



**课程思政案例实施情况**

2023年4月 教务处制

《客舱服务》课程思政实施情况

----工商管理系部 空中乘务专业 李梦瑶

一、课程简介及课程思政设计

《客舱服务》是空中乘务专业的核心技能课程，以“家国情怀-民航精神-职业精神”为课堂思政的主线，通过学习，使学生掌握客舱服务生产流程、服务技能，具备民航乘务员工作的基本职业能力。以传承中华文明礼仪 践行精细工匠精神（德育、美育）为课程思政建设目标，对接乘务工作过程的精细周到的服务要求，落实立德树人根本任务，为企业培养具有较强业务操作能力、礼仪服务能力、创新工作能力、团队协作能力等，适应航空运输服务相关岗位的技术技能人才。

二、课程思政实施情况

课程思政主题 1：民航强国的爱国主义元素

案例主题：国产大飞机C919首次商业飞行圆满成功

项目名称名称：项目一 特殊机型设备与管理

案例意义：民航强国的爱国主义元素。C919作为国产大飞机承载着国人的飞天梦，十年努力开拓创新开启民航大国到民航强国的征途，同时C919彰显了大国制造独立自主精神、大国制造的工匠精神、彰显了大国制造锲而不舍的精神。

授课形式与教学方法：讲解特殊机型设备与管理章节中，除空客和波音机型外，着重介绍C919飞机，案例与讨论相结合，紧扣教学内容，提供时事新闻案例，通过讨论，拓展知识，引出课程思政元素。

课程思政主题 2：文化自信的外交意识元素

案例主题：山东航空“羽黛山海•雁影长空”让齐鲁文化走向世界

项目名称名称：项目二 客舱乘务员的形象要求

案例意义：文化自信的外交意识元素。民航服务作为对外交流的窗口，中国服务的标杆，是传播中国优秀传统文化，践行文化自信的一个良好载体。结合客舱乘务员职业形象要求章节中的制服着装要求，对于山航等国内各大航空公司制服的分析，展示具有中华民族特色服饰设计，培养学生审美的同时渗透对中华民族传统文化的美学教育，让学生对民族文化有认同、有自信。

授课形式与教学方法：在讲解客舱乘务员着装要求中，通过山航第六代空乘制服的设计理念这个案例，结合视频、图片资源，引发学生思考“山航制服美在何处？”的问题，进行小组讨论，分析出本节课融入的文化自信的课程思政元素。

课程思政主题 3：以客为尊的人民至上元素

案例主题：**照顾老人如家人**

项目名称名称：项目三 客舱服务技巧--以客为尊的服务理念

案例意义：以客为尊的人民至上元素。乘务员要具备良好的服务意识，加强和提示重服务意识的培养和锻炼。为旅客提供热情周到、无微不至、温馨细致的服务，能让旅客感受到宾至如归。

授课形式与教学方法：在讲解客舱服务技巧时，引入“照顾老人如家人”这个小案例，反映出乘务员的用心服务和细致观察，体现了宾至如归的空中服务。在激烈的航空市场竞争中，以客为尊的服务理念和优质的客舱服务将对航空公司占领市场份额，赢得更多的回头客发挥着至关重要的作用。

课程思政主题4：诚实守信的职业道德元素

案例主题：拾金不昧品德高 服务周到美名扬

项目名称：项目四 客舱乘务员的职业素养--诚实守信

案例意义：诚实守信的职业道德元素。乘务员应具备哪些优秀品质：诚实守信、实事求是、亲和友善、端庄优雅、彬彬有礼、内外兼俢、爱岗敬业、热爱本职工作、强烈的责任心。

授课形式与教学方法：在讲解客舱乘务员职业素养中，引用19级毕业生孙悦同学曲阜东站实习工作期间的经典案例，拾金不昧品德高 服务周到美名扬，引伸出诚实守信是乘务员的良好职业素养。

