

114 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 113 年 11 月 29 日

114 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

<p align="center">114 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</p>				
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、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

114 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	炸雞	6 塊	239	
2	產品製作	飯區、裹炸區	1	200	
3					
4					
5					
6					
7					
8					
9					
10					
11					
預估 1 人份材料費單價：新台幣 <u>439</u> 元整					

四、評分表

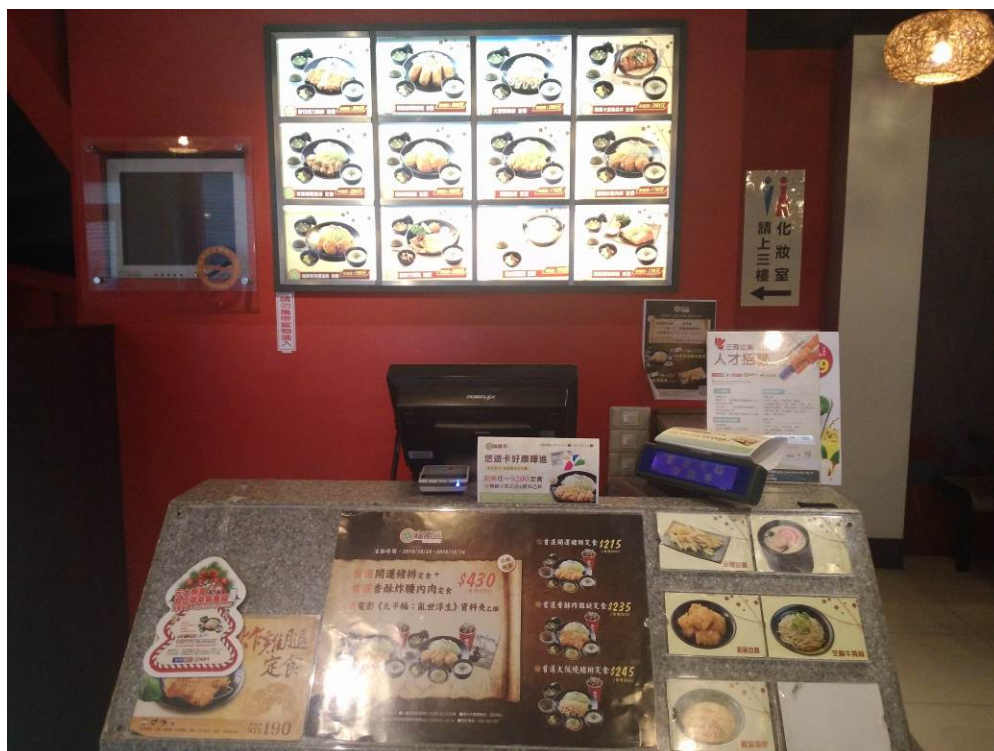
<p style="text-align: center;">114 年度「雙軌訓練旗艦計畫」 專業職能認證考試命題中心 工商管理職類命題委員會-工商管理 術科檢測評分表</p>				
試題： 術科 ABC 卷			檢測日期：____年____月____日	
事業單位：三商餐飲(股)公司(各品牌)			學生姓名：	
學制： <input type="checkbox"/> 高職 <input type="checkbox"/> 二專 <input type="checkbox"/> 二技 <input checked="" type="checkbox"/> 四年制			應考編號：	
評分項目	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)



六、認證考試題庫

114 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 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)福勝亭內場工作站。</p> <p>(請擇一：飯區、裹炸區)</p> <p>(三)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

N0	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	

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	

114 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： <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)三商巧福外場工作站。

(外場-送餐、收餐)

(二)福勝亭外場工作站。

(外場-送餐、收餐)

(三)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	

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	

114 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： <u>術科 C 卷</u>	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)福勝亭收銀工作站。

(點餐)

(三)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	

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	