

文体视点

民宿热了，管家登场

湖南日报全媒体记者 易禹琳 黄煌



张家界武陵源区协合乡龙尾巴社区，民宿林立(资料图片)。

湖南日报全媒体记者 童迪 摄

说起管家，你想起的是电视剧《大宅门》里八面玲珑的胡总管，还是美剧《唐顿庄园》里古板忠诚的卡森？

如今，管家从剧里走出来了。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，其中就有民宿管家。

什么？民宿也有管家？管家干啥？和前台、服务员有啥区别？职业前景好吗？还要人吗？

5月初，趁湖南省旅游民宿协会5月1日发布实施《旅游民宿管家职业能力等级划分与认定》团体标准，记者带你走近民宿管家，为你的好奇寻找答案。

民宿贴心，管家来宠客

“您好！这里是陶源居客栈。我是您的管家谭雪军……”5月5日，人还在武汉，长沙市望城区铜官窑古镇陶源居客栈的预订客人，就先拥有了一个管家，入了一个24小时在线的管家服务群。管家谭雪军一边安排第二天车辆接送，发送当天温度湿度信息，提醒携带合适衣物，一边检查客房卫生……

管家是前台+客房服务员？店长黄丹微笑否定：在陶源居，管家要熟悉所有前台和客房的工作，还要会开车、会做陶、会彩绘、会茶道、会插花，会做春天芝麻豆子茶、夏天金银花茶、秋天桂花茶、冬天会围炉烤糍粑……

“我们还是客人的旅游定制师！”根据不同的客群，管家谭雪军会推荐不同的玩法。“如果是小朋友，会推荐机器人博物馆、陶泥手工课；老年人，会推荐周边的博物馆慢游；年轻人，会推荐飞行影院，给他们提供汉服，打卡拍照等。”

对这个新职业，人社部定义：民宿管家指提供客户住宿、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。

身为民宿管家的谭雪军定义：“我们是前台、客房、导游一肩挑，大到组织活动，小到拍照养花带娃……总之要让客人像回到家里，享受最贴心细致的服务。”

据“木鸟”民宿发布的《2023“五一”假期民宿消费报告》显示，民宿订单量达到2019年“五一”假期订单量的5.17倍。长沙莲花镇、张家界龙尾巴社区、郴州东江湖等乡村民宿集聚区，民宿更是一房难求，民宿管家们满负荷运转。

中南林业科技大学旅游学院副教授杨芳认为，和酒店对经理标准化技能熟练的要求相比，民宿管家更多的应是提供有温度感的服务，传递民宿的主题和当地的文化生活。

官方认可，职业标准来了

在铜官窑古镇，除陶源居外，还有以花为主题的花满楼、以书香国风为主题的善卷书院、以酒文化为主题的太白客栈等高端民宿，入住游客都享受了管家服务。

5月7日，湖南省旅游民宿协会执行会长李文彦告诉记者，湖南民宿总量约5000余家，目前有国家甲级旅游民宿4家，国家乙级旅游民宿2家，湖南省五星级、四星级旅游民宿共30家。这些民宿都配备了管家。

杨芳带领团队制定了湖南的《旅游民宿管家职业能力等级划分与认定》团体标准。她告诉记者，年前国内已有广东、浙江、安徽等民宿产业发展成熟的省份发布了民宿管家团体标准或地方标准。

“广东分白金管家、金牌管家、银牌管家，湖南分高级管家、中级管家、初级管家。”杨芳解读刚发布的湖南《旅游民宿管家职业能力等级划分与认定》，“对民宿管家的基本要求包括职业经历、职业操守、职业意识、责任意识(如是否主动推荐当地文化、保护当地文化)等。”

民宿管家参与民宿管理的深度和广度、所获职业技能竞赛证书等也影响等级的评定。杨芳举例，初级管家要求满足客人的各种合理要求，带领客人体验当地文化等。中级管家在初级之上，需参与民宿账目管理、菜单设计、消耗品盘点、培训新人、安全督查、分析数据等。而高级管家则需参与民宿的筹建开业、品牌运营推广等统筹

管理工作，要求的技能也更多。

民宿管家成了新职业并且有了明确的行业标准，谭雪军十分开心，这意味着自己的职业被官方认证且可以不断升级了。这是民宿管家的荣耀，更有职业认同感和获得感。她希望，团体标准的发布会吸引更多加入民宿管家的行列。

对湖南省旅游民宿协会来说，发布这个标准，意义更为重大。执行会长李文彦说：“我们旨在为实现湖南旅游民宿高质量、高品质发展，助力湖南打造世界级旅游目的地提供高素质的人力资源保障。今年将面向全省组织开展首批初级、中级、高级旅游民宿管家职业能力培训与认定工作。”

