

山西药科职业学院对接医药产业

山西宁乐有限公司 培训实施方案

为推动实施“人人持证、技能社会”全民技能提升工程，进一步深化校企融合，密切校企关系，促进国药控股临汾宁乐药业有限公司、山西宁乐医药物流有限公司企业人员与我院教师的共同提升，特制定本培训实施方案。

一、公司简介

国药控股临汾宁乐药业有限公司正式由国药控股山西临汾有限公司与山西宁乐药业有限责任公司组建于 2019 年 12 月 3 日，注册资金 1000 万，注册地处山西省临汾市尧都区工业一路 5 号。现地址在滨河南路林乡四季旁，交通十分便利。公司运营机制下设部门有：质量管理部、采购部、风险运营部、市场推广部、业务部、综合服务部、市场支持部、中药事业部、控销事业部、工会、财务部、办公室。共 12 个部门，在册职工百余人，其中大中专以上学历占 80%，药学医学相关专业的占 30%；公司占地面积有 7000 多平米，仓储面积 4000 多平米，经营范围包括中药材、中药饮片、中成药、化学药制剂、抗生素、生化药品、生物制品（除疫苗）、保健食品、二类精神药品、蛋白同化制剂及肽类激素 6000 多个品规。

山西宁乐医药物流有限公司成立于 2019 年，现代化健康产业园区！省域副中心交通要道！山西省第一家非省会城市的医药专业三方配送资格！公司地址：山西省临汾市襄汾县新城镇赵曲村；经营范围：普通货物道路运输：普通仓储、装卸服务；物流信息咨询服务；批发、零售：中药材、中药饮片、中成药、化学药制剂、抗生素、生化药品、生物制品（除疫苗）、精神药品（限二类）、保健食品、医疗器械、预包装食品、乳制品（婴幼儿配方乳粉）、日化用品、消毒用品、仪器仪表、电子产品、玻璃

仪器、办公用品、日用品、化工产品（易燃易爆品除外）；会务服务、会议展览、商品展销服务；商务咨询服务；计算机网络科技服务；医药信息咨询。

二、培训项目

适应国药控股临汾宁乐药业有限公司、山西宁乐医药物流有限公司药品经营管理类相关岗位人员素质提升的需求，经校企双方协商，确定以下培训项目：

1. 商务礼仪；
2. 市场调研与数据分析；
3. 医药市场营销；
4. 销售与谈判技巧；
5. 档案管理实操；
6. office 运用实操；
7. 会计基础知识；
8. 有效沟通的基本素养；
9. 中药调剂；
10. 药学知识；
11. 库存商品管理。

三、培训人数

50 人

四、培训时间

8 月 1 日开班，11 月 20 日结束，共 15 周（不含国庆假期）。

五、培训地点

企业+学院

六、培训目标

通过培训，使宁乐物流公司和国控宁乐公司参加培训的员工在医学药学知识、人际交往与沟通能力、营销能力、计算机操作能力等方面能有较大提升，更好地满足工作岗位对知识、能力、素质等方面的要求。具体目标为：

1. 知识的增加

通过培训，员工具有完成本职工作所必须的基本知识，如礼仪知识、计算机知识、市场营销知识、会计基础知识，等等。

2. 技能的提升

经过培训，员工具备完成本职工作所必备的技能，如沟通与谈判技能、操作技能、销售技能等。

3. 态度的转变

通过培训，企业与员工之间建立更加信任的关系，增强员工的职业精神、团结合作精神；同时，增强员工适应并融于企业文化的主动性。

4. 行为的改变

员工知识技能的提高和工作态度的积极转变，主要体现在员工回到工作岗位后的行动中去，把新知识和技能运用到实践中，解决以往工作中所遇到的困难和问题；转变原来的工作态度，增强企业主人翁责任感及团队合作意识，积极主动地为企业发展作出贡献。

5. 企业效益增加

员工将培训结果及时运用到工作中，提高企业产品和服务质量，最终提高顾客的满意度，增加企业的经济效益和社会效益。

七、培训内容

根据企业需求，对接药品购销等职业资格证书，将培训内容细化，最终确定以下主要培训内容。

1. 个人形象礼仪、日常交往礼仪、商务酬宾礼仪、商务会务礼仪、职场礼仪等。

2. 市场调查的方式、方法和应用；问卷设计与测量量表；商业数据分析技术及方法、数据分析与市场调查分析报告；市场调查商业数据实战案例等。

3. 医药市场营销环境、消费者购买行为分析、STP 战

略、价格策略、产品策略、分销渠道策略、促销策略等。

4. 销售与谈判

温情式药品零售技巧、以客户为中心的上量技巧、爱达模式、拜访客户、处理异议、促成交易销售演示技巧；谈判与商务谈判的心理、商务谈判的程序与策略、商务谈判方式、商务谈判技巧等。

