

厦门市文化和旅游局 厦门市总工会 文件

厦文旅联〔2025〕14号

厦门市文化和旅游局 厦门市总工会 关于举办厦门市第三十一届职工技能大赛 民宿管家技能竞赛的通知

各区文旅局、工会：

为贯彻落实党的二十大精神，深入贯彻习近平总书记关于技能人才工作的重要指示精神，大力弘扬劳模精神、劳动精神、工匠精神，激励更多劳动者特别是青年一代走技能成才、技能报国之路，促进我市民宿管家行业高质量发展，培养更多高技能服务人才，根据《厦门市总工会、厦门市人力资源和社会保障局关于举办2025年度厦门市职工劳动和技能大赛的通知》（厦工〔2025〕20号）精神，经研究，决定举办厦门市第三十一届职工技能大

赛民宿（备案）管家技能竞赛。现将有关事项通知如下：

一、组织机构

主办单位：厦门市总工会

厦门市文化和旅游局

承办单位：厦门市服务业工会联合会

厦门旅游培训中心有限公司

协办单位：厦门旅游服务中心有限公司

为确保本项目竞赛活动顺利进行，特成立竞赛组织委员会（以下简称“竞赛组委会”），对竞赛活动进行统一组织、协调和指导。竞赛组委会下设办公室，同时成立专门监督仲裁工作组和技术工作组，负责组织筹备竞赛活动的具体工作。具体组成如下：

（一）竞赛组委会

主 任：刘义平 厦门市总工会党组成员、副主席

王国娣 厦门市文化和旅游局党组成员、副局长

委 员：丁松柏、陈 鹄、周剑锋、苏振川、彭 璠

（二）竞赛组委会办公室

主 任：丁松柏 厦门市总工会劳动和经技工作部部长、
一级调研员

副主任：刘文林 厦门市文化和旅游局资源开发处处长

周剑锋 厦门市服务业工会联合会副主席

苏振川 厦门市总工会劳动和经技工作部二级
调研员

成 员：彭 璠、朱可心

为确保本项目竞赛活动顺利进行，特成立竞赛组织委员会（以下简称“竞赛组委会”），对竞赛活动进行统一组织、协调和指导。竞赛组委会下设办公室，同时成立专门监督仲裁工作组和技术工作组，负责组织筹备竞赛活动的具体工作。具体组成如下：

（三）竞赛执委会

主 任：彭 璠 厦门旅游培训中心副主任

副主任：朱可心 厦门旅游培训中心经理

委 员：郑文海、赖文鸿、姜宇航

执委会下设综合部（组）、赛务部（组）、技术部（组）、申诉受理部（组）、后勤保障部（组）。执委会办公室设在厦门旅游培训中心（厦门市湖里区枋湖西一路2号8楼），联系方式：2027589。

二、竞赛安排

（一）竞赛项目

备案民宿管家技能竞赛（民宿管家的界定详见附件3）

（二）竞赛内容

本次竞赛内容：理论知识考试和操作技能竞赛。

1. 理论知识考试。采用笔试的方式，主要考核民宿行业政策法规、运营管理、服务礼仪、活动策划、数字素养、市场营销、安全管理以及厦门本地文旅知识等方面的内容。

2. 操作技能竞赛。主要考核管家形象、旅游推介及管家服务。

（1）管家形象：考察选手仪容仪表、着装规范及语言表达。

（2）旅游推介：要求选手根据不同住店客群，从厦门非遗

文化、特色美食、景区景点、文博场所中选择适配的旅游元素进行推介，要求准确、生动，能吸引游客的关注，达到文旅宣传的效果。

(3) 管家服务：挖掘所在民宿特色，制定针对性营销方案，并进行精准推广等。比赛现场选手可结合PPT阐述策划推广方案内容，要求具有可行性、创新性。

(三) 计分方法

个人竞赛成绩以百分制计分，由理论知识考试和操作技能竞赛两部分成绩加权合成，理论知识考试成绩占 30%、操作技能竞赛成绩占 70%。竞赛成绩仅作排名依据，当届竞赛有效；各项评定综合成绩相同时，以操作技能竞赛成绩高者为先，若操作技能竞赛成绩也相同时，以时间优先者为先，不设并列名次。

(四) 参赛条件

参赛选手应具备以下条件。

1. 本市辖区内各用人单位的在职技能劳动者；
2. 参赛选手应持有对应竞赛项目的初级职业资格/职业技能等级证书，未取得证书的，应从事本职业工作 1 年以上，经所在单位推荐方可参赛；
3. 已在全国竞赛获得前三名和省、市级竞赛中获得第一名，已获得“中华技能大奖”“全国技术能手”“福建省技术能手”“福建省金牌工人”“厦门行业（数字）工匠”等国家级、省级、市级荣誉称号的人员，不再报名参加本次竞赛；
4. 本次竞赛，本着自愿报名参加的原则，每家民宿限派一

