



人力資源部手冊

June 15, 2015

October 19, 2012 Revision #1 (marked in red, see page 4)
October 30, 2012 Revision #2 (marked in red, see page 3, 4, 5)
June 4, 2013 Revision #3 (marked in red, see page 8)
November 24, 2014 Revision #4 (marked in red, see page 10)
April 4, 2015 Revision #5 (added new chapter on "Content of test")
June 15, 2015 (minor formatting)
(編輯請參照 working .doc 中反紅處文字, 以檢視變更之內容)



2011-2015 國際形象培訓測試學會(IITTI).
歡迎您傳閱本文件

目錄

作業摘要.....	3
第一章 市場分析.....	4
目前的市場需求	4
公司人力資源部門面臨的挑戰.....	4
IITTI 解決方案.....	5
第二章 IITTI 測驗.....	7
測試形式為何?.....	7
有其他有趣之處嗎?	8
實際測試情形如何呢?	8
第三章 測驗內容.....	10
第四章 要如何採行 IITTI 方案.....	12
第一步.....	12
我們如何在人才招募訊息中說明我們採行 IITTI 標準呢?	12
我們如何去驗證一名求職者是否真的通過了 IITTI 測試呢?	12

作業摘要

公司的品牌聲譽不僅僅來自顧客對產品的感受和口碑，更與公司員工與顧客間的種種良好互動緊密相關。公司對強化員工軟實力（soft skills）的需求日趨增強，然而，相關技能的教育訓練至今尚缺乏標準化的規範。而 IITTI 就正是針對此一需求，參照 ISO 標準化的作業模式，提出員工軟實力規範，以此使公司得以強化其形象、員工行為、以及溝通技巧。公司透過要求新進員工取得 IITTI 認證，可審視員工對其職位的適配性，了解其對軟實力的掌握度，不但能節省可觀的教育訓練經費，更能提升顧客眼中的公司形象，以及市場中的優秀人力對公司的觀感。

第一章 市場分析

目前的市場需求

目前，在公司形象標準領域，如服裝標準或專業形象等，尚缺乏標準化的規範。我們的研究指出，許多公司都已發現這方面的不足，並正在尋求提升內部員工相關技能的教育訓練，以及考核檢定未來員工是否具備相關技能的方法。

公司人力資源部門面臨的挑戰

1. 缺乏對商務形象及軟實力相關的標準化評量系統。

我們經常聽到軟實力（soft skills）訓練是公司教育訓練項目中的次等公民，相關訓練常被認為由員工自行決定是否參加即可。

但在與許多人力資源專家進行深度訪談後，我們發現，專家們均相當肯定公司形象、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，而使得相關教育訓練的推行及檢討程序遭遇莫大困難。

2. 進行商務形象與禮儀訓練的理由

目前的問題是，許多商務形象與禮儀訓練課程的結業生，很難向雇主證明所接受的課程的確是高品質的教育訓練。任何人都可以自行架設網站並宣稱自己是專業形象與禮儀顧問的身份，但除非雇主具備相關知識並清楚其重要性，否則一紙訓練證明對大部分的雇主其實不具多大意義。

更糟的是，覺得商務形象及禮儀諮詢並非一門專業的雇主，常會聘請僅僅具有零售背景或是不具專業知識的顧問。他們能提供的專業形象及禮儀訓練僅止於表面，影響所及，人力資源部門會發現難以向主管回報教育訓練的價值，且無法證明該項訓練的投資報酬。

3. 這是人力資源部門人員不熟悉的領域

並非所有的HR人員對教育訓練的品質都能完全掌握，於是會發生課程水準不一的情形，有些充實的教育訓練乃是由一流的公司形象與禮儀訓練師提供，而有些課程則水準低下且對公司毫無益處。

4. 形象與禮儀培訓課程缺乏標準化規範

p5 國際形象培訓測試學會 (IITTI)

