

檔 號：  
保存年限：

# 桃園創新科技學校財團法人桃園創新技術學院 函

地址：32091桃園縣中壢市中山東路3段414號

聯絡人：林保成、沈嘉珍

電子信箱：pclin@tiit.edu.tw

聯絡電話：03-4361070#5608、5602

傳真電話：03-4373959

受文者：國立暨南國際大學

發文日期：中華民國102年4月17日

發文字號：桃園企管字第1020003083號

速別：普通件

密等及解密條件或保密期限：

附件：附件一（證照計劃書.DOC，共1個電子檔案）

主旨：檢送本校企業管理系與中華民國應用商業管理協會共同舉辦「商業暨觀光創新服務管理」種子教師研習營，敬請公告週知鼓勵所屬教師參加，並惠賜公差假出席，請 查照。

說明：

- 一、研習時間：102年5月18及19日(星期六至星期日)。
- 二、研習地點：桃園創新技術學院商業管理大樓五樓F507教室。
- 三、報名日期：即日起至102年5月6日止。
- 四、課程說明：詳如附件(研習計畫書)。
  - (一)模組A：IBEA國際商務禮儀應用師、MICEEA會議展覽禮儀應用師。
  - (二)模組B：LTIT觀光休閒產業培訓師、CEDP觀光餐飲會場統籌師。
  - (三)報名人數：98名額滿為止。
  - (四)檢定方法：選擇題50題，單選不倒扣，滿分100分(70分合格)。
  - (五)研習費用：
    - 1.報名單一模組研習認證：NT\$2,800元。

教務處



102年4月17日暨收文總字第(020004)5號



2.報名兩個模組研習認證：NT\$5,000元。

3.報名單一證照：NT\$1,500元(不含餐點)。

4.每個模組費用均含學科題庫、講義、研習證明、證照檢  
定、餐點。

五、報名方式：一律採取線上報名，[http://www.abma-  
org.net/register20130518-0519.html](http://www.abma-org.net/register20130518-0519.html)。

六、繳費方式：報名完成後暫無須繳費，主辦單位將以E-  
mail／簡訊另行通知繳費至個人專屬繳款帳戶。

正本：公私立大專校院、全國高級中等學校、中華民國應用商業管理協會（台北市中  
山區松江路235巷35號2樓之1）

副本：本校企業管理系

102/04/17  
14:59:22

裝

訂

線



## 「商業暨觀光創新服務管理」種子教師研習營

一、指導單位：桃園創新技術學院

二、主辦單位：桃園創新技術學院企業管理系

三、執行單位：桃園創新技術學院企業管理系－創意暨人力資源管理實驗室

中華民國應用商業管理協會

四、研習內容：

研習日期／時間	研習內容、議題
<b>102年5月18日(星期六) 模組 A</b>	
IBEA 國際商務禮儀應用師、MICEEA 會議展覽禮儀應用師	
08:00 — 08:20	報到、領取資料
08:20 — 08:30	主辦／執行單位致詞
08:30 — 09:15	國際商務禮儀應用師：授課研習觀摩
09:15 — 09:25	Break Time
09:25 — 10:10	國際商務禮儀應用師：授課研習觀摩
10:10 — 10:20	Break Time
10:20 — 11:05	國際商務禮儀應用師：題庫複習
11:05 — 11:50	筆試測驗
11:50	領取研習證明
11:50 — 13:00	Lunch Time
13:00 — 13:10	報到、領取資料
13:10 — 13:55	會議展覽禮儀應用師：授課研習觀摩
13:55 — 14:05	Break Time
14:05 — 14:50	會議展覽禮儀應用師：授課研習觀摩
14:50 — 15:00	Break Time
15:00 — 15:45	會議展覽禮儀應用師：題庫複習
15:45 — 16:30	筆試測驗
16:30	領取研習證明

