

民宿管家,不只是“全能杂役”

■青岛财经日报/首页新闻记者 公晓璇

初见李佳佳,她正对着电脑和电话那头的客人沟通入住事宜,粉色工装、蓝色裤子、戴着大框眼镜,没有细高跟鞋、没有盘得一丝不苟的发髻,和我脑海中预设的民宿管家的样子很不同,却莫名给人一种亲切和松弛的感觉。

2022年6月,作为人力资源和社会保障部向社会公示的18个新职业之一,民宿管家逐步走上正轨,也逐渐为大众所熟知。

2023年11月,在青岛市崂山区举办的首届民宿管家技能比赛中,李佳佳获得了一等奖,展现了作为一名民宿从业者良好的业务素质和服务技能水平。

其实,从24岁起,她的人生轨迹就和民宿扯上了关系。如今,快十年了,李佳佳见证了青岛民宿产业的发展变化,民宿这一行业也淬炼了她。虽然年纪不大,但她属实称得上这一行的“老人”了。

磨砺

作为土生土长的东麦畲人,李佳佳在家门口亲历了民宿行业的起步。

2015年,在乡村振兴战略和全域旅游的大背景下,崂山区东麦畲社区两委反复研究、充分调研,决定拿村里的旧房子做文章,这也使其成为青岛市较早发展民宿的社区之一。

“天天抠水泥,抠得指甲盖儿疼。”回想起民宿刚刚起步时的情景,李佳佳依旧印象深刻,“我到60岁也忘不了当时的场景。”2015年,学幼师出身的李佳佳,阴差阳错地回家从事起了民宿这一行业。

老房子改造完成后,需要开荒保洁,李佳佳来到民宿项目的第一项工作就是打扫卫生。那些装修时到处散落的水泥、油漆,成了她攻克第一个难题。

身体上的劳累过去后,其他的挑战接踵而至。民宿开张营业后,市场对民宿行业的认可度不高成了她面临的第二个难题。

而那时村民对民宿认可度也不高,一位在路边散步的老人告诉记者:“虽然当时每户村民每年可以得到3万元租金,但是经营民宿在当时并没有被大家看好,谁能想到后来还真做起来了。”老人家感慨道:“那时村里的老房子,主要租给住在市区、偶尔下乡游玩的人,一年租金才几千元钱。”

再就是对于如何经营民宿,大家都是摸着石头过河。“那时没有太多专业的管理培训资源可以去学习参考,我们都是在一次次的客人反馈和一点一滴的经验积累中,去慢慢摸索。”说着,李佳佳顺手给记者眼前的杯子添满了水。

后来,村里陆续引来合作方,但是还没等到民宿迎来大的起色,先前一起入职的同伴们就都陆续离开了,有人被重新安排去了新的岗位,有人换到别的行业继续打工,还有人选择回家结婚生子。眼见



李佳佳见证了青岛民宿产业的发展变化,同时民宿这一行业也淬炼了她。

着就剩下自己时,李佳佳选择了坚持下去,“还是对家乡的感情,”李佳佳如是说,“能够有机会在自己的村子里,给五湖四海的客人介绍我的家乡,我感觉非常开心,非常荣幸!”

这是李佳佳坚持下去的动力,也是她历经磨砺后坚守的初心。

绽放

2020年,村里的民宿迎来了转机。

崂山旅游集团引进青岛啤酒时尚文旅(以下简称“青啤文旅”)对东麦畲的仙居崂山和瑜上山间民宿开展市场化运营,借助专业的运营和营销能力,推进了旅游与文化的深度融合,迅速提升了仙居崂山的市场化运营水平,开启了东麦畲民宿规范化发展之路。从那时起,“仙居崂山”这个民宿品牌一步步走进大众视野。

之前在民宿,李佳佳干过前台,也干过客房,忙起来的时候什么都干,没有明确的分工,也没有标准化的管理。而在青啤文旅,除了民宿管家这个岗位,管家岗位还细分了前台管家、客房管家等,每个管家的SOP清单(即标准作业程序)都明确了他们的具体工作。即使是铺床、擦玻璃这样一些看起来平常的小事,也需要严格按照一整套标准操作进行。

