

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》女主角“许红豆”的带动下,一度成为“网红新职业”。2022年6月,人力资源和社会保障部向社会公示了18个新职业,民宿管家被正式纳入其中。然而,当民宿管家成为自己的职业,又有多少人能坚持走下去?

职场百态

民宿管家为何成不少人的职业中转站

成熟的民宿管家不仅眼里有光,更要眼里有活

“诗和远方是留给客人的,留给民宿管家的只有一地鸡毛”

将民宿管家作为“职业中转站”的年轻人不在少数

21岁的邓茜喜欢旅行,她希望毕业后过旅居生活,于是来到有东方“小希腊”之称的浙江省枸杞岛,成为一名正式的民宿管家,想更好地融入当地生活,体验风土人情。

23岁的古丽萍2022年大学毕业后打算给自己一年缓冲期,边工作边思考去读研还是考公考编。她看好当下旅游业的发展,认为民宿是高端人士追求品质生活的选择,同时得知民宿管家成为一种新职业,她觉得这是民宿行业最有活力、最有希望的时候,“这是我入行的最佳时机。”古丽萍决定勇敢一次,独自从江西老家来到600多公里外的福建省平潭县,如愿成为一名民宿管家。

24岁的刘欣毕业于广西民族师范学院旅游管理专业,积累了景区文案策划工作的经验后,他想换一份“安静的工作”。去年2月,刘欣来到浙江莫干山,过上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订制化服务的人员。

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。

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。”刘欣说,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。近两年的工作经验让他渐渐明白,一名成熟的民宿管家不仅眼里有光,更要眼里有活。“民宿管家,管的是‘家’,我们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”。

34岁的陈闻彦觉得民宿是她的充电站,民宿管家一对一的接待服务最大限度地保证了自己的私密性。这次她选择的是云南的一家民宿,在她来之前,管家已提前确认好私人餐饮菜单。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”。

每当工作压力大时,24岁的蓝白音总会抽空去山里小住一晚。“民宿管家总能恰到好处地出现,甚至比你先知道你需要什么。”蓝白音说,虽然看不到民宿管家的身影,但他们又无时无刻不在,“他们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。接待我的民宿管家都是‘95后’,特别像好朋友,很自然很亲和”。

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,只有她一名管家,工作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。”邓茜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,还要健步如飞。”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,这是时间和金钱换不来的。”古丽萍说,她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”。



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?闲暇时间多吗……

据古丽萍了解,平潭县民宿管家月收入4000元-5500元,签订劳动合同,民宿交五险,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,大部分人还是做起了相关项目,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……“他们目的性都很强,就是为了学习经验,带着目的来的话收获会很大。”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。

据悉,今年全国各地不断推出民宿管家培训。国家正在加快推进民宿管家的职业化标准体系建设。9月,人社部还发布了《民宿管家国家职业标准(征求意见稿)》,这也意味着,民宿管家将成为民宿行业提质升级的新的着力点。

据《中国青年报》

