

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－B班

計畫編號：101-FI-DHM-IAC-S-002 [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：覃孟雄

共同主持人：顏禎瑩、王恩普

研究助理：

經費總額：168,000 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－B班

中文摘要：

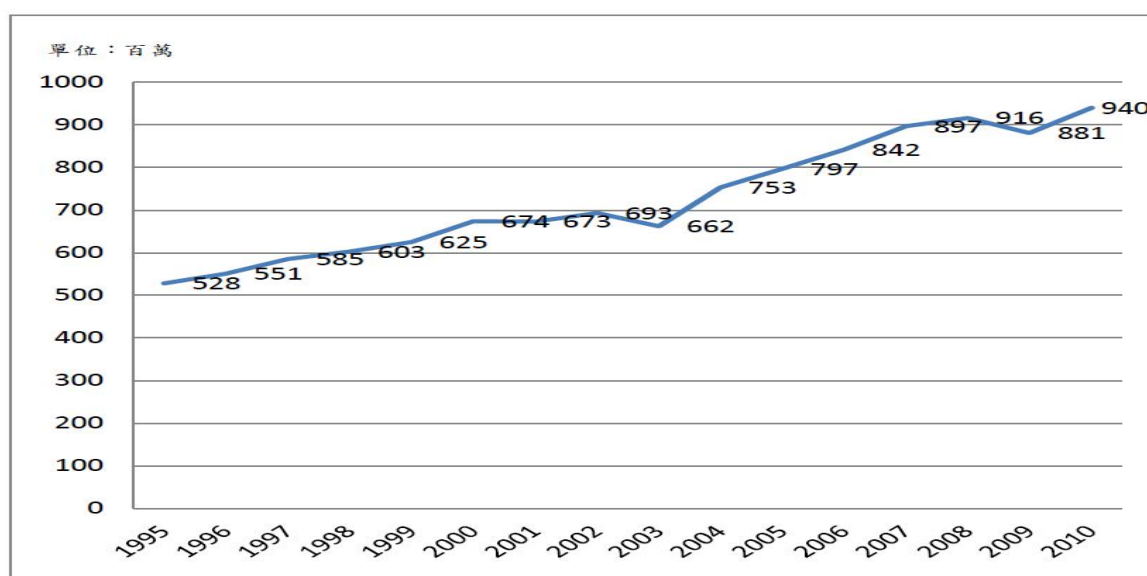
近年來因政府發展第三產業－光觀業有成，使得來台旅客倍增，令餐飲及住宿服務等產業營業額呈現大幅的成長。據此，考量到配合國家政策新興產業布局與二十項重點產業發展，結合產業在地化人才之需求，特辦理「國際禮儀接待員」、「會展活動規劃師」、「會展行銷管理師」之系列，以培訓技專校院師生取得民間職業能力鑑定證書來增能教師取得會展產業國際專業、國際服務品質和國際業界運作等專業技能與知識，以利培育服務產業與國際化之人才。

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

1. 國家產業發展趨勢概況

根據世界觀光組織 (World Tourism Organization, 簡稱WTO) 的分析報告指出, 「觀光」已成為許多國家賺取外匯的首要來源。在全球各國的外匯收入中約有超過百分之八來自觀光收益(超過自動化電器產品的百分之七點八及醫藥品的百分之七點五), 總收益亦超過所有其他國際貿易種類, 高居第一, 約五兆三千三百億美元。據世界旅遊組織(UNWTO)2010年的年度報告指出, 2010年國際旅客成長7%達到9.4億旅客數, 國際旅客所帶來的淨收益達美金9,190億, 世界各地區旅客均呈現成長之趨勢(如圖1-1-1所示)



資料來源: UNWTO 2010 年的年度報告

【圖 1-1-1 全球國際旅客趨勢圖(1995~2010)】

在交通部觀光局的觀光政策白皮書中指出, 西歐和北美自 1999 年起, 隨著許多新興觀光據點的興起, 歐美的國際觀光客人次已呈現逐漸萎縮的現象。東亞及太平洋區域乃此一觀光市場移轉的最大贏家, 東亞與太平洋區域在 1999 年的國際觀光客人次創下有史以來的新高, 超過全球總觀光人次的 14.7%, 並逐年增加, 尤其在美國遭受 911 事件後, 國際觀光客轉進東亞及太平洋地區日趨明顯。台灣正位居東亞及太平洋區域的中心地帶, 在此一全球觀光主流市場移轉之時機, 已大幅地推升台灣觀光產業的創新與發展。

