

**寵物照顧人員教育訓練制度
各單元課程與職能內涵對應表**

單元課程名稱		1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
		法規與倫理	寵物基礎生理解剖學	寵物基礎行為學	寵物飼養管理概論	寵物營養與食品概論	寵物保定方法與安全操作技巧	寵物異常徵象識別與緊急處理	寵物基礎清潔及毛皮照顧技巧	寵物飼養環境清潔消毒與病媒控制	飼主溝通與服務
職能內涵	K01 寵物產業概念及發展趨勢	★									
	K02 動物福利及動物保護相關法規	★									
	K03 寵物生理學及行為學概論		★	★							
	K04 寵物飼養管理概論				★	★	★	★	★	★	
	K05 寵物清潔概念								★		
	K06 消費者權益保護相關知識	★									
	K07 環境消毒概念										★
	K08 寵物食用品概念					★					
	K09 寵物照顧設備與工具使用知識				★		★		★	★	
	K10 動物保定知識						★				
	K11 寵物急救概念							★			
	K12 衝突管理概念										★
	K13 客訴處理方法										★

單元課程名稱		1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
		法規與倫理	寵物基礎生理解剖學	寵物基礎行為學	寵物飼養管理概論	寵物營養與食品概論	寵物保定方法與安全操作技巧	寵物異常徵象識別與緊急處理	寵物基礎清潔及毛皮照顧技巧	寵物飼養環境清潔消毒與病媒控制	飼主溝通與服務
職能內涵	S01 解說能力										★
	S02 溝通協調能力										★
	S03 關懷技巧			★			★				★
	S04 作業流程執行能力					★	★	★	★	★	★
	S05 緊急應變能力			★				★			
	S06 指導技巧			★							
	S07 清潔整理能力								★	★	
	S08 寵物行為觀察與解讀			★			★	★			
	S09 文書處理										★
	S10 顧客溝通協調										★
	S11 寵物異常狀況問題解決							★			
	S12 資訊科技應用										★
	S13 衝突與客訴處理										★
	最少教學時數		18 小時	18 小時	18 小時	12 小時	12 小時	9 小時	9 小時	12 小時	6 小時
合計		126 小時									

寵物照顧人員教育訓練制度

單元名稱	對應行為指標	對應職能內涵	教學目標	課程大綱	教學方法	講師資格 (符合下列任一資格者遴選)	最少教學時數
1.法規與倫理	<p>P1.1.1 認識寵物照顧從業市場及產業現況。</p> <p>P1.1.2 遵守動物保護法及相關寵物法規，針對寵物特性及飲食需求、進行寵物身體狀況評估（目視）、指導飼主照顧知識及陪伴技巧。</p> <p>P2.1.1 應與飼主充分說明服務範圍及收費標準，詢問並記錄緊急聯絡人、寵物緊急就醫等重要資訊，充分溝通後簽訂消費契約。</p> <p>P2.1.2 確認寵物活動空間，及其所需相關設備。</p> <p>P2.1.3 飼主溝通詢問寵物飲食、身體狀況及作息等相關資訊，理解與掌握寵物之生活狀況，進行寵物身體狀況評估（目視），記錄注意事項及照顧特定事項。</p>	<p>K01 寵物產業概念及發展趨勢</p> <p>K02 動物福利及動物保護相關法規</p> <p>K06 消費者權益保護相關知識</p>	<ul style="list-style-type: none"> ● 理解寵物產業及其發展 ● 理解動物福利五大自由內涵及動物保護、寵物相關法規 ● 理解與消費權益相關之法規 ● 理解寵物照顧之職業倫理與安全衛生之觀念 	<ul style="list-style-type: none"> ● 寵物產業簡介 ● 寵物照顧從業人員職業倫理 ● 動物保護法相關法規 ● 特定寵物業管理辦法 ● 寵物食品相關法規 ● 動物福利發展趨勢及概論 ● 消費者保護法簡介及案例研析 ● 定型化契約與消費糾紛案例研析 ● 獸醫師法簡介及案例研析 ● 動物傳染病防治條例簡介及案例研析 	<p>講授法</p> <p>案例討論</p>	<p>(1)實際從事相關業務滿3年或薦任八職等以上之經合格實授公務人員。</p> <p>(2)與授課主題相關之大專院校講師以上資格者。</p> <p>(3)通過專技人員考試之律師。</p>	18 小時

