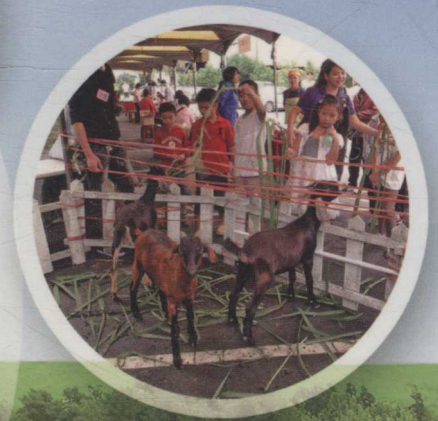


休閒農業 與 民宿經營管理

引領多元經營管理技巧

吳勉勤 主編

張榮宗 編著
李健果



The leisure agriculture
and homestay
business management



01478346

本書特色

本書係以說明民宿經營管理業務為主，休閒農業概要為輔。內容涵蓋民宿規劃、民宿餐飲、國外旅宿業案例分析、休閒農業概要與行銷及民宿管理相關法規等，闡釋明顯，深入淺出，為民宿經營管理與休閒農業入門之最佳工具書籍。



ISBN 978-957-784-494-1



9 789577 844941



00500

休閒農業與民宿經營管理

The leisure agriculture and homestay business management

引領多元經營管理技巧

吳勉勤 主編

張榮宗、李健果 編著





華立圖書股份有限公司 ·  松根出版社

創辦人 郭森河

- 1987.08.06 松根出版社 Root Publishing Company
- 行政院新聞局核准登記局版臺業字第三九八三號
- 1989.06.27 華立圖書股份有限公司 Hwa Li Publishing Co., Ltd.
- 行政院新聞局核准登記局版臺業字第四五三二號

地 址：23545新北市中和區員山路504號5樓之9

5F.-9, No.504, Yuanshan Rd., Zhonghe Dist., New Taipei City 23545, Taiwan (R.O.C.)

