

药学专业技能考核题库

学校名称（盖章） 永州职业技术学院

专业及专业代码 药学（520301）

专业负责人 李玉婷

2024年8月

目 录

模块一：药物制剂生产	3
1-1：《中国药典》的查阅与使用	3
1-2：薄荷水的制备	4
1-3：碳酸氢钠颗粒剂的制粒	5
1-4：片剂脆碎度检查	7
1-5：甘油栓的制备	9
1-6：O/W 型乳膏的制备	10
1-7：炉甘石洗剂的制备	12
模块二、药品质量检验	14
2-1：容量瓶的洗涤	14
2-2：一定物质的量浓度溶液的配制	15
2-3：氢氧化钠滴定液的标定	16
2-4：异烟肼片的化学鉴别	18
2-5：葡萄糖中的杂质（氯化物）检查	19
2-6：盐酸利多卡因注射液 pH 的测定	21
2-7：水杨酸的含量测定	23
模块三、药学服务	24
3-1：高血压患者的用药指导	24
3-2：心绞痛患者的用药指导	26
3-3：消化性溃疡患者的用药指导	28
3-4：普通感冒患者的用药指导	29
3-5：糖尿病患者的用药指导	31
3-6：荨麻疹患者的用药指导	32
3-7：手足癣患者的用药指导	34
3-8： β -内酰胺类抗生素的合理应用	36
模块四、药事管理与医药市场营销	37
4-1：药品违法案例分析	37
4-2：药品的真假识别	39
4-3：药品说明书的阅读	40
4-4：麻醉药品的管理与使用	41
4-5：药品的保管与养护	42
4-6：药品的质量投诉应对	44
4-7：药品销售接近的技巧	45
4-8：药品销售成交的技巧	47

永州职业技术学院药学专业学生技能考核题库（2024 版）

模块一：药物制剂生产

1-1：《中国药典》的查阅与使用

（1）任务描述

在规定时间内，从《中国药典》（2020版）中正确查阅（部和页码）到甘油栓贮存法、甘油的相对密度、密闭、密封、冷处、阴凉处的含义、片剂质量检查项目、眼用制剂质量检查项目、葡萄糖注射液规格、六味地黄丸鉴别、热原检查法、盐酸吗啡类别和甘草性状等10个条目，并提交查阅结果。

（2）实施条件

序号	类别	名称	备注
1	场地	50平方米实训室一间	配备候考室
2	工具	《中国药典》（2020版）全套	必备
3	耗材	记录纸、签字笔	必备
4	测评专家	每2名考生配备1名考评员，考评员至少具有一年以上药品生产工作经验，或具备三年以上药品生产实训指导经历。	必备

（3）考核时量：60分钟。

（4）评分细则

查阅《中国药典》考核评价标准

考核内容	分值	考核点及评价标准	备注
职业素养 20分	5	穿着规范、双手洁净、不留长指甲、不披头散发得5分。	严重违纪，造成恶劣影响的，本项记0分。
	5	爱护药典，没有损坏和污染得5分。	
	5	字迹清晰工整得5分。	
	5	查阅后药典复位得5分。	
职业技能 80分	7	甘油栓贮存法正确得7分。	违反操作规程，造成仪器严重损坏
	7	甘油的相对密度正确得7分。	
	7	密闭、密封、冷处、阴凉处的含义正确得7分。	
	7	片剂质量检查项目正确得7分。	

7	眼用制剂质量检查项目正确得7分。
7	葡萄糖注射液规格正确得7分。
7	六味地黄丸鉴别正确得7分。
7	热原检查法正确得7分。
7	盐酸吗啡类别正确得7分。
7	甘草性状正确得7分。
10	在规定时间内完成任务得10分，每超一分钟扣0.5分，扣完为止。

1-2: 薄荷水的制备

(1) 任务描述

根据GMP要求和企业生产的操作规范，按照下列处方进行低分子溶液剂-薄荷水的生产，制备出合格薄荷水，并进行质量评价和处方分析，在规定时间内完成任务，并提交薄荷水产品。

【处方】	薄荷油	2ml
	滑石粉	10g
	纯化水	适量
	共制	100ml

制法：取滑石粉，滴入薄荷油，在研钵中研匀，加少量纯化水研成糊状，继续加纯化水（50%左右）研磨均匀，通过烧杯转移至普通玻璃漏斗过滤，初滤液如浑浊，应重滤，再加入剩余的纯化水使成100ml，搅拌均匀，即得。

(2) 实施条件

序号	类别	名称	备注
1	场地	50平方米药物制剂实训室一间	配备候考室
2	工具	烧杯、量筒、玻璃棒、玻璃漏斗、研钵	必备
3	耗材	薄荷油、滑石粉、纯化水、滤纸	必备
4	测评专家	每2名考生配备1名考评员，考评员至少具有一年以上药品生产工作经验，或具备三年以上药	必备

	品生产实训指导经历。	
--	------------	--

(3) 考核时量：60分钟。

(4) 评分细则

薄荷水的制备考核评价标准

考核内容	分值	考核点及评价标准	备注
职业素养 20分	5	穿着规范、双手洁净、不留长指甲、不披头散发得5分。	严重违反考场纪律，造成恶劣影响本大项记0分。
	5	操作前清查给定的试剂、仪器等得5分。	
	5	操作过程中爱护仪器、节约试剂、及时记录得5分。	
	5	操作完毕后按要求将试剂、仪器等清理复位得5分。	
职业技能 80分	5	处方分析正确得5分，每错1个扣1分，扣完为止。	违反操作规程，造成仪器严重损坏者，或篡改实验，本大项记0分。
	5	称、量设备的清洁得5分，每错一处扣1分。	
	5	正确选择和使用电子天平和相关容器进行称量得5分，每错一处扣1分。	
	10	加滑石粉于研钵中，再滴入薄荷油操作正确得10分，每错一处扣1分。	
	5	研钵中研和均匀，加少量纯化水研成糊状得10分，每错一处扣1分。	
	5	正确转移至漏斗中得5分，每错一处扣1分。	
	20	过滤操作严格做到了“一贴二低三靠”得20分，每错一处扣2分。	
	10	加入适量纯化水使成100ml得10分，每错一处扣2分。	
	5	结果判断（溶液澄清、无不溶性杂质）正确得5分，不合要求扣2分。	
10	在规定时间内完成任务得10分，每超一分钟扣0.5分，扣完为止。		

1-3: 碳酸氢钠颗粒剂的制粒

(1) 任务描述

根据 GMP 要求和企业生产的操作规范，按照下列处方进行碳酸氢钠颗粒剂的制粒，正确进行颗粒剂的质量评价和处方分析，在规定时间内完成任务，并提交颗粒剂产品。

【处方】 碳酸氢钠 10g
 淀粉 30g
 10%淀粉浆 适量

制法：取碳酸氢钠和淀粉置于研钵中研细，使其能过五号筛，加入已制好的淀粉浆于烘盘中手工捏合制软材，再通过一号筛制颗粒，湿粒于 70°C 干燥。干粒通过一号筛和五号筛整粒，质检，即得。

(2) 实施条件

序号	类别	名称	备注
1	场地	50平方米药物制剂实训室一间	配备候考室
2	工具	常压干燥箱、电子天平（百分之一）、研钵、温湿度表、不锈钢烘盘、药筛（1号、5号）、电吹风	必备
3	耗材	碳酸氢钠、淀粉、淀粉浆、纯化水	必备
4	测评专家	每2名考生配备1名考评员，考评员至少具有一年以上药品生产工作经验，或具备三年以上药品生产实训指导经历。	必备

(3) 考核时量：60分钟

(4) 评分细则

碳酸氢钠颗粒剂的制粒考核评价标准

考核内容	分值	考核点及评价标准	备注
职业素养 20分	5	穿着规范、双手洁净、不留长指甲、不披头散发得5分。	严重违反考场纪律，造成恶劣影响的本大项记0分。
	5	操作前清查给定的试剂、仪器等得5分。	
	5	操作过程中爱护仪器、节约试剂得5分。	
	5	操作完毕后按要求将试剂、仪器等清理复位得5分。	

职业技能 80分	5	处方分析得 5 分，每错1个扣2分，扣完为止。	违反操作规程，造成仪器严重损坏者，或篡改实验，本大项记0分。
	5	设备、仪器等清洁得 5 分，每错一处扣1分。	
	2	用称量纸称量物料得 2 分，不合要求扣2分。	
	2	去皮操作得 2 分，不合要求扣2分。	
	2	称取结束使天平归零得 2 分，不合要求扣2分。	
	2	取药时手握瓶标签得 2 分，不合要求扣2分。	
	2	多余药品妥善处理得 2 分，不合要求扣1分。	
	10	软材制备符合要求得 10 分，不合要求扣2分。	
	5	一号筛挤压制粒得 5 分，每错一处扣1分。	
	5	湿颗粒在烘盘中平铺均匀得5分，每错一处扣1分。	
	4	干燥温度控制合适得 4 分，不合要求扣2分。	
	4	干燥时间控制合适得 4 分，不合要求扣2分。	
	2	颗粒干燥过程中翻动得 2 分，不合要求扣1分。	
	5	整粒时药筛选用正确得 5 分，不合要求扣1分。	
	5	整粒过程符合规范得5分，不合要求扣2分。	
10	结果判断正确(颗粒干燥、粒度均匀)得10分，不合要求扣3分。		
10	在规定时间内完成任务得10分，每超一分钟扣0.5分，扣完为止。		

1-4: 片剂脆碎度检查

(1) 任务描述

根据 GMP 要求和企业生产的操作规范，测定市售片剂的脆碎度，并按照《中国药典》（2020 版）有关规定，正确判断该片剂脆碎度是否符合规定，并提交数据记录。

《中国药典》规定，片剂脆碎度不得超过 1%。

(2) 实施条件

序号	类别	名称	备注
----	----	----	----

1	场地	50平方米药物制剂实训室一间	配备候考室
2	工具	脆碎度检测仪、电子天平（万分之一）、温湿度表、电吹风、药匙、烧杯、毛刷	必备
3	耗材	市售片剂、空白数据记录表、称量纸	必备
4	测评专家	每2名考生配备1名考评员，考评员至少具有一年以上药品生产工作经验，或具备三年以上药品生产实训指导经历。	必备

