

职业技能培训鉴定教材

ZHIYEJINENG PEIXUN JIANDING JIAOCAI

医用商品 营业员

人力资源和社会保障部教材办公室组织编写

Y I Y O N G S H A N G P I N Y I N G Y E Y U A N

职业技能培训鉴定教材

ZHIYE JINENG PEIXUN JIANDING JIAOCAI

医用商品 营业员

中国劳动社会保障出版社出版

(京)新登字001号

北京

第1版

第1次印刷

1130.00元

1130.00元

1130.00元

1130.00元

1130.00元

1130.00元

中国劳动社会保障出版社

图书在版编目(CIP)数据

医用商品营业员/人力资源和社会保障部教材办公室组织编写. —北京: 中国劳动社会保障出版社, 2009

职业技能培训鉴定教材

ISBN 978 - 7 - 5045 - 7924 - 9

I. 医… II. 人… III. 药品 - 销售 - 职业技能鉴定 - 教材 IV. F724.73

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2009)第 120813 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

*

北京北苑印刷有限责任公司印刷装订 新华书店经销

787 毫米×960 毫米 16 开本 19.25 印张 368 千字

2009 年 8 月第 1 版 2009 年 8 月第 1 次印刷

定价: 36.00 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

内 容 简 介

本教材由人力资源和社会保障部教材办公室组织编写，紧紧围绕“以企业需求为导向，以职业能力为核心”的编写理念，力求突出职业技能培训特色，满足职业技能培训需要。

本书从医用商品营业员基础理论知识和药品销售操作技能入手，介绍了较浅显的人体生理、疾病与药物作用等相关知识，同时，结合编写者多年培训药品营业员的经验，介绍了药品销售和药店经营的实用技巧。

本教材分为 11 个单元，主要内容包括：职业道德，医药经营与法律法规知识，人体生理与疾病，药物基本知识，保健食品和化妆品，常见疾病与用药，基本药品介绍，顾客服务，药品陈列、保管与养护，药店经营管理，安全常识等。

本教材可用于初级、中级和高级医用商品营业员职业技能培训，也可供中等职业技术学校医用商品营销专业教学使用，并可供相关人员岗位培训使用。

前 言

科技日新月异，我国产业结构调整与企业技术升级不断加快，新职业和新岗位也不断涌现，能不能拥有一批掌握精湛技艺的高技能人才和一支训练有素、具有较高素质的职工队伍，已成为决定企业、行业乃至地区是否具有核心竞争力和自主创新能力的重要因素。一些地区、行业、企业根据工作现场、工作过程中职业活动对劳动者职业能力的要求，纷纷提升人才培养规格与培养标准，从过去单一社会化鉴定模式向自主培训鉴定、企业业绩评价、职业能力考核等多元评价模式转变，从过去以培养传统技术技能型人才为主向培养技术技能型、知识技能型和复合技能型人才转变，职业培训与鉴定考核领域进一步拓展。为了适应新形势，更好地满足各地培训、鉴定部门及各行业、企业开展培训鉴定工作的需要，我们根据地方、行业和企业实际，组织编写了一批具有地方、行业特色，满足企业需求，或面向新职业、新岗位的职业技能培训鉴定教材。

新编写的教材具有以下主要特点：

在编写原则上，突出以职业能力为核心。教材编写贯穿“以企业需求为导向，以职业能力为核心”的理念，结合企业实际，反映岗位要求，突出新知识、新技术、新工艺、新方法，注重职业能力培养。凡是职业岗位工作中要求掌握的知识和技能，均作详细介绍。

在使用功能上，注重服务于培训和鉴定。根据职业发展的实际情况和培训需求，教材力求体现职业培训的规律，反映地方、行业和企业职业技能鉴定考核的基本要求，满足培训对象参加各级各类鉴定考试的需要。

在编写模式上，采用模块化编写。教材按照职业功能分模块展开，安排足量、适用的内容，贴近生产实际，贴近培训对象需要，贴近市场需求。

在内容安排上，增强教材的可读性。每个学习单元后安排了单元测试题，方便培训对象及时巩固、检验学习效果。



本书由马文元、周令、初炜、张敏智、董福秋、时建伟、刘子民、王希美、王玉海、王洪伟、徐秋敏、程繁银编写，马文元、周令、初炜主编，张敏智、董福秋、时建伟、刘子民副主编。书中有关药品部分特请药理专家、全国高等医学院校教材编委会委员李淑媛教授审阅，在此致以诚挚的谢意。

