



人力资源和社会保障部职业技能鉴定

市场管理员

(中级)

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





人力资源和社会保障部职业技能鉴定

职业技能鉴定(OSTA)目录

人力资源和社会保障部职业技能鉴定中心

国家职业技能鉴定考核指导

市场管理员

主任 刘康

副主任 顾建群 (中级)

委员 (按姓氏笔画排序)

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

市场管理员(中级)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 978-7-5636-4260-1

I. ①市… II. ①人… III. ①市场管理—职业技能—
鉴定—自学参考资料 IV. ①F713.56

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2014)第 047597 号

书 名: 市场管理员(中级)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: 杨 勇(电话 0532—86983559)

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: upccbsyangy@126.com

印 刷 者: 日照日报印务中心

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 6 月第 1 版第 1 次印刷

定 价: 17.00 元

市场管理员(中级)

国家职业技能鉴定考核指导

编 审 委 员 会

主 任 刘 康

副 主 任 原淑炜 艾一平 袁 芳

委 员 (按姓氏笔画排序)

王 鹏 陈 蕾 姚春生 柴 勇 葛恒双

顾 问 张亚男

丛 书 主 编 艾一平

丛书副主编 姚春生

本 书 编 写 人 员

执 行 主 编 陈 曦

编 者 (按姓氏笔画排序)

马新芳 卢 捷 田 君 刘 阳 李 明

柴楚乔 韩雪冰 薛晓宇

主 审 胡秋霞

审 稿 赵学林 张剑龙

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

目录

Contents

第一部分 理论知识

第一章 考情观察	1
第二章 知识架构	5
第三章 考核解析	6
第一单元 职业道德	6
第二单元 基础知识	10
第三单元 专业市场服务	25
第四单元 商品管理	48
第五单元 市场监督	61
第六单元 市场调研	79
第四章 模拟试卷	88

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	105
第三章 模拟试卷	107
参考文献	112

第一部分

理论知识

第一章 考情观察

考核思路

根据《市场管理员国家职业标准》的要求,中级市场管理员理论知识考核范围包括:职业道德;专业市场运行的基础和结构,专业市场管理职能体系的建立,商品市场和生产要素市场管理以及相关法律法规知识;专业市场清扫保洁的日常管理,停车场管理人员的职责和停车场的管理制度,专业市场的安全与消防管理以及顾客投诉的处理;专业市场商品陈列的原则与方法,采购管理的发展趋势;消费者的权利与经营者的义务,专业市场交易计量的监管,特殊商品、专营商品和违禁品的监督管理;市场调研的内容、类型与实施。考核深度要求掌握职业道德的相关知识;了解完善专业市场服务的主要途径,熟悉消费品市场的特点、农产品市场和生产资料市场管理的内容,掌握专业市场运行主体和运行客体的构成;掌握防火灭火的基本原理和方法,掌握顾客投诉处理的原则和技巧;掌握商品陈列的方法、商品验收流程及存货管理方法;熟悉计量检定的规程和监管的方法,掌握解决消费纠纷的具体方法;了解专营商品及非自由流通商品的种类,熟悉禁卖品的概念和种类;了解市场调研的内容和类型。

组卷方式

市场管理员(中级)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中级《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。有的地方还有地方特色题库,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

《市场管理员》(中级)理论知识考试实行百分制,采用闭卷方式,成绩达到 60 分以上为合格。试卷的结构以《市场管理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,并充分考虑当前我国社会生产力的发展水平和中级市场管理员在知识、能力和心理素质等多方面的要求。试题以中等难度为主,约占总题量的 70%;难度低的试题约占总题量

的 20%；难度高的试题约占总题量的 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和判断题，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”和“专业市场服务”等 6 个部分，各部分所占鉴定比重和鉴定点配置情况见表 1-1-2。

表 1-1-1 市场管理员(中级)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	160 题(0.5 分/题)	80 分
判断题	40 题(0.5 分/题)	20 分
总 分	100 分(200 题)	