(3) 考核时量：60 分钟

(4) 评分细则

片剂脆碎度检查考核评价标准

考核内容	分值	考核点及评价标准	备注
职业素养 20分	5	穿着规范、双手洁净、不留长指甲、不披头散发得5分。	严重违反考场纪律，造成恶劣影响的本大项记0分。
	5	操作前清查给定的试剂、仪器等得5分。	
	5	操作过程中爱护仪器、节约试剂得5分。	
	5	操作完毕后按要求将试剂、仪器等清理复位得5分。	
职业技能 80分	5	脆碎度检测仪时间设定正确得5分，不合要求扣2分	违反操作规程，造成仪器严重损坏者，或篡改实验，本大项记0分。
	5	天平的选用和检查正确得 5 分，不合要求扣3分。	
	10	普通片的取样正确得10 分，每错一处扣2分。	
	10	天平进行调零处理正确得5分，正确使用称量纸得5分，每错一处扣2分。	
	5	称量过程符合规范，先用电风吹去脱落的粉末，称其总重，得 5 分，每错一处扣1分。	
	5	检测结束后，同法规范称其总重得 5 分，不合要求扣2分。	
	10	脆碎度检测仪使用符合规范，将片剂放入仪器圆筒内，转动100 圈后取出得10分，每错一处扣2分。	
	10	$(\text{检测前总重}-\text{检测后总重})/\text{检测前总重}\times 100\%$ ，结果判断正确得 10 分，错误得5分。	
10	判断是否符合片剂脆碎度检测：减失不得超过 1%，且不得检出断裂、龟裂及粉碎的片，正确得10分，不合要求扣3分。		

	10	在规定时间内完成任务得10分，每超一分钟扣0.5分，扣完为止。
--	----	---------------------------------

1-5: 甘油栓的制备

(1) 任务描述

根据 GMP 要求和企业生产的操作规范，按照下列处方利用热熔法制备出栓剂，并进行处方分析，在规定时间内完成任务，并提交甘油栓产品。

【处方】	甘油	20ml
	硬脂酸	1g
	碳酸钠	1g
	纯化水	10ml

制法：取碳酸钠与纯化水置烧杯中，搅拌溶解，加甘油混合后置 100℃ 水浴上加热，加热同时缓缓加入硬脂酸并随加随搅拌，待泡沸停止，直至溶液澄明。趁热将配制好的甘油栓溶液注入栓模（栓模内先涂上润滑剂液体石蜡，备用）中，速度稍快，并防止产生气泡。待完全冷却、凝固后削去模口多余的部分，最后脱模即得。

(2) 实施条件

序号	类别	名称	备注
1	场地	50平方米药物制剂实训室一间	配备候考室
2	工具	电子天平、直肠栓模、烧杯、水浴锅、药匙、玻璃棒、刀片	必备
3	耗材	甘油、碳酸钠、硬脂酸、蒸馏水、液体石蜡	必备
4	测评专家	每2名考生配备1名考评员，考评员至少具有一年以上药品生产工作经验，或具备三年以上药品生产实训指导经历。	必备

(3) 考核时量：60分钟

(4) 评分细则

甘油栓的制备考核评价标准

考核内容	分值	考核点及评价标准	备注
职业素养 20分	5	穿着规范、双手洁净、不留长指甲、不披头散发得5分。	严重违反考场纪律，造成恶劣影响的本大项记0分。
	5	操作前清查给定的试剂、仪器等得5分。	
	5	操作过程中爱护仪器、节约试剂得5分。	
	5	操作完毕后按要求将试剂、仪器等清理复位得5分。	
职业技能 80分	10	栓模正确涂抹润滑剂并组装好得10分，每错一处扣1分。	违反操作规程，造成仪器严重损坏者，或篡改实验，本大项记0分。
	5	处方分析正确得5分，每错1个扣2分，扣完为止。	
	5	正确使用电子天平得5分，每错一处扣1分。	
	5	硬脂酸和碳酸钠的称量得5分，每错一处扣1分。	
	5	甘油的加入顺序正确得5分，每错一处扣1分。	
	5	甘油加入后置100℃水浴加热得5分，每错一处扣1分。	
	5	缓慢加入硬脂酸细粉，并边加边搅拌得5分，每错一处扣1分。	
	5	水浴中恒温，直至溶液澄明得5分，每错一处扣1分。	
	5	趁热将药液灌装入栓模得5分，每错一处扣1分。	
	5	灌装至药液稍稍溢出栓模得5分，每错一处扣1分。	
	10	待栓模和栓孔栓剂冷却，刮去多余部分得10分，每错一处扣2分。	
	5	从栓模中正确取出栓剂且栓剂内无气泡、透明得5分，如有气泡，一颗扣1分，扣完为止。	
10	在规定时间内完成任务得10分，每超一分钟扣0.5分，扣完为止。		

1-6: O/W 型乳膏的制备

(1) 任务描述

根据 GMP 要求和企业生产的操作规范，按下述制剂处方及工艺生产软膏，在规定时间内按下列处方制备出软膏剂，并进行处方分析，在规定时间内完成任务，提交软膏产品。

【处方】	硬脂酸	8g		
	凡士林	5g		
	甘油	4g		
	吐温 80	2g		
	山梨酸	0.5g		
	纯化水	适量	共制	50g

制法：取硬脂酸、凡士林加热至80℃，熔化为油相；另取甘油、吐温80、山梨酸、纯化水加热至80℃，溶解为水相；然后将水相缓缓加入到油相中，边加边向同一个方向搅拌，至乳化凝结即得到O/W乳剂型软膏。

(2) 实施条件

序号	类别	名称	备注
1	场地	50平方米药物制剂实训室一间	配备候考室
2	工具	电子天平（百分之一）、烧杯、水浴锅、玻璃棒	必备
3	耗材	硬脂酸、凡士林、甘油、吐温80、山梨酸、纯化水	必备
4	测评专家	每2名考生配备1名考评员，考评员至少具有一年以上药品生产工作经验，或具备三年以上药品生产实训指导经历。	必备

(3) 考核时量：60分钟

(4) 评分细则

O/W型乳膏的制备考核评价标准

考核内容	分值	考核点及评价标准	备注
职业素养	5	穿着规范、双手洁净、不留长指甲、不披头散发得5分。	严重违反考场纪

20分	5	操作前清查给定的试剂、仪器等得5分。	律,造成恶劣影响的本大项记0分。
	5	操作过程中爱护仪器、节约试剂得5分。	
	5	操作完毕后按要求将试剂、仪器等清理复位得5分。	
职业技能 80分	5	处方分析正确得 5 分, 每错1个扣1分。	违反操作规程,造成仪器严重损坏者,或篡改实验,本大项记0分。
	6	正确使用天平得 6 分, 每错一处扣1分。	
	2	取药时手握瓶标签得 2 分, 不合要求扣1分。	
	2	多余药品妥善处理得 2 分, 不合要求扣1分。	
	5	水浴锅加水得 5 分, 不合要求扣2分。	
	5	温度设定正确得 5 分, 不合要求扣2分。	
	10	药物加入方法正确得 10 分, 不合要求扣2分。	
	5	水相制备正确得 5 分, 不合要求扣2分。	
	5	混合得 5 分, 每错一处扣1分。	
	5	油相制备正确得 5 分, 每错一处扣1分。	
	5	混合正确得 5 分, 每错一处扣1分。	
	5	乳化操作温度的控制正确得5分, 不合要求扣2分。	
5	搅拌方向一致得 5 分, 不合要求扣2分。		
5	乳膏均匀细腻、色泽一致得5 分, 不合要求扣2分。		
10	在规定时间内完成任务得10分, 每超一分钟扣0.5分, 扣完为止。		

1-7: 炉甘石洗剂的制备

根据 GMP 要求和企业生产的操作规范, 按下述制剂处方及工艺生产软膏, 在规定时间内按下列处方制备出混悬剂, 并进行处方分析, 在规定时间内完成任务, 提交混悬剂产品。

【处方】

炉甘石 5.0g

氧化锌 2g

甘油 2g

羧甲基纤维素钠	0.2g
纯化水	适量
共制	50ml

制法：称取炉甘石、氧化锌置研钵中，加甘油和适量纯化水研匀。另称取羧甲基纤维素钠 0.2g，加 20ml 纯化水溶解制成胶浆，分次加入上述糊状液中，研匀，用适量纯化水稀释后转入量筒中，最后加纯化水至全量，烧杯中搅匀，即得。

(2) 实施条件

序号	类别	名称	备注
1	场地	50平方米药物制剂实训室一间	配备候考室
2	工具	电子天平（百分之一）、研钵、量筒、称量纸、药匙、烧杯、玻璃棒等	必备
3	耗材	炉甘石、氧化锌、甘油、羧甲基纤维素钠、纯化水	必备
4	测评专家	每2名考生配备1名考评员，考评员至少具有一年以上药品生产工作经验，或具备三年以上药品生产实训指导经历。	必备

(3) 考核时量：60分钟

(4) 评分细则

炉甘石洗剂的制备考核评价标准

评价内容		分值	考核点及评分细则
职业素养与操作规范 20分		5	工作服穿着规范，不披发、化妆和佩戴首饰，不留长指甲，不染指甲得 5 分。
		5	爱护仪器，不浪费药品、试剂，及时记录实验数据得 5 分。
		5	实验完毕后将设备、药品和工具等清理复位得 5 分。
		5	规范清场并清理干净得 5 分。
技能	称量	5	正确使用电子天平得5分。
		5	正确选择和使用称量纸或者称量容器得5分。
		5	准确称量药品得5分。
	研磨	10	用研钵正确研磨炉甘石、氧化锌得 10 分。

80分		10	炉甘石、氧化锌过筛操作正确得 10 分。
		10	加液研磨（甘油加水）的正确操作得 10 分。
	制备胶浆	10	正确制备羧甲基纤维素钠胶浆得 10 分。
		10	正确添加羧甲基纤维素钠胶浆得 10 分。
		5	纯化水加至全量得 5 分。
	结果评价	5	在规定时间内完成任务得5分。
5		结果判断（均匀细腻、色泽一致）得5分。	

