

職能單元代碼	TFB4R2374v2
職能單元名稱	酒精性飲料之餐桌服務
領域類別	休閒與觀光旅遊 / 餐飲管理
職能單元級別	4
工作任務與行為指標	<p>一、 提供客人<u>酒精性飲料建議</u>【<u>註1</u>】及點單</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 提供餐廳所供應的<u>酒精性飲料</u>【<u>註2</u>】相關資訊。 2. 提供客人飲料單及葡萄酒單，並使用正確的用語及發音介紹飲料。 3. 在飲料的選擇上，有禮地且適當地給予客人建議及推薦。 4. 依據客人的喜好及餐廳需求促銷飲料。 5. 適時協助客人在餐點與葡萄酒的搭配做選擇。 6. 為客人點餐並確認餐飲的選擇。 <p>二、 提供酒精飲料</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 依照 標準作業流程<u>正確貯藏酒精性飲料</u>【<u>註3</u>】。 2. 選酒服務提供前，須確認溫度及包裝完整性是否合宜。 3. 依標準作業流程，選擇適合供應飲料的<u>杯具及其他設備</u>【<u>註4</u>】。 4. 依照標準作業流程，<u>準備及擺放杯具</u>【<u>註5</u>】。 5. 謹慎使用服務托盤，避免酒水飲料外溢。 6. 於適當時機呈現客人所選擇的飲料並確認是否正確。 7. 正確謹慎地開瓶，為客人提供服務，並避免將飲料灑出。 8. 依照標準作業流程及產品特性進行酒水服務。 9. 依照標準作業流程確認及回應<u>顧客對飲料品質的抱怨</u>【<u>註6</u>】。 10. 以盡量不干擾的狀態為客人服務酒水。 11. 於適當的時機及合宜的方式收拾用過或未使用的杯具。

職能內涵 (K=knowledge 知識)	<ul style="list-style-type: none"> 一、食品安全衛生相關規範 二、職業安全衛生相關規範 三、酒類相關法規或規範 四、<u>主要葡萄種類、葡萄酒類型</u>【註7】及產區特色 五、各種葡萄酒與食物搭配性 六、啤酒及蒸餾酒相關知識 七、酒精性飲料專業術語 八、酒精飲料標籤的內容及意涵 九、各種酒杯及相關設備使用知識 十、組織餐飲服務標準作業流程 十一、酒精性飲料儲存標準作業程序
職能內涵 (S=skills 技能)	<ul style="list-style-type: none"> 一、葡萄酒及其它飲料標籤閱讀及解讀能力 二、各種飲料的服務能力 三、酒精性飲料說明及解說能力 四、顧客需求回應與問題解決能力 五、溝通協調能力
評量設計參考	<ul style="list-style-type: none"> 一、評量證據 <ul style="list-style-type: none"> 1. 能依照標準作業流程提供酒水服務。 2. 能運用各式開瓶技巧並提供飲料的服務，例如氣泡酒及葡萄酒。 3. 能提供有關酒精飲料選擇的專業知識與建議。 二、評量情境與資源 <ul style="list-style-type: none"> 1. 符合實務工作的環境，如附有完整設備的營運餐廳或用餐區域，有酒吧或服務的商店。 2. 產業實際狀況，例如一般顧客與飲料服務人員的比例。 3. 相關物料資源設備。 三、評量方法 <ul style="list-style-type: none"> 1. 宜採用多種評量方式來評量實務技能與知識。 2. 直接觀察受評者提供各種飲料的桌邊服務之過程。 3. 以書面或口頭詢問受評者關於葡萄酒風格、葡萄酒服務技巧、食物及飲料搭配的知識。 4. 評估受評者之工作表現證據，並參考第三方對受評者提出的評量報告。

說明與補充事項	<p>【註1】酒精性飲料建議：包括餐前及餐後適合搭配的酒、基本的食物及飲料搭配建議、常見葡萄酒及產區、葡萄種類及特色、常見啤酒、產地與特性、蒸餾酒、香甜酒與開胃酒的特性，適合搭配的飲調、各種雞尾酒等。</p> <p>【註2】酒精性飲料：包括葡萄酒、氣泡酒、加烈葡萄酒；啤酒，當地、進口、桶裝與瓶裝、蒸餾酒、香甜酒、開胃酒、雞尾酒等。</p> <p>【註3】正確貯藏酒精性飲料：包括冷藏、酒架及酒窖、直立或橫的貯藏方式等。</p> <p>【註4】杯具及其他設備：包括冰桶或冰桶架、開瓶器及侍酒刀、布巾、飲料適用的杯具、葡萄酒單等。</p> <p>【註5】準備及擺放杯具：包括檢查缺口及裂縫、擦亮杯具、餐桌擺設方式、存放的地點及方式等。</p> <p>【註6】顧客對飲料品質的抱怨：包括飲料的外觀、氣味、味道等。</p> <p>【註7】主要葡萄種類及葡萄酒類型：包括紅酒，如卡本內蘇維濃、席哈、黑皮諾、梅洛；白酒，如塞米雍、白蘇維濃、格烏茲塔名那、麗絲玲、夏多內；混釀葡萄酒，如卡本內蘇維濃、梅洛、塞米雍、白蘇維濃；氣泡酒、受歡迎的加烈葡萄酒，如雪利酒、波特酒、蜜思嘉、苦艾酒、托凱酒、瑪莎拉酒；甜酒等。</p>
---------	--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

更新紀錄

2022 年修訂職能內容。