

第54屆全國技能競賽

THE 54th NATIONAL SKILLS COMPETITION

青年組金牌

Gold Medal



展現自我、奪得佳績

第54屆全國技能競賽 各憑本事展現實力

洪維珣 | 採訪撰文

勞動部「第54屆全國技能競賽」於今（2024）年7月17日盛大開幕，本屆共有1,031名選手參賽，並特別設立「AI科技主題展示區」，展現台灣智慧科技產業的實力。行政院長卓榮泰也親自到現場，鼓勵參賽選手們盡情發揮實力，獲得最好的成績。

展現技能實力 開拓自身未來

卓榮泰期勉所有參賽選手們，從這一刻開始拿出實力，將獎牌留在手中，政府也會持續投入經費，提供學生更好的培訓機會，達到產學合一的目的。

他期勉所有參加全國技能競賽的選手們，曾有句話說：「夢想有多大，舞台就

有多大」，鼓勵所有青年選手，「你的技能有多大，你的世界就有多大，儘量去發揮你的技能」。希望所有選手都能在賽事期間盡情展現自我，並在未來投入社會、服務人群，為國家生產與經濟發展增添力量，讓台灣往進步文明國家的目標更邁進一步。

本次全國技能競賽也將選拔出優秀的國手，於明（2025）年代表國家出賽爭取佳績；此外，賽場區「AI科技主題展示區」，將台灣高科技研發製造與應用成果，融入到國人的生活體驗之中，化為最好的實踐。

政府推動技職發展，深化產學合作

卓榮泰表示，政府將持續進行更多投資未來世代的工作，目前在第一期與第二期的「高等教育深耕計畫」中，已投入超過新台幣（以下同）650億元，讓各位莘莘學子能獲得政府政策上的投資與協助。同時為加強學生學成後與未來就業市場的連結，政府也陸續建置「區域產業人才與技術培訓基地」，從2022年至2025年，將投入24億元經費，目前在16所大專院校中，已設立18座培訓人才的基地，以提供學生更好的培訓機會，達到產學合一的目的。他相信每位選手過去所學習到的技能，都是非常獨特與寶貴的，並會一輩子受用。

勞動部長何佩珊則表示，勞動部與教育部、經濟部一同攜手合作，深耕技職領域，建立學訓用整合平台，促使技職復興，支持產業發展。本次全國技能競賽採用國際規格舉辦，不僅場地使用了南港展覽館1、2館超過7萬平方公尺的空間，競賽職

類更達69個，為明年我國辦理亞洲技能競賽活動提前預熱。

為確保職場工作安全，強化民眾職業安全衛生意識，勞動部職業安全衛生署、勞動部勞動及職業安全衛生研究所與財團法人職業災害預防及重建中心，配合於「第54屆全國技能競賽」，共同合作辦理「職業安全衛生觀摩體驗活動」。活動內容除包含作業場所危害辨識、個人安全防護器具選擇、感電預防、化學品危害標示等闖關項目外，也針對職場常使用的衝剪機械、高空工作車、施工架及局限空間等高風險作業等，透過實際操作、VR等體驗教學方式，讓來觀賽的民眾可以親身感受作業中的潛在危險，以提升職場危害辨識能力。

贊助商感謝日，鼓勵各界支持技術人才培育

為感謝協助本屆全國技能競賽的協辦單位及熱心的贊助單位，勞動部特別於7月19日，在「智造夢想」主題展示區主舞台舉辦第54屆全國技能競賽「贊助廠



▲ 勞動部長何佩珊期許跨部會合作，能促進技職發展更上一層樓

商感謝日一頒贈感謝牌」活動。由勞動部勞動力發展署長蔡孟良頒贈獎牌給出席的協辦單位及贊助單位，感謝他們慷慨贊助競賽的各項設備、材料及技術人力等支援，讓選手們能夠無後顧之憂地在競賽舞台上展現所學，充分發揮技能潛力。

蔡孟良表示，除了為前線選手的付出與成果獻上掌聲，也期待全民持續為他們加油打氣，更要特別感謝協辦單位及贊助廠商慷慨無私的付出，做為選手們最強的后盾。「企業逐步認同政府對於技術人才的培育，並透過贊助的方式善盡企業社會責任」蔡孟良說，讓台灣各界感受到企業對於社會責任的重視，有助社會永續經營及產業人才招募，達到雙贏互利的成果。

