

参赛编号：

## 思想政治理论课、公共课、人工智能技术应用通识课和专业基础课教学设计表

|      |                              |      |              |      |           |
|------|------------------------------|------|--------------|------|-----------|
| 课题名称 | 特殊旅客服务——从“标准流程”到“高价值体验”的赋能之路 |      |              |      |           |
| 课程名称 | 《民航地面服务（双语）》                 | 教材名称 | 《民航地面服务（双语）》 |      |           |
| 出版单位 | 北京理工大学出版社                    | 书号   |              |      |           |
| 专业   | 航空服务专业                       | 课时   | 4            | 教学对象 | 技工院校二年级学生 |

### 一、教材内容分析

#### 1. 教材定位：从“标准流程”到“体验创造”的基石

本课程对原有教材进行了革命性升维，将其精准定位为必须掌握的“标准流程（SOP）基石”，确保服务的安全性与规范性。

#### 2. 课程升维：四大赋能维度重构学习路径

我们彻底打破传统章节限制，以“设计面向特殊旅客的高价值服务方案”为核心项目任务，将知识点通过语言、技术、文化、科技四个维度重新统整，构建出一条清晰的“赋能之路”：

**语言维度：**超越机械背诵，聚焦运用“温度语调”传递关怀。

**技术维度：**超越规范动作，追求“声形合一”的服务艺术。

**文化维度：**以“共情与尊重”为核心，引入“心灵镜像”模型洞察深层需求。

**科技维度：**培养运用AIGC工具进行服务洞察与方案创新的职业化数智素养。

### 3. 资源融合：数字化生态支撑能力内化

课程深度融合系列微课、AIGC 工具、虚拟仿真等数字化资源，引导学生在“做中学”中完成从被动执行者到主动设计与体验创造者的根本性转变。



## 二、学情分析

为精准实施教学，本课程对技工院校二年级学生进行了深入的学情研判。其呈现出“高数智素养”与“浅共情根基”并存的鲜明特征，这既是教学的核心挑战，更是实现能力跃迁的独特机遇。

### 1. 群体画像：优势与短板鲜明的“数字原住民”

本专业学生是典型的“数字原住民”。数据显示，该群体平均每日屏幕使用时间超 6 小时，习惯于碎片化信息获取，对 AIGC、VR 等数字技术拥有与生俱来的亲近感，为实施数字化教学奠定了坚实基础。

然而，这种成长背景也导致了显著的职业能力短板：其注意力持久度普遍低于 10 分钟，且“人机互动”的频繁取代了“人际沟通”，致使共情能力与温度感服务成为普遍短板。

### 2. 能力瓶颈：从“标准执行”到“价值创造”的三大鸿沟

学生已掌握地面服务 SOP，但在转化为“高价值服务体验”时，暴露出三大核心痛点，其转化困境如下图所示：

**语言之困：**英语应用多停留在机械背诵，缺乏在真实场景中传递关怀的“温度语调”。

**技术文化脱节：**标准动作难以与“共情尊重”理念融合，导致服务流程完整但体验生硬。

**科技应用浅表化：**擅用消费级科技，却不具备运用 AIGC 进行服务洞察与方案创新的职业素养。

### 3. 破解路径：扬数字之长，补共情之短

本设计直面挑战，将“数字原生”优势转化为“职业创新”动能：

以 PBL 项目激发兴趣，在真实任务中学习。

以“角色官”制度（语言官、技术官、文化官、科技官）强制协作与共情培养。

以 AIGC 与系列微课作为核心驱动，支撑其向“服务体验设计者”转变。



### 三、教学目标（知识、技能、素养）

本课程遵循“课前奠基、课中内化、课后迁移”的能力发展路径，设定以下分阶段教学目标

#### （一）课前·知识建构与洞察感知目标

|      |   |
|------|---|
| 知识目标 | 掌握无陪儿童、老年旅客、轮椅旅客等特殊旅客服务的标准流程（SOP）与安全规范。           |
| 技能目标 | 能运用观察法完成田野调查，并初步使用 AIGC 工具对观察现象进行分析，生成《服务优化初探报告》。 |
| 素养目标 | 初步建立“以人为本”的服务意识，在观察中感知服务流程与旅客真实体验之间的差距。           |

| (二) 课中 • 能力内化与融合创新目标 |   |
|----------------------|---|
| 知识目标                 | 掌握“温度语调三技巧”、“声形合一三密码”及“解码-翻译-赋能”共情心理模型的核心要义   |
| 技能目标                 | <p>能设计：能在“角色官”团队协作中，运用AIGC工具辅助，共同完成一份融合“语言、技术、文化、科技”四个维度的《高价值服务方案》。</p> <p>能表现：能在双语语境下，结合共情话术与规范形体，进行服务情景模拟与方案路演。</p> <p>能协作：能在“地面服务小组”中承担特定“角色官”职责，与多师团队有效互动，解决复杂问题。</p> |
| 素养目标                 | 在项目实践中深度体验并内化文化尊重与共情能力，树立“服务创造价值”的职业使命感；同时，培育运用数字技术创新解决服务问题的T型人才意识。   |
| (三) 课后 • 素养固化与职业迁移目标 |   |
| 知识目标                 | 掌握“高价值服务体系”的内涵，以及语言、技术、文化、科技四大维度在其中所起的支撑作用，实现对所学知识的结构化整合。   |
| 技能目标                 | 能够基于路演反馈，主导或参与利用AIGC工具对课内方案进行迭代优化，形成《服务蓝图优化提案V2.0》，展现持续改进与自主优化的能力。  |
| 素养目标                 | 能够通过结构化反思，总结个人从“执行者”到“设计者”的思维转变，并将以人为本的服务精神与数智创新素养主动融入个人职业规划。   |

