

“数字木兰”民宿管家培训计划持续进行——

# 打通民宿管家的职业进阶之路

□ 罗贻鹏 文/摄



“数字木兰”民宿管家培训课堂

游客来了该怎样办理登记入住？客人用餐又该提供哪些服务？客人提出的额外服务需求又将如何满足？前不久，一场由文化和旅游部市场管理司、浙江蚂蚁公益基金会共同发起的2023“数字木兰”民宿管家培训计划在甘肃省临夏回族自治州东乡族自治县启动。

首批培训吸纳了20多名甘肃省各地的民宿服务人员，让大家接受职业化民宿管家技能提升培训，学习在民宿发展模式、民宿管家职业化发展、民宿管家服务内容等方面的专业知识。在掌握好民宿管家基础服务技能的同时，这些民宿服务人员还学习一些数字营销方面的内容，以便能更好地借助互联网介绍美好乡村，推广乡村文旅产业，并寻找更多资源与增收机会。

## 多方合力 搭建平台

随着乡村旅游不断发展，乡村民宿已然成为实现乡村振兴的有力抓手。作为乡村民宿的主要服务提供者，民宿管家往往身兼经营、服务、文化传播多重角色，对其素质的要求更高。

“在乡村旅游迅速发展的同时，怎么样迅速为民宿行业发展提供高质量

的从业人员，是摆在我们面前的头等大事。”文化和旅游部市场管理司副司长李晓勇说，希望更多的社会力量，能把相关资源、目光转到民宿从业者培训上，这是解决民宿行业可持续、高质量发展的关键。

2021年起，浙江蚂蚁公益基金会开始联合中国乡村发展基金会等探索开展民宿管家培训模式，旨在通过系统性培训的方式为欠发达地区的乡村民宿培养乡村旅游从业人员，为乡村待就业人群提供在家门口就业的机会，助力更多群众增收致富。截至2022年年底，该项目已经在甘肃、四川、贵州等地设立多个“数字木兰”民宿管家培训基地，累计培训乡村民宿管家超2000人次。

2023“数字木兰”民宿管家培训计划，着眼于民宿行业高质量发展，为有意愿从事民宿行业工作的乡村女性等开展免费培训，帮助乡村培养民宿服务人才，带动乡村文旅产业发展。

在文化和旅游部市场管理司项目领导小组的指导下，2023“数字木兰”民宿管家培训计划组建全国项目办公室，统筹协调项目的计划、实施和协调，同时组织课程的开发、培训实施、专业督导、培训认证等工作。

“‘数字木兰’民宿管家培训计划是着眼于民宿行业高质量发展的重要举措，是推动民宿管理服务精细化的有效手段，是民宿管家提高综合素质和职业技能的优质平台，是助力农民就业增收的有力途径，更是大力发展乡村旅游、助力乡村振兴的实际行动。”李晓勇说。

## 强调“普惠” 重视“数字”

2023“数字木兰”民宿管家培训分为“木兰普惠班”和“数字加强班”两个班次。其中，“木兰普惠班”侧重于提升管家的基础服务能力，为管家提供民宿行业知识、客房服务、餐饮服务、应急管理基础职业技能培训。“数字加强班”侧重于为管家提供短视频制作、直播、内容制作、社群种草等数字营销能力培训，帮助管家提升数字素养，借助互联网传递乡村美好，推广乡村文化旅游。

“整个培训通过线下面对面培训的方式举行，从实际出发手把手传授工作技能。”“数字木兰”民宿管家培训计划甘肃地区执行负责人李秦华说。

“面对数字时代乡村文旅产业的新形势和新需求，希望这些培训能帮助更多的乡村女性掌握高质量的民宿服务技能，同时不断提高数字素养，适应文旅高质量发展需求，也为未来更多发展需求提供准备。”浙江蚂蚁公益基金会秘书长王晓晶说。

在2023“数字木兰”民宿管家培训中，主办方将数字素养纳入重点培训内容之一，相关内容在普惠班课程中占比达到1/5。“数字加强班”为学员提供为期3个月的线上指导，通过理论加实操训练，确保每位学员能学到真本事，培训完能直接上岗。

