

湖南网络工程职业学院毕业设计答辩记录表

学生姓名	孙习尧	学号	20165440064	指导老师	戴雨为
二级学院	文法学院	专业	机场运行服务与管理	班级	21级机场二班
毕业设计题目	厦门航空非正常航班旅客服务优化方案设计				
答辩日期	2024.5.21		答辩地点	440教室	
答辩小组成员	戴雨为、张毓晴、朱彩虹				

学生自述要点: (14时30分——14时37分)

1. 方案设计理念

厦航优化方案致力于以旅客为中心,核心理念是建立与旅客的互信关系。

2. 方案设计思路

通过分析航班正常率,厦航非正常航班旅客服务接待流程以及现有问题,提出多种解决方案。

3. 研究成果与应用

1). 问题分析: 滞留问题、服务效率、赔付问题。

2). 优化流程: 即时通知和沟通、设立专门服务区域、加强内部协作与信息共享、统一赔偿准则。

4. 方案总结

答辩组提问及学生回答情况简述: (14时37分——14时40分)

1. 为什么会选择这个毕业设计题目?

答: 选择这个毕业设计题目是因为之前在厦门航空实习过一段时间,经常能接到旅客因航班延误等问题进行投诉,厦门航空在非正常航班服务方面确实存在问题,希望通过优化方案提升客户满意度,同时对航空公司运营效率也有一定的提升。

2. 毕业设计的创新点在哪里?

答: 毕业设计的创新点在于引入了即时通知和沟通机制,设立专门服务区域,加强内部协作与信息共享,以及统一赔偿准则,从而全面提升非正常航班旅客服务质量。

3. 毕业设计还有哪些地方可以改进?

答: 毕业设计还有改进的地方包括进一步优化服务流程,提高信息共享的效率,加强培训以提升员工服务水平等方面。

记录员(签名)

张毓晴

答辩小组长签名

戴雨为