

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：國際禮儀接待員訓練課程－A 班

計畫編號：101-FI-DHM-IAC-S-001 [由研發處填寫]

計畫期間：101 年 5 月 28 日至 101 年 9 月 30 日

計畫主持人：王子玲

共同主持人：張耀中、王恩普

研究助理：

經費總額：159,000 元

經費來源：宏觀世界股份有限公司

國際禮儀接待員訓練課程—A 班

中文摘要：

「禮者天地之序也，無禮不成事」天第萬物皆需要有規範，社會才會有秩序，許多人都認為禮儀等有需要的時候才來學就好了，其實不然，每天只要接觸人群就有禮儀來約束行為規範。

歐美日本等國家從小就培養幼童尊重別人，要讓禮儀容入日常生活中，才能獲得很好的友誼及開拓自己的人際關係，所以文明國家，社會層次越高者越有禮貌，所謂「樹木不經日曬雨淋不長高，人格未經千錘百鍊不健全」大家應該學習稻穗精神，越飽滿腰身彎的越低，才能獲得別人的敬重。

現代人標榜國際化，所謂國際化就是要知禮守節，禮者無節則社會脫序。從事禮儀教學工作多年見到許多形形色色的不同族群，從他們身上發覺人與人相處的關鍵，幾乎都是在生活小細節的關照與彼此的尊重，所以「對上要敬；對下要慈；對人要和」有一句話說「願要大，志要堅，氣要柔，心要細」不正是詮釋做人處世要退一步海闊天空。

禮儀教育絕對不是上流社會的附屬品，它應該是全民教育，如果每一個人都能由小紮根，知禮守禮，必能消弭暴戾之氣，淨化社會風氣，進而提昇國家形象。

國際禮儀涵蓋食、衣、住、行、育、樂及文化習俗，如要有禮走遍天下，基本的餐桌禮儀，旅遊寄宿、公共場合應對，穿著藝術、人際開拓，都需具備豐富的學理，才能左右逢源，遊走於國際間，如此方能立足台灣，放眼全世界，獲得國際人士的敬重與推崇。

(關鍵詞：國際禮儀、國際禮儀接待員、會展活動規劃師、會展行銷管理師)

前言：

所謂國際禮儀，就是為了避免文化背景不同的人在相處時產生誤解與尷尬，而約定成俗的統合規範。除了國機官員、名媛仕紳，一般名眾也應吸收學習國際禮儀，才能有禮走遍天下，博得國際人士得敬重。

「禮儀」指的是用於正式場合的儀典。「禮節」指的是與人相處的態度。「禮貌」指的是親和力及行動力。三者相輔相成，才能達到禮儀的最高層次。

東西方文化有著極大的差異，東方人男性具有實質社會地位與權威性，而西方則尊重女性，女性獨立自主，可以有自己的思維及作法。國際禮儀涵蓋食、衣、住、行、育、樂集各國文化風俗的瞭解，知禮、懂禮、守禮的人，讓別人舒適自然，如沐春風，可以拉近國際村的距離。

隨著科技進步及人類身活方式的轉變，由早期的封閉社會，漸漸發展成國與國之間的交流活動，各國往來也愈來愈密切頻繁，然而因各地文化、禮俗、宗教的不同，造成生活習慣的差異，為了避免文化背景不同的人在相處時產生誤解與尷尬，國際間逐漸形成一些約定成俗而能被各國名眾接受的禮節。

國際禮儀並非崇尚外國文化，而是為求國際人是和平相處，彼此尊重，增進瞭解與合作。無論日常身活之食、衣、住、行、育、樂，均應以何以禮節來維繫。二十一世紀國人出國旅遊的經驗已相當豐富，對於通用禮俗應該略有概念，所謂入境隨俗，才足以反映先進國家的風範。

