

美和學校財團法人美和科技大學

102 年度教師產學合作計畫

結案報告書

計畫名稱：2013 戴爾興業有限公司職員增能計畫案-甲班

計畫編號：102-FI-DHM-IAC-S-002

計畫期間：102 年 5 月 19 日至 102 年 8 月 31 日

計畫主持人：覃孟雄

共同主持人：利尚仁、林文麒

研究助理：

經費總額：100,000 元

經費來源：戴爾興業有限公司

國際禮儀接待員訓練課程—甲班

中文摘要

隨著國際化的趨勢，社會中人與人之間往來頻繁，不論在職場、生活、出國旅遊，或是各式的公共場合，都會與禮儀的事務產生關係，舉凡一般日常生活中的打招呼或是握手禮節、餐桌禮儀，到商業參訪接待、辦公室禮儀、職場溝通禮貌等，皆有一些共同的禮節、儀式和規範必須遵循。

特別是在商務的場合中，如何行為得體，型態自若，已是做為一位專業商務人士必須有的養成。職是之故，戴爾興業有限公司特為職員舉辦「國際禮儀接待員訓練課程」，讓職員們在 21 世紀全球化的時代中，因國際間人員接觸交流頻繁，除了職員們本身已具有的英語能力之外，通過國際禮儀規範之掌握，讓職員們能了解與熟習在不同生活習慣與環境下，如何保持自尊，維護企業形象，表現國家民族的尊嚴和氣度，且能與人和諧相處，受到別人的尊重，藉此必可以幫助職員們在商業社交場合上無往不利，並培養企業優質的文化，開拓不同領域的知識，以增進國際觀。

(關鍵字：國際禮儀、訓練課程、企業文化、國際觀)

前言

我國自古以「禮儀之邦」自許立國，上有君臣之禮，下循父子之倫，人與人之間的互動均有相對應的進退相處之道。例如：四維、五倫、八德等都是中國傳統的道德規範，常見於許多古文典籍，這些在在顯露了中國人，溫文有禮的底蘊特質。

時至今日，因科技發達將國與國之間的距離拉近，國際交往頻乃，在國際旅遊時，常可見某些國度的人民具有極高的消費能力，卻極不受他人歡迎？

究其主因，是因為某些國度的人，熱情直爽又愛熱鬧，在一大群朋友共同出遊時行為舉止不拘小節，習慣在公共場合喧嘩，而忽視了維護別人安寧環境的重視。對他人的關懷與重視，看似小小的禮儀，卻也突顯出各個不同社會所具有的文化與行為特性。在多元文化交互影響下，國際禮儀提供了人際互動間必須遵循的共同禮節、儀式和規範，可以使得身處國際村時代下的商務人士，能在不同國家、不同種族、不同宗教、不同生活習慣的環境中，與人和諧互動，相處共識，受人尊重。

因此「國際禮儀接待員訓練課程」乃藉由涵蓋日常生活的食、衣、住、行、育、樂，乃至於工作時的介紹、說話、國際禮儀、訪客接待、辦公室禮儀等，將一般人應注意的禮儀規範編錄成冊，透過此一課程引介並訓練學員，了解並得以遵循國際共通的禮節、儀式和規範養成現代國際人必備的禮儀修養。

研究方法

1.日期與課程內容：

日期	課程內容	授課老師
102 年 5 月 19 日	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	
	應用禮儀-社交、生活、商業、接待、外交禮儀	
	題型說明、重點複習	

班別	地點	上課教室	授課講師	講師經歷
甲班	南校區	美和民生大樓 SC201 教室	陳麗舟	國立嘉義大學應用化學研究所博士 國際禮儀接待員講師/監評 芳療 SPA 保健師講師/監評

