

民宿管家成为新职业,为游客提供个性化服务

山间筑桃源,沉酣田园梦

本报记者 黄任强 本报通讯员 贺玉清

从“0”到“百万”——近年来,随着民宿行业的蓬勃发展,民宿管家应运而生,从业者实现了这个数量级的跨越。日前,人力资源和社会保障部向社会公示18个新职业,民宿管家在列,引发广泛关注。

民宿管家是做什么的?民宿管家职业化后,未来将如何发展?《工人日报》记者对此进行了采访。

不只是民宿“服务员”

“土壤上的‘红军’为穷人得到土地粮食和平而战”标语怎么保存下来的?仲夏傍晚,在位于重庆市巫溪县通城镇长红村的巴渝民宿“宗善居”内,几名前来采风的大学生,一边看着画稿,一边向罗贤兵了解红军在该村留下的红色印记。

罗贤兵清了清嗓子,用不太标准的普通话说:“我们巫溪县地处渝陕鄂交汇处,有‘巴夔户牖,秦楚咽喉’的说法,历来是兵家必争之地,这幅标语诞生在‘红三军小长征’进入巫溪境内之后……”

今年48岁的罗贤兵是土生土长的长红村人,早年间,为了谋生,他曾辗转浙江、福建、广东等地务工。2016年,他为了给孩子看病而耗尽家财,成为贫困户。这一年,重庆巴渝民宿集团在该村统一打造巴渝民宿,并与村集体组建了巫溪巫峡巴渝民宿公司,包括罗贤兵在内的另外17

家贫困户通过“以房联营、以地入股”的方式,成为了股东,也当起了民宿管家。

通城镇党委书记马安巧介绍,长红村一共有18栋巴渝民宿,其修建、打造费用几乎全由重庆巴渝民宿集团承担。通常情况下,民宿一楼由农户自住,兼做厨房和餐厅,二三楼用于经营,房费按照农户占八成、公司占两成的比例分配,其他特产销售、餐饮等收入全部归农户自己所有。截至2021年底,长红村的巴渝民宿累计接待游客15.2万人次,实现客房住宿收入90.18万元;联营农户提供餐饮服务和农副产品销售收入158.63万元。

“以前我做梦都没有想到,我们在这个山沟沟里还能吃上‘旅游饭’。”罗贤兵说。2017年,当他家里迎来第一批游客时,他既兴奋又感到手足无措。游客订房都要通过公司,接到公司的派房电话时,“我把房间整理了好几遍,还对着镜子练习接待游客的表情和语气。”

罗贤兵坦言,最初他以为民宿管家就是“服务员”,只要做好房间清洁,让客人住得舒心就好,经营一段时间后,才发现这样的观念已经落后了。

“民宿管家要满足游客对‘家’的期待,随时为游客解决住宿困扰,还肩负着圆游客田园梦、留住乡愁、助力乡村振兴的重担。”马安巧认为,民宿管家成为新职业后,有利于推动民宿行业规范化发展,让游客享受到更优质的服务。

全能型“管家”

随着民宿行业的蓬勃发展,加之乡村振兴战略的深入推进,长红村的巴渝民宿逐渐成为了“网红打卡地”,罗贤兵等人几乎每天都要与大量外地游客打交道。有哪些景点值得去,推荐几条游玩路线,讲一讲“红三军小长征”的故事,做一桌地道的农家菜……这些都是罗贤兵的“必答题”。

“刚开始,我只能凭着自己的一知半解回答游客的问题,很多次都被游客问得说不出话来。”罗贤兵意识到,要当好民宿管家,得朝着“全能型”的方向努力。自此之后,闲暇之余,罗贤兵开始通过请教村里的老人和村里、镇上的专家,上网查资料等方式“恶补”文旅知识。如今,他不仅能为客人提供优质的住宿、用餐服务,从容应对游客提出的各种问题,还能给客人拍照、陪他们聊天。