單元名稱	對應行為指標	對應職能內涵	教學目標	課程大綱	教學方法	講師資格 (符合下列任一資格者遴選)	最少教學時數
	<p>P2.1.4 說明緊急替代方案或措施，處理無法提供服務的緊急突發狀況。</p> <p>P2.2.2 向飼主收取寵物服務費用或退費。</p> <p>P3.1.1 依照寵物飲食習慣與需求，提供寵物生活起居及飲食照顧。</p> <p>P3.1.2 協助餵食寵物、陪伴（如遛狗）及其他飼主照顧特定事項（如：遵循醫囑給予口服藥物或外用藥）。</p> <p>P3.1.3 依照寵物習性，提供適當的場域、活動及安全維護措施（如：戶外遛狗須遵守牽繩規定、便溺清理等法規，維持公共場所安全與整潔），注意寵物情緒、安全及健康。</p>						

單元名稱	對應行為指標	對應職能內涵	教學目標	課程大綱	教學方法	講師資格 (符合下列任一資格者遴選)	最少教學時數
2. 寵物基礎生理解剖學	<p>P1.1.2 遵守動物保護法及相關寵物法規，針對寵物特性及飲食需求、進行寵物身體狀況評估（目視）、指導飼主照顧知識及陪伴技巧。</p> <p>P2.1.2 確認寵物活動空間，及其所需相關設備。</p> <p>P2.1.3 飼主溝通詢問寵物飲食、身體狀況及作息等相關資訊，理解與掌握寵物之生活狀況，進行寵物身體狀況評估（目視），記錄注意事項及照顧特定事項。</p> <p>P2.2.1 與飼主共同確認寵物身體狀況無恙，並向飼主說明寵物之飲食及近況。</p> <p>P3.1.1 依照寵物飲食習慣與需求，提供寵物生活起居及飲食照顧。</p> <p>P3.1.2 協助餵食寵物、陪伴（如遛狗）及其他飼主照顧特定事項（如：遵循醫囑</p>	K03 寵物生理學及行為學概論	<ul style="list-style-type: none"> 理解寵物生理及解剖相關基本知識 理解常見寵物物種及各年齡階段之型態、構造與生理調節機制之相關概念 	<ul style="list-style-type: none"> 寵物基本生理及解剖概論 寵物不同物種及年齡階段之型態、構造與生理調節機制介紹 	講述法	<p>(1)於大專院校獸醫、動物科學（畜牧）等相關科系擔任講師以上，且曾有相關主題授課經驗者。</p> <p>(2)具有有效執業執照之獸醫師。</p>	18 小時

單元名稱	對應 行為指標	對應 職能內涵	教學目標	課程大綱	教學方法	講師資格 (符合下列任一資格者遴選)	最少教 學時數
	<p>給予口服藥物或外用藥)。</p> <p>P3.1.3 依照寵物習性，提供適當的場域、活動及安全維護措施(如：戶外遛狗須遵守牽繩規定、便溺清理等法規，維持公共場所安全與整潔)，注意寵物情緒、安全及健康。</p> <p>P3.1.4 以攝影或文字方式，紀錄寵物之飲食、活動狀況及生活情形。</p> <p>P3.2.1 清理寵物排泄物。</p> <p>P3.2.2 依照飼主需求，提供寵物洗澡、梳毛及局部擦拭等基本清潔服務。</p> <p>P3.2.3 依組織規範，選用適切的清潔用品進行消毒及除臭作業。定期維護環境與相關設備。</p>						

