ISO 29993

非正規教育服務管理專員

題庫共200題

認證檢定考試說明

本認證檢定採單科測驗制，每科考試內容與配分方式如下：

是非題：15 題
選擇題：10 題
每題配分：4 分

全卷 總分為 100 分，
成績達 60 分（含）以上者為合格。

考試時間為 60 分鐘，
請考生於規定時間內完成作答。

一、ISO 29993 非正規教育服務管理 是非題 (1–100)

1. (是) ISO 29993 是針對「非正規教育與訓練服務」所制定的國際服務要求標準。
2. (否) ISO 29993 與 ISO 9001 相同，是屬於可以取得「管理系統驗證」的標準。
3. (是) 非正規教育包含企業內部培訓、成人推廣教育及各種短期職業訓練。
4. (否) ISO 29993 的規範對象主要是公立國中小等正規義務教育學校。
5. (是) 該標準強調「學習成果導向」，意即服務的核心應關注學員學到了什麼。
6. (是) 教育服務提供者（LSP）必須在課程設計階段清楚界定學習目標。
7. (否) ISO 29993 僅規範行政流程，不涉及教學設計與教材內容。
8. (是) 進行「學習需求分析」是確保課程內容與目標對焦的重要步驟。
9. (否) 為了維持教學權威，ISO 29993 建議不需蒐集學員的課後回饋。
10. (是) 教學資源（如設備、軟體、場地）必須能有效支援學習目標的達成。
11. (否) 只要講師有名氣即可，講師的專業能力不屬 ISO 29993 的評估範圍。
12. (是) 學習評量的方法必須與課程預設的學習目標保持一致性（對齊）。
13. (否) ISO 29993 為了簡化流程，不要求對教學活動進行任何文件紀錄。
14. (是) 非正規教育服務的範圍包含實體課程、純線上學習及混成學習。
15. (是) 標準的核心理念之一是以「學習者中心」，關注其需求與支持服務。

16. （否）教育服務品質與學習環境無關，只要教材寫得好即可。
17. （是）課程規劃時，應將「預期學習成果」作為設計的主要依據。
18. （否）ISO 29993 認為教材品質屬於私人財產，不需納入服務品質管控。
19. （是）教育服務提供者應建立機制，確保講師具備交付課程所需的專業能力。
20. （是）學習支持服務（如課前諮詢、技術指導）屬於標準規範的範疇。
21. （否）ISO 29993 僅適用於個人補習班，不適用於大型企業的員工訓練。
22. （是）教學方法的選擇應考慮學習者的特性與學習目標的難易度。
23. （否）學習成果評估是選擇性的，LSP 可以自行決定是否忽略。
24. （是）標準鼓勵 LSP 建立 PDCA 循環，對教育服務進行持續改善。
25. （否）LSP 的服務品質評價僅與講師個人表現有關，與行政系統無關。
26. （是）標準強調應提供透明且準確的課程資訊，包含費用、時數與要求。
27. （是）保障學習者的個資安全與消費權益是服務責任的重要部分。
28. （否）行政流程（如退費、申訴處理）不屬於 ISO 29993 關注的內容。
29. （是）LSP 需確保課程內容與難度符合預定的目標族群背景。
30. （是）服務提供者需評估並識別可能影響學習品質或交付的風險。
31. （是）ISO 29993 同樣適用於政府下轄的職業訓練機構。

32. （否）非正規教育屬於營利性質，因此不需要建立嚴謹的品質管理機制。
33. （是）「教學一致性」是指目標、內容、方法與評量四者相互呼應。
34. （否）在線上學習中，教學設備（如平台流暢度）與品質完全無關。
35. （是）LSP 應在課前向學習者溝通學習目標，以對焦學習期待。
36. （否）只要學員準時出席並繳費，即視為達成學習成果，不需額外評量。
37. （是）課程規劃應考量可用資源的配置，如師生比、輔導人力等。
38. （是）所有的教學活動應依照預先設計的教學計畫執行，以確保品質。
39. （否）ISO 29993 標準在 2017 年發布後，完全取代了所有的學位教育標準。
40. （是）持續改進的過程應包含對課程設計、交付與評量的定期檢討。
41. （是）學習評量的方法應具有信度與效度，確保能真實反映學習狀況。
42. （否）講師的培訓與職能發展不屬於 LSP 管理者的職責範圍。
43. （是）學習支援服務包含對學習困難學員的輔導與資源提供。
44. （否）課程品質的好壞僅取決於結業考試的難度，與需求分析無關。
45. （是）ISO 29993 的精神支持個人在非體制內的終身學習與職能提升。
46. （是）所有的教學計畫應在課程開始前完成規劃並留存紀錄。
47. （否）標準規定，評量制度只能採用紙筆測驗，不可採用實作評量。

