

臺中市政府勞工局

114 年度視障按摩師服務品質提昇計畫

一、依據：

- (一)身心障礙者權益保障法第 46 條
- (二)勞動部補助地方政府辦理促進視覺功能障礙者就業計畫

二、源起

為增強視障按摩師專業技能，強化競爭力，更期望增進視障者自我行銷、危機處理、企業經營與顧客服務等能力，故透過辦理課程提升服務品質與企業化經營，開創視障按摩師個人與據點業績成長契機，進而穩定就業。

三、目的

- (一)透過辦理視障從業人員個別班、團體班及執業知能強化班課程，除充實其專業技能，亦增進自我行銷、企業經營與顧客服務等理念，強化其市場競爭力以及個人附加價值以達服務品質再提昇之目的。
- (二)透過課程辦理，期望協助視障按摩師獲取相關資訊，增進自我概念，調整認知，充實專業知識，進而增強社會適應能力，培養獨立自主精神，達成自助人助之目標。

四、指導單位：勞動部勞動力發展署

五、主辦單位：臺中市政府勞工局（以下簡稱本局）

六、參加對象：本市執業之視障按摩師或助理人員

七、辦理內容：將課程分為個別班、團體班及執業知能強化班辦理，期望提供執業年資長短、經營型態需求不同者，能有適切之自我能力提升。

- (一)個別班：委託專業講師以一對三進行個別班教學，協助學員了解視障按摩業的運作，強化工作知能，並精緻服務品質。

1. 申請資格：

- (1)講師資格：具課程相關學術背景、專長或技能，並從事相關工作三年以上者，或洽詢本局推薦講師名單。
- (2)學員資格：在本市執業之視障按摩師。

- 2. 申請時間：自即日起至 114 年 11 月 4 日止，依申請先後順序審核補助，經費用罄提前截止（預計 10 個申請名額）。

3. 申請與辦理流程：

- (1)由講師與學員討論確定課程內容後，於課程開始前一個月向本局提出申請案（申請表如附件一）。

- ①執行時間：須於 114 年 11 月 13 日前完成課程，且不得辦於用餐時間（例中午 12 時至下午 1 時）、本局團體班課程時間。
- ②執行地點：本市適當之按摩據點或研習場所。
- ③執行內容：依課程安排規定訂定。

- (2)申請案經本局審查同意後始得執行（內容變更時亦同），並於課程開始前告知學員本課程係由「臺中市政府勞工局輔導、114 年度就業安定基金及臺中市身心障礙者就業基金補助」。

- (3)確實執行課程內容：每次上課須照相並填寫課程紀錄表（如附件二），倘欲變更內容，請於一週前向本局報備，特殊情事經本局同意則不在此限。
- (4)課程全數執行完竣後，講師須於114年11月14日前檢具原核准函影本、領據（如附件三）、課程紀錄表向本局請領講師費，逾時不予受理。

4. 課程安排：

- (1)每班講師須執行以下課程至少2項，內容須具體，至多10小時。
- (2)為確保學習成效，單日課程安排時數至多6小時。

課程名稱	課程摘要
職場禮儀	與顧客、老闆及同事間的互動禮儀，如標準問候、應對進退、溝通表達等技巧，以客為尊，建立專業形象。
個人與營業場所了解及清潔維護	了解按摩業市場概況，學習維護個人與按摩環境基本整齊乾淨，以塑造舒適清新之良好形象，並修養身心。
強化工作知能與經驗分享	依據現有工作知能加強指導，例如視各種不同狀況的客人調整按摩方式等。
職業傷害之預防保健	以專業學習及過往經驗，分享減少、恢復按摩傷害之方法。
顧客抱怨處理與管理	建立顧客抱怨處理原則，學習問題解決與化解衝突的技巧，讓顧客滿意並繼續回流的秘訣。
其他	經本局評估符合按摩師服務品質提昇之課程內容。
至多10小時	

5. 注意事項：

- (1)個別班課程提供講師費（每小時1,000元），餘請自理。
- (2)同一年度講師至多申請一次，其學員不得互相重複，但有特殊情事經本局同意者不在此限。
- (3)講師與學員不得曾為或現任配偶、婚約或法定代理人，以及三等親等內之血親、一親等內之姻親。
- (4)課程執行須講師及三名學員到齊方可開始，缺一不可。
- (5)視課程性質與需求，本局可推介其他視障按摩師旁聽。
- (6)本局得派員實地訪查課程之執行情形（課程安排是否與原申請核定內容相符、人數是否到齊及學習效益等），如未依核定內容執行者予以部分扣款或不予請款核銷。
- (7)講師與學員應共同確實填寫課程紀錄表，倘講師未依本計畫規定執行課程、核實結報、指導不當或不能勝任者，除不予請款核銷或追繳溢領金額外，未來2年內不得申請，並需負相關法律責任，學員亦同。

