

國際禮儀接待員

證照級數：國內乙級 證照代碼：6897

依據辦理：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」

證照名稱：國際禮儀接待員

證照級數：國內乙級 證照代碼：6897

證照類別：國家二十項重點產業發展政策

證照填報：教育部全國技專校院校務基本資料庫

發照單位：SSO華廈訓評有限公司

資料編輯：華廈訓評教育訓練委員會 傅忠正委員

研訓中心：404台中市忠明路424號9樓

服務專線：0932-543152 黃老師

1

華廈訓評簡介 (Sinica Standard Organization, SSO) ⁶⁸⁹⁷

成立於2007年元月，為教育部全國技專校院校務基本資料庫之專業合格核發證照單位；並已通過TTQS國家訓練品質評核系統 (Taiwan TrainQuali System, TTQS)。

主要業務為配合國家政策新興產業布局與產業在地化人才需求，例如：依據「六大新興產業」、「十大重點服務業」、「四大智慧型產業」之二十項重點產業發展，結合職訓局職前培訓、在職訓練等計畫；依據教育部「技專校院師生取得民間職業能力鑑定證書採認執行計畫」。

目的為產學接軌，讓大專校院學生能夠學習民間企業相關實用課程、職場就業接軌，結合產業重點人才培訓及人才優化策略之職業能力鑑定；以持續提升國家人力資本、產業人才素質，擴展訓練效益，啟發民間活力，落實普遍化有魅力、有特色的國家勞動力。

課程效益

1. **教師面**：激勵教師參與專業職業能力證照的取得，不僅提高教師專業職業能力證照取得的水準與持有比率，以精進專業證照培訓之師資，未來更可提升協助學生核心就業力。
2. **學生面**：未來學生參加職業能力證照培訓課程，可培養學生通過專業職能鑑定之能力，並輔導學生報考技術證照，可提高具有職業專業證照畢業生人數與強化學生實務能力，落實學生專業技能學習成效，讓學生有更好的畢業進路，提升學生職場競爭力之實績。
3. **學習面**：校際間或訓練單位(限通過國家TTQS評核辦訓單位)亦可充分利用各單位訓練場地，開設職業能力證照輔導課程，以提升教學成效及達評鑑指標。進而帶動各夥伴學校考領專業證照風氣，達到普遍提升就業競爭力的效益。

學習對象

- 教育部技專校院在校師生(含來台交流學生)
- 教育部技專校院在校業師或欲甄試大學業師工作者
- 高中職教師(含實習教師)
- 欲甄試大學、研究所相關科系學生
- 即將進入職場之新鮮人
- 欲培養第二專長，提高職場競爭力者
- 需要職場績效考核、職能佐證文件證明者
- 從事相關觀光/服務產業人員或對課程有興趣者
- 資格限制**：專科(含)以上；未達專科學歷者，需先接受36小時2學分之研習課程，並取得合格結訓時數證明，符合資格參加乙級證照考試。

課程綱要

6897

一、國家發展政策與國際禮儀	0.「國際禮儀接待員」證照課程目標與效益 1. 國家二十項重點產業發展政策及愛台十二項建設 2. 國際禮儀涵義 3. 禮儀類型與範圍 4. 禮儀演進與特性 5. 禮儀態度與技巧	頁數 6-51
二、基本禮儀-食的禮儀	1. 中西餐的禮儀 2. 餐桌桌次禮儀 3. 飲料酒杯禮儀	52-98
三、基本禮儀-衣的禮儀	1. 男士服飾的禮儀 2. 女士服飾的禮儀 3. 儀容彩妝與美姿禮儀	99-124
四、基本禮儀-住的禮儀	1. 居家的禮儀 2. 待客與作客的禮儀 3. 寄宿外宿禮儀	125-138
五、基本禮儀-行的禮儀	1. 行走位置禮儀 2. 駕車與乘車禮儀 3. 進出公共場所的禮儀	139-172
六、應用禮儀-社交禮儀	1. 電話禮儀 2. 名片交換禮儀 3. 介紹與交談禮儀	173-198
七、應用禮儀-生活禮儀	1. 婚禮宴會與藝術音樂賞析 2. 拜訪與探病 3. 運動休閒與觀光旅遊禮儀	199-220
八、應用禮儀-商業禮儀	1. 訪問接待與商業活動禮儀 2. 簡報簽約與會議會談禮儀 3. 商業書函、電子郵件與溝通禮儀	221-256
九、應用禮儀-接待禮儀	1. 接待禮儀的重要性與範圍 2. 一般訪客的接待與應對禮儀 3. 商業接待	257-274
十、應用禮儀-外交禮儀	1. 國民外交禮儀 2. 國內外交機構對外關係活動的禮儀 3. 國際會議與國際活動懸旗禮儀	275-302
十一、國際禮儀與經貿外交的發展趨勢	1. 國際禮儀與國家服務產業發展趨向 2. 會議展覽活動延伸與相關產業關聯性 3. 參與國際社會的體制背景認識	303-324
參考文獻		325
十二、重點複習	國際禮儀接待員乙級證照考試重點複習	

