

《航空面试技巧与沟通》课程教学大纲

【Aviation interview skills and communication】 Syllabus

一、基本信息

课程代码: 0060454

课程学分: 2.0

面向专业: 航空服务系空乘和空服专业

课程性质: 该课程是系级必修课，是一门职业核心课程。

开课院系: 航空服务系

使用教材:

《航空面试技巧》 编者：张号全、孙梅 出版社：化工出版社

版本：2018年3月北京第2版第2次印刷

辅助教材: 《民航服务与人际沟通》 编者：宋文静、余辉 出版社：科学出版社

《空姐教你考空姐》 编者：杨怡 出版社：武汉大学出版社

先修课程: 本课程必要的先修课程《航空基础知识》、《形体与体能训练》、《航空形象设计》、《航空服务礼仪》《民航英语》等。

同步课程: 《民航服务心理学》、《民航机场地面服务》、《中英文广播词》等。

后续课程: 《客舱服务与操作》、《旅游文化》、《中外文化》等。

https://elearning.gench.edu.cn:8443/webapps/portal/execute/tabs/tabAction?tab_tab_group_id=2_1

二、课程简介

本课程在航空专业培养计划中是主要课程，课程有理论的教授，更重在技能的培养；是对大一所学形体、航空形象设计、民航基础知识等课程的检验和对后续要学专业课程的重要性的提示和铺垫。教授学生了解并掌握国内外各大航空公司的面试流程及内容。

三、选课建议

该课程适合具备民航基础知识的大二和大三空乘专业或者空服专业学生。

四、课程与专业毕业要求的关联性（必填项）

专业毕业要求	关联
L011: 爱党爱国，坚决拥护党的领导，热爱祖国的大好河山、悠久历史、灿烂文化，自觉维护民族利益和国家尊严。	
L013: 奉献社会，富有爱心，懂得感恩，自觉传承和弘扬雷锋精神，具有服务社会的意愿和行动，积极参加志愿者服务。。	
L015: 爱岗敬业，热爱所学专业，勤学多练，锤炼技能。熟悉本专业相关的法律法规，在实习实践中自觉遵守职业规范，具备职业道德操守。	
L021: 具有专业所需的人文科学素养。	

L022: 能用流利的外语与国外乘客交流, 进行双语广播。	
L023: 能掌握民航客舱服务及地面服务相关理论知识。	
L024: 能操作客舱服务设备和应急设备, 并为旅客提供客舱及地面服务。	
L025: 能从事服务、化妆、礼仪方面的培训工作。	●
L031: 倾听他人意见、尊重他人观点、分析他人需求。	
L032: 应用书面或口头形式, 阐释自己的观点, 有效沟通。	●
L041: 能根据需要确定学习目标, 并设计学习计划。	
L051: 身体健康, 具有良好的卫生习惯, 积极参加体育活动。	
L052: 心理健康, 学习和参与心理调适各项活动, 耐挫折, 能承受学习和生活中的压力。	●
L053: 懂得审美, 有发现美、感受美、鉴赏美、评价美、创造美的能力。	
L061: 在集体活动中能主动担任自己的角色, 与其他成员密切合作, 善于自我管理和团队管理, 共同完成任务。	
L064: 了解行业前沿知识技术。	
L072: 能够使用适合的工具来搜集信息, 并对信息加以分析、鉴别、判断与整合。	
L081: 具备外语表达沟通能力, 达到本专业的要求。	

备注: LO=learning outcomes (学习成果)

五、课程目标/课程预期学习成果 (必填项) (预期学习成果要可测量/能够证明)

序号	课程预期学习成果	课程目标 (细化的预期学习成果)	教与学方式	评价方式
1	L025	能从事服务、化妆、礼仪方面的培训工作。	课堂教学、视频学习 边讲边练 点评 讨论、问答	1、课堂提问 2、实操测试 3、PPT 展示、讲解
2	L032	能领会旅客诉求, 正确表达自己的观点, 具备书面和口头沟通的能力。 能中英文介绍自己	理论与实践的相结合 课外扩展阅读 点评 边讲边练	1、纸笔测试 2、实操测试 3、PPT 展示、讲解
3	L052	遵守纪律、守信守责; 具有耐挫折、抗压力的能力。	课堂教学、视频学习 边讲边练 点评 讨论、问答	1、课堂提问 2、实操练习 3、PPT 展示、讲解

