

110 年專門職業及技術人員高等考試第二次食品技師考試試題

類別：高等考試

類科：食品技師

科目：食品工廠管理

一、工廠管理的工作事項中，什麼是目視管理？它有那些特點？通常要如何運作？(20 分)

【擬答】

(一)目視管理是指利用視覺化工具，如：看板、標示、樣品、顏色及圖表...等，進行「看得見管理」、「一目瞭然管理」。又分顏色管理、形跡管理、看板管理、標示管理。

(二)特點分述如下：

1. 以視覺信號顯示為基本手段，大家都能看見，
2. 以公開、透明化為基本原則，使要求和意圖讓大家看得見，藉以推動自主管理
3. 以界限化顯示為管制方法，使大家清楚明白正常與異常區別。

(三)其運作步驟如下：

1. 成立推動組織。
2. 設定管理之查檢項目：
 - (1)進度、交期管理。
 - (2)品管管理。
 - (3)作業管理。
 - (4)現品管理。
 - (5)工、模、夾、治具及設備管理。
 - (6)人員管理。
 - (7)改善目標管理。
3. 把握問題與改善點。
4. 確立目視管理之實現方法。
5. 目視管理之實施。
6. 定期稽核與改善。

二、開發一個新產品要投入很大的財力、人力及物力，而且新產品上市不一定會成功，但是很多食品公司仍然經常推出新的產品，試論有什麼措施才可提升成功的機率？要如何規避新產品下市的風險？(20 分)

【擬答】

(一)提升新品成功機率，可藉以下措施：

1. 以顧客導向開發新品：

以顧客的立場來考慮顧客的需求，而不是閉門造車地想像顧客的需求，而後在既有的資源與目標下，選擇目標顧客與滿足最重要的顧客需求，並可評估顧客滿意程度及水準，並設定改進目標。

2. 行銷策略符合消費者需求：

- (1)產品：即發展、設計適合企業提供給目標市場的產品或服務。
- (2)價格：訂定適當價格(零售價、批發價、折扣等)以迎合消費者。
- (3)通路：運用不同的配銷通路，將產品或服務送達目標市場。

公職王歷屆試題 (110 專技高考)

(4)促銷：利用各種促銷技巧，宣導產品優點，增加銷售量。

3.成功的產品競爭策略:

(1)整體成本領導策略：以成本最低的策略，以便與其他企業競爭。

(2)差異化策略：利用各種方式，讓消費者感覺到產品與眾不同，無法接受替代品而產生忠誠度，進而使得企業產生競爭力。

(3)集中化策略：鎖定特定目標來提供服務或產品，以便增加利益又可分為集中低成本策略與集中差異化策略。

(二)如何規避新品下市風險：

1.行銷 4P(產品、價格、通路、促銷)規劃明確。

2.避免經驗導向，應以顧客導向為主。

3.新產品市場規模大。

4.使競爭廠商不易反應。

5.通路健全。

6.產品策略規劃周全。

7.產品品質穩定。

8.產品符合消費者需求。

9.產品定位準確。

10.新產品是公司擅長生產。

11.開發資金充足。

12.掌握消費者品牌忠誠度。

13.開發流程需明確。

三、產品製造的二種型態「多種少量生產」和「少種多量生產」，請分別說明其生產方式的優點和缺點。(20分)

【擬答】

(一)多種少量生產又稱訂貨生產(make-to-order)，即依照顧客訂單所載之規格數量生產，適用於規格較不一致的產品。

其優點為：

1.設定產品規格，較具多樣性，較無庫存。

2.可預測整個產品線之需求，而不預測個似別產品項目之需求。

其缺點為：

1.交貨期和產能的平衡。

2.控制較困難。

3.價格通常較高。

(二)少種多量生產又稱存貨生產(make-to-stock)、計畫生產，是根據預測而決定生產量，以使生產能夠與銷售配合的生產方式。

其優點為：

1.由生產者設定產品規格，產品較不具多樣性，可多量生產。

2.注重需求預測，力求生產率，變化小。

其缺點為：

1.生產與銷售之配合，以及存貨與產能的平衡。

2.控制較困難。

3. 價格較低。

四、在品質管理事項中，有所謂 5S 管理，請說明其內容，並介紹其在食品工廠管理的應用。(20 分)