第一章

6897-1

國家發展政策與國際禮儀

1. 國家二十項重點產業發展政策
2. 國際禮儀涵義
3. 禮儀類型與範圍
4. 禮儀演進與特性
5. 禮儀態度與技巧

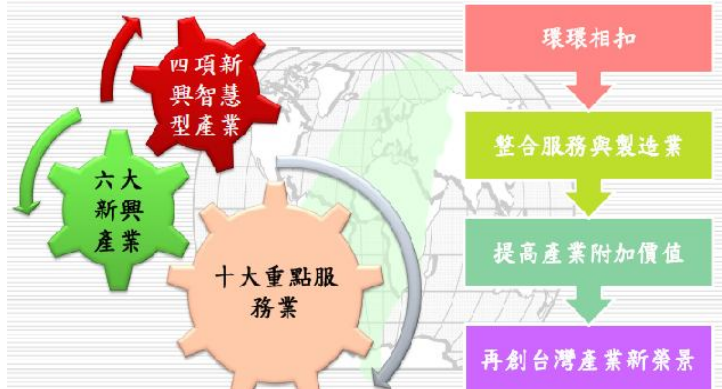
1.0. 國家二十項重點產業

- **98年**整體服務業名目 **GDP** 達 **8.6** 兆元，占 **GDP** 總值 **12.5** 兆元的比重達 **68.7%**，占總就業人數 **58.9%**，是我國經濟成長與就業創造的主要來源。
- **98年10月**總統府財經諮詢小組考量具出口競爭力、就業機會多、具發展潛力等因素，建議以國際醫療、國際物流、音樂及數位內容、會展、美食國際化、都市更新、**WiMAX**、華文電子商務、教育、金融服務等**10項**重點服務業，做為未來發展項目。
- 為積極推動服務業之發展，政府刻正推動強化服務業國際競爭力、加強研發創新、提高生產力、健全服務業統計等發展策略，以完備服務業基礎建設，並提高產業附加價值。

1.01. 萬年盛世

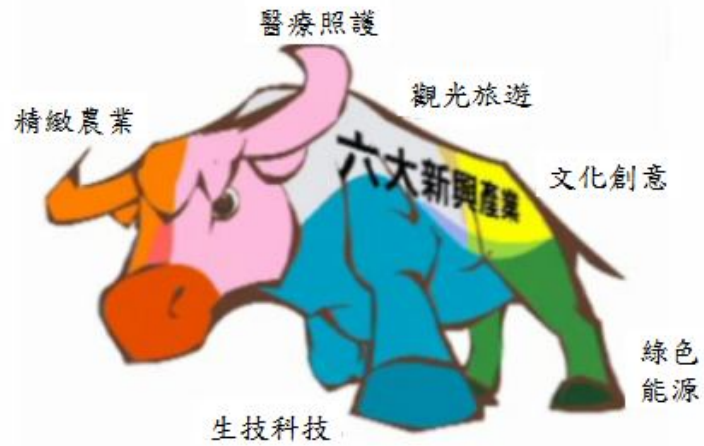
雙十旗艦，台灣無限

六大新興產業、四項新興智慧型產業及十大重點服務業環環相扣，推動雙十旗艦計畫，除可加速我國產業之結構轉型，提升國家整體競爭力外，並可整合服務與製造業，提高產業附加價值，使我國產業實力軟硬兼具，再創台灣產業新榮景。



1.02. 六大新興產業

6897-1



資料來源: 經建會

1.03. 六大新興產業(續)

6897-1



生物科技 **B**io-tech

觀光旅遊 **I**ncentives

綠能產品 **G**reen product

醫療保健 **M**edical care

精緻農業 **A**griculture

文化創新 **C**ulture inno.

