

咖啡調製人員職能基準

職能基準代碼		TFB5131-002v1			
職能基準名稱 (擇一填寫)		職類			
		職業	咖啡調製人員		
所屬 類別	職類別	休閒與觀光遊憩 / 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		行業別代碼	I5631
工作描述		負責顧客服務、咖啡飲品製作及吧檯管理等工作。			
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 顧客服務	T1.1 飲品服務		P1.1.1 介紹咖啡品項，並視顧客需求與偏好推薦咖啡飲品。 P1.1.2 依據顧客偏好與需求，完成點餐服務。 P1.1.3 送餐並清楚解說咖啡飲品風味與特性。	2	K01 職業安全衛生相關規範 K02 食品安全衛生相關法規 K03 餐飲服務概論 K04 產業專業術語 K05 咖啡豆產地與風味知識	S01 產品介紹及解說能力 S02 餐飲服務能力 S03 溝通協調能力
	T1.2 結帳與收桌	O1.2.1 報表	P1.2.1 依組織規範 / 標準服務流程，收取正確飲品金額，並操作營運管理系統。 P1.2.2 依組織規範 / 標準服務流程，清潔吧檯檯面並將相關設備、器具復位。	2	K03 餐飲服務概論 K06 營運管理系統	S04 營運管理系統操作能力 S05 吧檯清潔能力 S06 計算能力
	T1.3 顧客關係管理	O1.3.1 顧客意見紀錄	P1.3.1 依顧客需求提供相關諮詢服務。	3	K03 餐飲服務概論 K07 顧客關係管理概念 K08 衝突管理概念 K09 客訴處理方法	S03 溝通協調能力 S07 客訴處理能力 S08 文書處理能力

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)
			P1.3.2 運用適切溝通方式，回應顧客問題，並蒐集顧客回饋，作為後續服務改善參考。 P1.3.3 記錄顧客問題處理結果。			
T2 咖啡飲品製作	T2 調製咖啡	O2.1.1 咖啡飲品	P2.1.1 選用並正確操作咖啡器具【註1】。 P2.1.2 依不同產地、風味的咖啡豆調整適合的刻度，並測試咖啡豆風味。 P2.1.3 依組織標準作業流程，選用正確器具與原料萃取濃縮咖啡。 P2.1.4 依組織標準作業流程，選用正確器具與原料製作蒸氣奶泡。 P2.1.5 依組織標準作業流程，選用正確咖啡器具製作義式咖啡 / 花式咖啡【註2】。 P2.1.6 依組織標準作業流程，運用調配專用果露【註3】或其他食材製作特調咖啡。	3	K01 職業安全衛生相關規範 K02 食品安全衛生相關法規 K10 組織咖啡標準作業程序 K11 咖啡豆烘焙度基本知識 K12 咖啡研磨與萃取 K13 磨豆機校正知識 K14 咖啡機具操作安全知識 K15 吧台設備與器材專業名詞 K16 咖啡飲品種類與製作方法 K17 感官評估方法	S09 咖啡研磨與萃取能力 S10 咖啡豆挑選能力 S11 磨豆機校正能力 S12 咖啡飲品製作能力 S13 咖啡機具操作能力 S14 設備、器具、器皿清潔能力 S15 果露調配能力 S16 感官評估能力 S17 奶泡製作能力
	T2.2 咖啡拉花	O2.2.1 咖啡飲品	P2.2.1 依飲品配方 / 比例準備適量的義式咖啡，選用正確咖啡器具製作蒸氣奶泡。 P2.2.2 依拉花或雕花圖案，掌握液面注入點，進行咖啡拉花作業。	3	K01 職業安全衛生相關規範 K02 食品安全衛生相關法規 K17 感官評估方法 K18 咖啡拉花原理 K19 成品豆品項與特性 K20 奶泡原料種類	S16 感官評估能力 S17 奶泡製作能力 S18 咖啡拉花能力
T3 吧檯管理	T3.1 存貨管理	O3.1.1 庫存盤點表	P3.1.1 依庫存規範盤點營業用商品 / 備品之品質，並進行回收作業。 P3.1.2 定期盤點設備及備品並執行進貨。	3	K01 職業安全衛生相關規範 K02 食品安全衛生相關法規 K21 存貨管理 K22 成本概念 K23 物料貯存原則與方法	S06 計算能力 S19 盤點能力

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)
	T3.2 環境與設備維護	O3.2.1 清潔紀錄表 O3.2.2 設備保養紀錄表	P3.2.1 依職業安全衛生與食品安全衛生相關規範，辨別與選用正確的清潔用品，進行環境消毒與清潔作業。 P3.2.2 依職業安全衛生與食品安全衛生相關規範，辨別與選用正確的清潔用品，消毒與清潔吧檯設備器材、用具、杯皿並復位。 P3.2.3 定期檢查與維護基本營業器具，並填寫設備保養紀錄表。	3	K01 職業安全衛生相關規範 K02 食品安全衛生相關法規 K24 設備與器材貯藏 K25 吧檯機具清潔維護知識 K26 環境清潔維護知識	S20 咖啡器材清潔維護技能 S21 環境清潔維護技能

職能內涵 (A=attitude 態度)

- A01 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。
- A02 親和力：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。
- A03 自我管理：設立定義明確且實際可行的個人目標；對於及時完成任務展現高度進取、努力、承諾及負責任的行為。
- A04 團隊意識：積極參與並支持團隊，能彼此鼓勵共同達成團隊目標。
- A05 壓力容忍：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。
- A06 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。

說明與補充事項

- 建議擔任此職類/職業之學歷/經驗/或能力條件：
 - 高中（職）以上畢業。
- 其他補充說明：

【註1】咖啡器具：如研磨機（商用級 / 刻度式 / 手搖式 / 簡易電動等）、咖啡機（全自動商務咖啡機 / 義式咖啡機 / 濾泡式咖啡機等）、沖泡器具（虹吸壺 / 手沖式器具 / 摩卡壺 / 冰滴器 / 冷泡壺 / 瀘壓壺 / 牛奶發泡氣等）。

說明與補充事項

【註 2】花式咖啡：如拿鐵、卡布奇諾、摩卡、康寶藍與瑪奇朵等。

【註 3】調配專用果露：如史達林、吉法、達文西、泰希瑞、水果醬與裝飾醬等。