**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 20192.《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%22%20%5Ct%20%22https%3A//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) 20193.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 |  |