1.04. 十大重點服務產業

項次	產業項目	主辦機關
1	美食國際化	經濟部
2	國際醫療	衛生署
3	音樂及數位內容	新聞局、經濟部
4	華文電子商務	經濟部
5	國際物流	交通部、經濟部
6	會展	經濟部
7	都市更新	內政部
8	Wimax	交通部、經濟部
9	高等教育輸出	教育部
10	高科技及創新產業籌資平台	金管會

1.05. 十大重點服務產業

願景 世界美食匯集台灣、全球讚嘆的台灣美食

臺灣
美食

● 以在地國際化、國際當地化，雙管齊下推動台灣美食國際化。

創造10,000個就業機會
國內外展店增加3,500家

102年
目標

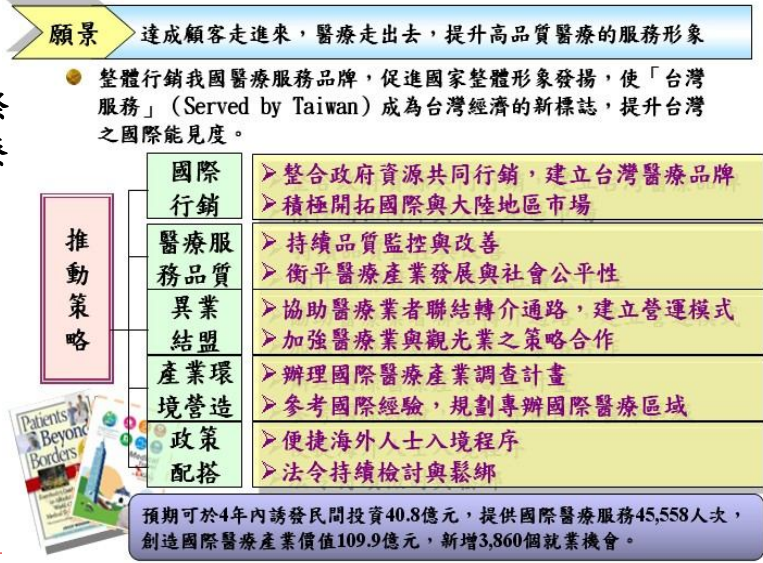
國際美食品牌新增至50家
促進民間投資20億元



1.06. 十大重點服務產業(續)

6897-1

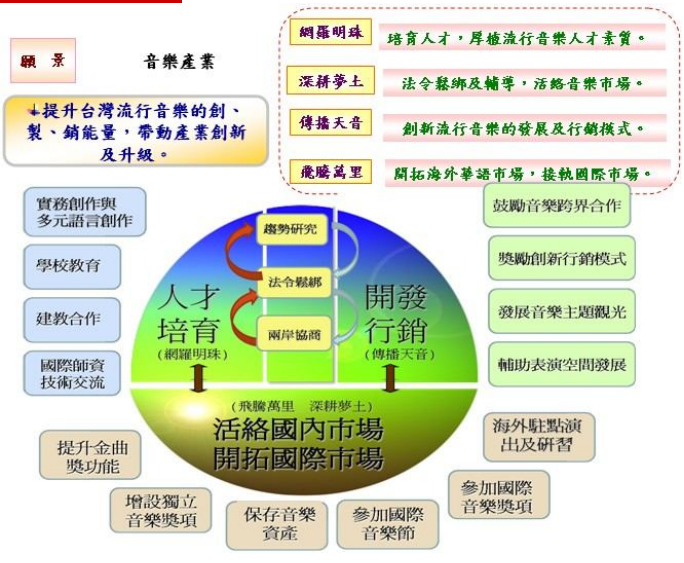
國際醫療



音樂產業及數位內容

1.07. 十大重點服務產業(續)

6897-1



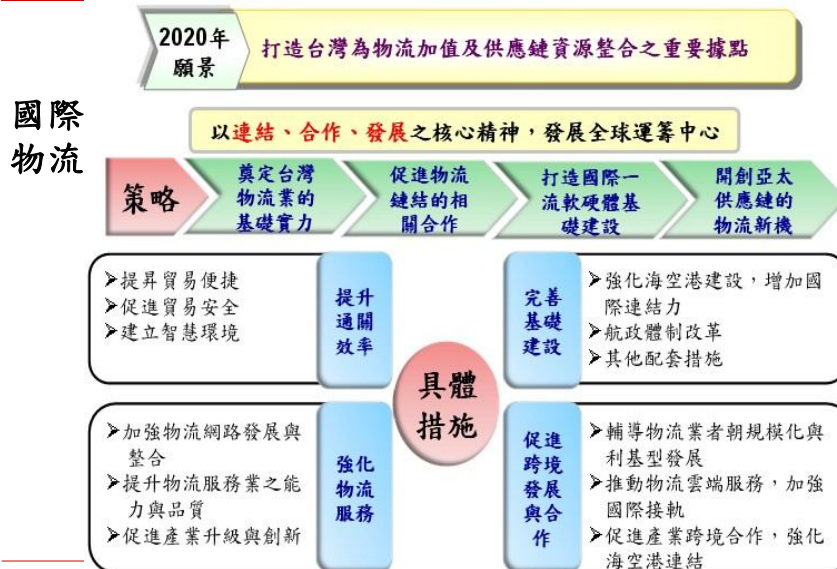
1.08. 十大重點服務產業(續)