支队伍，每支参赛队伍不超过2人，参赛选手原则不少于40人，报名人数超出规定人数上限的，根据实际情况举办预赛。

（五）参赛报名

1. 报名时间：即日起至 2025 年 8 月 25 日 18:00 止。
2. 报名地点：厦门旅游培训中心（厦门市湖里区枋湖西一路 2 号 8 楼）
3. 联系人：赖文鸿
4. 联系电话：18750240927
5. 邮箱：pxzx@xmrtc.com.cn。
6. 报名材料：
 - （1）选手《报名表》1 份；
 - （2）选手身份证复印件 1 份；
 - （3）选手证书及职称复印件各 1 份。

各参赛队将汇总表及选手报名表（详见附件 1、2）电子文档（盖章转 PDF 和 word 版）报送至上述邮箱；纸质文档报送上述地点。

（六）赛前培训

1. 时间：2025 年 9 月上旬
2. 地点：厦门市（将根据报名情况另行通知）

（七）竞赛时间和地点

1. 时间：（具体时间、地点另行通知）。
 - （1）理论知识考试：2025 年 9 月上旬
 - （2）操作技能竞赛：2025 年 9 月中旬

2. 地点：厦门市

三、奖励办法

个人奖项获奖人数控制在参赛总人数的 25%以内，获得竞赛个人第一名至第六名及优胜奖的选手，由本项目竞赛组委会给予一次性奖励（10 个工作日内发放到位），其中：第 1 名选手奖励 5000 元/人，第 2-3 名选手分别奖励 4000 元/人，第 4-6 名选手分别奖励 3000 元/人，优胜奖奖励 500 元/人，以上奖金均为税前金额。

对获得市级技能竞赛第一名的选手授予“厦门行业工匠”，已获得相应称号的不再重复授予或认定。

奖项设置其他未尽事宜，按照相关文件的规定执行。

特此通知。

- 附件：1. 厦门市第三十一届职工技能大赛民宿管家技能竞赛代表队汇总表
2. 厦门市第三十一届职工技能大赛民宿管家技能竞赛选手报名表
3. 国家行业标准（民宿管家）



厦门市文化和旅游局办公室

2025 年 8 月 18 日印发

附件 1

厦门市第三十一届职工技能大赛民宿管家技能竞赛代表队汇总表

代表队：XXX 代表队 （公章）

序号	姓名	性别	民族	出生年月	身份证号码	手机号码	所在单位	类别
								领队
								选手

联系人：

联系电话：

附件 2

厦门市第三十一届职工技能大赛民宿管家 技能竞赛选手报名表

姓 名		性 别		出生年月		二 寸 照 片
身份证号				民 族		
所在单位						
联系地址				联系电话		
职业资格、职业技能等级证书名称及等级						
符合参赛条件，勾选其中一项或多项：（该项为必填项） ☐ 从事本职业（工种）工作满 1 年以上的； ☐ 持有中级技能等级证书（职业资格、职业技能等级）或助理级以上职称证书的； 本人承诺填报的信息真实、准确、完整、有效。若有虚假或经查核不真实，本人愿意承担因此产生的相应法律或行政责任。						
填表人（签字）：						年 月 日
单位推荐意见：						（盖章）
						年 月 日
承办单位意见：						（盖章）
						年 月 日
竞赛组委会意见：						
						年 月 日

注意事项: 本表一式一份, 由承办单位留存二年

GZB

国家职业标准

职业编码：4-14-06-02

民宿管家

(2024 年版)

中华人民共和国人力资源和社会保障部
中华人民共和国文化和旅游部

制定

说 明

为规范从业者的从业行为，引导职业教育培训的方向，为职业技能评价提供依据，依据《中华人民共和国劳动法》和《中华人民共和国职业教育法》，适应经济社会发展和科技进步的客观需要，立足培育工匠精神和精益求精的敬业风气，人力资源社会保障部联合文化和旅游部组织有关专家，制定了《民宿管家国家职业标准（2024年版）》（以下简称《标准》）。

一、本《标准》以《中华人民共和国职业分类大典（2022年版）》为依据，严格按照《国家职业标准编制技术规程（2023年版）》有关要求，以“职业活动为导向、职业技能为核心”为指导思想，对民宿管家从业人员的职业活动内容进行了规范细致描述，对各等级从业者的技能水平和理论知识水平进行了明确规定。

二、本《标准》依据有关规定将本职业分为五级/初级工、四级/中级工、三级/高级工、二级/技师、一级/高级技师五个等级，包括职业概况、基本要求、工作要求和权重表四个方面的内容。

三、本《标准》主要起草单位有：浙江省湖州市德清县人民政府、浙江省技能人才评价管理服务中心、湖州市人力资源和社会保障局、德清县人力资源和社会保障局、德清县文化旅游发展集团有限公司、德清木亚文化旅游发展有限公司、浙江旅游职业学院、北京市延庆区人力资源和社会保障局、北京延之游礼文化创意有限公司、四川省职业技能鉴定指导中心、四川旅投教育投资有限责任公司、四川师范大学旅游与城乡规划研究院、四川省社会科学院、四川省旅游培训中心、四川省文化旅游企业联盟、山东省人力资源和社会保障厅、山东省民宿研究学会、山东师范大学、威海职业学院、华中师范大学测量与评价研究中心、湖北省恩施州人力资源和社会保障局、湖北恩施市道远家酒店管理有限公司、中国天津人力资源开发服务中心、长江艺术工程职业学院。主要起草人员有：刘杰、彭瑜、孙红、王方、章艺、赵永红、杨娟、王建会、孙凤芝、马进

