



大學院校指南手冊

June 30, 2014

November 15, 2012 (marked in red, see page 3, 8)

Revision 1 Dec12,2012 (page 7)

(編輯請參照 working .doc 中反紅處文字，以檢視變更之內容)



2011-2014 國際形象培訓測試學會(IITTI).

歡迎您傳閱本文件

目錄

第一章 企劃書.....	3
糟糕的面試:一個真實故事.....	3
大學畢業生的挑戰.....	3
人力資源部門面臨的挑戰.....	3
三輸的局面.....	3
解決方案.....	4
第二章 IITTI 測驗.....	5
測試形式為何?.....	5
有其他有趣之處嗎?	6
實際測試情形如何呢?	7
第三章 如何與 IITTI 展開合作?.....	8
第一步.....	8
要如何自 IITTI 認證系統獲益?.....	8

第一章 企劃書

糟糕的面試:一個真實故事

一位社會新鮮人走進了一家大型國際金融集團，準備進行面試。這位求職者擁有優異的在學成績，對業界現況了然於胸。然而在他侃侃而談的同時，他的手機鈴聲響起了，於是他拿出手機查看訊息，此時，這位年輕人的潛在僱主被晾在一旁等候。

面試結果不意外，這位新鮮人沒獲得這個工作機會，但更糟的是，他對落選的真實原因尚一無所知。

大學畢業生的挑戰

大多數的畢業生在準備進入職場時已經具備了豐富的專業知識，但是他們往往缺乏充足的人際技巧，也不明白其重要性。他們不曉得，嫻熟的人際技巧不但是幫助他們獲得工作的關鍵，也與未來的職務晉升息息相關。

許多學校為其畢業生提供了面試訓練，更積極的院校甚至還開辦了商務禮儀訓練。這是一個很好的趨勢，但校方及新鮮人完成的僅僅是挑戰的一半，另一半的完成尚有賴僱主態度的改變。

人力資源部門面臨的挑戰

1. 缺乏與商務形象相關的標準化評核系統。

目前，因為不同系統的形象與禮儀訓練證照著重點各異，要求 HR 人員對不同課程加以評核，就像是請他們評斷蘋果和橘子哪個更好一樣，相當不合理。

2. 軟實力缺乏標準化規範。

在與許多人力資源專家進行深度訪談後，我們發現，專家們並不否定定公司形象、員工行為、以及溝通技巧的重要性，但由於缺乏可信賴的標準化評量系統，使得 HR 人員對評量標準無所適從，無力要求員工提升其表現。然而，採用標準化的證照系統將能有效解決這一難題。

三輸的局面

A. 員工 - 求職者具備專業商務禮儀證照無法獲得應有的尊重，更甚者，若雇主不熟悉商務禮儀的重要性，優秀員工的升遷機會反而會受到阻礙。

- B. **僱主** - 僱主無法獲得評量軟實力的標準程序，影響所及，員工不恰當的行為、形象、及溝通技巧將損害公司聲譽。
- C. **機構** - 若機構提供的訓練課程無法在市場獲得應有重視，機構聲譽將大受影響。

解決方案

IITTI ("ET")為一非營利組織，我們提供的國際商務形象及禮儀測試系統，將成為您的理想解決方案。

IITTI 由一群資深的知名國際形象與禮儀顧問創建，是一個以企業為導向的組織。IITTI 與 ISO 或 TOEFL 等組織性質相似，旨在為人際技巧提供標準化規範。

IITTI 的規範可確保各方思維一致，並真正增進訓練效益。貴單位的學員可明確知道學習目標，並能向潛在的未來僱主充分說明。HR 人員也能依照清晰的評量程序及標準，了解貴單位的訓練成效。

簡而言之，若您的學生在商場獲得成功，貴單位聲譽也必定獲益匪淺。

第二章 IITTI 測驗

測試形式為何？

認證標準分為三種不同等級：

- (1) 等級一，初階
- (2) 等級二，標準
- (3) 等級三，高階

我們發現用一個單詞來描述各等級的要點十分有用，這使得大家能夠扼要地描述各等級的相關內容。

- (1) 等級一，初階 - 「基礎」
- (2) 等級二，標準 - 「純熟」
- (3) 等級三，高階 - 「精鍊」

為何分為三級呢？這背後有個市場導向的理由。請把等級 1 測驗想像成「初學」的程度，在此等級中，貴單位學員在三個商業禮儀領域中的人際關係能力將受到評估，分別是，商務服裝、商務行為、以及商務互動中的用餐禮節。通過等級 1 測驗的學員，能夠辨別哪些行為是適當的，而哪些行為是不適當的，他/她已經擁有必要的知識，不致於面試時發生不適當的尷尬，使得自己以及貴單位的聲譽受損。這個等級的測驗能喚起學員對商務形象、行為及溝通能力之重要性的注意，並進一步為貴單位聲譽加值。

基於以上概念，IITTI 等級 1 測驗規模被設計的較為小型。它並不是一個全面的商業禮儀測驗。它確保的是學員是否具備最小限度的知識。任何想進入國際商務市場的學員皆適合接受此測試。這是一項進入門檻較低的測驗。

等級 1 測驗將用以檢驗基礎技能。技能選單可依特定需求客製化，或是為因應 IITTI 等級 2 測驗加以強化。

等級 2 測驗乃是為了一群較為特殊的受眾而設計，這是一項為追求自我能力提升的學員而量身打造的全方位測驗。相較於等級 1 測驗的宗旨，是在幫助受測人免於犯下使他們自身及他們所代表的機構感到尷尬的基本錯誤，等級 2 測驗則是要協助人們強化各種技能，並追求卓越。