编写教材有相当的难度，是一项探索性工作。由于时间仓促，不足之处在所难免，恳切希望各使用单位和个人对教材提出宝贵意见，以便修订时加以完善。

人力资源和社会保障部教材办公室



目 录

第1单元 职业道德/1—9

第一节 道德和职业道德/3

- 一、道德及其特性
- 二、职业道德

第二节 医用商品营业员职业道德/4

- 一、医用商品营业员职业道德规范
- 二、医用商品营业员职业行为规范

单元测试题/9

单元测试题答案/9

第2单元 医药经营与法律法规知识/11—37

第一节 《中华人民共和国药品管理法》相关知识/13

- 一、药品监督管理与发展药品政策方针
- 二、药品经营企业管理
- 三、药品管理
- 四、药品包装管理
- 五、药品价格和广告管理
- 六、药品监督
- 七、有关法律责任
- 八、对药品监督管理部门的法律规定

第二节 《药品经营质量管理规范》(GSP)相关知识/24

- 一、药品零售企业的管理
- 二、药品采购与验收
- 三、药品陈列、储存、养护
- 四、药店销售与服务



第三节 《中华人民共和国消费者权益保护法》相关知识/29

- 一、尊重消费者的权利
- 二、对消费者权益的法律保护
- 三、商品经营者的义务和责任
- 四、执法维权的管理与监督

第四节 药品广告管理/33

- 一、广告及其要求
- 二、药品广告内容要求
- 三、公布《医疗广告管理办法》

单元测试题/35

单元测试题答案/37

第3单元 人体生理与疾病/39—64

第一节 人体主要系统生理与疾病常识/41

- 一、心脏与血液循环系统
- 二、造血及淋巴系统
- 三、呼吸系统
- 四、消化系统
- 五、泌尿生殖系统
- 六、神经系统
- 七、运动系统
- 八、内分泌系统
- 九、感觉器官

第二节 人体免疫功能/55

- 一、免疫系统的组成
- 二、抗原和抗体
- 三、免疫系统的功能

第三节 病原微生物、寄生虫与疾病/57

- 一、细菌
- 二、真菌
- 三、病毒
- 四、原核细胞型微生物
- 五、寄生虫

单元测试题/62



单元测试题答案/64

第4单元 药物基本知识/65—96

第一节 药品概述/67

- 一、药品名称
- 二、药品分类
- 三、新药
- 四、特殊管理的药品
- 五、药品质量
- 六、药品标准
- 七、药品批准文号
- 八、药品有效期和药品批号

第二节 药品剂型与用法/75

- 一、药品剂型
- 二、药品用法
- 三、药品用量

第三节 处方药与非处方药/79

- 一、处方药
- 二、非处方药

第四节 药物作用与影响因素/84

- 一、药物的体内过程
- 二、药物作用的影响因素
- 三、治疗作用与不良反应
- 四、选择最佳用药

第五节 中药/92

- 一、中药的性能
- 二、中药的相互作用
- 三、中药分类与处方调配
- 四、中药煎煮与服用

单元测试题/94

单元测试题答案/96

第5单元 保健食品和化妆品/97—107

第一节 保健品概述/99



一、保健食品

二、保健用品

三、特殊用途化妆品

第二节 保健食品/101

一、保健食品的特点

二、保健食品与中药材的关系

三、保健食品的标识

第三节 国家对保健食品的管理/102

一、保健食品的注册

二、保健食品名称、标签和说明书的规定

三、保健食品宣传的规定

第四节 特殊用途化妆品的成分/104

一、特殊用途化妆品的主要成分

二、特殊用途化妆品的其他成分

三、特殊用途化妆品中要避免的一些成分

单元测试题/106

单元测试题答案/107

第6单元 常见疾病与用药/109—132

一、感冒

二、流行性感冒

三、慢性咽炎

四、发热

五、疼痛

六、咳嗽、咳痰

七、哮喘

八、口腔溃疡

九、胃病

十、胃肠炎

十一、消化不良

十二、恶心、呕吐

十三、腹胀

十四、慢性肝炎

十五、便秘



- 十六、过敏
- 十七、荨麻疹
- 十八、过敏性鼻炎
- 十九、晕动病
- 二十、失眠
- 二十一、缺铁性贫血
- 二十二、结膜炎与红眼病
- 二十三、牙龈炎
- 二十四、痛经
- 二十五、阴道炎
- 二十六、疖肿
- 二十七、外耳炎
- 二十八、湿疹
- 二十九、痤疮
- 三十、痱子
- 三十一、癣

