

# 興岩庇護工場 員工能力考核表

112.10 制訂

評估時間：

員工姓名：

| 評估（考核）項目       | 評估結果                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |
|----------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 工作<br>勝任<br>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<br>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"/> 調薪：薪資由_____調整_____ 2. <input type="checkbox"/> 維持原議<br>2. 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。<br>2. 本表為能力考核標準外，亦作為核薪調整依據。<br>3. 核分方式：考核項目為 <u>工作勝任能力</u> ，滿級分為 50，每項加總其分數後乘 1.5，即為所得分數， <u>生產能力</u> ，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 <u>考核分數</u> ，另特殊表現項目，總分為 10: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。【 <u>考核分數+特殊表現=時薪</u> 】<br>4. 全勤獎金 600 元。<br>5. 員工最低時薪 86 元。（自 113 年 1 月起實施） |

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<br/>任<br/>能<br/>力</p> | <p>5→完全了解，負責的工作內容。<br/>4→經提示後可了解，負責的工作內容。<br/>3→經引導後，可了解部分工作內容。<br/>2→經提示及引導後，僅了解少許工作內容。<br/>1→經提示及引導，仍無法了解工作內容。</p> <p><b>勝利潛艇堡：</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 內場補貨備料及清洗工作內容：           <ol style="list-style-type: none"> <li>A. 隨時整理架上貨物整齊（冷凍櫃、冷藏櫃，並依序將正確商品置入指定貨架上，主動巡視蔬食及肉類區是否需備料及切菜，定時清潔清洗餐台區。</li> <li>B. 每日準備麵棍糰數量，需從冷凍櫃取出使用量並記載剩餘量，待退冰後沾粉、拿捏、定型之步驟，待安排烘烤時間。</li> <li>C. 清潔工作：隨時清潔，維持通道及桌面上乾淨並巡視賣場。</li> </ol> </li> <li>2. 堡類製作：           <ol style="list-style-type: none"> <li>A. 針對顧客點單需求（麵包種類大小、蔬菜選項、醬料選擇）現做並加熱堡類後出餐。</li> <li>B. 擦拭料理桌面，烤箱後續清潔保持乾淨無污染。</li> </ol> </li> <li>2. 收銀工作內容：           <ol style="list-style-type: none"> <li>A. 詢問是否加價成套餐，後續正確操作收銀機及結帳（收找錢無誤）。</li> <li>B. 將製作好產品及套餐交至顧客手上。</li> <li>C. 清潔工作：隨時保持收銀檯面上清潔，後方咖啡機及蔬食區（避免交叉感染），以及巡視內場環境清潔。</li> </ol> </li> </ol> <p><b>樸樹咖啡：</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 排補貨及清潔工作內容：           <ol style="list-style-type: none"> <li>A. 隨時整理架上貨物整齊（冷凍</li> </ol> </li> </ol> |

|  |  |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
|--|--|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|  |  | <p>櫃，並依序將正確商品置入指定貨架上，見空架時能主動或引導將正確商品置入。</p> <p>B. 清潔工作：隨時清潔，維持通道及桌面上乾淨並巡視座席區、工作場域維持乾燥無灰塵</p> <p>C. 冷藏櫃各式蛋糕依序擺好，欲缺品項，立即補上。</p> <p>2. 手沖咖啡內容：(製作冷熱步驟相同，為冷飲需事先加入適量冰塊，咖啡粉重量亦不同)</p> <p>A. 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。</p> <p>B. 手沖快煮壺至指定溫度、將研製咖啡粉置入聰明濾杯鋪平，後將濾杯放置玻璃咖啡壺並一起放置電子秤上，注入指定熱水量(並觀察電子秤呈現熱水重量是否正確)</p> <p>C. 注入熱水於濾杯，需慢慢攪拌棒將咖啡液注入咖啡玻璃壺至指定毫升量</p> <p>D. 完成後，將已熱杯之咖啡杯備置，後續將玻璃壺內咖啡液倒入咖啡杯內，再由外場人員將製作好產品送至客人桌上。</p> <p>E. 清潔料理台無水漬。</p> <p>3. 茶類製作((製作冷熱步驟相同，為冷飲需事先加入適量冰塊)</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，待1分半鐘，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. 甜點擺飾：</p> <p>A. 依顧客點單，從冷藏櫃取出指定甜點，置入專屬甜點盤，並裝飾整齊(無破損)加入規定擺飾</p> <p>B. 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. 正確操作收銀機及結帳（收找錢無誤）。</p> <p>B. 針對顧客點單需求，現煮機器型咖啡並將正確品項交至顧客手上。</p> <p>C. 清潔工作：隨時保持檯面上清潔，水杯及馬克杯後續清潔，以及巡視賣場。</p> <p>勝利廚房：</p> <p>1. 蛋糕、餅乾及布丁製作及備料：</p> <p>A. 前製作業，備料新鮮食材所需，各式烘焙產品製作流程需依照步驟執行，如餅乾麵糰及重量；機具抹油，一爐模具在時間內抹完。</p> <p>B. 每樣產品烘焙時間、溫度及後續作業需會分辨且達到要求；成品出爐，分辨 NG 及非 NG 品。</p> <p>C. 不可運用食材做分類與丟棄</p> <p>D. 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>2. 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>3. 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> |
|  | 2. 專業技能操作情形        | <p>5→ 能獨立完成操作。</p> <p>4→ 經提醒後，可獨力完成操作。</p> <p>3→ 需經引導，可以完成部分操作。</p> <p>2→ 經引導及提示後，僅能完成少許操作。</p> <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>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |
|  | 3. 經由溝通（引導）其執行能力情形 | <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</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |

|  |                    |                                                                                                                                                                                                                    |
|--|--------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|  |                    | <p>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>                                                                                                                                                                   |
|  | 4. 是否遵循職場規範和專業人員指導 | <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> <p>4→ 大部分工序均能遵照執行，但工作上仍有 10% 錯誤率。</p> <p>3→ 大部分工序均能遵照執行，但工作上有 20% 錯誤率。</p> <p>2→ 僅能遵照部分工序，工作上達 30% 錯誤率</p> <p>1→ 工作瑕疵比率達 50% 以上</p>                                                             |
|  | 6. 是否有檢視工作品質的能力    | <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> |
|  | 7. 工作上與人合作情形       | <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</p>                                                                    |

|  |                          |                                                                                                                                                                                                                   |
|--|--------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|  | 8. 工作專注力，其持續程度           | <p>與他人共同工作。</p> <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<br>(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<br>(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，需長時間才可平復及接受。</p> <p>2→ 需持續輔導及支持，長時間內僅能平復心情但無法面對。</p> <p>1→ 經由長期輔導及支持，仍無法面對挫折，忍耐度低。</p> <p><b>註：挫折忍受度（抗壓性程度），是指員工能接受就服員指正及修正工</b></p>       |

|      |                              | 作行為之程度。                                                                                                                                                                                       |
|------|------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 生產能力 | 1. 對工作時間掌握及控制                | 5→ 能掌控時間並獨立完成<br>4→ 工作時間可經提醒後，在時間內完成。<br>3→ 需經他人部分引導，可在時間內完成工作。<br>2→ 需經他人持續引導，方可能在時間內完成工作。<br>1→ 經下達指令及引導，仍無法掌控工作時間。                                                                         |
|      | 2. 對指定工作的速度<br>(能在時間內達到產量表現) | 5→ 在 <u>要求時間內</u> 完成工作。<br>4→ 在 <u>要求時間內</u> 僅完成 80% 工作<br>3→ 在 <u>要求時間內</u> 僅完成 60% 工作<br>2→ 在 <u>要求時間內</u> 僅完成 50% 工作<br>1→ 無法在 <u>要求時間內</u> 完成局部工作                                         |
|      | 3. 指定工作達成度<br>(達成工作內容之完整度)   | 5→ 遵照 SOP 規範，完整達成 <u>工作內容</u> 。<br>4→ 雖遵照 SOP 規範，僅 80% 達成 <u>工作內容</u> 。<br>3→ 可部分遵照 SOP 規範，僅 60% 達成 <u>工作內容</u><br>2→ 可部分遵照 SOP 規範，但僅 50% 達成 <u>工作內容</u><br>1→ 少部分遵照 SOP 規範，但無法達成 <u>工作內容</u> |
|      | 4. 工作品質<br>(成品品質能達到工作單位要求)   | 5→ 成品(服務)品質，完全符合規定。<br>4→ 成品(服務)經指導後，品質達符合規定。<br>3→ 成品(服務)經指導後，品質達 80% 符合規定。<br>2→ 成品(服務)經指導後，品質達 60% 符合規定。<br>1→ 經指導後，仍無法達成工作單位最低要求。                                                         |
|      | 5. 可獨立完成工作，無須工作引導            | 5→ 無須引導，能獨立完成工作<br>4→ 經提醒後，可獨立完成工作                                                                                                                                                            |

|  |  |                                                                               |
|--|--|-------------------------------------------------------------------------------|
|  |  | <p>3→ 需他人連續提醒，方可完成工作</p> <p>2→ 需他人引導協助，方可完成部份工作</p> <p>1→ 經下達指令引導，仍無法完成工作</p> |
|--|--|-------------------------------------------------------------------------------|