

民宿管家

国家职业标准

(征求意见稿)

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

具备一定的语言表达能力、计算能力、空间感。

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、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（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（技能等级）证书或相关专业中级及以上专业技术职务任

职业资格；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（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（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房内进行；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设备、工具和模拟软件。

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。

^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、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。

^② 技工学校本专业或相关专业：烹饪、饭店（酒店）服务、导游、商务礼仪服务、物业管理、家政服务、会展服务与管理、茶艺、酒店管理、旅游服务与管理、休闲服务与管理等。职业学校本专业或相关专业：休闲农业经营与管理、森林生态旅游与康养、物业管理、旅游管理、导游、定制旅行管理与服务、研学旅行管理与服务、葡萄酒文化与营销、茶艺与茶文化、会展策划与管理、休闲服务与管理、休闲体育服务与管理、烹饪工艺与营养、中西面点工艺、西式烹饪工艺、营养配餐、休闲体育、家政服务与管理、康养休闲旅游服务、观光农业、茶艺、茶文化、森林生态旅游、物业管理、现代物业管理、旅游管理、涉外旅游、旅游英语、导游、酒店管理、历史文化旅游、旅游服务与管理、旅游规划与设计。

(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) 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、技能考核和综合评审。

理论知识考试采用闭卷笔试或闭卷机考的方式，主要考察从业人员基本要求及相关知识要求；技能考核采用实际或模拟操作方式完成，主要考察从业人员技能水平；综合评审采用文本审阅和面试答辩方式进行，主要审核技师、高级技师的工作业绩以及综合能力。

理论知识考试、技能考核和综合评审均实行百分制，成绩皆达 60 分（含）以上者为合格。

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（含）监考人员；技能考核中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分钟；技能考核时间为五级/初级工、四级/中级工、三级/高级工不少于90分钟，二级/技师、一级/高级技师不少于60分钟；综合评审不少于30分钟。

1.9.5 评价场所设备

理论知识考试在标准教室或计算机房内进行；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设备、工具和模拟软件；综合评审在配备必要多媒体设备的室内进行。

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，规范运营
- (3) 文明礼貌，热忱服务
- (4) 团结协作，勇于创新
- (5) 安全高效，绿色环保

2.2 基础知识

2.2.1 咨询接待服务知识

- (1) 客户沟通与咨询知识
- (2) 预定服务知识
- (3) 迎宾礼仪知识

2.2.2 住宿与餐饮服务知识

- (1) 客房服务相关知识
- (2) 客房设备设施知识
- (3) 餐食服务知识
- (4) 酒水服务知识
- (5) 食品营养基本知识
- (6) 物品物料相关知识

2.2.3 休闲与体验服务知识

- (1) 周边景区(点)知识
- (2) 周边区域出行知识
- (3) 民宿主题文化、本地文化、民俗风情相关知识
- (4) 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知识

(2) 实体店营销渠道与应用知识

(3) 网络营销渠道与应用知识

(3) 个性化产品知识

(4) 定制化服务知识

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知识

(4) 食品及公共卫生安全知识

(5) 个人信息和网络信息安全知识

(6) 从业者劳动保护安全知识

(7) 自然灾害及应急救援相关知识

2.2.6 环境保护知识

(1) 垃圾回收与分类处置相关知识

(2) 污水处理相关知识

(3) 自然和人文环境保护知识

2.2.7 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) 《中华人民共和国治安管理处罚法》相关知识

