



# Lifestyles 琴台

08

成都日报



2023年7月6日  
星期四

## 拥抱变化 更有奔头

“我学习的是教育专业，在民宿当管家我觉得也能学以致用。”青境民宿的李丹对民宿管家这个职业充满了期待。她说：“做民宿管家，让我真正体会到了什么叫‘拥抱变化’！”

人社部将“民宿管家”作为新职业向社会公布，对于像李丹一样活跃在城郊、乡村的上百万民宿管家而言，这一职业，为更多人打开了就业新窗口。散落在乡村的民宿也因为“民宿管家”这一新职业，能够吸引更多年轻人走向乡村创新、创业，为乡村振兴提供有力的人才支持。

“现在我可以拍着胸脯跟别人说，做民宿管家，也可以出行家。”一提起民宿管家将被纳入新版职业分类大典这事，李丹就忍不住嘴角上扬，她说：“这说明从事这个职业的人越来越多，我们逐渐得到社会的认可，这个职业越来越有奔头。我们精心浇灌的梦想之花终于要绽放了。”

“民宿生活就是我未来的生活。”谨庐精品客栈赖小林笃定地说，民宿管家是一个有很好发展前景的职业。像赖小林这样想把民宿管家做成事业的人有很多。

过去，由于“民宿管家”不在我国的职业目录内，全国高校、职业院校几乎没有设置相关专业课程，民宿业主难以招到合适人才，年轻人因为这项工作缺乏社会认可与职业认定，也不敢轻易入行。认证为新职业后，职业和专业相匹配就形成了良性循环。晋升有了通道，年轻人工作上更有奔头。

作为青境民宿店长，喻波也在思考，他究竟需要什么样的管家帮他经营民宿。在喻波看来，无论是乡村建设还是民宿发展，都需要经过长时间的积累，这就需要民宿管家不仅能在日常的点点滴滴中找到自己的价值，还要足够热爱乡村生活，唯有这样才能守得住淡季时人群散去的寂寞，才愿意为乡村的发展、乡村的振兴发光发热。

民宿管家成为新职业不仅让从业者深受鼓励，也有望激励更多专业人才走进乡村。在不少民宿研究者看来，这是民宿行业人力资源建设的突破，有助于破解民宿核心管理和核心服务岗位缺乏人才的难题，对于民宿服务品质的提升也起到至关重要的推动作用。民宿是根植于乡村的，民宿可持续发展就要与村民形成共享、共荣的整体，引导年轻人走向乡村创新、创业，将为乡村振兴、共同富裕提供有力的人才支持和智力支撑。



做好管家就是做好无数件平凡的小事

成都日报锦观新闻记者 王嘉  
本版稿件未经授权严禁转载

“暖暖远人村，依依墟里烟。狗吠深巷中，鸡鸣桑树颠。”如今，民宿已成为不少都市人归园田居的理想处所。在民宿接待游客，帮客人办理入住，与客人沟通，了解他们的喜好以及提供客人想获得的服务……是民宿管家的日常。暑期来到，民宿更成为成都市民和外地游客出游的一大选择。人社部数据显示，民宿行业蓬勃发展，短短几年“民宿管家”从业者就实现由“0”到“百万”级规模的跨越。去年，民宿管家成为人社部公示的18个新职业之一，对众多旅游从业者来说是振奋人心的消息。新职业经公示征求意见、修改完善后，将被正式纳入新版《中华人民共和国职业分类大典》。点亮“田园梦想”，民宿管家正在为乡村旅游和产业发展带来新活力。

## 民宿管家不只是服务员

“掸”去旧宅院的尘土，村落老屋“变身”民宿，一座座历史悠久的乡村焕发生机，重新呈现在世人眼前。丰富多彩的民俗风情，各具特色的地域文化，底蕴深厚的人文古迹，让乡村散发出独特的魅力。今年43岁的赖小林是金堂五凤镇谨庐精品客栈的民宿管家。她在这里工作了7年。从对民宿工作一窍不通，到熟练掌握技能；从可以做一份好吃的早餐，到与全国各地游客谈笑风生。经过7年的锻炼，她调侃自己已经变成“全才”，学了不少民宿技能。如今，她已经成为了民宿里不可或缺的民宿管家。

“民宿其实某种程度上也是个人发展的一个平台。”在她看来，民宿管家远远不只是服务员这么简单，民宿管家也是民宿的“主人”。“客人来家里了，怎样去招待他，让他吃好、喝好、玩得开

心尽兴，这是民宿管家的职责所在。我们要做的所有事情都是为了客人有家的感觉。”她说。从开始在线上上和客人沟通，介绍民宿、确认行程，到客人抵达后帮忙拿行李、安排用餐、规划出游路线，有时还会亲自带路。赖小林说，面对客人，她更多的是倾听，然后给予反馈，满足客人的需求。在民宿里，曾经人住了一位连住三个月的客人，让她印象深刻。每天早上，她会询问他的日常安排，为客人订餐，一起聊天。有时候客人不舒服，他们不仅帮忙买药，烹饪适合他的餐饮，甚至会陪他到医院看病。“就像家人一样。”