表 1-1-2 市场管理员(中级)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	3	6
		职业守则	2	4
	基础知识	专业市场运行基础和结构	3	6
		专业市场发展理论与现状	3	6
		建立专业市场管理职能体系	4	8
		商品市场和生产要素市场管理	4	8
		相关法律法规知识	1	2
相关知识	专业市场服务	管理清扫保洁	5	10
		车辆停放服务	5	10
		专业市场安全与消防	5	10
		处理顾客投诉	5	10
		提供其他服务	5	10
	商品管理	指导商品管理	10	20
		商品物流管理	10	20
	市场监督	消费者权益维护	8	16
		计量行为监管	5	10
		特殊商品交易监管	12	24
	市场调研	调研准备	5	10
		调研实施	5	10
	合 计			100

考核时间与要求

- (1) 考核时间。按照《市场管理员国家职业标准》的要求，本职业中级理论知识考试时间为 120 min。
- (2) 考核要求。市场管理员(中级)理论知识考试采用标准化试卷，考生应根据试卷要求

具体作答。

应试技巧及复习方法

考生要想取得理想的成绩,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和复习方法也是必不可少的。下面介绍的应试技巧,如命题视角、答题要求和答题技巧,以及复习方法,考生在复习、考试时应高度重视。

一、应试技巧

1. 命题视角

理论知识考试是职业技能鉴定考核方式之一,按照职业技能鉴定命题基本理论和国家题库开发技术规程,理论知识考试命题主要有以下两个工作环节:

(1) 依据《市场管理员国家职业标准》,参考《市场管理员国家职业资格培训教程》,确定《理论知识鉴定要素细目表》。

《理论知识鉴定要素细目表》是以国家职业标准为依据,根据标准中“比重表”确定的鉴定比重,分等级对“基本要求”和“相关知识”进行逐级(层)细分形成的结构表格,是理论知识命题的基础依据。

(2) 按照《理论知识鉴定要素细目表》和试题编制要求,编制理论知识试题。

理论知识试题严格按照《理论知识鉴定要素细目表》中所列鉴定点的内容命制,其难度符合对应鉴定点的内容深度水平。

2. 答题要求

(1) 采用试卷答题时,作答选择题,应按要求在括号中填写正确选项的代号;作答判断题,应根据对试题的分析判断,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所选答案处涂色即可。

(3) 采用计算机考试时,按要求点击选定的答案即可。

(4) 对于具体答题要求,考试前考评人员会作详细说明。

3. 答题技巧

市场管理员(中级)理论知识考试,主要是考察学员对所学市场管理基础知识和基本理论的掌握情况。试题有两种题型:单项选择题和判断题。

(1) 单项选择题的答题技巧。

① 直接选择法。

所谓直接选择法,就是答题人掌握基础知识比较扎实或题目比较简单,能直接选出符合题目要求的正确答案的答题方法。

例如:专业市场管理职业道德有助于调整()之间的关系。

A. 各级领导干部和广大人民群众

B. 医生和病人

C. 教师和学生

D. 专业市场管理人员和顾客以及经营者

对于这样的命题,就可以采用直接选择法。因为从题目一眼就可以看出,正确答案应该是 D。

② 逐一排除法。

当题目有一定难度或答题人对答案把握不准时可采取逐一排除法,即对命题给出的答案,按把握大小逐一排除不符合命题要求的选项,最后选出正确的、符合命题要求的答案。

例如:()有权对生产资料市场进行监督检查。

A. 工商行政管理机关 B. 税务机关 C. 进出口管理机关 D. 海关

对于这样的命题,就可以采用逐一排除法。从命题所给备选答案来看,选项B不符合要求,予以排除。选项C很明显也不符合要求,同样予以排除。排除了B、C,同理不能选D,所以剩下的选项A自然就是正确答案。

(2) 判断题的答题技巧。

判断题不像选择题已给出具体答案,而是需要答题人用所掌握的知识来判断命题的“是”与“非”,因此对于判断题,就需要答题人依靠自身所掌握的基础知识和基本理论进行答题。

二、复习方法

1. 以系统性学科知识为基础,以知识考核点为重点

《市场管理员国家职业标准》作为考试大纲,是国家对中级市场管理员综合知识水平和工作能力的基本要求,是命题的主要依据,是应考者复习范围和复习内容的依据。应考者可针对考试大纲中的知识点,逐条复习和理解,以系统性学科知识为基础,以掌握考试大纲中的知识考核点为重点进行复习。全面理清大纲涉及知识点的内容往往可以起到事半功倍的复习效果。

