

浅谈我国民航服务质量提升的改进要点

■ 历晏

随着人民生活水平的不断提高,人们对优质航空服务的需求不断增加,“如何通过民航服务质量管理,有效提升航空服务水平”成为民航工作者面临的重要议题。针对当前民航服务的现状,分析当前民航服务中存在的普遍问题,笔者提出了具有有一些实践性的改进建议,并为我国民航服务质量的提升做有益的探索。

一、国内民航服务现状

当前,我国民航服务正处于一个不断发展的阶段,航班数量、航线网络以及机场设施均得到了显著扩展,但整体发展面临着诸多机遇与挑战。随着航空服务行业市场竞争激烈,不同航空公司之间正在积极探索差异化竞争服务策略,通过各种方式提升民航服务质量,以此满足不同旅客和货主的需求。与此同时,当前我国民航服务发展过程中仍面临着许多突出问题。例如,与庞大的市场需求相比,专业的民航服务管理人才短缺,民航服务人员流动性仍然较大,服务规范、服务理念等方面仍然没有得到全面改善,由此导致的个性化服务不足、人文关怀程度不足、服务细节不够重

视等问题,造成消费者满意度呈现出明显差异。

二、国内民航服务中的普遍问题

(一)传统服务理念与旅客高质量服务需求不匹配

通过调研分析发现,当前我国民航投诉过程中,因为服务满意度引起的投诉信息仍然普遍存在,具体包括飞行安全、货物损坏、服务态度、服务细节等方面。问题的背后则暴露出民航服务理念欠缺,许多民航服务过程中缺乏有效的培训和管理体系,缺乏良好服务理念的指导监督,许多服务仍然是被动进行,服务主动性仍然明显缺乏。

(二)航空公司与消费者之间缺乏有效沟通交流

虽然许多航空公司开设了网络公共平台,但当前许多网络公共平台建设仍然相对简单,并未与消费者之间建立起一座顺畅、积极的沟通桥梁。许多消费者反映,反馈意见入口往往十分难找,而意见的反馈过程仍十分繁琐,等待期较久,这无疑进一步削弱了消费者对航空

公司的服务信心与满意度。而由于缺乏及时且客观的互动交流,导致航空公司在进行服务升级决策过程中往往会出现误判,造成服务资源的浪费。

(三)航空服务过程中的科技应用不足

借助现代科技力量进行航空服务的升级优化,已经在机场和飞行过程中得到了诸多应用。但当前的应用深度和应用范围仍然处在相对较浅的阶段,许多航空公司仅仅是在跟随模仿一些科技服务手段,但在科技工具的深度应用过程、旅客信息的收集利用过程等方面,却没有充分发挥出科技工具应有的提质增效。许多航空公司则因为成本投入和科技应用理念不足等原因,并不十分重视科技力量的投入,相关科技人才的引入工作也严重不足。

三、提高我国民航服务质量的建议

(一)牢固树立服务新理念

民航企业服务要积极适应当前市场发展的趋势和消费者日益增长的高品质需求。首先,要进一步做好安全保障,从飞行安全、食品

思想政治工作与心理健康教育融合的实践模式构建之我见

■ 李霜

在社会快速发展的当下,人们面临的思想困惑与心理压力日益复杂。思想政治工作侧重于价值塑造与精神引领,心理健康教育专注于心理疏导与人格完善。然而,个体的思想观念与心理状态紧密相连,单纯的思想政治工作难以解决心理层面的深层问题,孤立的心理健康教育也缺乏价值导向的深度。

在此背景下,推动思想政治工作与心理健康教育的融合,成为提升育人实效、促进个体全面发展的关键举措,更是适应时代发展需求、回应现实教育挑战的必然选择。

构建一体化育人价值导向

思想政治工作与心理健康教育虽然侧重点有所不同,但在本质上都服务于人的全面发展。思想政治工作旨在塑造正确的世界观、人生观、价值观,引导个体坚定理想信念、培育家国情怀;心理健康教育则关注个体的情绪调节、心理适应和人格完善,帮助人们应对生活中的压力与挑战。二者理念协同,关键在于树立“育心”与“铸魂”相统一的价值导向。