電 話：(02) 2221-7375 TEL: 886-2-2221-7375

傳 真：(02) 2221-2085 FAX: 886-2-2221-2085

歡迎蒞臨 <http://www.jolihi.com.tw> 我們隨時提供新的資訊與您分享

E-mail: service@jolihi.com.tw

著作權所有·未經同意不得轉載·侵害必究

出版發行：華立圖書股份有限公司

ISBN: 978-957-784-494-1

CIP: 431.23

CIP序號: 102008411

書 名：休閒農業與民宿經營管理

引領多元經營管理技巧

主 編：吳勉勤

作 者：張榮宗、李健果

裝 幀：平 裝

訂 價：500 元

一版一刷：2013年09月

圖書編號：5684

執行編輯：林玉香

封面設計：編輯部

編輯部門：(02) 3234-0927

法律顧問：阮祺祥法律事務所 阮祺祥律師

● 華立圖書股份有限公司

郵政劃撥帳戶：華立圖書股份有限公司

郵政劃撥帳號：15575863

支票或匯票請開立：華立圖書股份有限公司

● 松根出版社

郵政劃撥帳戶：松根出版社

郵政劃撥帳號：11516371

支票或匯票請開立：松根出版社

本書如有缺頁、破損、倒裝、請寄回更換

退書地址：23556新北市中和區立德街210巷3號

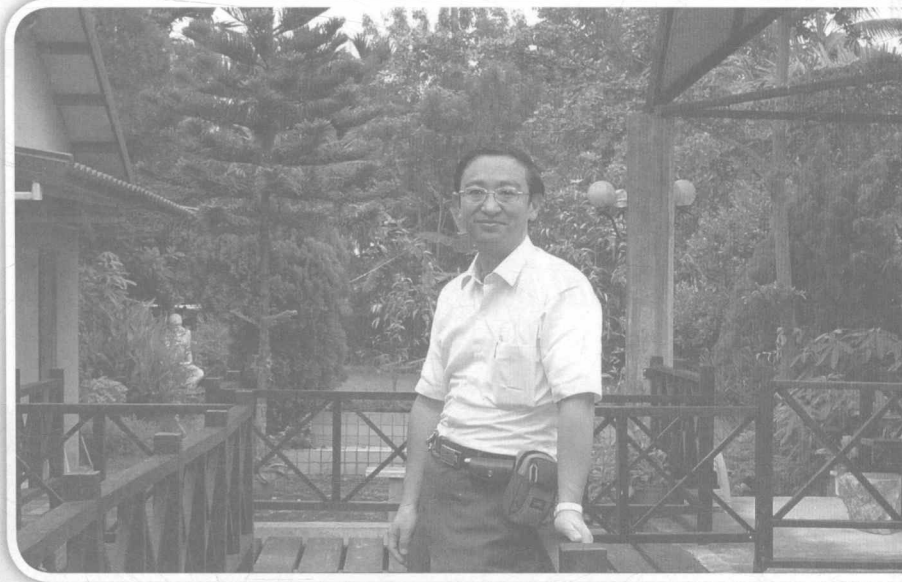
No.3, Ln. 210, Lide St., Zhonghe Dist., New Taipei City 23556, Taiwan (R.O.C.)

¥162.50

作者簡介

About the author

吳勉勤 主編



學歷：

中國文化大學觀光事業研究所商學碩士（第一屆）

現職：

交通部觀光局（旅館業查報督導中心）編審兼課長

教學經驗：

國立空中大學生活科學系、中華大學餐旅管理學系、輔仁大學餐旅管理學系、世新大學觀光學系、明新科技大學旅館事業系、景文技術學院觀光科及餐飲科兼任講師

考試資格：

77年、78年普通考試交通行政職系觀光行政類科榜首
79年高等考試二級考試交通行政職系觀光行政類科榜首

訓練資格：

94年度薦任公務人員晉升簡任官訓練及格

相關著作：

旅館管理—理論與實務、觀光餐旅概論、餐旅服務業管理概論、觀光行政法規與政策、旅館房務管理理論與實務、觀光學概要、客房實務等



作者簡介

About the author

張榮宗



學歷：

南澳大學企管碩士
A.H.M.A 旅館經營管理結業
旅館籌劃管理結業
餐旅經營協會旅館經營管理結業
世新電影科畢業

現職：

綺麗國際渡假村總經理
中華國際觀光教育學會理事兼講師
新屋傢飾有限公司負責人

教學經驗：

大仁科技大學休閒及餐旅產業研究中心顧問
資策會餐飲產業創新論壇專案主持
觀光局旅館業諮詢輔導委員
中華觀光教育協會 CHS 認證講師
國立高雄餐旅學院旅館系技術講師
輔大生活應用學系講師
91/92 年度行政院勞委會人力資源發展顧問
統茂休閒事業集團顧問 / 知本泓泉渡假村顧問 / 富野集團顧問 / 錦水渡假飯店顧問 /
花蓮怡園渡假村顧問 / 北關休閒農場顧問 / 東台大飯店顧問 / 礁溪老爺專案訓練講師 /
嘉義童年大飯店顧問
天龍飯店總經理
A.G.M.OF ROTUNDA ENTERTAINMENT & DEVELOPMENT INTERNATIONAL
環亞大飯店訓練經理 / 高雄漢來大飯店房務部經理 / 知本老爺大酒店房務部經理 /
台北朝代客房副理
希爾頓大飯店：訓練專員 / 儲備幹部訓練員 / 中西廚房練習生 / 餐廳外場練習生 / 訂房
員 / 採購專員 / 房務領班

