

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、提供客人酒精性飲料建議【註1】及點單</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 提供餐廳所供應的<u>酒精性飲料</u>【註2】相關資訊。</li> <li>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。</li> <li>3. 在飲料的選擇上，有禮地且適當地給予客人建議及推薦。</li> <li>4. 依據客人的喜好及餐廳需求促銷飲料。</li> <li>5. 適時協助客人在餐點與葡萄酒的搭配做選擇。</li> <li>6. 為客人點餐並確認餐飲的選擇。</li> </ol> <p>二、提供酒精飲料</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 依照 標準作業流程<u>正確貯藏酒精性飲料</u>【註3】。</li> <li>2. 選酒服務提供前，須確認溫度及包裝完整性是否合宜。</li> <li>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>【註4】。</li> <li>4. 依照標準作業流程，<u>準備及擺放杯具</u>【註5】。</li> <li>5. 謹慎使用服務托盤，避免酒水飲料外溢。</li> <li>6. 於適當時機呈現客人所選擇的飲料並確認是否正確。</li> <li>7. 正確謹慎地開瓶，為客人提供服務，並避免將飲料灑出。</li> <li>8. 依照標準作業流程及產品特性進行酒水服務。</li> <li>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>【註6】。</li> <li>10. 以盡量不干擾的狀態為客人服務酒水。</li> <li>11. 於適當的時機及合宜的方式收拾用過或未使用的杯具。</li> </ol>

<p>職能內涵 (K=knowledge 知識)</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>一、 食品安全衛生相關規範</li> <li>二、 職業安全衛生相關規範</li> <li>三、 酒類相關法規或規範</li> <li>四、 <u>主要葡萄種類、葡萄酒類型</u>【註7】及產區特色</li> <li>五、 各種葡萄酒與食物搭配性</li> <li>六、 啤酒及蒸餾酒相關知識</li> <li>七、 酒精性飲料專業術語</li> <li>八、 酒精飲料標籤的內容及意涵</li> <li>九、 各種酒杯及相關設備使用知識</li> <li>十、 組織餐飲服務標準作業流程</li> <li>十一、 酒精性飲料儲存標準作業程序</li> </ul>
<p>職能內涵 (S=skills 技能)</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>一、 葡萄酒及其它飲料標籤閱讀及解讀能力</li> <li>二、 各種飲料的服務能力</li> <li>三、 酒精性飲料說明及解說能力</li> <li>四、 顧客需求回應與問題解決能力</li> <li>五、 溝通協調能力</li> </ul>
<p>評量設計參考</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>一、 評量證據                             <ul style="list-style-type: none"> <li>1. 能依照標準作業流程提供酒水服務。</li> <li>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。</li> <li>3. 能提供有關酒精飲料選擇的專業知識與建議。</li> </ul> </li> <li>二、 評量情境與資源                             <ul style="list-style-type: none"> <li>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。</li> <li>2. 產業實際狀況，例如一般顧客與飲料服務人員的比例。</li> <li>3. 相關物料資源設備。</li> </ul> </li> <li>三、 評量方法                             <ul style="list-style-type: none"> <li>1. 宜採用多種評量方式來評量實務技能與知識。</li> <li>2. 直接觀察受評者提供各種飲料的桌邊服務之過程。</li> <li>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。</li> <li>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。</li> </ul> </li> </ul>

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。