一方面具有社会道德的一般作用,另一方面又具有自身的特殊作用,具体表现在:调节职业交往中从业人员内部以及从业人员与服务对象间的关系;提高从业人员的职业素质;维护和提高本行业的信誉;有效促进企业文化建设;推动和提高全社会的道德水平。

二、营业员职业守则

1. 遵纪守法,爱岗敬业

遵纪守法就是遵守国家制定的各种法律、法规,遵守各行业、各部门制定的一系列规章制度,这是商业企业基本的道德品质要求。爱岗敬业要求每个商业从业人员在从业过程中要热爱本职工作,体现敬业奉献的职业精神。爱岗敬业是相辅相成、相互支持的。爱岗是敬业的前提,敬业是爱岗的进一步升华。要达到爱岗敬业的职业道德要求,应做到以下三点:一是要有献身事业的思想意识;二是爱岗敬业要贯穿工作的每一天;三是要忠于职守。忠于职守是爱岗敬业的具体体现。

2. 尊重顾客,用心服务

营业员代表着企业的整体形象,不仅承担单纯性的销售工作,还包括提供优质的服务。优质服务包括尊重顾客和用心服务。尊重顾客是正常进行商业活动的起码条件,营业员应始终坚持并贯彻“顾客就是上帝”的原则,树立良好的职业形象,培养良好的气质和亲和力。用心服务体现在接待顾客中,就是要做到主动、礼貌、热情、耐心、周到;还体现在对顾客不品头论足、不以貌取人、一视同仁,对有特殊需求的顾客更要用心服务。

3. 真诚守信,文明经商

真诚守信、文明经商,自觉维护消费者权益,是广大消费者对商业企业的基本要求。真诚守信是为人处世的基本准则,是一个人能在社会活动中安身立命之根本。真诚是指一个人在社会交往中能讲真话,实事求是;守信就是讲信用,讲信誉,信守诺言。文明经商体现了城市的

文明形象,要求营业员要精心布置店面或营业台,保持干净、整洁、主题突出的营业环境,在工作中举止高雅、用语文明、服务专业,在顾客面前树立一个亲和力强、专业素质高的良好印象。

仿真训练

一、单项选择题(请将正确选项的代号填入题内的括号中)

- 职业道德就是与()紧密联系的符合职业特点所要求的道德准则。
A. 职业活动 B. 商业企业 C. 营业员 D. 消费者
- 职业道德是以()为标准进行评价的心理意识、行为原则和行为习惯的总和。
A. 得失 B. 是否合理 C. 善恶 D. 是否合法
- 下列选项中,()不属于商业从业人员的职业道德表现。
A. 刻苦钻研业务,自尊自强,努力做好本职工作
B. 精神饱满,举止文明,服务规范,实事求是,切实维护消费者利益
C. 崇尚科学,破除迷信,尊重知识,远离愚昧
D. 诚实守信,货真价实,讲求信誉
- 从业者通过学习和修养,一旦形成良好的职业道德品质,这种“品质”一般不会轻易改变,会成为自己的职业行为,并影响他人的职业行为,这是职业道德的()特征。
A. 他律性 B. 稳定性 C. 自律性 D. 实践性
- 职业道德的显著特征是()。
A. 约束性 B. 控制性 C. 他律性 D. 自律性
- 下列不属于职业道德调整的关系的是()。
A. 从事同一职业人们的内部关系 B. 从事同一职业人们的外部关系
C. 同所接触对象之间的关系 D. 本职业集团内部的关系
- 下面不属于职业道德调节经营活动的关系的是()。
A. 原告与被告之间的关系 B. 企业与从业人员之间的关系
C. 企业与生产厂家之间的关系 D. 从业人员与消费者之间的关系
- 爱岗敬业是每个商业从业人员必须遵循的基本()规范。
A. 道德 B. 法律 C. 社会 D. 企业
- 下列关于爱岗的说法中正确的是()。
A. 依法经营 B. 干一行,爱一行,专一行
C. 办事公道 D. 公正透明
- 下列不属于对营业员“形象的塑造”要求的是()。
A. 仪容端庄 B. 装扮得体 C. 自然大方 D. 遵纪守法
- 下列关于“主动服务”表述错误的是()。
A. 主动招呼 B. 主动询问 C. 文明经商 D. 主动当参谋
- ()是一个城市文明的窗口行业。
A. 畜牧业 B. 农业 C. 工业 D. 商业
- 下列选项中,()不属于文明经商的范畴。
A. 文明用语 B. 保持干净、整洁的营业环境
C. 举止高雅 D. 专业素养缺乏