國際禮儀，指有外交官或名流政要在正是外交場合繁文縟節特多的禮節，也有一般民眾出國觀光旅遊的國際禮節。許多人出國，都覺得花錢觀光，就是要放鬆心情盡情享樂，正在國外又沒人認識，想怎樣就可以怎樣，其實不然，雖然身處一邦，外國人不知道你的社會地位、家庭背景、個人姓名，但卻知道你是中國人，甚至瞭解你是從哪裡來的。因此不當的行徑將玷污辱全體中國人的名譽，也

貶低福爾摩沙-「台灣」的國格，如此轉念，你就知道每一位出國旅遊的觀光客，都是代表國家形象的平民外交官。

同理心去對待別人、應對退盡、知理守法、誠摯自重，敬老尊賢，讓人感覺舒適，不讓位尊者感到顏面無光，也不令位卑者受到冷漠譏諷，如春風吹拂般的尊重別人，這才是有禮節的生活態度。

國際禮儀，是指符合世界各國通用的禮儀。給一個國家、民族，皆有其獨特性的風俗禮儀，已開發國家、未開發國家，會因生活層次及地理環境的差異，歷史文化、宗教的演變而產生截然不同的習俗。比方說中國人習慣族群聚集，所以在歐、美、日等許多國家，都有中國城、唐人街，可未曾聽過美國街、日本城。東方人是男人為天，女人為地，而歐美人士卻是女士優先。菊花在國內婚、喪、喜、慶都可以看到，但在國外卻是吊唁時適用。這就是風俗民情的差異性，這麼多國家的文化習俗，如要一一瞭解，非平常百姓能力所及，唯一能符合國際村理想化的做法，就是統合標準化的國際禮儀應對，然後再各自保有傳統習俗禮節，才能立足台灣、放眼全世界，展現卓越的紳士淑女風度。

國際禮儀，需要講究的大原則、小細節實在太多了，必須不斷累積待人處世的涵養、用心學習，才不會被國際人士訕笑。禮儀是人際關係的潤滑劑，知禮、懂禮、守禮的人會讓別人舒適自然、情緒平穩，可以調和兩個陌生人之間的隔閡漠然。人類的社會生活，要能祥和溫馨，需要每一個人互相尊重，共同努力，彼此約束規範自己的行為，進而提升國家整體形象。

隨這出國旅遊的人數逐年增加，尤其每年寒、暑假，家長帶這學童出國的比例，每年倍數成長，更要將禮儀概念往下紮根，透過各種管道學習國際禮儀，雖然是花錢出國旅遊，如果能夠放下身段，入境問俗，才能有高品質的旅遊素養，做一個受歡迎的旅遊高手。在多年前國外許多高級飯店拒絕接待台灣旅遊團，這都是許多人出國抱這老大心態，在公共場合高聲喧嘩，順手牽羊，不懂得小費藝術，難怪外國人會不屑賺中國人的錢。由此可見一般，文明先進的民眾，應靈活學習各種國際禮儀，不必死

記既定禮儀，祇要熟悉基本精神，隨這時勢改變，國際禮儀也會汰舊換新，所以不能一成不變，否則將被烙上老古板的封號。

國際禮儀涵蓋食、衣、住、行、育、樂及文化習俗，如要有禮走遍天下，基本的餐桌禮儀，旅遊寄宿、公共場合應對，穿著藝術、人際開拓，都需具備豐富的學理，才能左右逢源，遊走於國際間，如此方能立足台灣，放眼全世界，獲得國際人士的敬重與推崇。

研究方法

1. 日期與課程內容：

| 日期 | 課程內容 | 授課老師 |
|-----------------|-----------------------|---|
| 101年6月2日 星期六 | 國際禮儀-定位功能與產業經貿發展趨勢 | 登錄教育部 (證照代碼：6897) 全國技專校院校務基本資料庫 國際禮儀接待員乙級證照 李宜靜老師 |
| | 基本禮儀-食、衣、住、行的禮儀 | |
| 101年6月3日 星期日 | 應用禮儀-社交、生活、商業、接待、外交禮儀 | |
| | 題型說明、重點複習 | |
| 開課後公布 | 『國際禮儀接待員』乙級證照考試 | |

