

航天科研与服务产业的战略合作与管理

Strategic Cooperation and Management of Aerospace Scientific Research and Service Industry

郭星星

Xingxing Guo

航天神舟科技发展有限公司 中国·天津 300458

Aerospace Shenzhou Technology Development Co., Ltd., Tianjin, 300458, China

摘要: 随着社会经济和改革开放的飞速发展,员工的思想问题越来越突出。加强员工对企业的忠诚度,调动员工对工作的主动性和积极性,为祖国的航天事业贡献自己的微薄之力。那么,如何促使员工提高工作效率、提高服务质量,提升客户满意度呢?论文主要对此进行深入探讨。

Abstract: With the rapid development of social economy and reform and opening up, the ideological problems of employees are becoming more and more prominent. Strengthen employees' loyalty to the enterprise, mobilize employees' initiative and enthusiasm for work, and contribute their meager strength to the aerospace industry of the motherland. So, how to promote employees to improve work efficiency, improve service quality and improve customer satisfaction? This paper mainly discusses this in depth.

关键词: 航天科研; 服务产业; 经营管理; 思想

Keywords: aerospace scientific research; service industry; operation and management; thought

DOI: 10.12346/emr.v3i6.4802

1 引言

2020年是中国全面建成小康社会和“中华人民共和国国民经济和社会发展第十三个五年规划纲要”规划收官之年,是中国空间技术研究院天津基地全面完成“中华人民共和国国民经济和社会发展第十三个五年规划纲要”任务,扎实推动航天强国建设的关键之年。“中华人民共和国国民经济和社会发展第十三个五年规划纲要”期间,是航天迅猛发展,持续保持高位增长时期,也是中国载人航天工程进入全面建造空间站的关键阶段^[1]。科研试验队在天津基地的后勤保障工作尤为重要,能让这些科研工作者们吃得放心、住得舒心、工作顺心,体现出了后勤保障工作的质量。

后勤保障是科研生产的基础,服务人员的综合素养、工作效率和工作态度,决定了客户满意度,甚至决定了一家企业的经营管理水平,直接影响企业的经济效益。细节决定成败,服务细节也体现出管理的水平。随着社会经济和改革开放的飞速发展,人们的思想意识、道德观念发生了深刻变革,必然会影响员工的思想,导致各种各样的思想问题不断增加,对于做好团队建设、增强凝聚力、提高管理水平等方面都增加了很大难度。那么,如何引导员工树立正确的人生观、价值观,调动员工对工作的主动性和积极性,促使员工端正

服务态度、提高工作质量,提升客户满意度呢?

2 确定准确的战略目标,提高市场竞争力

企业的战略目标,实质上就是基于分析企业目前在环境中的位置,提出企业将要达到的位置。环境的含义很广泛,包括政治环境、社会环境、经济环境、产业环境等。对企业最关键的,也是战略目标要落实到的,就是企业所在的产业环境。所以,确定企业战略目标的首要任务,就是分析企业所在的产业环境,即产业结构分析,从中找出企业的位置,从而制定竞争战略。

企业要从实际情况出发,将自己的经营优势发挥到极致,开拓市场,维护客源,推动航天科研与服务产业的战略合作,提高自身的市场竞争力,从而实现利益价值。

3 加强企业内部控制与风险管理

大中型企业,需要建立和不断完善内部控制体系、操作风险管理体系等一系列的风险防范措施。因此,加强内部控制建设是全面提高中国企业的经营管理水平和风险控制能力的重要保障。企业的内部环境需要完善规范的公司治理、管理层责任、内控政策、组织机构和人力资源等各要素。

企业风险评估与控制的第一个环节是目标设定,是风险

【作者简介】郭星星(1986-),女,中国山西晋中人,本科,高级工程师,从事市场营销与管理研究。

识别、风险分析和风险应对的前提。风险管理是为企业经营提供服务的,在进行企业风险评估与控制的时候,需要根据企业的经营活动目标来制定风险管理目标。因此,在目标设定阶段,需要明确两个层次的目标:企业经营活动层目标和风险层目标^[2]。

影响企业持续发展的主要重心除了公司的战略目标、发展战略和运营管理的流程,更多的取决于为顾客创造价值的力量。航天的服务产业包括军方、政府、产业链相关方、航天科技集团以及五院内部系统。中国空间技术研究院天津基地是以科研生产为中心,大型航天器的研发与组装基地,核心是确保科研生产任务的顺畅、高效运转,故各项安全保密、质量、规章制度建设、财务管理与风险管控等均以科研为中心任务。

