



职业技能鉴定考核指导手册

商品营业员

(超级市场类)

人力资源和社会保障部教材办公室

中国就业培训技术指导中心上海分中心 组织编写

上海市职业培训研究发展中心

五 级



中国劳动社会保障出版社

1+X

职业技能鉴定考核指导手册

商品营业员

(超级市场类)

委 员 葛恒双 顾卫东 宋志宏 杨武星 孙兴旺

刘汉成 张 伟

执行委员 孙兴旺 张鸿樑 李 晔 瞿伟洁 曹 静



中国劳动社会保障出版社

图书在版编目(CIP)数据

商品营业员：五级. 超级市场类/上海市职业培训研究发展中心组织编写. —北京：中国劳动社会保障出版社，2009

1+X 职业技能鉴定考核指导手册

ISBN 978-7-5045-7939-3

I. 商… II. 上… III. 超级市场-商业服务-职业技能鉴定-自学参考资料 IV. F718

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2009)第 094404 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

*

新华书店经销

北京地质印刷厂印刷 三河市华东印刷装订厂装订

787 毫米×960 毫米 16 开本 6 印张 96 千字

2009 年 6 月第 1 版 2009 年 6 月第 1 次印刷

定价：10.00 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—64954652

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,上海市人力资源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培训鉴定模式。1+X中的1代表国家职业标准,X是为适应上海市经济发展的需要,对职业标准进行的提升,包括了对职业的部分知识和技能要求进行的扩充和更新。上海市1+X的培训鉴定模式,得到了国家人力资源和社会保障部的肯定。

为配合上海市开展的1+X培训与鉴定考核的需要,使广大职业培训鉴定领域专家以及参加职业培训鉴定的考生对考核内容和具体考核要求有一个全面的了解,人力资源和社会保障部教材办公室、中国就业培训技术指导中心上海分中心、上海市职业培训研究发展中心联合组织有关方面的专家、技术人员共同编写了《1+X职业技能鉴定考核指导手册》。该手册由“理论知识复习题”“操作技能复习题”和“理论知识模拟试卷及操作技能模拟试卷”三大块内容组成,

书中介绍了题库的命题依据、试卷结构和题型题量，同时从上海市1+X鉴定题库中抽取部分理论知识题、操作技能试题和模拟样卷供考生参考和练习，便于考生能够有针对性地进行考前复习准备。今后我们会随着国家职业标准以及鉴定题库的提升，逐步对手册内容进行补充和完善。

本系列手册在编写过程中，得到了有关专家和技术人员的大力支持，在此一并表示感谢。

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

1+X职业技能鉴定考核指导手册

编审委员会

目 录

CONTENTS 1+X 职业技能鉴定考核指导手册

商品营业员（超级市场类）职业简介	（ 1 ）
第 1 部分 商品营业员（超级市场类）（五级）鉴定方案	（ 2 ）
第 2 部分 鉴定要素细目表	（ 4 ）
第 3 部分 理论知识复习题	（ 13 ）
商品管理	（ 13 ）
收银管理	（ 24 ）
服务管理	（ 30 ）
超市营运	（ 34 ）
相关基础知识	（ 40 ）
第 4 部分 操作技能复习题	（ 49 ）
商品管理	（ 49 ）
收银管理	（ 59 ）
第 5 部分 理论知识考试模拟试卷及答案	（ 70 ）
第 6 部分 操作技能考核模拟试卷	（ 83 ）

商品营业员（超级市场类）职业简介

一、职业名称

商品营业员（超级市场类）。

二、职业定义

凡在由企业、个人或其他组织开设的超级市场中从事商品验收、拣选、配货、包装、复核、码放和商品陈列、整理、收银、POS系统终端操作的人员。

三、主要工作内容

从事的工作主要包括：（1）商品陈列；（2）商场布局配置；（3）商品盘点；（4）商品营销；（5）收银；（6）POS系统终端操作；（7）顾客咨询；（8）接待服务；（9）处理客户投诉等。

