

职业技能鉴定国家题库

营业员操作技能考试手册

国家职业资格五级（初级）

YINGYEYUAN(5) CAOZUO JINENG KAOSHI SHOUC

劳动保障部 培训就业司 职业技能鉴定中心 组织编写

中央广播电视大学出版社

职业技能鉴定国家题库

营 业 员 操作技能考试手册

国家职业资格五级（初级）

YINGYEYUAN (5) CAOZUO JINENG KAOSHI SHOUC

劳动保障部 培训就业司 职业技能鉴定中心 组织编写

中央广播电视大学出版社

图书在版编目(CIP)数据

营业员(初级)操作技能考试手册/劳动和社会保障部培训就业司,职业技能鉴定中心组织编写. -北京:中央广播电视大学出版社,2005.4

(职业技能鉴定国家题库)

ISBN 7-304-02133-0

I. 营… II. 劳… III. 商业服务-职业技能鉴定-试题 IV. F718-44

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2005)第 040106 号

版权所有,翻印必究。

营业员(初级)操作技能考试手册

劳动和社会保障部 培 训 就 业 司
职业技能鉴定中心 组织编写

出版·发行:中央广播电视大学出版社

电话:发行部:010-68519502 62529338 总编室:010-68182524

网址:<http://www.crtvup.com.cn>

地址:北京市海淀区西四环中路 45 号

邮编:100039

经销:新华书店北京发行所

策划编辑:苏 醒

封面设计:樊 琳

责任编辑:娄 澜

版式设计:张 彦

责任印制:赵联生

责任校对:尹立宏

印刷:北京宏伟双华印刷有限公司 印数:0001-3000 册

版本:2005 年 6 月第 1 版 2005 年 6 月第 1 次印刷

开本:787×1092 1/16

印张:3.5

字数:77 千字

书号:ISBN 7-304-02133-0/G·605

定价:10.00 元

(如有缺页或倒装,本社负责退换)

职业技能鉴定国家题库操作技能考试手册

编 审 委 员 会

主 任：陈 宇

委 员：沈宝英 陈李翔 宋 建

张永麟 李京申 陈 蕾

袁 芳 桑桂玉 张增祥

李百亮 祁慧丽

执 行 委 员：袁 芳 刘 阳 马新芳

张灵芝 李 明 李 成

职业技能鉴定国家题库操作技能考试手册

营业员

国家职业资格五级 (初 级)

主 编：孙雅琴

副 主 编：秦瑞端 安书福 宋石运

编 写 人 员：祁慧丽 夏树贤 关耀辉

冯 红 祁效宁 赵吉祥

孙 昊 张改菊

审 定 人 员：李文英 王丽华 丁友谊

前 言

对劳动者实行职业技能鉴定，推行国家职业资格证书制度，是促进劳动力市场建设和发展的有效措施，关乎广大劳动者的切身利益，关乎企业发展和社会经济进步，对于全面提高劳动者素质和职工队伍的创新能力具有重要作用，也是当前我国社会经济发展，特别是就业、再就业工作的迫切要求。根据这一形势并按照《职业技能鉴定规定》的要求，我国的职业技能鉴定实行统一命题的原则，并由国家劳动和社会保障部组织建立职业技能鉴定国家题库网络，这是我国职业技能鉴定质量保证体系中的关键环节之一，是保证鉴定工作质量、提高鉴定工作水平、加强鉴定工作管理力度的重要技术手段，是国家职业资格证书制度的基础性建设工作，也是我国职业资格证书制度从普及向纵深发展的重要技术基础。

国家题库自1997年建立以来，已经在我国的职业技能鉴定工作中起到了“保证鉴定工作质量、提高鉴定工作水平、加强鉴定工作管理力度”的作用。为了更好地发挥国家题库的作用，满足全国各地在不同条件、不同环境下对操作技能鉴定命题的需要，劳动和社会保障部职业技能鉴定中心组织有关专家，历时1年多时间，开发完成了操作技能考核试题库。它着重从职业活动对从业人员操作技能要求的本质入手，以职业操作技能的技术内涵为基本标准，采用模块化结构，具备了在保证鉴定内容的统一质量水平的基础上，能够同时兼顾各类实际鉴定考核需要，并能够随着新技能、新技术、新工艺的发展变化实时调整命题考核内容的特点。从整体上解决了操作技能考核内容的可测量性和对鉴定质量的控制等问题，解决了目前普遍存在的在不同领域、不同鉴定条件下操作技能试题的适用性问题。

为了使全国职业培训领域和职业技能鉴定领域的专家以及即将参加职业技能鉴定的学员对新的操作技能考核试题库的建库目标、命题技术原理、考核内

容结构和具体考核要求有一个全面的了解，同时在职业培训、职业技能鉴定与企业用人要求之间建立一个有效实用的联系，经研究决定，以《职业技能鉴定国家题库操作技能考试手册》（以下简称《手册》）的方式，向全社会公布国家题库操作技能考核试题库的全部内容，以更好地提高职业技能鉴定工作的公平性，使国家题库考核内容与要求具有科学合理的透明度。