2. 考試方式：

- 1.採中文筆試測驗，題型為是非、選擇、情境題；考試期間：九十分鐘。
- 2.依『國際禮儀接待員』主題綱要範圍；以及中華民國外交部網站/為民服務/國際禮儀之內容，<http://www.mofa.gov.tw> 為參考、華廈訓評國際禮儀課程參考教材。

3. 上課對象：美和科技大學餐旅管理系所有師生。

研究結果

1. 國際禮儀接待員訓練課程－A 班研習人數共 53 名，全員接受「國際禮儀接待員」證照考試，合格人數共 43 位，如下表所示。

| | | | | | |
|----|-----|-----|----|-----|-----|
| 1 | 吳佳凌 | 通過 | 35 | 張芸屏 | 通過 |
| 2 | 黃國書 | 通過 | 36 | 董婉如 | 通過 |
| 3 | 王美羚 | 通過 | 37 | 白嘉珍 | 通過 |
| 4 | 吳季純 | 通過 | 38 | 劉俞欣 | 通過 |
| 5 | 李文瑜 | 通過 | 39 | 李蕙竹 | 通過 |
| 6 | 陳昱儒 | 未通過 | 40 | 朱芳誼 | 通過 |
| 7 | 廖子瑋 | 通過 | 41 | 謝佩君 | 通過 |
| 8 | 駱宗億 | 通過 | 42 | 陳怡廷 | 未通過 |
| 9 | 潘志賢 | 未通過 | 43 | 王雅棋 | 通過 |
| 10 | 陳德瑋 | 通過 | 44 | 廖彥雯 | 通過 |
| 11 | 潘儀芳 | 通過 | 45 | 譚恩如 | 通過 |
| 12 | 張議云 | 未通過 | 46 | 李翌禎 | 通過 |
| 13 | 黃韋恩 | 未通過 | 47 | 鍾采燕 | 通過 |
| 14 | 羅瑋承 | 通過 | 48 | 張淨凡 | 通過 |
| 15 | 梁文傑 | 通過 | 49 | 蕭思羽 | 通過 |
| 16 | 劉譚承 | 通過 | 50 | 金雪梅 | 通過 |
| 17 | 吳任慶 | 通過 | 51 | 傅嵐郁 | 通過 |
| 18 | 王仁和 | 通過 | 52 | 林俊宏 | 通過 |
| 19 | 溫義傳 | 未通過 | 53 | 賴又誠 | 通過 |
| 20 | 溫明勳 | 未通過 | | | |
| 21 | 莊國良 | 通過 | | | |
| 22 | 劉冠延 | 未通過 | | | |
| 23 | 葉怡萱 | 通過 | | | |
| 24 | 陳彥婷 | 通過 | | | |
| 25 | 吳建勳 | 通過 | | | |
| 26 | 陳品宏 | 通過 | | | |
| 27 | 鍾棋婷 | 通過 | | | |
| 28 | 高雪萍 | 通過 | | | |
| 29 | 劉沛妤 | 通過 | | | |
| 30 | 紀秉均 | 通過 | | | |
| 31 | 邱桂美 | 未通過 | | | |
| 32 | 黃思傑 | 未通過 | | | |
| 33 | 李宥萱 | 通過 | | | |
| 34 | 曾偉鈞 | 通過 | | | |

2. 國際禮儀接待員證照與國家二十項重點產業趨勢接軌，企業界一致認同之專業證照，選人、訓人、育人、用人、留人、考核、汰人評估指標之一，藉由本計劃協助本系學生考取「國際禮儀接待員」乙級專業證照，除了可展現軟實力，求職面試、升學甄試、績效考核之職能資格佐證文件之外，也提升本系全體師生於國際禮儀方面的認知，以期能與世界餐旅服務產業接軌。



