

美和學校財團法人美和科技大學

101 年度教師產學合作計畫

結案報告書

計畫名稱：商務行政暨經營認證題庫校閱

計畫編號：101-FI-DIM-IAC-R-004

計畫期間：101.09.01~102.07.31

計畫主持人：林筱增

共同主持人：鍾亦筑

研究助理：李玲慧、蘇雅婷、林依靜、柴雅雯

經費總額：50,000 元

經費來源：華夏國際經管顧問有限公司

一、 題目：商務行政暨經營認證題庫校閱

Business Administration and Management Certification Exam Review

二、 中文摘要：

在網際網路為主的知識經濟時代，如何透過專業證照提升技職校院學生的職場競爭實力成為教育界重要課題之一；而目前坊間各種認證考試與證照充斥，難免容易造成混淆並產生公信力以及產業界接受程度等相關問題，故對各種認證考試與證照而言，其測驗題庫之品質遂成為企業關注的焦點之一。

本產學合作計畫主要目的即在協助委託企業針對現有的 CEO 商務行政系列及 CEO 商務經營系列的題庫進行詳細的校閱與審查，期盼藉由本計畫的執行能有效提升該系列認證考試題庫之正確性、實用性、以及產業公信力。

本計畫執行期間，由於能充分與委託企業保持密切聯繫，溝通相當良好，順利提前完成該公司目前現有 CEO 商務行政系列及 CEO 商務經營系列題庫之修訂校閱等相關委託工作。該企業已與計畫主持人洽談下一次擬委託研究計畫之內容。

三、 研究計畫之背景及目的:

委託企業簡介

《緣由》

在全球進入以網際網路為主要動力所推動的知識經濟狂潮下，我們一直秉持著『**創意(Creativity)**、**教育(Education)**、**最佳化(Optimization)**』的CEO精神，努力在大學教育市場裡深耕。期間不論是『CEO電子商務教學系列產品』、『ProEdu校園知識管理系列產品』或『國內外網站建置與專案開發』都在短短數年內深獲國內兩百多個系所肯定與熱情採用，可見我們的努力確已在大專院校校園市場中奠定厚實的服務基礎。



《定位》

『**CEO國際認證中心**』是我們對外執行數位教學創意整合的共同品牌，而『**華夏國際經管顧問有限公司**』則為其執行業務的法人單位，其主要成員都是耕耘校園市場平均超過十年以上資歷的專業團隊，為延續此業務基礎並擴大市場服務能量，特配合教育部評鑑規範中針對教學認證的政策指示，於2009年成立本公司，藉以進一步服務廣大校園師生教學與學習的需求。

《未來》

我們除了結合國內頂尖技術的教授顧問群進行產學合作外，初期並致力於開發各種商業與教學原版軟體，未來將結合國內外軟硬體、教學與通路資源，透過『**教材**』、『**軟體**』、『**認證**』、『**競賽**』、『**產學**』、『**實習**』及『**商業**』的最佳一條龍創意整合服務，朝向『**華人的專業教育市場通路商**』大步邁進！

該企業提供之 MSM 商業經營策略管理師認證

認證項目	等級	代號	應考時間	測驗內容	合格成績
商業經營策略分析師	標準	BMSA	50 分鐘	500 題選 50 題 (單)(複)選擇	70
商業經營策略規劃師	進階	BMSP	50 分鐘	700 題選 50 題 (單)(複)選擇	70
商業經營策略管理師	專業	BMSM	50 分鐘	800 題選 50 題 (單)(複)選擇	70

●商業經營策略分析師認證(標準 BMSA)

學科測驗，共 50 題，單複選混合，每題各佔 2 分（答錯不倒扣）；總分 100 分。於認證時間 50 分鐘內作答完畢並存檔，成績加總達 70 分（含）以上者該科合格。

●商業經營策略規劃師認證(進階 BMSP)

學科測驗，共 50 題，單複選混合，每題各佔 2 分（答錯不倒扣）；總分 100 分。於認證時間 50 分鐘內作答完畢並存檔，成績加總達 70 分（含）以上者該科合格。

注意：凡通過<規劃師>認證者，可同時取得<分析師>及<規劃師>合格證書。

●商業經營策略管理師認證(專業 BMSM)

學科測驗，共 50 題，單複選混合，每題各佔 2 分（答錯不倒扣）；總分 100 分。於認證時間 50 分鐘內作答完畢並存檔，成績加總達 70 分（含）以上者該科合格。