“我们希望乡村女性在成为合格民宿管家的过程中，提升数字身份与信息安全意识，不仅能保护自己的安全也知道保护客人的隐私；通过提升手机拍摄等技术能力，在客户有拍摄需求时提供帮助，进而提升旅游服务质量；通过学会搜索和信息识别等基础能力，让互联网平台成为学习入口，持续提升个人的工作竞争力。”李秦华说。

## 积极参与 收获多多

2021年，“数字木兰”民宿管家培训第一期试点在甘肃落地，全国甲级

民宿唐蕃云舍的木兰花被选中参加了培训。在经过专业的培训后，马兰花成了一名民宿管家。

“这份工作，不仅让我有了一份收入，更让我的内心变得充实、富足。”工作两年多来，马兰花得到了很多学习和锻炼的机会，原来见人就脸红，一句话都不敢说的她，现在已经成为民宿里的明星管家。无论是接待北上广一线城市的游客还是领导专家，她都能落落大方地为来宾介绍民宿特色、提供管家服务。

“自马兰花培训回来后，她整个人都变了，精神了很多，气质也变了，说话做事的整个感觉都不一样了。”唐蕃云舍的民宿管家马阿英看到同事参加培训的变化后，也很渴望有机会能提升自己。

最近，马阿英社如愿入选了新一批的民宿管家培训。此前她曾尝试用自媒体宣传民宿和自家的杏子，因此她想学习更多相关内容，这次培训有数字媒体营销方面的课程，正好给了她学习的机会。

已经带着两位管家一路把自家民宿做成了甲级民宿的黄立强，此前也参加过“数字木兰”民宿管家培训计划。这次他们又选择了“回炉”上课。“虽然我们都有近3年的从业经验，但经过培训，不管是在操作规范性、接待礼仪、还是文化传播的方式方法上都提升了很多。”黄立强说。

在黄立强经营的栖迟民宿的带动下，现在，他们所在的乡镇已经有了17家民宿，不少原来外出打工的同乡回到了家乡，成了家乡的建设者。

“‘数字木兰’民宿管家培训计划，就是从乡村人才培养入手，促进乡村振兴和乡村旅游产业的发展，让青山绿水变成老百姓的金山银山。”中国乡村发展基金会副秘书长王军说。

2023“数字木兰”民宿管家培训计划还将在有文旅禀赋的欠发达地区，组织相关培训超80场，培训超2000人次，重点覆盖甘肃、陕西、四川、贵州等中西部省份。

“通过支持开展民宿管家培训，我们希望从技能入手，助力以留守女性为代表的乡村人口就业，同时帮助乡村留下一批文旅人才，沉淀出一套新型民宿管家职业培训的示范模式，为民宿行业发展提供充足的高质量从业人才。”王晓晶说。

# 在荆楚大地体验“行走的课堂”

□ 程美蓉

前不久，湖北省“暑期第一课”研学旅行活动优秀成果评选活动。该活动的申报主体为2023年暑假期间组织开展了“暑期第一课”研学旅行活动的市级文化和旅游部门。湖北省文化和旅游厅相关负责人表示，举办此次研学活动是希望发挥湖北文旅资源优势，打造研学旅行品牌，同时评选出一批优秀的研学课程、研学导师、研学学员、研学笔记和研学教具。

## 饮水溯源 追寻一滴水的“北上”之旅

“叮零零……”伴随着一阵上课铃声的响起，“极目楚天·钟情湖北”“暑期第一课”研学旅行开幕式7月16日在湖北省十堰市丹江口市举办。在随后的一个半月的时间里，湖北省各市州相继开展了“暑期第一课”研学活动，来自全国各地的中小学生学习行走荆楚，品读湖北，感受“一江清水送北京”“寻访地球上的诺亚方舟”“探索火箭奥秘”……学生们学有所悟、学有所得。

丹江口市研学旅行活动的开幕式当天，来自北京市的100余名青少年学子参加了现场活动。本次研学旅行活动以“南水北调溯源探究”为主线，围绕同饮一江水，共话一家亲，以南水北调工程为主题展开。

