专业课课程教学大纲

SJQU-QR-JW-033（A0）

**【民航客舱安全管理】**

**【MINHANG KECANG ANQUAN GUANLI】**

一、基本信息

**课程代码：**【0060601】

**课程学分：**【3.0】

**面向专业：**【航空服务系;空乘和空服专业】

**课程性质：**该课程是系级必修课，是一门职业核心课程，也是包含了理论加实操的专业课程。◎

**开课院系：**航空服务系

**使用教材：**

**教材：**《民航客舱安全管理》韩瑛主编。化学工业出版社2016年6月

**参考书目：**《客舱安全管理与应急处置》陈卓、兰琳主编。清华大学出版社2017.11

《客舱安全与应急处置》何佩、刘小红主编。中国民航出版社2007.11

《客舱安全》刘小娟主编。人民交通出版社 2017.10

**课程网站网址：**https://elearning.gench.edu.cn:8443/webapps/portal/execute/tabs/tabAction?tab\_tab\_group\_id=\_2\_1

**先修课程：**民航基础知识0060601（3）

二、课程简介（必填项）

安全是民航正常运行的飞行线，涉及航空器、飞行员、乘务员以及乘客在特定环境下的安全管理。客舱安全也是所有航空公司首要考虑的问题。保障飞行安全是全球所有航空公司共同努力的目标。对于客舱乘务员而言，他们的任务不仅是为旅客营造一个舒适良好的客舱环境，提供优质温馨的客舱服务，更重要的是一旦发生了紧急情况，如何能够迅速正确的判断，采取相应的措施，避免不安全事故的发生，为旅客提供必要的安全指导，尽可能的保障旅客和自身的安全。客舱乘务员应把安全职责作为第一职责，安全大于一切，客舱服务一定要服从客舱安全。但是现阶段“重服务、轻安全”现象普遍存在，让大家误入盲区，对客舱安全的重视程度不高，安全意识不强。通过这门课的学习，让我们的学生能够充分认识到安全的重要性，客舱的安全需要旅客和乘务员共同来创造和维护。正确引导学生们明白安全永远是旅客和客舱服务的基本要求。

三、选课建议

该课程适合空乘、空服专业二年级学生

四、课程与专业毕业要求的关联性

|  |  |
| --- | --- |
| 专业毕业要求 | 关联 |
| LO11：能领会旅客诉求，正确表达自己的观点，具备书面和口头表达的能力。 |  |
| LO21：学生能根据环境需要及自身需求设定自己的学习目标，制定学习计划。 | ● |
| LO31：能用流利的外语与国外乘客交流，进行双语广播。 |  |
| LO32：能掌握民航客舱服务及地面服务相关理论知识 |  |
| LO33：能操作客舱服务设备和应急设备，并为旅客提供客舱及地面服务。 | ● |
| LO34：能从事服务、化妆、礼仪方面的工作。 |  |
| LO41：遵纪守法、诚实守信、爱岗敬业。 |  |
| LO51：同群体保持良好的合作关系，做集体中的积极成员；善于从多个维度思考问题，利用自己的知识与实践来提出新设想。 | ● |
| LO61：具备一定的信息素养，并能在工作中应用信息技术解决问题。 |  |
| LO71：愿意服务他人、服务企业、服务社会；为人热忱，富于爱心，懂得感恩。 |  |
| LO81：具有基本的外语表达沟通能力与跨文化理解能力，有国际竞争与合作的意识。 |  |

备注：LO=learning outcomes（学习成果）

**五、课程目标/课程预期学习成果（预期学习成果要可测量/能够证明）**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **序号** | **课程预期**  **学习成果** | **课程目标**  **（细化的预期学习成果）** | **教与学方式** | **评价方式** |
| 1 | L021 | 制定学习计划，确定学习目标 | 在课堂讨论制定个人学习目标和计划，课后给学生们留出答疑时间，随时提出问题，互相学习 | 课堂讨论、课后练习 |
| 2 | LO33 | 1.能够正确的认识应急设备 | 在课堂上讲解应急设备 | 课堂讲解并提问 |
| 2.能够正确的操作应急设备 | 用实物来讲解并让学生自己来操作 | 课堂实操练习 |
| 3 | L051 | 了解行业前沿知识技术  搜集民航业的最新资讯和信息加以了解和讨论 | 航空业发展及为迅速，了解最新飞行客舱安全资讯，案例分享，加以讨论 | 课堂提问 |

1. **课程内容**

第一单元 客舱运行规则（ 理论课时 ：2 实验课时：4）

教学目标：1.知道客舱运行的一般规则

1. 掌握运用所学知识知道客舱乘务员的要求
2. 理解飞行工作标准

教学难点：

运用所学知识点来进行实操演练开航后讲评会

第二单元机组资源管理（ 理论课时：2）

教学目标：1.理解机组资源管理的背景和发展

1. 理解机组资源管理的概念与目标
2. 分析人为因素如何影响机组资源管理
3. 知道威胁与差错管理的有效方法并作出分析和评价
4. 理解和运用提高机组情景意识的途径