48. （是）教育服務資訊透明化可減少學員因期待落差產生的不滿或爭議。
49. （是）學習環境的安全性與舒適度是 LSP 應履行的基本服務義務。
50. （是）導入 ISO 29993 有助於提升 LSP 在市場上的信譽與成果可信度。
51. （是）教育服務設計應充分考慮學習者的學歷、工作經驗與先備知識。
52. （否）LSP 只負責上課，課程的行政管理（如排課）不屬標準範圍。
53. （是）學習服務品質應定期透過內外部評估進行診斷。
54. （否）只要教材寫得美觀，是否符合學習目標並不重要。
55. （是）標準鼓勵使用多元的教學方法，以適應不同的學習風格。
56. （是）教育服務提供者應主動蒐集學員、雇主或其他利害關係人的意見。
57. （否）教材一旦定稿就應永久使用，不建議隨產業趨勢更新內容。
58. （是）在數位學習中，LSP 需提供必要的技術支援以利學習者順利操作。
59. （是）課程目標的設定必須具備可評估性（例如：能說出、能操作）。
60. （否）ISO 29993 標準不允許將任何教學環節委託給外部供應者。
61. （是）LSP 應提供機制促進講師專業發展，確保教學能量持續提升。
62. （否）標準認為學習者的心理安全與保護不屬 LSP 的服務範疇。
63. （是）教學活動的彈性調整應以不損害原定學習目標為前提。

64. （否）學習成果的評估標準應保持保密，不應在課前讓學員知道。
65. （是）LSP 應建立品質指標，如結業率、目標達成率或學員滿意度。
66. （是）資訊透明包含明確告知退費標準與申訴處理管道。
67. （否）為了節省空間，結業學員的學習紀錄應在課程結束後立即銷毀。
68. （是）對於純知識型目標，採用選擇題測驗是適當的評量方法。
69. （是）課程設計時需考慮時間安排的合理性，包含休息時間與吸收節奏。
70. （否）LSP 只需關注課程本身，不需提供任何關於後續應用的諮詢。
71. （是）服務品質包含行政人員與學習者互動的過程。
72. （是）鼓勵 LSP 嘗試創新的教學模式，以提升學習者的參與動機。
73. （是）學員滿意度是品質評估的一部分，但不能代表學習成果。
74. （否）課程規劃完全不需要考慮財務資源與人力配置。
75. （是）ISO 29993 適用於實體教室教學、同步視訊教學與非同步影音教學。
76. （是）LSP 應確保教材的著作權合法，並符合專業學術規範。
77. （否）學習紀錄中只需記載學員姓名，不需要記載其達成目標的程度。
78. （是）教學計畫的執行偏差應被紀錄，並作為未來改善的參考。
79. （是）LSP 可與外部認證機構合作，確保學習成果與外部證照對接。
80. （否）品質改善僅在發生客訴時才需進行，平時不需檢討。