峰、任明德、刘旺、赵川、叶林坤、邓晶晶、税燕、刘道远、包雨、康立红、武菁、李娜娜。

四、本《标准》主要审定单位有：中国职业技术教育学会、重庆市民宿产业协会、小管家乡创（北京）科技有限公司、德清县文化旅游发展集团有限公司、浙江旅游职业学院酒店管理学院、山东青年政治学院现代服务管理学院、四川旅游学院希尔顿酒店管理学院、恩施职业技术学院旅游管理学院、安逸酒店集团有限责任公司、四川省人民政府金牛宾馆、浙江工业大学之江学院旅游学院、北京市延庆区井庄镇乡村产业发展商会、山东女子学院旅游学院、四川城市职业学院。主要审定人员有：陈李翔、苏莉萍、张松江、杨国亮、张向东、张青、李文举、刘斌、党科、潘海颖、司欣然、高爱颖、何成军、周妮。

五、本《标准》在制定过程中得到了人力资源社会保障部职业技能鉴定中心等单位，以及葛恒双、王小兵、姚春生等专家的指导和大力支持，在此一并感谢。

六、本《标准》业经人力资源社会保障部、文化和旅游部批准，自公布之日^①起施行。

^① 2024年2月9日，本《标准》以《人力资源社会保障部办公厅 文化和旅游部办公厅关于颁布旅店服务员等3个国家职业标准的通知》（人社厅发〔2024〕17号）公布。

民宿管家 国家职业标准 (2024 年版)

1. 职业概况

1.1 职业名称

民宿管家

1.2 职业编码

4-14-06-02

1.3 职业定义

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。

1.4 职业技能等级

本职业共设五个等级，分别为：五级/初级工、四级/中级工、三级/高级工、二级/技师、一级/高级技师。

1.5 职业环境条件

室内、外。

1.6 职业能力特征

具有一定的信息处理能力、沟通和表达能力、计算能力、空间感和形体知觉。

1.7 普通受教育程度

初中毕业。

1.8 职业培训要求

1.8.1 培训参考时长

五级/初级工不少于 40 标准学时；四级/中级工不少于 56 标准学时；三级/高级工不少于 80 标准学时；二级/技师不少于 40 标准学时；一级/高级技师不少于 40 标准学时。

1.8.2 培训教师

培训五级/初级工、四级/中级工的教师应具有本职业三级/高级工及以上职业资格（职业技能等级）证书或相关专业中级及以上专业技术职务任职资格；培训三级/高级工的教师应具有本职业二级/技师及以上职业资格（职业技能等级）证书或相关专业中级及以上专业技术职务任职资格；培训二级/技师的教师应具有本职业一级/高级技师职业资格（职业技能等级）证书或相关专业高级专业技术职务任职资格；培训一级/高级技师的教师应具有本职业一级/高级技师职业资格（职业技能等级）证书 2 年以上或相关专业高级专业技术职务任职资格 2 年以上。

1.8.3 培训场所设备

理论知识培训在标准教室或计算机机房内进行；操作技能培训在模拟场地内进行，模拟场地需要具备民宿日常经营管理所需的设施设备、用（工）具、计算机和模拟软件。

1.9 职业技能评价要求

1.9.1 申报条件

具备以下条件之一者，可申报五级/初级工：

(1) 年满 16 周岁，拟从事本职业或相关职业^①工作。

(2) 年满 16 周岁，从事本职业或相关职业工作。

具备以下条件之一者，可申报四级/中级工：

(1) 累计从事本职业或相关职业工作满 5 年。

(2) 取得本职业或相关职业五级/初级工职业资格（职业技能等级）证书后，累计从事本职业或相关职业工作满 3 年。

(3) 取得本专业或相关专业^②的技工院校或中等及以上职业院校、专科及以上普通高等学校毕业证书（含在读应届毕业生）。

具备以下条件之一者，可申报三级/高级工：

(1) 累计从事本职业或相关职业工作满 10 年。

(2) 取得本职业或相关职业四级/中级工职业资格（职业技能等级）证书后，累计从事本职业或相关职业工作满 4 年。

(3) 取得符合专业对应关系的初级职称（专业技术人员职业资格）后，累计从事本职业或相关职业工作满 1 年。

(4) 取得本专业或相关专业的技工院校高级工班及以上毕业证书（含在读应届毕业生）。

(5) 取得本职业或相关职业四级/中级工职业资格（职业技能等级）证书，并取得高等职业学校、专科及以上普通高等学校本专业或相关专业毕业证书（含在读应届毕业生）。

(6) 取得经评估论证的高等职业学校、专科及以上普通高等学校本专业或相关专业的毕业证书（含在读应届毕业生）。

具备以下条件之一者，可申报二级/技师：

① 相关职业：前厅服务员、客房服务员、旅店服务员、中式烹调师、中式面点师、西式烹调师、西式面点师、餐厅服务员、营养配餐员、茶艺师、咖啡师、调饮师、保健调理师、客户服务管理员、导游、旅游咨询员、公共游览场所服务员、休闲农业服务员、景区运营管理师、保洁员、洗衣师、讲解员、研学旅行指导师、森林园林康养师等，下同。

