

寵物美容專業人員職能基準

職能基準代碼		PIC5193-001v1			
職能基準名稱 (擇一填寫)		職類			
		職業	寵物美容專業人員		
所屬 類別	職類別	個人及社會服務 / 個人照護服務	職類別代碼	PIC	
	職業別	寵物美容師及動物照料	職業別代碼	5193	
	行業別	其他服務業 / 其他個人服務業	行業別代碼	S9690	
工作描述		負責寵物的清潔美容，並依據顧客需求進行寵物造型及提供門市服務。			
基準級別		3			

主要職責	工作任務	工作產出	行為指標	職能級別	職能內涵 (K=knowledge 知識)	職能內涵 (S=skills 技能)
T1 寵物美容與造型	T1.1 進行寵物清潔美容工作	O1.1.1 工作紀錄表	<p>P1.1.1 與顧客確認<u>寵物基本狀況</u>^{【註1】}及<u>美容服務項目</u>^{【註2】}。</p> <p>P1.1.2 檢視寵物全身狀況，並視需要告知顧客與進行記錄。</p> <p>P1.1.3 進行寵物美容前，選用與執行適當的<u>保定動作</u>^{【註3】}。</p> <p>P1.1.4 依顧客需求，進行<u>寵物基本美容</u>^{【註4】}。</p> <p>P1.1.5 視寵物行為運用適切操作方式，以避免造成寵物傷害或操作人員之意外及職業傷害。</p> <p>P1.1.6 完成工作紀錄，並視需要記錄寵物異常狀況及告知顧客。</p>	3	<p>K01 寵物產業概念與發展趨勢</p> <p>K02 寵物品種與外型特徵</p> <p>K03 寵物生理構造與特性</p> <p>K04 寵物照護概念</p> <p>K05 寵物行為學概論</p> <p>K06 寵物皮膚與毛髮的認識</p> <p>K07 寵物疾病與預防概念</p> <p>K08 寵物清潔、皮毛護理與美容用品成分概念</p> <p>K09 寵物美容設備與工具</p> <p>K10 保定定義與方法</p> <p>K11 動物保護相關法規</p> <p>K12 消費者保護相關法規</p>	<p>S01 寵物基本美容技能</p> <p>S02 保定技巧</p> <p>S03 寵物行為觀察與解讀能力</p> <p>S04 設備與工具使用技巧</p> <p>S05 文書處理能力</p> <p>S06 溝通協調能力</p>

主要職責	工作任務	工作產出	行為指標	職能級別	職能內涵 (K=knowledge 知識)	職能內涵 (S=skills 技能)
					K13 職業安全衛生相關規範 K14 職業傷害防護概念	
	T1.2 進行寵物造型	O1.2.1 工作紀錄表	<p>P1.2.1 進行寵物造型前，執行適當的保定動作。</p> <p>P1.2.2 依顧客需求，維持原造型或提供新造型設計^{【註5】}。</p> <p>P1.2.3 視寵物行為運用適切操作方式，以避免造成寵物傷害或操作人員之意外及職業傷害。</p> <p>P1.2.4 完成工作紀錄，並視需要記錄寵物異常狀況及告知顧客。</p>	4	K01 寵物產業概念與發展趨勢 K02 寵物品種與外型特徵 K03 寵物生理構造與特性 K04 寵物照護概念 K05 寵物行為學概論 K06 寵物皮膚與毛髮的認識 K07 寵物疾病與預防概念 K09 寵物美容設備與工具 K10 保定定義與方法 K11 動物保護相關法規 K12 消費者保護相關法規 K13 職業安全衛生相關規範 K14 職業傷害防護概念 K15 寵物造型設計知識 K16 寵物造型用品認識	S02 保定技巧 S03 寵物行為觀察與解讀能力 S04 設備與工具使用技巧 S05 文書處理能力 S06 溝通協調能力 S07 寵物造型設計技巧
	T1.3 維護工作環境	O1.3.1 設備維護紀錄表	<p>P1.3.1 辨別與選用適切的清潔用品進行消毒及除臭作業。</p> <p>P1.3.2 完成寵物美容工作後，進行相關設備與工具^{【註6】}清潔、消毒及保養作業。</p> <p>P1.3.3 定期維護環境與相關設備。</p>	2	K08 寵物清潔、皮毛護理與美容用品成分概念 K09 寵物美容設備與工具 K13 職業安全衛生相關規範	S04 設備與工具使用技巧 S08 清理、消毒及保養技能

