

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—D 班

計畫編號：101-FI-DHM-IAC-S-004

計畫期間：101 年 5 月 28 日至 101 年 9 月 30 日

計畫主持人：鍾幸潔

共同主持人：謝釗益、王恩普

研究助理：

經費總額：144,000 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—D 班

中文摘要：

觀光旅遊業是目前台灣最熱門的行業，亦是行政院積極推動的六大新興產業之一，所有的從業人員面對的多數是來至海外的僑胞、大陸客、國際觀光客，因此國際禮儀的認知是所有觀光從業人員所必須學習的課程。

為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需求，以及「教育部技專校院師生取得民間職業能力鑑定證書採認執行計畫」，提升會展產業國際專業、國際服務品質和國際業界運作的標準，「國際禮儀接待員」、「會展活動規劃師」、「會展行銷管理師」為系列模組，藉由國際禮儀推動，提倡服務產業發展與國際人才接軌之重要性。

(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：

為提升會展產業國際專業、國際服務品質和國際業界運作的標準，本證照以「國際禮儀接待員」、「會展活動規劃師」、「會展行銷管理師」為系列模組，藉由國際禮儀推動，提倡服務產業發展之重要性。「國際禮儀接待員」證照考試，課程目標如下：

◎知識面：明確「國際禮儀接待員」的定義，認識國家二十項重點服務產業發展趨勢，如何以國際禮儀基本認知與實務應用，展開各項服務產業關聯性發展，提升國際化之定位層次，知悉國際禮儀規範背後之文化素養、歷史、地理、政治經濟與國際會議溝通對應關鍵……等知識面。

◎技能面：瞭解國際禮儀中，食、衣、住、行、育、樂基本禮儀正確應對進退規範與技巧。

◎態度面：以積極、正面態度，認知國際禮儀乃作為一個現代國民，所必須具備之基本知識及應該遵守之規範；不但為在平常之食衣住行中應注意及遵循的一般基本禮節，而是隨時隨地都應遵循的行為規範。

研究主題內容

- 一、國際禮儀的涵義與態度
- 二、國際禮儀與經貿外交的發展趨勢
- 三、食的禮儀
- 四、衣的禮儀
- 五、住的禮儀
- 六、行的禮儀
- 七、社交禮儀
- 八、生活禮儀
- 九、商業禮儀
- 十、接待禮儀
- 十一、外交禮儀

研究方法

1. 上課時間：2012 年 6 月 2 日至 2012 年 6 月 3 日 上午 9:00 至下午 16:00
2. 講師簡介：許崑峯 0928-347295
* 華廈訓評國際禮儀接待員講師
* 南華大學企管系講師
3. 研習對象：總共 45 名，如附件資料表所示
4. 活動地點：醫護生技大樓 GB109
5. 證照考試方式：採中文筆試測驗，考試時間 90 分鐘。滿分為 100 分，70 分為及格標準。

研究結果

1. 國際禮儀接待員訓練課程－D班研習人數共 48 名，全員接受「國際禮儀接待員」證照考試，合格人數共 46 位，如下表所示。

1	陳信甫	通過	35	賴麗卿	通過
2	潘昱銘	通過	36	林宜盈	通過
3	江秉軒	通過	37	昌怡均	通過
4	陳冠佑	通過	38	李家瑜	通過
5	陳岳廷	通過	39	許怡萱	通過
6	林汶萱	通過	40	任羿伶	通過
7	陳品竹	未通過	41	楊心妙	通過
8	湯昀軒	通過	42	林柔安	通過
9	鄭資穎	通過	43	吳芮彤	通過
10	李孟蓉	通過	44	張浩哲	通過
11	陳柚蓁	通過	45	簡維萱	通過
12	張芷萱	通過	46	王慧雯	通過
13	辛婉婷	通過	47	李嘉玲	未通過
14	張惟捷	通過	48	鄭伊伶	通過
15	陳蕙	通過			
16	潘俊全	通過			
17	莊昀奇	通過			
18	葉育均	通過			
19	張宜為	通過			
20	許馨尹	通過			
21	呂旻珈	通過			
22	鍾容慈	通過			
23	任庭漢	通過			
24	廖柏鈞	通過			
25	謝亞芸	通過			
26	李姈潔	通過			
27	王敏竹	通過			
28	簡君萍	通過			
29	許書禎	通過			
30	饒聖樺	通過			
31	牛奕文	通過			
32	謝艾純	通過			
33	林玉梅	通過			
34	陳品如	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。

International etiquette

國際禮儀



國際禮儀接待員 訓練課程

D班

日期	時間	課程內容	授課師資
週一 08/07	08:00-08:30	報到	專業訓練師資
	08:30-17:30 8hr	一、國際禮儀的意義	
		二、國際禮儀的應用	
08:00-08:30	報到		
週二 08/08	08:30-12:30 4hr	三、國際禮儀的應用	
	14:00-15:30	國際禮儀的應用	
		國際禮儀的應用	













