

# Exploration of Operational Optimization Strategies of Aviation Enterprises Based on Performance Management

Wenlai Yang

China Helicopter Design & Research Institute, Jingdezhen, Jiangxi, 333000, China

## Abstract

Performance management plays an important role in the operation of aviation research and development enterprises, and strengthening aviation research and development enterprises has important practical significance. The paper explores the operation of aviation research and development enterprises based on performance management and provides multiple specific suggestions to enhance performance in different aspects, including strengthening customer feedback, cost control, risk management, training management, and measures to promote innovative technologies. Through these measures, aviation research and development enterprises can improve customer satisfaction, reduce costs, enhance flight safety, improve efficiency, and respond to potential risks. This not only helps enterprises stand out in the fiercely competitive market, but also contributes to their future sustainable development.

## Keywords

performance management; aviation research and development enterprises; operational optimization

## 基于绩效管理的航空企业运营优化策略探究

杨文来

中国直升机设计研究所, 中国·江西 景德镇 333000

## 摘要

绩效管理在航空研发企业运营中具有重要作用, 加强航空研发企业具有重要的现实意义。论文探讨了基于绩效管理的航空研发企业运营, 并提供了多项具体建议, 以加强不同方面的绩效, 包括加强客户反馈、成本控制、风险管理、培训管理以及推动创新技术的措施。通过这些措施, 航空研发企业可以提高客户满意度、降低成本、提高飞行安全性, 提高效率, 并应对潜在的风险, 不仅有助于企业在竞争激烈的市场中脱颖而出, 还为其未来的可持续发展做出了贡献。

## 关键词

绩效管理; 航空研发企业; 运营优化

## 1 引言

一般而言, 航空业务特性要求高效率、安全性和客户满意度, 而绩效管理通过建立关键性能指标、持续监测运营数据和制定战略性改进计划, 有助于企业实现这些目标。绩效管理使航空研发企业能够紧密追踪其运营的各个方面, 以确保成本控制、飞行安全和客户体验的优化。同时, 通过加强绩效评估和激励制度的实施, 绩效管理也有助于激发员工的工作动力和创新精神, 为航空研发企业的可持续成功打下坚实基础。在这个高度竞争的行业中, 绩效管理成为不可或缺的工具, 是帮助航空研发企业不断提升运营效率, 满足客户需求, 实现长期发展的重要工具。

【作者简介】杨文来(1990-), 男, 中国江西上饶人, 本科, 工程师, 从事科研管理、基础管理、人才培养、科技创新研究。

## 2 基于绩效管理的航空企业运营存在的问题

### 2.1 缺乏完善的绩效体系

绩效管理的核心是确立明确的目标, 引导员工了解工作的目标, 并根据这些目标来评估绩效。然而, 很多航空研发企业的绩效目标常常过于模糊和抽象, 缺乏明确的量化指标, 导致员工不清楚他们的职责, 无法达到预期绩效水平。这种模糊的目标设定会影响员工的工作动力, 导致绩效评估的不公平性。在航空研发领域, 不同的部门采用不同的绩效评估标准, 甚至可能在同一部门内存在不一致的标准。这种不一致性使得员工感到困惑, 因为他们不知道绩效评估的具体标准, 而且不同标准的应用可能导致不公平的绩效评估。如果绩效评估标准不与组织的整体目标和战略一致, 绩效管理就会失去其实际价值, 无法推动企业向着共同的目标前进。此外, 绩效管理应该是一个持续的过程, 其中员工接收到有关他们工作表现的定期反馈, 以便他们能够不断成长。然而, 很多航空研发企业存在着反馈机制不足的问题, 绩效

管理部门往往只在年度绩效评估时提供反馈，而且这种反馈通常是一次性的、过于正式的，缺乏及时性。这使得员工错过了机会来纠正问题和改进绩效，同时也降低了他们的工作动力。

## 2.2 技术滞后

在绩效管理的背景下，航空研发企业运营面临技术滞后的挑战。随着航空业务的不断发展，新技术和创新不断涌现，包括飞行系统、机载设备、通信技术以及数据分析等领域的创新。然而，许多航空研发企业因为新技术的复杂性、高昂的成本以及法规合规性等问题而滞后于新技术的应用，导致运营效率低下、飞行安全风险增加以及客户体验不如竞争对手。因此，航空研发企业需要积极采用先进的技术来提高飞行操作、维护、客户服务和数据管理等方面的绩效，以解决技术滞后所带来的挑战。