今年“五一”期间,即将大学毕业的刘念和朋友人住了该村巴渝民宿“明达居”。民宿管家张尚香在接待他们时,发现他们对将要面临的毕业压力,找不到未来方向而感到迷茫。热心的张尚香用“过来人”的身份开导两人,一聊就是一个多小时。在客人居住期间,张尚香还给他们安排用餐和出游路线,甚至陪同出行。

后来,刘念在订房平台上评价道:“这是一片建在山间的‘世外桃源’,最能可贵的是‘桃源’里还有一群全能型管家,拿行李、安排用餐、规划出游路线,心理疏

导,甚至亲自带路出行,为客人提供的服务事无巨细,让我们觉得就像到了亲戚家一样。”

推动行业发展

“民宿管家指的是为客户住宿、餐饮以及体验当地自然环境、文化与生活方式提供定制化服务的人员。”重庆市文化和旅游发展委员会相关负责人表示,民宿管家成为新职业,要求从业者对当地的自然环境、休闲娱乐活动了如指掌,并结合民宿本身开展适合的服务项目,同时还要收集客人偏好、意见等。

在马安巧看来,民宿管家是连接民宿与游客的纽带,他们要用独特的眼光、专业的知识让民宿走上精品化、差异化发展之路。民宿管家成为新职业后,能增加从业者的职业认同感。

“我曾经接待过一位高校老师,他用‘山间筑桃源,沉酣田园梦’来形容我们这一批人。”罗贤兵说。如今,他逐渐领会到这句话的深意,要用用心情维护好建在山里的“世外桃源”,要以高度的责任心和爱心圆游客的“田园梦”。

采访中,该村多名民宿管家对记者说,他们已经接待了很多回头客,有的客人用完餐后还会帮他们一起收拾桌子,“那感觉就像来见老朋友一样”。

业内观点认为,当民宿管家逐步建立起职业化、品质化、规模化的队伍,必将推动整个民宿行业的发展。

持职工发展种植养殖业、生态观光旅游和农家乐产业,增加职工收入的做法表示赞许。作为基层工会主席,我要牢记基本职责,竭诚服务广大职工,为因地制宜发展优势农产品,壮大优势产业继续奋斗。”

“我一定不辜负总书记的期望,继续发扬兵团精神、劳模精神,为新疆的团结稳定发展作出自己应有的贡献。”乌鲁木齐市劳模苏慧丽说。

(本报乌鲁木齐7月16日电)

枝杈上更加枝繁叶茂

12日下午,乌鲁木齐国际陆港区。习近平总书记站在一张巨大的地图前,久久凝视。

地处亚欧大陆腹地,连接两个大市场,铁路纵横、公路交错、航线密布。

曾几何时,新疆是“路到头、人到头、水到头、电到头、田到头”的边境之地,是“骆驼电报,驴马邮政”的荒芜之所。

“钢铁驼队”中欧班列,沿着昔日张骞凿空之路,过荒漠、闯戈壁,将西北边陲变成开放前沿。

这里的人们,对总书记在哈萨克斯坦纳扎尔巴耶夫大学提出共建“丝绸之路经济带”倡议的那场重要演讲,如数家珍。

2014年习近平总书记来新疆考察,正是共建“一带一路”倡议提出半年之后。回首当时总书记的擘画,字里行间高瞻远瞩:“如果丝绸之路经济带建设起来,新疆将可能成为繁华的中心。不要说别的,乌鲁木齐现在是方圆1500公里最大的城市,到那时,将是一个怎样的景象?”

近一个月后,习近平总书记主持召开中央政治局会议明确提出,着力打造新疆丝绸之路经济带核心区。

8年过去了,沧桑之变。今天,经新疆霍尔果斯、阿拉山口口岸过境的中欧班列,占全国开行总量的二一半以上。

大屏幕上,霍尔果斯口岸、阿拉山口口岸的作业区实时画面同步传来。宽准轨有序转换,或立足新疆走进来,或借助新疆走出去,诠释着新疆在国际贸易中的优势和机遇。

听陆港区负责同志介绍到产自新疆的番茄酱贸易,总书记饶有兴致。

从新冠肺炎疫情的影响中复苏,大厅里有不少前来办事的企业办事人员。

“业务忙吗?”

