

# 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

刘 慧

上海建桥学院 上海 201306

**【摘要】**：为培养具备精湛技能与职业精神的高素质民航服务人才，研究从思政育人与专业教学融合视角出发，以民航服务心理学课程为载体，系统分析工匠精神培育的内在逻辑与实践路径。研究表明，将工匠精神的价值内核融入课程教学全过程，既能深化学生对服务本质的认知，又能强化其职业操守的养成。研究能够为民航类专业课程思政建设与工匠精神培育提供理论参考与实践借鉴。

**【关键词】**：思政育人；工匠精神；民航服务心理学

DOI:10.12417/2982-3803.25.07.010

### 1 引言

民航业作为现代服务业的重要组成部分，其服务品质直接关系到国家形象的塑造与行业竞争力的提升。当前民航服务领域面临着服务同质化严重、从业人员职业认同感不足等现实困境，部分服务人员机械执行标准流程却缺乏情感投入，表面遵守规范要求却忽视细节雕琢，导致服务质量难以实现质的飞跃。民航服务心理学课程承担着培养学生服务意识与心理调适能力的重要使命，将工匠精神的培育融入课程教学，能够从价值观层面唤醒学生对职业的敬畏与热爱，从能力层面锻造学生精益求精的专业素养，从行为层面引导学生追求卓越的服务品质。

### 2 民航服务心理学课程融入工匠精神的必要性

#### 2.1 民航服务岗位对工匠精神的现实需求

民航服务岗位的特殊性决定了从业人员必须具备超越一般服务行业的职业素养。飞行过程中的每一个服务细节都可能影响旅客的生命安全，客舱服务不仅要求操作规范的精准性，更需要在突发情况下保持冷静判断与灵活应对的能力。工匠精神强调对职业的敬畏、对细节的执着、对完美的追求，恰恰契合民航服务岗位的内在要求。客舱服务人员在为特殊旅客提供协助时，需要敏锐察觉其心理需求并给予恰当关怀；处理旅客投诉时，需要在理解对方情绪的基础上寻找最优解决方案。民航服务心理学课程若能将工匠精神的培育作为核心目标，将有效弥合理论学习与岗位实践之间的鸿沟，帮助学生建立职业发

展的价值坐标。

#### 2.2 课程思政建设的内在发展要求

课程思政建设的根本任务在于将价值塑造、知识传授、能力培养有机统一，实现全员全程全方位育人。当前部分教师将思政元素的融入理解为简单的内容叠加，在讲授心理学理论时生硬插入思政案例，导致专业教学与价值引领呈现“两张皮”现象。工匠精神本身蕴含着丰富的思政元素，其核心要义既包含敬业奉献的职业道德，也涵盖追求卓越的人生态度，还体现着精益求精的工作方法。将工匠精神作为课程思政的切入点，能够实现思政元素与专业内容的深度融合，使思政元素不再是外在的附加，而是成为专业教学的内在灵魂，从根本上解决了课程思政建设中“融什么”“如何融”的关键问题<sup>[1]</sup>。

#### 2.3 学生职业素养提升的迫切需要

当代大学生成长于物质相对丰裕的时代，部分学生对职业的理解停留在谋生手段的浅层认知，缺乏对职业价值的深刻体悟。民航服务专业学生在学习过程中普遍表现出重视技能训练，而轻视素养培养倾向，关注如何快速掌握服务流程，而忽视为何要精益求精的本质追问。工匠精神的培育能够从根本上改变学生的职业认知，帮助其建立起对民航服务事业的价值认同。学生在理解服务心理的过程中逐渐认识到，每一次细致入微的服务都是对旅客情感需求的回应，每一次精益求精的追求都是对职业使命的践行。

作者简介：姓名：刘慧（1987年3月-），性别：女，民族：汉，籍贯：上海，单位：上海建桥学院，职称：助教，学历：本科，研究方向：交通运输。

工匠精神的内化能够唤醒学生的职业自觉,使其从被动接受服务规范转变为主动追求服务卓越,从单纯学习心理技巧转变为系统提升服务智慧,从短期关注就业需求转变为长远规划职业发展。民航服务心理学课程融入工匠精神培育,既是回应行业发展需求的现实选择,也是促进学生全面发展的必然要求。

### 3 民航服务心理学课程中工匠精神的培育目标

#### 3.1 精益求精的服务态度

精益求精的服务态度是工匠精神在民航服务领域的首要体现。民航服务的特殊性在于其服务对象的多样性、服务场景的复杂性、服务标准的严格性,服务人员需要在遵守统一规范的同时满足个性化需求。精益求精的服务态度意味着服务人员将每一次服务视为艺术创作,将每一位旅客视为独特个体,将每一个细节视为品质标尺。培育目标应聚焦于引导学生建立超越合格标准的追求,学生需要理解服务不仅是完成规定动作,更是创造美好体验;不仅是满足基本需求,更是提供情感关怀。培养精益求精的服务态度需要引导学生树立“服务无止境,追求无终点”的职业信念,使其明白看似简单的服务行为背后蕴含着对心理规律的深刻把握、对服务艺术的不懈追求。