(二)團體班：由本局自辦聘請專業講師，以團體班方式與視障按摩師當面雙向溝通，解決目前所面臨之問題與困境，進而提高自我競爭力並穩定就業。

- (1)報名資格：本市執業之視障按摩師或助理人員。
- (2)報名方式：直接向本局或委託本市視障團體報名。
- (3)報名人數：每場 60 人，額滿即截止報名。
- (4)報名時間：即日起至 114 年 4 月 11 日止。
- (5)課程時間：114 年 4 月 14 日(一)、4 月 21 日(一)、4 月 28 日(一)、5 月 5 日(一)、5 月 12 日(一)、5 月 19 日(一)、5 月 29 日(四)、6 月 3 日(二)，上午 9 時 00 分至 12 時 10 分，共計八場。
- (6)課程地點：臺灣大道市政大樓文心樓 3 樓 303 會議室，另 5 月 5 日在惠中樓 3 樓 301 會議室；5 月 12 日在惠中樓 4 樓 401 會議室，地址皆為臺中市西屯區臺灣大道 3 段 99 號。
- (7)課程內容(暫定，屆時依實際需求調整)：

日期	時間	課程名稱	時數	講師	地點
4/14 (一)	09:00 ~12:10	環境衛生 與收納	3	張爾秦(整理師顧問、日本 JALO 整理收納協會顧問一、二級認證、親子收納實踐手冊作者)	臺灣大道市政大樓 文心樓 303 會議室
4/21 (一)	09:00 ~12:10	職業專業知能 提升	3	劉禎祥(彰化啟明經穴保健養身館芳療 SPA 經理)	臺灣大道市政大樓 文心樓 303 會議室
4/28 (一)	09:00 ~12:10	職場自處與人 際調適	3	黃玲娟(華廈訓評職能發展創新產業有限公司附設職業訓練中心執行長)	臺灣大道市政大樓 文心樓 303 會議室
5/5 (一)	09:00 ~12:10	企業形象管理	3	蔡志雄(文化部文創商品顧問、臺中市身心障礙者創業諮詢輔導顧問、宏景智權科技股份有限公司台中所所長)	臺灣大道市政大樓 惠中樓 301 會議室
5/12 (一)	09:00 ~12:10	防詐阻騙、反 毒拒色、安心 生活	3	林怡如(臺中市政府警察局少年警察隊預防組-犯罪預防宣導課程承辦警官)	臺灣大道市政大樓 惠中樓 401 會議室
5/19 (一)	09:00 ~12:10	身體保健運動	3	黃嘉笙(國立臺灣師範大學共同教育委員會普通體育組講師、逢甲大學體育教學中心、淡江大學體育事務處兼任助理教授)	臺灣大道市政大樓 文心樓 303 會議室
5/29 (四)	09:00 ~12:10	如何預防按摩 職業傷病	3	明章建(國光專業理療按摩中心負責人、身體整復工程師、財團法人)	臺灣大道市政大樓 文心樓 303 會議室

				宜蘭縣私立慕光盲人重建中心講師)	
6/3 (二)	09:00 ~12:10	品牌行銷	3	趙筱文(美商多特瑞多媒體行銷講師、網紅直播經濟、甲安埔社區大學專案經理、臺中市身心障礙者創業諮詢輔導)	臺灣大道市政大樓文心樓 303 會議室

(8) 注意事項：

- ① 交通自理，請準時抵達，並從臺灣大道市政大樓後方府會園道靠近文心樓進入，以利專人引導，另 5 月 5 日、5 月 12 日請從臺灣大道市政大樓後方府會園道靠近惠中樓進入。
- ② 團體班課程免費參加，如有陪同上課者請於報名時告知（以一人為限）。
- ③ 如報名成功而不克出席者，請於 1 個禮拜前告知本局，以利安排候補，確保他人參加課程之權益，倘若 2 次以上未告知，日後報名課程以候補安排。
- ④ 如欲申請本局視障按摩據點營運輔導暨設備補助者，參與團體班課程可優先獲得核定。

(三) 執業知能強化班：

1. 顧客關係延展強化班

由本局依據視障按摩師需求及業界趨勢，聘請專業講師，教授視障按摩師如何藉由咖啡延展與顧客的關係，並改變外界對視障按摩師的單一刻板印象，同時藉由按摩服務後的咖啡沖泡與分享，與顧客建立更多的互動與交流，進而瞭解顧客潛在需求，拓展新的服務項目，加強視障按摩師個別化服務的能力，以提升其市場競爭力。