因為不同系統的商務形象與禮儀訓練證照著重點各異，要求 HR 人員對不同證照加以評量就像是請他們評斷蘋果和橘子哪個更好一樣，是不合理的。但藉由採用標準化的證照系統，這個困擾將不復存在。

5. 三輸的局面

- A. 商務形象與禮儀顧問無法在市場上得到應有的肯定，因此業績受到影響。
- B. 員工得不到應有的高品質訓練，不但浪費了投入的精力和學習，學到的錯誤技能更可能影響其工作表現。
- C. 公司及品牌受員工不佳的表現及溝通技巧拖累，形象一落千丈。

IITTI 解決方案

1. IITTI 的角色

IITTI 已成功建立了一系列標準化測試，範圍包含國際商務形象、商務禮儀、及溝通技巧等各領域。我們認為國際商務形象及禮儀標準應於全球商務人士間廣泛推行。

2. 消除利益衝突

坊間各種水準不一的形象禮儀訓練派別以及來路不明的證照課程，已經對相關專業的威信產生嚴重破壞。影響所及，非但學員無法得到專業訓練，其間產生的利益衝突也相當嚴重。IITTI 是立場超然的國際組織，能執行獨立且無偏見的評量，徹底消除利益衝突。

3. 建立市場對 IITTI 方案的共識

只有各方思維一致時，才可能真正增進效率。IITTI 的方案推廣後，形象顧問將無需一再解說認證系統的細節(這對各方的資源和時間都是一種浪費)；學員明確地知道學習目標；HR 人員能放心接受軟實力的教育訓練課程及能力評量程序。

4. 進行商務形象與禮儀訓練的理由

取而代之那些無法簡單衡量，並以標準化計算投資報酬率為何者，IITTI 著實改變了所有的現況。比方說，您的公司該如何證明，可透過 ISO 的標準轉化成投資報酬率呢？現在，只要將 IITTI 視為形象與禮儀這領域的 ISO 標準即可。

5. 對品牌的益處

您若在招募員工時表明將優先考慮 IITTI 證照持有者，可帶來以下諸般好處：

- (1) 您隨即為公司樹立起了**重視商務禮儀**的優良形象，為僱主品牌 (employer's branding) 加分。
- (2) 迅速篩選出**有進取心**且重視軟實力的員工。
- (3) 您可**節省花費**在訓練員工基礎能力的可觀預算。
- (4) 員工素質的提升也會**增進其與顧客的互動**，為品牌加分。

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「**基礎**」或是「**初學**」的程度, 在此等級中, 是爲了評估員工們, 在三個商務禮儀領域裏的人際關係能力所設計的, 分別是, 商務服裝、商務行為、以及商業互動中的用餐禮節。若員工通過了等級 1 測驗, 便能確保在工作場合中, 他能夠辨別哪些行為是適當的, 而哪些行為是不適當的, 並確認其擁有必要的知識而不致使公司尷尬。這個等級, 能提高大家對適當的商務形象、行為及溝通能力重要性的普遍注意, 並進一步提升公司文化以及品牌度。

基於以上概念, IITTI 等級 1 的測驗規模較為小型。它並不是一個全面性的商業禮儀測驗。它確保的是學員是否具備最小限度的知識。任何在國際市場中與他人合作者, 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的。這些技能, 也許依照公司精確的政策與特殊需求而**客製化 (custom made)**, 或是為因應 IITTI 等級 2 的測驗, 而加以強化培訓標準。

等級二測驗乃是為了一群較為特殊的受眾而設計, 這是一項是為追求自我能力提升的學員而量身打造的全方位測驗。相較於等級一測試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丟臉的基本錯誤, 等級二測試則是要協助人們強化各種技能, 並追求卓越。

