

檔 號：ACH0199
保存年限： 3

遠東科技大學 函

地址：臺南市新市區中華路49號
聯絡人：許淑真
聯絡電話：(06)5979566*7629
傳 真：(06)597-7630

受文者：國立暨南國際大學

發文日期：中華民國102年05月07日

發文字號：遠大昌餐管字第1020002228號

速別：普通件

密等及解密條件或保密期限：

附件：(簡章及報名表.PDF、簡章英文版.PDF，共2個電子檔案)

主旨：本校餐飲管理學系與美國飯店業協會(America Hotel 與 Lodging Association及AH與LA)辦理專業顧客服務CGSP國際認證種子教師研習營，特邀請業界專家指導，敬請 惠予公告，並請鼓勵 貴校相關教師踴躍報名參加。

說明：

- 一、本校餐飲管理系為提供餐旅觀光相關科系教師研習進修機會，增強教師實務經驗及符合餐旅服務國際化發展政策，特辦理美國飯店業協會(AH與LA)專業顧客服務CGSP國際認證種子教師研習營。
- 二、本次專業認證課程為配合本校執行教育部補助之「三創教育國際推廣與學生國際就業競爭力之提升計畫」，謹訂於民國102年7月2日(星期二)至7月4日(星期四)舉辦。(一)參加對象：公私立大專院校、高中職相關系所教師及餐旅從業人員。(二)研習地點：遠東科技大學三德樓第二會議室。
- 三、報名方式：請於102年6月14日(星期五)前繳交課程費用及填妥報名表格後傳真或寄至美國飯店業協會台中辦事處張嘉真經理收。
- 四、本研習活動洽詢單位為美國飯店業協會台中辦事處，聯絡



教務處



1/9

專任助理

電話：(04)2225-7020，傳真(04)2221-1403，張嘉真經理。

五、隨函檢附專業顧客服務CGSP國際認證種子教師研習營課程簡章(含中文報名表)及英文報名表各乙份。報名表格及課程相關事宜如附件，敬請影印使用。

正本：公私立大專校院

副本：

102/05/07
10:31:43

校長 王元仁

接辦：

- 一. 參加此活動之教師可憑研習證明申請教學時數認證。
- 二. 影本轉知觀光系、餐旅系參酌。
- 三. 文陳閱後存。

專任助理 羅皓寧

102.5.7

教務處教學發展中心組員 陳慧津

1020507

教授 江大樹

代行為

102.5.07

裝

訂

線



103428

2/9



專業顧客服務 CGSP 國際認證種子教師研習營

Certified Guest Service Professional

- 主辦單位：遠東科技大學餐飲管理學系
承辦單位：奇果創新國際股份有限公司
協辦單位：鼎茂圖書出版股份有限公司
指導單位：美國飯店業協會台灣總代理北美教育學院
培訓時間：102年7月2日~7月4日共三天
培訓人數：相關科系教師及業界主管 20 位
報名資格：1.台灣地區大專院校相關科系合格教師
2.台灣地區高中職相關科系合格教師
3.台灣地區服務相關產業主管



培訓費用：原價 NT12,000 元〔培訓費用包含餐費及管理費、講義費、認證費〕。
優惠補助價 NT9,800

報名方式：填寫中、英文報名表後，於 102 年 6 月 14 日下午 6 點前傳真至
04-2221-1403 張嘉真小姐收。

報名錄取方式：以上述報名資格順序依序錄取 20 人，額滿為止，並備取 5 人，

報名截止：102 年 6 月 14 日中午 12 點前

培訓主旨：為加強專業實務操作能力，符合餐旅服務朝國際化發展的政策，特別舉辦美國飯店業協會飯店業協會專業顧客服務 CGSP 的國際認證培訓課程，藉由與餐旅服務業主管的培訓交流，鼓勵考取專業證照，增強實務經驗，以培養優秀產業人才為目標，進一步落實於產業運作之目標。

說明：

1. 觀光局表示，台灣在服務觀光客相關的建設及軟體設計上國際化的程度不足，因此在思考未來觀光發展主軸時必須從國際化、觀光產品多元化及優質化的角度著手，才能收近悅遠來之效，讓國人樂於在國內旅遊，吸引外國人到台灣觀光，充分發揮觀光之有形及無形效益。因此觀光餐旅業朝國際化接軌發展是必然的趨勢。
2. 為提升國際餐旅服務職能，上課教材採中、英文雙語併行。
3. 7 月 4 日結訓發給研習時數證明書，且當天進行 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。