單元名稱	對應行為指標	對應職能內涵	教學目標	課程大綱	教學方法	講師資格 (符合下列任一資格者遴選)	最少教學時數
3. 寵物基礎行為學	<p>P1.1.2 遵守動物保護法及相關寵物法規，針對寵物特性及飲食需求、進行寵物身體狀況評估（目視）、指導飼主照顧知識及陪伴技巧。</p> <p>P2.1.2 確認寵物活動空間，及其所需相關設備。</p> <p>P2.1.3 飼主溝通詢問寵物飲食、身體狀況及作息等相關資訊，理解與掌握寵物之生活狀況，進行寵物身體狀況評估（目視），記錄注意事項及照顧特定事項。</p> <p>P2.2.1 與飼主共同確認寵物身體狀況無恙，並向飼主說明寵物之飲食及近況。</p> <p>P3.1.1 依照寵物飲食習慣與需求，提供寵物生活起居及飲食照顧。</p> <p>P3.1.2 協助餵食寵物、陪伴（如遛狗）及其他飼主照顧特定事項（如：遵循醫囑</p>	<p>K03 寵物生理學及行為學概論</p> <p>S03 關懷技巧</p> <p>S05 緊急應變能力</p> <p>S06 指導技巧</p> <p>S08 寵物行為觀察與解讀</p>	<ul style="list-style-type: none"> 理解寵物行為學基礎理論 判斷寵物行為問題，並執行基礎的寵物行為引導 應用寵物行為控制技巧 	<ul style="list-style-type: none"> 寵物行為學基礎理論 寵物行為問題識別與引導 常見寵物行為控制技巧 	<p>講述法</p> <p>示範</p> <p>演練</p>	<p>(1)於大專院校獸醫、動物科學（畜牧）等相關科系擔任講師以上，且曾有相關主題授課經驗者。</p> <p>(2)具有效執業執照之獸醫師。</p> <p>(3)具授課內容相關實務工作經驗5年以上，且授課經驗3年以上者。</p>	18 小時

單元名稱	對應行為指標	對應職能內涵	教學目標	課程大綱	教學方法	講師資格 (符合下列任一資格者遴選)	最少教學時數
	<p>給予口服藥物或外用藥)。</p> <p>P3.1.3 依照寵物習性，提供適當的場域、活動及安全維護措施(如：戶外遛狗須遵守牽繩規定、便溺清理等法規，維持公共場所安全與整潔)，注意寵物情緒、安全及健康。</p> <p>P3.3.1 觀察寵物行為與狀況，進行問題處理。</p> <p>P3.3.2 辨別寵物異常狀況，並通知顧客，同時視需要轉介醫院。</p>						

單元名稱	對應行為指標	對應職能內涵	教學目標	課程大綱	教學方法	講師資格 (符合下列任一資格者遴選)	最少教學時數
4. 寵物飼養管理概論	<p>P1.1.2 遵守動物保護法及相關寵物法規，針對寵物特性及飲食需求、進行寵物身體狀況評估（目視）、指導飼主照顧知識及陪伴技巧。</p> <p>P2.1.2 確認寵物活動空間，及其所需相關設備。</p> <p>P2.1.3 飼主溝通詢問寵物飲食、身體狀況及作息等相關資訊，理解與掌握寵物之生活狀況，進行寵物身體狀況評估（目視），記錄注意事項及照顧特定事項。</p> <p>P2.2.1 與飼主共同確認寵物身體狀況無恙，並向飼主說明寵物之飲食及近況。</p> <p>P3.1.1 依照寵物飲食習慣與需求，提供寵物生活起居及飲食照顧。</p> <p>P3.1.2 協助餵食寵物、陪伴（如遛狗）及其他飼主照顧特定事項（如：遵循醫囑</p>	<p>K04 寵物飼養管理概論</p> <p>K09 寵物照顧設備與工具使用知識</p>	<ul style="list-style-type: none"> 理解寵物飼養環境與設備配置原則、不良配置之影響 理解寵物日常照顧事項與流程 理解寵物照顧紀錄內涵及其重要性 	<ul style="list-style-type: none"> 寵物飼養環境設計與設備用品介紹 寵物日常照顧流程與互動陪伴 常見寵物不同年齡階段飼養管理及注意事項 照顧觀察及紀錄 	講述法	<p>(1)於大專院校獸醫、動物科學（畜牧）等相關科系擔任講師以上，且曾有相關主題授課經驗者。</p> <p>(2)具有效執業執照之獸醫師。</p> <p>(3)具授課內容相關實務工作經驗5年以上，且授課經驗3年以上者。</p>	12 小時