勞動部衷心期盼，各單位及民間資源能繼續共襄盛舉，以實際行動向選手們表達支持與肯定，讓台灣專業技術接軌國際帶動產業蓬勃發展，並展望明年 2025 亞洲技能競賽，讓世界重新看見台灣的技術底蘊。

集結優秀師資 打造專業培訓環境

勞動力發展署各分署也在賽前舉行大會師，為每一名出征的選手加油打氣。北基宜花金馬分署今年培訓 49 名選手，參與 17 個職類競賽。北基宜花金馬分署強調，養成一名專業選手沒有捷徑，必須經過長時間培訓與大量練習，才能熟練掌握專業技能。

北基宜花金馬分署更盡其所能，向全國技能競賽提供一流的訓練設施和卓越的

教學團隊，包括延攬退役國手傳授競賽技巧和心得、引進業界線上師資提供最新的行業趨勢資訊，並逐年更新訓練設備；訓練師也會根據選手的特質，制定專屬培訓計畫，包括專業指導和技能提升的具體步驟，確保培訓內容針對選手實際狀況隨時調整，有效提升選手專業力。

桃竹苗分署今年共有 189 名培訓選手晉級全國技能競賽，角逐包括工業機械、銲接、漆作裝潢、餐飲服務等 50 個職類的獎牌。桃竹苗分署更在 7 月 12 日集結舉行激勵誓師大會，帶領各培訓選手高喊目標「稱霸全國」，延續分區賽獎牌數全國第一的氣勢。

除親自授旗為選手加油鼓舞士氣，桃竹苗分署長賴家仁也以「畫龍點金」的寓意與儀式，祝福參賽選手們順利奪金稱霸全國。

針對本屆全國技能競賽，中彰投分署鎖定「工業 4.0」等 29 個職類派出 126



▲ 第 54 屆全國技能競賽比照國際規格，在南港展覽館 1、2 館擴大舉辦，場地超過 7 萬平方公尺，對外展現台灣技能實力。



▲ 全國技能競賽的主題展示區有許多結合科技與AI的小巧思，可用手機掃QR-Code的簡單方式，一覽所有展項資訊，提供民眾方便又省事的服務。

名菁英選手參賽。為鼓舞代表隊士氣，中彰投分署於7月10日舉行誓師大會，由分署長劉秀貞親自為誓師代表披上象徵勝利的彩帶。現場選手們士氣高昂，高呼「技冠群倫 誰與爭鋒」，展現百分百的奪牌決心。

向下紮根 為選手職涯打下堅實基礎

雲嘉南分署長劉邦棟指出，勞動部全國技能競賽每年提供各方好手專業舞台同場競技，各職類前3名選手更有機會保送國立科技大學，本屆全國技能競賽雲嘉南分署共培訓89名選手、參與26個職類競賽。他也勉勵選手「堅持到底、永不放棄、懷著感恩心」，因為能夠來到全國技能競賽的殿堂就是一種肯定，只要秉持信念走下去，在競技之餘還能享受比賽的過程，肯定能成為人生中一段美麗的回憶。

高屏澎東分署長郭耿華表示，技職教育已是現代社會中不可或缺的一環，而技能競賽則是讓青年學子積極提升並展現技能水平的舞台。高屏澎東分署培訓的每一名選手都令人非常欽佩，更是高屏澎東分署的驕傲。

做為培訓人才的搖籃，高屏澎東分署透過「向下紮根」帶入專業的培訓資源和實作經驗，也不斷精進訓練設備，逐年引進新式設備，同時也將AI及虛實整合技術運用於培訓過程，無論是技術培訓、專業指導、實踐機會，高屏澎東分署都為年輕人的職業生涯打下堅實的基礎，為國家的技術發展注入新的活力。