#### 3.2 严谨细致的职业素养

民航服务的高风险性要求从业人员必须将严谨细致贯穿于服务全流程,任何环节的疏忽都可能引发安全隐患或服务失误。知识层面要求学生系统掌握服务心理学的理论体系,技能层面要求学生熟练运用心理观察技巧识别旅客的情绪变化,态度层面要求学生养成审慎思考的工作习惯。培育严谨细致的职业素养需要帮助学生理解民航服务中“差之毫厘,谬以千里”的行业特性,使其认识到细节的把控源于对职业的敬畏、流程的遵守源于对安全的守护<sup>[2]</sup>。

#### 3.3 持续创新的专业能力

持续创新的专业能力是民航服务人员适应行业发展、实现职业突破的核心竞争力。民航服务领域的旅客需求日益多元化,服务场景不断复杂化,服务标准持续升级化,固守传统服务模式难以满足时代要求。持续创新的专业能力要求服务人员既要深刻理解服务心理的基本原理,又要灵活运用心理规律创新服务方式。创新能力的培育需要引导学生树立问题导向的思维方式,善于从服务实践中发现问题、分析问题、解决问题。培养持续创新的专业能力需要帮助学生建立终身学习的职业态度,形成反思改进的工作习惯,使其在未来职业发展中能够持续焕发创新活力。

## 4 思政育人视域下民航服务心理学工匠精神培育途径

### 4.1 价值引领:构建“心理—精神”双融课程体系

民航服务心理学课程需要将工匠精神的价值内核融入心理学理论教学的全过程,实现心理学知识体系与工匠精神价值体系的双向融合。教学内容设计应围绕工匠精神的核心要素重构知识单元,如在讲授服务心理形成机制时,融入职业认同的价值塑造,分析情绪管理理论时,融入抗压韧性的意志锻造,探讨沟通心理技巧时,融入真诚服务的情怀培养。

理论教学应深挖心理学原理与工匠精神内涵的契合点,引导学生理解精益求精的服务追求源于对旅客心理需求的深刻洞察,严谨细致的服务态度源于对心理规律的敬畏尊重。课程应设计专题教学模块,系统阐释工匠精神在民航服务领域的时代价值,选取民航服务领域的先进人物作为案例素材,深入剖析优秀服务人员如何将心理学知识转化为服务实践,如何在平凡岗位中践行职业使命。需要注意的是案例教学不应停留在事迹介绍的表层,而应深入分析案例人物的心理成长历程、职业价值观的形成机制,引导学生从中汲取精神力量、领悟职业智慧。

### 4.2 教学创新:打造“情境—体验”沉浸式课堂

工匠精神的培育需要创设高度仿真的服务情境,让学生在沉浸式体验中感悟精益求精的职业追求。情境教学设计应紧密结合民航服务的真实场景,构建客舱服务、地面服务、应急处置等多元化教学情境,将抽象的心理学原理转化为可感知的服务场景。比如在设计旅客投诉处理情境时,可以设置不同心理类型旅客、不同复杂程度问题,要求学生在准确识别旅客心理状态的基础上,运用恰当的沟通策略化解矛盾。情境体验过程中需要引导学生关注服务细节的雕琢,体会语言表达的分寸感、肢体语言的感染力,在反复实践中锤炼严谨细致的服务素养<sup>[3]</sup>。

此外,角色扮演教学能够让学生真切体验不同服务角色的心理状态,理解旅客的情感需求、感知服务的难点痛点。教学应建立“体验—反思—改进—再体验”的循环机制,学生在初次实践后需要进行深度反思,分析服务过程中的心理观察是否准确、沟通策略是否得当,在反思基础上提出改进方案。情境教学需要注重培养学生的创新思维,鼓励学生在遵守服务规范的前提下探索个性化服务方式。教师应在情境教学中渗透工匠精神的价值引领,当学生表现出敷衍应付的态度时,及时提醒其反思职业操守,当学生展现精益求精的追求时,给予肯定鼓励,使学生在情境体验中逐步内化工匠精神的职业品格。

#### 4.3 实践赋能：搭建“校企—岗位”协同育人平台

工匠精神的真正养成需要在真实职业环境中经受磨砺，校企协同育人平台能够为学生提供浸润职业文化、锤炼职业技能的实践场域。学校应与航空公司建立深度合作关系，共同设计实践教学方案，确保学生能够进入真实服务岗位接受系统化训练。实践教学应设计递进式实践项目，让学生从观摩学习到参与协助再到独立负责，在逐步深入的实践中感受工匠精神的具体体现。企业导师的选聘应重点考察其工匠精神的示范作用，选择那些在服务岗位上精益求精的优秀员工，担任学生的实践指导教师。企业导师不仅要传授学生服务技能，更要以自身的职业态度影响学生、以职业经历启发学生。