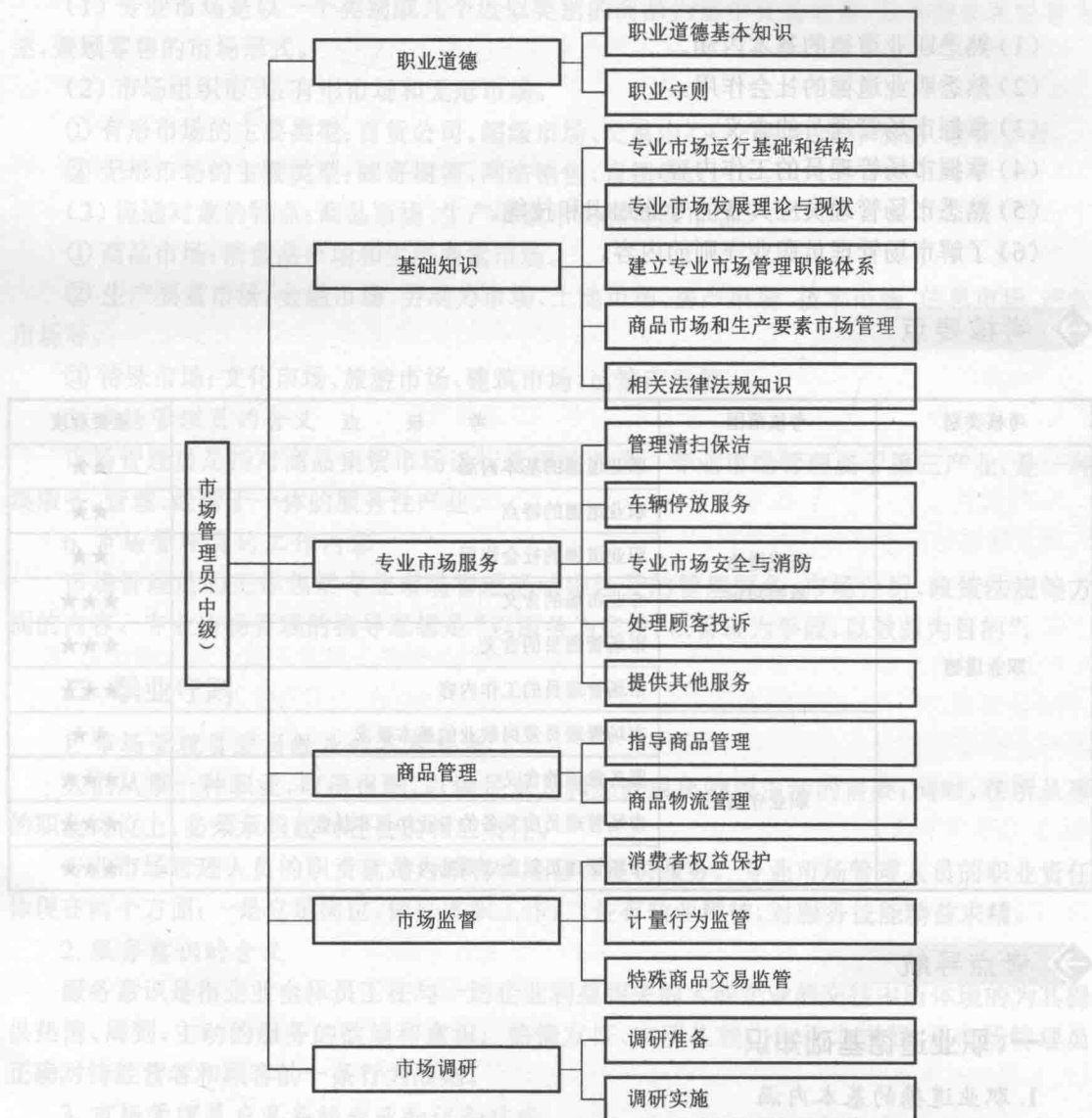
2. 复习和练习相结合

应考者在遵循突出重点和全面复习兼顾原则的前提下,还应进行大量的练习,通过练习可以加深对考核点的理解和掌握,检验复习效果,提高应考者对考题及考试的适应性。同时,在练习时应注意对正确和错误答案的原因分析,而不是只选出正确答案就可以了,而应弄清楚正确和错误的原因。因为练习的仅是仿真题,实际考试中可能恰巧是用另一种提问方式,这样反复练习,对全面和熟练掌握知识点是非常有益的。



第二章 知识架构

根据《市场管理员国家职业标准》和市场管理员(中级)的《理论知识鉴定要素细目表》，从便于学习和掌握知识的角度出发，特将中级市场管理员所应掌握的理论知识划分为6个单元，根据各单元理论知识点搭建的网络架构如下图所示：



第三章 考核解析

第一单元 职业道德

学习目标

- (1) 熟悉职业道德的基本内涵。
- (2) 熟悉职业道德的社会作用。
- (3) 掌握市场管理员的含义。
- (4) 掌握市场管理员的工作内容。
- (5) 熟悉市场管理员应具备的专业知识和技能。
- (6) 了解市场管理员职业守则的内容。

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	职业道德的基本内涵	★★
		职业道德的特点	★★
		职业道德的社会作用	★★
		专业市场的含义	★★★★
		市场管理员的含义	★★★★
		市场管理员的工作内容	★★★★
	职业守则	市场管理员爱岗敬业的基本要求	★★
		服务意识的含义	★★★★
		市场管理员应具备的专业知识和技能	★★★★
		市场管理员职业守则的内容	★★★★

考点导航

一、职业道德基础知识

1. 职业道德的基本内涵

职业是指社会生活中,人们对社会承担的一定职责和从事的专门业务的总称。职业道德是指从事一定职业的人们在工作或劳动中应遵循的行为规范,或者说是带有职业特点的道德规范。职业道德来源于职业实践。

2. 职业道德的特点