第 1 部分

商品营业员（超级市场类）（五级）鉴定方案

一、鉴定方式

商品营业员（超级市场类）（五级）的鉴定方式分为理论知识考试和操作技能考核。理论知识考试采用闭卷计算机考方式，操作技能考核采用现场实际操作方式。理论知识考试和操作技能考核均实行百分制，成绩皆达 60 分及以上者为合格。理论知识或操作技能不及格者可按规定分别补考。

二、理论知识考试方案（考试时间 90 min）

题型、题量 题型	考试方式	鉴定题量	分值（分/题）	配分（分）
判断题	闭卷机考	60	0.5	30
单项选择题		70	1	70
小计	—	130	—	100

三、操作技能考核方案

考核项目表

职业（工种）名称		商品营业员（超级市场类）		等级	五 级			
职业代码								
序号	项目名称	单元 编号	单元内容	考核 方式	选考 方法	考核时间 (min)	配分 (分)	
1	商品管理	1	货架陈列与盘点	操作	必考	20	50	
2	收银管理	1	收银结账	操作	必考	20	50	
合 计						40	100	
备注								

第 2 部分

鉴定要素细目表

职业（工种）名称					商品营业员（超级市场类）	等级	五级
职业代码							
序号	鉴定点代码				鉴定点内容	备注	
	章	节	目	点			
	1				商品管理		
	1	1			超级市场商品		
	1	1	1		超级市场商品学基础知识		
1	1	1	1	1	商品分类		
2	1	1	1	2	商品标准		
3	1	1	1	3	商品标准的级别		
4	1	1	1	4	商品质量		
5	1	1	1	5	商品包装和装潢		
6	1	1	1	6	商品检验		
7	1	1	1	7	商品编号		
	1	1	2		超级市场食品知识		
8	1	1	2	1	一般食品类通用知识		
9	1	1	2	2	食品标签知识		
	1	1	3		生鲜食品知识		
10	1	1	3	1	果蔬类经营知识		
11	1	1	3	2	豆制品类经营知识		
12	1	1	3	3	肉类经营知识		

续表

职业(工种)名称					商品营业员(超级市场类)	等级	五级
职业代码							
序号	鉴定点代码				鉴定点内容		备注
	章	节	目	点			
13	1	1	3	4	家禽类经营知识		
14	1	1	3	5	蛋品类经营知识		
15	1	1	3	6	水产品类经营知识		
	1	1	4		洗涤、化妆、纺织类商品		
16	1	1	4	1	洗涤类商品的分类、保管和销售		
17	1	1	4	2	化妆品类商品的分类、保管和销售		
18	1	1	4	3	纺织品类商品的分类、保管和销售		
	1	1	5		杂货类商品		
19	1	1	5	1	杂货类商品的分类		
20	1	1	5	2	杂货类商品的保管		
	1	1	6		家电类商品		
21	1	1	6	1	家电类商品的分类		
22	1	1	6	2	家电类商品的保管		
	1	2			超级市场理货		
	1	2	1		超级市场的理货		
23	1	2	1	1	理货的工作性质		
24	1	2	1	2	理货员的职业道德意识		
25	1	2	1	3	理货员的工作纪律		
26	1	2	1	4	理货工作规章		
27	1	2	1	5	理货工作职责		
28	1	2	1	6	营业前理货工作流程		
29	1	2	1	7	营业中理货工作流程		
30	1	2	1	8	营业后理货工作流程		
31	1	2	1	9	领货作业规定		
32	1	2	1	10	商品标价的规定		
33	1	2	1	11	变价作业流程		

