

乡村旅游热带火民宿,然而“需要人的民宿很多,但找不到合适的人选”

民宿管家“外热内冷”困局如何破解?

本报记者 陈丹丹

客户接待、房间检查、行程规划、策划活动、维护客情……这个暑假,民宿管家张阳忙得脚不沾地。

随着暑期乡村旅游持续升温,民宿管家被越来越多的人熟知与关注。但有专家指出,当前,民宿管家的发展面临“外热内冷”的问题。从外部看,民宿行业发展迅速,相关产业对于专业能力强、综合素质优的民宿管家需求旺盛;然而,就业内实践而言,“需要人的民宿很多,但找不到合适的人选”,专业型、复合型、高素质人才更是“一将难求”。

自2022年被纳入国家职业目录以来,民宿管家的市场情况如何?从业者面临怎样的职业技能要求?如何进一步推动其规范化发展?《工人日报》记者对此进行了采访。

有民宿反映“一将难求”

“从接待游客,到检查客房,再到定制旅游攻略,民宿管家的工作内容相对繁杂,旺季常常是全天候服务。”张阳在闲鹤庄旅居基地任职已有3年,今年5月,为支援甘肃省陇南市新店运营以及为暑期旺季的到来做准备,他从云南调派至甘肃,一边从事民宿管家工作,一边带新人培训。张阳表示,据他观察,这类人才缺口现象在寒暑期等旅游旺季较为多发。

中国旅游协会民宿客栈与精品酒店分会副会长兼秘书长、全国等级旅游民宿评定与复核专家穆晓雪在接受《工人日报》采访时表示:“当前,民宿管家专业人才需求呈爆发式增长,人才缺口较大。”

“各地民宿持证或有成熟经验的民宿管家需求旺盛,尤其是在热门旅游目的地及

阅读提示
暑期乡村旅游的火热,也带火了民宿管家。然而,有民宿反映“一将难求”,业内初步估算专业人才缺口超百万。同时,从业者对自身的职业技能提升与长远发展也有了更全面、更深层次的需求。专家表示,为破解民宿管家供需困境、进一步促进民宿管家职业发展,需从技能培训、政策扶持、行业规范等方面协同发力。

高端精品民宿聚集区,初步估算专业人才缺口超百万,并且这个数字仍在扩大。”穆晓雪强调,民宿管家的人才缺口不仅体现在数量上,更在于专业型、复合型、高素质人才的稀缺,“许多民宿反映‘一将难求’,而这已成为行业高质量发展的瓶颈之一”。

造成人才缺口的原因有哪些?浙江大学公共管理学院特聘副研究员郑淋议分析认为,旅游淡旺季的“时间约束”、民宿较为分散的“地域约束”、缺乏对口专业支撑的“专业性约束”,是民宿管家这一职业面临的主要挑战。

“与此同时,部分乡村民宿为家庭式经营,较难承担专职民宿管家的长期薪酬。此外,这一岗位本身对时间的高标准要求,也让部分从业者难以适应,进一步加剧了供需错位。”郑淋议说。

催生复合型技能需求

根据人力资源和社会保障部、文化和旅游部2024年发布的职业标准,民宿管家的职业定义为“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”。由此可见,从业者应具备优良的综合素质与复合型能力。

“民宿管家的核心要求在于深度服务与体验设计,从业者不仅要能洞察客户需求、结合在地文化打造个性化体验,承担起在地文化传播的责任,还要整合资源、协调运营,以

主人翁心态应对突发情况。”穆晓雪表示,民宿管家是集服务专家、体验设计师、运营经理、文化使者于一身的复合型人才。

“民宿管家事事都要想在客人前面。”程丹丹在安徽歙县某民宿担任民宿管家,在她看来,这份工作需要注意许多细节,例如,提前两小时为客人打开客房空调、雨天主动送伞、为游客定制旅游攻略等。“很多客人对我的服务满意,不仅给我写好评,还常常推荐朋友来住民宿。”程丹丹说。

云南省旅游民宿行业协会会长贺双全进一步提出,当前,人们对民宿管家的职业认可度和接受度还有一定提升空间。“初级民宿管家需要掌握前台技能、本地资源整合、基础客诉处理等复合能力,高级民宿管家还要懂运营设计,绝非只是提供简单服务。”贺双全说。

“民宿管家的职业技能应当灵活调整、与时俱进。”张阳表示,在暑期等旅游旺季,民宿管家的工作应以应急处理为主,随时回应客户需求;到了淡季,工作内容则转向自我提升与宣传推介,例如,通过直播、Vlog拍摄等新媒体手段,推广民宿和本地文旅资源。