主要職責	工作任務	工作產出	行為指標	職能級別	職能內涵 (K=knowledge 知識)	職能內涵 (S=skills 技能)
	T1.4 處理異常狀況	O1.4.1 異常紀錄表	P1.4.1 觀察寵物行為與狀況，進行基本問題處理。 P1.4.2 辨別寵物異常狀況，並通知顧客，同時視需要轉介醫院。 P1.4.3 記錄異常處理狀況。	4	K04 寵物照護概念 K07 寵物疾病與預防概念 K17 寵物急救概念	S03 寵物行為觀察與解讀能力 S05 文書處理能力 S06 溝通協調能力 S09 問題解決能力 S10 基本急救能力
T2 維繫客情與門市服務	T2.1 維繫顧客關係	O2.1.1 顧客資料表	P2.1.1 建立顧客資料與互動機制。 P2.1.2 完成工作紀錄，並追蹤寵物狀況。 P2.1.3 視需要與顧客聯繫，進行寵物美容提醒或活動通知。	3	K18 顧客關係管理概念	S05 文書處理能力 S06 溝通協調能力 S11 資訊科技應用能力
	T2.2 處理門市服務		P2.2.1 依門市業務，提供接待服務。 P2.2.2 提供寵物照護相關諮詢服務。 P2.2.3 依門市業務項目銷售 <u>寵物商品</u> ^{【註7】} 。	3	K03 寵物生理構造與特性 K04 寵物照護概念 K05 寵物行為學概論 K06 寵物皮膚與毛髮的認識 K07 寵物疾病與預防概念 K08 寵物清潔、皮毛護理與美容用品成分概念 K19 寵物用品認識	S06 溝通協調能力 S11 資訊科技應用能力 S12 銷售能力
	T2.3 處理客訴	O2.3.1 客訴紀錄表	P2.3.1 依客訴作業流程，處理客訴問題。 P2.3.2 記錄客訴處理結果。	4	K12 消費者保護相關法規 K20 衝突管理概念 K21 客訴處理方法	S05 文書處理能力 S06 溝通協調能力 S11 資訊科技應用能力 S13 衝突與客訴處理技巧

職能內涵 (A=attitude 態度)

A01 主動積極：不需他人指示或要求能自動自發做事，面臨問題立即採取行動加以解決，且為達目標願意主動承擔額外責任。

A02 壓力容忍：冷靜且有效地應對及處理高度緊張的情況或壓力，如緊迫的時間、不友善的人、各類突發事件及危急狀況，並能以適當的方式紓解自身壓力。

A03 持續學習：能夠展現自我提升的企圖心，利用且積極參與各種機會，學習任務所需的新知識與技能，並能有效應用在特定任務。

A04 應對不確定性：當狀況不明或問題不夠具體的情況下，能在必要時採取行動，以有效釐清模糊不清的態勢。

A05 謹慎細心：對於任務的執行過程，能謹慎考量及處理所有細節，精確地檢視每個程序，並持續對其保持高度關注。

A06 親和力：對他人表現理解、友善、同理心、關心和禮貌，並能與不同背景的人發展及維持良好關係。

A07 好奇開放：容易受到複雜新穎的事物吸引，且易於接受新觀念的傾向。

說明與補充事項

● 建議擔任此職類/職業之學歷/經驗/或能力條件：

- 國中以上畢業，且具 1 年以上工作經驗。
- 參訓資格依各訓練單位規定。

● 其他補充說明：

- 【註 1】寵物基本狀況：如年齡、身體與精神狀況、個性、習性、寵物對美容項目的接受程度等。
- 【註 2】美容服務項目：包含基本美容項目、清潔類型、洗劑種類等。
- 【註 3】保定動作：進行寵物情緒安撫，並選擇適切的保定方法，讓寵物處於安定狀態的過程。其中，保定方法如徒手側臥保定法、站立保定法、頭套、口罩和扎口保定法等。
- 【註 4】基本美容：如梳毛、清洗吹乾、清耳朵、局部修剪（剃腳底毛、肚子毛、肛門毛）、剪指甲、清肛門腺等。
- 【註 5】造型設計：如造型剪毛、剃毛、護毛及服飾或裝飾品打扮等。
- 【註 6】設備與工具：如吹風機、吹水機、洗澡槽、烘箱、SPA 機、籠具、美容桌椅與美容工具等。
- 【註 7】寵物商品：如用品（衣服、床等）、食品（乾糧、罐頭、零食、營養品等）、清潔用品、美容用品等。