

电子商务专业技能标准

一、技能目标

本专业面向医药生产、经营企业及其它相关企事业单位，培养德、智、体、美、劳全面发展，具备良好职业道德和职业素养，具有商务信息处理、网络营销、网店内容维护与管理、网络交易管理、网络客户服务与管理等能力，在生产、建设、服务、管理第一线从事网站（网店）规划与运营和网络客户服务管理等工作的高素质技术技能人才。

二、专业技能标准构建思路

本专业旨在精心构建基于“工学结合，校企合作，校校合作；高职升学”人才培养模式下的电子商务行业中初级技能人才培养目标与标准，突出对学生就业、创业能力和继续学习能力的培养；构建以岗位能力为主线的课程体系，开发基于“工学结合”情景下的课程；改革教学方法与手段；加强专兼职结合的“双师型”师资队伍建设，全面提升专业的内涵建设水平与可持续发展能力。

三、电子商务专业所涉及的岗位群

岗位群		内涵描述	国际、国家、行业标准	企业标准
运营推广岗位群	网店运营推广岗位	网店商品内容管理与策划	《电子商务平台产品信息展示要求》、《电子商务平台商家入驻审核规范》、《电子商务商品口碑指数评测规范》	阿里巴巴、京东运营规则
	互联网运营推广岗位	优化网站功能、提升网站运营效果		
	微运营岗位	对微官网、微商城、微店等优化		
美工设计岗位群	商品信息采集岗位	整理、归类、策划商品信息	《电子商务质量管理术语》	淘宝美工等级标准
	图片编辑岗位	利用图片处理软件美化图片		
	网页设计岗位	制作网站静态页面		
客户服务岗位群	销售客服岗位	引导客户进行消费	《电子商务交易产品可追溯性通用规范》、《电子商务商品验收规范》、《电子商务信用》	淘宝天猫、京东电商客服考核标准
	售后客服	回复客户反馈问题		
	客户维护（拓展）	维护老客户、开发新客户		

四、电子商务专业所涉及的岗位群任务及技能分解

电子商务专业岗位群工作任务及岗位技能分解表（用★标出专业核心技能）

岗位群	工作任务	岗位技能要求分解	技能考核项目	学习领域 (课程)
运 营 推 广 岗 位 群	★网店运营推广岗位	1. 编辑、维护网店商品内容，上传商品。	1. 具有熟练应用各种电子商务平台的能力	1. 计算机应用基础 2. 电子商务基础与应用 3. 医药市场营销 4. 网络营销、基础会计 5. 客户服务、沟通技巧 6. 网店建设与运营 7. 消费者心理及行为分析
		2. 制定网店的销售目标及预算，负责商品的促销、专题的策划与执行。	2. 具有熟练运用各种网络编辑工具和数据分析工具的能力	
		3. 进行商品关键词选取、优化及竞价排名。	3. 具有良好的广告策划、文案写作和活动组织能力	
		4. 制定各种活动报名计划和周期，跟进活动效果。	4. 具有熟练应用 SEO/SEM 进行网店推广的能力	
		5. 分析店铺数据，制定相应对策，进行跟踪调整。	5. 具有熟练使用直通车、钻展、淘宝客等推广工具的能力	
	互联网运营推广岗位	1. 收集、编辑、维护网站相关栏目/频道的信息；	1. 具有熟练使用各种网络编辑工具和数据分析工具的能力	1. 计算机网络技术 2. 计算机应用基础 3. 电子商务基础与应用 4. 医药市场营销 5. 网络营销、基础会计 6. 客户服务、沟通技巧 7. 网店建设与运营
		2. 制订网站运营推广计划，策划网站日常活动方案，并负责组织资源执行。	2. 具有较强的栏目、选题策划能力	
		3. 实施网站 SEO，使其符合搜索引擎喜好，获得较好的自然排名。	3. 具有良好的广告策划、文案写作和活动组织能力	
		4. 策划网络广告，利用各种社会化媒体工具开展线上线下互动营销等活动，提升网站知名度和品牌效应。	4. 具有较强的网站优化推广能力 5. 具有一定的网络整合营销能力	

岗位群	工作任务	岗位技能要求分解	技能考核项目	学习领域 (课程)
		5. 分析网站运营的各项用户数据，优化网站功能，提升网站运营效果。		7. 消费者心理及行为分析
	微运营岗位	1. 开设与维护微官网、微信商城、微店等平台。	1. 具有对微官网、微信商城、微店等应用管理的能力 2. 具有熟练运用微博、微信、社交软件等微平台的能力 3. 具有扎实的文字功底和活跃的创意思维、良好的专题策划及线上活动策划组织的能力 4. 具有良好的数据统计分析能力	1. 电商创业实训 2. 计算机应用基础 3. 电子商务基础与应用 4. 网络营销 5. 客户服务 6. 网店建设与运营 7. 消费者心理及行为分析 8. 沟通技巧 9. 市场调查与分析
		2. 维护与更新微信公众号、微博。		
		3. 策划和执行微活动，拓展微渠道。		
		4. 监测移动端运营推广数据，并提出优化策略。		
美工设计岗位群	商品信息采集岗位	1. 整理、归类拍摄商品；	1. 具有主流相机和常见摄影设备的操作能力 2. 具有对色彩、构图、镜头语言的认知和分析能力 3. 具有成果复用的意识及创新能力	1. 电子商务基础与应用 2. 市场调查与分析 3. 视觉传达设计 4. 计算机应用基础 5. 消费者心理及行为分析
		2. 搭建拍摄环境，布局灯光		
		3. 制订拍摄计划		
		4. 确定拍摄要求，完成商品拍摄		

岗位群	工作任务	岗位技能要求分解	技能考核项目	学习领域 (课程)
	★图片编辑岗位	1. 编辑商品原图或图片素材的尺寸、亮度、色调等。	1. 具有熟练运用 PS 等图片处理工具的能力 2. 具有对色彩、构图等要素的认知和分析能力 3. 具有对形状、线条、明暗、色彩等构图要素的认知和分析应用能力 4. 具有一定的视觉营销能力	1. 图形图像处理 2. 视觉传达设计 3. 计算机应用基础 4. 消费者心理及行为分析
		2. 通过抠图、修复等手段进行图片的美化，提升图片质感		
		3. 增加图片的营销信息，提升视觉营销效果。		
		4. logo 图的设计与制作、图像的编辑与修饰、美化图像，使其成为视觉营销利器。		
	★网页设计岗位	1. 设计、修改、更新网站的商品详情页。	1. 具有熟练运用 PS 处理图片的能力； 2. 具有熟练运用 AE 进行影视动画后期制作的能力； 3. 具有熟练运用 Dreamweaver 制作网页的能力； 4. 初步具有运用 HTML5、CSS+DIV 布局网页的能力 5. 具有较好的页面色彩控制和图文排版能力 6. 初步具有把控网站整体设计风格的能力	1. 商务网页设计与制作 2. 图形图像处理 3. AE 视频制作 4. 计算机应用基础 5. 网店建设与运营 6. 消费者心理及行为分析
		2. 设计、制作网站商业活动的宣传广告、标语的图片及相关页面。		
		3. 设计、制作网站各类专题模板。		
		4. 设计页面整体风格、界面及操作流程。		
		5. 对页面进行持续的优化。		
		6. 制作网站所需的图像素材和简易动画素材。		

岗位群	工作任务	岗位技能要求分解	技能考核项目	学习领域 (课程)
客 户 服 务 岗 位 群	★销售客 服岗位	1. 接待客户，解答售前咨询	1. 具有熟练运用各种即时通信工具的能力 2. 具有熟练运用订单管理系统的能力 3. 具有挖掘客户需求、促进销售的能力	1. 网络营销 2. 沟通技巧 3. 社交礼仪 4. 客户服务 5. 消费者心理及行为分析
		2. 引导客户购买，做好关联销售		
		3. 催付款和引导支付		
		4. 审单核对、跟单		
	★售后客 服	1. 记录并回复客户反馈的问题	1. 具有熟练运用各种即时通信工具的能力 2. 具有熟练运用订单管理系统的能力 3. 具有情绪自我控制能力和一定的抗压能力	1. 计算机应用基础 2. 沟通技巧 3. 社交礼仪 4. 客户服务 5. 消费者心理及行为分析
		2. 处理客户的抱怨和投诉		
		3. 跟进处理物流、退换货、退款等问题		
		4. 整理回复客户评价、跟踪及分析消费者满意度		
	★客户维 护（拓展）	1. 建立客户信息档案、构建客户分类模型	1. 具有熟练运用各种即时通信工具的能力 2. 具有熟练运用客户关系管理系统的能力 3. 具有运用各种数据分析统计工具的能力 4. 具有情绪自我控制能力和一定的抗压能力	1. 网店建设与运营 2. 计算机应用基础 3. 沟通技巧 4. 社交礼仪 5. 客户服务 6. 消费者心理及行为分析
		2. 制定客户成长计划、按照客户等级进行差异化关怀和营销		
		3. 整合多种资源，开发新客户		

