



“投资在员工身上，会直接提升他们的能力，以及长期为我们的业务作出贡献的愿望。”

Melissa Cowden
机灵·宝贝 (BibiNogs) 业主



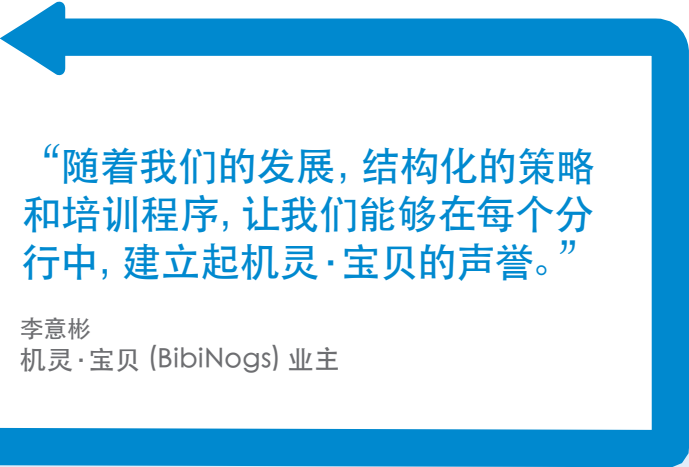
业主 Melissa Cowden (左) 和李意彬

机灵·宝贝总监 Joyce Lim 和
阿妮萨 (Anisa bte S Shagihan)



为增长制定蓝图

对拥有小孩的家长来说，高标准的教学、服务和个人卫生水平，在他们眼中，都是区分学前教育水平高下的标准。这对机灵·宝贝 (BibiNogs) 双语和中文语言学前教育专门学校的业主 Melissa Cowden 和李意彬来说，是显而易见的。机灵·宝贝从2010年开始，就已经为婴儿班、托儿班和幼儿班的婴儿和孩童，提供丰富的课程。



“随着我们的发展，结构化的策略和培训程序，让我们能够在每个分行中，建立起机灵·宝贝的声誉。”

李意彬
机灵·宝贝 (BibiNogs) 业主

然而，当新人加入时，通常会跟一个资深的员工学习，由于教法各不相同，因此在职培训方法很难有划一的标准。Melissa 和意彬随即意识到，她们需要一个结构化的培训计划，来支持未来业务增长，因此两人决定在2014年底，制定一套在职培训蓝图。

Melissa 在2013年接管机灵·宝贝 (BibiNogs)之前，拥有人力资源学士学位并拥有多年人事部工作的经验，因此她相信，对员工进行结构化培训的投资，能提高生产力和服务质量。

她说：“我们是一家小公司，唯有建立一套高水平的培训标准，才能维持我们的服务质量。投资在员工身上，会直接提升他们的能力，以及长期为我们的业务作出贡献的愿望。”

在劳动力发展局的《企业培训援助计划》的培训和课程发展与相应资助下，公司制定了13份提供培训内容的培训蓝图，范围涵盖：如何处理学校访问和安排学生出游，以及如何规划课程和保持卫生。蓝图还包括教导员工如何应对家长-教师见面会，并向家长提供有关其子女的学习进度报告，此外也有许多同处理业务相关的行政和教育课题。

好处和成果

- 系统化的在职培训方法
- 培训内容符合企业价值观
- 让新员工快速适应自己的工作岗位
- 为未来客户提供一致的品牌体验

到了2015年，公司用这些蓝图来培训所有新加入的员工，为他们提供知识，进而为所有儿童和家长，提供同机灵·宝贝品牌一致的教育体验。

机灵·宝贝教师阿妮萨 (Anisa bte S Shagihan) 是培训计划下的其中一名受惠者。当她在2016年加入成为一名老师时，当时她获得指派的导师是机灵·宝贝总经理，林桂云。总经理，林桂云就能使用蓝图上的方法，让阿妮萨快速融入工作中。阿妮萨不但迅速明白自己肩负的责任和扮演的角色，也能无缝地适应整个团队的文化。

阿妮萨说：“培训过程顺利而且系统化。在一个月內，我熟悉所有相关的程序和做法，建立对工作的信心。”

管理团队还发现，蓝图的发展过程提供了宝贵的学习经验，因为蓝图让她们以有条不紊的方式，重新审视了以前的做法。当 Melissa 和意彬将日常工作流程分解成较小的任务，她们比较能够识别不一致的地方，纠正重复和浪费之处，并应用最佳实践方式，来提高生产力。她们也能在培训內容中，加入她们的价值觀。