(5) 《中华人民共和国安全生产法》相关知识

(6) 《中华人民共和国食品安全法》相关知识

(7) 《中华人民共和国公共场所卫生条例》相关知识

(8) 《中华人民共和国网络安全法》相关知识

(9) 《中华人民共和国环境保护法》相关知识

(10) 《中华人民共和国旅游法》相关知识

(11) 《旅馆业治安管理办法》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。

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 1.1.2 能记录客户手机、邮箱等社交账号信息	1.1.1 与客户沟通的方法 1.1.2 客户信息记录要求
	1.2 推介民宿主题	1.2.1 能推介民宿主题及产品 1.2.2 能推介当地特色产品、民俗文化	1.2.1 解说技巧 1.2.2 民宿室内外场地、设施知识 1.2.3 当地景区景点、旅游线路知识 1.2.4 当地民俗文化、体验项目知识
2. 接待服务	2.1 受理客户咨询	2.1.1 能解答客户餐饮、住宿问题 2.1.2 能解答客户定制活动需求问题	2.1.1 服务礼仪基本知识 2.1.2 当地定制活动资源
	2.2 接受客户定制	2.2.1 能记录客户定制餐饮、客房需求 2.2.2 能记录客户定制休闲活动需求 2.2.3 能记录客户定制团建、庆典等活动需求	2.2.1 民宿客户需求的种类、特点 2.2.2 预订基本知识 2.2.3 客户定制记录要求
	2.3 入住离店服务	2.3.1 能办理客户入住登记手续 2.3.2 能提供行李安置、寄存服务 2.3.3 能引导客户停车 2.3.4 能办理客户离店、结账手续	2.3.1 管理软件操作知识 2.3.2 入住登记知识 2.3.3 行李服务流程 2.3.4 停车安全知识 2.3.5 结算、收银、开票等知识
	2.4 主题餐饮服务	2.4.1 能介绍主题餐饮服务安排 2.4.2 能完成摆（撤）台、引导服务 2.4.3 能提供主食、菜品、酒水等基础服务	2.4.1 主题餐饮服务知识 2.4.2 主题主食、菜品、酒水知识 2.4.3 餐饮服务礼仪
	2.5 主题客房服务	2.5.1 能介绍主题客房功能，示范设备设施使用方法 2.5.2 能清点、补充客房用品 2.5.3 提供清洁卫生、床铺整理等基础服务	2.5.1 主题客房服务知识 2.5.2 客房设备设施使用知识 2.5.3 客房用品知识 2.5.4 客房服务礼仪
3. 活动服务	3.1 准备主题活动	3.1.1 能准备主题活动场地 3.1.2 能准备主题活动用具、物品	3.1.1 主题活动种类、内容与特点 3.1.2 主题活动物品及场地要求
	3.2 准备定制活动	3.2.1 能根据定制活动方案准备活动场地 3.2.2 能根据定制活动方案准备用具、物品	3.2.1 定制活动项目、内容与要求

			3.2.2 定制活动场地、用具、物品知识
4. 运营 管理	4.1 员工管理	4.1.1 能遵守员工仪容仪表要求 4.1.2 能执行员工管理规章制度	4.1.1 仪容仪表基础知识 4.1.2 员工管理规章制度
	4.2 财务管理	4.2.1 能记录客户消费项目、价格等账务信息 4.2.2 能记录服务过程的物料损耗并提出采购申请	4.2.1 服务项目与价格知识 4.2.2 民宿常用物料知识 4.2.3 账务信息记录方法 4.2.4 采购申请提交方法
	4.3 安全管理	4.3.1 能指认、识别应急避险通道、场所 4.3.2 能操作安全设施设备 4.3.3 能完成预案演练规定的要求 4.3.4 能按应急避险信号与指令组织客户避险	4.3.1 应急预案内容和要求 4.3.2 逃生线路图和避难场所位置 4.3.3 安全设施设备使用知识

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 能响应、解释客户诉求 1.1.2 能收集、记录客户体验反馈的信息	1.1.1 客户关系维护知识 1.1.2 相关体验项目的流程
	1.2 制作营销素材	1.2.1 能采集服务过程的影像图文等资料 1.2.2 能采集客户体验、分享的媒体信息资料	1.2.1 采集设备操作基本知识 1.2.2 网络平台信息收集技巧
2. 接待服务	2.1 定制接待服务	2.1.1 能布置定制方案约定的接待场景 2.1.2 能引导客户体验定制接待	2.1.1 定制接待服务技巧 2.1.2 定制方案接待事项
	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 常见客户代办事项种类 2.2.2 邮寄、托运、代购常识
	2.3 处理客户投诉	2.3.1 能确认客户投诉内容，提出解决办法 2.3.2 能记录、报告客户投诉处理结果	2.3.1 客户投诉的种类 2.3.2 投诉心理分析 2.3.3 投诉处置基本知识
	2.4 定制餐饮服务	2.4.1 能布置定制方案约定的餐台、餐具 2.4.2 能提供定制方案约定的餐食、酒水 2.4.3 能介绍定制餐饮服务的特点	2.4.1 定制方案餐饮要求 2.4.2 定制餐饮菜品、酒水服务知识 2.4.3 定制餐饮服务知识
	2.5 定制客房服务	2.5.1 能布置定制方案约定的住宿场景 2.5.2 能调整定制方案约定的住宿用品、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点	2.5.1 定制客房服务项目知识 2.5.2 定制服务设施设备使用知识 2.5.3 定制客房服务知识
3. 活动服务	3.1 布置主题场景	3.1.1 能布置休闲、娱乐、体验主题场景 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	3.1.1 主题活动基本知识 3.1.2 主题场景布置要求
	3.2 布置定制场景	3.2.1 能布置定制方案设计的休闲、娱乐、体验场景 3.2.2 能布置定制方案设计的团建、会议场景 3.2.3 能布置定制方案设计的庆典场景	3.2.1 定制活动方案 3.2.2 定制场景布置要求
4. 运营管理	4.1 员工管理	4.1.1 能记录、考核员工行为 4.1.2 能执行员工仪容仪表、绩效等考核方案	4.1.1 员工仪容仪表、行为准则 4.1.2 员工绩效考核细则
	4.2 财务管理	4.2.1 能盘点物料台账、清点物料损耗 4.2.2 能汇总客户消费明细及各收银点结算信息 4.2.3 能审阅物料采购申请，统计、整理采购信息	4.2.1 民宿常用物料知识 4.2.2 数据分类汇总方法 4.2.3 财务统计基本知识 4.2.4 理单汇总基本知识
	4.3 安全管理	4.3.1 能排查设施设备安全隐患并进行分类、分级、统计 4.3.2 能记录人员、消防、食品、设施设备安全台账	4.3.1 消防、食品、卫生安全知识 4.3.2 设施设备安全隐患知识 4.3.3 安全设施设备管理知识