② 本专业或相关专业：旅游服务与管理、旅游规划与设计、旅游管理、休闲服务与管理、酒店管理、饭店（酒店）服务、餐饮管理与服务、涉外旅游、旅游英语、导游、历史文化旅游、森林生态旅游、体育旅游、休闲体育、商务礼仪服务、观光农业、茶艺、茶文化、物业管理、烹饪工艺与营养、烹饪与餐饮管理、烹饪与营养教育、烹饪、食品营养与健康、家政服务、会展服务与管理、公共管理与服务、文化传播等，下同。

(1) 取得本职业或相关职业三级/高级工职业资格（职业技能等级）证书后，累计从事本职业或相关职业工作满5年。

(2) 取得符合专业对应关系的初级职称（专业技术人员职业资格）后，累计从事本职业或相关职业工作满5年，并在取得本职业或相关职业三级/高级工职业资格（职业技能等级）证书后，从事本职业或相关职业工作满1年。

(3) 取得符合专业对应关系的中级职称（专业技术人员职业资格）后，累计从事本职业或相关职业工作满1年。

(4) 取得本职业或相关职业三级/高级工职业资格（职业技能等级）证书的高级技工学校、技师学院毕业生，累计从事本职业或相关职业工作满2年。

(5) 取得本职业或相关职业三级/高级工职业资格（职业技能等级）证书满2年的技师学院预备技师班、技师班学生。

具备以下条件之一者，可申报一级/高级技师：

(1) 取得本职业或相关职业二级/技师职业资格（职业技能等级）证书后，累计从事本职业或相关职业工作满5年。

(2) 取得符合专业对应关系的中级职称后，累计从事本职业或相关职业工作满5年，并在取得本职业或相关职业二级/技师职业资格（职业技能等级）证书后，从事本职业或相关职业工作满1年。

(3) 取得符合专业对应关系的高级职称（专业技术人员职业资格）后，累计从事本职业或相关职业工作满1年。

1.9.2 评价方式

分为理论知识考试、操作技能考核以及综合评审。理论知识考试以笔试、机考等方式为主，主要考核从业人员从事本职业应掌握的基本要求和相关知识要求；操作技能考核采用现场操作、模拟操作等方式进行，主要考核从业人员从事本职业应具备的技能水平；综合评审主要针对二级/技师、一级/高级技师，通常采用审阅申报材料、答辩等方式进行全面评议和审查。

理论知识考试、操作技能考核和综合评审均实行百分制，成绩

皆达 60 分（含）以上为合格。

1.9.3 监考人员、考评人员与考生配比

理论知识考试中的监考人员与考生配比不低于 1 : 15，且每个标准教室不少于 2 名监考人员；操作技能考核的考评人员与考生配比不低于 1 : 5，且考评人员为 3 人（含）以上单数；综合评审委员为 3 人（含）以上单数。

1.9.4 评价时长

各等级理论知识考试时间不少于 90 min；操作技能考核时间：五级/初级工、四级/中级工、三级/高级工均不少于 90 min，二级/技师、一级/高级技师均不少于 60 min；综合评审时间不少于 30 min。

1.9.5 评价场所设备

理论知识考试在标准教室或计算机机房内进行；操作技能考核在模拟场地内进行，模拟场地需要具备民宿日常经营管理所需的设施设备、用（工）具、计算机和模拟软件；综合评审在配备必要多媒体设备的室内或工作现场进行。

2. 基本要求

2.1 职业道德

2.1.1 职业道德基本知识

2.1.2 职业守则

- (1) 遵纪守法，诚实守信。
- (2) 爱岗敬业，热忱周到。
- (3) 保护隐私，文明礼貌。
- (4) 团结协作，务实创新。
- (5) 保障安全，绿色环保。

2.2 基础知识

2.2.1 接待服务知识

- (1) 沟通与咨询相关知识。
- (2) 预订服务相关知识。
- (3) 迎宾礼仪相关知识。
- (4) 数字化设备基本操作相关知识。

2.2.2 住宿与餐饮服务知识

- (1) 客房服务相关知识。
- (2) 客房设施设备相关知识。
- (3) 餐食服务相关知识。
- (4) 酒水服务相关知识。
- (5) 物品物料相关知识。

2.2.3 休闲体验服务知识

- (1) 周边景区（点）与出行相关知识。

- (2) 民宿主题文化、本地文化、民俗风情相关知识。
- (3) 本地特色产业相关知识。

2.2.4 市场营销知识

- (1) 客户信息收集与运用相关知识。
- (2) 实体店营销渠道与应用相关知识。
- (3) 网络营销渠道与应用相关知识。
- (4) 个性化产品与定制化服务相关知识。