作者簡介

About the author



李健果

學歷：

世新大學觀光學系碩士
福建農林大學管理學院博士（修業中）

現職：

福建農林大學經濟管理學院客座教授
福建師範大學旅遊學院兼職副教授

教學經驗：

中華大學旅遊系
福建師範大學旅遊學院
福建農林大學經濟管理學院、旅遊學院
福建省公務員培訓中心

相關著作：

旅館經營管理與整合行銷



推薦序

容 序

隨著經濟產業的轉型，家庭結構之改變，其生活型態、消費者行為、價值觀等方面也隨之改變，國人開始注重休閒生活，社會呈現出多元化的現象。近年來由於國民所得逐年提高，再加上周休二日，無形之中增加了民眾對休閒遊憩之需求，人們從事於休閒旅遊活動的次數，也相對增多，對於我國觀光休閒產業發展而言，助益匪淺。

休閒農業是以農業為主題的旅遊活動，目的在提供一般民眾休閒享受、農業教育和農村生活體驗；另一方面維持農業產銷活動，從事農事經營，提供遊客休閒遊憩的機會。在此種社會環境背景之下，對於休閒農業需求而言，形成了一股推力，而相關單位亦投入大量的人力和財力支援，也形成了一股強大的拉力，在推拉力的前提之下，休閒農業的發展已然成為未來發展的趨勢。

民宿所提供的價值是藉著消費者住在民宿，與經營者之間的互動，體驗當地的生活設計與景觀、生態環境、文化特色、自然景觀等，屬於一種放鬆之假期休閒旅遊之模式。再加上觀光產業的蓬勃發展，民宿經營者越來越多，如何凸顯民宿產品特色，為經營者應審慎思考能否成功經營的重要因素，因此要脫離只是賣客房的傳統觀念，如何結合周遭自然風景、住宿品質、經營管理技術、交通便利休閒設施等特色，俾利發展出具地區魅力之經營特色，為當前首要的任務。

休閒農業是結合三生(生產、生活與生態)之產業，經營上則結合三級產業(農業產銷、農產加工及遊憩服務)的農企業。其利用田園景觀、自然生態及環境資源的農業，是生產、生活與生態與休閒結合的經營行為，在不違反自然保育的原則下，提供不同生活的體驗機會及學習農業生產技能，並獲得農業相關知識，具有休閒、教育、社會、經濟及保育等功能。而民宿是利用自用住宅空閒房間，結合當地人文、自然景觀、生態、環境資源

及農林漁牧生產活動，以家庭副業方式經營，提供旅客鄉野生活之住宿處所。

因此，如何將農業與民宿及休憩活動互相結合，發揮農業生產、農村生活及生態保育的服務功能，以提高農業經營所得，提昇國民休閒旅遊品質，是未來農業與民宿發展之重要課題。

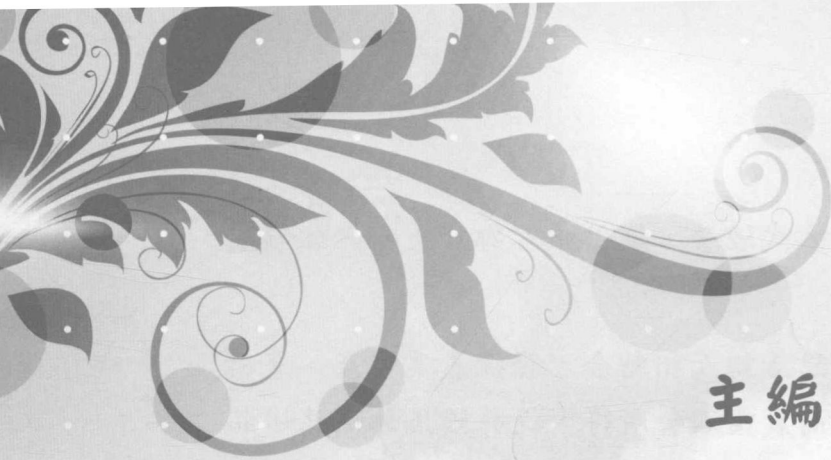
由於民宿與休閒農業的結合，將促使休閒產業未來發展，更具獨特性，藉由本課程，讀者可以更深入了解休閒農業與民宿經營管理之相關策略及未來發展方向，同時亦作為未來從事相關行業之參考。

