

# 興岩庇護工場 員工能力考核表

114.12 制訂

評估時間：

員工姓名：

評估（考核）項目	評估結果
工作 勝任 能力	1. 對職務內容是否了解 <input type="checkbox"/> 5 <input type="checkbox"/> 4 <input type="checkbox"/> 3 <input type="checkbox"/> 2 <input type="checkbox"/> 1
	2. 技能操作情形 <input type="checkbox"/> 5 <input type="checkbox"/> 4 <input type="checkbox"/> 3 <input type="checkbox"/> 2 <input type="checkbox"/> 1
	3. 經由溝通（引導）其執行能力情形 <input type="checkbox"/> 5 <input type="checkbox"/> 4 <input type="checkbox"/> 3 <input type="checkbox"/> 2 <input type="checkbox"/> 1
	4. 是否有遵循操作規範及專業人員指導 <input type="checkbox"/> 5 <input type="checkbox"/> 4 <input type="checkbox"/> 3 <input type="checkbox"/> 2 <input type="checkbox"/> 1
	5. 工作瑕疵比例 <input type="checkbox"/> 5 <input type="checkbox"/> 4 <input type="checkbox"/> 3 <input type="checkbox"/> 2 <input type="checkbox"/> 1
	6. 是否有檢視工作品質的能力 <input type="checkbox"/> 5 <input type="checkbox"/> 4 <input type="checkbox"/> 3 <input type="checkbox"/> 2 <input type="checkbox"/> 1
	7. 工作上與人合作情形 <input type="checkbox"/> 5 <input type="checkbox"/> 4 <input type="checkbox"/> 3 <input type="checkbox"/> 2 <input type="checkbox"/> 1
	8. 工作專注力，其持續程度 <input type="checkbox"/> 5 <input type="checkbox"/> 4 <input type="checkbox"/> 3 <input type="checkbox"/> 2 <input type="checkbox"/> 1
	9. 主動請求協助（面對問題有解決意願） <input type="checkbox"/> 5 <input type="checkbox"/> 4 <input type="checkbox"/> 3 <input type="checkbox"/> 2 <input type="checkbox"/> 1
	10. 挫折忍受度（抗壓性程度） <input type="checkbox"/> 5 <input type="checkbox"/> 4 <input type="checkbox"/> 3 <input type="checkbox"/> 2 <input type="checkbox"/> 1
生產 能力	1. 對工作時間掌握及控制（如指定工作內容，能在工作時限內完成） <input type="checkbox"/> 5 <input type="checkbox"/> 4 <input type="checkbox"/> 3 <input type="checkbox"/> 2 <input type="checkbox"/> 1
	2. 對指定工作的速度（能在工作時限內達到產量的表現） <input type="checkbox"/> 5 <input type="checkbox"/> 4 <input type="checkbox"/> 3 <input type="checkbox"/> 2 <input type="checkbox"/> 1
	3. 指定工作達成度（在時限內，其工作內容之完整度） <input type="checkbox"/> 5 <input type="checkbox"/> 4 <input type="checkbox"/> 3 <input type="checkbox"/> 2 <input type="checkbox"/> 1
	4. 工作品質（成品品質能達到工作單位要求） <input type="checkbox"/> 5 <input type="checkbox"/> 4 <input type="checkbox"/> 3 <input type="checkbox"/> 2 <input type="checkbox"/> 1
	5. 可獨立完成工作，無須工作引導 <input type="checkbox"/> 5 <input type="checkbox"/> 4 <input type="checkbox"/> 3 <input type="checkbox"/> 2 <input type="checkbox"/> 1
考核 分數	
特殊 表現	
評估 結果	1. <input type="checkbox"/> 時薪：_____元 2. 決議後 <input type="checkbox"/> 調薪：薪資由_____調整_____ 3. 決議後 <input type="checkbox"/> 維持原議 4. 調薪幅度仍需經團體會議後決議。
備註	1. 本表每半年檢核乙次（本表核分方式，詳 <u>核分標準</u> ），請就服員確實給分。 2. 本表為能力考核標準外，亦作為核薪調整依據。 3. 核分方式：考核項目為 <b>工作勝任能力</b> ，滿級分為 50，每項加總其分數後乘 1.8，即為所得分數， <b>生產能力</b> ，滿級分為 25，每選項加總其分數後乘 4，即為所得分數，兩項分數加總，即為 <b>考核分數</b> ，另特殊表現項目，總分為 6:如優良表現，獲得訓練認證項目等斟酌給分，並敘述給分理由。【 <b>考核分數+特殊表現=時薪</b> 】 4. 員工最低時薪 94 元。（自 115.01 實施）

