

職能單元代碼	PIC4R2630v2
職能單元名稱	在寵物產業有效率工作
領域類別	個人及社會服務 / 個人照護服務
職能單元級別	4
工作任務與行為指標	<p>一、依<u>組織規定</u>【註1】完成例行工作活動</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 確認本身職位及職責，並依職場政策及程序與主管確認。 2. 依<u>任務要求</u>【註2】排定優先順序，並在指定時間範圍內完成工作任務。 3. 辨識<u>影響達成任務指示的因素</u>【註3】並制定因應措施。 4. 善用<u>組織設備</u>【註4】，在指定時間範圍內有效完成工作任務。 5. 依循法令及組織之<u>職業衛生安全規定</u>【註5】執行例行工作。 <p>二、恪守寵物業工作倫理【註6】</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 使用常見名稱識別職場中的<u>寵物</u>【註7】。並熟悉不同物種、品種之寵物外觀、生理特徵、習性。 2. 以符合該寵物需求、動物福利與人道的方式對待寵物，以提升動物健康及福利。 <p>三、與<u>客戶有效溝通</u>【註8】</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 有效確認客戶需求，並針對客戶提問與特殊需要，依職場政策及程序提供適切回應。 2. 與客戶溝通展現專業能力及禮節。 <p>四、保存寵物紀錄</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 依據職場政策和程序及任務要求，蒐集並記錄資料。 2. 在組織記錄保管系統中記錄並保存資料。
職能內涵 (K=knowledge 知識)	<p>一、在寵物業有效工作之原則及做法。</p> <p>二、與本身職務相關的溝通程序、系統及科技...等。</p> <p>三、動物倫理與福利。</p> <p>四、。</p> <p>五、組織紀錄保管系統。</p> <p>六、<u>安全工作實務及工作健康安全規定</u>【註9】。</p>

	七、寵物業法令規定【註10】。
職能內涵 (S=skills 技能)	<p>一、組織工作任務、排定優先順序及確實完成。</p> <p>二、符合道德及人道的方式識別及對待寵物。</p> <p>三、恪守相關法律、法規及行為準則，包括動物福利及工作健康安全。</p> <p>四、與主管有效溝通，並依照任務指示完成例行工作。</p> <p>五、與客戶建立關係並有效溝通。</p> <p>六、善用組織紀錄保管系統，蒐集與保存寵物相關紀錄。</p> <p>七、安全的動物對待技巧</p>
評量設計參考	<p>一、進行關鍵工作任務/能力之證據：</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 遵循組織規範確實完成工作安排、實施與結案。 2. 以道德及人道的方式對待寵物。 3. 恪守相關法律、法規及行為準則，包括寵物福利及工作健康安全。 4. 與主管有效溝通，並依照任務指示完成例行工作。 5. 與客戶建立關係並有效溝通。 6. 善用組織紀錄保管系統，進行寵物紀錄之蒐集、文件化、保存及記錄...等。 7. 在寵物業有效率工作所需技能及知識，必須可應用於各種工作環境及情境，同時須涵蓋非預期事件的處理能力。 <p>二、評量情境與資源：</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 本單元之評量應具實用性，且於受評者工作之產業或能重現正常工作條件下進行評估最為適當。包括寵物店、寄宿犬舍及貓舍、鳥舍、寵物培訓、美容及 / 或繁殖機構及移動動物設施...等。 2. 評量時須取得各種動物以及相關資訊、設備及 / 或資源，以證明職能。 <p>三、評量方法：選擇足以展現受評者所需知識、能力之口語或技能評量，建議成果證據包括：</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 受評者應徵實際工作之觀察、記錄或第一手推薦之證據。

	<p>2. 重現正常工作條件之模擬練習。</p> <p>3. 第三方證據。</p> <p>4. 職場文件。</p> <p>5. 作品集。</p> <p>【註】本單元可與其他相近領域類別單元進行整體評量。</p>
說明與補充事項	<p>【註1】組織規定：包括寵物照護及管理規定、客戶接待處理流程、員工職業規範與行為準則、日常班表、品質及持續改善標準、職場文件及報告規定程序、溝通管道及紀錄、應變及環保規定及程序...等。</p> <p>【註2】任務要求：包括主管或經理的指示、報告及文件、目標及時程表、具體客戶要求、工作任務及程序...等。</p> <p>【註3】影響達成任務指示的因素：例如預算限制、對立的工作需求、環境因素（包括時間及天氣）、缺乏資源及材料、自身的任務達成能力（職能及技術水準）、科技或設備故障、不可預見的事件、職場危害、風險及控制。</p> <p>【註4】組織設備：例如收銀機、電腦、傳真機、個人時程管理裝置、影印機、印表機。</p> <p>【註5】職業衛生安全規定：包含包裝及搬運寵物及設備時，應採用適當之人工處理技巧、危險識別及風險最小化（例如化學物品之處理、使用、存放、搬運及處置、處理及處置生物廢棄物）、遵循規定將使用感染防治程序之風險降至最低（例如人畜共通病、釋出感染媒介、化學品溢漏、氣體外洩...等）、依製造商指示操作機器及設備、使用個人防護裝備及衣物（例如動物處理手套、合適的鞋類、圍裙、防咬口罩、安全手套、護目鏡及眼鏡、防曬帽及防曬乳）。</p> <p>【註6】寵物業工作倫理：執行工作時需考量之動物健康、安全與福利，例如依循法令將寵物患病、傷害或痛苦情事通報主管機關、若有疑似生物安全危害，應透過職場指揮鏈通報動物衛生當局。</p> <p>【註7】寵物：在產業職場常遇到的寵物，通常是狗和貓、其他小動物，例如兔子、嚙齒寵物、雪貂和豚鼠，也可</p>

能包括本地及外來物種、來自六大動物群的寵物（哺乳類、魚類、鳥類、兩棲類、爬蟲類及無脊椎類寵物）。

【註8】與客戶有效溝通：例如與客戶彼此釐清及驗證資訊、僅提供個人職責及專業知識領域內之資訊給客戶、若客戶要求逾越個人職責範圍，則將客戶引薦給他人、使用職場規定及程序，通報客戶要求及互動狀況、嚴守客戶及職場資訊機密性。

【註9】安全工作實務及工作健康安全規定：包含在包裝及搬運動物及設備時，應採用適當的人工處理技巧、危害識別及風險最小化、使用感染防治程序將風險降至最低、依製造商指示操作機器及設備、使用個人防護裝備及衣物。

【註10】法令規定：例如相關寵物法令、地方議會法令、晶片植入法令、動物福利法令、...等。

更新紀錄

2020年修訂職能內容。