		4.3.3 能处理一般突发事件与轻微安全事故	4.3.4 一般突发事件与轻微安全事故处置知识
--	--	------------------------	-------------------------

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 能发布线下营销信息 1.1.2 能在民宿营销平台上发布营销信息 1.1.3 能运用主流自媒体平台发布营销信息	1.1.1 线下营销方法与技巧 1.1.2 营销平台系统使用知识 1.1.3 自媒体民宿营销推介知识
	1.2 客户回访服务	1.2.1 能开展客户满意度调查 1.2.2 能统计、分析客户满意度情况	1.2.1 客户满意度调查知识 1.2.2 客户满意度分析知识
2. 接待服务	2.1 检查服务质量	2.1.1 能检查公共区域卫生清洁情况 2.1.2 能检查主题服务需求落实情况	2.1.1 公共区域环境卫生要求 2.1.2 主题服务的要求
	2.2 处理客户索赔	2.2.1 能确认索赔原因、内容，提出赔偿办法 2.2.2 能处理权限范围内的客户索赔	2.2.1 处理客户索赔的原则和技巧 2.2.2 客户索赔的处理流程
	2.3 检查餐饮服务	2.3.1 能鉴别食品原材料的质量 2.3.2 能鉴别餐饮产品的质量 2.3.3 能检查餐饮需求落实情况	2.3.1 食品卫生质量的鉴别方法 2.3.2 餐饮产品质量的鉴别方法
	2.4 检查客房服务	2.4.1 能检查客房清洁卫生，调整房态 2.4.2 能检查客户客房定制需求落实情况	2.4.1 查房的程序和方法 2.4.2 客房状态种类及调整知识 2.4.3 客房服务管理知识
3. 活动服务	3.1 主持主题活动	3.1.1 能检查单一主题活动用品和场景的准备情况 3.1.2 能操作单一主题活动所用器具、设备设施 3.1.3 能完成单一主题活动任务角色，与客户互动	3.1.1 常见主题活动基本知识 3.1.2 常见主题设计活动场景设计知识 3.1.3 当地主题活动知识
	3.2 组织定制活动	3.2.1 能解读单一定制活动方案 3.2.2 能检查单一定制活动场景布置、用品准备情况 3.2.3 能示范单一定制活动所用器具、设备设施操作方法 3.2.4 能协调员工提供人力支持	3.2.1 定制活动方案基本知识 3.2.2 定制活动设计和服务知识 3.2.3 员工协调基本知识
4. 运营管理	4.1 员工管理	4.1.1 能分析、调配民宿用工，安排、调整岗位 4.1.2 能测算人力成本	4.1.1 业务工作需求分析方法 4.1.2 人力成本的内容和测算方法
	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 能制定物料采购计划和调整采购需求	4.2.1 物料损耗统计及分析 4.2.2 资金结算流程 4.2.3 物料采购计划制定、调整方法
	4.3 安全管理	4.3.1 能组织演练应急预案 4.3.2 能协调、安排安全设施的维修养护 4.3.3 能处理较大突发事件与一般安全事故	4.3.1 组织实施应急预案的方法和程序 4.3.2 安全设施与装置知识 4.3.3 较大突发事件与一般安全事故处置知识