這一期的台灣勞工季刊也邀請4個職類的金牌選手，分享他們的心路歷程，希望透過他們的備賽點滴、參賽經驗，能讓更多人能了解技能競賽選手付出的汗水與辛勞。

身為全國技能競賽「粉刷技術與乾牆系統」職類中唯一的女性選手，柯丞晞不怕吃苦，透過毅力與抗壓性，克服了身高與力量的生理限制，發揮細膩與藝術天份，在二度參賽時拿下金牌。



克服生理條件限制 「粉刷技術與乾牆系統」職類金牌柯丞晞

打破刻板印象 決心投入粉刷技術與乾牆系統

柯丞晞就讀國立彰化師範大學附屬高級工業職業學校（以下簡稱彰師大附工）建築科，今年升三年級。回顧第一次接觸技能競賽的時候，只是個青澀的一年級學生。她說，剛入學的時候，指導老師就來宣傳技能競賽與招生選手，「國中參加技能競賽有獲獎，上高中之後就想繼續當選手」。

「當時指導老師有提出四個職類可以挑選。」她說，那時候大家都說粉刷很適合，但又認為粉刷技術與乾牆系統這個職類「女生不行、男生比較強」。為了打破刻板印象，柯丞晞下定決心投入粉刷技術與乾牆系統。

對這職類的第一印象是「真的很高耶！」她笑說，在職類介紹時，看到相關作品的照片，就知道有一定的高度，但實際接觸的時候，還是嚇了一跳，沒想到這對身高不到 155 公分的她來說，會是一場艱辛的挑戰。

先天條件受限 勤奮基本功突破障礙

粉刷技術與乾牆系統包含使用手工工具、自製工具或電動工具，在指定的牆面或隔間工程上，透過放樣、打底粉刷、護角施作、表面整平修飾等技術，完成輕鋼材質與石膏板材料的裁切、組裝。

柯丞晞表示，看到作品難度這麼高，反而會讓她更想挑戰看看，在練習的過程中，遇到最大的困難點就是身高與力量的不足。她解釋，身高不足可以靠椅子或梯子等輔具，「只是上上下下很花時間」，必須要花大量的練習來縮短耗費的時間。

「每個作品都會遇到身高的限制。」她解釋，包括第一模組打底、第二模組組裝，對於身高較矮的選手都會比較困難，分區賽的作品約 180 公分，感受還不那麼明顯，直到全國技能競賽看到 200 公分的牆面高度，對她來說真的是場不小的挑戰。

由於這個職類需要搬動石膏板，配合作品還必須剪裁鋼條，她坦言，不可避免

的，她的力氣比較小，因此在進行移地訓練的時候，每天都會剪一百支鋼條作為基本練習，「時間證明，這是有效的」。另外，她也會跑步來增加體能狀況，以最紮實的基本功來面對。

競賽路上屢遇挫折 調整心態再上路

由於在生理條件上的限制，柯丞晞在訓練時吃足苦頭，不管是遇到作品表現不如預期，或是在時間內沒有完成作品，好勝心強的她曾躲在廁所裡偷哭。但一路走了兩年的賽季，她今年在全國競賽感觸特別深刻。

「我前三天狀況沒有很好，但回去之後，老師鼓勵我往之後的賽程看」她說，今年參賽的心態也較前一屆抗壓性更高，因為「今天做完就做完了，明天做得更好就好了」。

她回憶，去年在全國技能競賽的時候，到了最後一天的賽事，全場已經開始倒數，卻還沒有做完，手邊仍在動作，還沒有停下，最後只拿到第五名的成績，但今年競賽最後一天，卻有餘裕做完，感受裁判與全場觀眾一起倒數的氛圍。

分析這次拿下金牌的關鍵，她認為，在作品細節的處理、時間掌握是拿下第一的最大原因，更分享技巧，就是將每個步驟寫入流程表，讓自己在大部分的步驟都能維持在節奏上，同時，情緒控管也很重要，「不能慌，即便做錯也不能慌」。

勉勵後進學妹投入 感謝恩師支持與協助

柯丞晞是今年全國技能競賽粉刷技術與乾牆系統職類項目中唯一的女性選手。她也建議後進的學妹，如果身高真的不足，就要多想想，要有心理準備在備賽或比賽的過程中會吃很多苦頭，如果想要投入，就要有決不放棄的精神。