根据《劳动和社会保障部关于启用职业技能鉴定国家题库的通知》的有关规定，自国家题库操作技能考核试题库公布后，全国范围内以发放中华人民共和国职业资格证书为最终手段的鉴定考核，其所用试题试卷一律从国家题库中提取。

为了使《手册》与国家职业标准、培训教程、国家题库配套，更好地为培训、鉴定机构和考生服务，2003 年我们对《手册》进行了修订，今后，我们会随着国家职业标准、培训教程以及国家题库内容的不断更新，逐步对其进行补充和完善。

由于时间仓促，经验缺乏，难免有不足之处，恳请各使用单位和个人提出宝贵意见和建议。

《职业技能鉴定国家题库操作技能考试手册》编审委员会

目 录

第一章 国家题库简介及复习要求	(1)
第一节 国家题库简介	(2)
一、国家题库的概念	(2)
二、国家题库的主要内容	(2)
三、国家题库的权威性	(2)
四、建立国家题库的意义	(2)
第二节 国家题库试题试卷简介	(2)
一、命题依据	(2)
二、命题原则	(3)
三、试题类型	(3)
四、答题时间	(3)
五、答题要求	(3)
六、试卷生成方式	(4)
第三节 复习要求	(4)
一、认真阅读，加深理解	(4)
二、抓住重点，全面复习	(4)
三、降低焦虑水平，做好心理调节	(5)
第二章 考核内容	(7)
第一节 考核内容结构表及说明	(8)
一、考核内容结构表	(8)
二、考核内容结构表说明	(8)

第二节 鉴定要素细目表及说明	(10)
一、鉴定要素细目表	(10)
二、鉴定要素细目表说明	(10)
第三章 考核试题	(11)
第一节 接待顾客	(12)
一、展示、介绍、拿放商品	(12)
试题1 家电类商品的展示、介绍	(14)
试题2 食品类商品的展示、介绍	(15)
试题3 百货类商品的展示、介绍	(16)
第二节 计量包装	(17)
一、计量商品	(17)
试题1 电子秤的使用	(18)
试题2 案秤的使用	(19)
试题3 量尺的使用	(20)
二、包装商品	(21)
试题1 礼品盒正向法（奶糖式）包装	(22)
试题2 礼品盒斜向旋转法包装	(23)
试题3 礼品盒对角式包装法包装	(24)
试题4 散装食品的包装	(25)
第三节 结 算	(26)
一、开 票	(26)
试题1 填写销售发票	(27)
试题2 填写剪贴式销售发票	(28)
试题3 填写增值税发票	(29)
二、收 款	(30)
试题1 支票收款	(31)
试题2 现金收款	(32)
第四章 组卷示例	(33)
第一节 组卷说明	(34)

一、组卷方式	(34)
二、试卷结构	(34)
第二节 试卷样例	(35)
初级营业员操作技能考核准备通知单（考场）	(35)
初级营业员操作技能考核准备通知单（考生）	(36)
初级营业员操作技能考核试卷	(37)
初级营业员操作技能考核评分记录表	(39)
初级营业员操作技能考核评分总成绩表	(44)

第一章

国家题库简介及复习要求

第一节 国家题库简介

一、国家题库的概念

- (1) 国家题库的全称是“职业技能鉴定国家题库”。
- (2) 国家题库是劳动和社会保障部组织开发的用于全国职业技能鉴定的统一题库。
- (3) 以获得《国家职业资格证书》为目的的全国职业技能鉴定，在进行国家题库中已有职业的考试或考核时，一律使用计算机从国家题库中随机抽取试题，组成试卷。

二、国家题库的主要内容

国家题库内容分为两部分，并以不同的形式公开出版：

- (1) 理论知识题库——每个职业含几千道试题。考试要点全部公开，即《国家职业技能鉴定理论知识考试复习指导丛书——营业员（初级）》。
- (2) 操作技能题库——根据职业特点，由涉及职业活动领域的若干试题组成。所有试题及相关内容全部公开，即《职业技能鉴定国家题库——营业员（初级）操作技能考试手册》。

三、国家题库的权威性

- (1) 由主管全国职业技能鉴定工作的劳动和社会保障部组织专家开发。
- (2) 全国范围内本职业领域高水平专家参与命题。

四、建立国家题库的意义

- (1) 有利于规范全国职业技能鉴定行为，保证职业技能鉴定质量。
- (2) 有利于统一全国职业技能鉴定水平，促进流动就业，为从业者择业、就业提供公平、客观的能力水平评价。