81. **(是)** 良好的物理環境(如光線、噪音控制)能提升學習成效。

82. **(是)** **LSP** 若提供多班次課程，應確保各班次間的交付水準一致。

83. **(是)** 識別可能的突發狀況(如平台停機、講師缺席)並建立應變計畫。

84. **(否)** 課程內容可以與廣告宣稱的目標不符，只要講師表現優異即可。

85. **(是)** 本標準支持個人在不同生命階段進行非體制內的專業精進。

86. **(是)** 評量工具的選擇應能真實測量出預期的「能力轉化」。

87. **(否)** **LSP** 只要有提供講義即可，講師不需具備任何教學引導技巧。

88. **(是)** 學習支持服務包含對特殊需求學習者(如身障者)的配套安排。

89. **(是)** 明確的預期成果描述能幫助企業雇主評估參訓員工的產出。

90. **(否)** 為了節省成本，**LSP** 應盡量減少與學員的互動支持。

91. **(是)** 品質管理證據應包含需求分析報告、教學計畫與評量結果。

92. **(是)** 教學方法的改善應根據學習者的回饋與成果達成狀況進行調整。

93. **(是)** 需求分析應包含對學習者先備能力的確認，以避免課程太難或太易。

94. **(否)** 行政流程的繁瑣與否與教育服務品質完全沒有關聯。

95. **(是)** 鼓勵學習者主動參與課程設計的討論，以提升課程適切性。

96. **(是)** 教材內容的正確性與時效性直接影響 **LSP** 的品牌信譽。

97. **(否) LSP** 只需要在結業時發放證書，不需對評量過程負責。

98. **(是)** 持續改進應納入 **LSP** 組織內部的年度計畫與預算考量。

99. **(是)** 對於技能導向的課程，學習評量應包含實際的操作示範。

100. **(是)** 導入 **ISO 29993** 能有系統地提升非正規教育服務的全球競爭力。

國際認證協會 IPCI 題庫

二、ISO 29993 非正規教育服務管理 選擇題 (1–100)

1. ISO 29993 標準的核心範疇為何？ (A) 正規學位教育 (B) 非正規教育與訓練服務 (C) 醫療管理系統 (D) 環境品質管理 答案：B
2. 下列何者最符合 LSP（學習服務提供者）在課程設計前應執行的動作？ (A) 招募更多業務人員 (B) 進行學習需求分析 (C) 直接印製精美講義 (D) 調漲課程報名費 答案：B
3. 關於學習目標的設定，ISO 29993 建議應具備什麼特性？ (A) 只由行政人員決定 (B) 越模糊越有彈性 (C) 清楚且可被評量 (D) 課程中隨時任意更改 答案：C
4. 學習支持服務的主要目的為何？ (A) 增加行政人員負擔 (B) 推銷額外產品 (C) 輔助學習者達成學習目標 (D) 取代教學內容 答案：C
5. 下列哪一項不屬於 LSP 應提供的透明資訊？ (A) 課程費用與退費辦法 (B) 學習目標與預期成果 (C) 講師私人家庭背景 (D) 結業條件與評量方式 答案：C
6. 為了確保「教學一致性」，下列哪組元素應對齊？ (A) 目標、方法、評量 (B) 價格、包裝、廣告 (C) 場地、飲水、午餐 (D) 講師、座次、背景 答案：A
7. 學習者回饋資料最重要的用途是： (A) 做成漂亮的廣告圖 (B) 作為改善服務的證據 (C) 只有在有人客訴時才看 (D) 拿來處分講師 答案：B
8. 講師或教學人員的能力應如何管理？ (A) 全靠講師自由發揮 (B) 依據年齡自動評等 (C) 定期評估其與課程需求的適配性 (D) 只要學員不抱怨就不用管 答案：C
9. ISO 29993 與 ISO 21001 的主要區別在於： (A) ISO 29993 聚焦特定服務要求，ISO 21001 是管理系統標準 (B) ISO 29993 只管線上課程 (C) ISO 21001 只管小學教育 (D) 兩者完全沒有區別 答案：A

10. 當課程需要變更時間或地點時，LSP 應如何處理？ (A) 偷偷更改不告知 (B) 等開課當天再說 (C) 立即通知學員並說明影響 (D) 直接取消不退費 答案：C

11. 學習成果紀錄（Learning records）的保存目的為何？ (A) 作為服務品質的證據與後續追蹤 (B) 為了賣給第三方廣告商 (C) 純粹為了應付政府查核 (D) 增加辦公室的倉儲量 答案：A

12. 針對實作型技能課程，最合理的評量方式是： (A) 只有出席簽到 (B) 紙筆選擇題測驗 (C) 表現型評量（實作展示） (D) 講師個人直覺評分 答案：C

13. 下列何者不屬於 ISO 29993 規範的範疇？ (A) 需求分析 (B) 課程交付 (C) 畢業後的職介收入保證 (D) 學習評量 答案：C

14. LSP 建立「持續改善機制」時，應依據什麼？ (A) 老闆的個人喜好 (B) 產業的最新傳言 (C) 學習成果與學員回饋的數據 (D) 廣告點擊數 答案：C

15. 學習支援服務「不包含」下列哪一項？ (A) 操作學習平台的技術諮詢 (B) 課間的輔助練習資源 (C) 代替學員撰寫作業 (D) 課程內容的個人化答疑 答案：C