## 3 基于绩效管理的航空研发企业运营的建议

### 3.1 优化数据分析

为了优化数据分析，航空研发企业需要建立高效的数据收集储存系统，以此确保数据源的质量，同时还需要建立一致的数据收集标准。数据应该来自各个部门和职能领域，涵盖各个方面的绩效指标，包括项目进展、质量控制、成本和时间管理等。数据应该被储存在可靠的数据库中，以便在需要时进行访问分析。这将为数据分析提供可靠的数据基础，有助于更好地了解员工的绩效和组织的整体表现。航空研发企业可以积极开发数据分析软件、人工智能和机器学习技术，以帮助快速处理大量数据，并提取有关员工绩效进行分析。这些工具可以主动识别绩效数据的趋势、模式和异常，帮助管理层更好地了解员工的工作表现，以及可能存在的问题和机会。通过利用这些高级分析工具，企业可以更深入地了解其绩效情况，从而更有效提升绩效管理。为了优化数据分析，航空研发企业可以建立实时监测和反馈机制，所采用的数据应该不仅仅是历史性的，还应该包括实时的绩效数据。实时监测允许管理层更迅速地发现问题和机会，采取及时的行动<sup>[1]</sup>。

### 3.2 构建完善的绩效体系

航空研发企业应该明确其目标，并将其量化为具体的指标。为此，航空研发企业可以确立清晰的战略目标，确定与之相匹配的绩效指标，如研发项目完成时间、质量标准、成本控制等。这些指标应该与企业的使命和愿景一致，以确保员工明白他们的工作如何贡献到实现公司的长期目标。明确的目标和量化指标将为员工提供明确的方向，有助于提高绩效管理的透明度和公平性。为建立完善的绩效体系，航空研发企业需要确保绩效评估标准在整个组织中保持一致。这意味着要与各部门和职能领域的相关利益相关者合作，制定统一的绩效标准。通过这些措施恶意有效消除不一致性，使员工不再感到混淆和不公平。统一的绩效标准还有助于确保绩效管理与企业战略一致，从而推动企业朝着共同的目标前

进。航空研发企业应该引入持续的反馈改进机制，包括定期召开绩效评估会议，以及及时、具体地反馈，帮助员工了解他们的表现，同时提供指导和支持来改进。此外，企业应鼓励员工参与制定自己的绩效目标，并与他们的上级一起设定这些目标，以此增加员工的责任感，提高员工的自主性，这有助于激发员工取得更高的绩效。

### 3.3 加强培训管理

为了加强培训管理，航空研发企业可以制定个性化培训计划。每位员工都有不同的技能、知识和发展需求，因此个性化的培训计划可以更好地满足他们的特定需求。企业可以使用绩效评估和员工反馈来确定员工的培训需求，然后制定计划，包括适当的培训课程、工作坊和辅导。这些课程将有助于提高员工的技能水平，增加其绩效，同时也提高他们的工作满意度。航空研发企业可以提供多样化的培训方式。不同员工喜欢不同类型的培训，因此航空研发企业应该提供多种培训方法，包括面对面培训、在线课程、自主学习等，以此增加员工的参与度和灵活性，使他们能够在自己的节奏下学习。此外，多样化的培训方式也有助于满足不同学习风格和需求的员工，从而提高培训的效果。航空研发企业可以加强培训管理需要评估培训成果并根据需要调整培训计划。企业可以使用绩效指标、知识测试、员工反馈和定期的绩效评估来评估培训的效果。如果培训计划没有达到预期的效果，企业应该及时进行调整，改进培训内容和方法。这种循环反馈机制有助于确保培训计划不断改进，以满足变化的需求和目标。

### 3.4 加强客户反馈

航空研发企业要加强对客户反馈，航空研发企业可以建立多渠道的客户反馈机制，包括使用在线调查、客户满意度调查、社交媒体监测、客户服务热线等各种渠道来收集客户的意见建议。不同的渠道可以吸引不同类型的反馈，从而提供更全面的视角。多渠道反馈机制可以迅速识别问题并采取纠正措施，以满足客户的需求。航空研发企业可以建立客户关系管理系统（CRM）。CRM系统可以帮助航空研发企业跟踪客户互动、记录客户反馈和建议，并建立客户档案，以更好地了解客户的需求和喜好。通过有效使用CRM系统，企业可以建立更亲密的客户关系，提供更个性化的服务，同时也更好地满足客户的期望，以此提高客户满意度，同时也可以提供市场趋势的宝贵信息。加强客户反馈需要建立一个系统性的过程，以便开展定期分析，统一采取行动。航空研发企业应该设定一个固定的时间表，定期评估和分析收集到的客户反馈。通过主动识别常见问题，企业可以采取纠正措施，改进产品和服务，以满足客户需求。企业应该建立反馈循环，与客户分享采取的行动，以显示对客户反馈的重视，并建立信任<sup>[2]</sup>。

