

# 2022城市達人盃旅館接待競賽-網路賽

- 一、主辦單位：臺北城市科技大學旅館事業管理學士學位學程
- 二、協辦單位：臺北城市科技大學觀光事業系，金甌女中應用日語科
- 三、競賽宗旨：為增進大專生及高中職學生對旅館接待內容的瞭解及培養學生對活動的參與感，強化英日語在職場的應用，以培養國際觀光旅館客務接待專業能力為目標，藉由激發學生展現成果作品，提昇各級學校在國際觀光餐旅產業客房服務領域專業技術水平。
- 四、競賽目標：本競賽活動三個階段目標：(1)強化旅館接待專業技能(2)強化旅館接待英文專業能力(3)建立學生自信(4)參與活動的體驗。
- 五、參賽資格：大專校院及高中職之全職在學學生，所有參賽者須具有中華民國國籍。
- 六、比賽方式：(一)大專組：中文競賽作品、英文或是日文競賽作品，參賽者可報名單一；也可同時報名(得獎前三名及若干名佳作)。  
(二)高中(職)組：1.中文競賽作品(得獎前三名及若干名佳作)2.英文或日文競賽作品(得獎前三名及若干名佳作)，參賽者可報名單一；也可同時報名。

其競賽說明如下：

## (一)中文競賽作品

1. 每隊兩人參賽，並設指導老師一人，指導老師可重複指導多組。
2. 請於報名時註明指導老師姓名，賽後將列入獎狀或感謝狀，事後不得要求補列。
3. 參賽作品不得為其他競賽活動已獲得名次之作品。
4. 參賽作品應為報名者本人錄製比賽，不得冒名頂替，違者取消參賽及獲獎資格。
5. 本辦法得依需要隨時調整，並通知與賽各隊。
6. 報名方式：免收報名費，請參賽者即日起到111年3月24日止，網址如下：  
<https://reurl.cc/dX9NE6>。
7. 作品繳交：請於111年3月25日前，將作品燒錄於 DVD 光碟(含影像及聲音的 mp4格式)，寄至本校旅館學程系辦公室收(112台北市北投區學園路2號)，信封上註明參加”2022城市達人盃旅館接待競賽”，並在光碟上標寫資訊，資訊為校名+科系名 +姓名，例如：XX 工商-餐飲科-王大明與李小成.mp4，檔案名稱為校名+科系名 +姓名，例如：XX 工商-餐飲科-王大明與李小明-指導老師：陳大名。
8. 參賽者請自行保留原件備份，參賽作品概不退還
9. 比賽時間：111年3月26日至111年4月1日上午12:00止。
10. 比賽地點：由本系首頁連接至 YouTube 展示並供讀者按讚。
11. 競賽方式：競賽分為以下三組，參賽者可自行選擇其中一項模組來參賽既可，作為錄

製影片之內容。

模組一：訂房及入住服務

模組二：諮詢服務

模組三：客訴處理及緊急事件應變

競賽內容錄製請選擇以上其中一項模組，各隊報名參賽的影音內容以**五分鐘**為限，請勿超過，燒錄檔案請轉成副檔名為 mp4 的影音檔格式參賽，以其他格式上傳一律視為棄權並不列入比賽作品。

12. 評分標準：分為兩項標準計分，包括70%的專業評審評分，及30%網路按讚評分，合計100%，遇有同分情形時，由評審委員開會決定優勝順序。按讚統計時間於111年3月26日至111年4月1日上午12:00止。

詳細評分細節如下：

專業評審評分

- (1) 語調及正確性：35%
- (2) 流暢度：35%
- (3) 台風與服裝儀容：30%

網路按讚評分

- (1) 按讚人數第一名：得100分
- (2) 按讚人數第二名：得90分
- (3) 按讚人數第三名：得80分
- (4) 按讚人數第四名：得70分
- (5) 按讚人數第五名以後：得60分

13. 獎勵辦法：依報名組別分取下列名次，各別頒獎

第一名：頒發獎狀乙面及2,000 元

第二名：頒發獎狀乙面及1,500 元

第三名：頒發獎狀乙面及1,000 元

佳作：取若干名，頒發獎狀

※正式得獎名單將於111年4月6日公佈於臺北城市科技大學旅館學程首頁，並於111年4月8日上午於臺北城市科技大學11F 愛園實習旅館舉行頒獎典禮。

※獲獎之同學請務必參加111年4月8日頒獎典禮，若不克出席請派人參加，未出席者視同棄權，也歡迎指導老師參與頒獎典禮。

## (二)英文及日文競賽作品

1. 每隊兩人參賽，並設指導老師一人，指導老師可重複指導多組。
2. 請於報名時註明指導老師姓名，賽後將列入獎狀或感謝狀，事後不得要求補列。
3. 參賽作品不得為其他競賽活動已獲得名次之作品。
4. 參賽作品應為報名者本人錄製比賽，不得冒名頂替，違者取消參賽及獲獎資格。
5. 本辦法得依需要隨時調整，並通知與賽各隊。
6. 報名方式：免收報名費，請參賽者即日起到111年3月24日止，網址如下：