5. 档案管理的流程、方法、技巧及其操作。

6. 计算机基础知识、计算机网络基础知识及Internet 简单应用、Windows 操作系统应用、Word 字处理软件应用、电子表格 Excel 应用、Powerpoint 应用。

7. 会计的相关概念、凭证的编制，登记账簿、会计报表等。

8. 沟通的要素、沟通障碍及消除、团队沟通的技巧、职场沟通的技巧、现代介质沟通技巧等。

9. 中药调剂概论、审方、计价、调配、包装；中成药调剂基础、复核、发药、中成药调剂等。

10. 药物的分类、作用机理、体内过程、影响药物作用的因素，常见疾病用药的临床应用、不良反应、注意事项、禁忌症、相互作用等。

11. 库存商品管理的内容、步骤、方法、技巧。

八、培训形式

线上+线下、理论+实践

九、培训师资

建立学院职业技能培训师资库，聘请学院专任教师+行业企业人员组成“双师型”培训团队。

序号	姓名	职称/职务	学历	授课模块（课程）	单位
1	李朝霞	副教授	本科	商务礼仪	山西药科职业学院
2	张 乾	讲师	本科	市场调研与数据分析	山西药科职业学院
3	任灵梅	副教授	本科	医药市场营销	山西药科职业学院
4	王学峰	讲师	本科	医药市场营销	山西药科职业学院

5	张 乾	讲师	本科	医药市场营销	山西药科职业学院
6	王增仙	副教授	本科	药学知识	山西药科职业学院
7	王海花	副教授	本科	中药调剂	山西药科职业学院
8	卫军锋	讲师	本科	销售与谈判	山西药科职业学院
9	赵文骅	讲师	本科	销售与谈判	山西药科职业学院
10	彭梦琪	培训讲师	本科	销售与谈判	国药大学内训讲师
11	王 敏	培训讲师	本科	销售与谈判	国药大学内训讲师
12	赵 敏	副教授	本科	office 运用实操	山西药科职业学院
13	赵文骅	讲师	本科	会计基础知识	山西药科职业学院
14	李朝霞	副教授	本科	有效沟通	山西药科职业学院
15	樊宏波	培训讲师	本科	有效沟通	国药大学内训讲师
16	白 娟	执业药师	大专	库存商品管理	国大益源大药房连锁有限公司
17	赵改峰	执业药师	大专	档案管理实操	国大益源大药房连锁有限公司
18	李艳平	办公室主任	本科	劳动法	国控临汾宁乐有限公司
19	柴会娟	执业药师 质管部长	本科	新版 GSP 管理法	国控临汾宁乐有限公司
20					

十、教学计划

（一）培训学时：

培训总课时：470 学时。

理论课时：254 学时，其中线上每周 6 学时（每周三天每天 2 学时），合计 102 学时，线下集中培训每周 8 学时，合计 152 学时。

实践课时：每周 12 学时，合计 216 学时。

地点：企业+学院

（二）培训计划（按照培训顺序填写）

授课模块 (课程)	总学时	理论学时 (线上)	理论学时 (线下)	实践学时
商务礼仪	26	6	8	12
医药市场营销	66	18	24	24
销售与谈判	80	24	32	24
市场调研与数据分析	44	12	8	24
会计基础知识	46	6	16	24
有效沟通（包括员工心态和团队精神）	34	6	16	12
office 运用实操	52	12	16	24
中药调剂	50	6	8	36
药学知识	32	12	8	12
库存商品管理	20	0	8	12
档案管理实操	20	0	8	12
劳动法	8	0	4	4
新版 GSP 管理法	14	0	4	10
小计		102	160	230
合计	492			

（三）培训课程（模块）及要求

1. 课程《商务礼仪》（26 学时）

本课程主要学习个人形象礼仪、日常交往礼仪、商务酬宾礼仪、商务会务礼仪、职场礼仪等。

表 1 《商务礼仪》学习内容和学习要求

学习方式	主要学习内容	学习要求	学习课时	学习地点
------	--------	------	------	------

集中面授	酬宾礼仪、会务仪式礼仪、会面礼仪、职场礼仪	认真听讲，多思多练，注重理论与实践相结合	8 学时	企业
平台学习	个人形象礼仪、日常交往礼仪	认真预习，做好笔记，注重课后巩固复习。	6 学时	学习通平台