專業顧客服務(CGSP)課程單元如下：

課程名稱	授課日期	上課時間
1. Authenticity 誠實：Keep it real 2. Intuition 洞察力：Read the Need 3. Empathy 同理心：Use Your Heart	7月2日(二)	9:00~12:00
分組個案討論 1. 有效的服務銷售 2. “秀”出專業服務 3. 浪費的守門員	7月2日(二)	13:30~16:30
1. Champion 全民超人：Be A Guest Hero 2. Delight 創造驚喜：Provide a Surprise 3. Delivery 使命必達：Follow Through 4. Initiative 進取心：Make the Effort	7月3日(三)	9:00~12:00
分組個案討論 1. 導覽你的客人 2. 要怎麼收穫 3. 顧客的真理時刻	7月3日(三)	13:30~16:30
討論與撰寫七個服務標的行動計畫書	7月4日(四)	9:00~12:00
總複習+考試	7月4日(四)	13:30~16:30

4. 每個課程單元都聘有業界專家指導授課。
5. 通過 CGSP 認證的主管名單會報 AH&LA 總會。
6. 通過認證學員將獲頒美國飯店業協會 AH&LA 總會所頒發的 CGSP 專業認證。
7. 繳費方式

銀行匯款帳號

戶名：奇果創新國際股份有限公司
 代碼：007 (第一銀行-南台中分行)
 帳號：402-10-066898
 費用：NT\$9,800

8. 洽詢電話：
 主辦單位：06-5979566 分機 7629 許淑真 老師
 承辦單位服務電話請洽 04-2225-7020 聯絡人：張嘉真 經理

9. 報名流程確認

步驟	作業內容	檢查清單 V
1.	填寫中英文報名表附件一、二(傳真或 e-mail 回本會)	
2.	繳交費用 (收據傳真或 e-mail 回本會)	
3.	完成上述兩項內容煩請來電再次確認	

匯款完後請將收據回傳 04-2221-1403 張嘉真 小姐，並打電話 04-2225-7020 確認，謝謝！

美國飯店業協會台中辦事處
 40043 台中市中區綠川東街 20 號 9 樓
 TEL: 04-2225-7020 FAX: 04-2221-1403
 E-mail: ligeia@tingmao.com.tw



AH&LA 專業顧客服務 CGSP 認證課程中文報名表

姓名(中) _____ 姓名(英) _____
 Chinese Characters _____ English name _____
 英文(護照)姓 _____ 英文(護照)名 _____
 Family Name _____ Given Name _____
 出生日期 19 年 月 日 性別 男 M 女 F
 Date of birth YYYY/MM/DD Sex _____
 通訊地址 _____
 Current Address _____
 連絡電話 _____ 手 機 _____
 Telephone No. (H) 0 — Handphone _____
 電子信箱 _____
 Email _____ @ _____

教育背景

校名	科系	學位	起訖年/月

語言能力(勾選)

	國 語	英 語	台 語	客 語	日 語
尚 可					
精 通					
其它語言					

工作經驗 (包括目前的單位.職位必需涉及訓練.教導)

單 位 名 稱	職 稱	起訖年/月	離職原因
現任：			
曾任：			
曾任：			



美國飯店業協會台中辦事處
 40043 台中市中區綠川東街 20 號 9 樓
 TEL: 04-2225-7020 FAX: 04-2221-1403
 E-mail: ligeia@tingmao.com.tw

匯款收據影本黏貼處



10. 請於 102 年 6 月 14 日前將報名表傳真至 04-2221-1403 張嘉真 經理 收。
11. 洽詢電話：主辦單位：06-5979566 分機 7629 許淑真
12. 承辦單位服務電話請洽 04-2225-7020 聯絡人：張嘉真 經理。



美國飯店業協會台中辦事處
40043 台中市中區綠川東街 20 號 9 樓
TEL: 04-2225-7020 FAX: 04-2221-1403
E-mail: ligeia@tingmao.com.tw

東任羅
助聖



CGSP[®] APPLICATION FORM

Certified Guest Service Professional

Ref Code:

How to Apply

- Complete Sections 2-5 as thoroughly and accurately as possible.
- Sign and return your completed application, including, the appropriate fee.

SECTION 1 -ELIGIBILITY REQUIREMENTS

- Be currently employed in a position in the hospitality industry.
- Highly Recommended: Educational Institute's GUEST SERVICE GOLD TRAINING PROGRAM as a preparation tool for the CGSP examination.

