

湖南省医药职业技能鉴定培训教材

童定秋 主编



医药商品购销员

YIYAO SHANGPIN GOUXIAOYUAN

湖南教育出版社

湖南省医药职业技能鉴定培训教材

医药商品购销员

YIYAO SHANGPIN GOUXIAOYUAN

主编：童定秋

主审：吴公平

编者：（以姓氏笔划为序）

甘湘宁 何怡芳 张 梅 欧阳和平

欧 健 顾 玲 贾集友 童定秋

湖南教育出版社

医药商品购销员

童定秋 主编

责任编辑：唐艳辉

湖南教育出版社出版发行（长沙市韶山北路 443 号）

网 址：<http://www.hneph.com>

电子邮箱：postmaster@hneph.com

湖南新华印刷集团有限责任公司（邵阳）印刷

787×1092 16 开 印张：23.75 字数：610000

2006 年 3 月第 1 版 2006 年 3 月第 1 次印刷

ISBN 7—5355—4822—9/G·4817

定 价：39.00 元

本书若有印刷、装订错误，可向承印厂调换。

湖南省医药行业职业技能培训与鉴定教材建设委员会名单

主任委员： 李建飞（湖南省食品药品监督管理局副局长）

副主任委员： 杨伯钦（湖南省食品药品监督管理局人教处处长）

委 员：王小唯 李 波 蒋秋桃 吴公平 欧阳晓蓉

朱 勤 彭旭明 刘春新 夏先仁 谭骁或

李光锋 邓兴国 唐荣华 王建田

秘 书：陈 静

前 言

为配合湖南省医药职业技能培训和鉴定,根据《中华人民共和国劳动法》和《职业教育法》,湖南省医药行业职业技能培训与鉴定工作领导小组组织编写本教材,以满足医药行业职业技能鉴定培训之急需。

本教材以国家《医药行业工人技术等级标准》为依据,从医药商品购销员应知应会的实际出发,尝试突破医药培训教材的一般体系常规,力图提供各等级医药商品购销员应当掌握的医药知识。本教材针对学员特点,精心选材,力求深入浅出,简明扼要,使其更具实用性、针对性,减轻学员负担和减少学习难点,以体现医药职业技能培训教材之特色。

本教材编写过程中,我们参考借鉴了一些同仁的研究成果和资料,出版过程中得到了湖南教育出版社的大力支持,在此一并表示感谢。

由于时间仓促,加之水平有限,书中不当与疏漏之处在所难免,恳请师生及同仁批评指正。

编 者

2006 年 3 月

序 言

李建飞

省医药行业职业技能培训与鉴定领导小组办公室组织编写的《湖南省医药行业职业技能培训系列教材》陆续出版了。这对于推动全省医药行业广大从业人员加强学习、提高素质,促进医药经济健康发展,具有很重要的意义。

开展职业技能培训与鉴定工作,推行职业资格证书制度是落实党中央、国务院提出的“科教兴国”战略的重要举措,也是我国人才资源开发的一项重要战略措施。2005年11月,国务院发出了《关于大力发展职业教育的决定》和《关于进一步加强就业再就业工作的通知》两个重要文件,明确提出要大力开展有较强针对性、实用性的培训并提供职业技能鉴定服务,提升劳动者的就业能力。与此同时,温家宝总理在全国职业教育工作会议上发表了重要讲话,指出当前我国就业和经济发展正面临着两个大的变化,社会劳动力就业需要加强技能培训,产业结构优化升级需要培养更多的高级技工,因此,需要大力发展职业教育。根据党中央和国务院的部署,全国范围内大规模发展职业教育,开展职业技能培训与鉴定的工作已经迅速兴起。

药品是医疗保健的特殊商品。国家有关法律法规对医药行业的就业准入有较为严格的规定。近年来,我省医药经济发展较快。但是,我们也要清醒地看到,当前我省医药经济的发展面临着严峻挑战,与一些发达地区相比,差距较大。其中一个很重要的差距是,我省医药行业技能人才特别是高技能人才短缺,直接影响和制约了医药经济发展和企业效益的提高。因此,加快推进全省医药行业职业技能培训与鉴定工作,培养一支高素质的技能人才队伍,是加快我省医药产业结构、技术结构调整,提高企业竞争力,实现建设医药经济强省宏伟目标的迫切需求。

我省医药行业职业技能培训与鉴定工作还刚刚起步,前进中将面

临许许多多的困难，需要各有关部门的大力支持和帮助，更需要全省广大医药企业及其从业人员的积极参与和配合。我们相信，有大家的理解、支持和参与，全省医药行业职业技能培训与鉴定工作必能快速推进，一支具有精湛技艺的从业队伍必能加快建成、茁壮成长，湖南医药经济的发展必能进入健康快速发展的轨道。