如今,李佳佳作为民宿管家,干的工作更繁杂了。她向记者讲述起一天的工作:“每天一上班,先给客房发放布草,然后梳理需要采购的物品;还要和即将入住的客人进行沟通,给即将离店的客人办理

退房,收拾房间,迎接新的客人;抽空要巡视民宿,抽检卫生情况;有时还要组织特色活动,如露天烧烤、古装拍照打卡等;日常工作之余,还要整理、分析民宿运营数据等。”

“虽然工作繁杂,但是我们的目标很明确,就是服务好客人,让客人住得舒心。”客人退房时的一个好评,成了她努力的动力。

“现在民宿拼的就是服务,硬件装修方面大家都不差,就看谁的服务能打动客人。”对于如何做好服务,李佳佳有自己的理解:“好的服务,首先服务者必须打心底里知道自己是在做服务的,如果你自己都不能认同自己服务者的身份,怎么去给别人服务?”

吃亏是福、遇事站到客人角度考虑,是李佳佳解决冲突问题的两大法宝。

“前年,有个20多岁的小姑娘预订了我们家民宿,但因为后台出现数据问题,订单没有找到。当时小姑娘就急了,指着鼻子骂了起来,这个时候很难解释清楚,我就一个劲儿道歉,最后终于让她顺利入住。”如今说来像讲一个故事,但记者也看出了她的无奈。

“你知道吗?那个小姑娘当天竟然在店里又订了一顿晚餐,我们不光没有损失,还多了一笔意料之外的收入。”说到这里,她发出了爽朗的笑声,好像之前被指着鼻子骂的是别人。

一切的经历都是最好的安排,她经常用这句话鼓励自己。熬过了那些迷茫、委屈,如今的状态让李佳佳特别满意。“每天穿梭在村子里,碰上外地的游客,不管是不是住在我们的民宿,我都会和他们聊上

几句。”主动提供服务,主动传递善意,让李佳佳的朋友圈越来越大。“我现在和很多客人都成了好朋友。有位上海的游客,每次来青岛都会来看我,不光给我带礼物,还约着一起吃饭。”

作为家在本地,衣食无忧的年轻人,寻个清闲的工作或是躺平的大有人在。但是李佳佳选择了一条较难的路,并用坚持和热爱在这条路上踩下了足迹。

前行

如今,东麦畲村的民宿越来越受欢迎,青啤文旅打造的山海行旅民宿品牌得到了行业和游客的高度认可。“原来每年四五月份才到旅游旺季,今年从三月份就开始了,周末几乎满房,周中的入住率也达到了50%以上。”青岛旅游受季节影响、冰火两重天的状况正在悄然发生着改变。

但让李佳佳高兴的还不止于此,“今年,青啤文旅又连续合作开拓了三家新民宿,不仅将自身的经验成功地复制输出,也将山海民宿特色体验带给更多地方、更多游客,每开拓一间新的民宿,就为当地的振兴发展带来新的机遇,也给像我这样返乡发展的年轻人创造越来越多的机会。”

李佳佳说自己是乡村振兴实实在在的受益者。不仅她在民宿解决了就业,她的妈妈也在民宿找了一份保洁的工作。现在就连7岁的孩子,也喜欢上了民宿这一行,孩子告诉她:“妈妈,我觉得你那个工作非常好,我也想去你那儿上班。”李佳佳边说边又发出了爽朗的笑声,记者捕捉到了她眼里的光。“我从来没和孩子说过民宿的工作,可能是现在家人的状态,那种对民宿工作的热爱影响了他吧。”

乡村振兴为村里带来了持续改变,为村民创造了诸多收益。“现在我们这个民宿,除了前台是两个年轻人,其他岗位的工作人员都是村里上了年纪的人。”李佳佳感慨地说道,“别看他们岁数大,但他们对民宿的贡献一点也不少。正是他们的那份淳朴和平易近人,才让游客在这里找到了‘家’的感觉,他们才是民宿的灵魂。”

李佳佳还给记者算了一笔账,现在村民的收入包括:出租房子每年收入三万多元;村里给每人缴纳了保险,现在老年人每个月可以领取三四千元的养老金;在民宿工作的还有工资收入。“大家现在日子过得可宽了,都有奔头。”李佳佳说。