模块二、药品质量检验

2-1：容量瓶的洗涤

(1) 任务描述

按容量分析仪器的洗涤规范和要求，用铬酸洗液将一个容量瓶洗涤干净。

(2) 实施条件

序号	类别	名称	备注
1	场地	50平方米药物分析实训室一间	配备候考室
2	工具	容量瓶（250ml）、容量瓶架、烧杯、玻璃漏斗、毛刷、洗瓶、废液桶	必备
3	耗材	铬酸洗液、纯化水	必备
4	测评专家	每2名考生配备1名考评员，考评员至少具有一年以上药品检验工作经验，或具备三年以上药品检验实训指导经历。	必备

(3) 考核时量：60分钟

(4) 评分细则

容量瓶的洗涤考核评价标准

评价内容	分值	考核点及评价标准	备注
职业素养 20分	5	穿着规范、双手洁净、不留长指甲、不披头散发得 5 分。	严重违反考场纪律，造成
	5	操作前清查给定的试剂、仪器等得 5 分。	

	5	操作过程中爱护仪器、节约试剂得 5 分。	恶劣影响的 本大项 记0分。
	5	操作完毕后按要求将试剂、仪器等清理复位得 5 分。	
职业技能 80 分	6	检查容量瓶是否漏水得 6 分，未检查扣 2 分。	违反操作 规程，造 成仪器严 重损坏 者，或篡 改实验， 本大项记 0分。
	5	容量瓶用自来水初步洗涤得 5 分，不洗涤扣 2 分。	
	5	沥尽明水得 5 分，不合要求每处扣 2 分。	
	5	加入铬酸洗液得 5 分，不合要求扣 2 分。	
	10	用铬酸洗液正确洗涤仪器得 10 分，不合要求每处扣 2 分。	
	6	将铬酸洗液回收并沥尽洗液得 6 分，不合要求每处扣 2 分。	
	8	用自来水洗涤干净得 8 分，不合要求扣 4 分。	
	6	洗涤容器外壁得 6 分，未洗扣 1 分。	
	4	沥尽自来水得 4 分，未沥尽扣 1 分。	
	8	用纯化水润洗容量瓶 3-5 次得 8 分，少于 3 次扣 2 分。	
	4	检查确认洗净得 4 分，不检查扣 2 分。	
	3	放置已洗净的仪器得 5 分。	
10	在规定时间内完成任务得 10 分，每超一分钟扣 0.5 分，扣完为止。		

2-2: 一定物质的量浓度溶液的配制

(1) 任务描述

按标准溶液配制的操作规范和要求，配制 0.02mol/L 的 Na_2CO_3 溶液 250ml，体现良好的职业素养，并提交分析数据和所配制的 Na_2CO_3 溶液。

(2) 实施条件

序号	类别	名称	备注
1	场地	50平方米药物分析实训室一间	配备候考室
2	工具	电子天平（万分之一）、容量瓶（250ml）、烧杯、试剂瓶、胶头滴管、玻璃棒、称量纸、称量瓶、标签纸、白细纱手套、滤纸	必备

3	耗材	无水碳酸钠、纯化水	必备
4	测评专家	每2名考生配备1名考评员，考评员至少具有一年以上药品检验工作经验，或具备三年以上药品检验实训指导经历。	必备

(3) 考核时量：60分钟

(4) 评分细则

一定物质的量浓度溶液的配制考核评价标准

考核内容	分值	考核点及评价标准	备注
职业素养 20分	5	穿着规范、双手洁净、不留长指甲、不披头散发得5分。	严重违反考场纪律，造成恶劣影响的本大项记0分。
	5	操作前清查给定的试剂、仪器等得5分。	
	5	操作过程中爱护仪器、节约试剂、及时记录数据得5分。	
	5	操作完毕后按要求将试剂、仪器等清理复位得5分。	
职业技能 80分	10	计算结果准确得10分，错误扣4分。	违反操作规程，造成仪器严重损坏者，或篡改实验，本大项记0分。
	2	选择容量瓶得2分，选错计0分。	
	6	调节天平水平及清零得6分。不合要求，每处扣2分。	
	8	称量无水碳酸钠，且及时关闭天平得8分。不合要求，每处扣2分。	
	10	在烧杯中用适量的纯化水溶解碳酸钠，玻璃棒搅拌得10分。不合要求，每处扣2分。	
	9	玻璃棒引流，将溶解液转移至容量瓶中，并用纯化水洗涤烧杯3次，洗涤液并入容量瓶得9分。不合要求，每处扣2分。	
	8	继续加纯化水稀释，当加水至2/3容积时初步混匀得8分。不合要求扣2分。	
	10	离刻度线1-2厘米时改用胶头滴管定容，并充分混匀得10分。不合要求扣2分。	
	7	将配好的溶液转移至试剂瓶中并贴好标签得7分，不合要求扣2分。	
10	在规定时间内完成任务得10分，每超一分钟扣0.5分，扣完为止。		

2-3: 氢氧化钠滴定液的标定

(1) 任务描述

根据《中国药典》(2020版)的规定,按药物分析的操作规范要求,以基准物质---邻苯二甲酸氢钾标定氢氧化钠滴定液(0.1mol/L)的浓度一次,体现良好的职业素养,并提交分析数据。

(2) 实施条件

序号	类别	名称	备注
1	场地	50平方米药物分析实训室一间	配备候考室
2	工具	电子天平(万分之一)、锥形瓶、量筒、称量纸、药匙、滤纸、标签纸、白细纱手套、滴定台、滴定管	必备
3	耗材	基准邻苯二甲酸氢钾、待标定的氢氧化钠滴定液(0.1mol/L)、酚酞指示剂、纯化水	必备
4	测评专家	每2名考生配备1名考评员,考评员至少具有一年以上药品检验工作经验,或具备三年以上药品检验实训指导经历。	必备

(3) 考核时量: 60分钟

(4) 评分细则

氢氧化钠滴定液的标定考核评价标准

考核内容	分值	考核要点及评价标准	备注
职业素养 20分	5	穿着规范、双手洁净、不留长指甲、不披头散发得5分。	严重违反考场纪律,造成恶劣影响的本大项记0分。
	5	操作前清查给定的试剂、仪器等得5分。	
	5	操作过程中爱护仪器、节约试剂得5分。	
	5	操作完毕后按要求将试剂、仪器等清理复位得5分。	
	2	检查并调节天平水平及清零得2分,每缺一项扣1分。	违反操作规程,造成仪器严
	4	取样称量且在规定范围内得3分,不规范扣1分。	
	2	称量后及时清洁天平并复位关机得2分,每错一处扣1分。	
	4	药品转移至锥形瓶中得4分,不规范扣1分。	
	4	量筒使用规范得4分,不规范扣1分。	
	4	溶解药品得4分,不规范扣1分。	

职业技能 80分	3	加入指示剂得3分，不合要求得1分。	重损坏者，或篡改实验，本大项记0分。
	8	滴定管装液前润洗三次得8分，少一次扣2分。	
	2	装滴定液得2分，不规范扣1分。	
	4	赶气泡、调零得4分，每错一处扣2分。	
	7	滴定过程中活塞控制、手持锥形瓶及滴定速度规范得7分，错一处扣2分	
	3	滴定终点判断准确得3分，不准确扣1分。	
	3	读数准确得3分，不准确扣1分。	
	7	计算公式正确得7分，错一处扣2分。	
	8	结果计算准确得8分，错一处扣2分。	
	5	完成药品标定报告，贴上标签得5分，缺一项扣2分。	
10	在规定时间内完成任务得10分，每超一分钟扣0.5分，扣完为止。		

2-4: 异烟肼片的化学鉴别

(1) 任务描述

按照《中国药典》（2020版）的规定，用以下方法对异烟肼片进行鉴别，并提交药品检验报告单。

方法：取异烟肼片细粉适量（约相当于异烟肼 0.1g），加水 10ml，振摇，滤过，滤液加氨制硝酸银试液适量，即产生气泡与黑色浑浊，并在试管壁上生成银镜。

(2) 实施条件

序号	类别	名称	备注
1	场地	50平方米药物制剂实训室一间	配备候考室
2	工具	电子天平（百分之一）、试管、试管架、量筒、称量纸、药匙、洗瓶、胶头滴管、滤纸、烧杯、玻璃棒、漏斗、铁架台、研钵	必备
3	耗材	异烟肼片、氨试液、硝酸银试液、纯化水、空白药品检验报告单	必备
4	测评专家	每2名考生配备1名考评员，考评员至少具有一	必备

		年以上药品生产工作经验，或具备三年以上药品生产实训指导经历。	
--	--	--------------------------------	--

(3) 考核时量：60分钟

(4) 评分细则

异烟肼片的化学鉴别考核评价标准

考核内容	分值	考核点及评价标准	备注
职业素养 20分	5	穿着规范、双手洁净、不留长指甲、不披头散发得5分。	严重违反考场纪律，造成恶劣影响的本大项记0分。
	5	操作前清查给定的试剂、仪器等得5分。	
	5	操作过程中爱护仪器、节约试剂得5分。	
	5	操作完毕后按要求将试剂、仪器等清理复位得5分。	
职业技能 80分	5	研磨药品得5分，每错一处扣1分。	违反操作规程，造成仪器严重损坏者，或篡改实验，本大项记0分。
	10	规范称量药品粉末适量得10分，每错一处扣1分。	
	5	转移药品粉末于试管中得5分，每错一处扣1分。	
	5	量取 10ml 水得5分，每错一处扣1分。	
	5	加水溶解药品粉末得5分，每错一处扣1分。	
	15	正确过滤药品溶液得15分，每错一处扣2分。	
	5	转移滤液至试管中得5分，每错一处扣1分。	
	5	加入氨制硝酸银试液得5分，每错一处扣1分。	
	15	检测结果与中国药典标准比较，完成药品检验报告单得15分，每错一处扣1分。	
10	在规定时间内完成任务得10分，每超一分钟扣0.5分，扣完为止。		

2-5: 葡萄糖中的杂质（氯化物）检查

(1) 任务描述

按照《中国药典》（2020版）中葡萄糖的质量标准和药品检验标准操作规范要求，检查药品葡萄糖中的氯化物杂质，体现良好的职业素养，并根据标准的规定，正确判断药物中的氯化物杂质检查是否符合规定，提交检验报告。

