



ManpowerGroup®

GAME TO WORK



遊戲玩家如何培養雇主需要的軟技能

ManpowerGroup 擁有超過70年的經驗，致力於轉化不同領域的需求技能，並開創新方法，將人才與他們所能夠勝任的工作聯繫起來。時至今日，在COVID-19疫情大流行的期間，利用比以往都更加活躍、且規模不斷擴大的遊戲社群，以確立一個擁有數位能力、且具備組織最需要的軟技能的龐大人才庫。



改變看待遊戲的視角

您正在找尋擁有解決複雜問題能力的創意合作者嗎？建議您可以找一個狂熱的《要塞英雄》(Fortnite) 玩家，或是《英雄聯盟》(League of Legends) 的冠軍。全球25億的遊戲玩家¹，長期以來總是被大眾視為，進行著「孩童」和「懶鬼」的消遣活動，這群人其實正在磨練各種迫切需要的技能：從團隊合作、到批判性思維與決策訂定。而這正是僱主們需要釋放的競爭優勢。

在COVID-19疫情爆發之後，人力資本市場開始迅速變化。僱主們正在重新分配資源，轉而進行遠端工作，並思考迎接「智能重啟(smart restart)」的最佳方式。儘管許多產業都在苦苦掙扎，但遊戲業並非如此。隨著旅行限制、失業率上升、反覆封城、以及世界各地的隔離措施，2020年8月份的電子遊戲銷售額與同期相比卻增長了37%²，而遊戲本身則增長75%³。而這些遊戲需求都不會白費。事實上，在等待疫情結束的未來，求職者一直在培養現今和下一代工作所需要的諸多技能。

即使在前所未有的經濟環境下，僱主仍然很難找到他們需要的人才。舉例來說：在世界衛生組織宣布COVID-19大流行的兩個月後，美國有530萬個長期職位的空缺⁴。人才競爭依然激烈，各組織需要在尋找所需技能的來源發揮創意。對許多人來說，這意味著要考慮可轉移的技能(Transferable skill)如何幫助他們增加求職籌碼。

ManpowerGroup 擁有數十年的經驗，透過利用人們跨產業及職業階段的可轉移技能，來解決人才短缺問題。ManpowerGroup 與具有前瞻性思維的公司合作，將招聘、雇用及評估流程遊戲化，並透過應用創造性的解決方案，以識別難以找到的人才及尋找所需的人力技能，從而進入遊戲世界。

「在現今的勞動環境中，僱主需要以不同的管道和創造性地評估技能，藉以吸引新的人才來源。」

Tomas Chamorro-Premuzic, ManpowerGroup 首席人才科學家

¹ [A Billion New Players Are Set to Transform the Gaming Industry](#) Wired, 2019.

² [Video Game Sales Up 37% Year Over Year in August](#) The Motley Fool, 2020.

³ [Gaming Usage Up 75 Percent Amid Coronavirus Outbreak](#) Verizon Reports, 2020.

⁴ [United States Job Openings](#) Trading Economic, 2020.



贏得未來的人類技能

遊戲不僅可以培養數位技能，還可以培養軟技能，而隨著自動化的發展，與機器執行更多的日常任務，軟技能也變得越來越有價值。⁵遊戲玩家可以提升批判性思維、創造力、情商、與解決複雜問題的能力。⁶遊戲甚至可以教會玩家如何更有效地溝通與交流。這些軟技能很難找到，甚至很難培訓：有43%的雇主表示，傳授他們想要的軟技能更加困難⁸。疫情的大流行也加速了對協作、溝通和學習能力等軟技能的需求⁹，而遊戲可以幫助填補這些技能缺口。

遊戲甚至開始進入正規教育。在美國，電子競技學位可以在肯塔基大學與俄亥俄州立大學獲得¹⁰，馬凱特大學在2019年成立了第一支大學體育最高水準的電子競技隊伍¹¹。

遊戲技能翻譯工具

ManpowerGroup 分析了從動作冒險到角色扮演、再到音樂與獨立等等13種類型的11000多款遊戲，以確定每個遊戲類別中開發的各項頂級軟技能，然後將遊戲技能反映到工作技能上。我們還確立了這些技能各自最為匹配的工作類型。舉例來說，玩《決勝時刻》(Call of Duty)或《要塞英雄》(Fortnite)等遊戲的玩家，可以培養倉儲包裝的軟技能，像是批判性思維、空間意識、和解決問題的能力。