<https://reurl.cc/dX9NE6>。

7. 作品繳交：請於111年3月25日前，將作品燒錄於 DVD 光碟(含影像及聲音的 mp4格式)，寄至本校旅館學程系辦公室收(112台北市北投區學園路2號)，信封上註明參加”2022城市達人盃旅館接待競賽”，並在光碟上標寫資訊，資訊為校名+科系名 +姓名，例如：XX 工商-餐飲科-王大明與李小成.mp4，檔案名稱為校名+科系名 +姓名，例如：XX 工商-餐飲科-王大明與李小明-指導老師：陳大名。
8. 參賽者請自行保留原件備份，參賽作品概不退還
9. 比賽時間：111年3月26日至111年4月1日上午12:00止。
10. 比賽地點：由本系首頁連接至 YouTube 展示並供讀者按讚。
11. 競賽方式：內容包括

模組一 Reservation and Checking-in (予約とチェックイン)

模組二 Concierge (コンシェルジュ)

模組三 Guest Complaints and Extraordinary situations (ゲストの苦情と異常な状況)

競賽內容錄製請選擇以上其中一項模組，各隊報名參賽的影音內容以五分鐘為限，請勿超過，燒錄檔案請轉成副檔名為 mp4的影音檔格式參賽，以其他格式上傳一律視為棄權並不列入比賽作品。

12. 評分標準：分為兩項標準計分，包括70%的專業評審評分，及30%網路按讚評分，合計100%，遇有同分情形時，由評審委員開會決定優勝順序。按讚統計時間於111年3月26日至111年4月1日上午12:00止。
13. 詳細評分細節如下：

專業評審評分

- (4) 發音及正確性：25%
- (5) 語調：25%
- (6) 流暢度：25%

(7) 台風與服裝儀容：25%

網路按讚評分

(6) 按讚人數第一名：得100分

(7) 按讚人數第二名：得90分

(8) 按讚人數第三名：得80分

(9) 按讚人數第四名：得70分

(10)按讚人數第五名以後：得60分

14. 獎勵辦法：依報名組別分取下列名次，各別頒獎

第一名：頒發獎狀乙面及2,000 元

第二名：頒發獎狀乙面及1,500 元

第三名：頒發獎狀乙面及1,000 元

佳作：取若干名，頒發獎狀

※正式得獎名單將於111年4月6日公佈於臺北城市科技大學旅館學程首頁，並於111年4月8日上午於臺北城市科技大學11F 愛園實習旅館舉行頒獎典禮。

※獲獎之同學請務必參加111年4月8日頒獎典禮，若不克出席請派人參加，未出席者視同棄權，也歡迎指導老師參與頒獎典禮。

※大專組之同學依照專業評審評分及按讚評分，計有得獎前三名及若干名佳作；高中(職)組計有中文組得獎前三名及若干名佳作；英文及日文競賽作品得獎前三名及若干名佳作。

15. 報名群組



16. 選手報到及參賽順序，時間及注意事項，將於 LINE 群組公告，或是旅館學程官網公告。

活動聯絡人：

旅館學程 孔仁華老師

王曄婷 總召 TEL：0976-417-726，E-mail：aaaa910726@gamil.com

## 競賽參考範例

### Reservation

Reservation (R=Receptionist, G=Guest)

R: Good afternoon, welcome to the TPCU Hotel. How may I help you?

G: Hello, I'd like to book a room.

R: Certainly, sir. What date will you be arriving?

G: I will be arriving on September 2nd.

R: Great. How many nights will you be staying?

G: Three nights.

R: How many people is the reservation for?

G: Just me and my wife.

R: What kind of room are you looking for, sir?

G: I'd like to have a double room, non-smoking, please.

.....  
.....  
.....

### Checking-in (H=Hotel, G=Guest)

#### A. Checking-in

H: Good evening! Welcome to the Central Hotel. What can I do for you?

G: Good evening. My name's Belinda Springfield. I have a reservation.

H: Alright, Ms. Springfield. Let me pull up your reservation. One moment, please. Yes, here it is. A single room for two nights.

G: That's correct.

H: May I see your passport, please?

G: Of course.

H: Ok, thank you. Your room is in Room 503, and here's your key. And would you like a wake-up call?

.....  
.....  
.....

### Concierge (Attending the guests)

(C=Concierge, G=Guest)

C: Good morning, sir. How may I help you?

G: Good morning. I'd like to send postcards to my friends. Can you tell me how to get to the Post Office?

