

医药商品经营与管理

全国医药职业技术教育研究会 组织编写

孙丽冰 主编 杨自亮 主审



Chemical Industry Press



化学工业出版社
现代生物技术与医药科技出版中心

医药商品经营与管理

全国医药职业技术教育研究会 组织编写
孙丽冰 主编 杨自亮 主审



化学工业出版社
现代生物技术与医药科技出版中心

· 北 京 ·

本书是全国医药高职系列教材之一,由江苏联合职业技术学院徐州医药分院编写。本书以医药企业商品经营专业职业岗位群为主线,以培养学生实用技能和职业素质为重点,力求在突出职业教育特点的同时,反映医药商品经营与管理方面的新知识、新技术与新进展。本书内容基本涵盖了药品零售、批发及生产企业的各类经营管理人员的工作内容(包括药店经理、药店营业员、药品购销经理、药品购销员、区域经理、医药代表等)。内容新颖,实用性强。

本书可供医药高等职业学校各相关专业学生使用,可作为医药企业商品经营管理人员的培训用书。

图书在版编目(CIP)数据

医药商品经营与管理/孙丽冰主编. —北京:化学工业出版社,
2006.7

ISBN 7-5025-9141-9

I. 医… II. 孙… III. ①药品-商业企业-企业管理②药品-
工业企业管理 IV. ①F717.5②F407.7

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2006)第 087234 号

医药商品经营与管理

全国医药职业技术教育研究会 组织编写

孙丽冰 主编 杨自亮 主审

责任编辑:陈燕杰 余晓捷 孙小芳

文字编辑:张 娟

责任校对:洪雅姝

封面设计:关 飞

*

化 学 工 业 出 版 社
现代生物技术与医药科技出版中心 出版发行

(北京市朝阳区惠新里 3 号 邮政编码 100029)

购书咨询:(010)64982530

(010)64918013

购书传真:(010)64982630

<http://www.cip.com.cn>

*

新华书店北京发行所经销

北京云浩印刷有限责任公司印装

开本 787mm×1092mm 1/16 印张 10 字数 213 千字

2006 年 8 月第 1 版 2006 年 8 月北京第 1 次印刷

ISBN 7-5025-9141-9

定 价:19.00 元

版权所有 违者必究

该书如有缺页、倒页、脱页者,本社发行部负责退换

《医药商品经营与管理》编审人员

主 编 孙丽冰（江苏联合职业技术学院徐州医药分院）

主 审 杨自亮（江苏恩华药业集团公司）

编写人员 （以姓氏笔画为序）

孙丽冰（江苏联合职业技术学院徐州医药分院）

吴 杰（江苏联合职业技术学院徐州医药分院）

张福玲（江苏联合职业技术学院徐州医药分院）

赵 琦（江苏联合职业技术学院徐州医药分院）

赵迎春（江苏联合职业技术学院徐州医药分院）

全国医药职业技术教育研究会委员名单

会 长 苏怀德 国家食品药品监督管理局

副会长 (按姓氏笔画排序)

王书林 成都中医药大学峨眉学院

严 振 广东化工制药职业技术学院

周晓明 山西生物应用职业技术学院

缪立德 湖北省医药学校

委 员 (按姓氏笔画排序)

马孔琛 沈阳药科大学高等职业技术学院

王吉东 江苏省徐州医药高等职业学校

王自勇 浙江医药高等专科学校

左淑芬 河南中医学院药学高职部

付梦生 湖南省药学职业中等专业学校

白 钢 苏州市医药职工中等专业学校

刘效昌 广州市医药中等专业学校

闫丽霞 天津生物工程职业技术学院

阳 欢 江西中医学院大专部

李元富 山东中医药高级技工学校

张希斌 黑龙江省医药职工中等专业学校

陆国民 复旦大学药学院第二分院

林锦兴 山东省医药学校

罗以密 上海医药职工大学

钱家骏 北京市中医药学校

黄跃进 江苏省连云港中医药高等职业技术学校

黄庶亮 福建食品药品职业技术学院

黄新启 江西中医学院高等职业技术学院

彭 敏 重庆市医药技工学校

鼓 毅 长沙市医药中专学校

谭晓彧 湖南生物机电职业技术学院药学部

秘书长 (按姓氏笔画排序)

