

湖南网络工程职业学院毕业设计答辩记录表

学生姓名	金一珂	学号	202165440053	指导老师	周小嘉							
二级学院	政法学院	专业	机场运行与维护	班级	机场2班							
毕业设计题目	上海浦东国际机场无陪老年旅客服务设计方案											
答辩日期	2024.5.21		答辩地点	442								
答辩小组成员	周小嘉、殷文兴、吕晓萌											
学生自述要点：（18时40分——18时45分） 选题背景与意义：随着民航业的迅速发展，特殊旅客规模不断扩大，需求增多。无陪老年旅客也日益增多，老人乘机已经成为常态化。对于老年旅客的增开，上海浦东国际机场针对老年旅客推出了爱心通道服务，为什么选这个呢，是因为上海浦东国际机场对于老年旅客的服务可提升并让无陪老年旅客享受更安全、更快速、更便捷的服务。 设计内容：增设爱心服务柜台、完善安检服务、设置爱心休息室、爱心电瓶车等服务进行优化。 总结：可以设置爱心休息室优化爱心服务、安检服务、和增力爱心柜台和增设爱心电瓶车等服务，提高无陪老年旅客的服务质量和水平，同时我们也会探索更为的设备设施为无陪老年旅客提供优质服务。												
答辩组提问及学生回答情况简述：（18时45分——18时50分） 老师：你写的大部分是硬件设施，那有哪些不足的地方 我：目前浦东国际机场大部分是VIP的休息室，只有1航站楼东航有一个爱心休息室，而且里面的设备非常少只有休息用的座位，我觉得，可以提供热水和书籍供旅客使用。 老师：为什么说无陪老年旅客是没有家人陪伴，又是在什么情况下的。 我：主要分为三个，旅游、探亲、和工作，现在是旅游的旺季，有很多的老年旅客独自出来旅游像三亚之类的地方，而老年人也有出去打工的。 老师：现在的老年旅客应该侧重应该在服务上面，就像托运行李，老年旅客大多都不清楚那些是不可以进行的，你可以从这九个方面来写和它们的不足之处 我：主要写人工服务方面，和不足之处，感谢您的老师。												
记录员（签名）	殷文兴		答辩小组长签名	周小嘉								