目前坊間對於休閒農業與民宿管理，著墨較為貼切深入者，並不多見，欣聞吳勉勤先生主編之「休閒農業與民宿經營管理」一書內容精闢，對於讀者而言，實為一大利多，藉由此書，讀者不僅能瞭解休閒農業與民宿之實務關係，同時亦可以習得經營管理一技之長，實為不可多得之管理著作。

國立高雄餐旅大學教授兼校長

各繼業

謹識



主編序

所謂「休閒農業」係指利用田園景觀、自然生態及環境資源，其結合農林漁牧生產、農業經營活動、農村文化及農家生活，提供國民休閒生活，增進國民對農漁業及農村之體驗為目的之農業經營。所以休閒農業是結合三生性一生產、生活、生態的農業，更是集合農業生產業、加工製造產業、及生活服務產業，其形式是相加的，其效果則是相乘的。

休閒農業結合農業與服務業，其發展係於多目標功能的政策，具有經濟、社會、教育、環保、遊憩、醫療及文化傳承等多項功能。休閒農業的經營管理是一項不太容易經營的產業，必須要主管機關與業者作最密切的配合，政府單位盡可能的營造一個較完善休閒農漁業的經營環境，而業者更要以永續經營的理念，全力的整合各項資源，將休閒農業好好地發展。

結合農漁產業經營與文化的鄉村渡假是未來的趨勢，若能住在當地的民宿，則可以有充裕的時間去認識農漁產業風土民情，很方便地親近自然與鄉土及農漁產業文化。就農漁產業經營與文化觀點。民宿通常發源於觀光風景地區，以各觀光勝地為中心，在觀光季節，由當地的普通家庭，特別是農村、山村、漁村的家庭，將其一部份居室提供旅客住宿、飲食的服務，可說是一時性，季節性的住宿設施。以副業方式經營，故其成員也多為屋主家族的成員。人情味濃厚且有家的溫馨感，是民宿最大特色。


民宿為將多於的住宿空間，以「家庭副業」方式經營。其性質與一般旅館截然不同，除了能與旅客交流認識外，旅客更能享受經營者所提供之當地鄉土味覺，及有如在家的感覺。因此，民宿除能增加個人收入，改善當地居民及生活環境之好處外，亦有帶動觀光產業發展等積極意義。此外，民宿農莊是以農村的生態環境和生活文化為觀光資源，提供遊客住宿，餐飲和相關活動的設備及服務，並運用其特有的優美環境，脫俗的鄉土文化生活和溫馨的風土人情，發揮其獨特的風貌，讓遊客從事國民觀光、旅遊、休閒及教育等活動而規劃設計的一種新興的農業經營型態。

本書係結合休閒農業與民宿經營管理之理論與實務。內容涵蓋休閒農業概論、台灣農業的轉型、休閒農業的資源與管理、休閒農業的服務管理、休閒農業之行銷、民宿規劃設計、民宿空間規劃及設施、民宿餐飲規劃、服務管理、生態導覽解說、民宿體驗活動設計、民宿接待禮儀與溝通技巧及民宿網路行銷與網頁建置，闡釋明顯，深入淺出，為民宿經營管理與休閒農業入門之最佳工具書籍，共計十三章。第一章至第五章由李健果先生撰寫，第六章至第十章由張榮宗先生撰寫，第十一章至第十三章由本人負責編撰並進行全書之彙整補充及潤飾。

張榮宗先生目前擔任知名飯店總經理一職，李健果先生曾擔任聯合報資深休閒旅遊記者，目前擔任中國福建農林大學教授；兩位專家各自學有專精，博學多能。鑑於坊間甚少有關休閒農業與民宿管理相關之書籍，爰共同編著「休閒農業與民宿經營管理」一書，以饗讀者。

