

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：宜家家居股份有限公司

工商管理職類命題委員會

一、測驗程序說明

(一)測驗規定

1. 應檢人員必須攜帶員工證及學生證，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10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實際操作測驗之順序。
5. 術科檢定內容及流程為：價值觀、領導力、店內知識→顧客服務
6. 每一試題當監評委員宣布開始後，應檢人員才可開始操作。
7. 操作不當而損壞器材，造成缺料情形者，不予補充器材。且不得使用自備之器材或向他人商借器材，一經發現以「零分」論。
8. 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。
9. 檢定進行中，使用之工具及材料等應放置整齊。
10. 測驗過程發出聲響，影響試場秩序者以「零分」論。
11. 代人製作或請人製作者，均以「零分」論。
12. 應檢人員須在檢定位置操作，如擅自變換位置，經勸告仍不理者，以「不及格」論。
13. 檢定時間終止，於監評委員宣布「檢定時間結束」，應檢人員應即停止操作。
14. 檢定時間結束時應繳交個人書面試卷，不得將試卷帶離考場。
15. 檢定進行中途自願放棄，或未在規定時間內完成，或逾時交件者，均以「不及格」論。繳件出場後，不得再進場。
16. 檢定完畢離開考場前，須將場地整理清潔，並將試場原有物品歸位。
17. 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。

18. 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 60 分鐘)

1. 應檢人員報到(會議室)：10 分鐘
2. 測驗注意事項說明：10 分鐘
3. 實際操作測驗順序抽籤及人員就測驗定位：10 分鐘
4. 實際操作測驗(價值觀、領導力、店內知識→顧客服務)：30 分鐘

(三)成績評量：

1. 評量成績總計 100 分。
 - (1) 宜家家居的企業文化：30 分
 - (2) 宜家家居的領導力：30 分
 - (3) IKEA Store 的四大功能：20 分
 - (4) IKEA Store 的顧客十大問題：20 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	宜家家居股份有限公司物流理貨區、銷售部、廚房			
設備需求	規格	數量	規格	數量
	1. 堆高機操作測試	1		
	2. 雞翅	2		
	3. (以下空白)			
	4.			
	5.			
	6.			
	7.			
	8.			
		(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	堆高機		1	1800	檢驗費
2	雞翅		2	50	成本費
3	(以下空白)				
4					
5					
6					
7					
8					
9					
10					
11					

預估 1 人份材料費單價：新台幣 1800 元整

四、評分表

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 術科檢測評分表				
試題： 術科 A 卷		檢測單位：宜家家居股份有限公司		
檢測日期： 年 月 日		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 (表格不足填寫請自行延伸)	配分	分數	
宜家家居的 企業文化 (25%)	1. 對 IKEA 價值觀認識與 行動	10		
	2. 實際舉例	15		
宜家家居的 領導力 (25%)	1. 對 IKEA 領導力認識與 行動	10		
	2. 實際舉例	15		
IKEA Store 的四大功能 (10%)	1. 請說明 IKEA Store 的 四大功能	10		
IKEA Store 的顧客十大 問題(20%)	1. 描述所屬工作區域的 顧客十大問題	10		
	2. 請說明你如何因應這 十大問題	10		
實地測試：炸雞翅 (20%)		20		
總計(100%)		100		
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

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

試題： 術科 B 卷		檢測單位：宜家家居股份有限公司		
檢測日期： 年 月 日		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 (表格不足填寫請自行延伸)	配分	分數	
宜家家居的 企業文化 (25%)	1. 對 IKEA 價值觀認識與 行動	10		
	2. 實際舉例	15		
宜家家居的 領導力 (25%)	1. 對 IKEA 領導力認識與 行動	10		
	2. 實際舉例	15		
IKEA Store 的四大功能 (10%)	1. 請說明 IKEA Store 的 四大功能	10		
IKEA Store 的顧客十大 問題(20%)	1. 描述所屬工作區域的 顧客十大問題	10		
	2. 請說明你如何因應這 十大問題	10		
實地測試：銷售流程 (20%)		20		
總計(100%)		100		
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	

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

試題： 術科 C 卷		檢測單位：宜家家居股份有限公司		
檢測日期： 年 月 日		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 (表格不足填寫請自行延伸)	配分	分數	
宜家家居的 企業文化 (25%)	1. 對 IKEA 價值觀認識與行動	10		
	2. 實際舉例	15		
宜家家居的 領導力 (25%)	1. 對 IKEA 領導力認識與行動	10		
	2. 實際舉例	15		
IKEA Store 的四大功能 (10%)	1. 請說明 IKEA Store 的四大功能	10		
IKEA Store 的顧客十大 問題(20%)	1. 描述所屬工作區域的顧客十大問題	10		
	2. 請說明你如何因應這十大問題	10		
實地測試：推高機 (20%)		20		
總計(100%)		100		
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 試場照片)



照片二(4x6 試場照片)



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： 術科 A 卷 （廚房）	檢測單位：宜家家居股份有限公司
檢測日期： 年 月 日	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：
<p>※試題內容請與評分表之評分內容、標準相符</p> <p>一、評分項目及試題內容：</p> <p>請實作炸雞翅相關流程，並依照以下規定進行：</p> <ol style="list-style-type: none">1. 須穿著規定服裝並使用指定器材2. 執行時須符合職業安全衛生流程3. 離場前應按公司規定將環境整理恢復，才可離場	

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： 術科 B 卷 （銷售部）	檢測單位：宜家家居股份有限公司
檢測日期： 年 月 日	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：

※試題內容請與評分表之評分內容、標準相符

一、評分項目及試題內容：

測試人員擔任顧客，確認考生是否可以完成正確流程

包含（顧客體驗、顧客購物工具、顧客購買流程、店內流程等）

1. 顧客詢問店內商品，您要如何應對與處理？
2. 顧客在進行購物時，有甚麼購物工具可以提供給他們？
3. 當顧客需要下單商品並安排運送組裝，正確流程應如何執行？

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：**術科 C 卷**（物流理貨區）

檢測單位：宜家家居股份有限公司

檢測日期： 年 月 日

學生姓名：

學制：高職 二專 二技 四年制

應考編號：

※試題內容請與評分表之評分內容、標準相符

一、評分項目及試題內容：

請實際操作拆櫃流程

1. 進入物流區域請穿著規定服裝
2. 營業時間機具進入賣場流程是什麼，如何操作？
3. 堆高機使用規範及檢查？
4. 堆高機故障處置方式？
5. 請實際操作拆櫃流程？
6. 貨品上下架處理方式？
7. 遇到貨品堆疊不佳處置方式是什麼？