

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"> <li>1. 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。</li> <li>2. 透過專業表現，提供其他人正面模範。</li> <li>3. 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。</li> </ol> <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"> <li>1. 與提供顧客服務的團隊成員合作。</li> <li>2. 鼓勵並重視團隊對顧客服務計畫投入的努力與貢獻。</li> <li>3. 在檢視、評估選擇方案後，決定顧客服務行動。</li> <li>4. 以清楚、明確且精簡的方式，向團隊成員溝通行動決策。</li> <li>5. 規劃與掌握顧客服務的落實。</li> <li>6. 領導並支援團隊成員，協助其承擔工作責任。</li> <li>7. 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。</li> <li>8. 檢視顧客服務，提供回饋意見給團隊成員。</li> </ol> <p>三、強化本身專業</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 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。</li> <li>2. 定期參加產業與其他專業網絡、活動。</li> <li>3. 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。</li> </ol> <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>

	<p>五、領導與動機理論</p> <p>六、髮型設計技術理論</p>
<p>職能內涵</p> <p>(S=skills 技能)</p>	<p>一、溝通協調能力</p> <p>二、職業安全衛生風險管控能力</p> <p>三、遵循組織及工作場域相關作業標準、政策與程序</p> <p>四、團隊領導及管理的能力</p> <p>五、美髮趨勢分析與客戶美髮服務程序之規劃能力</p> <p>六、顧客服務突發狀況的問題解決能力</p> <p>七、專業發展及精進自身技術研究能力</p> <p>八、督導美髮技巧與流程持續改善</p>
<p>評量設計參考</p>	<p>一、評量證據</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 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。</li> <li>2. 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。</li> <li>3. 持續檢視本身專業職能與技術，尋求進修機會，改善表現。</li> </ol> <p>二、評量情境與資源</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 應於符合工作實務、安全要求和環境限制下進行評量。</li> <li>2. 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。</li> <li>3. 符合職業安全與衛生相關規範及作業程序。</li> </ol> <p>三、評量方法</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 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。</li> <li>2. 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。</li> <li>3. 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。</li> <li>4. 評量作品集與來自第三方的工作績效報告。</li> </ol>
<p>說明與補充事項</p>	<p>【註1】專業表現：如符合組織所提供服務等級的美髮技</p>

	<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。