

构建“三寓三式”育人闭环：民航精神融入空乘礼仪课程的路径创新与三维实践

马 丽

上海旅游高等专科学校旅游外语学院，上海

收稿日期：2025年5月20日；录用日期：2025年6月20日；发布日期：2025年6月27日

摘 要

课程思政是落实立德树人根本任务的关键举措，其核心在于将价值塑造有机融入知识传授与能力培养。本研究聚焦《空乘仪态与服务礼仪训练》课程，以“三寓三式”教学策略为理论框架，深度融合中国民航精神“三个敬畏”（敬畏生命、敬畏职责、敬畏规章），通过系统化的教学设计探索课程思政的有效路径。研究构建了基于校企协同、情境模拟、任务驱动的理论与实践融合教学体系，在课程启航、起飞、巡航、降落及反思提升五个阶段精准融入思政元素。实践表明，该模式通过显性与隐性思政元素的有机嵌入，显著提升了学生的职业责任感（认同感提升28%）、服务意识（服务规范优良率95%）、文化自信及团队协作与创新能力（团队协作优良率提升15%+），实现了知识传授、技能训练与价值引领的同频共振。相较于传统思政融入方式，本研究的“五阶递进”路径与“三维协同”生态更具系统性和实效性。结论指出，基于行业需求与专业特色的“三寓三式”课程思政立体化设计，为职业院校专业课程的思政教育改革提供了可资借鉴的实践范式与理论支撑。

关键词

“三寓三式”，“三个敬畏”，课程思政，空乘礼仪，职业素养，教学改革

Constructing an Educational Closed Loop with the “Three Integrations and Three Modes”: Innovative Pathways and Tripartite Practice for Integrating the Civil Aviation Spirit into Flight Attendant Etiquette and Service Training Courses

Li Ma

School of Tourism in Foreign Languages, Shanghai Institute of Tourism, Shanghai

Received: May 20th, 2025; accepted: Jun. 20th, 2025; published: Jun. 27th, 2025

Abstract

Curriculum-based ideological and political education is pivotal for fostering virtue and cultivating talents, with its core lying in the organic integration of value cultivation into knowledge impartation and skill development. This study centers on the course “Flight Attendant Demeanor and Service Etiquette Training”, utilizing the “Three Integrations and Three Modes” teaching strategy as the theoretical framework and deeply integrating the “Three Reverences” (Reverence for Life, Regulations, and Responsibility) of the Chinese Civil Aviation Spirit. Through systematic instructional design, it explores effective pathways for ideological and political education pathways. A comprehensive teaching system merging theory and practice was constructed, featuring school-enterprise collaboration, scenario simulation, and task-driven approaches. Ideological and political elements were precisely infused across five stages: course commencement (“take-off”), ascent, cruise, descent, and reflective enhancement. Practice demonstrates that this model significantly enhances students’ professional responsibility (28% increase in identification), service awareness (95% excellence rate in service norms), cultural confidence, as well as teamwork and innovation capabilities (with teamwork excellence rate increasing by over 15 percentage points), achieving synergy in knowledge delivery, skill training, and value guidance. The “Five-Stage Progression” pathway and “Three-Dimensional Synergy” ecosystem prove more systematic and effective. The conclusion indicates that the holistic design of curriculum-based ideological and political education, based on industry demands and professional characteristics and guided by the “Three Integrations and Three Modes” strategy, provides a replicable practical paradigm and theoretical support for the reform of ideological and political education in specialized courses at vocational colleges.

Keywords

“Three Integrations and Three Modes”, “Three Reverences”, Curriculum-Based Ideological and Political Education, Flight Attendant Etiquette, Professional Competence, Teaching Reform

Copyright © 2025 by author(s) and Hans Publishers Inc.

This work is licensed under the Creative Commons Attribution International License (CC BY 4.0).

<http://creativecommons.org/licenses/by/4.0/>

Open Access

1. 引言

课程思政建设是新时代高校落实立德树人根本任务的战略举措[1]。《空乘仪态与服务礼仪训练》作为空乘专业的核心技能课程，蕴含丰富的思政育人元素。本研究立足空乘专业人才培养目标，以教育部《高等学校课程思政建设指导纲要》为指导，深入践行“三寓三式”（寓道于教、寓德于教、寓教于乐；画龙点睛式、专题嵌入式、元素化合式）教学策略[2]，将中国民航精神的核心——“三个敬畏”（敬畏生命、敬畏职责、敬畏规章）深度融入课程教学全过程[3]。通过系统化的教学设计与实践创新，旨在探索一条专业知识传授、职业能力培养与核心价值观塑造有机融合的有效路径[4]。