2. 课程《医药市场营销》（66 学时）

本课程主要学习市场营销的相关概念、市场营销观念、市场营销环境、STP 战略、消费者购买行为、价格策略、产品策略、渠道策略、促销策略。

表 2 《医药市场营销》学习内容和学习要求

学习方式	主要学习内容	学习要求	学习课时	学习地点
集中面授	市场营销环境、STP 战略、产品策略、渠道策略、促销策略	认真听讲，多思多练，注重理论与实践相结合	24 学时	企业
平台学习	市场营销的相关概念、市场营销观念、消费者购买行为、价格策略等	认真预习，做好笔记，注重课后巩固复习	18 学时	学习通

3. 课程《销售与谈判》（80 学时）

本课程主要学习人员销售内涵、温情式药品零售技巧、以客户为中心的上量技巧、爱达模式、拜访客户、处理异议、促成交易销售演示技巧；谈判与商务谈判的心理、商务谈判的程序与策略、商务谈判方式、商务谈判技巧、商务谈判礼仪等。

表 3 《销售与谈判》学习内容和学习要求

学习方式	主要学习内容	学习要求	学习课时	学习地点
集中面授	认知产品；介绍产品技巧及练习；顾客单次购	认真听讲，积极参与互动，多思多练，	32 学时	企业

	买过程心理，基于顾客心理的销售步骤设计；销售演示技巧；科室会技巧；趋同原理；谈判与商务谈判，商务谈判的心理，商务谈判的程序与策略	注重理论与实践相结合		
平台学习	人员销售内涵、岗位概述；温情式药品零售技巧；以客户为中心的上量技巧；爱达模式；拜访客户；处理异议；促成交易；商务谈判策划，商务谈判方式，商务谈判技巧，商务谈判礼仪	认真预习，做好笔记，注重课后巩固复习	24 学时	学习通平台

4. 课程 4《市场调查与数据分析》（44 学时）

本课主要学习市场调查的方式、方法和应用；问卷设计与测量量表；商业数据分析技术及方法、数据分析与市场调查分析报告；市场调查商业数据实战案例等。

表 4 《市场调查与数据分析》学习内容和学习要求

学习方式	主要学习内容	学习要求	学习课时	学习地点
集中面授	数据分析与市场调查分析报告；市场调查商业数据实战案例	认真听讲，积极互动，分组完成案例分析	8 学时	企业
平台学习	市场调查的方式、方法和应用；问卷设计与测量量表；商业数据分析技术及方法	认真听讲，按时完成大作业	12 学时	学习通平台

5. 课程 5《会计基础知识》（46 学时）

本课程主要学习会计的相关概念、凭证的编制，登记

账簿、会计报表等。

表 5 《会计基础知识》 学习内容和学习要求

学习方式	主要学习内容	学习要求	学习课时	学习地点
集中面授	认识会计，编制凭证，登记账簿	认真听讲，多思多练，注重理论与实践相结合	16 学时	企业
平台学习	会计报表	认真预习，做好笔记，注重课后巩固复习	6 学时	学习通平台

6. 课程《有效沟通》（32 学时）

本课程主要学习沟通的要素、沟通障碍及消除、团队沟通的技巧、职场沟通的技巧、现代介质沟通技巧等。

表 6 《有效沟通》 学习内容和学习要求

学习方式	主要学习内容	学习要求	学习课时	学习地点
集中面授	职场沟通，包括上下级沟通、团队成员之间的沟通等；现代介质沟通，书面沟通，口头沟通等	认真听讲，加强互动，积极思考，努力实践	16 学时	企业
平台学习	沟通的要素、沟通的过程、沟通的类型、沟通障碍及消除、书面沟通，口头沟通等	主动预习，认真听讲，做好笔记，注重巩固。	6 学时	学习通平台

7. 课程《office 运用实操》（52 学时）

本课程教学内容共分为六大模块，分别是：计算机基础知识、计算机网络基础知识及 Internet 简单应用、Windows 操作系统应用、Word 字处理软件应用、电子表格 Excel 应用、Powerpoint 应用。

