

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：客戶關係管理與行銷

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	<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	<input type="checkbox"/> 期中 <input checked="" type="checkbox"/> 期末

試場單位：家城股份有限公司

工商管理職類命題委員會

1. 設備說明表

<p style="text-align: center;">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-客戶關係管理與行銷 術科檢測設備說明表</p>				
職類	客戶關係管理與行銷		類別	<input type="checkbox"/> 期中 <input checked="" type="checkbox"/> 期末
試場環境	原漢堡王訓練門市			
設備需求	規格	數量	規格	數量
	櫃台服務(外場)			
	1. POS 機	1		
	2. 菜單	1		
	產品製作(華堡)			
	1. 烤爐		3 PHU	
	2. 麵包機		4. 其他相關器材	
	產品製作(薯條&雞塊)			
	1. 炸爐		3. 其他相關器材	
	2. PHU			
	(以上表格若不足填寫請自行延伸)			

2. 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-客戶關係管理與行銷 術科檢測材料表					
職類	客戶關係管理與行銷		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
櫃台服務(外場)					
1	薯條	份	1	47	
2	可樂	杯	1	38	
產品製作(華堡)					
3	原味華堡	份	1	134	
4	辣味華堡	份	1	134	
產品製作(薯條&雞塊)					
5	薯條	份	1	47	
6	雞塊	份	1	75	
預估 1 人份材料費單價：新台幣 <u>130</u> 元整					

3. 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-客戶關係管理與行銷 術科檢測評分表			
試題： <u>術科 ABC 卷</u>		檢測日期：113 年__月__日	
事業單位：家城股份有限公司		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：	
工作站	評分內容 (表格不足填寫請自行延伸)	配分	分數
<input type="checkbox"/> 櫃台服務	1. 服裝儀容	20	
<input type="checkbox"/> 產品製作 (華堡)	2. 考核表成績 (工作站三擇一檢測)	70	
<input type="checkbox"/> 產品製作 (薯條&雞塊)	3. 口試/QA	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

各工作站評分內容考核表			
櫃台服務			
評分內容		配分	評分
點餐服務			
1	服務用語的正確性及服務流程	30	
2	點餐的正確性及組餐流程	50	
3	核對訂單及告知注意事項	20	
合計		100	
將合計分數*70%，以取得最後成績			

產品製作(華堡)			
評分內容		配分	評分
點餐服務			
1	堡紙選用	30	
2	內容物組裝	50	
3	標示貼紙&放入保溫櫃	20	
合計		100	
將合計分數*70%，以取得最後成績			

產品製作(薯條&雞塊)			
評分內容		配分	評分
點餐服務			
1	放入炸籃操作	30	
2	炸鍋按鍵使用及搖籃提醒	50	
3	產品轉接並保存	20	
合計		100	
將合計分數*70%，以取得最後成績			

4. 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)



5. 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-客戶關係管理與行銷
期末認證試題紙

試題： <u>術科 A 卷</u> 櫃台服務	檢測日期：113 年____月____日
事業單位：家城股份有限公司	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：

一、服裝儀容 20%

二、工作站檢測(櫃台服務)70%

1. 請完成一位現場顧客的點餐(薯條、可樂)，並模擬如何介紹上市新品及最後將餐點送交給客人。

三、回饋/Q&A 10%(由監評人員依檢測情形隨機提問)

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-客戶關係管理與行銷
期末認證試題紙

試題：術科 B 卷 產品製作(華堡) 檢測日期：113 年__月__日

事業單位：家城股份有限公司

學生姓名：

學制：高職 二專 二技 四年制

應考編號：

一、服裝儀容 20%

二、工作站檢測(華堡製作)70%

1. 請完成原味華堡製作。

2. 請完成辣味華堡製作。

三、回饋/Q&A 10%(由監評人員依檢測情形隨機提問)

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-客戶關係管理與行銷
期末認證試題紙

試題：術科C卷 產品製作(薯條&雞塊) 檢測日期：113年__月__日

事業單位：家城股份有限公司

學生姓名：

學制：高職 二專 二技 四年制

應考編號：

一、服裝儀容 20%

二、工作站檢測(薯條&雞塊製作)70%

1. 請完成中份薯條製作。

2. 請完成六塊雞塊製作。

三、回饋/Q&A 10%(由監評人員依檢測情形隨機提問)