

基于 OBE 理念，药店岗位就业为指导的营销礼仪在中药药理学课改中的应用

——以药品经营与管理专业为例

曲淑娟 姜先刚

(长白山职业技术学院, 吉林 白山 134300)

【摘要】随着现代化医学技术发展,高职院校越来越重视药品营销礼仪在中药药理学课程中应用,为提高教学效果,教师将 OBE 理念作为现阶段药品经营与管理专业教学思路,强调以学生为教学重心,关注药品经营与管理专业学习思维与营销技巧,培养学生逆向思维。基于此,本文就基于 OBE 理念,药店岗位就业为指导的营销礼仪在中药药理学课改中的应用相关内容进行探究,并提出一系列应用建议。

【关键词】OBE 理念; 药店营销礼仪; 中药药理学; 应用; 药品经营与管理

前言

目前我国教育部门对以就业为指导药店岗位就业营销礼仪在中药药理学课改中应用提出新要求,高职院校教师在教学过程中针对药营专业人才培养过程中存在的问题进行分析探究,重视学生中药药理学经营与管理,全面了解现代化职业教学要求,深入挖掘 OBE 理念,提高学生营销礼仪、经营能力以及管理能力,增强学生核心素养,推进 OBE 理念顺利实施与发展。

一、OBE 理念与中药药理学概述

OBE 理念是 Outcome based education 简称,又被称之为目标导向理念,成果导向理念、能力导向理念或者需求导向理念,在实施过程中强调以学生为主体,尊重学生发展与成长,通过教育过程达到教学结果,最早应用于美国与澳大利亚基础教育。OBE 理念强调人人都能够成功,主张根据学生个体化差异,及时评定学生学习状态,注重先明确教学结果,再配合多样化教学过程,促进学生逆向思维成长与发展,达到教学根本目的。

中药药理学以中医药基础理论为指导,运用现代化教学方法,将基础医学与临床医学、药学与医学、传统医学课程相互联系,研究中药药理作用与特点,掌握中药化学成分、药理作用以及不良反应,拓展学生知识认知,培养学生医药素质。

二、掌握药店岗位就业为指导的营销礼仪实际意义

(一) 有利于提高学生医学修养

药店营销礼仪不仅仅是衡量一个营销人员文明程度,更能反映出营销人员基本医学素质。高职学生在学习药品经营与管理专业内容时,坚持以药店岗位就业为指导,运用 OBE 理念培育学生营销礼仪,

有利于加强提高学生对中药药理学内容理解,加强营销教学体验,从实践应用与探索中体会药店营销岗位交际技巧以及应变能力,有利于加强中药药理课程内容深入研究与探索,精准掌握中药药理反应、用药禁忌以及中成药之间毒性,提高医学修养,避免造成不可逆转后果,为顾客筑起营销与使用药物屏障。

(二) 有利于增强岗位适应能力

对于即将走向社会岗位高职医学生而言,OBE 理念下药店岗位就业指导的营销礼仪培训与内容掌握,是现阶段医学教学手段转化,营销技巧提升重要环节,中药药理课程教师将开展 OBE 教学理念,有利于学生提前掌握岗位教学要求,增强岗位适应能力,为学生走出学校,走向社会,更加机智、冷静去评判学生教学需求,提高医学生竞争能力。

(三) 有利于塑造良好形象

个人形象与销售态度十分影响营销质量,中药种类多,识别起来比较复杂,营销礼仪掌握有利于双方顺利交流,缓解顾客焦虑心理状态,充分了解顾客根本需求,从言谈举止让顾客产生信赖,以便于塑造良好营销形象。高职院校药店岗位就业指导课程为学生了解药店基础营销规则,掌握营销流程提供理论基础,运用 OBE 理念能够培养学生逆向思维能力,从顾客角度出发,为顾客推荐适用、实用药品。