單元名稱	對應行為指標	對應職能內涵	教學目標	課程大綱	教學方法	講師資格 (符合下列任一資格者遴選)	最少教學時數
	<p>給予口服藥物或外用藥)。</p> <p>P3.1.3 依照寵物習性，提供適當的場域、活動及安全維護措施(如：戶外遛狗須遵守牽繩規定、便溺清理等法規，維持公共場所安全與整潔)，注意寵物情緒、安全及健康。</p> <p>P3.1.4 以攝影或文字方式，紀錄寵物之飲食、活動狀況及生活情形。</p> <p>P3.2.1 清理寵物排泄物。</p> <p>P3.2.2 依照飼主需求，提供寵物洗澡、梳毛及局部擦拭等基本清潔服務。</p> <p>P3.2.3 依組織規範，選用適切的清潔用品進行消毒及除臭作業。定期維護環境與相關設備。</p> <p>P3.3.1 觀察寵物行為與狀況，進行問題處理。</p> <p>P3.3.3 記錄異常狀況與處理結果。</p>						

單元名稱	對應行為指標	對應職能內涵	教學目標	課程大綱	教學方法	講師資格 (符合下列任一資格者遴選)	最少教學時數
5. 寵物營養與食品概論	<p>P1.1.2 遵守動物保護法及相關寵物法規，針對寵物特性及飲食需求、進行寵物身體狀況評估（目視）、指導飼主照顧知識及陪伴技巧。</p> <p>P2.1.3 飼主溝通詢問寵物飲食、身體狀況及作息等相關資訊，理解與掌握寵物之生活狀況，進行寵物身體狀況評估（目視），記錄注意事項及照顧特定事項。</p> <p>P2.2.1 與飼主共同確認寵物身體狀況無恙，並向飼主說明寵物之飲食及近況。</p> <p>P3.1.1 依照寵物飲食習慣與需求，提供寵物生活起居及飲食照顧。</p> <p>P3.1.2 協助餵食寵物、陪伴（如遛狗）及其他飼主照顧特定事項（如：遵循醫囑給予口服藥物或外用藥）。</p>	<p>K04 寵物飼養管理概論</p> <p>K08 寵物食用品概念</p> <p>S04 作業流程執行能力</p>	<ul style="list-style-type: none"> ● 理解各種營養素基本功能、來源、相關疾病等基本概念 ● 理解寵物食品種類與保存方式 ● 理解寵物餵食禁忌 ● 執行寵物餵食技巧 	<ul style="list-style-type: none"> ● 基礎營養素介紹 ● 寵物基礎營養需求 ● 寵物食品種類與保存 ● 寵物餵食方式與禁忌 ● 常見寵物營養相關疾病介紹 	<p>講述法</p> <p>示範</p> <p>演練</p>	<p>(1)於大專院校獸醫、動物科學（畜牧）等相關科系擔任講師以上，且曾有相關主題授課經驗者。</p> <p>(2)具獸醫師證書或畜牧技師證書，且通過農業部辦理寵物食品人才專業培訓課程者。</p>	12 小時