16. 下列哪一項最符合「以學習者為中心」的具體作法？ (A) 規定所有學員必須適應講師的風格 (B) 提供差異化的學習支持與輔導 (C) 課程節奏一律固定不可變動 (D) 降低課程難度直到沒人被當 答案：B

17. 服務交付過程中，紀錄的主要對象應包括： (A) 講師與學員的互動與執行偏差 (B) 員工每日的午餐費用 (C) 辦公室的電力消耗 (D) 競品公司的招標文件 答案：A

18. 進行「學習評量」的核心目的是什麼？ (A) 讓學員感到緊張 (B) 驗證學習目標是否達成 (C) 決定是否要調漲學費 (D) 篩選出不認真的學生 答案：B

19. 對於外部供應商（如教學設備商、場地商）的管理，LSP 應： (A) 視為 LSP 品質責任的一部分進行控管 (B) 完全信任供應商，不需查核 (C) 由學員直接與供應商溝通 (D) 只要價格便宜就無限期合作 答案：A

20. 教育服務品質體系的建立，首要步驟通常是：**(A)** 確立課程的目標與定位 **(B)** 購買最新型的投影機 **(C)** 大量印製宣傳海報 **(D)** 聘請最貴的代言人 答案：**A**

21. 學習環境的安全性與適當性，應由誰負責確保？ **(A)** 保全公司 **(B)** 教育服務提供者 **(LSP)** **(C)** 學員自行投保 **(D)** 建築師 答案：**B**

22. 為了保護學員權益，**LSP** 應主動提供：**(A)** 講師的私人聯絡電話 **(B)** 詳細且準確的課程大綱與條件 **(C)** 競爭對手的負面評價 **(D)** 內部所有的財務支出表 答案：**B**

23. 需求分析的主要內容應關注：**(A)** 學習者的現有能力與目標差距 **(B)** 講師的個人薪資期望 **(C)** 教材包裝袋的材質 **(D)** 會議室地毯的顏色 答案：**A**

24. 持續改善（**Continual improvement**）的目標是：**(A)** 提升教育服務品質與學員滿意度 **(B)** 減少行政人員數量 **(C)** 增加學員退費的難度 **(D)** 取代講師的人工智慧 答案：**A**

25. 關於「申訴處理流程」，**LSP** 應確保：**(A)** 流程複雜到沒人想申訴 **(B)** 申訴結果絕對保密不予處理 **(C)** 管道暢通且處理過程有紀錄可查 **(D)** 只要是負面評論一律刪除 答案：**C**

26. 教材（**Learning resources**）的設計應遵循什麼原則？ **(A)** 只追求視覺美觀度 **(B)** 越多文字代表品質越好 **(C)** 能有效支持學習目標的達成 **(D)** 必須是講師親筆手寫 答案：**C**

27. 下列哪一項屬於 **LSP** 管理講師的正確作為？ **(A)** 不干預講師的任何教學行為 **(B)** 定期對講師進行教學觀察與評估 **(C)** 只要講師有名就不用進行審查 **(D)** 禁止講師參考任何外部教材 答案：**B**

28. 關於「線上學習服務」，**LSP** 最應關注的技術環節是：**(A)** 網頁佈景主題是否最新潮 **(B)** 學習平台的功能性與可用性 **(C)** 平台開發者的國籍 **(D)** 註冊人數是否超過十萬 答案：**B**

29. LSP 在進行品質改善時，最常使用的工具是：(A) PDCA 循環 (B) 心理諮商 (C) 財務貸款 (D) 法律訴訟 答案：A

30. ISO 29993 所定義的「服務」不包括：(A) 需求溝通 (B) 課程設計 (C) 國家義務教育學位頒發 (D) 後續支持 答案：C

31. 學習成果評量的紀錄應保留多久？(A) 考試完立刻銷毀 (B) 課程結束後三天 (C) 依規定保存至可進行後續檢討與追蹤的時限 (D) 永久保存不限容量 答案：C

32. LSP 在提供服務資訊時，應確保：(A) 內容誇大以吸引眼球 (B) 資訊完整、準確且透明 (C) 越模糊越好避免法律責任 (D) 只有繳費後才能看到大綱 答案：B

33. 學習需求分析時，若發現課程不適合某學員，LSP 應：(A) 強迫其參加以增加營收 (B) 誠實告知並建議合適的方案 (C) 修改學員的履歷以符合標準 (D) 不理會學員的需求 答案：B

