

《面试与沟通技巧》专科课程教学大纲

一、课程基本信息

课程名称	面试与沟通技巧				
	Interview and communication skills				
课程代码	0060454	课程学分		2	
课程学时	32	理论学时	12	实践学时	20
开课学院	职业技术学院	适用专业与年级		空乘大二	
课程类别与性质	专业必修课	考核方式		考查	
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			是否为马工程教材	否
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。				
课程简介	<p>本课程按照民用航空业对服务人才选拔的要求及行业面试特点，结合教育部对高职高专院校航空专业人才的培养精神，本着实用性、可操作性、具体化的引导性等基本原则而进行。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需学专业课程的重要性的提示和铺垫。</p> <p>“航空面试技巧”是一个综合而复杂的命题，原因是其内容与环节中所牵涉的层面非常之多，而有些不可能是在面试之前临时抱佛脚就可以解决与处理好的问题。在面试中应调整和控制自我，懂得理性和真实，体会专业成长中的快乐，锻炼个人的心智和胆识。对待面试要保持一种客观的心态，要认清工作岗位的现实性和发展性，才不会错失良机。虽说航空面试和其他行业工作岗位的面试要求有相通之处，但也存在行业特殊化差异，绝不能马马虎虎对待航空面试。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。</p>				
选课建议与学习要求	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。要求学生具备自学和独立思考问题的能力；具有合作意识和团队合作的能力；具有动手能力。				
大纲编写人	孙梅		制/修订时间	20240301	
专业负责人	孙梅		审定时间	20240301	

学院负责人	(签名)	批准时间	
-------	------	------	--

二、课程目标

类型	序号	内容
知识目标	1	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。
	2	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。
技能目标	3	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	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。
素养目标 (含课程思政目标)	5	知道并理解空乘岗位应该具备的素养和要求，具有服务企业、服务社会、服务他人的意愿和行为能力，培养服务意识和强烈的社会责任感。
	6	遵守纪律、守信守责；具有耐挫折、抗压力的能力。

三、实验内容与要求

(一) 各实验项目的基本信息

序号	实验项目名称	实验类型	学时分配		
			理论	实践	小计
1	你准备好了吗?	①④演示型、综合型	3	4	7
2	面试基本流程	①④演示型、综合型	2	4	6
3	航空公司面试要点	①④演示型、综合型	2	4	6
4	航空面试题库的互动测评	①④演示型、综合型	3	4	7
5	模拟面试	①④演示型、综合型	2	4	6

实验类型：①演示型 ②验证型 ③设计型 ④综合型

(二) 各实验项目教学目标与教学内容以及要求

实验 1：（实验名称）：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

实验 2: (实验名称): 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
实验 3: (实验名称): 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
实验 4: (实验名称): 航空面试题库的互动测评
航空公司面试题库试做
实验 5: (实验名称): 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。

(三) 各实验项目对课程目标的支撑关系

实验项目名称 \ 课程目标	课程目标					
	1	2	3	4	5	6
你准备好了吗?	√	√	√	√	√	√
面试基本流程	√	√	√	√	√	√
航空公司面试要点	√	√	√	√	√	√
航空面试题库的互动测评	√	√	√	√	√	√
模拟面试	√	√	√	√	√	√

四、课程思政教学设计

本课程思政教育贯穿心理健康, 学习和参与心理调适各项活动, 教育学生耐挫折, 能承受学习和生活中的压力, 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。身体健康, 具有良好的卫生习惯, 积极参加体育活动。以良好的心态和情绪去应对各种岗位的面试。

五、课程考核

总评构成	占比	考核方式	课程目标						合计
			1	2	3	4	5	6	
X1	50	模拟面试	25	15	15	15	15	15	100

X2	20	团队合作	15	15	15	15	20	20	100
X3	20	小作品	25	15	15	15	15	15	100
X4	10	课堂表现	20	20	15	15	15	15	100

六、其他需要说明的问题

--