数字人微课赋能高职商科课程思政资源建设的实践范式——以《客户服务与管理》课程为例

梁燕冰
广州工程技术职业学院，广东广州
DOI：10.62836/jer.v4n11.1532

摘要：高职商科课程思政资源仍存在原创度不足、思政与业务“两张皮”、资源形态单一等困境。本文以校级精品在线开放课程《客户服务与管理》申报市级一流课程过程中的资源建设实践为案例，聚焦数字人微课作为思政资源核心载体，提炼“一体双融·三链耦合·五阶迭代”建设范式。基于上述实践，本文提炼出三方面建设经验：以“业务+思政一体化”设计，可在自有版权数字人微课中实现思政元素的体系化落地，形成“服务守初心·数字向未来”6个思政微课系列；以“选题—脚本—制作—审核—应用/迭代”五阶流程为运行机制，在系列化开发中保持流程可控与内容可审；以数字人微课为锚点辐射交互式课件、案例库、试题库等多类资源，可形成相互印证的思政资源结构。本文为同类高职商科课程思政资源高质量建设提供可参考的实践路径。
关键词：数字人微课；高职商科；课程思政；资源建设范式

Practical Paradigm of Digital Human Micro-lectures Empowering the Construction of Ideological and Political Education Resources in Higher Vocational Business Courses: A Case Study of the Course “Customer Service and Management”

Yanbing Liang
Guangzhou Institute of Technology, Guangzhou, Guangdong

Abstract: The construction of ideological and political education (IPE) resources in higher vocational business courses still faces dilemmas such as insufficient originality, the “two skins” separation between IPE and professional content, and monotonous resource forms. Taking as a case the resource construction practice during the application of the university-level premium online open course “Customer Service and Management” for a municipal-level

*基金项目：本文系2025年度广东省教育科学规划课题（高等教育专项）“人工智能视域下商务数据分析与应用专业‘人机协同 理实一体’教学模式创新实践研究”（项目编号：2025GXJK0868），2025年度广州市高校教学改革项目“梁燕冰教学名师工作室”（项目编号：2025JXMS007），2025年第二批校级质量工程项目精品在线开放课程《客户服务与管理》（项目编号：(XKC202501）的阶段性研究成果。
作者简介：梁燕冰（1985-），女，广东广州人，副教授，硕士，研究方向：数字化教育、企业管理。

first-class course, this paper focuses on digital human micro-lectures as the core carrier of IPE resources and distills a construction paradigm characterized by "integrated business-IPE design, three-chain coupling, and five-stage iteration." Based on the above practice, this paper summarizes three aspects of construction experience: first, an "integrated business + IPE" design enables the systematic implementation of IPE elements in self-copyrighted digital human micro-lectures, forming a series of six IPE micro-lectures under the theme of "Serving with Original Aspiration. Moving Toward a Digital Future"; second, a five-stage process of "topic selection—scriptwriting—production—review—application/iteration" serves as the operating mechanism, maintaining process controllability and content auditability in serialized development; third, using digital human micro-lectures as an anchor to radiate to multiple types of resources such as interactive courseware, case libraries, and question banks can form a mutually corroborating structure of IPE resources. This paper provides a practicable pathway for the high-quality construction of IPE resources in similar higher vocational business courses.

Keywords: digital human micro-lectures; higher vocational business; curriculum-based ideological and political education; resource construction paradigm

1 引言

课程思政是落实立德树人根本任务的关键环节，课程思政资源则是课程思政从“理念”走向“课堂”的物质载体。当前高职商科课程思政资源建设普遍面临三类困境：原创度不足，长期依赖第三方平台资源，自有版权资源稀缺，易陷入同质化；思政与业务“两张皮”，思政元素难以有机融入专业知识点，常以贴标签、生硬嫁接的方式出现；资源形态单一，多以文字教案、PPT课件为主，缺少可承载隐性思政的可视化、情景化教学资源[1]。数字人微课作为一种新型教学资源形态，凭借形象化、情景化、可复制、易传播等优势，为破解上述难题提供了新的技术路径与表达载体。