在理念协同过程中,首先要打破传统观念

中二者各自为政的壁垒。不能将思想政治工作简单等同于理论说教,也不能将心理健康教育局限于心理问题的解决。而是要从根本上认识到,健康的心理状态是形成正确思想观念的基础,而坚定的理想信念和积极的价值观又能为心理健康提供强大的精神支撑。例如,通过开展主题教育活动,将社会主义核心价值观的培育与心理韧性的培养相结合,在讲解爱国主义精神时,让学生在感悟精神力量的同时,学会运用积极的心理策略应对生活;其次,要建立系统的一体化育人目标体系。将思想政治教育目标中的政治认同、道德修养等要求,与心理健康教育目标中的情绪管理、人际交往等内容进行有机整合。以大学生为例,制定涵盖思想成长、心理发展等多维度的育人目标,明确在不同学习阶段,思想政治工作与心理健康教育应共同达成的阶段性成果。通过这样的目标体系,确保两种教育在理念层面形成合力,避免出现目标偏差和内容脱节的情况。

打造深度融合的教学体系

课程是实现思想政治工作与心理健康教

育融合的重要载体。构建深度融合的教学体系,需要对现有课程进行优化与创新,将两种教育的内容和方法有机融入课程设计、教学实施等环节。在课程设计方面,一方面要对思想政治理论课进行改革。在课程内容中增加心理健康教育相关知识。例如,在《思想道德与法治》课程中,讲解道德品质培养时,引入道德认知发展与心理健康的关系,分析良好的道德行为对心理状态的积极影响。在《马克思主义基本原理》课程中,运用心理学理论阐释认知规律,帮助学生更好地理解哲学原理;另一方面,心理健康教育系列课程也要融入思想政治教育元素。在讲授情绪管理课程时,引导学生将个人情绪与国家命运、社会发展相联系,培养学生的社会责任感;在职业生涯规划相关课程中,结合国家发展战略和社会需求,帮助学生树立正确的职业价值观念。

教学实施过程中,采用多样化的教学方法促进融合。首先,运用案例教学法,选取既包含思想教育意义又涉及心理问题的典型案例,组织学生进行讨论分析。例如,以救火英雄事迹为案例,既展现英雄们的奉献精神 and 家国情怀,又引导学

生探讨英雄们在面对巨大压力时的心理调适方法;其次,利用情景模拟教学法,设置不同的生活场景,让学生在角色扮演中体验思想冲突与心理矛盾,学会运用正确的价值观和心理调节技巧解决问题;最后,借助现代信息技术,开发线上融合课程资源。例如,制作包含思政内容与心理知识的微课视频,开展线上互动教学,拓宽教学渠道,提高学生的学习参与度。

培育复合型专业人才队伍

实现思想政治工作与心理健康教育的深度融合,关键在于建设一支兼具思想政治教育能力和心理健康教育专业素养的复合型人才队伍。首先,要加强现有队伍的培训与提升;针对思想政治教育工作者,开展心理健康教育专业知识培训,包括心理学基础理论、心理咨询技巧、心理危机干预等内容,帮助他们掌握基本的心理健康教育方法,能够在日常思想政治工作中敏锐发现学生的心理问题,并进行初步疏导。对于心理健康教育教师,组织思想政治教育专题培训,学习党的路线方针政策、思想政治教育的方法策略等,提升他们将思想政治

教育元素融入心理健康教育的能力。通过定期举办培训班、研讨会、学术交流活动等方式,为教师提供学习和交流的平台,促进不同专业背景教师之间的知识互补与经验分享;其次,建立科学的人才选拔机制。在招聘新教师时,注重选拔具有思想政治教育 and 心理学交叉学科背景的人才或者具备两种教育相关工作经验的人员。同时,鼓励不同岗位的教师进行岗位交流和跨专业学习,促进思想政治教育教师与心理健康教育教师之间的角色融合,培养更多复合型人才。

总之,思想政治工作与心理健康教育的融合,并非简单的内容叠加,而是基于育人本质的深度整合。这一融合模式不仅满足了个体在复杂社会环境中实现身心协调发展的需求,还为社会培育出兼具坚定理想信念与良好心理素质的高素质人才。随着社会环境的不断变化,持续深化二者融合,创新融合路径,将进一步释放教育合力,为个体成长和社会进步注入源源不断的动力,在新时代的育人征程中发挥更为重要的作用。

(作者单位:湖南省安乡县粮油作物工作站)

如何将斗争精神驱动伟大变革进行到底

■ 罗志成

谣中伤。这样做不仅无助于帮助党员同志解决问题,反而会造成更大的矛盾和混乱。

在中国式现代化过程中,存在着多种矛盾,如经济结构转型中的矛盾、社会公平与效率之间的矛盾、市场机制与政府作用之间的矛盾、外部环境的不确定性与国内发展的稳定性之间的矛盾等。这些矛盾都是发展过程中的挑战,需要分别分析每个矛盾的性质,进而通过全面深化改革、完善和发展中国特色社会主义制度等措施来逐步解决。