第二节 国家题库试题试卷简介

一、命题依据

- (1) 劳动和社会保障部 2002 年颁布的《营业员国家职业标准》。

(2) 劳动和社会保障部组织编写的《营业员国家职业资格培训教程》。

(3) 《理论知识鉴定要素细目表》、《操作技能考核内容结构表》和《操作技能鉴定要素细目表》分别明确了理论知识考试的具体内容和操作技能考核范围。

二、命题原则

(1) 反映本职业《国家职业标准》要求。

(2) 理论知识考试强调本职业实际工作中必备的知识，不出偏题、怪题和难题。

(3) 操作技能考核强调科学性和可行性，试题既反映本职业主要操作活动内容和要求，又使考核简便易行。

三、试题类型

(1) 目前理论知识考试采用标准化试卷，即每个级别考试试卷分为“选择题”和“判断题”两大类，满分100分。其中，“选择题”160题，每题0.5分，共计80分；“判断题”40题，每题0.5分，共计20分。

(2) 操作技能考核根据职业特点和命题原则，采用灵活的考核形式，主要形式是实际操作，也有笔试、口试、模拟操作或多种形式组合等考核形式。考生可通过本职业“操作技能考核内容结构表”和“操作技能鉴定要素细目表”了解具体的考核形式、考核内容和配分。

四、答题时间

按照《国家职业标准》，营业员（初级）理论知识考试时间一般为60分钟；操作技能考核时间一般为30分钟。

五、答题要求

1. 理论知识考试答题要求

(1) 选择题为四选一题型，即试题中给出的4个选项中，只有1项为正确选项。笔试时，按要求在试题前面的括号中填写正确选项的字母。

(2) 判断题采用笔试时，根据对试题的分析判断，在括号中画“√”或“×”。

(3) 采用答题卡答题时，按要求，直接在答题卡相应的答案处涂色即可。

(4) 采用计算机考试时，按要求，点击选定的答案即可。

具体答题要求，在考试前，考评人员会做详细说明。

2. 操作技能考核要求

每个职业、每道试题有不同的考核要求，这些要求通过《职业技能鉴定国家题库——

操作技能考试手册》公布。

六、试卷生成方式

国家题库采用计算机自动生成试卷，即计算机按照本职业的“理论知识鉴定要素细目表”、“操作技能考核内容结构表”和“操作技能鉴定要素细目表”，从题库中随机抽取相应试题，组成试卷。这种组卷方式，避免了以往人为影响试卷难度和试卷内容范围的倾向，试卷的题型、题量和所涉及的范围保持相对稳定，有利于考生把握复习的要点和重点。

第三节 复习要求

一、认真阅读，加深理解

(1) 阅读《国家职业技能鉴定理论知识考试复习指导丛书》（以下简称《丛书》），理解其中各项内容；按照《营业员国家职业标准》和《职业技能鉴定国家题库——操作技能考试手册》（以下简称《手册》）有关要求，加强操作技能训练。

(2) 《丛书》和《手册》向考生提供了鉴定考核的重点内容，对考生把握重点、理解难点提供了详略得当的指导。

(3) 书中的试题精选和试卷样例均是从国家题库中抽取的，直接反映了考试内容的特点和题型特征。

(4) 考生要了解国家题库考试重点和试题试卷特点，掌握要领，做到心中有数。

二、抓住重点，全面复习

(1) 职业技能鉴定的基本目标就是为了提高劳动者素质。

(2) 职业技能鉴定以基础和必备的知识或能力考核为主要出发点和归宿。

(3) “理论知识鉴定要素细目表”、“操作技能考核内容结构表”和“操作技能鉴定要素细目表”，是《营业员国家职业标准》的细化，是命题的直接依据，也是理论知识考试和操作技能考核的要点。

(4) 考生在理论知识复习中要善于抓住重点，进行全面复习，对基本要领要记忆准确、理解透彻、运用熟练，并且还要在复习范围的“广”字上下工夫；在操作技能考核复习中要按有关要求，强化技能训练。

(5) 考生应对书中的试题精选和试卷样例进行认真作答和练习，如果发现自己哪一题解答或操作有困难，应该立即检查，发现问题所在，及时解决每个难点和问题。

三、降低焦虑水平，做好心理调节

(1) 影响个人在考场上心理状态的因素很多，如当时的心情和身体状况、考试经验以及期待水平等。

(2) 参加任何一种考试，都应保持良好的心理状态，力戒焦虑，是取得好成绩的关键因素之一。

(3) 需要指出的是：动机水平过高，行为就要受到干扰，也就是说，如果太想做好某件事，反而可能达不到目标。

(4) 考生应根据自己的实力，订立一个切实可行的期待目标，这是降低考试焦虑水平行之有效的一种方法。

第二章

考核内容