



码上看报



码上订报

我在村里当“管家”

民宿管家为游客提供专业化、个性化服务

“做民宿之前,我在报社当了多年记者,和你们一样学新闻的,之后又去了互联网公司……”退房等车的间隙,管家孙乾招呼两位女大学生房客在吧台稍作休息,来杯咖啡再出发。从陌生到熟悉,似乎就发生在某个闲聊的瞬间。

车来了。孙乾熟练地拎起行李箱

向院外走去。“一路顺风,欢迎再来!”这样的迎来送往几乎每天都在重复,但也有不同。孙乾说,“做民宿管家,让我真正体会到了什么叫‘拥抱变化’!”

如今,人社部将“民宿管家”作为新职业向社会公布,对于像孙乾一样活跃在城郊、乡村的上百万民宿管家而言,有了更多的身份认同感。民宿

管家“转正”,也让这一职业开始朝着职业化方向迈进,为更多人打开了就业新窗口。

旅游平台统计显示,2023年五一假期期间,民宿订单量达到了2019年同期的3倍左右。民宿提供给客人更加多元、沉浸式的度假体验,也成为乡村旅游消费的新增长点。



从一个工种到职业经理人

位于北京通州区张家湾镇的皇木厂村(又名皇家新村),是一个有着600多年历史的漕运古村,曾因时代变迁一度衰落。近几年,随着北京环球度假区的开园,住宿需求迅速提升,民宿成了让这座古村焕发生机的新源泉。一批新村民先后到来,孙乾就是其中之一。

“现在大家看到的是一个孟菲斯主题风格的院子,非常适合拍照打卡。”在多个社交媒体平台,孙乾都注册了账号,不少客人都是看到了平台上的视频专程来打卡的。

如今直播已成为民宿管家推销住宿产品的重要途径之一。

运营管理民宿的两年多时间里,孙乾对这个职业的认知产生了一些变化。“原来认为客人可能只需要一张床,现在发现,根据客人的个性化需求提供服务才是根本。”在她看来,对民宿管家的要求在变,但本质还是一个服务行业,需要人与人之间接触,打造多样的产品。对从业者来说,会十八般武艺是一方面,真正有温度的服务是让客人有一种回家的感觉。

“酒香也怕巷子深,处在远郊

的村子怎么让更多人知道,媒体从业经验给了我非常大的帮助。”孙乾说,现在一名优秀的民宿管家需要懂得整个民宿的运营管理,如何获客,如何打品牌、做客户转化、私域运营,与传统的从事客房餐厅服务的民宿管家相比,已然从一个工种变成了职业经理人。

去年3月,孙乾联合村里的多家民宿主发起成立了民宿联盟,与片区内及周边社区居委会、村委会等组织加强联动,争取更多支持。“只有整个区域好了,我自己的民宿才会发展得更好,所谓同生共赢。”孙乾说。



孙乾正在通过直播介绍自家的民宿。

老村民家门口就业成为新管家

推动乡村民宿运营从松散向集约化方向迈进,这一点,北京市怀柔区渤海镇北沟村党支部书记王全感触更深。

2022年6月,京郊首家宿集民宿中心在北沟村成立。如今,北沟村150余户人家中,已有50余户办起了旅游民宿。村民人均年收入从2004年的4500元,提高到了现在的3万元。许多外出务工的年轻人纷纷回到村里。王全回忆说,2004年最早开始做民宿的时候,村民们都没什么概念。“有人来,收100块钱管吃住,卫生间很多都是公共的。很快就没什么人来了,后来村里

决定要做精品民宿。”

做精品民宿,就得有精品民宿管家的配套服务。“村民缺乏专业知识,管理得就不太好。”王全说,除了外出学习参观,村里还与专业的公司、协会进行合作,给当地村民提供专业培训,提高品位和服务意识。

在北京美丽乡村联合会的支持下,北沟村引进了两家专业的民宿酒店管理公司,一方面代运营部分民宿,同时也将培训常态化。

晓雪就是被引进的专业管理人才之一。来北沟村做民宿管家之前,她就职于一家四星

酒店。与其他行业转业的人群不同,晓雪在新岗位上有着更多的敏锐度,例如检查客房布草、卫浴间时会立刻发现可能让客人不舒服的地方。

在晓雪看来,与酒店服务相比,民宿管家工作更需要的是情怀,把民宿当做自己的家,用这个心态去接待客人,工作就很顺畅了。

近年来,随着民宿市场规模的不断发展,初级民宿管家已经不能满足市场需求,专业的高级人才愈加难求。无论是乡村民宿集群,还是城郊分散民宿,都需要专业人才带动行业规范发展。



晓雪正在与客人一起包饺子、做年夜饭。

职业化推动民宿产业正向循环

“截至2023年2月,全国在工商部门注册的民宿市场主体数量是14万家,民宿产品的数量至少是四五十万家。”中国旅游协会民宿客栈与精品酒店分会会长张晓军分析说,按一家3个用工估算,全国民宿直接从业人员应该在200-300万人。但是,现有在职管家水平参差不齐,且来源多样,既有本地村民,也有外来招聘,或者临时用工。这种来源的多元化暴露出两个问题,一是数量严重不足,二是品质严重不够。“民宿管家不只是提供简单的服务,他应该是

服务人才、经营人才、管理人才的结合,是一个通才的存在。”

张晓军说,人社部把民宿管家认定为新的职业,能够有效解决民宿管家后备力量不足的问题,同时也在推动民宿行业的产业化发展。“我们看一个业态能否成为一项产业,职业经理人是一项核心衡量指标,没有职业经理人,就不可能职业化,更不可能产业化。所谓职业化就得既有数量保障,又有品质保障,还可以流动。过去10年,民宿管家基本上本地来本地用。人才内循环有一

个弊端,就是水平难以提升。所以只有职业化才能解决这个问题,职业化意味着可以流动,而流动就能形成一个正向循环。”

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。在张晓军看来,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。”

新闻多一点:

民宿管家“管”什么

民宿管家身上的“担子”远比想象中重。在城市民宿里,管家可能需要成为住客的导航,知道哪条路线距离民宿最近,知道民宿附近有哪些美食,而在乡村民宿,管家需要掌握的技能更多。

入行民宿管家快1年的李俊辰告诉记者,成为一名乡村民宿管家,至少需要具备市场推广、房源运营等商业技能,“最好再有些才艺,是个乐器达人或者饭菜能手”。他的搭档刘慧敏则说,除了提供基础的住宿服务,如办理入住、客户接待、清洁卫生等之外,乡村民宿管家还要满足住客的出行需求,“包括结合当地的特色文化,规划出行路线、推荐游玩景

点,以及提供情绪价值”。

2022年,民宿管家正式成为人社部公布的18个新职业之一。官方对民宿管家的定义是:提供客户住宿、餐饮以及当地自然环境、文化与生活方式体验等定制化服务的人员。其主要工作任务包括:策划当地自然人文环境、休闲娱乐与生活方式体验活动,推广销售民宿服务项目;受理预订,与客户沟通,了解个性化服务需求,策划制订服务项目与方案;介绍民宿服务项目与设施,协调指导员工提供接待、住宿、餐饮、活动等服务项目;检查项目服务质量,协调处理客户诉求,保证服务质量等8项。

(本版稿件综合央广网、《中国青年报》)