

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(肯德基)

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"><b>114 年「雙軌訓練旗艦計畫」</b>  <b>專業職能認證考試命題中心</b>  <b>工商管理職類命題委員會-工商管理</b>  <b>術科檢測設備說明表</b></p>				
<b>職類</b>	<b>工商管理</b>		<b>類別</b>	<input type="checkbox"/> 期中 <input checked="" type="checkbox"/> 期末
<b>試場環境</b>	1. 教室坪數：1~2 坪 2. 整體環境：於肯德基各餐廳			
<b>設備需求</b>	<b>規格</b>	<b>數量</b>	<b>規格</b>	<b>數量</b>
	<b>櫃檯服務(外場)</b>			
	1. POS 機	1	4. 產品 DM	1
	2. 籤筒	1	5. 1,000 元假鈔	3
	3. 雞桶	1	6. 話機	1
	<b>產品製作 (炸雞)</b>			
	1. 雞肉	1	4. 其他相關器材	1
	2. 麵粉	1	5. 其他相關食材	1
	3. 手套	1		
	<b>產品製作 (蛋塔)</b>			
	1. 塔皮	1		
	2. 塔液	1		
	3. 鐵盤	1		
	4. 烤箱	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(外場)					
1	面額 1,000 元假鈔		1	25	
2	派對 B 餐-10 塊雞桶		1	619	
3	可樂		1	40	
產品製作 (炸雞)					
4	咔啦雞腿堡		1	90	
5	咔啦脆雞 (中辣)		1	49	
產品製作 (蛋塔)					
6	原味蛋塔		1	30	
8	當下特色風味蛋塔		1	35	
<p style="text-align: center;">預估 1 人份材料費單價：新台幣 <u>300</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： <b>術科 ABC 卷</b>		檢測單位： 富利餐飲股份有限公司(肯德基)		
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：		
工作站	評分內容	配分	分數	
<input type="checkbox"/> 櫃檯服務 <input type="checkbox"/> 產品製作 (炸雞) <input type="checkbox"/> 產品製作 (蛋塔)	1. 服裝儀容	10		
	2. 考核表成績 (工作站三擇一檢測)	80		
	3. 回饋/Q&A (監評人員依檢測情形 隨機提問)	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

產品製作【炸雞】			
評分內容		總分	失分
1	清潔步驟的正確性	10	
2	咔啦脆雞及咔啦雞腿堡肉片裹粉流程及注意事項	40	
3	咔啦脆雞及咔啦雞腿堡肉片烹炸流程的正確性	20	
4	檯面清潔	10	
5	咔啦脆雞及咔啦雞腿堡肉片保溫流程的正確性	20	
合計		100	
將合計分數*80%，以取得最後成績			

產品製作【蛋塔】			
評分內容		總分	失分
1	清潔步驟的正確性	10	
2	使用工具的前置作業流程及正確性	30	
3	塔液製作的正確性及流程	30	
3	裝填塔液的正確性及流程	15	
4	確認完成蛋塔製作的步驟	15	
合計		100	
將合計分數*80%，以取得最後成績			

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			



## 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(外場)	檢測單位：富利餐飲股份有限公司 (肯德基)
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、檢測時間：30 分鐘</p> <p>二、評分項目及試題內容：</p> <p>1. 服裝儀容10%</p> <p>2. 工作站檢測(外場)80%</p> <p>(1)請完成一位<u>現場顧客</u>的點單(派對B餐-10塊雞桶，不進單)。並模擬如何促銷PK卡及提供產品給客人。餐點內容：派對B餐-10塊雞桶</p> <p>(2)請完成一位<u>電話外帶顧客</u>的點單(派對B餐-10塊雞桶，不進單)。並模擬如何促銷PK卡及提供產品給客人。餐點內容：派對B餐-10塊雞桶</p> <p>(3)請完成一位<u>電話外送顧客</u>的點單(派對B餐-10塊雞桶，不進單。並模擬如何促銷PK卡。餐點內容：派對B餐-10塊雞桶</p> <p>3. 回饋/Q&amp;A 10%(監評人員依檢測情形隨機提問)</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（炸雞製作）	檢測單位：富利餐飲股份有限公司 （肯德基）
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、檢測時間：30 分鐘

二、評分項目及試題內容：

1. 服裝儀容10%

2. 工作站檢測(炸雞製作)80%

(1)請完成咔啦雞腿堡製作

(2)請完成咔啦脆雞（中辣）製作

3. 回饋/Q&A 10%(監評人員依檢測情形隨機提問)

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(蛋塔製作)	檢測單位：富利餐飲股份有限公司 (肯德基)
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、檢測時間：30 分鐘

二、評分項目及試題內容：

1. 服裝儀容10%

2. 工作站檢測(蛋塔製作)80%

(1)請製作原味蛋塔

(2)請製作當下特色風味蛋塔

3. 回饋/Q&A 10%(監評人員依檢測情形隨機提問)