

“民航服务心理学”课程思政教学模式研究与探索

姜贝贝

山东交通职业学院，山东 泰安 271000

DOI: 10.61369/SDME.2025210006

摘要：在教育领域全面推进课程思政建设的背景下，“民航服务心理学”作为民航类专业的重要课程，将思政教育融入其中具有重要意义。本文围绕“民航服务心理学”课程思政教学模式展开研究与探索，首先阐述了该教学模式的构建意义，接着从知识目标、能力目标和思政目标三个维度构建了课程思政教学目标，然后从民航业发展历程、民航服务案例以及心理学理论中挖掘思政元素，再提出了案例教学法、情景模拟法、小组合作学习法和实践教学法与思政教育相结合的创新教学方法，最后对研究进行总结与展望，旨在为“民航服务心理学”课程思政教学提供有益的参考，培养出既具备专业素养又拥有高尚品德的民航服务人才。

关键词：民航服务心理学；课程思政；教学模式；思政元素；教学方法

Research and Exploration on the Ideological and Political Teaching Mode of "Civil Aviation Service Psychology" Course

Jiang Beibei

Shandong Transport Vocational College, Tai'an, Shandong 271000

Abstract : Under the background of comprehensively promoting the construction of ideological and political courses in the education field, "Civil Aviation Service Psychology", as an important course for civil aviation majors, is of great significance to integrate ideological and political education into it. This paper conducts research and exploration on the ideological and political teaching mode of "Civil Aviation Service Psychology" course. Firstly, it expounds the significance of constructing this teaching mode. Then, it constructs the ideological and political teaching objectives from three dimensions: knowledge objectives, ability objectives and ideological and political objectives. Next, it excavates ideological and political elements from the development history of the civil aviation industry, civil aviation service cases and psychological theories. Then, it puts forward innovative teaching methods that combine case teaching method, situational simulation method, group cooperative learning method and practical teaching method with ideological and political education. Finally, it summarizes and prospects the research, aiming to provide useful reference for the ideological and political teaching of "Civil Aviation Service Psychology" course and cultivate civil aviation service talents with both professional quality and noble morality.

Keywords : civil aviation service psychology; curriculum ideology and politics; teaching mode; ideological and political elements; teaching methods

随着我国民航业的快速发展，对民航服务人才的需求日益扩大，其综合素质也提出了更高的要求。“民航服务心理学”课程作为培养学生掌握民航服务心理规律以及民航服务应对技巧的专业课程，在传授专业知识与技能的同时，还肩负着育人重任。将思政课程教育渗透到“民航服务心理学”教学中，既有利于学生思想政治理论水平的提高，又有助于提高学生的认同感以及责任感，使其更好地适应民航发展形势。因此，“民航服务心理学”课程思政教学模式的研究与探讨具有重要的现实意义^[1]。

一、“民航服务心理学”课程思政教学模式的构建意义

(一) 适应新时代教育发展的必然要求

教育立德树人，德才兼备全面发展才是时代的新要求。课程思政是培养时代新人的举措之一。^[2]“民航服务心理学”课程教学

作为高等教育的组成部分，需要随着时代的发展，将思政教育融入其中，而基于课程思政的课堂教学则是践行高校思想政治理论教学原则的新举措。借助课程思政教学模式的完善，有利于学生在学习课程专业内容的同时，树立正确的世界观、人生观、价值观，提升自身的思想道德修养，成为一名新时代所需德才兼备的高素质民航服务人才^[3]。

(二) 提升学生职业素养的重要途径

航空服务工作有其特殊性，需要员工拥有高度的责任心，良好的沟通与应变能力，以及较高的职业道德情操^[4]。“航空服务心理学”课程思政教学模式的形成，就是将思政元素与专业有机结合，在培养学生掌握服务心理技能的同时，增强学生的观念与职业道德，从而培养学生爱岗敬业、无私奉献的思想。比如通过对案例的讲解让学生在航空服务中体会坚守职业道德的重要性，培养爱岗敬业、无私奉献的理念，提升学生的素质，为其更好地发展职业奠定坚实基础^[5]。

二、“民航服务心理学”课程思政教学目标构建

(一) 知识目标

知识目标是指“民航服务心理学”课程教学的基础，在该课程学习过程中，学生能够掌握民航服务心理学的基本概念、基本理论和基本原理，如旅客心理需求、旅客情绪变化规律、民航服务沟通技巧等方面内容，并且学生还应了解有关民航业的有关政策法规、行业标准和服务流程，明白民航服务工作的基本要求^[6]。

(二) 能力目标

能力目标是“民航服务心理学”课程教学的核心。学生应具备运用所学的心理学知识和技能分析和解决民航服务中实际问题的能力。包括把握乘客的心理状态和需求、有效沟通与交流、处理好投诉和突发状况等。在课前思政导向的基础上，具备在服务工作中坚守职业道德、保持积极心态、团队配合、对乘客服务有较强的责任心和使命感等。

