



## 義式咖啡調製人員職能課程

### 培養專業吧檯 手沖咖啡下階段跟進

新北市飲料調製運送服務職業工會副理事長張峻維 口述

「職能基準發展與應用推動計畫」專案辦公室 撰



現煮咖啡市場十年來爆炸性成長，成為許多人生活中的必需品，相對帶動人力市場需求。新北市飲料調製運送服務職業工會之「義式咖啡調製人員班」通過職能導向課程品質認證，今年規劃再申請「手沖咖啡調製人員課程」認證，協助咖啡產業人員專業技術能更上一層樓。



新北市飲料調製運送服務職業工會培訓義式咖啡調製人員。(照片由新北市飲料調製運送服務職業工會提供)



### 連鎖超商搶攻 近十年銷售規模增百億

台灣的咖啡消費市場近年銷售量連年增長，成為兵家必爭之地，四大連鎖超商、全聯福利中心、美廉社及不少平價咖啡品牌無不搶攻現煮咖啡市場，帶動台灣咖啡人口普及化。四大超商一年賣出 4 億杯現煮咖啡，粗估市場規模達 180 億元；連鎖咖啡店市場規模則達 230 億元。罐裝咖啡龍頭金車食品總經理李玉鼎就曾公開指出，過去十年，台灣整體咖啡市場銷售規模大增 200 到 300 億元，成長力道驚人。(引自自由時報財經政策新聞)



新北市飲料調製運送服務職業工會副理事長張峻維（以下簡稱張副理事長）表示，日本每人每年平均消費量為 400 杯咖啡，美國、澳洲則是 300 杯以上的數量，韓國為 140 杯，與國人每年平均消費不到 80 杯咖啡來相比較，「台灣的咖啡消費市場還有很大的成長空間。」

張副理事長指出，消費量及家數的增加代表咖啡相關飲料從業人員持續存在需求，104 人力銀行調查，北台灣 105 年 7 月的飲料職缺人數為 3,372 人，求職人數為 1,587 人，108 年 7 月飲料職缺人數為 2,701 人，求職數為 1,382 人，單月都有超過千人以上的人力缺口。



### 鎖定人力缺口 培訓義式咖啡吧檯專業

新北市飲料調製運送服務職業工會過去曾開辦義式、手沖及虹吸咖啡調製人員入門課程。看準咖啡消費市場的成長力道，張副理事長表示，義式咖啡的市場相對較大，入門門檻、市場上就業人口及店家比例高，加上國人飲料飲用習慣轉為咖啡的消費型態人口較多，所以第一階段先鎖定義式咖啡調製人員課程，申請職能導向課程認證。

「星巴克及路易莎等咖啡連鎖店都有自家的基本手法，若想應徵咖啡調製人員，店家也會希望要有相關經驗或資歷。」張副理事長表示，早期與咖啡調製人員相關的認證，歸在技能檢定丙級，但時數及內容都很簡略；國外雖有相關的認證，台灣針對咖啡調製人員卻沒有專門的認證課程，所以藉由目前職能政策推動，盼透過 iCAP 職能導向課程認證，發展咖啡調製人員的職能導向課程。



# 案 例 交 流 分 享



新北市飲料調製運送服務職業工會在 108 年 5 月進行產業專家訪談，在琥珀色咖啡負責人張世勳，及台灣飲料調製協會理事葉秋玲的建議下，認為第一步應針對義式咖啡調製人員短缺的問題對症下藥，開辦相關課程訓練，來補足人力市場需求。

sss

## 54 小時特訓 新手搖身變吧檯



義式咖啡調製人員課程，訓練學員從完全沒有經驗，到學會咖啡沖煮、奶泡與拉花等必備技能。  
( 照片由新北市飲料調製運送服務職業工會提供 )

新北市飲料調製運送服務職業工會義式咖啡調製人員課程，在 108 年 6 月開辦 iCAP 職能導向課程認證試辦班，課程總時數為 54 小時，課程內容包括三個單元訓練，分別為義式咖啡概論、義式咖啡沖煮法與奶泡融合與拉花。教學方法分別包含專業知識講授教學、專業技能示範教學及專業技能實作練習等。