依行政院經建會及行政院主計處之統計, 臺灣的住宿及餐飲業、支援服務業、醫療保健及社會工作服務業、藝術、娛樂及休閒服務業等服務便佔國內總生產毛額

(GDP) 的 15.42%，顯見社會服務與休閒產業在國內產業結構所扮演角色日趨重要，因此相關產業人才培育已刻不容緩。另外，近年因來台旅遊的人數屢創新高，再加上島內人民生活水準提升，國人越來越重視休閒與旅遊活動，使得我國的觀光休閒產業呈現快速的成長。

位居觀光產業中載體(carrier)角色的餐飲業，在觀光局年來台旅客消費與動向調查¹中，成為旅客在台主要消費的前三大活動之一，因此交通部觀光局將「美食之旅」列為台灣七大主題行程之一。此外，以美食來加值觀光的概念也可見於學術文獻中，有些學者主張，獨具地方文化特性的食物，是行銷地方與吸引觀光客前往該地的重要資源(Dittermer, 2001;Hjalager & Richards, 2002b; Williams,1997)。而另一個隨觀光旅遊產值遞增的旅館業也成為重要且蓬勃發展的產業，2010 年交通部觀光局的統計資料顯示出目前正興建中的旅館共有 51 家，預計將增加 13,817 間客房的供應，在這之中擁有 200 間房數以上的旅館將達 30 家。此外國內外的五星級飯店集團也紛紛增加對台灣的投資與興建分館，許多知名餐飲連鎖集團也大幅加碼在台之投資。

年度	外國旅客人數	國人出國人數	住房率	房租收入	餐飲收入
2001	2,831,035	7,152,877	61.62%	13,236,952,188	15,100,497,042
2002	2,977,692	7,319,466	61.30%	13,366,512,334	14,949,347,086
2003	2,248,117	5,923,072	56.43%	11,757,418,816	14,274,008,313
2004	2,950,342	7,780,652	65.59%	14,367,872,998	15,106,617,679
2005	3,378,118	8,208,125	72.00%	16,202,898,870	16,909,217,742
2006	3,519,827	8,671,375	69.20%	16,680,526,532	16,608,181,829
2007	3,716,063	8,963,712	67.16%	16,627,725,968	16,700,497,715
2008	3,845,187	8,465,172	64.67%	16,108,162,708	17,068,495,532
2009	4,395,004	8,142,946	62.55%	15,049,082,408	16,063,631,689
2010	5,567,277	9,415,074	68.24%	18,032,397,474	19,406,771,809

資料來源:觀光局

【表 1-1-1 台灣 2001~2010 來台旅客與餐旅產業營收成長概況】

另外再從財政部的一些統計數字可窺知台灣餐旅產業的重要性正加速提昇，2011 年 1~5 月我國住宿服務業銷售額更因餐飲部門表現良好，銷售額達 296.82 億元，較

¹ 交通部觀光局調查資料來源 <http://www.taiwan.net.tw/ml.aspx?sNo=0015997>

2010 年同期上升 14.63%。總計 2011 年 1~5 月我國觀光旅遊業銷售額較 2010 年同期成長 12.77%，達 361.96 億元。2011 年以來景氣好轉帶動商務旅客人數與來台觀光人數的成長，但由於多家大型旅館投入市場，導致 2011 年上半年國際觀光旅館平均客房數較 2010 年同期成長 6.64%，因此住房率為 66.77%，較 2010 年同期減少 1.17 個百分點。而歐、美、日旅客預算增加，以及部分中國參訪團入住國際觀光旅館，故 2011 年上半年國際觀光旅館平均房價達 3,407 元，較 2010 年同期調升 6.24%，合計 2011 年上半年國際觀光旅館總營收達 211.43 億元，較 2010 年同期成長 14.73%。一般觀光旅館則由於國內旅遊市場逐漸復甦，以及中國旅客與背包客大量入住的因素，2011 年上半年平均房價較 2010 年同期上升 12.03%，達到 2,487 元。觀光局統計了台灣 2001~2010 來台旅客與餐旅產業營收成長概況(表 1-1-1)，顯示出近十年來，因來台旅客倍增下，使得餐飲及住宿服務等產業營業額呈現大幅的成長。

為能順利接軌觀光產業發展潮流，通曉國際禮儀，不僅能讓學生在平時表現出進退合宜的行為舉止，也可以協助建立國家在發展光觀產業時注入專業的從業人員，進而提升整體服務性產業的服務品質。