编写好的教材，是开展医药行业职业技能培训与鉴定工作的重要基础，对于推动从业队伍的职业培训非常重要。教材的编写，决非一朝一夕之功，不可一蹴而就。我们必须不断适应新形势、新任务的要求，针对从业人员学习和工作的实际需要，统一规划，善于总结经验，善于学习借鉴外省外行业的成功做法，不断加以完善，努力把教材的编写工作做得更好。

2006 年 3 月

目 录

第一篇 医药商品购销员基本要求

第一章 职业道德	3
第一节 职业道德基本知识	3
第二节 医药行业职业守则	7
第二章 法律法规基本知识	12
第一节 法的基本知识	12
第二节 药品管理法知识	16
第三节 药品经营质量管理规范	24
第四节 产品质量法基本知识	30
第五节 消费者权益保护法基本知识	33
第三章 计算机与信息科学	36
第一节 药学工作者应具备的计算机基础知识	36
第二节 信息的获取与综合	36
第三节 计算机基础知识简介	38
第四节 Windows 基本知识	43
第五节 办公自动化软件的应用	44
第六节 网络基础	46
第七节 电子商务简介	48
第四章 医学基础知识	50
第一节 人体解剖生理基础	50
第二节 医学微生物基础	61
第三节 寄生虫基础	64
第四节 免疫学基础	65
第五章 药物基础知识	68
第一节 药物的分类及剂型特点	68
第二节 药品的质量及包装	72
第三节 药物的作用	79
第四节 影响药物作用的因素	80

第二篇 初级医药商品购销员工作要求

第一章 顾客服务	87
-----------------------	----

第一节 接待顾客	87
第二节 提供服务	96
第二章 药品介绍	99
第一节 常用药品的名称、适应证及其使用方法	99
第二节 处方药与非处方药的区别	130
第三章 药品销售	132
第一节 销售准备	132
第二节 销售实施	135
第三节 销售记录	146
第四章 药品陈列与保管	156
第一节 药品陈列	156
第二节 药品保管	159

第三篇 中级医药商品购销员工作要求

第一章 顾客服务	167
第一节 接待顾客咨询、查询	167
第二节 处理顾客投诉	168
第二章 药品介绍	174
第一节 常见病与给药	174
第二节 常用药品的不良反应及使用注意事项	181
第三节 处方调配	225
第三章 药品购销	229
第一节 购进药品	229
第二节 销售药品	245
第四章 药品保管与养护	254
第一节 药品的日常养护	254
第二节 不合格药品、退货药品的处理	262
第五章 经济核算	266
第一节 商业计算	266
第二节 商品盘点和结算	274

第四篇 高级医药商品购销员工作要求

第一章 药品介绍	285
第一节 常用药品的英文名称, 药物的作用与选择	285

第二节 常见病的药物治疗	304
第二章 药品营销	312
第一节 市场调研与新品种开发	312
第二节 销售促进	325
第三章 药品的保管与养护	346
第一节 药品的特殊保管	346
第二节 药品的重点养护	353
第四章 经济核算	355
第一节 量本利分析	355
第二节 库存分析	357

第一篇

医药商品购销员基本要求

第一章 职业道德

第一节 职业道德基本知识

一、道德的含义和特点

人们在社会生活的各个领域进行着各种活动,要与他人以及社会的整体发生各种联系。保持正常的社会生活秩序和人与人之间的关系,除法制手段以外,还需要一定的规则和规范来约束人们的行为,调整人们的关系,这种规范就是道德。道德和法律是相互作用、相互影响、相互渗透、相互补充的两类社会规范,都是调整人们行为的规则和尺度,也是广大公民必备的基本素质。那么,道德的确切含义是什么呢?道德是由一定社会经济关系所决定,以善恶为评价标准,依靠社会舆论、传统习惯和人们内心信念的力量,调整个人与个人、个人与社会之间关系的行为规范的总和。它规定了人们应该怎样做和不应该怎样做,应该做什么和不应该做什么。通俗地说,道德就是一种为人处世所应该遵循的行为准则。

道德作为一种意识形态,与其他意识形态,如政治、法律、文化、教育等都是社会存在的反映,主要是社会经济基础的反映,并且为一定的社会经济基础服务。社会意识形态又具有相对独立性,对社会存在具有能动作用,这是各种社会意识形态的共同特点。然而,道德作为意识形态的特殊形式,又有它自身的特点。