#### 四、教学重点、难点及其解决方法

| 教学重点 | 1. 核心能力的精准融合：语言、形体、心理三大核心服务能力的精准训练与在真实场景中的融合应用。<br>2. 四大维度的有机贯通：引导学生在《高价值服务方案》中，实现“语言、技术、文化、科技”四个维度的系统性整合与协同增值，而非简单堆砌。 | 解决方法 | 1. 分站轮训：第二、三学时，利用系列微课作为核心资源，由主讲教师与企业导师分站精准赋能。<br>2. 角色官制度：小组内设四大角色官，强制其在方案构建中从各自维度贡献专业意见，助教与学长巡回指导，确保融合。 |
|------|--|------|--|
|------|--|------|--|

|      |  |      |   |
|------|--|------|---|
| 教学难点 | <p>1. 从“心”到“行”的转化之难：如何将内在的共情心理（文化），转化为可操作的服务行为（技术）和有温度的服务话语（语言）。</p> <p>2. 团队中的差异化成长：如何在团队项目中，引导不同层次、不同特质的学生均能获得显著的成长感与高光展示机会。</p> | 解决方法 | <p>1. 提供结构化思维模型：引入“心灵镜像”模型（解码-翻译-赋能），为学生提供清晰的共情实践路径。AIGC 生成共情话术案例库：利用 AIGC 工具，针对不同旅客类型与情境，批量生成正反面对比话术，让学生直观感受差异。</p> <p>搭建“需求-行为翻译词典”脚手架：在资源包中提供工具书式的参考，将抽象的“安全感”、“尊重感”等需求，对应到具体的关怀话术与服务动作。</p> <p>2. 实施“角色官”制度与分层任务：在田野调查、分站训练、路演等各环节，为基础层、应用层、创新层学生设计差异化任务目标，确保人人有挑战、人人可贡献。</p> <p>智慧课堂数据驱动个性化关注：利用平台记录个人贡献度、资源点击热图等数据，实现过程性评价，让每个学生的努力都被“看见”。</p> <p>路演角色分工确保“人人有高光”：强制要求路演中每位“角色官”都必须基于自身职责进行核心阐述，保障每个维度的价值与每位成员的付出都得到充分展示。</p> |
|------|--|------|---|

## 五、教学策略选择与设计

**核心理念：**以学生为中心，行动导向，构建“课堂即职场”的学习生态。

### 1. 主线策略：PBL 项目式学习

以“设计一份面向特殊旅客的高价值服务方案”作为贯穿始终的驱动任务，让学生在解决真实、复杂的行业问题中，整合知识、建构能力、塑造素养。

### 2. 组织策略：多师协同与混融教学

构建“主讲教师 + 企业导师 + 助教 + 在岗学长”的赋能型教学团队，在项目关键节点深度介入，实现对不同层次学生的精准辅导与行业标准渗透。

### 3. 流程策略：“课前-课中-课后”三段闭环

**课前·探究启动：**通过智慧课堂发布任务，学生进行“田野调查”并使用 AIGC 工具生成《初探报告》，实现“线上探究、线下实践”。

**课中·赋能输出：**遵循“启动-赋能-整合-输出”逻辑。教学团队按预设角色介入，系列微课在“最需要的时间点”被精准调用，成为能力提升的“加速器”。

**课后·复盘拓展：**通过智慧课堂生成的学情数据报告进行复盘，推动方案迭代与职业规划，形成教学评一致性的完整闭环。

#### 4. 资源策略：微课与 AIGC 的深度赋能

将系列微课从“学习资料”升级为贯穿全过程的“认知引擎、即时教练、理论基石、评价尺子”；将 AIGC 工具从“演示工具”升级为项目必需的“创新催化剂”与“决策辅助工具”。



## 六、教学环境及资源准备

### 1. 【数字基座】智慧课堂平台

作为全过程教学的中枢神经，用于任务推送、资源共享、在线协作、实时互动、数据采集与过程性评价，实现“数据驱动下的精准教学”。



### 2. 【核心资源】系列微课（4个）

《声入人心》（语言站）：聚焦“温度语调三技巧”，将抽象关怀转化为可模仿的声波波形。

《声形合一》（技术站）：解码“姿态、手势、间距”三密码，通过微课特写镜头解决“只能意会不可言传”的形体教学难点。

《心灵镜像》（文化站）：精讲“解码-翻译-赋能”共情心理模型，为所有外在技巧提供内在的理论基石与驱动主线。

《智创服务》（科技站/AIGC 应用）：演示如何利用 AIGC 工具进行服务洞察与方案优化，培养学生的数智创新素养。



### 3. 【创新工具】AIGC 工具与教程

集成于资源包内，作为学生进行田野数据分析、共情话术生成、服务方案优化的“外脑”与“创新伙伴”。



### 4. 【保障资源】双语课程、数字化教材、动态资源包

提供《话术清单》、《手势分解图》、《需求-行为翻译词典》、《案例库》等结构化脚手架，支持学生的自主探究与协作学习。



## 5. 【实战场域】高度仿真的实训室

模拟真实机场服务环境，为学生提供沉浸式角色扮演、方案预演与路演展示空间。



## 6. 【赋能团队】多功能教学团队

主讲教师（首席架构师）：总设计师、评估者与价值升华者。

企业导师（行业标准官）：注入行业真实性，严把质量关与创新落地关。

助教（协调与技术支持）：保障流程顺畅，重点关注基础层学生的跟进。

优秀在岗学长（榜样伙伴与共情桥梁）：以“准同事”身份分享经验，降低学生认知负荷，增强项目代入感。



| 七、教学实施                |  |   |  |   |  |
|-----------------------|--|---|--|---|--|
| 课前探究（1周）              |  |   |  |   |  |
| 项目阶段与环节               | 教学内容   | 学生主体活动  | 助教支持活动   | 教学团队角色与核心行动   | 参赛微课融合应用与设计深意  |
| 课前探究（1周）<br>• 驱动性问题启动 | <p>1. 发布高阶项目总任务：发布核心驱动性问题——“如何为特殊旅客设计一份有温度、可落地、有创新的《高价值服务方案》？”</p> <p>明确方案最终将以双语路演形式接受多主体评价。</p>  | <p><b>【展报告·显洞察】</b><br/>小组分工，严格遵循微课1《数据洞察》的“背景-发现-分析-建议”逻辑框架进行路演。技术官陈述AIGC数据分析过程与结论，文化官解读旅客情绪观察的深层含义，语言官运用专业话术进行关键部分英语陈述。</p> | <p><b>【控流程·保公平】</b><br/>严格计时，确保各小组汇报时间均衡；操作多屏互动，同步展示汇报PPT与关键数据。</p>  | <p>▪ 教师（首席架构师）：</p> <p>引导深度汇报，针对微课1的框架应用进行追问，如“你的‘发现’是如何支撑‘背景’中提出的问题的？”；</p> <p>发布高阶任务，生动解读“语言、技术、文化、科技”四维评价标准与微课知识的对应关系。</p> | <p><b>【实施路径】：</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- 系统观看微课1-4，完成《结构化预习笔记》，构建“语言-技术-文化-科技”四维知识框架；</li> <li>- 借助微课方法论进行实地观察与数据分析，使用AIGC工具生成《服务优化初探报告》。</li> </ul> |

