

ICS 03.200
CCS A 12

T/GDTAS

广东省旅游协会团体标准

T/GDTAS 002—2022

民宿管家职业能力等级评定规范

Specifications for vocational ability grade evaluation of homestay inn housekeeper

2022 - 08 - 29 发布

2022 - 09 - 01 实施

广东省旅游协会 发布

目 次

前言	II
1 范围	3
2 规范性引用文件	3
3 术语和定义	3
4 缩略语	3
5 基本要求	3
5.1 职业守则	3
5.2 专业知识	4
5.3 心理素质	4
5.4 身体素质	5
5.5 职业形象	5
6 等级划分和技能要求	5
6.1 等级划分	5
6.2 技能要求	5
7 申报与评定	5
7.1 申报条件	5
7.2 评定	6
附录 A（规范性） 银牌民宿管家职业技能要求	8
附录 B（规范性） 金牌民宿管家职业技能要求	10
附录 C（规范性） 白金民宿管家职业技能要求	12
参考文献	14

前 言

本文件按照GB/T 1.1—2020《标准化工作导则 第1部分：标准化文件的结构和起草规则》的规定起草。

请注意本文件的某些内容可能涉及专利。本文件的发布机构不承担识别专利的责任。

本文件由广州番禺职业技术学院提出。

本文件由广东省旅游协会归口。

本文件起草单位：广州番禺职业技术学院、旅粤家教育科技（广州）有限公司、广东静悦文化传播有限公司、广东省旅游协会民宿分会、广州市民宿协会、深圳市民宿协会、佛山市民宿协会、惠州市民宿客栈与精品酒店协会、汕头市民宿协会、潮州市民宿客栈行业协会、肇庆市民宿协会、茂名市民宿协会、清远市乡村民宿发展协会、清远市民宿协会、河源市民宿行业协会、韶关市客栈民宿协会。

本文件主要起草人：赵莹雪、郭盛煌、吴静、罗健强、李超、徐灵枝、苏海通、廖奕铭、谢炜添、高兴明、黄汉忠、刘建宇、苏飞、甘志成、范伟杰、郑春桃。

民宿管家职业能力等级评定规范

1 范围

本文件规定了民宿管家职业能力等级评定规范的术语和定义、缩略语、基本要求、等级划分和技能要求、申报与评定要求。

本文件适用于民宿管家职业能力等级评定。

2 规范性引用文件

下列文件中的内容通过文中的规范性引用而构成本文件必不可少的条款。其中，注日期的引用文件，仅该日期对应的版本适用于本文件；不注日期的引用文件，其最新版本（包括所有的修改单）适用于本文件。

GB/T 41648—2022 旅游民宿基本要求与等级划分

T/GDTAS 1.2—2021 旅游服务质量评价规范 第 2 部分：民宿

3 术语和定义

下列术语和定义适用于本文件。

3.1

民宿 homestay inn

利用当地民居等相关闲置资源，主人参与接待，为宾客提供体验当地自然、文化与生产生活方式的小型住宿设施。

[来源：GB/T 41648-2022，3.1]

3.2

民宿管家 homestay inn housekeeper

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。

[来源：中华人民共和国人力资源和社会保障部“民宿管家”职业信息]

4 缩略语

下列缩略语适用于本文件。

OTA：在线旅行社，即在线酒店、旅游、票务等预订系统平台统称（online travel agency）

PMS：财产管理系统（property management system）

5 基本要求

5.1 职业守则

民宿管家应践行如下职业道德规范：

- a) 热爱祖国，拥护中国共产党领导，遵纪守法；
- b) 尊重宾客宗教信仰与风俗习惯；
- c) 保护宾客隐私，维护宾客合法权益；
- d) 按照职业礼仪有关要求，保持良好的工作仪态，持续向宾客提供热情友好的服务；

