

**重庆市医药卫生学校中职药剂专业
《药店零售与服务技术》课程标准**



2021年05月

目录

| | |
|----------------------|---|
| 一、课程性质与任务 | 1 |
| (一) 课程性质 | 1 |
| (二) 课程任务 | 1 |
| 二、课程目标与要求 | 1 |
| (一) 总体目标 | 1 |
| (二) 具体目标 | 1 |
| 三、课程结构与内容 | 2 |
| 四、学生考核与评价 | 1 |
| 五、教学实施与保障 | 2 |
| (一) 教材选用 | 2 |
| (二) 教学过程建议 | 2 |
| (三) 教学方法 | 2 |
| (四) 教学条件 | 2 |
| (五) 课程资源的开发与利用 | 3 |
| 六、授课进程与安排 | 3 |

《药店零售与服务技术》课程标准

一、课程性质与任务

（一）课程性质

《药店零售与服务技术》是中职药剂专业的专业（技能）方向课程，对药剂专业学生的职业生涯发展起着非常重要作用。课程对标药品营销工作岗位，是中职药剂专业药品营销方向及其重要的技能核心课程。同时，课程中涵盖有药品验收、储存、养护等通识岗位环节，也适用于药物物流、临床调剂的就业方向。本课程的先修课程包括《实用医学基础》《药事法规》《医药商品基础》《药理学》，同步课程包括《医药商品基础》等。

（二）课程任务

本课程全面贯彻党的教育方针，落实立德树人根本任务，参照零售药店实际工作岗位，包括药品验收、储存、养护、陈列、销售、收银、盘点等工作岗位环节，使学生获得必备的药品销售基础知识、基本技能和基本方法，满足工作实践需求，培养学生精益求精的工匠精神、严谨求实的科学态度和勇于开拓的创新意识；引领学生逐步形成正确的世界观、人生观和价值观，自觉践行社会主义核心价值观，成为德智体美劳全面发展的高素质劳动者和技术技能人才。

二、课程要求与目标

（一）总体目标

坚持“能力为本位，技能为核心”的职业教育理念，掌握药店零售与药学服务的专业基本知识、药品零售企业的各项岗位操作技能，能对常见病进行基本的鉴别和判断，正确介绍服务技术医药商品并对顾客进行基础的用药安全，培养具有严谨工作作风、良好职业道德素养和药学服务精神的高素质劳动者和技术技能人才。

（二）具体目标

1.知识目标

（1）掌握零售药店店员职业道德要求；掌握零售药店的工作流程及经营服务规范；掌握药品验收、储存、养护、陈列、收银、盘点等工作岗位的工作流程和操作内容；掌握常见急慢性疾病的药品推介和用药指导；掌握药品购销和退换货的处理技巧。

（2）熟悉零售药店店员服务礼仪；熟悉药店各功能区的布局；熟悉药品验收、储存、养护、陈列、收银、盘点等工作岗位的注意事项；熟悉常见急慢性疾病的病因、临床症状和用药原则。

(3) 了解零售药店存在的类型和发展趋势；了解零售药店营运管理要求；了解验收、储存、养护、陈列、收银、盘点等工作岗位的概念及目的；了解零售药店相关指标的核算及结果分析。

2.能力目标

- (1) 能根据药店的经营情况进行店面合理设计；
- (2) 能运用药店服务礼仪接待顾客；
- (3) 能完成验收、储存、养护、陈列、收银、盘点等工作岗位操作；
- (4) 能根据患者病症进行药物推介、用药指导及健康教育等服务；
- (5) 能审核处方并完成药品调剂操作；
- (6) 能开展药店成本核算及结果分析；
- (7) 能运用服务技巧处理退换货和顾客投诉。

3.素养目标

- (1) 具有尊重患者、诚信待人、尽心服务、精益求精的职业素养；
- (2) 具有良好的思想品德、职业道德及行为规范；
- (3) 具有严谨细致的工作作风和认真负责的工作态度；
- (4) 具有工作岗位所需的领悟力和执行力；
- (5) 具有良好的组织能力、沟通能力、应变能力和协调管理能力。