|  |   |  |  |  |  |
|--|---|--|--|--|--|
|  | <p><b>2. 投放结构化资源包: 提供微课系列(1-4) 作为核心认知工具, 配套 AIGC 工具实操教程与《数字田野观察手册》, 为学生构建“方法论+工具+实践指南”的立体化支撑系统。</b></p> | <p><b>【领使命·签承诺】</b><br/>在理解项目全貌与评价标准后, 郑重认领技能官、语言官、文化官、技术官四大角色, 签署《角色承诺书》, 明确个人在项目中的责任与使命。</p> | <p><b>【发任务·录亮点】</b><br/>分发《高价值服务方案任务书》与角色卡; 详细记录各小组在汇报中体现出的数据洞察亮点与逻辑框架应用情况, 作为过程性评价依据。</p> <p style="text-align: center;"><b>高价值服务方案<br/>设计任务书</b></p> <p>发布高阶任务, 生动解读“语言、技术、文化、科技”四维评价标准与微课知识的对应关系。</p> | <ul style="list-style-type: none"> <li><b>企业专家 (行业标准官):</b><br/>点评痛点普适性与行业价值, 连接微课 1 中的分析方法与一线决策场景, 提升项目“真实性”。</li> <li><b>在岗学长 (榜样伙伴):</b><br/>在线互动提问, 分享“如何运用类似分析框架在一线工作中发现并解决真问题”。</li> </ul> | <p><b>【目标达成】:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- 实现知识安全前置, 破除“零基础”困境;</li> <li>- 激发“人民航空为人民”的职业使命感与项目认同。</li> </ul> <p><b>【设计深意与素养聚焦】</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li><b>设计深意:</b> 破解学生“流程零基础、共情体验不足”的认知困境, 将课堂时间用于高阶能力内化。通过微课将知识安全前置, 变被动预习为主动探究。</li> <li><b>素养聚焦:</b> 培养自主学习能力、实践探究精神与数字工具应用能力。</li> </ul> |
|--|---|--|--|--|--|

|  |  |  |  |   |
|--|--|--|--|---|
|  | <p><b>3. 锚定四维评价标准：</b>首次发布并解读贯穿项目始终的<b>四维评价标准</b>（语言、技术、文化、科技），明确告知学生微课知识点与评价标准的对应关系，引导其有目的地学习与探究。</p>  |  |  | <p><b>【思政引领】：</b></p> <p>-通过实地观察与微课案例，深刻理解服务工作的社会价值与人文内涵，奠定以人为本、服务社会的职业价值观基石。</p>  <p style="writing-mode: vertical-rl; position: absolute; right: -10px; top: 50%;">组织全方位多层次的育人体系</p> |
|--|--|--|--|---|

| 课中探究（160分钟）                      |  |  |   |  |  |
|----------------------------------|--|--|---|--|--|
| 项目阶段与环节                          | 教学内容   | 学生主体活动   | 助教支持活动  | 教学团队角色与核心行动  | 参赛微课融合应用与设计深意  |
| 1. 项目启动<br>（40分钟）<br>• 成果聚焦与角色建构 | 1. AIGC 报告路演与思维可视化：组织各小组进行 AIGC 数据分析报告路演，要求其运用微课 1《数据洞察》的“背景-发现-分析-建议”逻辑框架进行呈现，将课前零散观察系统化、可视化。 | 【受冲击·写共情】<br>沉浸式观看 AIGC 视频《“迷路”的关怀》。文化官主导，组织成员运用微课 4《心灵镜像》的“解码”技巧，用中英双语关键词在虚拟便签上书写情绪洞察，共建可视化“共情墙”。 | 【播视频·建白板】<br>操作 AIGC 视频播放，营造沉浸氛围；创建并维护在线协作白板与“共情墙”空间。 | ▪ 教师（首席架构师）：<br>引导情绪曲线识别，引导学生将“共情墙”上的碎片化情绪点，通过微课 4 的“翻译”步骤，整合到旅程图的情绪曲线中；讲解旅程图工具，推动系统化定义问题。 | 【实施路径】：<br>-以微课 1《数据洞察》为逻辑框架，组织 AIGC 报告路演；<br>-教师以微课结构引导深度汇报，强化表达逻辑。<br><br>【目标达成】：<br>-推动学生从“展示者”向“分析师”转变；<br>-建立数据驱动的专业表达习惯。 |