6897-1



1.09. 十大重點服務產業(續)

6897-1



1.10. 十大重點服務產業(續)

高科技及 創新產業 籌資中心

目標

利用台灣科技與籌資優勢，吸引海內外高科技及創新事業來臺上市(櫃)，建構具產業特色之區域籌資平台。

推動策略

- 1.改善證券法規制度：研修證券交易法明確規範外國發行人適用相關規定。
- 2.擴大市場規模：吸引企業在臺籌資及吸引資金在臺交易。
- 3.吸引優質及策略性產業：優先推動具關鍵技術之外國企業來臺上市(櫃)，以補強我國產業鏈之缺口。
- 4.擇訂重點推動產業：參酌政府政策選定重點推動產業。
- 5.協助創新產業上市(櫃)：研訂無形資產評價準則公報。
- 6.培育金融人才：培訓及延攬跨領域之專業金融人才。
- 7.積極對外行銷：與國際媒體及金融機構合作，提升國際能見度。

效益 (2010-2013)

- 1.新增科技業與創新上市櫃公司194家並於2013年底市值達新臺幣16兆8,365億元
- 2.於2010-2013年提升我證券市場市值占全球比重由1.37%提升至1.5%
- 3.新增證券事業就業人員1,864人

1.11. 十大重點服務產業(續)

都市 更新

- 由「基地再開發」為主的更新模式，推進到「**地區再發展**」以及「**都市再生**」
- 由「投資型」都市更新推進到「**社區自助型**」都市更新
- 由「重建型」都市更新推進到「**整建維護型**」都市更新
- 都市個別老舊合法建築物生活機能改善

推動策略

都市更新執行策略

- 1.配合修訂都市更新相關法令
- 2.輔導民間為主都市更新案實施
- 3.鼓勵辦理住戶自力更新
- 4.加速政府為主都市更新案推動

老舊建築物機能改善執行策略

- 1.鼓勵都市老舊合法建築物進行重建
- 2.鼓勵都市老舊合法建築物進行改建、修建
- 3.相關配合措施如研訂老舊房屋公共設施及設備替代之標準等

效益

- 帶動營建關聯產業成長，擴大乘數效果，提振房地產市場及國家經濟成長如將營造業產值占GDP之比重由目前2.31%提升為4.25%及增加就業機會約40,000人次等。
- 結合更新地區週邊公共設施及環境改善，復甦都市機能，創造地區發展新契機。

1.12. 十大重點服務產業(續)

6897-1

台灣WiMAX產業價值鏈完整，從核心技術到服務都已在台灣生根
目前全球有90%以上WiMAX終端產品由台灣供應

WiMAX 產業

二大推動策略

· 擴大應用領域，累積
WiMAX 服務營運與互通互連
經驗

- 智慧台灣執行工作導入
- 六大新興產業執行工作導入
- 政府公部門擴展應用服務



· 發展 WiMAX 系統整合軟實力，建立 End to End
Solution

- 建立 WiMAX 系統整合軟實力
- 促國內成立系統整合(SI)公司，整合產業能量達到服務輸出目標
- 掌握外交經貿機會以及兩岸搭橋計畫，以政府力量力推無線寬頻解決方案輸出

效益

102年WiMAX 寬頻網路用戶達220萬人、WiMAX 應用服務商機達270億元；
WiMAX設備產值成長至1,300億元、輸出佔全球市佔率達1/6

1.13. 十大重點服務產業(續)

6897-1

願景

台灣成為安心、細緻、熱絡的全球華文電子商務營運中心

華文 電子 商務 產業

- 未來5年的Internet成長將來自於亞洲國家，台灣是亞洲區域商業及流量表現最亮麗的國家
- 台灣具有：創意創新能力、創新的營運模式、具有特色商品、具備資通訊科技能力、具備中華文化底蘊的台灣生活形態等優勢
- 具潛力之華人應用華文的優先地區：大陸、香港、新加坡、澳門



1.14. 十大重點服務產業(續)

