

113 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 112 年 11 月 30 日

# 113 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：實踐大學

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20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測驗之順序。
5. 術科檢定內容及流程為：應檢人員報到→測驗注意事項說明→測驗順序抽籤及人員就測驗定位→實際測驗。
6. 每一試題當監評委員宣布開始後，應檢人員才可開始作答。
7. 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。
8. 測驗過程發出聲響，影響試場秩序者以「零分」論。
9. 代人檢定或請人檢定者，均以「零分」論。
10. 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。
11. 檢定進行中途自願放棄，或未在規定時間內完成，均以「不及格」論。
12. 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。
13. 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 40 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. 實際測驗順序抽籤及人員就測驗定位：5分鐘
4. 實際測驗(檢驗學生證→按照指定座位編排→開始檢定)：25分鐘

### (三)成績評量：

1. 評量成績總計 100 分。
  - (1) 服裝儀容、禮儀：20 分
  - (2) 表達、對答、時間掌控：35 分
  - (3) 正確、完整、可行性：45 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

113 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 術科檢測設備說明表				
職類	工商管理		類別	<input type="checkbox"/> 期中 <input checked="" type="checkbox"/> 期末
試場環境	教室坪數：一般教室 10 坪			
設備需求	規格	數量	規格	數量
	1. 長桌	2		
	2. 椅子	6		
	3. 籤筒	1		
	4. 碼表、計時器	1		
	5. 叫人鈴	1		
	6. 錄音設備	1		
	(以下空白)			
(以上表格若不足填寫請自行延伸)				

### 三、材料表

113 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

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
1	無				
2					
3					
4					
5					
6					
7					
8					
9					
10					
11					

預估 1 人份材料費單價：新台幣     0     元整

#### 四、評分表

<p>113 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： <input type="text" value="術科 AB 試卷"/>		檢測日期：____年____月____日	
學校單位：實踐大學		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：	
評分項目	評分內容	配分	分數
評分項目	1. 服裝儀容	10	
	2. 禮儀	10	
	3. 表達能力	10	
	4. 對答流利	10	
	5. 時間掌控	15	
	6. 正確性	15	
	7. 完整性	15	
	8. 可行性	15	
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

## 五、試場照片

照片一(4x6 試場正面照片)



照片二(4x6 試場側面照片)



## 六、認證考試題庫

**113 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： <b>術科 A 卷</b>	檢測日期：____年____月____日
學校單位：實踐大學	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、門市模擬實作

- (1) 請敘述結帳作業程序為何？
- (2) 當商店售出瑕疵品，被消費者告到消費者文教基金會時，如果您是該商店的經營者，面對此危機的應變原則為何？
- (3) 請說明商店防搶策略為何？
- (4) 當顧客執意要購買 A 牌商品，但該店鋪僅販售 B 牌商品，身為門市人員的你要如何應對？
- (5) 如果您是一位超級市場的經理，面臨量販店與便利商店的嚴重威脅時，應如何在競爭激烈的零售市場中，取得一席之地？
- (6) 顧客抱怨主要是對公司的商品、人員服務與硬體設施之不滿產生爭執與抱怨，如何能更有效地解決？請列出處理流程。
- (7) 身為店長，如遇員工曠職造成空班，應如何處理？

### 二、專業知識口試

- (1) 賣場或門市相當重視 QSC，請說明 QSC 的意義為何？
- (2) 想要進入零售業的求職者應具備哪些條件？
- (3) 什麼是好的服務？請就「服裝儀容」闡述您的意見。
- (4) 請說明「面銷」的意義、「面銷時機」與「面銷技巧」，可敘述自己面銷的經驗。
- (5) 請說明零售業在銷售組合的選擇上，大約有幾種方式？重點在於設計適當的行銷組合(marketing mix) 商業銷售的經營者必須要同時思考商品(product)、通路(place)、促銷(promotion)與售價(price)的行銷組合。
- (6) 如果你是一家零售店的店長，可以從哪幾方面滿足員工的需求？

**113 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： <b>術科 B 卷</b>	檢測日期：____年____月____日
學校單位：實踐大學	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、門市模擬實作**

- (1) 請敘述結帳作業程序為何？
- (2) 店經理如何做好商品品質管理，以避免有瑕疵的商品上架？
- (3) 店經理如何做好門市的公共安全防护？
- (4) 零售市場競爭激烈，營業額的改善對策應透過哪些因素可以相互結合，以提升業績的具體作法？
- (5) 如果你是一家零售店的店長，可以從哪幾方面做好顧客關係？
- (6) 請說明店經理要如何有效地規劃每季的工作內容？
- (7) 店經理應如何防範可能產生之「銷售喪失成本」？

**二、專業知識口試**

- (1) 商品促銷活動是刺激買氣之策略與方法，你認為哪些行為可能觸犯《公平交易法》？請舉例說明之。(最少五項)
- (2) 請說明門市有哪些基本人力資源？人力體系的目標及計畫為何？
- (3) 門市每日開始營業前，店經理應如何規劃？
- (4) 預防勝於治療，請闡述門市環境之 5s 管理？
- (5) 各種商店與業態的組合，必須考慮販賣的商品類型，再進行零售店的組合，進而形成所謂的競爭店，此組合又可分成同業組合與異業組合，其各有何原則可遵循？
- (6) 公司對於顧客服務的策略包含哪些？