当记者问到今后的打算,李佳佳沉思了片刻,笃定地说:“我就想在这一行继续干下去。因为有感情了,它们就像我从小带大的孩子,民宿的每间房子什么样儿,里面有什么、怎么摆设,不用去看,全都刻在我的脑子里;也因为需要学的东西还很多,我很珍惜现在的平台给我的机会。”

为了返乡创业,她“盘下”一座山

■青岛财经日报/首页新闻记者 聂艳林

2015年,李春花已过不惑之年。经商多年,她积累千万财富,却决定返乡创业,随之而来的是父亲的暴怒:“我奋斗一生就是为了让儿孙不再吃种地的苦,你却要回农村种地,是你太浪漫,还是脑袋搭错筋?”

从市民到农民,李春花是逆行者。顶住压力、怀揣梦想,披荆斩棘,一路生花,九年多时间里,她从一名农业“小白”成长为高级农艺师、农产品主播,并成立了青岛九龙山农产品专业合作社,带动当地农户共同致富。

“一根筋”地走下去

李春花生在农村,长在城市。“小时候干过寥寥的农活,不足以充分感知农事的艰辛。”李春花回忆说,曾经的她天真地认为,只要播下一粒粒种子,便可以静待花开、钱粮归仓,是妥妥的“门外汉”。

“农村,比你想象中的要苦!农活,比你想象中的要累!”“从小没干过累活,你肯定坚持不了。”对于李春花的返乡创业,亲朋反对声音不绝于耳。一方面,当时家里经营的企业已有一定基础,且运营状况良好;另一方面,城市长大的她难以长期适应农村生活,存在对农业预判过于乐观的问题。

经过激烈思想斗争,李春花决定要“一根筋”地走下去。2015年起,她斥资400万元承包胶州市九龙山2000亩种植基地,逐步建设21个冬暖大棚,主要种植草莓、葡萄、水果玉米、桑葚、西红柿、马铃薯、小麦、玉米等农产品。

对她来讲,这是梦想,也是责任。“一直以来,我的梦想很简单,就是让人们吃上安全放心且有儿时味道的农产品。”李春花说,很长时间以来,农村有“种啥不吃啥”的说法,这是因为部分农民为了追求高产量和好品相,毫无节制地使用化肥和农药,导致农产品安全堪忧。带着种出高质量农产品的初心,李春花尽管提前做过很多调研和准备工作,但仍然遇到不少令业内人士啼笑皆非的问题。比如:4月给草莓棚盖棉被,导致棚内温度过高,一夜烂果;待割小麦遭遇暴风雨,全部倒伏发霉;暴雪压塌大棚,不知如何自救……真正走进农业,李春花发现它犹如“万花筒”,纷繁复杂又变幻莫测,“采菊东篱下,悠然见南山”的惬意仅存在于梦想之中。

为了解决这些问题,李春花踏上求学路。每当青岛市、胶州市农业部门组织相关技术培训班,她都会撂下手中农活参加,不断加强对农作物种植技术、



2015年起,李春花斥资400万元承包胶州市九龙山2000亩种植基地。

病虫害防治、三产融合发展等农业技能的学习。

如今,李春花逐渐从“农业小白”成长为“行家里手”,她带领青岛九龙山农产品专业合作社走上快速发展之路,拥有了自己的产品商标——“锦花溪”。

走出一条“另外的路”

采访中,李春花多次强调绿色安全对于农业发展的重要性。“当前仍有不少地方为了提高土壤的生产力,毫无节制地使用化肥、农药、除草剂等,导致土壤板结、肥力下降。”李春花说,1962年美国女作家蕾切尔·卡逊在《寂静的春天》一书中曾提到,“人类用自己制造的毒药来提高农业产量,无异于饮鸩止渴,人类应该走‘另外的路’。”