6897-1

高教輸出



1.15. 四大智慧型產業

6897-1

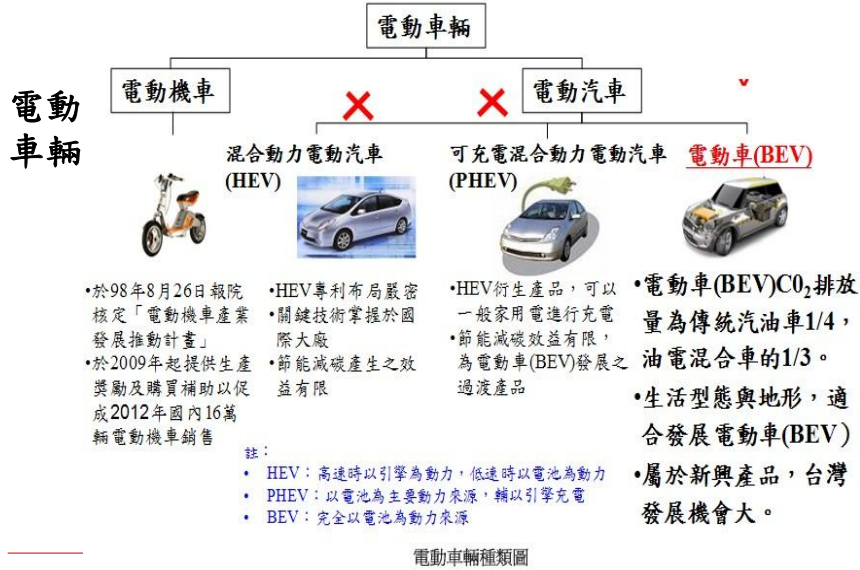
雲端計算



雲端運算應用情境示意圖

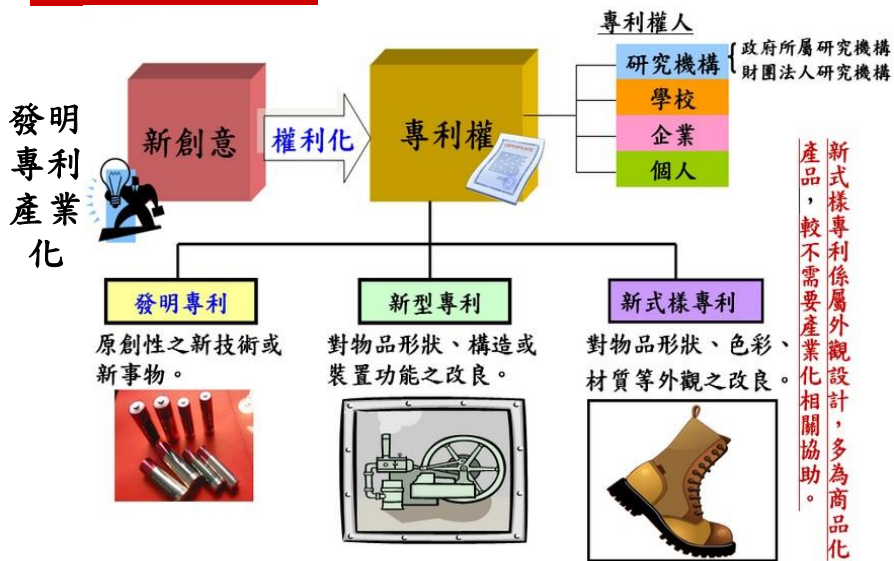
1.16. 四大智慧型產業(續)

6897-1



1.17. 四大智慧型產業(續)

6897-1



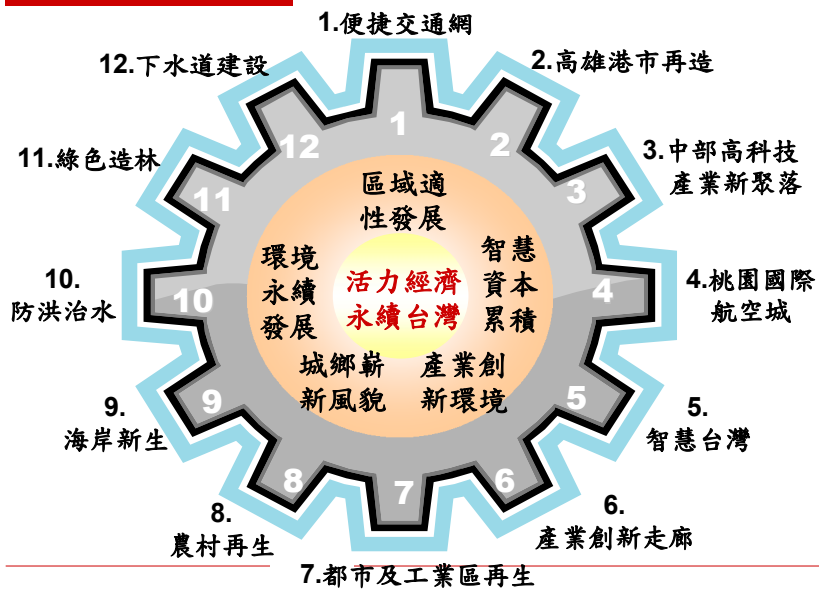
1.18. 四大智慧型產業(續)

