

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：

福華大飯店股份有限公司高雄分公司

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→服務操作→口試→學科測驗。
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. 代人製作或請人製作者，均以「零分」論。
11. 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。
12. 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。
13. 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。
14. 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。
15. 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。
16. 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。

17. 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 45 分鐘)

1. 應檢人員至指定地點報到：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→服務操作→口試→學科測驗)：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) 服務操作：40 分
  - (3) 口試：20 分
  - (4) 學科測驗：30 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	中式餐廳江南春、西餐廳麗香苑、中式包廂宴會廳			
設備需求	規格	數量	規格	數量
	1. (中餐)中式餐具	1	8. (宴會)中式餐具	10
	2. (中餐)圓桌	2	9. (宴會)椅子(含椅套)	20
	3. (中餐)圓桌檯布	3	10. (宴會)圓桌	1
	4. (中餐)口布	10	11. (宴會)圓桌檯布	1
	5. (西餐)西式餐具	6	12. (宴會)口布	10
	6. (西餐)椅子	5	(以下空白)	
	7. (西餐)長桌	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	<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					
2					
3					
4					
5					
6					
7					
8					
9					
10					
預估 1 人份材料費單價：新台幣_____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： <b>術科 ABC 卷</b> (中餐廳、西餐廳、宴會廳)		檢測日期：____年____月____日	
檢測單位： 福華大飯店股份有限公司高雄分公司		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%)	1. 服裝完整(著公司規定制服)	10	
	2. 個人衛生/儀表(頭髮/指甲/女生著淡妝)	10	
實務操作 (40%)	1. 服務正確性	10	
	2. 服務流暢度	10	
	3. 服務笑容與親切度	10	
口試 (20%)	1. 正確性	10	
	2. 應答流暢度	10	
學科測驗 (30%)	筆試	30	
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>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)





## 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> （中餐廳）	檢測日期： 年 月 日
檢測單位： 福華大飯店股份有限公司高雄分公司	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、評分指標及配分：服裝儀容 10%、實務操作 40%、口試 20%、學科測驗 30%</p> <p>三、實務操作</p> <p>(一)服務操作</p> <ol style="list-style-type: none"><li>1. 請設桌中式圓桌擺設(設置 10 位，口布請折 3 種樣式)</li><li>2. 請示範接聽顧客電話訂位(有位子時)</li><li>3. 請示範領檯/帶位流程，並簡述帶位重點</li><li>4. 請示範顧客結帳流程，並簡述結帳重點</li></ol> <p>(二)口試</p> <ol style="list-style-type: none"><li>1. 若顧客與你抱怨餐點菜色太鹹時，要如何因應？請說明。</li><li>2. 請示範江南春烤鴨菜色解說。</li></ol> <p>四、學科測驗</p> <p>(一)選擇題(1 題 2 分，共 20 分)</p> <p>( ) 1. 江南春假日包廂最低消費為？</p> <p>A. \$ 8,000+10%    B. \$ 10,000+10%</p> <p>C. \$ 12,000+10%    D. \$ 15,000+10%。</p> <p>( ) 2. 請問飯店的集哺乳室位置？</p> <p>A. 五樓    B. 一樓    C. 六樓    D. 十樓。</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 A 卷</u> （中餐廳）	檢測日期：     年     月     日
檢測單位： 福華大飯店股份有限公司高雄分公司	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>(     )3. 請問飯店的吸菸室在幾樓？ A. 1 樓   B. 5 樓   C. 3 樓   D. 6 樓</p> <p>(     )4. 江南春提供何種菜系？ A. 日本料理   B. 台菜   C. 江浙料理   D. 異國料理</p> <p>(     )5. 現場人員點錯菜須取消，請問需要選擇哪個選項做取消？ Right   B. Again   C. Cancel   D. Send</p> <p>(     )6. 員工從事餐飲內外場員工需做供膳人員體檢，體檢項目不包含？ A. A 肝   B. 體重   C. 傷寒   D. 愛滋病</p> <p>(     )7. 客人若詢問預計要搭捷運至高雄福華飯店，以下選項哪個是離飯店最近的捷運出口？ A. 美麗島 2 號出口或信義國小 8 號出口。 B. 美麗島 1 號出口或信義國小 2 號出口。 C. 美麗島 8 號出口或信義國小 1 號出口。 D. 美麗島 8 號出口或信義國小 2 號出口。</p> <p>(     )8. 員工上下班更換制服的指定位置為？ A. 單位的辦公室   B. 更衣室   C. 未營業的包廂 D. 制服可直接穿來公司/回家。</p> <p>(     )9. 房客在房間訂餐，是屬於何種服務？ A. Cafeteria Service   B. Buffet Service C. Take out Service   D. Room service。</p> <p>(     )10. 下列有關餐廳中「上菜服務」原則的敘述，何者錯誤？ A. 先服務主賓，再服務其他來賓 B. 先服務年輕者，再服務年長者 C. 最後服務主人 D. 先服務女士，再服務男士。</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 A 卷</u> （中餐廳）	檢測日期： 年 月 日
檢測單位： 福華大飯店股份有限公司高雄分公司	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：

(二)簡答題(每題 5 分，共 10 分)

1. 請詳述江南春共有幾間包廂？
  
  
  
  
  
  
  
  
  
  
2. 請詳述江南春的營業時間，以及最後點餐時間。

**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 B 卷</b> （西餐廳）	檢測日期：     年     月     日
檢測單位： 福華大飯店股份有限公司高雄分公司	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、評分指標及配分：服裝儀容 10%、實務操作 40%、口試 20%、學科測驗 30%

