



他山之石

Vol.22

營運管理篇

訓練員工的六個撇步



本期精選文章：

訓練員工的六個撇步

原文作者：Michelle Cummings

文章來源：Adventure Park Insider

在冒險樂園的很多地方，適當的員工訓練就算不是必要的，也會是非常重要的。透過員工訓練，您可以做很多事情來提高訓練效率，這將繼續提高他們的工作表現。這裡有一些方法可以幫助您的員工參與、保持他們的技能熟練，並避免自滿。

在冒險樂園的很多地方，適當的員工訓練就算不是必要的，也會是非常重要的部分。這些地方包括與您的設施製造商一起制定的設施操作訓練、客戶服務和技術訓練，這些都是針對您的設施量身訂做的。但透過員工訓練，您仍然可以做很多事情來提高訓練效率，這將繼續提高他們的工作表現。這裡有一些方法可以幫助您的員工參與、保持他們的技能熟練，並避免自滿。

1, 建立以技能為基礎的員工等級

這樣做的目的是讓您的每位員工證明自己具有滿足工作所需的最低技能，而不是只有看看他們的履歷。建立這些不同員工等級，能幫助您管理員工需教育的時機，並確定每個員工個別需要哪些訓練。管理每位員工的記錄對您的設施安全來說非常重要，對顧客的安全就更不用說了。

以技能為基礎的員工等級還有助於確定每位員工在冒險樂園投入及參與了多少，敬業、有動力的員工可以帶來了一定程度的動力和努力，這與他們較不投入的同事形成了對比。這些員工願意加倍努力，充滿熱情地工作，並與公司建立深厚的連結。他們將推動創新並讓您的業務向前發展，從而產生回頭客和出色的安全記錄。

以下是一些建議的等級和每個等級需要考慮的技能。請隨時調整以適應您的獨特需求。

第1級：生手。在這個入門等級，工作人員要學習爬到更進階職位所需的技術和軟技能，需要做到這些：

- 參加初階設施訓練
- 設計可供客人使用的遊戲、活動和計劃的列表
- 掌握煞車和安全系統的知識
- 了解您站點的環境和當地自然歷史記錄
- 在設施準備和檢查過程中協助引導員
- 了解每個設施的安全問題和救援方案
- 登錄訓練和觀察記錄
- 了解檢查日誌、維護方法和設備使用
- 參加每月必要的安全會議
- 與同事、參與者和客人建立專業關係
- 了解參與者流程、遊玩行程安排和行程管理
- 堅持並超越冒險樂園期望：倫理推理、批判性思考、團隊合作、主動性和專業精神

第2級：引導員/協助者/監控者。在員工熟練掌握所需的生手技能後，他們可以在營運上協助進階員工並跟著見習。在此級別，工作人員應：

- 已完成生手級別的必要要求。
- 協助企劃、設計課程、準備裝備供冒險樂園營運使用
- 更了解煞車系統和安全系統的知識
- 了解您站點的環境和當地自然歷史記錄
- 在設施設置和檢查過程中跟著高級引導員見習並協助
- 更了解對每個設施的安全問題和救援程序
- 展示有效的設施救援程序
- 登錄訓練和觀察記錄
- 了解檢查日誌、設備維護和裝備使用
- 了解並有能力執行緊急行動計劃
- 參加每月必要的安全會議
- 持續發展與同事、參與者和顧客之間的專業關係
- 更了解設施的參與者流程、行程安排和行程管理
- 堅持並超越冒險樂園期望：倫理推理、批判性思考、團隊合作、主動性和專業精神

第3級：高級或資深引導員。處於這等級的工作人員擁有多年的經驗，並在組織中脫穎而出。他們持續在證明技能的進步，並協助使低階員工各盡其職。要達到此等級，工作人員應：

- 完成生手和引導員等級的必要要求。
- 監督引導員等級人員設計課程和準備裝備供營運使用
- 講授設施的煞車系統和安全系統給學徒等級和引導員等級的員工
- 教導生手等級和引導員等級的員工設施設置及各項目的細節
- 增進每個設施的安全問題和救援措施的知識
- 展示有效的設施救援程序
- 登錄訓練和觀察記錄
- 登錄檢查日誌、設備維護和裝備使用
- 了解並有能力執行緊急行動計劃
- 參加每月必要的安全會議
- 持續發展與同事、參與者和顧客之間的專業關係
- 展示出對參與者流程、行程安排和行程管理的理解
- 堅持並超越冒險樂園期望：倫理推理、批判性思考、團隊合作、主動性和專業精神
- 成為榜樣，為生手和引導員提供有建設性的回饋，協助舉行每月安全會議，並積極地向顧客和整個社區呈現冒險樂園的正面形象。