2. 理论奠基：“三寓三式”策略与民航精神融合的价值意蕴与机制分析

“三寓三式”策略为课程思政提供了系统化的方法论指导，其理论基础和实践价值需进一步深化阐释。

“寓道于教”强调在知识传授中渗透价值理念，高度契合建构主义学习理论中情境创设与意义建构的要求[5][6]。在空乘礼仪教学中，这不仅意味着讲解规范，更需引导学生理解规范背后的价值根源——即“敬畏规章”所体现的公共安全伦理与秩序价值，“文化自信”所根植的中华优秀礼仪文化底蕴。例如，分析制服礼仪时，需阐释其不仅是职业标识，更是安全规章(如材质阻燃性、标识清晰度)与职业尊严(体现对旅客和职业的尊重)的具象化表达，实现知识向价值的升华[7]。

“寓德于教”侧重于在技能训练和职业实践中涵养品德，深刻体现了杜威“做中学”的教育思想[4]。通过模拟服务、团队协作、应急处置等实践环节，将抽象的“敬畏职责”、“服务精神”转化为具体的职业行为准则和道德判断。学生在反复练习标准服务流程、处理模拟客舱冲突的过程中，体验责任担当、同理心、规则遵守的重要性，从而将外在规范内化为稳定的职业操守(德)。

“寓教于乐”关注通过情境化、互动化、趣味性的方式激发学习动机和情感共鸣，与情境学习理论强调的“合法的边缘性参与”高度一致[8]。利用角色扮演、案例讨论、仿真游戏等方式，创设逼真的客舱服务环境(如特殊旅客服务场景、紧急释压模拟)，使学生在沉浸式体验中深刻感悟“敬畏生命”的真谛(如及时察觉旅客不适、有效安抚情绪)，在积极的情感体验中强化职业认同感和价值认同。

“三个敬畏”的中国民航精神是民航业的灵魂，也是空乘人员职业素养的根基。将“三个敬畏”与“三寓三式”策略深度融合，其价值意蕴在于：

1. 价值导向精准化

“三个敬畏”为课程思政提供了清晰的价值坐标(生命至上、责任担当、规则意识)，使思政元素的挖掘与融入更具针对性和行业特色，避免了泛化。

2. 融入路径系统化

“三寓三式”提供了多层次(道-知识价值、德-实践品德、乐-情感认同)、多形态(点睛-关键点启发、嵌入-主题强化、化合-元素融合)的融入方法，确保“三个敬畏”能贯穿课程目标设定、内容选择、方法应用、评价反馈各环节，实现全方位、立体化浸润。

3. 育人成效内化性

这种融合超越了简单的知识灌输和价值说教。它强调在理论学习(道/认知层面理解价值)、实践操作(德/行为层面践行价值)和情境体验(乐/情感层面认同价值)的交织中，通过“画龙点睛”的启发引发思考、“专题嵌入式”的强化加深印象、“元素化合式”的浸润潜移默化，引导学生将外在的规范要求(敬畏规章)内化为职业信念(敬畏职责)，最终升华为深刻的生命关怀(敬畏生命)，形成稳定、自觉的职业价值观和行为模式。

融合机制的核心在于以“三寓”构建价值传递的立体维度(认知-行为-情感)，以“三式”实现价值融入的多元触点(关键点、主题块、元素流)。通过精心设计，将抽象的“三个敬畏”精神具象化为课程中的知识点(如安全规章的物理学原理与生命价值关联)、技能点(如标准急救操作体现的生命至上)、情境点(如模拟航班延误时安抚旅客体现的职责担当与沟通艺术)、反思点(如服务案例复盘中的伦理抉择讨论)，实现思政元素与专业内容的“盐溶于水”、润物无声的融合。这种机制确保了价值引领不是附加物，而是专业学习的内在要求和自然结果。

3. 实践探索：基于“三寓三式”与“三个敬畏”的系统教学设计

基于上述理论，课程构建了“目标引领-内容重构-方法创新-评价驱动”的系统化教学体系。

3.1. 突显价值引领，确立课程思政核心主题

紧密围绕“三个敬畏”与空乘职业素养，凝练五大思政主题：

- 1. 敬业精神与职业操守
强调对职业的热爱、自豪感与规范性(敬畏职责、敬畏规章)。
- 2. 服务责任与细节意识
聚焦旅客体验，强调尊重、耐心与精益求精(敬畏生命、敬畏职责)。
- 3. 文化修养与文化自信
以礼仪为载体，融入中华优秀传统文化精髓(文化认同)。
- 4. 环保意识与可持续发展
引导关注环保，践行绿色服务理念(社会责任)。
- 5. 家国情怀与职业使命
深化对中国民航事业发展的认同感和奉献意愿(敬畏职责的升华)。