注意：凡通過<管理師>認證者，可同時取得<分析師><規劃師>及<管理師>合格證書。

專業類別	專業項目	學習指標	適合對象		
			分析師	規劃師	管理師
(9)商業經營策略	學科(標準/進階/專業)	(一)商業經營素養	★	★	★
		(二)規劃、組織、用人、領導、控制	★	★	★
		(三)生產、行銷、人資、研發、財務、資管	★	★	★
		(四)組織行為、變革與再造	★	★	★
		(五)策略	★	★	★
		(六)國際企業	★	★	★
		(七)企業文化、公司治理與社會責任	★	★	★
		(八)商業經營趨勢議題	★	★	★

該企業提供之 CNSM 溝通談判策略管理師認證

認證項目	等級	代號	應考時間	測驗內容	合格成績
溝通談判策略分析師	標準	CNSA	50 分鐘	500 題選 50 題 (單)(複)選擇	70
溝通談判策略規劃師	進階	CNSP	50 分鐘	700 題選 50 題 (單)(複)選擇	70
溝通談判策略管理師	專業	CNSM	50 分鐘	800 題選 50 題 (單)(複)選擇	70

●溝通談判策略分析師認證(標準 CNSA)

學科測驗，共 50 題，單複選混合，每題各佔 2 分（答錯不倒扣）；總分 100 分。於認證時間 50 分鐘內作答完畢並存檔，成績加總達 70 分（含）以上者該科合格。

●溝通談判策略規劃師認證(進階 CNSP)

學科測驗，共 50 題，單複選混合，每題各佔 2 分（答錯不倒扣）；總分 100 分。於認證時間 50 分鐘內作答完畢並存檔，成績加總達 70 分（含）以上者該科合格。

注意：凡通過<規劃師>認證者，可同時取得<分析師>及<規劃師>合格證書。

●溝通談判策略管理師認證(專業 CNSM)

學科測驗，共 50 題，單複選混合，每題各佔 2 分（答錯不倒扣）；總分 100 分。於認證時間 50 分鐘內作答完畢並存檔，成績加總達 70 分（含）以上者該科合格。

注意：凡通過<管理師>認證者，可同時取得<分析師><規劃師>及<管理師>合格證書。

專業類別	專業項目	學習指標	適合對象		
			分析師	規劃師	管理師
(6)溝通談判策略	學科(標準/進階/專業)	1.人際溝通的方向與談判之功用與本質	★	★	★
		2.關係中的溝通	★	★	★
		3.語言溝通(溝通技巧：傾聽、發問與同理心,簡報與公開演講)	★	★	★
		4.非語言行為溝通	★	★	★
		5.有效對話與傾聽	★	★	★
		6.衝突管理	★	★	★
		7.職場溝通(影響力與權力：來源與解析)	★	★	★
		8.談判理論(談判基本型態與模式)	★	★	★
		9.談判者本質(談判者心理與社會觀)	★	★	★
		10.談判過程與戰術（擬訂談判計劃,談判前的準備工作,)	★	★	★
		11.人際溝通與談判(個人行銷與個人品牌建立,心理影響力與順從行為,)	★	★	★
		12.企業談判與談判之功用	★	★	★
		13.國際商務談判之本質與差異（不同民族國際商務談判風格）	★	★	★

本產學合作計畫主要目的即在協助委託企業針對現有的 CEO 商務行政系列及 CEO 商務經營系列的題庫(上述兩項僅為兩個題庫中部份項目~實際每個系列中分別均含三個不同項目的題庫)進行詳細的校閱與審查，期盼藉由本計畫的執行能有效提升該系列認證考試題庫之正確性、實用性、以及產業公信力。

四、 研究方法、進行步驟及執行進度:

本研究計畫主要先藉由商務行政暨經營認證題庫之初步檢視，接著針對題庫內所有試題逐題進行審閱，在完成初步檢視、二次校閱、最終校閱後；最後本計畫將整合所有題庫校閱結果；並將所有的研究成果與資料綜整成結案報告提交委託企業。

實際執行時，由於委託企業業務需求較為殷切，故與計畫主持人持續保持密切聯繫，並提前逾二個月，全案於 102 年 5 月底即已完成相關題庫內所有試題逐題審閱，初步檢視、二次校閱、最終校閱後，及結果整合等所有工作，並已於 102 年 5 月 30 日將成果傳送委託企業。惟相關題庫內容係屬該企業之商業秘密，無法具體呈現於本計畫成果報告內。

本計劃預計時程表：(101 年 9 月~102 年 7 月)

時程	101 9 月	10	11	12	102 1 月	2	3	4	5	6	7
商務行政暨經營認證題庫初步檢視											
商務行政認證題庫校閱											
商務經營認證題庫校閱											
二次校閱											
最終校閱											
整合所有題庫校閱結果											
撰寫結案報告											

五、 產學計畫實際成果:

順利完成商務行政暨經營認證題庫初步檢視。

順利完成商務行政認證題庫校閱。

順利完成商務經營認證題庫校閱。

順利完成商務行政與經營認證題庫最終校閱。

順利完成所有題庫校閱結果之整合

順利完成結案報告乙份。

經由商務行政與經營認證題庫之完成，可大幅提升這些題庫內容之正確性以及與目前職場最新實務相契合，對於提升相關 CEO 證照之公信力有極關鍵之影響力。更因本次委託研究計劃之順利執行，該委託企業目前正與計畫主持人洽談下次擬委託計畫之內容。

另相關題庫內容係屬該企業之商業秘密，無法具體呈現於本計畫成果報告內。此處僅檢附部分代表性成果。

表一：溝通談判策略原始題庫

A851		何者非周哈里視窗中的「公眾我」？		
	A	B	C	D
1	考試題目	選項1	選項2	選項3
2	何謂周哈里視窗中的「公眾我」？	指的是我們自	自己知道而別人不知道	指自己不知道而別人
3	何謂周哈里視窗中的「隱藏我」？	指的是我們自	自己知道而別人不知道	指自己不知道而別人
4	何謂周哈里視窗中的「背脊我」？	指的是我們自	自己知道而別人不知道	指自己不知道而別人
5	何謂周哈里視窗中的「潛在我」？	指的是我們自	自己知道而別人不知道	指自己不知道而別人
6	人際溝通角色定位中，何者扮演管理資訊、正式	聯絡者	五湖四海者	守門者
7	人際溝通角色定位中，守門者不具有下列哪些特	扮演資訊管理	正式的溝通管道	控制訊息內容
8	人際關係角色定位中，扮演組織之間、或各方之	聯絡者	五湖四海者	守門者
9	人際關係角色定位中，聯絡者扮演哪種角色？	溝通橋梁	壟斷資訊	阻擾溝通
10	人際關係角色定位中，溝通活動盡可能避免或縮	聯絡者	五湖四海者	守門者
11	人際關係角色定位中，孤芳自賞者具有那些特性	避開溝通	溝通時間簡短	避免接觸
12	人際關係角色定位中，積極進行溝通並將溝通管	聯絡者	孤芳自賞者	守門者
13	人際關係角色定位中，五湖四海者具有那些特性	積極拓展溝通	封鎖管道	負責中傷對手
14	何謂自我表露？	將內心感受和	將他人感受和訊息與他	將感受和訊息不與他
15	下列何者為「防衛性」行為？	評價	描述	平等
16	下列何者為「支持性」行為？	優越	評價	情緒中立
17	下列何者不為「防衛性」行為？	優越	評價	情緒中立
18	下列何者不為「支持性」行為？	自發	協商	控制
19	何謂建設性批評？	一種糾正性的	一種抨擊性的協助，	一種抨擊性的協助，
20	亞里斯多德說服論又可稱之為線性說服論，其中	人格魅力	獨斷的見解	感性訴求
21	說服的途徑包含人格魅力、感性訴求、邏輯的論	蘇格拉底說服	邱吉爾說服論	亞里斯多德說服論

表二：溝通談判策略完成審閱修正後題庫

考試題目	選項1	選項2	選項3	選項4	解答	林老師修正建議說明	林老師修正建議說明
周哈里視窗中的「公眾我」指的是？	我們自己知道、而別人也知的部分	自己知道、而別人不知道的部分	自己不知道、而別人卻知道的部分	自己不知道、而別人也不知道的部分	A	文字潤飾	
周哈里視窗中的「隱藏我」指的是？	我們自己知道、而別人也知的部分	自己知道、而別人不知道的部分	自己不知道、而別人卻知道的部分	自己不知道、而別人也不知道的部分	B	文字潤飾	
周哈里視窗中的「背脊我」指的是？	我們自己知道、而別人也知的部分	自己知道、而別人不知道的部分	自己不知道、而別人卻知道的部分	自己不知道、而別人也不知道的部分	C	文字潤飾	
周哈里視窗中的「潛在我」指的是？	我們自己知道、而別人也知的部分	自己知道而別人不知道的部分	自己不知道、而別人卻知道的部分	自己不知道、而別人也不知道的部分	D	文字潤飾	
人際溝通角色定位中，以下何者扮演管理資訊、正式溝通、控制訊息內容、與傳遞時機等傳遞管道之角色？	聯絡者	五湖四海者	守門者	孤芳自賞者	C	文字潤飾	
人際溝通角色定位中，「守門者」不具有下列哪一項特性？	扮演資訊管理者	正式的清道管道	控制訊息內容	避免溝通活動	D	文字潤飾	
人際關係角色定位中，扮演組織之間、或各為間溝通橋樑角色的是？	聯絡者	五湖四海者	守門者	孤芳自賞者	A	文字潤飾	
在人際關係角色定位中，「聯絡者」是扮演何種角色？	溝通橋樑	壟斷資訊	阻礙溝通	以上皆非	A	文字潤飾	
在人際關係角色定位中，其溝通活動須盡可能避免或縮短內容者為：	聯絡者	五湖四海者	守門者	孤芳自賞者	D	文字潤飾	
在人際關係角色定位中，「孤芳自賞者」具有那些特性？	避開溝通	溝通時間簡短	避免接觸	以上皆是	D	文字潤飾	
在人際關係角色定位中，扮演積極進行溝通並將溝通管道盡可能多方延伸的角色是？	聯絡者	孤芳自賞者	守門者	五湖四海者	D	文字潤飾	
在人際關係角色定位中，「五湖四海者」具有那些特性？	積極拓展溝通管道	封鎖管道	中傷對手	散播負面資訊	A	文字潤飾	
何謂「自我揭露」？	將內心感受和訊息與他人分享	將他人感受和訊息與他人分享	不將感受和訊息與他人分享	不將他人感受和訊息與他人分享	A	專有名詞+文字潤飾	修正答案C、D語氣

