

| | |
|--------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 職能單元代碼 | PIC3R2644v2 |
| 職能單元名稱 | 進行寵物產業職場溝通 |
| 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、例行工作指示</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 聽取口頭指示並加以解釋。 2. 根據所接收的資訊，依適當順序遵循指示及程序執行任務。 3. 必要時進行提問並與相關權責人員釐清。 <p>二、取得/提供資訊內容</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 從<u>相關來源</u>【註1】取得具體資訊。 2. 依據相關來源取得資訊，解讀與理解內容。 3. 以書面或口頭形式清晰準確地提供資訊。 4. 所有人際互動【註2】皆應保持專業態度。 5. 依據符合組織程序方式保存紀錄。 <p>三、完成相關工作文件</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 準確完成工作<u>相關文件</u>【註3】。 2. 在手冊或電子表格及文件上記錄<u>職場數據</u>【註4】。 3. 使用基本數學計算<u>例行職場工作內容</u>【註5】。 4. 檢查表單及文件資訊並修正錯誤。 5. 向主管報告工作進度。 <p>四、參與<u>職場會議及討論</u>【註6】</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 準時出席團隊會議。 2. 清楚表達意見，聆聽別人意見時不打斷。 3. 確保會議及討論的意見符合目標及<u>現行規定</u>【註7】。 4. 與<u>同仁及客戶互動</u>【註8】時須保持禮節。 5. 視需要提出工作流程及相關議題疑問。 6. 根據職責解釋及執行會議及討論結果。 |
| 職能內涵 (K=knowledge 知識) | <p>一、適用於寵物照護職場之溝通知識。</p> <p>二、供團隊採用的有效溝通原則。</p> |
| 職能內涵 (S=skills 技能) | <p>一、適用各種模式的有效溝通技巧。</p> <p>二、溝通程序及系統，與組織及本身職責相關之技術。</p> |

| | |
|---------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| | <p>三、適時參與職場會議或討論。</p> <p>四、準確完成工作文件。</p> <p>五、準確完成日常職場運算。</p> <p>六、根據特定要求取得並提供資訊。</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. 遵循例行口頭訊息。 2. 履行職場職責時，遵循職場<u>書面通知</u>【註9】，包括指示及組織政策及程序...等。 3. 針對職場要求取得並提供資訊。 4. 與主管、客戶及其他員工...等進行有效溝通。 5. 參與職場會議及討論。 6. 填寫表格並記錄職場數據。 7. 遵守職場溝通所需技能及知識，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。 2. 產業可能包括寵物店、繁殖場或寄宿犬舍及貓舍、鳥舍、寵物培訓、美容機構、動物收容所、動物園、移動動物設施及獸醫業...等。 3. 評量時須能取得各種動物以及<u>相關資訊</u>【註10】、設備及資源...等，以利其證明職能。 <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、紀錄或第一手推薦之證據...等。 2. 重現正常工作條件之模擬練習。 3. 職場文件。 4. 第三方證據。 <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】相關來源：例如顧客 / 客戶、產業協會及機構、地方政府、主管、供應商、培訓人員、同事。</p> <p>【註2】人際互動：例如兼具效率及效果、回應迅速、有禮</p> |

| | |
|--|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| | <p>並表達支持、介紹組織時需正面積極、視需要正確使用問候語、身份及稱謂。</p> <p>【註3】工作相關文件：例如職責內之寵物健康紀錄、職責內之寵物營養紀錄、清潔及維護紀錄、人事表格、電話留言表、安全報告、班表及日常工作時間表。</p> <p>【註4】數據：例如組織相關之人工或電腦歸檔系統。</p> <p>【註5】例行職場工作內容：例如測量及記錄寵物的生命跡象、記錄寵物的食物配給及飲水、記錄寵物食物及飲水攝取量。</p> <p>【註6】職場會議及討論：例如正式或非正式小組或團隊會議、小型及大型團體或團隊、功能別、各管理層級或依其他指標所分類之團隊。</p> <p>【註7】現行規定：例如遵守會議決策並遵循會議指示、遵守會議慣例...等。</p> <p>【註8】同事及客戶互動：例如口頭討論（如電子及雙向無線電溝通、面對面溝通、電話溝通）、書面互動（如電子型式、備忘錄型式、圖示型式、說明書及表格型式、通知單型式）、非言語互動（如肢體語言、手勢、信號及徵兆）。</p> <p>【註9】書面通知：如記載飼主 / 客戶詳細資訊的備忘錄、企業特定資料、產業網路資料、指示、標籤、符號、號誌、表格及簡單圖表、筆記、值班表及訊息、組織政策及程序、工作健康安全資訊及安全資料、病患治療單、飼育籠標示卡及客戶通知、人事資訊、標準作業程序。</p> <p>【註10】相關資訊：如寵物健康及福利程序、顧客 / 客戶詳細資訊、製造商設備 / 機器規格、組織政策及程序、安全操作程序、就業條款及細則。</p> |
|--|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|

更新紀錄

2020年修訂職能內容。