实践教学需要建立结构化的观察记录机制，要求学生在实践过程中有意识地观察企业导师，如何运用心理学知识改进服务、如何在细节之处体现职业素养，在观察中领悟工匠精神的实践要义。学校还应设计实践反思任务，引导学生在实践结束后系统梳理收获感悟，对比自身表现与企业要求的差距，制定后续改进的具体方案。实践教学需要关注学生职业价值观的变化，教师应及时介入引导，帮助学生理解基础工作背后的价值意义。

#### 4.4 评价重塑：建立“知行—德技”多维考核机制

传统课程评价往往将理论知识的记忆作为核心考核内容，导致学生为应付考试而机械背诵概念，却难以将心理学原理内化为服务实践中的自觉行为，工匠精神的培育成效因其隐性化特征而被排斥在评价视野之外。评价机制的重塑需要突破知识本位的局限，将学生在情境教学中能否敏锐识别旅客情绪变化、能否灵活调整沟通策略纳入能力考核范畴，同时关注其面对服务难题时是否展现出持续改进的韧性、是否主动追求超越合格标准的服务品质。评价主体应由教师单一评判转向多方协同参与，企业导师从岗位实践视角观察学生的职业态度，学生本人则需建立成长档案记录自身对工匠精神认识的深化历程，持续的自我反思本身即是工匠精神的重要组成部分。评价标准的价值导向尤为关键，应将精益求精的服务追求、严谨细致的工作作风确立为核心指标，引导学生认识到真正的专业能力不仅体现在知识的掌握，更彰显于对每一个服务细节的执着雕琢

#### 参考文献：

- [1] 曾少花.工匠精神培育与职业教育思政课融合的内在逻辑与实践路径[J].江汉石油职工大学学报,2025,38(06):61-63.
- [2] 梁霞,瞿林艳.基于“大思政”框架的航空类高校工匠精神教育模式创新[J].塑料包装,2025,35(04):188-191.
- [3] 崔越.思想政治教育视阈下大学生工匠精神培育探究——以民航类高职院校无人机专业为例[J].现代商贸工业,2025,(14):192-194.
- [4] 潘姬熙.“工匠精神”培育背景下空中乘务专业人才培养模式研究[J].现代职业教育,2020,(39):34-35.

[4]。

#### 4.5 文化浸润：营造“匠心—匠行”职业精神氛围

工匠精神的培育需要良好文化氛围的浸润，学校应将工匠精神文化建设作为系统工程，营造崇尚工匠、学习工匠的育人环境。物质文化层面应建设工匠精神展示空间，展现民航服务领域工匠人物的感人事迹、精湛技艺，让学生在日常生活学习中随时感受工匠精神的力量。展示空间的设计应突出互动性与体验性，学生可以观看优秀服务人员的工作视频、聆听工匠人物的音频分享，在多感官的文化体验中受到精神熏陶。制度文化层面应建立工匠精神激励机制，设立专项奖学金表彰在服务技能、职业态度方面表现突出的学生。激励机制不应仅仅关注结果性成就，更要重视过程性努力，对那些在学习中表现出持续进步的学生给予肯定鼓励。

此外，学校可以定期举办工匠精神主题活动，邀请民航服务领域的优秀从业者来校分享职业经历、传授服务心得。主题活动的设计应注重互动交流，让学生有机会向工匠人物提问请教，在面对面的对话中感受其职业魅力。精神文化层面应将工匠精神融入专业文化建设，使其成为专业师生的共同价值追求。专业教师应以身作则践行工匠精神，在教学中展现精益求精的态度，以教师的职业示范引领学生的职业成长。学校还应该建立朋辈文化传承机制，鼓励高年级学生向低年级学生分享学习经验、传授实践心得，在朋辈互助中形成工匠精神的代际传承。

#### 5 结语

综上所述，民航服务心理学课程中工匠精神的培育需要打破专业知识传授与职业精神塑造相互割裂的传统模式，将价值引领嵌入理论教学的深层逻辑，让学生在理解服务心理规律的过程中同步建立对职业的敬畏之心。未来，民航服务人才的培养应更加注重真实职业情境的浸润作用，使学生在校企协同育人平台中，经历从认知认同到行为践行的完整转化历程，逐步形成精益求精已成为内在自觉，而非外在约束的职业品格。教育者自身亦需以工匠姿态审视教学实践，在课程设计的每一处细节中体现对卓越的追求，方能真正引领学生走向匠心匠行的职业发展之路。