

维护标准客观性的价值

书面维护标准如何能够满足高尔夫球手频繁的质疑和主观投诉。

作者：麦克唐纳德·尼文

在 高尔夫球场呆一段时间，不久后您肯定会听到高尔夫球手表达他们对某事的看法。以下是一名失意的高尔夫球手与总经理之间极其普遍的对话示例。

高尔夫球手：“这些果岭糟透了。太糟糕了。您不能改变一下这些果岭的状况吗？”

总经理：“糟糕的果岭？这可不大妙。具体是什么问题？”

高尔夫球手：“不是跟您说了吗，这些果岭很糟糕。”

总经理：“我想听的不是这些。您可以说得具体一些吗？”

高尔夫球手：“当然可以，果岭速度很慢。就像在软绵绵的沙发上推杆。”

总经理：“嗯，这的确不太好。对了，可以耽误您一点时间吗？我们坐球车到处走走，看看一两个果岭。哪个果岭的球速特别慢？”

高尔夫球手：“嗯，好的，去 18 号果岭看看怎么样？那块场地是在太糟糕了。”

总经理和心怀不满的高尔夫球手乘坐球车抵达 18 号果岭，在这里他们遇到草坪总监正在使用测速仪检查果岭速度。

总经理：“您知道，根据测速仪的读数，看起来果岭推杆滚动距离约 9 英尺 4 英寸。我们的标准是 9 到 10 英尺。处于低标准等级，但仍在标准范围内。”

高尔夫球手：“嗯，是的，我也这么想。我想，您说的没错。”



对于果岭推杆速度过慢的主观性批评，最好采用客观的维护标准来进行解决，该标准可对球场质量的各个组成部分进行测量和量化。



认为长草区的草留得太高，这一评论可能是合理的。但只有与果岭委员会（或其他球场官员）、草坪总监和总经理制定的客观维护标准进行比较后才是真正合理。



要求高尔夫球手帮助制定书面维护标准，使最终产品对球场更有价值。参与标准制定过程的人会成为球场的绝佳倡导者，当别人提出质疑时，他们会为球场辩护。

像这样的例子中，高尔夫球手有时会对球场的许多方面提出主观性批评。总经理在这种情况下驾轻就熟，接受了对高尔夫球场的主观性批评并进行了客观地反映。当然，高尔夫球手们仍然可以就此据理力争，但是意义不大；论证 9 英尺 4 英寸属于 9 到 10 英尺的标准范围内实在太容易了，而要论证果岭很“糟糕”这一事实则困难很多。最后，任何一个理性的人都会明白，造成推杆问题的原因有很多，可能不应仅仅归咎于球场表面。

在这个实例中，总经理对草坪总监的技能和球场条件的一致性充满信心。不过，即使测速仪读数低于既定标准，总经理也可以很容易地让球手认识到，果岭只是在当天低于标准水

平，并且让高尔夫球手放心：这是可以进行纠正的。或者也许有一个合理的原因可以解释果岭速度的降低，例如刚刚进行了通气、还处于长时间的潮湿天气，或者解释说，为了帮助果岭在夏季炎热应激下存活下来，剪草高度被调高了。无论哪种方式，所有参与者都将对该方案有更多信心。高尔夫球手知道自己的批评被认真对待，会散布消息说他对果岭速度慢的批评是正确的，并且他已经提请主要工作人员的注意，以纠正这个问题。如果果岭速度达到标准，那么谈话可能就会到此结束。高尔夫球手会意识到这个标准已经得到满足，并且今后当他的团队内部谈到球场维护或比赛

条件，他很可能会支持球场员工的工作。

制定客观的维护标准是一个由来已久的过程，其成功的原因是多方面的。一致性——无论是果岭速度、球道高度、沙坑深度，还是球场的任何可测量区域——对于衡量球场的成功非常重要。通过量化标准，主观变为客观，如此一来，就更容易解释、证实、理解，并在必要时加以纠正。事实上，一旦这些标准公之于众并进行宣传，通常来说就很少会出现质疑性问题了。

尽管示例是从私人俱乐部的角度出发的，但制定一套书面维护标准，所有的高尔夫球场都可以受益良多。主要益处包括：

- 组织和分析高尔夫球场维护的优先事项。
- 制定准确的预算以维持所需的标准。
- 维护标准文件成为可与高尔夫球手、决策者和社区共享的有效沟通工具。
- 在评估维修部门的效益时，书面维护标准消除了情绪性和主观性因素。

许多草坪总监已经制定了自己的维护标准和操作程序。程序的量化过程对于受邀参与其中的人来说是一个特殊体验。要求高尔夫球手帮助建立标准，使得最终产品对于球场来说更有价值和作用。那些参与制定标准的人会成为球场的绝佳倡导者，当别人提出质疑时，他们将会很诚恳地为球场

辩护。当然，草坪总监必须要保持标准，确保最终产品的合理性和可获取性和农艺学良好性，这些是极其重要的。

USGA 可以为开发定制性书面维护标准提供研究、理念、信息和协助。下列文章可以带您入门，让您有一个好的开始。接下来，可将 USGA 果岭部视为独立资源，以定制和完善您球场的维护标准。您将发现，制定书面维护标准文件相关经验大有用处、富有成效且具有启发性。

制定书面维护标准的有用资源：

[《设定标准——制定有效的书面维护标准比您想象的容易得多》](#)

[《若存疑，请规范》](#)

[《不切实际的期望》](#)

[《太平洋标准时间——为维护工作创建可持续的简便方法》](#)

[《爱心劳动还是对劳动的热爱？》](#)

[《好、坏、丑——果岭委员会亮相》](#)

[《建设和维护费用真正合理的高尔夫球场》](#)



麦克唐纳德·尼文 (CCM) 是加州里士满乡村俱乐部的总经理，可以致电 (510) 231-2250 或发送电子邮件至 macniven@aol.com 与之联系。



USGA 果岭部为高尔夫球场开发定制性书面维护标准提供信息、研究、理念和协助。