

(2024-26 年度) 高中應用學習調適課程 — 商場機械人服務大使B (Mode 2)

第一學年 教學時間表

任導師：機械人課程：文 熙

客戶服務及生涯規劃課程：陳敬慧

上課時間：逢星期四 8:45-12:45

上課地點：九龍觀塘順利邨 (A區)第一期屋邨小學校舍中華基督教會基順學校

| 節數 | 日期         | 教學內容                                    | 任導師 | 時數 |
|----|------------|---|-----|----|
| 1  | 2024-9-12  | 開學日<br>自我探索及訂立自己未來學習目標及任務               | 陳敬慧 | 4  |
| 2  | 2024-9-19  | 認識商場內不同的設施及機械人在日常生活和商場中的應用              | 文 熙 | 4  |
| 3  | 2024-9-26  | 商場內的不同服務人員崗位和職能及客戶服務的重要性                | 陳敬慧 | 4  |
| 4  | 2024-10-3  | 優質客戶服務                                  | 陳敬慧 | 4  |
| 5  | 2024-10-17 | 優質的客戶服務 – 客戶服務技巧與態度                     | 陳敬慧 | 4  |
| 6  | 2024-10-24 | 優質的客戶服務 – 客戶服務技巧與態度                     | 陳敬慧 | 4  |
| 7  | 2024-10-31 | 優質的客戶服務 – 客戶服務技巧與態度 (評估)<br>客戶服務聆聽與溝通技巧 | 陳敬慧 | 4  |
| 8  | 2024-11-7  | 客戶服務聆聽與溝通技巧                             | 陳敬慧 | 4  |
| 9  | 2024-11-14 | 客戶服務聆聽與溝通技巧(評估)                         | 陳敬慧 | 4  |
| 10 | 2024-11-15 | 實地考察及觀摩                                 | 文 熙 | 8  |
| 11 | 2024-11-21 | 職業安全及健康知識及風險評估方法                        | 陳敬慧 | 4  |
| 12 | 2024-11-28 | 操作機械人的安全守則及其他注意事項                       | 文 熙 | 4  |
| 13 | 2024-12-12 | 認識機械人、建立空間及方向感的認知                       | 文 熙 | 4  |
| 14 | 2024-12-19 | 機械人基本結構、功能及運作原理                         | 文 熙 | 4  |

|    |           |                                |     |   |
|----|-----------|--------------------------------|-----|---|
| 15 | 2025-1-16 | 機械人基本結構、功能及運作原理(實操)            | 文 熙 | 4 |
| 16 | 2025-2-13 | 機械人正確使用方式和啟動機械人的程序             | 文 熙 | 4 |
| 17 | 2025-2-20 | 啟動和關閉機械人的工作準備和檢查               | 文 熙 | 4 |
| 18 | 2025-2-27 | 學習繪畫地圖並設置地點 ( 實操 )             | 文 熙 | 4 |
| 19 | 2025-3-6  | 學習繪畫地圖並設置地點 ( 評估 ) 與機器人操作總結    | 文 熙 | 4 |
| 20 | 2025-3-7  | 實地考察及觀摩                        | 文 熙 | 8 |
| 21 | 2025-3-13 | 情緒管理及應對困難技巧與方法                 | 陳敬慧 | 4 |
| 22 | 2025-3-27 | 團隊建立                           | 陳敬慧 | 4 |
| 23 | 2025-4-3  | 不同情境下的處理方式 - 當地下有水漬和當機械人提供錯誤資料 | 陳敬慧 | 4 |
| 24 | 2025-4-10 | 不同情境下的處理方式 - 當機械人運作異常          | 陳敬慧 | 4 |
| 25 | 2025-5-8  | 不同情境下的處理方式 - 當客戶不適當使用機械人       | 陳敬慧 | 4 |
| 26 | 2025-5-15 | 不同情境下的處理方式 ( 評估 ) 與總結          | 陳敬慧 | 4 |
| 27 | 2025-5-22 | 探索職業性向及所需的技能                   | 陳敬慧 | 4 |
| 28 | 2025-5-29 | 職場技巧及行業出路                      | 陳敬慧 | 4 |

Last update: 22/8/2024