职培提速 规范赋能

开展系统化的职业技能培训,对于破解民宿管家供需困境、满足从业者职业发展需求至关重要。

“刚入行时连‘布草’都不懂,而民宿管家

对于各方面能力的要求却非常高。”程丹丹坦言,在入行初期曾因技能不足而陷入职业困境。对此,她参加了民宿管家培训计划,从基础客房打扫、接待礼仪,到研学营的客诉处理、消防知识,再到加强班的短视频拍摄与剪辑技巧,进行全面学习提升,逐步构建起职业技能体系,并取得了民宿管家五级职业技能证书等。

近年来,民宿管家的职业规范化进程不断加速。《民宿管家国家职业标准(2024年版)》的发布,明确了民宿管家的职业技能等级、职业能力特征等。行业层面,中国旅游协会民宿客栈与精品酒店分会编制、中国旅游协会发布《乡村民宿管家等级评定》团体标准,通过组织培训、开展等级评定,并建立人才库,为民宿管家提供跨企业发展机会。此外,文化和旅游部市场管理司、浙江蚂蚁公益基金会、中国乡村发展基金会组织民宿管家公益培训,截至今年底,培训人数预计超过1万人。

为进一步促进民宿管家的发展,郑淋议建议,相关部门需要整合产业链,打破地域与时间限制,构建民宿集群,既稳定民宿管家就业,又降低民宿用工成本和民宿管家信息搜寻成本。行业内部应搭建供需对接平台,规范服务时长与薪酬标准,整合资源并提供系统性技能培训。同时,从业者需要清晰服务边界,广泛学习跨学科知识,参与培训提升技能水平,增强职业综合竞争力。

对于专业人才的培养方向,贺双全提出,民宿管家应侧重解决眼前人、眼前事,实时响应新技术应用与政策变化等,不断提升民宿服务口碑与专业化程度。

“学界与业界应进一步推动实训型教材开发,让培训后的民宿管家能快速、高效胜任岗位。此外,通过优秀民宿管家的示范效应,提升行业认可度,形成技能提升、收入增长、职业吸引力增强的正向循环。”贺双全说。



高温巡检保安全

8月11日午后两点,杭州气温高达38摄氏度。在浙江铁路货运枢纽——中国铁路上海局集团有限公司乔司编组站站内,货检员正在仔细检查货物的装载情况,不放过任何一个细节;检车员们穿梭在列车之间,认真检查车辆走行、制动装置等关键部位。

本报通讯员 何俊焯 汪晟摄

贵州出台26条措施进一步稳岗扩岗

本报讯(记者李丰)记者近日从贵州省人力资源和社会保障厅获悉,贵州省14部门制定出台《进一步稳定和扩大就业若干措施》,提出8个方面26条措施,从支持企业稳岗扩岗、强化职业技能培训、多渠道挖掘就业岗位等8个方面精准施策,全力打出稳岗扩岗“组合拳”。

在支持企业稳岗扩岗方面,将企业、个人稳岗扩岗专项贷款单户授信额度分别提至5000万元、1000万元,加大失业保险稳岗返还力度并提高比例,着力扩大社会保险补贴范围。实施阶段性缓缴社会保险费政策,缓缴期间免收滞纳金。失业保险费率从3%降至1%,同时加力落实一次性扩岗补助。技能培训聚焦产业需求,启动就业培训联盟建设,开设100个校校、校企合作“订单班”,推动完成年度18万人次培训目标任务,围绕“一老一小”领域开展项目化和清单化技能培训100个班次。聚焦返乡农民工等群体,开展技能储备培训。

在挖掘就业岗位方面,2025年底前释放人工智能、低空经济等新兴领域及以工代赈岗位超40万个,统筹资金开发临时公益性岗位安置脱贫劳动力等困难群体。健全就业服务“一张网”方面,在3000人以上的村(社区)逐步完善零工市场、家门口就业服务站等体系,完善15分钟就业服务圈功能。强化劳务协作站体系化建设管理,加强全省就业信息化“一库一平台”建设。

在鼓励创业方面,通过“返乡创业小老板”培育工程鼓励创业带动就业,个人创业担保贷款额度可达30万元,小微企业创业担保贷款额度可达400万元,并按照有关规定给予贴息。