六、课程内容

单元 1-3 你准备好了吗？（6 课时，理论 2+实验 4）

教学内容：空乘职业的岗位需求，空乘面试基本介绍，空乘面试礼仪及心态，空乘面试准备工作。

实训目标：树立培养优雅举止的意识；了解优雅举止的要求及要领；克服不雅举止，坚持不懈地去做。

教学重点：按照空乘人员着装、妆容、发型、仪态、心态，展示自我介绍

单元 4-6 面试基本流程（6 课时，理论 2+实验 4）

教学内容：国内航空公司空乘面试基本流程，国外航空公司面试基本流程，空乘面试十项技巧。

实训目标：模仿国内、国外航空公司的面试、进舱回顾基础知识、演练面试十大技巧

教学重点：空乘面试十项技巧及训练

单元 7-9 各航空公司面试要点（6 课时，理论 2+实验 4）

教学内容：国内航空公司空乘面试基本流程，国外航空公司面试基本流程，空乘面试十项技巧。

实训目标：模仿国内、国外航空公司面试要点回答各类问题

教学重点：国内、国外航空公司面试的报名、初试、笔试、复试、终审、体检、政审等流程。

单元 10-12 航空面试题库与互动测评（6 课时，理论 2+实验 4）

教学内容：笔试、面试注意事项，国内、外航空公司笔试、面试的题型，各类题型的答题思路及要诀。

实训目标：笔试前的准备、笔试中的注意事项，面试前的准备，面试中的注意事项。

教学重点：航空公司题库的训练。

单元 13-16 模拟航空公司的面试。（8 课时，理论 2+实验 2+复习 2+考核 2）

教学内容：了解航空公司的面试岗位，确定对面试岗位的认同感，面试过程中身心状态的调整及肢体语言的应用。了解航空服务职业的分类和特点、航空服务职业理念、职业的认知及航空服务职业的前景。

实训目标：疑难问题如何处理及面对。

教学重点：掌握沟通技巧。模拟航空公司的面试。认识职业的多面性，做好求职面试的准备。

七、自主学习

序号	内容		预计学生 学习时数	检查 方式
1	指定课外扩展阅读	航空发展进程、我国航空服务人才的发展状况、航空公司选拔服务人才的基本条件、	12 课时	理 论 测 试
2	预习任务	实验准备： 了解各航空公司的面试流程 掌握航空面试的礼仪及航空面试的形象设计	8 课时	分 组 模 拟 面 试

八、课内实验名称及基本要求（适用于课内实验）

序号	实验名称	主要内容	实验 时数	实验类型	备注
1	你准备好了吗？	按照空乘人员着装、妆容、发型、仪态、心态，展示自我介绍	4	演示型、综合型	模拟舱
2	面试基本流程	模仿国内、国外航空公司的面试、进舱回顾基础知识、演练面试十大技巧	4	演示型、综合型	模拟舱
3	航空公司面试要点	模仿国内、国外航空公司面试要点回答各类问题	4	演示型、综合型	模拟舱
4	航空面试题库的互动测评	航空公司面试题库	4	演示型、综合型	模拟舱
5	模拟面试	按照航空公司面试要求，全真模拟面试按航空公司的面试要求，服装、妆容，发型	4	演示型、综合型	模拟舱

九、评价方式与成绩

总评构成（全 X）	过程考核 1 (X1)	过程考核 2 (X2)	过程考核 3 (X3)	过程考核 4 (X4)
评价方式	模拟面试	团队合作	小作品	课堂表现
所占比例%	50%	20%	20%	10%

撰写：孙梅
月 20 日

系主任审核：

孙梅

审核时间：2023 年 8