

美和科技大學



美容系

課程規範

課程名稱：

寵物店經營管理

中華民國 114 年 9 月制定

1. 課程基本資料：

科目名稱	中文	寵物店經營管理	
	英文	Pet Store Management	
適用學制	四技制（大學部）	必選修	選修課程
適用部別	日間部	學分數	2 學分
適用系科別	美容系	學期/學年	第 4 學年上學期
適用年級/班級	四年級美容系學生	先修科目或先備能力	建議具備基礎寵物美容、動物保健或服務管理相關知識

2. 美容系系目標培育人才

依據 UCAN 系統，本系以培育「專業職能」為目標。

專業職能	就業途徑	職能
	個人照護服務	A1 發展高滿意度的產品及顧客服務。
	個人照護服務	A2 應用生物學及生理學專業知識，以提供/選擇安全有效的個人護理產品和服務。
	個人照護服務	A3 應用化學原理，解釋物質和化工程序的構成、結構和屬性，以提供廣泛的個人照顧服務。
	個人照護服務	A4 設計與執行照護行動計畫，以滿足不同家庭與個人的需求、偏好與興趣。
	個人照護服務	A5 利用資訊技術分析及維護資料，提供個人健康照護最適建議與機制。
	個人照護服務	A6 規劃設計組織體系與分配供應商資源，使其能即時提供個人照顧所需資源。
	個人照護服務	A7 建立緊急處理機制並提供全方位安全健康的環境。
	個人照護服務	A8 彙整顧客需求趨勢及回饋意見，以持續精進服務及產品發展。

3. 課程對應之 UCAN 職能

課程 \ 職能	專業職能 M	專業職能 A
A1 寵物照顧與美容服務	寵物店經營者 或店長訓練	寵物照護與美容作業、動物福利 與安全管理單元強調提供專業服 務。
A2 顧客關係與服務管理	寵物美容師與 服務人員訓練	顧客服務與體驗管理、投訴處理 與回饋機制等單元培養優質服務 能力。
A3 寵物品種與行為知識	寵物用品行銷 與採購知識	認識不同寵物品種特性與行為， 作為店內服務與商品建議依據。
A4 行銷推廣與商品開發	動物醫院或寵 物旅館管理人 員知識訓練	行銷策略、社群媒體應用與商品 組合規劃單元訓練行銷能力。
A5 財務與營運管理	創業經營寵物 相關事業培訓	財務分析、庫存管理與營運規劃 單元建立營運管理能力。
A6 團隊合作與領導	創業經營寵物 相關事業培訓	分組討論與專題實作培養合作與 領導技巧。
A7 法規遵循與職業倫理	創業經營寵物 相關事業培訓	動物保護法規與環境衛生管理單 元培養法規意識與倫理觀。
A8 創新與創業精神	創業經營寵物 相關事業培訓	創新服務與寵物新創案例分享激 發學生創業與創新思維。

註：M 表示課程內容須教授之「主要」相關職能 A 表示課程內容須教授之「次要」相關職能

4. 教學目標

本課程可以達到以下目標：

1. **理解寵物產業與店鋪經營概念：** 熟悉寵物店營運流程與市場現況，掌握寵物產業趨勢。
2. **強化寵物照顧與美容專業：** 瞭解各類寵物照護與美容流程，建立安全衛生的服務標準。
3. **學習顧客關係管理：** 提升顧客服務技巧，建立良好顧客關係與忠誠度。
4. **掌握行銷與商品策略：** 設計行銷活動、規劃商品組合，提升店鋪知名度與獲利。
5. **培養營運與財務管理能力：** 建立庫存、人力與財務管理的基本概念，提高經營效率。
6. **培育團隊合作與領導能力：** 透過專題與分組合作，學習溝通與領導技巧。
7. **養成法規遵循與職業倫理**

5. 課程描述

5.1 課程說明

「寵物店經營管理」結合理論與實務，旨在培育學生掌握寵物產業環境、顧客需求、行銷策略與營運管理技巧。課程內容涵蓋寵物店定位、店面設計、產品與服務組合、寵物照護與美容流程、財務與庫存管理、員工培訓與顧客關係、法規倫理與創新創業。透過案例分析、專題討論與實地參訪，引導學生設計並執行適合的經營方案。

週次	課程內容規劃	課程設計養成之職能	時數
1	課程介紹與寵物產業概論	M(A1, A2)	2
2	寵物消費者行為與市場分析	M(A2, A3)	2
3	寵物店定位與店面設計	M(A4, A5)	2
4	寵物品種特性與行為管理	A(A3)	2
5	寵物美容與照護流程	M(A1, A7)	2
6	商品組合與供應鏈管理	M(A4, A5)	2
7	顧客關係與服務品質管理	M(A2)	2
8	行銷策略與社群媒體應用	M(A4, A8)	2
9	財務管理與成本控制	M(A5)	2

週次	課程內容規劃	課程設計養成之職能	時數
10	庫存管理與資訊系統	A(A5, A8)	2
11	法規遵循與動物保護	A(A7)	2
12	團隊領導與人才培訓	A(A6)	2
13	創新服務與新創案例	A(A8)	2
14	寵物店實務操作與參訪	M(A1 - A8)	2
15	小組專題企劃討論	M(A1 - A8)	2
16	小組專題呈現與回饋（一）	M(A1 - A8)	2
17	小組專題呈現與回饋（二）	M(A1 - A8)	2
18	成果發表與課程總結	M(A1 - A8)	2

5.3 教學活動

為達成課程目標，本課程採用多元教學方式，包括：

- **講授與案例分析：** 說明寵物店經營理論並分析國內外實務案例。
- **實作演練與工作坊：** 進行寵物美容技術示範、顧客服務模擬與商品陳列設計。
- **小組專題與報告：** 組成團隊完成寵物店經營企劃，進行口頭與書面報告。
- **實地參訪與業師講座：** 帶領學生參觀寵物店或相關企業，邀請業界講者分享實務經驗。
- **線上學習平台與討論：** 運用數位資源進行線上討論與學習。

6. 成績評量方式

1. **期中考試 20%：** 評量學生對寵物產業概念與基本管理知識的理解。
2. **期末考試 20%：** 以筆試或專題方式評估學生整合行銷策略與營運管理能力。
3. **小組專題報告 30%：** 評估團隊合作、企劃內容、執行能力與成果表現。
4. **作業與課堂參與 20%：** 包括個人作業、案例討論與參與度。
5. **出席率 10%：** 鼓勵學生按時到課並投入學習。

7. 教學輔導

7.1 課業輔導/補救教學對象：

學生若因缺席、觀念不足或作業不及格影響學習成效，可申請課業輔導或補救教學。

7.2 課業輔導/補救教學之實施

課業輔導與補救教學的實施方式：

採用 個別諮詢、線上討論與課後輔導 等方式進行。對學習成效較差的同學，教師將提供重點複習與策略指導。

7.3 課業輔導/補救教學時間與聯絡方式

- ◆ 輔導時間：每週三 12:50 - 14:30（或依學生需求另行安排）
- ◆ 輔導老師聯繫方式：
 - (1). 授課教師：蔡光男
 - (2). 校內分機：8618
 - (3). 授課教師 e-mail：x00008456@meiho.edu.tw
 - (4). 教師研究室：G804