

(2024-26 年度) 高中應用學習調適課程 — 商場機械人服務大使A (Mode 1)

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：阮文昌

上課時間：逢星期三 13:00-17:00

上課地點：香港九龍油麻地窩打老道23號青年會專業書院禮堂

節數	日期	教學內容	任導師	時數
1	2024-9-11	開學日 自我探索及訂立自己未來學習目標及任務	阮文昌	4
2	2024-9-25	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	2024-10-2	商場內的不同服務人員崗位和職能及客戶服務的重要性	阮文昌	4
4	2024-10-9	優質客戶服務	阮文昌	4
5	2024-10-16	優質的客戶服務 – 客戶服務技巧與態度	阮文昌	4
6	2024-10-23	優質的客戶服務 – 客戶服務技巧與態度	阮文昌	4
7	2024-10-30	優質的客戶服務 – 客戶服務技巧與態度 (評估) 客戶服務聆聽與溝通技巧	阮文昌	4
8	2024-11-6	客戶服務聆聽與溝通技巧	阮文昌	4
9	2024-11-13	客戶服務聆聽與溝通技巧(評估)	阮文昌	4
10	2024-11-20	職業安全及健康知識及風險評估方法	阮文昌	4
11	2024-11-27	情緒管理及應對困難技巧與方法	阮文昌	4
12	2024-12-4	團隊建立	阮文昌	4
13	2024-12-11	實地考察及觀摩	阮文昌	4
14	2024-12-18	操作機械人的安全守則及其他注意事項	文 熙	4

15	2025-1-8	認識機械人、建立空間及方向感的認知	文 熙	4
16	2025-1-15	機械人基本結構、功能及運作原理	文 熙	4
17	2025-1-22	機械人基本結構、功能及運作原理(實操)	文 熙	4
18	2025-2-5	機械人正確使用方式和啟動機械人的程序	文 熙	4
19	2025-2-12	啟動和關閉機械人的工作準備和檢查	文 熙	4
20	2025-2-19	學習繪畫地圖	文 熙	4
21	2025-2-26	學習繪畫地圖並設置地點 (實操)	文 熙	4
22	2025-3-5	學習繪畫地圖並設置地點 (評估) 與機器人操作總結	文 熙	4
23	2025-3-12	實地考察及觀摩	文 熙	4
24	2025-3-19	認識商場機械人與服務大使的協助夥伴關係	阮文昌	4
25	2025-3-26	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	阮文昌	4
26	2025-4-2	不同情境下的處理方式 - 當機械人運作異常	阮文昌	4
27	2025-4-9	不同情境下的處理方式 - 當客戶不適當使用機械人	阮文昌	4
28	2025-4-16	不同情境下的處理方式 (評估) 與總結	阮文昌	4
29	2025-4-30	探索職業性向及所需的技能	阮文昌	4
30	2025-5-7	職場技巧及行業出路	阮文昌	4

Last update: 26/8/2024