续表

职业（工种）名称					商品营业员（超级市场类）	等级	五级
职业代码							
序号	鉴定点代码				鉴定点内容		备注
	章	节	目	点			
34	1	2	1	12	商品维护要求		
35	1	2	1	13	卖场主要设备的使用与简易保养		
	1	2	2		超级市场的商品陈列		
36	1	2	2	1	商品陈列的定义和作用		
37	1	2	2	2	商品陈列的基本特性		
38	1	2	2	3	商品陈列的基本原则		
39	1	2	2	4	商品归类		
40	1	2	2	5	商品配置的面积分配		
41	1	2	2	6	商品的位置配置		
42	1	2	2	7	商品配置表的管理功能		
43	1	2	2	8	制作商品配置表的准备工作		
44	1	2	2	9	商品配置表的制作程序		
45	1	2	2	10	连锁商店商品陈列的主要要求		
46	1	2	2	11	商品陈列方式		
47	1	2	2	12	商品陈列的维护		
	1	3			超级市场盘点		
	1	3	1		盘点作业的意义		
48	1	3	1	1	盘点的目的		
49	1	3	1	2	盘点的种类		
	1	3	2		盘点作业操作		
50	1	3	2	1	盘点作业流程		
51	1	3	2	2	盘点前的准备工作		
52	1	3	2	3	人工盘点操作		
53	1	3	2	4	计算机盘点操作		
54	1	3	2	5	盘点作业操作规范		
55	1	3	2	6	盘点后的处理工作		

续表

职业(工种)名称					商品营业员(超级市场类)	等级	五级
职业代码							
序号	鉴定点代码				鉴定点内容		备注
	章	节	目	点			
	2				收银管理		
	2	1			收银基础知识		
	2	1	1		人民币知识		
56	2	1	1	1	第四套、第五套人民币鉴伪		
	2	1	2		票据、电子卡使用知识		
57	2	1	2	1	票据基本知识		
58	2	1	2	2	电子卡基本知识		
	2	1	3		收银机知识		
59	2	1	3	1	收银机发展简史		
60	2	1	3	2	电子收银机的基本特点		
61	2	1	3	3	POS系统简介		
62	2	1	3	4	POS系统的基本特点		
63	2	1	3	5	POS系统的主要任务		
	2	1	4		电子收银机的构造		
64	2	1	4	1	TEC4500电子收银机的特点		
65	2	1	4	2	TEC4500电子收银机的主机、显示器、键盘		
66	2	1	4	3	TEC4500电子收银机的扫描器、磁卡阅读器、打印机		
	2	1	5		电子收银机操作方法		
67	2	1	5	1	电子收银机键盘操作		
68	2	1	5	2	收银机通电检查流程		
69	2	1	5	3	收银机消耗品安装		
70	2	1	5	4	常规业务操作		
71	2	1	5	5	POS收银机的维护和保养		
72	2	1	5	6	收款机操作意外情况处理方法		
	2	1	6		商品与条形码知识		
73	2	1	6	1	条码技术概述		

续表

职业（工种）名称					商品营业员（超级市场类）	等级	五级
职业代码							
序号	鉴定点代码				鉴定点内容		备注
	章	节	目	点			
74	2	1	6	2	商品的条形编码规则		
75	2	1	6	3	店内码知识		
	2	2			收银规范及操作		
	2	2	1		收银规范		
76	2	2	1	1	收银工作职责		
77	2	2	1	2	收银主管的能力要求		
78	2	2	1	3	收银员的礼仪服务规定		
79	2	2	1	4	收银工作的相关制度		
80	2	2	1	5	收银工作流程及内容		
	2	2	2		收银作业管理的重点		
81	2	2	2	1	收银员的作业纪律		
82	2	2	2	2	收银员装袋作业标准		
83	2	2	2	3	现金管理的注意事项		
84	2	2	2	4	收银错误的作业管理		
	3				服务管理		
	3	1			超级市场服务质量		
	3	1	1		超级市场服务质量的含义		
85	3	1	1	1	自助销售中的服务		
86	3	1	1	2	服务台作业管理		
87	3	1	1	3	沟通技巧		
	3	1	2		超级市场服务规范		
88	3	1	2	1	规范服务行为		
89	3	1	2	2	提高服务质量的五大技巧		
	3	2			零售商业礼仪		
	3	2	1		商业服务业企业从业人员行为礼仪规范		
90	3	2	1	1	商业服务规范概述		

