

調酒員 / 吧檯服務人員職能基準

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	TFB5131-001v3	調酒員 / 吧檯服務人員	最新版本	略	2023/12/15
V2	TFB5131-001v2	調酒員 / 吧檯服務人員	歷史版本	已被《TFB5131-001v3》取代	2020/12/18
V1	TFB5131-001v1	調酒師 / 吧檯服務人員	歷史版本	已被《TFB5131-001v2》取代	2018/06/12

職能基準代碼		TFB5131-001v3			
職能基準名稱 (擇一填寫)		職類			
		職業	調酒員 / 吧檯服務人員		
所屬 類別	職類別	休閒與觀光旅遊 / 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 住宿及餐飲業 / 住宿業		行業別代碼	I56 I55
工作描述		在吧台依據顧客需求調配各種含酒精與不含酒精飲料，並負責吧檯的清潔與擺設、酒水成本管控，另可提供簡單的餐點及顧客諮詢並維護互動關係。			
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 吧檯與 存貨管理	T1.1 操作 並維護吧 檯設備與 環境	O1.1.1 吧 檯維護紀 錄 ^{【註1】} O1.1.2 破 損紀錄表	P1.1.1 依程序與服務規範佈置吧檯場所與設備。 P1.1.2 根據服務規範程序維護檯面及設備清潔以 符合衛生標準。 P1.1.3 即時並安全的處理破損物 ^{【註3】} ，並依據組織 政策及程序彙報。	3	K01 吧檯設備與環境認知 K02 組織政策與程序 ^{【註2】} K03 食品安全衛生準則 K04 工作場所安全程序與情緒管 理	S01 吧檯設備及器具操作 S02 佈置吧檯 S03 清潔吧檯 S04 廢棄物分類與處理 S05 物料管制能力

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)
			P1.1.4 妥善處置廢棄物、回收物與危害物質，將對環境的負面影響減至最低。 P1.1.5 管理維護飲品分配設備與冷藏設備，保持品質並符合食品安全規範。		K05 酒精與無酒精飲料產品特色與性質	S06 品溫環境管理能力
	T1.2 進貨與存貨管理	O1.2.1 <u>進貨紀錄</u> ^{【註4】} O1.2.2 存貨盤點紀錄	P1.2.1 根據組織政策與程序，依訂單與送貨單檢查進貨品項並記錄。 P1.2.2 檢驗進存貨，辨別異狀或品質問題並記錄，將不合適的貨品退回或彙報。 P1.2.3 運送進存貨至適當的保管區域時，須使用安全的搬運技術以避免破損。 P1.2.4 根據政策與標記定期周轉存貨以達到損耗降至最低。 P1.2.5 定期檢查及盤點庫存量，以確認後續品質。 P1.2.6 利用對環境衝擊最小的方式，安全地處置即期品、超額或毀損的存貨。 P1.2.7 隨時保持存貨處理區域的清潔及衛生。	3	K02 組織政策與程序 K03 食品安全衛生準則 K04 工作場所安全程序與情緒管理 K06 進存貨管理原則 K07 存貨種類與貯藏條件	S07 控制進存貨品質及數量 S08 進貨規劃 S09 存貨處理區域清潔
	T1.3 進行結帳作業	O1.3.1 <u>帳目紀錄</u> ^{【註5】}	P1.3.1 準備收據並告知付款金額，包含任何相關稅賦的細節。 P1.3.2 操作收銀設備或系統幫顧客結帳。 P1.3.3 根據組織政策與程序處理並記錄交易。	3	K02 組織政策與程序 K08 結帳流程 K09 稅賦規則 K10 認知偽鈔之識別	S10 基礎數學運算 S11 POS 設備操作 S12 帳目處理能力

