

## 餐飲業 《能力標準說明》 能力單元

### 「樓面部專業技能」職能範疇

|      |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |
|------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 名稱   | 於食肆提供餐酒                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
| 編號   | 109633L2                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |
| 應用範圍 | 此能力單元適用於食肆內的前線從業員。此能力單元著眼於在食肆或相關的工作地點，能通過對酒類的認識，及依從既定的侍酒指引和安排，為顧客提供滿意的餐酒服務，從而對食肆的形象及盈利等作出貢獻。                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |
| 級別   | 2                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
| 學分   | 2                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
| 能力   | <p>表現要求</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>對於在食肆提供餐酒的認識： <ul style="list-style-type: none"> <li>掌握一般餐酒的資料，例如： <ul style="list-style-type: none"> <li>著名葡萄園的名稱、餐酒的類別</li> <li>品質和味道的特點，葡萄品種等</li> <li>酒精含量百分比</li> <li>產地及年份</li> <li>酒與食物配搭的選擇</li> </ul> </li> <li>充分瞭解於食肆提供餐酒需導守法律法規，例如： <ul style="list-style-type: none"> <li>食肆必須已領有酒牌</li> <li>飲酒的顧客必須已年滿18歲等</li> </ul> </li> <li>充分掌握向顧客推介及提供餐酒的方法和程序</li> <li>充分掌握侍酒時的正確技巧及態度</li> <li>充分具備與人溝通及建立良好關係的技巧</li> </ul> </li> <li>於食肆提供餐酒： <ul style="list-style-type: none"> <li>確保所有餐酒是按既定要求和製造商的建議溫度下儲存</li> <li>確保食肆內有可供顧客閱覽的酒類餐單，並在需要時提供予顧客參考，內容包括： <ul style="list-style-type: none"> <li>食肆所提供的餐酒名稱及年份</li> <li>餐酒的類別，如紅酒、白酒、桃紅葡萄酒、加烈葡萄酒等</li> <li>餐酒的價格及優惠</li> <li>其他相關的收費（如開瓶費）等</li> </ul> </li> <li>在收到提供餐酒的要求後，妥善安排及佈置相關的用具，如酒杯、托盤、餐巾、開瓶器、冰桶等</li> <li>向顧客介紹所提供的餐酒，並回應他們提出的查詢</li> <li>向顧客專業地侍酒，例如： <ul style="list-style-type: none"> <li>根據餐酒的種類，確保合適的酒溫</li> <li>打開酒瓶並以合適份量讓顧客品嚐</li> <li>在恰當的位置及依照正確的次序向顧客提供餐酒</li> <li>使用正確的澆注用具、餐巾、及冰桶等</li> <li>注酒入杯時經常維持在適當的水平，並確保沒有溢出</li> <li>過程中經常保持禮貌及服務的態度等</li> </ul> </li> </ul> </li> </ol> |

## 餐飲業 《能力標準說明》 能力單元

### 「樓面部專業技能」職能範疇

|      |                                                                                                                      |
|------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|      | <p>3. 專業精神</p> <ul style="list-style-type: none"><li>經常運用對餐酒的專業知識，全心全意地進行令人滿意的侍酒工作</li><li>珍惜和維護提供餐酒的文化及傳統</li></ul> |
| 評核指引 | <p>此能力單元的綜合成效要求為：</p> <p>(i)能依從既定的侍酒指引和安排，為顧客提供滿意的餐酒服務。</p> <p>(ii)能通過對酒類的認識及專業服務，令顧客留下美好的印象。</p>                    |
| 備註   |                                                                                                                      |