刘 佳 成都中医药大学峨眉学院

谢淑俊 北京市高新职业技术学院

全国医药高职高专教材建设委员会委员名单

主任委员 苏怀德 国家食品药品监督管理局

副主任委员 (按姓氏笔画排序)

王书林 成都中医药大学峨眉学院

严 振 广东化工制药职业技术学院

周晓明 山西生物应用职业技术学院

委 员 (按姓氏笔画排序)

马孔琛 沈阳药科大学高等职业技术学院

王质明 江苏省徐州医药高等专科学校

石 磊 江西中医学院大专部

闫丽霞 天津生物工程职业技术学院

杨群华 广东化工制药职业技术学院

李光锋 湖南生物机电职业技术学院药学部

李榆梅 山西生物应用职业技术学院

张秀琴 河南中医学院药学高职部

竺芝芬 浙江医药高等专科学校

周淑琴 复旦大学药学院第二分院

罗以密 上海医药职工大学

黄新启 江西中医学院高等职业技术学院

缪立德 湖北工学院生物工程学院药学分院

缪存信 福建食品药品职业技术学院

潘 雪 北京市高新职业技术学院

秘 书 长 (按姓氏笔画排序)

刘 佳 成都中医药大学峨眉学院

谢淑俊 北京市高新职业技术学院

前言

从20世纪30年代起,我国即开始了现代医药高等专科教育。1952年全国高等院校调整后,为满足当时经济建设的需要,医药专科层次的教育得到进一步加强和发展。同时对这一层次教育的定位、作用和特点等问题的探讨也一直在进行当中。

鉴于几十年来医药专科层次的教育一直未形成自身的规范化教材,长期存在着借用本科教材的被动局面,原国家医药管理局科技教育司应各医药院校的要求,履行其指导全国药学教育为全国药学教育服务的职责,于1993年出面组织成立了全国药学高等专科教育教材建设委员会。经过几年的努力,截至1999年已组织编写出版系列教材33种,基本上满足了各校对医药专科教材的需求。同时还组织出版了全国医药中等职业技术教育系列教材60余种。至此基本上解决了全国医药专科、中职教育教材缺乏的问题。

为进一步推动全国教育管理体制改革和教学改革,使人才培养更加适应社会主义建设之需,自20世纪90年代以来,中央提倡大力发展职业技术教育,尤其是专科层次的职业技术教育即高等职业技术教育。据此,全国大多数医药本专科院校、一部分非医药院校甚至综合性大学均积极举办医药高职教育。全国原17所医药中等职业学校中,已有13所院校分别升格或改制为高等职业技术学院或二级学院。面对大量的有关高职教育的理论和实际问题,各校强烈要求进一步联合起来开展有组织的协作和研讨。于是在原有协作组织基础上,2000年成立了全国医药高职高专教材建设委员会,专门研究解决最为急需的教材问题。2002年更进一步扩大成全国医药职业技术教育研究会,将医药高职、高专、中专、技校等不同层次、不同类型、不同地区的医药院校组织起来以便更灵活、更全面地开展交流研讨活动。开展教材建设更是其中的重要活动内容之一。

几年来,在全国医药职业技术教育研究会的组织协调下,各医药职业技术院校齐心协力,认真学习党中央的方针政策,已取得丰硕的成果。各校一致认为,高等职业技术教育应定位于培养拥护党的基本路线,适应生产、管理、服务第一线需要的德、智、体、美各方面全面发展的技术应用型人才。专业设置上必须紧密结合地方经济和社会发展需要,根据市场对各类人才的需求和学校的办学条件,有针对性