國際禮儀接待員訓練課程

簽到/簽退表 6月2日

| NO | 姓名 | 簽到 | 簽退 |
|----|-----|-----|-----|
| 21 | 莊國良 | 莊國良 | 莊國良 |
| 22 | 劉鳳姍 | 劉鳳姍 | 劉鳳姍 |
| 23 | 蔡怡萱 | 蔡怡萱 | 蔡怡萱 |
| 24 | 陳彥婷 | 陳彥婷 | 陳彥婷 |
| 25 | 吳建勳 | 吳建勳 | 吳建勳 |
| 26 | 陳品宏 | 陳品宏 | 陳品宏 |
| 27 | 鍾棋婷 | 鍾棋婷 | 鍾棋婷 |
| 28 | 高雪蓮 | 高雪蓮 | 高雪蓮 |
| 29 | 劉沛好 | 劉沛好 | 劉沛好 |
| 30 | 紀秉均 | 紀秉均 | 紀秉均 |
| 31 | 邱桂美 | 邱桂美 | 邱桂美 |
| 32 | 黃恩傑 | 黃恩傑 | 黃恩傑 |
| 33 | 李宥萱 | 李宥萱 | 李宥萱 |
| 34 | 曾偉鈞 | 曾偉鈞 | 曾偉鈞 |
| 35 | 張若屏 | 張若屏 | 張若屏 |
| 36 | 董婉如 | 董婉如 | 董婉如 |
| 37 | 白嘉珍 | 白嘉珍 | 白嘉珍 |
| 38 | 劉俞欣 | 劉俞欣 | 劉俞欣 |
| 39 | 李蕙竹 | 李蕙竹 | 李蕙竹 |
| 40 | 朱芳璇 | 朱芳璇 | 朱芳璇 |

國際禮儀接待員訓練課程-A班

簽到/簽退表 6月2日

| NO | 姓名 | 簽到 | 簽退 |
|----|-----|-----|-----|
| 1 | 吳佳凌 | 吳佳凌 | 吳佳凌 |
| 2 | 黃國青 | 黃國青 | 黃國青 |
| 3 | 王美玲 | 王美玲 | 王美玲 |
| 4 | 吳季純 | 吳季純 | 吳季純 |
| 5 | 李文瑜 | 李文瑜 | 李文瑜 |
| 6 | 陳昱儒 | 陳昱儒 | 陳昱儒 |
| 7 | 廖子璋 | 廖子璋 | 廖子璋 |
| 8 | 鄧宗德 | 鄧宗德 | 鄧宗德 |
| 9 | 潘志賢 | 潘志賢 | 潘志賢 |
| 10 | 陳德靖 | 陳德靖 | 陳德靖 |
| 11 | 潘儀芳 | 潘儀芳 | 潘儀芳 |
| 12 | 張曦云 | 張曦云 | 張曦云 |
| 13 | 黃韋恩 | 黃韋恩 | 黃韋恩 |
| 14 | 羅錦承 | 羅錦承 | 羅錦承 |
| 15 | 梁文傑 | 梁文傑 | 梁文傑 |
| 16 | 劉澤承 | 劉澤承 | 劉澤承 |
| 17 | 吳任康 | 吳任康 | 吳任康 |
| 18 | 王仁和 | 王仁和 | 王仁和 |
| 19 | 溫美傳 | 溫美傳 | 溫美傳 |
| 20 | 溫明勳 | 溫明勳 | 溫明勳 |