3.2. “三寓三式”融入教学：践学、践思、践悟三维目标实现

以“三寓三式”为指导，通过多元化教学方法实现价值内化。

1. 职业认同提升(践学)：运用“画龙点睛式”于关键知识点

在“空乘服饰礼仪”项目，不仅讲解制服穿着规范(纽扣系法、丝巾系法、名牌佩戴位置)，更在关键处“点睛”其象征意义(见表 1)：“制服不仅代表个人形象，更是民航安全(如反光条设计)、规章(如着装统一性要求)和责任的视觉标识。每一粒纽扣的端正，都体现着对规章的敬畏(敬畏规章)；得体的妆容与亲和而非程式化的微笑，传递着对旅客的尊重和对职业的庄重感(敬畏职责)。”课后访谈显示，95%的学生表示此环节让他们理解了制服穿戴“为什么必须如此”，而不仅仅是“如何做”，职业自豪感显著提升。结合“中国民航英雄机组”真实事件视频片段，分析机组人员严谨的着装和规范操作在危机时刻对稳定旅客情绪、保障安全的关键作用，深刻诠释“敬畏规章”就是“敬畏生命”的生动体现。

Table 1. Course modules and ideological education design
表 1. 课程模块与思政教学要点设计

模块	教学项目	思政要点
空乘礼仪基础	空乘服饰礼仪	职业规范意识与文化融合

2. 职业精神塑造(践思)：采用“专题嵌入式”于技能训练模块

在“特殊旅客服务礼仪”模块，专题嵌入“敬畏生命”主题。设计“无陪老人服务”高仿真模拟场景(见表 2)：老人首次乘机，因听力下降、语言不通(模拟方言)及环境陌生而极度紧张焦虑，出现手抖、呼吸急促。学生扮演乘务员需处理：识别异常(观察面色、肢体动作)、有效沟通(缓慢清晰、肢体辅助)、情绪安抚(温暖语言、适度肢体接触如轻拍手背)、寻求协助(报告乘务长、联系地面医疗)。教师引导学生深度思考：“如何通过‘察言观色’预判潜在风险(如突发疾病)？‘敬畏生命’在此刻意味着什么？是机械执行流程，还是超越流程的主动关怀？”学生反思后提出“建立特殊旅客专属服务信息卡(记录病史、语言、习惯)”、“设计标准化的安抚性肢体接触指南(安全且有效)”等方案。教师再嵌入真实案例(如某航班乘务员耐心安抚并全程陪伴一位阿尔兹海默症旅客，防止其走失受伤)，强调专业、耐心与生命关怀是服务的核心(敬畏生命)。课后要求学生访谈一位老年旅客(或模拟访谈)，撰写服务反思报告。分析报告显示，85%的学生能结合“敬畏生命”分析服务细节的价值，远高于传统教学(约 55%)。一位学生在报告中

写道：“原来‘敬畏生命’不只是口号，在服务老人时，一个放慢的语速、一个确认的眼神，都可能缓解他们的恐慌，这就是对生命的守护。”

Table 2. Ideological education designed by work stage
表 2. 岗位工作阶段思政教学设计

工作阶段	思政点	三寓三式应用
起飞阶段	职业责任感与使命感	专题嵌入式 + 情境模拟

3. 协作与创新精神培养(践悟)：运用“元素化合式”于综合实训

“空乘团队合作礼仪”模块，设计“模拟航班巡航中突发紧急释压后客舱服务与旅客安抚”复杂情境。学生分组扮演乘务组(乘务长、区域乘务员、厨房乘务员)，需在时间压力、模拟噪音环境下协同完成：迅速就位、标准氧气面罩演示(强调动作统一规范，敬畏规章)、安抚恐慌旅客(运用稳定语调和安抚手势，敬畏生命)、重点照顾特殊旅客(如迅速协助戴眼镜旅客正确戴面罩，敬畏职责)、高效信息传递与协作(团队无缝衔接)。此情境将“三个敬畏”化合于应急流程的每一个标准动作(规章)、每一次有效沟通(生命)、每一次主动补位(职责)等元素中。演练后小组反思和教师观察记录显示：“90%的学生在反思中提到，演练让他们深刻体会到‘敬畏职责’不仅是个人表现，更是团队无缝衔接的保障；‘敬畏生命’在危急时刻转化为清晰指令和果断行动。”鼓励学生基于演练体验，提出创新协作流程。例如，一组学生设计了“特殊旅客快速识别与互助贴标机制”(在登机阶段为特殊旅客发放特殊颜色贴标，便于释压等紧急情况下乘务组快速识别并提供针对性协助)，该方案被合作航司评价为“具有实操价值”。另一组提出“标准化安抚指令词库”，用于统一关键信息传递。

3.3. 创新教学模式：打造“三维协同”育人平台

1. 校企政协同，共建真实情境

联合航空公司(如某航客舱部)、行业协会(民航华东地区管理局)、院校资源，共建高标准模拟舱实训基地。聘请资深乘务长担任实践导师，引入真实服务案例库和最新行业规范，确保教学内容与岗位要求“零距离”。例如，在“巡航阶段”的机上安全演示实训中，直接采用航司的标准化流程视频和评分细则。