地调整和设置专业。在课程体系和教学内容方面则要突出职业技术特点,注意实践技能的培养,加强针对性和实用性,基础知识和基本理论以必需够用为度,以讲清概念,强化应用为教学重点。各校先后学习了“中华人民共和国职业分类大典”及医药行业工人技术等级标准等有关职业分类,岗位群及岗位要求的具体规定,并且组织师生深入实际,广泛调研市场的需求和有关职业岗位群对各类从业人员素质、技能、知识等方面的基本要求,针对特定的职业岗位群,设立专业,确定人才培养规格和素质、技能、知识结构,建立技术考核标准、课程标准和课程体系,最后具体编制为专业教学计划以开展教学活动。教材是教学活动中必须使用的基本材料,也是各校办学的必需材料。因此研究会及时开展了医药高职教材建设的研讨和有组织的编写活动。由于专业教学计划、技术考核标准和课程标准又是从现实职业岗位群的实际需要中归纳出来的,因而研究会组织的教材编写活动就形成了几大特点。

1. 教材内容的范围和深度与相应职业岗位群的要求紧密挂钩,以收录现行适用、成熟规范的现代技术和管理知识为主。因此其实践性、应用性较强,突破了传统教材以理论知识为主的局限,突出了职业技能特点。

2. 教材编写人员尽量以产、学、研结合的方式选聘,使其各展所长、互相学习,从而有效地克服了内容脱离实际工作的弊端。

3. 实行主审制,每种教材均邀请精通该专业业务的专家担任主审,以确保业务内容正确无误。

4. 按模块化组织教材体系,各教材之间相互衔接较好,且具有一定的可裁减性和可拼接性。一个专业的全套教材既可以圆满地完成专业教学任务,又可以根据不同的培养目标和地区特点,或市场需求变化供相近专业选用,甚至适应不同层次教学之需。因而,本套教材虽然主要是针对医药高职教育而组织编写的,但同类专业的中等职业教育也可以灵活的选用。因为中等职业教育主要培养技术操作型人才,而操作型人才必须具备的素质、技能和知识不但已经包含在对技术应用型人才的要求之中,而且还是其基础。其超过“操作型”要求的部分或体现高职之“高”的部分正可供学有余力,有志深造的中职学生学习之用。同时本套教材也适合于同一岗位群的在职员工培训之用。

现已编写出版的各种医药高职教材虽然由于种种主、客观因素的限制留有诸多遗憾,上述特点在各种教材中体现的程度也参差不齐,但与传统学科型教材相比毕竟前进了一步。紧扣社会职业需求,以实用技术为主,产、学、研结合,这是医药教材编写上的划时代的转变。因此本系列教材的编写和应用也将成为全国医药高职教育发展历史的一座里程碑。今后的任务是在使用中加以检验,听取各方面的意见及时修订并继续开发新教材以促进其与时俱进、臻于完善。

愿使用本系列教材的每位教师、学生、读者收获丰硕！愿全国医药事业不断发展！

全国医药职业技术教育研究会

2004 年 5 月

说 明

本研究会组织各会员单位共同编写医药职业技能教材供各校通用的同时，也鼓励各校积极编写校本教材。校本教材以各校的特定需要为本，以该地区医药经济的特点为本，因而更能反映学校的特色和地方的特色。但也因此，其教材的成熟需要更长的过程和更多的关注。所以在校本教材经过试用相对成熟的情况下，本研究会也支持其正式出版以便加快其建设。

江苏联合职业技术学院十分重视校本教材建设工作，他们专门成立了“医药高等职业教育课程改革实验教材编写委员会”（主任委员马能和，副主任委员金友鹏、王吉东），江苏省徐州医药高等职业学校为江苏联合职业技术学院的医药分院，该校组织编写的校本教材反映了该校对医药职业技术教育的认识 and 改革成果，同时也是对全国医药职业技术教育的一份贡献。毫无疑问，待他们的探索更有成果，教材更加成熟时，一定会得到其他各会员单位更加热情的支持和肯定，进一步发展成为研究会成员单位通用的教材。

受此热望之推动，诚为之说明。

苏怀德
全国医药职业技术教育研究会会长
2006年6月

编写说明

本书为医药高等职业教育课程改革系列教材之一，由江苏联合职业技术学院徐州医药分院组织编写。

医药商品经营与管理是管理学及营销学基本原理在医药商业实践中的具体应用。一方面，经营与管理的基本原理具有普遍性；另一方面，医药商品经营与管理又有其具体的行业特点及独特的经营方式。由于以往学科教育更为强调管理理论的系统性与完整性，因此往往偏重于对抽象原理的阐述与解释，实践应用的内容常常不足，更未能与医药行业的具体实际相结合。近年来，我国医药行业发展迅猛，迫切需要一大批具有较高职业素质的商品经营与管理人才，对医药高等职业教育提出了更为紧迫的要求。因此编写一本突出职业教育特点，反映现代医药行业发展的商品经营与管理教材对培养现代社会需要的医药商品技能型人才具有重要意义。

