

追求诗与远方而来 民宿管家为何成了不少人的职业中转站

年轻人择城：『要事业也要生活』

中青报·中青网记者 孟佩佩 见习记者 谭雅丽

“年轻人更多的是兴趣爱好驱动行动，如果我们的城市能够在发展产业的时候考虑到年轻人的兴趣如何跟岗位相结合，他们就可以迸发出强烈的奋斗精神。”

被良好的生态空间所吸引，学习生态专业的李晓君大学毕业后选择来深圳工作。成为青年规划师的10年间，她觉得，深圳给了她高品质的生活、丰富多彩的周末。更重要的是，她感受到了这座城市“对于有奇思怪想的年轻人和新鲜事物的包容性，年轻人享有公平的机会，只要肯拼，就能实现自我价值。”

对于年轻人来说，一座城市的吸引力在哪里？11月1日，2023年世界青年发展论坛青年友好型城市主题论坛期间，专家、嘉宾与青年代表围绕青年与城市选择的话题展开讨论。

智联招聘执行副总裁李强觉得，越来越多年轻人愿意选择到一线和新一线城市工作，同时，年轻人也要求这些城市要有显著的吸引力，“一座城市要把自己的特色展示清晰，年轻人要知道来到这里以后，该怎样落地、生根和发芽，才会选择这座城市。”

当天，智联招聘联合泽平宏观最新发布的《中国城市95后人才吸引力排名：2023》报告显示，95后人才倾向前往东部地区，尤其是长三角珠三角城市群。其中，无锡、青岛今年首次跻身95后人才吸引力城市榜单前十，深圳超越北京位居榜首。

对此，李强认为，城市的产业结构是吸引年轻人的非常显性的元素。他举例说，安徽合肥布局新能源产业，吸引来的新能源人才总量在全国占比遥遥领先；江苏无锡发展新能源和以集成电路、工业自动化、芯片等为主的新制造业，高技术人才供给在整个长三角地区也处于领先地位。

“很多人认为年轻人懵懂、迷茫，不知道风口在哪里，实际上不是的。”李强认为，这一届年轻人选择非常冷静、清晰，“新制造、新能源、新动能是国家重点发展的领域，年轻人简历投递方向就向这些方向前进了。”

李强还发现，年轻人找工作的理念已发生了巨大变化，以前不少年轻人找工作要“钱多、事少、离家近”，现在除了“钱多”，更看重“这份工作是我愿意做的，是有前景的”，所在城市要允许年轻人“愿意玩耍的时候玩耍，愿意奋斗的时候奋斗”。他们希望第一份工作就能找到一份好工作，“这个好的前提条件是薪酬福利排在第一位，同时，生活和工作要尽量达到平衡。”

年轻人选择一座城市，往往选择的是一种生活方式。“这也是为什么很多年轻人愿意为了城市的发展，适当降低自身对于城市薪资的预期。”李强举例说，比如成都，虽然平均工资处于全国中等水平，但城市流入人才的总流量速度排在前列。

“超大城市、大城市虽然总有‘幸福的烦恼’，但总能够吸引和留住年轻人。”对于中小城市，产业的吸引力往往并不过大城市，在面临人口流失的现实情况下，如何吸引年轻人、留住年轻人？华高莱斯董事、副总经理郝荣福认为，对于地方产业，要“细分赛道、大声吆喝”。文旅业的发展也将为年轻人了解中小城市提供窗口与无限可能。

“对于中小城市而言，如果一个年轻人不在这里读书，他留下来的概率很低；如果一个年轻人没有来到中小城市旅游过，‘有的民宿开在骑楼中，有的是南洋归国华侨的老房子，这些历史文化又是个性的，就可以衍生出五花八门的体验项目，让住宿客人有独特体验，这也需要民宿管家去对当地文化有普遍的了解，然后进行个性化创造’。”

看似谁都能做，但不是谁都能做好”。

学习旅游管理专业的刘欣认为民宿管家要“精通十八般武艺”，他对自己的要求是“成为综合型人才，哪里有需要都得顶上去”。

民宿参差不齐，邓茜建议求职时慎重筛选，找一间自己喜欢的民宿，除了关注薪资和工作内容，还应关注民宿房间数量、是否有配套餐厅、上下班时间、岗位配置、食宿条件等信息。

5月以来，古丽萍所在民宿有5名民宿管家离职，古丽萍感觉“心气高、放不下身段”是他们离职的主要原因。

流动性大已成为当下民宿管家行业的特点之一。学历和工作内容带来的心理落差，无法获得预期的薪资，都让他们缺乏对自我价值的认同感。“没有100分的完美工作，关键是心态。”古丽萍觉得不论做什么工作，都需要积极的心态。