### 3.5 及时更新绩效内容

要确保绩效内容及时更新，航空研发企业应定期审查

和调整绩效指标。这意味着与变化的外部环境和内部需求相适应,以确保绩效指标仍然能够反映组织的战略目标。企业可以建立定期的绩效评估委员会,由各部门和利益相关者的代表组成,来共同审查和更新绩效指标,以此确保绩效指标与组织的变化保持一致,从而提高绩效管理的有效性。企业可以及时更新绩效内容,如引入新的技术和工具,以更好地收集和分析绩效数据。随着技术的发展,航空研发企业可以使用先进的绩效管理软件 and 数据分析工具来跟踪员工的绩效,这些工具可以提供更准确和实时的数据,帮助管理层更好地了解员工的工作表现,从而更及时地采取必要的行动。同时,这些工具还可以促进员工与管理层之间的互动,提供更多的自主权和透明度。培训和发展计划可以确保员工不仅满足当前的绩效标准,还能够适应未来的挑战和机会。航空研发企业可以投资于技能培训、领导力发展和专业知识更新等方面,以提高员工的绩效水平,这不仅有助于持续提高绩效,还有助于吸引和留住高素质的员工。

### 3.6 推动创新技术

为了推动创新技术,航空研发企业应该建立专门的研发创新团队,团队可以由具有不同背景和专业知识的专家组成,包括工程师、科学家、设计师和技术专家,团队的主要任务是探索新的技术方法,以改进产品服务,并提出创新性的解决方案。通过建立这样的团队,企业可以确保有一支专门致力于推动创新的力量,从而更好地满足市场的需求。航空研发企业应该促进研发人员的创造性思维。航空研发企业应该鼓励员工提出新的想法,给出创新性的解决方案,并提供相应的支持来实施这些创意。例如,企业可以设立创新奖励计划,为员工提供时间用于自主研究和创新项目,以及建立开放的沟通渠道,以便员工能够分享他们的创意和建议。创造性思维的促进有助于培养创新文化,激发研发人员的灵感,从而推动技术创新。为了推动创新技术,航空研发企业可以积极与外部合作伙伴合作。与其他研发机构、大学、初创企业和技术公司合作可以帮助企业获取新的技术和知识,加速创新的速度。这种合作可以包括共同研究项目、技术交流、合资企业等。通过与外部合作伙伴合作,企业可以借鉴不同领域的最佳实践,获得新的创新思路,以及减少创新风险,这有助于推动技术创新,提高产品和服务的质量和竞

争力<sup>[1]</sup>。

### 3.7 加强风险管理

为了加强风险管理,航空研发企业需要制定明确的风险管理策略。为此,企业要识别影响到企业绩效和运营的各种风险,包括市场风险、技术风险、财务风险等。一旦识别了这些风险,企业应该制定相应的策略来减轻、管理和转移风险。例如,企业可以采取购买保险、建立紧急计划、改进安全标准等相应措施。制定明确的风险管理策略有助于组织更好地了解潜在的威胁,从而能够更有效地做出决策,降低风险对绩效的影响。航空研发企业应该建立有效的风险评估和监测机制。航空研发企业应该定期评估潜在风险,了解其概率和影响,以便能够及早采取措施来减轻风险。例如,企业可以使用风险评估工具、进行趋势分析、定期审查绩效数据等手段。此外,企业应建立监测机制,以及时发现新的风险并对其采取行动,这有助于企业更好地应对变化的环境和市场条件,从而减轻风险对绩效的负面影响。加强风险管理需要培训员工并增强他们的风险意识。员工是组织中的第一道防线,因此,他们需要了解潜在风险,知道如何报告问题,以及如何采取适当的行动来减轻风险。航空研发企业可以提供培训课程,教育员工有关风险管理的最佳实践,包括危机管理、安全规程遵守等。

## 4 结语

在不断发展和竞争激烈的航空业中,绩效管理举足轻重。通过采取创新、客户导向、成本控制、风险管理和培训等关键措施,航空研发企业可以提高运营绩效、客户满意度和可持续性。由此可见,持续改进是取得成功的关键,而绩效管理则是实现这些目标的有效工具。因此,航空研发企业应坚定地实施这些建议,以确保在不断演变的市场中取得成功。

### 参考文献

- [1] 康丽娥,王璐,李博.矩阵式管理模式下飞机维修企业绩效管理刍议[J].民航管理,2022(6):78-81.
- [2] 张巨廷.航空安全管理体系在S机场公司的应用研究[D].石家庄:河北经贸大学,2022.
- [3] 张申诗.中国航空公司地面服务员工绩效管理研究[D].北京:对外经济贸易大学,2021.