三、药店岗位就业为指导营销礼仪服务特征

(一) 无形性

无形性是药店岗位营销礼仪服务基础特征,指在药品营销过程中,服务自然流畅,避免刻意展现,以熟练营销理念和专业药品营销素养,运用医学语言为顾客讲解,配合顾客易理解且能听懂的语言表述为顾客讲解用药常识、注意事项、消除陌生感与顾客敌意。以药店岗位就业为指导营销礼仪,能够提高无形性服

务质量,让高职学生提前熟悉就业流程,熟知用药指南与售药准则。

(二) 易变性

易变性是药店营销服务最常见特征,药店营销与服务活动过程由于会受到药品价格、营销人员语言态度以及顾客心理需求变化等因素影响,随时可能会出现变化,服务也会随之终止。因此教师教学时以易变性结果为导向,参考 OBE 教学理念,在药店营销礼仪培养、营销技巧模拟训练、顶岗实习过程中加强学生心理素质培育。

四、药店岗位就业为指导的营销礼仪原则

(一) 着装规范,语言专业

着装和语言是药店人员营销基础礼仪,是反映营销人员精神风貌直接表现。通常来说,药店工作人员应该统一着装,以白大褂为主,在与顾客交谈与沟通过程中,首先要正视顾客视线,重视顾客需求,了解顾客购买药物用途,并告知其用药禁忌。其次,以药店岗位就业为指导开展中药药理营销礼仪课程,教师应该强调营销人员营销神情和语态,避免给人一种不屑体验,要以专业医学语言为顾客消除疑虑,为顾客讲解药品性质、国内外药品差价与不同,不要为经济利益盲目向顾客推销价格昂贵药品,应该观察顾客所需,秉承医德仁心思想,选择适宜性较强药物类型。

(二) 仪态自然,态度诚恳

多数人都过去药店购买药品实际经历,有些药店不会再去第二次,这种情况一般而言,与药店营销人员仪态、态度具有很强联系性。为培养优秀药品经营与管理人才,教师在教授营销礼仪时,应该锻炼学生仪表仪态以及营销态度。要平缓且稍带热情迎接顾客,了解顾客需求,不能求全责备,因为顾客打破营销计划而恼羞成怒。作为药店营销人员,全程仪态自然,举止大方,态度诚恳,提高顾客信任,做到与顾客情感共鸣,努力成为提高营销质量润滑剂。

五、药店岗位就业为指导的营销礼仪教学存在的问题

近年来,人们生活水平提高,但工作压力较大,熬夜加班是最常见现象,从而导致一系列疾病年轻化,一部分人群在发现病情第一时间是利用网络百度搜索,自行去药店买药。由于顾客年龄层次差异较大,对药物作用、治疗症状、隐性作用了解片面,对药店营销人员专业素质以及营销礼仪越来越重视,高职药品经营与管理专业人才培养难度加大。

在教学过程中,教师在重要药理学课程教学时,照本宣科教学理念已经无法满足社会职业发展需求,基本医学知识只能为药店营销人员做好营销工作打下基础。整个教学过程忽视营销礼仪培养,对学生知识运用能力、人际沟通能力、语言表述能力、工作适

应能力、医学知识学习能力以及实际操作能力培养力度不足,导致学生在学习过程中医学道德责任感较差,诚信意识不足,工匠精神无法形成,成为高职学生稳定就业一大阻碍性因素。

高职院校将应用型人才培养作为教学目标,注重“培养什么样的人?怎样培养人?”,但实际教学过程中,一部分教师过分重视医药经营与管理概念性理论知识,与最新岗位要求不匹配,专业脱离职业,出现知识与技能断层现象。

总体来说,药品经营与管理专业学生毕业之后发展方向包括药品流通企业、药品采购、销售,零售药店管理以及医药电商等,但高职教师教学手段单一,营销礼仪课程重视程度低,对 OBE 教学理念内涵理解尚待提高,没有针对药品经营与管理专业学生毕业流向做好教学规划,导致一部分学生迷茫无措,药品管理技术不佳,经营与管理主人翁意识不明确,无法成为高素质多样化人才。