等級一測驗的受試者僅需以筆試方式展現出他們的知識, 但等級二可是要「**實際上路**」的。受

試者不只得坐下接受筆試，且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。

等級二的實際操作中，受試者須展現**純熟**的技巧執行力。舉例來說，若測驗官要求受試者展現美式餐桌禮儀，受試者即須不假思索地將取食的叉子自左手交付右手。

在等級二測驗中，我們期待各種技巧像後天養成的習慣一樣被展現出來。成功的受試者都是藉由將習得的技能付諸實行而形成良好習慣的人。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能「在睡夢中」完成他們的技能一樣。

等級三測試像是高水準的批評大會，要求成功的受試者不但能完全掌握商務形象及禮儀的**精鍊**更能藉由實際經驗來強化學習成果，將相關技能鍛鍊得更上一層樓。此測驗於 IITTI 加拿大溫哥華測驗中心實施，重點在於能否在真實世界的情境中實行習得的各種技能。此等級的測驗並無筆試。

等級 3 測驗目標為跨國企業的經理階層、專業人士、教授以及政治人物，也歡迎任何需要把人看作公眾人物，或被人認作是公眾人物的專業人士參加。等級 3 測試的受試者都是頭角崢嶸的人物，他們不只代表自身，還要代表他們的公司、專業素養、大學或是政黨。

有其他有趣之處嗎？

我們將要求等級 2 受試者自行製作展示自身所習得之商務業形象及禮儀技巧的影片，並讓等級 3 的受試者協助評分！

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。

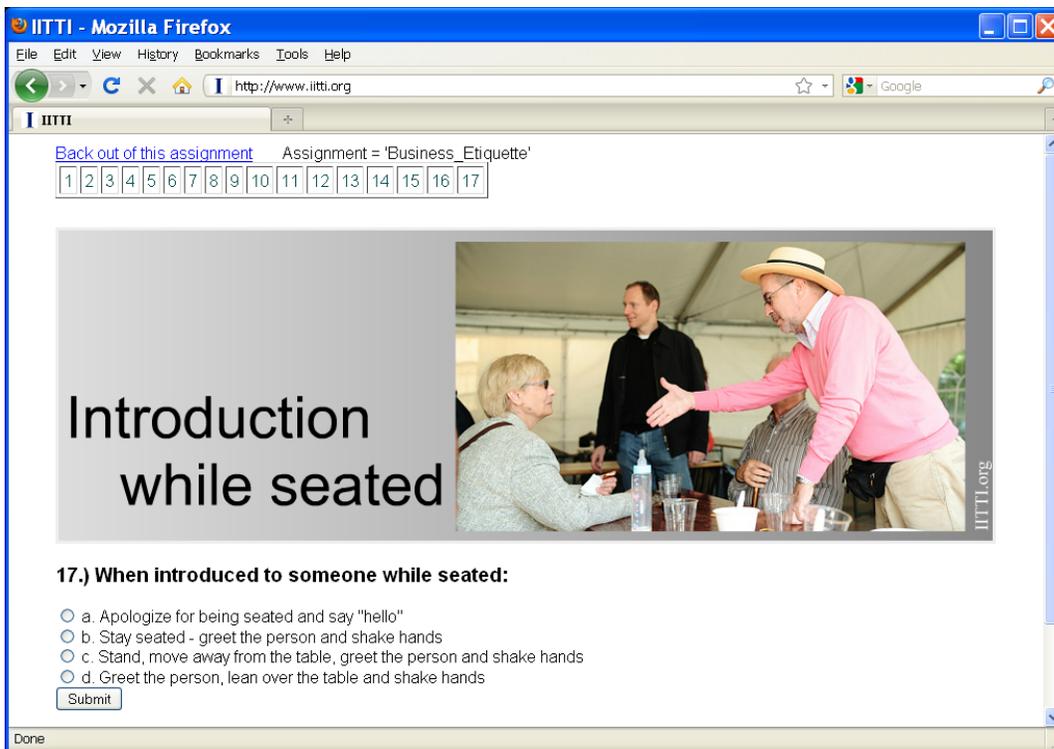
舉例而言，要獲得等級一的認證只需要通過一次電腦化測試，該測試共由四(4)大題組成，其中有填空題及複選題，配分如下：

p9 國際形象培訓測試學會 (IITTI)

