

## 上海建桥学院课程教学进度计划表

## 一、基本信息

课程代码	0060454	课程名称	面试与沟通技巧
课程学分	2.0	总学时	32
授课教师	孙梅	教师邮箱	15010@gench.edu.cn
上课班级	空乘 22-1	上课教室	112 (航空实训室)
答疑时间	时间：周一上午 1、2、3、4 节，周三下午 5、6、7、8 节 地点：职院 120 电话：13817552817		
主要教材	《航空面试技巧》 编者：张号全、孙梅		
参考资料	《空姐教你考空姐》 编者：杨怡		

## 二、课程教学进度

周次	教学内容	教学方式	作业
1	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	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	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

注：课程教学进度计划表电子版公布在本学院课程网站上，并发送到教务处存档。

4	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	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	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	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	
8	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	
9	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	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	

11	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	
12	国内航空公司笔试题型解析 国内航空公司面试题类型解析 国内航空公司题库的训练	讲课、演练、课内实操	
13	国外航空公司笔试题型解析 国外航空公司面试题类型解析 国外航空公司题库的训练	讲课、演练、课内实操	
14	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	
15	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	航空服务职业理念、航空服务职业素养 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、评价方式以及在总评成绩中的比例

注：课程教学进度计划表电子版公布在本学院课程网站上，并发送到教务处存档。

项目	过程考核 1 (X1)	过程考核 2 (X2)	过程考核 3 (X3)	过程考核 4 (X4)
考核形式	模拟面试	团队合作	小作品	课堂表现
占总评成绩的比例	50%	20%	20%	10%

任课教师：孙梅

系主任审核：

孙梅

日期：2023 年 8 月 20 日