ManpowerGroup 專屬的線上[遊戲技能翻譯工具](#)允許求職者輸入他們玩的特定遊戲、他們的經驗和技能水準、以及他們玩遊戲的時長。

接著，該工具將其轉化為工作技能，求職者可以將這些技能添加到簡歷中，並在面試時進行討論，最終幫助他們找到最為匹配的潛在工作。這樣的技能翻譯工具為招聘人員提供了一套新的工具，可以更快速地識別有潛力的人才，並更好地展示遊戲玩家可以為組織提供什麼。當應聘者深入了解他們最喜歡的遊戲如何轉化為工作技能時，他們便可以在面試時或簡歷中更好地傳達自己的技能。而當雇主和招聘人員擁有更多關於技能和潛力的評估數據時，人選與職缺的匹配度也會明顯提高¹²。

想了解更多關於我們面對求職者的計劃資訊，請至 www.game2work.com。



⁵ [The Gamer Disposition](#), Harvard Business Review, 2008.

⁶ [The Benefits of Playing Video Games](#), American Psychologist, 2014.

⁷ [The Education Benefits of Videogames](#), Education & Health, 2002.

⁸ [Humans Wanted: Robots Need You](#), ManpowerGroup, 2019.

⁹ [The Future for Workers, By Workers: Making the Next Normal Better for All](#), ManpowerGroup, 2020.

¹⁰ [Colleges Are Starting Degrees in Esports with \\$36,000 Programs](#), CBS News, 2019.

¹¹ [Marquette to Add Varsity Esports in 2019](#), Forbes, 2019.

¹² [What If We Killed the Job Interview?](#), Fast Company, 2018.

升級：從遊戲進入工作

不同的遊戲類型可以幫助玩家開發廣受歡迎的軟技能。多人團隊遊戲可以讓人們培養協作、溝通和領導能力；而策略遊戲則更強調解決問題與橫向思考的能力。

策略、拼圖、解謎遊戲

《星海爭霸》(StarCraft)、《文明帝國》(Civilization)、《小精靈》(Pac-Man)、填字遊戲(Words with Friends)、《英雄聯盟》(League of Legends)

遊戲玩家培養決策能力、計畫能力、專注力和持久力。解決問題是遊戲的核心，需要玩家制定方法才能到下一個關卡¹³。這些遊戲幫助玩家磨練自己的推理能力，並系統性地思考如何解決遊戲的問題，進而培養他們的批判性思維能力。



培養的關鍵技能

- 批判性思考
- 創造力
- 解決問題
- 社會洞察力

潛在的工作匹配

- 生產和機器操作員
- 倉儲與建築人員
- 品質控管技術人員



動作冒險和角色扮演

《魔獸世界》(World of Warcraft)、
《刺客教條》(Assassin's Creed)、
《魔物獵人》(Monster Hunter)、
《精靈寶可夢》(Pokémon)

多用戶虛擬環境(MUVes)和大型多人線上角色扮演遊戲(MMORPGs)反映了遊戲是如何變得更社交性的。動作型遊戲玩家往往對掌握技能、團隊合作和競爭關係感興趣。

培養的關鍵技能

- 合作
- 溝通
- 解決問題
- 判斷與決策

潛在的工作匹配

- 行政助理
- 金融分析師
- 客戶服務經理

開放世界

《當個創世神》(Minecraft)、《薩爾達傳說》(Legend of Zelda)、《魔物獵人》(Monster Hunter)、《上古卷軸》(The Elder Scrolls)

開放世界遊戲讓玩家可以自由漫遊，他們往往具有更強的創造力及更好的視覺空間技能，能夠想像物體在空間中的運動，而這對於科學及工程職業很重要¹⁴。



培養的關鍵技能

- 創造力
- 合作
- 社會洞察力
- 協調

潛在的工作匹配

- 電氣工程師
- 平面設計師
- 廚師

¹³ [The Role of Gamification and Game-Based Learning in Authentic Assessment Within Virtual Environments](#), Wood et al., 2013.