三、课程结构与内容

| 模块 | 项目 | 任务 | 教学内容及教学要求 | | | 学习情境（教学设计） | 学时 |
|--------|-------------|--------------------|---------------------------------|--|--------------------------------|--|----|
| | | | 知识 | 能力 | 素质（思政） | | |
| 一、初识药店 | （一） 药店认知 | 1. 药店类型 2. 药店环境 | 1. 能说出药店的类型； 2. 能说出药店环境选择要点。 | 1. 能设计药店外观。 | 1. 培养诚信待人的职业素养。 | 1. 导入新课： 播放视频，展示现有的各种类型的药店。 2. 知识准备： （1）药店类型； （2）药店环境要求。 3. 实训： 根据新颖大方的要求设计药店外观。 | 2 |
| | （二） 岗位认知 | 1. 岗位要求 2. 岗位任务 | 1. 能说出岗位要求； 2. 能描述岗位任务。 | 1. 能根据要求设置岗位。 | 1. 培养尊重患者、尽心服务的职业素养。 | 1. 导入新课： 播放药店零售人员工作视频。 2. 知识准备： （1）药店零售岗位要求； （2）药店零售岗位具体任务。 3. 实训： 到太极集团桐君阁大药房参观学习。 | 2 |
| | （三） 职业规划 | 1. 成为药师 2. 成为店长 | 1. 能说出药师的职责； 2. 能说出店长的职责。 | 1. 能区别药店零售营业员与药师和店长职责的不同； 2. 能制定个人职业生涯规划。 | 1. 引导学生不断提高自身素质，艰苦奋斗，创造自身人生价值。 | 1. 导入新课： 播放优秀毕业店长讲话视频，鼓励学生树立理想信念。 2. 知识准备： （1）药师的工作职责； （2）店长的工作职责。 3. 实训： （1）我是药师模拟实训； （2）我是店长模拟实训。 | 2 |

| | | | | | | | |
|------------|----------------|--------------------------------------|--|--|-----------------------------|--|----|
| | (四) 职业道德与法规 | 1.药品经营和管理法律法规 | 1.能说出药品经营和管理的法律法规。 | 1.能严格执行国家相关法律法规。 | 1.培养学生法制观念,帮助学生养成自觉遵守纪律的习惯。 | 1.导入新课: 播放零售药店违法经营导致停业的视频。 2.知识准备: 药品经营和管理的法律法规。 | 2 |
| 二、 药品购销 | (一) 药品购进 | 1.药品采购 2.药品验收 | 1.能说出采购、验收的要求和流程; 2.能说出首营企业和首营品种; 3.能描述不合格药品的处理措施。 | 1.能根据进、销、存动态编制正确的采购计划; 2.能正确填报首营企业、首营品种审批表; 3.能按程序进行验收并形成验收记录。 | 1.培养学生法制观念,树立质量第一的观念。 | 1.导入新课: (1) 播放采购不合格药品导致出现医疗事故的视频; (2) 播放验收不仔细导致药店严重损失视频。 2.知识准备: (1) 药品采购的要求和流程; (2) 药品验收的要求和流程; (3) 首营企业检查要求。 3.实训: (1) 利用药店经营仿真系统完成药品验收及不合格药品处理; (2) 利用医药企业仿真实训系统完成首营审核。 | 6 |
| | (二) 药品销售 | 1.促销策划 2.服务礼仪 3.顾客接待 4.处方调剂 | 1.能说出促销的方法; 2.能描述药店服务礼仪内容; | 1.会策划促销,绘制促销POP; 2.能够独立接 | 1.培养尊重患者、诚信待人、尽心服务、精益 | 1.导入新课: (1) 播放药店促销活动现场视频,寻找促销手段; (2) 情景演绎不礼貌服务患者; (3) 头脑风暴接待患者说的第一句话; | 16 |

| | | | | | | |
|--|-------------------------------------|---|---|---------------------------------------|---|--|
| | <p>5.销售技巧 6.收银结算 7.售后服务</p> | <p>3.能说出药店顾客接待基本步骤; 4.能描述处方调剂基本流程和注意事项; 5.能列出促进销售的方法; 6.能描述收银结算流程和注意事项; 7.能说出售后服务的主要内容。</p> | <p>待顾客; 3.会根据顾客处方调剂药品; 4.能关联销售药品; 5.能对药品进行结算并收银; 6.能处理顾客异议、投诉, 退换药品; 7.会报告药物不良反应。</p> | <p>求精的职业素养; 2.培养学生细心、耐致的职业习惯。</p> | <p>(4) 纠错游戏, 演绎为一名糖尿病患者调剂处方; (5) 榜样力量, 视频连线优秀毕业生店长宣讲销售技巧的重要性; (6) 播放优秀收银员和粗心收银员收银结算现场视频; (7) 播放零售药店顾客投诉视频。</p> <p>2.知识准备:</p> <p>(1) 促销的方式和 POP 的制作; (2) 服务礼仪的基本内容; (3) 顾客接待的基本步骤和技巧; (4) 处方调剂的流程和注意事项; (5) 促进销售的方法和关联销售; (6) 收银和验钞设备的使用, 结算流程; (7) 顾客异议和投诉的处理, 不良反应的报告。</p> <p>3.实训:</p> <p>(1) 制作国庆促销 POP; (2) 角色扮演接待一名顾客; (3) 模拟 1+X 证书药品调剂实训; (4) 情景演绎处理顾客投诉问题。</p> | |
|--|-------------------------------------|---|---|---------------------------------------|---|--|