6897-1



1.19. 愛台十二項建設

6897-1



1.20. 愛台十二項建設(續)

6897-1



1 便捷交通網



高雄港市再造

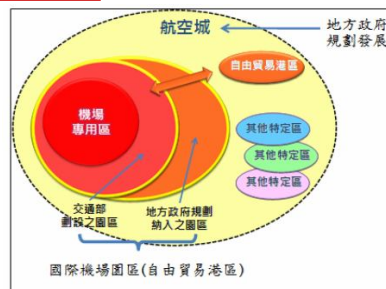
中部高科技聚落

1.21. 愛台十二項建設(續)

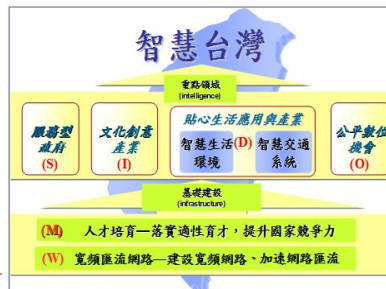
6897-1



6 產業創新走廊



桃園航空城



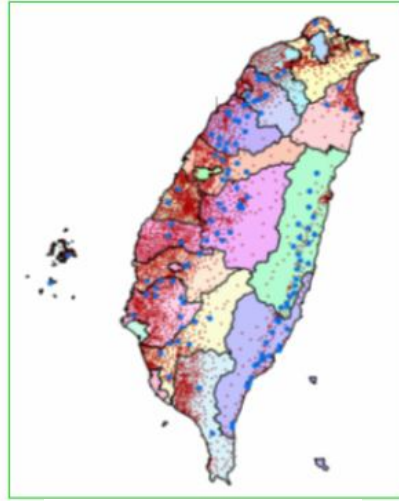
智慧台灣

1.22. 愛台十二項建設(續)

6897-1



7 都市及工業區更新



8 農村再生

1.23. 愛台十二項建設(續)

6897-1



9 海岸新生



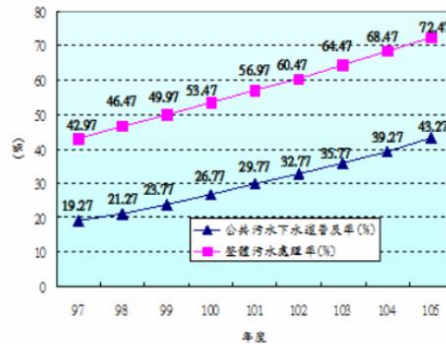
10 綠色造林

1.24. 愛台十二項建設(續)

6897-1



11 防洪治水



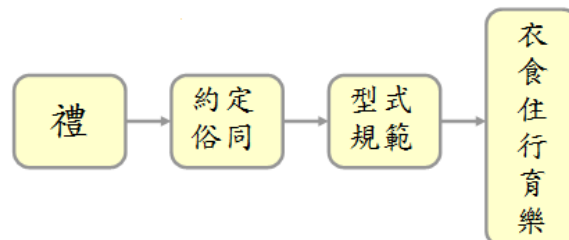
12 下水道建設

2.0. 國際禮儀涵義

6897-1

1. 國際禮儀涵義

不論是屬於各國、各地區(少數民族區域)或一般國際社會之禮儀、禮俗，其主要涵義是指**專屬於**該國家、地區或國際通常習用之各種生活或交往之秩序與禮俗、儀式。



2.01. 稱呼

2. 禮儀的各種稱呼

「禮儀」(Etiquette)是一種廣泛的稱法，相近的名詞包含Ceremony、Courtesy、Formality、Manner、Protocol、Procedure、Politeness等字，茲分述如次：

2.1. Etiquette (禮儀)

泛指一般衣食住行禮儀、社交禮儀、生活禮儀與外交禮儀 (Diplomatic Etiquette)，其涵義可含禮俗、禮節、禮貌、儀式、程序、典禮、文書規範等內容，故**國際禮儀**一詞英文使用 **International Etiquette**。