职业道德是整个道德体系的重要组成部分,但又具有相对独立性,主要特点是专业性、可操作性、相对稳定性、连续性和时代性。

3. 职业道德的社会作用

(1) 调整职业工作者与服务对象之间的关系。

(2) 调整职业内部的关系。

(3) 调整各种职业之间的关系。

4. 专业市场的含义

(1) 专业市场是以一个类别或几个近似类别的商品为集中交易对象,以现货批发经营为主,兼顾零售的市场形式。

(2) 市场组织形式:有形市场和无形市场。

① 有形市场的主要类型:百货公司、超级市场、交易中心、交易所、集中贸易、展销会等。

② 无形市场的主要类型:邮寄销售、网络销售、直销等。

(3) 流通对象的特点:商品市场、生产要素市场和特殊市场。

① 商品市场:消费品市场和生产要素市场。

② 生产要素市场:金融市场、劳动力市场、土地市场、房产市场、技术市场、信息市场、产权市场等。

③ 特殊市场:文化市场、旅游市场、建筑市场、运输市场等。

5. 市场管理员的含义

市场管理员是指对商品集贸市场进行管理的人员。专业市场管理属于第三产业,是一种集服务、管理、经营于一体的服务性产业。

6. 市场管理员的工作内容

市场管理员的工作包括专业市场管理活动中涉及的管理服务、市场分析、政策法规等方面的内容。专业市场管理的指导思想是“以服务为宗旨,以管理为手段,以效益为目的”。

二、职业守则

1. 市场管理员爱岗敬业的基本要求

人们从事一种职业,取得报酬,以满足本人和家庭成员物质生活的需要;同时,在所从事的职业岗位上,必须承担起对社会的相应责任。

专业市场管理人员的职责就是为顾客和经营者提供服务。专业市场管理人员的职业责任体现在两个方面:一是立足岗位,做好本职工作;二是有敬业精神,对服务技能精益求精。

2. 服务意识的含义

服务意识是指企业全体员工在与一切企业利益相关的人或企业的交往中所体现的为其提供热情、周到、主动的服务的欲望和意识。热情友好、文明礼貌作为行为规范,是市场管理员正确对待经营者和顾客的一条行为准则。

