

職能單元代碼	TFB3R0289v2
職能單元名稱	非酒精飲品的準備與服務
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、選擇原料</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 依照<u>顧客需求或喜好</u>【<sup>註1</sup>】檢查並辨識飲品。</li> <li>2. <u>非酒精飲品</u>【<sup>註2</sup>】原料之辨識及確認。</li> </ol> <p>二、選擇、準備與使用設備</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 選擇正確類型與尺寸的<u>設備</u>【<sup>註3</sup>】。</li> <li>2. 在使用之前安全地整合並確定設備的清潔。</li> <li>3. 根據製造商使用手冊安全衛生地使用設備。</li> </ol> <p>三、準備與提供非酒精飲品。</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 使用適當的<u>方法</u>【<sup>註4</sup>】與標準配方準備飲品，符合顧客的要求。</li> <li>2. 確保準備的飲品有正確的濃度、味道、溫度和外觀。</li> <li>3. 將浪費減到最低，使製作的飲品利潤最大化。</li> <li>4. 以具吸引力的方式呈現飲品，根據標準作業流程使用適當的陶瓷杯盤或玻璃杯盤，以及搭配物和裝飾。</li> <li>5. 在服務給顧客之前，確認飲品準備無誤。</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、常用於非酒精飲品製作的專有名詞</p> <p>四、非酒精飲品原料及使用方式</p> <p>五、各式非酒精飲品的主要類型及特色</p> <p>六、各式非酒精飲品的準備方法</p> <p>七、飲品器皿特性及呈現方式</p> <p>八、飲品搭配物使用方式</p> <p>九、製作非酒精飲品的設備用品</p> <p>十、飲品原料保存知識</p>
職能內涵 (S=skills 技能)	<p>一、顧客溝通協調能力</p> <p>二、降低食材浪費能力</p> <p>三、飲品菜單與標準配方閱讀及撰寫能力</p>

	<p>四、飲品原料份量測量及計算能力</p> <p>五、工作流程規劃與組織能力</p> <p>六、顧客服務能力</p> <p>七、飲品品質辨識及管控能力</p> <p>八、問題解決能力</p> <p>九、非酒精飲品製作用品及設備使用能力</p> <p>十、飲品呈現及搭配能力</p>
<p>評量設計參考</p>	<p>一、評量證據</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>能準備並呈現各種非酒精飲品，以符合顧客的需求。</li> <li>能呈現各種具吸引力，且品質、份量、外觀都一致的非酒精飲品和搭配物。</li> <li>能使用正確的設備、原料與標準量杯。</li> <li>能快速且有效率地工作，以同時應付多個服務任務。</li> <li>能了解具備本職能單元專業知識，如非濃縮咖啡、茶、其他非酒精飲品的主要類型及特色；熱門非酒精飲品的準備方式等。</li> </ol> <p>二、評量情境與資源</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>真實的工作場域或模擬的訓練環境。</li> <li>目前產業常用的飲料單及非酒精飲料配方。</li> <li>業界使用非酒精飲料配方及呈現方式。</li> <li>符合職業安全衛生相關規範及作業程序。</li> </ol> <p>三、評量方法</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>直接觀察受評者準備與提供各種非酒精飲品。</li> <li>評估受評者準備的飲品的味道和視覺吸引力。</li> <li>以口頭或書面方式評量受評者對茶、咖啡、其他非酒精飲品的主要類型及特色、準備方法、呈現標準等知識。</li> <li>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>
<p>說明與補充事項</p>	<p>【註1】顧客需求或喜好：如品牌、陶瓷杯盤、裝飾物、玻璃杯、冰塊、調酒器、規格、強度濃淡及溫度等。</p> <p>【註2】非酒精飲品：如碳酸飲料；兒童特調飲品；咖啡，</p>

	<p>如過濾式、希臘式或土耳其式、冰咖啡、濾壓壺；水果果汁與糖漿；調味牛奶；凍飲；鮮榨果汁；水果點心；健康飲品；冰熱巧克力；果汁；奶昔；非酒精雞尾酒；冰沙；軟性飲料；茶，如紅茶、半熟茶、混合茶、綠茶、香茶、草本茶、水果茶、花茶與水等。</p> <p><b>【註3】</b>設備：如咖啡，如過濾式咖啡壺與咖啡壺、冰滴過濾系統、濾壓壺；攪拌機；冰箱；果汁機；奶昔機及茶壺等。</p> <p><b>【註4】</b>方法：如攪拌、釀造、榨汁、混合、濾壓及搖晃等。</p>
--	---

更新紀錄

2022 年修訂職能內容。