表三：會議管理原始題庫

	A	D	C	B	
1	考試題目	選項1	選項2	選項3	選項4
2	會議計畫中和者非為	判斷資料的	自己的想法與整理	議題是什麼？	事實的收集・整理
3	會議計畫中目的之明	是否要做決	用文書不行嗎？	不開會，用協商才	判斷資料的提出
4	會議計畫中必要性之	用文書不行	是否要提建議？	以自己的責任與精	以上皆非
5	會議前準備檢查，下	時間(早作)	地點(適切的環境)	資料(要有進行的	參加者(適切的人
6	會議的導入分為四階	1, 2, 4, 3	1, 3, 2, 4	2, 3, 4, 1	1, 4, 2, 3
7	下列何者非日本的會	會而不議	決而不行	行而不負責	責而不怠
8	下列何者為會議領導	豐富的人性	有會計的能力	大小眼	有市場分析的能力
9	下列何者不為計劃表	標準形式	曼陀羅形式	謹慎形式	腳本形式
10	下列何者為不為曠散	腦力激盪法	心智圖	自由討論	跳躍思考法
11	下列何者不為深化思	Buzz	世界咖啡館	開放空間	辯論
12	下列何者是分享成果	展演型	揭示型	多重投票法	以上皆是
13	下列何者為活動回顧	Check out	兩好三壞	回饋	以上皆是
14	下列何者不是PDCA模	Check	Along	Plan	Do
15	下列何者不為轉換問	方向性	層級	旋轉	跳躍
16	下列何者不為使會議	不作為逃避	確定處理問題的自	遵守會議的規則	以上皆非

表四：會議管理完成審閱修正後題庫

1	選項1	選項2	選項3	選項4	解答	林老師修正建議說明
2	判斷資料的提出	自己的想法與整理	議題是什麼?	事實的收集與整理	C	文字潤飾
3	是否要做決定?	用文書不行嗎?	不開會，用協商不行嗎?	判斷資料的提出	A	文字潤飾
4	用文書不行嗎?	是否要提建議?	以自己的責任與權限沒法處理嗎?	以上皆非	B	文字潤飾+錯別字
5	時間(早作交涉)	地點(適切的環境與大小)	資料(要有進行的計畫)	參加者(適切的人選與人數)	C	文字潤飾
6	1, 2, 4, 3	1, 3, 2, 4	2, 3, 4, 1	1, 4, 2, 3	D	文字潤飾
7	會而不議	決而不行	行而不負責	責而不怠	D	OK
8	豐富的人性	有會計的能力	大小眼	有市場分析的能力	A	OK
9	標準形式	曼陀羅形式	謹慎形式	腳本形式	C	OK
10	腦力激盪法	心智圖	自由討論	跳躍思考法	D	文字潤飾+錯別字
11	Buzz	世界咖啡館	開放空間	辯論	D	文字潤飾
12	展演型	揭示型	多重投票法	以上皆是	D	OK
13	Check out	兩好三壞	回饋	以上皆是	D	OK
14	Check	Along	Plan	Do	B	文字潤飾
15	方向性	層級	旋轉	跳躍	C	文字潤飾
16	不作為逃避工作的手段	確定處理問題的負責人	遵守會議的規則	以上皆非	D	文字潤飾

六、 參考文獻:

1. 網頁資料: <http://www.ceoic.com.tw/main.php>
2. 網頁資料:
http://www.ceoic.com.tw/main.php?mod=link_cooljs_menu&func=show_link&menu_id=8&mod_index=0&site_id=0
3. 網頁資料: <https://eportal.stut.edu.tw/.../UserShowNewsContent.aspx>