

“诗与远方”还是“喂马劈柴”？

快报记者体验民宿管家的“十二时辰”

新职业
新体验

揭秘新职业

一边工作一边旅游的职业，你羡慕吗？随着旅游复苏，民宿热的到来，“民宿管家”这样一份新职业逐渐进入大家的视线。

2022年，民宿管家正式成为人社部公布的18个新职业之一。前不久，人社部面向社会公开征求66个国家职业标准意见，民宿管家等国家职业标准首次公示。

作为文旅新业态发展出的新职业，民宿管家给年轻人提供了全新的职业选择。民宿管家是指提供客户住宿、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。



记者体验民宿管家工作

新职业 体验

忙碌且细致，把每一间房完美地交给下一个客人

胡珊工作的民宿坐落于田野间，眼下，紫色的小花遍地绽放，粗壮的玉米秆已经高过头顶，成群结队的鸭子在小池塘里嬉戏，民宿配套的小火车载着孩子，留下一路欢声笑语。

但这些美好的画面，胡珊并没有时间细细欣赏。一大早，她围绕着45间客房开启了忙碌且细致的工作。

“早上一来，先整理前台，然后整理一下沙发、靠垫，检查纸巾是否需要补充，大堂里的设备都要检查、开启，包括咖啡机、唱吧等，这些双人自行车也要搬到户外去，方便客人使用……”胡珊细数着早上一来的准备工作，记者一件件默默记下，可真正做起来却手忙脚乱，脑袋会了，手却没会，把供客人办理入住时坐的椅子塞进了桌肚里，“这样客人落座不方便，应该把椅子往外拉一点，留下一人的空隙，这些小细节都是我

们民宿管家应该考虑到的。”胡珊提醒。

前台整理完毕，到了早餐用餐时间，管家要去餐厅观察一下客人用早餐的情况、检查儿童乐园的打扫情况。做完这些，基本就到了退房的时间，房间打扫完以后，民宿管家还要一一检查，45间房一间都不能落下。“查房要敲三下门，确保里面没有客人。进来第一件事就是开窗通风，检查电器是否可以正常使用，床品有没有铺整齐，房间里有没有蚊虫，卫生间有没有水渍，消耗品有没有补充……我们要把每一间房完美地交到下一个客人手里。”按照胡珊的要求，记者也学着查房，这项工作听起来简单，可做起来总容易丢这忘那，想要像胡珊一样细致从容、分毫不差，一定是千百次重复积累起来的。

忙完这些，紧接着就是下午的人住高峰期。一位客人刚停好

车，大老远就和胡珊打起了招呼：“嗨！我又来了！”胡珊想起来这位客人一个月前才来入住过，当时因为房间的吹风机送去维修了，还产生了一些“小插曲”，“当时我及时观察到了客人的情绪不太对，立刻送去备用吹风机和欢迎水果，还向他们解释了原因。”胡珊的补救措施消解了客人的不愉快，“我一直坚信，在一定程度上，民宿管家的服务决定了民宿的品质。”

胡珊告诉现代快报记者，民宿管家的微信是要24小时在线的，如果客人在入住期间有什么问题，她会立即响应，第一时间去解决问题。遇上节假日或者周末高峰期，一天走上两万步都是常有的事，晚上也都是留在民宿不回家的。“我们还会向客人介绍当地的吃喝玩、游购娱。虽然事情多，但就像是和不同地方来的客人交朋友，这种感觉也挺好的。”

记者 手记

体验完民宿管家这份工作，我才发现“诗与远方”是别人的，“喂马劈柴”才是自己的。

他们事无巨细，无微不至。无论是提供住宿、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，还是满足旅游者的个性化需求，他们都可以细致从容地做好每一个细节。甚至在平凡的岗位上，他们也在用自己的方式，为乡村振兴贡献着力量。

在这些琐碎的工作中，他们可能无暇顾及眼前的风光，无法享受热热闹闹的节假日。但是他们能看到都市白领在这里卸下疲惫，看到天真烂漫的孩子在田野间奔跑，看到附近的村民因为旅游业的发展过得越来越好，我想这就是这份职业的意义。民宿管家正成为受到认可的新职业，能够帮助更多年轻人返乡创业，为乡村注入更多“新鲜血液”。

新职业 前景

点亮乡村美好生活，首批“科班生”将毕业

胡珊其实也是“半路出家”，从事旅游行业近十年的她，做民宿管家刚刚半年。“成为民宿管家之前，对这个职业是一个很模糊的概念，真正做了以后才知道原来要做的事情这么多、这么细。虽然累，但也挺幸福的，因为你每天都在交朋友，都在与他们分享生活。”

对于80后的胡珊来说，选择这个新兴职业，既是尝试，也是挑战。以前的她是做旅游产品运营的，当她走出办公室，去直接接触客人的真正需求，她发现自己其实很适合这份工作，“我个人觉得，民宿管家这个职业比较适合80后、90后这个年龄段的人，对生活有一定阅历，热爱生活，性格比较开朗，然后就是需要有一定的责任心。”

做一名民宿管家的满足感和获得感，不仅仅来自于和客人交朋友，还来源于对附近乡村带来的改变。胡珊告诉现代快报记者：“我们把高淳豆腐干、菜籽油、陶瓷这些土特产放在大堂里代销，民宿的一些阿

姨也都是本村的，带动了附近村民就业。我们的一些客房套餐里还包含村内的体验项目，比如磨豆浆、做米糕等，不同季节，附近村子里也有种植、采摘等可供游客体验。我们民宿人气越来越旺，也为他们带来了收入。”在胡珊看来，民宿管家是一份累并快乐着的工作，随着乡村旅游的兴旺、民宿行业的发展，这份职业很有前景，值得一直做下去。

现代快报记者了解到，2021年，教育部设置了民宿管理与运营专业，目前约30所职业院校开设了这个专业。眼下，第一批学习这个专业的学生也即将毕业，走向实习岗位。南京旅游职业学院第一批民宿管理与运营专业的学生张紫莹，正在胡珊供职的这家民宿实习，她告诉记者：“我们在学校里学习了咖啡、园艺、调酒、茶艺、摄影、客房服务等课程，未来民宿管家一定会越来越职业化，并且是‘十八般武艺’样样精通的多面手。”



柯画田园民宿



民宿管家到底是做什么的？是人们想象中的“诗与远方”吗？现代快报记者来到南京市高淳区高岗村的一家田园民宿，跟随胡珊体验“民宿管家”这份新职业。

现代快报+记者 张然/文
钱念秋/摄



扫码看视频