

113 年度「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 年度「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：三商餐飲股份有限公司

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(服裝儀容→工作站作業完成度→面談回饋)：15分鐘

(三)成績評量：

1. 評量成績總計 100 分。
 - (1)服裝儀容：10分
 - (2)工作站作業完成度：70分
 - (3)面談回饋：20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 年度「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. 坪數：5-10 坪 2. 於三商餐飲各門市(三商巧福、拿坡里、福勝亭、鮮五井) | | | |
| 設備需求 | 規格 | 數量 | 規格 | 數量 |
| | 1. 收銀機 | 1 | | |
| | 2. 桌椅 | 1 | | |
| | 3. 內場設備 | 1 | | |
| | 4. 清潔用品 | 1 | | |
| | 5. 計時器 | 1 | | |
| | 6. 籤筒 | 1 | | |
| | 7. 商品 | 2 | | |
| | | | | |
| | | | | |
| (以上表格若不足填寫請自行延伸) | | | | |

三、材料表

| 113 年度「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 | <input type="checkbox"/> 期中 <input checked="" type="checkbox"/> 期末 | |
| 序號 | 材料名稱 | 規格 | 數量 | 參考單價 | 備註 |
| 1 | 產品製作 | 小比薩 | 1 | 219 | |
| 2 | 產品製作 | 炸雞 | 6 塊 | 239 | |
| 3 | 產品製作 | 飯區、裹炸區 | 1 | 200 | |
| 4 | | | | | |
| 5 | | | | | |
| 6 | | | | | |
| 7 | | | | | |
| 8 | | | | | |
| 9 | | | | | |
| 10 | | | | | |
| 11 | | | | | |
| 預估 1 人份材料費單價：新台幣 <u>658</u> 元整 | | | | | |

四、評分表

| 113 年度「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 | | | |
|---|----------|----------------------|--------------|
| 試題： 術科 ABC 卷 | | 檢測日期：____年____月____日 | |
| 事業單位：三商餐飲(股)公司(各品牌) | | 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 | 評分內容 | 配分 | 分數 |
| 服裝儀容 (10%) | 1. 服裝完整 | 5 | |
| | 2. 口罩/手套 | 5 | |
| 工作站作業 完成度 (70%) | 依檢查內容評分 | 70 | |
| 面談回饋 (20%) | | 20 | |
| 總計(100%) | | 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 |

五、試場照片

照片一(4x6 試場照片)



照片二(4x6 試場照片)



照片三(4x6 試場照片)



照片四(4x6 試場照片)



六、認證考試題庫

113 年度「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： <input type="text" value="術科 A 卷"/> | 檢測日期：____年____月____日 |
| 事業單位：三商餐飲(股)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： |
| <p>一、檢測時間：30 分鐘</p> <p>二、評分項目及試題內容：</p> <p>(一)三商巧福客訴處理。</p> <p>1. 顧客反應麵煮太軟或太硬時，你該如何處理？</p> <p>2. 顧客點完餐後等太久，向你反應不吃了，並要求退錢，你該如何處理？</p> <p>(二)拿坡里內場工作站。</p> <p>(請擇一：披薩製作、炸區)</p> <p>(三)福勝亭內場工作站。</p> <p>(請擇一：飯區、裹炸區)</p> <p>(四)鮮五井內場工作站。</p> <p>(請擇一：白飯及井液、裹區及炸區)</p> | |

三商巧福(A)-客訴

| NO | 檢查內容 | 配分 | 得分 |
|----|------|----|----|
| 1 | 表達能力 | 10 | |
| 2 | 對答流利 | 10 | |
| 3 | 時間掌控 | 10 | |
| 4 | 正確性 | 20 | |
| 5 | 完整性 | 20 | |
| | 合計 | 70 | |

拿坡里-內場(A-1)(披薩製作)

| NO | 檢查內容 | 配分 | 得分 |
|----|----------------------------|----|----|
| 1 | 是否熟記商品手冊 | 7 | |
| 2 | 是否正確判斷麵糰品質 | 7 | |
| 3 | 餡料的品質是否注意 | 7 | |
| 4 | 標準用量表是否熟練應用 | 7 | |
| 5 | 製作時間是否達成？大 P 90 秒，小 P 60 秒 | 7 | |
| 6 | 是否隨手隨清 | 7 | |
| 7 | 是否依照準備量表準備 | 7 | |
| 8 | 是否確實上秤 | 7 | |
| 9 | 披薩成品檢查 | 7 | |
| 10 | 保溫時間未超過 | 7 | |
| 合計 | | 70 | |

拿坡里-內場(A-2)(裹炸區)

| NO | 檢查內容 | 配分 | 得分 |
|----|--------------------|----|----|
| 1 | 是否熟記商品手冊 | 7 | |
| 2 | 炸雞成品鱗片豐富 | 7 | |
| 3 | 檢查解凍時間與數量 | 7 | |
| 4 | 保溫時間未超過 | 7 | |
| 5 | 裹雞, 炸雞是否能在 90 秒內完成 | 7 | |
| 6 | 是否依商品手冊規定出餐 | 7 | |
| 7 | 產品外觀是否美觀誘人食慾 | 7 | |
| 8 | 食材是否先進先出 | 7 | |
| 9 | 不以手拿取食材 | 7 | |
| 10 | 檢視各工作檯所用器具是否標準 | 7 | |
| 合計 | | 70 | |

福勝亭-內場(A-1)(飯區)

| NO | 檢查內容 | 配分 | 得分 |
|----|--------------------------|----|----|
| 1 | 盛飯前先將鍋內的飯撥鬆 | 8 | |
| 2 | 盛入碗內的飯蓬鬆無緊壓 | 5 | |
| 3 | 碗內的飯面平整 | 5 | |
| 4 | 碗的邊緣無飯粒 | 8 | |
| 5 | 每碗灑上 1 克的味島香鬆(均勻分布) | 6 | |
| 6 | 每碗飯的重量在 150-160 克(抽兩碗秤重) | 8 | |
| 7 | 在 60 秒內完成 | 30 | |
| 合計 | | 70 | |

福勝亭-內場(A-2)(炸區)

| NO | 檢查內容 | 配分 | 得分 |
|----|--|----|----|
| 1 | 裹物上下表面與四周邊緣皆沾上 2801 粉 | 4 | |
| 2 | 抖動去除多餘之裹粉、裹物完整沾上裹漿液 | 4 | |
| 3 | 去掉多餘裹漿液、將麵包粉撥鬆 | 3 | |
| 4 | 以手掌力道輕壓、裹物表面鱗片均勻且無手指印 | 5 | |
| 5 | 裹物上下表面與四周邊緣皆均勻裹上麵包粉 | 4 | |
| 6 | 將裹物放入炸鍋內，並在三秒內設定計時器 240 秒(大里肌肉須斜角放入)，油炸 120 秒後有不時將炸物翻面 | 4 | |
| 7 | 計時器聲響結束前須將炸物全部撈(夾)起，設定 100 秒瀝油，且開運豬排有直立 | 4 | |
| 8 | 瀝油完成後將炸物置於砧板上，迅速且正確的將豬排切下(開運豬排的肉寬為 1.5cm~2cm 且無斜切、腰內肉為對角切) | 4 | |
| 9 | 將炸物置入主餐盤中，擺放整齊美觀，且餐盤邊緣無炸屑 | 4 | |
| 10 | 將刀面之炸屑清除，檢查肉是否有熟 | 4 | |
| 11 | 1-5 項是否在 70 秒內完成 | 15 | |
| 12 | 6-10 項是否在 420 秒內完成 | 15 | |
| 合計 | | 70 | |

鮮五井-內場(白飯及井液)

| NO | 檢查內容 | 配分 | 得分 |
|----|---------------------------------|----|----|
| 1 | 標準器具的使用與定位擺放 | 7 | |
| 2 | 煮飯機或蒸飯機操作正確 | 7 | |
| 3 | 內場抹布分類乾淨及正確使用，飯區使用綠色抹布 | 7 | |
| 4 | 洗米加水由下往上翻洗重複3遍，每次洗米水需倒乾 | 7 | |
| 5 | 計時器計時浸泡20分鐘後按炊飯鍵開始煮飯 | 7 | |
| 6 | 白飯煮好需悶10分鐘後，鬆飯再過到保溫(不可超過30分鐘)鍋內 | 7 | |
| 7 | 白飯每碗皆需過秤220克，內加飯300克，少飯150克 | 7 | |
| 8 | 井液操作濃度正確澆汁16-17，新汁14-15，滷汁7 | 7 | |
| 9 | 濃度計歸零正確使用 | 7 | |
| 10 | 濃度表確實填寫 | 7 | |
| 合計 | | 70 | |

