

2014 逆轉人生

陳詠賢 (Winky) – 酒店助理客房督導員

二零零五年會考放榜...

陳詠賢：當初畢業之後，本打算隨便報讀一個課程。進去報名中心後看到報名表，來來去去還是要唸中英數這些科目，我想我真的不太喜歡唸書，所以最後沒有報讀。機緣巧合下看到「展翅青見計劃」，便報讀了這個課程。

旁白：Winky 在酒店的房務部擔任房務部助理主管，這天放假陪媽媽買菜，然後上酒樓，差不多成為她每星期放假的指定動作

陳詠賢媽媽：上酒樓然後買菜，最後回家。她一般也沒甚麼節目，多數都是陪媽媽，這已是她最好的節目。我們很少吵架頂嘴，好像如我做錯了，她指正我，我便說：是嗎？她不對，我指正她，她便不作聲

旁白：自少與媽媽感情要好，Winky 在人生路上作出每個決定前都會跟媽媽商量，當天她的會考成績欠佳，毅然報讀「展翅青見計劃」的「酒店房務員課程」

陳詠賢媽媽：從頭到尾都知道她不喜歡唸書，勉強她付錢報讀那些課程，只會浪費金錢，她說寧願去報讀我喜歡唸的課程。於是她就去報讀了「展翅青見計劃」的課程，這些和工作相關的課程較實際，我鼓勵她用心去唸，因為她願意走出第一步去報讀，代表她願意接受

旁白：Winky 作為酒店房務部的助理主管，每天都要馬不停蹄地巡房，指導房務員把房間收拾妥當

陳詠賢：我會覺得多點跟同事溝通，溝通其實很重要，了解房務員需要甚麼，或者了解設備是否不足，協助一下她們。因為當自己成為了一個所謂的領班，負責查房的人，就會覺得我以前這樣做，原來主管真的會仔細檢查，這讓我會更多去考慮我以往負責整理房間和我現在的心態。

旁白：能夠將心比己，只因為八年前 Winky 在酒店工作的起步便是由擔任房務員開始

陳詠賢媽媽：沒想到她會幹這麼久，因為她才剛入職，她已經很抗拒，她覺得自己這麼年輕便要做大嬸的工作

陳詠賢：最初工作的首兩年，很多朋友都會問我的工作甚麼，你怎樣了，其實我不太敢跟她們說我是一位房務員，我負責清潔洗手間之類的工作

旁白：內心感到自卑，加上初入職場，未適應房務員工作的 Winky 曾經失望又沮喪，以前試過被師傅責罵至哭起來，因為當時我在等被分配房間工作，師傅走來跟我說，你沒有被分配房間工作為甚麼不來找我？她罵了我一頓。我自己躲起來哭

旁白：心灰意冷，又覺得工作死板，Winky 曾有離職的念頭，不過媽媽的一番說話把崖的 Winky 拉回來

陳詠賢媽媽：她當時這樣說，做了這麼久還是這個職位，已經兩年、三年了，還在這個位置，都心淡了，打算換工作

陳詠賢：媽媽說做下去自然會有不同的出路，於是聽從了媽媽說話繼續做下去

旁白：終於守得雲開，在加入酒店的第三年，Winky 的新機會終於來到

（Winky 坐在 Office 三部酒店專線電話前）

陳詠賢：擔任文員時，多數負責接聽這三個電話，當響的時候，可能會三個電話同時響起來，可能兼做一些文職的工作，一開工作一直接電話，直至同事通知我午飯時間到了，那時才知自己接了四、五小時的電話，

（訪問途中電話又響起）

陳詠賢：房務部，好…

旁白：公司安排 Winky 嘗試兼任文員的工作，電話一響，即代表前台有需要或有客人需要幫忙，忙起來真的分身不暇。終於 Winky 在兩年後，正式被升任文員，不過壓力亦隨之而來。

陳詠賢：因為會覺得有點壓力，自己怎麼會升任這個位置呢？而自己英文程度不太好，欠缺一點自信，覺得自己未到家，但隨著身邊有些同事她們主動幫忙，又或對我講解，令我覺得可以慢慢增加自己的自信

（Winky 與同事們午飯的情況）

旁白：房務部的同事幾乎每天都聚在公司飯堂一起吃午飯，Winky 和同事相處融洽，進午餐時大家無所不談

Winky 同事 1：我平時做得不好，她會指正我

主持：有沒有責罵你？

Winky 同事 1：她不是責備我，只是告訴我應該怎樣做，怎樣才為之做得好

陳合發先生（酒店副管家—即 Winky 上司）：其實一些年青人來到酒店工作，尤其是房務部的崗位，一般年青人不容易捱到，而且她很有定力，可以勝任這份工作，這些她都克服得到

陳詠賢：一開始要整理四間房時，一間房平均花上個多小時去整理，因為當中一

邊做一邊會想，房間物品的位置是否正確？這樣做對不對？你會想很多，對有經驗的房務員來說，其實是很慢的。因為平均每間房在半小時內便要整理完畢

旁白：當然日子有功，Winky 現時對於整理房間，已經十分純熟，不單止快，還曾經得獎。事緣 Winky 曾經在房間拾到一個由一位日本旅客留下的信封，遺留的信封內裡原來有十萬日圓，Winky 毫不猶豫立刻通報上司

陳詠賢：一開始已沒有貪念，因為不是你財不入你袋，這些本身是客人的物品，不是我的，那就無謂去貪，所以將這事通報辦公室。誠實可嘉，Winky 因此獲得酒店頒發的每月最佳員工獎，更獲酒店業協會的全年最佳員工獎，得到嘉許，加上工作愉快，Winky 在酒店的工作漸入佳境。不過人總不能原地踏步，Winky 升任助理主管之後，也開始為自己的將來打算。

陳詠賢：要在學習上重新努力，才繼續有晉升的機會，所以決定再進修，增值自己。本身覺得很難捱，因為我要上班，放工後又要去讀書，又以全英語授課，所以要花更多工夫去理解內容，多查字典，理解課堂上教過的內容，這個過程比較複雜

旁白：為了以後有更好的晉升機會，Winky 不單進修英語，還修讀為期兩年的酒店管理文憑課程，媽媽對 Winky 的決定非常支持，二話不說承擔起學費，不過陳媽媽說好了這有條件的

陳詠賢媽媽：不可以半途而廢，若中途放棄，她要負擔回所有學費，我先約法三章

陳詠賢：媽媽不停鼓勵我，說我要繼續進修，才会有晉升的機會，永遠停留在一個階段的話，就永遠不會進步。因為她這番說話，我便一直捱下去

旁白：萬丈高樓從地起，Winky 重拾書本，是為自己的事業建立更穩固的基礎，有遺傳自媽媽的樂觀性格作為後盾，當然笑著迎接新挑戰

陳詠賢：上班很開心的！

<短片完>