

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：爭鮮股份有限公司(迴轉壽司)

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→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：20 分
 - (3)產品製作：40 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	賣場			
設備需求	規格	數量	規格	數量
	1. 收銀櫃	1		
	2. 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「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	蟹風味棒沙拉	盤	1	10	
2	代鮑沙拉	盤	1	10	
3	洋蔥燻鮭	盤	1	18	
4	鮭魚壽司	盤	1	15	
5	稻荷壽司	盤	1	14	
6	玉子燒壽司	盤	1	7	
7	鮮蝦手卷	支	1	7.7	
8	(以下空白)				
9					
10					
11					
預估 1 人份材料費單價：新台幣 <u>200</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： 術科 A 卷			檢測日期：____年____月____日	
檢測單位：爭鮮股份有限公司(迴轉壽司)			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 (10%)	1. 服裝完整	5		
	2. 指甲有無過長	5		
櫃台服務 (20%)	1. 結帳流程	5		
	2. 應對內容	5		
	3. 外帶流程	10		
產品製作 (40%)	1. 握壽司 1 份(不含切片)	5		
	2. 蟹風味棒沙拉 1 盤	5		
	3. 代鮑沙拉 1 盤	5		
	4. 洋蔥燻鮭 1 盤	5		
	5. 稻荷壽司 1 盤	5		
	6. 玉子燒壽司 1 盤	5		
	7. 鮮蝦手卷 1 支	5		
	8. 桌面有無整理	5		
口試回饋 (30%)	1. 調理手冊抽問	10		
	2. 顧客 Q&A	10		
	3. 現況行銷新品與近期最新活動	10		
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

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

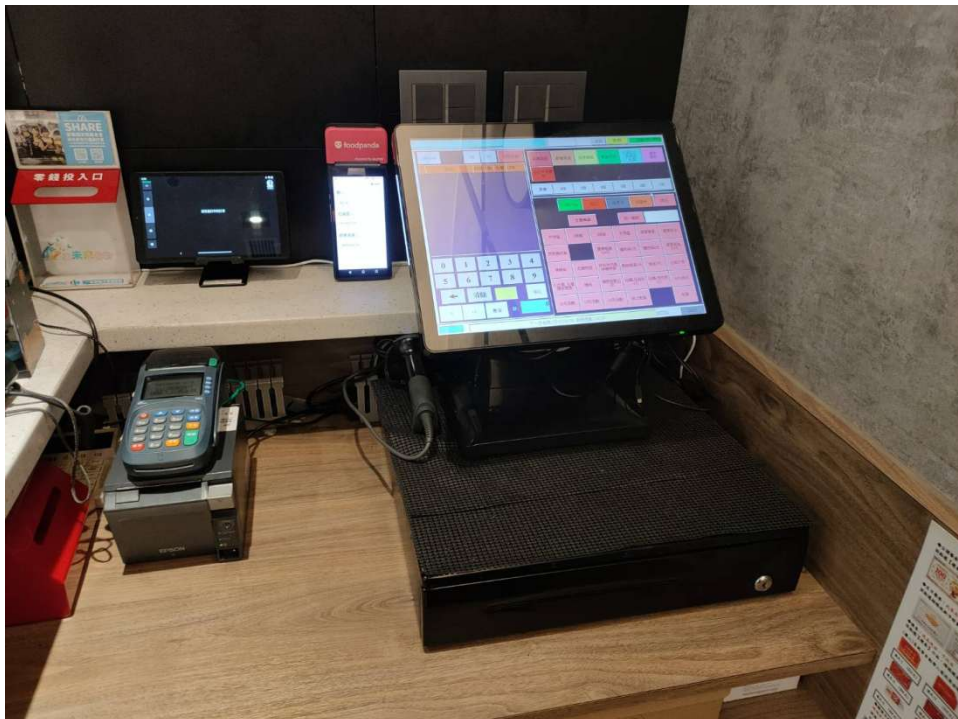
試題： 術科 B 卷		檢測日期：____年____月____日	
檢測單位：爭鮮股份有限公司(迴轉壽司)		學生姓名：	
學制： <input type="checkbox"/> 高職 <input type="checkbox"/> 二專 <input type="checkbox"/> 二技 <input checked="" type="checkbox"/> 四年制		應考編號：	
評分項目	評分內容	配分	分數
服裝儀容 (10%)	1. 服裝完整	5	
	2. 指甲有無過長	5	
櫃台服務 (20%)	1. 結帳流程	5	
	2. 應對內容	5	
	3. 外帶流程	10	
產品製作 (40%)	1. 握壽司 1 份(不含切片)	5	
	2. 蟹風味棒沙拉 1 盤	5	
	3. 代鮑沙拉 1 盤	5	
	4. 洋蔥燻鮭 1 盤	5	
	5. 稻荷壽司 1 盤	5	
	6. 玉子燒壽司 1 盤	5	
	7. 鮮蝦手卷 1 支	5	
	8. 桌面有無整理	5	
口試回饋 (30%)	1. 調理手冊抽問	10	
	2. 顧客 Q&A	10	
	3. 帶位及餐前介紹	10	
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	