C: Of course. Let me give you a map of the city. Look, we're here. Turn right out of the hotel and

walk along King Street for two blocks. Then turn left onto Queen Street. The Post Office is on your right.

G: That's very clear! Thank you very much!

C: You're welcome.

.....  
.....  
.....

#### Guest Complaints and Extraordinary situations

I (F=Front Desk, G=Guest)

F: Front desk. Marco speaking. How can I help you?

G: This is Mr. Suzuki in room 203. There's a serious problem with my room.

F: Sorry to hear that. What seems to be the problem?

G: The toilet won't flush and the sink is clogged.

F: I'm so sorry, Mr. Suzuki. I'll send a plumber right away. Is there any other problems, sir?

G: No.

F: We'll take care of everything. Don't worry.

.....  
.....  
.....

#### Checking-out (H=Hotel, G=Guest)

G: Good morning. I'd like to check out, please.

H: Good morning, ma'am. May I have your room number?

G: Yes, room 1101.

H: Room 1101...How was your stay, Mr. Morgan?

G: It was great, thank you.

H: All right, here's your bill, Mr. Morgan. The total comes to \$480: 3 nights' accommodation including breakfast, bar drinks on Saturday, and two phone calls.

G: Excuse me, but this bill isn't correct. I've never used the phone in my room. This must be a mistake!

H: I'm sorry, sir, but our record shows that you did use the phone. Would it be possible that your wife did that?

.....  
.....  
.....

## Reservation(予約よやく)

Reservation(R=Receptionist,G=Guest)

R:こんにちは,VNU ホテルへようこそ。どうすればおてつだいできますか?

G:こんにちは,へやをよやくしたいのですが。

R:たしかに、せんせい.なににちにとouchやくしますか?

G:わたしはくがつふつかにとouchやくします。

R:グレート。あなたはなんはくしますか?

G:さんぱく。

R:よやくはなんにんですか?

G:わたしとわたしのつまだけ。

R:どんなへやをおさがしですか?

G:ダビールームがほしいのですが、きんえんでおねがいします。

## Checking-in(チェックイン)

(H=Hotel,G=Guest)

H:こんばんは!セントラルホテルへようこそ。なにができますか。

G:こんばんは。わたしのなまえはベリンダスプリングフィールドです。よやくしてありました。

H:りょうかいしました、スプリングフィールドさん。よやくをプルアップさせてください。ちょっとまってください。はい,こちらでございます。にぱくのシングルルーム。

G:そのとおりです。

H:パスポートをみせていただけますか?

G:はい

H:わかりました、ありがとうございます。あなたのへやをごひやくさんごしつにあり、これはあなたのかぎがあります。そして、モーニングコールをごきぼうですか?

## Concierge コンシェルジュ(Attending the guests ゲストのしゅうせき)

(C=Concierge,G=Guest)

C:おはようございます。どうすればおてつだいできますか?

G:おはようございます。ともだちにハガキをおくりたいのですが。ゆびんきょくへのいきかたをおしえてください。

C:もちろん、まちのちずをおみせしましょう。ほら、わたしたちはここにいます。ホテルをうせつし、キングストリートにそつてにブロックをあるきます。つぎに、させつしてクイーンストリートにはいります。ゆびんきょくはみぎがわにあります。

G:はつきりしています!ありがとうございます。

C:どういたしまして。

-----  
-----  
**Guest Complaints and Extraordinary situations(ゲストのくじょうといじょうなじょうきょう)**

**I (F=Front Desk,G=Guest)**

F:フロントデスク。マルコがはなします。どんなごようでしょうか？

G:にひやくさんごうしつのすずきさんです。わたしのへやにはしんこくなもんだいがあります。

F:もうしわけありませんが、なにがもんだいなのですか？

G:トイレはすいせんせず、ながしがつまっています。

F:すみません、すずきさん。すぐにはいかんこうをおくります。ほかにもんだいはありますか？

G:いいえ。

F:おせわになりますのでごあんしんください。

-----  
-----  
-----

**Checking-out(チェックアウト)**

**(H=Hotel,G=Guest)**

G:おはようございます。チェックアウトしたいのですが。

H:おはようございます,おくさま。へやばんごうをおしえてもらえますか？

G:はい、1101ごうしつ。

H:1101ごうしつ...モーガンさん、ごたいざいはいかがでしたか？

G:よかった、ありがとう

H:さて、これがあなたのせいきゅうしょです、モーガンさん。ちょうしょく、どようびのバードリンク、につかいでんわをふくむごうけい\$480:3ぱくのしゅくはくしせつになります。

G:すみませんが、このほうあんはただしくありません。わたしはじぶんのへやででんわをつかったことはありません。これはまちがいでしょう！

H:もうしわけありませんが、わたしたちのきろくによると、あなたはでんわをしつようしました。あなたのつまがそれをしたかのうせいはありますか？