古丽萍坦言做民宿管家没有获得“诗和远方”的奢望，只想多学习、养活自己、不与社会脱节，在过程中享受生活、多看世界，“20多岁的年纪是最应该看世界的年纪”。

不过，古丽萍也想回到熟悉的环境，有熟悉的家人、朋友、食物和气候，“觉得很累时，只有‘熟悉感’才能让我放松”。10月，古丽萍定下了自己未来的方向：考公、回老家。古丽萍决定至少给自己一两年的时间备考，也希望找到合适的另一半，她发现，“一直做民宿管家很难找到合适的伴侣”。

积累民宿行业经验，拓宽职业选择范围，是不少年轻人投身民宿管家职业的目的，也是不少民宿管家的出路。将民宿管家作为“职业中转站”的年轻人不在少数。在古丽萍所在民宿离职的管家中，大部分人是还做起了相关项目，有人回老家开酒店，有人在城里租了两室一厅做简约版城市民宿，也有人去其他民宿做新媒体运营……“他们的目的性都很强，就是为了学习经验，带着目的的来谈收获会很大。”

古丽萍坦言，“民宿普遍体量小，民宿管家几乎没有职务晋升的机会”。她期待民宿管家职业更加职业化标准化，获得更多有针对性的专业培训，以此明确相应的薪资待遇，让从业者看到一条清晰可循的晋升路径。

（应受访者要求，蓝白音为化名）

内容包括但不限于前台、管家、运营和保洁等，没有轮班、没有休假，工作手机成为她24小时的贴身物。

“几乎没有自己的时间，老板觉得你拿了这份工资就要做所有的事。”她觉得这归咎于入职前没有问清楚具体工作内容，“诗和远方的浪漫都是留给客人的，留给民宿管家的只有一地鸡毛”。

邓茜坦言，民宿管家只是一种职业，很多人在社交平台上呈现的只是好的一面，不要美化任何一份工作。

拎行李、送餐、修灯泡……很多工作都是生活中的琐碎小事，古丽萍听到过很多人对民宿管家的印象——打杂的，“会觉得价值感太低了，说到底服务行业就是这样，好像谁都能做”。

不论男女，每一名民宿管家都是“大力士”。大厅里，这边的客人赶着退房，那边的客人需要服务，“力能扛鼎的同时，也要健步如飞”，刘欣说。

在成熟的民宿集群和筹备期的创业公司间，古丽萍选择了后者，为的是在不同阶段的工作中积累经验。从入职民宿时的毛坯房到营业、步入正轨，古丽萍做了很多职责范围外的工作，签合同、谈保险、谈采购、走行政审批流程……“这能让我了解民宿的运作模式，想趁年轻尽可能多学点东西，这是时间和金钱都换不来的。”古丽萍说。

古丽萍也在思考自己的不可替代性。主动学习OTA（在线旅游社英文缩写）运营，对接不同平台渠道，维护线上店铺，有意识地选择做“有挑战性的、技术含量高”的工作，古丽萍觉得这样才能“不浪费自己的学历和能力，提高不可替代性”。

将民宿管家作为“职业中转站”的年轻人不在少数

刘欣和古丽萍都在自己的社交账号上感受到了年轻人对民宿管家这一职业的向往。

有网友时常在他们的博文下留言：还招人吗？需要经验吗？薪资怎么样？空闲时间多吗……

据古丽萍了解，平潭县民宿管家月收入4000-5500元，签订劳动合同，民宿交五险一金，大多包吃住。古丽萍觉得民宿管家对学历、经验的要求低，可以缓解部分青年求职者的就业压力。但是，“民宿管家



在民宿附近景区的农场里，民宿管家刘欣带着一位客人的女儿在喂小羊。受访者供图

了不少人眼中民宿管家的“隐居生活”。

对于民宿管家这一新职业，人社部给出了官方定义：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。

私人订制是民宿不同于酒店的特点。从客人下单开始一对一随时在线提供服务，是民宿管家不同于酒店前台的特点。

陈闻彦这次选择的是云南景洪悠然台民宿。这家民宿免费提供接（送）机服务，之前，管家已提前确认好陈闻彦的私人餐饮菜单。

同时，管家会根据实际情况临时随机组织活动，比如，凭借周边环境优势为客人设计应季体验，有收割水稻、采菌子、夜游雨林等，组织客人一起外出品尝当地特色餐厅的美食，带亲子家庭去雨林探险认识雨林生物，组织影片放映等。

