

### 咖啡調製人員職能基準

版本	職能基準代碼	職能基準名稱	狀態	更新說明	發展更新日期
V3	TFB5131-002v3	咖啡調製人員	最新版本	略	2025/12/15
V2	TFB5131-002v2	咖啡調製人員	歷史版本	已被《TFB5131-002v3》取代	2022/12/13
V1	TFB5131-002v1	咖啡調製人員	歷史版本	已被《TFB5131-002v2》取代	2019/12/19

職能基準代碼		TFB5131-002v3			
職能基準名稱 ( 擇一填寫 )		職類			
		職業	咖啡調製人員		
所屬 類別	職類別	休閒與觀光遊憩 / 餐飲管理		職類別代碼	TFB
	職業別	飲料調製員		職業別代碼	5131
	行業別	住宿及餐飲業 / 餐飲業		行業別代碼	I5631
工作描述		負責顧客服務、咖啡飲品製作及吧檯管理等工作。			
基準級別		3			

主要職責	工作任務	工作產出	行為指標	職能 級別	職能內涵 ( K=knowledge 知識 )	職能內涵 ( S=skills 技能 )
T1 咖 啡 店 顧 客 服 務	T1.1飲品 服務		P1.1.1介紹咖啡、餐點或相關周邊商品，並視顧客需求與偏好推薦。 P1.1.2依據顧客偏好與需求，完成點餐服務。 P1.1.3送餐並清楚解說咖啡飲品風味與特性。	2	K01職業安全衛生相關規範 K02食品安全衛生相關法規 K03餐飲服務概論 K04產業專業術語 K05咖啡豆產地與風味知識	S01產品介紹及解說能力 S02餐飲服務能力 S03溝通協調能力
	T1.2結帳 與收桌	O1.2.1結 帳報表	P1.2.1依組織規範 / 標準服務流程，收取正確金額，並操作營運管理系統。 P1.2.2依組織規範 / 標準服務流程，清潔吧檯檯	2	K03餐飲服務概論 K06營運管理系統	S04營運管理系統操作能力 S05吧檯清潔能力 S06計算能力

主要職責	工作任務	工作產出	行為指標	職能級別	職能內涵 ( K=knowledge 知識 )	職能內涵 ( S=skills 技能 )
			面並將相關設備、器具復位。			
	T1.3顧客關係管理	O1.3.1顧客意見紀錄	P1.3.1依顧客需求提供相關諮詢服務。 P1.3.2運用適切溝通方式，回應顧客問題，並蒐集顧客回饋，作為後續服務改善參考。 P1.3.3記錄顧客問題處理結果。	3	K03餐飲服務概論 K07顧客關係管理概念 K08衝突管理概念 K09客訴處理方法 K10咖啡相關知識	S03溝通協調能力 S07客訴處理能力 S08文書處理能力
T2 咖啡飲品製作	T2.1調製咖啡	O2.1.1咖啡飲品	P2.1.1選用並正確操作咖啡器具。 P2.1.2依不同產地、風味的咖啡豆調整適合的萃取參數，並測試咖啡風味。 P2.1.3依組織標準作業流程，選用正確器具與原料萃取咖啡。 P2.1.4依組織標準作業流程，選用正確器具與原料製作蒸氣奶泡。 P2.1.5依組織標準作業流程，選用正確咖啡器具製作義式咖啡 / 花式咖啡。 P2.1.6依組織標準作業流程，運用調配專用果露或其他食材製作特調咖啡。	3	K01職業安全衛生相關規範 K02食品安全衛生相關法規 K10咖啡相關知識 K11組織咖啡標準作業程序 K12咖啡豆烘培度基本知識 K13咖啡研磨與萃取 K14磨豆機校正知識 K15咖啡機具操作安全知識 K16吧台設備與器材專業名詞 K17咖啡飲品種類與製作方法 K18感官評估方法	S09咖啡研磨與萃取能力 S10咖啡豆挑選能力 S11磨豆機校正能力 S12咖啡飲品製作能力 S13咖啡機具操作能力 S14設備、器具、器皿清潔能力 S15果露調配能力 S16感官評估能力 S17奶泡製作能力
	T2.2咖啡拉花	O2.2.1咖啡飲品	P2.2.1依飲品配方 / 比例準備適量的義式咖啡，選用正確咖啡器具製作蒸氣奶泡。 P2.2.2依拉花或雕花圖案，掌握液面注入點，進行咖啡拉花作業。	3	K01職業安全衛生相關規範 K02食品安全衛生相關法規 K18感官評估方法 K19咖啡拉花原理 K20成品豆品項與特性 K21奶泡原料種類	S16感官評估能力 S17奶泡製作能力 S18咖啡拉花能力