二、必须坚定斗争方向,坚守斗争立场

我们党长期的斗争实践表明,只有把斗争的正确方向牢牢把握住,才能抓住斗争中的主要矛盾和矛盾的主要方面。坚决维护中国共产党的领导地位,坚决维护我国社会主义制度的稳定,是共产党人的奋斗目标明确、立场坚定、原则不可动摇的最重要目标。任何威胁我国人民根本利益、影响我国实现第二个百年奋斗目标、推动中华民族伟大复兴的挑战;对中国共产党领导和我国社会主义制度构成威胁的风

险挑战;对我国主权、安全、发展利益造成威胁的挑战;对我国核心利益和重大原则造成威胁的挑战,都要坚决应对。

在新的时代条件下进行伟大斗争,要确保斗争是为了人民而斗争、依靠人民而斗争,必须坚定地站在以人民为中心的立场上来。中国共产党的斗争绝不是无谓的斗争,更不是为了个人私利,而是为了中华民族伟大复兴而奋斗,为了实现人民群众对美好生活的向往而奋斗。另一方面,必须团结带领广大中华儿女,坚持人民在斗争中的主体地位,发挥人民群众在斗争中的智慧和力量,依靠人民群众夺取斗争胜利、创造历史伟业,为过上更加美好的生活而矢志不渝、奋发图强、顽强拼搏;坚持始终同人民群众保持密切联系的群众路线,始终同人民群众保持血肉联系,始终同人民群众心心相印,在伟大斗争中同舟共济、并肩战斗。

三、必须树立斗争气节,拥有斗争胆魄

一百多年来,党的历史中展现出了革命精神、政治斗争和民族自豪感,激励我们党勇往

直前。党的十八大以来,以习近平同志为核心的党中央推动中国特色社会主义不断向前发展,充分发扬不信邪、不怕鬼的斗争胆魄,同一切企图迟滞甚至阻挠中华民族伟大复兴的力量进行殊死搏斗,取得了彪炳史册的历史功绩。

习近平总书记指出:“衡量党员、干部有没有斗争精神、是不是敢于担当,就要看面对大是大非敢不敢亮剑、面对矛盾敢不敢迎难而上、面对危机敢不敢挺身而出、面对失误敢不敢承担责任、面对歪风邪气敢不敢坚决斗争。”面对前进道路上日益复杂严峻的挑战,广大党员干部要激发敢打必胜的斗争胆魄,做不惧艰险的硬核先锋,在改革发展稳定工作中能够攻坚克难,在意识形态领域的斗争中要旗帜鲜明,敢于亮剑,在全面从严治党斗争中旗帜鲜明地开展工作。

四、必须讲求斗争艺术,掌握斗争本领

斗争是一门艺术,需要在策略和手段上下功夫。目前,全球形势变幻莫测,周边环境错综

复杂,改革发展稳定任务繁重艰巨,各种未知事件随时可能出现。党员干部在进行斗争时,不能简单一刀切,要善于抓住主要矛盾和矛盾的关键,统筹兼顾,在治本上狠下功夫,不能顾此失彼,不能因小失大;要深入了解当前党和国家重点任务,将自己的工作与重大事件联系起来,将主要责任和关键问题联系起来,实现两点论和重点论的统一。

此外,中国式现代化是开天辟地的伟业,需要党员干部处事灵活变通,解决问题时具备更高水平的专业能力。在领导现代化建设过程中,党员干部必须提升斗争本领,以更好地应对各种风险考验;要想做好领导工作,具备专业的思维、专业的素养、专业的方法。尤其是青年党员干部要把斗争当作一门科学和专业来看待,深刻认识斗争的规律和特征,培养专业精神、专业思维,提高专业素养,熟练掌握提高斗争本领所需的理论知识和实践技能;要积极主动地加强对大数据、人工智能等前沿知识和新技术的熟练掌握,快速学习新知识,不断优化知识结构,精益求精。

(作者单位:广州大学马克思主义学院)

在新质生产力要求下企业如何进行安全文化建设

■ 张向东

企业安全文化是安全生产中的关键因素,对于保证生产运营、降低风险隐患、提升企业竞争优势意义重大。因此,在新质生产力背景下,有关人员应持续探索企业安全文化建设实践途径,以期推动企业实现安全发展和高质量发展目标。