2.02. 禮賓

2.2. Protocol (禮賓)

各國外交部「禮賓司」，常使用Protocol Department，包含courtesy (禮節)、etiquette (禮儀)、ceremony (典禮)等禮儀事務。

2.3. Ceremony (典禮)

在正式儀式，如外交使節之呈遞到任國書(The Letter of Credence)，及公私機關之就職大典、交接典禮等典禮規範。

2.4. Formality (儀式)

指典禮中之儀式，如新舊任首長交接典禮儀式，若干儀式的細節，又稱Procedure (程序)。

2.03. 禮節

2.5. Courtesy (禮節或禮貌)

各種官方或人際溝通、交際場合所習用之禮節禮貌，也包含行為規範與合乎規矩的態度表現。禮儀或禮節多來自禮俗(Custom)逐漸演變傳習而成。

2.6. Manner (禮節)

Courtesy與Manner常相互混用，但禮節「切實而具體」，禮貌則偏重「抽象的態度」，如敬長者是一種禮貌，而向長者行禮鞠躬或讓座是一種合乎禮節的態度。Manner有所謂Table Manners (餐桌禮節)、Executive Manner (商業禮儀)、Court Manners (運動精神)等是。

2.04. 禮俗

2.7. Custom (禮俗、習俗)

指一國或某國內某一地區之生活習俗，習俗中的陋俗(如大體河葬)，與良俗(如禁毒)，都會影響禮儀的未來質地。

禮儀是禮俗文化的表徵，且禮俗常成為禮儀的來源之一。



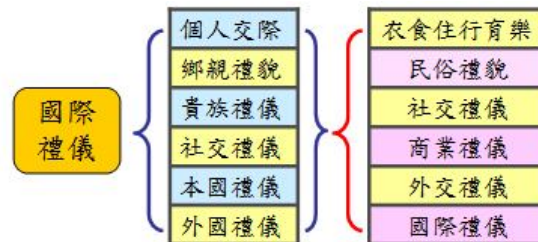
Source:<http://mypaper.pchome.com.tw/kuma55/post/1320197789>

2.05. 禮貌

2.8. Politeness (禮貌)

溫文儒雅是禮貌的行為之一，也可視之為「個人禮儀」(politeness)；意指人之言行舉止不可粗魯或任性，理應溫和有禮。

歐美社會人際往來最忌諱言行粗魯(rude)和粗暴，即便一般「不禮貌」(impolite)或無禮、失禮之行為動作皆必予鄙棄，是故禮貌是基本禮儀風範。



3.0. 禮儀類型和範圍

1. 地域禮儀與國際禮儀

禮儀出來自某特定國家或地域獨特型態者，即「入境隨俗」意指「在羅馬，則參照羅馬人之禮俗。」(In Rome, do as Romans do.)。

唯自古而來，各國或各地域之文化禮俗，也常相互影響、彼此學習，使地域性之習俗，亦逐漸形成國際化之慣例。



Image via Wikipedia

3.01. 基本禮儀

2. 基本禮儀與應用禮儀

除上述「地域性」禮儀與「國際性」禮儀之外。也將禮儀區分為基本禮儀與應用禮儀兩類。

2.1. 「基本禮儀」是指各地域性或國際禮儀之最基本禮儀型態，如衣食住行育樂一類禮儀項目，此即多數坊間所探討的禮儀內容。



Source: <http://www.articlesdot.net/>

3.02. 應用禮儀

2.2. 應用禮儀，即基本禮儀以外之禮儀實務，主要以下列幾項為主：

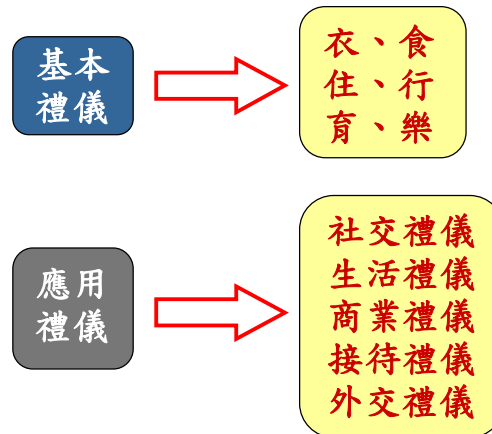
1. 社交禮儀
2. 日常生活禮儀
3. 工商業禮儀(商業禮儀)
4. 外交禮儀(Diplomatic Etiquette)
5. 國際會議禮儀



