

2016 台灣旅館節全國旅館盃餐旅服務競賽暨行銷推廣活動

壹、主旨：

為提升台灣旅館業服務水準與專業形象，以提升未來於餐飲之競爭力，使台灣各旅館業者不僅了解房務流程以及知識，規畫多項活動藉由此活動讓從業人員能將知識活用於實務中。1. 整床競賽，參考丙級房務考證之相關資料，也藉由比賽過程中使參賽者服務技巧提昇發揮潛在能力。2. 托盤競賽，旨讓參賽者將知識活用於實務中，同時激發能力與技巧運用，提升更完善的服務品質，帶動業者的團隊精神。3. 行銷推廣會，透過參與活動的旅館業者行銷策略，搭配周邊農特產品及寢具業者辦理之行銷推廣活動，讓參與活動的旅客也能瞭解全台的優質住宿與農特產品，達到宣傳行銷目的，設置就業媒合攤位，使應屆畢業學生預約工作機會以發掘人才；經由政府與民間團體結合融入文化藝術資源，將觀光品質提升及農產品展示包裝行銷，以期推展國際觀光能事半功倍。

貳、目的：提昇服務品質、技巧發揮、潛能開發、創造就業、優質觀光行銷。

參、指導單位：交通部觀光局

肆、主辦單位：南投縣政府

伍、承辦單位：南投縣旅館商業同業公會

陸、協辦單位：中華旅館縣市旅館商業同業公會全國聯合會、各縣市旅館公會、全國各大專院校觀光系所、全國各高中職觀光相關科。

柒、活動主題：『2016 台灣旅館節全國餐旅服務競賽暨行銷推廣活動』詳細內容請至本會
www.nantou-hotel.org.tw/公會訊息下載；聯絡人:歐麗華 049-2231305,0912-623908

捌、活動時間：105 年 11 月 15 日起至 105 年 12 月 6 日止。

玖、活動地點：妖怪村主題飯店，南投縣鹿谷鄉內湖村興產路 2-3 號

拾、參加對象：全國各旅館縣市旅館商業同業公會、全國各旅館業從業人員、全國各大專院校觀光相關系所、全國各高中職觀光相關科。

拾壹、評審裁判：聘請產官學者專家

拾貳、報名截止日期：即日起 105 年 11 月 14 日止，報名郵箱:hsppy.h168@msa.hinet.net

拾叁、報名費：免費參加。

拾肆、活動項目及內容：

一、餐旅服務競賽裁判會議

- 1.時間: 11 月 15 上午 10:00。
- 2.地點: 溪頭妖怪村主題飯店（南投縣鹿谷鄉內湖村興產路 2-3 號）。
- 3.出席人員:已受邀請之評審裁判及主辦單位。
- 4.場地規畫當天使用工具討論請裁判表實地勘查可行性。
- 5.討論若遇突發狀況替代方案。

二、餐旅服務競賽領隊會議 :職業社會組、大專學院組、高中職校組

- 1.時間: 11 月 15 下午 14:00
- 2.地點: 溪頭妖怪村主題飯店（南投縣鹿谷鄉內湖村興產路 2-3 號）。

- 3.出席人員:裁判長及已報名參賽團體之領隊及參賽代表。
- 4.討論場地使用器具並請參賽人員代表實地勘查。
- 5.參賽代表實際操作工具統一規格並載明長寬高。
- 6.參賽代表提問並請裁判長即席回覆。
- 7.當日比賽流程順序說明。

三、選手之夜歡迎晚會

- 1.時間: 105 年 12 月 5 日(一)晚間 18:00
- 2.地點: 溪頭妖怪村主題飯店(南投縣鹿谷鄉內湖村興產路 2-3 號)
- 3.出席人員:全國各縣市旅館人員已報名參賽人員。
- 4.迎新會議參賽人員自我介紹。
- 5.場地介紹與參賽人員練習。
- 6.參賽人員餐敘聯誼。

四、托盤競賽

(一) 活動主旨提升台灣旅館業服務水準與專業形象及未來於餐飲之競爭力。

(二) 內容

- 1.時間:105 年 12 月 6 日(星期二)。
- 2.地點: 溪頭妖怪村主題飯店(南投縣鹿谷鄉內湖村興產路 2-3 號)
- 3.參加資格: 全國各縣市旅館業從業人員。
- 4.機制:每項報名低於人數 6 組以下取消比賽

