

圖解

三大特色

- 一讀就懂國際禮儀理論和實務
- 文字敘述簡明易懂
- 圖表方式快速理解、加強記憶

國際禮儀

黃淑敏、林秋卿 編著

閱讀文字

理解內容

觀看圖表

圖解讓
國際禮儀
更簡單

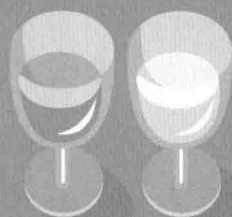


圖解

國際禮儀

黃淑敏、林秋卿 編著

圖解讓
國際禮儀
更簡單



五南圖書出版公司 印行

國家圖書館出版品預行編目資料

圖解國際禮儀／黃淑敏，林秋卿編著。——初

版。——臺北市：五南，2014.10

面：公分

I_SBN 978-957-11-7855-4 (平裝)

1. 國際禮儀

530

103019293



1045

圖解國際禮儀

作 者 — 黃淑敏、林秋卿

發行人 — 楊榮川

總編輯 — 王翠華

主 編 — 李貴年

編 輯 — 溫小瑩

封面設計 — 吳佳臻

出 版 者 — 五南圖書出版股份有限公司

地 址：106 台北市大安區和平東路二段339號4樓

電 話：(02)2705-5066 傳 真：(02)2706-6100

網 址：<http://www.wunan.com.tw>

總 經 銷：文字復興有限公司

電子郵件：chiefed7@wunan.com.tw

劃撥帳號：19628053

戶 名：文字復興有限公司

台中市駐區辦公室/台中市市區中山路6號

電 話：(04)2223-0891 傳 真：(04)2223-3549

高雄市駐區辦公室/高雄市新興區中山一路290號

電 話：(07)2358-702 傳 真：(07)2350-236

法律顧問 林勝安律師事務所 林勝安律師

出版日期 2014年10月初版一刷

定 價 新臺幣250元

作者序 PREFACE

處於國際化及地球村的時代，人際之間往來頻繁，如何在與賓客接觸當下，讓自我的儀態表現更為得體，展現彬彬有禮的風範，以完美地落實國民外交，實已成為全球人重視的議題。

為提升國人的禮儀素養，近年來政府與民間均大力倡導國際禮儀活動，國際禮儀亦成為學術界所教授的重要課程，然而，坊間相關書籍多數僅利用文字陳述內容，忽略圖示的重要性。

一個圖像可以清楚地表達事物，不須用百字來說明；一個流程圖可以簡化的繁瑣過程，不須用冗長的文字來交待；一個表格可以清晰比較、對照概念，勝過繁瑣的文字敘述。

因此，本書採用圖解方式，以深入淺出、循序漸進的方式與通俗易懂的文字，凸顯重點。將每一個單元分為兩頁，一頁文一頁圖，左右兩頁互為參照化、互補化與系統化，將文字、圖表等生動活潑的視覺元素加以有效整合。以文字說明加上插圖進行示意，並置入反差行為的圖解說明，協助讀者對照正確、錯誤行為之間的差異之處。

其章節內容包含食、衣、住、行、育、



PREFACE 作者序

樂相關的生活禮儀，及商務、其他領域相關的應用禮儀，共為九章，依序為：第一章國際禮儀概論、第二章服飾與儀態、第三章說話禮儀、第四章電話禮儀、第五章書卡禮儀、第六章餐飲宴會禮儀、第七章其他一般禮儀、第八章各國文化禮俗及第九章國際會議禮儀等。

本書採用生動、活化學習為導向，以期引發學習動機與興趣。我們期待：這樣一個平易近人的國際禮儀工具書，能夠有效地、正確地傳達知識，激發讀者的理解與作更深入的思考。

黃淑敏、林秋卿 謹序



目錄 CONTENTS

第1章 / 國際禮儀概論

1-1 禮儀的意義及其重要性 (1)	2
1-2 禮儀的意義及其重要性 (2)	4
1-3 禮儀的意義及其重要性 (3)	6
1-4 國際禮儀的基本概念	8
1-5 國際禮儀的應用及注意事項	10

