

思政元素融入《汽车服务礼仪》课程教学的探索与实践

唐娟

湖南机电职业技术学院

[摘要]在汽车营销专业课程教学中,要推动思政课程知识的改革,要求教师将国内优秀传统文化与价值观相关的思政元素内容纳入到课程讲授中,转变教师过去单一开设思政课堂的思政教学模式,形成全面的育人新体系。本文以《汽车服务礼仪》课程思政教改为载体,坚持立德树人,发挥教师队伍“主力军”、课程建设“主阵地”、课堂教学“主渠道”作用,挖掘专业课程中所蕴含的思政元素,实现思政教育与专业课程的深度融合。

[关键词] 思政元素; 汽车服务礼仪; 课程教学

[DOI] 10.12252/j.issn.2096-6288.2021.11.1182

2020年11月2日,国务院发布“汽车强国”的15年蓝图——《新能源汽车产业发展规划(2021-2035年)》,汽车营销及售后的服务市场将需要大批的从业人员。习近平总书记曾说过:“我国社会主义教育需要培养社会主义建设者与接班人”,对于高职院校来说,比技能更重要的唯有培养学生的坚韧心性和美好品质。当今社会需要善思、求进、自律的人才,不善思考无法学以致用,不断反思才能不断精进,自律才会严格要求自己,终身学习。于社会层面,课程思政能将正确的道德规范、品行素养有机融入教学过程,实现职业技能和职业精神的统一,培养符合社会发展需要的人才。

根据走访汽车企业,我们发现,企业在招聘汽车营销人员时,比较注重综合素质、工作态度和工作能力。很多企业表示,上进、坚持、吃苦耐劳的品质比技能能力高的学生更受欢迎,学生工作技能可以在企业实践中得到提升,但是如果学生心性不够坚韧,就算学习成绩优异,也不能踏实做事,眼高手低留不长。因此,于企业需求层面,课程思政对于专业人才培养至关重要。

根据调查汽车技术服务与营销专业毕业生的就业和创业调研情况,毕业学生认为在工作创业过程中沟通交流能力最重要。同时团结协作能力、组织协调能力和心理素质的投票也占据高位。大家认为技能学习虽然重要,但综合能力才是能否成功的关键,另外,部分创业的学生认为,学到什么知识暂时的,而学会如何培养个人的综合素养才是更重要的。因此,思政教育对于学生长远的发展不可或缺。

一、思政元素、课程思政与专业课课程思政

思政元素包括将思想政治教育的理论知识、价值理念以及精神追求等融入到各门课程中去,潜移默化地对学生的思想意识、行为举止产生影响。

课程思政指以构建全员、全程、全课程育人格局的形式将各类课程与思想政治理论课同向同行,形成协同效应,把“立德树人”作为教育的根本任务的一种综合教育理念。课程思政在本质上还是一种教育,是为了实现立德树人。“育人”先“育德”,注重传道授业解惑、育人育才的有机统一。

专业课课程思政“概念”的内涵与外延,首先是家国情怀,党和国家意识,社会主义核心价值观,民族精神,时代精神,优秀的中华优秀传统文化的认同。其次是个人品格,个人品格包括道德情操、健全人格、智力。最后是科学观、认识论和方

法论,包括求真务实,开拓进取,钻研,毅力,勤劳、视野,批判性思维,创新意识,学术诚信等等。

二、思政元素融入汽车营销类课程的必要性分析

(一) 立德树人的需要

在汽车专业课程教学中,要推动思政课程知识的改革,还要求教师将国内优秀传统文化与价值观相关的思政元素内容纳入到课程讲授中,转变教师过去单一开设思政课堂的思政教学模式。将思政知识的讲述与汽车营销专业知识讲解相结合,形成全面的育人新体系,培养高端营销人才。