“线上的活多了,线下的少了。”

一名重庆人,因为有货物要从海南运到中东,专门赶到这里洽谈路线。

习近平总书记听了前面的介绍颇有感触:“确实得有个算法,看看怎么走最合算。”

此次考察,站在第二个百年新征程的起点上,总书记思虑长远:“从‘大写意’到‘工笔画’,硕果累累。‘一桥飞架南北,天堑变通途’。过去是内陆的一个省份,现在有了‘一带一路’就不同了。这里不再是边远地带,而是成为一个核心地带,成为一个枢纽地带。你们在做具有历史意义的事情。”

思接千载,视通万里。文明在开放中发展,民族在融合中共存。

三道岭,一碗泉,七角井,盐池,鄯善,胜金口,吐鲁番,白杨沟,达坂城,柴窝堡……古代丝绸之路的必经之地。14日,习近平总书记走进吐鲁番葡萄沟。

葡萄品种纷繁,琳琅满目。“多么富饶的一个地方,瓜果飘香。这是大自然的馈赠。”总书记风趣地说,“天上没有掉馅饼的事,但有掉葡萄的事。”

像沙漠胡杨把根深深地扎下去

这里被誉为“共和国军垦第一城”。当年就是在荒滩戈壁上,兵团人喝盐碱

做好结构调整“三篇大文章”

(上接第1版)

如今,沈鼓集团透平公司数字车间实现全覆盖后,降本增效作用显现,每年仅投放车间的图纸和打印文件纸就减少200多万张,加工环节和设计环节图纸校核时间大幅降低。

今年3月公布的一组数据印证了辽宁改造升级“老字号”的变化:截至目前,辽宁产业结构持续优化,高技术制造业增加值同比增长12.9%。高端装备、精细化工、冶金新材料营收占比分别同比提高2个、2.1个和2.5个百分点。

“5G基站突破5万个,工业互联网标识解析二级节点上线运营16个,数量跃居全国第6位。”辽宁省工业和信息化厅副厅长姚振智说。近3年,辽宁已经建成320个数字化转型应用场景,企业生产效率平均提升21.2%,运营成本平均降低15.6%。辽宁工业的数字化转型持续推进。

深度开发“原字号”

在辽宁有这样一种“原字号”资源,储量占全国总量的84%,占世界的22.4%,用它生产的耐火材料年产量居全国首位,它就是菱镁。然而,随着国家经济结构调整和对环保的要求逐步提高,菱镁产业产品单一、科技含量偏低、行业准入门槛过低等问题凸显,一些小矿被迫关停,一些老牌企业转型升级跟不上市场的步伐。

菱镁之痛在辽宁“原字号”中颇具代表性。辽宁矿产资源丰富,铁矿、菱铁矿,以及钼、硼、锰等稀有元素储量位居全国前列,煤炭、石油、天然气等能源储量也处于较高水平,能源和原材料工业发达。但一直以来粗放生产,精深加工程度低。

“闪速轻烧将反应时间由过去的3小时降到3秒内,能耗降低30%、效益提升30%、污染减排90%,将成为辽宁1500余台轻烧窑炉升级换代的重大技术装备。”站在年产40万吨菱铁矿“输送带”闪速轻烧示范工程前,沈阳化工大学校长许光文介绍,为推动菱镁产业高质量发展,学校集中优势科研力量,建设国家级创新平台、引育高端人才,接连突破关键核心技术,一批创新科研成果加速转化。

曾因无序开发导致资源价值低下的大石佛寺,去年起下大力气整治产业秩序,彻底淘汰落后和环保不达标产能。倒逼之下,企业主动寻求升级,目前全市谋划、立项、推进、建设的精深加工项目达到17个,总投资24亿元。