2. 情境模拟与实践操作深度融合

以“仪态礼仪”、“语言礼仪”、“特殊服务”为核心模块，利用模拟舱高度还原真实场景。开发“跨文化旅客沟通冲突处理”情境。模拟外籍旅客因宗教饮食需求未被满足(如误送含猪肉餐食)而情绪激动，言辞激烈。学生需运用标准礼仪(保持专业仪态、控制面部表情)、文化敏感性(立即道歉、了解具体禁忌)、有效沟通技巧(清晰解释、提供替代方案、表达尊重)化解矛盾。演练后引导反思其中体现的“尊重文化差异”(敬畏生命 - 精神需求)、“遵守服务规范”(敬畏规章 - 特殊餐食流程)和“代表国家形象”(文化自信)的深层含义。该情境实施后，学生在处理类似跨文化冲突的模拟考核中，平均得分提高 18% (见表 3)，且能更自觉地运用“尊重”和“规范”原则。

Table 3. Assessment methods for academic achievement in ideological and political education courses
表 3. 课程思政学业考核办法

考核类型	考核内容	思政评价指标
情景演练(15%)	客舱冲突处理	同理心表现/规范严谨性

3. 思政主题贯穿与反思闭环

每个教学模块均预设清晰思政主题(如“服务责任感”、“团队协作价值”),并通过“任务驱动-实践操作-小组反思-成果展示/互评-教师点评/优化”形成闭环。例如,“降落阶段”的“创新服务设计展示会”,学生需展示针对“长途航班旅客身心健康”设计的创新服务方案(如简易机上拉伸操、缓解焦虑的广播词设计),并阐述方案如何体现“敬畏生命”、“人文关怀”和“创新精神”,引入行业导师评价,提升反馈的专业性和激励性(见表4、表5)。

Table 4. Ideological and political education curriculum design and position-based teaching modules
表 4. 课程思政教学设计与岗位阶段教学设计

教学模块	教学项目	教学内容	思政教学要点	教学方法
模块一: 空乘礼仪 基础	项目一: 认识礼仪	了解空乘礼仪的特征、作用及重要性,掌握基本礼仪概念。	培养学生知礼、懂礼、习礼的意识,树立良好职业形象,增强礼仪文化认同。	画龙点睛式
	项目二: 空乘仪表礼仪(塑造形象)	掌握仪表礼仪要求及其文化内涵,注重仪容、发型、妆容等细节的规范化。	强调职业形象的标准化与美感,增强文化自信,展现礼仪之美。	元素化合式 + 画龙点睛式
	项目三: 空乘服饰礼仪(雕琢仪表)	学习职业服饰的搭配技巧,熟悉空乘服装规范及穿着要求。	培养学生专业规范意识,体现职业化与文化融合的着装礼仪规范。	画龙点睛式
模块二: 空乘仪态与沟通礼仪	项目四: 空乘仪态礼仪(训练仪态)	学习并掌握空乘人员的站姿、坐姿、行姿及其他仪态规范动作。	培养学生行为自信和形象优雅,体现职业责任感,注重细节美和自律。	专题式
	项目五: 空乘语言礼仪(沟通技巧)	掌握职业沟通中的语言表达技巧,涵盖语音语调、词汇使用和肢体语言。	增强沟通技巧与服务意识,培养语言感染力,强调尊重他人和沟通能力。	案例式 + 画龙点睛式
	项目六: 空乘工作礼仪	熟悉空乘岗位日常工作流程中的礼仪规范与服务操作技巧。	强化学生的服务意识和职业责任感,注重细节,提升服务体验满意度。	专题融入式
模块三: 空乘岗位礼仪	项目七: 空乘面试礼仪	掌握职业面试技巧,包括礼仪行为规范、肢体语言及简历制作等内容。	培养学生职场自信与求职竞争力,增强职业礼仪意识和自我表达能力。	画龙点睛式 + 元素化合式
	项目八: 特殊旅客服务礼仪	掌握为特殊旅客(如老年人、儿童、残疾人)服务的沟通和礼仪技巧。	培养学生尊重生命的价值观,增强服务特殊人群的职业责任感和耐心。	专题融入式 + 案例分析式
	项目九: 空乘团队协作礼仪	熟悉空乘团队协作中的沟通技巧与礼仪要求,注重团队协作精神。	强调团队协作的重要性,培养合作意识和责任感,增强集体荣誉感。	互动式 + 情景模拟式

Table 5. Design framework of the three-dimensional collaborative education platform
表 5. 三维协同育人平台设计框架