在「細節上的細膩處理，則是女生在這個職類的優勢」她說，不管是分區賽還是全國技能競賽，她發現自己的作品在外觀上是最好看的，特別是全國技能競賽到了第四模組，具備藝術感與美感的參賽作品，會較為吃香。因此她認為只要堅持練習，克服生理上的弱勢，女生在這個職類還是不會輸給男生的。

柯丞晞除了想感謝今年特地到現場加油的家人們，更特別想感謝彰師大附工建築科與勞動部勞動力發展署雲嘉南分署漆作裝潢職類的支持，以及一路訓練以來給予很多協助的老師與學長姐。她說，在這兩年的過程中，受到許多師長的指點，因此想跟這些老師們一起共享這份榮耀。



▲ 粉刷乾牆職類作品高度常在 180 公分以上，對柯丞晞來說，需要更多練習克服生理障礙。

從「工業控制」進階參與「工業 4.0」，陳竣棋具備良好的基礎，隊友方彥清則是有賽事經驗與性格沉穩的特質，兩人發揮絕佳的默契，在賽程中充分展現實力，順利過關斬將，拿下全國技能競賽「工業 4.0」職類金牌。



沉穩發揮實力 陳竣棋、方彥清「工業 4.0」奪金

投入新領域從頭開始 有神隊友好安心

陳竣棋就讀臺北市立松山高級工農職業學校（以下簡稱松山工農），今年升二年級，在國中時期曾參加「工業控制」職類青少年組，在進入高職之後，一年級就開始投入「工業 4.0」的領域。

從工業控制進入工業 4.0，他說，兩門職類在自動化、機電整合的部分需要的技巧較為相近，但相對來說，他比較喜歡工業 4.0 職類中，兩個人組隊參與的互動感，更笑說「有隊友比較安心」。

他口中的「令人安心的隊友」就是大他一屆、同讀松山工農的學長方彥清。陳竣棋說，方彥清一年級的時候是以室內配線、電氣裝配為主要訓練方向，所以進入工業 4.0 這個職類，「轉換的領域比較大」，但方彥清訓練與參賽經驗豐富，在整個過程中給他很多安定感。

工業 4.0 為兩人一組競賽，一名選手專精機電整合及自動化的相關技術，另一

名選手須熟悉網路通訊技術及製造執行系統（MES）的相關技術。工業 4.0 為第 54 屆全國技能競賽的新職類，首度以完整分區賽、全國賽的流程完成賽事。

組隊比賽難「分工」 長時間訓練培養默契

陳竣棋認為，工業 4.0 最難的部分就是兩人的溝通，因為一個人的比賽只需要做好自己的部分，很清楚要流程做到哪裡、可以控制到哪裡，但兩人一組的賽事上，「分工」變得非常重要，不僅要時時溝通完成了哪一道流程，也要試著互相協助完成對方的進度。

「因為隊友是學長，所以會比較跟著學長走。」陳竣棋說，在訓練的時候，平時會靠著互相鬥嘴培養默契，但到了比賽時，兩人也會收起玩心，盡全力互相幫忙。

過去就有技藝競賽的選手經驗，陳竣棋回憶在報名加入選手之後，週一至週五放學就會開始練習，越靠近比賽、練習時間越長，不僅會請公假、整天投入在比賽，

甚至到了比賽前一個月，還利用假日去學校練習。

競賽過程偶遇挫折 互相打氣跨過難關

兩人的好默契在全國技能競賽場上也充分發揮，陳竣棋說，第一天在配線項目時，他不知道為何速度比平常練習更慢，隊友發現進度落後就來幫忙，兩人交換手上的工作後，成功度過第一天賽程。

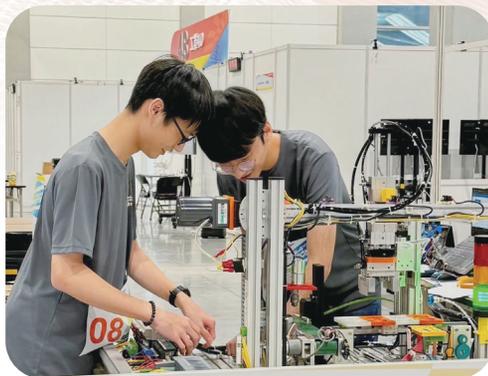
第二天的賽程，兩人出現失誤，導致後面進度被拖累，分數雖然不如第一天，但他們也迅速整理情緒、互相鼓勵，更檢討隔天進場後的優先工作。

