

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：爭鮮股份有限公司(点爭鮮)

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→櫃台服務→產品製作→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 60 分鐘)

1. 應檢人員報到(會議室)：10 分鐘
2. 測驗注意事項說明：10 分鐘
3. 實際操作測驗順序抽籤及人員就測驗定位：10 分鐘
4. 實際操作測驗(服裝儀容→櫃台服務→產品製作→口試回饋→筆試測驗)：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)櫃台服務：30 分
 - (3)產品製作：40 分
 - (4)口試回饋：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	賣場			
設備需求	規格	數量	規格	數量
	1. 帶位台	1		
	2. 內場工作台	1		
	(以下空白)			
	(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	鱈場蟹風味棒	1		40	
2	蝦味魚卵	1		30	
3	和風洋蔥燻鮭	1		70	
4	蘆筍蝦手卷	1		40	
5	(以下空白)				
6					
7					
8					
9					
10					
11					
預估 1 人份材料費單價：新台幣 <u>180</u> 元整					

四、評分表

<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 術科檢測評分表</p>				
試題： 術科 A 卷			檢測日期：____年____月____日	
檢測單位：爭鮮股份有限公司(点爭鮮)			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. 指甲有無過長	5		
櫃台服務 (30%)	1. 帶位入座流程	10		
	2. 應對內容	10		
	3. 外帶流程	10		
產品製作 (40%)	1. 軍艦 1 份	10		
	2. 小菜 1 份	10		
	3. 確實洗手、檯面整理	10		
	4. 形狀有無標準	10		
口試回饋 (20%)	1. 規範抽問	10		
	2. 顧客 Q&A	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	

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

試題： 術科 B 卷		檢測日期：____年____月____日	
檢測單位：爭鮮股份有限公司(点爭鮮)		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. 指甲有無過長	5	
櫃台服務 (30%)	1. 帶位入座流程	10	
	2. 應對內容	10	
	3. 外帶流程	10	
產品製作 (40%)	1. 握壽司 1 份	10	
	2. 軍艦 1 份	10	
	3. 確實洗手、檯面整理	10	
	4. 形狀有無標準	10	
口試回饋 (20%)	1. 規範抽問	10	
	2. 顧客 Q&A	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	

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

試題： 術科 C 卷		檢測日期：____年____月____日		
檢測單位：爭鮮股份有限公司(点爭鮮)		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. 指甲有無過長	5		
櫃台服務 (30%)	1. 帶位入座流程	10		
	2. 應對內容	10		
	3. 外帶流程	10		
產品製作 (40%)	1. 握壽司 1 份	10		
	2. 小菜 1 份	10		
	3. 確實洗手、檯面整理	10		
	4. 形狀有無標準	10		
口試回饋 (20%)	1. 規範抽問	10		
	2. 顧客 Q&A	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	

五、試場照片

照片一(4x6 試場照片)



照片二(4x6 試場照片)廚房工作站的照片



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
檢測單位：爭鮮股份有限公司(点爭鮮)	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)服裝儀容</p> <p>(二)櫃台服務：帶位入座流程、應對內容、外帶流程</p> <p>(三)產品製作：軍艦 1 份、小菜 1 份</p> <p>(四)口試</p> <p>1. 冰箱溫度及規範(超低溫、冷凍、冰溫、展示櫃、冷藏)</p> <p>2. 收桌流程為何?</p> <p>3. 顧客反應想打包餐點，請說明處理流程</p>	

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
檢測單位：爭鮮股份有限公司(点爭鮮)	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)服裝儀容

(二)櫃台服務：帶位入座流程、應對內容、外帶流程

(三)產品製作：握壽司 1 份、軍艦 1 份

(四)口試

1. 烤網/盤、夾子、砧板分類及使用規範說明

2. 抹布分及使用說明

3. 顧客按服務鈴後應對流程

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 C 卷	檢測日期：____年____月____日
檢測單位：爭鮮股份有限公司(点爭鮮)	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)服裝儀容

(二)櫃台服務：帶位入座流程、應對內容、外帶流程

(三)產品製作：握壽司 1 份、小菜 1 份

(四)口試

1. 消毒使用比例及規範

2. 出餐規範為何

3. 消費方式及會員說明