表 7 《office 运用实操》 学习内容和学习要求

学习方式	主要学习内容	学习要求	学习课时	学习地点
集中面授	1. 计算机的基本操作 2. 文字处理软件 Word 的使用方法； 3. 电子表格处理软件 Excel 的使用方法； 4. 使用 Powerpoint 制作演示文稿。	具有积极、主动的自主学习意识；具有高度责任心和良好的团队合作精神。	16 学时	企业
平台学习	1. 计算机的基础知识及网络基础知识； 2. 操作系统的功能， 3. Internet 的简单应用。	具有信息化处理工作的意识和能力；具有诚实、守信、积极创新的意识和良好的职业道德素质	12 学时	学习通平台

8. 课程《中药调剂》（50 学时）

本课程主要学习中药调剂概论、审方、计价、调配、包装；中成药调剂基础、复核、发药、中成药调剂等。

表 8 《中药调剂》学习内容和学习要求

学习方式	主要学习内容	学习要求	学习课时	学习地点
集中面授	中药调剂概论、审方、计价、调配、包装；中成药调剂基础	认真听讲，积极思考，努力实践	8 学时	企业
平台学习	复核、发药、中成药调剂	主动预习，做好笔记，注重巩固	8 学时	学习通

9. 课程《药学知识》（32 学时）

本课程主要学习药物的分类、作用机理、体内过程、影响药物作用的因素，常见疾病用药的临床应用、不良反应、注意事项、禁忌症、相互作用等。

表 9 《药学知识》 学习内容和学习要求

学习方式	主要学习内容	学习要求	学习课时	学习地点
集中面授	药物的分类、作用机理、体内过程、影响药物作用的因素；抗高血压药、调脂药、降糖药、抗痛风药、抗心绞痛药、利尿药、抗菌药的作用机理、临床应用、不良反应、注意事项、禁忌症、相互作用	认真听讲，做好笔记，积极思考，努力实践	12 学时	企业
平台学习	解热镇痛药、呼吸系统、消化系统、血液系统、糖皮质激素类、甲状腺激素和抗甲状腺药、抗真菌药和抗病毒药、维生素类药物的临床应用、不良反应、注意事项、禁忌症、相互作用	主动预习，做好笔记，注重巩固	8 学时	学习通

10. 课程《库存商品管理》（8 学时）

本课程主要学习库存商品管理的重要性、流程、方法、技巧及其具体操作等。

表 10 《库存商品管理》 学习内容和学习要求

学习方式	主要学习内容	学习要求	学习课时	学习地点
集中面授	库存商品管理的流程、方法、技巧及其操作	认真听讲，积极思考，努力实践	8 学时	企业
平台学习			0 学时	

11. 课程《档案管理实操》（8 学时）

本课程主要学习档案管理的基本知识、步骤、方法与技巧及其具体操作等。

表 11 《档案管理实操》 学习内容和学习要求

学习方式	主要学习内容	学习要求	学习课时	学习地点
集中面授	档案管理的基本知识、步骤、方法与技巧及其具体操作	认真听讲，积极思考，努力实践	8 学时	企业
平台学习			0 学时	

12. 课程《劳动法》（4 学时）

本课程主要学习劳动者的基本权利、基本义务及其具体操作等。

表 12 《劳动法》 学习内容和学习要求

学习方式	主要学习内容	学习要求	学习课时	学习地点
集中面授	劳动者的基本权利和义务、劳动合同的签订及其具体操作	认真听讲，积极思考，努力实践	4 学时	企业
平台学习			0 学时	

13. 课程《GSP》（4 学时）

本课程主要学习档案管理的基本知识、步骤、方法与技巧及其具体操作等。

表 11 《GSP》 学习内容和学习要求

学习方式	主要学习内容	学习要求	学习课时	学习地点
集中面授	新版 GSP 的规定及其操作	认真听讲，积极思考，努力实践	4 学时	企业

平台 学习			0 学时	
----------	--	--	------	--

十一、实施保障

（一）组织保障

校企成立培训项目工作组，具体负责培训的组织、协调及管理工作。项目组的主要负责人员及职责具体为：

张会民，国药控股临汾宁乐药业有限公司、山西宁乐医药物流有限公司总经理，负责集中面授时教学场地和教学设施的安排、培训学员的组织及与培训工作相关的其他事项的沟通与协调等。

李朝霞，山西药科职业学院工商管理系主任，负责线上线下教学的组织、培训教师的安排与协调、教学质量的评估与监控等。

（二）培训设施

集中面授需要一间配备网络及多媒体设施、桌椅板凳、能满足 50 人培训需求的教室。《Office 运用实操》课的培训设施要求比较特殊，每个学员需准备一台笔记本，且配有软件设施：Office 2016 版本、等级考试模拟软件个人版（开课前一周请企业代表联系代课老师领取并安排学员们安装到电脑上）。

