第 54 屆全國技能競賽分區技能競賽

注意事項 (說明)

職類名稱：56　旅館接待 (Hotel Reception)

一、選手報到需知:

1. 依競賽規定【服裝儀容標準說明】辦理報到且僅可攜帶隨身口袋型空白筆記本及深色鋼筆或滾珠筆 2~3 支。**全國技能競賽現場提供飲用水，不得攜帶任何容器。**
   【重要規定】參賽選手服裝儀容務必符合本職類規範，始得進入競賽場地。若參賽選手服儀不符合本項規範則不得進場，且未及參與的模組競賽場次(或筆試)，其分數以 0 分計算。
2. 選手報到前，必須將通訊裝置(如:手機、智能手錶等)**關機**並放入個人隨身袋子，隨身袋子需交由隨隊教師或場地保管人員放置於固定位置，且於當日全程結束至離開試場前皆不得觸及。**貴重物品請勿攜帶至競賽會場，現場不負保管責任。**
3. 選手報到後直至當日賽程結束，其所有時段皆視為**實務競賽期間**，**不得使用任何媒介與其他選手、帶隊教師或任何人員交談對話 (含使用及往返洗手間期間)**，有任何問題僅能舉手詢問裁判或場地服務人員，**違反者視為選手舞弊，以作弊論將被請出旅館接待職類競賽會場，喪失參賽資格**。
4. 競賽期間，未應試選手須於選手休息室等候，可在選手休息室內自由走動，但不得與他人互動及交談，亦不得擅自離開選手休息室。**違反者，將被請出旅館接待職類競賽會場，其分數以 0 分計算**。
5. 競賽期間，若選手臨時有身體不適情形，請求短暫離場治療，請舉手告知會場裁判或場地服務人員，並由技術顧問 (賽事)、裁判助理或現場服務老師引領陪同前往，不可離開視線監控範圍。選手離場時間不得超過 15 分鐘，且**離場期間之計時仍納入競賽時間內**，不得以此要求扣除於競賽時間。
6. 競賽期間，若需使用洗手間，請舉手告知會場裁判或場地服務人員，並由技術顧問 (賽事)、裁判助理或現場服務老師引領陪同往返洗手間。(一次僅限一位選手) 離場時間不得超過 15 分鐘，且離場時間仍計入競賽時間內，不得要求扣除競賽時間。
7. 競賽相關試題及大會提供參考資料不得攜帶離開試場。測試結束後，作答卷 (列印答覆卷)請確認有書寫崗位編號，並繳交給裁判。試題及參考資料請留在競賽(或筆試)桌。

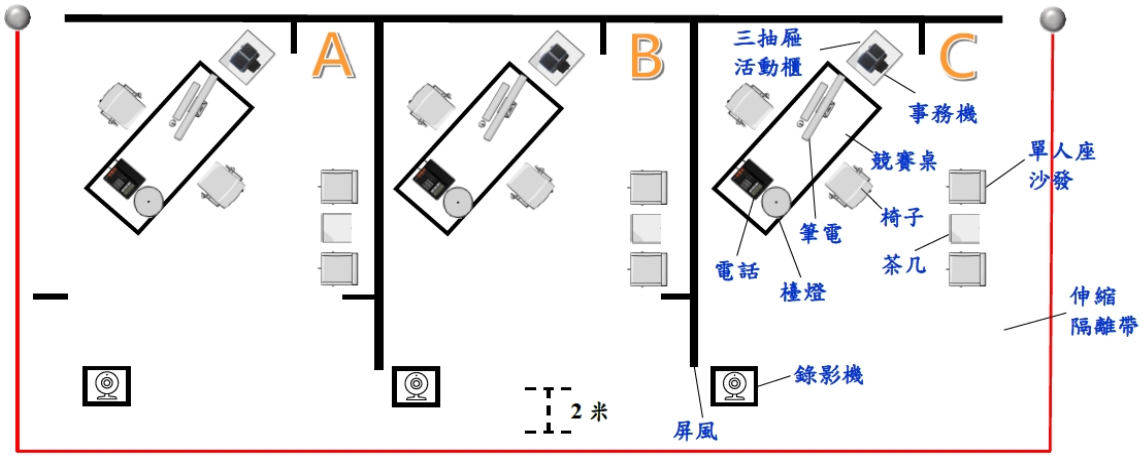
二、服裝儀容標準說明:

1. **頭髮**：梳理整齊，髮長觸及衣領或過下頦時，須往後綁成髮髻，額前頭髮不得長及眼睛。
2. **顏面**：不蓄鬍鬚，不可濃妝豔抹，不可佩戴飾品（例如：耳環、鼻環 … 等）。
3. **領巾或領帶**：不限樣式及顏色。
4. **白襯衫**：長袖（不可捲、摺）並以扣子扣住領口及袖口，**長度至手腕**。
5. **外套**：西服外套，一律**深黑**或**深藍色**，**長度需介於臀部一半至下緣間**；**外套、長褲或外套、西裙均須成套**。
6. **長褲**：西服長褲，一律**深黑**或**深藍色**，有褲耳者需繫皮帶，褲襠不得短及露出肚臍；**褲長達鞋面**。
7. **西裙**：西式短裙，一律**深黑**或**深藍色**，**裙襬、裙縫不高於膝蓋**。
8. **襪子**：男性著黑色襪子，襪子**長度須超過腳踝**；女性著長褲者搭配膚色中筒絲襪、著西裙者搭配膚色褲襪。
9. **皮鞋**（前、後及兩側全包）：男性穿著皮鞋須為黑色素面，並須擦拭乾淨，女性著黑色素面包頭鞋，**鞋跟不得超過 8 公分。**
10. **服裝之材質以棉或混紡之西服布料為準（不可著牛仔褲或緊身褲）。**
11. **隨身請攜帶口袋型空白筆記本及深色鋼筆或滾珠筆 2~3 支。**

三、實務競賽場地：

競賽場地分為：

1. 競賽區 (配置圖如下)
   (1) 影音錄影及電話設備依各分區競賽試場的現場實際規劃佈點，且需符合競賽規格需求。
   (2) 場地管理單位及電話承包商確認通話品質良好保持暢通及置妥備用電話機。
   (3) **競賽區**於競賽期間安排一位專責場地服務人員，依時間配當選手換場時清消與設備歸位。
   (4) 競賽區可設置參觀走道，為避免影響選手臨場表現與顧及環境壓力感受，屏風底端至隔離帶之距離**至少達 2 米寬**。於每崗位區擺設 3 張椅子(為維護每位選手參賽公平性，競賽期間至多 3 位觀賽貴賓在每一崗位，觀賽者坐定位後不能站立及走動)。**競賽期間現場嚴禁錄音、錄影、拍照或手機直播等行為，違反者，將被現場工作人員請出旅館接待職類競賽會場。**若因場地空間不足，則不開放觀賽。



(圖說：競賽崗位 A、B、C 三區的空間約略大小及擺設均一致)

2. 演員區
   演員區之電話及演員需設置於競賽區範圍內 (且演員們執行實務競賽時不能被干擾)，可即時回應裁判長的廣播指示及行動。
3. 術科考題閱讀區
4. 選手筆試區
   (1) 第一天淘汰賽：報名人數的桌椅量。
   (2) 第二天正式賽：每位選手 2 張課桌椅組 (共 9 組)、或每位 1 張 IBM 桌及宴會椅 (共 9 張桌椅)。
5. (正式賽) 選手休息區：與筆試區同一場地。
6. 裁判會議室
7. 報到區

備註：分區賽的實務競賽場地各區域，得依現場空間動線順暢為原則，酌予適度調整，且經全國總裁判長確認後實施，不再另行公告。

四、時間配當表

3 月 28 日 (星期四)(北區)		
時　間	**內　　容**	**地　點**
08:00~08:15	裁判人員 報到	裁判會議室
08:15~09:30	裁判們確認競賽場地設備及相關物品 (請參照【場地設備準備表】)	競賽場地
09:30~12:00	裁判會議	裁判會議室
09:30~12:00	國手(術科)模擬賽 (開放觀摩) ※ 參賽選手自由參加。	競賽區
12:30~13:00	選手大會處報到	大會報到處
13:00~13:30	所有選手報到完成 (含服裝儀容檢查) **※ 參賽選手服裝儀容務必符合本職類規範，始得進入競賽場地。**	職類報到區
13:30~14:00	**資格選拔 (淘汰賽)** 【測試時間 30 分鐘】 筆試：旅館專業術語及知識 (筆試成績將採計至正式賽)	選手筆試及休息區
14:10~14:30	選手熟悉場地設備	競賽場地
14:30~15:30	國手模擬賽(Assessment Center) (開放觀摩) ※ 參賽選手自由參加。	競賽區
15:30	書面通知「旅館專業術語及知識」成績	報到區 (或 選手筆試及休息區)
15:30~15:50	成績複查 【時間 20 分鐘】	報到區
16:15~16:30	1. 公告**前 9 名 選手**可進入實務競賽序號名單 2. 掃描 QR Code【選手報到需知及競賽參考資料】	報到區 (或選手筆試及休息區)