編撰期間，廣泛蒐集學術論文及相關文獻，期與讀者共同分享，惟疏漏之處，在所難免，尚祈各界賢達先進不吝賜教，盼更充實本書之內涵。

吳勉勤謹識



張 序

民國九十一年十月間，作者受邀參與輔仁大學民生學院主辦之“農村民宿經營管理”課程之授課，由於突然受邀，加上無實質經營民宿之經驗，所以只能勉強完成授課的任務，卻也因為盡心盡力，學員的迴響著實令人感動。

課程完畢後，輔大將老師們的教材集結成冊，出版國內第一本有關農村民宿經營與管理實務的參考工具書「農村民宿經營管理手冊」，這本農村民宿經營管理手冊，由於是每位老師的心血，所以可參考價值頗高，然而卻也因為是結集自不同專家學者的意見，所以結構較為鬆散，亦有前後難以聯貫之憾，因此引發作者撰寫本書之動機。

民國九十二年與九十三年間，作者投身於民宿經營管理領域後，多方與民宿經營者溝通及經驗交流，修正了許多當年授課時的浪漫，同時亦出國參訪考察與研究民宿經營管理案例，如岡山國際薇喇集團 (Okayama International Villas Group)，及美加地區的個案等，特別將個人心得彙集成冊，以饗讀者，期能拋磚引玉，讓更多有心鑽研民宿者得以參考運用，如有疏漏之處，尚祈各界賢達先進不吝賜教與指正。

張榮宗 謹識



李 序

台灣的休閒農業，於內外環境的變遷下，逐漸從萌芽而茁壯，從摸索而定型，在從事新聞工作的二十個年頭裡，有幸參與了這場三千年來最富有文化與創意的農業生產革命。

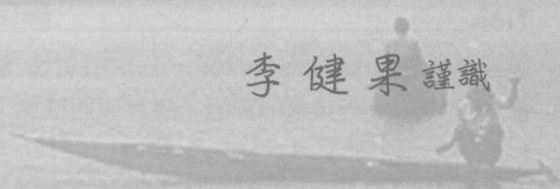
在那段上山下海與林田草木為伍的日子裡，結識了許多農場與民宿的經營者，眼看著他們一鋤一鎗地將耕地轉為美麗景點；一樁一木地將田園打造成遊憩空間，其中的甘苦點滴，非外人所能體會萬一。在此，更能體會孔子所言：「吾不如老農、吾不如老圃」的心境。

就讀研究所後，投入休閒產業的關研究，更進一步地將台灣休閒農業的發展現況，與學理作一對照，赫然發現，其實，台灣從傳統農業轉型到休閒農業，已經逐漸摸索出了一個屬於自己的成功經驗與模式，這和許多服務業發達的國家如歐美、日本或農牧業發達的紐、澳、美、加，都有明顯的不同。

可惜的是，雖然休閒農業與民宿業已經成了台灣觀光產業的新主流，但在學術領域仍屬隱性學派，大多是附屬在農業發展的相關科系中或是觀光餐旅相關科系中，國內參考及教科書籍，可供參考的也不多。

如就學術成就與專業領域而言，筆者在諸多師長及前輩前，實無立足之地，此次，承張榮宗老師不棄，指導筆者與張老師共同整編出此書，惶惶不安外，亦銘感在心。此書得以順利出版，除感謝華立圖書及休閒農業的先進們全力支持外，亦不敢忘記世新大學觀光系所陳墀吉教授及諸位指導老師、校友給予的指導與支持。

