

AI 赋能下客户关系管理课程思政教学创新实践研究

吴利玲

广州理工学院工商管理学院, 广州, 中国

【摘要】在国家全面推进课程思政建设、落实“立德树人”根本任务的背景下, 高校新商科专业课程思政教学改革亟需从“单点探索”迈向“体系化创新”。本研究以《客户关系管理》校级智慧课程与课程思政示范课堂为实践蓝本, 构建了“一材两用+双线嵌入+AI 赋能闭环落地”课程思政融合模型, 将 AI 技术深度融入“教学设计-课堂实施-实践落地-评价反馈”全链条。实践表明, 该模式有效破解了专业教学与价值引领“两张皮”的难题, 实现了知识传授、能力培养与价值塑造的协同发展, 为同类院校提供了可复制、可推广的 AI 赋能课程思政教学创新方案。

【关键词】人工智能; 课程思政; 客户关系管理; 教学创新; 闭环育人

【基金项目】广东省人力资源研究会 2026 年立项课题“AI 赋能下客户关系管理课程思政教学创新实践研究”(编号: GDHRS-26-01-041); 广州理工学院 2024 年度校级质量工程项目“中国营销课程教研室”(编号: 2024XZLGC22); 广州理工学院 2025 年度校级教学质量与教学改革工程项目《客户关系管理》课程思政示范课堂(编号: 2025XCKSZ14); 广州理工学院 2025 年校级第二批智慧课程(培育)立项:《客户关系管理》。

1.引言

随着教育数字化战略的深入推进与课程思政建设的全面展开, 如何将人工智能技术与课程思政深度融合, 已成为新时代高校教学改革的重要课题[1,2]。在新商科人才培养中,《客户关系管理》作为市场营销专业的核心课程, 承载着培养学生商业伦理、职业操守与社会责任感的重要使命。

目前高校课程思政实践仍存在以下挑战: 专业教学与价值引领“两张皮”、融合路径模糊、教学评价虚化、实践应用不足等[3,4]。由于传统教学基本上采用“说教式”或“贴标签式”的融合方式, 所以很难真正实现学生的价值内化与行为转化。同时, 人工智能技术为高校教育教学创新提供了前所未有的可能, 在学生个性化学习、智能评价、教学情境模拟等方面展现出独特的优势[5]。

本研究依托《客户关系管理》校级智慧课程及课程思政示范课堂建设成果, 创新性地提出课程思政融合模式, 即“一材两用+双线嵌入+AI 赋能闭环落地”模式, 并在教学实践中进行运用。该模式以王永庆卖米这一经典案例为载体, 通过专业线与思政线的双线嵌入, 借助超星 AI 实践, 如 AI 思维阶梯、AI 情境模拟等, 构建了“课堂-课后-学期-职业”四级递进式评价体系, 使课程思政教育实现从“瞬间感知”到“持久践行”的转化, 为新商科专业课程思政建设提供借鉴。

2.理论依据

课程思政教学的核心是实现知识传授与价值引领的有机统一, 将“立德树人”这一目标贯穿教育教学全过程[6]。如何突破课程思政元素与专业知识融合不深、评价体系不完善等瓶颈, 正成为新商科教学改革急需锚定的重要方向[7,8]。

AI 技术不但具有强数据处理能力、强智能分析能力, 还具有强情境构建能力、强个性化推荐能力。这些能力为教学创新提供了坚实的技术基础。比如, 教师可以运用 AI 技术构建模拟情境, 增强学生学习体验感。但是, 目前有关 AI 赋能教学的研究大多停留在技术层面, 并未对如何赋能教学进行系统性构建与实践验证。

美国心理学者亚当斯的闭环理论强调思政育人不能停留在教学“认知瞬间”, 而应该贯穿学生学习成长全过程, 实现从理念渗透到行为养成的华丽蜕变[9,10]。因此, 本研究构建了“一材两用、双线嵌入、AI 赋能闭环落地”课程思政融合模式, 探索 AI 时代高校专业课程思政教学的新路径、新方法。

