

民俗調理業腳底按摩調理員職能基準

職能基準代碼		PIC3230-002			
職能基準名稱 (擇一填寫)		職類			
		職業	民俗調理業腳底按摩調理員		
所屬 類別	職類別	個人及社會服務 / 個人照護服務	職類別代碼	PIC	
	職業別		職業別代碼		
	行業別	其他服務業 / 未分類其他服務業 (俗稱「民俗調理業」)	行業別代碼	S9690	
工作描述		針對人體膝蓋以下部位，提供消費者穩固力道及有系統性按摩之調理行為，達到紓解筋骨、消除疲勞之服務目的。			
入門水準		國中(含)以上學歷或相關工作經驗一年以上。			
基準級別		3			

工作職責	工作任務	工作產出	行為指標	職能 級別	職能內涵 (K=knowledge 知識)	職能內涵 (S=skills 技能)
T1 操作 前之準備 作業	T1.1 執行清潔消毒與安全作業	O1.1.1 個人與場所清潔紀錄	P1.1.1 依據衛生法規及衛生作業流程，執行個人及場所清潔與消毒作業。	2	K01 營業衛生、傳染病防治 K02 職場服裝儀容	S01 清潔消毒操作
	T1.2 接待、評估及建議確認消費項目	O1.2.1 確定消費者消費項目	P1.2.1 依據消費者口述及足部外觀之觀察，進行消費評估後，確定消費項目。	3	K03 醫療衛生相關規定 K04 服務之目的與範疇 K05 工作倫理守則 K06 禁忌症及注意事項 K07 腳底按摩相關理論	S02 消費者需求確認 S03 溝通能力
		O1.2.2 開立消費項目單據	P1.2.2 依據消費者需求，確定消費明細後，開立消費單據。	3		

工作職責	工作任務	工作產出	行為指標	職能級別	職能內涵 (K=knowledge 知識)	職能內涵 (S=skills 技能)
	T1.3 執行或協助消費者足部清潔作業		P1.3.1 執行或協助消費者完成清潔作業，並避免發生意外。	2	K06 禁忌症及注意事項 K07 腳底按摩相關理論	S04 足部清潔操作能力
	T1.4 完成基本調理作業規劃。	O1.4.1 符合消費者需求之調理規劃結果。	P1.4.1 依據消費者需求及個人工作經驗，完成並告知腳底按摩調理作業規劃。	3	K07 腳底按摩相關理論。 K08 人體各系統基礎知識。 K09 足部保健基礎知識。	S05 基本調理作業規劃 S06 基本操作手法
T2 操作過程之調理作業	T2.1 執行腳底按摩基本調理作業		P2.1.1 與消費者良好互動，以適當之力道並適時調整按於正確反射區上，執行腳底按摩基本調理服務。	3	K06 禁忌症及注意事項 K07 腳底按摩相關理論 K08 人體各系統基礎知識 K10 足部反射區基礎知識 K11 性騷擾防治法 K12 顧客導向服務流程	S06 基本操作手法 S07 推法 S08 摳法 S09 扣壓法 S10 基本調理操作順序
	T2.2 使用適當潤滑介質或輔助工具		P2.2.1 依據消費者口述及反應，適時調整力道及使用潤滑介質或輔助工具。	3	K11 性騷擾防治法 K13 潤滑介質辨識	S11 潤滑介質或輔助工具操作
	T2.3 說明調理作業步驟		P2.3.1 分辨消費者語意，達到良好互動之服務品質。	3	K04 服務之目的與範疇 K05 工作倫理守則	S03 溝通能力
	T2.4 處理突發狀況	O2.4.1 緊急狀況應變作業處理流程表	P2.4.1 遇突發狀況時，能依緊急狀況應變作業處置。	3	K06 禁忌症及注意事項 K08 人體各系統基礎知識	S12 應變能力 S13 消防設備操作

工作職責	工作任務	工作產出	行為指標	職能級別	職能內涵 (K=knowledge 知識)	職能內涵 (S=skills 技能)
					K14 消防法規	
T3 操作後之服務事項	T3.1 整理用物及場所		P3.1.1 依據清潔作業程序完成用物及場所的合宜處理。	2	K01 營業衛生、傳染病防治 K02 職場服裝儀容	S01 清潔消毒操作
	T3.2 對客戶資料及服務內容須保密	O3.2.1 消費內容及個資不外洩	P3.2.1 遵守個人資料保護法規及工作倫理守則，確保消費者隱私權。	2	K05 工作倫理守則 K15 個人資料保護法 K12 顧客導向服務流程	S14 顧客服務操作技巧
	T3.3 蒐集消費者滿意度回饋	O3.3.1 消費者意見回饋紀錄表單	P3.3.1 依據消費者服務後給予之回饋意見進行記錄整理並檢討。	3	K05 工作倫理守則 K16 自我保健基礎知識	S15 自我保健調理建議 S16 問題解決能力

職能內涵 (A=attitude 態度)

A01 親和關係
A02 謹慎細心
A03 應對不明狀況
A04 顧客導向

說明與補充事項

無