

等 別：二級考試

類 科：食品衛生行政

科 目：食品風險管理研究（包括餐飲及食品工廠管理）

考試時間：2 小時

座號：\_\_\_\_\_

※注意：(一)禁止使用電子計算器。

(二)不必抄題，作答時請將試題題號及答案依照順序寫在試卷上，於本試題上作答者，不予計分。

- 一、請說明餐飲或食品工廠所推動的“5S 運動”之定義。在生產管理上於推動 5S 運動後的效益為何？目視管理是執行 5S 運動的方法之一，於實務上目視管理如何執行？請舉例說明之。（20 分）
- 二、你是一家烘焙店的經營者，為因應中秋節的到來，要開發月餅上市，(一)請以簡圖、簡述方式，分別以 1. SWOT (strength, weakness, opportunity 及 threat) 方法進行可行性分析，2. 5W1H (who, why, what, where, when 及 how) 進行食品消費特性分析。(二)又你將如何執行此開發案讓消費者滿意？（30 分）
- 三、請說明對食品的品质、標示及服務品質不良的不滿，消費者可能的處理方法有那些？業者面對消費者的不滿可能因應之道為何？請舉例說明之。（25 分）
- 四、你是餐飲或食品工廠的高階管理人員，原物料的存量管理是非常的重要，請任選一個產業類別（如冷凍調理食品、烘焙店等）簡述(一)存量管理的目的；(二)ABC 分類管理的意義；(三)存量管理包含的重要項目與做法。（25 分）