國際禮儀接待員訓練課程

簽到/簽退表 6月2日

| NO | 姓名 | 簽到 | 簽退 |
|----|-----|-----|-----|
| 41 | 謝佩君 | 謝佩君 | 謝佩君 |
| 42 | 陳怡廷 | 陳怡廷 | 陳怡廷 |
| 43 | 王雅祺 | 王雅祺 | 王雅祺 |
| 44 | 廖嘉雯 | 廖嘉雯 | 廖嘉雯 |
| 45 | 譚思如 | 譚思如 | 譚思如 |
| 46 | 李翌楨 | 李翌楨 | 李翌楨 |
| 47 | 鍾采然 | 鍾采然 | 鍾采然 |
| 48 | 張淨凡 | 張淨凡 | 張淨凡 |
| 49 | 蕭思明 | 蕭思明 | 蕭思明 |
| 50 | 金露梅 | 金露梅 | 金露梅 |
| 51 | 傅康郁 | 傅康郁 | 傅康郁 |
| 52 | 林俊宏 | 林俊宏 | 林俊宏 |
| 53 | 賴又誠 | 賴又誠 | 賴又誠 |

國際禮儀接待員訓練課程-A班

| | | 簽到/簽退表 | | 6月3日 | |
|----|-----|--------|-----|------|-----|
| NO | 姓名 | 簽到 | 簽退 | 簽到 | 簽退 |
| 1 | 吳俊凌 | 吳俊凌 | 吳俊凌 | 吳俊凌 | 吳俊凌 |
| 2 | 黃國富 | 黃國富 | 黃國富 | 黃國富 | 黃國富 |
| 3 | 王美玲 | 王美玲 | 王美玲 | 王美玲 | 王美玲 |
| 4 | 吳季純 | 吳季純 | 吳季純 | 吳季純 | 吳季純 |
| 5 | 李文瑜 | 李文瑜 | 李文瑜 | 李文瑜 | 李文瑜 |
| 6 | 陳昱儒 | 陳昱儒 | 陳昱儒 | 陳昱儒 | 陳昱儒 |
| 7 | 廖子璋 | 廖子璋 | 廖子璋 | 廖子璋 | 廖子璋 |
| 8 | 駱宗倫 | 駱宗倫 | 駱宗倫 | 駱宗倫 | 駱宗倫 |
| 9 | 潘志賢 | 潘志賢 | 潘志賢 | 潘志賢 | 潘志賢 |
| 10 | 陳德璋 | 陳德璋 | 陳德璋 | 陳德璋 | 陳德璋 |
| 11 | 潘儀芳 | 潘儀芳 | 潘儀芳 | 潘儀芳 | 潘儀芳 |
| 12 | 張熾云 | 張熾云 | 張熾云 | 張熾云 | 張熾云 |
| 13 | 黃業恩 | 黃業恩 | 黃業恩 | 黃業恩 | 黃業恩 |
| 14 | 羅詩承 | 羅詩承 | 羅詩承 | 羅詩承 | 羅詩承 |
| 15 | 劉文傑 | 劉文傑 | 劉文傑 | 劉文傑 | 劉文傑 |
| 16 | 劉謙承 | 劉謙承 | 劉謙承 | 劉謙承 | 劉謙承 |
| 17 | 吳仁榮 | 吳仁榮 | 吳仁榮 | 吳仁榮 | 吳仁榮 |
| 18 | 王仁和 | 王仁和 | 王仁和 | 王仁和 | 王仁和 |
| 19 | 溫義偉 | 溫義偉 | 溫義偉 | 溫義偉 | 溫義偉 |
| 20 | 溫明勳 | 溫明勳 | 溫明勳 | 溫明勳 | 溫明勳 |