|   |   |   |  |   |
|---|---|---|--|---|
| <p><b>2. 发布高阶任务书与角色建构：</b></p> <p>发布《高价值服务方案任务书》，明确要求方案需体现“四维融合”。引入“角色官”制度（技能官、语言官、文化官、技术官），通过签署《角色承诺书》强化责任意识，实现“人人有职责、处处有担当”的团队协作模式。</p>  | <p><b>【绘旅程·定痛点】</b></p> <p>技能官主导，小组协作在线白板绘制用户旅程图。文化官确保情绪曲线的准确性，技术官标注可能的技术介入点，语言官思考关键触点的沟通策略。共同精准定义核心痛点，并阐述其与“共情墙”信息的逻辑关联。</p>  | <p><b>【组织投票·聚焦挑战】</b></p> <p>实时投射各小组旅程图，发起针对“最被触动瞬间”和“最棘手痛点”的匿名投票，统计并公示全班“Top 3 设计挑战”，引导讨论聚焦。</p>  | <ul style="list-style-type: none"> <li><b>▪ 在岗学长（共情桥梁）：</b></li> </ul> <p>分享服务中的情绪观察案例，印证微课 4 模型的实用性，帮助学生理解如何从“挫败”等情绪中解码出“隐性需求”。</p>  | <p><b>【设计深意与素养聚焦】</b></p> <p>-<b>设计深意：</b>将 AIGC 报告转化为集体学习的“数据证据”，破解学生“汇报内容散乱、缺乏分析深度”的痛点。微课提供可复用的思维框架，提升认知效率。</p> <p>-<b>素养聚焦：</b>培养数据思维、批判性思考与专业表达能力。</p> <p><b>【思政引领】</b></p> <p>-引导学生基于客观数据发现真问题，培养实事求是、科学严谨的职业态度，认识到精准洞察是优质服务的前提。</p> |
|---|---|---|--|---|

|   |  |   |  |  |
|---|--|---|--|--|
| <p><b>1. AIGC 情境冲击与共情唤醒：</b>播放原创 AIGC 情境视频《“迷路”的关怀》。文化官主导，组织成员运用微课 4《心灵镜像》的“解码”技巧，用中英双语关键词在虚拟便签上书写情绪洞察，共建可视化“共情墙”。</p> <p><b>2. 分析诊断</b><br/>(30分钟)<br/>• 共情深化与痛点定义</p> | <p><b>【受冲击·写共情】</b></p> <p>沉浸式观看 AIGC 视频《“迷路”的关怀》。文化官主导，组织成员运用微课 4《心灵镜像》的“解码”技巧，用中英双语关键词在虚拟便签上书写情绪洞察，共建可视化“共情墙”。</p>  | <p><b>【播视频·建白板】</b></p> <p>操作 AIGC 视频播放，营造沉浸氛围；创建并维护在线协作白板与“共情墙”空间。</p>  | <p>▪ 教师（首席架构师）：引导情绪曲线识别，引导学生将“共情墙”上的碎片化情绪点，通过微课 4 的“翻译”步骤，整合到旅程图的情绪曲线中；讲解旅程图工具，推动系统化定义问题。</p>  | <p><b>【实施路径】</b></p> <p>-运用微课 4《心灵镜像》的“解码-翻译-赋能”模型，解析 AIGC 情境视频中的旅客情绪；</p>  |
|   | <p><b>–通过“共情墙+用户旅程图”将感性认知系统化，精准定义核心痛点。</b></p>   |   |  |  |

|  |  |  |  |   |
|--|--|--|--|---|
| <p><b>2. 双工具驱动痛点精准定义：</b>引导学生运用微课4《心灵镜像》模型解析情绪，并通过“共情墙”（定性）与“用户旅程图”（定量）两大工具的协同使用，将感性共鸣转化为理性、系统化的核心痛点定义，为方案设计提供精准靶向。</p>  | <p><b>【绘旅程·定痛点】</b><br/>技能官主导，小组协作在线白板绘制用户旅程图。文化官确保情绪曲线的准确性，技术官标注可能的技术介入点，语言官思考关键触点的沟通策略。共同精准定义核心痛点，并阐述其与“共情墙”信息的逻辑关联。</p> | <p><b>【组织投票·聚焦挑战】</b><br/>实时投射各小组旅程图，发起针对“最被触动瞬间”和“最棘手痛点”的匿名投票，统计并公示全班“Top 3 设计挑战”，引导讨论聚焦。</p> | <ul style="list-style-type: none"> <li><b>▪ 在岗学长（共情桥梁）：</b>分享服务中的情绪观察案例，印证微课4模型的实用性，帮助学生理解如何从“挫败”等情绪中解码出“隐性需求”。</li> </ul> | <p><b>【目标达成】</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- 完成从“现象观察”到“需求洞察”的跨越；</li> <li>- 掌握系统化定义服务痛点的方法。</li> </ul>  <p><b>【设计深意与素养聚焦】</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- <b>设计深意：</b>通过 AIGC 情境+旅程图工具，强力弥补学生“共情体验不足、难以捕捉隐性需求”的短板，实现从“现象观察”到“需</li> </ul> |
|--|--|--|--|---|

|  |  |  |  |  |   |
|--|--|--|--|--|---|
|  |  |  |  |  | <p>求洞察”的跨越，将抽象共情转化为可操作、可可视化的学习任务。</p> <p>-素养聚焦：深化共情能力、系统思维与以人为本的设计思维。</p> <p><b>【思政引领】</b></p> <p>-深刻践行“人民航空为人民”的宗旨，将关怀具象化为可执行的服务设计，培养时刻将旅客冷暖放在心上的服务精神。</p> |
|--|--|--|--|--|---|

|   |   |  |  |  |   |
|---|---|--|--|--|---|
| <p><b>3. 模块赋能<br/>(60分钟)<br/>• 分站轮训与<br/>精准突破</b></p>  | <p><b>1. 实施“双站循环、精<br/>准赋能”训练模式:</b> 创<br/>设语言站(专攻“温度<br/>语调”)与技术站(专<br/>攻“声形合一”),采<br/>用“观摩微课标准-模<br/>仿对标练习-录像自<br/>查校准-导师精准反<br/>馈”的循环训练法,将<br/>抽象的“服务温度”转<br/>化为可观测、可测量、<br/>可改进的标准化行<br/>为。</p> | <p><b>【站内学·练精技】</b><br/>-语言站: 语言官主<br/>导, 小组跟练微课 2<br/>《声入人心》, 使用其<br/>提供的“温度语调三<br/>技巧”正反案例音频<br/>进行对比听力训练,<br/>并针对定义的痛点情<br/>境设计并演练双语话<br/>术。</p>  | <p><b>【切微课·录示范】</b><br/>根据两站训练中出现<br/>的共性难点(如“疑<br/>问语调传递关怀”、“指<br/>引手势的力度感”),<br/>精准切片回放微课 2、<br/>3 的关键片段; 录制教<br/>师、企业导师及优秀<br/>学生的示范视频, 生<br/>成“精技锦囊”资源包<br/>供学生随时扫码观<br/>看。</p>  | <p><b>▪ 教师(语言站主教<br/>官):</b><br/>精讲“温度语调三技<br/>巧”, 结合微课 2 进<br/>行情境化演绎; 聆听<br/>并精准纠偏学生的话<br/>术设计与语调表达,<br/>强调其与共情目标的<br/>匹配度。</p>  | <p><b>【实施路径】</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>精准切片, 即时调<br/>用: 助教根据学生练<br/>习中的问题, 精准定<br/>位并切片回放微课 2<br/>《声入人心》与微课 3<br/>《声形合一》的特定<br/>片段, 实现“哪里不会<br/>点哪里”的即时支持。</li> <li><b>2. 数字镜子, 对标校<br/>准:</b> 将学生练习录像<br/>与微课标准示范进行<br/>同屏对比, 微课作为<br/>“数字镜子”, 使学生<br/>能自我观察、自我诊<br/>断, 实现精准行为校<br/>准。</li> </ol> |
|---|---|--|--|--|---|