赖小林坦诚地说，民宿管家要做的工作很杂，什么都得会一点，不仅业务能力要过硬，善于沟通愿意分享，能和客人打成一片，还要有一颗在乡村里待得住、静得下的心。

## 一份有温度的职业

夏日的午后，为客人泡上一杯清茶和他们聊一下天是李丹日常工作中的一部分。“这真是一份幸福感很强的职业。”大学刚毕业的李丹便来到青城后山青境民宿做民宿管家。这里青山绿水，鸟语花香，每天与不同客人相处让活泼开朗的她对这份工作有了更多依赖感。在工作中，为客人提供事无巨细的服务，也让她找到了成就感。

7月1日7时许，许多客人还在睡梦中，李丹已经和同事进入了工作状态。调好公共区域音乐的音量、点上香薰，李丹便来到电脑前。“今天有6位客人要入住，再确认一下他们的到店时间和预订的客房房态。对了，陈先生昨晚预订的包车旅游项目已经安排妥了吧？”林女士和她先生中午退房，记得把我们准备好的小礼物给他们带上。”每天工作的开始，她和同事总会先把客人的“大事小情”再梳理一遍，生怕有遗漏。

一大早，民宿便迎来了从上海来度假的一对夫妻：“我是您接下来三天两晚的民宿管家，根据您的诉求制定了一份初步行程表，您可以参考。有任何需求，随时联系我。”行程安排中，室内娱乐、户外运动、下午茶时间应有尽有。

与酒店相比，民宿想要留住客人，除了硬件设施外，更重要的是更有人情味的服务。在李丹看来，有温度的服务是民宿的一大优势，让客人感受到宾至如归，不仅回头客不少，还能结交朋友。“民宿管家是客人到民宿后接触最多的人，民宿管家的服务能够影响客人对民宿的印象。”

成都IT从业者林女士告诉记者，端午节时，她与丈夫带着孩子来青境民宿，与李丹成为了朋友。李丹的热情好客让她和家人感到十分温馨。这不，趁着周末，她又推荐父母前来民宿居住。李丹嘘寒问暖，关怀备至的照顾，让林女士的父母赞不绝口。林女士笑着夸赞说，李丹照顾父母，比自己照顾得都细致，在这里他们感受到了家的温暖。

李丹认为，人们之所以把民宿当成休憩之所，理由或许有很多，但内心的愉悦一定是他们一来再来的原因。这就需要管家把形形色色的客人都当成家人，设身处地为他们着想。“如果不能在突发状况时，控制好自己情绪，优先考虑客人的感受，如果不能在与客人建立情感连接的过程中，找到方法、获得成就感，那么很难把这份工作坚持下去。”她坦言。



# 当民宿有了职业化管家后

## 通过工作传递家乡文化

为一间房，赴一个村，民宿不再只是旅途中的歇息之地，还成为游客踏上旅程的最初缘由。相较普通酒店，民宿更具风俗气息，风格多样，无论是美食打卡、生态观光、文化研学还是康养度假，都可以暂别城市的喧嚣，体验与大自然亲密接触的慢节奏生活。

优秀的民宿管家能够带领客人找到更好的旅游体验，云端温泉酒店的民宿管家邹坤豫便是这样的管家。邹坤豫是成都本地人，对青城山及周边好玩的，好看的，好吃的了如指掌。这也让他成为客人心目中的“真人版小红书”。每日下午通常是民宿管家“上才艺”的时候，邹坤豫也亲力亲为。

“小朋友们，快来集合啦。”他化身“孩子王”，带着孩子们参与内容丰富的文化体验活动，让家长和孩子都能感受到成都深厚的文化底蕴。邹坤豫告诉记者，民宿管家必须要有才情，唯有这样才能让客人觉得在民宿的生活妙趣横生。

“他对当地的情况非常熟悉，在不做攻略的情况下，仅仅和他交谈，我就了解了当地的人文历史。我们都很愿意和他聊天。”来自广东的游客黄先生对邹坤豫的服务竖起了大拇指。去年10月开始的民宿工作的邹坤豫认为，与酒店大堂经理最大的不同是，民宿管家与客人有更多的情感沟通。他愿意与客人分享自己的经

历与感受，让客人在民宿里找到共情。他觉得，他与客人更像是平等的朋友，通过与客人沟通，传递家乡文化。

虽然每一种新职业从公示、发布到市场应用都有很长的路要走，需要经过长期的打磨与考验，但最终，一套人才的选拔、培养、认证的职业教育体系将建立并完善起来。“民宿管家的职业化将点亮指引行业前行的灯塔。”北京第二外国语学院旅游科学学院副院长李彬相信，“民宿管家只是众多职业中的一个，很多人终其一生依旧平凡，但那又如何？只要有一颗不惧平凡的心，一样能成为故事的主人公。”