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)
T2 提供飲品服務	T2.1 為顧客建議飲品	O2.1.1 點餐單	P2.1.1 詢問顧客對飲品喜好。 P2.1.2 依顧客需求推薦飲品，必要時提供食物與飲品搭配建議。 P2.1.3 當顧客需求產品缺貨時，適時提供替代選項。 P2.1.4 為顧客建議飲品時，應提供相關警語，遵守 <u>酒類服務責任準則 (TIPS)</u> ^[註 6] 。	3	K05 酒精與無酒精飲料產品特色與性質 K11 飲品流行趨勢 K12 不同飲品對應食物品項的適配性 K13 酒類服務責任準則 (TIPS)	S13 <u>點餐技巧</u> ^[註 7] S14 飲品搭配推薦 S15 <u>銷售技巧</u> ^[註 8] S16 外語溝通能力
	T2.2 準備及提供飲品	O2.2.1 酒精或非酒精飲品	P2.2.1 協助顧客點餐，並註記品項。 P2.2.2 依顧客點餐品項，選用合適材料及設備調製飲品，並以合適器皿與裝飾供應飲品。 P2.2.3 準備提供飲品時，應照標準程序將浪費降至最低。 P2.2.4 供應酒精飲品時，應提供 <u>相關警語</u> ^[註 9] ，遵守酒類服務責任準則 (TIPS)。	3	K01 吧檯設備與環境認知 K02 組織政策與程序 K03 食品安全衛生準則 K05 酒精與無酒精飲料產品特色與性質 K13 酒類服務責任準則 (TIPS)	S01 吧檯設備及器具操作 S13 點餐技巧 S17 酒精與無酒精飲料調製 S18 成品供應與服務

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)
	T2.3 提供客戶服務	O2.3.1 <u>服務紀錄</u> ^{【註10】}	<p>P2.3.1 遵循組織的客戶服務政策與程序，維持專業儀態服務顧客。</p> <p>P2.3.2 依據顧客文化宗教需求及個人喜好，提供顧客點餐諮詢服務，滿足顧客用餐需求。</p> <p>P2.3.3 必要時與其他團隊成員合作與溝通，確保提供足夠服務。</p> <p>P2.3.4 能適時處理顧客問題與抱怨申訴，若超越職責時將問題呈報上級或適當管道協處。</p>	3	<p>K02 組織政策與程序</p> <p>K14 工作場所中的顧客類型</p> <p>K15 客戶服務相關的產品及其他資訊</p> <p>K16 常見的客戶服務問題與解決方法</p> <p>K17 未成年者保護相關法規</p> <p>K18 <u>相關警語</u></p>	<p>S19 溝通能力</p> <p>S20 察覺客戶服務問題</p> <p>S21 客戶問題解決</p> <p>S22 衝突排解</p>

職能內涵 (A=attitude 態度)
<p>A01 親和關係：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>A02 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>A03 壓力調適：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>A04 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> <p>A05 彈性：能夠敞開心胸，調整行為或工作方法以適應新資訊、變化的外在環境或突如其來的阻礙。</p> <p>A06 應對不明狀況：當狀況不明或問題不夠具體的情況下，能在必要時採取行動，以有效釐清模糊不清的態勢，完成任務。</p> <p>A07 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>

說明與補充事項

- **建議擔任此職類/職業之學歷/經歷/或能力條件：**
 - 18 歲以上，且具備 1 年以上調酒及吧檯服務經驗者。
- **其他補充說明**
 - 【註 1】吧檯維護紀錄：破損、設備、資產、器皿盤點、清潔、冰箱溫度紀錄等項目。
 - 【註 2】組織規範與程序：吧檯管理、存貨控制及貯藏、款項紀錄、現金處理與安全性、飲品供應、品質管理、客戶服務等項目。
 - 【註 3】破損物：設備，器具及器皿等。
 - 【註 4】進貨紀錄：叫貨記錄、進貨驗收紀錄、收據等，依據環境相對應之產出。
 - 【註 5】帳目紀錄：日報表、客單價紀錄等相對產出項目。
 - 【註 6】酒類服務責任準則 (TIPS) (即飲酒安全)：可參照 TIPS® (Training for Intervention ProcedureS) 飲酒安全國際認證。
 - 【註 7】點餐技巧：詢問或運用肢體語言介紹餐點或飲品，聆聽顧客需求喜好。
 - 【註 8】銷售技巧：替代、追加、交叉等銷售項目。
 - 【註 9】相關警語：如飲酒過量有礙健康，喝酒不開車。
 - 【註 10】服務紀錄：顧客意見及追蹤紀錄等項目。