|  |  |   |   |   |  |
|--|--|---|---|---|--|
|  | <p><b>2. 强化“官主导”即时转化机制:</b> 轮训后，强制启动“官主导·快应用”环节，要求语言官、技能官立即将所学转化为方案中的“标注式”设计语言（如话术语调标记、关键动作节点），确保技能从“训练场”到“设计场”的零延迟转化，实现“学中做，做中学”的知行合一。</p>  | <p>-技术站：技能官主导，小组模仿微课3《声形合一》的“声形合一三密码”标准示范，利用手机录像功能进行站姿、手势、表情的同步对标练习。</p>  | <p><b>【巡回辅·促融合】</b></p> <p>在两站间巡回，协助教师与企业导师观察记录，为困难小组提供即时支持，并督促学生完成“快应用”环节。</p>  | <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ 企业专家（技术站标准官）：</li> </ul> <p>示范“声形合一三密码”，从行业审美角度严格纠偏形体动作；注入行业规范，讲解细微动作差异给旅客带来的不同心理感受。</p>  | <p><b>3. 官主导，知能转化：</b></p> <p>语言官和技能官扮演“小教练”，参照微课内容组织分解练习与情境模拟，将静态知识转化为动态训练。</p> <p><b>【目标达成】</b></p> <p>-将“服务温度”转化为可模仿、可训练的具体行为：</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- 实现服务表现从“形似”到“神似”的升华。</li> </ul>  |
|--|--|---|---|---|--|

|  |   |   |   |
|--|---|---|---|
|  | <p><b>【官主导·快应用】</b></p> <p>轮训后，各角色官立即行动：语言官在服务脚本中标注需运用语调技巧的句子及理论依据；技能官在流程图上标注需体现“声形合一”的关键动作节点及标准要点；技术官记录 AIGC 可辅助的环节。</p>  | <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ 优秀在校生（成长同行者）：</li> </ul> <p>担任分站助理，分享自身学习微课 2、3 的心得，进行同伴示范，降低技能训练的焦虑感。</p> | <p><b>【设计深意与素养聚焦】</b></p> <p>-设计深意：破解“服务素养抽象难教、只能意会不可言传”的教学难点。通过微课的切片化、镜像化、角色化运用，把抽象的“服务温度”解构为可观察、可模仿、可训练、可评价的具体行为指标，实现教学的可视化与精准化。</p> <p>-素养聚焦：培养精益求精的工匠精神、专业沟通与协作能力以及自我管理与校准意识。</p>  |
|--|---|---|---|

**【思政引领】**

-于细微处见真章，通过对一言一行的反复打磨，培育对职业标准的敬畏之心与对服务质量极致追求的工匠品格，彰显专业报国、技能强国的时代担当。



|  |  |  |  |  |  |
|--|--|--|--|--|--|
|  |  |  |  |  |  |
|--|--|--|--|--|--|

|   |  |  |   |   |  |
|---|--|--|---|---|--|
| <p><b>4. 整合预演<br/>(30分钟)</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 方案初构与<br/>心智闭环</li> </ul> | <p>1. 植入心心法，破解“技心分离”难题：教师精讲微课4《心灵镜像》模型，将其作为整合四维技能的“黄金法则”。要求学生运用模型对既定痛点进行“需求再翻译”，将所有技术、语言等“技”的层面，锚定在由“共情”衍生出的“心”的需求上，确保方案有魂、有力、有温度。</p> | <p><b>【学心法·析需求】</b><br/>文化官牵头，组织小组运用微课4的“心灵镜像”模型（解码-翻译-赋能），对课初定义的痛点进行再分析，将“焦虑”、“迷茫”等情绪翻译为具体的尊重、陪伴、清晰指引等需求，并据此赋能服务设计，将分析结论写入方案。</p>  | <p><b>【供词典·录过程】</b><br/>提供“需求-行为翻译词典”脚手架（如：需求“被尊重”→行为“使用尊称、保持眼神交流、耐心倾听”）；全程录制各小组预演过程，供课后回放分析。</p>  | <p>▪ 教师（首席架构师）：精讲“心灵镜像”模型，以微课4模型图为唯一核心板书，统一共情服务思维；引导心智升华，通过提问（如“你的设计如何为旅客‘赋能’？”）强调“服务之心”是技巧根源。</p>  | <p><b>【实施路径】</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 模型统领，思维统一：精讲环节，全程以微课4《心灵镜像》的模型图作为核心板书与思维框架，要求学生运用该模型重新审视并阐释其服务设计。</li> <li>2. 方案注魂，技能闭环：各角色官在整合方案时，必须明确标注其技能设计如何回应由“心灵镜像”模型分析出的旅客深层需求，使微课4成为串联所有技能维度的“金线”。</li> </ol> |
|---|--|--|---|---|--|