六、药店岗位就业指导的营销礼仪在中药药理学课改应用建议

高职药品经营与管理专业,药店岗位就业指导营销礼仪在中药药理课改中应用必要性越来越明显,教师要能够结合中药药理学特点,加强中药药理功效阐述与说明,采用 OBE 以成果为导向教学机制,给出中药药理作用、药物组合,让学生自主探究,运用逆向思维,寻找中药之间相生相克原理,找到药物组合理论依据,真正掌握中药药理学技能。中药药理学作为一门专业化极强学科,在药品经营与管理专业教学内容中具有不可替代地位,教师在教学过程中要充分了解最新教学理念以及现代化药店营销礼仪,加深二者之间融入与结合,突出教学实效性。

(一) 培育职业能力,加强实训比重

营销礼仪不仅是社交通行证,更是职业素养间接体现。高职药品经营与管理专业学生在参与中药药理课程改革基础之上,首先应该提高职业能力,拓展专业医学知识,梳理中药药理课程内容。中药种类繁多,很多药物外观以及药用相近,在学习同一种类药物时,教师将药物应用途径作为教学答案传递给学生,让学生自主探究中药药理课程中能够起到同一功效药物成分,并将其进行归类、整合,引导学生举一反三,深层掌握中药类型,提高职业医学素养。比如,治疗感冒的药物成分相似,同属一种药物类别,但具有辛温与辛凉之分;益母草、红花和桃仁都能具有活血化瘀作用,但其具体应用状况需要根据患者具体症状决定。以此种教学方式,扩充学生医学知识,为能真正在医学岗位发光发热提供基础。其次,教师需要加强营销礼仪实训教学比重,加强校企合作,在学校建立实训教学基地,邀请医学专业名人开展职业讲座,鼓励学生提出有关医学经营与管理、医

药营销技巧与礼仪、医学专业课程内容等相关问题,答疑解惑,提高应用质量。

(二) 提升职业素养, 优化营销观念

中药药理课程营销礼仪模块开展为让高职学生更好适应课程教学与改革, 优化营销理念, 改变忽视顾客真正需求, 一味推荐高成本、高利益药物职业思想, 提高医学道德责任感, 引导学生正确认识药店职业内涵, 坚定职业信念, 保持优良风气。教师应该适当调整中药药理课程中营销礼仪所占比重, 夯实学生中药基础知识与用药技巧指导, 以就业为教学指导, 培育药品经营与管理专业学生职业精神风貌、语言语态、专业药品讲解、中药相似药物不同用法, 拉近与顾客之间关系, 提高权威性。此外, 高职教师应该重视学生职业规划, 改革教学课程, 鼓励学生在校期间考取相关职业证书, 拓展就业渠道, 加强理论知识与职业技能之间黏度。比如, 中药药理学学科教学过程中, 教师以药店营销职业为就业结果, 将整个教学过程分成三大阶段, 第一阶段, 夯实与巩固学生中药药理学基础知识, 让学生了解药物作用、毒性、适应症以及应用准则。第二阶段, 布置教学任务, 让学生以药店营销人员为职业标准, 提高职业素养, 制定职业发展规划, 结合现实教学内容, 得到启发。第三阶段, 利用校企合作, 提高学生实训能力, 培养学生营销礼仪、求职技巧, 为真正就业做准备。