第2章 / 服飾與儀態

2-1 穿著禮儀	14
2-2 男士篇	16
2-3 女士篇	18
2-4 站姿	20
2-5 坐姿	22
2-6 基本蹲姿、鞠躬	24

第3章 / 說話禮儀

3-1 口語表達技巧	28
3-2 談話技巧的訓練重點	30
3-3 演說技巧的訓練重點	32
3-4 手勢、距離的運用	34



第4章 / 電話禮儀

- | | | |
|-----|--------|----|
| 4-1 | 撥打電話禮儀 | 38 |
| 4-2 | 電話接聽禮儀 | 40 |
| 4-3 | 代接電話禮儀 | 42 |

第5章 / 書卡禮儀

- | | | |
|-----|-------------------|----|
| 5-1 | 書卡禮儀 | 46 |
| 5-2 | 中、西式書卡形式 (2) | 48 |
| 5-3 | 書卡應用場合與時機 (1) | 50 |
| 5-4 | 書卡應用場合與時機 (2) | 52 |
| 5-5 | 合宜的書信文字表達 | 54 |
| 5-6 | 撰寫書信時文字表達注意事項 (2) | 56 |

第6章 / 餐飲宴會禮儀

- | | | |
|-----|-------------|----|
| 6-1 | 中餐禮儀 (1) | 60 |
| 6-2 | 中餐禮儀 (2) | 62 |
| 6-3 | 中餐禮儀 (3) | 64 |
| 6-4 | 西餐禮儀 | 66 |
| 6-5 | 西餐禮儀 - 上菜順序 | 68 |
| 6-6 | 西餐禮儀 - 酒的禮儀 | 70 |



目錄 CONTENTS

6-7 西餐禮儀 - 各式酒杯持用方式及 餐點搭配	72
6-8 西餐禮儀 - 用餐禮儀	74
6-9 西餐禮儀 - 席次安排	76
6-10 西餐禮儀 - 歐式自助餐禮儀	78
6-11 日式料理禮儀	80
6-12 日式料理 - 用餐禮儀	82
6-13 日式料理 - 用碗禮儀	84
6-14 宴會禮儀 (1)	86
6-15 宴會禮儀 (2)	88
6-16 宴會禮儀 (3)	90
6-17 宴會禮儀 (4)	92

第7章 / 其他一般禮儀

7-1 公共場所禮儀	96
7-2 行走、座車禮儀	98
7-3 求職面試禮儀	100
7-4 拜訪的禮儀	102
7-5 應對禮儀	104

第8章 / 各國文化禮俗

8-1 美國禮儀介紹及禁忌說明	108
8-2 英國禮儀介紹及禁忌說明	110
8-3 法國禮儀介紹及禁忌說明	112
8-4 德國禮儀介紹及禁忌說明	114
8-5 荷蘭禮儀介紹及禁忌說明	116
8-6 瑞士禮儀介紹及禁忌說明	118
8-7 西班牙禮儀介紹及禁忌說明	120



CONTENTS 目錄

8-8	葡萄牙禮儀介紹及禁忌說明	122
8-9	奧地利禮儀介紹及禁忌說明	124
8-10	比利時禮儀介紹及禁忌說明	126
8-11	義大利禮儀介紹及禁忌說明	128
8-12	瑞典禮儀介紹及禁忌說明	130
8-13	芬蘭禮儀介紹及禁忌說明	132
8-14	澳洲禮儀介紹及禁忌說明	134
8-15	日本禮儀介紹及禁忌說明	136
8-16	韓國禮儀介紹及禁忌說明	140
8-17	泰國禮儀介紹及禁忌說明	142
8-18	新加坡禮儀介紹及禁忌說明	144
8-19	菲律賓禮儀介紹及禁忌說明	146
8-20	印度禮儀介紹及禁忌說明	148
8-21	峇里島禮儀介紹及禁忌說明	150

第9章 / 會議禮儀

9-1	國際會議現場禮儀	152
9-2	會議環境設計	154
9-3	會議安全和保密服務	156
9-4	會前服務禮儀	158
9-5	會議就座禮儀	160
9-6	會議工作禮儀	168
9-7	會議發言人的禮儀	167
9-8	論壇的組織與禮儀	166
9-9	會議主持人禮儀	168
9-10	會議結束後禮儀	170