续表

职业(工种)名称					商品营业员(超级市场类)	等级	五级
职业代码							
序号	鉴定点代码				鉴定点内容		备注
	章	节	目	点			
91	3	2	1	2	接待礼仪		
92	3	2	1	3	服务礼仪		
93	3	2	1	4	服务行为		
94	3	2	1	5	服务用语		
	4				超市营运		
	4	1			销售与促销		
	4	1	1		销售管理		
95	4	1	1	1	顾客购物的心理过程		
96	4	1	1	2	柜台接待顾客的步骤		
97	4	1	1	3	出示商品		
98	4	1	1	4	顾客遗忘物品的处理		
99	4	1	2		超市门店的促销		
100	4	1	2	1	促销对超市营运的作用		
101	4	1	2	2	促销方式		
102	4	1	2	3	POP广告的使用		
	4	2	2		防损作业管理		
103	4	2	2	1	损耗产生的原因		
104	4	2	2	2	损耗的防止		
105	4	2	2	3	偷窃事件的防范与处理		
106	4	2	2	4	防盗性的卖场布局与商品陈列		
	4	2	3		投诉与处理		
107	4	2	3	1	对商品的投诉		
108	4	2	3	2	对服务的投诉		
109	4	2	3	3	对安全和环境的投诉		
110	4	2	3	4	顾客意见的处理方式		
111	4	2	3	5	顾客投诉意见处理系统		

续表

职业（工种）名称					商品营业员（超级市场类）	等级	五级
职业代码							
序号	鉴定点代码				鉴定点内容		备注
	章	节	目	点			
112	4	2	3	6	顾客投诉意见的处理程序		
	4	2	4		商品拿放与包装		
113	4	2	4	1	拿放商品		
114	4	2	4	2	准确提拿商品		
115	4	2	4	3	商品包装		
	4	3			商品购进、验收与保管		
	4	3	1		商品购进		
116	4	3	1	1	商品购进的指导思想		
117	4	3	1	2	商品购进的原则		
118	4	3	1	3	商品购进要求		
	4	3	2		商品验收		
119	4	3	2	1	数量验收		
120	4	3	2	2	质量验收		
121	4	3	2	3	商品标志		
	5				相关基础知识		
	5	1			超级市场概述		
	5	1	1		超级市场的诞生		
122	5	1	1	1	商业零售史上的三次革命		
123	5	1	1	2	国外零售业的发展		
124	5	1	1	3	中国连锁超市的发展历程		
	5	1	2		超级市场的基本内涵		
125	5	1	2	1	超级市场的定义与内涵		
126	5	1	2	2	超级市场的特征		
127	5	1	2	3	超级市场的需求特征		
128	5	1	2	4	超级市场的规模特征		
129	5	1	2	5	超级市场的营销特征		

续表

职业(工种)名称					商品营业员(超级市场类)	等级	五级
职业代码							
序号	鉴定点代码				鉴定点内容		备注
	章	节	目	点			
130	5	1	2	6	超级市场的市场地位特征		
131	5	1	2	7	超级市场的业态模式		
132	5	1	2	8	超级市场业态与传统零售业态的区别		
	5	2			商业职业道德		
	5	2	1		商业职业道德的内容		
133	5	2	1	1	商业职业道德的指导思想、任务和原则		
134	5	2	1	2	商业职业道德建设的主要内容		
135	5	2	1	3	公平竞争的责任		
	5	2	2		职业道德规范		
136	5	2	2	1	职业道德规范的含义		
	5	3			商业法律法规		
	5	3	1		产品质量法		
137	5	3	1	1	销售存在缺陷的产品		
138	5	3	1	2	先行赔偿的追偿		
139	5	3	1	3	产品质量赔偿责任的种类		
140	5	3	1	4	销售者承担修理、更换、退货的责任		
141	5	3	1	5	销售者对消费者承担赔偿责任		
	5	3	2		消费者权益保护法		
142	5	3	2	1	消费者权益保护法的含义		
143	5	3	2	2	消费者的权利		
144	5	3	2	3	经营者的义务		
145	5	3	2	4	消费者权益争议		
146	5	3	2	5	损害赔偿责任的承担		
147	5	3	2	6	损害消费者权益行为的法律责任		
148	5	3	2	7	逾期投诉		
	5	3	3		食品卫生法		