

中國文化大學教師教學創新暨教材研發獎勵成果報告書

壹、計畫名稱

運用場域模擬及角色扮演方式落實對國際禮儀之認知與實踐

貳、實施課程、授課教師姓名

國際禮儀、林佑勳

參、前言

國際禮儀課程內容涵蓋多元，一般區分為基本禮儀、應用禮儀以及外交禮儀。其中，基本禮儀為生活中食、衣、住、行、育、樂等層面之行為準則，應用禮儀包括了社交禮儀、商業禮儀、接待禮儀（職場、書信、觀光、會展與各國禮儀等）等。目前大專院校開設之國際禮儀課程多以基本禮儀為主架構，再輔以部分應用禮儀內容（如一般社交應酬）。至於專業的應用禮儀課程，則多在企業內部或專業訓練機構中開課。

禮儀乃是人與人互動交流的潤滑劑，在人際關係中表現出謙虛有禮，優雅高尚，是每個人應遵循的基本規範。俗話說：「三代為官作宦，方知穿衣吃飯」，意指禮儀需要透過時間的醞釀薰陶，才能內化為自身的修養，且這樣的修為必須融入於生活中，才得以彰顯出內涵價值。時至今日，拜普及教育與資訊傳播之賜，人們得以有快速學習的機會，有關禮儀之內容一般人或多或少均有所了解，但想要表現得體，展現尊嚴與形象，仍需透過不斷的練習並融會於日常中，萬萬不是靠「惡補」便能達成。

綜觀目前國際禮儀課程，大多沿用課堂講授及講座作為主要授課方式，然後再輔以影片欣賞教學、課堂討論或個人/小組演練等方式，學生在此過程所學習到的仍舊多為「知識面」的內容，對於禮儀實務層面的實踐則停留在紙上談兵的層次，難以真正落實在行為上而轉化為一種生活習慣。有鑑於此，本計畫擬大幅擺脫傳統知識傳授的授課方式，依據國際禮儀涵蓋的範圍，針對現階段學生在日常生活中、或進入職場後立即會面臨的禮儀課題，設計一系列相對應的演練與實作內容，運用「做中學」的概念，透過場域模擬與角色扮演之方式表達呈現，讓學生從學習之準備與操作過程中融會貫通，此外，再輔以實作與生活實踐之心得與反思，期能將此學習轉換為一生受用的寶藏。

肆、計畫特色及具體內容

一、計畫特色：

1. 學生本位導向：禮儀是一種生活習慣，透過言行舉止展現個人的涵養，此學科學習之內容與傳統自然或社會科學之理論學習截然不同。禮儀的層面多元廣泛，是根據傳統與經驗融合而成的典範，學生在成長過程中，藉由學習、觀察與模仿，不僅在有形無形之中接受了禮儀的薰陶，也已然在親身實踐中，只是在深度與廣度方面的表現仍需要持續地學習與探索。因此課程教學擬以學生為本，透過實例、生活觀察與體驗、活動規劃或是自由探索，讓學生由被動的學習者成為主動探索的學習者，落實禮儀的內化。
2. 場域模擬與角色扮演：國際禮儀可區分基本禮儀與應用禮儀，涵蓋之內容各有其適用之場域，故本課程擬導入場域模擬與角色扮演方式，除了增進學習的趣味性，引發學生參與外，學生也能在討論過程中學習與人溝通互動，了解並尊重個人不同的價值觀；而在討論後的成果展現過程，除了學習規劃辦理一場完整的活動外，對於不同角色的形象扮演、魅力塑造與角色定位，也能有進一步的體會。
3. 專業師資實務分享與演練：國際禮儀內容中，涉及較為專業之部分，如彩妝、社交舞以及酒會等內容，擬聘請專業師資帶領同學進行實務操作訓練，建立其基本概念與應用能力。此外，由於應用禮儀在企業活動以及個人形象與魅力塑造中已備受重視，提供企業與人員禮儀的訓練也己成為職場訓練重要的一環，目前提供企業或個人禮儀訓練之課程更是琳瑯滿目，為使同學接觸並了解國際禮儀課程在職場上之需求，擬聘請業界國際禮儀講師分享其經驗，並說明目前兩岸對於國際禮儀訓練之需求，以及該職涯之前景。
4. 實務演練與交流：本課程規劃與他校國際禮儀課程交流（預計與台灣科技大學合作），共同辦理一場正式餐會。透過此活動進行師生間聯誼互動，學生在此活動中得以真實地表達出禮儀的相關規範，並適度地展現自信氣度與風格魅力，對其個人而言將會是一場不同於往常的餐會經驗，而對課程而言則可藉此驗收同學學習成果。
5. 學生自評與同儕互評：禮儀包括個人展現與人際互動，係關於評價一個人的依據。故