三、實務操作

（一）服務操作

1. 請示範領檯/帶位流程，並簡述帶位重點
2. 請設桌 5 位客人用餐擺設

（二）口試

1. 若顧客與你抱怨餐點菜色太鹹時，要如何因應？請說明。
2. 請說明如何服務西式自助午、晚餐。

四、學科測驗

（一）選擇題（1 題 2 分，共 20 分）

- (     ) 1. 麗香苑餐廳提供的冰淇淋品牌為？  
A. 莫凡比    B. 小美冰淇淋    C. 哈根達斯    D. 杜老爺。
- (     ) 2. 請問飯店的集哺乳室位置在哪裡？  
A. 五樓    B. 一樓    C. 六樓    D. 十樓。
- (     ) 3. 請問飯店的吸菸室在幾樓？  
A. 1 樓    B. 5 樓    C. 3 樓    D. 6 樓
- (     ) 4. 江南春提供何種菜系？  
A. 日本料理    B. 台菜    C. 江浙料理    D. 異國料理
- (     ) 5. 現場人員點錯菜須取消，請問需要選擇哪個選項做取消？  
A. Right    B. Again    C. Cancel    D. Send
- (     ) 6. 員工從事餐飲內外場員工需做供膳人員體檢，體檢項目不包含？

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 B 卷</b> （西餐廳）	檢測日期：     年     月     日
檢測單位： 福華大飯店股份有限公司高雄分公司	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：

- A. A 肝 B. 體重 C. 傷寒 D. 愛滋病
- (    ) 7. 客人若詢問預計要搭捷運至高雄福華飯店，以下選項哪個是離飯店最近的捷運出口？
- A. 美麗島 2 號出口或信義國小 8 號出口。  
B. 美麗島 1 號出口或信義國小 2 號出口。  
C. 美麗島 8 號出口或信義國小 1 號出口。  
D. 美麗島 8 號出口或信義國小 2 號出口。
- (    ) 8. 員工上下班更換制服的指定位置為？
- A. 單位的辦公室 B. 更衣室 C. 未營業的包廂  
D. 制服可直接穿來公司/回家。
- (    ) 9. 房客在房間訂餐，是屬於何種服務？
- A. Cafeteria Service     B. Buffet Service  
C. Take out Service     D. Room service。
- (    ) 10. 下列有關餐廳中「上菜服務」原則的敘述，何者錯誤？
- A. 先服務主賓，再服務其他來賓  
B. 先服務年輕者，再服務年長者  
C. 最後服務主人  
D. 先服務女士，再服務男士。

**(二)簡答題(10 分)**

請詳述麗香苑各餐期的營業時間及餐費。

**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> （宴會廳）	檢測日期： 年 月 日
檢測單位：福華大飯店股份有限公司高雄分公司	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、評分指標及配分：服裝儀容 10%、實務操作 40%、口試 20%、學科測驗 30%

三、實務操作

（一）服務操作

請設桌中式圓桌擺設（設置 10 位，口布請折三種樣式）

（二）口試

1. 若顧客與你抱怨餐點菜色太鹹時，要如何因應？請說明。
2. 請示範文定服務流程。

四、學科測驗

（一）選擇題（1 題 2 分，共 20 分）

- （     ）1. 麗香苑餐廳提供的冰淇淋品牌為？  
A. 莫凡比   B. 小美冰淇淋   C. 哈根達斯   D. 杜老爺。
- （     ）2. 請問飯店的集哺乳室位置在哪裡？  
A. 五樓   B. 一樓   C. 六樓   D. 十樓。
- （     ）3. 請問飯店吸菸室在幾樓？  
A. 1 樓   B. 5 樓   C. 3 樓   D. 6 樓
- （     ）4. 江南春提供何種菜系？  
A. 日本料理   B. 台菜   C. 江浙料理   D. 異國料理
- （     ）5. 現場人員點錯菜須取消，請問需要選擇哪個選項做取消？  
A. Right   B. Again   C. Cancel   D. Send

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> （宴會廳）	檢測日期：     年     月     日
檢測單位：福華大飯店股份有限公司高雄分公司	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：

- (     )6. 員工從事餐飲內外場員工需做供膳人員體檢，體檢項目不包含？  
A. A 肝   B. 體重   C. 傷寒   D. 愛滋病
- (     )7. 客人若詢問預計要搭捷運至高雄福華飯店，以下選項哪個是離飯店最近的捷運出口？  
A. 美麗島 2 號出口或信義國小 8 號出口。  
B. 美麗島 1 號出口或信義國小 2 號出口。  
C. 美麗島 8 號出口或信義國小 1 號出口。  
D. 美麗島 8 號出口或信義國小 2 號出口。
- (     )8. 員工上下班更換制服的指定位置為？  
A. 單位的辦公室   B. 更衣室  
C. 未營業的包廂   D. 制服可直接穿來公司/回家。
- (     )9. 房客在房間訂餐，是屬於何種服務？  
A. Cafeteria Service    B. Buffet Service  
C. Take out Service     D. Room service。
- (     )10. 下列有關餐廳中「上菜服務」原則的敘述，何者錯誤？  
A. 先服務主賓，再服務其他來賓  
B. 先服務年輕者，再服務年長者  
C. 最後服務主人  
D. 先服務女士，再服務男士。

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 C 卷</u> （宴會廳）	檢測日期： 年 月 日
檢測單位：福華大飯店股份有限公司高雄分公司	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：

(二)問答題（每題 5 分，共 10 分）

1. 每場宴會 EO 單中需注意哪些重點(至少舉出五項)?

2. 請問會議的桌型排法分別有哪些(至少舉出五項)?