3.构建“一材两用+双线嵌入+AI 赋能闭环落地”模式

本研究构建了“一材两用+双线嵌入+AI 赋能闭环落地”课程思政融合模型(见图 1)。

3.1 精选与解构“一材两用”案例载体

“一材两用”是基础。教师需要选取一个

内涵丰富、契合专业核心价值的经典案例作为教学主线，分别从专业线与思政线两方面对案例进行解构。比如，经典案例“王永庆卖米”作为教学主线，既蕴含丰富的客户关系管理专业知识，又承载着中华优秀传统文化商道智慧，是“一材两用”的理想载体。在专业线解

构方面，教师需要系统解构该案例所蕴含的客户开发策略、客户关系维护等专业知识与应用逻辑。在思政线解构方面，教师需要深度挖掘该案例中承载的价值观、文化基因、职业伦理与家国情怀等。

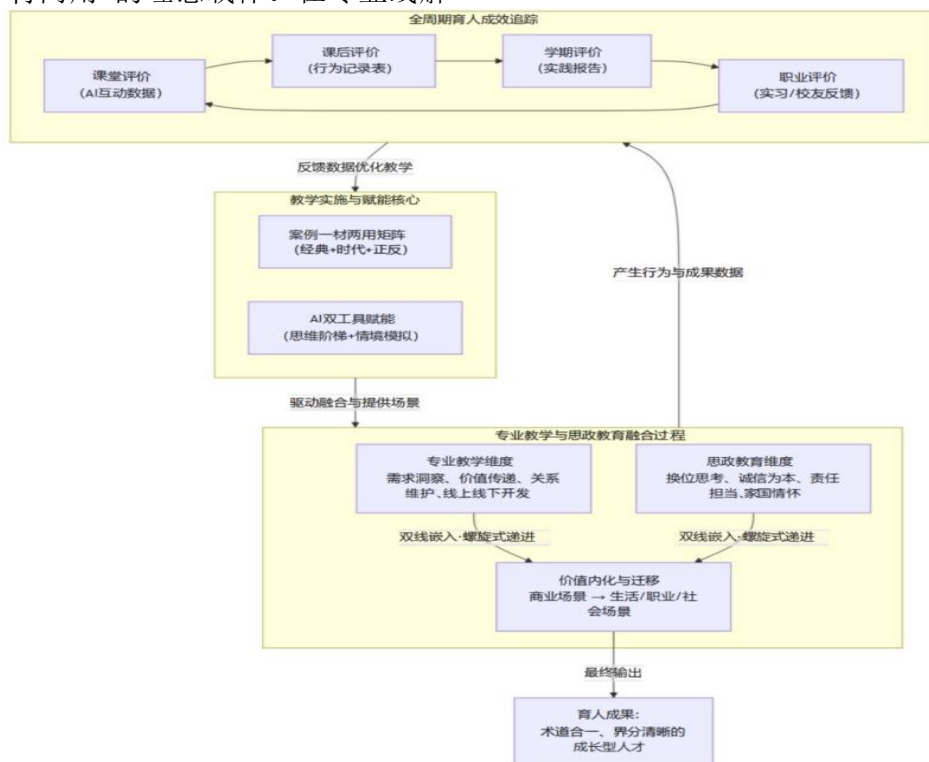


图 1.“一材两用+双线嵌入+AI 赋能闭环落地”课程思政融合模型

3.2 设计螺旋递进的“双线嵌入”融合路径

“双线嵌入”是核心机制。教师通过模块化对标、场景化迁移、螺旋式递进三个层次，实现专业教学与思政教育的深度融合。

模块化对标是指在理论讲解环节，教师将专业知识点模块与思政要点进行精准对标与同步讲解。例如，将“需求洞察”知识点对标“换位思考”思政点，将“价值传递”知识点对标“诚信为本”思政点，将“关系维护”知识点对标“责任担当”思政点，一边讲解专业知识点，一边深化课程思政内涵，实现“术”与“道”的同步传授。