2.2.5 安全基础知识

- (1) 消防安全相关知识。
- (2) 交通安全相关知识。
- (3) 场地设施设备操作安全相关知识。
- (4) 食品及公共卫生安全相关知识。
- (5) 个人信息与网络信息安全相关知识。
- (6) 从业者劳动安全与保护相关知识。
- (7) 自然灾害与应急救援相关知识。

2.2.6 环境保护知识

- (1) 垃圾分类、回收与处置相关知识。
- (2) 污水处理相关知识。
- (3) 自然与人文环境保护相关知识。

2.2.7 相关法律、法规知识

- (1) 《中华人民共和国劳动法》相关知识。
- (2) 《中华人民共和国劳动合同法》相关知识。
- (3) 《中华人民共和国消费者权益保护法》相关知识。
- (4) 《中华人民共和国安全生产法》相关知识。
- (5) 《中华人民共和国食品安全法》相关知识。
- (6) 《中华人民共和国消防法》相关知识。

- (7) 《中华人民共和国环境保护法》相关知识。
- (8) 《中华人民共和国旅游法》相关知识。
- (9) 《中华人民共和国数据安全法》相关知识。
- (10) 《旅馆业治安管理办法》相关知识。
- (11) 《公共场所卫生条例》相关知识。

3. 工作要求

本标准对五级/初级工、四级/中级工、三级/高级工、二级/技师、一级/高级技师的技能要求和相关知识要求依次递进，高级别涵盖低级别的要求。

3.1 五级/初级工

职业功能	工作内容	技能要求	相关知识要求
1. 营销服务	1.1 联络客户	1.1.1 能与客户沟通过程信息 1.1.2 能记录客户手机、邮箱等信息 1.1.3 能记录客户定制服务需求	1.1.1 预订渠道与流程 1.1.2 客户信息记录要求 1.1.3 民宿定制服务类别 1.1.4 客户行程安排方法
	1.2 推介民宿产品	1.2.1 能推介民宿产品与主题 1.2.2 能推介当地旅游项目 1.2.3 能推介当地特色产品与民俗文化	1.2.1 民宿产品与主题类别 1.2.2 当地景区（点）、旅游线路信息 1.2.3 当地民俗文化与体验项目类别 1.2.4 销售技巧

续表

职业功能	工作内容	技能要求	相关知识要求
2. 接待服务	2.1 入住、离店服务	2.1.1 能受理客户咨询 2.1.2 能办理客户入住登记手续 2.1.3 能提供行李安置、寄存服务 2.1.4 能引导客户停车 2.1.5 能办理客户离店、结账手续	2.1.1 接待服务礼仪 2.1.2 客户咨询受理技巧 2.1.3 入住登记流程 2.1.4 行李安置、寄存服务流程 2.1.5 安全停车流程 2.1.6 结算、收银、开票等流程 2.1.7 民宿管理软件操作方法
	2.2 主题餐饮服务	2.2.1 能介绍主题餐饮服务 2.2.2 能完成摆（撤）台、引导服务 2.2.3 能提供主食、菜品、酒水等基础服务	2.2.1 餐饮服务礼仪 2.2.2 主题餐饮特色 2.2.3 餐饮摆（撤）台要求 2.2.4 餐饮服务流程与要求
	2.3 主题客房服务	2.3.1 能介绍主题客房功能并示范设施设备的使用 2.3.2 能清点、补充客房用品 2.3.3 能整理床铺、房间，并打扫卫生	2.3.1 客房服务礼仪 2.3.2 介绍客房设施设备流程与要求 2.3.3 客房设施设备使用方法 2.3.4 客房用品识别与摆放要求 2.3.5 清洁工具的使用技巧 2.3.6 客房打扫流程 2.3.7 消毒操作流程

续表

职业功能	工作内容	技能要求	相关知识要求
3. 活动服务	3.1 主题活动准备	3.1.1 能按主题活动方案清理活动场地 3.1.2 能准备主题活动用具和物品	3.1.1 主题活动场地清理要求 3.1.2 主题活动常见用具和物品使用方法
	3.2 定制活动准备	3.2.1 能根据定制活动方案清理活动场地 3.2.2 能根据定制活动方案准备用具和物品	3.2.1 定制活动场地清理要求 3.2.2 定制活动常见用具和物品使用方法
4. 运营管理	4.1 财务管理	4.1.1 能记录客户消费项目、价格等账务信息 4.1.2 能记录物料损耗,并提出补给申请 4.1.3 能补充物料	4.1.1 账务信息记录要求 4.1.2 物料损耗记录要求 4.1.3 物料补充方法
	4.2 安全管理	4.2.1 能识别、指认应急避险通道和场所 4.2.2 能操作所有安全设施设备 4.2.3 能按要求完成应急预案演练任务 4.2.4 能按应急避险信号、指令组织客户避险	4.2.1 应急预案内容和要求 4.2.2 安全设施设备使用方法 4.2.3 突发事件处理方法