二、多项选择题(请将正确选项的代号填入题内的括号中)

1. 下列达到“敬业”的职业道德要求的是()。
A. 忠实履行岗位职责
B. 信守承诺
C. 礼貌待客
D. 真心实意为顾客服务
E. 买卖公平
2. 下列属于职业道德特征的是()。
A. 继承性
B. 多样性
C. 调节性
D. 实践性
E. 实用性
3. 职业道德具有自身的特殊作用,具体表现在()。
A. 调节从业人员内部的关系
B. 提高劳动者的职业素质
C. 维护和提本行业的信誉
D. 促进企业文化建设
E. 提高全社会的道德水平
4. 爱岗敬业应做到()。
A. 要有献身事业的思想意识
B. 从兴趣出发
C. 贯穿工作的每一天
D. 促进全面发展
E. 忠于职守
5. 对顾客用心服务的态度体现在()。
A. 主动
B. 礼貌
C. 热情
D. 耐心
E. 周到
6. 下列关于“真诚”表述正确的有()。
A. 讲真话
B. 不篡改事实
C. 实事求是
D. 礼貌待客
E. 爱岗敬业

三、判断题(对的画“√”,错的画“×”)

- () 1. 职业道德仅仅是对本职人员在职业活动中的行为要求。
- () 2. 他律性即具有舆论影响的特征。
- () 3. 职业道德只对本行业的发展有促进作用,与全社会道德水平的提高无关。
- () 4. 遵纪守法不是商业职业道德品质的基本要求。
- () 5. 营业员的形象、气质和亲和力不是都可以通过后天培养的。
- () 6. 守信是一种做人的品质,但答应了别人的事也不是都要去做。

参考答案

一、单项选择题

1. A 2. C 3. C 4. B 5. D 6. B 7. A 8. A 9. B 10. D
11. C 12. D 13. D

二、多项选择题

1. ABCDE 2. ABDE 3. ABCDE 4. ACE 5. ABCDE
6. ABC

三、判断题

1. × 2. √ 3. × 4. × 5. × 6. ×

第二单元 基础知识

学习目标

- (1) 掌握商业企业经营的相关知识。
- (2) 熟悉售货服务的基本知识。
- (3) 掌握结算的相关知识。
- (4) 掌握各类突发事件的处理方法。
- (5) 熟悉相关的法律法规知识。

考核要点

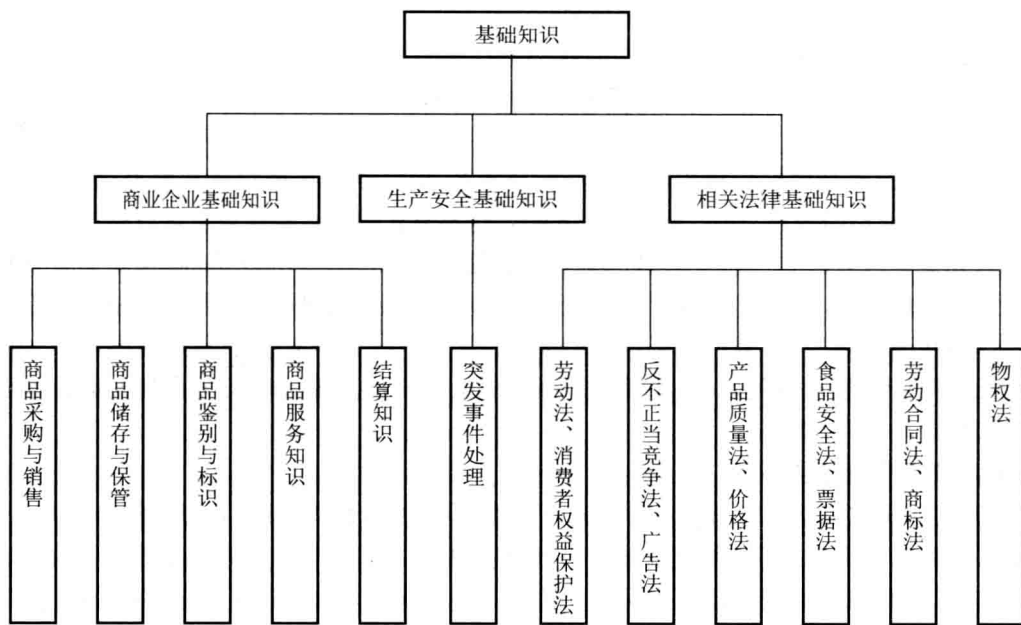
考核类别	考核范围	考 核 点	重要程度
基础知识	商业企业基本知识	商品采购的概念	★★★
		商品采购的原则	★★★
		商品采购的渠道	★★★
		商品采购的形式	★★★
		商品销售的含义	★★★
		商品销售的作用	★★★
		商品销售的原则	★★★
		柜台售货方式	★★★
		敞开式售货方式	★★★
		自选式售货方式	★★★
		展览销售方式	★★★
		邮寄销售方式	★★★
		自动售货方式	★★★
		网上销售方式	★★★
		流动销售方式	★★★
		直销方式	★★★
		代批代销方式	★★★
		经销方式	★★★
		商品销售的策略	★★★
		开拓市场的销售策略	★★★
		商业企业促销	★★★