3. 市场管理员应具备的专业知识和技能

市场管理员必须具有科学头脑、科学思想,运用科学手段从事专业市场管理工作;把学习的知识用于实践,把实践的经验上升为理论,应用计算机系统收集、整理、储存、提取各种信息,将市场管理提高到一个更高的水平。

4. 市场管理员职业守则的内容

市场管理员职业守则包括:忠于职守,爱岗敬业;科学严谨,不断进取;注重调查,实事求是;团结共事,宽厚待人;遵纪守法,讲究公德。

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)

- 职业道德来源于()。
A. 法律法规 B. 职业实践 C. 社会分工 D. 职业培训
- 职业是人们对()承担的一定职责和从事的专门业务的总称。
A. 企业 B. 工作对象 C. 市场 D. 社会
- 下列说法不正确的是()。
A. 职业道德对于人的一生是至关重要的 B. 在各种道德中,职业道德处于主体地位
C. 职业道德来源于法律法规 D. 职业道德来源于职业实践
- 职业道德的主要特点包括()等。
A. 独立性 B. 专业性 C. 职业性 D. 整体性
- 每种职业都有各自的工作对象、内容和各种不同的职业要求,因此职业道德具有很强的()。
A. 可操作性 B. 稳定性 C. 连续性 D. 专业性
- 职业道德的特点除了专业性、可操作性、相对稳定性和连续性,还包括()。
A. 时代性 B. 快捷性 C. 规范性 D. 整体性
- 职业道德的基本社会作用包括()。
A. 调整职业工作者与服务对象的关系 B. 使职业工作者心情愉快
C. 使职业工作者效率提高 D. 使服务对象心情愉快
- 职业道德的基本社会作用是调整()与服务对象的关系。
A. 管理部门 B. 社会 C. 职业工作者 D. 顾客
- 专业市场管理职业道德有助于调整()和顾客以及经营者之间的关系。
A. 各级领导干部 B. 社会 C. 主管部门 D. 专业市场管理人员
- 下列选项不属于有形市场的是()。
A. 百货公司 B. 集市贸易 C. 展销会 D. 产权市场
- 下列选项属于生产要素市场的是()。
A. 运输市场 B. 网上交易 C. 文化市场 D. 房地产市场
- 习惯上,人们只把进行()商品交易的市场形式称为专业市场。
A. 网络 B. 有形 C. 无形 D. 特殊
- 下列关于市场管理员和专业市场管理的说法中不正确的是()。
A. 市场管理员是指进行商品批发和零售的人
B. 市场管理员是指对商品集贸市场进行管理的人员
C. 专业市场是指各类商品、生产要素交易的场所
D. 专业市场管理属于第三产业
- 专业市场管理是一种集服务、管理、经营于一体的()产业。