(二) 专业人才培养的必然要求

在国内汽车市场激烈竞争的环境下,汽车销售人员价值观不端正、职业道德缺失,及使用一些虚假广告营销方式会损害消费者利益,会在社会上产生负面影响。网络和社会上的多元化价值观也会给学生带来冲击,在汽车营销课堂上,教师讲解思政知识,引导学生学习我国社会价值观,以此来端正学生价值观、世界观。

(三) 社会人才选用的客观需要

目前,国内汽车企业招聘人才都会招聘那些德才兼备的人才,因此在学校内要重点提高学生的专业能力,还要提高学生的品德素质水平。汽车企业也在校园招聘时,对应聘人员会提出品德方面的要求,要有诚实守信、责任意识,团队合作的精神。因此,高校要将学生德育教学放在突出位置上,将德育教学落实到所有课程专业讲解中,为社会培养德才兼备高端高素质的销售人才,以满足社会需要,教师在培养汽车营销人才中,要将育人放在营销课程讲解中,使得汽车营销专业学生具备专业营销知识,还要学会做人做事。

三、《汽车服务礼仪》课程特点

《汽车服务礼仪》课程是本校智能汽车专业群的基础共享课。课程以汽车服务人员仪容仪表礼仪、社交礼仪、汽车销售顾问工作过程(展厅接待、车辆展示与介绍、试乘试驾)礼仪、汽车服务顾问工作过程(前台接待、环车检查、结算与交车)礼仪等典型工作任务为载体,针对汽车销售和售后服务两个岗位,学习礼仪知识和服务技能。学生在今后的工作岗位上,与客户打交道的过程中,营销礼仪运用最为广泛、深入。在教学中,融入“课程思政”,既可以培养学生的职业礼仪意识,掌握现代汽车销售与服务理念与技巧,又能帮助学生树立职业理念,实现培养学生高尚的职业素养和爱岗敬业的精神,

传递大国工匠精神的素养目标。

四、《汽车服务礼仪》课程教学目标中的思政元素挖掘

《汽车服务礼仪》课程作为一门专业课程，课程教学目标往往注重培养学生汽车服务技能的掌握和运用，而缺乏对学生方法论、价值观、人生观和世界观的正确引导。因此，本文从《汽车服务礼仪》课程学情分析出发，注重挖掘教学目标中的思政元素，实现知识与能力并重、技能与育人并行的目标。

（一）学情分析

《汽车服务礼仪》课程选用机械工业出版社出版的十三五规划教材《汽车商务礼仪》，教材紧跟时代发展，结合当前汽车后市场汽车服务过程的主流手段，着重介绍了汽车服务人员仪容仪表礼仪、社交礼仪、汽车销售顾问工作过程礼仪、汽车服务顾问工作过程礼仪中的各种策略。教材内容新颖，联系实际工作过程，能够适应当前汽车服务行业的发展趋势。

课程的授课对象是智能汽车专业群大专一年级学生。此前，学生已经学习了“汽车文化”“汽车构造”等专业基础课程。掌握基本的汽车文化知识，能够认知汽车的基本结构，对汽车产生了一定的兴趣，但对于4S店汽车的服务过程

（如销售过程和售后服务过程）礼仪还并未涉及。另一方面，此阶段学生虽然了解了部分礼仪，但是尚未将这些礼仪文化运用到具体的操作技能层面，并未具备销售顾问或服务顾问应具备的职业规范、职业道德和职业态度。在授课过程中，教师将国产品牌车的发展历程、理念与品牌文化融入课程中，注重培养学生的爱国情怀，让学生感受浓厚的企业文化气息。

（二）教学目标

针对汽车后市场服务行业的特点，深入阐述汽车销售顾问和汽车服务顾问应具备的业务素质、职业道德和礼仪规范，系统介绍汽车服务礼仪的基本知识，强化训练汽车销售顾问（学生）个人礼仪、社交礼仪、工作过程礼仪和求职礼仪等基本技能，深化学生对汽车服务意识及礼仪规范的理解，为从事汽车服务类工作打下扎实的基础。