湖北省文化和旅游厅党组书记、厅长李述永，南京师范大学教授、《中国诗词大会》导师郦波，中国地质大学教授、国家自然资源首席科学传播专家、湖北省十佳科普达人徐世球，武汉大学城市安全与社会管理研究中心副主任、教授尚重生先后上台，为学生们讲述了南水北调的故事和汉水流域的文化。

随后，学生们参观了南水北调中线工程纪念馆、农夫山泉胡家岭工厂（国家水情教育基地）和丹江口大坝风景区等地，与“守井人”对话，倾听丹江口水库源头守护的故事，追寻一滴水的“北上”之旅，感受“世纪工程”所承载的工匠精神。学生们还前往武当山风景区，领略武当山独特的文化魅力和内涵，体会武当武术的精华；前往郧阳区参观学堂梁子遗址考古方舱、龙韵民俗村，现场感受考古工作的艰辛和乐趣。

湖北省文化和旅游厅相关负责人表示，本次研学旅行让北京学生们从“饮水地”走到“水源地”，了解南水北调的“前世今生”，培养了节水意识，开阔了视野，丰富了见识。“丹江口大坝很壮观，感觉非常震撼。通过这次研学旅行，我们知道了南水北调的不易。作为北方人，我们要常怀感恩之心，珍惜这么好的清水。”来自北京的人大附中经开学校的初二学生杨翰泽说。

“我们充分挖掘了航空资源的‘书本’功能，围绕航空研学主线，瞄准航空文化、飞行安全、飞行体验、航空创意4个方向，创新开发无人机航模、模拟飞行驾驶、人工智能等课程，运用‘现场教学+情境教学+体验教学’的新方式，丰富航空研学形式，让更多的学生能够在‘第二课堂’中学有所获、学有所成。”湖北文旅荆门集团党委书记、董事长郑勇说。

## 古今对话 感受荆楚历史人文之美

荆楚大地，人文璀璨，在“暑期第一课”这个“行走的课堂”上，学生们跨越时空，来到旧址胜迹，与古人们进行了一次次精神上的时空对话。

“大江东去，浪淘尽，千古风流人物。”7月28日，在苏东坡900多年前的怀古之地，“极目楚天·钟情湖北”“暑期第一课”黄冈研学旅行活动开课了。活动以“苏东坡与中华优秀传统文化”为主题。黄冈市赤壁管理处副主任、研学专家李林为研学团深入浅出讲解黄冈东坡文化，让学生们了解苏东坡是如何走出精神困境的，学习他乐观豁达的人生态度。随后，研学团成员来到东坡赤壁的苏学馆，学习汉服礼仪、拓片制作等实践课程，通过沉浸式体验，亲身感受东坡文化的独特魅力。

研学团成员还参观了东坡赤壁

的二赋堂、睡仙亭、碑阁等主要景点。老师精彩的讲解让学生们听得津津有味，激发了他们的求知欲，加深了学生们对东坡文化内涵的理解。参加此次研学活动的学生家长王巍说：“东坡文化是我们黄冈人的骄傲，带孩子来这里研学可以让他们直观地感受东坡文化，接受中华优秀传统文化的熏陶，培养文化自信。”

8月6日上午，英雄之城、蛇山之上，黄鹤楼下，362名学生齐声诵读《满江红》。这是“极目楚天·钟情湖北”“暑期第一课”武汉研学旅行活动开幕的现场。

在活动现场，通过情境融入，结合参观宣讲、动手体验等方式，研学老师们带领同学们“追黄鹤”——与黄鹤楼相关联的著名诗词的温故与学习，并开动脑筋现场创作；“探非遗”——列入第三批国家级非物质文化遗产名录的黄鹤楼传统的学习与探究；“爱家国”——在南宋著名爱国将领岳飞的纪念广场齐诵《满江红》。组织这次研学活动的武汉东方阳光旅行社相关负责人介绍，此次“暑期第一课”活动分3个阶段，第一阶段深度打卡黄鹤楼等武汉人文胜迹，第二、第三阶段在武汉中小学校外教育活动中开展，分别以“入学养成·团队凝聚”“军事训练·国防教育”为主题，全面提升同学们的素养。

