民宿运营与管理专项职业能力考核规范

1. **定义**

本标准所称的民宿是指经营者利用农村房屋、闲置的学校、仓库、工厂等资源，结合当地人文、自然景观、生态环境资源及农林渔牧生产活动，以旅游经营方式，为游客体验乡村生活提供餐饮住宿的接待场所。

民宿运营与管理是指从业人员在严格执行国家法律、法规、政策，接受旅游、公安、消防、税务、卫生、环保、市场监管等相关行政部门的检查指导下为宾客提供餐饮住宿服务和日常经营运作管理的能力。

1. **适用对象**

凡运用或准备运用本项技能的民宿经营的从业、求职人员。

1. **能力标准和鉴定内容**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **能力名称：民宿运营与管理 职业领域：** | | | |
| **工作**  **任务** | **操作规范** | **相关知识** | **考核**  **比重** |
| （一）  咨询预订服务 | 1. 能用网络平台和普通话提供民宿预订和取消预定服务 2. 能处理保险条款 3. 能及时发现住客身份证的异常情况，与公安部门办理相关手续 | 1.民宿预订服务和取消预定服务的标准工作流程的知识  2.保险条款[《住宿旅行意外保险告知书》](http://www.xiaozhu.com/help/taikangfkinsurancedescription" \t "http://www.xiaozhu.com/_blank)和[《家庭财产综合保险》](http://www.xiaozhu.com/yunying.php?op=YunYing_LandlordInsurance" \t "http://www.xiaozhu.com/_blank)，承保公司及条款，提供理赔服务的知识  3.《旅游民宿基本要求与评价》相关法规条文 | 10% |
| （二）  入住接待服务 | 1. 能用普通话提供迎宾和运送行李服务 2. 能用普通话提供入住登记服务 3. 能用普通话表达中西方节日祝福 4. 能用普通话提供民宿设施的咨询服务 5. 能提供旅游购物及出行信息的咨询服务 6. 能处理换房服务 7. 能应对住客身份证丢失的情况 | 1.迎宾和运送行李服务的标准工作流程知识  2.入住登记服务的标准工作流程知识  3.中国民族文化和礼仪的相关知识和中国传统节日知识  4.民宿设施简介的相关知识  5.旅游购物指南的知识  6.换房服务的标准工作流程及相关知识  7.处理突发事件的标准工作流程及相关知识 | 30% |
| （三）  餐饮服务 | 1. 能提供简单早餐或包餐服务，为客人上餐食、添加茶水。 2. 能妥善处理菜品质量不佳等投诉 | 1.简单早餐服务的标准工作流程知识  2.处理突发事件的标准工作流程知识 | 5% |
| （四）  民宿设施  维护服务 | 1. 能提供物品添加服务 2. 能用普通话提供网络连接服务 3. 能提供浴室、独立厨房使用指引服务 4. 能处理水电、户外、综合设施投诉 5. 能用普通话礼貌拒绝超过职责范围的要求 | 1.民宿物品添加服务的标准工作流程及相关知识  2.民宿网络连接服务的标准工作流程及相关知识  3.民宿厨房杯碟餐具，冰箱，洗衣机等设施使用指引服务的标准工作流程知识  4.处理民宿户外家具、共用休息室，电视区使用指引服务的标准工作流程知识  5.礼貌拒绝的标准工作流程及相关普通话知识 | 30% |
| （五）  民宿清洁  服务 | 1. 能提供民宿清洁服务 2. 能提供餐用具消毒杀菌服务 | 1.民宿清洁服务的标准工作流程及相关知识  2.餐用具消毒服务的标准工作流程及相关知识 | 20% |
| （六）  离店服务 | 1. 能用网络询问住客对住宿的评价，完成住客满意度调查 2. 能用普通话应对随身物品丢失处理 3. 客人离店之前能快速准确地为其提供结账服务 4. 能提供处理客人遗留物品的服务 | 1.民宿满意度调查的标准工作流程及相关普通话知识  2.应对随身物品丢失的标准工作流程知识  3.结账服务标准工作流程及能使用电脑快速完成结账的相关知识  4.客人遗留物品处理的标准工作程序及相关知识 | 5% |

1. **鉴定要求**
2. 申报条件

达到法定劳动年龄，具有相应技能的劳动者均可申报。

1. 考评员组成

考评员应具备民宿管理专业知识和实际操作经验；每个考评组中不少于3名考评员。

1. 鉴定方式与鉴定时间

专项职业能力考核采取技能实操和口试进行考核。技能实操鉴定时间为40分钟；口试鉴定时间20分钟,共60分钟。

1. 鉴定场地设备要求

考场要求配备口试考室，要求为环境安静，整洁明亮的教室或标准室。口试考室需配备计时工具和录音设备， 能同时进行多组应考。

技能实操鉴定考室需配备播音设备，实操考室为整洁明亮的模拟民宿（考场净面积（不含洗手间）原则上不少于10平方米/一考生），配备清洁设备、防滑标志，考室内设有床、家具、家电；地面、墙面、天花、窗户，卫生间至少有洗漱、淋浴设施，有条件的可设有消洗区域和消洗设施、简易厨房及餐具。能同时进行多组应考。