甘肃多措并举推动积石山受灾群众务工增收

本报讯(记者康勤)钢筋工、农艺工等13个工种培训68个班次,2959人掌握新技能;全县输转劳动力8.14万人,实现劳务收入17.95亿元……一组组数字背后,是甘肃积石山地震灾区群众重拾生活信心的生动写照。记者从甘肃省人力资源和社会保障厅了解到,今年以来,甘肃省人社厅通过多项举措推动受灾群众务工增收。截至目前,积石山保安族东乡族撒拉族自治县(以下简称积石山县)共输转城乡富余劳动力8.14万人,实现劳务收入17.95亿元,为灾后恢复重建提供了坚实支撑。

甘肃省人社厅采取“1+16”公共就业服务模式,即1个零工市场和16个零工驿站相结合,形成覆盖全县的就业服务网络。在13个集中安置点设立零工驿站,配备就业专员,常态化开展“送岗上门”活动。通过举办小型招聘会、运用积石山招聘小程序、抖音快手直播等方式,为有就业意愿的9981人实现了就业。

当地聚焦重点群体,开展精准帮扶。针对未就业高校毕业生,持续开展基层项目对接招聘活动。今年积石山县已登记高校毕业生995人,其中647人已实现稳定就业。探索“就业工厂进社区+一站式就业服务”模式,吸纳安置点150多名劳动力实现就地就业。全县22家乡村就业工厂(帮扶车间)共吸纳922名劳动力就近就业,其中脱贫劳动力457人。同时,加大创业扶持力度,震后已累计发放创业担保贷款17亿元,有效激发群众创业就业的内生动力。

结合市场需求和劳动者意愿,当地开展“订单式”“嵌入式”职业技能培训,完善“培训机构+劳务中介+就业企业”一体化培训就业体系,帮助群众掌握一技之长,实现高质量就业。

宁夏吴忠持续增强脱贫劳动力就业帮扶

本报讯(记者马学礼 李静楠)记者近日了解到,2025年以来,宁夏回族自治区吴忠市深入开展防止返贫就业攻坚行动,通过加强监测摸排、拓宽就业渠道、强化技能培训等多项举措,不断增强对脱贫劳动力的就业扶持力度。截至目前,吴忠市脱贫人口务工总规模已达76137人,已为7604名易致贫返贫监测对象代缴98.85万元社保费。

据了解,吴忠市通过防止返贫监测信息系统,动态掌握脱贫人口的务工就业规模,全面摸清脱贫人口劳动力底数,确保失业人员底数清、技能状况清、就业需求清。

在助力脱贫劳动力提升劳动技能和水平方面,吴忠市紧密结合当地特色产业及其就业需求,积极开展“订单式、定向式、定岗式”培训。培训覆盖快递员、养老护理、焊工操作等多个领域,采用“理论+实操”相结合的模式,并根据脱贫劳动力的培训意愿,灵活地在田间地头、工厂车间及其家门口设立培训班。

为给脱贫劳动力精准推送就业信息,吴忠市人社部门统筹举办线上线下招聘会共58场次,发布专场招聘信息,推送就业岗位4200个。同时,针对脱贫劳动力中的就业困难群体,采取乡村公益性岗位安置和加强技能培训等兜底性就业保障举措。

据悉,吴忠市各县区也积极探索适合本地实际的就业帮扶模式,因地制宜发力。其中,盐池县通过“码上就业”小程序等数字化就业平台,精准推送岗位6000个,帮助1.3万余名脱贫劳动力找到工作;青铜峡市通过“跨村联工”机制,让6263名脱贫劳动力在蔬菜种植基地、菌菇加工车间等场所就近就业;同心县为务工人员开通公交专线,以“点对点”输转、劳务经纪人带动等方式,帮助2.6万名脱贫劳动力稳定就业;利通区在8个乡镇量身打造“特色招聘会”,将家政服务、物流配送等岗位直接送到“家门口”,帮助3942人找到工作。



“云菜市”拓宽致富路

8月19日,安徽省合肥市庐江县移湖街道永桥村村干部赵龙担任“主播”,带着白鹅、麻鸭、茭白、葛粉、花生米等土特产轮番出境,不断刷新销量。

自今年4月起,移湖街道开设“书记四人寻云上菜市”直播间,让所属永桥、闸山、马堰、八里等4个村的农产品搭上“直播快车”。目前已开播100余场,累计成交金额150多万元。“云菜市”不仅拓宽了销售渠道,擦亮了地方特色农产品品牌,更为推动乡村振兴提供了新思路。