(三) 以职业需求为导向, 改变岗位认知

在构建完整教学体系, 强化学生就业能力时, 必须重视职业发展需求, 坚持以就业为导向, 改变教学理念, 结合 OBE 理念, 改变学生对药品经营与管理专业岗位认知, 加深营销礼仪在中药药理课改中应用深度, 提高教学质量。高职院校重视学生就业能力与职业素养培育, 为深入践行现代化教学观念, 一方面, 教师可以借助信息教学技术, 利用图片、视频、纪录影片等形式为学生展示中药发展历史以及课程内容, 直观、形象提高学生理解程度, 根据当地特色以及学校医学实验设备, 增设药品经营与管理、中药药物分析、药店岗位营销实训等课程内容, 切实提高学生实践能力、医学素养、专业知识、交流与应变能力, 主动学习药店营销礼仪, 在学习与应用过程中提高自身工匠精神, 培养学生良好语言表述能力、在简短沟通中了解顾客需求。另一方面, 学生在学习过程中要树立正确就业观念, 一部分学生一听将来就业岗位中存在“药店营销”, 片面性认为没有技术含量, 与药品经营与管理专业严重不符, 从而产生厌恶、嫌弃与排斥心理。此时教师要积极扭转学生思维观念, 纠正学生片面化不良思想, 让学生深层次了解药店营销岗位职业需求, 使其自觉提高医学知识、专业素养、扩充中药、西药专业用药指导能力, 重视营销礼仪培养, 从根本上提高学生核心素养。

(四) 建立实训模拟平台, 开展有形展示训练

OBE 理念强调以结果为导向, 高职教师在营销礼仪教学以中药药理课程改革应用时, 要建立实训模拟平台, 开展有形展示教学训练, 让学生体验药店营销人员职业生活, 优化学习过程, 在实训锻造中养成逆向思维, 增强就业竞争能力。第一, 教师建立模拟实训模拟平台, 创设情境教学法, 为学生分配不同年龄性格顾客、药店营销人员、管理人员角色, 为顾客制定特定需求, 在演绎中发现药品经营与管理专业学生就业营销礼仪不足之处, 纠正中药药理知识理解偏差, 提高学生适应能力。第二, 复刻还原药店环境, 加强营销礼仪培训, 升级顾客购药服务体验, 建立 OTC 专柜、药品查询系统、药品求购登记卡、中药药理应用参考书、西药适用症状和用药禁忌、放大镜、饮用水等设施, 为顾客购药提供方便, 以真实角度还原药店场景, 让学生更早熟悉环境, 建立心理预设。

结束语

总而言之, 高职院校药品经营与管理专业要想提高教学效果, 增强营销礼仪在中药药理课程改革中应用地位, 教师必须转变照搬式教学观念, 不能只注重学生概念性理论知识教学, 要明确高职院校应用型人才培养特征, 坚持以药店就业为指导, 开展以成果为导向 OBE 教学理念, 培养学生药店营销礼仪和销售策略。在营销过程中要了解顾客购药需求, 注重沟通神情语态, 善于倾听与耐心讲解, 避免滔滔不绝向顾客推销产品, 以至于引起顾客反感。教师在教学过程中引导学生了解药店营销流程, 提前做好就业规划, 提高医学专业素质, 培养到的责任感与工匠精神。

参考文献:

- [1] 许蔓菁. 基于 OBE 理念的《营销礼仪》课程教学与实践探索[J]. 现代商贸工业, 2019, 40(29): 174-176.
- [2] 黄亚兰. 营销礼仪的重要意义与发展趋势探析[J]. 中国商贸, 2011(09): 32-33.
- [3] 王文华. 掌握现代营销礼仪 提高营销综合素质[J]. 中国商贸, 2010(02): 34-35.
- [4] 张春玲. 药店经营中不当营销问题分析与规范对策[J]. 中国药业, 2015, 24(14): 2-4.
- [5] 严立浩. 新医改背景下连锁药店营销策略研究——以海王星辰连锁药店为例[J]. 中国商论, 2021, (04): 63-67.
- [6] 郭泉. 基于大数据时代的市场营销礼仪课程构建及优化[J]. 湖北函授大学学报, 2017, 30(11): 105-106.

本文系: 2021 年度吉林省职业教育科研课题《基于 obe 理念, 药店岗位就业为指导的营销礼仪在中药药理学课改中的应用——以药品经营与管理专业为例》研究成果, 项目编号: 2021XHY147