執行長：

副執行長：

社工督導：

就業服務員：

# 興岩庇護工場

## 員工能力之核分標準

評估（考核）項目	狀態
<p>勝任能力</p>	<p>1. 對職務內容是否了解</p> <p>5→完全了解，負責的工作內容。            4→經提示後可了解，負責的工作內容。            3→經引導後，可了解部分工作內容。            2→經提示及引導後，僅了解少許工作內容。            1→經提示及引導，仍無法了解工作內容。</p> <p>外場服務</p> <p>1. 義式咖啡內容：（熱）</p> <p>A. 咖啡機面板選擇濃縮咖啡。            B. 依各飲品面板選擇適當牛奶及水量。            C. 依各飲品不同加入適當調味醬料及製程。            D. 完成後，再由外場人員將製作好產品送至客人桌上。</p> <p>義式咖啡內容：（冷）</p> <p>A. 咖啡機面板選擇濃縮咖啡。            B. 依各飲品加入指定牛奶及冰塊量。            C. 依各飲品不同加入指定的調味醬料及製程。            D. 完成後，再由外場人員將製作好產品送至客人桌上。</p> <p>2. 手沖咖啡內容：</p> <p>A. 聰明濾杯裝入濾紙，快煮壺裝入熱水，由上而下沖洗濾紙。            B. 依顧客選擇單品咖啡種類製作，從咖啡包取出，豆秤重至規定克數，將秤重好咖啡豆置入磨豆機研磨。            C. 手沖快煮壺至指定溫度、將研製咖啡粉置入濾紙內鋪平，注入指定熱水量（並觀察電子秤呈現熱水重量是否正確，此步驟冰熱水量規定不同）            D. 攪拌咖啡，計時器設定等待時</p>

		<p>間，後將咖啡液過濾至雲朵壺（冷飲過濾完成加入指定冰塊量，方算完成）</p> <p>E. 完成後，備置咖啡杯，再由外場人員將製作好產品送至客人桌上。</p> <p>F. 清潔料理台無水漬。</p> <p>3. 茶類製作（製作冷熱步驟相同，為冷飲需加入適量冰塊）</p> <p>A. 依顧客選擇茶類之茶包，取出一袋至小型玻璃壺內。</p> <p>B. 將已放入玻璃壺茶包一同放置電子秤上，注入指定溫度及熱水量，計時器設定指定等待時間，準備茶類玻璃杯偕同玻璃壺置入托盤，再由外場人員送至客人桌上。</p> <p>C. 清潔料理台無水漬。</p> <p>4. 甜點後製：</p> <p>A. 依顧客點單，從冷藏櫃/冷凍櫃取出指定甜點，置入專屬甜點盤，並裝飾整齊（無破損），依據各種不同品項進行後續加工。</p> <p>B. 加入規定裝飾（檸檬屑、肉桂粉及巧克力粉等）</p> <p>C. 準備餐具及衛生紙置入托盤，送至客桌。</p> <p>5. 收銀工作內容：</p> <p>A. 清楚現場與收銀相關機器，清楚理解作用為何。</p> <p>B. 清楚知道電源，開關機方式。</p> <p>C. 上班前開 POS 機設定留存金，並做盤點。</p> <p>D. 點餐介面使用，設定（內用外帶人數、餐點品項…等。）</p> <p>E. 完整點餐，熟悉各品項位置</p> <p>F. POS 結帳設定（現金、各電子支付，載具、統一編號）</p> <p>G. 正確出據，正確收找零</p> <p>H. 下班結帳出據，結帳正負值無誤</p> <p>內場服務：</p> <p>1. 秤重知識：</p> <p>A. 對電子秤單位轉換與辨識有基本了解。</p>
--	--	--