协同维度	实施策略与内容	思政价值与成效	支撑案例/数据
1. 校企政协同	联合航司(如某航空舱部)、民航华东管理局、院校共建高标准模拟舱 聘请资深乘务长担任实践导师 引入真实服务案例库与行业规范(如航司安全演示标准化流程)	实现教学内容与岗位要求“零距离” 价值渗透：强化“敬畏规章”的职业操守，深化行业认同感	合作航司提供最新《客舱乘务员手册》 行业导师参与率达 100%
2. 情境模拟深度融合	开发高仿真场景： 跨文化冲突处理(如宗教饮食禁忌冲突) 紧急释压协作 核心模块：仪态礼仪、语言礼仪、特殊旅客服务	价值内化： “尊重文化差异”→敬畏生命(精神需求) “遵守服务规范”→敬畏规章 “代表国家形象”→文化自信	跨文化冲突处理考核均分 18% 特殊旅客服务风险识别率 28% (改革前 60% → 88%)
3. 思政主题贯穿与反思闭环	每模块预设思政主题(如“服务责任感”“团队协作价值”) 实施“任务驱动-实践-反思-互评-优化”五步闭环 成果转化：创新服务方案(如“特殊旅客贴标机制”)	价值升华： 反思深化职业使命感 创新方案体现“敬畏职责”的实践转化 企业评价驱动价值显性化	学生创新方案获企业采纳率 40% 职业使命感测评得分 28% 团队协作优良率 15% +

4. 全程多维评价：驱动课程思政目标落地

构建“多角度、多主体、多元化”的智能评价体系，确保思政育人成效可测可评。评价理念主要强调过程性、发展性和增值性评价，关注知识、技能、态度、价值观的协同发展。评价主体包括教师评价、学生自评、小组互评、企业导师评价相结合。

4.1. 过程性考核(50%)

目的是促进学生提高学习的积极性和参与度，检验学习过程的持续性和效果。对学生的学习过程进行动态考核，具体包括以下方面：

1. 出勤与课堂参与(5%)
考察学习态度、责任感。
2. 职业形象与行为规范(10%)
结合日常训练与模拟任务表现，评估仪容仪表、仪态举止的规范性和职业气质(体现敬畏规章、职业认同)。
3. 情境模拟表现(15%)
增加“思政素养融入度”指标。例如，在特殊旅客服务模拟中，不仅评价操作规范，更评价其展现的“耐心”、“同理心”(敬畏生命)、“规范意识”(敬畏规章)。引入企业导师评分权重。
4. 小组协作与贡献(10%)
重点考察团队合作精神、沟通协调能力、责任感(体现敬畏职责、团队精神)。利用在线协作平台记录过程。

5. 反思报告与案例分析(10%)

根据课后作业、反思报告(如特殊旅客访谈报告、服务案例分析报告)的质量,评估其对课程内容的理解深度、价值内化程度及理论联系实际能力。例如,分析报告需包含对案例中“三个敬畏”体现或缺失的评述。

4.2. 终结性考核(50%)

目的是全面评估学生的学习效果,检验其对课程实践技能和综合素养的掌握情况。终结性考核采用实操考试的形式,通过模拟空乘面试场景进行考核,具体包括以下内容:

1. 初试环节(20%)

职业形象与仪态展示(20%)。模拟面试,综合评估职业形象、标准化仪态动作及整体精神风貌(敬畏规章、职业认同的外显)。

2. 复试环节(30%)

(1) 沟通技巧(15%)。模拟服务场景(如处理旅客投诉、紧急情况沟通),考察语言表达、情绪管理、问题解决能力及服务意识(敬畏生命、敬畏职责的实践)。

(2) 无领导小组讨论(15%)。围绕民航热点议题(如“如何提升特殊旅客乘机体验”、“数字化服务与人文关怀的平衡”),考察团队协作、逻辑思维、应变能力、领导潜质及价值立场(综合体现职业素养、批判思维、责任感)。评分标准中明确包含对“三个敬畏”精神理解与应用的评价点。

5. 成效与创新性分析

5.1. 实践成效：多维度实证与质性反馈

通过 2024~2025 学年两轮教学实践(覆盖空乘专业 3 个班级,共 111 名学生),以深化后的“三寓三式”策略为方法论,将“三个敬畏”深度融入服务礼仪训练全流程。成效评估采用定量与定性相结合的方式,覆盖知识、技能、态度、价值观多个维度,结果显著:

1. “寓道于教”显性化(画龙点睛式 + 元素化合式): 民航精神内化与礼仪行为升华

在“仪容仪表”、“职业微笑”、“端坐行走”等基础训练中,通过民航精神故事会(如深入剖析中国民航英雄机组在极端险情下严格遵循规章、成功备降的案例)、礼仪文化溯源(系统讲解中华礼制中“敬天爱人”、“克己复礼”思想与民航“三个敬畏”的深刻契合),使学生理解标准化动作承载的价值内涵。课程结束时进行的问卷调查与知识测试显示:学生理解“职业微笑是发自内心地尊重而非机械表情”的比例达 98%(改革前对照组为 70%);对“三个敬畏”内涵(生命至上、职责神圣、规章刚性)的准确理解率和认同率均超过 95%(改革前约为 75%)。仪态考核中,除动作规范性外,特别增设“精神外化”指标(如眼神真诚度、姿态敬畏感、服务主动性)。量化成效:期末实操考核结果显示,该指标优良率(≥ 90 分)达 95%。质性反馈:某航司在接收实习生的评估报告中特别指出:“本届实习生在服务细节中展现出超越单纯技能层面的素养,例如:递接证件时双手托举、目光平视的自然流露,以及面对旅客询问时耐心倾听的姿态,均体现出对规章的敬畏和对旅客的尊重,这种由内而外的职业气质显著优于往年实习生。”

2. “寓德于教”情境化(专题嵌入式 + 案例式): 复杂场景中的伦理抉择能力提升

在“客舱冲突处理”、“特殊旅客服务(如无陪老人、婴儿、残障旅客)”、“航班延误旅客安抚”等模块中,精心设计包含道德两难情境的高仿真模拟(如安抚情绪失控旅客需兼顾其需求与维护整个客舱安全秩序)。量化成效:模拟情境考核评分显示:92%的学生能在压力下优先执行核心安全规章(如确保应急通道畅通、控制过激行为),同时运用“共情式语言”(如“我理解您很着急……”、“为了大家安全,请您……”)有效化解矛盾(改革前对照组仅 65%能达到此水平)。在“特殊旅客服务”情境考核中,主动发

现并妥善处理潜在风险(如察觉老年旅客不适、识别儿童旅客可能存在的安全隐患)的比例提升至 88%(改革前为 60%)。

质性反馈(学生访谈摘录):“以前觉得礼仪训练就是学‘表面功夫’,比如怎么站、怎么笑、怎么递东西。现在真正明白了,每一个看似简单的动作背后都连着安全责任和生命关怀。比如课上模拟帮旅客放行李,老师强调弯腰时一定要先确认不会遮挡紧急出口标识。那一刻,‘敬畏规章’和‘敬畏生命’不再是抽象的词,而是刻在肌肉记忆里的本能反应。”(学生 A)

“处理那个‘暴躁旅客’模拟场景时,我一开始只想快点平息他的怒火。但经过小组讨论和老师引导,我意识到‘敬畏职责’不仅要求我安抚他,更要确保其他旅客不受干扰、环境安全。这让我学会了在压力下做更全面的价值排序。”(学生 B)

3. “寓教于乐”社会化(互动式 + 情境模拟式): 从礼仪训练到职业身份认同与社会服务延伸

通过“民航精神践行者”行动项目,学生将课程所学转化为实际行动。量化成效:参与课程改革的学生在岗前培训期间进行的职业使命感测评得分平均高于未参与改革的同年级对照 28% [9]。跟踪调查显示,该批学生首年离职率为 5.2%,显著低于行业平均水平的 15%(数据来源:合作航空公司人力资源部)。航司反馈:“学生表现出更强的扎根民航事业的意愿和职业稳定性。”学生自发组建“蓝天礼仪志愿服务队”,利用课余时间在上海浦东/虹桥机场为老年旅客、首次乘机旅客等提供值机引导、行李协助、乘机流程讲解等志愿服务。累计服务时长超过 300 小时,获得机场管理部门的认可。基于课程实训反思,学生提出的“特殊旅客快速识别与互助贴标机制”和“标准化安抚指令词库”等创新方案,被企业导师评价为“具有实用价值和推广潜力”。

5.2. 创新性体现：系统性、精准性与实效性的突破

相较于传统的课程思政融入方式(如课堂穿插思政案例、课后布置思政作业、邀请劳模作报告等),本研究提出的模式在以下方面具有显著创新性:

1. 深度融合的理论-实践模型创新：行业特色鲜明的思政育人体系

并非简单套用通用思政方法,而是系统性地、深度绑定了具有鲜明民航行业特色的“三个敬畏”精神内核与“三寓三式”教学策略。构建了“价值核心(三个敬畏)-教学策略(三寓三式)-实施路径(五阶递进)-支撑平台(三维协同)-评价反馈(价值显性)”的完整闭环模型。克服了传统方式思政元素与专业内容“两张皮”、融入碎片化、行业特色不突出的问题。本模型确保思政引领贯穿专业教学全链条,且具有鲜明的民航基因,育人穿透力更强。

2. “五阶递进”的精细化实施路径创新：契合职业成长规律的思政融入

Table 6. Five-stage progression pathway
表 6. 五阶递进路径

工作阶段	教学目标	学习内容	课程思政点	“三寓三式”
启航阶段	理论学习与文化认知	通过线上任务发布,学生学习空乘仪态与服务礼仪的基本理论知识,包括礼仪文化内涵及民航精神背景材料,结合案例进行讨论与理解。	弘扬中华优秀传统文化,增强文化自信与职业认同感。	寓道于教: 结合礼仪文化案例,挖掘礼仪背后的文化内涵和价值观,培养学生职业道德与文化认知。 画龙点睛式: 通过具体案例分析点出文化与职业价值观的精髓,帮助学生理解理论核心。