首先,道德是靠社会舆论、传统习惯和个人内心信念等非强制力量发挥其作用的。尽管道德同法律、政治等社会意识形态一样都同属于行为规范方式,但是道德与法律等行为规范的方式不同。法律属于强制性规范,它依靠国家强制力来实现,需要国家专门机构来制定和执行;而道德则属于非强制性规范,它不依靠强制力来实现,不需要专门机构来制定和执行,而是靠社会舆论和个人内心信念等非强制力来倡导和维持。

其次,道德调节各种关系的范围比法律广泛得多。人们的社会生活是纷繁复杂的,为了稳定社会秩序和调节人们之间的关系,需要制定法律条文或行政纪律。但法律只对触犯法律条文的行为实行制裁,而许多法律条文无法规定和“干预”的行为,则主要依靠道德规范进行调节,如职业生活中的服务态度、公共场所的礼貌行为等。

第三,道德具有相对的稳定性。道德不像法律、政策那样,可以立即制定出来颁布实施,或者及时修改或废除,一般是经过长期的历史过程逐渐形成的。长期的发展、传承,经舆论的不断灌输和潜移默化的影响,某些道德意识、道德观念已经扎根在人们的心灵深处,与人们的情感、信念结合起来,形成了根深蒂固的传统习惯和风尚。这种群众性的传统习惯和风尚,往往具有极大的保守性和稳定性。

二、职业道德

在人类社会的各个阶段,道德是不相同的。而具体到某一社会阶段,社会生活大体可以划分为职业生活、家庭生活、公共生活三大领域。反映各个领域的道德,相应的形式为职业道德、家庭道德和社会公德。

职业道德是社会道德体系中的一部分,是社会道德在人类职业生活中的具体表现,它有着自己特殊的内容和形式,有着特殊的功能和价值。

职业道德,就是从事一定职业的人们,在特殊的职业关系以及长期职业活动的基础上形成的,具有自身职业特征且在履行其职责过程中理应遵循的道德规范和行为准则的总和。它既是一般社会道德在特定职业活动中的具体体现,也是特殊道德要求在特定职业领域内的具体体现。它既是对本行业人员在职业生活中行为准则的要求,又是本行业人员对社会所承担的道德责任和义务。职业道德是所有从业人员在职业活动中应遵循的行为准则,涵盖了从业人员与服务对象、职业与职工、职业与职业之间的关系。随着现代社会分工的发展和专业化程度的增强,市场竞争日趋激烈,整个社会对从业人员职业观念、职业态度、职业技能、职业纪律和职业作风的要求越来越高。要大力倡导以爱岗敬业、诚实守信、办事公道、服务群众、奉献社会为主要内容的职业道德,并激励人们在职业活动中不断加强自身的职业道德修养。

(一) 职业道德的特点

1. 职业道德具有职业性和适用范围的有限性

职业性是职业道德的基本特征。职业道德是随着职业活动的发展而不断完善和发展的。不同的职业有着不同的职业利益和要求,因此,在职业活动中就具有不同的职业责任和职业义务,从而也就形成了各自特定的交往关系和职业道德的具体规范。如医务人员和患者、教师和学生、商家和消费者之间在交往过程中,医务人员的职业道德应是救死扶伤、发扬革命的人道主义精神;教师应是热爱学生、教书育人;商家应是买卖公平、货真价实等等。

同时,职业道德具有特定的调节范围。职业道德主要是用以约束本职业人员的行为,并调整他们同职业对象的关系。如一名医师,其职业道德调节的范围主要是医务人员之间、医师与患者之间的关系;若超出医师这个职业范围,其职业道德就起不到调节和约束作用了。

2. 职业道德具有稳定性和历史继承性

在同一职业活动中,人们具有共同的劳动对象、劳动内容和相近的劳动方式,以及接受相同的职业教育训练,从而在同行业的从业人员中形成了特有的职业心理、职业品质、职业传统以及职业生活方式。这样世代相传,也就使职业道德具有了相对的稳定性和历史继承性。如急人所难、救死扶伤,从古到今始终是医药工作人员的职业道德。

3. 职业道德表现形式的多样性和具体性

随着生产力的发展,社会分工越来越细,职业也就越来越多。由于各种职业的服务对象、服务内容和服务方式以及承担的社会职责不同,即使在同一职业中,由于具体工作岗位和业务活动的不同,其职业道德的要求也会具有明显的差别。为了保证职业活动的正常进行,根据不同职业的特殊要求,各种职业道德的要求都较为具体、细致,因此其表现形式也多种多样。