标准规定：取葡萄糖 0.60g，依法检查（2020 版《中国药典》），与标准氯化钠溶液 6.0ml（ $10 \mu\text{g/ml}$ ）制成的对照液比较，不得更浓（0.01%）。

供试品溶液的配制：称取葡萄糖 0.60g，加水溶解使成约 25ml，再加稀硝酸 10ml，置于 50ml 的纳氏比色管中，加水稀释至约 40ml，再加入硝酸银试液 1.0ml，用水稀释至 50ml，摇匀，在暗处放置 5 分钟。

对照品溶液的配制：取标准氯化钠溶液 6.0ml 置于另一支 50ml 的纳氏比色管中，加稀硝酸 10ml，加水稀释至约 40ml，再加入硝酸银试液 1.0ml，用水稀释至 50ml，摇匀，在暗处放置 5 分钟。

（2）实施条件

序号	类别	名称	备注
1	场地	50平方米药物分析实训室一间	配备候考室
2	工具	电子天平（万分之一）、纳氏比色管（50ml）、刻度吸管、洗耳球、量筒、烧杯、玻璃棒、称量纸、药匙、洗瓶、胶头滴管、白细纱手套、滤纸等	必备
3	耗材	葡萄糖、标准氯化钠溶液（ $10 \mu\text{g/ml}$ ）、稀硝酸、硝酸银试液、纯化水等	必备
4	测评专家	每2名考生配备1名考评员，考评员至少具有一年以上药品检验工作经验，或具备三年以上药品检验实训指导经历。	必备

（3）考核时量：60分钟

（4）评分细则

葡萄糖中的杂质（氯化物）检查考核评价标准

考核内容	分值	考核要点及评价标准	备注
职业素养	5	穿着规范、双手洁净、不留长指甲、不披头散发得5分。	严重违反考场纪律，造成
	5	操作前清查给定的试剂、仪器等得5分。	

20分	5	操作过程中爱护仪器、节约试剂得5分。	恶劣影响的 本大项 记0分。
	5	操作完毕后按要求将试剂、仪器等清理复位得5分。	
职业技能 80分	6	正确清洗容量仪器得6分，每错一处扣1分。	违反操作 规程，造 成仪器严 重损坏 者，或篡 改实验， 本大项记 0分。
	9	正确配制标准氯化钠溶液得9分，每错一处扣2分。	
	8	正确称取样品得8分，每错一处扣1分。	
	3	正确转移样品得3分，每错一处扣1分。	
	3	正确溶解样品得3分，每错一处扣1分。	
	5	供试品溶液中加入稀硝酸、水等试剂得5分，错一处扣1分。	
	5	准确取标准液得5分，每错一处扣1分。	
	5	对照品溶液中加入稀硝酸、水等试剂得5分，错一处扣1分。	
6	供试品溶液、对照品溶液分别加入硝酸银试剂，暗处放置规定时间得6分，每错一处扣1分。		
10	操作连贯，检查方法正确，得10分。		
10	运用药典标准比较，判断准确，完成药品检验报告得10分。		
10	在规定时间内完成任务得10分，每超一分钟扣0.5分，扣完为止。		

2-6: 盐酸利多卡因注射液 pH 的测定

(1) 任务描述

根据《中国药典》(2020版)中盐酸利多卡因注射液的质量标准，按照药品检验标准操作规范与药品检验仪器操作规程的要求，用酸度计测定盐酸利多卡因注射液的 pH，体现良好的职业素养，并根据标准的规定，正确判断注射液的 pH 检查是否符合规定，提交检验报告。

(2) 实施条件

序号	类别	名称	备注
1	场地	50平方米药物分析实训室一间	配备候考室
2	工具	PHs-3C酸度计、pH复合电极、烧杯、洗瓶、温度计、滤纸	必备

3	耗材	盐酸利多卡因注射液、纯化水、pH=4.00标准缓冲溶液、pH=6.86标准缓冲溶液、pH=9.18标准缓冲溶液	必备
4	测评专家	每2名考生配备1名考评员，考评员至少具有一年以上药品检验工作经验，或具备三年以上药品检验实训指导经历。	必备

(3) 考核时量：60分钟

(4) 评分细则

盐酸利多卡因注射液pH的测定考核评价标准

考核内容	分值	考核要点及评价标准	备注
职业素养 20分	5	穿着规范、双手洁净、不留长指甲、不披头散发得5分。	严重违反考场纪律，造成恶劣影响的本大项记0分。
	5	操作前清查给定的试剂、仪器等得5分。	
	5	操作过程中爱护仪器、节约试剂得5分。	
	5	操作完毕后按要求将试剂、仪器等清理复位得5分。	
职业技能 80分	7	连接电极，插上电源得，打开电源开关预热得7分。	违反操作规程，造成仪器严重损坏者，或篡改实验，本大项记0分。
	3	将“pH/mV”选择置于“pH”档得3分。	
	5	测定待测溶液的温度得5分，未测温度扣2分。	
	5	调节“温度”补偿器，选择显示温度与被测溶液的温度一致得5分，不调温度扣2分。	
	5	纯化水清洗电极并滤纸吸干得5分，不洗记0分，不用滤纸吸干扣2分。	
	5	用pH=6.86的磷酸盐标准缓冲液进行定位，准确调整得5分，不规范调节扣2分。	
	5	取出电极，纯化水清洗电极并滤纸吸干得5分，不洗记0分。	
	5	用pH=4.00的邻苯二甲酸氢钾标准缓冲液调节斜率，准确调整得5分，不规范调节扣2分。	
	5	取出电极，纯化水清洗电极并滤纸吸干得5分，不洗记0分。	
	6	将电极放入待测注射液中测量、读出数值并记录得6分，不合要求缺一项扣2分。	
9	实验完毕清洗电极并滤纸吸干电极上残留液，套上电极帽、取下电极、关机得9分，不合要求，每处扣2分。		
10	将结果与标准比较，正确判断，完成检验报告得10分，缺少一项扣2分。		

	10	在规定时间内完成任务得10分，每超一分钟扣0.5分，扣完为止。	
--	----	---------------------------------	--

2-7: 水杨酸的含量测定

(1) 任务描述

根据《中国药典》（2020版）中水杨酸的质量标准，按照药品检验标准操作规范要求，测定水杨酸的含量，体现良好的职业素养，并根据标准的规定，正确判断药品的含量是否符合规定，提交检验报告。

方法：取水杨酸约 0.3g，精密称定，加中性稀乙醇 25ml 溶解后，加酚酞指示液3滴，用氢氧化钠滴定液（0.1mol/L）滴定。每 1ml 氢氧化钠滴定液（0.1mol/L）相当于 13.81mg 的 $C_7H_6O_3$ 。《中国药典》2020年版规定，本品含水杨酸（ $C_7H_6O_3$ ）不得少于 99.5%。

(2) 实施条件

序号	类别	名称	备注
1	场地	50平方米药物分析实训室一间	配备候考室
2	工具	电子天平（万分之一）、锥形瓶、量筒、洗瓶、胶头滴管、滤纸、滴定台、滴定管、称量纸、白细纱手套、滤纸	必备
3	耗材	水杨酸、中性乙醇、酚酞指示剂、纯化水、氢氧化钠滴定液（0.1mol/L）等	必备
4	测评专家	每2名考生配备1名考评员，考评员至少具有一年以上药品检验工作经验，或具备三年以上药品检验实训指导经历。	必备

(3) 考核时量：60分钟

(4) 评分细则

水杨酸的含量测定考核评价标准

考核内容	分值	考核要点及评价标准	备注
职业素养 20分	5	穿着规范、双手洁净、不留长指甲、不披头散发得5分。	严重违反考场纪律，造成恶劣影响
	5	操作前清查给定的试剂、仪器等得5分。	
	5	操作过程中爱护仪器、节约试剂得5分。	

	5	操作完毕后按要求将试剂、仪器等清理复位得5分。	的本大项记0分。
职业技能 80分	10	准确称量药品并转移至锥形瓶中得10分，错一处扣2分。	违反操作规程，造成仪器严重损坏者，或篡改实验，本大项记0分。
	6	规范使用量筒量、溶解药品得6分，不规范每次扣1分。	
	3	加入指示剂得 3 分，未加指示剂记0分。	
	6	正确润洗滴定管三次，装滴定液得6分，少一次扣2分。	
	6	赶气泡、调零得 6 分，不调零不得分。	
	4	滴定时控制滴定管阀门规范得 4 分，不规范扣1分。	
	4	滴定过程中均匀摇动锥形瓶得 4 分，不规范扣1分。	
	5	滴定速度合理得5分，滴定速度太快（成直线）扣1分。	
	5	准确判断滴定终点得 5 分，终点判断不准扣1分。	
	5	正确读数和记录得 5 分，错一处扣2分。	
	6	代入公式计算正确得 6 分，计算错误扣3分。	
	10	测定结果准确，完成检验报告得10分。	
10	在规定时间内完成任务得10分，每超一分钟扣0.5分，扣完为止。		

模块三、药学服务

3-1：高血压患者的用药指导

(1) 任务描述

分析下面给定的高血压病患者用药指导案例，回答相关问题。

【案例】患者胡某，男，45岁，机关干部，在前年的一次体检中，发现患了高血压病。他考虑自己平素体健，虽有高血压，工作不忙时也无症状，想尽量不用药而通过非药物疗法降低血压，但今年再次体检发现血压没有降低，反出现左心室肥厚。医生建议服用卡托普利。

- ①作为药师应从哪几个方面进行询问？介绍高血压病的评定标准。
- ②常用一线抗高血压药主要有哪 5 大类？
- ③告知患者推荐药品卡托普利属于哪一类抗高血压药？

④介绍推荐药物的药理作用、适应症、不良反应、用药注意事项。

⑤通过非药物治疗高血压的方法有哪些？

(2) 实施条件

序号	类别	名称	备注
1	场地	模拟药房，药房内配置多组药品陈列货架，照明通风良好	配备候考室
2	工具	温湿度计、体重计、收银机、案例题卡、秒表	必备
3	耗材	卡托普利片、硝苯地平缓释片、美托洛尔片、氢氯噻嗪片、缬沙坦片等药品	必备
4	测评专家	每名考生配备1名考评员，考评员要求具备一年以上从事药学服务及咨询工作经验，或具有三年以上药学服务实训指导经历。	必备