國際禮儀接待員訓練課程

| | | 簽到/簽退表 | | 6月3日 | |
|----|-----|--------|-----|------|-----|
| NO | 姓名 | 簽到 | 簽退 | 簽到 | 簽退 |
| 21 | 莊國良 | 莊國良 | 莊國良 | 莊國良 | 莊國良 |
| 22 | 劉廷廷 | 劉廷廷 | 劉廷廷 | 劉廷廷 | 劉廷廷 |
| 23 | 葉怡瑩 | 葉怡瑩 | 葉怡瑩 | 葉怡瑩 | 葉怡瑩 |
| 24 | 陳卓婷 | 陳卓婷 | 陳卓婷 | 陳卓婷 | 陳卓婷 |
| 25 | 吳建勳 | 吳建勳 | 吳建勳 | 吳建勳 | 吳建勳 |
| 26 | 陳品宏 | 陳品宏 | 陳品宏 | 陳品宏 | 陳品宏 |
| 27 | 鍾耀輝 | 鍾耀輝 | 鍾耀輝 | 鍾耀輝 | 鍾耀輝 |
| 28 | 高晉輝 | 高晉輝 | 高晉輝 | 高晉輝 | 高晉輝 |
| 29 | 劉沛軒 | 劉沛軒 | 劉沛軒 | 劉沛軒 | 劉沛軒 |
| 30 | 紀秉均 | 紀秉均 | 紀秉均 | 紀秉均 | 紀秉均 |
| 31 | 邱桂美 | 邱桂美 | 邱桂美 | 邱桂美 | 邱桂美 |
| 32 | 黃思傑 | 黃思傑 | 黃思傑 | 黃思傑 | 黃思傑 |
| 33 | 李有榮 | 李有榮 | 李有榮 | 李有榮 | 李有榮 |
| 34 | 曾偉鈞 | 曾偉鈞 | 曾偉鈞 | 曾偉鈞 | 曾偉鈞 |
| 35 | 張若屏 | 張若屏 | 張若屏 | 張若屏 | 張若屏 |
| 36 | 董婉如 | 董婉如 | 董婉如 | 董婉如 | 董婉如 |
| 37 | 白嘉珍 | 白嘉珍 | 白嘉珍 | 白嘉珍 | 白嘉珍 |
| 38 | 劉俞欣 | 劉俞欣 | 劉俞欣 | 劉俞欣 | 劉俞欣 |
| 39 | 李蕙竹 | 李蕙竹 | 李蕙竹 | 李蕙竹 | 李蕙竹 |
| 40 | 朱芳蓮 | 朱芳蓮 | 朱芳蓮 | 朱芳蓮 | 朱芳蓮 |

國際禮儀接待員訓練課程

| | | 簽到/簽退表 | | 6月3日 | |
|----|-----|--------|-----|------|-----|
| NO | 姓名 | 簽到 | 簽退 | 簽到 | 簽退 |
| 41 | 謝佩芳 | 謝佩芳 | 謝佩芳 | 謝佩芳 | 謝佩芳 |
| 42 | 陳怡廷 | 陳怡廷 | 陳怡廷 | 陳怡廷 | 陳怡廷 |
| 43 | 王雅棋 | 王雅棋 | 王雅棋 | 王雅棋 | 王雅棋 |
| 44 | 廖卓雯 | 廖卓雯 | 廖卓雯 | 廖卓雯 | 廖卓雯 |
| 45 | 譚恩如 | 譚恩如 | 譚恩如 | 譚恩如 | 譚恩如 |
| 46 | 李冠璇 | 李冠璇 | 李冠璇 | 李冠璇 | 李冠璇 |
| 47 | 鍾奕燕 | 鍾奕燕 | 鍾奕燕 | 鍾奕燕 | 鍾奕燕 |
| 48 | 張淨凡 | 張淨凡 | 張淨凡 | 張淨凡 | 張淨凡 |
| 49 | 蕭恩羽 | 蕭恩羽 | 蕭恩羽 | 蕭恩羽 | 蕭恩羽 |
| 50 | 金雪梅 | 金雪梅 | 金雪梅 | 金雪梅 | 金雪梅 |
| 51 | 傅凱華 | 傅凱華 | 傅凱華 | 傅凱華 | 傅凱華 |
| 52 | 林俊宏 | 林俊宏 | 林俊宏 | 林俊宏 | 林俊宏 |
| 53 | 賴又誠 | 賴又誠 | 賴又誠 | 賴又誠 | 賴又誠 |









