第 47 屆國際技能競賽第 2 階段國手選拔賽

注意事項 (說明)

(2023/07/21 修)

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. 選手休息室倘若備有桌遊或書籍，僅限提供選手**個人單獨**使用，非多人共同使用。**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**。
   每一人次使用完畢後，**請直接將物件交還給現場工作人員**。
6. 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。
7. 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。
8. 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。試題及附件資料請留在競賽(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、實務競賽場地分為：

1. 報到區
2. 錄影音響工作人員區
3. 選手休息室
   (1) 每位選手 1 張 IBM 桌及宴會椅。
   (2) 競賽期間安排兩位專責場地服務人員。
   (3) 競賽期間，除裁判長、裁判們及裁判助理 (或裁判長授權人員)，其他人員不得進出及停留選手休息室。
4. 實務技能術科**閱讀/競賽區** (崗位 A、崗位 B、筆試)
   (1) 錄影及電話設備依競賽場的現場實際規劃佈點，且須符合競賽規格需求。
   (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) 競賽區設置**實務技能術科觀摩區**，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 1.5 米寬**。
   (5) **競賽期間現場嚴禁錄音、錄影、拍照或手機直播、限時動態等行為，違反者，將被現場工作人員請出旅館接待職類競賽區。**
   (6) 競賽期間安排一位專責場地服務人員協助裁判長計時。
5. 實務技能術科**觀摩區**
   (1) 為維護每位選手參賽公平性，競賽期間崗位區擺設 10 張椅子。
   (2) **實務技能術科競賽期間，於模組時間開始計時前，觀摩者須坐定位且不能站立及走動，現場嚴禁交談及做出任何肢體手勢**。
6. 裁判會議室
   競賽期間，除裁判長、裁判們、技術顧問 (演員)、技術顧問 (賽事)及裁判助理 (或裁判長授權人員)，其他人員不得進出及停留裁判會議室。
7. 技術顧問室
   競賽期間，除技術顧問(演員)及裁判長(或裁判長授權人員)，其他人員不得進出及停留技術顧問室。

四、時間配當表 (2023/07/21 修)

8 月 31 日 (星期四)		
時　間	內　　容	地　點
09:30 ~ 10:00	裁判人員、技術顧問、裁判助理報到	裁判會議室
10:00 ~ 10:30	裁判競賽前講習說明會議	裁判會議室
10:00 ~ 10:30	選手報到	
10:30 ~ 11:15	心理評量	
11:15 ~ 12:00	選手**進入職類競賽場** 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。** 熟悉場地	競賽場地
12:00 ~ 13:00	午休	競賽場地
13:00 ~ 13:30	1. 選手崗位順序抽籤 【備註】 2. 選手資料及款待消費(招待)券點交 (請勿攜帶離開旅館接待職類競賽區)。在競賽期間，選手在任何時間點可自行斟酌運用競賽現場提供的款待消費(招待)券 (用完不再補充提供) 。 3. 現金鈔票 (樣張) 及硬幣清點其面值及個別數量。	選手休息區
13:30 ~ 13:50	資料閱讀時間 (20 分鐘)	選手休息區
14:00 ~ 14:50	**Assessment Center: Self-Management**	競賽區
15:00 ~ 15: 40	**Back Office: Guest Services** 【WT01】Reply Letter - Plan an itinerary 【WT02】Speed Model	競賽區
15: 50 ~ 16:50	**Back Office: Front Office Operations** 【WT03】Room Assignment 【WT04】Listening and Reading Comprehension	競賽區
17:00	掃描 QR Code【選手報到須知及競賽參考資料】	
※ **當天使用之隨身口袋型筆記本及物品請留置於競賽區，大會備有專區存放。如筆記本攜出會場，隔日賽程報到時僅能攜帶空白筆記本入場，其餘物品無法進入競賽場。**		

備註: 由裁判長從「選手序號」抽出第一位，該名選手抽出自己的崗位編號(P○○)。再依選手編號由小至大依序抽出自己的崗位編號(P○○)。

9 月 1 日 (星期五)		
時　間	內　　容	地　點
08:00 ~ 08:10	裁判報到	裁判會議室
08:10 ~ 08:30	裁判會議	
08:30	選手**進入競賽場地** 選手報到完成	競賽場地
08:30 ~ 08:40	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桌場次，其分數以 0 分計算。**	競賽場地
08:45 ~ 09:00	測試競賽用機具	競賽區
09:00 ~ 10:30	**Front Office Module 1** (12 mins at the desk + preparation time)	競賽區
10:30 ~ 12:00	**Front Office Module 2** (12 mins at the desk + preparation time)	競賽區
13:00 ~13:50	**Back Office:** 【WT05】Reply complaints from booking platform 【WT06】Calculations of Key Figures 【WT07】Complete a Guest Folio	競賽區
14:00 ~ 15:30	**Front Office Module 3** (12 mins at the desk + preparation time)	競賽區
15:30 ~ 17:00	**Front Office Module 4** (12 mins at the desk + preparation time)	競賽區

9 月 2 日 (星期六)		
時　間	內　　容	地　點
08:00 ~ 08:10	裁判報到	裁判會議室
08:10 ~ 08:30	裁判會議	
08:30	選手**進入競賽場地** 選手報到完成	競賽場地
08:30 ~ 08:40	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桌場次，其分數以 0 分計算。**	競賽場地
08:50 ~ 11:30	**Assessment Center**	競賽區
11:30 ~ 12:00	試題分析與檢討	競賽區