

## 课程教学进度计划表

### 一、基本信息

课程名称	面试与沟通技巧 Interview and communication skills				
课程代码	0060454	课程序号	3632	课程学分/学时	2/32
授课教师	孙梅	教师工号	15010	专/兼职	专职
上课班级	空乘 23-1,23-2	班级人数	42	上课教室	健康 112
答疑安排	时间：周一上午 1、2、3、4 节，周三下午 5、6、7、8 节 地点：职院 432 电话：13817552817				
课程号/课程网站	2218923/https://www.mosoteach.cn/web/index.php?c=interaction&m=index&clazz_course_id=97F86FDD-6764-11EF-B5BC-9C63C078B890				
选用教材	《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				
参考教材与资料	《空姐教你考空姐》 编者：杨怡				

### 二、课程教学进度安排

课次	课时	教学内容	教学方式	作业
1	2	空乘职业简介、航空面试概况职业和服务特征、练好平时的基本功、模拟机舱演练的必要性	讲课、演练、课内实操	作业：了解空乘职业的能力矩阵
2	2	如何在面试中脱颖而出、航空面试基本流程、个人简历的设计	讲课、演练、课内实操	作业：利用 SWOT 模型制定求职战略
3	2	航空面试中的礼仪、航空面试中的形象设计、航空面试中的自我介绍	讲课、演练、课内实操	作业：撰写自我介绍

4	2	国内航空公司空乘面试基本流程 国外航空公司空乘面试基本流程	讲课、演练、 课内实操	作业：修改自我介绍
5	2	空乘面试十项技巧、掌握更多的航空公司信息	讲课、演练、 课内实操	作业：演练自我介绍
6	2	面试所需材料准备、注重团队协作	讲课、演练、 课内实操	作业：准备制作小作品的 基本材料
7	2	国内航空公司面试要点、讲解：中国南方航空、 东方航空、中国国际航空、深圳航空	讲课、演练、 课内实操	准备小组 PPT
8	2	国外航空公司面试要点、讲解：阿联酋航空、 新加坡航空、全日空、卡塔尔航空	讲课、演练、 课内实操	准备小组 PPT
9	2	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	讲课、演练、 课内实操	作业：制作小作品 (X3)
10	2	航空面试笔试注意事项、笔试前的准备、笔试 中的注意事项	讲课、演练、 课内实操	作业：制作小作品 (X3)
11	2	航空面试注意事项、面试前的准备、面试中的 注意事项	讲课、演练、 课内实操	课本预习
12	2	国内航空公司笔试题型解析、国内航空公司面 试题型解析、国内航空公司题库的训练	讲课、演练、 课内实操	课本预习
13	2	国外航空公司笔试题型解析、国外航空公司面 试题型解析、国外航空公司题库的训练	讲课、演练、 课内实操	课本预习

14	2	服务沟通技巧、倾听的技巧、沟通三 A 原则、服务礼貌用语	讲课、演练、课内实操	课本预习
15	2	团队合作、沟通协调、团队引领、灵活应变	讲课、演练、课内实操	考核：X2
16	2	航空服务职业理念和素养 航空服务职业前景、职业认知与求职面试、模拟面试	讲课、演练、课内实操	考核：X1

### 三、考核方式

总评构成	占比	考核方式
X1	50%	模拟面试
X2	20%	团队合作
X3	20%	小作品
X4	10%	课堂表现

任课教师：

孙梅

系主任审核：

孙丹

日期：2024.08.20