		<p>B. 在規定時間秤完食材及麵糰，其重量符合誤差值內。</p> <p>2. 蛋糕、餅乾及布丁製作及備料： 前製作業(準備食材)</p> <p>A. 30 分鐘內需備料完成(如:麵粉 砂糖 雞蛋 奶油 鹽等)</p> <p>B. 模具抹油，1 分鐘內需抹完 10 個模具</p> <p>C. 麵糊秤種，每個麵糊重量需在 65g，每 10 秒內抹平一個蛋糕麵糊</p> <p>3. 烘焙作業</p> <p>A. 要了解每一個甜點的烤焙溫度及時間</p> <p>B. 成品出爐需會分辨良品及不良品</p> <p>4. 清潔工作 維持通道、料理台及爐具乾淨且地面行走無油膩及殘渣。</p> <p>5. 包裝作業：</p> <p>A. 成品包裝步驟是否正確並在要求時間內完成。</p> <p>B. 包裝品質是否會分辨且達到要求。</p> <p>C. 按照工作范將完成品依日期排放，以利先進先出。</p>
	<p>2. 專業技能操作情形</p>	<p>5→ 能獨立完成操作。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● 飲品:能夠獨立完成各項飲品出杯。</li> <li>● 甜點後製:能夠分辨各種甜點，熟悉各種甜點後製作法，能夠獨立完成出餐。</li> <li>● 收銀:能獨立完成操作收銀機及相關機器及正確收找零和提供發票。</li> </ul> <p>4→ 經提醒後，可獨力完成操作。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● 飲品:經口頭提示後，可獨立完成各項飲品出餐。</li> <li>● 甜點後製:經口頭提示後可分辨各種甜點，熟悉各種甜點後製作法，能夠獨立完成出餐。</li> <li>● 收銀:經口頭提醒後，可獨力完成操作收銀機及相關機器及正確收</li> </ul>

		<p>找零和提供發票。</p> <p>3→ 需經引導，可以完成部分操作。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● 飲品:經提醒、示範及流程拆解後，可依照教學完成部分操作(且能反覆執行)。</li> <li>● 甜點後製:經引導後，記得部分甜點後製作法內容，能夠出餐。</li> <li>● 收銀:需經引導，可以完成收銀機及相關機器及偶爾出現收找零和收據錯誤。</li> </ul> <p>2→ 經引導及提示後，僅能完成少許操作。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● 飲品:經提醒、示範、流程拆解後，僅能依照教學，完成少許操作(且能反覆操作)。</li> <li>● 甜點後製:經口頭提示及引導後，能夠完成少部分甜點後製做法及出餐。</li> <li>● 收銀:經引導及提示後，收銀機及相關機器經常會出現收找零和收據的錯誤。</li> </ul> <p>1→ 經引導及提示後，仍無法完成操作，需就服員全程協助。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● 經提醒、示範、流程拆解後，仍無法完成操作，需就服員全程協助。</li> </ul>
	<p>3. 經由溝通(引導)其執行能力情形</p>	<p>5→ 完全遵循操作程序。</p> <p>4→ 經提醒後，可完全遵循操作程序。</p> <p>3→ 需經引導，可遵循部分操作程序。</p> <p>2→ 經引導及提示後，僅能遵循部分操作程序。</p> <p>1→ 經引導及提示後，仍無法遵循程序，需就服員全程協助。</p>
	<p>4. 是否遵循職場規範和專業人員指導</p>	<p>指標：A. 出缺勤紀錄 B. 服從度 C. 儀容整飾 D. 有責任感 E. 情緒管理。</p> <p>5→ 經觀察有達到 5 項指標。</p>

