

研習營流程：

日期	時間	主 題	主持人/講師
11/9 日(六)	8:30~12:00	● AH&LA 簡介 1. Authenticity 誠實: Keep it real 2. Intuition 洞察力: Read the Need	臺灣觀光學院 劉家榛教務長 (業界專家指導)
	12:00~13:00	Lunch time	
	13:00~17:30	3. Empathy 同理心: Use Your Heart 4. Champion 全民超人: Be A Guest Hero	
	17:30~18:30	Dinner time	
	18:30~22:00	5. Delight 創造驚喜: Provide a Surprise 6. Delivery 使命必達: Follow Through	
11/10 日(日)	8:30~12:00	7. Initiative 進取心: Make the Effort 總複習& 考試	
	12:00~13:00	結訓	
活動說明：			
1.為提升國際餐旅服務職能，上課教材採中、英文雙語併行。			
2.11 月 10 日結訓發給研習時數證明書，且當天可進行 CGSP 證照筆試測驗，30 題選擇題，單選不倒扣，成績寄送美國飯店業協會 AH&LA 總會批閱，達 80 分以上通過者發給 AH&LA Certified Guest Service Professional (CGSP) 認證			

研習營報名表：

單位/系科							
中文姓名		英文姓名					
身份證字號		性別		男		女	
出生年月日		聯絡電話					
E-MAIL							
通訊地址		餐食		葷		素	
一、報名時間：即日起至 102 年 10 月 31 日(四)中午 12:00 止。 二、報名方式:請以傳真方式報名。							

裝

訂

交通示意圖