(三) 思政目标

正确的思想政治方向是“民航服务心理学”课程思政教学的灵魂。通过学习这门课程，树立正确的三观，坚定学生的爱国爱人民的爱国主义和集体主义情操，培养学生爱岗敬业、诚实守信、服务人民、奉献社会等职业道德精神，通过工作做到知法守法、自觉维护行业法规、自觉廉洁奉公、公正服务。培养学生的责任担当精神，让学生意识到民航服务对于国家发展、社会进步的重要意义，激励学生努力为社会各行各业的发展做出应有的贡献^[7]。

三、“民航服务心理学”课程思政教学内容挖掘

(一) 从民航业发展历程中挖掘思政元素

我国民航业的发展史是一部艰苦奋斗史，融入了丰富的思政元素。从新中国民航业的艰难起步，发展成为当代世界民航大国，是千千万万民航人苦干实干拼搏奋斗出来的。可以在教学中给学生讲授我国民航业发展史，让学生了解我国民航业辉煌的成績，培养学生的民族自豪感和自信心。同时，给学生介绍民航业发展过程中涌现出的先进人物事迹，例如为航班安全而默默奋斗的飞行员们、为乘客优质服务的乘务员们，培养学生的爱岗敬业精神、奉献精神。

(二) 从民航服务案例中挖掘思政元素

民航服务案例是“民航服务心理学”课程教学的重要载体之

一，其中蕴含着大量的思政素材，在教学中可以选取典型民航服务案例，如优质服务案例、投诉案例、突发事件案例等，引导学生进行讨论分析。优质服务案例中挖掘出的服务人员爱岗敬业、关爱旅客、无私奉献等思政素材让学生学习和借鉴；投诉案例中让学生体会诚信服务、尽心履职的重要性，提升学生解决问题、修炼道德品质的意识和能力；突发事件案例中展现服务人员沉着冷静、团结一致、勇于担当，培养学生应变和团队协作的能力^[8]。

(三) 从心理学理论中挖掘思政元素

“民航服务心理学”课程核心内容心理学理论中存在丰富的思政元素，如马斯洛需求层次理论人的基本需求包括生理需求、安全需求、社会需求、尊重需求和自我实现需求，在民航服务的“四大关系”中，满足乘客的需求是服务的基本目标，具有以人民为中心的发展思想，符合思政教育“以人为本”的理念。通过讲授这一理论，培养学生为乘客服务的理念，尊重乘客需求与权利等^[9]。

四、“民航服务心理学”课程思政教学方法创新

(一) 案例教学法与思政教育相结合

案例教学法作为“民航服务心理学”课程较为常用的教学方式之一，将思政教育引入案例教学中，能够提升课堂教学的有效针对性^[10]。在案例教学过程中，选择代表性较强的民航服务案例，案例既包含了民航心理学和民航服务的相关专业理论，同时也有一定的思政含量。在教学过程中，教师引导学生对案例中的服务人员行为和乘客的心理活动进行专业解读，同时也挖掘案例中的思政元素，比如职业道德、责任担当、诚信服务等。借助于小组讨论和班级讨论等形式，让学生充分表达自己的观点和看法，在观点的碰撞和交流中真正领会专业理论知识与思政理念。如在讨论一起航班延误乘客投诉案例时，教师可以引导学生对服务人员的处理流程应掌握的沟通技巧和责任感，诚信服务与换位思考应体现的价值取向进行引导，让学生掌握投诉技巧和方法的同时提升职业道德意识与服务意识^[11]。

(二) 情景模拟法与思政教育相结合

情景模拟法是创设真实场景，让学生通过扮演不同角色对问题进行实践操作的教学方法。与思政教育结合，可以使学生在实践中懂得用好思政教育理念。在“民航服务心理学”教学中，教师可以依据民航服务的场景，如值机柜台服务、机上服务、行李提取等创设情景，让学生分别扮演不同的角色，如服务人员、乘客、管理人员等进行模拟，教师在情景模拟中引领学生关注思政教育元素，如尊重乘客、耐心解释、热情助人为乐等，如模拟机上服务场景，创设乘客身体不适，情绪低沉的场景，让扮演乘客的学生通过所学的心理学知识与服务方法进行服务处理，同时注意展现关爱乘客、责任心强等精神。在情景模拟过程中，学生将学到的有关知识和思政理念运用到具体的行为实践中，增强解决问题的能力以及思想政治素质^[12]。