4. 职业道德兼有强烈的纪律性

纪律也是一种行为规范,它是介于法律和道德之间的一种特殊的规范。它既要求人们能

自觉遵守，又带有一定的强制性。就前者而言，它具有道德色彩；就后者而言，又带有一定的法律色彩。就是说，遵守纪律一方面是一种美德，另一方面又带有强制性，具有法令的要求。因此，职业道德有时是以制度、章程、条例、守则的形式表现的，以便让从业人员认识到职业道德也具有纪律的规范性。

（二）职业道德的社会作用

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：

1. 调节职业活动中从业人员内部以及从业人员与服务对象间的关系

职业道德的基本职能是调节职能。它一方面可以调节从业人员内部的关系，即运用职业道德规范约束内部人员的行为，促进内部人员的团结与合作。如职业道德规范要求各行各业的从业人员，要团结、互助、爱岗、敬业、齐心协力地为发展本行业、本职业而服务。另一方面，职业道德又可以调节从业人员和服务对象之间的关系。如职业道德规定了制造产品的工人要怎样对用户负责，营销人员怎样对顾客负责，医师怎样对患者负责等等。

2. 有助于维护和提高本行业的信誉

一个行业、一个企业的信誉，是指企业及其产品和服务在社会公众中的信任程度。提高企业的信誉主要靠产品质量和服务质量，而从业人员具有较高职业道德水平是产品质量和服务质量的有效保证。若从业人员职业道德水平不高，很难生产出优质的产品和提供优质的服务。

3. 促进本行业的发展

行业、企业的发展有赖于高的经济效益，而高的经济效益源于高的员工素质。员工素质主要包括知识、能力、责任心三个方面，其中责任心是最重要的，而职业道德就是要求从业人员的责任心要强。因此，职业道德能促进本行业的发展。

4. 有助于提高全社会的道德水平

职业道德是整个社会道德的主要内容。职业道德一方面涉及每个从业者如何对待职业，如何对待工作，同时也是每个从业人员的生活态度、价值观念的表现，具有较强的稳定性和连续性。另一方面，职业道德也是一个职业集体、甚至一个行业全体人员的行为表现，如果每个行业、每个职业集体、每个从业人员都具备优良的职业道德，对整个社会道德水平的提高会发挥重要作用。

（三）社会主义职业道德规范

社会主义职业道德是社会主义道德原则在职业活动中的体现，是每个劳动者在职业活动中必须遵循的行为规范。社会主义职业道德除具有职业道德的共性之外，还具有自己的特殊性。它批判地继承了历史上职业道德的优秀遗产，是建立在公有制基础之上的一种崭新的职业道德。集体主义是社会主义职业道德的基本原则，全心全意为人民服务是社会主义职业道德的核心，爱岗敬业、诚实守信、办事公道、服务群众、奉献社会是社会主义职业道德的基本规范。

1. 爱岗敬业

爱岗敬业是职业道德的核心和基础，是社会主义主人翁精神的表现。爱岗敬业就是要求人们热爱自己的本职工作，用一种恭敬严肃的态度对待自己所从事的职业，在职业岗位上勤勤恳恳、兢兢业业、忠于职守、尽职尽责，出色地做好本职工作，做到干一行，爱一行。

2. 诚实守信

诚实守信是职业生活的基本规范,是职业在社会中生存和发展的基石。诚实守信就是人与人之间、单位与单位之间要真诚、讲信用。它是公民为人处世的基本准则,也是任何机关和企事业单位行为的基本准则。

3. 办事公道

办事公道是处理职业内外关系的重要行为准则,是一切行业、岗位必须遵守的职业道德。办事公道是以国家法律、法规、各种纪律、规章以及公共道德准则为标准,要求从业人员在职业活动中站在客观公正的立场上,秉公办事,清正廉洁,公平、公正地做事和处理问题。

4. 服务群众

服务群众是为人民服务的道德核心在职业道德中的具体体现,是职业道德要求的目标指向的最终归宿,是国家机关工作人员和各个服务行业从业人员必须遵守的道德规范。服务群众就是要求从业人员在职业活动中一切为群众着想,虚心听取群众意见,全面了解群众需要,及时为群众排忧解难,真正做到全心全意为人民服务。