“任何衣食住行的要求都可以随时和管家沟通，他们的灵活性很高。”陈闻彦说。坐拥25亩山林，零星点缀5座傣楼做客房，管家接到客人后立马紧锁大门，与外面敞开门的消费场所不同，这家民宿一向奉行“关门营业”。

刘欣有一部个人手机和一部工作手机，“个人手机可以随时没电，但工作手机不行”。他觉得，民宿管家提供用心、主动和真诚的服务是客人选择民宿而非酒店的重要原因之一。近两年的工作经历让刘欣渐渐明白，一名成熟的民宿管家不仅眼里有光，更要眼里有活。

在他看来，民宿管家，管的是“家”。民宿管家的工作范围没有明确的界定，“把民宿当家，客人来到你家做客，身为主人的你需要做的，就是民宿管家的工作”。

蓝白音对民宿管家的印象是：比五星级酒店的工作人员更热情、更有人情味儿，又很有分寸感。接待她的民宿管家都是95后，“他们特别像好朋友，很自然很亲和”。

“诗和远方是留给客人的，留给民宿管家的只有一地鸡毛”

入职前，邓茜和很多求职者一样，以为民宿管家可以拥有“诗和远方”的生活。入职后，邓茜才发现需要一直坐在前台，时不时有客人寻求帮助，并没有想象中的自由。

邓茜所在的民宿有8个房间，最多时可容纳28名客人，只有一名管家，工作

管家做得好，民宿生意就不会太差

褪去“网红”滤镜 民宿管家如何走向专业化

中青报·中青网记者 孟佩佩

95后民宿管家王雅洁没想到，一次专业的培训让她不仅获得了一份“民宿管家每日必做7件事”的工作清单，还学习了餐饮摆台、红酒、咖啡、茶艺、花艺等新技能，考核合格并领取了一张银牌管家证书。

机缘巧合下，王雅洁成为内蒙古呼和浩特一家特色民宿的管家。最近，民宿老板替她报名了莫干山民宿管家培训中心的培训班，6天课程学习下来，她越发觉得，民宿管家作为新职业“大有乾坤”，远比想象中专业得多。

近年来，新职业民宿管家被越来越多年轻人视为“诗和远方”，更是在电视剧《去有风的地方》“许红豆”的带动下，一度成为“网红新职业”。

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从“0”到“百万”规模的跨越。美团民宿数据也显示，今年上半年，平台上的民宿从业者同比增长了47%，其中00后从业者增加了140%，为所有年龄段中增速最快。

不过，褪去“网红”滤镜，民宿管家这一新职业也正面临着流动性大、外热内冷的困境，专业管家人才缺口巨大。全国各地兴起的民宿管家培训，正在试图解决这一困境。

高素质专业民宿管家到底需要管什么？

顾不上“诗和远方”的行业“特种兵”

半年前成为一名民宿管家，王雅洁第一次系统且全面地了解民宿管家新职业。“每天必做清单的梳理，让我也了解到，民宿管家除了日常服务，还需要注入管理的理念，对工作中或许会遇到的各种问题都要有预判和前瞻，还要找到解决方法。”在王雅洁看来，民宿行业是朝阳行业，民宿管家也大有职业发展前景。

因为“向往淳朴、慢节奏生活”，95后女生廖茵从西南大学毕业后，也成为了一名民宿管家。她对中青报·中青网记者说，民宿管家的工作看上去还是很简单且容易上手，“帮客人完成入住，进行民宿日常运营，给出客人一些聚会、游玩建议等，似乎没有什么从业门槛”。

不过，半年前，廖茵从重庆换岗到浙江桐乡乌镇的一家名为“那年晚村”的精品民宿，参加了与潮宿合作的“AI民宿管家”培训。她发现，与传统工作不同，民宿管家也可以运用AI等新技术手段，实现民宿数字化运营和营销。



6月15日，浙江湖州德清县莫干山镇仙潭村一家民宿内，民宿管家在红十字会急救培训师的指导下进行人工心肺复苏培训。视觉中国供图

导游、让游客通过人脸识别便捷入住……廖茵觉得，与传统的铺床单、做菜、做饭、做接待不同，民宿管家更像民宿经理人，要进行品牌营销与运维，“尤其是新技术工具的运用，需要年轻人来带动”。