鮮五井-內場(裹區及炸區)

| NO | 檢查內容 | 配分 | 得分 |
|----|---------------------------|----|----|
| 1 | 尖峰完畢後需將麵包粉/01粉/裹漿粉過篩 | 7 | |
| 2 | 離峰時須將裹物放置臥式冰箱內 | 7 | |
| 3 | 下炸物90或120秒後需翻面，使炸物受熱均勻 | 7 | |
| 4 | 下炸物40秒內需進行撈渣，確認炸油品質 | 7 | |
| 5 | 炸物完成後需10秒內撈起，直立瀝油90秒後 | 7 | |
| 6 | 裹物不可看見肉色 | 7 | |
| 7 | 豬排炸物美觀切工正確 | 7 | |
| 8 | 豬排類井飯出餐正確美觀 | 7 | |
| 9 | 炸物不良品不可出餐(焦黑.裹粉不均.不熟.脫殼.) | 7 | |
| 10 | 依銷售目標準備量表準備裹物 | 7 | |
| 合計 | | 70 | |

113 年度「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：術科 B 卷 檢測日期：____年____月____日

事業單位：三商餐飲(股)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)三商巧福外場工作站。

(外場-送餐、收餐)

(二)拿坡里外場工作站。

(外場-送餐、收餐)

(三)福勝亭外場工作站。

(外場-送餐、收餐)

(四)鮮五井外場工作站。

(外場-送餐、收餐)

三商巧福 B-外場

| NO | 檢查內容 | 配分 | 得分 |
|----|-----------------------------|----|----|
| 1 | 招呼聲宏亮有精神 | 7 | |
| 2 | 與顧客對答視線直視且微笑應答 | 7 | |
| 3 | 工作人員互動口語落實(與櫃檯及內場人員呼應) | 7 | |
| 4 | 送餐時須出聲並與顧客互動口語落實(請慢用，謝謝...) | 7 | |
| 5 | 等餐時面朝外 | 7 | |
| 6 | 檢視出餐碗緣是否有油漬及麵粉印並擦拭 | 7 | |
| 7 | 檢視內場出餐產品份量及美觀 | 7 | |
| 8 | 產品上桌位置正確 | 7 | |
| 9 | 收桌後需落實噴灑酒精清潔消毒桌面與隔板 | 7 | |
| 10 | 外場禮儀訓練(產品放桌上時不可碰撞太大聲) | 7 | |
| | 合計 | 70 | |

拿坡里 B-外場

| NO | 檢查內容 | 配分 | 得分 |
|----|--------------------|----|----|
| 1 | 出餐時，是否面帶微笑 | 7 | |
| 2 | 出餐口語是否落實 | 7 | |
| 3 | 顧客禮貌招呼語是否百分百落實 | 7 | |
| 4 | 拇指是否靠在服務盤外緣，未碰觸到食物 | 7 | |
| 5 | 送餐披薩無變形 | 7 | |
| 6 | 送餐是否附上調味包與餐巾紙 | 7 | |
| 7 | 是否使用內用服務盤供應餐點 | 7 | |
| 8 | 收完餐後桌椅是否清潔 | 7 | |
| 9 | 垃圾是否隨時撿拾 | 7 | |
| 10 | 是否能在客人離開三分鐘內清理桌面 | 7 | |
| | 合計 | 70 | |

福勝亭 B-外場

| NO | 檢查內容 | 配分 | 得分 |
|----|-----------------------------|----|----|
| 1 | 是否面帶微笑 | 10 | |
| 2 | 招呼語落實、招呼客人 | 10 | |
| 3 | 口語是否清晰有禮貌 | 10 | |
| 4 | 產品上桌位置正確 | 10 | |
| 5 | 送餐時須出聲並與顧客互動口語落實(請慢用，謝謝...) | 10 | |
| 6 | 外場禮儀訓練(產品放桌上時不可碰撞太大聲) | 10 | |
| 7 | 收完餐後桌椅是否清潔 | 10 | |
| | 合計 | 70 | |

鮮五井 B-外場

| NO | 檢查內容 | 配分 | 得分 |
|----|------------------------|----|----|
| 1 | 服裝儀容及態度保持微笑，並招呼口語及互動招呼 | 7 | |
| 2 | 送餐前需先進行酒精消毒手部 | 7 | |
| 3 | 供應味噌湯濃度 3 度，溫度 75 度 | 7 | |
| 4 | 外場使用藍色抹布，擦桌前先用酒精消毒桌面 | 7 | |
| 5 | 餐具及調味料補充足夠 | 7 | |
| 6 | 出餐品質的確認及擺盤位置正確 | 7 | |
| 7 | 送餐確認餐點無誤、口語落實送餐三步驟 | 7 | |
| 8 | 顧客問題的解答或客人餐具掉落有立即補上 | 7 | |
| 9 | 外帶餐點打包正確 | 7 | |
| 10 | 桌子、椅子、地板保持乾淨 | 7 | |
| | 合計 | 70 | |