(3) 考核时量：30分钟

(4) 评分细则

高血压患者的用药指导考核评价标准

评价内容	分值	评分细则
职业素养 20分	10	工作服穿着整齐、戴工作帽（前面不露头发，束紧袖口）得5分；
		工作衣帽洁净、双手洁净，不染指甲，不留长指甲得5分。
	10	接待患者面带微笑，语言亲切，态度和蔼，耐心细致，给人宾至如归的感觉得5分；
		能随机应变，服务用语规范，现场表现力较强得5分。
职业技能 80分	15	正确介绍高血压的评定标准得10分。
		从疾病症状、持续时间，是否有过敏史、疾病史，检查结果及既往用药等进行询问得5分。
	30	正确介绍常用5大类一线抗高血压药：利尿药、钙通道阻滞药、血管紧张素转化酶抑制剂、血管紧张素II受体阻断药、 β -受体阻断剂得5分。
		告知患者推荐药品卡托普利属于血管紧张素转化酶抑制剂得5分。
	介绍卡托普利药理作用（舒张血管，逆转心血管损害等）得10分。	
	介绍卡托普利的适应症（高血压合并糖尿病、肥胖及心功	

		能不全) 得 10 分。
用药指导	20	告知患者使用期间可能发生的不良反应(刺激性干咳等)得 10 分; 告知用药过程中注意事项(可引起血钾过高。与螺内酯、氨苯蝶啶等保钾利尿剂合用时应慎重等)得 10 分;
健康指导	15	告诉高血压患者长期药物治疗、定期监测血压的重要性,治疗期间戒烟限酒、合理膳食(低盐饮食)、适当运动、控制体重、保持心理平衡等。

3-2: 心绞痛患者的用药指导

(1) 任务描述

分析下面给定的心绞痛患者的用药案例, 回答相关问题。

【案例】患者毛某, 男, 66 岁, 医院确诊为一不稳定心绞痛患者, 医生推荐用药为: 硝酸甘油片 0.5mg×20片

用法: 0.5mg/次 舌下含服 必要时

美托洛尔片 25mg×40 片

用法: 25mg/次 口服 2 次/日

阿司匹林肠溶片 100mg×20片

用法: 100mg/次 口服 1 次/日

①作为药师应从哪几个方面进行询问?

②抗心绞痛药主要有哪几类? 长效硝酸酯类的代表药物有哪些?
(不少于 2 种)。

③介绍市售硝酸甘油的其他剂型(不少于 3 种)。

④介绍处方中 3 种药物的用法用量、分类及主要药理作用。

⑤介绍硝酸甘油片常见的不良反应及用药注意事项。

⑥告知硝酸甘油片的保管方法。

⑦请为该病人提供心绞痛缓解期的生活指导。

(2) 实施条件

序号	类别	名称	备注
1	场地	模拟药房，药房内配置多组药品陈列货架，照明通风良好	配备候考室
2	工具	温湿度计、体重计、收银机、案例题卡、秒表	必备
3	耗材	硝酸甘油片、阿司匹林肠溶片、美托洛尔片等常用心血管系统药物	必备
4	测评专家	每名考生配备1名考评员，考评员要求具备一年以上从事药学服务及咨询工作经验，或具有三年以上药学服务实训指导经历。	必备

(3) 考核时量：30分钟

(4) 评分细则

心绞痛患者的用药指导考核评价标准

评价内容	分值	考核要点及评分细则
职业素养 20分	10	工作服穿着整齐、戴工作帽（前面不露头发，束紧袖口）得5分；
		工作衣帽洁净、双手洁净，不染指甲，不留长指甲得5分。
	10	接待患者面带微笑，语言亲切，态度和蔼，耐心细致，给人宾至如归的感觉得5分；
		能随机应变，服务用语规范，现场表现力较强得5分。
职业技能 80分	15	从疾病症状（是否有胸骨后疼痛、放射痛等）、持续时间，可能诱发的原因（如劳累、情绪激动等），是否有过敏史、疾病史、家族史，检查结果及既往用药等进行询问。
		25
	介绍硝酸甘油的市售其他剂型，如气雾剂、贴片、膏剂、注射剂等得5分。	
	介绍硝酸甘油片、美托洛尔片、阿司匹林肠溶片的主要药理作用得10分。	
	25	介绍处方中硝酸甘油片、美托洛尔片、阿司匹林肠溶片的用法用量、属于哪一类药（如硝酸甘油属于硝酸酯类等），得10分；
		介绍硝酸甘油常见不良反应：易产生低血压，应坐位含服，用药期间注意连续使用不得超过3片得10分；

		告知硝酸甘油的保管方法：应密闭、遮光、低温，勿贴体携带的等得 5 分。
健康指导	15	告诉患者心绞痛缓解期的生活指导：应避免诱因，减缓精神压力，合理膳食，避免高脂肪饮食，多吃蔬菜水果；进行适度适宜的运动锻炼等。

3-3：消化性溃疡患者的用药指导

(1) 任务描述

分析下面给定的消化性溃疡患者的用药指导案例，回答相关问题。

【案例】患者刘某，男，业务员，主诉餐后胃部痛不适，饱胀，嗝气、反酸一月余，患者长期饮食不规律、精神压力较大并且有 2 年吸烟史，经医院诊断为胃溃疡，Hp 阴性，遂来我店买药。医生推荐购买奥美拉唑肠溶胶囊。无过敏史与疾病史。

- ①作为药师应从哪几个方面进行询问？
- ②介绍所需购买药品的商品名、分类及主要适应症。
- ③介绍所需购买药品的药理作用。
- ④介绍所需购买药品的用法用量、主要不良反应及用药注意事项。
- ⑤请为患者提供健康指导。

(2) 实施条件

序号	类别	名称	备注
1	场地	模拟药房，药房内配置多组药品陈列货架，照明通风良好	配备候考室
2	工具	温湿度计、体重计、收银机、案例题卡、秒表	必备
3	耗材	奥美拉唑肠溶胶囊、雷尼替丁片等常用消化系统药品	必备
4	测评专家	每名考生配备1名考评员，考评员要求具备一年以上从事药学服务及咨询工作经验，或具有三年以上药学服务实训指导经历。	必备

(3) 考核时量：30分钟

(4) 评分细则

消化性溃疡患者的用药指导考核评价标准

评价内容	分值	考核要点及评分细则	
职业素养 20分	10	工作服穿着整齐、戴工作帽（前面不露头发，束紧袖口）得5分；	
		工作衣帽洁净、双手洁净，不染指甲，不留长指甲得5分。	
	10	接待患者面带微笑，语言亲切，态度和蔼，耐心细致，给人宾至如归的感觉得5分；	
		能随机应变，服务用语规范，现场表现力较强得5分。	
职业技能 80分	疾病评估	15	从疾病症状（是否有反复上腹部疼痛等）、持续时间，患者生活饮食习惯，可能诱发的原因（是否进食后加重），是否有过敏史、疾病史，检查结果及既往用药等进行询问得15分。
	药品推荐	30	介绍奥美拉唑肠溶胶囊的商品名、分类（抗消化性溃疡药、质子泵抑制剂）得10分；
			介绍奥美拉唑肠溶胶囊的主要适应症适用于胃溃疡、十二指肠溃疡、应激性溃疡、反流性食管炎和卓-艾综合征，回答正确，得10分；
			介绍奥美拉唑肠溶胶囊的药理作用得10分。
	用药指导	20	告知奥美拉唑肠溶胶囊的用法用量得5分；
			告知奥美拉唑肠溶胶囊的主要不良反应或禁忌症得10分；
			告知患者在服用肠溶胶囊时注意不要嚼碎，以免药物在胃内过早释放而影响疗效等得5分。
健康指导	15	告知消化性溃疡患者按疗程用药，治疗期间注意饮食规律，不要进食刺激性食物，避免过度疲劳和精神紧张，戒烟、酒等得15分。	

3-4: 普通感冒患者的用药指导

(1) 任务描述

分析下面给定的感冒患者的用药指导案例，回答相关问题。

【案例】患者，女，21岁，大学生，主诉鼻塞、打喷嚏，流稀鼻涕2天。患者因两天前晚上洗冷水澡，第二天出现鼻塞、打喷嚏及轻微的咳嗽咯稀痰现象，无发热，周身疼痛等。患者既往无病史，无药物过敏史。

①作为药师应从哪几个方面进行询问？

- ②告知患者诱发普通感冒的主要原因。
- ③请为其在货架上选择合适的药品。
- ④正确介绍药品名称、成分、作用特点、适应症、服药方法、主要不良反应及注意事项。
- ⑤请为患者提供健康指导。

(2) 实施条件

序号	类别	名称	备注
1	场地	模拟药房，药房内配置多组药品陈列货架，照明通风良好	配备候考室
2	工具	温湿度计、体重计、收银机、案例题卡、秒表	必备
3	耗材	复方盐酸伪麻黄碱缓释胶囊（新康泰克）、复方氨酚烷胺片、硫酸沙丁胺醇气雾剂、氢溴酸右美沙芬糖浆等药品	必备
4	测评专家	每名考生配备1名考评员，考评员要求具备一年以上从事药学服务及咨询工作经验，或具有三年以上药学服务实训指导经历。	必备

(3) 考核时量：30分钟

(4) 评分细则

普通感冒患者的用药指导考核评价标准

评价内容	分值	考核要点及评分细则
职业素养 20分	10	工作服穿着整齐、戴工作帽（前面不露头发）得5分；
		工作衣帽洁净、双手洁净，不染指甲，不留长指甲得5分。
	10	接待患者面带微笑，语言亲切，态度和蔼，耐心细致，给人宾至如归的感觉得5分；
		能随机应变，服务用语规范，现场表现力较强得5分。
职业技能 80分	25	从疾病症状（是否有打喷嚏、流鼻涕、咳嗽、发热、头痛、咳痰等）、持续时间、疾病诱因（是否着凉等），是否用药，是否有过敏史、疾病史等询问得20分；
		告知患者普通感冒是由多种病毒引起的一种呼吸道常见病得5分。
药品推荐	25	推荐复方盐酸伪麻黄碱缓释胶囊及介绍复方盐酸伪麻黄碱缓释胶囊的商品名得5分；