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：戴爾興業有限公司職員。

研究結果

國際禮儀接待員訓練課程—甲班研習人數共 36 名，合格人數共 32 名，如下表所示。

1	潘昱堂	通過	35	蔡筑安	通過
2	涂伶潔	未通過	36	李嘉玲	通過
3	潘相瑾	通過			
4	曾世瑜	通過			
5	劉冠廷	通過			
6	高夢飛	通過			
7	曾詩珊	通過			
8	郭哲霖	通過			
9	蔡怡雯	通過			
10	孔宜婷	通過			
11	喻劭琦	通過			
12	姚力瑄	通過			
13	辜婷玉	通過			
14	王芝云	通過			
15	陳嘉穎	通過			
16	彭禹甄	通過			
17	湯峻豪	通過			
18	鄭杰欣	通過			
19	蔡忠勳	通過			
20	溫青峰	通過			
21	謝景翔	通過			
22	張 晴	未通過			
23	鍾明翰	通過			
24	楊明璋	通過			
25	方奕雯	通過			
26	邱揚庭	通過			
27	廖庭宜	通過			
28	蔡馨慧	通過			
29	龔惠禎	通過			
30	阮弼駿	未通過			
31	張瓊文	通過			
32	張隆昌	通過			
33	謝孟宸	未通過			
34	黃靖傑	通過			

國際禮儀接待員訓練課程簽到表

編號	姓名	簽到	編號	姓名	簽到
1	潘昱棠	潘昱棠	19	蔡忠勳	蔡忠勳
2	涂伶潔	涂伶潔	20	溫青峰	溫青峰
3	潘相瑾	潘相瑾	21	謝景翔	謝景翔
4	曾世瑜	曾世瑜	22	張晴	張晴
5	劉冠廷	劉冠廷	23	鍾明翰	鍾明翰
6	高夢飛	高夢飛	24	楊明璋	楊明璋
7	曾詩珊	曾詩珊	25	方奕雯	方奕雯
8	郭哲霖	郭哲霖	26	邱揚庭	邱揚庭
9	蔡怡雯	蔡怡雯	27	廖庭宜	廖庭宜
10	孔宜婷	孔宜婷	28	蔡慧慧	蔡慧慧
11	喻劭琦	喻劭琦	29	龔惠禎	龔惠禎
12	姚力瑄	姚力瑄	30	阮弼駿	阮弼駿
13	辜婷玉	辜婷玉	31	張瓊文	張瓊文
14	王芝云	王芝云	32	張隆昌	張隆昌
15	陳嘉穎	陳嘉穎	33	謝孟宸	謝孟宸
16	彭禹甄	彭禹甄	34	黃靖傑	黃靖傑
17	湯峻豪	湯峻豪	35	蔡筑安	蔡筑安
18	鄭杰欣	鄭杰欣	36	李嘉玲	李嘉玲

國際禮儀接待員
職能鑑定合格證書



茲證明 **潘昱棠** PAN, YU-TANG 君，
參加「國際禮儀接待員」訓練課程考試，
經鑑定審核，能力已達乙級資格標準。

身分證號：T293879889 出生日期：82-09-19
證書編號：6897-10205197774 發證日期：102-05-30

職能評鑑委員會
主任委員 **林建山**

Sinica Standard Organization
發照單位：華夏訓練有限公司(Sinica Standard Organization, SSO)
本證照課程係屬於：教育部全國技專學院技師基本資料庫 證照代碼：6897

國際禮儀接待員
職能鑑定合格證書



茲證明 **潘相瑾** PAN, SIANG-CHIN 君，
參加「國際禮儀接待員」訓練課程考試，
經鑑定審核，能力已達乙級資格標準。

身分證號：T224107728 出生日期：85-09-04
證書編號：8897-10205197773 發證日期：102-05-30

職能評鑑委員會
主任委員 **林建山**

Sinica Standard Organization
發照單位：華夏訓練有限公司(Sinica Standard Organization, SSO)
本證照課程係屬於：教育部全國技專學院技師基本資料庫 證照代碼：6897

國際禮儀接待員
職能鑑定合格證書



茲證明 **曾世瑜** TSENG, SHIH-YU 君，
參加「國際禮儀接待員」訓練課程考試，
經鑑定審核，能力已達乙級資格標準。

身分證號：T224238432 出生日期：83-02-01
證書編號：6897-10205197774 發證日期：102-05-30

職能評鑑委員會
主任委員 **林建山**

Sinica Standard Organization
發照單位：華夏訓練有限公司(Sinica Standard Organization, SSO)
本證照課程係屬於：教育部全國技專學院技師基本資料庫 證照代碼：6897

