

五粮浸润 三维协同：高职《客户关系管理》课程思政教学模式构建

张金连

江西工业贸易职业技术学院

DOI:10.32629/er.v9i5.7033

[摘要] 全面推进课程思政建设是新时代高职教育立德树人的根本要求。论文以江西工业贸易职业技术学院五粮文化育人理念为思想内核，以《客户关系管理》课程为实践载体，构建了“五粮浸润、三维协同”的课程思政教学模式。该模式通过将岗位胜任力与五粮价值理念相融合，在教学、实践、环境三个维度上实现协同育人，旨在实现思政元素与专业技能培养的深度、有机、系统化融合，为高职财经商贸类专业课程思政改革提供可资借鉴的路径。

[关键词] 五粮文化；课程思政；三维协同；客户关系管理

中图分类号：G641 文献标识码：A

Five Grains Immersion and Three-dimensional Collaboration: Construction of Ideological and Political Teaching Model for "Customer Relationship Management" Course in Higher Vocational Education

Jinlian Zhang

Jiangxi Vocational Technical College of Industry & Trade

Abstract: Comprehensively promoting the ideological and political construction of courses is a fundamental requirement for nurturing virtue and talent in higher vocational education in the new era. This article takes the educational philosophy of Wuliang culture at Jiangxi Vocational Technical College Of Industry&Trade as its ideological core, using the *Customer Relationship Management* course as a practical platform to construct a "Wuliang-immersed,three-dimensional collaborative" ideological and political teaching model. This model integrates job competence with the values of Wuliang culture, achieving collaborative education across the dimensions of teaching, practice, and environment. It aims to realise a deep organic, and systematic integration of ideological elements and professional skill development, providing a reference path for the reform of ideological and political courses in higher vocational financial and commercial programmes.

Keywords: Wuliang culture;ideological and political courses; three-dimensional collaboration; customer relationship management

1 研究背景

党和国家高度重视课程思政教育，《关于开展课程思政示范项目建设工作》《职业教育提质培优行动计划(2020-2023年)》等政策文件都提出要全面推进职业教育课程思政建设，将思政教育融入人才培养全过程。对于高职教育而言，其目标是培养高素质技术技能人才，这意味着育人过程必须坚持立德树人根本任务，实现知识传授、能力培养与价值引领的有机统一。

与此同时，数字经济的蓬勃发展对市场营销专业人才提出了全新要求。企业亟需的不再是传统的销售员，而是具备数字化客户开发、智能化客户运营能力的创新型人才，同时还须具备勤奋、诚信、担当、敬业等良好职业素养。《客户

关系管理》作为该专业的核心课程，直接关联客户服务岗位，是培育学生职业道德与职业精神的关键场域。因此，如何创新教学模式，在提升学生数字化技能的同时，有效浸润思政元素，成为一项紧迫而重要的课题。

2 研究综述

2.1 国外课程思政研究现状

国外虽无明确的“课程思政”概念，但类似的隐性思想政治教育理念与实践由来已久，比如美国公民教育研究、英国品格教育实践、日本道德教育实践等。2023年，美国教育研究协会发布的一项名为《多元文化语境下美国历史教育对学生价值观塑造的影响研究》强调美国核心价值观的传承，通过讲述美国的历史事件和人物故事，塑造学生的国家认同

和民主价值观。2024年由伦敦大学教育学院聚焦于品格教育在学校教育体系中的关键地位提升，并探讨了如何在文学、艺术等课程中更好地培养学生的道德品质与社会责任感。以科技课程为例，日本教育者有意识地嵌入伦理道德教育模块，探讨如基因编辑、人工智能应用中的伦理困境，引导学生树立正确的科技伦理观。

2.2 国内课程思政研究现状

近年来国内课程思政研究成果主要集中在以下几方面：

2.2.1 课程思政与思政课程协同育人研究。学者们大多从高校思政课程引领课程思政建设的逻辑思路和具体的协同机制构建展开研究，如徐秦法（2024）^[1]指出课程思政与思政课程同向同行，要以课程育人为联结点，强化课程思政与思政课程的耦合同构和思想引领，通过落实主体责任加强协同建设、联结校园内外做强资源整合、健全教学机制，增强制度保障，以全域联动为切入，做到主体、资源与保障联动，促进课程思政与思政课程的融合，以此解决课程思政与思政课程之间合力不强、步调不一等问题。