張副理事長指出，課程訓練目的為提供新北市義式咖啡相關產業人力需求，促進會員及失業勞工學習義式咖啡專業技能後就業，因此並未設定任何先備條件，沒有相關經驗也能來報名，訓練課程聚焦在義式咖啡基礎知能與技能，「目的是學員從咖啡新手，訓練到可以到相關工作領域擔任吧檯」。

義式咖啡調製人員班第一梯試辦共有 12 名學員，最後有 10 名順利結業，學員背景有的來自路易莎咖啡連鎖店，有的則是早餐店或自營咖啡店老闆。張副理事長舉例，過去早餐店的義式咖啡運作模式，多半是廠商給咖啡豆，用咖啡機按個按鈕就結束，「店家雖然會操作，咖啡卻未必好喝。」



## 以評量檢驗職能 訓練强度高

張副理事長表示，**職能導向課程透過評量檢驗學員職能**，是一種能力檢驗，除學科外還有實作，**訓練強度較高**，學員回到工作崗位上，對於義式咖啡在調製時需要填壓的公克數及萃取時間長短都會有概念，較不會知其然而不知其所以然。

張副理事長表示，目前規劃第二梯將在 109 年下半年，投入產業人才投資方案（簡稱產投方案）開辦義式咖啡調製人員班。而因為**職能導向課程透過評量檢驗學員職能**，這時學員素質及學習動機就很重要，如果一班 24 名若只有 4 名未來有心投入相關產業，不僅老師會教得很挫折，同時影響學習成效。因此工會將視產投方案開課實際狀況，再決定未來開課模式，並評估先備條件是否有調整的必要。



## 手沖、虹吸咖啡 擬階段性申請 iCAP 認證

義式咖啡調製人員班由張副理事長一手催生，政府推動 iCAP 職能導向課程認證過程，前期因產投方案有政策限縮致課程受到規範，核班數不多，後來政策改變致通過認證 iCAP 課程也陸續申請通過，於是張副理事長在 106 年先參加「職能基準發展與應用推動計畫」專案辦公室舉行的課程認證說明會，了解政策方向後，在 107 年與 108 年陸續報名參加訓練規劃與評量職能基準課程、職能分析職能導向課程等相關訓練，逐步建構義式咖啡調製人員班的雛形。

工會在 108 年初確定要導入 iCAP 後，開始找老師及經費資源，設定 8 月開課，11 月結訓，萬事起頭難，張副理事長表示一開始遇到的最大的難度，是找到願意參與而且有導入經驗的專家學者。在工會的堅持及努力終於找到適合人選，才讓訓練計畫順利進行。

第一梯試辦班學員對課程教材設備等滿意度平均 9.23 分，獲得學員高評價。張副理事長指出，相較於義式咖啡需購入高單價機器，手沖咖啡的設備相對簡單，在國內的咖啡愛好者中也有一定市場。在擁有導入經驗後，工會今年將再派一位同仁，參與規劃與評量職能基準課程訓練，為工會其他訓練課程作準備。



張副理事長認為，透過義式咖啡調製人員班職能導向課程認證的申請過程，對工會而言加強了辦訓能力外，同時在內部也成為經驗傳承，對業界及訓練市場而言都有幫助，這是辦訓單位、學員及產業共同成長的機會，工會也希望內部辦訓同仁能走在產業前端。「如果只有我會，對工會永續發展會有阻礙，員工也會，才能得到自我肯定。」接下來，除了義式咖啡外，工會也規劃手沖咖啡、虹吸咖啡調製人員課程階段性申請職能導向課程認證，為台灣咖啡專業人才紮穩馬步。



新北市飲料調製運送服務職業工會繼義式咖啡申請課程認證後，下階段擬將手沖、虹吸咖啡也分階段性申請認證。(照片由新北市飲料調製運送服務職業工會提供)