

114 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 113 年 11 月 29 日

# 114 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：和德昌股份有限公司

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→禮儀→工作站作業→口試回饋
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→禮儀→工作站作業→口試)：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)禮儀：10 分
  - (3)工作站作業：50 分
  - (4)口試回饋：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

<p style="text-align: center;">114 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</p>				
職類	工商管理		類別	<input type="checkbox"/> 期中 <input checked="" type="checkbox"/> 期末
試場環境	整體環境：營業門市			
設備需求	規格	數量	規格	數量
	1. 桌子	3	9. 掃把	2
	2. 計時器	2		
	3. 圍裙(每人)	1		
	4. 抹布	4		
	5. 拖把	2		
	6. 椅子	6		
	7. 籤筒	3		
	8. 網帽(每人)	1		
	(以上表格若不足填寫請自行延伸)			

### 三、材料表

114 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
發起、匯集工作站					
1	食材半成品：漢堡	份	2	30	每人
2	包裝材料：漢堡 (包裝紙及紙盒等)	份	2	10	每人
煎區、炸區工作站					
3	食材半成品：薯條	份	2	15	每人
4	食材半成品：炸雞	份	2	30	每人
5	包裝材料：薯條 (包裝紙及紙盒等)	份	2	5	每人
6	包裝材料：炸雞 (包裝紙袋)	份	2	5	每人
櫃台工作站					
7	食材半成品：飲料	份	2	5	每人
8	包裝材料：飲料 (飲料杯及杯蓋、吸管)	份	2	10	每人
其他					
9	個人用品(口罩手套等)	套	2	10	每人
10	清潔用品	套	1	60	每人
預估 1 人份材料費單價：新台幣 <u>300</u> 元整					

#### 四、評分表

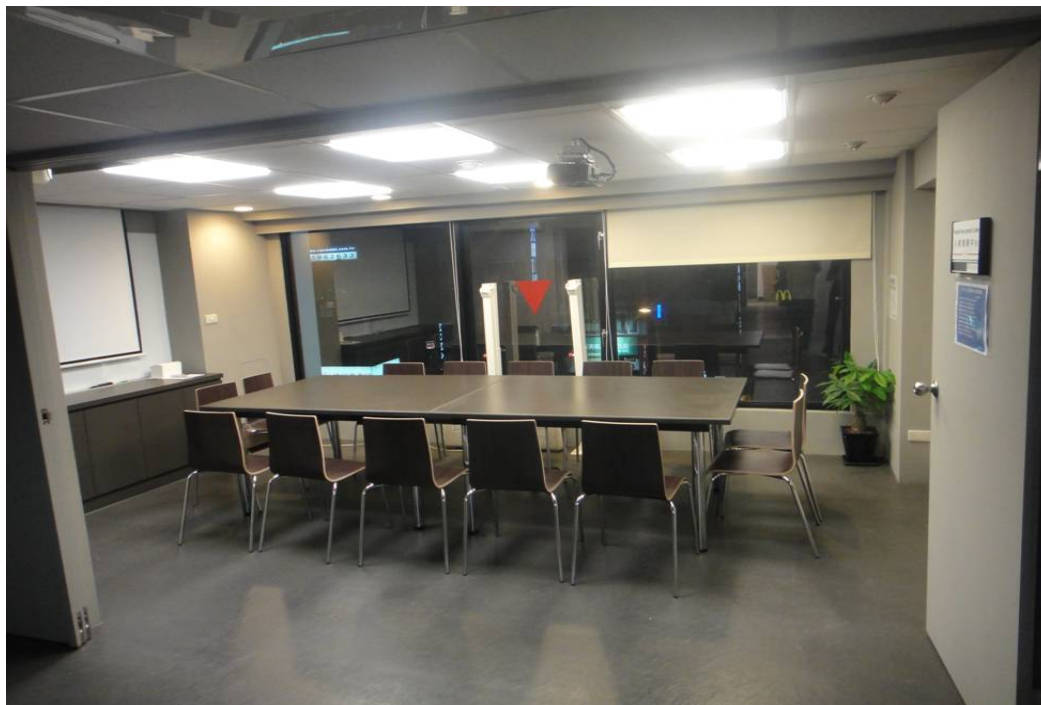
<p style="text-align: center;">114 年「雙軌訓練旗艦計畫」 專業職能認證考試命題中心 工商管理職類命題委員會-工商管理 術科檢測評分表</p>				
試題： <b>術科 ABC 卷</b>		檢測日期：____年____月____日		
事業單位：和德昌股份有限公司		學生姓名：		
學制： <input type="checkbox"/> 高職 <input type="checkbox"/> 二專 <input type="checkbox"/> 二技 <input checked="" type="checkbox"/> 四年制		應考編號：		
評分項目	評分內容	配分	分數	
1. 服裝儀容(10%)		10		
2. 禮儀(10%)		10		
3. 工作站 操作(50%)	1. 發起員：一般時段	50		
	2. 產品匯集：一般時段 (含煎區煎製&炸區炸製)			
	3. 薯條			
	4. 櫃檯服務：點膳/收銀員			
	5. 櫃檯服務：備膳員			
4. 口試回饋(30%)		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

工作站操作評分項目說明	配分
<b>發起員：一般時段</b>	
1. 遵照工作站準備程序來準備安全衛生的食品	20
2. 確實遵照產品烘烤程序烘烤麵包	10
3. 確實遵照產品烘烤程序蒸麵包	10
4. 符合發起相關標準完成	10
<b>產品匯集：一般時段(含煎區煎製&amp;炸區炸製)</b>	
1. 遵照工作站準備程序來準備安全衛生的食品	20
2. 確實遵照產品調理程序	10
3. 煎爐/炸爐的維護保養	10
4. 損耗處理程序	10
<b>薯條</b>	
1. 遵照工作站準備程序來準備安全衛生的食品	20
2. 確實遵照薯條炸製程序	10
3. 炸爐的維護保養	10
4. 損耗處理程序	10
<b>櫃檯服務：點膳/收銀員</b>	
1. 準備工作	10
2. 遵照程序進行顧客服務	20
3. 遵照程序進行點膳及收銀	20
<b>櫃檯服務：備膳員</b>	
1. 準備工作	10
2. 遵照程序進行顧客服務	20
3. 遵照程序進行餐點準備	20



## 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

114 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 ABC 卷</b>	檢測日期：____年____月____日
事業單位：和德昌股份有限公司	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>※工作站操作五站(發起員、產品匯集、薯條、櫃台服務-點善/收銀員、櫃台服務-備膳員)任選一站抽考。</p> <p>一、身為值班經理或同儕如遇員工/同儕曠職、臨時請假造成餐廳缺人，你會做些什麼？</p> <p>二、顧客到櫃檯向你抱怨所買的薯條太少，你應該如何處理？</p> <p>三、你在大廳看到小孩跌倒，你會做些什麼？</p> <p>四、在你看到顧客上樓梯時打翻可樂，你會做何處理？</p> <p>五、顧客結完帳後，反應點錯產品，身為收銀員的你會如何處理？</p>	