

一位酒店的副總裁和一位被他接見的求職女工有甚麼共通之處呢？

本來二人身份懸殊，談共通與相同，未免是風馬牛不相及了吧。不過，這位副總裁當初也曾在這酒店求見一份洗碗的工作而開始的。至於這位十多年前求職成功的女工葉秋雲女士，今天現身說法大談自己當酒店房間服務員的實際經驗，原是在國內擔任幼稚園教師的她表示，以自己個人的條件，很難在外頭找到比眼前這份更好收入的工作。

從上面的一段，給求職者起碼兩個正面而有鼓勵性的訊息：學歷不是酒店房間服務員的主要問題；而且更還有力爭上游的晉升機會。

酒店房間服務員一般就是酒店的房間清理員，俗稱“執房”，是每天替酒店客人整理房間，工作範圍，包括擦地打蠟，地氈窗簾吸塵，撤換床舖毛巾浴廁物品，清潔廚具爐灶器皿以至燈飾，清理垃圾紙屑報紙，以至清洗窗門牆壁等。

工作機會，範圍除酒店外，汽車旅店，渡假區，Bed and Breakfast，遊輪，健康中心暨溫泉浴室，大型工業洗衣場等。

服務員是酒店的一個後勤隊伍，視酒店的規模大小和經營方針而定，約佔酒店人手八分之一，如大酒店八百員工者，酒店房間服務員達百人或以上，旺季如六至十月間，加班頻頻，雙工之外，還有小費。

士達孔拿就業處呂主任談及，由 1999-2003 年，總共有廿五間酒店落成，近五六六年內，每年都有七至八間新酒店設立。而今年九至十二月，列治文地區亦有三間酒店開業。到了 2010 年奧運，可以預期是 BC 省酒店和旅遊業未來的新高峰。雖然本市將有一間 60 層的大酒店出現，但溫哥華還欠缺一個可容萬人的國際會議中心，否則旅遊業更見興隆。

旅遊業進步，發展蓬勃，人力需求甚殷，除了提供工作機會，對於有志進取的人，酒店工作非只需要工作動力，也需要良好的管理人才，那位副總裁畢竟是由洗盤碗的更低職位開始，變成一份美好的終生職業。

過去三十年來，女性集中向酒店工作進軍，酒店房間服務員是熱門目標，對於英語未有把握的求職者來說不啻是條較好出路，而華人勤奮，是受歡迎的原因。

酒店房間服務員本身是等於家務傭工，行業化了之後，身份名稱也相應提升。家務只求條理，幾乎能動手的就會幹，有要求就會做得更好，這工作根本是人的本能。酒店除了要有規模，宣傳要適當，服務要周到，整潔要周全，這些基礎條件，酒店房間服務員是肩負了後兩項的約干程度，職位看似低微，但其重要性可知。酒店可以簡單到沒有某些部門，但房間服務員卻不能缺少。

旅客乘愉快的心情來遊玩而停居酒店，遊玩得起勁身體難免疲乏，房間整潔至少

能令他們感到舒適，開心中會有美好的感受。起碼少不了賞錢，興了回頭再住的念頭，提高酒店的聲譽，增加自己的工作機會，小費嘛！當然左右逢源多多益善。真不能忽視這種有建設性的良性循環。

呂主任描述酒店房間服務員工作上的基本態度，莫如本身的齊整整潔，熱誠和笑容，主動與人打招呼，善待客人，樂於提供資訊。即使不是本身的工作範圍，但這微型公關直接間接在工作環境都接觸得到，不期然又變成了工作的範圍。在工作的職守上，呂主任深知華人工友是游刃有餘，但他認為工作是基本表現，善與人接觸反是服務行業的第一首要。所以他以為笑容應是個人的主動態度，語言問題只是還未掌握的緣故，卻可以從進修而得以克服。

自我增值無疑先要由提高英語水平開始。英語是主流語言，對我們的生活有必然的意義，尤其在人際交通，彼此明白就生和諧。而且業內的英語類辭，在接觸上，溝通上都很頻繁，常是問題的啓端。能夠有適當的英語交談能力更佳。

健康是工作的本錢，通常求職人士以年青為佔先，起碼年富力強是條件，房間服務員未必是高度體力的工作，但每天要面對二三十張不同大小的床墊，就算只是有限度的移動來配合更換床褥的工作，累積起來也有相當。因此語言，熱誠之餘，健康是體力的資源，不能不留意。中年人入職的機會較低，未必全因歧視，不過在人手短缺之際，連五十歲也不成問題，卻是個人運氣了。

在擁有六百房間大酒店工作了十多年的葉秋雲女士，她目前還只是個“姐仔”，離可以揀房工作、返足工而不必內調、優先加班的“大姐大”還有距離，但她對每天打理十六個房間，工會待遇十五元多而逐年還會增加的時薪，平均每年約四至五千元的小費，牙齒及醫療保險，連鎖酒店的免費房間，十多天的累積年假和特假旅遊卡等種種好處，難怪她在外頭也無法賺得到。就算重新入職做同樣工作，要從頭開始在工齡優勢上就有明顯的差距。

葉女士也提及初入行確實辛苦，酒店房間雖不太大，不動的如床舖桌椅浴室，要潔淨整齊，咖啡壺飲料和浴室用品，要謹慎添加，鏡子要明亮，全房以一塵不染為目標，酒店的級別常以設施，整潔和禮貌為準則。所以每天開工時，工友們都要集中一起，聆聽指示。明白當日工作有何特別要求，宣傳品和宣傳單張的安放位置等。

最初葉女士在一間規模較小的酒店開始，有過經驗，結果就輾轉進入有規模的大酒店去。大酒店的工作標準很高，每間房間普通十分鐘就要處理妥當，而住客退房則要清理得細緻些，那就非要做上半小時不可。葉女士有那許多年的經驗，也自歎不易趕得上，唯有放棄飲咖啡小息的時間，把工作做妥。辦法並不高明，但算完成職務。萬一工作出現瑕疵，而又碰上以圖抵賴房租的住客，房間不整潔往

往是吹毛求疵者的最佳目標和借口，責任終歸回到自己失職之上。

顯然，華人辛勤而不多交際，大概是語言上之不便的關係，不過盡職終歸也是工作自保的一種方式。但是能以笑面迎人，與人寒暄，向客人提供旅游的指示，或幫助客人搬動行李等種種所付出的，常有金錢的回報。而禮貌和笑容的溝通後，挑剔也相應減少，加上可能的金錢回報，豈不是一種以進為退、一箭雙鵰的更佳自保方式嗎？葉女士也提到，菲律賓工友常常拿到 50-100 元的小費，口舌便給會是原因之一。

求職的竅門，最直接莫如到各酒店的人事部直接申請，先向自己主要理想目標入手，有熟人關照自然更佳，或者在較偏的小型酒店或汽車旅店開始，以吸取經驗。

機構請人，當然要熟練為上。除了上面的必要辦法，溫哥華學校局常有各項課程以供選讀，其他如 Pacific Rim Institute of Tourism 和 Vancouver Premier College 都有各種證書班。在求職之前主動地作好準備，使聘請人感到求職人的誠意和投入，學歷上又有所交代，是一件相當有價值的自我增值的投資。需然各酒店的要求不同而都必經在職的訓練，但在受聘前的優先取用最為重要，否則一切是無從說起。而所有證書加上自己的努力，對日後晉升是大有幫助，實在是無可限量的回報。