第1章 / 國際禮儀概論

科技發達，造就國無疆界的情形，各國人民相互往來頻繁，才發現各國各自擁有長久生活以來因人民慣用的禮貌及秩序而形成的「禮俗」。不過由於近年來不同國界人民往來頻繁，促使各國禮俗相互交流，逐漸發展出一套各國人民漸能接受與願意配合遵守的禮俗文化，我們稱之為「國際禮儀」。



本章重點

- 1-1 禮儀的意義及其重要性 (1) 2
- 1-2 禮儀的意義及其重要性 (2) 4
- 1-3 禮儀的意義及其重要性 (3) 6
- 1-4 國際禮儀的基本概念 8
- 1-5 國際禮儀的應用及注意事項 10





UNIT 1-1 禮儀的意義及其重要性 (1)

一、什麼是禮儀

何謂禮儀？禮儀就是要人注重禮節及儀態，禮節指的是待人處世的規範，而儀態則是指一個人的儀表、姿態和風度。

二、禮儀型態

一般來說禮儀可以區分為基本禮儀及應用禮儀兩大類。基本禮儀探討與食、衣、住、行、育、樂等生活細項相關的禮儀，而應用禮儀則是因社會發展而逐漸衍生出來的，包含：工商服務禮儀、國際外交禮儀、社交禮儀、跨國會議禮儀。

三、禮儀的特點及特性

禮儀具有以下幾種特點，用以作為調和人際關係的行為規範：

- ① 實用性：禮儀為社會演進自然留存下來的為人處世之道，可以幫助人們消除矛盾及衝突，建立良好的互動關係，因此具有實用性。
- ② 成長性：禮儀由各國及各地區的風俗、禮節及生活規範逐漸發展而成，會隨著社會需求變遷而演化調整內容，所以有動態成長的特性，而非被塑造成形的。
- ③ 約束性：禮儀非特定人士制定，而是由多數人民認可，約定成俗的行為規範，因此具有很強的約束力。
- ④ 傳習性：各國、各地區的生活型態、文化風俗會因人們相互交流而相互影響、模仿及學習，因而彼此磨合適應，此一改變逐漸擴大後形成規範。
- ⑤ 靈活性：禮儀雖源於以往，但並非一成不變，它會隨著時代及人民所需而有所調整，也會隨著情境及場合的不同而有所變化，故其具有豐富的靈活性。
- ⑥ 族群性：禮儀由人們生活的風俗習慣及規範逐漸發展而來，各國、各地區因為生活習慣及社會發展不同，自然發展出適合該國、該地區不同的生活禮節，禮節隨著時間演變出不同的禮儀，可說禮儀具有族群性。
- ⑦ 多元性：各國的禮儀是由當國各種族的文化演化並融合而成的，所以目前各國的禮儀具有多元特性。



• 什麼是禮儀

禮儀

禮節

▶ 待人處世的規範。

儀態

▶ 一個人的儀表、姿態和風度。

• 禮儀型態

禮儀

基本禮儀

▶ 食

▶ 行

▶ 衣

▶ 育

▶ 住

▶ 樂

應用禮儀

▶ 工商服務禮儀

▶ 國際外交禮儀

▶ 社交禮儀

▶ 跨國會議禮儀

• 禮儀的特點及特性

禮儀的特點及特性

▶ 實用性

▶ 成長性

▶ 約束性

▶ 傳習性

▶ 靈活性

▶ 族群性

▶ 多元性





UNIT 1-2 禮儀的意義及其重要性 (2)

一、禮儀的作用

- ① 相互尊重的作用：與往來的對象以禮相待，相互尊重、禮尚往來。
- ② 社會教化的作用：禮儀倡導人們依照規範調整行為，以維護社會正常運作，因此常有示範及糾正等教育行為出現，因此具有社會教化的作用。
- ③ 社會調節作用：當社會出現一些負面的狀況時，往往利用一些禮儀活動作為導正、調解的方法。
- ④ 美化形象作用：透過禮儀規範調整言行舉止，予人正面形象的印象，而良好及正面的形象便是一種美，因此可說禮儀具有美化形象的作用。

二、禮儀層次

因為「國際化」，加上服務業漸成為社會主流，因此國際禮儀逐漸受到重視，學習國際禮儀也蔚為風潮，不過學習國際禮儀可分為三種不同層次，每種層次對於國際禮儀的認識及體認程度不同。

- ① 知識性層次：意指僅透過研讀的方式，了解並熟知各國食、衣、住、行、育、樂各方面的禮儀知識，但是並未將所得知識應用於生活上。
- ② 實用性層次：禮儀意指針對個人生活面、社交面及工作面等規範，不過由於各國文化、風俗不同，自然衍生出不同且適合當地實用的禮儀型態，所以各國、各地區的禮儀內容各有不同。
- ③ 文化性層次：文化性意指將所學的風俗禮儀內化，並且於行為中表現，自然散發非凡的高雅氣質及展現彬彬有禮的行為，因此禮儀不僅具外表形式，也具沉穩內涵，使人感覺親切有禮，更易受人歡迎。

三、禮儀的重要

禮儀起源於社會的自然規範，受歷史傳統、風俗習慣、宗教信仰、時代潮流等因素影響，因此不同的社會、國家、民族因生活文化不同，自然形成不同的生活禮儀。

現今國與國、民族與民族間已不像以往閉門造車、壁壘分明，反而是互通有無，往來頻繁，所以為了避免引起不必要的誤會及困擾，認識及遵守他國的生活禮儀、融入他國的社會是不二法門，此也凸顯了禮儀的重要性。



• 禮儀的作用

禮儀的作用

- ▶ 相互尊重的作用
- ▶ 社會教化的作用
- ▶ 社會調節的作用
- ▶ 美化形象的作用

• 禮儀層次

禮儀的作用

- | | |
|-------|------------------------------------|
| 知識性層次 | ▶ 僅研讀，未將所得知識應用於生活上。 |
| 實用性層次 | ▶ 由於各國文化、風俗不同，自然衍生出不同且適合當地實用的禮儀型態。 |
| 文化性層次 | ▶ 將所學的風俗禮儀內化，並且於行為中表現。 |

• 禮儀的重要



現今地球，國與國、民族與民族間互通有無，往來頻繁，為了與他國人民相處得當，幫助彼此合作，認識及遵守他國的生活禮儀，融入他國的社會是不二法門。





UNIT 1-3 禮儀的意義及其重要性 (3)

一、影響禮儀的因素

觀察各國禮儀的發展歷史可知，禮儀的演進主要受以下因素影響：

(1) 一般傳統禮俗；(2) 地方風土民情；(3) 國家或地區的文化背景；(4) 國家或地區的生活習慣；(5) 人們的宗教信仰；(6) 社會約定成俗的習慣；(7) 政府外交情況及策略；(8) 人民進行國與國間的旅遊及聯誼。

二、學習禮儀的態度及技巧

(一) 學習禮儀的態度包含下列幾點

- ① 進入任何國家抱持入境隨俗的態度。
- ② 表現於外的言行舉止均彬彬有禮。
- ③ 承認文化多元並予以尊重。
- ④ 言行合一不逾矩。

(二) 學習各國禮儀不應有的態度包含下列幾點

- ① 對自己國家的禮儀過於狂妄自大，卻輕蔑他國禮儀文化。
- ② 對自己國家的禮儀過於妄自菲薄，卻對他國禮儀文化盲從諂媚。
- ③ 與人學習或討論禮儀時巧言令色、矯揉造作或表現得財大氣粗、低俗無品。