五、主要参考文献：

- 1.电子商务师国家职业标准
- 2.教育部第二批《职业学校专业顶岗实习标准》
- 3.国家电子商务标准体系框架综述--中国标准化研究院
- 4.现代职业教育体系建设规划（2014-2020）
- 5.教育部关于充分发挥行业指导作用，推进职业教育改革发展的意见
- 6.2016 年度中国大宗电商发展报告--中国电子商务研究中心
- 7.2016 年度中国电子商务人才状况调查报告--中国电子商务研究中心
- 8.2017 年中国电子商务用户体验与投诉监测报告--中国电子商务研究中心
- 9.全国电子商务人才需求动态展示平台--<http://job.ebtest.cn/>
- 10.国际、国家、行业标准：《电子商务平台产品信息展示要求》、《电子商务平台商家入驻审核规范》、《电子商务商品口碑指数评测规范》、《电子商务质量管理术语》、《电子商务交易产品可追溯性通用规范》、《电子商务商品验收规范》、《电子商务信用》
- 11.企业标准：淘宝美工等级标准、淘宝天猫电商客服考核标准、京东商城客服考核标准、阿里巴巴运营规则、京东运营规则。

执笔人：赵 敏

参与人：张蓉、李青、温俊香、贾文雅、王祎

工商管理系教师发展标准

落实立德树人根本任务，努力使自己成为有理想信念、有道德情操、有扎实学识、有仁爱之心的好老师，着力培养德智体美劳全面发展的社会主义建设者和接班人。

一、师德为先

热爱职业教育事业，具有职业理想、敬业精神和奉献精神，践行社会主义核心价值观，履行教师职业道德规范，依法执教。立德树人，为人师表，教书育人，自尊自律，关爱学生，团结协作。以人格魅力、学识魅力、职业魅力教育和感染学生，做学生职业生涯发展的指导者和健康成长的引路人。

1. 坚定政治方向。坚持以习近平新时代中国特色社会主义思想为指导，拥护中国共产党的领导，贯彻党的教育方针；不在教育教学活动中及其他场合出现有损害党中央权威、违背党的路线方针政策的言行。

2. 自觉爱国守法。忠于祖国，忠于人民，恪守宪法原则，遵守法律法规，依法履行教师职责；不损害国家利益、社会公共利益，不违背社会公序良俗。

3. 传播优秀文化。带头践行社会主义核心价值观，弘扬真善美，传递正能量；不通过课堂、论坛、讲座、信息网络及其他渠道发表、转发错误观点，不编造散布虚假信息、不良信息。

4. 潜心教书育人。落实立德树人根本任务，遵循教育规

律和学生成长规律，因材施教，教学相长；不违反教学纪律，敷衍教学，不擅自从事影响教育教学本职工作的兼职兼薪行为。

5. 关心爱护学生。严慈相济，诲人不倦，真心关爱学生，严格要求学生，做学生良师益友；不要求学生从事与教学、科研、社会服务无关的事宜。

6. 坚持言行雅正。为人师表，以身作则，举止文明，作风正派，自重自爱；不与学生发生任何不正当关系，不发生任何形式的猥亵、性骚扰行为。

7. 遵守学术规范。严谨治学，力戒浮躁，潜心问道，勇于探索，坚守学术良知，反对学术不端；不抄袭剽窃、篡改侵吞他人学术成果，不滥用学术资源和学术影响。

8. 秉持公平诚信。坚持原则，处事公道，光明磊落，为人正直；不在招生、考试、推优、保研、就业及绩效考核、岗位聘用、职称评聘、评优评奖等工作中徇私舞弊、弄虚作假。

9. 坚守廉洁自律。严于律己，清廉从教；不索要、收受学生及家长财物，不参加由学生及家长付费的宴请、旅游、娱乐休闲等活动，不利用家长资源谋取私利。

10. 积极奉献社会。履行社会责任，贡献聪明才智，树立正确义利观；不假公济私，擅自利用学校名义或校名、校徽、专利、场所等资源谋取个人利益。

二、学生为本

树立人人皆可成才的职业教育观。遵循学生身心发展规律，以学生发展为本，培养学生的职业兴趣、学习兴趣和自信心，激发学生的主动性和创造性，发挥学生特长，挖掘学生潜质，为每一个学生提供适合的教育，提高学生的就业能力、创业能力和终身学习能力，促进学生健康快乐成长，学有所长，全面发展。

1. 教师对所有学生都抱有高的期望，尊重他们的社会、文化、语言、宗教和种族背景。

2. 教师始终以尊重和体贴的态度对待学生，并关注他们作为学习者的发展。

3. 与学生建立友好和谐的关系，希望学生拥有某些积极的价值观、态度和行为，教师自身首先应身体力行。

4. 教师应关爱学生，服务于学生。当学生在学习上、生活上遇到困难时，教师及时帮助排忧解难。

5. 教师应理智地、有效地与学生以及家长进行交流，明确自己在学生学习活动中所扮演的角色，以及在学生活动中的权利、责任和兴趣。

6. 教师充分考虑学生不断变化着的兴趣、经历和成绩，考虑他们不同的文化、种族背景，以帮助他们取得进步。

三、能力为重

在教学和育人过程中，把专业理论与职业实践相结合、职业教育理论与教育实践相结合；遵循职业教育规律和技术技能人才成长规律，提升教育教学专业化水平；坚持实践、反思、再实践、再反思，不断提高专业能力。

1. 教师对自己将所任教的学科有扎实的知识基础和较硬的专业技能。

2. 教师应了解学生的身体、智力、语言、文化和情感的发展对学生学习的影响，结合课程教学并根据学生思想品德和职业道德形成的特点开展育人和德育活动。

3. 教师能有效地组织和管理教与学的时间，创设有意义的学习环境，明确地传授知识与技能，采用互动的教学方法，开展合作探究活动；运用讲练结合、工学结合等多种理论与实践相结合的方式方法，有效实施教学。

4. 因材施教，注重用不同的教学来满足学生不同的需要，包括能力超常和那些有特殊教育需要的学生。

5. 教师在教学中应有效地利用信息通讯技术来进行教学及支持专业发展。

6. 教师可以通过评价，通过从他人有效的实践中学习来改进自己的教学。教师要有专业发展的动机，并且能为自己的专业发展承担越来越多的责任。

7. 教师恰当地运用一系列监控和评价策略，对学生达成学习目标的过程进行评价，并用所获得的信息来改善自己的计划和教学。

8. 教师边教学边进行监控和评价，同时给予即时的、建设性的反馈，以支持学生的学习。并让学生也参与到反思、评价和改进自身表现的过程中来。

9. 教师应不断提升与实训实习单位沟通合作的能力，将实习实训全程纳入自己的教学实践中来。

10. 熟悉有关法律和规章制度，保护学生的人身安全，维护学生的合法权益。

11. 教师应该为学生提供必要的职业生涯规划、就业创业指导。

12. 配合和推动学校与企业、社区建立合作互助的关系，促进校企合作，提供社会服务。

四、终身学习

学习专业知识、职业教育理论与职业技能，学习和吸收国内外先进职业教育理念与经验；参与职业实践活动，了解产业发展、行业需求和职业岗位变化，不断跟进技术进步和工艺更新；具有终身学习与持续发展的意识和能力，做终身学习的典范。

1. 教师应持续将医药流通行业中新理念、新流程、新模式纳入自己的教学实践中。

2. 教师应针对教育教学工作中的现实需要与问题，进行探索和研究。

3. 教师应结合行业企业需求和专业发展需要，制定个人专业发展规划，通过参加专业培训和企业实践等多种途径，不断提高自身专业素质。

4. 教师应积极投身于“三教改革”的理论创新与实践。

5. 教师应不断优化知识结构和能力结构，提高文化素养和职业素养。

6. 教师应主动收集分析毕业生就业信息和行业企业用人需求等相关信息，不断反思和改进教育教学工作。

连锁经营管理专业（现代学徒制）技能标准

一、技能目标

本专业旨在培养具有社会主义核心价值观，德、智、体、美全面发展的高素质技能型人才。能系统掌握连锁经营管理的基本知识与基本技能，具备相应的职业思想素质、职业通用能力及职业专业能力，能从事药店经营管理、药品销售与策划等工作，为医药行业培养面向岗位群需求的医药技能型人才。

二、专业技能标准构建思路

连锁经营管理专业（药品方向）现代学徒制技能标准建设遵循国家相关职业资格要求，结合不同医药连锁企业的调研情况，对毕业生的就业情况进行分析，明确连锁经营管理专业对应的岗位群。根据各岗位的具体工作任务，根据工作任务要求，分析各岗位应具备的专业技能及技能标准，制定出连锁经营管理专业（药品方向）现代学徒制技能标准初稿，为了使连锁经营管理专业的专业标准具有针对性、有效性、实践性和可操作性，在组织有关行业企业专家进行研讨论证的基础上，最终确定本专业的技能标准。

三、连锁经营管理专业专业所涉及的岗位群

岗位群		内涵描述	国际、国家、行业标准	企业标准
连锁 门店 岗位 群	收银员	从事银钱结算服务的工作	收银员国家职业标准	《药品经营质量管理规范》
	营业员	从事药店管理、问病荐药、正确介绍药品、接受顾客咨询、处方审核、调配、配发药品、合理指导用药等工作	医用商品营业员 国家职业技能标准	

	质量管理 员	在药师指导下，负责门店药品经营全过程的质量监督、检查、指导等工作	国家《医药商品储运员职业标准》	
	养护员	在药师指导下，从事门店药品养护工作		
	验收员	在药师指导下，从事门店药品验收工作		
	店长	从事门店药品管理、员工管理、收银管理、促销管理、客户管理、安全管理、信息管理工作		
连锁企业 管理 岗位 群	药品品类 管理员	从事药品品类规划、医药商品销售分析、制定药品品类策略及品类优化方案等工作		《药品经营质量管理规范》
	药品采购 员	从事药品采购计划制定、采购合同签订、采购谈判等工作	国家《医药商品购销员职业标准》	
	市场专员	负责组织收集医药行业政策、竞争对手信息、客户信息，分析市场发展趋势；根据公司发展战略组织制定营销战略规划；负责门店营销策划方案的制定；营销策划活动的组织、执行、协调及在执行过程中的监控和调优		
	门店管理 专员	收集门店信息并分析，负责门店的营运，检查门店的各项工作		