國際禮儀課程不應僅僅是一門傳遞知識的課程，學生的參與投入、表現舉止、人際互動及其心態等，都是禮儀的一部分。因此，學生自評與學生間的互評也將是學習中一個重要的過程，透過互動評比，讓學生觀察他人，也藉由觀察他人而了解自己，進而改變自己，有助於禮儀訓練的深化，也才是禮儀教育的目的。

二、計畫內容與進度：

國際禮儀課程內容主要涵蓋基本禮儀（食、衣、住、行、育、樂）與應用禮儀（職場、社交、書信、觀光、會展與各國禮儀）兩大範疇。本課程內容雖不脫離此範圍，但以不同於講授之方式進行，改採設計一系列活動，由學生參與執行之方式進行，包括：(1)學生課前預習相關內容；(2)課程中情境設定與演練；(3)場域模擬規劃與角色扮演；(4)反思與分享；(5)講座演練；(6)各主題課程之前、後測等方式。主要目的是讓學生能建立自主學習的態度與行為，並親身融入於營造出來的模擬情境或場域中，以角色扮演方式完成學習與反思。由於禮儀涵蓋層面廣泛，相對應的場域具有多元性，故活動情境之設計不僅多樣化也兼具有彈性與差異性，可大大增加課程內容的豐富性。以下針對國際禮儀課程內容及活動規劃（依主題）進行說明：

主題	內容	活動
1	說明教學內容、授課方式與規範	(1)分組；(2)為自己取一個英文名； (3)名片設計
2	國際禮儀概論	相見歡、自我介紹、互動演練 名片設計要領、名片交換禮儀 握手、擁抱禮儀與演練
3	現代服裝禮儀（講座）	服裝的選擇：顏色搭配與風格 穿搭練習（配色演練）；穿著禮儀 面試與工作服裝的挑選
4	美姿美儀	美姿美儀實務訓練（含靜態站姿、坐姿， 以及動態走路練習） 拍照時位置安排
5	行的禮儀	走路（台步）演練、搭車座位安排、進出 順序、電梯禮儀、上、下樓、行走以及引 導禮儀等

6	說話的禮儀	自我介紹、3 分鐘演說、模擬面試/會議討論、電話禮儀等
7	住的禮儀	小組討論與經驗分享
8	育的禮儀	生育、餽贈、送花等情境討論
9	樂的禮儀	音樂會、電影、舞會、球賽、遊憩場域、國內外旅遊相關禮儀及注意事項
10	食的禮儀	桌席/桌次安排、餐桌布置練習、餐具使用、餐桌禮儀情境演練、葡萄酒品評會等
11	應用禮儀	針對不同場域設計人際互動的活動（因疫情關係而改採線上測驗練習）
12	禮儀實務	餐會實務（與臺科大國際禮儀課程共同辦理正式餐會，出席學生實際參與互動交流，並由雙方教師現場指導）（本活動因疫情關係而取消）
13	個人形象與魅力塑造（講座）	形象的重要性 形象的組成自我剖析個人五官與眉髮特性 氣的養成（含氣質與氣味） 聲音形象的建立（說話的魅力） 說話（發聲）練習
14	小組演練：畢業典禮	小組籌辦演出（因疫情關係而取消）
15	小組演練：結婚典禮	小組籌辦演出（因疫情關係而取消）

伍、實施成效及影響（量化及質化，且說明是否達到申請時所期之學習目標與預期成效）

1. 本課程著重於讓學生在學習過程中，將禮儀實務層面的實踐落實在行為上而轉化為一種生活習慣，為達到這個目的，課程的實施透過不少形式進行，不過，由於開學第二週適逢二二八和平紀念日，同學的出席狀況在加退選前也並未盡理想，因此課堂上學習的氛圍並未能立即上軌道。隨著對課程運作的熟悉，大家在課堂上的表現才略顯積極。不過，整體而言，同學在學期初與學期末所展現出來的學習態度的確是有改善的。
2. 場域模擬與角色扮演為本課程實施之亮點，為此，課程設計了不少情境，希望能透過彼此的互動達到學習之成效。整體而言，不管是老師與學生，或者學生之間，互動式的學習的確較為活潑有趣，對於學習效果也有幫助。不過，實施過程中仍有一些情境