- e) 爱岗敬业，不向宾客传递负面信息；
- f) 维护民宿员工合法权益，保护民宿的财产安全；
- g) 热爱生活，乐于分享，积极传递生活美学；
- h) 传承保护地域文化，积极传播优秀地方文化；
- i) 与当地居民维持良好邻里关系；
- j) 对残障人士、老年人、儿童、孕妇等需要帮助的特殊客人提供优先服务。

5.2 专业知识

5.2.1 岗位基础知识

民宿管家应满足如下岗位基础知识要求：

- a) 对客服务知识
 - 基本的接待礼仪；
 - 基本的用餐服务礼仪；
 - 前台接待的基本技能要领；
 - 客房服务的基本技能要领；
 - 餐厅服务的基本技能要领；
 - 茶文化基本知识与茶艺操作规范；
 - 咖啡调制技能要点；
 - 花艺的基本知识与技能要点；
 - 基本的酒水知识；
 - 民宿中常见的突发事件处理流程和规范等。
- b) 民宿管理基础知识
 - 民宿人员管理的基础知识；
 - 基本的物品存储、租借及库存盘点等知识；
 - 基础的财务监管知识等。
- c) 民宿营销推广知识
 - 民宿常用的订房管理系统操作知识；
 - 旅游电商平台的基本操作知识；
 - 新媒体平台的使用方法等。
- d) 其他相关知识
 - 消防知识与灭火技能要点；
 - 基本的卫生防疫知识；
 - 基本的食品安全知识；
 - 基本的急救知识与技能要点；
 - 基本的空间审美知识及摄影知识；
 - 基本的花草养护知识等。

5.2.2 当地风土人情知识

民宿管家应掌握如下当地风土人情知识：

- a) 所在地的特色旅行攻略；
- b) 当地旅游景点的交通信息；
- c) 当地的历史文化信息；
- d) 当地奇闻轶事、民俗传说；
- e) 当地休闲娱乐设施；
- f) 当地特色餐饮美食。

5.3 心理素质

民宿管家应具备良好的心理素质，主要包括：

- a) 较强的抗压能力；
- b) 良好的情绪调控能力；
- c) 积极向上的态度与和谐相处的交往能力；
- d) 良好的社会适应能力和调整宾客情绪的能力；
- e) 沉着冷静应对突发事件能力；
- f) 管理者的心理调解能力。

5.4 身体素质

民宿管家应身体健康，能承担强度较大的工作，无传染性疾病。

5.5 职业形象

5.5.1 着装要求

民宿管家需根据场合的要求着装，服装要求整洁、大方、得体，符合民宿的设计及文化调性。

5.5.2 仪态要求

民宿管家仪态应符合社交礼仪规范，做到举止大方，亲切自然，面带微笑，彰显饱满的工作热情。

4.5.3 语言要求

民宿管家应能使用普通话提供接待服务，宜掌握当地方言。

6 等级划分和技能要求

6.1 等级划分

依据GB/T 41648—2022和T/GDTAS 1.2—2021中的民宿等级划分，将民宿管家职业技能等级划分为三个等级：银牌民宿管家、金牌民宿管家、白金民宿管家，分别符合T/GDTAS 1.2—2021中银宿、金宿、白金宿的管家职业要求，三个级别依次递进，高级别涵盖低级别的要求。

6.2 技能要求

银牌民宿管家、金牌民宿管家、白金民宿管家职业技能要求应符合附录A、附录B、附录C的要求。

7 申报与评定

7.1 申报条件

7.1.1 银牌民宿管家

具备以下条件，可申报银牌民宿管家：

- a) 具有一年以上的民宿从业经历；
- b) 经过培训，掌握初级课程知识（对应 4.2 专业知识和 5.2 中银牌民宿管家的技能要求的相关内容）；
- c) 达到 4.1、4.3、4.4、4.5 的要求；
- d) 全面掌握管家工作的知识技能，严格遵守管家的行为准则，具备完成管家Ze常Ze作Ze力的能力。