34. 對於 LSP 而言，建立「品質文化」的關鍵在於：(A) 高層主管的參與與承諾 (B) 辦公室擺放認證獎盃 (C) 每個部門各行其是 (D) 只要不被投訴就是高品質 答案：A

35. 關於「結業證書」，LSP 應確保：(A) 每個人不論表現只要出席就給 (B) 證書上不記載任何學習目標達成狀況 (C) 結業條件清楚且符合評量證據 (D) 證書必須是全金屬製作 答案：C

36. 當學員反饋課程內容太深時，LSP 較好的改善做法是：(A) 批評學員基礎太差 (B) 調降未來班次的難度或增加支持服務 (C) 縮短課程時間 (D) 更換一名更兇的講師 答案：B

37. LSP 管理「基礎設施」時，首要考量是：(A) 是否具有高昂的裝潢費 (B) 是否有利於學習環境的營造與安全 (C) 租金是否最低 (D) 是否離捷運站一分鐘路程 答案：B

38. ISO 29993 標準在 2017 年制定的目的之一是：(A) 增加全球貿易障礙 (B) 統一各國的正規學位學費 (C) 提

升非正規教育與訓練市場的透明度與一致性 (D) 規定所有課程必須收費 答案:C

39. 關於「混成學習（Blended Learning）」，LSP 應注意：(A) 線上與線下部分的目標與內容需協調整合 (B) 線下課只是為了社交 (C) 線上課隨意放些影音即可 (D) 線上與線下必須完全獨立營運 答案:A

40. LSP 對於學員「投訴與抱怨」的正確心態應是：(A) 這是麻煩的干擾應快速打發 (B) 這是改進服務品質的重要資訊源 (C) 抱怨的學員一律列入黑名單 (D) 完全不需要任何紀錄 答案:B

41. 下列何者不屬於「非正規學習」？ (A) 烹飪社大課程 (B) 國立大學醫學系大學部 (C) 瑜珈教室私人教練課 (D) 企業員工績效面談工作坊 答案:B

42. 課程設計中「教材（Learning materials）」的重點是：(A) 印製的材質是否最貴 (B) 頁數是否超過 500 頁 (C) 是否符合學習者的理解程度與目標需求 (D) 內容是否由網路隨意抓取 答案:C

43. 講師的「繼續教育」管理對 LSP 的意義在於：(A) 讓講師沒時間休息 (B) 確保 LSP 提供最新且高品質的課程交付內容 (C) 減少講師的鐘點費 (D) 增加外部認證的開銷 答案:B

44. LSP 建立「學習者需求紀錄」主要是為了：(A) 作為未來行銷騷擾的資料庫 (B) 提升教學設計的適切性 (C) 應付國稅局查帳 (D) 向學員收取更高費用 答案:B

45. 進行品質評估（Quality evaluation）時，範圍應包含：(A) LSP 的全方位流程，從開發到後續支持 (B) 僅限於冷氣的溫度控管 (C) 僅限於教材封面的配色 (D) 講師的個人穿著打扮 答案:A

46. 下列何者不是 ISO 29993 服務要求的重點？ (A) 對 LSP 進行財務投資回報率的強制規範 (B) 透明的課程資訊揭露 (C) 一致性的教學交付 (D) 基於證據的學習評量 答案:A

47. LSP 如何確保評量結果的公正性？ (A) 讓學員互相打分數且不列紀錄 (B) 制定明確的標準（如評分量表）並據此執行 (C) 依講師個人喜好隨意調整成績 (D) 不論學員表現，統一給予 80 分 答案：B

48. ISO 29993 強調「服務一致性」主要是為了解決： (A) LSP 不同班次或地點服務落差過大的問題 (B) 學員繳費金額不同的問題 (C) 課程名稱過長的問題 (D) LSP 員工制服顏色不同的問題 答案：A

49. 課程交付（Delivery）階段的關鍵是： (A) 講師不斷講笑話 (B) 確保所有學員都在睡前離開教室 (C) 依教學計畫提供資源與支持，並紀錄偏差 (D) 只要把 PPT 全部念完就好 答案：C