SECTION 2

PERSONAL AND PROFESSIONAL DATA (Correspondence will be sent to your business address.)

PRINT Name (Mr./Ms./Mrs.)		Birth Date
PRESENT POSITION TITLE		
Company/Property		
Business Address		
City/State or Province	Postal Code/Country	
Business Phone ()	Business Fax ()	
e-mail		
Supervisor's Name	Phone ()	

FOR OFFICE USE ONLY	
Customer #	
Payment/Check	Date
Order	Enrollment Date

SECTION 3 -THE CGSP EXAMINATION

Upon acceptance into the CGSP certification program you will have three (3) months to complete the requirements. You will be granted one (1) retake of the exam, if needed, within the three (3) month period.

To take the exam you must have a proctor. A proctor is the person who will administer your examination. A proctor may be a CHA/CLM, a corporate executive, a direct supervisor, an educator, AH&LA federation/association executive, or a member of the clergy. (Relatives cannot be accepted as proctors.) Please obtain consent from this individual before submitting his or her name; your examination will be sent directly to your proctor.

- Please select one:
- Online Exam (Results received immediately after completing online exam)
 - Paper-Based Exam (Allow more time for processing of results)

Your test Results: A passing grade of 80 percent or better. To guarantee your privacy, no scores will be given over the phone.
The CGSP Exam Retake Policy: : If a successful score is not achieved during the first attempt, candidate will be provided one additional opportunity to complete the requirement. A fee of \$15.00 will be charged and must be paid prior to the examination being sent.

PROCTOR INFORMATION

Name (Mr./Ms./Mrs.)		Title
Organization		Business Phone ()
Address		Business Fax ()
City/State or Province	Postal Code/Country	e-mail

SECTION 4 – FEES/PAYMENT

This fee includes:

- Application and Exam Fee.
- Certificate, Lapel Pin and the CGSP Designation for candidates **who successfully pass the certification exam.**

* At this time my property is a member of the American Hotel & Lodging Association (AH&LA): Yes No

To receive member pricing, provide current Member Verification and Member Number: _____

My check or money order is enclosed, made payable in U.S. funds drawn on a U.S. bank to: **Educational Institute.**

Please bill my credit card: Visa Mastercard American Express Diners Club Discover Card

Account Number _____ Expiration Date _____ CVV2 _____

Cardholder Signature _____ Print Name _____

SECTION 5 – CERTIFICATION AGREEMENT

Please read the following Certification Agreement and sign and date it at the bottom. We **must** have your signature below to process your application.

The information I have provided is accurate. I understand that acceptance into the CGSP program is based on this application, any support materials I have enclosed, and a favorable recommendation from my reference. I give the Educational Institute permission to thoroughly investigate my past employment, education, and professional development activities. I release from liability all persons and companies supplying such information. I indemnify all persons I have listed in this application against any liability which might result from such an investigation. If I am accepted as a CGSP candidate, **I will have three months to complete all program requirements.** If I do not complete the program within three months I will have to re-apply and submit all fees. I agree to hold the Educational Institute and its Certification Commission harmless from any and all liability in the event this application is rejected on the basis of the information furnished by me or third persons which would, in the judgment of the Educational Institute, make me ineligible for certification. I agree to accept the Certification Commission's decision as to my eligibility for this certification.

The CGSP program and fees associated with the program are non-refundable and non-transferable.

Signature: _____ Date: _____

Print Name: _____

For Candidates with Special Needs

The Certification Commission heartily supports the intent of the Americans with Disabilities Act (ADA) PL 101-334 §309(b)(3). The Commission will make a reasonable effort to provide candidates who have documented disabilities with the necessary aids and services that do not fundamentally alter the measurement of the skills or knowledge the CGSP Program is intended to test. Please direct specific questions regarding special accommodations to the Professional Certification Department at 407-999-8100 or 888-575-8726.

I request special examination assistance or a test modification during the examination due to a disability. With this application, I am including documentation of my disability in order to receive special accommodations.

Auxiliary aids and services can only be offered that do not fundamentally alter the measurement of skills or knowledge the examination is intended to test – Americans with Disabilities Act, Public Law 101-334 §309(b)(3)

Return to: American Hotel & Lodging Educational Institute
 Professional Certification Department
 800 N. Magnolia Ave., Suite 300, Orlando, FL 32803
 Phone: 407-999-8100 • Fax: 407-999-8610 or 407-236-7848
 E-mail: certification@ahla.com

2/9