

113 年「雙軌訓練旗艦計畫」

專業職能認證考試

術科試題庫及檢測規範

職 類：工商管理

學 制：四年制

中華民國 112 年 11 月 30 日

113 年「雙軌訓練旗艦計畫」

專業職能認證考試命題中心

術科檢測模式範例說明書

術科檢測模式說明書檢核表		
1	設備說明表	■ 已檢附
2	材料表	■ 已檢附
3	評分表	■ 已檢附
4	試場照片	■ 已檢附
5	認證考試題庫	■ 已檢附

試場單位：二十一世紀生活事業股份有限公司

工商管理職類命題委員會

一、測驗程序說明

(一)測驗規定

1. 應檢人員必須攜帶員工證及學生證，依照排定之日期、時間及地點準時參加術科檢定。
2. 應檢人員應按時進場，檢定時間開始10分鐘後即不准進場。
3. 應檢人員應由試場工作人員帶領進入試場後，即自行核對檢定位置。
4. 應檢人員進場就定位之後抽選實際操作測驗之順序。
5. 術科檢定內容及流程為：服裝儀容→工作站作業完成度→面談回饋
6. 每一試題當監評委員宣布開始後，應檢人員才可開始操作。
7. 操作不當而損壞器材，造成缺料情形者，不予補充器材。且不得使用自備之器材或向他人商借器材，一經發現以「零分」論。
8. 檢定過程中，務必遵守監評委員相關指示及檢定規定，未遵守者以「零分」論。
9. 檢定進行中，使用之工具及材料等應放置整齊。
10. 測驗過程發出聲響，影響試場秩序者以「零分」論。
11. 代人製作或請人製作者，均以「零分」論。
12. 應檢人員須在檢定位置操作，如擅自變換位置，經勸告仍不理者，以「不及格」論。
13. 檢定時間終止，於監評委員宣布「檢定時間結束」，應檢人員應即停止操作。
14. 檢定時間結束時應繳交個人書面試卷，不得將試卷帶離考場。
15. 檢定進行中途自願放棄，或未在規定時間內完成，或逾時交件者，均以「不及格」論。繳件出場後，不得再進場。
16. 檢定完畢離開考場前，須將場地整理清潔，並將試場原有物品歸位。
17. 應檢人員於試場內外有擾亂考試秩序，或影響考試信譽等情事，其情節重大者，以「零分」論且不得補考。
18. 其他未盡事宜，除依考試院訂頒之試場規則辦理外，由各該考區負責人處理之。

(二)檢測流程及時間(測驗過程共 30 分鐘)

1. 應檢人員報到(會議室)：5 分鐘
2. 測驗注意事項說明：5 分鐘
3. 實際操作測驗順序抽籤及人員就測驗定位：5 分鐘
4. 實際操作測驗(櫃台服務→工作站作業完成度)：15 分鐘

(三)成績評量：

1. 評量成績總計 100 分。
 - (1)櫃台服務：25 分
 - (2)工作站作業完成度：75 分
2. 試題內容請參考術科試題內容。
3. 成績評量方式請參考評分標準表。

二、設備說明表

113 年「雙軌訓練旗艦計畫」 專業職能認證考試命題中心 工商管理職類命題委員會-工商管理 術科檢測設備說明表				
職類	工商管理		類別	<input type="checkbox"/> 期中 <input checked="" type="checkbox"/> 期末
試場環境	1. 整體環境:營業門市			
設備需求	規格	數量	規格	數量
	1. 計時器	1	10. 微波烤箱	1
	2. 圍裙	1	11. 飲料機	1
	3. 抹布	1	12. 刀具	1
	4. 拖把	1	13. 保溫櫃	1
	5. 網帽	1		
	6. 掃把	1		
	7. 烤箱	1		
	8. 鏟薯台	1		
	9. 炸鍋	1		
	(以上表格若不足填寫請自行延伸)			

三、材料表

113 年「雙軌訓練旗艦計畫」 專業職能認證考試命題中心 工商管理職類命題委員會-工商管理 術科檢測材料表					
職類	工商管理		類別	□期中 ■期末	
序號	材料名稱	規格	數量	參考單價	備註
1	烤雞腿	份	1	50	每人
2	漢堡	份	1	30	每人
3	炸雞	份	1	25	每人
4	薯條	份	1	30	每人
5	飲料	份	1	30	每人
6	包裝紙	份	1	20	每人
7	飲料杯及杯蓋、吸管	份	1	20	每人
8	個人用品(口罩、手套)	套	1	40	每人
9					
10					
11					
預估 1 人份材料費單價：新台幣 <u>245</u> 元整					

四、評分表

<p>113 年「雙軌訓練旗艦計畫」 專業職能認證考試命題中心 工商管理職類命題委員會-工商管理 術科檢測評分表</p>			
試題： 術科 ABC 卷 產品操作		檢測日期：____年____月____日	
事業單位： 二十一世紀生活事業股份有限公司		學生姓名：	
學制： <input type="checkbox"/> 高職 <input type="checkbox"/> 二專 <input type="checkbox"/> 二技 <input checked="" type="checkbox"/> 四年制		應考編號：	
評分項目(%)	速度	缺失紀錄	得分
1. 櫃檯服務(25%)	____分 ____秒/ ____位		
	____分 ____秒/ ____位		
	____分 ____秒/ ____位		
2. 烤雞腿(25%)			
3. 剪雞(5%)	____分 ____秒/ ____頭		
4. 鏟薯條(10%)	____秒/ ____包		
5. 下炸雞(10%)			
6. X 漢堡(20%)			
7. 可樂/雪碧 (5%)			
總計 100%			
監評人員簽章 預計監評人員 <u>2</u> 名	監評 1	監評 2	共 <u>1</u> 頁

操作考核速度標準與評估說明

項目	項目	速度標準	備註
1	剪雞	15 秒/頭	操作過程 15 分鐘內需進烤箱
2	剪雞	30 秒/頭(剪 4) 15 秒/頭(剪半)	
3	飲料 (可樂、雪碧)		冰塊 3 分之 1 滿飲料 容量於杯緣 1 到 1.5 公分
4	漢堡	2 分鐘(L 袋/淋膜紙) (每加一個加 30 秒)	從麵包烘烤開始計算 至包裝完成
5	下炸雞		操作標準
6	鏟薯條	24 秒/2 份	
7	櫃台服務	1 分 15 秒/1 筆交易	櫃檯服務流程
<p>※應考注意事項如下：</p> <p>1. 因本身操作方式不當所發生的產品操作損耗，在單項產品總分統計後扣 3 分。</p> <p>2. 若速度未達設定標準，在單項產品總分統計後扣 3 分。</p>			

五、試場照片

照片一(4x6 試場正面照片)



照片二(4x6 試場側面照片)



六、認證考試題庫

113 年「雙軌訓練旗艦計畫」
專業職能認證考試命題中心
工商管理職類命題委員會-工商管理
期末認證試題紙

試題：

檢測日期：____年____月____日

事業單位：
二十一世紀生活事業股份有限公司

學生姓名：

學制：高職 二專 二技 四年制

應考編號：

一、檢測時間：30 分鐘

二、評分項目及試題內容：

- (一) 櫃檯服務
- (二) 烤雞腿
- (三) 剪雞
- (四) 鏟薯條
- (五) 下炸雞
- (六) X漢堡
- (七) 可樂/雪碧