- A. 服务性 B. 环保性 C. 综合性 D. 知识性
15. 专业市场管理对象是专业市场的()。
- A. 消费群体 B. 商品集贸 C. 经营秩序 D. 法律法规
16. 专业市场管理的指导思想是“以()为宗旨,以管理为手段,以效益为目的”。
- A. 赚钱 B. 效率 C. 服务 D. 简便
17. 以管理为手段,就是要保障专业市场良好的()。
- A. 经营秩序 B. 经济效益 C. 社会秩序 D. 社会效益
18. 专业市场管理以()为目的。
- A. 销售 B. 管理 C. 服务 D. 效益
19. 专业市场管理员的职责就是()。
- A. 进行批发经营活动 B. 提供职业技能培训
C. 收取市场管理费 D. 为顾客和经营者提供服务
20. 专业市场管理人员的职业责任体现在两个方面:一是立足岗位,做好本职工作;二是()。
- A. 顾全大局,遵纪守法 B. 培养良好的语言表达能力
C. 培养良好的沟通能力 D. 有敬业精神,对服务技能精益求精
21. 下列选项中,属于专业市场管理人员职业责任的是()。
- A. 顾全大局,遵纪守法 B. 立足岗位,做好本职工作
C. 树立良好的服务意识 D. 培养良好的语言表达能力
22. 服务意识是指企业全体员工在与一切企业利益相关的人或企业的交往中所体现的为其提供热情、周到、主动的服务的()。
- A. 行动 B. 计划 C. 欲望和意识 D. 结果
23. 下列关于服务意识的说法中不正确的是()。
- A. 每个市场管理员都要牢固树立服务意识
B. 服务意识是企业规章制度中强行规定的
C. 热情友好、文明礼貌作为行为规范,是市场管理员正确对待经营者和顾客的一条行为准则
D. 服务意识是指企业全体员工在与一切企业利益相关的人或企业的交往中所体现的为其提供热情、周到、主动的服务的欲望和意识
24. ()是自觉主动做好服务工作的一种观念和愿望。
- A. 服务态度 B. 服务行为 C. 服务意识 D. 服务技能
25. 下列选项不属于市场管理员专业知识和技能的是()。
- A. 科学思想 B. 创意能力 C. 语言表达能力 D. 计算机技能
26. 下列关于市场管理员专业知识和技能的说法中不正确的是()。
- A. 市场管理员必须具有科学头脑、科学思想
B. 市场管理员需要把学习的知识用于实践,但是不需要把实践上升为理论
C. 实现专业市场的科学管理,可以降低成本、提高效率
D. 市场管理员能使用计算机收集和处理各种信息
27. 下列选项属于市场管理员应该掌握的专业知识和技能的是()。
- A. 计算机应用能力 B. 创作能力 C. 预知能力 D. 宏观控制能力
28. 下列选项不属于市场管理员职业守则的是()。



- A. 勤奋刻苦,兢兢业业 B. 忠于职守,爱岗敬业
C. 科学严谨,不断进取 D. 注重调查,实事求是
29. 市场管理员必须严格遵守专业市场管理的各项()。
A. 工作程序 B. 操作规程 C. 服务规程 D. 工作规程
30. 下列关于市场管理员职业守则的描述中错误的是()。
A. 遵纪守法,讲究公德 B. 团结共事,宽厚待人
C. 独立自主,自力更生 D. 科学严谨,不断进取

二、判断题(对的画“√”,错的画“×”)

- () 1. 职业道德来源于行业规范。
() 2. 职业本身所固有的稳定性决定了任何一种职业的工作内容、服务对象、职业要求在一定的条件下是不会变动的。
() 3. 职业道德的基本社会作用是调整职业工作者与服务对象的关系。
() 4. 生产资料市场和消费品市场都属于生产要素市场。
() 5. 专业市场管理属于第三产业。
() 6. 专业市场管理只追求经济效益,不追求环境效益。
() 7. 人们从事一种职业,在所从事的职业岗位上,就必须承担起对社会的相应责任。
() 8. 热情友好、文明礼貌是市场管理员正确对待经营者和顾客的一条行为准则。
() 9. 市场管理员需要具备良好的语言表达能力和沟通能力。
() 10. 市场管理员职业守则中有一条是解放思想,与时俱进。



参考答案

一、单项选择题

1. B 2. D 3. C 4. B 5. D 6. A 7. A 8. C 9. D 10. D
11. D 12. B 13. A 14. A 15. C 16. C 17. A 18. D 19. D 20. D
21. B 22. C 23. B 24. C 25. B 26. B 27. A 28. A 29. D 30. C

二、判断题

1. × 2. √ 3. √ 4. × 5. √ 6. × 7. √ 8. √ 9. √ 10. ×

第二单元 基础知识



学习目标

- (1) 了解专业市场形成和发展的基础。
(2) 了解专业市场运行主体和客体的机构。
(3) 了解我国专业市场存在的主要问题和完善途径。
(4) 了解专业市场管理职能的概念和构成。
(5) 了解消费品市场的特点。