| | | | | | | | |
|----------|-------------|-----------|--|--|-----------------|---|---|
| 三、药品质量管理 | (一) 药品储存 | 1.药品的存储方法 | 1.能说出药品质量影响因素; 2.能列出药品存储管理要求; 3.能描述普通药品和特殊药品的储存方法。 | 1.能对药品质量影响因素进行正确分析; 2.根据药品特性进行合理存储; 3.正确填写各类存储记录。 | 1.培养严谨、细致的工作作风。 | 1.导入新课: 药库失火。 2.知识准备: (1) 药品储存的影响因素; (2) 药品储存的方法。 3.实训: (1) 药库失火防范演练; (2) 在药店经营虚拟仿真平台上完成各种存储记录的填写。 | 4 |
| | (二) 药品养护 | 1.药品的养护工作 | 1.能说出药品养护的概念和要求; 2.药品养护的操作内容和措施。 | 1.能正确填写药品养护档案; 2.能完成药品养护的检查操作; 3.能判别质量可疑药品并开展变质原因分析。 | 1.培养严谨、细致的工作作风。 | 1.导入新课: 案例“药品变质原因”。 2.知识准备: (1) 药品的影响因素及养护方法; (2) 药品近效期管理和养护记录的填写。 3.实训: (1) 在药店经营虚拟仿真平台上完成各种养护档案的填写; (2) 对模拟药房中日常药品的进行养护。 | 2 |

| | | | | | | | |
|----------------|-----------------|--|---|--|--|--|----|
| | (三) 药品陈列 | 1.药品的陈列方法和地点 | 1.能说出药品陈列的流程; 2.能列出药品陈列的标准和原则; 3.能描述药品陈列的技巧和常见误区。 | 1.能按照药品陈列要求完成药品陈列; 2.能正确制作陈列药品的标签。 | 1.培养严谨、细致的工作作风; 2.培养学生想象力和创造力。 | 1.导入新课: 播放不同药店陈列的药品图片。 2.知识准备: (1) 药品陈列的方法; (2) 不同位置药品的陈列。 3.实训: (1) 在在药店经营虚拟仿真平台上完成个性化药品陈列设计; (2) 药品陈列大比武。 | 4 |
| 四、 药学 服务 | (一) 急性病的药学服务 | 1.感冒的药学服务; 2.消化性溃疡的药学服务; 3.尿路感染的药学服务; 4.皮肤病的药学服务; 5.过敏的药学服务; 6.阴道炎的 | 1.能说出常见急性病药店服务流程; 2.能说出常见急性病的突出症状; 3.能列出常见急性病的用药知识。 | 1.能根据症状判断疾病类型; 2.能根据疾病合理推荐药物; 3.能为患者进行用药指导和健康教育。 | 1.尊重患者、诚信待人、尽心服务、精益求精的职业素质; 2.专业有效沟通能力和团队协作能力; 3.传承中国传统医药文化, 树立文化自信; | 1.导入新课: (1) 播放钟南山院士带领全国人民抗疫视频; (2) 情景演绎胃溃疡患者病发; (3) 播放动画一个尿路感染患者的自述; (4) 图片展示各种类型的皮肤病; (5) 头脑风暴易过敏的时节和常见的过敏源; (6) 图片展示各种引导炎症; (7) 播放红眼病传染的新闻; (8) 图片展示各种口腔疾病。 2.知识准备: (1) 感冒的类型、症状, 药物治疗和用药指导; (2) 消化性溃疡的类型、症状, 药物治疗和用药指导; (3) 尿路感染的类型、症状, 药物治疗和用药指导; (4) 皮肤病的类型、症状, 药物治疗和用药指导; | 16 |

| | | | | | | |
|-----------------|--|---|---|---|---|----|
| | 药学服务; 7.眼部感染的药学服务; 8.口腔疾病的药学服务。 | | | 4.树立健康生活意识; 5.感恩党的利民政策。 | (5) 过敏的类型、发病机理、症状、药物治疗和用药指导; (6) 阴道炎的类型、症状、感染方式、药物治疗和用药指导; (7) 眼部感染的类型、症状、感染方式、药物治疗和用药指导; (8) 口腔疾病的症状、药物治疗和用药指导; 3.实训: 角色扮演或与简易标准化病人合作, 情景演绎接待各种急性病患者, 为患者提供药学服务。 | |
| (二) 慢性病的药学服务 | 1.高血脂的药学服务; 2.高尿酸的药学服务; 3.糖尿病的药学服务; 4.高血压的药学服务。 | 1.能说出高血脂、高尿酸、糖尿病、高血压的临床症状和危害; 2.能列出高血脂的健康建档要点; 3.能列出高尿酸的分析评估要点; 4.能说出高血脂、高尿酸、糖尿病、高血压的分级和分型; 5.能说出常用降血 | 1.能用仪器测血脂、血尿酸、血糖、血压; 2.能为高血脂、高尿酸、糖尿病、高血压患者开展健康建档、分析评估、用药指导、健康教育; | 1.尊重患者、诚信待人、尽心服务、精益求精的职业素质; 2.耐心、细致、严谨的工作态度; 3.专业有效沟通能力和团队协作能力; | 1.导入新课: (1) 播放生活中高血脂患者并发动脉粥样硬化视频; (2) 播放高血脂患者药店购药采访视频; (3) 播放高尿酸流行病学视频; (4) 问题导课: 高血脂的用药与随访内容; (5) 播放世卫组织发布的全球糖尿病报告视频; (6) 播放由于糖尿病药物不正确使用导致不良后果的视频; (7) 通过播放高血压患者突发脑溢血急救视频; (8) 播放高血压现状介绍及用药情况视频。 2.知识准备: (1) 慢性病的症状和危害; (2) 慢性病的健康建档; | 16 |

| | | | | | | |
|----|--|---|---|--|---|----|
| | | <p>脂、降尿酸、降血糖、降血压的药物名称和特点;</p> <p>6.能列出审方要点;</p> <p>7.能说出高血脂、高尿酸、糖尿病、高血压的健康指导措施。</p> | <p>3.能为高血脂、高尿酸、高血压患者提供跟踪随访服务;</p> <p>4.能结合处方完成药品调剂;</p> <p>5.会使用胰岛素笔。</p> | <p>4.感恩党的利民政策;</p> <p>5.传承中国传统医药文化, 树立文化自信;</p> <p>6.树立健康生活意识。</p> | <p>(3) 慢性病的分析评估;</p> <p>(4) 慢性病的处方调剂;</p> <p>(5) 慢性病的用药指导和健康指导;</p> <p>(6) 慢性病的跟踪随访。</p> <p>3.实训:</p> <p>(1) 在药店经营仿真系统里为慢性病患者建立慢病档案;</p> <p>(2) 通过慢病档案, 角色扮演为慢性病患者开展分析评估;</p> <p>(3) 与简易标准化病人合作, 为慢性病患者开展用药指导和健康指导;</p> <p>(4) 为慢性病患者开展跟踪随访。</p> | |
| 合计 | | | | | | 72 |

四、学生考核与评价

本课程的学生考核与评价将过程性评价与结果性评价相结合，添加增值性评价纵向评价学生，全方位考核和评价学生。过程性评价重点考察学生在学习过程中的学习态度和精神状态，平衡学生之间的学习差异性，评价内容包括学习兴趣与态度、学习方法和习惯、总结反思、探索创新四方面。评价方包含自评、互评、教师评价、行业导师评价等多个方面。结果性评价包括单元测试、期中考核和期末考核，承担检验学生学习效果的功能。增值性评价采用建立学生成长档案袋，通过比较学生各堂课间形成性评价结果差异，比较学生各测试间结果性评价结果差异，完成增值性评价。