本报通讯员 巢志斌 摄

全面摸排服务需求,实现服务对象全量建档、实时更新

西宁采用“定制化+跟踪式”模式帮扶农民工等群体

本报讯(记者邢生祥)记者近日从青海省西宁市民政局了解到,今年以来,西宁市探索建立“青情汇救”救助帮扶服务模式,组建“社会救助专职人员+社会工作者+志愿者”的联动帮扶队伍300余人,以救助保障对象中“老、小、病、残”特殊困难群体为核心对象,全面摸排服务需求,实现服务对象全量建档、实时更新,需求清单每月动态更新,确保精准施助。

“这么多人帮我过上了安稳的日子,非常感谢大家。”西宁市城西胜利路街道居

民车志明从前独自一人在四川以做零工为生,今年年初返回西宁后陷入无社保卡、无固定住所、无收入来源的困境。胜利路街道办事处掌握情况后,第一时间启动“青情汇救·聚爱胜利”专项帮扶机制,多部门协同联动对其实施精准救助:民政部门开通绿色通道为车志明申领700元临时救助金,就业部门对接辖区资源帮助其获得小区安保岗位,司法部门发挥协调职能成功落实临时过渡住房保障……这一系列帮扶举措既解决了车志明的基本生活需求,又为他后续发展创造了

有利条件。

今年以来,西宁市通过政府购买服务的方式,引入专业机构和社工团队,丰富“青情汇救”救助帮扶服务内容和形式,健全“需求采集—服务派单—质量回访”闭环工作链条,采用“定制化+跟踪式”模式,为农民工、低保户等群体提供生活照料类、医疗健康类、心理疏导类、能力提升类、资源链接类服务,做到“一户一策”覆盖率达100%,累计为1.11万人次完成各类服务。

此外,西宁市还统筹引领多方力量参

来搞建设发报酬,带动更多群众就近就业增收。创新实践“县级国企带镇村”“镇级乡建公司”“村民自建”三种劳务组织模式,推动实现农村群众和村级集体“双增收”。

今年以来,陕西省发展改革委进一步坚守“赈”的初心,有效发挥超常规逆周期调节作用,以更大力度推进以工代赈工作。其投资计划共分8批下达至全省90个县(市、区),支持374个农业农村基础设施建设项目。此外,2025年度项目实施结束预计可带动3.28

创新实践“县级国企带镇村”等劳务组织模式

陕西今年以工代赈预计带动3.28万人务工

本报讯(记者祝盼 毛浓曦)记者近日从陕西省发展改革委组织召开的全省以工代赈工作视频推进会上获悉,2025年,陕西省累计安排以工代赈专项资金14.28亿元,同比增长90%,创历史新高。

以工代赈指“以务工代替救济”,2005年12月国家发展和改革委员会发布的《国家以工代赈管理办法》规定:以工代赈是指政府投资建设基础设施工程,受赈济者参加工程建设获得劳务报酬,以此取代直接救济的一种

扶持政策。实施以工代赈,主要是为了加强低收入群体就业帮扶,鼓励引导群众通过劳动实现增收、提高技能。

据了解,今年以来,陕西省发展改革委与省财政厅联合印发《关于加强资金项目管理充分发挥以工代赈政策功能的通知》,明确以改革传统招投标模式为突破口,积极鼓励乡镇政府等业主单位简化项目发包方式、改革项目承接方式、创新劳务组织模式,进一步节省项目前期时间和中间费用,把更多的钱用

来搞建设发报酬,带动更多群众就近就业增收。创新实践“县级国企带镇村”“镇级乡建公司”“村民自建”三种劳务组织模式,推动实现农村群众和村级集体“双增收”。

今年以来,陕西省发展改革委进一步坚守“赈”的初心,有效发挥超常规逆周期调节作用,以更大力度推进以工代赈工作。其投资计划共分8批下达至全省90个县(市、区),支持374个农业农村基础设施建设项目。此外,2025年度项目实施结束预计可带动3.28

万人务工,发放劳务报酬不低于5.2亿元,预计人均增收超1.5万元、培训超3万人、设置公益性岗位超8200个。

此外,视频推进会还重点提出,对于2025年已下达的项目,陕西省市县各级发展改革部门要聚焦发挥以工代赈项目带动就业潜力,精准组织当地群众参与项目建设,不断扩大城乡就业容量,切实发挥“赈”的作用。同时,要进一步加强群众务工组织和劳务报酬发放,确保劳务报酬有序足额发放。