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

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(迴轉壽司)		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 (10%)	1. 服裝完整	5	
	2. 指甲有無過長	5	
櫃台服務 (20%)	1. 結帳流程	5	
	2. 應對內容	5	
	3. 外帶流程	10	
產品製作 (40%)	1. 握壽司 1 份(不含切片)	5	
	2. 蟹風味棒沙拉 1 盤	5	
	3. 代鮑沙拉 1 盤	5	
	4. 洋蔥燻鮭 1 盤	5	
	5. 稻荷壽司 1 盤	5	
	6. 玉子燒壽司 1 盤	5	
	7. 鮮蝦手卷 1 支	5	
	8. 桌面有無整理	5	
口試回饋 (30%)	1. 調理手冊抽問	10	
	2. 顧客 Q&A	10	
	3. 點餐/送餐流程	10	
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

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： 術科 A 卷	檢測日期：____年____月____日
檢測單位：爭鮮股份有限公司(迴轉壽司)	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)服裝儀容</p> <p>(二)櫃台服務：結帳流程(簡易收銀)、應對內容(推薦商品)、外帶流程</p> <p>(三)產品製作：</p> <p>鮭魚壽司 1 份(不含切片)-魚片紋路是否正確、外型是否有弧度</p> <p>蟹風味棒沙拉、代鮑沙拉、洋蔥燻鮭-重量/數量、食材不超出貝殼碟、集中堆高置中擺放</p> <p>稻荷壽司-醋飯數量、擺盤置中不傾倒、不可見飯</p> <p>玉子燒壽司-海苔亮面朝上、海苔及食材與醋飯置中、切邊朝同一方向</p> <p>鮮蝦手卷-主料明顯置中、卷製不鬆散、沙拉不可沾至海苔上</p> <p>(四)口試</p> <p>1. 冰箱溫度標準(冷凍、冷藏、冰溫)</p> <p>2. 顧客不小心被燙傷，請說明處理流程</p> <p>3. 店內 3 貫/份 30 元優惠?自有商品優惠?</p>	

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： 術科 B 卷	檢測日期：____年____月____日
檢測單位：爭鮮股份有限公司(迴轉壽司)	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)服裝儀容

(二)櫃台服務：結帳流程(簡易收銀)、應對內容(推薦商品)、外帶流程

(三)產品製作：

鮭魚壽司 1 份(不含切片)-魚片紋路是否正確、外型是否有弧度

蟹風味棒沙拉、代鮑沙拉、洋蔥燻鮭-重量/數量、食材不超出貝殼碟、集中堆高置中擺放

稻荷壽司-醋飯數量、擺盤置中不傾倒、不可見飯

玉子燒壽司-海苔亮面朝上、海苔及食材與醋飯置中、切邊朝同一方向

鮮蝦手卷-主料明顯置中、卷製不鬆散、沙拉不可沾至海苔上

(四)口試

1. 砧板分類，請說明
2. 人員不小心用髒顧客的衣服，請說明處理流程
3. 說明從喊場到帶位及餐前介紹(須推銷明星商品)

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

(二)櫃台服務：結帳流程(簡易收銀)、應對內容(推薦商品)、外帶流程

(三)產品製作：

鮭魚壽司 1 份(不含切片)-魚片紋路是否正確、外型是否有弧度

蟹風味棒沙拉、代鮑沙拉、洋蔥燻鮭-重量/數量、食材不超出貝殼碟、集中堆高置中擺放

稻荷壽司-醋飯數量、擺盤置中不傾倒、不可見飯

玉子燒壽司-海苔亮面朝上、海苔及食材與醋飯置中、切邊朝同一方向

鮮蝦手卷-主料明顯置中、卷製不鬆散、沙拉不可沾至海苔上

(四)口試

1. 魚刀、牛刀、片刀使用區隔
2. 顧客在產品裡吃到異物，請說明處理流程
3. 說明點餐/送餐過程(須重複顧客餐點及確認數量是否齊全)