5. 指导 与培 训	5.1 服务指导	5.1.1 能现场督导员工服务 5.1.2 能示范服务操作规范	5.1.1 服务规范指导 5.1.2 疑难问题解答
	5.2 组织培训	5.2.1 能汇总、提出员工培训需求 5.2.2 能训练员工提升服务能力	5.2.1 培训需求分析 5.2.2 培训方法和技巧

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 能分析客户消费偏好 1.1.2 能分析客户消费能力	1.1.1 消费行为知识 1.1.2 数据分析知识
	1.2 制定营销方案	1.2.1 能分析主题服务、定制服务与客户需求的匹配度 1.2.2 能制定或改进主题服务、定制服务营销方案	1.2.1 服务与品牌定位知识 1.2.2 营销方案制定、改进知识
2. 接待服务	2.1 优化接待服务	2.1.1 能优化接待服务环节、流程，评估绩效 2.1.2 能撰写评估报告、优化方案	2.1.1 接待服务规范与考核办法 2.1.2 评估方案撰写技巧
	2.2 优化客房服务	2.2.1 能评估客房服务项目、环节的服务质量 2.2.2 能提出可行的优化方案	2.2.1 客房服务标准操作流程 2.2.2 客房服务的管理办法和体系知识
	2.3 优化餐饮服务	2.3.1 能评估餐饮服务项目、环节的服务质量 2.3.2 能提出可行的优化方案	2.3.1 餐饮服务标准操作流程 2.3.2 餐饮服务的行业管理办法和体系知识
3. 活动服务	3.1 主持主题活动	3.1.1 能检查多种主题活动用品和场景的准备情况 3.1.2 能操作多种主题活动中的用器具、设备设施 3.1.3 能完成多种主题活动的任务角色，与客户互动	3.1.1 多种主题活动场景布置知识 3.1.2 主题活动用器具、设备设施操作知识 3.1.3 主题活动任务角色相关知识
	3.2 协调定制活动	3.2.1 能解读复杂、多种定制活动方案 3.2.2 能检查复杂、多种定制活动用品和场景的准备情况 3.2.3 能示范复杂、多种定制活动用器具、设备设施操作方法 3.2.4 能协调员工提供人力支持	3.2.1 多种定制活动场景布置知识 3.2.2 定制活动用器具、设备设施操作知识
4. 运营管理	4.1 员工管理	4.1.1 能制定员工行为准则和管理规章制度 4.1.2 能编制绩效评估实施方案 4.1.3 能分析绩效评估结果，提出改进建议	4.1.1 民宿员工管理制度要求 4.1.2 绩效评估方法的特点和适用范围 4.1.3 绩效指标选择与应用
	4.2 财务管理	4.2.1 能制定财务管理规章制度 4.2.2 能撰写财务分析报告 4.2.3 能制定物料采购计划，管控物料采购	4.2.1 民宿财务管理制度要求 4.2.2 财务分析知识 4.2.3 采购流程和实施过程中注意事项
	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 能处理重大突发事件、安全事故	4.3.1 安全管理基础知识 4.3.2 安全管理和组织协调流程 4.3.3 重大突发事件、安全事故处置知识
5. 指导与培	5.1 制定培训规划	5.1.1 能确认员工培训需求，规划员工培训的目标、拟定培训措施 5.1.2 能设计不同级别、岗位员工培训项目	5.1.1 培训规划与教学计划的设计原则和要求 5.1.2 设计培训内容的基本要

训			求
	5.2 实施培训计划	5.2.1 能设计员工培训课程体系 5.2.2 能制作培训素材，编制员工培训讲义	5.2.1 培训课程的构成要素 5.2.2 课件设计原则 5.2.3 培训讲义编制要求