人才流失，专业化还在路上

2007年，浙江湖州市德清县莫干山上开办了第一家高端精品民宿，被业内认为是国内民宿尤其是高端民宿的起步。经过16年的发展，全国各地风景优美景区附近的闲置厂房、土味老宅、荒芜庭院纷纷华丽变身，精品民宿如雨后春笋般涌现。

携程《乡村旅游振兴白皮书(2022)》显示，过去5年，携程平台乡村民宿数量年均增速达60%，民宿已经成为推动乡村旅游快速增长的核心力量。

但好看的皮囊是外在，服务才是民宿的灵魂。知名民宿五号山谷创始人陈子墨感叹，市场太缺好的民宿管家了，“你一间民宿可以卖2000元、3000元一晚，但服务才是无价的，服务才能体现品质。”陈子墨认为，好的管家就是一个综合型人才，要懂美食，懂心理学，

懂管理学。每天迎来送往，让各色各样的客人都满意，这个非常难。

“民宿管家不是传统的服务人员。”张家界梓山漫居的负责人胡涛认为，管家是统筹民宿各部门工作的角色。作为一个相对新兴的职业，专业要求非常高，要能够应对复杂多变的情况，这也是导致人才缺少的原因之一。

在3月23日召开的2023湖南省旅游民宿行业发展大会上，“缺人”“缺专业人才”成了民宿主们交流的高频词。人才的缺失，陶源居店长黄丹深有体会，她坦言，管家工作时长，像“五一”假期，客栈满房入住，管家都是连轴转，且各种细节都要到位，压力大。管家流失率非常高。

杨芳分析，旅游人才的流失，与疫情期间不少旅游从业者转行也有关。2021年，她所在的学院特意新开了乡村民宿课程，16个学时，课程涉及民宿运营管理、筹建、设计、人员管理等。而陈子墨认为，现今人们出行方式、消费习惯及旅游产业格局都发生了巨变，传统的旅游人才培养已不适应形势，迫切需要培养提供个性化服务的旅游人才队伍。

“目前湖南旅游民宿人才培养应该是‘弯道超车’，走在了全国前列！”李文彦带来了好消息。他介绍，教育部已认定“民宿管理与运营”为一个新增的高职专业，怀化职业技术学院已开办该专业三年，今年6月第一批毕业生就要进入就业市场。省旅游民宿协会今年将牵头联合湖南各大高职院校发起成立“湖南旅游民宿学院”，为湖南民宿产业发展建立人才库，打响“宿美湖南”湖南旅游民宿公共品牌，同时打造全国旅游民宿学术人才交流平台。

者，就长沙如何以产业链为主抓手、产业集群为主攻方向、园区为主阵地，大力推进制造业高质量发展等方面深入讨论交流。

“在沪150多家企业共同发起成立上海市长沙商会，掀开了湘商在沪发展的新篇章。”李青表示，将团结凝聚广大在沪湘商，认真做到“政治引领好、队伍建设好、服务发展好、自律规范好”，为助推湘沪合作交流、赋能长沙高质量发展贡献力量。

在沪150多家企业共同发起 上海市长沙商会成立

全球影响力。

近年来，长沙加快构建企业发展的优质“生态圈”，紧紧围绕“1+2+N”先进制造业产业集群和22条产业链建设，全力打造营商环境“3.0版本”，已形成工程机械、电子信息、新材料、生物医药

等7大千亿级产业集群，在长投资的世界500强企业达到180家。

成立仪式后，来自德国联邦经济发展和对外贸易协会、同济大学中德工程学院、上海交大安泰经管学院和欧洲商学院产业融合研究院的专家学

一家县城书店，月均读者上万人次，年营收800余万元——

这家“全国最美书店”怎么做到的

湖南日报全媒体记者 王文

月均读者1万余人次，年营业收入800余万元，在实体书店经营困难的当下，一家县城书店有这样的业绩，实属罕见。

今年4月举行的第二届全民阅读大会上，位于浏阳市道吾片区的新华书店·中心书城获评全国“年度最美书店”。近日，记者来到该书实地探访。

多种业态融合，读者可以待上一整天

循着书香，走进浏阳新华书店·中心书城，只见大面积木质连廊和书架交错，书籍分门别类、错落有致地摆放着。两层楼的书店，营业面积3500平方米，兼具阅读、文创、沙龙、亲子等多种功能。

6万余册书籍、上万种文创产品琳琅满目。阶梯广场、生活长廊、少儿阅读区、低幼绘本区、文学区、教辅区、水吧区、文创区、文具长廊等区域，满足不同人群的阅读需求。散落在书店各处近200个阅读区，为读者创造自然的阅读空间。书店地域特色鲜明，店内开设“浏阳故事”展区，陈列浏阳文创、浏阳方言以及浏阳籍作家的作品。

