

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：餐飲門市管理

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	<input type="checkbox"/> 期中 <input checked="" type="checkbox"/> 期末
2	材料表	<input type="checkbox"/> 期中 <input checked="" type="checkbox"/> 期末
3	評分表	<input type="checkbox"/> 期中 <input checked="" type="checkbox"/> 期末
4	試場照片	<input type="checkbox"/> 期中 <input checked="" type="checkbox"/> 期末
5	認證考試題庫（含答案）	<input type="checkbox"/> 期中 <input checked="" type="checkbox"/> 期末

試場單位：薰衣草森林股份有限公司

餐飲管理暨飯店管理職類命題委員會

1. 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 餐飲管理暨飯店管理職類命題委員會-餐飲門市管理 術科檢測設備說明表				
職類	餐飲門市管理		類別	<input type="checkbox"/> 期中 <input checked="" type="checkbox"/> 期末
試場環境	薰衣草森林股份有限公司(心之芳庭)			
設備需求	規格	數量	規格	數量
	1. 計時器	1		
	3. 桌子	1		
	4. 椅子	2		
(以上表格若不足填寫請自行延伸)				

2. 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 餐飲管理暨飯店管理職類命題委員會-餐飲門市管理 術科檢測材料表					
職類	餐飲門市管理		類別	□期中 ■期末	
序號	材料名稱	規格	數量	參考單價	備註
1	筆		1	0	
2	水		1	0	
3	水杯		1	0	
4					
5					
6					
7					
8					
9					
10					
11					
預估 1 人份材料費單價：新台幣 <u>0</u> 元整					

3. 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 餐飲管理暨飯店管理職類命題委員會-餐飲門市管理 術科檢測評分表				
試題： 術科 A 卷 （外場）			檢測日期：____年____月____日	
事業單位：薰衣草森林股份有限公司			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	評分內容	配分	分數	
服裝儀容 (20%)	1. 完整制服	10		
	2. 個人衛生	10		
基本動作 (20%)	1. 立姿	10		
	2. 笑容度	10		
口試應對 (60%)	1. 表達流暢度	15		
	2. 正確性	20		
	3. 敏感度	15		
	4. 臨機應變能力	10		
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	

4. 試場照片

照片一(4x6 試場照片)



6. 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
餐飲管理暨飯店管理職類命題委員會-餐飲門市管理
期末認證試題紙

試題： 術科 A 卷 （外場）	檢測日期：____年____月____日
事業單位：薰衣草森林股份有限公司	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：
<p>1. 試簡述品牌文化、精神</p> <p>2. 請簡述三種桌邊服務之動作時機</p> <p>3. 試說明收銀機操作流程(外吧)</p> <p>4. 提供化解顧客抱怨的現場處理方式(主管到場前可處理的方式)</p> <p>4-1 顧客在大廳滑倒並向你抱怨地板太滑，該如何處置？</p> <p>4-2 上菜時，不小心將熱湯潑灑到客人</p> <p>5. 請示範該品牌菜色解說(應考者自由選擇菜色)</p> <p>6. 薰衣草森林人四大 DNA 為夢想、旅行、分享、善意，試回答並簡述 DNA 與自己之連結性(最少 30 字)</p> <p>7. 試說明接待一服務流程並簡述需注意事項</p> <p>7-1 試回答；時間為中午 12 點，晚宴主婚人已抵達接待一，該如何處置？</p> <p>7-2 試回答；時間為下午 3 點，午宴送客中大廳車位已滿，晚宴新人急著進場，該如何處置？</p>	