【擬答】

(一) 5S 管理又稱 5S 現場管理法、五常法則、五常法，指生產現場中對人員、機器、材料、方法等生產要素進行有效管理，消除浪費的活動。5S 係取自於整理(Seiri)、整頓(Seiton)、清掃(Seiso)、清潔(Seiketsu)、修身或教養(Shitsuke) 等五個名詞之日文羅馬拼音第一個字「S」之簡稱。

1. 整理(seiri)－要與不要東西分開，爭取空間。
2. 整頓(seiton)－使用中之物品適當歸位，並標示目的爭取時間。
3. 清掃(seiso)－經常清掃污垢及垃圾，以營造高效率之工作場所。
4. 清潔(seiketsu)－將整理、整頓、清掃工作落實，以提高公司形象。
5. 教養(shitsuke)－不斷宣導教育、考核等激勵措施令員工養成 5S 習慣。

(二) 5S 管理是食品良好衛生規範(GHP) 的基礎，危害分析重要管制點(HACCP)架構於食品良好衛生規範(GHP)之上；HACCP 是著重食品安全的品質保證系統，強調事前監控勝於事後檢驗，非零缺點系統，是為降低食品安全危害而設計。

食品良好衛生規範(GHP)是食品安全衛生管理之最基本要求，在國內屬強制法規，適用所有食品業者，其內涵首重交叉污染之防治。

綜上為 5S 管理應用在食品工廠管理的重要性，透過不斷宣導教育、考核等激勵措施令員工養成 5S 習慣，防治食品生產中交叉污染，已達到食品安全衛生管理系統。

五、試製作一張表格，做為餐飲業者衛生管理自主檢查紀錄表，供店家的衛生管理員每日紀錄用。檢查表的格式也可以由衛生局提供，是小型餐飲店每日衛生管理自主檢查的詳細紀錄。檢查項目及內容針對從業人員的管理和作業場所的清潔維護二項。(20 分)

【擬答】

(一)餐飲食品從業人員應符合下列規定：

1. 新進食品從業人員應先經醫療機構健康檢查合格後，始得聘僱；雇主每年應主動辦理健康檢查至少一次。
2. 新進食品從業人員應接受適當之教育訓練，使其執行能力符合生產、衛生及品質管理之要求；在職從業人員，應定期接受食品安全、衛生及品質管理之教育訓練，並作成紀錄。
3. 食品從業人員經醫師診斷罹患或感染 A 型肝炎、手部皮膚病、出疹、膿瘡、外傷、結核病、傷寒或其他可能造成食品污染之疾病，其罹患或感染期間，應主動告知現場負責人，不得從事與食品接觸之工作。
4. 食品從業人員於食品作業場所內工作時，應穿戴整潔之工作衣帽(鞋)，以防頭髮、頭屑及夾雜物落入食品中，必要時應戴口罩。工作中與食品直接接觸之從業人員，不得蓄留指甲、塗抹指甲油及佩戴飾物等，並不得使塗抹於肌膚上之化粧品及藥品等污染食品或食品接觸面。
5. 食品從業人員手部應經常保持清潔，並應於進入食品作業場所前、如廁後或手部受污染時，依正確步驟洗手或(及)消毒。工作中吐痰、擤鼻涕或有其他可能污染手部之行為後，應立即洗淨後再工作。
6. 食品從業人員工作時，不得有吸菸、嚼檳榔、嚼口香糖、飲食或其他可能污染食品之行

為。

7. 食品從業人員以雙手直接調理不經加熱即可食用之食品時，應穿戴消毒清潔之不透水手套，或將手部澈底洗淨及消毒。
8. 食品從業人員個人衣物應放置於更衣場所，不得帶入食品作業場所。
9. 非食品從業人員之出入，應適當管制；進入食品作業場所時，應符合前八款之衛生要求。
10. 食品從業人員於從業期間，應接受衛生主管機關或其認可或委託之相關機關(構)、學校、法人所辦理之衛生講習或訓練。

(二)餐飲業作業場所的清潔維護應符合下列規定：

1. 洗滌場所應有充足之流動自來水，並具有洗滌、沖洗及有效殺菌三項功能之餐具洗滌殺菌設施；水龍頭高度應高於水槽滿水位高度，防水逆流污染；無充足之流動自來水者，應提供用畢即行丟棄之餐具。
2. 廚房之截油設施，應經常清理乾淨。
3. 油煙應有適當之處理措施，避免油煙污染。
4. 廚房應有維持適當空氣壓力及室溫之措施。
5. 餐飲業未設座者，其販賣櫃台應與調理、加工及操作場所有效區隔。

公
職
王