

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：客戶關係管理與行銷

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	<input checked="" type="checkbox"/> 已檢附
2	材料表	<input checked="" type="checkbox"/> 已檢附
3	評分表	<input checked="" type="checkbox"/> 已檢附
4	試場照片	<input checked="" type="checkbox"/> 已檢附
5	認證考試題庫（含答案）	<input type="checkbox"/> 已檢附

試場單位：鼎王國際餐飲股份有限公司

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識別證(磁卡)，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：

術科A卷-大廳課	<u>服裝儀容</u> → <u>區塊服務</u> → <u>其他操作</u>
術科B卷-廚務課	<u>服裝儀容</u> → <u>工作站操作</u> → <u>其他操作</u>

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 80 分鐘)

1. 應檢人員報到：10 分鐘
2. 測驗注意事項說明：10 分鐘
3. 人員就測驗定位：10 分鐘
4. 實際操作測驗：50 分鐘

術科A卷-大廳課	<u>服裝儀容</u> → <u>區塊服務</u> → <u>其他操作</u>
術科B卷-廚務課	<u>服裝儀容</u> → <u>工作站操作</u> → <u>其他操作</u>

(三)成績評量：

1. 術科 A 卷-大廳課
 - (1)服裝儀容：20 分
 - (2)區塊服務：60 分
 - (3)其他操作：20 分
2. 術科 B 卷-廚務課
 - (1)服裝儀容：20 分
 - (2)其他操作：60 分
 - (3)工作站操作：20 分
3. 試題內容請參考術科試題內容。
4. 成績評量方式請參考評分標準表。

二、設備說明表

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-客戶關係管理與行銷 術科檢測設備說明表				
職類	客戶關係管理與行銷		類別	<input type="checkbox"/> 期中 <input checked="" type="checkbox"/> 期末
試場環境	1. 門店大廳客席區、菜口區 2. 門店廚務作業區			
設備需求	規格	數量	規格	數量
	1. 大廳制服(男)、名牌	1 套	18. 雪平鍋	2 個
	2. 店筆	數隻	19. 撈撈	2 隻
	3. 熱茶壺	1 個	20. 建議卡	1 張
	4. 菜單本	2 本	21. 方巾紙	2 包
	5. 點菜本(附點菜單)	1 本	22. 濕紙巾	數包
	6. POS 點餐機	1 台	23. 牙籤罐(牙籤)	1 組
	7. 出單機	1 台	24. 量杯	1 個
	8. 客席桌	1 張	25. 冰鏟	1 個
	9. 客席椅	4 張	26. 菜刀	1 隻
	10. 麥機(線)	1 組	27. 砧板	1 個
	11. 碗、筷、骨盤、熱茶杯	4 組	28. 抹布(依分類)	各 1 條

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-客戶關係管理與行銷
術科檢測設備說明表

職類	客戶關係管理與行銷		類別	<input type="checkbox"/> 期中 <input checked="" type="checkbox"/> 期末
試場環境	1. 門店大廳客席區、菜口區 2. 門店廚務作業區			
	規格	數量	規格	數量
	12. 送餐車	1 台	29. 飲料壺	1 個
	13. 收餐車	1 台	30. 消毒酒精(依區塊)	數瓶
	14. 小單鍋(湯匙、撈撈)	1 組	31. 電子秤	2 台
	15. 菜盤	數個	32. 圍裙	1 件
	16. 菜夾	依桌號	33. 口罩	1 個
	17. 帳單本	1 本	34. 網帽	1 頂

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-客戶關係管理與行銷 術科檢測材料表					
職類	客戶關係管理與行銷		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	茶包	包	1	13	
2	烏梅汁	瓶	1	130	1 壺量
3	甘草	片	3		
4	黑棗	顆	1		
5	高麗菜	份	1	88	188g
6	麻辣湯	份	1	650	低消 (無限鍋底)
7	豆腐	塊	數		
8	鴨血	塊	數		
9	蒜段	根	2		
10	雞肉	份	1	180	188g
11	(以下空白)				
預估 1 人份材料費單價：新台幣 <u>1061</u> 元整					