续表

考核类别	考核范围	考核点	重要程度
基础知识	商业企业基本知识	商品储存的含义	★★★
		商品合理储存的要求	★★★
		商品保管与养护	★★★
		对纺织品质量的基本要求	★★
		商品检验的相关知识	★★
		售货的基本流程	★★
		营业员的接待礼仪与接待语言	★★
		商品陈列的方法	★★★
		银行卡	★★
		收银 POS 机	★★★
		金融 POS 机	★★★
	商业企业生产安全相关知识	各类突发事件的处理方法	★★★
	相关法律法规知识	《中华人民共和国劳动法》的相关知识	★
		《中华人民共和国消费者权益保护法》的相关知识	★★★
		《中华人民共和国反不正当竞争法》的相关知识	★★
		《中华人民共和国广告法》的相关知识	★★★
		《中华人民共和国产品质量法》的相关知识	★★★
		《中华人民共和国价格法》的相关知识	★★★
		《中华人民共和国食品安全法》的相关知识	★★
		《中华人民共和国票据法》的相关知识	★★
		《中华人民共和国劳动合同法》的相关知识	★★★
		《中华人民共和国商标法》的相关知识	★★★
		《中华人民共和国物权法》的相关知识	★★

知识网络

本单元对营业员涉及的基础知识进行了概述,为方便考生从整体上理解和掌握本单元知识,现将本单元涉及的考核要点以网络图的形式表达如下:



考点导航

一、商业企业基本知识

1. 商品采购的概念

商品采购是商业企业在对市场进行调查研究的基础上,为适应消费者需求,向生产企业或其他商业企业购买商品的一种经营活动,是商业企业经营活动的起点、必要前提和重要物质基础。做好商品采购工作,有利于提高企业销售工作质量、提高企业经济效益、满足消费者消费需求、保护消费者权益、树立商品特色和竞争优势。

2. 商品采购的原则

商品采购要遵循“五不”、“五权分离”、“六优选”和适价、适质、适时、适量、适地的“五R”原则。

3. 商品采购的渠道

本地批发企业为主要采购渠道,外地批发企业为辅助采购渠道,生产企业为重要采购渠道。

4. 商品采购的形式

商品采购形式按采购方法可分为计划采购、合同订购、自由选购、代批代销、工商联营联销和来自国外进口6种;按采购组织形式可分为集中采购、分散采购、集中采购与分散采购结合和联购分销4种;按是否取得商品所有权可分为经销、代销和总代理3种。

5. 商品销售的含义

商品销售是商品所有者通过商品货币关系向货币所有者让渡商品的经济活动,是商品流通企业经营的中心环节,也是实现社会再生产的必要条件。

6. 商品销售的作用

商品销售的作用有:① 满足人民群众日益增长的物质文化生活的需求;② 促进生产发