近5年,辽宁化解粗钢产能602万吨,煤炭产能3857万吨,淘汰炼铁产能189万吨。在去产能的同时,推动“原字号”内部升级:通过延链、强链、补链,深度开发高品质钢铁产业链,推进11类45个精细化工产品产业化,系列化定制化发展用钢产业……

2022年一季度,鞍钢净利润同比增长13.29%,创历史同期最好水平。效益向好的背后,正是产业结构的优化升级

培育壮大“新字号”

每分钟作业5亩、最大有效载荷25升、在手机上滑动便能规划作业地块……这是沈阳无疆科技公司的拳头产品植保无人直升机的作业效率。该公司创始人苏文博说,如今公司的植保单旋翼飞控系统市场占有率近90%。

苏文博2015年回到家乡沈阳创业。他创建的企业致力于研制无人机,如今拥有员工200余人,硕士和博士比例超过30%,平均年龄33岁,28%的员工是一线城市回流人才。

“提升企业开办和注销便利度,建立完善市场主体负面清单信息公开机制,辽宁范围内实现一般性信息开办一个工作日内完成。许可事项全覆盖,实行联合审图、多测合一,告知承诺等改革举措,工程建设项目审批时限从立项到竣工验收最长75个工作日。”辽宁省营商局副局长祝国勋说,辽宁率先出台省级优化营商环境条例,为市场主体松绑减负。

“培育壮大‘新字号’就是强力推进战略性新兴产业和高新技术产业发展,超前布局未来产业,大力发展现代服务业,特别是高技术服务业。”姚振智认为,辽宁“新字号”代表着新一轮科技革命和产业变革的发展方向,是工业振兴的关键增量。

目前,辽宁已谋划推进“三篇大文章”项目1492个,总投资6768亿元,工业固定资产投资同比增长5.4%。工业技术改造投资同比增长37.2%,高于全国26.9个百分点,居全国第2位。

血脉相连的家庭成员

新城西门村,房前屋后的墙壁也是画板,描绘了村民的所思所盼。考察时,一幅幅西八洞村的壁画映入眼帘。

两个村是民族团结乡村振兴结对共建村。3000多公里的距离,挡不住他们像亲戚般常来常往。

湖南省对口帮扶的,正是村所在的吐鲁番市。村里的医务室也是援建的,当地负责同志告诉总书记,援疆项目里,医疗和教育最受乡亲们欢迎。

15日上午,习近平总书记先后会见了7批次新疆有关方面代表并合影,其中一场是援疆干部代表。

当总书记走进接待厅,掌声如雷。从队列一端,他一边挥手问候,一边缓步走向另一端。

来自五湖四海,为了同一个目标,走到一起,干在一起。望着为这片热土奉献心血的援疆干部,习近平总书记动情回忆在地方工作时,“福建对口昌吉,浙江对口和田”;“这个事业很有意义,发挥中国特色社会主义大协作精神,举全国之力,解决一些重大任务。参加过援疆任务的同志,受到了精神的、实践的洗礼和锻炼,为今后的发展打下坚实基础。期望你们在这里扎扎实实作出应有的贡献,也是一生值得自豪的贡献。”

在随后召开的汇报会上,总书记再一次谈到援疆工作。考量的视角,彰显新疆之于国家分量:“做好新疆工作事关大局,是全党全国的大事。全党都要站在战略和全局高度认识新疆工作的重要性,加大对口援疆工作力度。”

站在战略和全局的高度,新疆的发展也深度融入国家发展大局之中。“一带一路”的新机遇,高质量发展发展的新动能,双循环的新优势……桩桩件件,新疆乘势而上。

自治区相关负责同志在汇报会上,深有感触地谈道:“新疆工作的实践证明,新时期的治疆方略非常英明、完全正确,是指引新疆工作在错综复杂中守正创新、在矛盾风险中胜利前进的强大思想武器,是做好新疆工作的纲和魂。”

新时代新征程上,习近平总书记代表党中央对新疆提出的新期望新要求:“完整准确贯彻新时代党的治疆方略,奋力建设团结和谐、繁荣富裕、文明进步、安居乐业、生态良好的美好新疆……”