單元名稱	對應行為指標	對應職能內涵	教學目標	課程大綱	教學方法	講師資格 (符合下列任一資格者遴選)	最少教學時數
6. 寵物保定方法與安全操作技巧	<p>P2.1.3 飼主溝通詢問寵物飲食、身體狀況及作息等相關資訊，理解與掌握寵物之生活狀況，進行寵物身體狀況評估（目視），記錄注意事項及照顧特定事項。</p> <p>P2.2.1 與飼主共同確認寵物身體狀況無恙，並向飼主說明寵物之飲食及近況。</p> <p>P3.1.2 協助餵食寵物、陪伴（如遛狗）及其他飼主照顧特定事項（如：遵循醫囑給予口服藥物或外用藥）。</p> <p>P3.1.3 依照寵物習性，提供適當的場域、活動及安全維護措施（如：戶外遛狗須遵守牽繩規定、便溺清理等法規，維持公共場所安全與整潔），注意寵物情緒、安全及健康。</p> <p>P3.2.2 依照飼主需求，提供寵物洗澡、梳毛及局部擦拭等基本清潔服務。</p>	<p>K04 寵物飼養管理概論</p> <p>K09 寵物照顧設備與工具使用知識</p> <p>K10 動物保定知識</p> <p>S03 關懷技巧</p> <p>S04 作業流程執行能力</p> <p>S08 寵物行為觀察與解讀</p>	<ul style="list-style-type: none"> 理解寵物保定方法、適用情境與安全操作原則等概念 執行不同情境的保定操作方法 使用保定輔助工具 	<ul style="list-style-type: none"> 寵物保定技術概論 安全保定寵物操作原則與技巧 輔助工具運用 	<p>講述法</p> <p>示範</p> <p>演練</p>	<p>(1)於大專院校獸醫、動物科學（畜牧）、動物（寵物）保健、寵物業經營管理等相關科系擔任講師以上，且曾有相關主題授課經驗者。</p> <p>(2)具授課內容相關實務工作經驗5年以上，且授課經驗3年以上者。</p> <p>(3)具有有效執業執照之獸醫師。</p>	9 小時

單元名稱	對應行為指標	對應職能內涵	教學目標	課程大綱	教學方法	講師資格 (符合下列任一資格者遴選)	最少教學時數
7. 寵物異常徵象識別與緊急處理	<p>P2.1.1 應與飼主充分說明服務範圍及收費標準，詢問並記錄緊急聯絡人、寵物緊急就醫等重要資訊，充分溝通後簽訂消費契約。</p> <p>P2.2.3 後續與飼主聯繫，詢問寵物近況，表達關懷。</p> <p>P3.3.1 觀察寵物行為與狀況，進行問題處理。</p> <p>P3.3.2 辨別寵物異常狀況，並通知顧客，同時視需要轉介醫院。</p> <p>P3.3.3 記錄異常狀況與處理結果。</p>	<p>K04 寵物飼養管理概論</p> <p>K11 寵物急救概念</p> <p>S04 作業流程執行能力</p> <p>S05 緊急應變能力</p> <p>S08 寵物行為觀察與解讀</p> <p>S11 寵物異常狀況問題解決</p>	<ul style="list-style-type: none"> 理解寵物正常生理指標 辨別寵物異常徵象 說明緊急情境處理方式及心肺復甦術實施步驟 理解異常狀況監控、記錄與回報要點 	<ul style="list-style-type: none"> 寵物異常徵象觀察與認識 緊急情境處理與心肺復甦術介紹 寵物異常狀況監控、記錄與回報 	<p>講述法</p> <p>示範</p> <p>演練</p>	<p>(1)於大專院校獸醫、動物科學(畜牧)等相關科系擔任講師以上，且曾有相關主題授課經驗者。</p> <p>(2)涉及動物疾病診斷、治療及寵物緊急狀況處理等授課內容，其授課講師應為具有有效執業執照之獸醫師。</p>	9 小時