## 专家访谈

# 激活乡村振兴的流量密码

记者：人力资源和社会保障部公示了“民宿管家”等18个新职业。民宿作为一种文旅新业态，正在迎来快速的发展。在这个新职业的背后，其实有四川文旅人的助力吧？

汪晨雨：2020年，四川省人力资源和社会保障厅、四川省文化和旅游厅共同启动了四川省旅游行业职业体系建设工作，并成立了专门课题组。省旅游培训中心作为课题组成员单位之一，在四川省旅游学会、四川省职业技能鉴定指导中心的支持和指导下，对文旅融合新业态催生的新职业进行了前期梳理和调研。其中，结合民宿行业蓬勃发展的态势，依托成都作为农家乐发源地的优势背景，培训中心先后多次走访调研我省民宿集群，最终决定将“民宿管家”作为新职业进行申报。

中心受邀参加了人社部组织的国家职业分类大典修订行业会议，并对新职业进行了阐述发言，在此之前结合各方意见，参与起草了向人社部提交的《“民宿管家”职业技能标准草案》。在社会各界的努力推动下，“民宿管家”即将

得以设立为国家职业大典中的新职业，其对于增强民宿从业人员的社会认同度、促进就业创业、引领职业教育培训改革、推动乡村振兴、推动文旅经济高质量发展等都具有重要意义。四川旅游培训中心也将一如既往地投身于文旅行业职业体系建设和人才教育培养的研发工作中，为文旅高质量发展作出更大贡献。

记者：我省将“民宿管家”作为新职业进行申报，这对民宿的发展有何意义？

汪晨雨：民宿已经不是陌生概念，核心是在地文化、环境、生态、生产生活等为吸引力，用闲置的房产或特别建设房产，结合自身特点用各种方式表达给住宿者，提供的住宿服务。与传统酒店业不同，民宿根本在于独特的资源禀赋和主人的理解与表达，那么传递这些信息的媒介就是我们的民宿管家。

全面地理解民宿，才能理解民宿管家这个职业。因为民宿的各种条件再好，也只能是“呈现”，把这些软硬件所表达的理念传递给客人，实现“人、情、景”的对话，就是管家工作的“魂”。随着消费市

场的细分，民宿未来发展前景非常广阔。民宿这种特别的住宿业载体，可以满足人群的多种需求，比如：求新、求奇、求静、求遇、求驰、求闲、求聚等。

民宿管家对人才的复合性要求高。在民宿经营的前中后端，民宿管家分饰不同的角色：懂营销会管理；懂美食会摆台；懂美学会动手；懂需求会沟通，甚至懂驾驶会修理，懂得越多越好。随着“民宿管家”成为18个新职业之一，民宿管家新职业的设置，民宿管家职业标准的制定，民宿管家持证上岗对从业人员的知识结构搭建的引领等新举措，对行业整体服务质量的提升无疑至关重要。这是促进行业发展的重要利好消息，将创造更多的就业机会和经济效益。

记者：民宿为何需要管家？他们的工作职能是什么？与普通酒店服务员有何本质的不同？

汪晨雨：民宿管家的工作从客人入院，到退房出门，全程都需要随时待命服务。日常工作包括确认入住、用餐、下午茶、娱乐需求等信息，背后就是排房、排菜单、

排买单、排接送单；客人到达后，接客、介绍、安排入住……为客人解决任何住宿困扰等。从日常工作内容上看，民宿管家岗位任务结合了酒店业销售前台、客房、餐饮、工程各部门的工作内容，只不过住宿场景从酒店变成了民宿。成为一个优秀的民宿管家，必然需要长时间的学习、实践、积累，它并非一个年轻人专属的职业。总之，新职业的涌现反映出社会需求和趋势的变化，也为人们提供了更多的就业机会，有广阔的发展前景。未来，这些职业将会越来越受到欢迎，也为相关行业的发展提供了契机。

记者：民宿是地区旅游的配套，也是地区特色对外服务的窗口，民宿已经慢慢成为地区特色产品的推销商。民宿也是实现乡村振兴的入口，是乡村旅游的一种新兴业态。近年来，我国民宿产业发展迅速，但同时民宿各类人才供不应求，民宿产业化呼唤民宿人才职业化已成为趋势。民宿产业化发展对职业化、规模化、专业化的民宿运营管理人才队伍有着迫切需求。为培养民宿运营管理人才，对

此四川方面有何举措呢？

汪晨雨：民宿管家这一新型职业的出现，既是民宿产品开发和运营服务的特色之源，也是乡村振兴的生力军，但因此也成为民宿扩张和拓展最大的瓶颈，有别于酒店行业的标准化服务，民宿管家在个性化、个性化的服务下，应具有更多精细化、多样化的服务标准。

目前，民宿服务质量参差不齐，缺少民宿管家或者民宿管家能力不足等问题，在巨大的人才市场需求引导下，顺应民宿发展的特点，要着重培养和造就更多的民宿管家或民宿职业经理人。培训是民宿人力资源建设的解决之道，是民宿发展之本。

人力资源和社会保障部今年向社会发布“民宿管家”职业标准，宣贯标准，服务从业人员，将是我们下一步工作重点。“民宿管家”职业标准将构建一套新业态引领、新模式广泛应用的考评标准和职业培训体系，帮助民宿管家充分发挥自己的岗位职责，促进职业化发展，提升民宿服务水平，促进消费，带动乡村振兴。（汪晨雨：四川省旅游培训中心副主任）