李健果 謹識





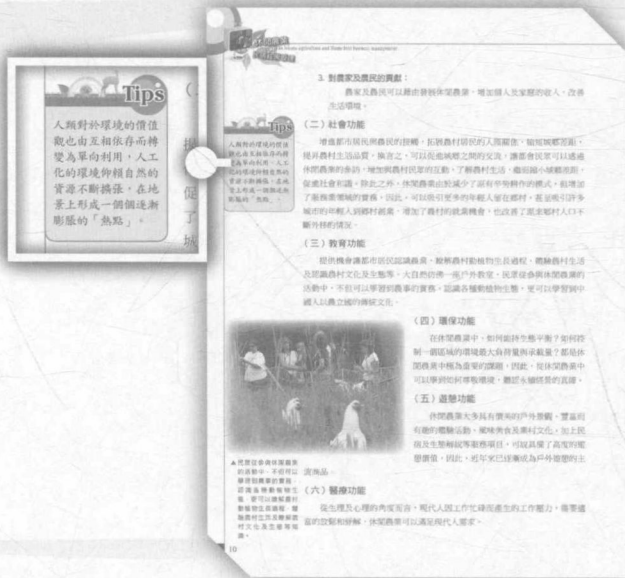
主題概述

扼要說明各章節的重點，協助讀者瞭解本章內容概要。



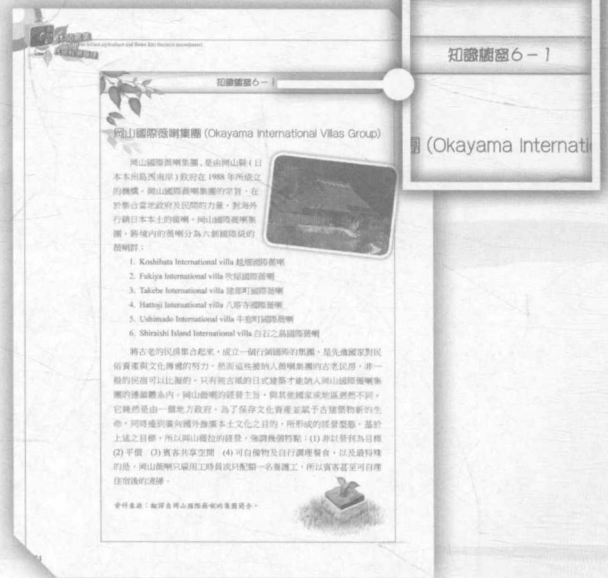
休閒新視野

於每章開始，以國內外相關實務案例，啟發讀者學習興趣，並協助讀者認識相關新知。



Tips

簡述休閒產業管理相關常識，分享讀者閱讀與體會。



知識補窗

內文之中穿插休閒農業與民宿相關專業知識，協助讀者領會旅館業精髓。

實務案例分享
CASE REVIEW

網集團的民宿經營模式

已久，然而因它的規模都不大，而且大多都是以家庭中騰出的多餘空間來經營的。1979年美國發生了經濟危機，一夕之間，許多家庭陷入生活的困境中。

當時年紀剛滿 20 歲，後來創立了希爾頓酒店集團的希爾頓 (Conrad Hilton) 一家也陷入困境中。為了擺脫困境，他於父親遺產中分到了一間珠寶首飾的五金商店的存貨出清，建立出房子，開始經營。他於 1980 年，父親遺產管理，母親遺產管理，他拉攏和兄弟不置實地地經營管理到任職，他的經營經驗，為他日後，希爾頓日後經營管理，提供了很好的借鑒機會。這也是民宿經營史上最早的一個範例。

日本岡山國際博覽會後的民宿經營模式

民宿在西方成形已久，然而因它的規模都不大，而且大多都是以家庭中騰出的多餘空間來經營的。1979 年美國發生了經濟危機，一夕之間，許多家庭陷入生活的困境中。

當時年紀剛滿 20 歲，後來創立了希爾頓酒店集團的希爾頓 (Conrad Hilton) 一家也陷入困境中。為了擺脫困境，他於父親遺產中分到了一間珠寶首飾的五金商店的存貨出清，建立出房子，開始經營。他於 1980 年，父親遺產管理，母親遺產管理，他拉攏和兄弟不置實地地經營管理到任職，他的經營經驗，為他日後，希爾頓日後經營管理，提供了很好的借鑒機會。這也是民宿經營史上最早的一個範例。

日本岡山 (本州島西岸) 政府，高台內所有的傳統民宅，在 1988 年成立一個名為岡山國際博覽會後的民宿經營 (Okayama International Villas Group)，協助傳統的民宅，在於社會與地方及民間的力量，對其進行日本本土傳統民宅的修繕，這些日本本土的傳統民宅，大都是傳統的，並不豪華，然而，它也是政府與民間的共同努力，即它們自創或開辦的 (Villa 私人進駐型之業) 成立民宿經營的一個成功範例。

岡山縣政府將民宅修繕成高台內，發展民宅的業，當地民宅，從傳統的民宅的定義完全不一樣的，傳統 (Villa) 經營有人經營及私營，或私人經營型。然而隨著將傳統民宅的內涵而全者提出來，基本上，讓傳統民宅經營轉變成如下：

1. 獨立所有的民宅。
2. 旅館擁有權的空間。
3. 旅館提供了基本的建築外，可讓及游泳池、具有海濱、網球場等，甚至配備全職的服務人員。
4. 服務人員可與遊客直接接觸。
5. 明確的岡山縣政府與民間經營民宅的住宅區。

參考資料：岡田 (2003)，民間經營民宅。

實務案例分享
CASE REVIEW

對國家及農民的貢獻：
農民及農民可以藉由發展休閒農業，增加個人及家庭的收入，改善生活環境。

(二) 社會功能
隨著都市居民與農民的接觸，新農村居民的接觸，縮短城市與農村的生活品質，擴充之，可以促進城市與農村的交流，讓都市居民可以透過休閒農業的參與，增加與農村居民的互動，了解農村生活，縮短城市與農村的距離。除此之外，休閒農業由於減少了原有半勞動的模式，也增加了農村居民的社會參與，因此，可以吸引更多的年輕人留在農村，這不僅可以減少農村人口外流的現象，也增加了農村的就業機會，也改善了原來農村人口外流的現象。

(三) 教育功能
提供都市居民以認識農業，瞭解農村居民的生活過程，體驗農村生活，並認識農村文化生態，及在自然環境中，體驗農村生活，這不僅可以促進農民的社會參與，也增加了農村的就業機會，也改善了原來農村人口外流的現象。

(四) 環保功能
在休閒農業中，如何進行生態管理？如何將每一個區域的生態環境大為改善？這不僅是農民的責任，也是政府的責任。在休閒農業中，可以透過如何保護環境，讓休閒農業的發展，更可以帶動到農民的環保意識。

(五) 遊憩功能
休閒農業大多提供遊客的戶外休閒，豐富遊客的休閒活動，讓遊客在休閒農業中，可以體驗到農村的生態環境，讓遊客在休閒農業中，可以體驗到農村的生態環境。

(六) 醫療功能
在休閒農業中，如何進行生態管理？如何將每一個區域的生態環境大為改善？這不僅是農民的責任，也是政府的責任。在休閒農業中，可以透過如何保護環境，讓休閒農業的發展，更可以帶動到農民的環保意識。

▲民眾從參與休閒農業的活動中，不但可以学习到農事的實務。

實務案例分享

於各章內容中適度加入一篇休閒農業與民宿經營相關案例。建議教師可於該章講授完畢後，與同學們相互討論，提升學習效果。

圖文並茂

搭配圖說重點說明，有助於讀者掌握相關理論，讓讀者易於瞭解重點。

問題與討論
Discussion

一、試述休閒農業的功能
二、休閒農業發展目標為

1. 試述休閒農業的功能
2. 休閒農業發展目標為何？
3. 試述休閒農業的定義
4. 試述休閒農業的定義
5. 試述休閒農業的定義
6. 試述休閒農業的定義

觀念回顧
Concept Review

1. 民宿 (B&B)
2. 觀光旅館 (Hotel & Resort)
3. 觀光客 (Tourist)
4. 觀光業 (Tourism)

1. 民宿的定義及內涵
2. 觀光旅館的定義及內涵
3. 觀光客的定義及內涵
4. 觀光業的定義及內涵

1. 民宿的定義及內涵
2. 觀光旅館的定義及內涵
3. 觀光客的定義及內涵
4. 觀光業的定義及內涵

問題與討論

以問答題或申論題方式，提供讀者練習作答；教師亦可挑選較為重要題目，與同學進行互動，增加學習之趣味性。

觀念回顧

將各章節內容重點條列整理，讓讀者在閱讀各章完畢後，重新回顧重點，加深印象及強化學習成效。

Contents/ 目錄

III	作者簡介
VI	推薦序
VIII	主編序
X-XI	序
XII	如何閱讀本書

1

CHAPTER 01 休閒農業概論

休閒新視野	2
① 休閒農業定義	4
② 休閒農業的特性與功能	8
③ 休閒農業的發展	10
④ 休閒農業的內涵	16
⑤ 休閒農業的發展	23
解釋名詞	35
觀念回顧	35
問題與討論	36

37

CHAPTER 02 休閒產業的轉型

休閒新視野	38
① 農業的產業分級	40
② 臺灣的產業轉型	43
③ 傳統農業轉型為休閒農業	45
④ 休閒農業觀光興起的成因與發展類型	49
⑤ 休閒農業調適策略與農業施政重點	51
解釋名詞	66
觀念回顧	66
問題與討論	68

69

CHAPTER 03 休閒農業的資源與管理

休閒新視野	70
① 休閒農業之環境資源	71
② 休閒農業之建設資源	76
③ 設施規劃與管理	79
④ 財務管理	84
⑤ 人力資源管理	88
解釋名詞	95
觀念回顧	95
問題與討論	97

99

CHAPTER 04 休閒農業之服務管理

休閒新視野	100
① 領團服務	103
② 解說服務	106
③ 體驗活動服務	110
④ 販售服務	117
解釋名詞	119
觀念回顧	119
問題與討論	120

121

CHAPTER 05 休閒農業之行銷

休閒新視野	125
① 行銷相關理論	124
② 異業結合與套裝旅遊	128
③ 媒體公關與廣告文宣	131

④ 休閒農業市場區隔	139
⑤ 休閒農業的整體發展策略	143
解釋名詞	146
觀念回顧	146
問題與討論	148

149

CHAPTER

06

民宿規劃設計

休閒新視野	150
① 民宿空間規劃基本概念	152
② 民宿空間規劃設計	160
③ 民宿空間規劃及設施	165
④ 民宿客房規劃與管理	169
★ 實務案例分享—日本岡山國際 薇喇集團的民宿經營模式	173
★ 知識櫥窗 6-1 日本岡山國際薇 喇集團	174
⑤ 綠色民宿規劃與設計	175
解釋名詞	184
觀念回顧	184
問題與討論	185

187

CHAPTER

07

民宿空間規劃及設施

休閒新視野	188
① 民宿財務規劃	191
② 民宿服務管理	200
③ 民宿櫃檯作業及行銷	213
④ 客房管理的功能與職責	222
解釋名詞	239
觀念回顧	239
問題與討論	241

243

CHAPTER

08

民宿餐飲規劃

休閒新視野	244
① 認識風味餐飲	246
② 特色風味餐的規劃與飲料設計	250
③ 餐廳與廚房的規劃	254
④ 民宿菜單設計	264
⑤ 餐飲服務要領	272
解釋名詞	277
觀念回顧	277
問題與討論	279

281

CHAPTER

09

服務管理

休閒新視野	282
★ 知識櫥窗 9-1 如何脫穎而出?	283
★ 知識櫥窗 9-2 旅客唯一買的兩件 東西?	284
① 服務的內涵	284
★ 知識櫥窗 9-3 服務的定義(一)	285
★ 知識櫥窗 9-4 服務的定義(二)	286
② 服務品質管理	286
③ 民宿的服務禮儀	295
④ 顧客滿意管理	300
⑤ 服務接待技巧	311
★ 知識櫥窗 9-5 贏得掌聲的小秘密	322
⑥ 顧客抱怨的處理	323
★ 知識櫥窗 9-6 另眼相看, 平息滿 懷敵意的顧客	329
解釋名詞	331
觀念回顧	331
問題與討論	334