

職能單元代碼	TFB3R0287v2
職能單元名稱	提供酒類服務
領域類別	休閒與觀光旅遊 / 餐飲管理
職能單元級別	3
工作任務與行為指標	<p>一、提供酒類</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 根據各地區相關法規條文、發照規定與酒類服務原則，銷售或提供酒類。</li> <li>2. 根據標準作業流程與政府法規，提供顧客關於各種所販售的酒精飲料的正確資訊，包括種類、強度、標準酒量和酒精含量。</li> <li>3. 協助顧客取得銷售的各種非酒精飲料資訊。</li> <li>4. 辨識銷售與提供酒類給各種顧客的<u>相關議題</u>【註1】，尤其是<u>高風險顧客</u>【註2】，並將其納入銷售或服務中。</li> </ol> <p>二、協助顧客適量飲酒</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 根據業界要求，準備並提供<u>標準酒量</u>【註3】或<u>試飲品</u>【註4】。</li> <li>2. 有禮貌且委婉地建議顧客適量飲酒即可。</li> <li>3. 辨認有異狀的<u>飲酒模式</u>【註5】，針對酒醉前兆，採取適當行動。</li> <li>4. 觀察顧客情緒與生理狀態，注意喝醉的跡象，以及非法或其他藥物使用的不良後果。</li> <li>5. 適當的提供食物與非酒精飲品。</li> <li>6. 有禮貌地拒絕快速飲酒或過度飲酒的酒類提供方式，並告知顧客拒絕的理由。</li> </ol> <p>三、評估酒精對顧客的影響</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 評估顧客酒醉的程度，包括觀察<u>行為改變</u>【註6】、觀察情緒與生理狀態，以及監督喧鬧程度與酒類購買情況。</li> <li>2. 評估酒醉情況時，考慮影響個人對酒精反應的因素【註7】。</li> <li>3. 根據各地區的法規，辨識必須拒絕銷售或提供酒類的顧客，包括未成年者、代替未成年者買酒者、酒醉者，以及因非法或其他藥物影響者。</li> <li>4. 在適當情況下，在銷售或提供酒類前要求並取得年齡</li> </ol>

	<p>證明。</p> <p><b>四、拒絕提供酒類</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 有禮貌地拒絕服務，並說明拒絕原因。</li> <li>2. 以適當與一致的態度向酒醉的顧客說話，將衝突與爭執的可能降到最低，並告知可能的<u>標示</u>【<sup>註8</sup>】。</li> <li>3. 無法提供服務時，給予顧客<u>適當的協助</u>【<sup>註9</sup>】。</li> <li>4. 在適當的情況下，給予顧客口頭警告，根據組織或店內規定、特定的情況，以及政府或各地區法規條文，要求他們離開。</li> <li>5. 使用適當的<u>溝通與衝突解決技能</u>【<sup>註10</sup>】處理棘手的情況。</li> <li>6. 將超出責任範圍的情況轉移給相關人員。</li> <li>7. 快速辨識出會對同仁、顧客或財產造成安全威脅的情況；根據公司政策，向適當的同仁尋求協助。</li> </ol>
職能內涵 (K=knowledge 知識)	<p>一、食品安全衛生相關規範</p> <p>二、職業安全衛生相關規範</p> <p>三、酒類相關法規或規範</p> <p>四、提供酒類服務標準作業流程</p> <p>五、所販售酒精飲料相關資訊</p> <p>六、飲酒過度的影響</p> <p>七、標準酒量和酒精測量方法</p> <p>八、酒醉評估指標</p> <p>九、販賣酒類許可執照場所內相關法規</p> <p>十、合法飲酒和駕駛限制</p> <p>十一、安全問題處理標準作業流程</p>
職能內涵 (S=skills 技能)	<p>一、顧客溝通協調能力</p> <p>二、顧客酒醉程度的判斷能力</p> <p>三、相關法規閱讀及讀寫能力</p> <p>四、酒精攝取量估算能力</p> <p>五、問題解決能力</p> <p>六、危機處理能力</p> <p>七、衝突管理能力</p>
評量設計參考	<p>一、評量證據</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 在適合場所向顧客銷售或提供酒類。</li> </ol>

	<p>2. 符合當地銷售或提供酒類的法規要求。</p> <p>3. 遵守組織政策與流程提供酒類。</p> <p>4. 在有許可證的營業場所內，了解與個人工作責任範圍相關的酒類法律或法規。</p> <p><b>二、評量情境與資源</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 真實或模擬的工作場域。</li> <li>2. 符合業界標準的量酒器或試飲品等相關設備物件。</li> <li>3. 符合職業安全衛生相關規範及作業程序。</li> </ol> <p><b>三、評量方法</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 以角色扮演或案例研究的方式，評估受評者的反應能力，如和顧客互動並解釋組織銷售與提供酒類的法規規定等。</li> <li>2. 進行個案討論，評估受評者在顧客出現有異狀的飲酒模式可能造成安全威脅時的反應處理能力。</li> <li>3. 書面或口頭詢問，以評估受評者對法規與本職能單元的相關知識。</li> <li>4. 綜合審查受評者提供的績效證據及第三方提供的工作表現報告。</li> </ol>
說明與補充事項	<p><b>【註1】議題：</b>包括舉止與情緒、對特定顧客的熟悉程度、因使用非法或其他藥物造成可觀察到的影響、可觀察到的健康狀態、身材體型及社交情境等。</p> <p><b>【註2】高風險顧客：</b>包括未成年人、因攝取非法或其他藥物而受影響的人、女人及年輕顧客等。</p> <p><b>【註3】標準酒量：</b>可利用下列方式測量，適當的量杯 ( nip measures )、適當容量的試飲品杯、電子分配與測量儀器等。</p> <p><b>【註4】試飲品：</b>包括在啤酒廠、蒸餾廠、飯店旅館大廳、烈酒零售通路、釀酒廠等之任何銷售用項目的試飲品。</p> <p><b>【註5】有異的飲酒模式：</b>包括混合許多類型的酒；快速乾杯並追酒；獨飲但一次點超過一杯；混合處方藥或非法藥物一起飲酒；持續回到試飲處要求更多試飲品；要求多個試飲品；點大量試飲品、點三份烈酒杯 ( triple shot ) 份量或特別大量的酒等。</p> <p><b>【註6】行為改變：</b>如顧客變得有侵略性、行為失序、愛挑釁</p>

	<p>及暴力等。</p> <p><b>【註7】</b>因素：包括攝取的食物、性別、健康，及其他攝取物質，如非法與其他藥物，消耗速率及體重等。</p> <p><b>【註8】</b>標示：包括店內製作，符合法規要求文字的標誌；由相關單位發出的標準宣導標誌及任何宣導形式的警告提示等。</p> <p><b>【註9】</b>適當的協助：包括協助顧客聯絡指定駕駛；提供酒類的替代品；食物；提議銷售或提供非酒類飲品；為想離開的顧客安排交通方式及提供計程車資訊等。</p> <p><b>【註10】</b>溝通與衝突解決技能：包括使用開放與非侵略性的肢體語言；使用各種策略緩和情況，例如將人帶離群眾面前；監督其他顧客的反應；注意早期的警告跡象，在顧客喝醉前就干預；不使用身體接觸或身體語言；保持冷靜，使用有技巧的語言等。</p>
--	--

**更新紀錄**

2022 年修訂職能內容。