		正确介绍复方盐酸伪麻黄碱缓释胶囊的主要成分及作用特点得 10 分；
		正确介绍复方盐酸伪麻黄碱缓释胶囊的适应症得 10 分。
用药指导	20	告知患者药品的服药方法及主要不良反应（或禁忌症）得 10 分；
		告知用药过程中其他注意事项得 10 分。
健康指导	10	告知患者用药期间注意休息，多喝白开水，注意居住环境的清洁、通风等得 10 分。

3-5: 糖尿病患者的用药指导

(1) 任务描述

分析下面给定的糖尿病患者的用药指导案例，回答相关问题。

【案例】患者钱某，男，55 岁，身高 170cm，体重 70Kg，空腹血糖 8mmol/L 左右，餐后血糖 10 mmol/L 左右，诊断为 II 型糖尿病，单用饮食控制无效，医生建议选用格列齐特缓释片进行治疗。身体健康无其他疾病。

①作为药师应从哪几个方面进行询问？

②请介绍治疗糖尿病常用药物的分类，并指明格列齐特属于哪一类？

③请介绍格列齐特降血糖作用特点？临床常见不良反应。

④请告知格列齐特使用注意事项。

⑤请为患者提供健康指导。

(2) 实施条件

序号	类别	名称	备注
1	场地	模拟药房，药房内配置多组药品陈列货架，照明通风良好	配备候考室
2	工具	温湿度计、体重计、收银机、案例题卡、秒表	必备
3	耗材	格列齐特缓释片、阿卡波糖片、二甲双胍缓释片、丙硫氧嘧啶片、胰岛素注射液等药品	必备

4	测评专家	每名考生配备1名考评员，考评员要求具备一年以上从事药学服务及咨询工作经验，或具有三年以上药学服务实训指导经历。	必备
---	------	---	----

(3) 考核时量：25分钟

(4) 评分细则

糖尿病患者的用药指导考核评价标准

评价内容	分值	考核要点及评分细则	
职业素养 20分	10	工作服穿着整齐、戴工作帽（前面不露头发）得5分；	
		工作衣帽洁净、双手洁净，不染指甲，不留长指甲得5分。	
	10	接待患者面带微笑，语言亲切，态度和蔼，耐心细致，给人宾至如归的感觉得5分；	
		能随机应变，服务用语规范，现场表现力较强得5分。	
职业技能 80分	疾病评估	15	从疾病症状（是否有“三多一少”等）、持续时间，检查结果及是否用药，是否有过敏史、疾病史、家族史等询问得15分；
	药品推荐	30	正确介绍治疗糖尿病常用药物的分类（胰岛素、磺酰脲类、双胍类、胰岛素增敏剂等）得15分；
			正确介绍格列齐特属于磺酰脲类口服降血糖药得5分；
			介绍格列齐特降血糖作用特点：可降低正常人血糖，对胰岛功能尚存的患者有效，对I型或严重糖尿病患者及切除胰腺的动物无作用得10分。
	用药指导	20	告知患者格列齐特常见的不良反应有胃肠道不适、皮肤过敏、嗜睡等，严重的为持久性的低血糖得10分；
			告知患者格列齐特缓释片需整片吞服，不能掰断或嚼碎服用，当用药出现低血糖，轻者摄入碳水化合物（糖）后消失，重者应快速静脉注射50ml高浓度葡萄糖得10分。
	健康指导	15	告知糖尿病患者治疗期间按时按量用药，定期复诊，自我监测；合理控制饮食，平衡膳食，选择多样化、营养合理的食物。少饮酒，不吸烟；注意劳逸结合，保持精神愉快，运动时请随身携带易吸收的糖类食品等得15分。

3-6: 荨麻疹患者的用药指导

(1) 任务描述

分析下面给定的荨麻疹患者的用药指导案例，回答相关问题。

【案例】小文夏天去海滨度假，看到海鲜城里琳琅满目的海鲜，便开始大吃特吃，可是吃了不到半个小时，全身出现了大片红斑（风团疹），奇痒无比。经医院诊断为过敏性荨麻疹。

- ①作为药师应从哪几个方面进行询问？
- ②常选用的药物类别？
- ③请为其在货架上选择合适的药品，其药理基础是什么？
- ④正确介绍药品名称、适应症、用法、主要不良反应及注意事项。
- ⑤请为患者提供健康指导。

(2) 实施条件

序号	类别	名称	备注
1	场地	模拟药房，药房内配置多组药品陈列货架，照明通风良好	配备候考室
2	工具	温湿度计、体重计、收银机、案例题卡、秒表	必备
3	耗材	马来酸氯苯那敏片、氯雷他定片等药品	必备
4	测评专家	每名考生配备1名考评员，考评员要求具备一年以上从事药学服务及咨询工作经验，或具有三年以上药学服务实训指导经历。	必备

(3) 考核时量：30分钟

(4) 评分细则

荨麻疹患者的用药指导考核评价标准

评价内容	分值	考核要点及评分细则
职业素养 20分	10	工作服穿着整齐、戴工作帽（前面不露头发，束紧袖口）得5分；
		工作衣帽洁净、双手洁净，不染指甲，不留长指甲得5分。
	10	接待患者面带微笑，语言亲切，态度和蔼，耐心细致，给人宾至如归的感觉得5分；
		能随机应变，服务用语规范，现场表现力较强得5分。
职业技能 疾病评估	25	从疾病症状、持续时间，可能诱发的原因（是否有吃海鲜等），是否有过敏史、疾病史，是否或曾服用过治疗荨麻疹的药物等进行询问得20分；

能 8 0 分			告知患者荨麻疹临床常选用抗组胺药得 5 分。
	药品 推荐	25	介绍马来酸氯苯那敏片的名称（商品名）得 5 分；
			介绍马来酸氯苯那敏片的药理作用得 10 分；
			介绍马来酸氯苯那敏片的主要适应症得 10 分。
	用药 指导	20	告知马来酸氯苯那敏片的用法（口服/外用）、主要不良反应（或禁忌症）得 10 分；
			告知用药过程中其他注意事项得 10 分。
	健康 指导	10	告知荨麻疹患者勿服食可疑致病食品或药品，勿抓挠患处以免合并感染等得 10 分。

3-7: 手足癣患者的用药指导

(1) 任务描述

分析下面给定的手足癣患者用药指导案例，回答相关问题。

【案例】男性，40 岁，因旅游时使用公共拖鞋后出现左足底瘙痒十余天，并在足底及趾蹠间可见群集或散在的针尖或米粒大小小疱，抓破后有水样物质流出，就诊医院皮肤科诊断为足癣，前来药店咨询购药。

- ①作为药师应从哪几个方面进行询问？
- ②常选用的药物类别？
- ③请为其在货架上选择合适的药品，其药理基础是什么。
- ④正确介绍药品名称、分类、适应症、用法、主要不良反应及注意事项。
- ⑤请为患者提供健康指导。

要求：大方自然、完整准确、逻辑清晰。

提交的相关材料：手足癣患者用药的药品介绍、用药指导及健康教育等的咨询指导方案。

(2) 实施条件

序号	类别	名称	备注
1	场地	模拟药房，药房内配置多组药品陈列货架，照明通风良好	配备候 考室
2	工具	温湿度计、体重计、收银机、案例题卡、秒表	必备
3	耗材	硝酸咪康唑乳膏	必备
4	测评专家	每名考生配备1名考评员，考评员要求具备一年以上从事药学服务及咨询工作经验，或具有三年以上药学服务实训指导经历。	必备

(3) 考核时量：30分钟

(4) 评分细则

手足癣患者的用药指导考核评价标准

评价内容	分值	考核要点及评分细则
职业素养 20分	10	工作服穿着整齐、戴工作帽（前面不露头发，束紧袖口）得5分。
		工作衣帽洁净、双手洁净，不染指甲，不留长指甲得5分。
	10	接待患者面带微笑，语言亲切，态度和蔼，耐心细致，给人宾至如归的感觉得5分。
		表达清晰流畅，逻辑性较强，服务用语规范得5分。
职业技能 80分	25	从疾病症状、是否或曾服用过治疗手足癣的药物、是否有过敏史、既往病史等方面进行询问得16分。
		告知患者足癣是皮肤的浅部真菌感染，临床可选用抗真菌药得9分。
	30	为患者推荐抗真菌药硝酸咪康唑乳膏得5分。
		介绍硝酸咪康唑乳膏的商品名、分类（广谱唑类抗真菌药）得5分。
		介绍硝酸咪康唑乳膏的主要适应症得10分。
	25	介绍硝酸咪康唑乳膏的药理作用得10分。
		告知硝酸咪康唑乳膏的使用方法、主要不良反应（或禁忌症）得9分。
	10	告知用药过程中其他注意事项得6分。
告知足癣患者不要用公用拖鞋、脚盆、抹布等，鞋袜、脚布要定期灭菌，保持足部清洁干燥；减少对皮肤的不良刺激，		

		少饮刺激性饮料，如浓茶、咖啡、酒类等；洗脚要擦干趾缝间的水分以防再感染等得 10 分。
--	--	---

3-8: β -内酰胺类抗生素的合理应用

(1) 任务描述

分析下面给定的 β -内酰胺类抗生素的用药案例，回答相关问题。

【案例】患者史某，男，35 岁，因发热、咳嗽、胸闷不适、黏液性痰入院，经医院确诊为社区获得性肺炎，痰培养结果检出肺炎链球菌。给予静脉滴注阿莫西林 1g，q8h 及对症治疗，用药 3 天体温降至正常，咳嗽减轻，改为口服阿莫西林 500mg，q8h，第 5 天复查肺炎痊愈。

- ①请指出阿莫西林属于哪一类抗菌药物？
- ②请分析治愈的原因？阿莫西林通过何种机制发挥抗菌作用？
- ③与青霉素比较，阿莫西林有何特点？
- ④青霉素类抗生素主要的不良反应是什么？使用时应注意哪些问题？
- ⑤告知患者滥用抗菌药的危害。