主要職責	工作任務	工作產出	行為指標	職能級別	職能內涵 ( K=knowledge 知識 )	職能內涵 ( S=skills 技能 )
T3 吧 檯 管 理	T3.1存貨 管理	O3.1.1庫 存盤點表	P3.1.1依庫存規範盤點營業用商品 / 備品之品 質，並進行回收作業。 P3.1.2定期盤點設備及備品並執行進貨。	3	K01職業安全衛生相關規範 K02食品安全衛生相關法規 K22存貨管理 K23成本概念 K24物料貯存原則與方法	S06計算能力 S19盤點能力
	T3.2環境 與設備維 護	O3.2.1清 消紀錄表 O3.2.2設 備保養紀 錄表	P3.2.1依職業安全衛生與食品安全衛生相關規 範，辨別與選用正確的清潔用品，進行環 境消毒與清潔作業。 P3.2.2依職業安全衛生與食品安全衛生相關規 範，辨別與選用正確的清潔用品，消毒與 清潔吧檯設備器材、用具、杯皿並復位。 P3.2.3定期檢查與維護基本營業器具，並填寫設 備保養紀錄表。	3	K01職業安全衛生相關規範 K02食品安全衛生相關法規 K25設備與器材貯藏 K26吧檯機具清潔維護知識 K27環境清潔維護知識	S20咖啡器材清潔維護技能 S21環境清潔維護技能

職能內涵 ( A=attitude 態度 )
<p>A01主動積極：不需他人指示或要求能自動自發做事，面臨問題立即採取行動加以解決，且為達目標願意主動承擔額外責任。</p> <p>A02親和力：對他人表現理解、友善、同理心、關心和禮貌，並能與不同背景的人發展及維持良好關係。</p> <p>A03持續學習：能夠展現自我提升的企圖心，利用且積極參與各種機會，學習任務所需的新知識與技能，並能有效應用在特定任務。</p> <p>A04自我管理：設立定義明確且實際可行的個人目標；對於及時完成任務展現高度進取、努力、承諾及負責任的行為。</p> <p>A05團隊意識：積極參與並支持團隊，能彼此鼓勵共同達成團隊目標。</p> <p>A06壓力容忍：冷靜且有效地應對及處理高度緊張的情況或壓力，如緊迫的時間、不友善的人、各類突發事件及危急狀況，並能以適當的方式紓解自身壓力。</p> <p>A07謹慎細心：對於任務的執行過程，能謹慎考量及處理所有細節，精確地檢視每個程序，並持續對其保持高度關注。</p>

#### 說明與補充事項

- **建議擔任此職類/職業之學歷/經驗/或能力條件：**
  - 高中（職）以上畢業。
- **其他補充說明：**
  - 咖啡器具：如研磨機（商用級 / 刻度式 / 手搖式 / 簡易電動等）、咖啡機（全自動商務咖啡機 / 義式咖啡機 / 濾泡式咖啡機等）、沖泡器具（虹吸壺 / 手沖式器具 / 摩卡壺 / 冰滴器 / 冷泡壺 / 濾壓壺 / 牛奶發泡氣等）。
  - 花式咖啡：如拿鐵、卡布奇諾、摩卡、康寶藍與瑪奇朵等。
  - 調配專用果露：如史達林、吉法、達文西、泰希瑞、水果醬與裝飾醬等。果露是糖漿的新名詞，它們的英文名稱同為 Syrup，但為了與一般市售的濃縮汁及化學糖漿有所區隔，稱這種不含防腐劑、不含人工香料、不含人工甘味、萃取自天然的糖漿為天然果露。