¹⁴ [Spatial Skills May Be Improved Through Training, Including Video Games](#), Temple University, 2012.



「《要塞英雄》(Fortnite)就像是一個社交網路，人們正與陌生人及朋友一同玩樂，並將《要塞英雄》(Fortnite)作為交流的基礎。」¹⁵ Tim Sweeney, Epic Games首席執行長



團隊合作、運動、賽車

《決勝時刻》(Call of Duty)、《FIFA》、《火箭聯盟》(Rocket League)、《瑪利歐賽車》(Mario Kart)

這類型遊戲可以教會玩家如何有效地給予回饋¹⁶。團隊遊戲的玩家可以培養戰術規劃、合作與溝通、應對逆境和空間意識方面的技能。

培養的關鍵技能

- 批判性思考
- 合作
- 判斷與決策
- 系統評估

潛在的工作匹配

- 客服中心人員或負責人
- 包裝人員
- 醫療衛生提供者

獨立與音樂

《瑪利歐派對》(Mario Party)、《舞力全開》(Just Dance)、《吉他英雄》(Guitar Hero)、《搖滾樂隊》(Rock Band)

這類型玩家永遠不會期望第一次嘗試，就能從頭到尾征服挑戰、歌曲或舞蹈。而正是這種能夠快速成長、調整自己技能的能力；以及迫切渴望破關的這種學習能力，對雇主來說最有價值¹⁷。玩家們知道，期待完美只會讓他們失敗；反言之，他們已經理解堅持和練習是會有所回報的。

¹⁵ 'Fortnite' Creator Sees Epic Games Becoming as Big as Facebook, Google Variety, 2019.

¹⁶ The Education Benefits of Videogames Education & Health, 2002.

¹⁷ Humans Wanted: Robots Need You, ManpowerGroup, 2019.



培養的關鍵技能

- 創造力
- 合作
- 主動學習
- 協調

潛在的工作匹配

- 數位製造人員
- 醫療衛生提供者
- 銷售員



在行動中不斷學習

遊戲有助於大腦建立一個很好的認知系統，可以更容易預測和應對新情況的發生¹⁸。且一個人的學習商數（LQ）也有助於預測職場上的成功。

ManpowerGroup藉由網路評估使大眾能夠認識自己的學習風格，進而獲得如何發揮技能和關於就業的建議。

「遊戲培養了持續學習的能力，隨著人們需要適應不斷變化的工作環境，這種適應能力越來越重要。」 Luca Giovannini, Vice President, Global Innovation and Analytics, ManpowerGroup

修改履歷

在履歷中加入遊戲技能可以補足經驗不足的差距，也有助於企業挑選求職者。在挪威，一半以上 16 至 24 歲的年輕人每天都玩電子遊戲，雇主也開始挖掘遊戲人才。

Komplett 將遊戲體驗加入面試流程已經獲得成效，這家全球電子商務公司的客戶服務團隊因為增加了能夠同時多工處理和擅長跨部門工作的員工而變得更強。該公司發現，某些遊戲玩家自然而然地成為了工作場所的領導角色，還有一些人已經轉型為管理階層。

Komplett客戶服務經理Daniel Hauan表示：「玩家開發的知識和技能很容易帶到電商這個行業，例如在IT技能和自我認知中的，像是專注、多工處理和團隊合作等等能力。」

Lyse Dialog公司的客服團隊負責人Linn Jordbakke帶領著35人的工作團隊，他發現具有軟實力的員工對於他的招聘工作很有幫助。

自從邀請求職者主動分享他們的遊戲經驗，公司已經看到10%的人在履歷上願意列出此經驗。更重要的是，它改善自己身為雇主在尋找人才時的既定印象。

Linn Jordbakke表示：「遊戲培養了許多可轉移到工作生活中的技能，例如與他人合作、戰略思維以及面臨選擇時的結果分析。」

¹⁸ [Action Video Game Play Facilitates the Development of Better Perceptual Templates](#), National Academy of Sciences, 2014.