表 1 过程性评价表

| 评价项目 | 评价指标 | 评价结果 | | | | 评价等级 |
|--------------------|--|------|------|------|------|------|
| | | 学生自评 | 学生互评 | 教师评价 | 导师评价 | |
| 一、学习兴趣与态度 (25%) | 1.求知欲强，能在学习中找到快乐； 2.学习态度端正，按时完成各项任务； 3.不迟到，不早退； 4.学习专注，对自己学习负责。 | | | | | 优秀 |
| 二、学习方法和习惯 (25%) | 1.善于收集和使用学习资料； 2.合理安排学习时间； 3.克服学习困难，独立完成作业。 | | | | | 良好 |
| 三、总结反思 (25%) | 1.善于总结和反思，成绩在原基础上有提高； 2.乐于听取别人意见，不断改进学习方法。 | | | | | 合格 |
| 四、探索创新 (25%) | 1.善于观察和思考问题； 2.在学习中大胆质疑，敢于提出自己见解； 3.喜欢寻找多种方法解决问题。 | | | | | 尚需改进 |

表 2 结果性评价表

| 考核内容 | 考核成绩 | | 占比分值 |
|------|------|------|------|
| | 单次成绩 | 平均成绩 | |
| 单元测试 | 第一次 | | 25% |
| | 第二次 | | |
| | 第三次 | | |
| | 第四次 | | |
| | 第五次 | | |
| 期中测试 | | | 25% |
| 期末测试 | | | 50% |

五、教学实施与保障

（一）教材选用

根据教育部相关通知要求，根据我校人才培养方案、专业特点和教材选用要求，选用国家规划教材《药店零售与服务技术》（王桂梅、于勇主编）为主教材，俞春飞主编的《药店零售与服务技术》、石少婷主编的《药店零售与服务技术》为辅助教材。同时，教学中加强实践，通过角色扮演、专家指导、现场参观、到仿真实训平台操作等形式，强化学生实践练习。

（二）教学过程建议

为了让教学过程与工作岗位充分融合，做到“学中做、做中学”的教学过程。推荐使用项目化教学，以实际药品零售企业真实环境为依托，以任务引领的方法进行教学，融思想政治教育于教学课堂，以仿真实训平台为载体，调整授课方式，收获更好地效果。

（三）教学方法

坚持以学生学习为中心，遵循医药卫生类专业职业教育特点，恰当使用现代化教育技术手段，注重教学中因材施教和分层教学。灵活选用讲授法、案例法、任务法、情景法、问题法、合作法、启发式、比较法、讨论法、扮演法等多种教学方法。启发学生在问题中学、在合作中学、在实践中学，培养学生岗位实践能力，提升学生职业素养。本门课程在实践教学中，为营造真实的工作岗位环境，最常用的教学方法是案例教学法、小组讨论法、角色扮演法。

1.案例教学法

每个教学单元要完成一个典型工作任务，典型工作任务主要以教学案例驱动，通过学生自主分析讨论案例，完成学生对工作岗位的认知，培养学生解决问题能力和职业行为能力。

2.小组讨论法

将全班分为多个小组，组成一个团队承担工作任务或问题。团队成员分工协作，共同完成任务，学生评价与团队其他成员表现密切相关，很好培养学生的语言表达能力、沟通能力和团队合作能力。

3.角色扮演法

模拟零售药店实际工作中与顾客沟通交流、指导安全用药、测量血压（血糖、血脂、尿酸）等工作环节。通过师生、生间角色扮演，训练学生与顾客的交流技巧、服务言行规范和实践操作技能，调动学生积极性，提高学习热情。

（四）教学条件

为满足《药店零售与服务技术》课程教学需求，学校与太极集团重庆涪陵医药有限公司合作共建了模拟药房和虚拟仿真实训室。

1.模拟药房

校企合作在校内建立的模拟药房，能满足学生查找药物，摆放药物，观看说明书，模拟指导等课堂教学需求，网络全覆盖能满足学生课前、课后资料收集、整理，预习、复习和练习等需求。

2.虚拟仿真实训室

虚拟平台能满足学生参与度，教学平台能对学生课堂教学的全程检测和过程信息的收集，电脑和网络能满足学生课前、课后资料收集、整理，预习、复习和练习等需求。

(五) 课程资源的开发与利用

为了让教学过程与工作岗位充分融合，真正实现学生在“学中做、做中学”。学校教师积极开发、充分利用各种课程资源，主要包括教学平台资源、教学工具资源和信息化资源。

1.教学平台

通过超星学习平台和学习通 APP，实现师生间资料的推送和学习过程信息的采集，观看《药店零售与服务技术》精品课程微课，完成学生学习过程性和增值性评价。通过虚拟仿真平台，仿真练习药品经营仿真软件、药店经营仿真软件，药品陈列仿真软件等学习软件，实现学生仿真及交互练习。

