

調酒師 / 吧檯服務人員職能基準

職能基準代碼		TFB5131-001v1			
職能基準名稱 (擇一填寫)		職類			
		職業	調酒師 / 吧檯服務人員		
所屬 類別	職類別	休閒與觀光旅遊 / 餐飲管理		職類別代碼	TFB
	職業別	飲料調製員		職業別代碼	5131
	行業別	住宿及餐飲業 / 餐飲業 住宿及餐飲業 / 住宿業		行業別代碼	I56 I55
工作描述		使用各種食材準備與烹飪方法，並利用不同餐飲服務設施，為顧客準備膳食。			
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 吧檯與 存貨管理	T1.1 操作並維 護吧檯設備與 環境	O1.1.1 吧檯維護紀 錄	<p>P1.1.1 依據組織程序與服務規範佈置吧檯場所與設備。</p> <p>P1.1.2 依據組織程序與服務規範準備並擺放輔助用品，必要時清理設備以符合衛生標準。</p> <p>P1.1.3 依據組織政策及程序清潔整理吧檯檯面，避免不必要的干擾。</p> <p>P1.1.4 即時並安全的處理溢漏與破損物，並依據組織政策及程序彙報與處置破損的器皿。</p> <p>P1.1.5 善用水、能源與其他資源，以</p>	3	<p>K01 吧檯環境認知</p> <p>K02 吧檯設備與器具認知</p> <p>K03 組織規範與程序*</p> <p>K04 食品安全衛生準則</p> <p>K05 工作場所健康與安全程序</p>	<p>S01 吧檯設備操作</p> <p>S02 吧檯佈置</p> <p>S03 吧檯清潔</p> <p>S04 廢棄物分類與處理</p>

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)
			<p>降低對環境的負面影響。</p> <p>P1.1.6 妥善處置廢棄物、回收物與危害物質，將對環境的負面影響減至最低。</p> <p>P1.1.7 依據組織政策及程序完成工作輪值與交接。</p> <p>P1.1.8 監控並維護飲品分配設備與冷藏設備，保持品質並符合食品安全規範</p>			
	T1.2 進貨與存貨管理	<p>O1.2.1 進貨紀錄</p> <p>O1.2.2 存貨盤點紀錄</p>	<p>P1.2.1 根據組織政策與程序，依訂單與送貨單檢查進貨並紀錄。</p> <p>P1.2.2 檢驗進存貨，辨別異狀或品質問題並紀錄，在自己的職權內，將不合適的貨品退回或彙報。</p> <p>P1.2.3 在運送進存貨至適當的保管區域時，須使用安全的搬運技術以避免受傷。</p> <p>P1.2.4 根據組織政策與程序標記存貨，並彙報超額之存貨。</p> <p>P1.2.5 存貨要定期周轉以達到最適週轉率並將損耗降至最低，進行定期檢查及盤點庫存量，以確認後續品質。</p> <p>P1.2.6 利用對環境衝擊最小的方式，</p>	3	<p>K03 組織規範與程序</p> <p>K04 食品安全衛生準則</p> <p>K05 工作場所健康與安全程序</p> <p>K06 進存貨管理原則</p> <p>K07 存貨種類與貯藏條件</p>	<p>S5 進存貨控制</p> <p>S6 進存貨搬運</p> <p>S7 存貨處理區域清潔</p>

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)
			<p>安全地處置即期品、超額或毀損的存貨。</p> <p>P1.2.7 隨時保持存貨處理區域的清潔及衛生。</p>			
	T1.3 進行結帳作業	O1.3.1 帳目紀錄	<p>P1.3.1 使用適當的設備完成金融交易的計算。</p> <p>P1.3.2 根據組織政策及程序，使用有效的付款方式收受款項。</p> <p>P1.3.3 準備收據並告知付款金額，包含任何相關稅賦的細節。</p> <p>P1.3.4 根據組織政策與程序處理並紀錄交易。</p>	3	<p>K03 組織政策與程序*</p> <p>K08 結帳流程</p> <p>K09 稅賦規則</p>	<p>S08 基礎數學運算</p> <p>S09 POS 設備操作</p> <p>S10 帳目紀錄</p>
T2 提供飲品服務	T2.1 為顧客建議飲品	O2.1.1 點餐單	<p>P2.1.1 使用詢問與積極性聆聽技巧判定顧客的喜好與期待。</p> <p>P2.1.2 針對所供應的不同飲品，提供正確的資訊與協助，透過適當的補充資訊處理顧客的問題。</p> <p>P2.1.3 基於對顧客需求的了解推薦飲品，必要時提供食物與飲品搭配建議，將產品間的適配性納入考量。</p> <p>P2.1.4 當顧客想要的產品缺貨時，提供替代產品。</p> <p>P2.1.5 把握機會向上銷售或交叉銷售</p>	3	<p>K10 酒精與無酒精飲料產品特色與性質</p> <p>K11 飲品的當前與前瞻趨勢</p> <p>K12 銷售導向的飲品知識</p> <p>K13 影響不同飲品的品質指標與要素</p> <p>K14 不同飲品對應食物品項的適配性</p> <p>K15 酒類服務責任準則*</p>	<p>S11 溝通技巧*</p> <p>S12 飲品搭配推薦</p> <p>S13 銷售技巧 (替代產品、追加產品與交叉產品的銷售)</p> <p>S14 英語溝通</p>