教学难点：

综合所学的理论基础和充分的训练是建立情景意识的基础，合理利用和分析机上资源，更能确保飞行安全。

第三单元客舱安保（ 理论课时：2 实验课时：4）

教学目标：

1. 知道旅客管理的相关要求
2. 理解机上非法干扰的处置原则与方法
3. 知道并掌握反劫机的基本处置原则

教学难点：

1. 熟练旅客乘机时应遵守的相关规定，运用所学知识点知道客舱乘务员所履行的安全职责。
2. 理解机上非法干扰行为处置的原则，综合所学知识进行实操训练。

第四单元危险品运输（ 理论课时：2 实验课时：4）

教学目标：

1. 理解危险品规则的来源以及国内相关规定
2. 知道危险品的分类，并掌握其标签的含义
3. 知道危险品处置的基本流程

教学难点：

重点讲解机上危险品处置的方法，学生在概念认知上会有些模糊，需理解危险品的图片认知和知道相关规定

第五单元客舱应急设备（ 理论课时：4 实验课时：6）

教学目标：

1. 理解机上氧气系统的分类及使用方法
2. 知道机上火灾的分类，掌握各类灭火设备的使用方法
3. 知道机上急救设备的配备，理解其使用方法
4. 知道机上安全设备的作用，运用所学知识掌握其使用方法

教学难点：

应急设备是保障飞行安全的重要组成部分，需要学生们必须准确的掌握和运用其使用方法

第六单元客舱应急处置（ 理论课时：4 实验课时：6）

教学目标：

1.理解机上火灾的特点，知道客舱失火的处置方法

2.知道客舱失压的类型，掌握客舱失压的处置方法

3.理解和掌握迫降发生时客舱乘务员的应对程序

4.知道陆上、水上迫降的不同处置程序

5.理解野外求生的基本技能及不同环境的应对方法

教学难点：

1. 运用所学知识，掌握机上一般火灾和特殊火灾的处置方法，需立即做出正确反应
2. 理解客舱失压的原因运用所学知识掌握处置程序并能快速做出正确反应
3. 知道飞机迫降后撤离的全部程序

第七单元机型介绍（ 实验课时：4）

教学目标：1.知道全球各大航空公司主要执行的波音和空客主机型的了解

2.分析主机型，综合所了解的知识点做成PPT来进行讲解及评价

教学难点：讲解PPT

总复习所有内容（理论2课时）

教学目标：让学生们了解并掌握所学的所有内容

七、课内实验名称及基本要求（选填，适用于课内实验）

列出课程实验的名称、学时数、实验类型（演示型、验证型、设计型、综合型）及每个实验的内容简述。

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 序号 | 实验名称 | 主要内容 | 实验  时数 | 实验类型 | 备注 |
| 1 | 航后讲评 | 结束一段航程需要对组员和自我进行一段评价方式 | 4 | 演示型 |  |
| 2 | 非法干扰处置 | 掌握机上非法干扰行为处置的原则，综合所学知识进行实操训练 | 4 | 演示型 |  |
| 3 | 危险品处置 | 模拟航班上危险品的处置 | 4 | 演示型 |  |
| 4 | 客舱应急设备的使用和操作 | 演示讲解应急设备的和安全设备的使用方法 | 6 | 演示型 |  |
| 5 | 客舱的应急处置 | 分组讲解演示客舱失火客舱失压包括撤离的处置程序 | 6 | 演示型 |  |
| 6 | 机型介绍 | 分组讲解演示全球主机型的特征 | 4 | 演示型 |  |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| 总评构成（1+X） | 评价方式 | 占比 |
| 1 | 期终纸笔测试 | 50% |
| X1 | 课后作业 | 20% |
| X2 | PPT报告 | 15% |
| X3 | 线上签到及签退 | 5% |
| X4 |  |  |

八、评价方式与成绩（必填项）

“1”一般为总结性评价, “X”为过程性评价，“X”的次数一般不少于3次，无论是“1”、还是“X”，都可以是纸笔测试，也可以是表现性评价。与能力本位相适应的课程评价方式，较少采用纸笔测试，较多采用表现性评价。

常用的评价方式有：课堂展示、口头报告、论文、日志、反思、调查报告、个人项目报告、小组项目报告、实验报告、读书报告、作品（选集）、口试、课堂小测验、期终闭卷考、期终开卷考、工作现场评估、自我评估、同辈评估等等。**一般课外扩展阅读的检查评价应该成为“X”中的一部分。**

同一门课程由多个教师共同授课的，由课程组共同讨论决定X的内容、次数及比例。

撰写人： 系主任审核签名：

审核时间：