國際禮儀接待員
職能鑑定合格證書



茲證明 **劉冠廷** LIU, GUAN-TING 君，
參加「國際禮儀接待員」訓練課程考試，
經鑑定審核，能力已達乙級資格標準。

身分證號：T124144551 出生日期：87-09-28
證書編號：6897-10205197773 發證日期：102-05-30

職能評鑑委員會
主任委員 **林建山**

Sinica Standard Organization
發照單位：華夏訓練有限公司(Sinica Standard Organization, SSO)
本證照課程係屬於：教育部全國技專學院技師基本資料庫 證照代碼：6897

國際禮儀接待員
職能鑑定合格證書



茲證明 **高夢飛** GAO, MENG-FEI 君，
參加「國際禮儀接待員」訓練課程考試，
經鑑定審核，能力已達乙級資格標準。

身分證號：T123849628 出生日期：83-02-07
證書編號：8897-10205197776 發證日期：102-05-30

職能評鑑委員會
主任委員 **林建山**

Sinica Standard Organization
發照單位：華夏訓練有限公司(Sinica Standard Organization, SSO)
本證照課程係屬於：教育部全國技專學院技師基本資料庫 證照代碼：6897

國際禮儀接待員
職能鑑定合格證書



茲證明 **曾詩珊** TSENG, SHIH-SHAN 君，
參加「國際禮儀接待員」訓練課程考試，
經鑑定審核，能力已達乙級資格標準。

身分證號：F22856629 出生日期：89-12-08
證書編號：6897-10205197777 發證日期：102-05-30

職能評鑑委員會
主任委員 **林建山**

Sinica Standard Organization
發照單位：華夏訓練有限公司(Sinica Standard Organization, SSO)
本證照課程係屬於：教育部全國技專學院技師基本資料庫 證照代碼：6897

國際禮儀接待員
職能鑑定合格證書



茲證明 **郭哲霖** GUO, ZHE-LIN 君，
參加「國際禮儀接待員」訓練課程考試，
經鑑定審核，能力已達乙級資格標準。

身分證號：T124064174 出生日期：82-12-26
證書編號：6897-10205197778 發證日期：102-05-30

職能評鑑委員會
主任委員 **林建山**

Sinica Standard Organization
發照單位：華夏訓練有限公司(Sinica Standard Organization, SSO)
本證照課程係屬於：教育部全國技專學院技師基本資料庫 證照代碼：6897

國際禮儀接待員
職能鑑定合格證書



茲證明 **蔡怡雯** CALVI, WEN 君，
參加「國際禮儀接待員」訓練課程考試，
經鑑定審核，能力已達乙級資格標準。

身分證號：T224178653 出生日期：87-12-17
證書編號：6897-10205197779 發證日期：102-05-30

職能評鑑委員會
主任委員 **林建山**

Sinica Standard Organization
發照單位：華夏訓練有限公司(Sinica Standard Organization, SSO)
本證照課程係屬於：教育部全國技專學院技師基本資料庫 證照代碼：6897





國際禮儀接待員
職能鑑定合格證書



茲證明 廖庭宜 LIAO,TING-YI 君，
參加「國際禮儀接待員」訓練課程考試，
經鑑定審核，能力已達乙級資格標準。

身分證號：T224012574 出生日期：83-01-30
證書編號：6897-10205197798 發證日期：102-05-30

職能評鑑委員會
主任委員 林建山

Sinica Standard Organization 管理單位：華夏訓練有限公司(Sinica Standard Organization, SSO)
本證照課程場域：教育部全國技專院校校務基本資料庫 證照代碼：6897

國際禮儀接待員
職能鑑定合格證書



茲證明 蔡馨慧 CAI,XIN-HUI 君，
參加「國際禮儀接待員」訓練課程考試，
經鑑定審核，能力已達乙級資格標準。

身分證號：T224181109 出生日期：83-08-06
證書編號：6897-10205197799 發證日期：102-05-30

職能評鑑委員會
主任委員 林建山

Sinica Standard Organization 管理單位：華夏訓練有限公司(Sinica Standard Organization, SSO)
本證照課程場域：教育部全國技專院校校務基本資料庫 證照代碼：6897