5. 奉献社会

奉献社会是人生价值的具体体现,是为人民服务 and 集体主义精神的最好体现,是职业道德的本质特征。奉献社会的实质是奉献。奉献精神体现在爱岗敬业、诚实守信、办事公道和服务群众的各项要求之中,它是社会主义职业道德的最高要求、最终目标和最高境界。它要求从业人员在职业活动中要有强烈的社会责任感,主动承担社会义务,顾全大局,不计较个人得失,当部门、单位或者个人利益与国家、社会整体利益发生冲突时,应把国家、社会的利益放在第一位,必要时勇于牺牲局部和个人利益。

三、医药职业道德

医药职业道德是调节医药人员与患者之间、医药人员之间以及医药人员与国家、集体之间关系的行为规范的总和。医药职业道德是社会主义职业道德在医药领域的表现。它具有医药职业特征,它直接关系到人们的生命健康,关系到千家万户的悲欢离合。所以,医药职业道德在整个职业道德体系中有其特殊地位,为全社会所关注。加强医药职业道德教育对提高治疗质量,保障人们身体健康,发展医药事业都有积极的影响。

(一) 医药职业道德的特点

医药职业道德与其他职业道德一样,都是上层建筑领域中的组成部分,但具有自己的特点:

1. 医药职业道德的全人类性

医药职业道德的全人类性是由于医药学是人类同疾病斗争的科学,是为全人类健康服务的,从业人员的首要职责是提供安全有效的药品,它本身并不直接涉及阶级的利益。在长期实践中形成了适用于一切阶级的公共医药职业道德准则,这就是人道主义思想的体现。

2. 医药职业道德的严肃性

医药产品的研制、生产、经营和使用都要按照国家制定的药事法律法规进行。药事法律法规是维护人们身体健康、保证医药行业在市场经济中公平竞争的法律依据。依法生产、经营和使用药品不仅是法律规定,也是医药职业道德所要求的。

3. 医药职业道德的平等性

对患者一视同仁,不论男女老幼、职务高低、生人熟人都应平等对待。

4. 医药职业道德的连续性

我国是历史悠久的文明古国，历来以注重道德礼仪而著称于世。人们在世代相传的医药职业实践中形成的道德观念、道德意识和道德习惯，具有历史继承性和连续性。

(二) 社会主义医药职业道德的原则

社会主义医药职业道德原则是所有从业人员在医药领域活动和实践中应遵循的根本原则，是评价与衡量每个人的行为和思想品质的最高道德标准。医药领域的所有实践都与人们的健康紧密联系，这决定了医药职业道德的基本原则应包括：

1. 救死扶伤，实行革命的人道主义

救死扶伤，实行革命的人道主义是医药职业道德的一个基本原则。只有实行革命的人道主义，才能真正体现人民当家作主的地位。人道主义是古今中外医药道德的精华所在，它的核心是尊重人的生命，一视同仁，治病救人，关心和同情患者。实行人道主义也是社会主义道德建设的基本要求。

2. 以患者利益为最高标准，提供安全、有效、经济的药品

医药行业的根本目的是保障人民健康。为此，从业者必须以患者的利益为重，从治愈疾病和提高患者的生活质量出发，做好各项工作。药品是人们防病治病、与疾病斗争的武器，药品的质量直接关系到人民群众的健康和生命。医药工作者一定要牢固树立质量第一的思想，为患者提供安全有效且经济的药品。

3. 全心全意为人民服务

为人民服务是对社会主义各种职业的共同要求，是所有职业都应该遵守的根本宗旨。医药行业是关系人民身体健康的特殊行业，更应该把为人民服务作为职业活动的出发点，真正把患者的利益放在首位，待患者如亲人，急患者之所急，痛患者之所痛，竭尽全力为患者服务。医药人员要做到全心全意为人民防病治病服务，既要有良好的职业道德，又要有精湛的医药技术，二者缺一不可。

第二节 医药行业职业守则

一、医药行业的特点

医药行业最根本的宗旨是为人民健康服务。在医药经营过程中，一切活动的目的是为人民提供安全有效的药品，满足人民防病治病的需要。由于医药商品不同于一般商品，决定了医药行业的特殊性。

(一) 医药商品的特殊性

医药商品是一种特殊商品。其特殊性表现在，医药商品具有治疗作用和毒副作用两重性、防病治病的专属性、合理用药的时效性以及质量控制的严格性。在医药经营过程中，从业人员不仅要遵循买卖公平、讲究信誉等商业道德准则，而且要对人民的健康和生命负责，保证人民用药安全有效。

(二) 医药商品质量的重要性

医药商品比一般商品具有更严格的质量要求。一般商品可以根据质量的优劣，划分为等级品、等外品，其次品只要有使用价值仍可以作为商品在市场降价销售。而医药商品的质量