

調酒師員 / 吧檯服務人員職能基準

版本	職能基準代碼	職能基準名稱	狀態	更新說明	發展更新日期
V2	TFB5131-001v2	調酒員 / 吧檯服務人員	最新版本	名稱調整為《調酒員 / 吧檯服務人員》	2020/12/21
V1	TFB5131-001v1	調酒師 / 吧檯服務人員	歷史版本	已被《TFB5131-001v2》取代	2018/06/12

職能基準代碼		TFB5131-001v1			
職能基準名稱 (擇一填寫)		職類			
		職業	調酒員 / 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		在吧台依據顧客需求調配各種含酒精與不含酒精飲料，並負責吧檯的清潔與擺設、酒水成本管控，另可提供簡單的餐點及顧客諮詢並維護互動關係。			
基準級別		3			

主要職責	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 O1.1.2 破損紀錄表	P1.1.1 依程序與服務規範佈置吧檯場所與設備。 P1.1.2 依程序與服務規範準備並擺放輔助用品清潔整理吧檯檯面，必要時清理設備以符合衛生標準。 P1.1.3 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。 P1.1.4 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	3	K01 吧檯環境認知 K02 吧檯設備與器具認知 K03 組織規範與程序* K04 食品安全衛生準則 K05 工作場所健康與安全程序	S01 吧檯設備操作 S02 吧檯佈置 S03 吧檯清潔 S04 廢棄物分類與處理

主要職責	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)
			至最低。 P1.1.5 管理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			
	T1.2 進貨與存貨管理	O1.2.1 進貨紀錄 O1.2.2 存貨盤點紀錄	P1.2.1 根據組織政策與程序，依訂單與送貨單檢查進貨品項並紀錄。 P1.2.2 檢驗進存貨，辨別異狀或品質問題並紀錄，將不合適的貨品退回或彙報。 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。 P1.2.4 根據組織政策與程序標記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。 P1.2.5 利用對環境衝擊最小的方式，安全地處置即期品、超額或毀損的存貨。 P1.2.6 隨時保持存貨處理區域的清潔及衛生。	3	K03 組織規範與程序 K04 食品安全衛生準則 K05 工作場所健康與安全程序 K06 進存貨管理原則 K07 存貨種類與貯藏條件	S5 進存貨控制 S6 進存貨搬運 S7 存貨處理區域清潔
	T1.3 進行結帳作業	O1.3.1 帳目紀錄	P1.3.1 使用適當的設備完成金融交易。 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。 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。 P1.3.4 根據組織政策與程序處理並紀錄交易。	3	K03 組織政策與程序* K08 結帳流程 K09 稅賦規則	S08 基礎數學運算 S09 POS 設備操作 S10 帳目紀錄

主要職責	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)
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 依顧客需求推薦飲品，必要時提供食物與飲品搭配建議。</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 為顧客建議飲品時，應遵守酒類服務責任準則(TIPS)。</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>
	T2.2 準備及提供飲品	O2.2.1 酒精或非酒精飲品	<p>P2.2.1 正確接單並註記飲品。</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並以合適的器皿與裝飾供應飲品。</p> <p>P2.2.3 準備並供應飲品時，將浪費與溢漏降至最低。</p> <p>P2.2.4 供應酒精飲品時，應遵守酒類服務責任準則(TIPS)。</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 遵循組織的客戶服務政策與程序，維持專業儀態服務顧客。</p> <p>P2.3.2 依據顧客文化宗教需求及隱私，滿足顧客需求。</p> <p>P2.3.3 能提供顧客相關資訊諮詢服務</p> <p>P2.3.4 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>P2.3.5 能適時處理顧客問題與抱怨申訴，若超越職責時將問題呈報上</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>

主要職責	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)
			級或適當管道協處			

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。
- 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。