|  |   |  |  |  |   |
|--|---|--|--|--|---|
|  | <p><b>2. 开展“多维靶向”反馈预演：组织首轮整合式角色扮演预演。</b>教学团队依据<b>四维评价标准</b>，并结合<b>“心灵镜像”模型的运用深度</b>，进行<b>“靶向式”精准反馈</b>，重点攻坚<b>“技能与共情主线脱节”的问题</b>，推动方案完成从<b>“拼盘”到“熔铸”</b>的关键一跃。</p>  | <p><b>【演方案・受反馈】</b></p> <p>进行第一轮角色扮演预演。<b>技能官确保 SOP 流畅且体现“声形合一”；语言官运用标注了语调技巧的话术；技术官操作道具 /AIGC 提示；文化官陈述共情主线。</b>接受多师团队针对<b>四维度与“心灵镜像”模型应用水平的精准反馈。</b></p>  | <p><b>【协反馈・聚维度】</b></p> <p>协调教学团队按维度分工观察与点评，确保反馈覆盖语言、技术、文化、科技及模型应用，并记录关键反馈点。</p> | <ul style="list-style-type: none"> <li><b>企业专家（质量把关人）：</b>点评流程规范与形体表现，确保方案符合 SOP 且自然流畅；质询<b>“赋能”环节的创新性与可行性。</b></li> <li><b>在岗学长（共情桥梁）：</b>分享运用共情模型解决客诉的真实案例，增强微课 4 模型的说服力，帮助学生理解模型的理论价值。</li> </ul> | <p><b>3. 反馈对标，反思内化：</b>教学团队的反馈严格对标<b>“心灵镜像”模型的逻辑层次</b>进行提问与点评，引导学生进行深度反思。</p> <p><b>【目标达成】：</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- 实现<b>“技-心融合”</b>，确保方案有魂、有力、有温度；</li> <li>- 完成从<b>“技能执行者”</b>到<b>“服务设计者”</b>的认知跃迁。</li> </ul> |
|--|---|--|--|--|---|

|  |  |  |  |  |  |
|--|--|--|--|--|--|
|  |  |  |  |  | <p><b>【设计深意与素养聚焦】</b></p> <p>-设计深意：此环节是实现从“技”到“心”升华的关键一跃，旨在解决学生方案“有技巧无灵魂、有亮点无主线”的散点化问题。通过让微课 4 的核心模型扮演“设计大脑”的角色，强制性地将零散技能整合到一个以“共情”为核心的叙事框架中，实现方案的整体性与人文性。</p> <p>-素养聚焦：培育系统性思维、成长型思维和内在的服务心态。</p> |
|--|--|--|--|--|--|

**【思政引领】**

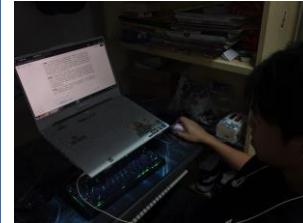
-深刻阐释“服务之心是技巧之根”的职业哲学。引导学生认识到，最卓越的服务是发自内心的尊重与关怀，将“人民航空为人民”的宗旨，内化为一种职业本能与价值追求。



|  |   |  |   |  |   |
|--|---|--|---|--|---|
| <p><b>5. 路演<br/>(40分钟)</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 价值呈现与专业交锋</li> </ul> | <p><b>1. 举办“四维融合”双语路演盛会：</b>要求各小组进行全员参与的高规格路演，必须嵌入1分钟无剪辑实景模拟，综合展示其方案在语言、技术、文化、科技四个维度上的融合创新与微课知识的内化应用，将学习成果转化为可视、可听、可感的专业价值。</p> | <p><b>【全参与·秀融合】</b><br/>全员参与路演，必须展示：技能官讲解流程创新如何回应痛点；语言官演示关怀话术并解释其语调技巧；文化官运用“心灵镜像”模型阐述设计理念；技术官展示AIGC如何辅助决策。包含1分钟无剪辑情景模拟，综合呈现微课知识的内化应用。</p>  | <p><b>【控现场·收评分】</b><br/>组织路演流程，操作计时器与多媒体设备；依据与微课知识点强关联的<b>四维评价量表</b>，高效收集教师、企业专家、学长等多主体评分。</p>   | <p>▪ 教师（首席架构师）：<br/>主持路演与价值交锋，推动“展示即学习”；在答辩环节后，提炼可迁移的方法论，如“如何将共情模型用于其他服务场景”。</p> | <p><b>【实施路径】</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- 路演评价标准与微课知识点完全对齐（如“温度语调”对应微课2，“声形合一”对应微课3）；</li> <li>- 学生展示需体现微课所授理念与方法，并回应针对微课知识应用深度的质询。</li> </ul>  |
|--|---|--|---|--|---|

|  |   |  |   |  |  |
|--|---|--|---|--|--|
|  | <p><b>2. 设置“多维透视”专业答辩环节：</b>邀请企业专家、教师、学长组成“陪审团”，从“行业可行性（企业专家）、教学设计契合度（教师）、职业成长性（学长）”三个视角进行多维透视与犀利质询，尤其关注方案与微课知识体系的对话深度。这不仅是对学习成果的检验，更是“教学-学习-评价”一致性闭环的权威认证。</p> | <p><b>【答质疑·显专业】</b><br/>回应企业导师、教师针对“方案与微课知识的契合度”、“行业移植价值”与“创新壁垒”的尖锐提问，进行专业答辩。</p>  | <p><b>【集素材·留证据】</b><br/>多机位录制路演精彩瞬间、评委提问与学生答辩环节，为教学成果积累鲜活证据，并可作为未来微课制作的素材。</p>   | <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ 企业专家（行业标准官）：</li> </ul> <p>质询方案创新与落地壁垒，提问直接尖锐，如“你的 AIGC 应用相比微课 1 的案例，创新点在哪里？”；从行业视角评估方案的微课知识应用深度。</p>  | <p><b>【目标达成】</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>-使评价成为对微课知识应用程度的客观检验；</li> <li>-展现职业风采、创新自信与团队协作能力。</li> </ul>  <p><b>【设计深意与素养聚焦】：</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>-设计深意：解决“教学-评价”脱节的问题，构建“教学-学习-评价”一致性闭环。使微课不仅是学习资</li> </ul> |
|--|---|--|---|--|--|