场景化迁移是在实践应用与价值深化环节，教师引导学生将案例中领悟的价值观，从原始的商业场景系统迁移至生活交往、职场实践及社会贡献等更广阔的场景，实现从个人修养到职业伦理再到家国情怀的阶梯式价值升华。在这整个教学过程中，教师始终遵循从知识/技能传授到价值内涵揭示再到多场景迁移内化的循环，不断推动学生的专业认知与价值认同在交互中螺旋式深化与巩固。

3.3 AI 赋能及构建闭环评价体系

AI 赋能及构建闭环评价体系是技术支撑与成效保障。在课堂教学实践中，教师运用超星 AI 思维阶梯设计反向假设辩论，如“如果王永庆只追逐利润不承担社会责任，他还能成为商业传奇吗？”通过辩论引导学生系统审视商业利益与社会责任的辩证关系。

构建闭环评价体系，即“课堂—课后—学期—职业”四级递进式思政育人评价体系。其中，课堂即时评价工具是超星 AI 实践，课后行为评价工具是 AI 情境模拟系统，学期综合评价则是创新性再设计实践报告，而职业评价是实习或就业单位反馈。这四级评价结果相互印证、动态反馈，驱持续动教学设计迭代优化。

4. 教学实践及其成效分析

4.1 教学实践

4.1.1 教学模式

本教学实践载体为《客户关系管理》课程第四章“客户开发管理”中第三节“客户开发”，课堂教学时间一共 90 分钟，教学模式

为“一材两用+双线嵌入+AI 赋能闭环落地”，教学过程包括案例导入、营销导向策略、价值深化、理论总结、客户开发类型、课后实践、金句共勉等七个阶段。

4.1.2 教学方法与教学技术

在教学方法上，本研究综合运用案例教学法、AI 辅助实践法、情境模拟法、讨论探究法等多种教学方法。

在 AI 技术与手段上，本研究运用超星 AI 思维阶梯开展辩证讨论，运用 AI 情境模拟完成课后实践，运用智慧课程平台实现线上互动与数据统计反馈。比如，本研究运用超星 AI 思维阶梯工具，实时采集学生的辩论参与度、答题正确率、观点深度等数据。统计数据表明，大部分学生能准确理解“短期功利行为与长期信任价值”等核心概念，且能够清晰区分诚信的多层内涵，包括客户维度、市场规则维度、社会责任维度等。

4.1.3 教学评价途径

在教学评价手段上，采用课堂即时评价、课后行为评价、学期综合评价及职业长期评价，形成可追踪、可优化的全周期育人评价体系。

在课堂即时评价方面，教师通过智慧平台发布 AI 练习，学生完成该练习后，AI 助教会实时生成学生完成练习的相关数据，如学生参与辩论情况、情境模拟任务完成情况等。这样可以初步量化学生的价值认知水平，为教师掌握学生价值内化情况提供判断依据。在课后行为评价方面，教师为学生布置“换位思考三维训练”任务，要求学生从给定的超市收银、亲子沟通等三个场景中挑选 1 个场景进行“换位思考”体验，记录对方反馈与情绪变化，并按要求填写在《换位思考实践三维记录表》。通过这种“换位思考三维训练”评价方式，深化学生对“利他即利己”的理解，进而评估学生对该价值理念向日常行为的转化情况。从学生上交的三维记录表可以看出，大部分学生均能够将课堂所学的商业伦理迁移至生活或职业场景。

在学期综合评价方面，教师布置助创新性再设计农直播方案撰写等实践项目，以此评价学生价值内化的深度与稳定性。以“心享果园”乡村振兴助农直播方案为例，学生将客户开发理论应用于阿克苏苹果助农实践，并从文化遗产、诚信规则、责任担当、价值认同等四大维度进行系统化设计直播方案，实现了从“课堂认知”到“实践落地”的转化。