50. LSP 的「願景與使命」與品質管理的關係為何？ (A) 完全無關的口號 (B) 是引導整體服務品質方向的基石 (C) 僅用於應對認證員的檢查 (D) 為了讓員工感到壓力 答案：B

51. 關於「非正規教育與訓練服務提供者」，ISO 29993 將其簡稱為？ (A) EDU (B) LSP (C) ISO (D) NGO 答案：B

52. 在需求分析中，若發現學員缺乏先備知識，LSP 應： (A) 要求學員立即繳納額外費用 (B) 拒絕其參加或提供前導銜接課程與資源 (C) 直接跳過該部分繼續上課 (D) 取消整門課程 答案：B

53. 學習成效（Learning outcomes）在標準中通常以什麼形式表達？ (A) 價格高低 (B) 課後學員具備的知識、技能與態度 (C) 講師的上課時數 (D) 廣告的點擊次數 答案：B

54. 對於學員而言，ISO 29993 的導入能帶來什麼直接好處？ (A) 免除所有考試 (B) 學費打五折 (C) 確保獲得高品質且可信的學習服務 (D) 自動獲得碩士學位 答案：C

55. 關於 LSP 提供的「輔導服務」，正確做法是： (A) 收費越貴品質越好 (B) 依據學習進度與需求提供適當指引

(C) 只有學員哭泣時才進行輔導 (D) 強迫所有學員下課留校察看 答案:B

56. LSP 的服務透明度評估中,「課程費用」應包含: (A) 所有隱藏費用、稅金與退款政策 (B) 只告知底價不含稅 (C) 只口頭承諾不留字據 (D) 每天隨意波動不公開 答案:A

57. 講師能力不足時, LSP 的首選處置方式為何? (A) 協助其進行職能培訓或調整適當崗位 (B) 立刻在學員面前責罵講師 (C) 減半其薪資但不提供訓練 (D) 讓其自生自滅 答案:A

58. ISO 29993 要求 LSP 對「風險與機會」進行管理, 目的是: (A) 增加保險公司的收入 (B) 預防品質事故並把握服務提升契機 (C) 預測股價行情 (D) 限制學員的自由 答案:B

59. LSP 進行「自我評估」的時間頻率較合理的是: (A) 每一百年一次 (B) 每週一次太頻繁 (C) 定期(如年度或半年度)檢視目標達成率 (D) 只有在結業當天做一次 答案:C

60. 當學員反映教材有錯誤時, LSP 最正確的態度是: (A) 否認錯誤並怪罪印刷廠 (B) 誠認錯誤、修正並通知所有使用者 (C) 收回所有教材不予賠償 (D) 假裝沒聽到 答案:B

61. 關於「學習評量證據」的紀錄, 最合適的做法是: (A) 全部刪除不留痕跡 (B) 分類妥善留存, 作為成果達成的依據 (C) 只記錄最高分的學員 (D) 把紀錄丟到廢紙簍 答案:B

62. LSP 與學習者簽署的合約或協議中, 應明確定義: (A) 雙方的權利與義務 (B) 講師的個人感情狀況 (C) 公司的機密薪資結構 (D) 附近的交通號誌規則 答案:A

63. 在非正規教育中, 推廣「數位素養」對 LSP 的意義是: (A) 賣電腦硬體賺錢 (B) 幫助學員有效使用數位學習資源並提升品質 (C) 為了讓學員變宅 (D) 完全沒有意義 答案:B

64. 關於 **LSP** 的「資源管理」，下列敘述何者錯誤？ **(A)** 應確保場地符合消防與安全規範 **(B)** 應確保講師能力與需求匹配 **(C)** 資源一旦投入就不需維護 **(D)** 應提供必要的教材與硬體設施 答案：**C**

65. **LSP** 在課後蒐集滿意度問卷的主要目的是：**(A)** 用來威脅表現不好的員工 **(B)** 獲取反饋以改進未來的服務設計與交付 **(C)** 證明講師是全台灣最棒的 **(D)** 單純累積回收廢紙 答案：**B**

66. 下列哪一項屬於「教學方法（**Instructional methods**）」？ **(A)** 講師領取的車馬費金額 **(B)** 團體討論、個案研究與演講 **(C)** 辦公室的行政工時表 **(D)** 教學大樓的牆壁顏色 答案：**B**

67. 為了提升學習成效，**LSP** 應提供的「支持」不包括：**(A)** 學習指南與常見問答集 **(B)** 對學習落後者的補救資源 **(C)** 直接給予考試答案 **(D)** 線上學習的系統障礙排除 答案：**C**

