

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：富利餐飲股份有限公司(必勝客)

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→考核表成績→回饋/Q&A。
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 45 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→考核表成績→回饋/Q&A)：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)考核表成績：80 分
 - (3)回饋/Q&A：10 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「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. 教室坪數：1~2 坪 2. 整體環境：於必勝客各門市			
設備需求	規格	數量	規格	數量
	外場			
	1. POS 機	1	4. 產品 DM	1
	2. 籤筒	1	5. 1,000 元假鈔	3
	3. 9 吋比薩盒	1	6. 話機	1
	產品製作			
	1. 比薩餅皮	1	4. 其他相關器材	1
	2. 9 吋比薩盒	1	5. 其他相關食材	1
	3. 手套	1		
	麵糰製作			
	1. Bowl	1	6. 秤(公斤/公克)	1
	2. 量杯	1	7. 白色橡皮抹刀	1
	3. 砧板	2	8. 壓麵機	1
	4. 溫度計	2	9. 發酵室	1
	5. 其他相關食材	1	10. 其他相關器具	1
	(以上表格若不足填寫請自行延伸)			

三、材料表

<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 術科檢測材料表</p>					
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
櫃檯服務					
1	面額 1,000 元假鈔	-	1	25	
2	9 吋比薩盒	9 吋	1	10	
3	副餐盒	9 吋	1	5	
4	尼龍繩	3 呎	1	5	
5	可樂	250cc	1	20	
麵糰製作					
6	麵糰、油等	-	1	300	
產品製作					
7	比薩	9 吋	1	450	
<p style="text-align: center;">預估 1 人份材料費單價：新台幣 <u>272</u> 元整</p>					

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 ABC 卷			檢測日期：____年____月____日	
檢測單位：富利餐飲股份有限公司(必勝客)			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	配分	分數	
<input type="checkbox"/> 櫃檯服務 <input type="checkbox"/> 麵糰製作 <input type="checkbox"/> 產品製作	1. 服裝儀容	10		
	2. 考核表成績	80		
	3. 回饋/Q&A	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

各工作站評分內容考核表

櫃檯服務-電話接聽服務			
評分內容		總分	失分
1	服務用語的正確性及服務流程	30	
2	點餐及促銷的正確性及服務流程	50	
3	核對訂單及告知注意事項	20	
合計		100	
將合計分數*80%，以取得最後成績			

麵團製作【Dough 班】-麵糰製作			
評分內容		總分	失分
1	清潔步驟的正確性	8	
2	使用工具的前置作業流程及正確性	25	
3	原料製作的正確性及流程	25	
4	確認完成麵糰的步驟	42	
合計		100	
將合計分數*80%，以取得最後成績			

產品製作【Make Table】			
評分內容		總分	失分
1	清潔步驟的正確性	10	
2	小芝心餅皮製作流程及注意事項	20	
3	工具使用的正確性	18	
4	餡料放置的正確性及流程	16	
5	檯面清潔	12	
6	清潔步驟的正確性	4	
7	分切與包裝的正確性	20	
合計		100	
將合計分數*80%，以取得最後成績			

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 （櫃台服務）	檢測日期：____年____月____日
檢測單位： 富利餐飲股份有限公司(必勝客)	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（10%）

(二)考核表成績（80%）

1. 請完成一位現場顧客的點單(398套餐，不進單)。並模擬如何提供產品給客人。餐點內容：398套餐
2. 請完成一位電話外帶顧客的點單(398套餐，不進單)。並模擬如何提供產品給客人。餐點內容：398套餐
3. 請完成一位電話外送顧客的點單(398套餐，不進單)。
餐點內容：398套餐

(三)回饋/Q&A（10%）

※由監評人員隨機出題，考生進行問答

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（麵團製作）	檢測日期：____年____月____日
檢測單位： 富利餐飲股份有限公司(必勝客)	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（10%）

(二)考核表成績（80%）

請完成半車的鬆厚麵糰製作。

(三)回饋/Q&A（10%）

※由監評人員隨機出題，考生進行問答

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 （產品製作）	檢測日期：____年____月____日
檢測單位： 富利餐飲股份有限公司(必勝客)	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（10%）

(二)考核表成績（80%）

1. 請製作9吋鬆厚泡菜燒肉比薩。

2. 請製作9吋芝心夏威夷比薩。

3. 請製作9吋芝心海陸大亨比薩。

(三)回饋/Q&A（10%）

※由監評人員隨機出題，考生進行問答