（三）培训资源

建立包含培训项目、培训方案、优质培训教材（活页教材、职业资格培训教材）、网络课件、培训视频等的培训包。

（四）培训模式

针对企业员工特点，本培训组织方式和学习方式主要包括但不限于以下模式：

1. “工学交替—节假日集中培训模式”

利用周末或节假日期间在学院或者企业集中培训，集中培训学时数严格按照实施方案规定和要求，确保培训的系

统性和完整性。

2. 晚间网络教学模式

利用晚间集中授课，单独编班，以网课的方式培训，集中网络培训时数严格按照培养方案规定和要求，确保培训的系统性和完整性。

3. “线上和线下结合的教学模式”

按实施方案中规定的培训内容，依托钉钉、学习通、腾讯会议等线上教学平台进行线上培训与辅导，同时利用节假日或工休进行线下理论教学和技能集训。

（五）培训方法

实施线上线下混合式教学，为了提高培训质量，教学方式可灵活多样。培训中注意采用案例式教学、启发式教学、项目教学、探究式教学，充分发挥企业员工实践性强的优势，在课下留下足够的问题给学员讨论，引导学员阅读参考材料，扩大和深化培训内容，充分调动学员的参与性。在教学内容上注意贴近实际、贴近生活、贴近学生，切忌空洞的说教。

（六）培训评价

培训评价包括形成性评价和总结性评价两部分，由学校、学员和企业共同完成。

1. 形成性评价

形成性评价由教师和学员共同完成。在培训过程中，按照不同内容、不同培训方式，在形成性评价时按培训标准要求，由培训教师具体实施。一般形成性评价占培训课程成绩的 30%。

教师采用到课情况、课前预习、学习笔记、课堂互动交流、讨论研讨、实训操作、团队协作、作业完成等方式，考核学员平时培训学习情况。并及时发现培训过程中存在的问题和不足。

学员评价主要是通过小组对教师所布置的学习任务共

同完成情况进行考核，由小组长和组员对小组成员任务完成情况、小组间公平竞争等进行评价。

2. 终结性评价

根据课程特点，采用理论考核、实训考核或理论与实训相结合方式进行考核，以检查学员理论知识掌握程度、实训操作规范情况和岗位工作能力。一般终结性评价占培训课程成绩的 50%。终结性评价由学院和企业组织，培训教师按培训内容要求实施完成。一般终结性评价占课程成绩的 50%。

3. 企业评价

在培训全过程，由企业共同完成考核。企业主要考核学员到岗情况、培训态度、培训效果等，占整个成绩的 20%。

（七）质量管理

1. 成立培训项目专家组。

针对培训学员，成立了由校企双方组成培训项目专家组。培训项目专家组由本项目涉及的专业学术水平及教学管理经验丰富的教师、教学管理人员及其具有相当业务水平和丰富工作经验的行业和企业专家、培训学员代表等组成。

培训项目专家组主要是组织培训项目的专业性建设，制定和修订培训内容、教学计划，为培训监督提出指导性意见和建议；为培训的师资队伍建设提出指导意见，指导提升实习实训指导教师的教育教学技能，研究培训中的专业问题，并探讨制定解决方案等。

2. 发挥培训督导的作用

校企成立培训质量督导组。通过有针对性的对培训的教学与管理进行专项检查，深入调查培训点、学院、企业岗位、学习平台等，检查教学、管理等方面情况，然后为学校的培训教学与管理提出意见和建议，对督导的对象进

行指导，提供整改建议。

3. 强化校企双方管理

按照学院专业建设和课程建设要求，学院将通过企业调研、资源建设、课程改革等方式，根据学员特点，不断加强课程建设力度，规范课堂培训、培训评价、实习实训等环节，保证培训方案有效实施，确保培训质量。按照学院统一要求，各项目实施系通过加强日常教学组织运行与管理，建立健全巡课、听课等制度，强化集中培训考勤管理，监督线上学习效果，重视实习实训岗位工作考核。

为保证培训工作有目的、有计划、有实效地进行，培训期间，国药控股临汾宁乐药业有限公司、山西宁乐医药物流有限公司分别配备专人负责学员的签到、培训场地的协调、培训过程中的监督及培训后的评估与考核等工作。

十二、培训合格要求

1. 课程（项目）理论考核合格；
2. 实践技能考核合格；
3. 企业鉴定合格；
4. 提交培训总结或论文，通过答辩。

十三、培训考证

培训合格后，组织开展相关工种职业技能评价，通过评价的，获得技术技能等级证书。