4 坚持以人为本,增加员工的归属感

服务产业的关键是服务质量,服务对象是科研工作者,而直接提供服务的是员工。员工的服务影响着科研工作者的工作状态,也决定着单位的经济效益,这就需要员工提升服务质量,用热情专业的服务态度精心做好后勤保障工作。始终保持“宾客至上”的服务理念,用心做好自己的本职工作,让科研工作者们在背井离乡、专注航天事业的同时,感受到“家”的氛围,提升客户满意度,从而提高单位的经济效益。

管理者要充分认识到“员工第一”,坚持以人为本,在管理中渗透情感,强化员工的服务意识,调动员工的积极性,发挥对工作的主动性和热情,使提高服务质量、提升客户满意度的服务理念自然渗透到每位员工的日常工作中。管理者要把员工当作家人一样爱护,尊重员工,要让员工感受到企业的管理是有“温度”的,提高员工对企业的满意度,让员工产生强烈的归属感。感人心者,莫先乎情!团队建设是一个增加团队作战能力、情感交流的过程,通过情感渗透使团队凝心聚力共谋发展至关重要^[3]。

开展团队建设,要结合实际,采取丰富多样的活动形式,如开展“员工之家”“合理化建议”“服务之星”等工会组织的活动,体现员工的主人翁地位。团队建设要与时俱进,不断创新工作方法,开拓工作思路,真正急员工之所急,想员工之所想,化解与员工的思想矛盾,凝聚人心。只有真正尊重、爱护员工,才能营造和谐的氛围,愉悦身心,调动员工的积极主动性,激发潜能,才能把员工的个人发展和企业的发展融为一体,从而提高企业的效益。

5 推行标准化,加强班组建设

企业最基本的组织形式是班组,重视班组建设是企业发展的基础,也是员工队伍稳定的基础。企业应该注重班组建设,结合员工的实际情况做好团队建设。

首先,落实规章制度。企业要制定班组日常管理制度、安全生产责任制度,规章制度100%落实到位、执行到位,员工100%熟知自己的岗位职责和安全控制措施。班组安全源于全员意识,核心是个人,重点是意识和技能。班组建设

从小事做起,“今日事今日毕”“做事有依据、做事留记录”。在平时的经营管理中,推行标准化管理,积极做好团队建设。

其次,加强培训。注重员工礼仪培训与业务培训,提高责任心,落实执行力,做好交接,提高效率,从细节提升服务质量。通过周例会,也可以分享工作中的经验与失误,举一反三,奖罚分明,按照军事化的管理,要求每一位员工做好自律。班组活动可以形式多样化,定期培训、模拟演练、技能大赛、试卷考核等,增加员工的综合能力。

最后,提升管理水平。每周召开一次班组例会,全员学习员工手册,注意行为规范。每日落实交接班质量,推行班前会制度,这是安全工作的重要环节。班前会可以安排每天的任务,也可以了解员工的思想动态,做好思想政治工作,不让员工带着情绪上班,提高员工的安全防范意识。企业一线员工的综合业务能力,体现出企业的管理水平,所以想提升企业的市场竞争力从而实现经济效益的价值最大化,重点在于员工的管理。

6 健全员工考核制度与晋升的渠道

考核是一种检测手段、激励手段,也是调动员工积极性的有效方式。企业管理者应充分了解员工的思想,形成团结、协作的氛围,使员工转变思想。由“给公司混着干”转变为“给自己干事业”,产生主人翁的责任感^[3]。管理应该体现人性化,真正关心、爱护员工,用正确有效的方法引导员工、激励员工,为员工提供职业晋升的渠道,满足员工的精神需求,提高员工的归属感,实现自身价值的同时,使企业获得利益最大化。

7 注重开源节流、增收节支

企业如果想实现可持续发展,降本增效、节能减排很重要。例如,可以实行精细化管理,开源节流、增收节支。培养员工树立节俭意识,从点点滴滴做起。例如,随手关灯,下班前关闭电脑设备等电源、避免待机耗电。

8 结语

后勤保障工作虽然比不了一线科研人员的伟大,但我们依然用行动诠释着对航天事业的热爱。在我们心里,祖国的荣誉和人民的期盼高于一切。我们航天人将一如既往地认真工作,立足岗位,听党话、感党恩、跟党走,弘扬“特别能吃苦、特别能战斗、特别能攻关、特别能奉献”的载人航天精神,夯实基础、筑牢根基,凝心聚力为祖国航天事业的发展贡献一份力量!

参考文献

- [1] 钟晴,郭辰昉,李晶,等.航天企业社会责任报告信息披露现状及优化对策分析[J].中国航天,2020(11):3.
- [2] 韩冬,赵辉,聂小亮.航天企业的“组织的知识”管理研究[J].中国标准化,2020(13):5.
- [3] 令狐黎霓,鲁芸,陈晓北.航天企业科研生产管理力评价体系探索与实践[J].航天工业管理,2021(1):8.