所謂國際禮儀，就是國際社會人們日常生活相互往來所通用之禮儀。此種禮儀乃是多年來根據西方文明國家的傳統禮俗、習尚與經驗逐漸演化而成。惟國際禮儀並不排除地區傳統儀節之存在。我們現在講究國際禮儀，並不是崇尚西化，更非盲目遵從西洋禮儀，而是由於交通發達，國人與世界各國人士接觸機會增多，為了避免引起無謂的誤會與招致不必要的困擾，都應通曉國際禮儀；否則，小則個人出醜，大則影響國家聲譽。所以我國古籍禮記有言：「入竟而問禁，入國而問俗，入門而問諱」，西人亦有「在羅馬行如羅馬人」之古諺。

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
	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	

班別	地點	上課教室	授課講師	講師經歷
B班	南校區	SC602 美和大樓	傅忠正 0932-181941	*華廈訓評國際禮儀接待員講師 *黃金十年-國際禮儀接待員作者

課程 規 劃	日期	時間	課程內容	授課師資	
	6/2 (六)	08:00-08:30	報到	一、證照目標效益說明 二、國家二十項重點產業發展趨勢 三、國際禮儀定位與服務產業接軌 食、衣禮儀規範與應用 住、行禮儀規範與應用	華廈訓評專業師資
		08:30-17:30 8hr			
	6/3 (日)	08:00-08:30	報到	社交、生活禮儀規範與應用 商業、接待與外交禮儀應用 重點複習	華廈訓評專業師資
		08:30-12:30 4hr			
		14:00-15:30	國際禮儀接待員乙級證照考試	華廈訓評試務委員	

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—C班研習人數共56名，全員接受「國際禮儀接待員」證照考試，合格人數共50位，如下表所示。

1	張晉鴻	通過	37	黃筱筑	通過
2	李子豪	通過	38	劉路得	通過
3	廖偉生	通過	39	陳宇豔	通過
4	簡淑芬	通過	40	蔡郁萱	通過
5	謝佩芸	通過	41	彭意瑄	未通過
6	鍾佳玲	通過	42	卓昱伶	通過
7	劉譯心	通過	43	潘律安	通過
8	邱皓俊	未通過	44	黃郁軒	通過
9	謝佳璟	通過	45	陳香璇	通過
10	范志祥	通過	46	黃健瑋	通過
11	陳志仁	通過	47	潘冠旻	通過
12	李妍蘋	通過	48	李郁	通過
13	邱柏誠	通過	49	簡子霖	通過
14	楊雅惠	通過	50	黃湘芸	未通過
15	李明諭	通過	51	林奕達	通過
16	范惟偉	通過	52	李昱霖	通過
17	涂志傑	通過	53	王居皓	通過
18	邱珮瑜	通過	54	蔡孟蓁	通過
19	黃琳格	通過	55	林竽辰	通過
20	洪嘉君	未通過	56	許提茹	通過
21	陳奕伶	通過			
22	李惠方	通過			
23	蔡巧惠	通過			
24	洪圻均	通過			
25	張詩苹	通過			
26	潘欣岑	通過			
27	郭思妤	未通過			
28	黃妍瑾	通過			
29	蘇蓉軒	通過			
30	趙雨珊	通過			
31	吳思琪	未通過			
32	林子群	通過			
33	劉玲玲	通過			
34	陳育君	通過			
35	鍾佑昇	通過			
36	張展豪	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-B班

簽到/簽退表 6月2日

NO	姓名	簽到	簽退
1	張晉鴻	張晉鴻	張晉鴻
2	李子豪	李子豪	李子豪
3	廖偉生	廖偉生	廖偉生
4	簡淑芬	簡淑芬	簡淑芬
5	謝佩芸	謝佩芸	謝佩芸
6	鍾佳玲	鍾佳玲	鍾佳玲
7	劉輝心	劉輝心	劉輝心
8	邱曉俊	邱曉俊	邱曉俊
9	謝佳傑	謝佳傑	謝佳傑
10	范志祥	范志祥	范志祥
11	陳志仁	陳志仁	陳志仁
12	李妍穎	李妍穎	李妍穎
13	邱柏誠	邱柏誠	邱柏誠
14	楊雅惠	楊雅惠	楊雅惠
15	李明諭	李明諭	李明諭
16	范雅傑	范雅傑	范雅傑
17	涂志傑	涂志傑	涂志傑
18	邱佩瑜	邱佩瑜	邱佩瑜
19	黃琳格	黃琳格	黃琳格
20	洪志若	洪志若	洪志若