(三) 小组合作学习法与思政教育相结合

小组议教学法是指在小组讨论、协作完成任务的教学方

法，有助于培养学生的团队意识、沟通能力。将思政教育与小组会议教学法相结合，在培养学生专业能力的同时能增强学生集体主义观念和团结合作意识。“民航服务心理学”教学过程中，教师将学生分为若干小组，布置若干与课程内容相匹配的学习任务，如解析民航服务案例、提出民航服务设计方案等。小组在完成任务过程中要求学生做到有分工有协作，小组成员之间相互配合才能顺利地完成任务。教师需要引导学生在合作的过程中学会倾听、尊重他人看法，培养他们的团队精神与集体荣誉感。在各小组完成任务后组织小组相互展示交流并为表现良好的小组予以表扬、鼓励，激发学生的积极性与团队精神。通过小组合作学习，学生不仅能提高学生的学习能力和工作效率，同时也能在润物无声的潜移默化下获得思政教育^[13]。

（四）实践教学法与思政教育相结合

实践教学法是将理论知识与实际应用相结合的重要教学方法，能够让学生在实践中检验和巩固所学知识，提高其实际操作能力^[14]。将其与思政教育相结合，能够让学生在实践中深刻体会思政理念的重要性。在“民航服务心理学”教学中，学校可以

与民航企业合作，为学生提供实践实习的机会，让学生深入民航服务一线，参与实际的服务工作。在实践过程中，学生能够亲身体验民航服务的工作环境和流程，了解乘客的真实需求和心理状态，将所学的心理学知识和服务技巧运用到实际工作中。同时，企业的指导老师和员工的言传身教，能够让学生感受到民航人的职业精神和职业道德，如爱岗敬业、无私奉献、严谨认真等。通过实践教学，学生能够将思政理念内化为自身的行为准则，提高其职业素养和思想政治水平^[15]。

五、结束语

对“民航服务心理学”课程思政教学模式的研究和探索是一个长期系统的过程，对于培养高质量的民航服务人才有重要价值意义。通过合理设定教学目标、拓宽丰富的教学内容、探索有效的教学方法，可实现将思想政治教育融入专业教育的过程中，做到知识与价值的相互统一。在具体教学实践中，教师要不断总结经验，结合学生实际情况和民航业的发展需求，不断完善课程思政教学模式，提升教学效果。

参考文献

- [1] 刘铭.课程思政融入《民航服务英语》课程教学策略研究 [J].才智,2024,(17):33–36.
- [2] 马妍.基于提升职业素养的职业英语课程教学策略与实践——以《民航服务英语》课程为例 [J].作家天地,2024,(14):88–91.
- [3] 葛虹宇.以社会需求为导向的民航服务英语课程思政教学优化策略剖析 [J].社会与公益,2023,(02):388–390.
- [4] 王娜,许赟.高职民航服务类专业思想政治理论课亲和力提升路径研究 [J].吉林教育,2024,(02):59–61.
- [5] 徐亚玲.基于岗课融通的民航服务英语课程重构研究 [C]// 外语教育与翻译发展创新研究 (15). 重庆青年职业技术学院;2024:133–135.
- [6] 池锐宏.课程思政视域下民航服务类专业教学改革实践与探索——以“客舱应急处置训练”课程为例 [J].教育教学论坛,2024,(03):121–124.
- [7] 陈红英.服务中国民航,成就中国机长——飞行性能课程思政探索 [J].中国民航飞行学院学报,2024,35(01):77–80.
- [8] 池锐宏.空中乘务专业《民航服务沟通》教学设计实践研究 [J].内江科技,2023,44(12):53–54+136.
- [9] 郝姚丹.立德树人指引下民航服务礼仪课程思政改革路径探析 [J].大学,2023,(32):89–92.
- [10] 段玲玲,沈佩琦,陈骏蓉,等.“民航服务心理学”课程思政教学模式研究与探索 [J].齐齐哈尔师范高等专科学校学报,2023,(03):91–94.
- [11] 崔静.民航特色专业流体力学课程思政设计与实践 [C]// 西北工业大学,中国航空学会,教育部高等学校航空航天类专业教学指导委员会.第三届全国航空航天类课程思政教学改革论坛论文集.中国民航大学航空工程学院;,2022:60–65.
- [12] 袁冬梅.高职“民航服务礼仪”课程思政的实践与启示 [J].江苏教育研究,2022,(30):3–5.
- [13] 林燕,付冬媛.民航服务心理学课程“课程思政”分析 [C]// 华教创新(北京)文化传媒有限公司,中国环球文化出版社.2021教学改革成果交流暨专业发展战略研讨会论文集(二).青岛黄海学院;,2021:247–252.
- [14] 崔娜娜.思政育人视域下工匠精神培育途径探索——以民航服务心理学为例 [J].才智,2021,(09):36–39.
- [15] 甘素云.I+X证书背景下高职《民航服务英语》课程创新思考 [J].校园英语,2020,(49):52–53.