四、连锁经营管理专业（药品方向）所涉及的岗位群任务及技能分解

连锁经营管理专业岗位群工作任务及岗位技能分解表

岗位群	工作任务	岗位技能要求分解	技能考核项目	学习领域 (课程)
收银员	任务 1 收取银钱	收银机、POS 机的操作技能	能够按照规定接通收银机、POS 机电源； 能够按照规定的程序打开或关闭收银机、POS 机； 能够安装收银机打印纸和 POS 机签购单； 能够检查扫码器、解码器状态是否正常； 能暂停和恢复收款机、POS 机运行； 能按要求准备足够的钱币并放入收款机内	收银机、POS 机的使用方法以及注意事项； 收银机、POS 机的安全常识； 常用收银机、POS 机的特点
		现金收银	能清点、收取顾客交付的现钞 能够使用验钞机鉴别现钞真伪 能够输入交易明细 能够合理搭配找零币值 能使用打印机打小票并交付顾客 能将现钞按面额分类放入钱箱 能进行条码、现金数额的键盘录入	人民币现钞及防伪知识和技巧； 现钞鉴别设备使用常识；

岗位群	工作任务	岗位技能要求分解	技能考核项目	学习领域 (课程)
		银行卡收银	能识别国内各类银行卡 能使用 POS 机消费功能完成银行卡 收银操作 能打印签购单并进行持卡人签名核 对工作 能够使用 POS 机打印签购单 能够进行 POS 机结算、签退操作	现钞防伪知识和技巧； 银行卡的定义 银行卡的分类和识别 银行卡防伪知识和技巧 银行卡的受理要求 银行卡风险防范常识
		支付宝、微信收银	能熟练将二维码扫描枪连接传统的 收银机； 能够使用扫描枪扫描条码； 能熟练显示二维码； 能用手机扫描二维码	支付宝、微信钱包相关 知识
	任务 2 药品清点 与交付	药品包装检查	检查商品包装有无破损. 能够包装； 能发现可能造成损坏商品、伤害顾客 的不当	商品包装防损常识
		药品扫描	能操作条码扫描设备逐一将商品扫 入收款机 能核实收款机显示的商品名称、数量 及价格与实物是否一致 能对商品防盗签解码 能对商品进行消磁操作(包括消磁器 消磁和人工消磁)	商品扫描的原则和方法 商品消磁的原则和方法 商品条形码应用的特点 消磁板使用常识 商品的编码和识别方法
		药品装袋与交付	能够对商品进行分类、装袋	商品分类装袋规定

岗位群	工作任务	岗位技能要求分解	技能考核项目	学习领域 (课程)
			能清点与交付顾客商品	
	任务 3 现金及后台的票据管理	备用金准备	能按照程序领取备用金 能根据营业情况合理搭配现金面额、兑换零钱	营业中兑换零钱的规定
		清点、上交营业款	能在每日结款时,清点现金及相关票据 能够按照销售款送存程序安全上缴现金及票据	商业票据知识 现金、票据使用常识 营业现金及票据上缴一般程序
营业员	任务 1 做好营业中的日常工作	能依法进行药品销售,维护消费者的合法权益	医药流通行业相关的管理法规、制度 医药行业职业守则 职场礼仪 营业前准备工作 安全意识 突发事件处理	药品经营管理法律法规 社交礼仪 安全意识教育,突发事件处理知识
		具有敬业的精神、工作的热情、服务的意识、坚持的勇气		
		能按要求整理自己的仪容和服装,佩戴胸卡,使顾客产生信任感		
		能使所负责销售的柜台及货架整洁,欲销售的药品充足、卫生、整齐		
		能自觉维护店内药品、设备、设施,使之不受损害		
		能随时观察销售环境,留意贵重商品,防止商品丢失,能恰当地处理可疑情况和突发事件		
	任务 2 管理药品,做好销售	能将销售药品及时上架,并按 GSP 要求整理排面,达到符合药品避光、阴凉等贮存要求	药品的陈列与摆放要求 药品保管与养护	GSP 基础会计

岗位群	工作任务	岗位技能要求分解	技能考核项目	学习领域 (课程)
	辅助工作	能按处方药、非处方药，中草药、中药饮片，医疗器械、保健食品等品类管理原则分类摆放药品 能准确将标签与同一种规格的药品对应摆放，做到一品一签 能及时了解各种药品销售情况，避免出现滞销商品及近效期药品 能及时整理货架，确保药品在顾客取放后及时归位、补足 能及时发现药品的发霉、变质、生虫等情况，并按要求做报损及销毁处理，保持药品卫生，防止药品受到各种污染 能做到将特殊管理药品、贵重药品、拆零药品等按规定存放 能根据药品存储要求对药品进行存储，需冷藏药品及时进冰箱 能随时检查柜台上所售商品是否齐全，及时填写“缺货登记表”和“补货单” 能按规定和要求填写药品销售的相关票据，及时做好药品销售的相关记录，记录字迹端正、准确，记	药品的销售流程、记录和销售票据的正确填写 药品拆零销售要求	

岗位群	工作任务	岗位技能要求分解	技能考核项目	学习领域 (课程)
		录内容真实、完整		
		在销售下账时能注意核对好药品的规格、产地及数量		
		拆零药品时能严格按照药品拆零程序进行		
	任务 3 销售药品，服务顾客	能熟练使用行业标准服务用语，热情招呼顾客	销售技巧、接待顾客的技巧 常用药物的商品名、通用名、适应症、不良反应等情况介绍 药物的分类、剂型特点,药物的作用及影响药物作用的因素 医学基础知识	社交礼仪 推销技巧 消费心理学 公共关系实务 药学基础 医学基础 电子商务基础 药学服务技术
		会观察、把握顾客的心理活动，能耐心、细致、准确地回答顾客的咨询		
		能做到问病荐药，正确为顾客介绍药品，对常见疾病能够指导顾客合理用药，做顾客的健康顾问		
		能正确介绍药品的价格、产地、规格、功能、用法、禁忌、注意事项等		
		能准确快速地为顾客拿递药品，并做到发药交待，药品出售后，能提醒顾客核对所购药品		
		会辨认处方、分析处方、调配处方，避免配伍禁忌，销售处方药后能对处方登记本及时进行登记		
		能进行正确适当的关联销售		
		销售过程中能提醒顾客药品为特殊商品，一般无质量问题概不退货，从而减少退货的产生		
		具有良好沟通和销售能力，为顾客提供满意服务、		

岗位群	工作任务	岗位技能要求分解	技能考核项目	学习领域 (课程)
		能不断提升销售业绩		
		具有基本的电子监管知识，能清楚药品流向和电子监管码		
	任务 4 保管养护药品，做好销售辅助工作	能对不同性质的药品进行妥善贮藏保管，并按相关规定进行管理	药品保管、贮存与养护的基本知识	GSP
		每天对药品陈列环境、室内温湿度、冰箱温度进行检查并做登记，确保药品存储要求		
		能分清重点养护的药品类型，按规定对需重点养护的药品进行养护，并建立档案		
		每天整理货架检查药品效期，以防过期药品产生		
	任务 5 盘点和交接班，做好营业后的收场工作	做好盘点前的准备工作，进行动盘、月盘、贵重商品交接，盘点后及时进行差异复盘	药店营业结算、报账、盘点知识	会计基础 GSP
		能随时清点销售与库存药品的批号、效期，做到帐、物相符，效期合理管理		
		能掌握当班的销售、已补货、需补货商品等情况，汇报班中问题及建议		
		能如实、完整填写交接班表，并与接班人员准确交接工作		
		能按照要求进行盘点，会正确填写营业盘点表，交		

岗位群	工作任务	岗位技能要求分解	技能考核项目	学习领域 (课程)
		班后汇总销售小票		
		能遵守安全制度，做好安全工作		
质量管理 员	任务 1 指导监督验收、养 护、销售过程中的质 量工作	能指导、监督药店验收过程中的质量工作 能指导、监督药店养护过程中的质量工作 能指导、监督药店销售过程中的质量工作	药品验收、养护知识	GSP 实施技术 药品储存与养护技术
	任务 2 对药店药品质量信 息的收集、整理、分 析、传递，并定期统 计	能收集、整理、分析、传递药店药品质量信息	药店药品质量信息处理	
	任务 3 负责建立药店所经 营药品包括药品质 量标准内容的质量 档案	能建立药品质量档案	填写药品质量档案	
	任务 4 质量不合格药品的 审核，对不合格药品	能对质量不合格药品进行审核； 能有效监督对不合格药品的处理。	审核质量不合格药品	