68. **ISO 29993** 的「透明性」原則適用於：**(A)** 所有服務流程，從行銷到結業 **(B)** 僅適用於財務報表 **(C)** 僅適用於講師的資歷 **(D)** 僅適用於退款規定 答案：**A**

69. **LSP** 對於「課程目標達成率」的檢討，主要應在何時進行？ **(A)** 課程結束後的評估階段 **(B)** 課程開始前一年 **(C) LSP** 倒閉後 **(D)** 招生人數不滿時 答案：**A**

70. 下列哪一項是品質改進（**Quality improvement**）的行為？ **(A)** 根據回饋優化過時的課程教材 **(B)** 增加課程宣傳的誇大形容詞 **(C)** 縮減教學設備維護經費 **(D)** 禁止學員發表真實負面回饋 答案：**A**

71. 在 **ISO 29993** 體系中，紀錄的「可追溯性（**Traceability**）」是指：**(A)** 隨時可以查到每一筆決策與執行紀錄的過程 **(B)** 可以追蹤學員的家屬位置 **(C)** 可以追回已發放的獎品 **(D)** 紀錄本身會自動備份到 **100** 個地方 答案：**A**

72. LSP 在提供「學前評估」時，目的是：**(A)** 淘汰掉所有沒錢的學員 **(B)** 確認學員水平是否適合該課程 **(C)** 讓學員感到自卑 **(D)** 收集資料賣給補習班 答案：**B**

73. 學習服務的「核心」是什麼？ **(A)** 精美的裝修 **(B)** 講師的個人風格 **(C)** 學習成效的達成 **(D)** 獲利的最大化 答案：**C**

74. 關於「學習評量結果」的發布，LSP 應：**(A)** 隨意公佈在佈告欄不遮碼 **(B)** 尊重隱私，私下通知或加密查詢 **(C)** 全部保密甚至不告知學員本人 **(D)** 讓最高分者上報紙頭版 答案：**B**

75. 當外部供應商的品質不穩定時，LSP 應採取何種行動？ **(A)** 建立二供應商或要求限期改善 **(B)** 假裝不知道以免增加麻煩 **(C)** 要求學員忍受低品質 **(D)** 完全不處理直到供應商倒閉 答案：**A**

76. LSP 在教育服務流程中「最關鍵」的責任是：**(A)** 提供漂亮證照書 **(B)** 對整體教學設計與交付品質負責 **(C)** 確保午餐變換多樣 **(D)** 招生人數第一名 答案：**B**

77. 下列哪一項不是 ISO 29993 的價值主張？ **(A)** 提升學習者的信心 **(B)** 降低所有 LSP 的營運成本至零 **(C)** 提供全球公認的品質標竿 **(D)** 優化學習服務流程 答案：**B**

78. 針對「混成學習」，LSP 應具備：**(A)** 只管線上不管實體的能力 **(B)** 跨虛實整合的教學設計能量 **(C)** 只有實體教學的能力 **(D)** 強大的廣告投放軟體 答案：**B**

79. 品質管理證據（Quality evidence）包含：**(A)** 簽到表、教學大綱、評量分數與回饋表 **(B)** 講師的個人簽名照片 **(C)** LSP 所有員工的薪資明細 **(D)** 辦公室門鎖的品牌 答案：**A**

80. 關於「結業條件」，LSP 應：**(A)** 課程開始後視情況隨意調整 **(B)** 在課前清楚公告並依此執行 **(C)** 只要學員滿意就不設任何條件 **(D)** 全部由學員自行決定 答案：**B**

81. LSP 的「願景、使命與價值」主要由誰決定？ **(A)** 中低階行政人員 **(B)** 高階管理層與負責人 **(C)** 最具名氣的講師 **(D)** 課程廣告設計師 答案：**B**

82. 當學員反映平台時常斷線時，LSP 的「品質回應」應是：**(A)** 提升伺服器穩定度並修復問題 **(B)** 告知學員那是學員家裡的電腦問題 **(C)** 直接將抱怨學員的帳號封鎖 **(D)** 將該功能直接移除 答案：**A**

83. 學習需求分析「應包含」對下列何者的考量？ **(A)** 市場競品的標籤顏色 **(B)** 潛在學習者的現狀能力與具體目標 **(C)** 附近超市的特價商品 **(D)** LSP 內部員工的星座比例 答案：**B**