善奔者顺势。新疆保持长期稳定,最重要的在人心。

“要坚持团结一致向前看,最大限度发挥广大干部群众在保稳定、谋发展、促改革中的积极作用,注意倾听社会各界意见。只要是有利于改进工作、有利于长治久安的建议都要充分吸收,只要是反映民生困难、关系群众利益的声音都要及时回应。”

4天考察,走到哪儿,哪儿是沸腾的海洋。掌声、笑声、欢呼声激荡久远,很多群众激动得热泪盈眶。一位维吾尔族老人泪眼婆娑地挤到队伍前,紧紧握住总书记的手。

在学校、在社区、在村庄、在兵团,身着民族服装的各族干部群众簇拥着总书记,送了一程又一程。

(新华社乌鲁木齐7月16日电)

(上接第1版)

在乌鲁木齐国际陆港区,习近平总书记听取有关情况介绍,并同铁路货运窗口工作人员及现场办事人员亲切交流。

“作为汇报人之一,我内心非常激动,备受鼓舞,更坚定了为祖国建设发展贡献力量的决心。”中国铁路乌鲁木齐集团公司乌鲁木齐货运中心西乌营业部值班员程亚旭说。

13日下午,习近平总书记参观新疆

同心协力踔厉奋发,奋力建设美好新疆

兵团军垦博物馆,会见了兵团老中青三代建设者代表。他强调,新疆生产建设兵团作为推动新疆发展、增进民族团结、维护社会稳定、巩固国家边防作出了不可磨灭的贡献。

“作为一名兵团人,传承好、发扬好兵团精神,是我们的光荣使命。”新疆天业集团国家级技能大师工作室领衔人、兵

团劳模邢旭鹏参加了会见,他表示,今后将继续弘扬劳模精神、劳动精神和工匠精神,做好技术攻关,为建设更强大更繁荣的兵团贡献青春力量。

回忆起见到总书记的那一刻,新疆生产建设兵团八师一四三团十连连长、工会主席刘梦晓非常激动:“总书记在九连蜜桃种植园考察时,对这些年连队鼓励和支

我们要好好研究新疆历史,真正认识到新疆历史是中华民族交往中形成的历史,从而也更有有力地证明中华民族多元一体。”

正确的国家观、历史观、民族观、文化观、宗教观,文以化之、文以铸之。”

博物馆内,民族史诗《玛纳斯》说唱展示。乐曲声起,浑雄激昂。代代相传的《玛纳斯》,是同《格萨(斯)尔》《江格尔》齐名的我国少数民族三大史诗,礼赞英雄的经典之作。

坐在正中的《玛纳斯》传承人,是57岁的牧民江努尔。

“可以唱多久?”总书记观看了绵绵不绝的史诗,笑着问他。

“一天一夜都唱不完。”

听到江努尔的答案,3岁起就学艺的徒弟在一旁自愧不如:“我只能唱60分钟。”

“也不简单了!”总书记亲切望着这个14岁少年,“年轻一代要很好培养,更好加强非物质文化遗产保护传承,把各民族优秀传统文化发扬光大。”

“你们还遇到什么困难没有?”

“我想让全世界了解认识《玛纳斯》。”江努尔目光里满是憧憬。

“是要传播到全世界。它们既属于少数民族,也是中华民族文化宝库中的宝贵财富。中华文化要和世界文化更好地开展交流互鉴。党中央重视和支持这项工作。”

交河古城,唐代初期管辖西域的最高机构安西都护府所在地,是“新疆自古以来就是我国不可分割的一部分和多民族聚居地区”的有力见证。

14日下午,40摄氏度高温下,习近平总书记沿着中央大道,进门阙,入城池。城楼、街巷、庙宇、市井、官署、作坊、民居,残垣断壁,耸立于蓝天黄土之间,历史的沧桑扑面而来。

“城中的水从何而来?”

