

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 職能內涵		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
知識	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 職能內涵		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
技能	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	12 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	P1.1.1 認識寵物照顧從業市場及產業現況。 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。 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。 P2.1.2 確認寵物活動空間，及其所需相關設備。 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。	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 K06 消費者權益保護相關知識	- 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	- 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	講授法 案例討論	(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。 (2)與授課主題相關之大專院校講師以上資格者。 (3)通過專技人員考試之律師。	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
	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。 P2.2.2 向飼主收取寵物服務費用或退費。 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。 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）。 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。						

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	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。 P2.1.2 確認寵物活動空間，及其所需相關設備。 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。 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。 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。 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	K03 寵物生理學及行為學概論	- 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	- 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	(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。 (2)具有有效執業執照之獸醫師。	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
	給予口服藥物或外用藥)。 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。 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。 P3.2.1 清理寵物排泄物。 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。 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
3. 寵物基礎行為學	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。 P2.1.2 確認寵物活動空間，及其所需相關設備。 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。 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。 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。 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	K03 寵物生理學及行為學概論 S03 關懷技巧 S05 緊急應變能力 S06 指導技巧 S08 寵物行為觀察與解讀	- 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	- 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	講述法 示範 演練	(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。 (2)具有有效執業執照之獸醫師。 (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。	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
	給予口服藥物或外用藥)。 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。 P3.3.1 觀察寵物行為與狀況，進行問題處理。 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。						

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	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。 P2.1.2 確認寵物活動空間，及其所需相關設備。 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。 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。 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。 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	K04 寵物飼養管理概論 K09 寵物照顧設備與工具使用知識	- 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	- 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	(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。 (2)具有有效執業執照之獸醫師。 (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。	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
	給予口服藥物或外用藥)。 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。 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。 P3.2.1 清理寵物排泄物。 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。 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。 P3.3.1 觀察寵物行為與狀況，進行問題處理。 P3.3.3 記錄異常狀況與處理結果。						

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	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。 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。 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。 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。 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）。	K04 寵物飼養管理概論 K08 寵物食用品概念 S04 作業流程執行能力	- 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	- 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	講述法 示範 演練	(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。 (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。	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	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。 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。 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）。 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。 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。	K04 寵物飼養管理概論 K09 寵物照顧設備與工具使用知識 K10 動物保定知識 S03 關懷技巧 S04 作業流程執行能力 S08 寵物行為觀察與解讀	- 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	- 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	講述法 示範 演練	(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。 (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。 (3)具有有效執業執照之獸醫師。	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	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。 P2.2.3 後續與飼主聯繫，詢問寵物近況，表達關懷。 P3.3.1 觀察寵物行為與狀況，進行問題處理。 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。 P3.3.3 記錄異常狀況與處理結果。	K04 寵物飼養管理概論 K11 寵物急救概念 S04 作業流程執行能力 S05 緊急應變能力 S08 寵物行為觀察與解讀 S11 寵物異常狀況問題解決	- 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	- 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	講述法 示範 演練	(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。 (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。	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	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。 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。 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。 P3.2.1 清理寵物排泄物。 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。	K04 寵物飼養管理概論 K05 寵物清潔概念 K09 寵物照顧設備與工具使用知識 S04 作業流程執行能力 S07 清潔整理能力	- 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	- 常見寵物清潔美容用品介紹 - 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	講述法 示範 演練	(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。 (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。 (3)具有有效執業執照之獸醫師。	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	P2.1.2 確認寵物活動空間，及其所需相關設備。 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。 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。 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）。 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。	K04 寵物飼養管理概論 K07 環境消毒概念 K09 寵物照顧設備與工具使用知識 S04 作業流程執行能力 S07 清潔整理能力	- 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	- 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	講述法 示範 演練	(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。 (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。 (3)具有有效執業執照之獸醫師。	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	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。 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。 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。 P2.1.2 確認寵物活動空間，及其所需相關設備。 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	K12 衝突管理概念 K13 客訴處理方法 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 S09 文書處理 S10 顧客溝通協調 S12 資訊科技應用 S13 衝突與客訴處理	- 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	- 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	講述法 示範 演練 角色扮演 情境模擬	(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。 (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。	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
	視)，記錄注意事項及照顧特定事項。 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。 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。 P2.2.2 向飼主收取寵物服務費用或退費。 P2.2.3 後續與飼主聯繫，詢問寵物近況，表達關懷。 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。 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。 P3.3.3 記錄異常狀況與處理結果。 P3.4.1 依組織規範作業流程，處理客訴問題。 P3.4.2 記錄客訴問題及處理結果。						

寵物照顧人員教育訓練制度 課程地圖