7.1.2 金牌民宿管家

具备以下条件，可申报金牌民宿管家：

- a) 具有两年以上的民宿从业经历；
- b) 经过培训，掌握中级课程知识（对应 5.2 中金牌民宿管家的技能要求的相关内容）；
- c) 取得银牌民宿管家的资格证书；

- d) 具备民宿运营管理的相关知识和技能；
- e) 掌握基本的外语接待知识。

7.1.3 白金民宿管家

具备以下条件，可申报白金民宿管家：

- a) 具有五年以上的民宿从业经历；
- b) 经过培训，掌握高级课程知识（对应 5.2 中白金牌民宿管家的技能要求的相关内容）；
- c) 取得金牌民宿管家的资格证书；
- d) 对民宿的历史、现状和发展具备一定的行业认知。

7.2 评定

7.2.1 评定方式与内容

7.2.1.1 银牌民宿管家

以银牌民宿管家的申报条件为主要考核内容，分为闭卷考试和实际操作两部分，闭卷考试与实际操作满分均为50分，选取总分60分以上的学员，可评定为“银牌民宿管家”。

7.2.1.2 金牌民宿管家

以金牌民宿管家的申报条件为主要考核内容，分为闭卷考试和实际操作两部分，闭卷考试与实际操作满分均为50分，根据从业人员提交的测试成绩，结合其实操能力，选取总分60分以上的学员，可评定为“金牌民宿管家”。

7.2.1.3 白金民宿管家

以白金民宿管家的申报条件为主要考核内容，分为闭卷考试、实际操作、现场答辩三部分，闭卷考试、实际操作、现场答辩的满分分别为40、40、20，选取总分60分以上的学员，可评定为“白金民宿管家”。

7.2.2 评定流程

7.2.2.1 基本流程

开展民宿管家职业能力等级评定的基本流程包括申请、受理、组织评定、完成评定结果和公告。

7.2.2.2 申请

采用自愿申请原则，民宿管家按照评定机构的要求，向评定机构提交合格的申请材料。

7.2.2.3 受理

评定机构对申请材料进行初步审查。不满足要求的不予受理并告知理由。

7.2.2.4 组织评定

评定机构对通过申请材料初步审查的民宿管家，组织评定专家，按照6.2.1的要求进行考核与评定，得出评定结果。

7.2.2.5 完成评定结果

评定机构根据评定结果出具评定报告，并对申请评定的民宿管家予以定级并报送广东省旅游协会。

7.2.2.6 公告

广东省旅游协会对获得不同等级的民宿管家颁发对应的等级证书，并进行公告。

7.2.3 评定报告

评定报告应包括但不限于以下内容：

- a) 申请者和评定机构的基本情况；
- b) 申报条件的评定结果；
- c) 闭卷考试、实际操作、现场答辩（仅针对白金民宿管家）等内容的考核时间及得分；
- d) 评定专家及评定机构的评定结论。

7.2.4 评定管理

7.2.4.1 评定机构

由广东省旅游协会委托符合要求的第三方评定机构实施。

7.2.4.2 评定专家

评定专家应符合以下要求：

- a) 熟悉民宿管家行业及所需技能，执行有关评定纪律和要求，接受有关培训和考核，合格后方可对申请职业能力等级评定的民宿管家进行评定；
- b) 不在评定期内为申请职业能力等级评定的民宿管家提供任何辅导咨询服务。

7.2.4.3 有效期

民宿管家职业能力等级证书的有效期限为3年。持有人需要在有效期满后继续从事民宿管家工作的，应当在有效期限届满3个月前，向评定机构申请办理换发证书手续。

7.2.4.4 日常管理

评定机构对民宿管家职业能力等级证书实行下列管理：

- a) 民宿管家出现以下情况的，一经发现，由广东省旅游协会立即吊销其所有民宿管家职业能力等级证书并予以公告：
 - 造成恶劣社会影响事件；
 - 无民事行为能力或者限制民事行为能力；
 - 涉刑事案件且被刑事处罚，过失犯罪的除外。
- b) 被吊销民宿管家职业能力等级证书者不得重新申请评定。

