

職能單元代碼	PIC3R2631v2
職能單元名稱	提供選擇寵物及寵物照護的建議
領域類別	個人及社會服務 / 個人照護服務
職能單元級別	3
工作任務與行為指標	<p>一、針對選擇寵物提供資訊及建議</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 有效利用<u>人際關係技巧</u>【註1】吸引客戶並確認其要求。 2. 針對<u>不同寵物品種及物種特徵</u>【註2】提供資訊。 3. 針對所選寵物是否適合提供建議，以滿足客戶要求。 <p>二、針對<u>寵物飼養設施及環境要求</u>【註3】提供建議</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 討論所選寵物之合適飼養設施及飼養設施要求。 2. 解釋飼養設施的準備及維護，必要時加以說明。 3. 針對將寵物【註4】引導入新環境提供建議。 <p>三、針對健康及營養需求提供建議</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 與客戶討論寵物的<u>健康及營養需求</u>【註5】。 2. 針對所選寵物的預防性健康措施提供資訊。 3. 解釋所選寵物的飲食要求。 4. 解釋所選寵物的美容要求。 <p>四、建議其他產品及服務</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 依客戶要求展示及解說<u>產品及服務</u>【註6】。 2. 視需要討論及解說其他設備及相關服務。 3. 安排<u>運送</u>【註7】寵物或向客戶提供說明。 <p>五、完成交易</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 依據職場政策及程序完成<u>寵物及產品</u>之販售。 2. 恪守所選<u>寵物</u>販售或運送的<u>法令規定</u>【註8】。 3. 依據職場政策及程序保存紀錄並與客戶追蹤後續狀況。
職能內涵 (K=knowledge 知識)	<p>一、動物俗名與學名。</p> <p>二、基礎動物生物學。</p> <p>三、常見寵物疾病及治療方式知識。</p> <p>四、寵物職場使用之消毒劑、清潔劑、清潔技巧及清潔設備及用具。</p> <p>五、一般<u>寵物</u>飼養設施維護及清潔。</p>

	<p>六、 各類物種及品種 (包括最常受青睞的寵物) 的最適生存與營養需求。</p> <p>七、 寵物適用的<u>寵物倫理</u>及福利原則。</p> <p>八、 相關常用產品及附加服務。</p> <p>九、 安全的寵物處理技術。</p> <p>十、 物種相容性。</p> <p>十一、 寵物照護業相關環境可持續性標準、指南及方法。</p> <p>十三、 職業衛生相關法令規定。</p>
<p>職能內涵 (S=skills 技能)</p>	<p>一、 溝通能力，包括能適切提供顧客選擇、飼養及寵物照護的建議以及適當的銷售技巧。</p> <p>二、 維持高水準的衛生及感染防治。</p> <p>三、 保存準確的販售紀錄。</p> <p>四、 在從事<u>寵物</u>相關工作及處理寵物時，須採用安全且環保的組織系統及程序。</p>
<p>評量設計參考</p>	<p>一、 進行關鍵工作任務/能力之證據：</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 針對各種寵物的飼養設施、營養、環境及一般維護要求...等提供資訊及建議。 2. 遵守相關法規及行為準則，包括動物福利、職業健康安全、寵物的銷售及運輸...等。 3. 與客戶建立關係並有效溝通，以利建議特定寵物品種或物種是否適合，以滿足其需求。 4. 依規定保存紀錄並追蹤<u>客戶資料</u>【註9】。 5. 提供選擇寵物及寵物照護的建議所需的技能及知識，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，且於寵物職場或能重現正常工作條件下進行評估最為適當。職場可能包括寵物買賣、寄養、訓練、美容、其他寵物營業場所、動物園、動物收容處所及獸醫診療機構。 2. 評量時須能取得各類寵物品種及物種及相關資訊、設備及 / 或資源...等，以利證明其能力。 <p>三、 評量方法：於特定時間內工作場合進行職能符合產業認</p>

	<p>可之照護能力展現。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、紀錄或第一手證據。 2. 重現正常工作條件之模擬練習。 3. 第三方證據。 4. 職場文件。 5. 經驗成果報告。 <p>【註】本單元可與其他相近領域類別單元進行整體評量。</p>
<p>說明與補充事項</p>	<p>【註1】人際關係技巧：例如有效提問技巧，以利蒐集並釐清相關資訊、確認客戶要求並提供相關資訊或服務；處理客戶要求（如客戶以電子郵件、當面、透過其他工作人員或業務代表、電話、以及網路提出）。處理方式須符合組織規範及程序且展現專業。</p> <p>【註2】不同寵物品種及物種的特徵：例如繁殖能力、生理特徵、物種典型的病症、性情、生活與覓食習慣、生存環境要求。</p> <p>【註3】<u>寵物飼養設施及環境要求</u>：例如設置籠子、圍欄、院子、孵雛器、鳥舍、棲息箱、牧場及其他用於飼養寵物的構體、廢棄物的生物防治、清潔程序及方法、排水及溫度、濕度、光照等氣候因子之控制措施、一般寵物飼養設施安全、飼養設施家具、中央及地方法規（包含准予飼養的<u>寵物</u>的數量及類型限、噪音控管、接觸寵物的限制、廢棄物管理）、害蟲防治。</p> <p>【註4】<u>寵物</u>：係指動物保護法第三條第五款所稱之寵物。</p> <p>【註5】健康及營養需求：包含飲食需求（包含飼料種類及數量、備料、提供飼料及飲水之比例與頻率、補充性營養品）、運動及社交需求、美容及清潔、健康檢查、寄生蟲防治、對其他動物物種的潛在危害、轉換環境之降低壓力作法、不同物種適合的溫度、環境與棲息地條件、疫苗接種規範。</p> <p>【註6】<u>產品及服務</u>：包含<u>寵物</u>處理設備及用品、籠舍與相關用品、寄宿及假期照護服務、書籍或 DVD 等寵物知識資訊來源、餵食設備與器具、美容及清潔設備及服</p>

	<p>務、寄生蟲防治產品、<u>寵物訓練服務</u>、玩具、運輸設備及服務、獸醫及其他產品及服務。</p> <p>【註7】運送：包含本地間、外縣市間或海外進行之往返機構、客戶住所或其他指定地點。</p> <p>【註8】法令規定：例如動物福利、<u>寵物保護</u>、環境保護等相關規定之作為，包含寵物識別、植入晶片等規範、廢棄物管制)。</p> <p>【註9】客戶資料：例如客戶連絡方式、前任與現任飼養紀錄與照護能力評估、飼主家庭結構及生活方式、飼主能提供該寵物生活的環境、飼養新寵物以及選擇的寵物類型之原因。</p>
--	---

更新紀錄
2020年修訂職能內容。