單元名稱	對應行為指標	對應職能內涵	教學目標	課程大綱	教學方法	講師資格 (符合下列任一資格者遴選)	最少教學時數
8. 寵物基礎清潔及毛皮照顧技巧	<p>P1.1.2 遵守動物保護法及相關寵物法規，針對寵物特性及飲食需求、進行寵物身體狀況評估（目視）、指導飼主照顧知識及陪伴技巧。</p> <p>P2.1.3 飼主溝通詢問寵物飲食、身體狀況及作息等相關資訊，理解與掌握寵物之生活狀況，進行寵物身體狀況評估（目視），記錄注意事項及照顧特定事項。</p> <p>P3.1.3 依照寵物習性，提供適當的場域、活動及安全維護措施（如：戶外遛狗須遵守牽繩規定、便溺清理等法規，維持公共場所安全與整潔），注意寵物情緒、安全及健康。</p> <p>P3.2.1 清理寵物排泄物。</p> <p>P3.2.2 依照飼主需求，提供寵物洗澡、梳毛及局部擦拭等基本清潔服務。</p>	<p>K04 寵物飼養管理概論</p> <p>K05 寵物清潔概念</p> <p>K09 寵物照顧設備與工具使用知識</p> <p>S04 作業流程執行能力</p> <p>S07 清潔整理能力</p>	<ul style="list-style-type: none"> ● 理解寵物清潔步驟及使用之用品 ● 理解寵物日常清潔與毛皮照顧及保養方法 ● 理解常見皮膚狀況與其照顧方式 ● 執行寵物清潔與毛皮基本照顧 	<ul style="list-style-type: none"> ● 常見寵物清潔用品介紹 ● 寵物日常外觀清潔與操作技巧 ● 體表特殊部位清潔與保養 ● 毛皮照顧及保養技巧 ● 常見皮膚狀況介紹 	<p>講述法</p> <p>示範</p> <p>演練</p>	<p>(1)於大專院校獸醫、動物科學（畜牧）、動物（寵物）保健、寵物業經營管理等相關科系擔任講師以上，且曾有相關主題授課經驗者。</p> <p>(2)具授課內容相關實務工作經驗5年以上，且授課經驗3年以上者。</p> <p>(3)具有有效執業執照之獸醫師。</p>	12 小時

單元名稱	對應 行為指標	對應 職能內涵	教學目標	課程大綱	教學方法	講師資格 (符合下列任一資格者遴選)	最少教 學時數
	P3.2.3 依組織規範， 選用適切的清潔用品 進行消毒及除臭作 業。定期維護環境與 相關設備。						

單元名稱	對應行為指標	對應職能內涵	教學目標	課程大綱	教學方法	講師資格 (符合下列任一資格者遴選)	最少教學時數
9. 寵物飼養環境清潔消毒與病媒控制	<p>P2.1.2 確認寵物活動空間，及其所需相關設備。</p> <p>P2.1.3 飼主溝通詢問寵物飲食、身體狀況及作息等相關資訊，理解與掌握寵物之生活狀況，進行寵物身體狀況評估（目視），記錄注意事項及照顧特定事項。</p> <p>P3.1.1 依照寵物飲食習慣與需求，提供寵物生活起居及飲食照顧。</p> <p>P3.1.2 協助餵食寵物、陪伴（如遛狗）及其他飼主照顧特定事項（如：遵循醫囑給予口服藥物或外用藥）。</p> <p>P3.1.3 依照寵物習性，提供適當的場域、活動及安全維護措施（如：戶外遛狗須遵守牽繩規定、便溺清理等法規，維持公共場所安全與整潔），注意寵物情緒、安全及健康。</p>	<p>K04 寵物飼養管理概論</p> <p>K07 環境消毒概念</p> <p>K09 寵物照顧設備與工具使用知識</p> <p>S04 作業流程執行能力</p> <p>S07 清潔整理能力</p>	<ul style="list-style-type: none"> 理解寵物飼養環境清潔消毒方式與用品選擇 區分不同環境與用品之清潔消毒重點與技術 理解寵物飼養環境不良造成之相關疾病防治方法 執行寵物飼養環境清潔消毒 	<ul style="list-style-type: none"> 清潔與消毒原理與方法 清潔與消毒用品種類介紹及選用 環境與用品之清消技巧 動物及人畜共通傳染病之防治介紹 	<p>講述法</p> <p>示範</p> <p>演練</p>	<p>(1)於大專院校獸醫、動物科學（畜牧）、動物（寵物）保健、寵物業經營管理等相關科系擔任講師以上，且曾有相關主題授課經驗者。</p> <p>(2)與授課主題相關之大專以上畢業，具實務工作經驗5年以上，且其專業領域與授課內容相關者。</p> <p>(3)具有有效執業執照之獸醫師。</p>	6 小時