2.2.2 课程思政实施路径研究，设计课程思政内容，提出具体的实施路径。如李珍（2024）^[2]基于5年的课程思政探索和实践，总结出《企业财务分析》课程“三阶融合”的整体化设计和“四维提升”的实施路径。金竹萍（2023）^[3]将思政元素有机融入细胞工程专业课程，形成教书育人与言传身教相结合、专业内容与思政元素相结合、前辈故事与爱国主义相结合、历史回顾与前沿展望相结合、思政方式与专业特点相结合的5大触点结合策略。

2.2.3 课程思政评价体系构建。如金如委等（2025）^[4]构建思政元素融入地

理专业课的效果评价共同体，包括思政元素的内在品质、思政元素的配适程度、思政元素的作用发挥情况、思政元素的增值情况4个指标，并开发了多样化的思政元素融入专业课效果评价工具。

综上，现有研究为课程思政提供了理论基础与方法参考，但仍存在三方面不足：一是针对高职市场营销类课程的特色化模式较少；二是缺乏院校文化与课程思政深度融合的实践；三是评价体系未能覆盖“教学—实践—环境”全维度。论文正是基于此，结合五粮文化与《客户关系管理》课程特点，构建“三维协同”模式，弥补现有研究的不足。

3 概念界定

五粮文化育人理念（王苏等，2020）^[5]是江西工业贸易职业技术学院立足办学传统、理念、精神和文化，充分挖掘粮食文化中所蕴含的核心价值理念，并与社会主义核心价值观进行融通与拓展，形成的特色文化育人理念，包括“粮缘中的敬与礼、粮情中的勤与俭、粮品中的诚与信、粮安中的

责与献、粮艺中的传与新”五大核心价值理念，该理念通过“四个一”工作举措（凝练价值理念、搭建育人平台、创新育人方法、健全保障机制）落地。

4 模式构建

4.1 模型构建基础

论文通过“线上问卷+线下访谈”相结合的方法，对湖北省珍岛数字智能科技有限公司、南昌粮食集团有限公司、江西绿滋肴控股有限公司、江西峰麦电子商务有限公司等20余家省内外行业企业开展调研，核心目的是解构客户服务岗位胜任力，为模型构建提供实践依据。调研结果显示，高职市场营销专业毕业生从事客户服务相关岗位（如客户开发专员、客户运营专员、客诉处理专员）须具备“核心能力”与“核心素养”两大维度：

核心能力：大数据客户开发能力（基于数据分析挖掘潜在客户）、大数据客户分析能力（精准定位客户需求）、客情增进能力（维护客户关系）、客诉处理能力（解决客户纠纷）、客户挽留能力（降低客户流失率）；

核心素养：勤奋进取（适应高强度客户服务工作）、诚实守信（保障客户信息安全与服务承诺）、精诚服务（提升客户满意度）、担当奉献（主动承担服务责任）、爱岗敬业（保持职业热情）。

基于此，论文将《客户关系管理》课程培养目标精准定位为：“培养具备五大核心能力、契合五大核心素养，能够精准挖掘客户、精准服务客户、精准挽留客户的高素质数字化客户服务技能人才”。

4.2 “五粮浸润 三维协同”模型框架

以“五粮文化育人理念”为价值引领，以“岗位胜任力培养”为实践导向，论文构建“五粮浸润 三维协同”课程思政教学模型（见图1），具体框架如下：



图1 “五粮浸润 三维协同”的《客户关系管理》课程思政教学模式

4.2.1 价值引领层：五粮文化的“五维浸润”

将五粮文化五大内涵与岗位核心素养、课程内容融合，实现“文化——素养——技能”的三者贯通：比如在“客户关系管理基础与数字化转型”项目中融入“粮缘中的敬与礼”价值理念，培养学生爱岗敬业的职业精神，利用数字化工具分析客户需求，尊重客户，以礼相待；在客户开发项目中融入“粮情中的勤与俭”价值理念，培养学生勤奋与节约的职业素养，用开拓创新的精神挖掘客户资源，同时注意成本控制；在客户信息收集项目中融入“粮品中的诚与信”价值理念，培养学生恪守职业道德底线、保护客户隐私，实事求是地搜集、分析和处理客户信息；在客户投诉项目中融入“粮安中的责与献”，培养学生责任与奉献精神，能够妥善运用专业技能处理客户投诉；在客户服务增值项目中融入“粮艺中的传与新”，精诚服务，数字化服务工具赋能客户满意度和客户忠诚度提升。