第三天為整場賽事的重頭戲，特別是今年考題出了一項新功能，大家都是首度摸索，兩人先合力完成主要功能後，他再讓隊友放手研究，雖然花了一點時間，最後仍順利完成項目，拿下金牌。

良好溝通習慣與不受限的心態，成奪金關鍵

陳竣棋認為，除了絕佳的默契，他們大膽調整設備的擺放，讓整個流程跑起來更為順手也是重要關鍵，在調整電腦位置之後，兩人的工作動線順暢，再加上溝通無礙，就是這次拿下金牌的重要關鍵。

他也分享兩人溝通的技巧，就是把需要溝通的部分「寫下來」，透過文字可以很清楚地傳遞訊息、不會講完之後就忘記，而且精簡、不帶情緒，讓溝通起來更有效率。



▲ 調整過設備擺放位置後，兩人工作更加流暢，增加了完成項目的效率。

另外，他也認為在可程式化邏輯控制器（PLC）項目必須非常熟練，不能怕辛苦，對結構要有概念，更重要的是，當啟動機械之後「不能怕他撞」。他笑說，一開始跟隊友害怕撞壞機械，不敢放心大膽的去寫程式，但指導老師們一直提醒他「小心防撞，但不能怕他撞」，只要有做好防護措施就好，因為過度害怕機械碰撞，反而綁手綁腳、會讓程式寫不好。

感謝師長與親人的鼓勵 更感謝隊友一路相挺

順利拿下金牌後，陳竣棋表示，在這場比賽中受到很多人的幫助，最感謝是松山工農的老師們提供設備，讓他們在良好的環境中練習，還有南港高工老師的教導，甚至是以前畢業的大學長們也願意回來傳授經驗。他特別感謝隊友方彥清，因為兩人是從無到有地不斷練習，彼此互相支持走完全程。最後更要感謝家人在背後支持與鼓勵，謝謝所有幫助過他們的每一個人，這一點一滴的養分都是他們繼續向下一階段挑戰的最佳動力。

機器人系統整合是近年新增的職類。劉邦曆與張祐誠這對臺中市立臺中工業高級中等學校（以下簡稱臺中高工）機械科的學長與學弟組合，不僅靠著勤奮練習迅速累積經驗，兩人更充分磨合讓「1+1大於2」，首度挑戰「機器人系統整合」就順利鍍金。



最佳夥伴 劉邦曆、張祐誠首度挑戰「機器人系統整合」摘金

不畏困難險阻 迎戰機器人系統整合

劉邦曆在就讀臺中高工機械科時，全心投入技能競賽，包括參加第51屆技能競賽綜合機械職類，拿下分區技能競賽第三名，全國技能競賽第五名的好成績，雖於選拔國手最後階段失利，但仍不氣餒，決定挑戰「機器人系統整合」職類。

「大概是去年11月左右開始準備機器人系統整合，完成了今年3月的初賽跟7月全國賽。」他認為，過去在機械科學習2年的加工技術、機械概念等，都可以帶入這個職類，且相同的概念用在系統整合裡，還可以隨著題目調整，例如自己設計夾座與工作站等，利用3D列印或洗車床加工技術，可以更有效率地完成題目。

張祐誠目前是臺中高工機械科產學訓合作班的學生，今年升三年級。他在二年級時加入勞動部勞動力發展署中彰投分署（以下簡稱中彰投分署）受訓，當時常常看到手臂室裡那些機械手臂，很想要挑戰看看，於是投入機器人系統整合職類。