|  |  |  |  |  |
|--|--|--|--|--|
|  |  |  |  | <ul style="list-style-type: none"><li>▪ 在岗学长（榜样伙伴）：从“准同事”视角反馈，关注方案的真实感、可行性及团队成员表现出的职业素养。</li></ul>  <p>源，更成为衡量学习成果的“尺子”，强化了学习的有效性和导向性。<br/>- 素养聚焦：培养职业风采、创新自信、团队协作与应对真实挑战的能力。</p> <p><b>【思政引领】</b></p> <p>- 在专业交锋中树立文化自信与行业自信，通过创新方案展现中国服务的温度与高度，激发为建设民航强国贡献青春智慧的使命感。</p> |
|--|--|--|--|--|

| 课后拓展（1周）                |  |   |   |  |  |
|-------------------------|--|---|---|--|--|
| 项目阶段与环节                 | 教学内容   | 学生主体活动  | 助教支持活动  | 教学团队角色与核心行动  | 参赛微课融合应用与设计深意  |
| 课后拓展（1周）<br>• 迭代升华与职业觉醒 | 1. 结构化反思与方案迭代：提供结构化反思框架，引导学生完成从“执行者”到“设计者”的元认知升华。要求小组基于反馈，回看微课，利用 AIGC 工具将方案深化为《服务蓝图优化提案 V2.0》，形成“学习-实践-反思-迭代”的成长闭环。 | <p><b>【写反思·促内化】</b><br/>           依据教师提供的反思框架(包含“微课知识应用回顾”、“从执行者到设计者的思维转变”、“服务之心感悟”)，撰写个人反思报告。需结合微课 4 《心灵镜像》模型，剖析自身共情能力的成长。</p>  | <p><b>【办评审·收作业】</b><br/>           组织线上方案迭代评审会，邀请教学团队参与；结构化地收集、整理与初评学生的反思报告与优化方案，筛选典型案例。</p>  | <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ 教师（首席架构师）：设计并发布结构化反思框架，引导学生进行元认知，将项目经验转化为个人能力；提供终结性评价与发展性建议，重点关注学生微课知识的内化程度与素养提升。</li> </ul>  | <p><b>【实施路径】</b><br/>           - 学生主动回看微课以深化方案设计与理念阐释，完成《服务蓝图优化提案 V2.0》；<br/>           - 教师以微课为基石设计反思框架，引导学生完成从“执行者到设计者”的元认知升华。</p> <p><b>【目标达成】</b><br/>           - 构建“课内解决—课后迭代”的成长闭环；<br/>           - 培养批判性思维与终身学习能力。</p> |

|   |  |   |   |  |
|---|--|---|---|--|
| <p><b>2. 职业规划与价值内化：</b>推送行业前沿案例与认证信息，引导学生在项目实践与微课学习的共同基础上，进行<b>初步职业规划</b>，并通过分享“职业觉醒时刻”，将技能升华为<b>职业使命感与行业情怀</b>。</p>  | <p><b>【优方案·再迭代】</b><br/>小组根据路演反馈，由技术官主导，回看微课1《数据洞察》与微课4《心灵镜像》，利用AIGC工具对方案数据进行深度挖掘与可视化增强，将课内方案系统性地深化、细化为《特殊旅客服务蓝图优化提案V2.0》，并特别注明迭代之处与依据的微课原理。</p> | <p><b>【推资源·促成长】</b><br/>持续向学生个性化推送“微课技能包”（如向需强化沟通的学生推送微课2切片）、行业前沿动态（如国际航协最新服务标准）及相关的职业资格认证信息。</p>  | <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ <b>企业专家（行业标准官）：</b><br/>参与线上方案评审会，对V2.0方案的行业适配性、创新性与微课原理应用的深度进行二次把关，提供更具前瞻性的指导。</li> <li>▪ <b>在岗学长（榜样伙伴）：</b><br/>在线分享“职业觉醒时刻”，讲述如何将微课中所学的技能与心态应用于真实职场，并克服挑战，将技能升华为职业使命感，增强学生的职业认同。</li> </ul> | <p><b>【设计深意与素养聚焦】</b></p> <p>-设计深意：破解“课上热闹、课后冷清”的学习断层，构建从“课内解决”到“课后迭代”的成长闭环。微课由此转化为支持学生终身学习的数字资产和迭代的脚手架。</p> <p>-素养聚焦：培养批判性思维、终身学习能力与勇于创新、精益求精的工匠精神。</p> |
|---|--|---|---|--|

|  |  |  |   |
|--|--|--|---|
|  | <p><b>【寻路径·谋发展】</b></p> <p>浏览教学团队推送的行业前沿案例与认证信息，结合项目实践与微课所学，初步规划个人职业发展路径，并在学习社区分享“我的职业觉醒时刻”。</p> |  | <p><b>【思政引领】：</b></p> <p>-将项目学习升华为职业觉醒的起点，引导学生规划技能报国的人生航向，树立终身学习、持续为行业发展与社会进步贡献力量的远大志向。</p>  |
|--|--|--|---|