岗位群	工作任务	岗位技能要求分解	技能考核项目	学习领域 (课程)
	的处理过程实施监督			
	任务 5 协助开展对药店员工药品质量管理方面的教育或培训	具备良好的语言表达能力； 能协助开展对企业职工药品质量管理方面的教育或培训	模拟员工培训	
养护员	任务 1 依据药品在储存中的质量变化规律，采取措施选择合适储存条件	能根据药品性能、特点，进行药品养护；	给出 10 种药品名称（包括重点养护药品、特殊管理药品），对药品进行分类，并说出或写出其保管方法	GSP 实施技术 药品储存与养护技术
	任务 2 根据药店药品的流转情况，制定养护计划，对药品进行定期质量检查和养护，并做好养护记录	能根据药店药品的流转情况，制定养护计划； 对药店药品进行定期质量检查和养护； 能填写养护记录	制定养护计划	
	任务 3 进行近效期药品的管理	能对近效期药品进行适当管理	识别近效期药品，说出近效期药品的管理办法	
	任务 4	能定期汇总养护检查、近效期或长时间储存的药品	整理药品养护信息	

岗位群	工作任务	岗位技能要求分解	技能考核项目	学习领域 (课程)
	定期汇总、分析和上报养护检查、近效期或长时间储存的药品等质量信息	等质量信息； 会分析并上报养护检查、近效期或长时间储存的药品等质量信息		
	任务 5 仪器设备、温湿度检测 and 监控仪器、计量仪器及器具等的养护管理工作	会识别温湿度检测和监控仪器、计量仪器及器具等仪器设备； 会对温湿度检测和监控仪器、计量仪器及器具等仪器设备进行养护管理	使用温湿度检测和监控仪器	
	任务 6 建立药品养护档案	能根据药品的具体情况建立药品养护档案	填写药品养护档案	
验收员	任务 1 依照药品的法定标准、进行验收，做好药品质量验收记录	能依据随货同行单逐一核对品名、规格、数量、生产批号、有效期、生产企业、批准文号与实货核对； 具备药品外观质量、包装鉴别能力； 能依据验收结果填写药品质量验收记录； 能对验收合格的药品，与营业员办理交接手续； 对验收不合格的药品拒收，做好不合格药品的隔离存放工作，并及时报质量管理人员处理	模拟验收	GSP 实施技术 药品储存与养护技术
店长	任务 1	能进行员工排班，考勤	熟悉劳动法及劳动合同法关于工时	连锁企业门店运营及管

岗位群	工作任务	岗位技能要求分解	技能考核项目	学习领域 (课程)
	员工管理	能根据公司要求对员工进行考核 能根据公司要求对员工培训	以及加班的规定,针对具体情况,根据药店的营业时间和员工人数合理地进行排班; 能熟练地运用 EXCEL 软件; 根据公司考核标准对员工工作进行考核; 根据公司要求进行员工培训	理 有效沟通实务
	任务 2 药品管理	能按照公司要求进行品类管理、 药品陈列 质量管理 收货、退货管理 药品存货管理 盘点管理	根据不同的药品,选用不同的陈列方式; 能够运用信息管理系统熟练进行商品进、销、存的相关操作; 熟悉盘点作业流程,能对盘点过程中出现的具体情况进行恰当的处理; 能根据不同药品质量要求处置药品	GSP 实施技术 药品品类管理 连锁企业门店运营及管理 药品储存与养护技术 连锁企业仓储与配送实务 中药鉴别技术
	任务 3 收银管理	会检查收银员工作,每日清点当天收银情况	验收店员清点报表,并与收银员核对销售数据及验收营业款	连锁企业门店运营及管理 基础会计
	任务 4 促销管理	能根据公司要求进行促销活动的实施 会对药店氛围进行营造 能控制促销成本	根据给定资料明确促销主题,选择促销商品,备好促销商品并陈列,调整促销价格,进行人员分工,根据总部计划进行资金的合理预算	医药市场营销 门店氛围营造及设计 基础会计 GSP 实施技术

岗位群	工作任务	岗位技能要求分解	技能考核项目	学习领域 (课程)
	任务 5 客户管理	能进行客户关系开发与维系 会客户服务技巧	客户分析 顾客投诉的处理	药学服务技术 推销与谈判 有效沟通实务
	任务 6 安全管理	能按公司要求进行卫生管理与安全管理	督促店员在营业前进行全面店铺清洁 巡视店内、外各角落,检查电气设备情况,做好安全防范工作 药店突发事件处理	连锁企业门店运营及管理 GSP 实施技术
	任务 7 信息管理	能整理营业数据 会对店内客流信息与店铺周边竞争对手信息的收集与分析	能熟练使用 Office 进行信息相关操作	计算机基础
药品品类 管理员	任务 1 对公司及门店商品 品类进行规划和设置	会对公司及门店商品品类进行规划和设置	根据背景资料,对各品类的业绩及利润进行分析,对公司及门店商品品类进行规划和设置	零售药店实务 医药商品分类基础 医药市场营销
	任务 2 进行商品销售分析	会对各品类的业绩及利润进行分析		
	任务 3 制定品类策略和优化方案	会收集药品及相关商品信息; 制定品类策略和优化方案	制定品类策略和优化方案	
	任务 4 针对季节变化,对应 季品类提出促销活动建议	会进行促销活动策划	促销活动策划	
	任务 5 根据分析确定各类 商品价格带	能根据分析结果确定各类商品价格带	模拟接待顾客,对处方进行审核,并根据处方进行药品	
药品采购	任务 1	会收集医药商品市场信息;	依据给出的背景资料设计市场调研	GSP 实施技术

岗位群	工作任务	岗位技能要求分解	技能考核项目	学习领域 (课程)
员	预测医药市场需求信息	具备医药商品市场预测能力。	方案，并实施调研，撰写调研报告。	医药市场营销实务 药品经营管理法律实务
	任务 2 根据库存和市场需求制定采购计划	具有医药商品库存管理能力； 会根据库存和市场需求制定采购计划。	依据背景资料，制定采购计划。	
	任务 3 收集首营企业、首营品种资料，填报首营审批表	会收集首营企业、首营品种资料； 会填报首营审批表	首营企业、首营品种资料审核； 填报首营企业、首营品种审批表； 建立客户档案	
	任务 4 谈价议价，进行采购谈判	具备良好的交流、沟通能力； 具备采购谈判、谈价议价能力	依据背景资料，模拟进行谈判	
	任务 5 签订采购合同，运用各种方式解决合同纠纷	熟悉合同的必备条款，会审核和修订合同； 能为妥善处理合同纠纷提供建议	给出病文合同，找出合同的错误之处，并进行修订。	
	任务 6 国家、地方招标采购	熟悉招标、采购流程	模拟招标、采购流程	
市场专员	任务 1 负责市场调研策划	能收集商业信息	市场调查基本方法	医药市场营销 消费者心理及行为分析
		能分析市场营销环境	SWOT、PEST 分析方法	
		能分析消费者行为	5W1H 分析方法、消费者行为模式	
		能分析竞争者	波特五力模型、BCG 矩阵、GE 矩阵分析方法	
	任务 2 负责市场营销战略策划	能制定市场竞争战略策划方案	竞争战略分析方法	医药市场营销 消费者心理及行为分析
		能制定市场细分策划方案	单一变量法、主导因素排列法、综合因素细分法、系列因素细分法等市场细分方法	
		能制定目标市场选择策划方案	目标市场选择战略	
		能制定市场定位策划方案	市场定位的策略、市场定位方法	

岗位群	工作任务	岗位技能要求分解	技能考核项目	学习领域 (课程)
	任务 3 负责市场营销策略 策划	能制定产品组合策划方案	产品生命周期策划的理论、产品组合 策划的理论	广告实务 销售实务 公共关系实务
		能制定价格策划方案	价格制定的基本原则、程序与方法； 价格调整的策划技巧	
		能制定渠道策划方案	直接渠道或间接渠道、长渠道或短渠 道、 宽渠道或窄渠道、单一营销渠道和多 营销渠道、传统营销渠道和垂直营销 渠道策略	
		能制定促销组合策划方案	广告策划；公共关系策划；营业推广 策划；人员推销策划	
门店管理 专员	任务 1 对所有门店进行日 常管理，收集和分析 运营数据并定期反 馈调整；	能监督检查指导门店的日常管理 会收集分析门店营运数据	GSP 门店相关知识	医药市场营销 GSP 实施技术
	任务 2 根据公司和运营 计划，制定门店执 行计划并检查、评估 执行情况，确保执行 效果	能根据公司营运计划进行任务分解，落实到每家门 店，检查、控制门店营运计划的执行	制定门店营运计划	
	任务 3 根据销售、服务等业 务需求处理数据，提 供有效报告	能根据商品部、采购部、市场部业务需求处理门店 数据并提供相关报告	数据分析，整理	

五、主要参考文献：

- 1.《收银员国家职业标准》 劳社厅发[2003]1 号 2003-1-23 中国劳动社会保障出版社
- 2.人力资源和社会保障部职业能力建设司.《国家职业技能标准汇编》.中国劳动社会保障出版社.2011.09
- 3.郭晓斌主编.《营业员技能（职业技能培训系列教材）》. 中国林业出版社.2009.09
4. 陈玉文主编.《药店店长手册》.人民卫生出版社.2010.03
5. 《药品经营质量管理规范》
6. 国家《医药商品储运员职业标准》
7. 国家《医药商品购销员职业标准》

执笔人：赵雯

参与人：王学峰；任灵梅；王国妮



山西医药职业学院
Shanxi Pharmaceutical college

物流管理（药品方向） 专业技能标准

二〇二〇年十二月

物流管理专业（专业代码）技能标准

一、技能目标

本专业旨在培养具有社会主义核心价值观，德、智、体、美全面发展的高素质技能型人才。能系统掌握物流管理的基本知识与基本技能，具备一般的职业思想素质、职业通用能力及职业专业能力，能从事医药物流仓储、配送、分拣、信息处理等工作，为医药行业培养面向岗位群需求的医药技能型人才。