8月15日，随着“暑期第一课”随州站的开启，随州市博物馆开展了“知曾国爱随州”首届国风夏令营活动。随州市活动相关负责人介绍，此次夏令营活动内容丰富、串联紧密、知行合一的课程中，让孩子们眼中所见皆是文物，手有所触皆为文化。

## “上天入地” 探索宇宙科技知识奥秘

上天探索宇宙奥秘，入地发掘矿石之美。“暑期第一课”自然区不了科学课。

7月22日，“极目楚天·钟情湖北”“暑期第一课”研学旅行荆门站活动启动。学生们来到荆门爱飞客航空运动小镇极客公园国家级研学基地，开展以“探索太阳系”“探索火箭奥秘”为主题的航空研学活动。

在极客公园里，学生们参观静态飞机展示，在幻境球幕影院体验一把飞行的乐趣……在研学导师的带领下，学生们通过探索飞机奥秘之理论讲解、问答互动、沙盘演绎、VR体验等课程内容，研学我国通用航空的发展与成就。

“我们充分挖掘了航空资源的‘书本’功能，围绕航空研学主线，瞄准航空文化、飞行安全、飞行体验、航空创意4个方向，创新开发无人机航模、模拟飞行驾驶、人工智能等课程，运用‘现场教学+情境教学+体验教学’的新方式，丰富航空研学形式，让更多的学生能够在‘第二课堂’中学有所获、学有所成。”湖北文旅荆门集团党委书记、董事长郑勇说。

在“相约黄石 共享精彩”研学旅行开幕式现场，黄石市推出了5条“精彩黄石”研学旅行精品线路，其中包括地质研学之旅、矿冶文化之旅等。

随后，在黄石国家矿山公园内，学生们被有着“世界第一高陡边坡”之称的亚洲第一采坑——“矿冶大峡谷”的景观所震撼。在黄石矿物晶体奇石文化博览园，学生们观赏各种晶体奇石，还动手打磨石头，制作各种手工。

湖北省文化和旅游厅相关负责人表示，“暑期第一课”研学活动掀起今年湖北暑期研学旅行热潮。携程数据显示，2023年湖北暑期研学报名人数较上年翻两倍，驴妈妈平台湖北研学相关旅游产品搜索和预订热度同比增长超过200%。

中国旅游协会旅游教育分会主办2023年全国旅游院校暑期师资培训项目——

# 建设师资培训平台 助力旅游人才培养

□ 本报记者 王诗培



学员探访宁夏葡萄酒与防沙治沙职业技术学院国家葡萄酒与葡萄酒文化职业技能公共实训基地 张晶 摄

前不久，由中国旅游协会旅游教育分会主办的2023年全国旅游院校暑期师资培训项目落下帷幕。本年度暑期培训工作由中山大学旅游学院、华侨大学旅游学院、华南师范大学旅游管理学院、上海师范大学旅游学院、上海旅游高等专科学校、浙江旅游职业学院、四川省旅游学校、上海杉达学院管理学院、安徽云砺信息技术有限公司等单位承办。

中国旅游协会旅游教育分会秘书长谷慧敏介绍，在全国旅游院校广大教师的积极参与和授课专家的智力贡献下，本次全国旅游院校暑期培训班取得了丰硕成果。本年度暑期共举办了“博士生学术训练营”“旅游类实践教学”“研学旅行管理与服务”“通识课程建设专题”“葡萄酒文化与营销”“教师教学创新团队”“民宿管理与运营”“‘双师型’骨干”“酒店管理与数字化运营”“智慧旅游技术应用与旅游类专

业数字转型提升”10个培训项目，吸引全国及海外的255所院校、研究机构及企业的近600位一线教师、管理者、研究人员和行业人士参加。“在当前社会经济和旅游业发展面对全新机遇与挑战的背景下，旅游院校在教师人才培养工作上继续保持着行动起来的定力和追求。”