4.2.2 实施路径层：三维协同的“全域育人”

教育育人维度：以“四师协同”为核心，党员教师负责思政价值引领、思政教师负责理论支撑、专业教师负责课程内容设计、企业导师负责岗位实践指导；通过启发式理论解析、讨论式问题分析、练习式强化训练，将思政元素融入课堂教学；同步开展“五粮文化主题班会”“客户服务技能竞赛”，以活动强化价值认同。

实践育人维度：依托生产性实训基地（如校内模拟客户服务中心）开展岗位技能训练，结合市场营销专业创客空间开展数字化客户服务方案设计项目，联合企业开展社会服务（如为小微企业提供客户关系管理咨询），通过工学交替让学生在企业真实岗位中践行思政素养，实现“做中学、学中悟”。

环境育人维度：构建“四位一体”文化环境——班级文化（张贴五粮文化标语、客户服务名言）、制度文化（制定《学生客户服务行为规范》）、场所文化（实训基地设置五粮文化展示区、优秀客户服务案例墙）、企业文化（引入合作企业的服务理念与行为准则），形成润物无声的思政氛围。

4.2.3 保障机制层：多主体多维度评价

为确保模型落地效果，构建“多主体、多维度、全过程”的考核评价机制：

评价主体：涵盖学生、教师、企业、同行4类评价主体，涉及自评与互评、教学过程评价、实践表现评价、课程质量评议多维度；

评价维度：对应三维育人路径，设置教学维度、实践维度、环境维度3个核心维度，其中教学维度重理论掌握和课

堂参与，实践维度重技能达标和素养表现，环境维度重文化认同和行为规范；

评价方法：采用增值评价与满意度评价相结合的方式，动态采集学生学习轨迹与成长数据，跟踪学生核心能力与素养的提升幅度，调查学生、企业对教学效果的满意度，实现过程性评价与结果性评价的统一。

5 结语

论文构建的“五粮浸润、三维协同”课程思政教学模式，是立足高职教育类型特色、深度融合校论文化的一次理论探索与实践设计。该模式的创新之处在于：其一，将具有地域和行业特色的五粮文化作为思政内核，使课程思政有根可循、有情可感；其二，通过教学、实践、环境的三维协同，构建了全方位的育人生态，破解了思政教育与专业实践“两张皮”的难题。

当然，本模式的有效性尚需在后续教学实践中进行实证检验，其评价体系的科学性与可操作性也需进一步细化。未来，我们将在《客户关系管理》课程中全面实施该模式，并期望其成功经验能够迁移、推广至学院其他财经商贸类专业，乃至为全省高职院校的课程思政建设提供思路参考。

[参考文献]

[1]徐秦法,梁轩铭.同向·同行·同构：“课程思政”与“思政课程”协同育人的新探索[J].思想理论教育导刊,2024(4):134-141.

[2]李珍,刘倩,李思靓.会计专业课程思政“三阶四融”创新模式探究——以《企业财务分析》课程为例[J].财务与会计,2024(17):34-36.

[3]金竹萍等.立德树人,润物无声——课程思政在《细胞工程》教学中的探索与实践[J].中国生物化学与分子生物学报,2024,40(01):142-149.

[4]金如委,胡蓓蓓.思政元素融入高校地理专业课的方法及评价体系[J].地理教学,2025(13):46-48+58.

[5]王苏,熊彬.构建有“工贸”味道的思政教育[J].基础教育,2020(12):81.

作者简介：

张金连（1987.02-），女，汉族，江西抚州人，硕士研究生，江西工业贸易职业技术学院，讲师，研究方向：市场营销，职业教育。

基金项目：

江西省职业教育教学改革研究项目《五粮浸润三维协同：高职<客户关系管理>课程思政教学模式改革与实践》（课题编号：JXJG-24-61-20）阶段性研究成果。