(三) 獎勵

學生-高中職校組

第一名:8,000 元,獎盃一座、獎狀一張-整床類、托盤類各一名
第二名:5,000 元,獎盃一座、獎狀一張-整床類、托盤類各一名
第三名:2,000 元,獎盃一座、獎狀一張-整床類、托盤類各一名
佳作兩名:獎狀一張(每個學生)

學生-大專學院組

第一名:8,000 元,獎盃一座、獎狀一張-整床類、托盤類各一名
第二名:5,000 元,獎盃一座、獎狀一張-整床類、托盤類各一名
第三名:2,000 元,獎盃一座、獎狀一張-整床類、托盤類各一名
佳作兩名:獎狀一張(每個學生)

職業-在職組

第一名:10,000 元,獎盃一座、獎狀一張-整床類、托盤類各一名
第二名:6,000 元,獎盃一座、獎狀一張-整床類、托盤類各一名
第三名:3,000 元,獎盃一座、獎狀一張-整床類、托盤類各一名
第四名:2,000 元,獎狀一張-整床類、托盤類各一名
第五名:1,000 元,獎狀一張-整床類、托盤類各一名

各組個人獎項:

最佳儀態獎、最佳微笑天使:獎狀一張各乙名

個團體組別賽:

最佳精神獎、最佳默契:獎狀一張各乙名

(四) 本章程如有未盡事宜以大會現場說明或公佈為主。

(五) 比賽細則及注意事項:

1.注意事項:

(1)競賽賽程由主辦單位統一分配競賽場次，不得更動，除特殊狀況，
(與其它近競賽項目時間衝突等)並經由大會裁判長同意始可更動
出賽順序。

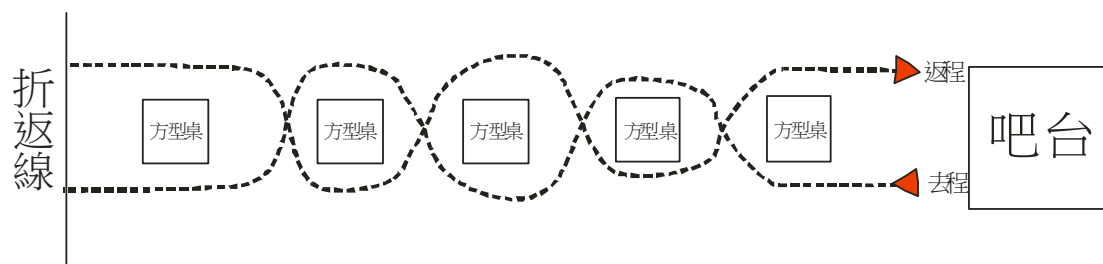
(2)競賽之設備、器具、材料均由大會提供。

(3)比賽流程: (來回距離 50 公尺)

選手依照兩人為一組: 每場次兩組參賽者同時進行

取杯倒水→取托盤→上托盤(托盤*1、礦泉水*1、啤酒瓶*1、水杯*紅酒杯

→準備出發案鈴計時(第一位)→第二位回來放下托盤按鈴停止計時→托盤物品於桌面創
意擺置→工作人員將水杯(杯內裝水約 8 分滿)的水倒進公版量杯後進行裁判評分。



(4)參賽人員應於比賽前詳閱本規範相關內容，以避免違規或操作錯誤
事情發生。

(5)參賽人員須注意安全，預防意外事故發生

(6)參賽人員請於比賽當日之指定時間到達會場「報到檢錄處」辦理報到
手續，依服務人員安排選手休息準備區等候。

(7)報到時請自我介紹姓名飯店名稱及職銜並遞交名片。

(8)報到完畢後，由裁判長宣布注意事項，宣佈比賽開始。

(9)參賽人員遲到 15 分鐘以上為報到者以棄權論，報到後可離開會場，
唯出賽前需回至會場，裁判長賽前點名未到者以棄權論。

(10)比賽中不得與其它參賽人員交談、代表人或托人操作等違規行為，
否棄權論。

(11)計時結束時，應立即停止所有操作。

(12)離場時，不得攜帶任何東西出場。

(13)不得攜帶任何電子通信設備進場，否則以棄權論。

(14)未盡事項，依大會裁判組裁決辦理。

(15)服儀不標準者，不接受報到。

- (16) 準備桌內容物:1.托盤*1。2.礦泉水*1。3.啤酒瓶*1。4.水杯*2。5.紅酒杯*2。6.冷水壺*1。
7.公版量杯。8.計時器顯示器。

大會工作人員提供輔助計時 order 單內容:(盤子圓形外緣 35 公分面 32 公分,內置啤酒、礦泉水各 1 瓶;高腳杯、水杯各 2 杯共 6 件,不事先發工具,請各領隊自行上網查看照片準備與練習,杯內裝水約 8 分滿。)

