

「樓面部專業技能」職能範疇

名稱	執行桌邊服務禮儀
編號	WES_30（臨時編號）
應用範圍	此能力單元適用於食肆樓面部或酒吧工作的從業員。從業員需運用桌邊服務禮儀的相關知識及技能，執行斟酒、更換杯具、撤換餐具及桌邊互動等服務環節。
級別	2
學分	2（僅供參考）
能力	<p>表現要求</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>桌邊服務禮儀的所需知識 <ul style="list-style-type: none"> <li>提供服務前，確認桌面整潔無雜物，餐具擺放對齊有序</li> <li>桌邊服務禮儀規範，包括： <ul style="list-style-type: none"> <li>斟倒飲品的服務禮儀</li> <li>杯具更換的服務禮儀</li> <li>遞送物品的服務禮儀</li> <li>服務過程中的主動關懷</li> <li>異常狀況處理</li> <li>服務結束與收整程序</li> </ul> </li> <li>處理異常狀況時保持冷靜專業，迅速恢復桌面整潔與用餐氛圍</li> </ul> </li> <li>執行桌邊服務並達到合適的禮儀標準 <ul style="list-style-type: none"> <li>提供服務前，進行系列檢查，包括： <ul style="list-style-type: none"> <li>杯具及銀器晶亮、無水痕及無異味</li> <li>備妥冰桶及冰鉗</li> <li>潔淨餐巾等</li> </ul> </li> <li>斟倒飲品時的注意事項，包括： <ul style="list-style-type: none"> <li>握杯具的杯肚或杯腳</li> <li>控制傾倒角度與流速，避免液體濺灑</li> <li>氣泡類飲品採斜杯倒入，保留氣泡頂冠</li> <li>烈酒類按標準刻度線斟倒，確保份量一致</li> </ul> </li> <li>上菜/飲品依循「由左至右」或「由客側切入」原則，避免遮擋視線或打斷對話</li> <li>遞送物品時使用禮貌用語，保持自然目光接觸，展現專業與尊重</li> <li>觀察顧客飲用進度與節奏，適時添加飲品或提供飲用水</li> <li>對兒童、長者及孕婦等特殊客群，主動提供安全提醒與合適的替代飲品</li> </ul> </li> </ol>

	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 若發生液體濺灑，立即以餐巾處理並誠懇致歉，必要時協助更換桌巾或調整座位</li> <li>• 提供桌邊服務時，全程保持儀態端正、步伐穩定，並展現自然微笑</li> <li>• 服務結束後妥善收整餐具與桌面，確保環境恢復井然有序</li> </ul> <p>3. 專業精神</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 儀態端正專業，服務動作流暢自然</li> <li>• 具備基本異常處理能力，展現服務熱忱與專業素養</li> </ul>
評核指引	<p>此能力單元的綜合成效要求為：</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 完整演示標準桌邊服務流程，涵蓋斟酒、換杯與互動環節。</li> <li>• 於特殊情境中（如濺灑處理、特殊客群服務）處置得宜。</li> </ul>
備註	