

職能單元代碼	PIC5R0527v2
職能單元名稱	提供美髮技術指導
領域類別	個人及社會服務 / 個人照護服務
職能單元級別	5
工作任務與行為指標	<p>一、建立高標準的專業職能典範</p> <ol style="list-style-type: none"> 發展與維持<u>專業表現</u>【註1】標準，並與<u>組織規範</u>【註2】一致。 透過專業表現，提供其他人正面模範。 尋找並利用其他人提出的建設性批評，精進自己的專業與技術。 <p>二、在管理顧客服務方面提供團隊相關指導</p> <ol style="list-style-type: none"> 與提供顧客服務的團隊成員合作。 鼓勵並重視團隊對顧客服務計畫投入的努力與貢獻。 在檢視、評估選擇方案後，決定顧客服務行動。 以清楚、明確且精簡的方式，向團隊成員溝通行動決策。 規劃與掌握顧客服務的落實。 領導並支援團隊成員，協助其承擔工作責任。 以專業且具同理心的方式，根據組織政策與程序，處理衝突事件與問題。 檢視顧客服務，提供回饋意見給團隊成員。 <p>三、強化本身專業</p> <ol style="list-style-type: none"> 參與不同的<u>專業發展活動</u>【註3】，改善自身表現與專業職能。 定期參加產業與其他專業網絡、活動。 透過業師制或輔導角色，對其他團隊成員專業養成做出貢獻。 <p>四、執行策略，以確保在團體中所有成員的特定溝通需求得到重視並獲得解決。</p>
職能內涵 (K=knowledge 知識)	<p>一、職業安全衛生等相關規範</p> <p>二、組織的標準、價值、目標與目的</p> <p>三、顧客服務的美髮沙龍政策與程序</p> <p>四、蒐集美髮專業資訊與市場趨勢分析</p>

	五、領導與動機理論 六、髮型設計技術理論
職能內涵 (S=skills 技能)	一、溝通協調能力 二、職業安全衛生風險管控能力 三、遵循組織及工作場域相關作業標準、政策與程序 四、團隊領導及管理能力 五、美髮趨勢分析與客戶美髮服務程序之規劃能力 六、顧客服務突發狀況的問題解決能力 七、專業發展及精進自身技術研究能力 八、督導美髮技巧與流程持續改善
評量設計參考	<p>一、評量證據</p> <ol style="list-style-type: none"> 根據組織規範、專業標準，展現專業職能，並對其他團隊成員職能發展做出貢獻。 有效管理顧客服務，同時與團隊成員合作，指引、支持團隊成員完成工作。 持續檢視本身專業職能與技術，尋求進修機會，改善表現。 <p>二、評量情境與資源</p> <ol style="list-style-type: none"> 應於符合工作實務、安全要求和環境限制下進行評量。 相關先備條件，如不同種類的美髮產品、設備、髮飾、道具與視聽資源。 符合職業安全與衛生相關規範及作業程序。 <p>三、評量方法</p> <ol style="list-style-type: none"> 直接透過不同的髮型設計任務，觀察受評者帶領團隊表現，視其能否在時間內展現應變能力，任務包括研究並嘗試新技巧，產出創新、創意的髮型設計。 檢視並評估蒐集資訊能力，觀察受評決定訓練、資源需求；和指導其他員工全新或進階技術知識。 受評者記錄顧客服務的歷程檔案、研究及改善方案，如創意作品與服務。 評量作品集與來自第三方的工作績效報告。
說明與補充事項	【註1】專業表現：如符合組織所提供之服務等級的美髮技

	<p>術；運用美髮設備與工具；客戶諮詢及服務程序；管理人員表現與行為的方式，透過肢體語言、行為、服裝標準、語言、守時及影響團隊成員表現與行為的方式等。</p> <p>【註2】組織規範：如目標、價值、目的、流程與合宜的行為；產業、雇主、客戶或觀眾的道德標準；遵守法規與法律要求；顧客服務規章等。</p> <p>【註3】專業發展活動：如產品製造商課程與研討會、授證訓練、短期課程及產業活動等。</p>
--	--

更新紀錄

2021 年修訂職能內容。