“土壤不健康了,种出来的农产品怎么可能健康呢?”近十年来,李春花发展绿色农业,环境友好型农业的初心未改。梳理她发展的众多农业项目时,记者发现,生态农业占比很大。比如:2018年,李春花与青岛市环能站合作开展沤草、秸秆堆肥和原位秸秆热肥试验,将基地内的家禽粪便、西红柿、马铃薯、玉米等秸秆,以及大白菜尾菜等废物利用起来,制作堆肥和酵素返田。她通过增加有益菌群来改善土壤,以满足作物生长所需的营养元素。

每个试验环节,李春花都亲力亲为。“即使大年三十,她都坚持到试验大棚里收集数据。”合作社同事王美立对她的严谨工作态度习以为常,在李春花的坚持下,合作社通过原位秸秆热肥试验获得一手资料,最终得出结论:施用原位秸秆生物热肥一周后,地温平均每天提高3—5摄氏度,棚内温度提高10摄氏度,二氧化碳增加5—10倍。

“这些数据对于绿色生态农业发展具有重要意义。”青岛市环能站有关负责人介绍,以原位秸秆生物热肥技术在梁家屯农场推广为例,9亩大棚甜瓜提前15天上市,且增产50%,亩产达到6000斤。

当下,李春花在绿色生态这条路上越走越远,越走越顺。在她的种植基地内,测土配方施肥、水肥一体化等技术随处可见,棚内还设置了诱虫灯、补光灯、黄板等设备,实施无人机植保飞防。

闲暇之余,李春花还积极向周围农户推广科技种地的新方法、新理念、新机具。在她的指导下,苹安果农场的200亩苹果园实施水肥一体化技术,每年可节省人工成本15万元,肥料利用率达到90%以上,年增收可达90万元。

“李春花是个热心人。”铺集镇青冢泊村村民尹增先说,为了引导大家都种出健康农产品,她经常带领科技人员为农户介绍水肥一体化技术和新型植保无

人机的操作原理,提供面源污染治理以及病虫害防治、果树修剪、大田托管等服务。在她的帮助下,当地农户获得了从农作物播种、浇水、施肥到收获的全方位专业服务。

做出一条特色效益农业产业链

“农业不是传统的第一产业,而是一、二、三产的融合。”李春花认为,农业发展要呈现主体多元的特征,这不仅仅是发展的多元化,还有经营主体和模式的多元化。

九年间,李春花倾注心血打造这片生态农业园,形成了一条集种植、采摘、观光、研学、销售等环节于一体的特色效益农业产业链。21个现代冬暖式大棚里,水果花生、火龙果、百香果、桑葚、胶州大白菜等优质果蔬应有尽有,在这里,李春花的农业梦想正生根发芽,茁壮成长,结出丰硕成果。

种植、采摘、销售、研学……李春花每天不停歇,忙碌在产业链的节点上,成为当地村民口中的“春花庄主”。“她不但教我们怎么种菜,还帮我们在网上卖菜,现在我们家的年收入能达到五六万元,改善了全家人的生活!”梁家村村民王新说。

一部智能手机、一个黑色支架、一台环形补光灯,这些简单的设备加上优质的农产品是李春花每天工作的必需品。“家人们,胶州大白菜是俺家乡菜,帮嫩薄、汁乳白、味鲜美、纤维细、营养好,拥有‘国家地理标志农产品’的称号。喜欢吃胶州大白菜的家人们一定要点击下方的小黄车,拍一单尝一尝哦。”直播3个多小时,4358人观看,得到点赞7.2万次,卖出了近万元的农产品……自2021年以来,运用互联网思维,借助新媒体平台,李春花把手机变成新农具,让数据变成新农资,让直播变成新农活,把网络“流量”转化为致富“增量”。

在她的短视频里,工人用铁锹搅拌禽畜粪污、秸秆制作发酵堆,在大白菜地里徒手抓虫等场景一一呈现。“我想把最真实、最自然的一面展现给消费者,希望他们看到我的视频时,能够相信我种植的果菜是安全的、放心的。”李春花说,通过日复一日的积累和努力,她逐渐赢得消费者的信任与认可,单月线上销售总额最高达到10万元。

如今,李春花除了是青岛九龙山农产品专业合作社的理事长,也成为了当地小有名气的网红。提起“春花庄主”,很多农户纷纷竖起大拇指。一路春花一路歌,李春花步履不停,走出了一条属于自己的“另外的路”。