



新产业·新乡村 绿水青山系列丛书



乡村民宿管理经营

XIANGCUN MINSU GUANLI JINGYING

主 编 © 闫 雪



北京邮电大学出版社
www.buptpress.com



新产业·新乡村 绿水青山系列丛书

乡村民宿管理经营

主 编 © 闫 雪



北京邮电大学出版社
[www. buptpress. com](http://www.buptpress.com)

内 容 简 介

近年来,随着消费的不断升级,消费者对旅游住宿的需求也越来越多样化。乡村民宿作为一种新型的非标准住宿业态,站在了旅游业创新升级发展的风口,开始在全国各地蓬勃兴起。作为乡村绿色经济的重要组成部分,如何着手建设一家符合当地特色的民宿,如何结合多种手段进行宣传营销,如何提供更好的民宿服务,本书从多个角度进行了解分析,同时为民宿经营者提供了标准化的英语情景教学。希望广大乡村创业者能够通过本书合理规划民宿创业道路,共建绿水青山新乡村。

图书在版编目(CIP)数据

乡村民宿管理经营 / 闫雪主编. -- 北京: 北京邮电大学出版社, 2018. 3

ISBN 978-7-5635-5421-8

I. ①乡… II. ①闫… III. ①乡村旅游—旅馆—经营管理—中国 IV. ①F726.92

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2018) 第 061179 号

书 名: 乡村民宿管理经营

著作责任者: 闫 雪 主编

责 任 编 辑: 徐振华 付兆玲

出 版 发 行: 北京邮电大学出版社

社 址: 北京市海淀区西土城路 10 号 (邮编: 100876)

发 行 部: 电话: 010-62282185 传真: 010-62283578

E-mail: publish@bupt.edu.cn

经 销: 各地新华书店

印 刷:

开 本: 720 mm×1 000 mm 1/16

印 张: 7.25

字 数: 108 千字

版 次: 2018 年 3 月第 1 版 2018 年 3 月第 1 次印刷

ISBN 978-7-5635-5421-8

定 价: 18.00 元

· 如有印装质量问题, 请与北京邮电大学出版社发行部联系 ·

目 录

第一部分 教科书里没有的民宿常识	1
写在前面的话	1
创业规划与成本构成	1
关于贷款	3
新建民宿定要因地制宜	4
老屋翻新也有妙处	4
听听过来人的心得	5
民宿经营重在特色	5
投资开民宿短期内很难赚钱	5
民宿经营者的现实生活非常忙碌	6
空间设计复杂，整理工作就辛苦	6
找到让自己放松的方式	6
老屋的老物件 取舍要看实际条件	7
关于老屋改造细节的问与答	7
Q1：老屋改造成民宿真的比较便宜吗？	7
Q2：租房合同要签多久比较划算？	8
Q3：家传的老屋适合改造成民宿吗？	8
Q4：法院拍卖的房屋也可以改造成民宿吗？	8





Q5：老建筑一定有很多问题吗？	8
Q6：自己几乎没有资金，要怎么拥有民宿？	8
Q7：旅客真的会喜欢老屋陈旧的居住环境吗？	9
关于经营成本预算评估	9
如何筹备民宿	9
立地挑选需谨慎	10
趋吉避凶要留意	10
老屋建筑体质要掌握	11
有限空间的无限延展	11
建构相关规定知识	12
题外话：老楼变民宿，省时、省钱、不省梦想	12
利用老建筑物改建成民宿的好处是什么？	12
省时就是省钱	12
环境契合度	13
如何找到老建筑？	13
“租屋”经营不受地点捆绑	13
闪开地雷老建物	14
老建筑维修问题与解决方案	14
评估补强工程成本以不超过 20% 为原则	15
增设卫浴工程的预算与管道方法	15
关于民宿的 Tips：	16
从哪些方面来落实创业策划	17
关键词 1：热爱、风格、专长	17
关键词 2：地点、客层、价格	18
关键词 3：预算、人力、维护	18