日期	時間	課程內容(暫定)	講師(暫定)	時數	地點
6/9 (一)	09:00 ~12:10	1. 介紹咖啡風味與茶的差異。 2. 精品咖啡的風味認識。 3. 咖啡風味的專業認知。	藍立傑 暮光咖啡 執行長	3	臺灣大道市政大樓文心樓 303 會議室
6/16 (一)	09:00 ~12:10	1. 咖啡製作體驗。 2. 視障者專屬沖煮流程體驗。 3. 消除自我能力偏見。	藍立傑 暮光咖啡 執行長	3	臺灣大道市政大樓文心樓 303 會議室

6/23 (一)	09:00 ~12:10	1. 服務升級之重要性。 (a. 傳統按摩結合飲品服務所提升之競爭力。) (b. 提供飲品與顧客滿意度的關係) 2. 如何藉由專業的咖啡知識與顧客建立互動與連結。	藍立傑 暮光咖啡 執行長	3	臺灣大道市政大樓文心樓303會議室
6/30 (一)	09:00 ~12:10	1. 副業進行可行性與實際案例。 2. 提供學員與講師自由討論與提問。	藍立傑 暮光咖啡 執行長	3	臺灣大道市政大樓文心樓303會議室

2. 服務項目延展強化班

精油按摩已漸成為按摩市場中頗受顧客青睞之服務項目，秉持隨時掌握市場趨勢與脈動的營業精神，本局聘請專業講師，教授視障按摩師跨越自我障礙，勇於瞭解芳療新知，並結合純熟的按摩經驗，發展出有別於其他精油按摩市場的服務，拓展潛在的顧客市場，為視障按摩業再立一個新的里程碑。

日期	時間	課程內容(暫定)	講師(暫定)	時數	地點
7/1 (二)	09:00 ~12:10	1. 認識精油芳療按摩與傳統油壓按摩的差異處。 2. 辨識精油與香精的差異。 3. 學習以 <u>植物萃取部位</u> 將精油進行分類的方式(全株、花朵、葉片、枝葉、果皮、果實、木質、樹脂、種籽、根部)。(至少每部位列舉1種單方精油) 4. 學習以 <u>香調</u> 將精油進行分類的方式(花香調、果香調、青草調、木質調、東方調、辛香調)。	李怡慧 財團法人 台灣盲人 重建院講 師	3	臺灣大道市政大樓文心樓303會議室

		5. 認識單方精油與複方精油以及兩者間的差異性。 6. 認識不同精油的各種功效。(至少列舉 25 種單方精油的功效) 7. 不同種類精油的使用禁忌與注意事項。			
7/8 (二)	09:00 ~12:10	1. 精油濃度與比例計算教學。 2. 精油調配示範。 3. 精油調配實作(1) 。	李怡慧 財團法人 台灣盲人 重建院講師	3	臺灣大道市政大樓文心樓 303 會議室
7/15 (二)	09:00 ~12:10	精油調配實作(2)	李怡慧 財團法人 台灣盲人 重建院講師	3	臺灣大道市政大樓文心樓 303 會議室
7/31 (四)	09:00 ~12:10	精油按摩教學與演練	李怡慧 財團法人 台灣盲人 重建院講師	3	臺灣大道市政大樓文心樓 303 會議室

- (1) 報名基本資格：本市執業之視障按摩師。
- (2) 報名錄取優先順序：第 1 順位為近 3 年內參與本局辦理之視障按摩相關課程達 24 小時以上(含 24 小時)且未報名本年度其他視障按摩師執業知能強化班者；第 2 順位為近 3 年內參與本局辦理之視障按摩相關課程達 12 小時以上(含 12 小時) 且未報名本年度其他視障按摩師執業知能強化班者；第 3 順位為近 3 年內參與本局辦理之視障按摩相關課程達 6 小時以上(含 6 小時) 且未報名本年度其他視障按摩師執業知能強化班者；第 4 順位為近 3 年內曾參與本局辦理之視障按摩相關課程且未報名本年度其他視障按摩師執業知能強化班者；第 5 順位為本市執業之視障按摩師且未報名本年度其他視障按摩師執業知能強化班者；第 6 順位為本市執業之視障按摩師且對該項課程有興趣者。
- (3)報名方式：直接向本局報名。
- (4)報名人數：每場 30 人，額滿即截止報名。
- (5)報名時間：即日起至 114 年 6 月 8 日止。
- (5)課程時間：114 年 6 月至 7 月。(暫定)
- (6)課程地點：臺灣大道市政大樓文心樓 3 樓 303 會議室，地址

皆為臺中市西屯區臺灣大道3段99號。

(7)注意事項：

- ① 交通自理，請準時抵達，並從臺灣大道市政大樓後方府會園道靠近文心樓進入，以利專人引導。
- ② 團體班課程免費參加，如有陪同上課者請於報名時告知（以一人為限）。
- ③ 如報名成功而不克出席者，請於1個禮拜前告知本局，以利安排候補，確保他人參加課程之權益，倘若2次以上未告知，日後報名課程以候補安排。