一、新质生产力赋能企业安全文化建设的意义

企业安全文化建设中新质生产力的渗透,既能创新安全生产领域的技术,又能重新塑造安全管理理念和模式,推动企业实现可持续发展目标。一是引进人工智能、物联网、大数据等前沿技术,使安全风险监测实现主动预警性能,推动企业安全文化由经验管理转型为科学决策,显著提升安全管理的精准性、前瞻性。二是搭建安全信息管理平台,有助于企业整合共享和智能分析安全数据,形成涵盖全员、全流程、全场景的安全文化传播网络,鼓励员工积极参与在线培训活动,大幅提升安全意识和技能。三是新质生产力强调以生产要素为主优化

配置,协助企业在安全文化建设中,深度整合技术、人才、制度等资源,打造全员参与、协同共治的安全文化生态格局。

二、基于新质生产力的企业安全文化建设实践策略

(一)创新技术驱动,创建智慧安全防控体系

在应急管理领域,人工智能、物联网、大数据等创新技术的引进,可动态监测、智能预警、精准处置风险问题,为企业创建安全防控网络提供技术支持。企业在创建智慧安全防控体系中,整合各个环节的安全要素,形成协同高效的管理体系,以实现全方位、立体化管控风险目标。

以某企业创建的智慧安全防控体系为例。一方面,企业生产车间安装大量传感器,以实时采集有关温度、压力、气体浓度等关键数据,依托物联网技术将数据传输到安全管理平台中,并且采用大数据分析技术,提取数据利用价值,创建风险预测模型,以实现自动生成预警信息的目标。另一方面,企业借助 VR

技术组织开展安全培训活动,真实模拟火灾、泄漏等事故场景,鼓励员工在沉浸式体验中牢记应急处置流程,显著提升培训效果。因此,在智慧安全防控体系运行以来,企业安全事故发生概率明显减少,切实将安全管理的被动应对改变为主动防控,营造良好的企业安全文化氛围。

(二)深化人才培养,夯实安全文化建设根基

基于新质生产力,企业安全管理要逐步提高对复合型人才的标准,不仅要牢记传统安全知识,还应拥有数字技术应用、风险数据分析等能力;同时,要求企业在分层分类培训活动中,全面提升人才能力,持续深化安全理念。

以某企业制定的三维一体人才培养体系为例,一是面向管理人员、安全员、一线工人设计差异化课程,管理人员注重学习有关安全战略规划和数字化管理工具;安全员则参与风险评估、应急指挥等专业技能培训活动;一线工人在 VR 模拟实训后,牢固掌握标准化操作流程。二是联手高校和科技企业组织开展研修

班,培养精通施工安全和熟练操作智能监测设备的复合型人才。三是将安全培训成效、绩效考核、晋升通道进行关联,以激励员工在学习中的积极性。在系统化人才培育过后,企业内部员工有关安全知识的考核通过率和项目安全标准化达标率有明显提升,真正实现在企业生产经营环节中融入安全文化。

(三)融合数字生态,推动安全管理模式升级

数字生态的融合,能深度整合企业内外安全管理资源,并依托第三方监测机构、科研院所等外部力量,形成多方协同的安全治理共同体。企业安全文化由企业内部管理转型为社会化共建格局。

以某企业创建的“智慧 cvb 安全大脑”数字生态平台为例,深度整合物联网、大数据、云计算等技术后,统一分散在不同单位的安全数据,再加上生产设备传感器、视频监控系统、人员定位终端等数据采集位置进行关联后,能实时监测设备运行状态、人员操作行为、环境参数变化等信息。同时,“指挥安全大脑”数字生态平台中拥有开放数据接口,能与当地应急

管理部门、科研机构共享有关风险的数据,一同开展有关安全技术攻关和应急演练活动。事实证明,企业在数字生态融合的支撑下,安全管理效率有明显提升,重大隐患整改周期也有明显缩短,形成以数据驱动、协同共治为主的全新安全管理模式,促使企业全面升级管理系统,最终使公共管理和应急管理领域成功转型为数字化管理模式。

综上所述,在新质生产力不断发展的环境下,为企业安全文化建设提供全新发展路径,其中蕴藏着丰富的创新驱动、数字赋能、协同发展理念。采取一系列实践策略后,企业不单单由传统安全管理跨越到智能化、科学化治理层面,还能降低生产运营风险,显著提升企业核心竞争力。未来,伴随全新技术的更新和产业变革持续深化,企业应严格掌控新质生产力发展趋势,切实贯彻到安全文化建设各环节,从而维护企业在复杂多变环境下安全和发展平衡性。

(作者单位:中共甘肃省委党校·甘肃行政学院)