本书以高等职业教育为导向，以医药企业商品经营专业职业岗位群为主线，以培养学生实用技能为教学重点，紧密结合现代医药企业的发展状况，并力求反映医药商品经营与管理方面的新知识、新技术与新进展。本书分4部分，分别介绍药品零售企业、批发企业及生产企业的营销与管理以及医药商品经营管理人员职业素质的培养。基本涵盖了药品零售、批发及生产企业各类经营管理人员（药店经理、药店营业员、药品购销经理、药品购销员、区域经理、医药代表等）的工作内容。

本书编写人员具体分工如下：第一部分由吴杰老师编写；第二部分由张福玲老师编写；第三部分由赵琦老师编写；第四部分中管理的基本原理与管理方法由赵迎春老师编写，其余由孙丽冰老师编写。全书由孙丽冰老师统稿，主审为恩华药业集团杨自亮同志。

在本书编写过程中，得到了原国家医药管理局科教司苏怀德教授的指导，得到了江苏省徐州医药高等职业学校副校长王质明的大力支持，在此表示衷心的感谢。同时，向徐州润东药业集团赵培琴老师及其同事以及徐州恩华药业集团致以诚挚的谢意！

由于医药商品经营与管理处在不断发展与完善的过程中，再加上编写时间仓促，作者水平有限等诸多原因，教材的内容难免存在不当之处，恳请读者不吝批评指正。

编者
2006年6月

全国医药高职高专教材可供书目

书 名	书号	主 编	主 审	定 价
化学制药技术	7329	陶杰	郭丽梅	27.00
健身体育	7942	尹士优	张安民	36.00
生物与化学制药设备	7330	路振山	苏怀德	29.00
实用药理基础	5884	张 虹	苏怀德	35.00
实用药物化学	5806	王质明	张 雪	32.00
实用药物商品知识	6600	杨群华	陈一岳	38.00
无机化学	5826	许 虹	李文希	25.00
现代仪器分析技术	5883	郭景文	林瑞超	28.00
现代中药炮制技术	5850	唐延猷 蔡翠芳	张能荣	32.00
药材商品鉴定技术	5828	刘晓春	邬家林	50.00
药品生物检定技术	5876	李榆梅	张晓光	28.00
药品市场营销学	5897	严 振	林建宁	28.00
药品营销综合实训教程	6925	周晓明 邱秀荣	张李锁	23.00
药品质量管理技术	7151	负亚明	刘铁城	20.00
药品质量检测技术综合实训教程	6926	张 虹	苏 勤	30.00
药物制剂技术	7331	张 劲	刘立津	45.00
药物制剂设备 (上册)	7208	谢淑俊	路振山	27.00
药物制剂设备 (下册)	7209	谢淑俊	刘立津	36.00
药学微生物基础技术	5827	李榆梅	刘德容	28.00
药学信息检索技术	8063	周淑琴	苏怀德	20.00
药用基础化学	6134	胡运昌	汤启昭	38.00
药用有机化学	7968	陈任宏	伍焜贤	33.00
药用植物学	5877	徐世义	王启时	34.00
医药会计基础实务	5858	邱秀荣	李端生	28.00
有机化学	5795	田厚伦	史达清	38.00
中药材 GAP 概论	5880	王书林	苏怀德 刘先齐	45.00
中药材 GAP 技术	5885	王书林	苏怀德 刘先齐	60.00
中药化学实用技术	5800	杨 红	裴妙荣	23.00
中药制剂技术	5802	闫丽霞	何仲贵 章臣贵	48.00
中药制药技术综合实训教程	6927	蔡翠芳	朱树民 张能荣	27.00
中医药基础	5886	王满恩	高学敏 钟赣生	40.00
实用经济法教程	8355	王静波	潘嘉玮	29.00
现代中药制剂检验技术	6085	梁延寿	屠鹏飞	32.00