附 录 A
(规范性)
银牌民宿管家职业技能要求

银牌民宿管家职业技能要求见表A.1。

表 A.1 银牌民宿管家职业技能要求

工作内容	工作任务	职业技能要求
环境管理	安全落实	能按照岗位安全操作规范, 排查民宿店内安全隐患。
		能按治安主管部门规定的要求做好入住宾客信息采集、报备及溯源工作。
		能在发现可疑情况、治安案件和违法犯罪活动的第一时间上报并妥善保障宾客安全。
		能按民宿消防规范, 检查消防物品, 定期举行消防物品使用培训演练。
		能在宾客入住在店期间, 进行安全出行及游玩提示。
		能严格遵守视频监控设备及影像记录管理制度, 有效保护宾客隐私。
	卫生落实	能严格按照国家食品安全标准要求, 确保食品来源、加工、销售安全。
		能严格按照卫生防疫标准, 正确进行物品的清洁和消毒。
	生态环境管理	能严格按照民宿卫生质量标准, 保持区域环境日常卫生的良好状况。
		能承担民宿花园、盆栽的日常养护。
	社会环境管理	能利用空间审美能力, 为民宿空间环境做一些简单的点缀修饰。
		能将产生噪声的活动限定的时间内进行, 不存在扰民和影响住客安宁的现象。
能积极参与当地非物质文化遗产的传承和保护。		
能开展各种健康有益的文化娱乐和教育活动, 丰富当地居民的文化生活, 共享民宿发展成果。		
对客服务	前台对客服务	能规范地为宾客提供包括民宿介绍、标识指引、交通指南、餐饮服务、旅游景点、历史古迹、民俗文化等旅游资源和医疗、治安、消防等较为完整的资讯信息。
		能规范地完成接送站、行李搬运、停车指引、代客泊车等服务。
	客房对客服务	能独立、规范地提供问询、预订、行李、入住登记、叫醒、小件物品寄存、雨伞租借、结账、离店等综合服务。
		能在收到客人预订信息后, 及时通过电话、短信或邮件形式告知住客预订的确认信息, 并给客人主动提供到达行车路线、到店指引、注意事项以及民宿内的活动安排、周边游玩路线的建议。
		能独立、规范地完成对客服务各项事宜的准备和交接工作。
		能快速、规范地完成客房的清扫服务工作。按住客要求快速、规范地进行客房清洁、整理和消毒
	餐饮对客服务	能规范地完成加床服务工作。
		能规范地完成开夜床服务工作。
		能独立、规范地完成餐前摆台检查、物品准备、卫生清洁以及餐厅其他设施检查等工作。
		能快速、规范地为宾客提供迎宾、领位服务。
		能规范地为宾客推荐菜肴和饮品, 完成点单、下单等服务工作。
		能领导班组, 快速、准确地完成上菜、斟酒、巡台、结账等餐中服务。
休闲活动对客服务	能独立迅速地完成后台整理、送客、餐厅环境卫生和安全检查的收尾工作。	
	能准确、规范地提供客房送餐服务。	
	能为宾客做当地旅游资源、特产、餐饮美食、历史文化和民俗风情等方面的推荐。	
	能为宾客提供建筑设计、客房特色导览、物件故事讲述等服务。	
	能运用沟通技巧, 很好地和客人沟通、陪客人聊天, 分享民宿故事、生活与工作经验。	
	能做一些简单的活动策划组织, 并带领客人一起做活动。	
	会基本的旅游线路规划, 在客人需要时可以帮客人合理地规划旅游线路。	
	会简单的导游讲解技巧, 在带客人外出时能够承担一个导游的角色。	