113 年度「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： <input type="text" value="術科 C 卷"/> | 檢測日期：____年____月____日 |
| 事業單位：三商餐飲(股)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： |

一、檢測時間：30 分鐘

二、評分項目及試題內容：

(一)三商巧福收銀工作站。

(點餐)

(二)拿坡里收銀工作站。

(點餐)

(三)福勝亭收銀工作站。

(點餐)

(四)鮮五井收銀工作站。

(點餐)

三商巧福 C-收銀

| NO | 檢查內容 | 配分 | 得分 |
|----|---------------------------|----|----|
| 1 | 招呼聲宏亮有精神、服務態度保持微笑 | 7 | |
| 2 | 需落實檢查實聯制和幫顧客量體溫 | 7 | |
| 3 | 促銷口語(針對顧客最有利的部份來建議) | 7 | |
| 4 | 報餐口語(正確及清楚) | 7 | |
| 5 | 收找錢口語(必須將發票、錢一大小疊放整齊雙手送上) | 7 | |
| 6 | 正確的交易禮儀(請、謝謝、起不起、麻煩) | 7 | |
| 7 | 裝飲料前需按壓酒精消毒雙手 | 7 | |
| 8 | pos 操作正確，確實輸入單號 | 7 | |
| 9 | 掌握現場狀況(協助帶位及收碗) | 7 | |
| 10 | 特殊餐點報餐前適時提醒內場(調理包…等) | 7 | |
| | 合計 | 70 | |

拿坡里 C-收銀

| NO | 檢查內容 | 配分 | 得分 |
|----|----------------------|----|----|
| 1 | 招呼口語是否落實 | 7 | |
| 2 | 聲音是否宏亮有精神 | 7 | |
| 3 | 是否與工作人員落實互動口語 | 7 | |
| 4 | 是否了解產品種類及內容售價 | 7 | |
| 5 | 收銀系統各項操作是否熟練正確 | 7 | |
| 6 | 友誼杯的供應是否確實 | 7 | |
| 7 | 是否都有口頭促銷與告知 | 7 | |
| 8 | 是否主動推薦產品 | 7 | |
| 9 | 收銀區的擺設及桌面是否整齊美觀 | 7 | |
| 10 | 是否依櫃檯定位表擺設, 而無多餘物品擺放 | 7 | |
| | 合計 | 70 | |

福勝亭 C-收銀

| NO | 檢查內容 | 配分 | 得分 |
|----|------------------|----|----|
| 1 | 是否面帶微笑 | 6 | |
| 2 | 招呼語落實、招呼客人 | 6 | |
| 3 | 主動引導客人 | 6 | |
| 4 | 是否主動推銷檔期活動 | 6 | |
| 5 | 點餐後、複誦餐點一次 | 6 | |
| 6 | 收找錢口語 | 6 | |
| 7 | 禮券及各項優惠操作 | 6 | |
| 8 | 在 60 秒內完成(不含狀況題) | 28 | |
| | 合計 | 70 | |

鮮五井 C-收銀

| NO | 檢查內容 | 配分 | 得分 |
|----|---------------------------------------|----|----|
| 1 | 新品推銷或加購商品推薦 | 7 | |
| 2 | 確實了解當期促銷活動及佈置物檢視 | 7 | |
| 3 | POS 系統操作正確且熟記收銀按鍵位置，報餐正確清楚 | 7 | |
| 4 | 櫃檯七大步驟流程正確 | 7 | |
| 5 | 知道如何更換發票 | 7 | |
| 6 | 現金盤點正確填寫店務日誌 | 7 | |
| 7 | 電話接聽禮儀 | 7 | |
| 8 | 顧客問題解決與回應 | 7 | |
| 9 | 結帳速度(最慢單筆 5 分鐘)，主動詢問客人是否有會員卡，發票是否有載具? | 7 | |
| 10 | 會使用各種付款別，如:街口支付、Line Pay、信用卡等 | 7 | |
| | 合計 | 70 | |