本文以校级精品在线开放课程《客户服务与管理》在申报市级一流课程过程中的资源建设实践为案例，围绕“数字人微课如何赋能商科课程思政资源体系化建设”这一核心问题，呈现数字人微课开发、思政元素体系化融入、思政资源结构构建等方面的具体做法，提炼“一体双融· 三链耦合· 五阶迭代”建设范式。本文为单案例实践研究，重点回答“如何建设”与“建设机制”，学习端效果验证留待后续研究。

2 文献综述

2.1 课程思政资源建设研究：从“要不要建”转向“如何建好”

自2020年教育部印发《高等学校课程思政建设指导纲要》以来，学界围绕课程思政的内涵阐释、实施路径展开了大量讨论。有学者系统梳理了高校课程思政建设的演进脉络，指出当前已形成“国家—省—校”三级推进体系，但仍面临“元素融入生硬化”“师资素养不足”“评价机制不健全”等瓶颈。针对高职院校的专项研究显示，课程思政素材库建设存在“思政资源匮乏且素材单一”“思政教育与课程教学脱节”“资源更新滞后”等突出问题[2]。兰丽等指出，专业知识与思政教育融合存在难度、教学方法单一、教师数字化素养不足是制约资源建设质量的关键因素[3]。现有研究在“资源建设”议题上呈现“宏观多、微观少”特征，多数成果聚焦顶层设计原则与制度保障，对“具体资源形态如何承载思政元素”的实证关注相对薄弱。

2.2 数字人微课研究：技术优势与思政载体价值的双重审视

数字人微课作为AIGC时代的新型教学资源形态，已在职业教育多个专业领域得到应用探索。吕小勇等基于汽车专业的实践表明，AI虚拟数字人技术能有效丰富教学资源、提升教师制作在线课程资源的效率，尤其适用于需反复迭代更新的专业课程资源建设[4]；齐晓琪则直接关注数字人技术与课程思政的结合可能，提出运用虚拟数字人技术创建思政微课及建造课程思政优质资源库[5]，而当前研究对数字人微课作为思政资源载体的特殊价值探讨尚不充分。陈天序报告的数字人教师与真人教师教学成效对比研究显示，数字人教师对在线学习有积极影响，但学习者更青睐与真人教师的教学互动，后者在积极情绪调动方面优势更强。这提示数字人微课在思政资源中的定位不是替代真人教师的言传身教，而是在情景化呈现、隐性思政可视化等真人微课难以兼顾的维度上发挥独特作用。

2.3 AI辅助课程思政素材挖掘研究：“人机协同”的方法论探索

随着生成式AI的普及，学界开始探索AI在思政素材生成中的应用。如何绯娟等提出的“生成器—评估器”框架、李露琪等基于“价值同构”理论构建的生成判别模型，均在技术类课程中实现了思政案例的批量生成与良好评价[6,7]；李婷婷等将生成式AI应用于《临床免疫学检验技术》课程，创设人机协同教学模式，研究组专业知识与实践技能成绩显著优于对照组（P<0.001）[8]。上述研究指向同一趋势：AI辅助思政资源开发正从“可能性论证”走向“方法论建构”，但多集中于技术方案与生成效果验证，对“AI辅助+教师主导”双轨模式在全流程中的角色分工与质量把控讨论不足，且多针对普通本科技术类课程，对高职商科的特殊性关注有限。

综合上述文献，现有研究存在三个缺口：课程思政资源建设研究多停留于宏观原则，缺乏对具体资源形态如何承载思政元素的微观机制呈现；数字人微课研究偏重技术实现与一般教学效果，对其作为思政载体的特殊价值与功能边界讨论不足；AI辅助思政资源生成研究提供了效率证据，但对教师主导下的质量把控机制回应不够。本文以《客户服务与管理》课程为案例，在资源形态层面呈现“知识点—思政落点—实施方式”的操作化机制，在载体层面讨论数字人微课情景化呈现与隐性思政可视化的优势及边界，在方法论层面提出“一体双融·三链耦合·五阶迭代”范式，回答如何通过流程设计与质量控制，使思政元素的体系化融入成为可操作、可审核、可迭代的实践。

