

職能單元代碼	PIC4R2114v2
職能單元名稱	為寵物提供舒適的美容服務
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、確認寵物情形與客戶需求</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 確認<u>寵物美容特徵</u>【註1】。 2. 協助<u>寵物建立專檔資訊</u>【註2】。 3. 評估寵物的身體與情緒狀況。 4. 確認客戶需求與期待。 <p>二、規劃美容的程序</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 根據工作場所的衛生和安全風險【註4】及<u>動物保護相關法規</u>，預先辨識並減少接觸、<u>照顧和寵物美容的風險</u>【註3】。 2. 根據客戶要求、工作時間、預算和設備...等，擬訂美容計畫，包括寵物特性與顧客需求期待、所需<u>美容設備</u>【註5】和用品、美容活動的順序等。 <p>三、進行美容前置作業</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 保定寵物以進行美容，並觀察是否有壓力的徵兆【註6】。 2. 基礎皮毛梳理與清洗。 <p>四、修剪皮毛讓寵物舒適</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 。 2. 解決毛髮糾纏或打結的<u>美容技術</u>【註7】。 3. 選擇和準備皮毛修剪和設備【註8】。 4. 根據工作場所衛生安全及動物福利要求，識別並減少皮毛修剪設備使用的風險。 5. 使用恢復寵物舒適的皮毛修剪技術。 6. 修剪或挫趾甲。 7. 使用正確的拔耳毛技術。 <p>五、完成美容和修剪程序</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 安全地照顧寵物，直到飼主領回為止。 2. 清理作業區和美容設備，並將設備與用品歸位、清點與完成紀錄。

	<ol style="list-style-type: none"> 3. 正確合法地處理廢棄物。 4. 記錄美容與服務過程之異常狀況，並與同儕或主管討論後續因應做法。 5. 與同儕或主管定期<u>檢視美容計畫</u>【註9】以及工作規範，以提升服務品質。
職能內涵 (K=knowledge 知識)	<ol style="list-style-type: none"> 一、與寵物美容有關的解剖學和生理學知識。 二、產業認可之寵物美容方法、進程序、所需設備之常識。 三、動物之正常和異常行為和症狀知識。 四、相關政府法律規定、組織規範等要求，包括職業安全衛生、動物保護與福祉...等相關規範。 五、動物倫理和福利原則。 六、市售寵物美容產品之特性。 七、安全的動物處理和保定技巧、程序。 八、常見寵物疾病與衛生常識，例如寄生蟲感染、寵物間的疾病傳播.等。 九、使用和維護各種美容設備。 十、工作場所衛生標準、消毒劑、清潔劑、清潔技術、清潔設備和材料。
職能內涵 (S=skills 技能)	<ol style="list-style-type: none"> 一、運用人際互動技巧，與不同文化、社會、宗教背景及不同身心能力...等的人員溝通與分享資訊。 二、遵循法律規定、組織規範與安全、人道和環保...等法規對待動物，與進行工作。 三、使用一般名稱來識別寵物。 四、正確地衛生和感染防治技術，以降低服務過程中感染和交叉感染的風險。 五、使用讀寫技能來閱讀和遵守公司政策和程序，包括工作場所衛生安全、感染控制和廢棄物管理程序...等。 六、正確進行計算和目測技術。 七、正確與安全的操作美容工具或設備。 八、使用安全、衛生和環保的廢棄物處理和棄置程序。
評量設計參考	<ol style="list-style-type: none"> 一、進行關鍵工作任務/能力之證據：