等級 1 測驗的受試者僅需以筆試方式展現出他們的知識，但等級 2 可是要「實際上路」的。受試者不只得坐下接受筆試，還得要實際在一名面試官面前展現出他們的技能。這是沒有做假空間的。

在等級 2 測試中，受試者的技能演示必須能夠達到「純熟」的程度。例如：如果測試者要求受

試者演示美式用餐方式，受試者必須能夠毫無遲疑得把叉子從左手換到右手食用食物。

在等級 2 測驗中，我們要求各種技能應該成為習慣。成功的受試者能將學習的技能付諸實行，並養成良好習慣。你也可以將這個方法稱為「肌肉記憶」的一種，這就像是頂尖運動員，即便「在睡夢中」他們也能完成專業技能。

等級 3 測驗的對象是高階經理人以及專業人士，不在本文件的探討範圍之內。

有其他有趣之處嗎？

我們將要求等級 2 受試者，自行製作一份展示自我所習得之商務形象及禮儀技巧的影片，成果將由 IITTI 評分。

影片的內容可以是關於一些較瑣碎的事情，像是在購物中心裡為走在身後的人拉開門，或是在公車上讓座給老年人。我們並未要求學生要花費許多經費製作，就算是用手機拍攝的影片亦可交件，但前提是影片內容一定要充實。

這是一種讓學生思考重要事物的方法。拍片過程中，每個人都需要參與企劃、設計以及演出，這些經歷將讓他們對選定的學習目標印象深刻。

實際測試情形如何呢？

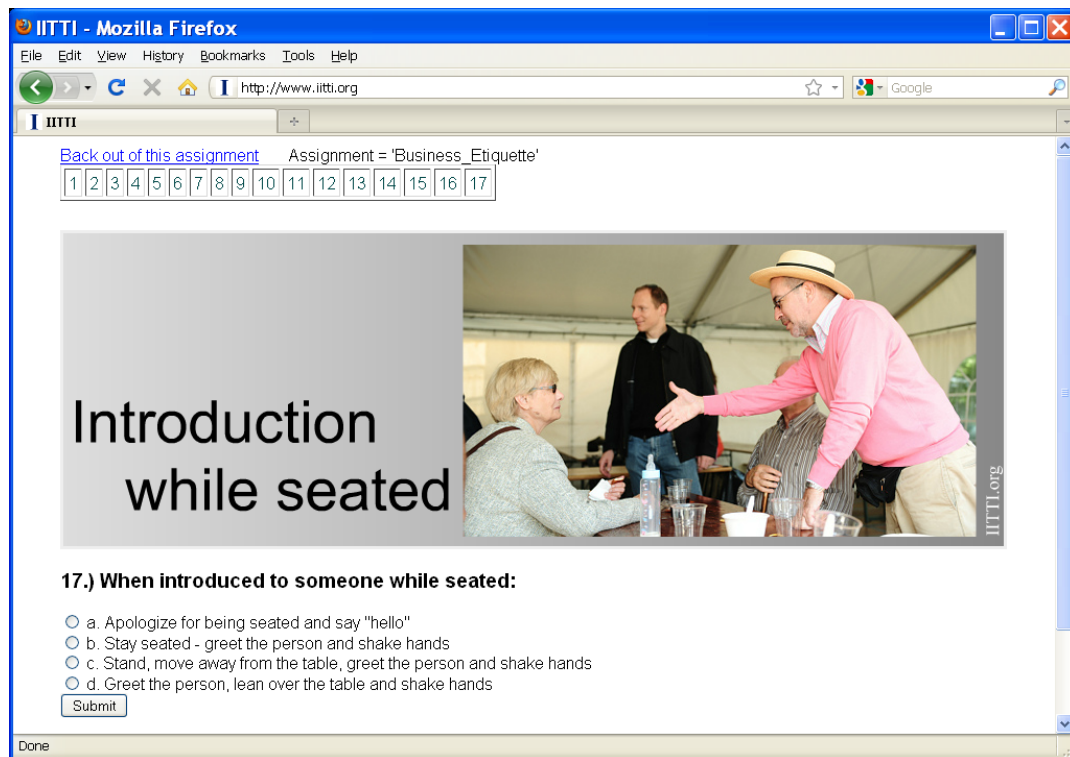
電腦化的筆試在 IITTI 測驗中心展開，並以網頁介面進行。

舉例而言，要獲得等級一的認證只需要通過一次電腦化測試，該測驗共由四(4)大題組成，其中有填空題及複選題，配分如下：

1. 問卷 0%
2. 專業外表 30%
3. 商務禮節 34%
4. 用餐禮節 36%

「問卷」大題由填空題所構成，本節將詢問受試者是否在受試前受過訓練等相關問題。雖然「問卷」大題的配分為零，但它仍為必答的區塊。其他三大題由複選題所構成，分別以各種與主題相關的技術性問題來測驗受試者。

以下為實際考試時的螢幕畫面：



第三章 如何與 IITTI 展開合作?

第一步

首先您需直接與我們聯繫或透過您當地的商務形象及禮儀培訓講師，以取得最新的 IITTI 標準及手冊 ("S&Gs")。此文件記載了所有標準化的國際商務禮儀及形象的各种相關細節，並能夠讓您對測驗範圍有大致概念。

與我們聯繫的最佳方式為透過電子郵件往來。

要如何自 IITTI 認證系統獲益?

(1) 您可以鼓勵您的學員參加 IITTI 測試。(2) 您能為您的學員提供商務形象及禮儀訓練課程。

歡迎聯繫我們以獲得更多合作資訊。

IITTI 聯絡資訊:

國際形象培訓測試學會
溫哥華，加拿大
電話: (604) 231-8197
網站: www.IITTI.org
電子郵件: info@IITTI.org



2011-2014 國際形象培訓測試學會 (IITTI).
歡迎您傳閱本文件