续表

起飞阶段	技能练习与动作规范	线下开展礼仪体态基本动作训练，包括站姿、坐姿、行姿，并模拟客舱服务场景，尤其是接待特殊旅客的服务流程，突出规范化与实用性。	结合民航精神中的“三个敬畏”，强化职业责任感与使命感。	寓德于教： 通过礼仪动作训练和职业情境模拟，强化学生的职业责任感和服务意识。 专题嵌入式： 将民航“三个敬畏”嵌入训练过程，形成规范化的服务标准并深化内化职业精神。
巡航阶段	综合场景模拟与协作实训	结合真实飞行服务场景，开展团队协作模拟，包括特殊旅客服务、机上语言沟通、突发情况应对等情境化实训，注重团队合作与沟通能力的培养。	培养学生敬业精神和团队合作意识，激发责任感和使命感。	寓教于乐： 通过情景化模拟教学，在互动中激发学生的学习兴趣 and 主动性。 素化合式： 将突发情况、语言沟通等技能进行情境化整合，提升学生的协作能力和服务水平。
降落阶段	经验总结改进创新	完成模拟服务任务后，撰写个人反思或团队总结报告，通过展示与讨论优化服务细节与动作规范，并基于经验总结提出创新性服务方案。	通过反思与总结，强化家国情怀与职业使命感，提升文化自信。	寓德于教： 通过经验与总结，帮助学生理解职业责任感与社会贡献之间的联系。 专题嵌入式： 在总结报告中融入具体职业情境案例，加强学生对职业精神的理解与认同。
反思总结 创新提升	小组总结与创新设计	学生撰写小组总结报告，分享角色扮演中的挑战与服务改进方案；教师引导学生深刻反思，提升自我批判与改进能力；结合实际难点提出创新服务设计，尤其是处理特殊旅客需求和突发事件；展示改进的礼仪动作与服务规范，互评与反馈优化服务细节。	强化学生职业责任感与使命感，培养敬业精神和细致的服务意识，将职业认同感转化为对民航事业的贡献。	寓教于乐： 通过团队展示和互动互评，激发学生参与的积极性和成就感。 画龙点睛式： 通过教师总结与点评，点评服务改进中的创新亮点，激励学生不断追求卓越。

创造性地将空乘岗位的典型工作过程(启航/准备 - 起飞/初始服务 - 巡航/核心服务 - 降落/收尾总结 - 反思提升/持续改进)转化为课程思政实施的五个逻辑阶段。在每个阶段，依据学生的认知规律和任务特点，精准匹配“三寓三式”的具体方法和预设的思政主题(如启航阶段侧重“文化自信”与“职业认同”的“寓道于教”；巡航阶段侧重“责任担当”与“团队协作”的“寓德于教”和“元素化合”)。突破了思政元素“碎片化”、“随机性”融入的局限。本路径实现了思政融入的时序化(阶段清晰)、情境化(依托任务)、精细化(方法适配)，使价值引领与学生职业能力发展同步进阶，符合职业教育规律，“五阶递进”路径(见表 6) [10]。

3. “三维协同”的育人生态构建创新：真实职业环境中的价值内化

强化了校企政协同育人的深度与广度。不仅引入企业资源，更通过共建高标准模拟舱、聘请资深乘务长全程参与(授课、指导、评价)、引入真实案例库与最新行业规范、组织企业评价等，打造了“课堂(理论/基础) - 模拟舱(仿真/综合) - 行业(真实/顶岗)”联动的三维实践平台。思政教育在高度仿真的、甚至真实的职业环境和任务挑战中自然发生。相较于单纯依赖校内课堂或偶尔的企业参观，本土生态极大提升

了育人环境的真实性和挑战性。学生在面对接近真实的工作压力和复杂情境时，对“三个敬畏”的理解和内化更为深刻、持久，育人实效性和学生获得感显著提升。企业深度参与也确保了思政要求与行业标准的高度一致。

4. “价值显性化”的评价体系创新：驱动思政目标可测可评可达成

在过程性与终结性考核评价标准中，明确设置可观测、可量化的思政素养指标。例如：情景演练评价表中包含“服务中的同理心表现(1~5分)”、“遵守规范流程的严谨性(1~5分)”、“团队协作中的责任感(1~5分)”等。无领导小组讨论评分标准明确包含“发言中体现对安全规章/生命至上/职业责任的认知深度”。反思报告要求分析案例或自身实践中的“三个敬畏”体现或缺失。