3 月 28 日 (星期四)(南區)		
時　間	**內　　容**	**地　點**
08:00~08:15	裁判人員 報到	裁判會議室
08:15~09:30	裁判們確認競賽場地設備及相關物品 (請參照【場地設備準備表】)	競賽場地
09:30~12:00	裁判會議	裁判會議室
12:30~13:00	選手大會處報到	
13:00~13:30	所有選手報到完成 (含服裝儀容檢查) **※ 參賽選手服裝儀容務必符合本職類規範，始得進入競賽場地。**	職類報到區
13:30~14:00	**資格選拔 (淘汰賽)** 【測試時間 30 分鐘】 筆試：旅館專業術語及知識 (筆試成績將採計至正式賽)	選手筆試及休息區
14:10~14:30	選手熟悉場地設備	競賽場地
15:30	書面通知「旅館專業術語及知識」成績	報到區 (或 選手筆試及休息區)
15:30~15:50	成績複查 【時間 20 分鐘】	報到區
16:15~16:30	1. 公告**前 9 名 選手**可進入實務競賽序號名單 2. 掃描 QR Code【選手報到需知及競賽參考資料】	報到區 (或選手筆試及休息區)

3 月 29 日 (星期五)（北區、南區）		
時　間	**內　　容**	**地　點**
07:20~07:30	裁判人員 報到	裁判會議室
07:30~08:00	裁判會議	裁判會議室
08:00~08:10	入選　實務競賽選手報到	報到區
08:10~08:15	選手服裝儀容檢查 ※ **參賽選手服裝儀容務必符合本職類規範，始得進入競賽場地。若參賽選手服儀不符合本項規範則不得進場，且未及參與的模組競賽場次，其分數以 0 分計算。**	報到區
08:15~08:30	1. 應試選手順序抽籤 【註一】 2. 選手資料 (**請勿攜帶離開旅館接待職類競賽場地**)	選手筆試及休息區
08:30~08:45	**模組一：訂房** **筆試**：回覆訂房確認信 (15 分鐘)	選手筆試及休息區
09:00~10:00	**模組一：訂房** 【註二】 【考題閱讀 3 分鐘】 **術科**：每組三位選手分別於不同競賽桌應試【註三】，全程英文對答，每位 8 分鐘。	競賽區 (未應試選手於休息區)
10:10~11:10	**模組二：旅客遷入及房客服務** **術科**：每組三位選手分別於不同競賽桌應試【註三】，全程英文對答，每位 10 分鐘。	競賽區 (未應試選手於休息區)
11:20~11:50	**模組三：房客抱怨處理** 【註四】 **術科**：每組三位選手分別於不同競賽桌應試【註三】，全程英文對答，每位 5 分鐘。	競賽區 (未應試選手於休息區)
12:50~13:50	**模組四：諮詢服務** **術科**：每組三位選手分別於不同競賽桌應試【註三】，全程英文對答，每位 8 分鐘。	競賽區 (未應試選手於休息區)
14:00~14:30	**模組五：房客遷出** **術科**：每組三位選手分別於不同競賽桌應試【註三】，全程英文對答，每位 5 分鐘。	競賽區 (未應試選手於休息區)
14:30~15:30	試題分析與檢討【註五】	選手筆試及休息區
15:30~17:30	成績計算核對 裁判會議	裁判會議室

備註:

註一：由分區裁判長從「入選術科實務競賽的選手序號」抽出第一位，該名選手抽出自己的崗位編號(C○○)。再依選手編號由小至大依序抽出自己的崗位編號 (C○○)。

註二: 在此階段「訂房」術科競賽期間，若聽到「競賽桌」的電話響起時，選手請接聽電話，並使用現場的訂房單紀錄填寫該位客人的訂房相關資訊。

註三: 將由大會指定專人(裁判助理)依競賽各模組時間規劃引領選手至個別競賽桌。

註四: 在此階段「術科競賽」測試期間，房客住宿期間會以親至競賽桌或電話的方式提出任何抱怨或訴求，請進行後續的應對與處理。

註五: 此時段邀請參賽選手及其指導老師共同出席參加。