(2) 实施条件

序号	类别	名称	备注
1	场地	模拟药房，药房内配置多组药品陈列货架，照明通风良好	配备候考室
2	工具	温湿度计、体重计、收银机、案例题卡、秒表	必备
3	耗材	阿莫西林、头孢拉定、头孢氨苄等常用 β -内酰胺类抗生素药品	必备
4	测评专家	每名考生配备1名考评员，考评员要求具备一年以上从事药学服务及咨询工作经验，或具有三年以上药学服务实训指导经历。	必备

(3) 考核时量：25分钟

(4) 评分细则

β-内酰胺类抗生素的合理应用考核评价标准

评价内容	分值	考核要点及评分细则
职业素养 20分	10	工作服穿着整齐、戴工作帽（前面不露头发）得5分；
		工作衣帽洁净、双手洁净，不染指甲，不留长指甲得5分。
	10	接待患者面带微笑，语言亲切，态度和蔼，耐心细致，给人宾至如归的感觉得5分；
		能随机应变，服务用语规范，现场表现力较强得5分。
职业技能 80分	20	正确介绍阿莫西林属于广谱青霉素类得5分。
		分析案例中痰培养结果检出肺炎链球菌（G+），阿莫西林是一种广谱抗菌药，对G+、G-都有杀菌作用得15分。
	45	正确介绍阿莫西林的抗菌机制为抑制细胞壁的合成得10分；
		与青霉素相比较，阿莫西林耐酸，可口服，对G+、G-都有杀菌作用，不耐酶，对耐药金黄色葡萄球菌感染无效，得10分；
		告知青霉素类抗生素的主要不良反应等得10分；
15	使用青霉素类抗生素时应注意“一问二试三观察”等得15分。	
健康指导	15	告知患者滥用抗菌药物会增加不良反应发生率，同时耐药菌株不断增加，给感染性疾病的治疗带来严重的困难等得15分。

模块四、药事管理与医药市场营销

4-1：药品违法案例分析

(1) 任务描述

【案例】某局执法人员在某医疗机构检查时，发现该院药房陈列的标示为“西安杨森制药有限公司”生产的西比灵胶囊，国药准字H10630003，批号041125856，说明书存在折叠痕迹不明显、文字有修改痕迹，裁切不整齐，字迹印刷不清晰等疑点；同时，还发现标示为“西安杨森制药有限公司”生产的吗叮啉片，国药准字H10610003，批号031118060，说明书存在折叠痕迹不明显、标点符号错用，纸质较薄等疑点。经西安市食品药品监督管理局协查核实，上述两种药品的批准文号均不是发证机关核发给西安杨森制药有限公司的产品批准文

号。

根据该案例指出上述药品违法性质和违法依据，并说明批准文号核发机关的名称。

(2) 实施条件

序号	类别	名称	备注
1	场地	模拟药房，药房内配置多组药品陈列货架，照明通风良好	配备候考室
2	工具	温湿度计、测试卡、秒表	必备
3	耗材	案例一批、规定范围内药品一批（含假药）	必备
4	测评专家	每名考生配备1名考评员，考评员要求具备一年以上从事药品营销工作经验，或具有三年以上医药市场营销实训指导经历。	必备

(3) 考核时量：30分钟

(4) 评分细则

药品违法案例分析考核评价标准

考核内容	分值	考核要点及评分细则
职业素养 20分	10	工作服穿戴整齐（束紧袖口），不披发、化妆和佩戴首饰，得5分；
		工作服洁净，双手洁净，不染指甲，不留长指甲，得5分。
	10	回答问题时面带微笑，语言亲切，态度和蔼，得5分；
		逻辑准确，能随机应变，现场表现力较强，得5分。
职业技能 80分	30	正确说出药品批准文号的发放单位是国家食品药品监督管理局，得10分；
		正确说出案例药品违法的性质是假药的，得20分。
	10	正确说出案例药品违反的是《中华人民共和国药品管理法》，得10分。
	10	正确说出案例药品违反的是《中华人民共和国药品管理法》第九十八条，得10分。
	10	正确说出《中华人民共和国药品管理法》第九十八条内容，得10分。
10	正确说出案例药品违反的是《中华人民共和国药品管理法》第九十八条第一款第（二）项，得10分。	

		10	正确说出《中华人民共和国药品管理法》第九十八条第一款第（二）项内容，得10分。
--	--	----	---

4-2: 药品的真假识别

(1) 任务描述

现场有6种特殊商品，包括药品、非药品，请在规定时间内找出非药品，正确解释真假伪劣药品的相关管理规定；并对其中一种合格药品正确解释批准文号字母和每个数字所代表的含义。

(2) 实施条件

序号	类别	名称	备注
1	场地	模拟药房，药房内配置多组药品陈列货架，照明通风良好	配备候考室
2	工具	温湿度计、测试卡、秒表	必备
3	耗材	阿奇霉素分散片、法莫替丁片、枸橼酸喷托维林片、马来酸氯苯那敏片、逍遥丸、天然维生素E软胶囊	必备
4	测评专家	每名考生配备1名考评员，考评员要求具备一年以上从事药品营销工作经验，或具有三年以上医药市场营销实训指导经历。	必备

(3) 考核时量：30分钟

(4) 评分细则

真假药品的识别考核评价标准

考核内容	分值	考核要点及评分细则
职业素养 20分	10	工作服穿戴整齐（束紧袖口），不披发、化妆和佩戴首饰，得5分
		工作服洁净，双手洁净，不染指甲，不留长指甲，得5分。
	10	回答问题时面带微笑，语言亲切，态度和蔼，得5分；
		逻辑准确，能随机应变，现场表现力较强，得5分。
职业技能 80分	30	正确说出药品批准文号的发放单位，得10分；
		正确说出药品批准文号的组成格式，得10分；

			正确说明药品批准文号的有效期，得 10 分。
识别 药品 批准 文号	50		正确说出抽查药品的批准文号中字母代表的意思，得 8 分；
			正确说出抽查药品的批准文号中第 1、2 位数字代表的意思，得 10 分；
			正确说出抽查药品的批准文号中第 3、4 位数字代表的意思，得 10 分；
			正确说出抽查药品的批准文号中第 5、6、7、8 位数字代表的意思，得 10 分；
			通过识别药品的批准文号和有效期等，鉴别抽取药品的真伪，并说明理由，得 12 分。

4-3: 药品说明书的阅读

(1) 任务描述

现场能正确告知患者药品名称、适应症、用法用量、不良反应、药理毒理、相互作用、有效期、批准文号、贮藏条件及注意事项等。

(2) 实施条件

序号	类别	名称	备注
1	场地	药品仓库，内置多组货架，照明通风良好	配备候考室
2	工具	温湿度计、测试卡、秒表	必备
3	耗材	阿司匹林肠溶片（1 盒）	必备
4	测评专家	每名考生配备 1 名考评员，考评员要求具备一年以上从事药品营销工作经验，或具有三年以上医药市场营销实训指导经历。	必备

(3) 考核时量：30 分钟

(4) 评分细则

药品说明书的阅读考核评价标准

考核内容	分值	评分细则
职业素养	10	工作服穿戴整齐（束紧袖口），不披发、化妆和佩戴首饰，得 5 分；
		工作服洁净、双手洁净，不染指甲，不留长指甲得 5 分。

		10	沟通时面带微笑，语言亲切，态度和蔼，耐心细致，给人宾至如归的感觉，得5分； 逻辑准确，能随机应变，服务用语规范，现场表现力较强，得5分。
职业技能 80分	药品说明书的 阅读	10	介绍药品的名称（通用名、商品名），得6分； 判定阿司匹林肠溶片为处方药/非处方药（甲类、乙类），得4分；
		20	介绍阿司匹林肠溶片的主要适应症，回答正确，得10分；
			介绍阿司匹林肠溶片的用法，回答正确，得10分。
		20	介绍服用阿司匹林肠溶片后可能引起的主要不良反应，回答正确，得10分；
			介绍阿司匹林肠溶片用药禁忌，得10分。
		15	介绍阿司匹林肠溶片的有效期，回答正确，得5分；
介绍阿司匹林肠溶片的贮藏条件，回答正确，得5分；			
介绍阿司匹林肠溶片的批准文号，回答正确，得5分。			
15	介绍阿司匹林肠溶片的药理作用（阿司匹林为非甾体抗炎药，具有解热镇痛抗炎的特性，抑制血小板血栓素A ₂ 的生成从而抑制血小板）得15分。		

4-4：麻醉药品的管理与使用

(1) 任务描述

麻醉药品是指对中枢神经有麻醉作用，连续使用后易产生身体依赖性、能形成瘾癖的药品。对于麻醉药品请思考：

①除麻醉药品外，特殊药品还包括哪几类？每一类列举2种代表药物。

②请指出麻醉药品处方与普通处方（处方颜色、处方前记、处方剂量、保存期限）的区别。

③说出吗啡属于麻醉药品、其主要药理作用及不良反应。哪些患者禁用吗啡？

(2) 实施条件

序号	类别	名称	备注
1	场地	药品仓库，内置多组药品货架，通风良好	配备候考室

2	工具	温湿度仪、温湿度记录表、测试卡、秒表	必备
3	耗材	案例、规定范围内药品。	必备
4	测评专家	每名考生配备1名考评员，考评员要求具备一年以上从事药品营销工作经验，或具有三年以上医药市场营销实训指导经历。	必备

(3) 考核时量：30分钟

(4) 评分细则

麻醉药品的管理与使用考核评价标准

考核内容		分值	评分细则
职业素养 20分		10	工作服穿着整洁（束紧袖口）得5分；
			不披发、不化妆和佩戴首饰，双手洁净，不染指甲，不留长指甲得5分。
		10	回答问题时面带微笑，语言亲切，态度和蔼，逻辑准确，得10分。
职业技能 80分	麻醉药品的管理	35	除麻醉药品外，特殊药品还包括精神药品、毒性药品、放射性药品，得10分；
			列举2个精神药品、麻醉药品、毒性药品、放射性药品得15分；
			正确回答麻醉药品处方与普通处方（处方颜色、处方前记、处方剂量、保存期限）的区别，得10分。
80分	麻醉药品的使用	45	正确回答吗啡的药理作用（镇痛、镇静、镇咳、抑制呼吸、呕吐，扩张脑血管等），得10分；
			正确回答吗啡的不良反应（身体依赖性，成瘾性、耐受性、眩晕、便秘等），得20分；
			正确回答禁用吗啡的患者（支气管哮喘、临产妇女、颅内高压、颅脑损伤等），得15分。