3.2 四级/中级工

职业功能	工作内容	技能要求	相关知识要求
1. 营销服务	1.1 维护客户关系	1.1.1 能收集、记录客户偏好信息 1.1.2 能完成客户回访	1.1.1 客户档案记录要求 1.1.2 客户回访流程、内容与要求
	1.2 制作营销素材	1.2.1 能采集服务过程图片、影像等资料 1.2.2 能采集客户体验、分享的媒体信息资料	1.2.1 图片、影像拍摄与处理技巧 1.2.2 网络平台信息收集与处理方法
2. 接待服务	2.1 定制接待服务	2.1.1 能按定制方案准备接待物品 2.1.2 能引导客户体验定制的接待流程	2.1.1 定制接待服务类别 2.1.2 定制接待服务物品准备要求 2.1.3 定制接待服务流程
	2.2 代办客户委托	2.2.1 能确认客户委托代办事项和要求 2.2.2 能完成客户委托代办事项	2.2.1 常见客户委托代办事项类别 2.2.2 邮寄、托运、代购流程
	2.3 处理客户投诉	2.3.1 能确认客户投诉内容，并提出处理建议 2.3.2 能记录、报告客户投诉处理结果	2.3.1 投诉类别 2.3.2 投诉处理原则和流程 2.3.3 投诉报告记录要求

续表

职业功能	工作内容	技能要求	相关知识要求
2. 接待服务	2.4 定制餐饮服务	2.4.1 能按定制方案摆（撤）台 2.4.2 能按定制方案提供餐食和酒水 2.4.3 能介绍定制餐饮的特色	2.4.1 定制餐饮服务类别 2.4.2 定制餐饮餐台布置方法 2.4.3 定制酒水服务方法 2.4.4 定制饮品制作与服务方法 2.4.5 定制餐饮讲解技巧
	2.5 定制客房服务	2.5.1 能按定制方案布置客房场景 2.5.2 能按定制方案调整客房用品和用具 2.5.3 能示范定制客房服务设施设备的使用 2.5.4 能介绍定制客房服务的特色	2.5.1 定制客房服务类别 2.5.2 定制客房服务布置方法 2.5.3 客房用品用具调整方法 2.5.4 定制客房介绍流程
3. 活动服务	3.1 服务主题活动	3.1.1 能布置休闲、娱乐主题场景 3.1.2 能布置团建、会议主题场景 3.1.3 能布置庆典主题场景 3.1.4 能提供主题活动相关服务	3.1.1 主题活动场景类别 3.1.2 主题活动场景布置方法 3.1.3 主题活动服务要点与技巧

续表

职业功能	工作内容	技能要求	相关知识要求
3. 活动服务	3.2 布置定制场景	3.2.1 能按定制方案布置休闲、娱乐场景 3.2.2 能按定制方案布置团建、会议场景 3.2.3 能按定制方案布置庆典场景	3.2.1 定制活动场景类别 3.2.2 定制活动场景布置方法
4. 运营管理	4.1 财务管理	4.1.1 能盘点物料、清点物料损耗 4.1.2 能汇总各收银点结算信息及客户消费明细 4.1.3 能审阅物料补充申请，并统计和整理采购信息	4.1.1 物料盘点方法 4.1.2 账务统计的类别和要求
	4.2 安全管理	4.2.1 能排查设施设备安全隐患，并分类分级统计 4.2.2 能记录人员、消防、食品、设施设备等安全台账 4.2.3 能处理轻微安全事故 ^①	4.2.1 安全设施设备隐患排查方法和记录要求 4.2.2 人员、消防、食品、设施设备等安全台账记录要求 4.2.3 轻微安全事故处理方法

① 轻微安全事故：一次事故造成旅游者轻伤或经济损失在 1 万元以下。

3.3 三级/高级工

职业功能	工作内容	技能要求	相关知识要求
1. 营销服务	1.1 运用营销渠道	1.1.1 能对接营销渠道，并发布营销信息 1.1.2 能在民宿营销平台发布营销信息 1.1.3 能运用主流自媒体平台发布营销信息	1.1.1 营销渠道类别及特点 1.1.2 营销平台系统使用方法 1.1.3 自媒体营销推介方法
	1.2 设置产品价格	1.2.1 能分析业务来源 1.2.2 能测算和编制产品价格表 1.2.3 能制定产品优惠标准和执行办法	1.2.1 业务来源类别及特点 1.2.2 产品价格测算方法 1.2.3 产品优惠标准设置方法
2. 接待服务	2.1 检查服务质量	2.1.1 能检查公共区域清洁卫生质量 2.1.2 能检查餐饮服务质量 2.1.3 能检查客房服务质量	2.1.1 公共区域卫生标准及检查要点 2.1.2 餐饮产品质量标准及检查要点 2.1.3 客房质量标准及检查要点
	2.2 处理客户投诉	2.2.1 能处理下级反映的投诉意见和建议 2.2.2 能确认投诉原因和内容，并按授权处理客户索赔	2.2.1 投诉类别及特点 2.2.2 客户投诉处理权限与方法