表A.1 银牌民宿管家职业技能要求（续）

工作内容	工作任务	职业技能要求
物品管理	客用品管理	能按照民宿客用品领用和存放标准操作程序，规范正确领用和存放客用品。
		能按照民宿客用品管理规定，规范、准确地配备客用品，及时做好登记工作。
		能按照民宿客用品报废标准操作程序，规范地做好民宿客用品报废工作。
	物品库存管理	能严格执行民宿库存物品管理规定，规范存放物品。
		能按照民宿验货和签收标准操作程序，规范完成验货与签收工作。
		能按照民宿库房管理标准操作程序，准确录入进出物品。
		能熟练辨认民宿常用物品及名称，正确盘点库房和区域内的主要物品。
	服务设备管理	能按照民宿设施设备管理规定，规范完成物品使用前检查和使用后清洁、归位工作。
		能按照民宿设施设备管理规定，规范完成民宿设施设备的报修和恢复使用工作。
		能按照民宿服务设备档案卡的标准操作程序，规范建立、更新服务设备档案卡。
遗留物品管理	能按照民宿设施设备保养计划，规范完成服务设备的计划保养工作。	
	能按照民宿遗留物品管理标准操作程序，完成遗留物品上报、登记、保管工作。	
营销实施	产品推荐	能根据不同的需求向客人准确介绍和推荐民宿产品。
		能极推广周边地区美食品尝、种植体验、农产品销售等活动。
	信息处理	能处理 OTA 等官网线上订单。
客户维护	能及时收集和整理客户评价，与客户有效沟通。	
	能跟踪平台内容和客户数据，研究和分析客户消费诉求。	
财务管理	日记账	能运用新媒体的语言，与社群用户进行互动。
		能规范准确地填写应收、支出统计日报表。
	能规范地将收支统计表存档保存，以备利润分析。	
表单管理	能规范地接受前台移交的账目、表单、现金。	
	能规范地对移交的账目、表单、现金进行封存或转账。	
协同管理	保洁人员管理	能合理安排保洁人员每日的工作内容。
	厨师管理	能合理安排厨师准备餐饮及下午茶的工作。

附录 B
(规范性)
金牌民宿管家职业技能要求

金牌民宿管家职业技能要求见表B.1。

表 B.1 金牌民宿管家职业技能要求

工作内容	工作任务	职业技能要求
环境管理	安全管控	能按照设施设备保养标准，对民宿内的设施设备安全检查和保养工作。 能按照民宿应急预案标准，正确处置区域发生火情及其他灾情的突发事件。
	卫生管控	能依据卫生防疫标准，制定相关岗位物品清洁和消毒。 能依据民宿卫生质量标准，制定相关工作区域内的日常卫生和计划卫生的工作表。 能依据日常和计划卫生的工作标准，检查和维护好相关区域环境卫生。
	生态环境管理	能注重保护生态环境，合理利用周边旅游资源。 能注重民宿周边环境整洁和绿化，带动社区（乡村）风貌提升。
	社会环境管理	能注重对传统文化、历史建筑的保护和发展利用。 能为所在社区（乡村）人员提供智力支持，为社区居民提供培训，提升当地居民的服务意识和服务技能。 能积极参与当地政府和社区组织的集体活动。
服务管控	前台服务管控	能分析每月客情，依据客情分析结果制定前台岗位的月度排班表。 能制定前台岗位工作规范，规范地为新员工进行前台服务培训指导。 能进行前台服务的现场督导。 能做好离店对客服务，包括：离店关怀、不定时沟通、在特定的时间发送问候信息、提供后续营销等服务。 能使用外语进行前台接待服务。
	客房服务管控	能分析每月客情，依据客情分析结果制定客房岗位的月度排班表。 能制定客房岗位工作规范，规范地为新员工进行客房服务培训指导。 能进行客房服务的现场督导。
	餐饮服务管控	能分析每月客情，依据客情分析结果制定餐厅岗位的月度排班表。 能制定餐饮岗位工作规范，规范地为新员工进行餐饮服务培训指导。 能制定现场工作质量管理规定，依据规定进行餐厅服务的现场督导。 能按照宾客需求，与厨房团队合作，为客人制定个性化菜单。
物品管理	物品库存管理	能根据不同物品的存放特性，合理规划库房区域。 能制定民宿物品管理规定。 能制定民宿物品验货和签收工作的标准操作程序。 能制定民宿库房管理规定。
	服务设备管理	能制定民宿服务设备档案卡的标准操作程序。 能制定民宿设施设备保养计划。 能制定民宿设施设备管理的标准操作程序。
	遗留物品管理	能制订民宿遗留物品上报、登记、保管工作的标准操作程序。 能制订民宿无人认领物品处置的标准操作程序。
营销推广	营销策划	能根据客户需求和竞争对手情况，策划设计民宿季节性产品或活动。 能根据产品特点，设计营销方案。 能通过微信、微博、小红书、抖音、微信视频号等新媒体进行短视频等进行产品和服务销售，传播企业品牌形象。
	信息处理	能跟踪平台内容和客户数据，研究和分析客户消费诉求。 能运用平台的数据后台，对发布文案的效果进行分析，持续优化和提升发布的内容。 能依据各发布平台的数据工具，总结和分析推广效果。
	内容推广	能根据民宿营销预算，持续分析不同营销平台和渠道关注人群的特性和转化效果，选择适合的渠道和营销平台。 能根据拟投放营销平台的消费者属性，预测营销内容的投放效果。 能根据项目预算，选择合适的推广渠道，完成民宿宣传内容的审核、修正、校对和发布。