國際禮儀接待員
職能鑑定合格證書



茲證明 龔惠禎 GONG,HUI-ZHEN 君，
參加「國際禮儀接待員」訓練課程考試，
經鑑定審核，能力已達乙級資格標準。

身分證號：T224206610 出生日期：81-03-11
證書編號：6897-10205197800 發證日期：102-05-30

職能評鑑委員會
主任委員 林建山

Sinica Standard Organization 管理單位：華夏訓練有限公司(Sinica Standard Organization, SSO)
本證照課程場域：教育部全國技專院校校務基本資料庫 證照代碼：6897

國際禮儀接待員
職能鑑定合格證書



茲證明 張瓊文 CHANG,CHIUNG-WEN 君，
參加「國際禮儀接待員」訓練課程考試，
經鑑定審核，能力已達乙級資格標準。

身分證號：E224337930 出生日期：81-08-15
證書編號：6897-10205197802 發證日期：102-05-30

職能評鑑委員會
主任委員 林建山

Sinica Standard Organization 管理單位：華夏訓練有限公司(Sinica Standard Organization, SSO)
本證照課程場域：教育部全國技專院校校務基本資料庫 證照代碼：6897

國際禮儀接待員
職能鑑定合格證書



茲證明 張隆昌 CHANG,LUNG-CHANG 君，
參加「國際禮儀接待員」訓練課程考試，
經鑑定審核，能力已達乙級資格標準。

身分證號：T124134171 出生日期：86-10-19
證書編號：6897-10205197803 發證日期：102-05-30

職能評鑑委員會
主任委員 林建山

Sinica Standard Organization 管理單位：華夏訓練有限公司(Sinica Standard Organization, SSO)
本證照課程場域：教育部全國技專院校校務基本資料庫 證照代碼：6897

國際禮儀接待員
職能鑑定合格證書



茲證明 黃靖傑 HUANG,JING-JIE 君，
參加「國際禮儀接待員」訓練課程考試，
經鑑定審核，能力已達乙級資格標準。

身分證號：K122805189 出生日期：82-11-04
證書編號：6897-10205197804 發證日期：102-05-30

職能評鑑委員會
主任委員 林建山

Sinica Standard Organization 管理單位：華夏訓練有限公司(Sinica Standard Organization, SSO)
本證照課程場域：教育部全國技專院校校務基本資料庫 證照代碼：6897

國際禮儀接待員
職能鑑定合格證書



茲證明 蔡筑安 TSAI,CHU-AN 君，
參加「國際禮儀接待員」訓練課程考試，
經鑑定審核，能力已達乙級資格標準。

身分證號：E224716262 出生日期：85-03-06
證書編號：6897-10205197806 發證日期：102-05-30

職能評鑑委員會
主任委員 林建山

Sinica Standard Organization 管理單位：華夏訓練有限公司(Sinica Standard Organization, SSO)
本證照課程場域：教育部全國技專院校校務基本資料庫 證照代碼：6897

國際禮儀接待員
職能鑑定合格證書



茲證明 李嘉玲 LI,JIA-LING 君，
參加「國際禮儀接待員」訓練課程考試，
經鑑定審核，能力已達乙級資格標準。

身分證號：E224800816 出生日期：85-08-17
證書編號：6897-10205197807 發證日期：102-05-30

職能評鑑委員會
主任委員 林建山

Sinica Standard Organization 管理單位：華夏訓練有限公司(Sinica Standard Organization, SSO)
本證照課程場域：教育部全國技專院校校務基本資料庫 證照代碼：6897

國際禮儀接待員訓練課程

時間	課程內容	授課師資
09:00-10:00	歡迎詞禮儀致詞 中國傳統文牘與禮儀產業發展趨勢 中國國際禮儀師職業准入資格	華慶訓練專家師資 周阿平老師
10:00-11:00	中餐、西餐禮儀點菜應用	
11:00-12:00	禮儀、行政禮儀服務應用	
13:00-14:00	組建、建立禮儀服務應用	
14:00-15:00	中商家、接待禮儀文牘應用	
15:00-15:30	Q & A	華慶訓練師資委員
16:00-17:30	國際禮儀接待員乙級證照考試	

主辦單位：美和科技大學餐旅管理系
委託單位：薇琳樂業有限公司
指導單位：華慶訓練有限公司

