

技術士技能檢定民俗調理業腳底按摩職類規範

級別：單一級

工作範圍：針對人體膝蓋以下部位，提供顧客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。

應具知能：應具備下列各項技能及相關知識。

工作項目	技能種類	技能標準	相關知識
一、腳底按摩操作前準備作業	(一)執行清潔消毒及相關安全作業	能依據衛生相關法規與衛生作業流程，正確執行操作前個人、用物、場所清潔消毒操作及安全作業。	(1)瞭解營業衛生及傳染病防治法規定。 (2)瞭解操作前個人及營業場所清潔消毒規定。 (3)瞭解消防安全知識。 (4)瞭解職場服裝儀容相關規定。
	(二)接待、評估及確認消費項目	能依據顧客口述與足部外觀之觀察及個人工作經驗，確認顧客需求。	(1)瞭解民俗調理業管理規範。 (2)瞭解醫療衛生相關法規。 (3)瞭解工作倫理守則與服務目的及範疇。 (4)瞭解顧客需求導向知識。
	(三)執行或協助顧客完成足部清潔作業	能執行或協助顧客完成足部清潔作業程序，避免發生意外事件。	瞭解足部清潔消毒及施作安全作業。
	(四)規劃腳底按摩基本調理作業方式	能依據顧客需求及個人工作經驗，規劃腳底按摩基本調理作業方式。	(1)瞭解腳底按摩調理作業規劃知識。 (2)瞭解人體基礎解剖及基礎生

			<p>理學知識。</p> <p>(3)瞭解足部解剖構造及其生理功能。</p> <p>(4)瞭解足部保健知識。</p>
二、腳底按摩之操作	(一)執行腳底按摩基本調理作業	<p>1. 能於調理過程中，對顧客說明調理作業步驟，並辨明顧客語意，達到良好互動之服務品質。</p> <p>2. 能以適當力道按壓於正確反射區上，以按壓法、揉法、推法、摳法、扣壓法等基本調理操作手法及摩法、搓法、搖法、敲打法等放鬆手法執行腳底按摩基本調理作業。</p> <p>3. 能於腳底按摩調理後，教導顧客調理部位之照護及後續生活、運動、休息之注意事項。</p>	<p>(1)瞭解人體基礎解剖及基礎生理學知識。</p> <p>(2)瞭解腳底按摩相關理論。</p> <p>(3)瞭解足部反射區基礎知識。</p> <p>(4)瞭解腳底按摩禁忌症及注意事項。</p> <p>(5)瞭解腳底按摩基本調理操作原則。</p> <p>(6)瞭解腳底按摩基本調理手法相關知識。</p> <p>(7)瞭解顧客自我保健調理相關知識。</p> <p>(8)瞭解顧客導向服務流程。</p> <p>(9)瞭解民俗調理人員工作倫理守則。</p>
	(二)使用適當潤滑介質或輔助工具	能依據調理作業規劃及調理手法，選用適切潤滑介質或輔助工具。	<p>(1)瞭解潤滑介質選用知識。</p> <p>(2)瞭解輔助工具選用知識。</p>
	(三)處理突發狀況	能依據突發狀況，處置顧客發生之不良反應。	瞭解顧客常見之突發不良反應類型及處置。

三、腳底按摩操作後服務事項	(一)整理腳底按摩基本調理作業後之用物及場所	能依據衛生相關法規與作業流程，進行腳底按摩操作後之個人、用物、場所清潔消毒及整理。	(1)瞭解營業衛生及傳染病防治。 (2)瞭解操作後個人、用物與場所清潔消毒及整理事項。
	(二)蒐集顧客滿意度回饋	能蒐集顧客滿意度資料，作為未來優化服務參考。	(1)瞭解顧客滿意度回饋之蒐集方式及管理。 (2)瞭解顧客資料檔案分類及管理原則。 (3)瞭解民俗調理人員工作倫理守則。
	(三)完成服務顧客後之自我保健工作	能依據自我保健原則，於服務顧客後，進行自身之自我保健工作。	瞭解民俗調理人員自我保健知識。