公平競爭

雇主希望找到最合適的人選，並瞭解什麼能鼓勵員工，這就是評估的意義所在。經過科學驗證的評估可以提供豐富、可量化的資訊，也助於確定哪些員工可能適合什麼單位或職位。同時，年輕的求職者也希望這個評估能提供個性化資訊，引導他們瞭解自己的技能、興趣和工作偏好。

SkillsInSight利用人工智慧來解碼一個人的工作能力，篩選出並預測在職場中較容易成功的方法。其中包括一個根據人選表現來判斷的認知遊戲，遊戲會隨答對題目而增加雜性，而如果回答出現錯誤，難度則會降低。它提供了ManpowerGroup關鍵建議，並確立人選有可能在工作場域成功的三大關鍵領域：



討人喜歡

友善、善於合作、適合共事



能力

解決問題、分析數據和
批判性思考的能力



上進心

有組織、有動力、有目標

內建在 SkillsInSight 中的評估可以讓招聘更多元與包容，因為它只參考遊戲後的數據，完全無關種族、性別、殘疾和社會背景。GBA 收集的數據，提供了對人工智能所測出的軟實力之深入分析，例如情商、同理心、合作、學習和工作方式。儘管面對面交流仍然很重要，但GBA擁有數據分析的嚴謹性，有助於更公平、有效且更具吸引力的面試流程。

結論：努力遊戲，努力工作

隨著每一場遊戲的進行，每個的玩家都是在培養雇主需要的技能：社交、戰略、競爭和多元發展——在美國近50%是女性玩家，平均玩家年齡為 34 歲¹⁹。這行業正在以光速發展。能把遊戲應用到現實社會的企業和求職者，都有機會為職場帶來寶貴的技能。

¹⁹ [The Way Consumers Interact with Games Is Changing; Nearly Half of Gamers Are Female; Over Half Are 30+](#) NewZoo, 2020.



關於數據

萬寶華集團委託 Deeper Signals 對科學文獻進行全面審查，以確定如何將遊戲專業知識轉換到職場中。他們研究了超過11,000 款遊戲，並與經驗豐富的玩家共同討論遊戲所需的技能以獲取這類型的專業知識。萬寶華集團委託研究，以了解雇主需要哪些軟實力以及如何定義這些技能。Infocorp 進行了量化研究，調查了 44 個國家和地區裡六個行業的 24,419 名雇主：阿根廷、澳大利亞、奧地利、比利時、巴西、保加利亞、加拿大、中國、哥倫比亞、哥斯大黎加、克羅埃西亞、捷克、芬蘭、法國、德國、希臘、瓜地馬拉、香港、匈牙利、印度、愛爾蘭、以色列、義大利、日本、墨西哥、荷蘭、紐西蘭、挪威、巴拿馬、秘魯、波蘭、葡萄牙、羅馬尼亞、新加坡、斯洛伐克、斯洛文尼亞、南非、西班牙、瑞典、瑞士、台灣、土耳其、英國和美國。

Reputation Leaders 分析了結果，從雇主的角度得出了員工需要具備的軟實力。

關於ManpowerGroup

ManpowerGroup® (紐約證券交易所代碼：MAN) 是領先全球的人才招募公司，通過尋找、評估、培養和管理人才，幫助企業在快速變化的轉型中脫穎而出。我們每年為數十萬企業開發創新的解決方案，提供技能人才，同時為各行各業的數百萬人找到適合且穩定的工作機會。70多年來，萬寶華系列品牌Manpower、Experis 和 Talent Solutions——為超過75個國家和地區的求職者和企業創造了巨大的價值。萬寶華的多元備受認可，是為婦女、包容、平等和殘疾服務的最佳夥伴，2020年，ManpowerGroup第十一年被評為世界上最道德的公司之一，再再證實了我們是企業首選的招募公司。



ManpowerGroup®

Follow us:

