

109 民宿經營管理

一日民宿主人 見學(OBO) 計畫

OBO-
One-day with B&B Operator

見學目的

- 近身觀察民宿經營者一日生活
- 瞭解民宿經營者的經營理念
- 觀察民宿服務流程與相關技巧
- 觀察並體驗民宿產品的特徵與特色

執行方法

- 各組以抽籤方式決定民宿，以授課老師選定之民宿為主(如附)，亦可由同學自行選定。
- 以組為單位，自2021.5.5至2021.6.18日前(2021.6.25繳報告並上台報告)，事先以電話聯繫民宿主人前往體驗日期。
- 每人需負擔部分見學費用(含早餐及民宿主人上課)，由各民宿安排適合房型。(*109學年由授課老師全數負擔見學經費)
- 見學時間為2天1夜，以當日中午12點抵達至隔日中午12點退房離開為原則。由於各民宿不同，須與民宿主人討論決定抵達及離開時間。
- 體驗完成必須撰寫報告，並製作簡報稿上台報告。相關工作注意事項如後說明。

體驗前工作(注意)事項

- 須事先以電話連繫民宿主人同意後才可前往，聯繫時需表明: **修曾喜鵬老師民宿課程的暨大同學**
- 體驗時間原則以平日為主(但當日該民宿須有客人)，但經民宿主人同意者，亦可於假日前往。
- **確定前往日期後，務必以各種方式通知小老師，未通知視同未前往。**
- 電話聯繫必須注意禮貌，通常以大哥、姐稱呼。
- 前往體驗前，務必再熟讀上課所講內容，必須具備民宿基本概念(常識)才可前往。**經民宿主人投訴態度不佳，報告以零分計算。**
- 必須依照與民宿主人約定時間，準時抵達。
- 事先準備一張小卡片，於結束後送給主人致謝。

體驗期間注意事項(1)

○ 一般注意事項

- 抵達民宿後，依民宿主人安排進住房間或進行其他活動，如與你聊天或者請你稍後。
- 必要時可主動協助民宿主人進行相關服務工作。
- 看現場狀況，隨時近身跟隨觀察民宿主人，包含電話接聽、與客人互動、環境打掃等。若民宿主人希望你協助，應積極協助。
- 此次體驗計畫，心態應將自己定位在實習民宿主人，不斷問自己: 如果我就是民宿主人，我會怎麼做?

體驗期間注意事項(2)

- 必須觀察記錄事項 (報告內容) —> 四種方法



體驗期間工作事項(1)

- 必須觀察記錄(或訪談)事項
 - 電話接聽禮儀
 - 接待程序與技巧
 - 客人抵達時之問候語
 - 填寫哪些資料
 - 如何帶房及解說
 - 其他與客人互動的時機與方式 (早餐/入住後/晚上)
 - 客人問哪些問題? 如何回答?
 - 餐飲備製 (*須參與備餐過程)
 - 早餐準備時間
 - 早餐形式與內容 (set/buffet/content, 多久換菜單)
 - 用餐環境 (圓桌/長桌/ 人數/ o.w.)

體驗期間工作事項(2)

- 必須觀察記錄(或訪談)事項
 - 房間設計與設備
 - 衛浴設備 (乾濕分離/備品/o.w.)
 - 公共空間與設備
 - 庭園景觀規劃
 - 訂房管理 (paper/ e化)
 - 房務管理 (人力/採購/清洗)
 - 網頁設計與管理維護

體驗期間工作事項(3)

- 必須觀察記錄(或訪談)事項
 - 創業動機/民宿設計理念
 - 人力資源運用
 - 顧客不合理要求(or客訴)及解決方法
 - 民宿經營的成本結構
 - 行銷宣傳方式 (包含如何與老顧客互動)
 - 多角化經營情形 (是否經營其他事業?)
 - 經營民宿的心得 (投入該產業的建議)

期末報告 撰寫格式

撰寫目的

- 藉由報告撰寫與口頭簡報，期達到下列目的：
 - 更深刻了解民宿產品的特性。
 - 瞭解經營民宿所需之相關技能。
 - 訓練資料歸納與報告撰寫能力。
 - 訓練團隊合作精神。
 - 訓練上台口頭簡報能力。
 - 啟發同學對經營民宿的熱忱與興趣。

格式規範

- 需完成一份個案報告，報告以word撰寫，版面、字體、頁數不限。
- 報告正文必須適度加入照片，圖表必須編號。
- 必須有項目編號，採下列形式：
 - 章→節→壹、→一、→(一)→1、
- 必須注意排版，版面設計列入評分。
- 依下列順序裝訂：
 - 封面 (格式如下頁)
 - 目錄 (須有頁碼)
 - 正文 (內容如後)
 - 參考文獻
 - 附錄 (照片或其他具參考之資料)

封面格式

NOTE:

- 1.右列文字必須出現
- 2.字體及位置可調整
- 3.封面需稍加設計

國立暨南國際大學觀餐系
民宿經營管理個案報告

○○民宿見學報告

組員:
學號 姓名

2021.6.25

正文內容(1)

- 報告正文至少須包含下列內容:

1. 民宿基本資料

- 民宿名稱
- 民宿地點
- 登記證編號
- 網址與聯絡方式

2. 民宿產品簡介

- 房間 (含房型/房內設備/房價)
- 餐食供應狀況
- 公共空間與設備 (如庭園/用餐區/咖啡區...)
- 民宿內附加銷售之產品
- 可提供之體驗活動
- 周邊旅遊景點

正文內容(2)

3. 民宿經營管理

- 民宿主人特質
- 創業動機
- 民宿設計與經營理念
- 客務管理(訂房/排房)
- 餐飲管理
- 房務管理
- 行銷策略
- 網站管理
- 人力資源管理
- 顧客關係管理 (老顧客之經營)
- 危機與顧客抱怨處理 (可以民宿主人經歷個案撰寫)

NOTE:

本節要針對實際體驗之民宿撰寫，而非一般學科講授內容

正文內容(3)

4. 民宿職能需求分析

- 經營民宿所需之相關技能
- 投入該產業應有之心態

5. 結論與建議

- 結論 (民宿產業前景與未來可能經營模式的創新)
- 心得 (每人寫一段，不限字數，需註名學號姓名)
- 建議 (對該民宿之建議)

簡報方式

- 將報告製作成powerpoint格式，簡報當日同時繳交書面報告，ppt不用列印。**Word書面及ppt需於6/30日前上傳moodle。**
- 報告日期
 - **2021.6.25**
- 報告方式
 - 每組15鐘，每人皆需上台報告。
- 評分方式
 - 書面報告60% (每人分數同)，口頭簡報40% (每人不同)，兩者合計即為期末報告分數。
 - 書面報告評分以是否依格式、內容正確性與豐富性、排版等；口頭簡報依內容、儀態、口語、態度。

合作民宿簡介

1.三茅屋民宿



- 民宿主人：廖永坤 (大哥)
- 聯絡電話：0933-196448
049-2912146
- 民宿地址：南投縣埔里鎮
桃米里桃米巷5-6號
- 民宿網址：
<http://3q.emmm.tw/?ptype=info>

2. 熊麋鹿了幸福手作民宿



- 民宿主人：黃偉華 (Jerry)
- 聯絡電話：0952-450226
049-2919797
- 民宿地址：南投縣埔里鎮
桃米巷5-8號
- 民宿網址：
<http://bear.okgo.tw/>

3.水泥角生態民宿



- 民宿主人：鄭坤全 (大哥)
- 聯絡電話：0912114179
- 民宿地址：南投縣埔里鎮桃米巷31-8號
- 民宿網址：
<https://www.kidstaomi.com/>

4.水水春耘



- 民宿主人：粘淑閔 (學姊)
- 聯絡電話：0988696924
- 民宿地址：南投縣埔里鎮房里里雙吉路39-9號
- 民宿網址：
<http://chunyun.okgo.tw/>

5.波波米繪本民宿



- 民宿主人：李原銘 (學長)
- 聯絡電話：0932121197
- 民宿地址：南投縣埔里鎮中正路631巷12號
- 民宿網址：
<https://www.bobomibnbnb.com/>

6. 布拉姆索



- 民宿主人：謝泳盛 (大哥)
綽號小馬哥
- 聯絡電話：0912-977737
- 民宿地址：南投縣埔里鎮桃米里桃米巷5-3號
- 民宿網址：
<http://bramasole.okgo.tw/>

7.水田衣藝術家民宿



- 民宿主人：阿凱
- 聯絡電話：0932-593320
049-2982022
- 民宿地址：南投縣埔里鎮
水頭路77號
- 民宿網址：
<http://www.akei.com.tw/homestay.htm>

8.歐風小鎮



- 民宿主人：林正雄 (大哥)
- 聯絡電話：0918-151805
049-2803008
- 民宿地址：南投縣仁愛鄉大同村壽亭巷35號
- 民宿網址：
<http://www.villa.club.tw/>

祝福一切順利
加油!