这也是吸引她想要在这一职业深耕的地方。如今她也加入了“AI民宿管家”课程开发的队伍中，“希望通过我自己的经历和经验，把AI等新技术工具的应用技能传递给更多年轻人，让大家能够了解学习民宿管家这一职业的新需求，也希望未来有更多有志青年和技术人才加入民宿管家行列”。

在大众普遍认知中，民宿管家往往被误以为是一名“服务员”。可在业内，这一新职业却被称为需要拥有十八般武艺的“特种兵”：迎来送往、帮客人定制旅游路线，对接用餐与卫生打扫，策划民宿内特色活动等，甚至要精通当代年轻人喜爱的咖啡调制、茶艺、花艺等，以备客人的不时之需。

实际上，乌镇民宿“那年晚村”开始招聘民宿管家，就是源于客人提出的需求建议。民宿理人高英英告诉中青报·中青网记者，民宿主打人性化服务，客人的需求也更加多样化，“有了民宿管家服务，对客人来说，整个民宿的性价比、体验感也都大不相同了”。

民宿管家“正规军”成为 民宿行业发展新的着力点

庄绝经常和学员说，“民宿管家是民

宿的‘定海神针’，管家做得好，民宿生意就不会太差”。这几年，她也发现，民宿管家的专业培训需求巨大。目前，莫干山民宿管家培训中心已开展了60多期，学员人数达6000余人。

“去年民宿管家被人社部认定为新职业，后续民宿主招聘民宿管家能够根据技能水平确定薪资待遇。在此之前，民宿主招工没有标准可依，这也导致了民宿服务水平参差不齐。”在她看来，民宿服务越来越追求高品质，“如果住宿位上与星级酒店相同甚至更高，那同样要匹配更优质的服务，否则客人为什么不选择入住酒店呢？”

“出游的人选择住在民宿而不是酒店，更多的原因就是想得到不同的体验感。”达象民宿管家职业技能培训学校执行校长赵梓莉认为，对于民宿行业，“民宿管家是贯穿全程的核心人物，要与前厅、餐饮、客房卫生等各环节人员密切沟通，让客人在入住期间的各项服务需求都能得到及时反馈”。

去年，人社部将新职业民宿管家定义为“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”。在赵梓莉看来，民宿管家以前是“游击队”，现在是“正规军”，其中的

中青报·中青网记者 孟佩佩

95后民宿管家王雅洁没想到，一次专业的培训让她不仅获得了一份“民宿管家每日必做7件事”的工作清单，还学习了餐饮摆台、红酒、咖啡、茶艺、花艺等新技能，考核合格并领取了一张银牌管家证书。

机缘巧合下，王雅洁成为内蒙古呼和浩特一家特色民宿的管家。最近，民宿老板替她报名了莫干山民宿管家培训中心的培训班，6天课程学习下来，她越发觉得，民宿管家作为新职业“大有乾坤”，远比想象中专业得多。

近年来，新职业民宿管家被越来越多年轻人视为“诗和远方”，更是在电视剧《去有风的地方》“许红豆”的带动下，一度成为“网红新职业”。

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从“0”到“百万”规模的跨越。美团民宿数据也显示，今年上半年，平台上的民宿从业者同比增长了47%，其中00后从业者增加了140%，为所有年龄段中增速最快。

不过，褪去“网红”滤镜，民宿管家这一新职业也正面临着流动性大、外热内冷的困境，专业管家人才缺口巨大。全国各地兴起的民宿管家培训，正在试图解决这一困境。

高素质专业民宿管家到底需要管什么？

顾不上“诗和远方”的行业“特种兵”

半年前成为一名民宿管家，王雅洁第一次系统且全面地了解民宿管家新职业。“每天必做清单的梳理，让我也了解到，民宿管家除了日常服务，还需要注入管理的理念，对工作中或许会遇到的各种问题都要有预判和前瞻，还要找到解决方法。”在王雅洁看来，民宿行业是朝阳行业，民宿管家也大有职业发展前景。

因为“向往淳朴、慢节奏生活”，95后女生廖茵从西南大学毕业后，也成为了一名民宿管家。她对中青报·中青网记者说，民宿管家的工作看上去还是很简单且容易上手，“帮客人完成入住，进行民宿日常运营，给出客人一些聚会、游玩建议等，似乎没有什么从业门槛”。

不过，半年前，廖茵从重庆换岗到浙江桐乡乌镇的一家名为“那年晚村”的精品民宿，参加了与潮宿合作的“AI民宿管家”培训。她发现，与传统工作不同，民宿管家也可以运用AI等新技术手段，实现民宿数字化运营和营销。

快速生成营销文案、做Citywalk城市