2.教学工具

所以教学场所均配有希沃教学一体机，模拟药房配有各种疾病药盒、药柜药架等药品经营器材。虚拟仿真实训室配有教学电脑及平板。

3.信息化资源

开发有《药店零售与服务技术》在线精品课程，制作有《高血压危害》3D动画、《高血压形成》3D动画等动画，录制有医生操作、药师示范等实践操作视频。将抽象的知识直观化，利于学生理解和掌握知识。

六、授课进程与安排

| 模块 | 项目 | 任务 | 知识点 | 学时 |
|--------------|-------------|---------|---------------------------|----|
| 模块一： 初识药店 | 药店认知 | 药店认知 | 1.药店类型及开办条件 2.药店布局与功能区 | 2 |
| | 岗位认知 | 岗位认知 | 1.岗位设置与职责 | 2 |
| | 职业规划与 法规 | 职业规划 | 1.零售药店店长 2.药店执业药师 | 2 |
| | | 职业道德与法规 | 1.职业道德要求 | 2 |

| | | | | |
|--------------|----------------|--------------------|--|------|
| | | | 2.法律规范要求 | |
| 模块二： 药品购销 | 药品购进 | 药品采购 | 1.药品采购流程 2.加单管理和缺断货登记 3.门店商品调拨 | 2 |
| | | 药品验收 | 1.药品验收要求 2.药品验收程序 3.不合格药品的处理 | 4 |
| | 药品销售 | 促销策划 | 1.POP 的制作 2.海报的制作 3.DM 的制作和发放 | 2 |
| | | 服务礼仪 | 1.仪容仪表要求 2.仪态的要求 | 2 |
| | | 顾客接待 | 1.顾客接待基本流程 2.顾客接待原则 3.不同顾客接待方法 | 2 |
| | | 处方调剂 | 1.处方的认知 2.处方的调配 | 2 |
| | | 销售技巧 | 1.药品销售基本步骤 2.销售沟通技巧 3.关联销售技巧 | 4 |
| | | 收银结算 | 1.收银岗位基本要求 2.常用的收银设备简介 3.盘点与结算 | 2 |
| | | 售后服务 | 1.顾客投诉处理 2.退换货处理 | 2 |
| | | 模块三： 药品质量 管理 | 药品储存 | 药品储存 |
| 药品养护 | 药品养护 | | 1.药品养护要求 2.药品养护措施 | 2 |
| 药品陈列 | 药品陈列 | | 1.药品陈列原则 2.药品陈列流程与技巧 3.药品陈列标准 | 4 |
| 模块四： 药品服务 | 急性病患者的 药学服务 | 感冒患者的药学服务 | 1.感冒分类及临床表现 2.感冒疾病的药物治疗 3.用药指导疾和健康教育 | 2 |
| | | 消化性溃疡患者的药 学服务 | 1.消化性溃疡的临床表现 2.消化性溃疡的药物治疗 3.用药指导疾和健康教育 | 2 |

| | | | |
|------------|-------------|---|---|
| | 尿路感染患者的药学服务 | 1.尿路感染临床表现 2.尿路感染的药物治疗 3.用药指导和健康教育 | 2 |
| | 皮肤病患者的药学服务 | 1.皮肤病临床表现 2.皮肤病的药物治疗 3.用药指导和健康教育 | 2 |
| | 过敏患者的药学服务 | 1.过敏的临床表现 2.过敏的药物治疗 3.用药指导和健康教育 | 2 |
| | 阴道炎患者的药学服务 | 1.阴道炎的临床表现 2.阴道炎的药物治疗 3.用药指导和健康教育 | 2 |
| | 眼部感染患者的药学服务 | 1.眼部感染的临床表现 2.眼部感染的药物治疗 3.用药指导和健康教育 | 2 |
| | 口腔疾病患者的药学服务 | 1.口腔溃疡的临床表现 2.口腔溃疡的药物治疗 3.用药指导和健康教育 | 2 |
| 慢性病患者的药学服务 | 高血脂的建档与评估 | 1.认识高血脂疾病 2.建立高血脂患者档案 3.评估高血脂患者病情 | 2 |
| | 高血脂的用药与随访 | 1.调剂高血脂药物 2.用药指导和健康教育 3.跟踪随访高血脂患者 | 2 |
| | 高尿酸的建档与评估 | 1.认识高尿酸疾病 2.建立高尿酸患者档案 3.评估高尿酸患者病情 | 2 |
| | 高尿酸的用药与随访 | 1.调剂高尿酸药物 2.用药指导和健康教育 3.跟踪随访高尿酸患者 | 2 |
| | 糖尿病的建档与评估 | 1.认识糖尿病 2.建立糖尿病患者档案 3.评估糖尿病患者病情 | 2 |
| | 糖尿病的用药与随访 | 1.调剂糖尿病药物 2.用药指导和健康教育 3.跟踪随访糖尿病患者 | 2 |
| | 高血压的建档与评估 | 1.认识高血压疾病 2.建立高血压患者档案 | 2 |