3.評分標準:

(1)計時:由裁判長口令開始計時,至參賽選手舉手表示完成為止。

(2)缺失扣分:裁判檢視操作過程及完成後結果,缺失處予以扣分。

4.成績計算:

滿分 100 分,每位選手接受 3 位裁判評分,以 3 份成績平均分數為名次排序依據。

5.同分參酌:

操作時間短者勝出,如果相同名次並列。

6 成績評分標準說明:

1)儀態儀容評分:20%

2)托盤平穩度評分:20%

3)水量符合程度及托盤物擺置評分:20%

4)完全衛生評分:20%

5)完成速度:20%

註:成績計算,採缺失扣分,評審依照操作過程及完成後結果,缺失處予以扣分;其中完成時間分數以全體參賽者成績排序按順序給分,依照各評分項目佔比計分,總分最高者即為優勝。

(六)附則

1.競賽賽程由主辦單位統一分配競賽場次,所有參賽者不得異議。

2.參賽選手如有不符合規定之人員出賽時,一經發現或經檢舉屬實者,即取消該隊繼續比賽之權利,其與賽成績不予計算。

3.發生選手資格之申訴,當場檢查後,由大會查詢該選手之身分。

4.比賽期間所有參賽選手應隨身攜帶身分證件,以便查核。

5.各場比賽如欲特殊情形,比賽與否由裁判會同大會裁定。

6.被取消資格或棄權中途退出比賽之選手,其與賽成績不與計算,亦不列入名次。

7.本規程如有未盡事宜者,得由大會修正公佈之。

8.大會有權決定比賽時間是否提早或延後舉行,以便活動順利進行。

五、整床競賽

(一) 活動主旨:為了使台灣各旅館業者不僅了解房務流程以及知識,參考丙級房務考證之相關資料,藉此活動參賽人員將知識技能活用於實務中發揮潛在能力。

(二) 內容:

1.時間:105 年 12 月 6 日(星期二)。

2.地點: 溪頭妖怪村-鳥居廣場（南投縣鹿谷鄉內湖村興產路 2-3 號）

3.參加資格:全國各縣市旅館業從業人員（2 人 1 組，不限年齡）。

4.機制:每項報名低於人數 6 組以下取消比賽。

（三）本章程如有未盡事宜以大會現場說明或公佈為主。

（四）比賽細則及注意事項:

1.注意事項:

- (1)競賽賽程為「鋪床作業」，比賽順序由大會排定，不得更動，除特殊狀況(與其它競賽項目時間衝突等)並經由大會裁判長同意始可更動出賽順序。
- (2)競賽之設備、工具、材料均由大會提供，參賽人員需穿著各飯店標準制服，並完成當日公告之指令動作。請參考餐服技術士技能檢定服裝相關規定。
- (3)參賽選手應於比賽前詳閱本規範相關內容，以避免違規或操作錯誤事項發生。
- (4)參賽選手需注意安全，預防意外事故發生。
- (5)參賽選手請於比賽當日之指定時間到達會場「報到檢錄處」辦理報到手續，並依服務人員安排選手休息準備區等候。
- (6)報到時請自我介紹姓名飯店名稱及職銜並遞交名片。
- (7)報到完畢後，由裁判長宣佈注意事項，宣佈比賽開始。
- (8)參賽選手遲到 15 分鐘以上未報到者以棄權論，報到後可離開會場，唯出賽前需回至會場，服務人員賽前點名未到者以棄權論。
- (9)比賽中不得與其它參賽者交談、代表人或託人操作等違規行為，否棄權論。
- (10)計時結束時，應立即停止所有操作。
- (11)離場時，不得攜帶任何東西出場。
- (12)不得攜帶任何電子通信設備進場，否則以棄權論。
- (13)未盡事項，依大會裁判裁決辦理。

2.競賽項目:

- (1)兩雙人床，尺寸規格:床 5*6.2*2 張、床單 7*8*2 件、棉被 7*7*2 套、被套 7*7*2、保潔墊*2、硬枕頭 60*40*4、軟枕頭 60*40*4、枕套 60*40*8。
床單由本會提供，請各參賽者加強練習以備參賽。

3.競賽程序:

- (1)進場時，至工作服務車前預備。
- (2)聽裁判口令，計時開始。
- (3)床鋪鋪設需完成：

a. 衛生清潔墊鋪設(四角之鬆緊帶應勾入床墊下)。
b. 第一層床單鋪設(四角應摺入床墊下)。
c. 羽毛被摺入床墊下。
d. 枕頭鋪設(雙人床兩顆，開口朝中央)。 備註：工作服務台備品---衛生清潔墊、床單、羽毛被、枕頭、枕頭套。

4.評分標準:

- (1) 計時：由裁判口令開始計時，至參賽選手舉手表示完成為止。
- (2) 缺失加秒：裁判檢視操作過程及完成後結果，缺失處予以加秒。

5.成績計算:

完成時間加上缺失加秒時間，總時間最短者優勝，若為同分，操作時間短者勝出；總分相同，名次並列。

6.成績評分標準:

(1)職業道德衛生與安全:

- 1.冒名頂替者。
- 2.有作弊事實者。
- 3.故意毀壞測驗場所機具、物料者。
- 4.擅離試場或自行變換檢定崗位，不聽勸告者。
- 5.未考慮工作安全、釀成災害者。
- 6.未遵守大會規定，經勸導無效者。
- 7.有吸煙、嚼檳榔、嚼口香糖等情形者。
- 8.有辱罵裁判人員之情形者。
- 9.留長指甲超出指肉、未保持指甲之清潔與衛生者。
- 10.未摘除手上之裝飾物品者(如手鍊、戒指、佛珠等等)。
- 11.服裝儀容未依規定者。
- 12.與人相互交談者。

(2)成績標準說明:

- 1)儀態儀容及綜和評分:10%(請著飯店工作服或依餐旅服務技術士丙級規定服裝)
- 2)整床速度及美觀平整、默契及指定現場考題綜和評分 50%
- 3)安全與衛生及綜和評分 20%
- 4)完成速度及綜和評分 20%

(六)附則:

- 1.比賽賽程經由抽籤排定後，所有參賽者不得異議。
- 2.參賽者如有不符規定之項目時，一經發現或經檢舉屬實者，即取消該繼續比賽之權利，其已賽成績不予計算。
- 3.發生選手資格之申訴，當場檢查後，由大會查詢該選手之身分。
- 4.比賽期間所有參賽選手應隨身攜帶身分證，以便查核。
- 5.各場比賽如遇特殊情形，比賽與否由裁判會同大會裁定。
- 6.被取消資格或棄權中途退出比賽之選手，其與賽成績不予計算，亦不列入名次。
- 7.大會有資格決定比賽的時間是否提早或延後舉行，以便活動可以順利進行。

六、2016 台灣各旅館行銷推廣會

(一) 活動主旨:透過參與活動的旅館業者，搭配周邊農特產品及寢具業者辦理之行銷推廣活

動，讓參與活動的旅客也能瞭解全台的優質住宿與農特產品，進而口耳相傳讓更多的國內外旅客來台灣住宿旅遊。

(二) 活動摘要:

1.時間:105 年 12 月 6 日(星期二)。

2.地點: 溪頭妖怪村(南投縣鹿谷鄉內湖村興產路 2-3 號)

3.內容:各參加業者於會場展示台灣各旅館及觀光旅遊資訊、南投旅館摺頁及農特產品，並提供住宿、就業媒合服務、旅遊及產品等諮詢。

七、活動流程表

2016 台灣旅館節全國旅館盃活動流程表	
08:30~09:00	參賽隊伍、選手報到、比賽場地開放選手參觀
09:00~09:20	2016 台灣旅館節全國旅館盃賽前說明會
09:30~10:30	迎賓儀式、開幕活動、揭幕儀式
10:40~12:00	上午整床競賽、托盤競賽進行
12:00~13:00	午間餐敘、自行參觀溪頭好風光
13:00~14:00	活動表演、下午整床競賽、托盤競賽進行
14:00~17:00	相關系列活動、閉幕式活動、頒獎、活動結束-賦歸
~明年再相見~	

