

< 做個稱職的行政管家 >

常有人問：「一個稱職的行政管家或管家部經理必備的條件是什麼？」

筆者會頓然，思考的是：回答個人認為最理想（烏托邦）的答案... 還是用比較務實的思維去回答這問題...

當然，問題的答案會隨著提問者的背景及想法而各有不同，例如：

1. 從未接觸或理解管家部職務的提問者
2. 入行不久的新鮮人
3. 富實戰經驗的管家部工作人員
4. 剛普升至行政管家或管家部經理
5. 資深行政管家或管家部經理

就以上五種不同的提問者的背景和思路，答案亦會不同

以背景一及二為例的答案

- ◆ 教育背景：以中學畢業為主要基礎
- ◆ 知道管家部的主要職務是什麼
- ◆ 管家部職務對酒店營運的重要性
- ◆ 在管家部每職位上都有基本認知
- ◆ 明白清潔的簡易原理，懂得常用的清潔機械的操作
- ◆ 對基本財務管理有一定認知，例如製定和執行預算
- ◆ 對採購任務上有基礎理解
- ◆ 具備人力資源管理技能如聘用，培訓和評估其團隊的表現績效等

以背景三及四為例的答案

- ◆ 教育背景：中學畢業，高級文憑或大學畢業
- ◆ 知道管家部的主要職務是什麼
- ◆ 管家部職務對酒店營運的重要性
- ◆ 對管家部及其附屬業務職能都有實質的體驗
- ◆ 善於和上級及下屬溝通，無論書寫或話談模式
- ◆ 熟悉清潔原理，理解清潔化學劑主要成份及其使用方法
- ◆ 除使用常見的清潔機械外，對其他有特別潔淨功能的機械亦需認識，例如高空機，高壓水槍，高溫蒸氣機及自動清潔機械等
- ◆ 懂得財務管理，製定，執行及調節預算
- ◆ 對所需採購項目瞭如指掌，對外承任務上有基礎認知
- ◆ 掌握人力資源管理技巧

最後是資深行政管家或管家部經理

- ◆ 教育背景：中學畢業，高級文憑或大學畢業
- ◆ 管家部的主要職務是什麼，而職務特質又怎樣去影響人力資源管理或服務品質
- ◆ 管家部職務對酒店營運的重要性，重點在於客房的銷售，抑是酒店品牌的捍衛
- ◆ 在管家部及其附屬業務職能上每一職位都有實際體驗，務實掌握每一職位的工作內涵，方能知己知彼，更有自信去掌控營運
- ◆ 善於和上級及下屬溝通，無論書寫或話談模式，透過相互溝通方可加強管家部的表現效能
- ◆ 熟悉清潔原理，理解清潔化學劑成份及其使用方法，先清潔後消毒的簡單原理可應用的正確範圍
- ◆ 除使用常見的清潔機械外，對其他有特別潔淨功能的機械亦需認識，例如高空機，高壓水槍，高溫蒸氣機及自動清潔機械等
- ◆ 懂得財務管理，製定，執行及調控管理預算
- ◆ 明確掌握所需採購項目的細節，例如：床單針數，毛巾編織要求及磅量，紙製品規範如廁紙含菌量或溶解度，香薰調制等
- ◆ 對外承任務有基礎認知，懂得外承流程，由服務要求及規範編訂，招標流程，競標評估並決定承標，續標或結束外承服務等
- ◆ 除餐飲部外，管家部可能是酒店內聘用人員最多的部們，若能掌握人力資源管理技巧，明白管家部的人員背景特質，就能在人力資源管理上調控做好，流失率就相對減小

以筆者角度，最理想的稱職管家必備條件是：

- 教育背景：高級文憑或大學畢業是基礎，自強不息及持續學習是成功的首要條件
- 無論酒店發生怎樣的事，不論重要與否都要知道及準備跟進
- 維護酒店聲譽及品牌，反映在酒店的整體潔淨或有否奉守法規去執行法現所訂的週期服務
- 捍衛酒店影像和營運效率，從酒店員工制服是否整潔或及修補是否太多中反映出來
- 酒店園藝保養，小至檯花大至迷宮園圃，都需要專業人員管理，單是植物追光原理也大有學問
- 安排蟲控服務，需具備對蟲害的認知及施藥安排（如可運用最殺蟲劑量達至最佳蟲控效能）
- 管家部對賓客提供的客務又被稱喻為 '看不到的服務'，原因是所有房務工作通常都在賓客不在客房時完成任務，如何提升管家部服務水平亦能提高賓客注視，是部門主管的必然首要任務
- 保護員工、賓客及訪客安全，需俱備前瞻式安全意識態度去處理每一管家部項目，例如：如何編寫客房如遇賓客確診傳染病時的處理程序，包括消毒程序，床單處理等問題
- 外承服務知多小，管家部在酒店營運中是其中一個最多職務可以外承的部們，對外承職務除有基礎認知，能掌握整個外承流程是一個稱職的行政管家不可或缺的要求