最后，在职业长期评价方面，教师通过与实习或用人单位的定期联络，定期收集用人单位对实习生或毕业生的工作反馈，以此检验学生的价值素养在真实职场中的持久性与外显性。比如，本研究样本某学生在某企业达人建联岗位上实习四个月，企业导师对该生的评价显示，该生在达人建联岗位上能做到“诚信担当、协作意识突出”，同时“能将职业素养融入工作，独立高效完成全流程岗位任务”，对该生的综合评价为优秀。这印证了本研究较高的育人成效，即学生能够将所学的价值理念从课堂顺利延伸至职场。

4.2 实践成效分析

经过多轮教学实践与迭代改进，该模式取得了显著教学成效。学生的专业知识掌握更加扎实，对客户开发策略的理解与应用能力明显提升。学生的价值认同更加深刻，从感性认同升华为理性自觉，价值理念从课堂延伸至生活、职业与社会场景。

5. 结论与展望

5.1 研究结论

本研究以《客户关系管理》课程为实践载体，构建并验证了该课程思政融合模型的有效性。研究表明，“一材两用”是实现专业与思政深度融合的有效载体，破解了“融什么”的问题；“双线嵌入”是实现专业与思政无痕融合的关键机制，解决了“如何融”的问题；“AI 赋能及闭环落地”是实现课程思政融合模型成效可测的技术保障，回答了“融得怎么样”的问题。该模式具有广泛的学科迁移性，除经管类课程外，还可推广至理工类、人文艺术类等不同学科。

5.2 研究不足与展望

本研究仍存在一些不足。一是实践样本主要来自一所高校的商科专业，该课程思政融合模式的普适性有待在更多院校与专业中进一步验证；二是 AI 技术的应用场景还可进一步拓展，如 AI 生成个性化思政学习路径等；三是职业育人成效的追踪周期还不够长，职业素养评价的样本量有待扩大。

未来研究可从以下方面深化：一是扩大教学实践范围，在更多院校、更多专业中推广验证该模式；二是深化 AI 技术应用，探索大语言模型、多模态 AI 等新技术在课程思政中的创新应用；三是加强教学资源建设，开发更多优质的“一材两用”教学案例与 AI 教学资源。

总之，AI 赋能课程思政教学是教育数字

化时代的重要发展方向。“一材两用+双线嵌入+AI 赋能闭环落地”课程思政融合模式为新商科课程思政建设提供了新的思路，相信随着 AI 技术的不断发展与实践的不断深入，AI 赋能课程思政教学必将迎来更加广阔的发展空间，为培养德智体美劳全面发展的新商科人才作出更大贡献。

参考文献

- [1]苗婷.基于数智赋能的新商科"1+N"人才培养模式研究[J].创新创业理论与实践, 2024 (24): 10-13.
- [2]杜俊义, 冯俊杰, 岑先梅等.数智赋能、思政融入、多维协同的新商科人才培养模式研究[J].市场论坛, 2024 (08): 86-92.
- [3]王锋, 龙昊扬.以生成式人工智能赋能大中小学思政课一体化建设[N].人民日报, 2025-07-18.
- [4]余莉娜, 刘靖宇等.新商科人才培养模式数

智化转型的驱动因素与推进路径[J].对外经贸, 2024 (03): 111-114.

- [5]赵宝巾.人工智能之"智"赋能大思政课之"质"[N].光明日报, 2026-06-15.
- [6]教育部.高等学校课程思政建设指导纲要(教高〔2020〕3号)[Z].2020-05-28.
- [7]张林.以智慧教学赋能课程思政建设[N].中国教育报, 2026-01-22.
- [8]张晓婧, 王云云.人工智能赋能高校思政课高质量发展: 价值意蕴、现实挑战与实践路径[J].苏州科技大学学报(社会科学版), 2026 (01): 1-9.
- [9]陈旭, 雷东, 刘蕾等.数智化环境下领军型管理人才培养模式的创建与实践[J].中国大学教学, 2023 (12): 32-37+62.
- [10]吉峰, 张宏建, 李新春等.数智时代跨学科商科人才培养的内涵要求与实现路径[J].高校教育管理, 2023 (06): 40-50.