3 研究设计

3.1 研究方法

本文采用案例研究法，以《客户服务与管理》课程为单案例进行深度呈现，重点回答“如何建设”与“建设机制”两个问题：前者呈现从选题到迭代的操作流程，后者揭示思政元素如何被识别、匹配、审核、修改。这一研究路径追求分析性推广，即通过呈现特定条件下的建设机制，为同类课程提供可参照的操作框架。

3.2 研究对象与案例选择理由

研究对象为本校商务数据分析与应用专业拓展课程《客户服务与管理》。选择该课程作为案例，理由有三：其一，课程内容与思政元素结合点清晰，客户服务岗位直接涉及职业伦理、数据法治、诚信经营等思政议题；其二，专业内容与思政元素的对应关系便于观察，有利于呈现“业务+思政一体化”的实现过程；其三，课程已具备一定的数字化资源开发能力，并已完成阶段性资源积累，能够为机制提炼提供较完整的材料基础。

3.3 数据来源与分析方式

本文材料来源包括四类：课程平台后台数据；资源开发过程材料，包括微课选题清单、脚本版本、双师审核记录等；教学反思与教研记录；已上线资源本身，包括90个数字人微课、6个思政微课系列、45个思政案例、4项交互式仿真课件、分层试题库与单元教学设计。分析方式上，本文采用文

本分析与主题归纳，从过程材料中归纳出“一体双融·三链耦合·五阶迭代”的核心结构，而非先设定概念再套用案例。建设过程数据具有独立的分析价值，能够揭示思政元素如何被识别、匹配、审核、修改的操作化机制，这正是现有研究关注不足的微观层面。

4 数字人微课赋能的商科课程思政资源体系化建设实践

4.1 课程与资源建设现状

《客户服务与管理》是商务数据分析与应用专业的拓展课程，共3学分、54学时，自2025年起以校级精品在线开放课程为基础持续推进资源建设，目前已上线学银在线平台并面向社会开放三期，累计覆盖普高统招、三二分段、现代学徒制三类生源，选课人数近400人次。

截至2026年8月，课程已建成自有版权数字人微课90个（总时长约26.4小时）、思政案例45个、交互式仿真课件4项（已取得国家版权局计算机软件著作权）、广东省“十四五”规划获奖教材1部，另配套分层试题库2341道、单元教学设计19套。资源建设的现实起点在于：依赖第三方平台资源难以支撑课程思政的深度落地，资源建设因而从“借用为主”转向“自有版权为主”。

4.2 “一体双融·三链耦合·五阶迭代”建设范式的构建

经过近两年的实践探索，构建了“一体双融·三链耦合·五阶迭代”建设范式，用于指导商科课程思政资源的体系化建设。该范式包含四层关系：一是“一体”为核心理念层；二是“双融”为资源属性层，即自有版权与思政融入两条主线；三是“三链耦合”为结构层，即知识链、价值链、技术链通过“知识点—思政落点—实施方式”对照表实现耦合；四是“五阶迭代”为运行层，即选题—脚本—制作—审核—应用/迭代的闭环流程。四层之间以“理念统领结构、结构支撑运行、运行反哺理念”为关系逻辑。详见**图1**。

“一体”即业务+思政一体化，是范式的核心理念，强调思政元素必须嵌入业务知识点。这一

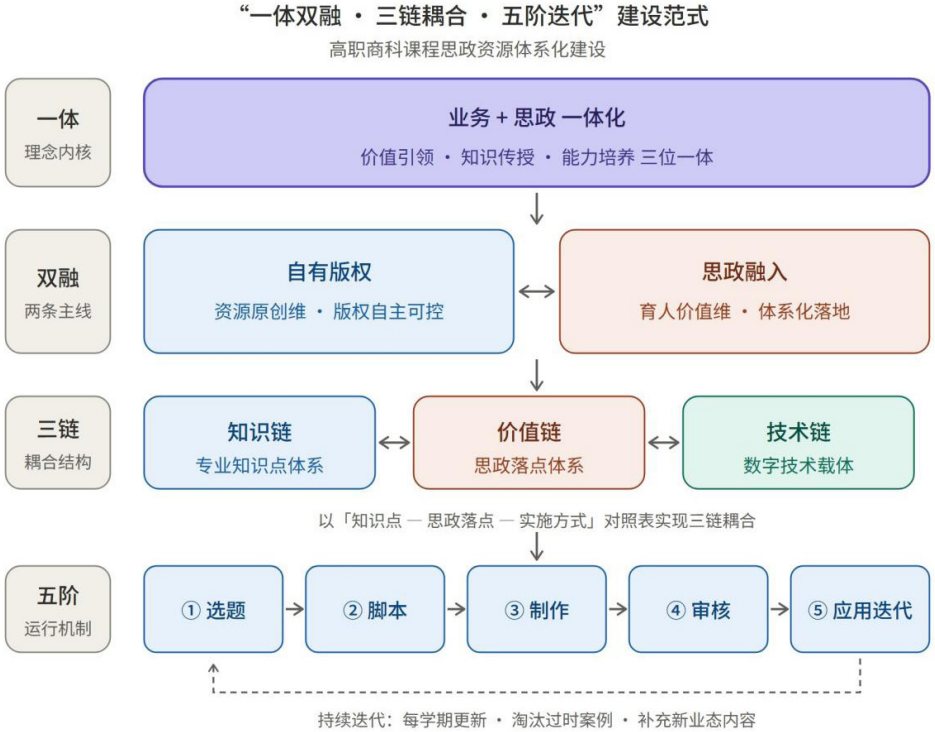


图1. “一体双融 • 三链耦合 • 五阶迭代”建设范式

理念的机制在于：思政元素不是附加在业务知识之外的“额外内容”，而是业务知识点在职业情境中自然延伸出的价值判断问题。例如，客户信息管理知识点自然延伸出数据法治与隐私保护议题，客户投诉处理知识点自然延伸出诚信经营与人文关怀议题。只有当思政落点由业务知识点内在引出，思政融入才不会是贴标签。

“双融”即“自有版权”与“思政融入”两条主线协同推进：一方面通过原创开发保障资源知识产权与内容可控；另一方面通过体系化设计保障思政元素的全面落地。两条主线的协同机制在于：自有版权使资源内容可修改、可迭代、可审核，从而为思政融入的持续优化提供前提；思政融入则使自有版权资源区别于一般性知识微课，形成差异化价值。

“三链耦合”即“知识链—价值链—技术链”三者耦合：知识链对应专业知识点体系，价值链对应思政落点体系，技术链对应数字人微课、仿真课件等技术载体；三条链路通过“知识点—思政落点—实施方式”对照表实现耦合。这一结构的机制在于：知识链提供“教什么”，价值链提供“育什么”，技术链提供“怎么呈现”，三者通过对照表形成可核查的对应关系，避免思政落点悬空或技术形式与内容脱节。

这一范式的核心逻辑与隐性课程理论相通。隐性课程理论强调思政教育不必以独立显性课程的形式出现，而可通过嵌入专业学习过程实现潜移默化。“业务+思政一体化”正是这一理念的操作化：思政落点不作为独立教学内容附加于业务知识之外，而是由业务知识点在职业情境中自然延伸出的价值判断问题。数字人微课的情景化呈现则为这种隐性渗透提供了可视化载体，使原本容易流于口号的思政元素获得了具体的情景依托。

4.3 五阶迭代：范式的运行机制

五阶迭代是范式的运行层。本节以微课《平凡岗位亦闪光——服务业劳动者的服务初心》为例，具体说明“选题—脚本—制作—审核—应用/迭代”五个阶段的控制要点。

选题阶段的核心任务是同时明确一个业务知识点和一个思政落点，并确认二者具备内在关联。微课一对应第2章2.5节“服务人员职业素养”，业务知识点为“服务岗位的职业价值认知”，思政落点为劳动精神、工匠精神。备选选题“服务业劳动模范事迹”因思政落点与业务知识点关联不够直接而退回重选。最终选题的关联逻辑在于客服岗位普遍存在“价值感不足”的职业认知误区，自然延伸出“如何理解平凡岗位的劳动价值”这一思政议题。前置控制使思政落点在选题阶段即与业务知识点绑定。

脚本阶段要求完成“知识点—思政落点—实施方式”对照表，并形成可审核的脚本版本。微课一脚本历经三版修改，企业导师指出初版说教感太强，学生代入感不足，马克思主义学院教师建议增加学生自我反思环节，最终定稿形成“误区开场—纪实素材—毕业生自述—反思提问”的四段结构。脚本版本与修改意见均留存，形成可追溯的质量控制记录。

制作阶段采用数字人微课形式，关键控制点在于数字人形象与课程整体风格一致、语音节奏适配思政内容表达、画面素材使用自有版权或已获授权素材。审核阶段实行双师审核：专业教师审核业务知识点的准确性，马克思主义学院教师审核思政落点的恰当性，企业导师审核岗位情境的真实性。审核未通过的微课退回上一阶段修改。应用阶段将微课挂载至对应章节的【案例分享】模块，迭代阶段根据应用反馈更新内容、淘汰过时案例，每学期审查一次。

五阶流程的核心价值在于：为数字人微课的开发提供可核查的质量控制节点，使选题、脚本、制作、审核、迭代各环节有据可依。

4.4 课程思政微课系列：“服务守初心·数字向未来”

开发“服务守初心·数字向未来”课程思政微课系列（共6个微课，每个5—6分钟）作为思政资源体系化融入的示范样本，全部依托现有课程大纲开发，可挂载到对应章节的【案例分享】模块，适配精品在线开放课程资源申报，已全部制作完成并

上线运行。

系列采用“前3个+后3个”两段结构：前3个微课立足服务初心与职业素养，回应“为何做客服”的职业认同问题；后3个微课聚焦数字时代客服伦理与社会价值，回应AI时代如何做客服的转型期价值判断问题，形成“价值—规范—能力”育人闭环的设计意图。“育人闭环”是系列设计的逻辑目标，其实际达成程度尚需后续学习端研究检验。6个微课的名称、对应章节、思政落点如**表1**所示。

系列在设计上有三个共同点：情景化呈现，大量采用情景对比、岗位纪实、行业思辨形式，而非单向灌输；每个微课对应一个具体业务知识点，思政落点严格对接课程大纲，避免业务+思政两张皮；从一线从业者视角出发，以身边人、本校毕业生、企业劳模等真实素材替代宏大说教，提高学生接受度。以微课《平凡岗位亦闪光》为例，脚本以“客服岗位平凡、价值感不足”的认知误区开场，通过政务热线劳模纪实、本校毕业生在岗自述等素材引导学生理解职业认同，尝试实现价值引领、知识传授、能力培养三位一体的设计意图。

4.5 思政元素融入其他资源形态

以6个思政微课系列为锚点，思政元素同步辐射至其他资源形态：交互式仿真课件中嵌入了客户信息加密、客户隐私保护等思政点（如“客户信息加密系统”对接数据法治）；思政案例库45个案例按“爱岗敬业、人文关怀、合规从业、数据法治、诚信经营、社会公平”六大主题分类，可与微课形成案例互证；分层试题库在命题中适度融入职业道德、岗位伦理类思政元素，尝试实现“教学—训练—评价”全过程思政渗透。这些资源与数字人微课系列共同构成相互印证的思政资源结构。

5 讨论与结论

5.1 主要经验

本文实践的主要经验可凝练为四条：以“业务+ 思政一体化”为核心理念，思政元素由业务知识点内在引出，选题须同时明确业务知识点与思政落点，二者无内在关联则退回重选；以自有版权为资源质量底线，通过原创数字人微课、交互式仿真课件等保障内容可修改、可迭代、可审核；以“前3+后3”思政微课系列为示范样本，前3个立足服务初心与职业素养，后3个聚焦数字时代客服伦理与社会价值，形成“价值—规范—能力”育人闭环的设计框架；以“五阶迭代流程”为运行机制，通过选题、脚本、制作、审核、应用/ 迭代五个控制节点保障开发质量。四条经验分别对应理念、资源属性、示范样本与运行机制，共同支撑“一体双融· 三链耦合· 五阶迭代”范式的落地。

5.2 范式的适用范围与推广方式

本范式适用于专业内容与思政元素结合点清晰、教师团队具备一定数字化资源开发能力的高职商科课程。推广时需注意：双师联合审核机制须可持续，避免审核流于形式；五阶流程应兼顾标准化与灵活性，不同课程可调整各阶段权重与周期；数字人微课制作需关注伦理边界与师生数字素养匹配，条件不成熟时不宜强行推进。该范式已在国培项目中面向同类院校教师交流分享，初步验证了其可迁移性。

5.3 研究局限

本文为单案例实践研究，主要局限在于：未涉及学习端使用效果实证，90个数字人微课、思政微

表1. “服务守初心 • 数字向未来”思政微课系列体系

序号	微课名称	时长	思政落点
1	平凡岗位亦闪光——服务业劳动者的服务初心	5’30”	劳动精神、工匠精神
2	于共情处见温度——投诉处理背后的民生底色	5’40”	为民服务、同理心
3	微光暖人心——面向特殊群体的人文关怀服务	5’20”	人文关怀、社会公平
4	拒做好评工具人——树立正确的服务绩效观	5’30”	职业道德、诚实守信
5	AI有边界——大数据画像下的客户隐私守护	5’50”	法治意识、数字伦理
6	技术有温度——AI客服不能替代的人文力量	5’40”	科技向善、数字人文观

课系列对学生课程思政认知、专业认同、职业伦理判断等的实际影响，尚需通过问卷调查、课堂观察、访谈等方式进一步验证；单案例研究的外部效度有限，本文呈现的是分析性推广而非统计性推广，读者需结合自身课程情境判断适用性；本文材料以资源开发过程记录为主，后续可结合学习端数据，对资源建设与教学效果之间的关联作进一步考察。

5.4 结论

本文以《客户服务与管理》课程申报市级一流课程过程中的资源建设实践为案例，系统呈现了数字人微课赋能商科课程思政资源体系化建设的做法与经验，提炼了“一体双融·三链耦合·五阶迭代”建设范式，并展示了“服务守初心·数字向未来”思政微课系列作为范式运行的实践样本。研究表明：以数字人微课为载体，可在自有版权资源基础上实现思政元素的体系化融入；以“业务+思政一体化”为内核，可使思政落点由业务知识点内在引出；以五阶流程为机制，可在系列化开发中保持流程可控与内容可审；以思政微课系列为锚点辐射仿真课件、案例库、试题库等多类资源，可形成相互印证的思政资源结构。本文经验可为同类高职商科课程思政资源高质量建设提供可参考的实践路径。后续研究可在学习端效果验证、多案例比较等方面持续推进。

参考文献

[1]唐辉云.数字化赋能高职院校课程思政的转型方向、现实困境与优化路径[J].林区教学,2026(5):40-43.

[2]龚颖芬,朱丹阳,王济华.多模态理论视角下的“商务英语口译”课程思政实践创新与应用[J].广东职业技术教育与研究,2025(1):174-179.

[3]兰丽,贾琼,刘雁琪.数字时代高职课程思政数字资源建设的价值、困境与实践路径[J].教育与职业,2024(15):97-101.

[4]吕小勇,潘梦鹞.AI虚拟数字人技术在汽车专业线上教学中的前沿实践[J].农机使用与维修,2024,(6):147-149.DOI:10.14031/j.cnki.njwx.2024.06.044.

[5]齐晓琪.新时代高职院校课程思政教学创新研究[J].湖北开放职业学院学报,2025,38(11):18-21.

[6]何绯娟,王鑫平,夏悦,姬志国,陈皓然.基于认知流畅性的课程思政素材生成方法[J].计算机应用研究,2026,43(6):1835-1844.

[7]李露琪,汪伦,侯丽.基于大语言模型的“医学语义技术与应用”课程思政案例生成方法研究[J].医学信息学杂志,2026,47(7):8-15.

[8]李婷婷;陆萍;齐玉山;高春艳.生成式人工智能驱动下《临床免疫学检验技术》课程思政教学创新与实践[J].中国生物化学与分子生物学报,2026,42(4):542-549.

Copyright © 2026 by author(s) and Global Science Publishing Inc.
This work is licensed under the Creative Commons Attribution International License (CC BY 4.0).
http://creativecommons.org/licenses/by/4.0/

Open Access