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	陳奕伶	陳奕伶	陳奕伶
22	李惠方	李惠方	李惠方
23	蘇巧惠	蘇巧惠	蘇巧惠
24	洪圻均	洪圻均	洪圻均
25	張詩華	張詩華	張詩華
26	潘欣岑	潘欣岑	潘欣岑
27	郭思妤	郭思妤	郭思妤
28	黃妍瑾	黃妍瑾	黃妍瑾
29	蘇慧軒	蘇慧軒	蘇慧軒
30	趙雨珊	趙雨珊	趙雨珊
31	吳恩琪	吳恩琪	吳恩琪
32	林子翹	林子翹	林子翹
33	劉玲玲	劉玲玲	劉玲玲
34	鍾佑昇	鍾佑昇	鍾佑昇
35	張展豪	張展豪	張展豪
36	陳育君	陳育君	陳育君
37	黃筱筠	黃筱筠	黃筱筠
38	劉瑋洋	劉瑋洋	劉瑋洋
39	陳宇熾	陳宇熾	陳宇熾
40	蔡郁莹	蔡郁莹	蔡郁莹

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	彭意瑄	彭意瑄	彭意瑄
42	卓昱伶	卓昱伶	卓昱伶
43	潘律安	潘律安	潘律安
44	黃郁軒	黃郁軒	黃郁軒
45	陳香璇	陳香璇	陳香璇
46	黃健瑋	黃健瑋	黃健瑋
47	潘冠昊	潘冠昊	潘冠昊
48	李郁	李郁	李郁
49	簡子霖	簡子霖	簡子霖
50	黃湘芸	黃湘芸	黃湘芸
51	林奕達	林奕達	林奕達
52	李呈霖	李呈霖	李呈霖
53	王展皓	王展皓	王展皓
54	蔡玉華	蔡玉華	蔡玉華
55	林宇辰	林宇辰	林宇辰
56	許提站	許提站	許提站

國際禮儀接待員訓練課程-B班

簽到/簽退表 6月3日

NO	姓名	簽到	簽退
1	張晉鴻	張晉鴻	張晉鴻
2	李子豪	李子豪	李子豪
3	廖偉生	廖偉生	廖偉生
4	簡淑芬	簡淑芬	簡淑芬
5	謝佩芬	謝佩芬	謝佩芬
6	鍾佳玲	鍾佳玲	鍾佳玲
7	劉輝心	劉輝心	劉輝心
8	邱皓俊	邱皓俊	邱皓俊
9	謝佳琛	謝佳琛	謝佳琛
10	范志祥	范志祥	范志祥
11	陳志仁	陳志仁	陳志仁
12	李炳發	李炳發	李炳發
13	邱柏誠	邱柏誠	邱柏誠
14	楊維恩	楊維恩	楊維恩
15	李明倫	李明倫	李明倫
16	范維偉	范維偉	范維偉
17	涂志傑	涂志傑	涂志傑
18	邱佩瑜	邱佩瑜	邱佩瑜
19	黃琳培	黃琳培	黃琳培
20	洪嘉君	洪嘉君	洪嘉君

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
21	陳奕伶	陳奕伶	陳奕伶
22	李惠方	李惠方	李惠方
23	蔡巧惠	蔡巧惠	蔡巧惠
24	洪斯均	洪斯均	洪斯均
25	張詩華	張詩華	張詩華
26	潘啟岑	潘啟岑	潘啟岑
27	郭思好	郭思好	郭思好
28	黃妍瑾	黃妍瑾	黃妍瑾
29	蘇紫軒	蘇紫軒	蘇紫軒
30	趙雨珊	趙雨珊	趙雨珊
31	吳思琪	吳思琪	吳思琪
32	林子輝	林子輝	林子輝
33	劉玲玲	劉玲玲	劉玲玲
34	鍾佑昇	鍾佑昇	鍾佑昇
35	張展豪	張展豪	張展豪
36	陳育君	陳育君	陳育君
37	黃筱筠	黃筱筠	黃筱筠
38	劉路得	劉路得	劉路得
39	陳宇翹	陳宇翹	陳宇翹
40	蔡郁莹	蔡郁莹	蔡郁莹

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
41	彭惠瑄	彭惠瑄	彭惠瑄
42	卓晔伶	卓晔伶	卓晔伶
43	潘律安	潘律安	潘律安
44	黃郁軒	黃郁軒	黃郁軒
45	陳香璇	陳香璇	陳香璇
46	黃健璋	黃健璋	黃健璋
47	潘冠昊	潘冠昊	潘冠昊
48	李郁	李郁	李郁
49	簡子豪	簡子豪	簡子豪
50	黃湘雲	黃湘雲	黃湘雲
51	林奕達	林奕達	林奕達
52	李昱霖	李昱霖	李昱霖
53	王居皓	王居皓	王居皓
54	蔡孟菁	蔡孟菁	蔡孟菁
55	林宇辰	林宇辰	林宇辰
56	許提茹	許提茹	許提茹