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 能策划品牌形象和定位 1.1.2 能制定品牌传播与发展计划	1.1.1 品牌设计知识 1.1.2 品牌传播知识
	1.2 搭建会员体系	1.2.1 能设计、优化会员管理制度 1.2.2 能搭建、维护、发展会员社群	1.2.1 会员制度与管理知识 1.2.2 社群组织与维护知识
2. 接待服务	2.1 搭建接待服务体系	2.1.1 能组建接待、餐饮、客房服务团队 2.1.2 能编制接待、餐饮、客房服务规范	2.1.1 接待服务团队组建方法 2.1.2 接待服务规范撰写方法
	2.2 创新接待服务方案	2.2.1 能调查、分析民宿及其周边的主题资源 2.2.2 能设计或创新接待、餐饮、客房服务方案	2.2.1 接待服务类型 2.2.2 接待服务流程设计 2.2.3 接待服务创新方法
3. 活动服务	3.1 策划主题活动	3.1.1 能分析主题活动的需求和资源，确定活动主题 3.1.2 能设计主题场景、内容、流程和要求 3.1.3 能评估主题活动物料、工时消耗，估算成本、价格 3.1.4 能评估主题活动的可行性，撰写主题活动说明文案	3.1.1 历史文化知识 3.1.2 主题活动设计知识 3.1.3 空间布局设计知识 3.1.4 主题活动成本预决算知识 3.1.5 写作知识
	3.2 策划定制活动	3.2.1 能分析当地定制活动资源，提炼定制活动主题 3.2.2 能设计定制活动场景、内容、流程和要求 3.2.3 能评估定制活动物料、工时消耗，估算成本、价格 3.2.4 能评估定制活动的可行性，撰写定制活动说明文案	3.2.1 定制活动类型 3.2.2 定制活动流程设计方法 3.2.3 定制活动成本预决算知识 3.2.4 定制活动方案撰写方法
	3.3 搭建服务体系	3.3.1 能组建主题、定制活动服务团队 3.3.2 能制定主题、定制活动服务规范	3.3.1 定制活动团队组建方法 3.3.2 定制活动服务规范撰写方法
4. 运营管理	4.1 员工管理	4.1.1 能设计民宿组织架构、编制岗位职责 4.1.2 能管控员工招聘渠道，面试应聘员工 4.1.3 能设计薪酬制度、绩效考核办法	4.1.1 组织架构设计知识 4.1.2 人员招聘知识 4.1.3 薪酬设计与绩效考核知识
	4.2 财务管理	4.2.1 能分析财务报表，测算投资回报 4.2.2 能督导财务管理制度实施 4.2.3 能优化财务模型，提出经营改进建议	4.2.1 民宿运营成本预算与控制知识 4.2.2 财务与利润管理知识 4.2.3 民宿经营管理知识
	4.3 安全管理	4.3.1 能指挥、协调相关部门演练或实施应急预案 4.3.2 能协调安全主管部门，开展业务指导 4.3.3 能处理特别重大突发事件、安全事故	4.3.1 应急预案知识 4.3.2 民宿安全防范知识 4.3.3 特别重大突发事件、安全事故处置知识
	4.4 提供开发咨询	4.4.1 能提供民宿选址咨询 4.4.2 能提供民宿设计建造咨询 4.4.3 能提出民宿产品开发建议	4.4.1 目的地旅游资源利用相关知识 4.4.2 民宿选址要求与注意事项 4.4.3 民宿设计与开发知识

	4.5 筹备开业活动	4.5.1 能掌握民宿行业相关政策 4.5.2 能指导、申办民宿开业相关证照 4.5.3 能策划民宿开业活动	4.5.1 民宿业相关主管部门办事流程和要求 4.5.2 民宿开业活动知识
5. 指导 与培 训	5.1 督导员工培训	5.1.1 能指导培训方案实施 5.1.2 能评估员工培训效果	5.1.1 员工培训基础知识 5.1.2 培训效果评估方法
	5.2 优化员工培训	5.2.1 能分析民宿行业发展的员工培训需求 5.2.2 能根据发展目标调整培训规划，优化培训计划	5.2.1 民宿产品创新知识 5.2.2 现代培训技术

4 权重表

4.1 理论知识权重表

项目 \ 技能等级		五级	四级	三级	二级	一级
		(%)	(%)	(%)	(%)	(%)
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	10
	活动服务	25	25	15	10	10
	运营管理	10	10	15	20	20
	指导与培训	—	—	15	20	20
合计		100	100	100	100	100

4.2 技能要求权重表

项目 \ 技能等级		五级	四级	三级	二级	一级
		(%)	(%)	(%)	(%)	(%)
技能要求	营销服务	10	15	20	25	30
	接待服务	40	35	25	15	10
	活动服务	40	35	25	15	10
	运营管理	10	15	15	20	25
	指导与培训	—	—	15	25	25
合计		100	100	100	100	100