

湖南网络工程职业学院毕业设计答辩记录表

学生姓名	张惠玮	学号	20216544003 0	指导老师	戴雨汐
二级学院	文法学院	专业	机场运行服 务与管理	班级	一班
毕业设计题目	“温暖相伴，安心出行”深圳宝安国际机场无陪老人地面服务优化设计方案				
答辩日期	2024.05.21		答辩地点	教室 440	
答辩小组成员	戴雨汐、张毓晴、朱彩虹				

学生自述要点: (14时46分——14时56分)

- 一. 选题原因: 1. 社会需求, 老龄化加剧, 乘机需求变大, 无陪老人 2. 机场是国民经济重要组成部分, 为无陪老人提供优质服务 3. 实习期间多次带领无陪老人完成登机
- 二. 设计背景: 1. 无陪老人定义: 没有家属或朋友陪同的情况下, 年龄超过60周岁, 行动不便, 身体健康, 适合乘机的群体。需要给予特殊关怀 2. 原因(来自乘机家庭、身体健康、性格独立、航空公司提供无陪老人服务) 3. 背景: 疫情平稳, 通过旅客放松心情, 老人乘机时没有朋友家属陪伴, 形成无陪老人, 在这个过程中需要提供特殊帮助
- 三. 设计理念: 旨在提供更加温暖、人性化、真情化、便捷化、舒适化和个性化服务
- 四. 设计内容: 现状: 交接无老人看管, 安检: 智能化无秩序进入通道, 候机厅: 设施不全, 专业度不高, 优化: 交接安排专人看管, 安检: 人工平台和志愿者巡逻, 候机厅: 开设休息区或增加座椅项目, 专业素质安排定期培训
- 五. 总结: 提高机场形象, 提高服务质量, 让无陪老人安心放心。

答辩组提问及学生回答情况简述: (14时56分——15时06分)

一. 为什么会选择这个毕业设计题目?

1. 社会需求: 随着人口老龄化的加剧, 社会关注度也越来越多, 无陪老人乘机的需求越来越大。研究如何为这一群体提供更好的服务, 具有重要的现实意义
2. 机场是国民经济的重要组成部分, 为无陪老人提供优质服务, 有助于提升机场的服务水平和竞争力
3. 在深圳宝安机场实习期间多次带领无陪老人完成登机, 对自身的了解和机场地面服务流程的了解和老人需要怎样个性化的服务体验。

二. 毕业设计的创新点在哪里呢?

现状: 深圳宝安国际机场没有有关于无陪老人(特殊旅客)的候机区域, 可能导致在候机过程中产生不好的乘机体验。 优化: 开设深圳宝安国际机场无陪老人候机厅的区域, 可以给老人提供安静舒适的休息区域等候登机, 应设发椅、水果和基础的医疗急救设施让无陪老人获得更加满意的乘机体验, 也增强了机场的个性化服务体验。

三. 你的实习对你的毕业设计有什么影响呢?

此次因为实习, 在深圳宝安国际机场的地面服务保障旅客服务室进行实习工作。我们的工作当中, 不可避免的需服务特殊旅客, 其中无陪老人就是我们日常工作需要细心维护的一个群体。无论是在培训的阶段还是实际的工作当中, 对于无陪老人需要提供怎样的服务, 那些方面还有在不足都有着深刻体会。因为, 服务无陪老人是我工作中一部分能够更加深入的了解到

记录员(签名)

张毓晴

答辩小组长签名

戴雨汐