课程思政主题5：敬畏生命的安全生产元素

案例主题：川航航班因挡风玻璃破裂备降成都

项目名称：项目五 客舱安全管理

案例意义：敬畏生命的安全生产元素。做好安全准备、检查工作，优化客舱巡视服务，引导学生思考空乘工作的核心内容，践行“三敬”精神，增强学习安全飞行知识的本领。

授课形式与教学方法：在讲解客舱安全管理时，结合四川航空案例，机长刘传健果断应对，带领机组成员临危不乱、正确处置。整个机组的沉着冷静和勇敢的精神，以及精湛的专业技能、对生命的敬畏，可引导学生思考空乘工作的核心内容，践行“三敬”精神。

课程思政主题6：爱心服务的传统仁爱元素

案例主题：老年轮椅旅客乘机难东航乘务组暖心帮助渡难关

项目名称：项目六 特殊旅客服务

案例意义：爱心服务的传统仁爱元素。“细心”让服务更“暖心”，及时提供细心的、周到的、有针对性的服务，化解旅客的紧张与不安，展现优质服务的魅力。做旅客的“知心人”，提前发现旅客的需求，把服务做到开口前，要发挥不怕苦不怕累的精神，在平凡的岗位上默默奉献。沟通温暖与尊重,灿烂的笑容、耐心的聆听、亲切的语言、细心的提示，让特殊旅客出行既高效又愉悦。将爱心服务细化、升华为尊老爱幼，这也是中华传统文与道德的要求。在培养学生服务意识的同时，结合传统文化，将爱心服务升华到仁爱的精神上，塑造学生的高尚人格。

授课形式与教学方法：在讲解特殊旅客时，结合东方航空案例，乘务长合理分工，组员相互配合，乘务组暖心帮助渡难关。机组的细心让服务更暖心，做旅客的知心人，提前发现旅客的需求，把服务做到开口前，沟通的温暖与尊重，让旅客的出行高效又愉悦。可引导学生树立正确的价值观，培养学生的团队意识与协作精神。

课程思政主题7：爱岗敬业的工匠精神元素

案例主题：民航素养典范人物

项目名称：项目七 客舱乘务员职业素养--爱岗敬业

案例意义：爱岗敬业的工匠精神元素。民航素养典范任务，全国劳动模范、全国五一劳动奖章获得者—吴尔愉爱岗敬业的先进事迹，做到了践行精细工匠精神——执事敬、事思敬，展现了乘务员良好的职业素养。

授课形式与教学方法：在讲解客舱乘务员职业素养中的爱岗敬业这一方面时，以全国劳动模范、全国五一劳动奖章获得者—吴尔愉同志的经典事迹作为案例导入，学生们对先进人物事迹一一发表感想。

课程思政主题8：以礼待人的行为规范元素

案例主题：

项目名称：项目八 客舱服务礼仪——迎送客服务

案例意义：以礼待人的行为规范元素。传统文化君子九容（足容重、手容恭、目容端、口容止、声容静、头容直、气容肃、立容德、色容庄）。

授课形式与教学方法：以“客舱服务礼仪文化”教育为抓手，撬动美育教育。以传统文化君子九容（足容重、手容恭、目容端、口容止、声容静、头容直、气容肃、立容德、色容庄）和乘务员专业化形象仪容、仪表、仪态相结合，引导学生知礼仪、重礼节、守秩序、讲道德，树立正确的价值观、道德观、职业观和美育观，为学生职业发展和终身幸福奠基。

让学生在实践中落实礼仪素养，提升礼仪课程教学育人的效果。

1. 总结分析

客舱服务课程思政是一门重要的课程，切实培养学生的思想品德。它旨在为学生介绍国家的政策，提供有关思想道德的基本知识，以更好地指导学生的思想品德德育和世界观认识。它强调自觉接受国家宗旨，认识社会结构，坚定正确的价值取向，努力树立全心实现国家目标的勤奋奋斗精神。它把教育机会、发展机会与正义正当的价值追求、正面价值取向相结合，以培养学生自觉担负社会责任的社会主义精神。它重视全面把握历史内涵，增强实践经验，增进思想品德发展。客舱服务课程思政是基础性的传播经典教育，为学生做好未来社会责任认识的铺垫。