在服务读者方面，书店也是极尽“贴心”，所有的空间互不干扰，体验感极好。

浏阳市民蓝辄是书店的常客，一

有空就会带孩子过来看书。她说，书店环境幽雅，读书氛围好，孩子们愿意来这里看书买书，“还设置了餐饮区、咖啡馆，可以满足一家人的需求，周末在这里可以待上一整天。”

年办活动近200场，吸引10万余人参与

皮影、少儿陶艺DIY、公益电影放映、读书分享会、最美书签制作比赛……“五一”假期后，书店特色活动精彩纷呈。

书店中间的阶梯广场连跨两层，占据整个书店1/3的面积，是举行各类主题活动的主会场。平日里，家长可以带孩子参加亲子阅读课、读书分享会、非遗手工活动；到了周末，书店邀请作家学者举办读者见面会、讲座。当地一些企事业单位还会预订举办各类活动。

“我们全年开展活动近200场，吸引10万余人参与。”店长王超告诉记者，书店打造了新华儿童剧场、亲子阅读、名家会客厅、非遗项目展示四大活动品牌，受到广大读者青睐。今年4月，在书店帮助下，寻先生成功向女友罗小姐求婚，“女友非常喜爱阅读，我俩经常在书店约会，为了给女友一个惊喜，我决定在这里向她告白。”

这些年，书店运营得到了同行认可，每月有不少省内外同行慕名前来考察学习。



智汇潇湘·我在一二线建功立业

省委组织部 省委人才办 湖南日报社 联合出品

黄兴：用手术刀打磨匠人之心

湖南日报全媒体记者 周帛恒 通讯员 易巧君

“成为一名优秀的外科医生，不仅在于能做一台漂亮的手术，更要发现目前标准术式中的不足点，找到合理的改良办法，并通过临床研究进行验证，进而推动医学技术不断改进。”5月8日，刚刚结束一天紧张工作的湖南省人民医院普外一科(结直肠肛门外科)副主任医师黄兴说，自己越来越享受“手上功夫”日渐熟练带来的治病救人的成就感。

第七届全国结直肠肛门外科青年医生手术视频大赛(结直肠肿瘤组)湖南赛区冠军和全国亚军，湖南省青年岗位能手……这些荣誉的背后，是黄兴常年刻苦钻研打磨出的匠人之心。

在家乡望城铜官窑度过的童年时光中，黄兴喜欢用陶土捏制各种各样的精致器皿、小动物等。在黄兴家里，还保留着他照着小学语文课本图片捏出来的“马路飞燕”泥塑作品。黄兴说，自己被长辈称赞捏得像模像样时，成就感得到了极大满足，也在不经意间锻炼了细腻的手法。

在普外科工作多年来，黄兴时常主刀肠癌手术。他说，人体内脏中的营养

血管和神经密如大树根须，其周围还分布着大量可能存在癌细胞转移的淋巴组织或者肿瘤病灶。而一台标准、规范的肠癌外科手术，要求医生在完整清除这些病变淋巴组织的同时，保留住相关营养血管和神经，如出现损伤，必然影响患者术后恢复。

外科手术如捏泥塑，需要精雕细琢，对病变的部分、多余的东西进行仔细切除、剥离。肠癌手术，历经无数前辈不断改进，其相关术式早已形成标准、得到公认，却仍然无法避免患者在术后出现一种发生率为10%左右的致死性并发症——吻合口瘘。

为此，黄兴在潜心研究之前标准术式的基础上致力改良，增加肠管术后生长所必需的血运，并通过开展临床研究验证了该术式的可行性和优越性。黄兴的这一改进工作得到大量国际同行认可，他的相关研究成果陆续发表在多个国际权威医学杂志上。

说到下一步打算，黄兴表示，临床医生能掌握患者疾病转归的第一手资料，因此有条件、也有义务进行临床医学研究。要把自己的经验转化成科研成果并及时传播出去，让临床实践和研究真正成为医学不断进步的重要源泉。

湖南日报5月8日讯(全媒体记者张德会 唐亚新)“我从麓山来，敢为天下先。”8日，上海市长沙商会成立大会暨长沙高端智造高质量发展浦江论坛在上海举行。

会上，上海远力实业集团董事长李青当选上海市长沙商会首届会长。德国驻华经济组织代表处等与长沙签约6大项目，助力长沙实现先进制造“全球视野、中国方案、长沙实践”，提高“长沙制造”产品口碑，扩大“中国制造”

中国联通 Chinaunicom

新华网 www.news.cn

追光行动

联通全屋光宽带 超级WiFi真千兆

- 从光猫
- 主光猫
- 分光器

中国联通智家全屋光宽带体验官 杨乐乐

扫码参与活动

成为追光合伙人赢全屋光宽带礼包!