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)
			<p>產品，強化顧客體驗並盡可能的提升銷售獲益。</p> <p>P2.1.6 為顧客建議飲品時，應遵守酒類服務責任準則。</p>			
	T2.2 準備及提供飲品	O2.2.1 酒精或非酒精飲品	<p>P2.2.1 正確接單並明確註記或記憶。</p> <p>P2.2.2 使用正確的技術、設備、材料與標準方式準備符合顧客需求的飲品，供應時檢查飲品品質，必須符合食品安全衛生準則，必要時採取正確行動。</p> <p>P2.2.3 使用合適的器皿與裝飾供應飲品，盡可能的提升視覺吸引力。</p> <p>P2.2.4 準備並供應飲品時，將浪費與溢漏降至最低。</p> <p>P2.2.5 供應酒精飲品時，應遵守酒類服務責任準則。</p>	3	<p>K01 吧檯環境認知</p> <p>K02 吧檯設備與器具認知</p> <p>K03 組織政策與程序*</p> <p>K04 食品安全衛生準則</p> <p>K10 酒精與無酒精飲料產品特色與性質</p> <p>K15 酒類服務責任準則*</p>	<p>S01 吧檯設備操作</p> <p>S11 溝通技巧*</p> <p>S15 酒精與無酒精飲料調製</p> <p>S16 成品供應與服務</p> <p>S22 吧檯器具使用</p>
	T2.3 提供客戶服務	O2.3.1 服務紀錄	<p>P2.3.1 應對內外部顧客時，遵循組織的客戶服務政策與程序，以及客戶服務的專業標準。</p> <p>P2.3.2 確認顧客具體的訊息與協助需求，並以清晰有禮且合乎文化的態度，提供能滿足需求的資訊及協助，包含具有特殊需求或文化考量的顧</p>	3	<p>K3 組織政策與程序*</p> <p>K16 工作場所中的顧客類型</p> <p>K17 客戶服務相關的產品及其他資訊</p> <p>K18 常見的客戶服務問題與解決方法</p> <p>K19 兒童保護相關法規</p>	<p>S11 溝通技巧</p> <p>S17 察覺客戶服務問題</p> <p>S18 客戶問題解決</p> <p>S19 衝突排解</p> <p>S20 維持專業儀態</p> <p>S21 團隊工作技能</p>

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)
			<p>客，過程中應注意顧客身體與生活隱私。</p> <p>P2.3.3 在服務提供前辨識出預期發生的執行面問題，並事先進行排解，降低對客戶滿意度的負面影響。</p> <p>P2.3.4 察覺並把握機會，提供附加服務以強化客戶體驗。</p> <p>P2.3.5 必要時與其他團隊成員合作與溝通，確保提供足夠的服務。</p> <p>P2.3.6 預先察覺客戶服務問題或抱怨，在個人角色範圍內依循組織政策及程序適當排解，將超越個人角色範圍的服務問題或抱怨呈報給合適的人選，以採取行動。</p> <p>P2.3.7 依據組織政策與程序維持專業儀態。</p>			

職能內涵 (A=attitude 態度)

- A01 親和關係：對他人表現理解、友善、同理心、關心和禮貌，並能與不同背景的人發展及維持良好關係。
- A02 主動積極：不需他人指示或要求能自動自發做事，面臨問題立即採取行動加以解決，且為達目標願意主動承擔額外責任。
- A03 壓力調適：冷靜且有效地應對及處理高度緊張的情況或壓力，如緊迫的時間、不友善的人、各類突發事件及危急狀況，並能以適當的方式紓解自身壓力。
- A04 謹慎細心：對於任務的執行過程，能謹慎考量及處理所有細節，精確地檢視每個程序，並持續對其保持高度關注。
- A05 彈性：能夠敞開心胸，調整行為或工作方法以適應新資訊、變化的外在環境或突如其來的阻礙。

職能內涵 (A=attitude 態度)

A06 應對不明狀況：當狀況不明或問題不夠具體的情況下，能在必要時採取行動，以有效釐清模糊不清的態勢，完成任務。

說明與補充事項

- 建議擔任此職類/職業之學歷/經歷/或能力條件：
 - 高中職以上相關科系畢業或具備飲料調製丙級以上證照，且具備 1 年以上調酒及吧檯服務經驗者。
- 其他補充說明
 - 此職能基準係依據「APEC 職能基準架構：以觀光、旅遊、餐飲業為例」計畫發展而成，屬於【調酒師 / 吧檯服務人員(Bar Attendant)】於亞太經合會(APEC)不同國家共通職能要求。
 - 承上述，倘若應用端應用此職能基準，仍須依循主管機關對於所轄產業之相關法令規範要求。
 - O1.1.1 吧檯維護紀錄包含：破損紀錄、設備保養紀錄、固定資產紀錄、器皿盤點紀錄、清潔紀錄、冰箱溫度紀錄等項目，依據工作環境的不同，產出相對應之工作產出。
 - O1.2.1 進貨紀錄包含：叫貨紀錄、進貨驗收紀錄、收據等項目，依據工作環境的不同，產出相對應之工作產出。
 - O1.3.1 帳目紀錄包含：日報表、客單價紀錄等項目，依據工作環境的不同，產出相對應之工作產出。
 - O2.3.1 服務紀錄包含：顧客意見紀錄、顧客意見追蹤紀錄等項目，依據工作環境的不同，產出相對應之工作產出。
 - K03 組織政策與程序包含：吧檯管理、存貨控制及貯藏、款項記錄、現金處理與安全性、飲品供應、品質管理、客戶服務等項目，依據工作任務的不同，展現相對應的職能需求。
 - K15 酒類服務責任準則之內涵可參照 TIPS® (Training for Intervention ProcedureS) 飲酒安全國際認證。
 - S11 溝通技巧包含：詢問、積極性聆聽、肢體語言等項目，依據工作任務的不同，展現相對應的職能需求。
 - S13 銷售技巧包含：替代產品、追加產品與交叉產品的銷售等項目，依據工作任務的不同，展現相對應的職能需求。