研習日期／時間	研習內容、議題
<b>102年5月19日(星期日) 模組 B</b>	
LTIT 觀光休閒產業培訓師、CEDP 觀光餐飲會場統籌師	
08:00 — 08:20	報到、領取資料
08:20 — 08:30	主辦／執行單位致詞
08:30 — 09:15	觀光休閒產業培訓師：授課研習觀摩
09:15 — 09:25	Break Time
09:25 — 10:10	觀光休閒產業培訓師：授課研習觀摩
10:10 — 10:20	Break Time
10:20 — 11:05	觀光休閒產業培訓師：題庫複習
11:05 — 11:50	筆試測驗
11:50	領取研習證明
12:00 — 13:00	Lunch Time
13:00 — 13:10	報到、領取資料
13:10 — 13:55	觀光餐飲會場統籌師：授課研習觀摩
13:55 — 14:05	Break Time
14:05 — 14:50	觀光餐飲會場統籌師：授課研習觀摩
14:50 — 15:00	Break Time
15:00 — 15:45	觀光餐飲會場統籌師：題庫複習
15:45 — 16:30	筆試測驗
16:30	領取研習證明

五、報名方式：一律採取線上報名 <http://www.abma-org.net/register20130518-0519.html>。

六、繳費方式：報名完成後暫無須繳費，主辦單位將以 email / 簡訊另行通知繳費至個人專屬繳款帳戶。

## 七、證照介紹

### IBEA 國際商務禮儀應用師

(International Business Etiquette Application)

教育部『全國技專校院校務基本資料庫』證照代碼：8073

#### 一、禮儀之源起

禮儀的英文 Etiquette 源自於法文，意指規範、標籤之含意，而國際禮儀源自中古世紀的歐洲，後又傳到美國，時下今日的國際禮儀涵蓋食衣住行育樂及文化風俗等，已經變成大家約定成俗的行為規範，要能有禮走天下，禮儀的學習是不可少的。

#### 二、國際商務禮儀的重要性

(一)台北人力銀行第 30 期全民公投調查針對大批社會新鮮人準備進入職場，企業面試時有那些禮儀曾疏忽？結果顯示，26.80%最常忘了關掉手機，23.71%進入會談室前沒有先行示意敲門，14.43%離開時忘記微笑道謝，16.49%表示容易忘了開口問候、微笑、並有禮貌應答，9.28%則忘記注意坐姿，最後其它占 9.28%。台北人力銀行提醒求職者，生活的禮儀需要長期從小到大的養成訓練，面試主管可由求職者所呈現的舉動從中觀察，這些小細節不攸關個人的學經歷，而是個人生活禮儀的表現，也能在求職面試加分。

(二)台灣最近舉辦各種國際性會議及展覽，對外參加會議或活動的人數也快速增加，根據外交部的資料指出國人出國觀光人數每年都超過 800 萬人次，2010 年更突破 900 萬人次，而來台旅客在 2009 年首度超過 400 萬人次，2010 年超過 500 萬人次，創歷史新高。

因科技的進步，使得國際化的腳步逐漸加快，國人不管在生意的往來交流或出國旅遊觀光，都與時日增，只要能注重禮儀，在職場中良好的人際關係，都能為個人帶來好的人脈，創造出個人的價值。

#### 預期成效

培養以下關鍵能力：

- 表達及溝通能力
- 解決問題能力

- 良好個人工作態度
- 穩定度及抗壓力
- 團隊合作能力

#### 證照價值

此證照不僅可讓一般商務人士具備國際商務禮儀的概念與知識，也可讓各大專院校學生取得證照後，將所習得知識應用在各種工作場合，為培養未來在職場上良好的工作品質，那麼就該具備良好的人際關係，大部分的學生畢業後進入職場的工作以服務業為多，行政院在 2011 年也宣示推動六大新興產業、四項新興智慧型展業及十大重點服務業，那麼在職場中的各種禮儀包含顧客、上司、同事與部屬的相處與表現就顯得相當重要。