(三) 學習禮儀的技巧

良好的學習禮儀的技巧包含以下幾項：

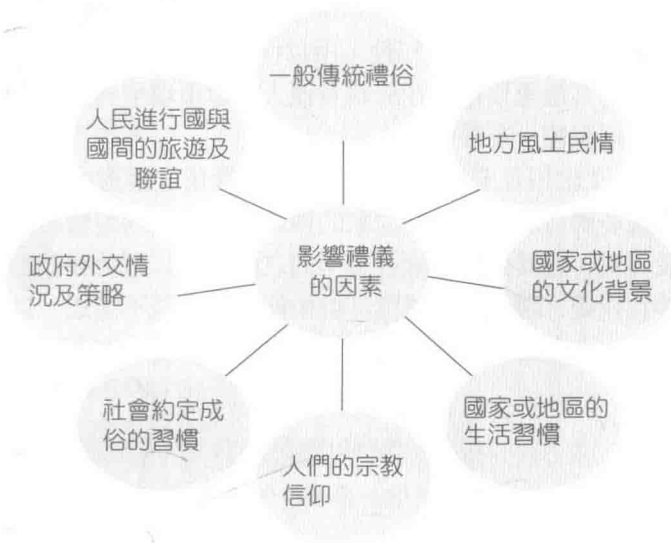
- ① 良好的語言能力。
- ② 彬彬有禮的儀態。
- ③ 寬大有禮的氣度。
- ④ 增加旅遊見聞。
- ⑤ 適應並接受多元文化。



小博士解說

了解禮儀的重要性、發展演進、層次、學習禮儀時應有的態度及技巧後，接下來就是付諸行動，親身實踐。俗話說：「坐而言，不如起而行」，唯有切實學習與實踐，才能真正讓學習禮儀的精神發揮，不但幫助自己處處顯露紳士、淑女風範，擁有好的人際關係，更能幫助國家整體形象大大提升。

• 影響禮儀的因素



• 學習禮儀的態度

學習禮儀的態度

- ▶ 進入任何國家抱持入境隨俗的態度。
- ▶ 表現於外的言行舉止均彬彬有禮。
- ▶ 言行合一不逾矩。
- ▶ 承認文化多元並予以尊重。

• 學習禮儀的技巧

學習禮儀的技巧

- ▶ 彬彬有禮的儀態
- ▶ 寬大有禮的氣度
- ▶ 增加旅遊見聞
- ▶ 適應並接受多元文化
- ▶ 良好的語言能力





UNIT 1-4 國際禮儀的基本概念

所謂國際禮儀指的是各國人民爲了往來和睦，用以作爲互相往來時所必須遵守的生活規範。其最重要精神在於尊重他人、尊重環境與對一切生命的尊重，其次，重在表達有禮、友善與助人。

自古以來，各國及各地文化相互交流影響，促使一些禮俗逐漸形成國際化慣例，不過由於國際禮儀多源自於西方文明國家的傳統禮俗、生活習慣與經驗，所以了解西方文化及特質，尤其是與中國社會不同之處，可以幫助我們更容易了解國際禮儀的精神及規範，讓我們在國際社會中能自在悠遊不逾矩。以下將藉由解析國際禮儀（International Etiquette）相關名詞的意義，來了解國際禮儀的基本概念。

一、禮儀（Etiquette）

禮儀泛指生活禮儀（食、衣、住、行、其他）禮儀、外交禮儀、社交禮儀，其涵蓋禮俗、習俗、儀式、典禮、程序等。

二、禮俗、習俗（Custom）

泛指一地區或國家人民於生活中遵守且不斷重複的觀念或行爲。這些觀念或行爲非特定人士制定，而是受到大多數人們的認同，自然演變而成的。禮儀是禮俗文化的一環，許多禮儀是源自於禮俗。

三、禮賓（Protocol）

意指以禮招待賓客之意。在一些國家級慶典中，依據一定規則和慣例，對於與會的國際嘉賓進行座次等排列，以體現地主國的禮遇，這樣安排先後次序的動作稱爲禮賓次序，而禮賓次序的排列方法主要有3種，包含：(1) 按身分與職務高低排列；(2) 按字母順序排列；(3) 按就職時間先後排列。

四、儀式（Formality）

意指在一些特定場合舉行，具有規範或專門程序的活動，例如：開幕儀式、獎勵儀式……等。

五、禮貌（Courtesy）

意指人們往來過程中表示敬重、友好的行爲規範，如：尊老愛幼、遵時守約、真誠待客、禮尚往來等。

六、禮節（Manner）

意指人們在交際活動中待人接物的方式，如：拜會、致意等，禮節與禮儀一樣，多源自於禮俗的規範，爾後逐漸演變而成。