中国旅游协会旅游教育分会以服务会员院校、助力旅游人才培养、推动旅游教育高质量发展为己任，自2015年以来，已连续9年在全国旅游院校开展师资培训工作，持续发挥“全国旅游院校师资培训”品牌影响，培训9000余教师。

谷慧敏介绍，培训班立足旅游院校发展需要，精选培训的主题方向和举办单位，明确培训的目标和实现路径，把握培训的评价和反馈，兼容学科建设、专业发展、行业热点、教师成长等多样化需求，促进旅游院校教师提

升对旅游教育的贡献力。

据介绍，全国旅游院校师资培训班持续关注教育、旅游、旅游教育领域的新事物新成果。本年度暑期师资项目有5个培训班以最近几年的新增专业为培训主题，包括：研学旅行管理与服务（2019年增补）、民宿管理与运营（2021年增补）、智慧旅游技术应用（2021年增补）、酒店管理与数字化运营（2021年更名）、葡萄酒文化与营销（2019年增补、2021年更名）。各承办单位在专业建设、教学科研、产教融合、人才培养等方面形成了探索积淀和领先优势。

华南师范大学旅游管理学院深挖旅游的教育价值，全面融入学院发展各项工作全过程，开发研学旅行管理与服务专业相关课程体系与辅修项目，形成“旅游+教育”特色育人模式。浙江旅游职业学院为首批开设民宿管理与运营的专业院校，通过“创新专业建设、夯实师资储备、行业深度参与、拓展教材建设、强化学生培养、抓好学生就业”积累丰富的“浙旅实践”经验。该校还是教育部职业教育国家教师教学创新团队文体旅游（二）协作共同体理事长单位。

上海旅游高等专科学校2019年获批准增葡萄酒营销与服务专业，为葡萄酒文化与营销专业教学标准起草单位，在该专业内涵的系统阐释、育人模式、教学标准和教材建设等方面，形成学校的特色优势，并发挥举办地资源优势，首次探索异地办班。

上海杉达学院管理学院提出培养数字化时代高素质复合型应用人才，以1+M+N人才培养模式创新，数字化教育生态圈构建和产教融合互动发展等方面进行研究和探索，取得初步成效。

谷慧敏介绍，中国旅游协会旅游教育分会还与承办单位携手，共同打造细分领域的品牌项目。例如，中山

大学旅游学院利用旅游学科上的科研优势、师资力量及国际学术资源，面向全国旅游管理专业博士生、有志于中国旅游研究的海外博士生以及青年教师，提供现代旅游学术发展前沿动态，帮助他们拓宽学术视野，提升创新能力。这个项目已成为旅游研究人才高端培训品牌。华侨大学旅游学院经过多年来的探索创新，充分发挥在旅游实践教育与实验研究上的长期经验和旅游学科研究专长，发挥国家级实验教学平台的示范引领作用，连续7年承办中国旅游协会旅游教育分会的全国性“旅游实践教学”师资培训工作。

四川省旅游学校充分利用广泛的行业企业资源和综合影响力，以高质量培训助力旅游类“双师型”骨干教师教学能力、实践与实战能力、产业服务能力的提升，9年来培训1000余“双师”骨干。

全国旅游院校师资培训班一直以优质的课程资源为品质核心，每年从全国范围及海外精心邀请数十位学、研、政、产等领域的专家精英授课，为参训教师带来富有前瞻性和学习价值的新思维、新理念、新研究、新实践。师资培训注重对接行业前沿，在本年度师资班中，业界专家占比超过了20%。培训班定位注重观照学科专业发展的全链条。专家授课领域涵盖教学能力、专业建设、课程教材、相关标准、理论创新、技术赋能、文旅研究、行业现状、产教融合等多个方面。授课专家包括伴随旅游研究和旅游教育发展三四十年的前辈和承担新时期旅游院校发展责任的新一代，展现了旅游教育的传承与活力。

谷慧敏介绍，未来，全国旅游院校师资培训班将以不断创新和持续提升为动力，依托高水平院校，汇聚优质资源，继续为广大旅游专业教师提供高品质的培训课程。



来自北京的学生们在丹江口水库开展研学 湖北省文化和旅游厅 供图