| | | | | |
|----|--|-----------|---|----|
| | | | 3.评估高血压患者病情 | |
| | | 高血压的用药与随访 | 1.调剂高血压药物 2.用药指导和健康教育 3.跟踪随访高血压患者 | 2 |
| 总计 | | | | 72 |

附 1：2020 级药剂现代学徒制班授课计划表

附 1

×××学校 2021/2022 学年度下学期班级授课计划表

| | | | | | | | |
|--|--|---------------------|-------|----------|------------------|--|------------|
| 课程名称：药店零售与服务技术 | | 授课班级：2020 级药剂现代学徒制班 | | 任课教师：××× | | | |
| 制定 依据 | 国家标准：中等职业学校药剂专业教学标准 | 本期 教学 时数 | 72 学时 | | 采 用 教 材 | 全国医药中等职业教育药学类 “十四五”规划教材《无机化学 基础》（中国医药科技出版 社，主编：王桂梅、于勇）。 | 成绩考核 办法 |
| | 学校标准：×××学校药剂专业人才培养方案 及《药店零售与服务技术》课程标准。 | | 讲授 | 实习 | | | 考试 |
| 教 学 目 的 和 任 务 | <p>主要目标：通过本课程的学习，使学生掌握药店零售与药学服务中的专业基本知识和各项岗位操作技能，培养学生具有严谨的工作作风、良好的职业道德素养和药学服务精神。</p> <p>主要任务：通过理论及实践教学，培养学生获得必备的药品销售基础知识、基本技能和基本方法，满足工作实践需求。培养学生精益求精的工匠精神、严谨求实的科学态度和勇于开拓的创新意识。</p> | | | | 教研组意见： | | |
| <p>编制说明：</p> <p>1. 本课程总学时 72 学时，周学时为 4 学时，讲授 56 学时，实训 16 学时。</p> <p>2. 对理论知识的教学要求分为记忆、理解和应用三个层次；对技能教学要求分为模仿、独立操作和迁移三个层次；对情感、态度的教学要求为感受、认同和内化三个层次。</p> <p>3. 在教学安排加大头脑风暴、小组讨论等活动设计，以加强学生学习自主性。</p> <p style="text-align: center;">2022 年 2 月 18 日</p> | | | | | | 教务科意见： | |

返回目录

| 周数 | 日期 | 授课内容摘要 | 时数 | | 累计时数 | 教具 | 备注 |
|----|-----------|----------------------------------|----|----|------|-------------------|------|
| | | | 讲授 | 实训 | | | |
| 1 | 2.21 | 模块一 初识药店 项目一 药店认知 | 1 | 1 | 2 | 《GSP》、《营业执照》等模拟证照 | 理实一体 |
| 1 | 2.25 | 模块一 初识药店 项目二 岗位认知 | 1 | 1 | 4 | 一体机、平板 | 理实一体 |
| 2 | 2.28 | 模块一 初识药店 项目二 职业规划与法规 任务1 职业规划 | 2 | 0 | 6 | 一体机、平板 | 理实一体 |
| 2 | 3.4 | 任务2 职业道德与法规 | 2 | 0 | 8 | 一体机、平板 | 理实一体 |
| 3 | 3.7 | 模块二 药品购销 项目一 药品购进 任务1 药品采购 | 0 | 2 | 10 | 药品采购单、采购合同等票据 | 理实一体 |
| 4 | 3.10-3.14 | 任务2 药品验收 | 2 | 2 | 14 | 虚拟仿真软件、教学电脑 | 理实一体 |
| 4 | 3.17 | 项目二 药品销售 任务1 促销策划 | 0 | 2 | 16 | 绘画笔、绘画纸 | 理实一体 |
| 5 | 3.21 | 任务2 服务礼仪 | 2 | 0 | 18 | 一体机、平板 | 理实一体 |
| 5 | 3.24 | 任务3 顾客接待 | 2 | 0 | 20 | 一体机、平板 | 理实一体 |
| 6 | 3.28 | 任务4 处方调剂 | 0 | 2 | 22 | 处方签 | 理实一体 |
| 7 | 3.31-4.2 | 任务5 销售技巧 | 2 | 2 | 26 | 一体机、平板 | 理实一体 |
| 7 | 4.7 | 任务6 收银结算 | 0 | 2 | 28 | 教学电脑、收银软件 | 理实一体 |
| 8 | 4.11 | 任务7 售后服务 | 2 | 0 | 30 | 一体机、平板 | 理实一体 |
| 9 | 4.14 | 模块三 药品储存与养护 | 2 | 2 | 34 | 虚拟仿真软件、教学 | 理实一体 |