“先挖井再挖房,水井就在房子里。”讲解员从水讲起,向总书记讲述了这座世界上保存最完整的生土结构古代建筑城市的遗址保护工作。

习近平总书记在古城脚下偶遇一群游客。

一名游客感慨此情此景:“火热的天气,火热的城市,走再远的路也不累。”

总书记笑着说:“中华文明是几千年来唯一没有中断的文明,我们要把它梳理清楚,中华文明探源工程还有很多事情要做。做好这项工作能够让我们每一个中国人增强民族自豪感、文化自信心。做一个中国人那是了不起的事情,我们不仅有辉煌历史,未来也会更加光明。”

56个民族拧成一股绳

一个社区,一个村庄。考察期间,习近平总书记走进新疆城乡的两个基层单元,一叶知秋。

“在新疆不能简单就发展谈发展,而是要深刻认识发展和稳定、发展和民生、发展和人心的紧密联系。”

13日上午,乌鲁木齐天山区固原巷社区。习近平总书记此行看的一个重点,是民生的关切话题“一老一小”:“上面千条线,下面一根针,沉到基层,一定要接地气,紧贴各族居民所思所想所盼。”

(上接第1版)

青松校园里,总书记走进位于马克思主义学院的“铸牢中华民族共同体意识研究基地”。

师生们正在讨论,热烈分享着外出调研的经历:

哈密刺绣从零散的小作坊办起了合作社;克拉玛依那些在草原上和牛羊打交道的牧民,也走进了现代企业……习近平总书记听得仔细。

“每年的调研实践,形成什么样的成果?”总书记亲切询问大家。

“万方乐奏有于阗。”师生们纷纷回答。牧场的毡房,乡村的晾房,城镇拔地而起的楼房,思想观念、文化理念、生产生活方式,共同向现代化迈进。再偏远的山村,也在感知祖国变化的脉动。

“我们是统一的多民族国家,中华民族多元一体是我国的一个显著特征。所以我特别用了‘石榴籽’来形容。”

回顾党的百年历程,党的民族工作取得的最大成就,就是走出了一条中国特色解决民族问题的正确道路。迎着师生们的目光,习近平总书记娓娓道来:

“通过调研我们要建立一种自信。我们的民族理论和政策是好的、管用的,都是压不倒的。各民族大团结的中国一定是无往而不胜的,一定是有着光明未来的。我们一定要格外珍惜现在这样的一种大好形势。”

百年大计,教育为本。育人的根本在于立德。

习近平总书记仔细翻看一本本教材,一篇篇学术著作,语重心长:

“必须强调,各民族命运始终同中华民族整体命运紧密相连,中华文明是新疆各民族文化的根本所在。讲清楚这些,不是个简单的认识问题,而是事关铸牢中华民族共同体意识的重大政治问题。”

“立德立什么?就是要坚持社会主义办学方向,培养德智体美劳全面发展的社会主义建设者和接班人,增进师生对伟大祖国、中华民族、中华文化、中国共产党、中国特色社会主义的认同。”

“我到任何一个地方都关心青年。同学们生逢盛世,身在其中,好好努力,好好干,真正成为国家有用之才!”

各民族优秀文化百川汇流而成

7月13日上午,习近平总书记走进新疆维吾尔自治区博物馆。

汉代的“司禾府印”,见证西域屯田边地的开拓;唐代的“过所文书”,印证西域同中原的往来;平定准噶尔勒铭伊型碑,斑驳的文字镌刻了不容置疑的事实。总书记一件件、一幅幅端详思索。

中华文明璀璨浩瀚,文化认同是最深层次的认同。在第三次中央新疆工作座谈会上,习近平总书记提出“文化润疆”,“就是要从根本上一切实解决政治认同、人心向背的问题”。

“开展文化润疆首先要解决向东看还是向西看的问题。”

向东看,五千多年文明瑰宝,铺展了大开大合的宏大叙事。展厅内,习近平总书记深受触动:“中华文明博大精深、源远流长,是由各民族优秀文化百川汇流而成。