- 1. 問卷 0%
- 2. 專業外表 30%
- 3. 商務禮儀 34%
- 4. 用餐禮儀 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，但它仍為必填的區塊。其他三大題由複選題所構成，將分別以各種與主題相關的技術性問題來測試受試者。

以下為實際測試時的螢幕畫面：



第三章 測驗內容

以下為等級一「基礎商務」測驗內容指南

專業形象

- 商務穿著 - 正式、半正式以及非正式穿著之間的差異
- 用色 - 各種能使你看起來更有權威、具關懷、平易近人或有活力的不同顏色
- 布料、花紋、樣式 - 毛料、棉布料或合成材質之使用
 - 像是花朵、格子等印刷花紋以及消光或反光材質
- 梳理、衛生 - 髮型、體味、刺青

商務禮儀

- 定義 - 「禮節」、「規矩」的定義
- 建立人脈-建立人脈之目的、應怎麼說、應避免的行為
- 介紹 - 介紹低階人士給高位人士、自我介紹
- 握手 - 定位及動作
- 名牌 - 正確的名牌佩戴方式
- 名片 - 如何交換名片
- 行為 - 工作環境中適當及不適當的行為
- 會議 - 誰領導會議、手機應如何處置
- 職位面試 - 誰領導面試？如何後續追蹤
- 肢體語言 - 個人空間
- 目光注視 - 商業上一次目光注視時間應持續多久
- 電話及客服禮儀 - 如何讓顧客在線上等待？如何回應
- 電子通訊禮儀 - 問候語之使用、大寫字母之使用
- 社群媒體禮儀 - 各式縮寫、不應發表什麼
- 良好禮貌：日常應用 - 如何使用餐廳內提供的溼毛巾、女性可在何處補妝

用餐禮節

- 商務餐會禮節 - 誰是在座最重要的角色？
- 商務座位安排 - 是男女交互座位或是性別中立式座位？
- 主辦人及賓客之責任 - 主辦人及賓客於家中或餐廳中的特定禮儀
- 餐點分類 - 由四道料理構成的餐席應包含哪些項目

p11 國際形象培訓測試學會 (IITTI)

餐桌佈置 - 刀叉杯盤等的位置

酒類及飲料 - 關於酒類及酒食搭配的基礎知識

餐具 - 辨別不同種類之刀叉及湯匙等

餐桌禮儀 - 手肘該放在哪、如何去把食物分給每個人

歐式與美式用餐方式 - 分別為何?

食用上較麻煩的餐點 - 適當的吃法

小費 - 應給多少?

第四章 要如何採行 IITTI 方案

第一步

首先您需聯絡我們以取得最新的 IITTI 標準及指南文件。此文件記載了所有標準化的國際商務禮儀及形象的各種相關細節，並能夠讓您對測試範圍有大致概念。

與我們聯繫的最佳方式為發送電子郵件給我們，或者是與任一名採用 IITTI 標準的合格形象顧問聯繫。

我們要如何才能在人才招募訊息中說明我們採行 IITTI 標準呢？

您可以瀏覽我們的官方網站。我們已為僱主們設立了一個特定區塊 (Employer Area)。在此區塊中您可以看到名為「如何告訴人們我們歡迎 IITTI 標準？」的項目

“How to tell people we welcome IITTI?”

我們如何去驗證一名求職者是否真的通過了 IITTI 測試呢？

在我們網站上的僱主專區中 (Employer Area)，您可以直接輸入 IITTI 證照持有者 ID，以檢驗其合格狀態。(該用戶應於求職者履歷表上註明其 IITTI ID，通過本測試者 **已被指示** 於求職時附上用戶 ID)

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



2011-2015 國際形象培訓測試學會(IITTI).
歡迎您傳閱本文件