2016 台灣旅館節全國旅館盃餐旅服務競賽 報名表（在職組）

報名單位：	職稱：	領隊姓名：
連絡電話：	手機：	傳真：
當日葷食：____位 素食：____位		
聯絡地址：		
一. 整床競賽類		
第一組姓名：	姓名：	
第二組姓名：	姓名：	
二. 托盤競賽類		
第一組姓名：	姓名：	
第二組姓名：	姓名：	

1. 請於 105 年 11 月 14 日(三)下午 16:00 前回傳報名，以利作業
2. 報名方式:傳真 049-2209321 或郵箱或郵寄:540 南投市信義街 288 號南投縣旅館公會收
報名後請來電向本會歐麗華小姐確認 049-2231305；手機 0912-623908。
3. 外縣市報名單位，參加 2016 台灣旅館節全國旅館盃如有住宿需求；
☐不需住宿 ☐需求住宿。本會補助各協會代表領隊及參賽人員 共四人一室兩間。
 參賽人員若額外住宿需求，請參賽單位自行聯繫公會
4. ☐自費 需請公會協助訂房:每房 2000 元（兩大床房型） 需求間數:_____
- 5 本活動接駁地點為：
 - ☐12 月 5 日(一)16:00 往溪頭妖怪村主題飯店大型巴士乙台（42 人座）人數:_____
 - ☐12 月 6 日(二)16:00 往台中高鐵烏日站大型巴士乙台（42 人座） 人數:_____
 - ☐自行往返
 （報名回傳時務必填上述需求，接駁額滿為止）

2016 台灣旅館節全國旅館盃餐旅服務競賽 報名表（大專組）		
報名單位：	職稱：	領隊姓名：
連絡電話：	手機：	公司傳真：
當日葷食：_____位 素食：_____位		
聯絡地址：		
一. 整床競賽類		
第一組姓名：	姓名：	
二. 托盤競賽類		
第一組姓名：	姓名：	

- 請於 105 年 11 月 14 日(三)下午 16:00 前回傳報名，以利作業
- 報名方式:傳真 049-2209321 或郵箱或郵寄:540 南投市信義街 288 號南投縣旅館公會收
報名後請來電向本會歐麗華小姐確認 049-2231305；手機 0912-623908。
- 外縣市報名單位，參加 2016 台灣旅館節全國旅館盃如有住宿需求；
☐不需住宿 ☐需求住宿。本會補助各協會代表領隊及參賽人員 共四人一室兩間。
參賽人員若額外住宿需求，請參賽單位自行聯繫公會
- ☐自費 需請公會協助訂房:每房 2000 元（兩大床房型） 需求間數：_____
- 本活動接駁地點為：
☐12 月 5 日(一)16:00 往溪頭妖怪村主題飯店大型巴士乙台（42 人座）人數：_____
☐12 月 6 日(二)16:00 往台中高鐵烏日站大型巴士乙台（42 人座） 人數：_____
☐自行往返
(報名回傳時務必填上述需求，接駁額滿為止)

2016 台灣旅館節全國旅館盃餐旅服務競賽 報名表（高中職組）		
報名單位：	職稱：	領隊姓名：
連絡電話：	手機：	公司傳真：
當日葷食：____位 素食：____位		
聯絡地址：		
一. 整床競賽類		
第一組姓名：	姓名：	
二. 托盤競賽類		
第一組姓名：	姓名：	

- 請於 105 年 11 月 14 日(三)下午 16:00 前回傳報名，以利作業
- 報名方式:傳真 049-2209321 或郵箱或郵寄:540 南投市信義街 288 號南投縣旅館公會收
報名後請來電向本會歐麗華小姐確認 049-2231305；手機 0912-623908。
- 外縣市報名單位，參加 2016 台灣旅館節全國旅館盃如有住宿需求；
☐不需住宿 ☐需求住宿。本會補助各協會代表領隊及參賽人員 共四人一室兩間。
參賽人員若額外住宿需求，請參賽單位自行聯繫公會
- ☐自費 需請公會協助訂房:每房 2000 元（兩大床房型） 需求間數:_____
- 本活動接駁地點為：
☐12 月 5 日(一)16:00 往溪頭妖怪村主題飯店大型巴士乙台（42 人座）人數:_____
☐12 月 6 日(二)16:00 往台中高鐵烏日站大型巴士乙台（42 人座） 人數:_____
☐自行往返
(報名回傳時務必填上述需求，接駁額滿為止)