	<ol style="list-style-type: none"> 1. 評估動物皮毛的衛生和狀況，並與客戶/飼主確定風格和造型等美容要求。 2. 依據不同品種、外型、皮毛種類的寵物，採用業界認可的美容方法和程序，以維持/恢復動物的舒適整潔。 3. 以安全和人道的方式對待動物。 4. 根據組織規範和原廠說明，使用和維護美容設備和用品。 5. 建立與客戶的關係，並就美容要求進行有效溝通 6. 根據紀錄，必要時聯繫客戶 7. 為寵物提供舒適的美容服務所需技能和知識，必須能夠轉移到各種工作環境和情境中，包括處理意外事件的能力。 <p>8. 二、評量情境與資源：</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 本單元評量可在提供美容服務的寵物店家實務工作中，或在模擬正常工作條件的情況下進行。 2. 評量時須提供一定範圍的寵物品種及相關資訊、設備和/或資源，以利人員展現其能力。 <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. 對受評者所需知識與技能規劃評量工具，以書面和/或能力展現方式驗證能力。 2. 觀察、記錄和第一手證明受評者應用在實際任務的證據。 3. 在重現實務工作條件的情況下的能力演練。 4. 第三方證據。 5. 實際技能證據的作品集。 <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】犬種的美容特徵：例如比賽適用的特定犬種修剪規定和標準；可能會受皮毛條件、美容方法和設備影響的代謝和其他寵物衛生問題；在不同天氣和生活條件下維持一定舒適度的寵物美容技術...等。</p> <p>【註2】<u>建立寵物專檔資訊</u>：例如品種或種類年齡、性別和</p>

	<p>生育狀況、飼主聯繫方式、目前的身體、皮膚和皮毛狀況、已知的過敏或其他衛生問題、以往的美容經驗、報告提到或觀察到的受害或其他問題、疫苗接種狀態...等。</p> <p>【註3】接觸、照顧和寵物美容的風險：例如攻擊性的動物行為、寵物逃跑、並威脅到人畜安全、對高溫或烘乾機/吹風機熱氣的反應、接觸陌生人時、寵物可能產生焦慮、在接觸、照顧和美容過程中，寵物可能對人體造成傷害、照顧和美容過程中，對寵物的潛在壓力和傷害（例如：工具使用不當刷傷、修剪造成的皮疹、烘乾機燙傷、心臟病、趾甲出血...等）；對洗劑和美容化學品的反應、感染疾病及傳染人和其他寵物、寵物對美容和清洗設備以及過程的不熟悉、在靠近電氣設備的地方使用水...等。</p> <p>【註4】工作場所的衛生和安全風險：例如動物咬、踢、抓和壓傷、具生物危險性的廢棄物和銳器處置、處理化學品和藥物、氣體外洩、吸入噴霧顆粒、眼睛污染、針刺和其他銳器的切割、釋放感染因子（動物和人類）、工作區過滑或不平整、人畜共患病...等。</p> <p>【註5】美容設備：例如刷子、梳子、銼刀、拋光墊和毛巾、皮毛清潔和護理產品、去打結和碎屑清除產品(拆結梳、蚤梳、刷子...等)、美容平台、美容桌、約束設備（例如項圈、鏈子、口套和線束...等）、剪刀、趾甲剪、止血鉗和磨皮刀...等。</p> <p>【註6】壓力的徵兆：例如焦慮、攻擊前的行為、食慾不振、壓抑行為、顫抖、亂叫、呼吸狀況...等。</p> <p>【註7】美容技術：例如清潔耳朵、眼睛和牙齒、打開毛結、挫、礮或修剪趾甲和角質、檢查寵物的寄生蟲和其他衛生問題、移除並控制外部寄生蟲、去除皮屑、去除毛髮和皮膚上的污垢、碎屑和髒東西、去除舊毛髮、在美容過程保定動物、透過梳毛和基本按摩刺激皮膚和皮毛衛生...等。</p> <p>【註8】皮毛修剪和設備：例如修剪技巧（用以：方便寵物</p>
--	--

	<p>護理；去除耳朵中多餘的毛；去除毛結和污垢...等)、設備 (例如：美容剪刀、包括電動、充電式、手工操作和各種修剪刀片、剪刀、大型剪刀或不同尺寸的剪刀、拔毛刀和止血鉗...等)</p> <p>【註9】檢視美容計畫：例如進一步的寄生蟲控制要求；確定後續美容排程，以保持皮毛和皮膚處於最佳狀態；向業務主管報告美容過程中寵物的行為表現；向業務主管報告美容過程中傷害或疾病的問題；向業務主管報告在美容或檢查寵物過程中發現的衛生問題；建議居家使用的美容或護理產品...等。</p>
--	--

更新紀錄
2020年修訂職能內容。