返回目录

| | | | | | | | |
|----|-----------|---|---|---|----|----------------------|------|
| | | 项目一 药品储存 | | | | 电脑 | |
| 9 | 4.18 | 项目二 药品养护 | 2 | 0 | 36 | 一体机、平板 | 理实一体 |
| 10 | 4.21-4.25 | 项目三 药品陈列 | 4 | 0 | 40 | 药盒、药品陈列架 | 理实一体 |
| 11 | 4.28 | 模块三 药品服务 项目一 急性病患者的药学服务 任务 1 感冒患者的药学服务 | 2 | 0 | 42 | 虚拟仿真软件、教学 电脑、视频动画 | 理实一体 |
| 11 | 5.5 | 任务 2 消化性溃疡患者的药学服务 | 2 | 0 | 44 | 虚拟仿真软件、教学 电脑、视频动画 | 理实一体 |
| 12 | 5.9 | 任务 3 皮肤病患者的药学服务 | 2 | 0 | 46 | 虚拟仿真软件、教学 电脑、视频动画 | 理实一体 |
| 12 | 5.12 | 任务 4 尿路感染患者的药学服务 | 2 | 0 | 48 | 虚拟仿真软件、教学 电脑、视频动画 | 理实一体 |
| 13 | 5.16 | 任务 5 过敏患者的药学服务 | 2 | 0 | 50 | 虚拟仿真软件、教学 电脑、视频动画 | 理实一体 |
| 13 | 5.19 | 任务 6 阴道炎患者的药学服务 | 2 | 0 | 52 | 虚拟仿真软件、教学 电脑、视频动画 | 理实一体 |
| 14 | 2.23 | 任务 7 眼部感染患者的药学服务 | 2 | 0 | 54 | 虚拟仿真软件、教学 电脑、视频动画 | 理实一体 |
| 14 | 5.26 | 任务 8 口腔疾病患者的药学服务 | 2 | 0 | 56 | 虚拟仿真软件、教学 电脑、视频动画 | 理实一体 |
| 15 | 5.30 | 项目二 慢性病患者的药学服务 任务 1 高血脂的建档与评估 | 2 | 0 | 58 | 虚拟仿真软件、教学 电脑、视频动画 | 理实一体 |

[返回目录](#)

| | | | | | | | |
|----|------|----------------|---|---|----|------------------|------|
| 15 | 6.2 | 任务 2 高血脂的用药与随访 | 2 | 0 | 60 | 虚拟仿真软件、教学电脑、视频动画 | 理实一体 |
| 16 | 6.6 | 任务 3 高尿酸的建档与评估 | 2 | 0 | 62 | 虚拟仿真软件、教学电脑、视频动画 | 理实一体 |
| 16 | 6.9 | 任务 4 高尿酸的用药与随访 | 2 | 0 | 64 | 虚拟仿真软件、教学电脑、视频动画 | 理实一体 |
| 17 | 6.13 | 任务 5 糖尿病的建档与评估 | 2 | 0 | 66 | 虚拟仿真软件、教学电脑、视频动画 | 理实一体 |
| 17 | 6.16 | 任务 6 糖尿病的用药与随访 | 2 | 0 | 68 | 虚拟仿真软件、教学电脑、视频动画 | 理实一体 |
| 18 | 6.20 | 任务 7 高血压的建档与评估 | 2 | 0 | 70 | 虚拟仿真软件、教学电脑、视频动画 | 理实一体 |
| 18 | 6.23 | 任务 8 高血压的用药与随访 | 2 | 0 | 72 | 虚拟仿真软件、教学电脑、视频动画 | 理实一体 |

[返回目录](#)