

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：餐飲門市經營

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 type="checkbox"/> 期中 <input checked="" type="checkbox"/> 期末
2	材料表	<input type="checkbox"/> 期中 <input checked="" type="checkbox"/> 期末
3	評分表	<input type="checkbox"/> 期中 <input checked="" type="checkbox"/> 期末
4	試場照片	<input type="checkbox"/> 期中 <input checked="" type="checkbox"/> 期末
5	認證考試題庫	<input type="checkbox"/> 期中 <input checked="" type="checkbox"/> 期末

試場單位：日月潭大飯店股份有限公司

餐飲管理暨飯店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→生產清潔→產品製作檢定。
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：30 分鐘

(三)成績評量：

1. 評量成績總計 100 分。
 - (1)服裝儀容：20 分
 - (2)服務操作：30 分
 - (3)口試：30 分
 - (4)筆試：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>114 年「雙軌訓練旗艦計畫」 專業職能認證考試命題中心 餐飲管理暨飯店管理職類命題委員會-餐飲門市經營 術科檢測設備說明表</p>			
職類	餐飲門市經營	類別	<input type="checkbox"/> 期中 <input checked="" type="checkbox"/> 期末
試場環境	B1 宴會廳		
設備需求	規格		數量
	1. 大圓桌		3
	2. 椅子(含椅套)		30
	3. 籤筒		3
	4. IBM 桌(含桌布)		3
	5. 中式餐具(骨盤、筷子、水杯、湯匙、瓷碗、口布)		30
	6. 圓桌檯布		3
	7. 口布		30
	8. 水杯		30
	9. 熨斗		3

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 餐飲管理暨飯店管理職類命題委員會-餐飲門市經營 術科檢測材料表					
職類	餐飲門市經營		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	送洗費	件	30	20	口布
2	A4 紙	包	1	66	評卷、評分
3	菜單印刷費	本	3	30	桌上菜卡
4					
5					
6					
7					
8					
9					
10					
11					
預估 1 人份材料費單價：新台幣 <u>116</u> 元整					

四. 評分表

<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 餐飲管理暨飯店管理職類命題委員會-餐飲門市經營 術科檢測評分表</p>				
試題： 術科 ABC 卷		檢測日期： 年 月 日		
事業單位：日月潭大飯店股份有限公司		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	
服裝儀容 (20%)	1. 服裝完整	20		
	2. 個人衛生/儀表			
服務操作 (30%)	1. 服務正確性	30		
	2. 服務流暢度			
	3. 服務笑容與親切度			
口試 (30%)	1. 正確性	30		
	2. 應答流暢度			
筆試 (20%)	1. 正確性	20		
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
餐飲管理暨飯店管理職類命題委員會
期末認證試題紙**

試題： 術科 A 卷	檢測日期： 年 月 日
事業單位： 日月潭大飯店股份有限公司	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：

一、服務儀容(20%)

二、服務操作(30%)

1. 請示範領檯/帶位流程，並簡述帶位重點

三、口試(30%)

1. 請舉例二項以上的貼心服務

四、筆試-是非題(10%)

1. () 桂月坊晚上用餐分兩個時段對不對？

2. () 大廳酒吧可提供聚餐使用。

3. () 餐廳若自備酒水，將酌收酒水服務費。

4. () 星月廳只能做為會議用途，不能用餐。

5. () 桂月坊晚餐營業時間是 17:00-21:00。

筆試-選擇題(10%)

1. () 開立點菜單時，不需填寫下列哪項資料？
A、賓客人數 B、烹調人員姓名 C、桌號 D、日期

2. () 在餐廳中首位服務賓客且負責安排座位的人是？
A、領檯員 B、領班 C、經理 D、服務員

3. () 早餐的供餐時間為？
A、07:00-10:00 B、09:30-14:00 C、10:00-14:00 D、10:30-14:00

4. () 服務員呈遞菜單時，應？
A、以托盤呈遞 B、以單手呈遞 C、以雙手呈遞 D、以襯盤呈遞

5. () 自助餐廳提供的冰淇淋品牌為？
A、杜老爺 B、哈根達斯 C、莫凡彼 D、小美冰淇淋

**114 年「雙軌訓練旗艦計畫」
專業職能認證考試命題中心
餐飲管理暨飯店管理職類命題委員會
期末認證試題紙**

試題： 術科 B 卷	檢測日期： 年 月 日
事業單位：日月潭大飯店股份有限公司	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：

一、服務儀容(20%)

二、服務操作(30%)

1. 請設桌桂月坊晚餐合菜五位客人用餐擺設。

三、口試(30%)

1. 請舉例日月潭大飯店周邊觀光景點兩樣。

四、筆試-是非題(10%)

1. ()月華廊最大宴會桌數是 20 桌。

2. ()桂月坊自助晚餐一客是 1000 元。

3. ()月華廊宴會廳共有五間宴會包廂。

4. ()非飯店住宿客人用餐需加收一成服務費。

5. ()月華廊宴會廳沒有提供卡拉 OK 歡唱設備。

筆試-選擇題(10%)

1. ()接聽客人訂位電話時，不需登記哪項資料？
A、賓客人數 B、賓客住址 C、用餐時間 D、房號

2. ()桂月坊自助式早餐沒有提供以下哪種餐點？
A、季節水果 B、古早味切仔麵 C、現打果汁 D、西式麵包

3. ()Room Service 客房服務的供餐時間為？
A、07:00-11:00 B、00:00-03:00 C、17:00-20:40 D、10:30-14:00

4. ()以下何者非大廳酒吧提供之威士忌品牌
A、金賓波本威士忌 B、蘇格登 12 年 C、百富 12 年 D、格蘭傑 10 年

5. ()日月潭大飯店館內設施以下為非？
A、休閒遊樂中心 B、商務中心 C、大廳酒吧 D、戶外泳池

114 年「雙軌訓練旗艦計畫」
專業職能認證考試命題中心
餐飲管理暨飯店管理職類命題委員會
期末認證試題紙

試題：術科 C 卷	檢測日期： 年 月 日
事業單位：日月潭大飯店股份有限公司	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：

- 一、服務儀容(20%)
- 二、服務操作(30%)
1. 請示範月華廊中式桌菜 10 人餐桌擺設。
 2. 請示範接聽顧客電話訂位(現場有位子時)。
- 三、口試(30%)
1. 若顧客與你抱怨餐點菜色太鹹時，要如何因應?請說明。
- 四、筆試
- (一)是非題(8%)
1. () 日月潭大飯店餐飲部門共有 4 個餐飲會議場地。
 2. () 兒童價的定義為身高 100cm-160cm。
 3. () 桂月坊有兩個出入口。
 4. () 大廳酒吧有提供啤酒、烈酒及各式調酒。
- (二)簡答題 (12%)
1. 請問會議桌型的擺設有幾種?(至少舉出五項)
 2. 請問 Event Order EO 單中須注意哪些重點?(至少舉出 5 項)