		<p>4→ 經觀察有達到 4 項指標。</p> <p>3→ 經觀察後達到 3 項指標。</p> <p>2→ 經觀察後僅達到 2 項指標。</p> <p>1→ 經觀察後只有 1 項達到指標。</p>
5. 工作瑕疵比例		<p>5→ 完整無誤完成工作</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● 飲品: 工序均能遵照執行，無錯誤問題。</li> <li>● 收銀: 機器操作、收找零及收據均能遵照執行，無錯誤問題。</li> <li>● 甜點製作: 共分辨識甜點、正確擺盤、後製方式、正確時間掌握性、餐具擺盤方式，均能依照要求執行。</li> </ul> <p>4→ 大部分工序均能遵照執行，但工作上仍有 10% 錯誤率。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● 飲品: 大部分工序均能遵照執行，但工作上仍有 10% 錯誤率，無醬料調味，配比等錯誤問題。</li> <li>● 收銀: 機器操作、收找零及收據均能遵照執行，但工作上仍有 10% 錯誤率。</li> <li>● 甜點製作: 在辨識甜點、正確擺盤、後製方式、正確時間掌握性、餐具擺盤方式上，可依照要求執行，但仍有 10% 錯誤率。</li> </ul> <p>3→ 大部分工序均能遵照執行，但工作上有 20% 錯誤率。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● 飲品: 大部分工序均能遵照執行，但工作上仍有 10% 錯誤率，無醬料調味，配比等錯誤問題。</li> <li>● 收銀: 機器操作、收找零及收據均能遵照執行，但工作上仍有 10% 錯誤率。</li> <li>● 甜點製作: 在辨識甜點、正確擺盤、後製方式、正確時間掌握性、餐具擺盤方式上，依照要求執行，仍有 20% 錯誤率。</li> </ul> <p>2→ 僅能遵照部分工序，工作上達 30</p>

		<p style="text-align: center;">%錯誤率</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● 飲品:僅能遵照部分工序，工作上達 30%錯誤率，或出現醬料；調味；配比等錯誤問題。</li> <li>● 收銀:機器操作、收找零及收據未能遵照執行，工作上達 30%錯誤率</li> <li>● 甜點製作:在辨識甜點、正確擺盤、後製方式、正確時間掌握性、餐具擺盤方式上，經指導後執行，仍有 30%錯誤率。</li> </ul> <p>1→ 工作瑕疵比率達 50%以上</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● 飲品:工作瑕疵比率達 40%以上，或出現醬料；調味；配比等錯誤問題。</li> <li>● 收銀:機器操作、收找零及收據未能遵照執行工作瑕疵比率達 50%以上</li> <li>● 甜點製作:在辨識甜點、正確擺盤、後製方式、正確時間掌握性、餐具擺盤方式上，經多次指導後執行，仍有 40%以上錯誤率。</li> </ul>
	<p>6. 是否有檢視工作品質的能力</p>	<p>5→ 會主動檢視工作流程、速度並立即修正，達到職場要求。</p> <p>4→ 經提醒後，可主動檢視工作流程、速度並修正，達到職場要求 80%。</p> <p>3→ 需提醒及引導，方能自行檢視工作流程、速度，修正後僅能達成職場要求 60%。</p> <p>2→ 經提醒及引導後，能檢視工作流程、速度，經修正後僅能達成職場要求 40%。</p> <p>1→ 經大量提醒及引導，仍無法檢視及修正，並達到職場要求。</p>
	<p>7. 工作上與人合作情形</p>	<p>5→ 可主動與他人共同完成工作。</p> <p>4→ 需經提示，可與他人共同完成工</p>