四、評分表

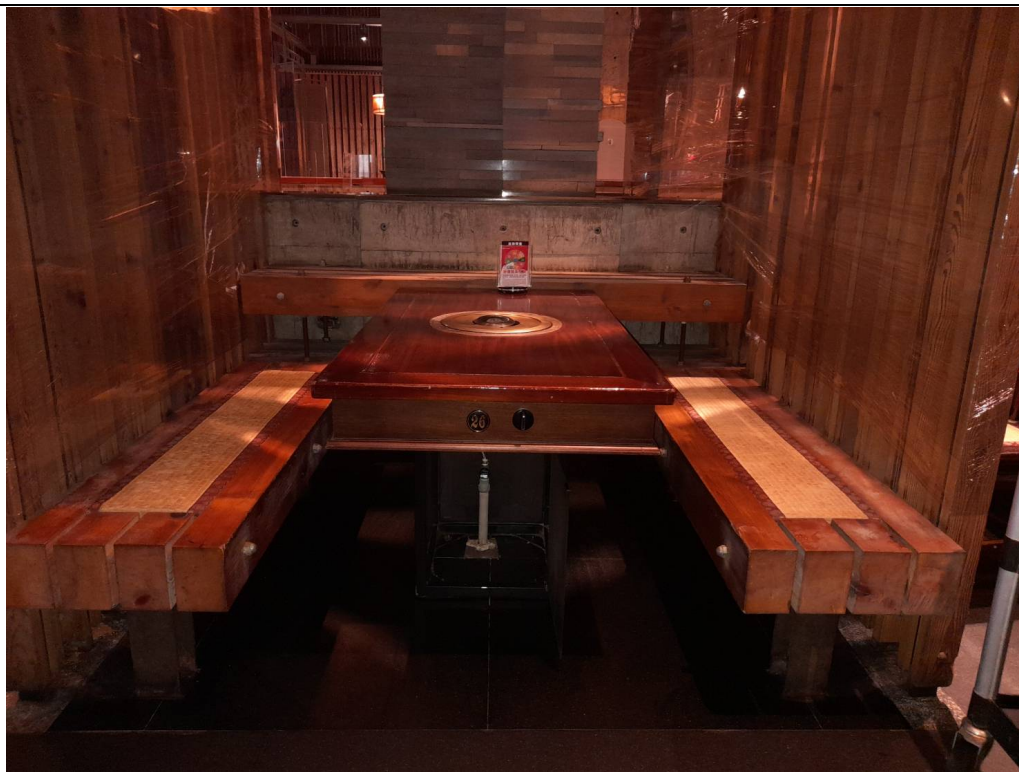
114 年「雙軌訓練旗艦計畫」 專業職能認證考試命題中心 工商管理職類命題委員會-客戶關係管理與行銷 術科檢測評分表				
試題： 術科 A 卷-大廳課			檢測單位：鼎王國際餐飲股份有限公司	
檢測日期： 年 月 日			學生姓名：	
學制： <input type="checkbox"/> 高職 <input type="checkbox"/> 二專 <input type="checkbox"/> 二技 <input checked="" type="checkbox"/> 四年制			應考編號：	
評分項目	評分內容 (表格不足填寫請自行延伸)	配分	分數	
(一) 服裝儀容 20%	1. 制服穿著 (依規定標準)	10		
	2. 儀容整潔 (依規定)	10		
(二) 區塊服務 60%	1. 引導座位與介紹熱茶	15		
	2. 點餐操作	15		
	3. 加鍋底操作	15		
	4. 收、設桌操作	15		
(三) 其他操作 20%	1. 菜口出餐	10		
	2. 接聽電話禮儀	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「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-客戶關係管理與行銷
術科檢測評分表

試題： 術科 B 卷-廚務課		檢測單位：鼎王國際餐飲股份有限公司	
檢測日期： 年 月 日		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 (表格不足填寫請自行延伸)	配分	分數
服裝儀容 (20%)	1. 制服穿著(依規定標準)	10	
	2. 儀容整潔(依規定)	10	
工作站操作 (60%)	1. 菜盤製作(高麗菜)	15	
	2. 飲品製作(烏梅汁)	15	
	3. 鍋底製作(麻辣)	15	
	4. 肉品製作(雞肉)	15	
其他操作 (20%)	1. 抹布、砧板使用分類	10	
	2. 洗手步驟(食品從業人員)	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)



照片三(4x6 試場照片)



照片四(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-客戶關係管理與行銷
期末認證試題紙**

試題： 術科 A 卷-大廳課	檢測單位：鼎王國際餐飲股份有限公司
檢測日期： 年 月 日	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)服裝儀容 20%

1. 制服穿著：頭巾配戴確實度、名牌位置正確度、上衣褲子鞋襪穿著確實度。
2. 儀容整潔：鬍渣、頭髮長度、指甲、飾品(不可配戴)。

(二)區塊服務 60%

1. 引導座位與介紹熱茶：示意引導、協助引導入座、上菜單、菜單介紹話術、上熱茶位置、熱茶口味介紹及話術。
2. 點餐操作：點餐引導介紹、覆誦確認、pos 點餐操作(系統)。
3. 加鍋底操作：鍋底觀察、示意詢問、辣度詢問、添加操作標準度。
4. 收、設桌操作：收桌操作確實度、桌面清潔度、瓦斯檢查、設桌標準(各餐具)。

(三)其他操作 20%

1. 菜口出餐：菜品品質檢視、用餐器具準備確實度、劃單確實度、桌夾確認。
2. 接聽電話禮儀：電話問候、聆聽不打斷、善用電話話術用語、覆誦確認度、等客人掛電話後再掛電話。

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-客戶關係管理與行銷
期末認證試題紙

試題： 術科 B 卷-廚務課	檢測單位：鼎王國際餐飲股份有限公司
檢測日期： 年 月 日	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)服裝儀容 20%</p> <p>1. 制服穿著：網帽覆蓋確實度、口罩配戴確實度、圍裙配戴確實及整潔度、雨鞋耐磨度。</p> <p>2. 儀容整潔：鬍渣、指甲、飾品(不可配戴)。</p> <p>(二)工作站操作 60%</p> <p>1. 菜盤製作(高麗菜)：美觀度、重量標準、碎葉重量標準、保濕確保新鮮動作。</p> <p>2. 飲品製作(烏梅汁)：刻度標準度、水位添加標準、甘草黑棗添加確實、壺身擦拭。</p> <p>3. 鍋底製作(麻辣)：豆腐、鴨血量標準、麻辣湯水位標準、蒜段放置、鍋緣擦拭、餐具放置。</p> <p>4. 肉品製作(雞肉)：克重確認、新鮮度及品質確認、餐具擦拭、擺盤美觀度。</p> <p>(三)其他操作 20%</p> <p>1. 抹布、砧板使用分類：各項操作是否依據規定分類分色使用。</p> <p>2. 洗手步驟(食品從業人員)：洗手步驟是否依食品從業人員洗手六步驟操作。</p>	