**聊城职业技术学院课程教案设计**

**课程名称：**高速铁路客运安全与应急 **授课教师：**刘宝平 **授课班级：**19G高铁1班

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 项目/任务/模块…名称 | 乘务组织异常应急处理 | | | | | 授课学时 | | 2 | |
| 授课地点 | 1#北区3-4 | | | | | 授课时间 | | 2021年5月12日  第3、4节 | |
| 教学目标 | 素质目标 | | 知识目标 | | | | 能力目标 | | |
| 1. 具备认真听课的能力 2. 培养学生自主收集信息、查阅资料的能力 | | 掌握乘务组织异常情况的应急处理 | | | | 能够正确处理乘务组织异常情况 | | |
| 教学资源 | 1.《高铁乘务安全管理与应急处理》 冯溪阳、黄艺璇主编 航空工业出版社 2019  2.《高铁乘务安全管理与应急处置（第2版）》 王慧主编 [西南交通大学出版社](https://baike.baidu.com/item/%E8%A5%BF%E5%8D%97%E4%BA%A4%E9%80%9A%E5%A4%A7%E5%AD%A6%E5%87%BA%E7%89%88%E7%A4%BE/10150382" \t "https://baike.baidu.com/item/%E9%AB%98%E9%93%81%E4%B9%98%E5%8A%A1%E5%AE%89%E5%85%A8%E7%AE%A1%E7%90%86%E4%B8%8E%E5%BA%94%E6%80%A5%E5%A4%84%E7%BD%AE%EF%BC%88%E7%AC%AC2%E7%89%88%EF%BC%89/_blank) 2019  3.课辅资料：http://www.jiangbeishuicheng.com/mobile/article/list/cateid-570.html | | | | | | | | |
| 教学重点 | 列车晚点应急处理 | | | | | | | | |
| 教学难点 | 旅客集体拒绝下车应急处理 | | | | | | | | |
| 主要  教学  方法 | 讲授法、讨论、案例分析 | | | | | | | | |
| 教学过程 | | | | | | | | | |
| 课前准备 | | | | | | | | | |
| 教学环节 | | 教师活动 | | | 学生活动 | | | | |
| 学情分析 | | 了解学生对发生旅客误乘、越站的应急处理的了解 | | | 预习动车组尾部车厢未进入站台应急处理 | | | | |
| 课堂实施 | | | | | | | | | |
| 教学环节 | | 教学内容 | | 教师活动 | | 学生活动 | | | 时间分配 |
| 1. | | 列车晚点应急处理 | | 讲述列车晚点应急处理 | | 理解教师所讲内容 | | | 30分钟 |
| 2. | | 旅客集体拒绝下车应急处理 | | 讲述解决办法：耐心劝解、后勤保障、维持秩序、服务周到 | | 分析应急处理方法有哪些 | | | 25分钟 |
| 3. | | 发生旅客误乘、越站的应急处理 | | 讲解发生旅客误乘、越站的应急解决方案 | | 讨论、理解 | | | 20分钟 |
| 5. | | 总结 | | 对本次课内容进行总结 | | 回顾本节课内容 | | | 15分钟 |
| 课后 | | | | | | | | | |
| 作业/任务 | | 应该从哪些方面加强对乘务组织异常应急处理？ | | | | | | | |
| 板书设计 | | 1. 列车晚点应急处理 2. 旅客集体拒绝下车应急处理 3. 发生旅客误乘、越站的应急处理 | | | | | | | |
| 教学反思 | |  | | | | | | | |