Source: <http://blog.nheconomy.com/>

3.03. 禮儀型態

6897-1



3.04. 禮儀層次

6897-1

4. 學習國際禮儀之層次

學習國際禮儀，有不同的層次；分別是知識的、實用的與文化的等三種，茲說明如下：

4.1. 「知識性」層次

將國際禮儀只當作是知識(理論)層面探討，研讀各國禮儀，開闊生活常識，知悉國外有關衣食住行育樂的禮節，卻未應用在生活層面。

4.2. 「實用性」層次

禮儀即個人生活秩序、工作與社交的行為規範，而各國文化習俗必影響禮儀型態，以致各國各地域禮儀風格各有所不同。

3.05. 文化性

6897-1

4.3. 「文化性」層次

文化性係指「誠於中，形諸於外的彬彬有禮」之禮儀人品風格，表裏一致而自然合乎禮節。

人貴乎氣質高雅，舉手投足自然不矯情造作，使禮儀具外表形式，更隱約散發嫻熟內涵，使人感覺親切、接納。



我能原諒，但卻不可能忘記。
Source: <http://kevinspear.com/>

4.0. 禮儀演進與特性

6897-1

1. 各國禮儀的特性

1.1. 成長性

禮儀是各地區域、族群的禮節、習俗與生活規範相互習染演化而形成，是動態成長的，而非塑造成型的(it grows, not made)。

1.2. 演變性

禮儀是可變的，既經由成長而來，必因地制宜演變而成新禮節。由古至今，禮俗禮儀都處於動態成長、也不停的在演進中改變。

4.01. 禮儀特性

1.3. 族群性

人類有族群而後衍生社會文化，其中由野蠻部落而遞變成文明社會的禮節，乃至一般生活上的禮儀由是而形成；故族群的「種族性」決定其禮教的特質，也成為禮儀的最初緣起。

1.4. 傳習性

禮俗之文化形態與文明生活方式，古今中外都是經由各地域、各國家之文化互相傳播交換、相互模仿學習、彼此適應磨合，而逐步擴大成規範。

4.02. 磨合

1.5. 多元性(Diversity)

全球各國的禮儀，既來自其多元種族文化(Multi Racial Culturalism)，則現今存在的各種禮俗禮儀也自然是多元性的。



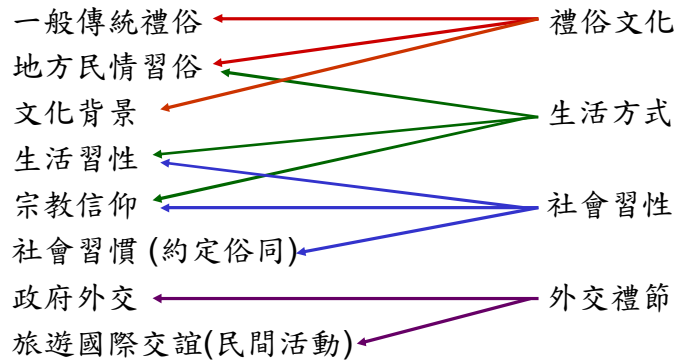
Source: <http://lifestyle.msn.co.nz/>

4.03. 影響禮儀的因素

6897-1

2. 國際禮儀的相關影響因素

就各國或各地域的禮儀觀之，其主要之影響背景約含下列因素：



4.04. 禮儀受文化背景影響

6897-1

現就上述各項因素分述其要點如下：

- 2.1. 禮俗文化
- 2.2. 生活方式
- 2.3. 社會習性
- 2.4. 宗教信仰
- 2.5. 外交事務



旁邊有人，因緊張而尿不出來。
Source: <http://www.ukpt.org.uk/>

5.0. 禮儀態度與技巧

1. 學習禮儀的態度
 - 1.1. 彬彬有禮
 - 1.2. 入境隨俗
 - 1.3. 尊重多元(Valuing Diversity)
 - 1.4. 知行兼顧
2. 學習各國禮儀不應觸犯的態度：
 - 2.1. 妄自菲薄盲從媚外
 - 2.2. 閉關自守夜郎自大
 - 2.3. 巧言令色矯柔造作
 - 2.4. 財大氣粗鄙薄無品

5.01. 禮儀的技巧

3. 學習國際禮儀的技巧
 - 3.1. 語文
 - 3.2. 儀態
 - 3.3. 氣度
 - 3.4. 旅遊聞見
 - 3.5. 多元文化適應(Multi-Cultural Adaptation)



Source: <http://bathroom-designs-pictures.blogspot.com/>

禮儀集錦

6897-1



Source: <http://pro-imaging-sa.com/>



Source: <http://cathyofcalifornia.typepad.com/>



Source: <http://moblog.whmsoft.net/>

禮儀集錦

6897-1