续表

职业功能	工作内容	技能要求	相关知识要求
3. 活动服务	3.1 检查主题活动	3.1.1 能检查主题活动场地清理情况 3.1.2 能检查主题活动用品和场景准备情况 3.1.3 能检查主题活动需求落实情况	3.1.1 主题活动场地清理标准与要求 3.1.2 主题活动场景布置要求及检查要点 3.1.3 主题活动用（工）具、设施设备操作方法
	3.2 检查定制活动	3.2.1 能检查定制活动场地清理情况 3.2.2 能检查定制活动用品和场景准备情况 3.2.3 能检查定制活动需求落实情况	3.2.1 定制活动场地清理标准与要求 3.2.2 定制活动场景布置要求及检查要点 3.2.3 定制活动用（工）具、设施设备操作方法
4. 运营管理	4.1 员工管理	4.1.1 能分析和调配用工 4.1.2 能招聘员工 4.1.3 能考核员工工作绩效	4.1.1 员工班次安排方法 4.1.2 招聘渠道类别、招聘流程与要求 4.1.3 员工绩效考核要求
	4.2 财务管理	4.2.1 能统计物料损耗，并分析原因 4.2.2 能核对账务信息 4.2.3 能调整采购需求和制订物料采购计划	4.2.1 成本核算方法 4.2.2 账务审核方法 4.2.3 采购类别及流程

续表

职业功能	工作内容	技能要求	相关知识要求
4. 运营管理	4.3 安全管理	4.3.1 能组织演练应急预案 4.3.2 能协调和安排安全设施维修养护 4.3.3 能处理一般安全事故 ^①	4.3.1 组织演练应急预案的方法和流程 4.3.2 安全设施维修养护要求 4.3.3 一般安全事故处理方法
5. 指导培训	5.1 服务指导	5.1.1 能督导员工服务 5.1.2 能示范服务操作	5.1.1 岗位巡查要求 5.1.2 服务操作示范技巧
	5.2 组织培训	5.2.1 能分析员工培训需求 5.2.2 能组织示范服务操作	5.2.1 培训需求调查方法 5.2.2 服务操作组织示范方法

^① 一般安全事故：一次事故造成旅游者重伤或经济损失在 1 万元至 10 万元（含 1 万元）。

3.4 二级/技师

职业功能	工作内容	技能要求	相关知识要求
1. 营销服务	1.1 分析消费行为	1.1.1 能定位目标客户群体 1.1.2 能分析客户消费心理和消费偏好	1.1.1 目标客户群体类别及特点 1.1.2 消费心理类别及变化趋势
	1.2 制定营销方案	1.2.1 能分析区域市场、竞争对手和产品特点 1.2.2 能设定营销目标 1.2.3 能制定营销策略	1.2.1 市场调查方法 1.2.2 营销 SWOT 分析法 ^① 1.2.3 营销策略类别与原则
2. 接待服务	2.1 优化接待服务	2.1.1 能撰写接待服务操作流程和质量标准 2.1.2 能优化接待服务环节	2.1.1 接待服务操作流程和质量标准撰写要求、流程 2.1.2 接待服务评估方案撰写要求
	2.2 优化客房服务	2.2.1 能撰写客房服务操作流程和质量标准 2.2.2 能优化客房服务环节	2.2.1 客房服务操作流程和质量标准撰写方法 2.2.2 客房服务评估方案撰写要求
	2.3 优化餐饮服务	2.3.1 能撰写餐饮服务操作流程和质量标准 2.3.2 能优化餐饮服务环节	2.3.1 餐饮服务操作流程和质量标准撰写方法 2.3.2 餐饮服务评估方案撰写要求

① SWOT 分析法：优势、劣势、机会、威胁综合分析法。

续表

职业功能	工作内容	技能要求	相关知识要求
3. 活动服务	3.1 优化主题活动	3.1.1 能撰写主题活动操作流程和质量标准 3.1.2 能优化主题活动环节	3.1.1 主题活动操作流程和质量标准撰写要求 3.1.2 主题活动评估方案撰写要求
	3.2 优化定制活动	3.2.1 能撰写定制活动操作流程和质量标准 3.2.2 能优化定制活动环节	3.2.1 定制活动操作流程和质量标准撰写要求 3.2.2 定制活动评估方案撰写要求
4. 运营管理	4.1 员工管理	4.1.1 能设置组织架构和人员编制 4.1.2 能编制岗位职责和任职要求	4.1.1 设置组织架构和人员编制的原则及方法 4.1.2 岗位职责和任职要求的编制方法
	4.2 财务管理	4.2.1 能制定财务流程 4.2.2 能分析财务报表	4.2.1 财务流程类别及要求 4.2.2 财务报表分析流程 4.2.3 数据处理方法与工具
	4.3 安全管理	4.3.1 能制定运营安全管理相关制度 4.3.2 能编制安全事故防范和突发事件处置预案 4.3.3 能分析民宿安全隐患、事故类型及危害程度 4.3.4 能协调处理重大安全事故 ^①	4.3.1 安全管理制度制定原则、方法与内容 4.3.2 应急预案编制原则、方法与内容 4.3.3 重大安全事故处理方法