**MICEEA 會議展覽禮儀應用師**  
**(MICE Etiquette Application)**

教育部『全國技專校院校務基本資料庫』證照代碼：8074

**一、何謂會議展覽產業？**

會展產業包含會議(Meetings)、獎勵旅遊(Incentives)、大型國際會議(Conventions)及展覽(Exhibitions)，簡稱 MICE 產業，近年來台灣產業進入全球化新興服務業，會展產業不僅能帶動其他相關產業的發展，更能提供國際間技術及文化上的交流平台，會展產業的經濟乘數作用為 1:9，會展直接收入為 1 元，則相關產業產值為 9 元以上，具有三高三大三優之特性，因此亞洲國家如日本、韓國、新加坡及中國等，都將會展列為積極發展的重點產業。

**二、會展產業人力需求**

依據 2010 年經濟部「台灣會展產業行動計畫」白皮書顯示，我國會展產業所創造的就業機會，從 2009 年的 39,649 人，增至 2010 年的 42,519 人，及 2011 年的 45,389 人，每年呈現 8%的年成長率，遠大於其他產業的市場需求，預估至 2013 年後，每年所創造的工作機會將超過 50,000 個，且在未來的黃金十年中，此市場人力需求將持續成長。

**三、會議展覽禮儀應用師證照之重要性**

近年來，台灣參加了上海世博會、並且舉辦了世運會、聽障奧運會及花博等國際型會展，雖以圓滿結束，但隨之所帶來的效益不可言喻，透過參加國際型會展活動，台灣在國際間的曝光率及知名度大增，為加強推動會議及展覽產業，經濟部國際貿易局於民國 98 年起辦理「台灣會展躍升計畫」，在人才培育方面強力推動，除了在硬體上的建設外，人才培訓上的投入更不遺餘力，因為會展參與者的第一印象都是來自於會展的工作人員，會展人員的禮儀應對就顯得格外重要，良好的會展禮儀更能塑造個人、企業及國家的良好形象。

**預期成效**

會議展覽禮儀應用師證照培育之能力

- 解決問題能力    - 社交往來能力    - 國際外交能力    - 溝通表達能力    - 現場應對能力

**證照價值**

經濟部計畫在 99 年至 101 年投入台幣 21 億元推動會展業務，會展產業同時也被視為一個國家國際化程度的指標。而在台北世貿展館中的展覽檔期，每年約有 100 場展覽舉行，展場一年有 310 天的使用率，在在顯示產業的發展是快速蓬勃的，但目前會展產業人才需求迫切，但大多數的從業人員或在國內各大學在會展產業的服務禮儀的訓練上也略顯不足，因在會展產業中現場服務人員是第一線接觸參觀人員，來自第一的印象是相當重要，透過證照的學習可得知產業的概念、會展禮儀的概念和應用，可以幫助有心想投入此行業的人，可以避免在展場中因國際觀的不足，而產生不必要的誤會及失禮的現象，若是應對合宜，不僅對個人可留下好名聲、對廠商可留下好商機、對國家更可創造好的國際形象。除在學生之外，各行業的從業人員包括主辦單位、參展廠商、PEO、PCO 或未來想從事相關行業的人員，更應該學習相關禮儀並取得此證照。

## LTIT 觀光休閒產業培訓師

(Leisure & Tourism Industry Trainer)

教育部『全國技專校院校務基本資料庫』證照代碼：8384

「摩托羅拉有一句經典名言：管理=人力資源管理，人力資源管理=績效管理」。

今日企業所面對的工作環境與管理對象與過去已大不相同。觀光休閒產業的人力資源管理也已備受重視。觀光休閒產業是與人群緊密結合的標準服務產業，其中不可或缺的人力資源管理，藉此瞭解如何建立策略吸引員工，達到人員流動最小化、生產效率最大化目標。現代人力資源管理就是一個人力資源的獲取、整合、保持激勵、控制調整及開發的過程。任何應聘進入一個觀光休閒產業的新員工，都必須接受新人教育，這是幫助新員工瞭解和適應組織、接受組織文化的必要手段。