有效解决了课程思政评价“重知识技能、轻价值态度”、“评价模糊、难以操作”的痛点。将隐性的价值内化过程，转化为显性的、可衡量的行为表现和认知深度评价点，倒逼教学设计和实施紧扣思政目标，为课程思政的有效落地提供了强有力的评价驱动和证据支撑。这种将价值维度显性纳入评价体系的做法，具有重要的推广价值。

《空乘仪态与服务礼仪训练》课程思政学业考核办法详见下表：

考核类型	考核内容	考核比重	考核指标
过程性考核 (50%)	出勤情况	5%	考察学生的学习态度与责任感，通过上课出勤率与课堂纪律评估学生的日常表现。
	职业形象	10%	考核学生的职业形象管理，包括仪容仪表规范、着装礼仪和职业气质，体现职业化特质。
	情景演练	15%	结合空乘岗位服务场景(如安全演示、旅客沟通)，评估学生实践操作的规范性和完成质量。
	小组讨论	10%	考察学生在小组讨论中的团队协作、观点表达、解决问题和应变能力，体现综合素质和沟通能力。
	课后作业	10%	根据课后作业完成质量，评估学生对课程知识的理解与实际应用能力，注重理论与实践结合。
终结性考核 (50%)	初试环节：职业形象与仪态展示	20%	模拟空乘面试初试环节，考察学生的职业形象，包括标准化仪容仪表、着装礼仪及站姿、坐姿、行姿等仪态规范表现。
	复试环节：沟通技巧与无领导小组	30%	沟通技巧： 考察学生在面试或服务场景中与旅客沟通的语言表达能力、情绪管理及问题处理能力。 无领导小组讨论： 考核团队协作能力、观点陈述逻辑、应变能力和整体领导力。

6. 结论

本研究以“三寓三式”教学策略为引领，以中国民航精神“三个敬畏”为价值核心，在《空乘仪态与服务礼仪训练》课程中构建了一套系统化、精细化、特色化的课程思政教学模式。通过深入的理论奠基(融合建构主义、情境学习理论，阐明“三寓三式”价值内化机制)、系统的内容重构(凝练五大思政主题)、创新的教学方法(情境模拟、任务驱动、校企协同三维实践)和关键的评价改革(全程多维、价值显性)，实现了专业知识传授、职业技能训练与社会主义核心价值观(具体化为民航“三个敬畏”)的有机融合与协同培养。实践充分证明，该模式具有显著的有效性：显著提升了学生的职业责任感与使命感(认同感提升 28%，离职率显著低于行业平均)；有效强化了学生的服务意识与人文关怀能力(服务规范优良率 95%，复杂情

境处理能力大幅提升);有力增强了学生的文化自信(对礼仪文化内涵理解深刻)和团队协作与创新实践能力(团队协作优良率提升 15%+,创新方案获企业认可),实现了知识、技能、价值观的同频共振与协同发展。

本研究的核心创新性在于:构建了行业特色鲜明的“三个敬畏”与“三寓三式”深度融合的理论-实践闭环模型;创新设计了契合职业成长规律的“五阶递进”思政融入路径,实现精细化、情境化实施;打造了校企政协同深度参与的“三维协同”育人生态,在真实/仿真环境中促进价值内化;建立了价值维度显性化的考核评价体系,有效驱动思政目标落地。

这种基于专业特色和行业需求进行深度思政融合的理念与实践路径,为职业院校,特别是现代服务业相关专业课程的思政教育改革,提供了具有重要参考价值和推广潜力的实践范例和理论支撑。

参考文献

- [1] 中华人民共和国教育部. 高等学校课程思政建设指导纲要[Z]. 2020.
- [2] 高秦艳,滕跃民. 课程思政“三寓三式”知识图谱探析[J]. 高教新智荟, 2024(9): 15-22.
- [3] 中国民用航空局. 关于弘扬和践行当代民航精神的通知[Z]. 2017.
- [4] 陈宝生. 全面推进高校课程思政建设[N]. 中国教育报, 2020-06-05(01).
- [5] 滕跃民,张玉华,肖纲领. 高职专业“课程思政”的“道法术器”改革[J]. 辽宁高职学报, 2018, 20(8): 53-55, 61.
- [6] Biggs, J. and Tang, C. (2011) Teaching for Quality Learning at University. 4th Edition, Open University Press.
- [7] 中国东方航空公司. 客舱乘务员手册[Z]. 2024.
- [8] 桑国元,叶碧欣,王翔. 项目式学习教师手册[M]. 北京:北京师范大学出版社, 2023.
- [9] 尤凡. 立德树人视域下运动处方原理课程思政元素挖掘与融入路径研究[J]. 当代体育科技, 2024, 14(2): 140-143.
- [10] 高传友. 《旅游茶园设计与管理》——国家级课程思政示范课程建设经验[J]. 职教界, 2024(11): 30-35.