## 八、教学评价

本课程构建并实施了“四维-三层-双轨”智能评价体系，依托智慧课堂平台，实现对学习成效的全过程、多主体、数据化精准评估，确保教学评的一致性。

### 1. 评价框架：四维贯穿，三层考查

**四维贯穿：**评价标准始终紧扣“语言、技术、文化、科技”四个核心维度，确保与教学目标严格对齐，引导学习与评价从“单一技能”向“复合素养”转变。

**三层考查：**关注学生在基础（掌握 SOP）、应用（转化体验）、创新（设计优化）三个层次的能力达成度，并实施增值评价，通过对比学生课前课后的表现，关注其能力增量与素养提升，让每个层次的学生都能获得成长感与成就感。

### 2. 评价实施：双轨并行，综合施策

**个人与团队双轨并行：**

**个人贡献度：**通过智慧课堂生成数据画像，自动追踪在线协作频次、资源点击深度、AIGC 工具使用效率等，量化其参与度与数智素养（科技维度）。

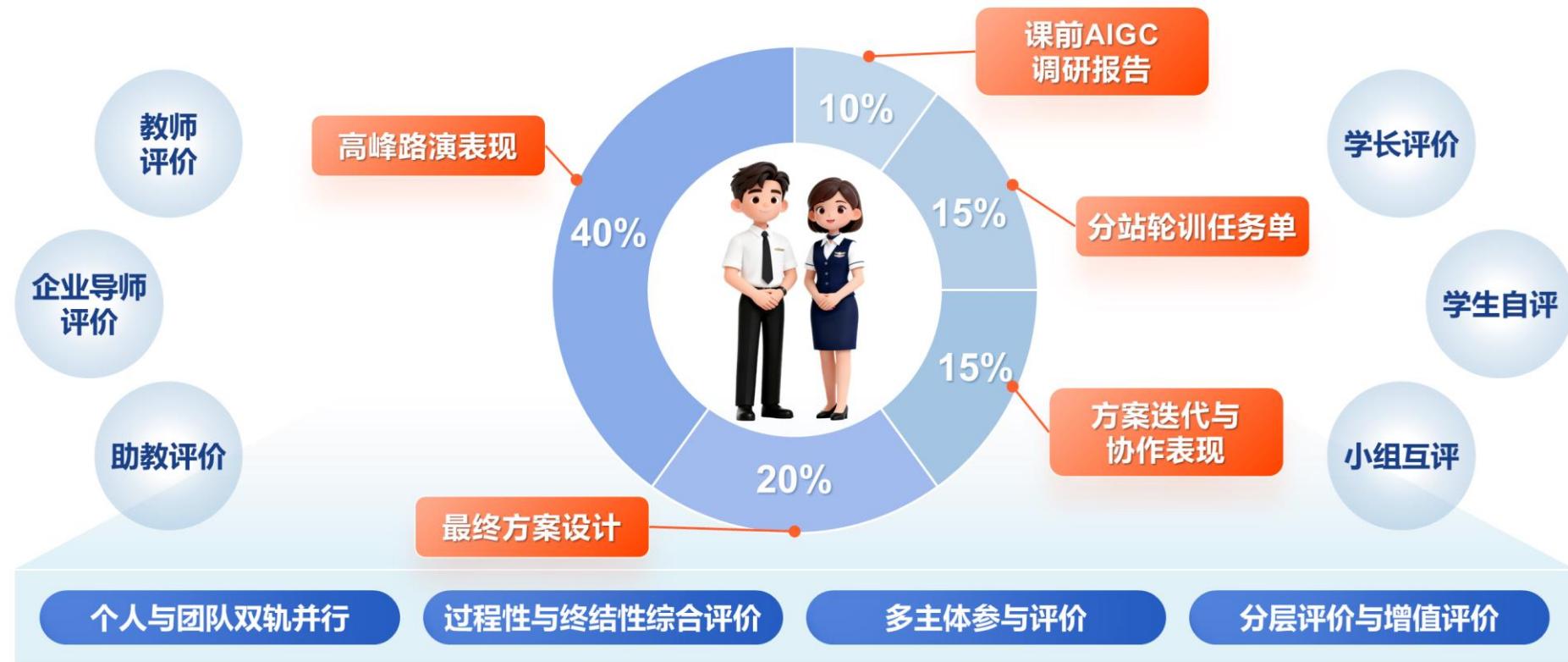
**团队项目成果：**聚焦小组最终产出的《高价值服务方案》与路演表现，衡量团队协作效能与方案创新价值。

**过程性与终结性综合评价：**

| 评价类型           | 评价内容与权重            | 核心考查维度                |
|----------------|--------------------|-----------------------|
| 过程性评价<br>(40%) | 课前 AIGC 调研报告 (10%) | 科技（工具应用）、文化（问题洞察）     |
|                | 分站轮训任务单 (15%)      | 语言（语调技巧）、技术（形体密码）     |
|                | 方案迭代与协作表现 (15%)    | 文化（共情主线）、科技（迭代优化）     |
| 终结性评价<br>(60%) | 最终方案设计 (20%)       | 四维度融合度、创新性、规范性        |
|                | 高峰路演表现 (40%)       | 专业性、创新性、协作性、双语能力及人文关怀 |

### 3. 多主体参与评价

评价主体涵盖教师、企业导师、助教、学长、学生自评与小组互评，确保评价视角的多元与公正。特别是企业导师的反馈，直接将行业标准与真实业务场景需求引入教学评价，打通了人才培养与岗位需求的“最后一公里”。



## 九、教学反思

本次教学的成功，关键在于构建并验证了一个“资源-团队-学生”三位一体、深度耦合的现代化教学闭环，其核心竞争力体现在三个层面的“转化”之上：

1. 资源从“孤立的工具”转化为“有机的生态系统”。本课中，智慧课堂作为“中枢神经”，实时调度微课、AIGC、数字化教材等资源在最需要的时刻精准介入。系列微课是分站轮训中能力突破的“核心引擎”；AIGC是贯穿项目的“创新催化剂”。这种深度整合，使所有技术资源成为了支撑 PBL 项目流畅运行的“毛细血管”。



2. 教学团队从“单人主导”转化为“多师协同的赋能生态”。主讲教师、企业导师、助教、在岗学长构成了一个功能互补的“联合舰队”。企业导师注入“行业标准”与“真实性”，学长搭建“共情桥梁”，助教确保“一个都不掉队”。这种协同，实现了对复杂课堂环境下不同层次学生的精准赋能。

3. 学生从“同质化的学习者”转化为“异质化的贡献者”。通过“地面服务小组”内的分层策略与“角色官”制度，我们成功地将学生能力与维度的差异转变为了团队优势。基础层巩固基石，应用层实现转化，创新层引领方向。最终路演展现的是百花齐放、各具特色的团队智慧，真正实现了“因材施教”与“合作共生”的完美统一。

综上所述，本课程通过精心的顶层设计，将前沿理念、技术资源与人性化的教学组织融为一体，不仅高效地传授了知识与技能，更塑造了一个能够激发学生内在潜能、培养其综合职业素养与创新精神的成长生态。

说明：1.表格可顺延；  
2.系列微课对应教学环节应在表格第七“教学实施”中予以注明。