		<p>作。</p> <p>3→ 經提示及引導，與他人共同工作，配合度達 80%。</p> <p>2→ 經引導，與他人共同工作，配合度僅達 50%。</p> <p>1→ 經下達指令多次及引導，仍無法與他人共同工作。</p>
	8. 工作專注力，其持續程度	<p>5→ 工作時不容易分心，可持續 5 小時以上。</p> <p>4→ 可維持 4 小時的專注工作，雖經外界影響，經提醒後，可立即繼續工作。</p> <p>3→ 可維持 3 小時的專注工作，分心狀況略差，中途需經提醒，方可繼續工作。</p> <p>2→ 可維持 2 小時的專注工作，容易受外界影響而分心，需不斷給予提醒，方可繼續工作。</p> <p>1→ 經大量提醒及引導，均無法維持專注力。</p>
	9. 主動請求協助 (面對問題有解決意願)	<p>5→ 面對問題會主動找人求助。</p> <p>4→ 面對問題，有解決動機及能力，需經就服員提示，方會找人協助。</p> <p>3→ 面對問題，有解決動機，但需經同事及就服員發現及引導後，有解決問題能力。</p> <p>2→ 面對問題，有解決動機，經同事及就服員發現及引導後，遇到同樣問題仍無法解決。</p> <p>1→ 面對問題發生，無解決動機，經同事及就服員發現及引導後，遇到同樣問題仍無法解決。</p>
	10. 挫折忍受度 (抗壓性程度)	<p>5→ 經由輔導，能承受他人批評的壓力。</p> <p>4→ 經由輔導後，短時間內才可平復及接受。</p> <p>3→ 經輔導並給予支持，需長時間才</p>



	<p>3. 指定工作達成度 (達成工作內容之完整度)</p>	<p>5→ 遵照 SOP 規範，完整達成<u>工作內容</u>。</p> <p>4→ 雖遵照 SOP 規範，僅 80%達成<u>工作內容</u>。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● 飲品:雖遵照 SOP 流程，僅 80%達成工作內容，經 2 次協助可達完整目標</li> <li>● 甜點後製: 雖遵照 SOP 流程，僅 80%達成工作內容，經口頭提醒可達完整目標</li> </ul> <p>3→ 可部分遵照 SOP 規範，僅 60%達成<u>工作內容</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● 飲品:可部分遵照 SOP 流程，僅 60%達成工作內容，經多次步驟帶領，輔導策略轉換協助下，可達完整目標</li> <li>● 甜點後製:可部分遵照 SOP 流程，僅 60%達成工作內容，經多次口頭提醒，可達完整目標</li> </ul> <p>2→ 可部分遵照 SOP 規範，但僅 50%達成<u>工作內容</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● 飲品:可部分遵照 SOP 流程，經多次步驟帶領，輔導策略轉換，但僅 50%達成工作內容</li> <li>● 甜點後製:可部分遵照 SOP 流程，僅 50%達成工作內容，經多次口頭提醒及步驟帶領，可達完整目標。</li> </ul> <p>1→ 少部分遵照 SOP 規範，但無法達成<u>工作內容</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● 飲品:少部分遵照 SOP 流程，經多次步驟帶領，輔導策略轉換，但仍未達 50%達成工作內容</li> <li>● 甜點後製: 少部分遵照 SOP 流程，經多次步驟帶領，輔導策略轉換，均無法達成工作內容。</li> </ul>
	<p>4. 工作品質 (成品品質能達到工作)</p>	<p>5→ 成品(服務)品質，完全符合規定。</p>

	單位要求)	<p>飲品及甜點品質，完全符合 SOP 規定劑量及調味，達出餐標準。</p> <p>4→ 成品（服務）經指導後，品質達符合規定。 飲品及甜點品質經簡單指導後，完全符合 SOP 指定劑量及調味，達出餐標準</p> <p>3→ 成品（服務）經指導後，品質達 80% 符合規定。 飲品及甜點品質經指導，達 80% 符合規定，需施以後製方能出餐。</p> <p>2→ 成品（服務）經指導後，品質達 60% 符合規定。 飲品及甜點品質經多次指導及輔導策略轉換協助下，製作成品達 60% 出餐標準需協助後製方能出餐。</p> <p>1→ 經指導後，仍無法達成工作單位最低要求。 飲品及甜點品質經多次指導，輔導策略轉換協助下，仍無法達成基本出餐標準。</p>
	5. 可獨立完成工作，無須工作引導	<p>5→ 無須引導，能獨立完成工作</p> <p>4→ 經提醒或 SOP 部分提示後，可獨立完成工作</p> <p>3→ 需他人連續提醒，或 SOP 完整提示，方可完成工作</p> <p>2→ 需他人引導協助，或 SOP 完整提示方可完成部份工作</p> <p>1→ 經全程引導及協助，仍無法完成工作</p>