① 重大安全事故：一次事故造成旅游者死亡、旅游者重伤致残或经济损失在 10 万元至 100 万元（含 10 万元）。

续表

职业功能	工作内容	技能要求	相关知识要求
5. 指导培训	5.1 制定培训规划	5.1.1 能规划员工培训的目标，并制订培训计划 5.1.2 能设计不同级别、岗位员工培训项目	5.1.1 培训计划制订要点 5.1.2 培训内容设计方法
	5.2 实施培训计划	5.2.1 能收集培训素材，并编写培训讲义 5.2.2 能按计划组织员工培训	5.2.1 培训素材收集和讲义编写原则与流程 5.2.2 员工培训组织方法

3.5 一级/高级技师

职业功能	工作内容	技能要求	相关知识要求
1. 营销服务	1.1 培育民宿品牌	1.1.1 能定位品牌形象 1.1.2 能制订品牌传播与发展计划	1.1.1 品牌形象定位原则、内容和方法 1.1.2 品牌传播方式 1.1.3 品牌发展计划制订方法
	1.2 会员管理	1.2.1 能设计和优化会员管理制度 1.2.2 能搭建、维护和发展会员社群	1.2.1 会员制度设计方法 1.2.2 会员社群搭建、维护和发展方法
2. 活动服务	2.1 开发主题活动	2.1.1 能分析主题活动需求和资源，并确定活动主题 2.1.2 能设计主题场景和内容	2.1.1 主题活动消费趋势 2.1.2 主题活动资源梳理方法 2.1.3 主题活动设计原则与方法
	2.2 开发定制活动	2.2.1 能分析定制活动需求和资源，并确定定制活动主题 2.2.2 能设计定制活动场景和内容	2.2.1 定制活动消费趋势 2.2.2 定制活动资源梳理方法 2.2.3 定制活动设计原则与方法
3. 运营管理	3.1 员工管理	3.1.1 能设计和优化人力资源管理制度 3.1.2 能设计和优化薪酬制度及绩效考核方法	3.1.1 人力资源管理制度类别、内容、完善方法及设计流程 3.1.2 薪酬制度和绩效考核方法设计原则、完善方法及内容

续表

职业功能	工作内容	技能要求	相关知识要求
3. 运营管理	3.2 财务管理	3.2.1 能设计和优化财务管理制度 3.2.2 能测算投资回报，并提出经营改进建议	3.2.1 财务管理制度种类、内容、完善方法及设计流程 3.2.2 民宿经营核心指标与投资回报测算方法 3.2.3 经营改进建议的内容与撰写方法
	3.3 安全管理	3.3.1 能协调安全主管部门开展业务指导 3.3.2 能协调处理特大安全事故 ^①	3.3.1 相关部门协调方法与要点 3.3.2 特大安全事故处理流程与要求
4. 指导培训	4.1 督导员工培训	4.1.1 能指导培训方案实施 4.1.2 能评估员工培训效果	4.1.1 培训方案实施要点 4.1.2 培训效果评估方法
	4.2 优化员工培训	4.2.1 能分析员工职业发展需求 4.2.2 能按发展目标优化培训规划	4.2.1 员工职业发展趋势及预测方法 4.2.2 培训规划优化方法

^① 特大安全事故：一次事故造成旅游者死亡多名或经济损失在 100 万元以上，性质特别严重，产生重大影响。

续表

职业功能	工作内容	技能要求	相关知识要求
4. 指导培训	4.3 辅导 民宿兴办	4.3.1 能提供民宿选址咨询 4.3.2 能提供民宿设计建造咨询 4.3.3 能提出民宿产品开发建议 4.3.4 能指导申办民宿开业相关证照 4.3.5 能筹备民宿开业	4.3.1 民宿选址要求与注意事项 4.3.2 民宿设计与建造注意事项 4.3.3 民宿产品开发流程 4.3.4 民宿相关主管部门办事流程和要求 4.3.5 开业筹备流程及注意事项

职业编码：4-14-06-02

4. 权重表

4.1 理论知识权重表

项目 \ 技能等级		五级/ 初级工 (%)	四级/ 中级工 (%)	三级/ 高级工 (%)	二级/ 技师 (%)	一级/ 高级技师 (%)
基本要求	职业道德	5	5	5	5	5
	基础知识	25	20	15	10	10
相关知识要求	营销服务	10	15	20	25	25
	接待服务	25	25	15	10	—
	活动服务	25	25	15	10	10
	运营管理	10	10	15	20	20
	指导培训	—	—	15	20	30
合计		100	100	100	100	100

4.2 技能要求权重表

项目 \ 技能等级		五级/ 初级工 (%)	四级/ 中级工 (%)	三级/ 高级工 (%)	二级/ 技师 (%)	一级/ 高级技师 (%)
技能 要求	营销服务	10	15	20	25	30
	接待服务	40	35	25	15	—
	活动服务	40	35	25	15	10
	运营管理	10	15	15	20	25
	指导培训	—	—	15	25	35
合计		100	100	100	100	100