機器人系統整合工程師必須清楚瞭解製造過程、控制系統、多節機器手臂的技術發展及自動化規則的進展，甚至電力連接、程式編寫等，每項專業皆由兩人一組合作串接。

兩人各自有想法 互相激盪找出最優解方

劉邦曆與張祐誠都是首度接觸機器人系統整合，劉邦曆負責軟體、張祐誠負責硬體部分。劉邦曆笑說，從初學者開始練到「人機合一」，技術層面可以透過夜以繼日的練習補足。但在隊友溝通的層面，「因為我們有年齡差，所以初期常吵架。」劉邦曆說，兩人都很有想法，對於同一個問題的觀念與解方常有不同，「這是缺點、同樣也是優點」，比較不會因為誰被過度依賴而導致兩人一路錯下去。

張祐誠也說，兩人之前完全不認識，既沒有默契也沒有共識，做題目時常會發生爭吵，需要時間磨合，後來漸漸會冷靜坐下來聽對方說，若雙方都堅持自己是對的，那就都做、看誰做得比較好，「其實題

目的解法都差不多，沒有誰絕對是對的」，但兩人可以從中找到更好的解決方案。

在練習與比賽的過程中，兩人也充分發揮互補。劉邦曆表示，練習的時候遇到很多問題，但第一次在時間內完整做完一套系統時，就收穫了非常大的成就感；由於在全國技能競賽評分還要加上使用者操作介面跟報告（紀錄手冊）這兩部分，後面的練習就都在不斷加強這些地方。

張祐誠則說，兩人間不會計較誰練比較多、誰練比較少，在全國技能競賽的前兩週，他恰好要考乙級執照，練習的時候不但要分心操作術科，晚上回房還要繼續讀學科，就使劉邦曆的角色更為吃重。

比賽過程屢遇挑戰 互相扶持驚險勝出

兩人經歷逾半年的磨合，終於在比賽時得到收穫。劉邦曆說，賽程第一天在架機評分前 10 分鐘時，張祐誠突然發現手臂有問題，當時他成為穩定軍心的角色，提醒對方要冷靜解決問題，才有驚無險地拿下第一個評分題。而賽程第二天上午的第二個評分題，因為事先沒有討論清楚，一人在寫流程、一人在做排程時，發現兩人想法有出入，也是劉邦曆安撫張祐誠，讓他穩下步驟，又救回了一題。

但到最吃重的第三個評分題時，則換劉邦曆發生了小失誤。張祐誠說：「學長那部分如果沒有評分，我這裡也沒有分數，所以一定要讓他那邊有辦法評分。」於是他把程式部分接手過來，讓劉邦曆專心收尾。

劉邦曆坦言，其實到時間結束時，兩人仍沒有完成最後一個評分題，但在評分

時，也跑完了三分之一，只是沒想到另一組看似完成全部程序的對手，竟然跑不到三分之一，才讓兩人驚險勝出。

感謝師長前輩教誨 提點後進機器人系統整合學習要點

劉邦曆參加全國技能競賽經驗較為豐富，他建議想投入機器人系統整合的學弟妹，在學期間可以多多練習識圖知識跟畫圖技術，至於比較深入的加工跟材料學，可以等學校的實習課程再了解。

首度挑戰機器人職類就拿下金牌，讓他們心中充滿感激，除了全力支持他們的家人，還包括臺中高工戴家陞老師、蕭閔遠老師，以及中彰投分署林育賢股長、沈榆潔老師、許祐璋老師、陳建銘老師等當他們最強的后盾。

同時，過去的學長姐，包括第 46 屆工業機械國手林宗漢、第 46 屆機器人系統整合國手林子閔、第 47 屆機器人系統整合國手劉育瑄與黃奕翔都不吝分享經驗，以及銘家五金行老闆黃坤勝給予他們最大的後勤資源。這些鼓勵與幫助，都成為了他們持續前進的動力。



▲ 機器人系統整合需要 2 人共同努力才能過關

旅館接待是結合服務業的重要職類，不僅要注意應對進退、留神突發狀況，還要全程以英文應答。林秉寬從零開始，靠著不放棄的學習、持之以恆的毅力，花了比其他選手多兩倍的時間，最終成為黑馬竄出、為一路努力添金加值。