4-5：药品的保管与养护

(1) 任务描述

根据《药品经营质量管理规范》（缩写为GSP）的规定，按照药品经营企业关于药品保管与养护的原则和要求，在规定的时间内，根据药品的剂型、理化性质等特点，回答随机抽取的2种化学药品（碳酸氢钠片、维生素C片）的仓储保管条件和养护原则。内容包括：药品的仓储条件、药库色标管理、储存的“五距”；分类储存的原则、储存

过程中质量变化规律、在库检查方法、检查内容及要求、在库养护方法、温湿度记录等。

(2) 实施条件

序号	类别	名称	备注
1	场地	药品仓库，内置多组药品货架，通风良好	配备候考室
2	工具	温湿度仪、温湿度记录表、测试卡、秒表	必备
3	耗材	碳酸氢钠片、维生素C片等易受温度、湿度和光线影响的药品一批	必备
4	测评专家	每名考生配备1名考评员，考评员要求具备一年以上从事药品营销工作经验，或具有三年以上医药市场营销实训指导经历。	必备

(3) 考核时量：30分钟

(4) 评分细则

药品的保管与养护考核评价标准

考核内容	分值	考核要点及评分细则
职业素养 20分	10	工作服穿着整洁，不披发、化妆和佩戴首饰，得5分；
		双手洁净，不染指甲，不留长指甲，得5分。
	10	语言亲切，态度和蔼，逻辑准确，得10分。
职业技能 80分	50	正确说出药库色标管理，得8分；
		正确说出药品储存的“五距”，得10分（缺一项扣2分）；
		正确说出药品分类储存的原则（按药品属性、储存条件等），得10分；
		正确说出抽取药品剂型特点，得6分；
		正确说出抽取药品在储存过程中质量变化规律，得6分；
		正确说出抽取药品的储存条件，得10分。
	30	正确说出药品的在库检查方法、检查内容及要求，得10分；
正确记录温湿度，得8分；		
根据抽取药品的特点与仓储条件说出抽取药品的养护方法，得12分。		

4-6: 药品的质量投诉应对

(1) 任务描述

某天,刘先生(刘健君,男,56岁,家住德源小区,电话13574134216)提着中药,气势汹汹地来到中药柜前,把药朝着店员小王一扔,说到“你们怎么搞的,同样的处方,这次吃了中药感觉药效要比上次的差,以前我吃了中药后感觉好多了,可是这次吃了你们的中药还是老样子,老毛病没有任何改善,你们看,这中药是不是放置时间太长了,上面好像还有霉变的痕迹,或者你们卖的中药是以假乱真,以次充好,你们不给我退钱,给不出合理解释,我就不走了,看你们怎么做生意!”

对于此案例,请分析:

- ①药学服务主要投诉类型有哪些?本案例属于何种投诉类型?
- ②需向投诉者询问哪些信息?案例中顾客投诉的主要原因?
- ③沟通的意义何在?作为店员应如何与顾客沟通?
- ④如何处理此投诉?
- ⑤填写药店顾客意见及投诉受理卡。

(2) 实施条件

序号	类别	名称	备注
1	场地	50 平方米以上的药品营销室一间	配备候考室
2	工具	测试卡、签字笔、秒表及调查案例	必备
3	耗材	中药(菊花 12 克、葛根 15 克、益母草 30 克、川芎 10 克,黄芩 10 克),投诉受理卡。	必备
4	测评专家	每名考生配备1名考评员,考评员要求具备一年以上从事药品营销工作经验,或具有三年以上医药市场营销实训指导经历。	必备

(3) 考核时量: 30分钟

(4) 评分细则

药品的质量投诉应对考核评价标准

考核内容		分值	评分细则
职业素养 20分	10	工作服穿着整洁（束紧袖口）得5分；	
		不披发、不化妆和佩戴首饰，双手洁净，不染指甲，不留长指甲得5分；	
	10	普通话标准，逻辑准确，肢体语言恰当，得5分；	
		语言亲切，态度和蔼，善于沟通，得5分。	
职业技能 80分	25	投诉分析	准确回答药学服务的主要投诉类型，得6分；
		正确分析本案例投诉类型，得6分；	
		准确回答本案例投诉的主要原因，得8分；	
		准确回答本案例应向顾客询问的辅助信息：如购药时间、药品使用情况等，得5分。	
	55	投诉处理	正确回答药学服务中与患者沟通的意义，得10分；
		本案例中应该如何与患者沟通（让顾客完整倾诉，中途不 打断顾客，向顾客真诚道歉等），得10分；	
		本案例中给出投诉合理解决办法，得20分；	
		正确填写药店顾客意见及投诉受理卡，得15分。	

4-7：药品销售接近的技巧

(1) 任务描述

根据如下的完整销售过程，试述药品销售技巧的范围，销售接近、销售洽谈、销售成交的原则与注意事项。并根据以下销售过程，分析销售接近的技巧。

销售员：“经理您好，我是一力制药的业务员张康，我带来了一种治疗感冒的新药，耽误您一点时间，请您看一下，是这种”。

药店经理：“治疗感冒的药？我们不要”。

销售员：“这么说，您的药店已经有了治疗病毒性感冒的药？”

药店经理：“已经有了很多种了。有安安制药生产的，有……”

销售员：“可真不少，看来您对药品一定是内行，为了病人，您想得可真周到啊！”

药店经理：“实在没有办法，周围还有几家药店，为了能站得住

脚，也只能如此。药的品种尽量全，价格尽量低”。

销售员：“您真不容易，不过，我今天带来的治疗感冒的药品是新药，在其它地区病人反映疗效很好，由于利润比其它感冒药高，所以许多药店也比较乐意接受”。药店经理：“其它地区销售情况不错吗？”

销售员：“确实不错。您看，这是 XX 地区 XX 药店这个月的订单。在这附近，如果您能试用的话，其它药店我就不去了”。

药店经理：“我试试吧，多少钱？”

销售员：“这是价目表，请您过目。如果销量大的话，我们公司还给予一定的优惠，这是……”

药店经理：“好，那就先要两件吧”。

销售员：“太好了。以后需要什么，可以随时和我联系，这是我的名片”。

药店经理：“好，有什么新品种，咱们多联系，这是我的名片”。

……

(2) 实施条件

序号	类别	名称	备注
1	场地	50 平方米的药品营销室一间	配备候考室
2	工具	测试卡、铅笔、水彩笔、秒表	必备
3	耗材	案例及报告纸数份	必备
4	测评专家	每名考生配备1名考评员，考评员要求具备一年以上从事药品营销工作经验，或具有三年以上医药市场营销实训指导经历。	必备

(3) 考核时量：30分钟

(4) 评分细则

药品销售接近的技巧考核评价标准

考核内容	分值	评分细则
职业素养 20分	20	服装整洁、体态端庄大方、面带微笑、给人以亲切感，得5分；
		普通话标准、语言简洁、准确、生动，语速适中，得10分；
		条理清楚，有追求高效率、低成本的理念，得5分。
职业技能 80分	销售技巧分析 40	正确答出药品销售技巧的范围，得10分；
		正确分析出销售接近的注意事项，得10分；
		正确分析出销售洽谈的注意事项，得10分；
		正确分析出销售成交的注意事项，得10分；
	销售接近的分析 40	正确答出药品销售接近选择的原则，得10分；
正确答出该案例的销售接近的方法，得30分。		

4-8：药品销售成交的技巧

(1) 任务描述

根据如下的完整销售过程，试述药品销售技巧的范围，销售接近、销售洽谈、销售成交的原则与注意事项。并根据以下销售过程，分析销售成交的技巧。

销售员：“经理您好，我是一力制药的业务员张康，我带来了一种治疗感冒的新药，耽误您一点时间，请您看一下，是这种”。

药店经理：“治疗感冒的药？我们不要”。销售员：“这么说，您的药店已经有了治疗病毒性感冒的药？”

药店经理：“已经有了很多种了。有安安制药生产的，有……”

销售员：“可真不少，看来您对药品一定是内行，为了病人，您想得可真周到啊！”药店经理：“实在没有办法，周围还有几家药店，为了能站得住脚，也只能如此。药的品

种尽量全，价格尽量低”。

销售员：“您真不容易，不过，我今天带来的治疗感冒的药品是
新药，在其它地区病人反映疗效很好，由于利润比其它感冒药高，所

以许多药店也比较乐意接受”。

药店经理：“其它地区销售情况不错吗？”

销售员：“确实不错。您看，这是 XX 地区 XX 药店这个月的订单。在这附近，如果您能试用的话，其它药店我就不去了”。

药店经理：“我试试吧，多少钱？”

销售员：“这是价目表，请您过目。如果销量大的话，我们公司还给予一定的优惠，这是……” 药店经理：“好，那就先要两件吧”。

销售员：“太好了。以后需要什么，可以随时和我联系，这是我的名片”。

药店经理：“好，有什么新品种，咱们多联系，这是我的名片”。

……

(2) 实施条件

序号	类别	名称	备注
1	场地	50 平方米的药品营销室一间	配备候考室
2	工具	测试卡、签字笔、秒表	必备
3	耗材	案例及报告纸数份	必备
4	测评专家	每名考生配备1名考评员，考评员要求具备一年以上从事药品营销工作经验，或具有三年以上医药市场营销实训指导经历。	必备

(3) 考核时量：30分钟

(4) 评分细则

药品销售成交的技巧考核评价标准

考核内容	分值	考核要点及评分细则
职业素养 20分	20	服装整洁、体态端庄大方、面带微笑、给人以亲切感，得5分；
		普通话标准、语言简洁、准确、生动，语速适中，得10分；
		条理清楚，有追求高效率、低成本的理念，得5分。

职业技能 80分	销售技巧分析	40	正确答出药品销售技巧的范围，得10分；
			正确分析出销售接近的注意事项，得10分；
			正确分析出销售洽谈的注意事项，得10分；
			正确分析出销售成交的注意事项，得10分。
	销售接近（成交）分析	40	正确答出药品销售成交选择的原则，得10分；
			正确答出该案例的销售成交的方法，得30分。