與狀況值得進一步思考與修正，對日後的授課會更有幫助：

- 1) 本學期修課同學均為生應系學生，同班同學間彼此已相互熟識，但不同年級間則互不熟悉。雖然到課人數不多（約15人），但課程中的互動還是無法完全打破小團體的藩籬，往往須在老師的指示下才会有動作，在小組的帶領與經營上應再予以加強。
 - 2) 國際禮儀中，雙方的互動是非常重要的環，然因本學期恰逢疫情干擾，故部分活動涉及一般社交距離或有接觸與碰觸者，都必須盡量避免或只能口頭演示，另外，由於課堂上均戴著口罩，故臉部表情動作等情緒特徵往往無法掌握，相對而言比較可惜。
 - 3) 課程中有一主題為行的禮儀，該課程安排同學到室外，實際就小客車的上、下車順序及座位安排進行討論與演練，頗獲得學生好評，事後也證實學生經過操作後印象更為深刻。因此，教室內的場域模擬還是只能透過虛擬想像，真實度較低，對某些學生而言缺少了實境感覺，未來在情境設計與場域模擬上宜多考慮實地安排相近的空間進行授課。
 - 4) 課程中安排在校內模擬一場餐會活動，配合餐桌禮儀進行全方位的體驗教學，最受到學生的喜愛，從中體驗學習更多。可惜因疫情影響之故，後續與臺科大學生餐會交流活動被迫取消，殊為可惜。
3. 禮儀的養成需要時間的累積，運用課程的前、後測不僅提供老師了解學生於禮儀的理解認知，也讓學生了解自己對於在生活上與人應對進退的了解。學生首次接受這樣的評測方式，多數人一開始都很驚訝自己對於禮儀規範的不解或錯誤認知，也因為如此，經過解說或演練後，才更能加深印象。此一方式的運用，對於禮儀相關的理解成效最為顯著。

陸、結論

本學期課程實施結果，顯示將場域模擬及角色扮演方式應用於國際禮儀之學習確為一能提高學生學習動力，改進學習成效之法。學生能開始認知禮儀的重要性並願意開始從生活中留心體驗，對他們而言就是一種成長。就教師端而言，課程實施過程也

許並不如預期般順暢，花了不少時間調整，但在此次授課經驗中所建立的情境與狀況，加上同學於期末的回饋，相信日後與課程的教授能更得心應手。

柒、執行計畫活動照片



交換名片/自我介紹-1



交換名片/自我介紹-2



交換名片/自我介紹-3



照相禮儀-1



照相禮儀-2



照相禮儀-3



站姿練習-1



站姿練習-2



站姿練習-3



走路練習-1



走路練習-2



走路練習-3



站姿合影-1



站姿合影-2



站姿合影-3



行的禮儀-1



行的禮儀-2



行的禮儀-3



食的禮儀-1



食的禮儀-2



食的禮儀-3



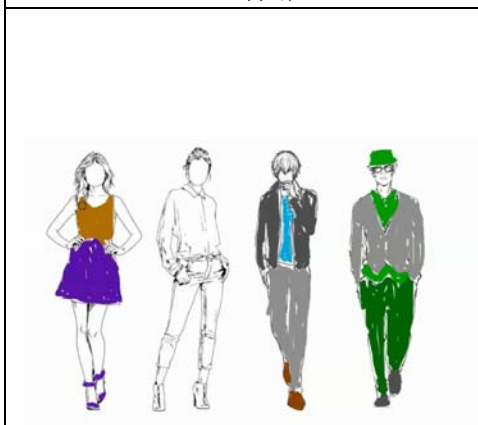
模擬餐會-1



模擬餐會-2



模擬餐會-3



服裝配色練習-1(講座)

Student Whiteboards



服裝配色練習-1(講座)

捌、附件

備註：

1. 本報告書大綱得視需要自行增列項目。
2. 成果報告書須另以光碟儲存，並另附執行計畫活動照片電子檔(照片原始檔)。