

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：古典玫瑰園國際股份有限公司  
(英國領事館外場)

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→服務流程指定項目→口試回覆。
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 60 分鐘)

1. 應檢人員報到(會議室)：10 分鐘
2. 測驗注意事項說明：10 分鐘
3. 實際操作測驗順序抽籤及人員就測驗定位：10 分鐘
19. 4. 實際操作測驗(服裝儀容→服務流程指定項目→口試回覆)：30 分鐘

## (三)成績評量：

1. 評量成績總計 100 分。
  - (1)服裝儀容：10 分
  - (2)服務流程指定項目：80 分
    - 銷售話術流暢度：16 分
    - 服務整體流暢度：16 分
    - 服裝儀容、笑容：16 分
    - POS 操作正確性：16 分
    - 時間掌握度：10 分
  - (3)口試回覆：10 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	古典玫瑰園門市-英國領事館			
設備需求	規格	數量	規格	數量
	1. POS 機	1 台	10. 冰桶	1 桶
	2. 刷卡機	1 台	11. shake+鋼杯	1 組
	3. setting 餐具	1 組	12. 銷售展桌	2 座
	4. 下午茶餐具	1 組		
	5. 瓷器杯具組	1 組		
	6. 溫壺器	1 組		
	7. 工作臺	1 座		
	8. 客席桌	1 桌		
	9. 試飲台	1 座		
	(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 (試題 A-送茶流程、pos 結帳)					
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	冰茶品	壺	1		
2	熱茶品	壺	1		
3	溫壺器	個	1		
4					
5					
6					
7					
8					
9					
10					
預估 1 人份材料費單價：新台幣 <u>200</u> 元整					

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

(試題 B-setting 桌面、試飲冰茶介紹)

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	冰茶粉	g	8		
2					
3					
4					
5					
6					
7					
8					
9					
10					

預估 1 人份材料費單價：新台幣 80 元整

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  
 (試題送下午茶流程、養生茶介紹)

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	威廉王子下午茶	套	1		
2					
3					
4					
5					
6					
7					
8					
9					
10					

預估 1 人份材料費單價：新台幣 250 元整



#### 四、評分表

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 術科檢測評分表			
試題： <u>ABC 卷</u> 卷評分表(外場)		檢測日期： 年 月 日	
事業單位：古典玫瑰園國際(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：	
評分項目	評分內容	配分	分數
服裝儀容 (10%)	服裝完整：制服、化妝、 頭髮、鞋子	10	
服務流程 指定項目 (80%)	1. 銷售話術流暢度	16	
	2. 服務整體流暢度	16	
	3. 服務儀態、笑容	16	
	4. pos 操作正確性	16	
	5. 時間掌握度	16	
口試回饋 (10%)	基本觀念 Q&A	10	
總計(100%)		100	(監評分數加總除以 2)
監評人員簽章 預計監評人員 <u>1</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)



## 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： <u>術科 A 卷</u> (外場)	檢測日期： 年 月 日
事業單位：古典玫瑰園國際(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>1. 請各送一壺熱飲及冰飲並完整說出送茶話述。 請完整操做現金及信用卡的結帳流程及 LINE 會員及點。</p> <p>2. 基本觀念 Q&amp;A</p> <p>(1) 若持古典玫瑰園金卡會員卡，請問餐飲購物各是打幾折？</p> <p>(2) 若客人反應餐點有異狀，請問當下應該如何處理？</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  
期末認證試題紙

試題： <u>術科 B 卷</u> (外場)	檢測日期： 年 月 日
事業單位：古典玫瑰園國際(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：

1. 從入門試飲冰茶、介紹冰茶話術、單杯沖泡方式請完整呈現。
2. 請完整 setting 出用餐的桌面擺設。

2. 基本觀念 Q&A

(1)請寫出當店的營業時間及最後點餐時間(供餐、供茶各列出)?

(2)營運五核心為：(請一字不漏寫出)

1.

---

2.

---

3.

---

4.

---

5.

---

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： <b>術科 C 卷</b> (外場)	檢測日期： 年 月 日
事業單位：古典玫瑰園國際(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：

1. 請送一套威廉王子下午茶，完整呈現話述，並 setting 下午茶餐具。
2. 請推薦極品養生茶，完整呈現話述

2. 基本觀念 Q&A

(1)請寫出養生茶有哪幾個品項

1. \_\_\_\_\_
2. \_\_\_\_\_
3. \_\_\_\_\_
4. \_\_\_\_\_

(2)請寫出每一款養生茶的成份與功效

1. \_\_\_\_\_
2. \_\_\_\_\_
3. \_\_\_\_\_
4. \_\_\_\_\_