2，接力課程

古代哲學家柏拉圖曾經說過：“想要深入了解一個人，與其跟他談話一整年，還不如跟他一起玩樂一小時。”您也可以透過觀察員工在玩樂時的行為，來了解很多關於他們的事情。

在員工會議期間，準備一個接力課程並將您的員工分成小組，設計一個與工作有關的任務比賽：設施中使用的各種常見繩結、穿上安全吊帶、為參與者鉤上確保等，進行比賽，看看哪個團隊可以最快地完成任務。

同時，請資深工作人員觀察每個站點，讓他們看一下，看看工作人員是否有在忙碌時做事不確實。這會使您了解在最忙碌的工作日中，員工匆忙時可能出現的行為，隨後與工作人員分享解說，並討論忽略關鍵安全系統的危險和潛在後果。

3，每月安全會議

每月舉行一次安全會議和團隊建立遊戲之夜，這是保持員工技能有在狀態上的好方法。如果可能，請在非工作時間舉行這些會議，讓您所有的員工都有機會參加。讓幾個員工帶領破冰遊戲或團隊遊戲，以這樣的方式來開始會議，要求每個團隊成員準備一個或兩個遊戲跟大家分享，讓他們定期找尋新點子，每場遊戲結束後，報告如何在客人身上應用該遊戲。

玩了幾局之後，選擇一個要檢查安全措施的設施，讓一名員工穿上裝備，並演出該設施常見或較罕見的安全問題，並讓其他員工進行模擬救援。記錄誰參加了訓練以及他們接受了哪些額外訓練的內容。要規定這些會議是必須參加的，以便您可以準確地追蹤員工的發展。

4，每年請一次外部訓練講師

您的訓練方法、風格以及分享的資訊都來自您的經驗，您的員工可能聽到您的聲音都會覺得累，因為他們聽過您的故事並了解您的風格。聘請外部訓練講師會帶來新的想法，並強化您說給員工聽的話。可以當作看過幾次電影的感覺-覺得可以跳過某些部分，因為您已經知道接下來會發生什麼。當您將新角色帶入課程時，員工的關注度將大大提高。一名外部訓練講師不僅會打破一直聽到相同聲音的單調乏味，而且還會使您的團隊接觸到一套全新的生活經驗、觀點和技能。另外，您也可以學習一些新知識。

5，僱用一個秘密顧客

要了解顧客怎麼看員工，最簡單的方法就是變成顧客。僱用一個知道要注意什麼重點的外部人員：安全準則、對安全不上心、使用適當的繩結、正確繫好安全吊帶等。

秘密顧客可以幫助您檢查日常報導中的互動狀況、監督前線員工的表現以及檢查競爭對手的定價和銷售策略。

請記住，你可能很難發現哪些是缺乏敬業度或不積極的工作人員，他們不太有破壞性，很可能就做的剛剛好滿足工作要求。但他們可能會創造一個讓客人討厭的環境，這可能會對您的業務產生負面影響，僱用一個秘密顧客可以幫助找出這些員工，並讓您根據他們的行為來進行訓練或其他決策。在收到秘密顧客的回饋後，請與您的員工分享秘密顧客的體驗，以便他們可以從發生的事情中學習。

6，獎勵積極的表現

這聽起來很簡單，但是表揚員工的積極行為和表現將會鼓勵員工繼續這樣做，如果您定期獎勵那些做的好的人，他們會繼續做的好，而其他員工也將開始學習那些好的行為。

這些獎勵應該與熱情和目標連結在一起，而不是與壓力和恐懼綁在一起。恐懼是一種強大的動力，但只會維持很短的時間，然後就消失了。在觀察到積極的表現後也應進行獎勵，這將有助於員工表現出您想看到的好表現。

這並不代表您不能糾正員工的錯誤或不良行為，這些是一定要解決的。

以下是一些獎勵積極表現的建議：

- 設置一個有顧客正面留言和見證的佈告欄，描述員工如何使客戶有良好體驗。
- 讓您的一位投資者參加每月安全會議，並在大家面前親自感謝一名工作人員。這種認可意義重大，並讓第一線員工看到他們對組織的成功是重要的。
- 了解怎麼樣能激勵您的員工，找出他們最喜歡的一些餐廳、嗜好或娛樂場所，並提供這些場所的小禮券，以獎勵表現出色的人。
- 獲得在未來每月安全會議上協助教授新技能或指導課程的機會。

有成效的員工發展可以使您的團隊在受到支持的、特地設計的、合作的、以及不斷發展的環境中學習。此處建議的是您可以運用的一些方法，讓您可以持續的開發技能及事故預防。

下期預告：

營運管理篇 「秘密調查員專欄：我有潔癖，請問你們的裝備是怎麼清潔的？」

這次的秘密調查員專欄，我們要來詢問不同的冒險樂園是怎麼清潔裝備的，畢竟很多顧客可是很注重衛生的，他們怎麼回答？請鎖定下期的他山之石！