单元测试题/130

单元测试题答案/132

第7单元 基本药品介绍/133—208

第一节 抗感染药物/135

- 一、抗生素
- 二、抗真菌药及抗病毒药
- 三、抗结核、麻风类药
- 四、抗疟疾及阿米巴药

第二节 心血管系统药物/148

- 一、抗高血压药类
- 二、抗心绞痛药
- 三、降血脂药

第三节 消化系统药物/155

- 一、消化系统疾病用药
- 二、肝胆疾病类药物

第四节 呼吸系统药物/162

- 一、止咳药



二、祛痰药物

三、平喘药物

第五节 内分泌系统药物/166

一、降低血糖类药物

二、肾上腺皮质激素类药

三、性激素类药

四、甲状腺素类药

五、避孕药

第六节 血液系统药物/173

一、抗凝血或促凝血类药物

二、作用于造血系统的药物

三、抗贫血药物

四、血容量扩充药

第七节 解热、镇痛、抗炎、抗风湿药物/176

一、麻醉药类

二、阿司匹林和水杨酸类

三、苯胺类

四、其他抗炎有机酸类药

五、治疗风湿性关节炎的药物

六、抗痛风类药

第八节 利尿药物/178

一、利尿类药

二、尿崩症类药

三、遗尿症药

四、尿道平滑肌松弛和前列腺疾病药

第九节 抗变态反应类药物/180

第十节 治疗肿瘤药物/181

一、影响肿瘤代谢的药品

二、烷化剂类

三、抗生素类

四、激素类

五、抗肿瘤植物药及其他药物

第十一节 妇产科及终止妊娠药物/182

一、用于妇科炎症的药物



二、子宫收缩及扩张药

三、终止妊娠的药物

第十二节 五官科药物/184

第十三节 皮肤科药物/186

一、皮肤科常用药物

二、抗皮肤浅表病毒、真菌感染药

第十四节 维生素类、微量元素类药物/191

第十五节 美容类药物/197

一、纠正色素药物

二、治疗痤疮及皮脂溢出药物

三、防晒剂

四、延缓皮肤老化药

五、除瘢痕药物

六、生发药物

七、脱毛药

八、止汗、去臭药物

九、减肥药

单元测试题/205

单元测试题答案/208

第8单元 顾客服务/209—237

第一节 医用商品营业员岗位要求和服务规范/211

一、岗位职责

二、服务规范

第二节 顾客接待/214

一、营业准备

二、等待时机、初步接触

三、了解顾客

四、展示药品、帮助选择

五、销售交流与沟通

六、开票与收款

七、药品包装

八、递交与送客

第三节 咨询服务/225



一、有关药品的咨询类别

二、咨询服务的要求

第四节 处理投诉/229

一、投诉的主要问题

二、与投诉顾客沟通的原则

三、处理投诉的步骤和注意事项

四、退药处理

单元测试题/235

单元测试题答案/236

第9单元 药品陈列、保管与养护/239—254

第一节 药品陈列/241

一、药品陈列要求

二、药品陈列原则

第二节 药品入库与出库/243

一、药品入库验收

二、药品出库

第三节 药品储存与保养/246

一、影响药品储存的外部因素及温度、湿度控制

二、药品保管和养护的要求

三、主要剂型的保管要求

四、药品分类储存

单元测试题/252

单元测试题答案/254

第10单元 药店经营管理/255—281

第一节 药品经营及其特征/257

一、药品的特殊性

二、药品经营的特殊性

三、药店概况

四、药店的经营范围

第二节 药店各岗位职责/262

一、经营管理人员岗位要求

二、药品技术质量管理人员要求



三、药店采购人员职责

四、药店质量验收人员职责

五、药店保管养护人员职责

第三节 药店业务管理、技术管理与制度管理/264

一、药店业务管理

二、药店技术管理

三、药店的制度管理

第四节 销售记录管理/265

一、销售记录内容

二、销售记录填写注意事项

第五节 药店促销管理/273

一、影响药品销售的因素

二、促销的种类

三、促销的作用

四、促销计划

第六节 药品盘点与损益/276

一、药品盘点

二、药品损益

单元测试题/279

单元测试题答案/281

第 11 单元 安全常识/283—291

第一节 防火消防/285

一、建立防火安全管理体系

二、药品仓库火灾的原因分析

三、掌握灭火的方法

第二节 安全用电/288

一、安全用电常识

二、发生触电急救方法

三、电气防火注意事项

单元测试题/290

单元测试题答案/291

参考文献/292

第 7 单元

职业道德

- 第一节 道德和职业道德/3
- 第二节 医用商品营业员职业道德/4

社

会主义医药商业道德，是社会主义道德体系的一个组成部分，是社会主义道德原则和规范在医药商业行业中的具体体现，是医药工作者在商业活动中应当遵守的道德思想和行为准则。

当前，我国经济模式由计划经济向市场经济转变，在医疗卫生改革的新历史时期，在建立和完善社会主义市场经济体制过程中，人们的思维方式、道德观念和社会生活方式及人际关系等方面，都无一例外地受到外界的影响。由于医药生产、经营、销售企业竞争加剧，在经营中出现了一些不道德或违法现象，这是社会主义商业道德所不允许的。因此，医用商品营业员，学习医药商业道德规范，弘扬中华民族精神和社会主义商业道德，增强抵御腐朽思想侵蚀的能力，显得十分重要。