

寵物美容助理職能基準

職能基準代碼		PIC5193-002v1			
職能基準名稱 (擇一填寫)		職類			
		職業	寵物美容助理		
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工作人員		職業別代碼	5193
	行業別	其他服務業 / 未分類其他服務業		行業別代碼	S9690
工作描述		協助寵物美容專業人員進行寵物清潔與基礎美容服務、整理環境及門市服務等工作。			
基準級別		2			

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 寵物基本美容	T1.1 檢查寵物狀況	O1.1.1 顧客資料表 O1.1.2 工作紀錄表	P1.1.1 依組織規範，提供接待顧客並說明門市服務項目。 P1.1.2 依專業人員 / 主管指示，向顧客確認 <u>寵物基本狀況</u> ^{【註1】} 及 <u>美容服務項目</u> ^{【註2】} 。 P1.1.3 依專業人員 / 主管指示，檢視寵物全身狀況，記錄並向專業人員 / 主管報告。	2	K01 寵物產業概念與發展趨勢 K02 接待禮儀 K03 寵物清潔與美容基本知識 K04 寵物品種與外型特徵 K05 寵物生理構造與特性 K06 寵物行為學概念 K07 寵物皮膚與毛髮概念 K08 寵物疾病與預防概念	S01 溝通協調能力 S02 寵物行為觀察與解讀能力 S03 寵物基本狀況判斷能力
	T1.2 協助清潔美容寵物	O1.2.1 工作紀錄表	P1.2.1 進行寵物美容前，依專業人員 / 主管指示，選用並協助執行適當的 <u>保定動作</u> ^{【註3】} 。 P1.2.2 依專業人員 / 主管指示，進行 <u>寵物基本美容</u> ^{【註4】} ，並完成工作紀錄。 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。	2	K03 寵物清潔與美容基本知識 K04 寵物品種與外型特徵 K05 寵物生理構造與特性 K06 寵物行為學概念 K07 寵物皮膚與毛髮概念 K09 寵物清潔、皮毛護理與美容用品成分概念 K10 寵物美容設備與工具	S01 溝通協調能力 S03 寵物基本狀況判斷能力 S04 寵物基本美容技能 S05 保定技巧 S06 設備與工具使用技巧 S07 文書處理能力

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)
					K11 保定定義與方法 K12 動物保護相關法規 K13 消費者保護相關法規 K14 職業安全衛生相關規範 K15 職業傷害防護概念	
	T1.3 通報異常狀況	O1.3.1 異常紀錄表	P1.3.1 依專業人員 / 主管指導，觀察寵物行為與狀況，進行基本問題處理（如補充水份、飼料等）。 P1.3.2 辨別寵物異常狀況，即時通報專業人員 / 主管，並記錄異常處理狀況。	2	K06 寵物行為學概念 K08 寵物疾病與預防概念 K16 寵物照護概念 K17 寵物急救概念	S01 溝通協調能力 S02 寵物行為觀察與解讀能力 S03 寵物基本狀況判斷能力 S07 文書處理能力
	T1.4 維護環境與設備	O1.4.1 設備維護紀錄表	P1.4.1 依組織規範，選用適切的清潔用品進行消毒及除臭作業。 P1.4.2 完成寵物美容工作後，依組織規範，進行相關設備與工具 ^{【註5】} 清潔、消毒及保養作業。 P1.4.3 定期維護環境與相關設備。	2	K10 寵物美容設備與工具 K14 職業安全衛生相關規範 K18 環境與設備清潔、消毒與除臭用品成分概念	S06 設備與工具使用技巧 S08 清理、消毒及保養技能
T2 門市服務	T2.1 協助維繫顧客關係	O2.1.1 顧客資料表 O2.1.2 工作紀錄表	P2.1.1 依專業人員 / 主管指示，建立顧客資料表。 P2.1.2 依專業人員 / 主管指示，完成工作紀錄表與歸檔。 P2.1.3 依專業人員 / 主管指示，進行寵物美容提醒或活動通知。	2	K19 顧客關係管理概念	S01 溝通協調能力 S07 文書處理能力 S09 資訊科技應用能力
	T2.2 協助接待服務		P2.2.1 依相關法規與門市業務，提供接待服務。 P2.2.2 依門市業務項目銷售寵物商品 ^{【註6】} 與其他美容服務項目。	2	K05 寵物生理構造與特性 K07 寵物皮膚與毛髮概念 K08 寵物疾病與預防概念 K09 寵物清潔、皮毛護理與美容用品成分概念 K16 寵物照護概念 K19 顧客關係管理概念 K20 寵物用品概念	S01 溝通協調能力 S09 資訊科技應用能力 S10 銷售能力 S11 寵物照顧能力 S12 顧客應對能力

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 正直誠實：展現高道德標準及值得信賴的行為，且能以維持組織誠信為行事原則，瞭解違反組織、自己及他人的道德標準之影響。

A03 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。

A04 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。

A05 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。

A06 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。

A07 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。

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：無。

● 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】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 6】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。