表B.1 金牌民宿管家职业技能要求（续）

工作内容	工作任务	职业技能要求
财务管理	账目管理	能每日跟进和管控前台收银的作业规范，保证每日单据、票据、现金、支付宝、微信、平台支付、PMS等数据账目一致。
		能根据收支统计表进行利润分析。
	工资管理	能对各岗位人员的工时进行准确统计。
		能每月准确核算各岗位人员工资。 能每月准确发放各岗位人员工资。
人员管理	员工激励	能使用各种激励技巧，提高员工工作效率。
		能使用正确的方式和方法处理违反工作纪律的员工。
	团队管理	能通过合理授权，调动团队成员工作积极性。 能传播企业文化，建立积极工作导向和氛围。

附录 C
(规范性)
白金民宿管家职业技能要求

白金民宿管家职业技能要求见表C.1。

表 C.1 白金民宿管家职业技能要求

工作内容	工作任务	职业技能要求
环境设计	品牌氛围设计	能根据民宿品牌文化内涵,设计原创性强、具有鲜明地方特色文化的民宿宣传品。
		能根据民宿重大主题活动,有创意地营造文化氛围、布置民宿环境。
	功能分区策划	能根据民宿的定位,制作民宿前台的功能分区策划方案。
		能根据民宿的定位,制作客房的功能分区策划方案。
		能根据民宿的定位,制作餐厅的功能分区策划方案。
		能根据民宿的定位,制作民宿公共区域的功能分区策划方案。
	在地文化应用	能结合民宿所在地的季节特性,制订民宿植物装饰和空间布置的指导方案。
		能结合民宿所在地的文化民俗特色,制订民宿服装风格的指导方案。
	社会环境管理	能结合民宿所在地的文化特征,制订符合民宿定位的视觉元素设计的指导方案。
		能积极参与当地社区(乡村)营造和社区(乡村)社会治理议事机构,参与和促进社区(乡村)治理提升。
能参与行业协会等各类社会组织,参与社区(乡村)基层社会治理模式创新。		
能根据民宿特色,结合当地文化,策划民宿个性化客房主题。		
主题策划	主体客房策划	能根据民宿特色,结合当地文化,设计主题客房专有的特色服务。
		能根据民宿特色,结合当地文化,完成主题客房的布置。
	主题餐饮策划	能利用当地种植和制作的食材,结合地方特有的烹饪技法,开发具有一定本土特色的菜品,包括但不限于粤菜、客家菜、潮汕菜、乡村特色菜和民宿主题菜品等。
		能根据民宿特色,结合当地文化,策划体现民宿主题和地方餐饮文化特色的主题餐饮活动。
	综合活动策划与实施	能策划和组织实施探索自然生态、乡村田园、山海风光、美食品鉴、农事体验、采摘捕捞、丰收节庆、民俗表演、创意手作、户外运动等特色体验项目。
		能策划和组织实施宾客举办展览、展演、家庭音乐会、小型文艺表演等活动。
能展示和体验当地特产、手信等制作,能策划和组织实施品尝、自助烹饪等活动。		
能为宾客组织设计特色团建或聚会活动。		
用品配置	客房用品配置	能根据民宿特色,结合当地文化,制定主要客用品清单。
		能根据民宿特色,结合当地文化,完成VIP宾客的客房接待用品选型。
