

上班族每天努力工作，都是為了有朝一日晉身管理層，關鍵是，大家是否具備管理人應有的「膊頭」呢？所謂膊頭，意即承擔責任的意識。見微知著，一件小事足以反映主管有無膊頭，且看資深培訓專家孫立民博士的觀察與分析。

孫立民博士



基督教家庭服務中心盈力僱員服務顧問首席顧問，擁有逾15年僱員服務顧問經驗，擅長以幽默手法授課，曾為超過400間公私營企業及政府部門提供培訓及管理顧問服務。



勇於承擔

做主管要有膊頭



一次真實的
「走數」事件

有一天，孫博士在尖沙咀的點心餐廳進餐，突然聽到兩位女侍應爭吵，內容大意是：有客食霸王餐，「走數」約200至300元。一位貌似主管的女職員責怪另一年紀較大的中年女侍應，指她沒有提高警覺，令客人有機可乘。

中年女侍回應說樓面工作繁忙，根本留意不到客人有否走數，女主管卻說只要客人離座就要留神，雙方爭持不下，最後中年侍應感覺不勝其煩不欲再糾纏，於是憤然到儲物櫃從手袋取出現鈔交給女主管作為賠償了事，那位女主管邊說：「咁又唔使！」邊收起侍應的鈔票，一點安慰也沒有。

一個無膊頭的女主管草率地解決了事情，孫博士看在眼裡，不禁搖頭嘆息。

「無膊頭」的主管

孫博士指出，樓面侍應時薪才數十元，卻要賠償客人走數的單，等於當日工作白做！而作為餐廳主管，應理解侍應要同時兼顧招呼客人、上菜及清理桌面，根本無可能注意「食完鬆」的客人。當管理出現亂子時，就二話不說歸咎下屬，推卸責任，相反一位可能肩負著養家重擔的中年侍應，卻願意作出賠償。

孫博士說：「根據觀察，餐廳可能人手不足，因而沒有固定職員負責收銀，每當客人結帳才有侍應到收銀櫃台處理，加上收銀櫃台設於餐廳中央而不是出入口位置，令侍應不容易注意到走數的客人，這是公司管治上的問題，未能提供足夠措施來避免客人走數。而主管只懂將錯誤怪罪到前線員工身上，既不公平，也缺乏承擔意識，而且事件涉及金錢賠償，主管應該要辨清責任誰屬，而不是向員工問責。」

一次真實的
「預飛」事件



話說孫博士的友人有一晚完成體能班後到餐廳進餐，由於太過疲倦，以為自己在連鎖快餐店吃飯，即是已經付款，所以吃過晚餐便由九龍城乘車回鑽石山的家，回到家始發現剛才忘記結帳，由於路途有點遠，時值晚上近10時，他的內心出現了幾分鐘掙扎：究竟應否現在回去付款？餐廳會否已關門？是否留待明天才過去付款呢？

此時，友人想到當晚餐廳主管理數時發現有客人走數，可能會怪責侍應，要侍應無辜地填數；於是他立刻致電餐廳自首，原來侍應沒有發現他未結帳便離開，而餐廳會在10時關門，不過侍應表示要打掃餐廳，到10點半才離開，接著友人立刻由鑽石山飛的到餐廳找數。

「有膊頭」的客人

孫博士指出，不少人都認為友人既然已經打電話到餐廳自首，而且數目不大，留待翌日去餐廳找數也不遲。然而友人擔心自己的疏忽會連累別人，心裡很不舒服，當晚一定不能安睡，所以他選擇立刻回去找數。「連客人都有承擔意識，管理人更加要有膊頭，當公司支援配套不足令前線運作出問題，管理人就要承擔責任，不能找藉口。因為向公司反映支援不足及公平對待員工是管理人職責所在。」