二、专业技能标准构建思路

专业技能标准应反映该专业就业面向的岗位群所进行的职业活动在服务区域的整体状况和水平，要突出该职业当前对物流从业人员主流技术、主要技能的要求，反映该职业活动的一般状况和水平，还应兼顾山西地区地域或行业间可能存在的差异，同时还应考虑医药行业的发展趋势。

物流专业岗位技能标准是在对专业毕业生面向的职业岗位、工作任务以及本专业毕业生应具备的职业能力全面分析的基础上，结合国家、行业标准，结合企业的岗位需求设置合理的技能标准，技能考核标准要对接企业岗位，根据岗位要求设置工作任务，进而确定技能考核要求，有利于统一规范技能考核项目数量，进而完善了专业技能考核标准。

三、物流管理专业所涉及的岗位群

岗位群		内涵描述	国际、国家、行业标准	企业标准
仓储管理	收货岗位	负责医药商品的接运前准备，根据医药商品单据进行数量和外包装的收货		

岗位群	验收岗位	负责医药商品的质量验收，根据医药商品的特性安排验收区域和验收内容，对质检报告和药品说明书以及检查到药品的最小包装	医药商品储运员国家职业技能标准	
	上架岗位	根据入库上架单上指示的药品、货位信息进行上架，并将药品放到相应的库区和货位上		
	养护岗位	负责医药商品的在库养护，根据医药商品的形状和剂型分类，选择合适的储存环境并根据 GSP 的要求对其进行养护		
	理货岗位	负责检查医药商品的库存达到标准，对商品进行理货，保持商品货架及通道的干净整洁		
	分拣岗位	根据拣货单合理利用拣货方式进行拣货，将拣完的货物放置指定区域		
	复核岗位	对货物进行核对、复核、包装，选择合适的包装材料、包装辅料、工具等完成货物包装工作		
运输配送岗位群	运输调度岗位	运输计划的制定与装载作业安排，搬运安排、取送货的车辆调配，GPS 物流调度软件的使用，运输、配送、车辆台账的更新	医药商品储运员国家职业技能标准	
	配送岗位	接受并执行配送指令；根据订单要求设计配送流程、配送运输组织、配送区域确定、配送线路优化；商品包装、配载及配装；执行过程中的信息反馈；核查与客户服务		
物流辅助岗位群	物流信息管理岗位	采集物流信息；发布与接收信息技术；计算机网络信息维护		

四、物流管理（药品方向）专业所涉及的岗位群任务及技能分解

物流管理（药品方向）岗位群工作任务及岗位技能分解表

岗位群	工作任务	岗位技能要求分解	技能考核项目（详细一些，技能可以合并考核）	学习领域（课程）
收货员	任务 1 根据商品到货及入库计划，进行仓储入库作业流程设计	熟悉并掌握验收的流程，严格执行药品收货管理制度、药品收货操作规程，做好购进药品和销后退回药品的收货工作	检查随货同行单、采购记录等单据的内容和公章无误； 按照仓库作业要求执行入库，负责拆除药品的运输防护包装，检查药品外包装是否完好，对出现破损、污染、标识不清等情况的药品，应当拒收★	《药品经营管理法律实务》、 《药品储存与养护技术》、 《GSP 实施技术》等课程
验收员	任务 1 根据随货同行单和采购记录对医药商品进行质量检查	熟悉并掌握验收的标准，对照采购记录核对到货药品及其随货同行票，检查票、账、货是否相符，对冷链医药商品的验收要严格按照 GSP 进行验收	按照仓库作业要求执行验收，对收货过程中发现的不符合质量标准或疑似假、劣药的情况，报质量管理部经理处理； 冷藏药品收货时应检查运输工具、温控方式、在途时限、到货温度是否符合要求，并留存运输过程中的温度，对不符合要求的应拒收； 冷藏药品在冷库内待验★	
上架员	任务 1 能够根据入库上架单上指示的药品、货位信息进行上架，并将药品放到相应的库区和货位上	严格执行药品储存管理制度及药品入库上架操作规程，做好药品的入库上架工作	准确无误对药品按照货位入库上架； 及时处理上架过程中出现的问题：发现品规错误、批号错误、数量短	《药品储存与养护技术》、《医药商品仓储与配送》

岗位群	工作任务	岗位技能要求分解	技能考核项目（详细一些，技能可以合并考核）	学习领域（课程）
			少、包装破损等问题及时向质量管理部验收组反馈	
养护员	任务 1 能够按照 GSP 和仓库管理管办法，根据养护工作流程和注意事项对在库医药商品进行养护	熟悉并掌握出库商品检查、出库商品信息处理的能力；	根据商品特性查看养护情况；按规定办理各专库药品的入库手续，正确合理分库、分类存放药品；在各专库中正确实行色标管理，对收货过程中发现的不符合质量标准或疑似假、劣药的情况，报质量管理部经理处理★	《GSP 实施技术》
理货员	任务 1 严格执行验收标准；对商品进行理货，使用叉车等设备进行商品上架	能够严格按照验收标准进行医药商品的验收入库，	按照批号逐批查验药品合格证明文件，对于相关证明文件不全或内容与到货药品不符的，不得入库，并交质量管理人员处理★	《仓储管理实务》、《药品储存与养护技术》、《GSP 实施技术》
		能够根据入库上架单上指示的药品、货位信息进行上架，并将药品放到相应的库区和货位上	按照药品外包装图示标志进行药品的搬运和堆垛，负责药品的定期翻垛工作；保持责任区货架、托盘及作业工具清洁，无破损和杂物堆放，保障作业工具的正常使用	
	任务 2 清洁商品及货架，保持商品、货物整齐	掌握并理解仓储 7S 管理，清洁商品及货架保持商品、货物整齐	能够按照整理、整顿、清洁、清扫、素养、安全、节约 7S 保持库房物资设备分类排列，整齐存放，准确清点数量的能力★	《仓储管理实务》、《药品储存与养护技术》、《GSP 实施技术》

岗位群	工作任务	岗位技能要求分解	技能考核项目（详细一些，技能可以合并考核）	学习领域（课程）
分拣员	任务 1 根据拣货单的信息，合理利用拣货方法进行拣选	能够分析订单并对合理的订单进行处理，严格执行药品储存管理制度及整件拣货操作规程，做好整件药品的拣货工作	按照拣货单据上指示的作业类别、出库品类、货位编号、批号、数量、生产厂家等信息进行拣货；严格按 GSP 规范要求，做好在库商品质量管理工作和供货商管理★	《仓储管理实务》、《药品储存与养护技术》、《GSP 实施技术》
		根据订单选择合适的拣货方式	熟悉并遵守分拣作业规范、方法和技巧等；★ 提出对拣货有改善的建议	
	任务 2 将拣选完成的货物放至指定区域	根据订单进行拣选货物的放置	能够根据订单进行所见货物的放置	《仓储管理实务》、《GSP 实施技术》
复核员	任务 1 对货物进行核对、复核	严格执行药品储存、出库复核管理制度及药品出库复核操作规程，做好药品的出库复核工作	根据拣货单核对商品的数量和品类是否正确，进行复核，在出库复核过程中发现以下情况不得出库，报告组长、由组长报告质量管理部门处理： （1）药品包装出现破损、污染、封口不牢、衬垫不实、封条损坏等问题； （2）包装内有异常响动或者液体渗漏； （3）标签脱落、字迹模糊不清或者标识内容与实物不符；	《药品储存与养护技术》、《GSP 实施技术》

岗位群	工作任务	岗位技能要求分解	技能考核项目（详细一些，技能可以合并考核）	学习领域（课程）
	任务 2 选择合适的包装材料、包装辅材、工具等完成货物包装工作		(4) 药品已超过有效期； (5) 其他异常情况的药品。★	《药品储存与养护技术》、《GSP 实施技术》、《物流包装》
		熟悉不同包装材料的特点	根据产品的特点选择合适的包装材料★	
		严格执行包装制度并核对商品标签信息	按照正确的包装方法和质量标准进行产品的包装，能够将标签粘贴到对应的商品上	
运输调度员	任务 1 运输计划的制定与装载作业安排	能够制定车载计划	了解货物特性，具有货物配载和加固的规划能力	《药品储存与养护技术》、《GSP 实施技术》、《物流运输》
	任务 2 搬运安排、取送货的车辆调配	掌握车辆调度、搬运调度原则，有进行车辆合理调度的能力	能够根据配货的信息和配送地点选择合适的车辆线路★	
	任务 3 运输线路的规划	合理制定运输线路	根据订单计划，选择合适运输方式，并根据计划进行调度工作和运输路线规划★	
配送员	任务 1 根据订单要求设计配送流程、配送运输组织、配送区域确定、配送线路优化	进行线路优化	具有配送线路优化、维护及车辆调度能力★	《药品储存与养护技术》、《GSP 实施技术》、《配送管理实务》
		对车辆配载进行合理化分析	具有针对商品特性和客户要求进行合理配载的能力★	
		配送设施设备的有效管理	能有效运用相关配送设施设备，并能进行设备设施的维护和更新管理★	
		配送过程中的安全管理	根据客户分布情况合理确定配送区域，及时、准确、安全的配送★	

岗位群	工作任务	岗位技能要求分解	技能考核项目（详细一些，技能可以合并考核）	学习领域（课程）
物流信息 管理员	任务 1 采集物流信息	有效使用信息工具	有物流信息采集能力，能够使用和维护各种数据采集设备、工具、网络设备和网络系统★	《GSP 实施技术》、《物流信息技术》
		合理处理物流信息	能运用管理信息系统，接收电子商务购销信息，能进行情报信息的收集、加工、传递、存储、检索和使用	
	任务 2 发布与接收信息技术	掌握故障排除的能力	能够准确诊断、排除物流信息系统故障	《GSP 实施技术》、《物流信息技术》、WMS、TMS
		掌握信息系统应用能力	能够进行管理信息系统的应用	

工商管理系

现代学徒制实施管理办法

第一章 总则

第一条 为了规范和加强现代学徒制学徒（学生）的管理，更好的开展现代学徒制试点工作，维护学徒（学生）以及各方的合法权益，加强现代学徒制最核心的关系“师徒关系”的管理，实现校企共育人才的良好效果，特制定本管理办法。

第二条 本办法所称学徒（学生），是指校企双主体依据招生与招工一体化原则招录，按照连锁经营管理专业人才培养方案要求，由校企双方采取工学结合育人模式，培养具有专业技能和工匠精神的高素质技术技能人才。

第三条 学徒（学生）管理应当遵循职业教育教学规律和学生身心发展特点，坚持管理与教育并重、管理与服务并重、管理与发展学生个性并重的原则，对学徒（学生）进行思想道德、法律和身心健康教育，加强学习、生活等方面的养成教育，为培养学徒（学生）的职业素养、自我发展能力和创新创业精神奠定良好的基础。

第二章 管理机制与内容

第四条 由工商管理系和合作企业的有关人员共同负责学徒（学生）的管理工作。

第五条 工商管理系管理职责

（一）组织开展学徒（学生）各项教育活动。

（二）负责学徒（学生）在校学习、在岗轮训、生活和安全管理，妥善处理学徒（学生）偶发事件。

（三）组织学徒（学生）日常考核、奖惩和鉴定工作。

（四）根据合作企业各岗位工作能力要求，与合作企业协作完成现代学徒制人才培养模式、人才培养方案、专业课程体系、专业实践教学体系、实习计划与实习大纲等教学文件，与合作企业共同组织实施完成专业教学任务。

（五）安排班级辅导员 1 名，负责组织学生（学徒）在校内学习期间的日常

管理、奖助学金评定、知识竞赛、拓展训练等，协助合作企业进行学生实习实训期间的日常管理、奖助学金评定、拓展训练等。

（六）安排专业指导教师 1 名，负责指导学生（学徒）在校内学习期间的专业教育、技能大赛等；协助合作企业进行学生实习实训期间的专业指导。

（七）负责安排合作企业委派的相关教师来校授课、组织活动等相关活动。

第六条 合作企业的管理职责

（一）安排专人负责学生（学徒）的实习实训期间的日常管理、奖助学金评定、知识竞赛、专业指导、拓展训练等。

（二）选取符合现代学徒制人才培养要求的企业优秀人员担任企业师傅，并报请工商管理系同意。

（三）与校方共同完成现代学徒制试点班的人才培养模式、人才培养方案、专业课程体系、专业实践教学体系、实习计划与实习大纲等教学文件，共同组织实施完成专业教学任务。

（四）督导学生（学徒）实习实训期间的教学督导和考核评价，指导和督促企业师傅按照教学计划精心教学。

（五）安排技术骨干协助校方进行教材、微课等教学资源建设，必要时提供拍摄场地。

（六）为品学兼优的学徒提供一定数额的奖学金；为学生（学徒）举办专业技能大赛等活动提供奖品及相关费用。

（七）学徒（学生）在企业顶岗学习期间，应当给予不低于本单位试用工工资 80%待遇的劳动报酬。

第三章 企业师傅和学徒的职责

第七条 企业师傅职责

师傅承担对学徒的全面培养工作（除负责学徒的技能培养外，还承担起岗位职业素养养成的职责），包括执行校方的培训计划，监督检查学徒对计划的执行情况等。带徒中，师傅要及时总结学徒的进步和不足，完整保存活动期间教学计划、工作记录等资料，每学期提交培训相关资料给校方，以供考核验收。

第八条 学生（学徒）职责

学徒要尊敬师傅，虚心请教，服从指导，按照制定的培训计划努力学习，有计划地圆满完成培训计划。学徒每月、每学期提交一份工作小结。工作小结内容应包含学习内容、疑问、感想等。

学徒要严格遵守校方和合作企业的一切规章制度和 workflows。

第四章 考核要求

第九条 每学期考核一次。考核遵循过程考核与结果考核相结合的原则，主要考核评价师徒协议履行情况，学徒理论知识掌握程度和实际操作水平、工作表现、工作任务完成情况及取得的工作业绩等。

第十条 学徒（学生）考核应当坚持过程性与终结性、内审与外审相结合的原则，实现评价主体多元、评价方式多样，满足社会和学徒（学生）发展需求。对学徒的考核，采取“理论考试 实际操作/答辩”等多种形式进行考评。

第十一条 学徒（学生）考核结果分优秀、合格和不合格三个等次。

第十二条 对师傅的考核，主要由合作企业组织进行。根据《师徒协议书》中规定的师傅职责，对师傅带徒期间的职责履行情况进行评分。考核分组成：企业方评分占 50%，学徒评分占 50%。

第十三条 企业师傅考核结果分优秀、合格和不合格三个等次。对于考核不合格的企业师傅，合作企业应及时予以更换。

第五章 附则

第十四条 本办法由工商管理系负责解释和修订。

第十五条 本办法自颁布之日起施行。

连锁经营管理专业

现代学徒制企业师傅选用标准（试行）

为了进一步做好现代学徒制的工作，提高人才培养质量，特制定本标准。

企业师傅是指工作在医药企业一线，既具有专业理论知识和熟练的岗位专业技能，又具有现代育人理念和经验的企业人员。

连锁经营管理专业现代学徒制选用的企业师傅应符合以下标准：

1. 热爱教育事业，能贯彻执行党的教育路线、方针和政策。
2. 具有现代育人理念和一定的教育教学经验，熟悉高等职业教育的特点和教学规律。
3. 组织纪律性强，具有严谨的工作态度和较强的责任心。
4. 富有爱心，具有良好的语言表达能力和沟通能力。
5. 懂得心理学和教育学，具有一定的（中）医学、（中）药学、药品销售等方面的专业理论知识。
6. 具有熟练的药品销售、药学服务等专业技能，能承担学徒在学习期间的教学任务。
7. 应具有中级以上专业技术职称（职务）或高级工等级职业资格或店长职务。

特殊情况也可聘请具有特殊技能的能工巧匠。

8. 身心健康。

9. 根据工作需要，能参与连锁经营管理专业（药品方向）人才培养方案的制定、课程建设、教材建设等专业建设工作，能参与教科研研究工作。

工商管理系

2015 年 11 月 3 日

工商管理系现代学徒制

企业师傅聘用管理办法（试行）

为了进一步做好现代学徒制的工作，强化实践教学环节，提高人才培养质量，特制定本办法。

企业师傅是指工作在医药企业一线，既具有专业理论知识和熟练的岗位专业技能，又具有现代育人理念和经验的企业人员。

第一条 企业师傅的遴选条件

1. 热爱教育事业，能贯彻党的教育方针，身心健康，组织纪律性强，有责任心和敬业精神。
2. 具有现代育人理念和一定的教育教学经验，熟悉高等职业教育的特点和教学规律。
3. 具有较高的专业理论知识和熟练的岗位专业技能，具有良好的沟通能力，能承担学徒在学习期间的教学任务。
4. 应具有中级以上专业技术职称（职务）或高级工等级职业资格或店长职务。特殊情况也可聘请具有特殊技能的能工巧匠。

第二条 企业师傅聘用程序

1. 由合作企业根据遴选条件提名企业师傅的人选，并填写“企业师傅申请登记表”或“兼职教师申请登记表”。
2. 由工商管理系主任和专业负责人及企业有关负责人共同对企业师傅的人选进行审查，并在“企业师傅申请登记

表”或“兼职教师申请登记表”上签署意见。

3. 将“企业师傅申请登记表”或“兼职教师申请登记表”和学历、学位、职称等证明文件整理汇总，报教务处审核。

第三条 企业师傅管理

1. 企业师傅由企业有关负责人和本系共同管理。

2. 本系应加强对企业师傅的师德师风建设，引导企业师傅忠诚党的教育事业，恪守师傅的职责，将职业技能和素养传授给学徒。

3. 企业应加强对企业师傅的监督管理，督促其按照教学计划实施“师带徒”，完成教学任务。

4. 企业有关负责人和专业负责人定期或不定期对企业师傅的教学工作进行检查，及时发现和解决教学中遇到的各种问题。

5. 企业有关负责人和专业负责人对企业师傅的日常教学工作与教学质量进行考核，考核结果作为是否续聘的依据。对有违反师德师风行为、学徒反应强烈、不能胜任工作的企业教师要及时予以解聘。

第四条 企业师傅工作职责

1. 按计划完成学徒在学习期间的教学任务，包括理论教学和实践教学。

2. 根据需要参与人才培养方案的制定、课程建设、教材建设等专业建设工作。

3. 参与教科研项目，促进产教深度融合。

第五条 其他

本办法自颁布之日起执行。

工商管理系学生发展标准

认真学习，勤于实践，努力把自己培养成为德智体美劳全面发展的，具有一定的科学文化知识水平，良好的人文素养、职业道德和创新意识，精益求精的工匠精神，较强的就业能力和可持续发展能力的药品经营管理类人才。

一、思想道德素质

1. 具有正确的世界观、人生观、价值观。坚定拥护中国共产党领导，树立中国特色社会主义共同理想，践行社会主义核心价值观，具有深厚的爱国情感和中华民族自豪感。

2. 崇尚宪法、遵守法律、遵规守纪；具有社会责任感和社会参与意识。

3. 具有良好的职业道德和职业素养。遵守、履行道德准则和行为规范；崇德向善、诚实守信、救死扶伤、爱岗敬业、知行合一；具有敬佑生命、救死扶伤、甘于奉献、大爱无疆的职业精神；具有生命无价、健康至上的职业道德；具有规范意识、质量意识、安全意识、创新意识和信息素养；具有较强的集体意识和团队合作精神，能够理解企业战略和适应企业文化，保守商业机密；具有职业生涯规划意识。

4. 关心国家大事，维护国家安全和人民利益，保守国家秘密。

二、人文素质

1. 具有一定的历史知识、文学知识、政治知识、法律知识、艺术知识、哲学知识。

2. 取得普通话三级甲等以上等级证书，具备良好的语言表达能力和沟通能力。

3. 具有探究学习、终身学习、分析与解决问题的能力与执行能力。

4. 关注时事热点，具有一定的辨别能力、评判能力和审美能力。

三、职业素质

（一）学业水平

1. 具有良好的求知欲，爱学习、主动学习且学习效率高。

2. 具有思想政治理论、科学文化基础知识和中华优秀传统文化知识。

3. 具备专业所需的英语知识、计算机信息技术。

4. 具备与专业相关的安全消防、环境保护、文明生产等知识。

5. 具备专业所需的医学、药学、中药学、药学服务、药品质量管理等知识。

6. 具有医药企业运营与管理、医药市场营销、药品销售、医药物流、电子商务等专业知识。

7. 熟悉药品管理法、药品经营质量管理规范等法律法规及与医药电子商务相关的法律法规。

8. 熟悉营销心理学、财务管理等知识。

（二）技能水平

1. 具有对医药市场信息进行收集、分析及应用的能力。

2. 具有医药商品介绍能力。

3. 具有医药市场拓展、药品采购、商务谈判、药品销售能力。

4. 具有药品网络市场销售能力。

5. 具有药品质量管理能力。

6. 具有本专业需要的信息技术应用能力。

7. 具有运用专业知识从事医药企业运营管理工作的能力。

8. 具有医药物流管理、医药电子商务运营能力。

9. 能独立完成毕业设计。

四、身心素质

1. 具有健康的体魄，养成良好的健身与卫生习惯，达到《国家学生体质健康标准》要求。

2. 具有身体健康、体魄强壮、运动协调力好、耐力持久等方面的潜质。

3. 具有健康心理和健全的人格，心胸开阔、乐观向上、敢于克服困难。

4. 具有良好的行为习惯和自我管理能力，对工作、学习、生活中出现的挫折和压力，能够进行心理调适和情绪管理，保持积极向上的态度。

药品经营与管理专业（专业代码）技能标准

一、技能目标

本专业旨在培养具有社会主义核心价值观，德、智、体、美、劳全面发展的高素质技能型人才。能系统掌握药品经营与管理的基本知识与基本技能，具备一般的职业思想素质、职业通用能力及职业专业能力，能从事医药经营、药店管理、药品销售与策划等工作，为医药行业培养面向岗位群需求的医药技能型人才。

二、专业技能标准构建思路

专业技能标准是实现学生技能目标的纲领性文件，构建科学、规范、系统的专业技能标准是开展学生实训教育的基本要求。通过企业调研形成具体的专业岗位群，我们对药品经营管理（药品营销方向）专业毕业生面向的职业岗位、工作任务以及本专业毕业生应具备的职业能力进行了全面分析。药品经营管理类专业技能标准的构建要以国家、行业标准为基础，结合企业的岗位需求设置合理的技能标准，技能考核标准要对接企业岗位，根据岗位要求设置工作任务，进而确定技能考核要求，有利于统一规范技能考核项目数量，在组织相关行业企业专家进行研讨论证的基础上，最终确定本专业的技能考核标准。

三、药品经营与管理专业所涉及的岗位群

岗位群		内涵描述	国际、国家、行业标准	企业标准
药品销售岗位群	药店营业员	负责药品销售及顾客服务工作，负责药品保管、养护、陈列、药品盘点、药品出入库的验收与退货工作。	营业员国家职业技能标准	《药品经营质量管理规范》
	医药代表	制订医药产品推广计划和方案，向医务人员传递医药产品相关信息任务，协助医务人员合理用药及收集、反馈药品临床使用情况。		

	电商销售专员	负责产品的线上传播与推广、线上经营与管理，负责产品和网站的对接，负责订单处理，负责产品物流配送和信息汇总。		
	OTC 代表	根据销售主管的安排对所辖区域内所有零售店总体销售负责，完成销售指标；每日按计划拜访各店，与店员、店长保持密切联系，使之熟悉公司产品的主要特征与利益、并能主动与消费者推荐，主动了解竞争产品情况，掌握客户信息、竞争对手信息，并及时向公司反馈。		
	药品采购员	遵守国家药品法律法规，严格按照采购计划采购药品，负责对首营企业、首营药品品种的审核，负责签订质量保证协议和采购合同，建立购进记录，分析市场行情，优化药品品种，拓宽供货渠道。	医药商品购销员技能标准	
	电话销售员	通过电话进行药品销售，与外部销售人员合作完成各项销售指标；通过电话沟通了解客户需求，寻求销售机会并完成销售业绩；开发新客户，拓展与老客户的业务，建立和维护客户档案；协调公司内部资源，提高客户满意度；收集和分析市场数据，并定期反馈最新信息。		
药品市场开发岗位群	产品市场专员	开展市场调研工作，为公司提供竞争对手市场情报，负责所有客户运维工作，配合公司销售队伍完成销售任务，积极与企业开展合作，为市场部销售提供有效数据，负责宣传企业与产品。		
	营销策划员	负责组织收集医药行业政策、竞争对手信息、客户信息，分析市场发展趋势；根据公司发展战略组织制定营销战略规划；负责营销策划方案的制定；营销策划活动的组织、执行、协调及在执行过程中的监控和调优；制作营销活动效果报告。		
	商品品类管理员	从事药品品类规划、医药商品分析、制定药品品类策略及品类优化方案等工作。		
药品市场服务岗位群	售后客服专员	受理及主动联系客户，能够及时发现客户问题并给予回复，受理客户投诉，及时处理存在的问题，提高客户满意度，做好货物的退换货处理，与客户建立良好的联系，分类整理客户档案，熟悉及挖掘客户需求，针对现有客户进行营销，挖掘更多的客户资源。		

四、药品经营与管理专业所涉及的岗位群任务及技能分解

药品经营与管理专业技能考核表

岗位群	工作任务	岗位技能要求分解	技能考核项目	学习领域 (课程)
药品采购员	任务 1 严格按照国家和企业要求采购药品,做好药品采购记录,拓宽供应商客户数量	能严格执行药品购进程序,能从合法的供货单位购进质量可靠的药品。	模拟药品购进过程	《药品经营管理法律实务》、《有效沟通》、《公共关系学》、《GSP实施技术》等课程
		能拓宽供应商客户数量	寻找新客户技巧模拟★	
		能整理、分析、归档供应商资料及购进记录	模拟药品购进记录、模拟客户档案收集与整理★	
	任务 2 负责审核首营企业、首营药品品质索取与审核	能填报首营企业、首营品种经营审批表	首营企业及首营品种资料的审核	《药品经营管理法律实务》
	任务 3 负责签订质量保证协议与采购合同	能编制及填写质量保证协议	质量保证协议内容制定及审核训练★	《药品经营管理法律实务》、《销售实务》
		能签订采购合同	模拟采购合同的签订★	
	任务 4 优化库存结构,制定合理采购计划	能根据进、销、存动态编制采购计划	编制采购计划要点★	《财务管理》、《医药市场营销实务》《零售药店管理实务》等课程
		能签订销售合同,能与供应商合理谈判	销售合同种类及签订注意事项训练、谈判技巧、模拟销售记录★	
电话销售员	任务 1 通过电话进行药品销售,增强与老客户的沟通	能通过电话向顾客顺利推荐药品	通过电话接近客户模拟★	《实用医药综合知识》、《药理学》、《沟通技巧》、《医药市场营销实务》、
		能有效维护老客户	进行电话回访,记录老客户需求	
		语言表达流畅,能与客户有效沟通	模拟对老客户的电话销售★	
	任务 2 开发新客户	能运用电话销售开发新客户	模拟接近新客户的技巧	

	任务3 协调内部资源，收集反馈市场信息	能与各部门有效沟通，收集市场信息，及时反馈	建立客户档案，进行数据分析	《销售实务》等课程
OTC 代表	任务1 接近客户成为熟人	能寻找客户	寻找新客户的技巧模拟	《沟通技巧》 《销售实务》
		能有效接近客户	自我形象设计★ 与客户进行沟通★ 药品卖点展示	
		能与顾客建立关系	制定客户服务流程 与客户进行沟通	
		能进行销售洽谈	药品介绍情景模拟★ 模拟销售演示★ 处理异议情景模拟 模拟促成交易	
	任务2 日常拜访	会做好拜访准备	商务礼仪训练、心理训练、顾客资料整理	《沟通技巧》 《临床医学概论》 《零售药店管理实务》
		店内检查	药品品类管理模拟、沟通技巧训练	
		店内建议	沟通技巧训练 零售管理训练★	
		店内建议执行落实	员工绩效考核设置 能进行店员教育培训	
		完成拜访记录	会计算机软件基本操作 营销数据分析训练	
		拜访后的跟进	营销数据分析训练	
	任务3 业务总结及业务计划	会促销活动设计	使用促销工具 促销创新设计 POP 广告设计★ 公共关系活动开展	《销售实务》 《公关关系学》 《医药市场营销实务》
		会新品推广设计	会议营销策划 药品分析★ 销售演示	

		能对新开发客户进行分析	客户系统管理 激励客户机制设立	
		总结与计划能力	总结报告撰写、计划的撰写	
营业员	任务 1 掌握药品专业知识，GSP 与医保知识	会对 OTC 药品、处方药知识以及各类药品的陈列 会使用医疗器械	区分 OTC 药品、处方药以及保健品	《药理学》、《GSP 实施技术》、《人 体解剖生理学》
		能正确使用血压计并了解其注意事项	医疗器械销售模拟	《实用医药综合 知识》
	任务 2 销售服务流程的掌 握	掌握销售的技巧以及药品销售服务中每个流程 的细节内容	根据所给药品模拟营业员销售药品情景★	《销售实务》
		能正确介绍药品的性能、用途等，独立完成指导 患者用药以及对药品进行养护	指导患者用药以及售后对老顾客维护。★	《实用医药综合 知识》
	任务 3 核算药品销售数 量，优化药品库存	一定的核算技能、药品盘点储存、养护技能	对药品的盘点进行演示、药品的损失和补 货作业情况。★	《GSP 实施技术》
		药品销售技能	模拟药品销售	《销售实务》《医 药市场营销实 务》
市场调研员	任务 1 设计市场调研方案	能设计科学完整的调研方案	调研方案的设计★	《医药市场营 销实务》
		能设计抽样方案	制定抽样设计方案的流程	《医药市场营 销》
		能设计问卷	设计问卷调查	《公共关系学》 《医药市场营 销实务》
	任务 2 收集信息（实施 调查）	能灵活科学运用各种调研方法收集资料	收集一手资料、二手资料的模拟。	《医药市场营 销实务》

		能合理处理调查过程中出现的各种问题	模拟被拒访时采取有效的应对措施★	《医药市场营销实务》
	任务 3 整理信息	能设计整理方案	设计整理方案★	《医药市场营销实务》
		能审核资料	运用不同的方法进行审核一手资料、二手资料	《医药市场营销实务》
		能对资料进行分组、汇总	对资料进行分组、汇总模拟	《医药市场营销》
		能够展示整理结果	绘制统计图展示统计结果	《医药市场营销实务》
	任务 4 分析并撰写调研报告	分析资料	定量分析法与定性分析法模拟	《医药市场营销实务》
		撰写调研报告	撰写调研报告。★	
营销策划员	任务 1 负责市场调研策划	能收集商业信息	模拟市场调查基本方法	《医药市场营销实务》 《消费者心理及行为分析》
		能分析市场营销环境	运用 SWOT、PEST 分析方法分析案例★	
		能分析消费者行为	5W1H 分析方法案例训练、消费者行为模式★	
		能分析竞争者	运用波特五力模型、BCG 矩阵、GE 矩阵分析方法进行案例分析	
	任务 2 负责市场营销战略策划	能制定市场竞争战略策划方案	制定市场竞争战略方案	《医药市场营销实务》 《消费者心理及行为分析》
		能制定市场细分策划方案	运用所学方法制定市场细分策划方案	
		能制定目标市场选择策划方案	制定目标市场选择方案★	
		能制定市场定位策划方案	运用所学方法制定市场定位方案★	
	任务 3 负责市场营销策略策划	能制定产品组合策划方案	运用产品生命周期策划的理论与产品组合策划的理论制定产品组合策划方案	《医药市场营销实务》 《销售实务》
		能制定价格策划方案	运用价格制定的基本原则、程序与方法、及价格调整的策划技巧制定介个策划方案	

			★	《公共关系学》
		能制定渠道策划方案	运用所学渠道策略理论制定渠道策划方案	
		能制定促销组合策划方案	进行广告策划；公共关系策划；进行营业推广策划；进行人员推销策划	
电商销售专员	任务 1 负责售前策划推广	负责网络信息检索分析	网络信息检索模拟	《医药市场营销实务》 《电子商务实务》
		能进行商情分析	制定商业数据分析表★	
		能制定营销策划	制定营销策划方案★	
		负责网络宣传推广	模拟网络宣传推广技巧、SEM、SEO 技能★	
	任务 2 负责网络交易	负责交易谈判磋商	商务谈判技巧模拟	《销售实务》《沟通技巧》
		能促成销售转化	销售技巧模拟★	
		能处理销售订单	订单填写与审核	
		负责合同履行结算	合同履行与核算模拟	
	任务 3 负责售后客户服务	能进行客户服务	处理客户咨询、投诉和建议	
		品类管理、数据挖掘技能	负责信息的收集、整理、分析，提出改进商品销售的建议★	
		能有效进行客户管理	了解客户需求，提出解决方案	
商品品类管理员	任务 1. 对公司及门店商品品类进行规划和设置	会对公司及门店商品品类进行规划和设置。	根据背景资料，对各品类的业绩及利润进行分析，对公司及门店商品品类进行规划和设置。	
	任务 2. 进行商品销售分析	会对各品类的业绩及利润进行分析。		《零售药店管理实务》
	任务 3. 制定品类策略和优化方案	会收集药品及相关商品信息；	制定品类策略和优化方案。	《销售实务》《医药市场营销实务》
		制定品类策略和优化方案。		
	任务 4. 针对季节变化，对应季品类提出促销活动建议	会进行促销活动策划。	促销活动策划。	

	任务 5. 根据分析确定 各类商品价格带	能根据分析结果确定各类商品价格带。	模拟接待顾客，对处方进行审核，并根据 处方进行药品。	
医药代表	任务 1 制订医药产品推广 计划和方案	了解医药产品	临床医学基础知识 药学服务技巧★ 产品分析训练	《临床医学概 论》 《药理学》《沟 通技巧》 《医药市场营 销实务》
		了解医药产品使用机构	市场调查与分析	
		制订医药产品推广计划和方案	策划方案制定★	
		实施医药产品推广计划和方案	策划方案实施及会议组织训练★	
	任务 2 向医务人员传递医 药产品相关信息	学术会议准备	会议策划及实施★	《沟通技巧》 《实用医药综合 知识》 《社交礼仪》 《销售实务》 《电子商务实 务》
		召开学术会议	沟通技巧 形象设计 会议管理 药品学术演讲 ★	
		拜访医务人员	沟通技巧	
		提供用药指导	药学服务模拟★	
		拜访记录及跟进	计算机软件操作及数据分析训练	
	任务 3 协助医务人员合 理用药	用药问题预防与处理	药学服务模拟 病理分析模拟★ 危机处理模拟★	《药理学》 《人体解剖生理 学》 《沟通技巧》
	任务 4 收集、反馈药品临 床使用情况	收集药品临床使用情况	调研与数据分析训练	《药理学》 《沟通技巧》
		反馈药品临床使用情况	病理分析模拟★	
售后服务专 员	任务 1 客户资料管理	客户资料管理	收集客户有关的信息资料	《管理学基础》
		进行客户的资料整理	建立客户档案训练； 模拟客户数据分析与整理；★	《销售实务》
		能对资料进行及时处理	与客户沟通技巧训练★	《沟通技巧》
	任务 2 进行客户回访	运用多种沟通方式进行客户咨询和回访	电话沟通技巧 微信、邮件方式沟通模拟	《沟通技巧》

		通过沟通进行结果分析	做好沟通记录并撰写《回访总结报告》，客户资料归档训练； 模拟询问客户对本公司的评价，对产品和服务的建议和意见；★	《医药市场营销实务》
	任务 3 高效的投诉处理	可以高效处理客户投诉的各种问题并且给予圆满的解决方案	为顾客投诉提供渠道训练；★ 对投诉进行迅速的有效处理模拟； 对投诉原因进行最彻底的分析训练★	《销售实务》

五、主要参考文献:

- 1.郭晓斌主编.《营业员技能（职业技能培训系列教材）》.中国林业出版社.2009.09
- 2.陈长艳主编..《医药商品购销员（中初级）》.科学出版社.2018.02
- 3.孙师家主编.《药品购销员实训教程》.化学工业出版社.2011.01
- 4.人力资源和社会保障部职业能力建设司.《国家职业技能标准汇编》.中国劳动社会保障出版社.2011.09
- 5.陈玉文主编.《药店店长手册》.人民卫生出版社.2010.03
- 6.上官万平主编.《医药营销医药代表 150 问》.上海交通大学出版社.2011.01
- 7.赵轶主编.《市场调查与分析（第二版）》.清华大学出版社》 2016.08
- 8.郑文昭主编.《营销策划实务（第 2 版）》.清华大学出版社.2017.05
- 9.腾宝红主编.《如何做好服务员》.广东经济出版社.2012.02

执笔人：王丽丽

参与人：李朝霞 卫军锋 周凤莲 王变梅 赵文骅