	餐饮用品配置	能根据民宿特色,结合当地文化,制定主要餐饮用品清单。
		能引导客人文明用餐,有效控制物品消耗,做好易耗品回收工作。
主题用品开发	能开发匹配民宿风格的元素或主题,制订相应的主题用品开发方案。	
	能根据主题用品开发方案,开发民宿主题用品。	
营销管理	营销规划	能通过市场调研,明确民宿市场定位,制定营销战略目标。
		能根据市场需求,运用智慧化、数字化技术,不断创新产品和服务。
	品牌建设	能根据市场变化,不断改进营销渠道和营销方法。
		能根据民宿品牌定位,策划民宿品牌的个性特征,建立个性化的民宿品牌形象。
财务管理	预算管理	能制定详细的民宿品牌形象宣传计划,运用各种品牌传播手段,通过多种渠道有效传播民宿品牌形象。
		能完成民宿月度、年度的财务预算
能完成民宿的成本控制预算		
人员管理	员工管理	能从民宿的运营逻辑进行财务分析,提出民宿经营改善措施
		能使用正确的方法,完成员工招聘、甄选和培训工作。
		能根据员工需求,制订合理的激励方案。
		能运用绩效考核工具对部门员工进行绩效考核和绩效面谈。
能根据组织需要和员工需求指导员工职业发展。		

表 C.1 白金民宿管家职业技能要求（续）

工作内容	工作任务	职业技能要求
人员管理	团队建设	能使下属认同组织的目标和价值观，树立对组织、团队以及社会的责任意识。
		能通过习惯、信仰、动机、兴趣等心理机制引导团队成员产生共同的使命感、归属感和认同感，培养群体意识。
		能利用观念的力量、氛围的影响，约束规范员工的个体行为。

参 考 文 献

- [1] GB/T 39000 乡村民宿服务质量规范.
- [2] LB/T 065—2019 旅游民宿基本要求与评价.
- [3] 徐灵枝, 吴静, 李超. 旅游民宿运营实操手册[M]. 广东旅游出版社, 2021.
- [4] 洪涛, 苏炜. 民宿运营与管理[M]. 旅游教育出版社, 2019.
- [5] 中国饭店协会 <https://vslc.ncb.edu.cn/gateway/Certificate>, 酒店运营管理职业技能等级标准. 2021.
- [6] 华住酒店管理有限公司. <https://vslc.ncb.edu.cn/gateway/Certificate>, 现代酒店服务质量管理职业技能等级标准. 2021.
- [7] 陈晨. 基于“能力本位”的中职酒店类专业《民宿管家服务》课程开发研究[D]. 2019.
- [8] 中华人民共和国人力资源和社会保障部. http://www.mohrss.gov.cn/xxgk2020/fdzdgknr/jcgk/zqyj/202206/t20220614_453523.html, 机器人工程技术人员等 18 个新职业信息向社会公示. 2022.
- [9] T/GDTAS 1.1—2021 旅游服务质量评价规范 第 1 部分: 通则
-