课程考量当代高职学生的人生观、价值观、世界观的三观形成。进一步厚植爱国主义情怀，加强道德修养，培养学生艰苦奋斗的敬业精神，提升学生的创新意识，落实涵育德行，铸魂育人，为汽车销售行业培养德技并重的专业人才。

五、思政元素融入《汽车服务礼仪》课程教学的设计

（一）以整合课程培养目标，融入“课程思政”

《汽车服务礼仪》课程旨在培养学生的职业礼仪意识，养成良好的职业习惯，掌握现代汽车销售与服务技巧，达到内增素质，外塑形象，提高学生职业素养和道德情操的教学目标。与“课程思政”整体目标一致，在教学过程中，以课程培养目标为切入点，巧妙融入“课程思政”，传递诚信、守法的经营理念，使学生在掌握专业技能的同时，形成正确的职业道德规范，培育良好的社会责任感。

（二）以社会热点问题，融入“课程思政”

以社会关注度较高的社会热点问题，融入“课程思政”，

剖析问题，组织学生讨论并发表自己的观点，提高学生的思辨能力和社会责任意识。

（三）以校企合作岗位体验，融入“课程思政”

汽车技术服务与营销专业是实践性非常强的专业，随着校企合作越来越深入，在教学设计中，我们侧重让学生能够走出校园、走进企业，实现无缝对接课堂教学与岗位工作任务，在岗位体验及与客户的交流沟通中，切身感受服务技巧与职业素养的重要性，提高学生的参与感与体验感。通过情感体验与行为体验，融入“课程思政”，实现德育的促进。

六、融入课程思政的教学改革实践与成效

教学团队在《汽车服务礼仪》课程的教学实践和探索中，不断转变教学思路，加强自身政治修养提升，增强课程思政意识，充分挖掘《汽车服务礼仪》课程的思政元素，将其深度融合到课前一课中一课后的教学过程中，达到了良好的教学效果，实现知识传授与思政育人的同频共振。

（一）教学过程中根据教学内容充分挖掘思政元素，传递诚信、守法的经营理念，使学生在掌握专业技能的同时，形成正确的职业道德规范，落实涵育德行，铸魂育人，为汽车销售行业培养德技并重的专业人才。

（二）基于校企合作项目，课堂教学采用线上线下混合式教学、角色扮演、情境模拟、任务驱动、沙盘模拟教学等多种创新教学方法，真正达到了“做中学、学中做”，实现“请进来，走出去”的课程思政建设新思路，形成同频共振，同向而行的产教协同育人机制。

（三）采用4S店的真实场景录制成的动画小视频导入，课程趣味性强，且画面表现力强，注重创设学习情境，思政内容不再枯燥乏味，不仅动态直观，充分吸引学生的兴趣，激发学生的学习积极性，同时可以让学生感受4S店的真实工作场景。

在汽车营销专业课程上，教师们通过引入思政元素，深度挖掘营销过程中的思政内容，将思政教学与汽车营销专业教学相结合，可进一步丰富目前专业课程教学内容，有利于对学生综合思想政治教育和价值观引领，进而提高学生综合素质，实现全面育人的教学目标，同时可以保证高校汽车营销人才符合当前汽车市场的发展需求。

参考文献：

- [1] 吴丽娟. 浅析市场营销学课程中的“思政元素”及应用策略[J]. 教书育人(高教论坛), 2020(006).
- [2] 李波, 韩敬贤. 融入思政德育元素的《汽车保养与维护》课程教学探索与实践[N]. 科技风, 2020(1).
- [3] 林芳, 潘剑勇. 《保险实务》课程深度融合思政元素的思考与探索[J]. 现代商贸工业, 2020(36).

课题项目：本文为湖南机电职业技术学院2021年度思想政治工作实践项目“高职院校专业课“课程思政”实施路径研究：以汽车营销专业课程实证”（课题号：ZY202109）阶段性成果。