欲订购上述教材, 请联系我社发行部: 010-64982511 (张荣)

如果您需要了解详细的信息, 欢迎登录我社网站: www.cip.com.cn

目 录

第一部分 药品零售企业经营与管理	1
1 药店经理	3
1.1 药店经理概述	3
1.2 药店经理的职责	3
1.3 药店经理的业务管理工作	4
2 药学技术人员	14
2.1 执业药师	14
2.2 从业药师	15
2.3 驻店药师	16
2.4 药店质量管理员	17
3 药店营业员	17
3.1 药店营业员概述	17
3.2 药店营业员的职责	17
3.3 药店营业员的基本素质	17
3.4 药店营业员的业务工作	18
4 药品采购员	24
4.1 药品采购员概述	24
4.2 药品采购员的职责	25
4.3 药品采购员的业务工作	25
5 连锁药店配送员	27
5.1 配送员概述	27
5.2 配送员的职责	27
5.3 配送员的业务工作	27
第二部分 药品批发企业经营与管理	31
1 购销经理	34
1.1 购销经理概述	34
1.2 购销经理的职责	34
1.3 购销经理的业务管理工作	34
2 采购经理	42
2.1 采购经理概述	42

2.2 采购经理的业务管理工作	43
3 销售经理	47
3.1 销售经理概述	47
3.2 销售经理的业务管理工作	47
4 药品采购员	50
4.1 药品采购员概述	50
4.2 药品采购员的职责	50
4.3 药品采购员的业务工作	51
5 药品销售员	59
5.1 药品销售员概述	59
5.2 药品销售员的职责	59
5.3 药品销售员的素质要求	59
5.4 药品销售员的业务工作	60
6 仓储养护员	63
6.1 药品验收员	63
6.2 药品仓库保管员	66
6.3 药品养护员	68
7 药品储运员	72
7.1 药品储运员概述	72
7.2 药品储运员的职责	72
7.3 药品储运员的业务工作	72
第三部分 药品生产企业的销售管理	75
1 区域经理	79
1.1 区域经理概述	79
1.2 区域经理的职责	79
1.3 区域经理的权限	80
1.4 区域经理的业务管理工作	80
1.5 区域经理的业务能力	87
2 医药代表	89
2.1 医药代表概述	89
2.2 医药代表的业务工作	90
第四部分 医药商品经营管理人员职业素质的培养	97
1 医药商品流通	100
1.1 医药商品	100
1.2 医药商品流通企业	101
1.3 医药商品流通渠道模式	102

1.4	医药商品监督管理体系	105
2	管理基础知识	106
2.1	经营与管理	106
2.2	企业管理思想	108
2.3	管理的基本原理	110
2.4	管理方法	114
3	法规知识	117
3.1	《药品经营质量管理规范》	117
3.2	处方药与非处方药分类管理	117
3.3	合同	118
4	计划工作	121
4.1	计划工作概述	121
4.2	计划的编制	122
5	组织工作	124
5.1	组织工作的含义	124
5.2	组织设计	125
5.3	常见的组织结构形式	127
5.4	组织的基本问题	129
5.5	组织工作示例——推销员管理	131
6	控制工作	132
6.1	控制的含义	132
6.2	控制系统	132
6.3	控制过程	132
6.4	控制的原则	133
6.5	控制的类型	134
6.6	控制的重点	134
6.7	控制工作示例——应收账款的事前控制	134
7	领导工作	135
7.1	基本概念	135
7.2	领导的作用	135
7.3	领导方式	135
7.4	领导艺术	137
7.5	领导工作示例	137
8	人际沟通	138
8.1	组织内部人际沟通	138
8.2	客户沟通	139
9	商务谈判	141
9.1	商务谈判的基本技巧	141

9.2 商务谈判中的报价技法	142
9.3 谈判的语言技巧	142
9.4 商务谈判中的情绪控制	142
9.5 商务谈判礼仪	143
参考文献	144

第一部分

药品零售企业经营与管理