觀光休閒產業教育訓練人員角色及應具備能力介紹，如何有效運用觀光休閒產業有限資源、預算規畫進行教育訓練規劃，教育訓練計劃規畫流程與模式說明，觀光休閒產業內部/外部講師邀請與評估，觀光休閒產業培訓課程實施與教育培訓課程安排規劃方式，最後是觀光休閒產業教育訓練績效評估模式。

人力資源管理部門和管理人員有責任鼓勵和關心員工的個人發展，幫助其制訂個人發展計畫，並及時進行監督和考察。這樣做有利於促進組織的發展，使員工有歸屬感，進而激發其工作積極性和創造性，提高組織效益。人力資源培訓在幫助員工制訂其個人發展計畫時，得考慮與組織發展計畫的協調性或一致性。如此，觀光休閒產業人力資源管理部門才能對員工實施有效的幫助和指引，促使個人發展計畫的順利實施並取得成效。

### 預期成效

1. 使學員瞭解觀光休閒產業人力資源管理的相關理論與實例，制度與架構
2. 瞭解觀光休閒產業人力資源現況及具備預測餐旅人力資源未來趨勢之能力
3. 進行觀光休閒產業人力培訓架構之建立。
4. 幫助學員建立成為企業組織中人力資源規劃培訓之專業能力。

### 證照價值

1. 成為觀光休閒產業相關系科的專業證照(畢業門檻)。
2. 學校機構可經由本檢定做為相關課程之合格修課標準，有效評鑑學習成果，提升教學績效。
3. 學生可經由本檢定做為進入職場的徵選門檻，經由專業能力檢定證明，順利取得就業競爭優勢。
4. 觀光休閒產業經由本檢定，做為人才甄選標準，提升競爭力。

### 就業市場

1. 成為國內外星級旅館人力資源部門從業人員。
2. 至連鎖超商或物流業人資部門從業人員。
3. 成為餐飲業店長。
4. 在觀光休閒產業成為人力培訓的專才。
5. 成為觀光休閒產業人力仲介的專才。

## **CEDP 觀光餐飲會場統籌師**

**(Certificate of Event & Dining Planner)**

教育部『全國技專校院校務基本資料庫』證照代碼：**8382**

台灣每年舉辦數十萬場次的觀光休閒活動、產品發表會、會議訓練、婚宴尾牙、展覽表演、派對聚會、戶外活動。這些會場都需要有專業的統籌師來設計、規劃與執行所有的會場佈置與活動流程。因此須具備各種專業知識及技能，才能在極短時間內辦好一場完美的活動。

<b>培訓規劃</b>	<ol style="list-style-type: none"><li>1.觀光餐飲會場統籌師的專業形象與責任</li><li>2.建議書的內容、元素、要點、結構及成功策略</li><li>3.活動前之計劃及籌備</li><li>4.活動當日之工作及流程控制</li></ol>	<ol style="list-style-type: none"><li>5.危機應變處理</li><li>6.工作職災之預防</li><li>7.處理衝突技巧</li></ol>
<b>預期成效</b>	<ol style="list-style-type: none"><li>1. 熟悉觀光餐飲會場統籌師專業技能。</li><li>2. 熟悉觀光與餐飲產業的活動企劃與會場佈置的各項知識與技巧。</li><li>3. 提升進入觀光、餐飲、行銷、公關等行業職場之競爭力。</li></ol>	
<b>證照價值</b>	<ol style="list-style-type: none"><li>1. 成為觀光、餐飲、行銷相關系科的專業證照(畢業門檻)。</li><li>2. 學校機構可經由本檢定有效評鑑學習成果，提升教學績效。</li><li>3. 學生可經由本檢定做為進入職場的徵選門檻，順利取得就業競爭優勢。</li></ol>	
<b>就業市場</b>	<ol style="list-style-type: none"><li>1. 觀光飯店、活動中心、休閒事業的專業人才。</li><li>2. 餐廳、大型會議中心、展覽場所、會展公司、公關公司的專業人才。</li><li>3. 任職大型企業的行銷、公關、總務工作。</li><li>4. 自行開設工作室。</li></ol>	