84. 為了推動持續改善，LSP 應建立：**(A)** 一次性的慶功大會 **(B)** 定期的內部審核與品質檢討機制 **(C)** 把員工開除的快速流程 **(D)** 廣告預算的自動撥發系統 答案：**B**

85. 學習評量工具的選擇應基於：**(A)** 講師當天的心情 **(B)** 為了省事一律選擇「是/否」題 **(C)** 與學習目標（知、技、能）的契合度 **(D)** 為了增加印刷量而設計 1000 題 答案：**C**

86. LSP 的服務資訊揭露中，最應「避免」的是：**(A)** 包含細項費用的總費用說明 **(B)** 對學習成效做出不實或誤導性的保證 **(C)** 明確的結業標準描述 **(D)** 適用的學習先備條件 答案：**B**

87. 下列何者屬于 LSP 的「後續支持」？ **(A)** 結業後的諮詢或補充資源下載 **(B)** 課程中發放的講義 **(C)** 報名時送的環保袋 **(D)** 上課時提供的飲用水 答案：**A**

88. 關於「學習評量的一致性」，正確的實踐是：**(A)** 不同講師出的考卷難度可天差地遠 **(B)** 評量基準應對齊 LSP 預定的目標品質水準 **(C)** 只要有考試就是一致 **(D)** 一致性是指所有學員分數都一樣 答案：**B**

89. 在非正規教育中，「教材」的主要責任人應是：**(A)** 印刷廠 **(B)** 學習服務提供者 (LSP) **(C)** 當地教育局 **(D)** 採購員 答案：**B**

90. ISO 29993 建議 LSP 對於學員回饋應：(A) 全數公開不論內容 (B) 進行統計分析並找出改進切入點 (C) 全部忽視以免被批評 (D) 只有在五星評價時才公開 答案：B

91. 學習環境的「適當性」包含：(A) 音效系統與視聽設備的穩定運作 (B) 是否具備昂貴的藝術擺飾 (C) 辦公室地板的打蠟程度 (D) 接待區的盆栽數量 答案：A

92. 當 LSP 導入新科技輔助教學時，應先：(A) 測試其對學習品質的影響並提供導引 (B) 直接上線不管成效 (C) 先漲價一倍 (D) 裁減掉所有原本的講師 答案：A

93. 品質管理文件（Quality documents）應：(A) 內容越多越深奧越好 (B) 簡潔、實用且易於被人員遵循 (C) 藏在保險箱不准任何人看 (D) 全部由手寫不准使用電腦 答案：B

94. 下列何者最能體現「教學成效」的證據？ (A) 講師的畢業證書影本 (B) 課後技能檢定成績或實作產出 (C) 課程宣傳短片的點擊數 (D) 會議室預約紀錄 答案：B

95. 關於「學習評量結果的回饋」，LSP 應：(A) 讓學員知道自己的達成狀況與待改進處 (B) 僅告知及格或不及格而不給細項回饋 (C) 直接在課堂公開羞辱成績落後者 (D) 不理會學員想知道分數的要求 答案：A

96. LSP 與學員的「溝通」不包含：(A) 課前的需求調查 (B) 課程中的內容交付 (C) 講師家庭私生活的揭露 (D) 課後的追蹤與回饋 答案：C

97. 建立「講師職能庫」的優點是：(A) 讓講師感到被監視 (B) 有助於將合適的人才安排在合適的課程 (C) 增加行政公文量 (D) 為了調降講師鐘點費 答案：B

98. 關於「退費政策」，LSP 應確保：(A) 規則公平、透明且依法規訂定 (B) 絕對不退費不論任何原因 (C) 規則寫在合約的最不起眼處 (D) 退費流程需經過 100 關審核 答案：A

99. **LSP** 最終交付的「核心價值」是：**(A)** 精美的講義紙張 **(B)** 提升學員的個人能力與市場價值 **(C)** 招生廣告的華麗感 **(D) LSP** 公司的年終獎金 答案：**B**

100. 導入 **ISO 29993** 的最高宗旨是：**(A)** 擊敗所有的競爭對手 **(B)** 提供持續優化且成果可信的學習服務 **(C)** 增加文件儲存成本 **(D)** 取代所有的正規學位教育 答案：**B**

國際職業認證協會 IPCI 題庫