單元名稱	對應 行為指標	對應 職能內涵	教學目標	課程大綱	教學方法	講師資格 (符合下列任一資格者遴選)	最少教 學時數
	P3.2.1 清理寵物排泄物。 P3.2.3 依組織規範，選用適切的清潔用品進行消毒及除臭作業。定期維護環境與相關設備。						

單元名稱	對應行為指標	對應職能內涵	教學目標	課程大綱	教學方法	講師資格 (符合下列任一資格者遴選)	最少教學時數
10.飼主溝通與服務	<p>P1.1.2 遵守動物保護法及相關寵物法規，針對寵物特性及飲食需求、進行寵物身體狀況評估（目視）、指導飼主照顧知識及陪伴技巧。</p> <p>P2.1.1 應與飼主充分說明服務範圍及收費標準，詢問並記錄緊急聯絡人、寵物緊急就醫等重要資訊，充分溝通後簽訂消費契約。</p> <p>P2.1.1 應與飼主充分說明服務範圍及收費標準，詢問並記錄緊急聯絡人、寵物緊急就醫等重要資訊，充分溝通後簽訂消費契約。</p> <p>P2.1.2 確認寵物活動空間，及其所需相關設備。</p> <p>P2.1.3 飼主溝通詢問寵物飲食、身體狀況及作息等相關資訊，理解與掌握寵物之生活狀況，進行寵物身體狀況評估（目</p>	<p>K12 衝突管理概念</p> <p>K13 客訴處理方法</p> <p>S01 解說能力</p> <p>S02 溝通協調能力</p> <p>S03 關懷技巧</p> <p>S04 作業流程執行能力</p> <p>S09 文書處理</p> <p>S10 顧客溝通協調</p> <p>S12 資訊科技應用</p> <p>S13 衝突與客訴處理</p>	<ul style="list-style-type: none"> 理解有效溝通的基本要素、情境與技巧 理解與飼主溝通、解說與指導之相關技巧及禮儀 說明面對客訴與衝突的自我情緒管理與處理方式 理解寵物照顧服務流程與服務品質管理 理解寵物照顧服務可運用之數位工具 	<ul style="list-style-type: none"> 飼主溝通技巧及應對禮儀 指導飼主正確飼養觀念之策略 服務流程與品質管理 數位工具應用 	<p>講述法</p> <p>示範</p> <p>演練</p> <p>角色扮演</p> <p>情境模擬</p>	<p>(1)於大專院校獸醫、動物科學（畜牧）、動物（寵物）保健、寵物業經營管理等相關科系擔任講師以上，且曾有相關主題授課經驗者。</p> <p>(2)具授課內容相關實務工作經驗5年以上，且授課經驗3年以上者。</p>	12 小時

單元名稱	對應 行為指標	對應 職能內涵	教學目標	課程大綱	教學方法	講師資格 (符合下列任一資格者遴選)	最少教 學時數
	<p>視), 記錄注意事項及照顧特定事項。</p> <p>P2.1.4 說明緊急替代方案或措施, 處理無法提供服務的緊急突發狀況。</p> <p>P2.2.1 與飼主共同確認寵物身體狀況無恙, 並向飼主說明寵物之飲食及近況。</p> <p>P2.2.2 向飼主收取寵物服務費用或退費。</p> <p>P2.2.3 後續與飼主聯繫, 詢問寵物近況, 表達關懷。</p> <p>P3.1.4 以攝影或文字方式, 紀錄寵物之飲食、活動狀況及生活情形。</p> <p>P3.3.2 辨別寵物異常狀況, 並通知顧客, 同時視需要轉介醫院。</p> <p>P3.3.3 記錄異常狀況與處理結果。</p> <p>P3.4.1 依組織規範作業流程, 處理客訴問題。</p> <p>P3.4.2 記錄客訴問題及處理結果。</p>						

寵物照顧人員教育訓練制度 課程地圖