比別人多下兩倍苦工 林秉寬擁抱「旅館接待」職類金牌

意外選上校內選手，開啟「旅館接待」職類旅程

今年全國技能競賽「旅館接待」職類唯一男性選手林秉寬，來自高雄市立三民高級家事商業職業學校觀光科。林秉寬表示，當初會投入旅館接待職類，主因是他在一年級的時候，班級導師鼓勵大家參加校內甄選時，跟著同學一起加入了培訓，培訓的過程常會忙到晚上 7、8 點，甚至有時候要到晚上 10 時才能回家，玩心較重的同學就會在過程中慢慢退出。

「我原本也想退出」林秉寬表示，因為感覺自身程度較差，在培訓結束後應該不會被選上，心裡就打起了退堂鼓，沒料到走完校內甄選，大部分的人都退出了，他就順勢選上了校內選手。

補強英文功底，花兩年時間讓技能步入正軌

「旅館接待」這個職類涵蓋房間預訂、入住、顧客抱怨、服務中心、以及退房服

務等，不僅要能解決顧客問題，更非常看重英文的聽說讀寫，以及面對顧客的應對進退。他笑說，自己英文程度較差，一開始連「Reservation」這個單字都不會，所以在一年級參賽的時候，僅拿到佳作成績。

但他不屈服於程度落後的劣勢，在老師的推薦下開始上英文課，每天 50 分鐘與外國人開始全英文互動，而且不能使用翻譯，全憑自身的英文底子來溝通，經過了快 2 年、逾 300 多堂課程，以及大量閱讀、記誦單字等基礎，花了雙倍的力氣來熟悉旅館接待的相關英文用語，直到二年級才讓技能步入正軌。

為了跟上大家的程度，林秉寬花了非常多的精力與時間一路追趕，在南區賽拿到第二名，他的抗壓性與調適能力也獲得很大的成長。他說，一年級的時候比較不懂事，常常會利用社群媒體來抒發情緒，「大家都看得到我對事情在抒發情緒」，但老師也提醒這樣公開評論事情可能帶來的影響，所以他開始跟老師抒發情緒，從中

找到解決方法，而不是單純的發牢騷，現在更會與 Chat GPT 用中文與英文雙聲道聊天。

顧客抱怨難處理，蒐集實務意見為成功關鍵

在旅館接待職類的訓練過程中，林秉寬發現，除了英文非常重要，服務熱誠跟學習態度也是想要在這職類有好表現的一大重點，因為這職類過去累積了很多題庫，所以他會將題庫收集成為資料庫，只要在賽前將全部題組都練過、每一個題組都專精，就可以達到標準的應對需求，但沒辦法靠練習的、也是這個職類最需要具備的，就是「服務熱誠」，因為這會影響面對顧客的態度和說話的語調，進而影響最後的成績。

在「旅館接待」職類賽程中，他覺得最難的是「顧客抱怨」這一個環節，因為題組僅 10 分鐘，不會知道是一個顧客或是兩個顧客進來抱怨，而且一個顧客通常會同時抱怨很多事情，在一邊解決問題的時候，還要安撫顧客的情緒，「在設定好



▲ 林秉寬認為，處理顧客抱怨是最困難的環節，需要同時兼顧許多面向才能過關。

的各種情境下，道歉技巧與同理心的展現都會獲得分數」。

林秉寬強調，在技能競賽中，以一個值班經理的角色，如何讓顧客同意你的提議與想法，讓他覺得問題被解決、情緒被安撫是很重要的事情。他也特別去參考各種實務意見，包括網路評論，以及在社群媒體的旅宿社團，參考網友們分享住宿的好壞意見與旅宿業者們的回覆。

「有些業者真的寫得很好，這些我就會擷取下來，一直練習、內化成我的素材」他說，這也是讓他在題庫之外，還有更多可以活用的應對進退與處理客訴的想法。

技能、技巧與服務熱誠，終成未來的寶貴財富

回顧全國技能競賽，林秉寬說，最後在宣布名次時，他沒有想到自己會拿下最高榮耀，所以當他聽到銅牌不是自己的名字時竟默默流淚，銀牌也不是自己時就更難過了，但最後聽到自己拿下金牌時，「整個人就是傻住、然後開始尖叫」。

面對未來的職涯選擇，他笑說一定不會從事旅宿業，但會帶著在「旅館接待」這職類學習到的各種技能與技巧，以及積極向學、服務熱誠在未來的職涯繼續發展。