关键词 4：细心、柔软、坚持	19
关键词 5：体验、营销、口碑	19
第二部分 如教科书一般详尽的民宿运营与管理	21
民宿客房篇	21
一、客房部的地位与作用	21
二、客房部组织架构	23
三、民宿管理人员的岗位职责	24
四、民宿管理人员的素质要求	24
五、怎样当好民宿管理人员	25
六、客房服务质量管理	26
七、个性化服务	33
八、客房卫生管理	34
九、客房成本控制	39
民宿餐饮篇	42
一、民宿餐饮管理的主要内容和任务	43
二、厨房设计与管理	47
三、菜单设计与管理	53
四、餐饮产品定价	60
五、餐饮成本控制	66
六、餐饮服务管理	71
第三部分 礼貌用语·对待外宾也一样	74
一、问候语（Greetings）	75
二、告别语（Farewells）	77



三、感谢应答语 (Answers)	79
四、祝福语 (Blessings)	81
五、介绍 (Introduces)	83
六、客人寻求帮助 (Asking for Help)	85
七、致歉语 (Apologies)	86
八、提供帮助 (Offering Help)	89
九、提醒语 (Reminders)	90
十、好久不见 (Long Time No See)	91
十一、请求重复 (Asking for Repetition)	93
十二、问时间 (Ask the Time)	94
十三、问日期或星期几 (Ask the Date)	96
十四、房间预订服务 (Reservation Service)	98
十五、客人来电问路 (Ask the Way)	104
十六、结账服务 (Check out)	106



● 写在前面的话

创业规划与成本构成

近年来蓬勃发展的休闲产业，使得民宿产业在建筑市场中，呈现一种应潮流而生的崭新姿态。具设计感、富独特性的民宿建筑，逐渐体现出现代人对于生活品位、美学的追求。究竟如何打造出一栋独一无二又充满特色以及度假风情的民宿建筑？不管民宿的地点选在山巅或是海崖，以居住类型而言，简要可以区分为“传统型民宿”与“商业型民宿”，前者意在于突显民宿生活特质与人情味体验，后者则以塑造度假风格与品位见长。在开始进行独一无二、具有特色的民宿建筑大业打造之前，建议投资者先认识民宿类型与经营差异，才能确认其对于经营民宿的想象是否真实。

过往的传统型民宿，着重于“共同生活”。此类型民宿，以营销乡村的乡土风情、温馨人情为特色，通过经营者提供住宿空间与分享生活的过程，为客人打造回归自然的温馨感受；最大的魅力在于其亲切质朴的人情味以及客人与屋主共同生活、享受相同饮食、感受当地生活、发现文化意蕴的特殊体验等。



景区民宿

传统型民宿多为屋主自宅改建而成，因此在室内空间规划、硬件配置上，必须同时满足屋主以及住客的双向需求，并且让住客体会到“同一个屋檐下”的共同生活感。两种生活模式并存在同一个空间下，在室内空间规划的完整性、独立性，便需要有所折中调整。从实际空间规划层面来说，为确保经营者与入住者各自的生活隐私，常见的设计调整如需在卧室附设卫浴设备或为分隔生活线而规划双向出入口、增设各自厨房及餐厅等。经营者对这类民宿经营需有 24 小时随时服务的认知，对于经营者自身的生活作息、隐私也需要预先准备会受到影响弹性办法。

新一代商业型民宿，重点在“舒适精致”。此类型民宿以打造“类旅馆”的多元设计、精巧别致为导向，由经营者所营造主题性空间与完整功能，为客人呈现仿若度假般的入住体验。其在服务与商业并重的规则下，完整呈现具有设计感的空间质量。

商业型民宿无论是在空间创造还是在情境铺陈，因主要从商品销售角度出发，所以从民宿兴建到规划的过程中创意导入方面弹性较大，由悠闲度假的服务导向，发展出诸如地中海型、欧洲乡村型或者目前大行其道的东南亚型风格。主题间的差异也成为民宿代表性卖点，尤其当下年轻一族多重视环保、生态，清爽简洁的北欧风格也将成为下一波民宿规划的方向之一。商业型民宿的最大特色在



于此类型民宿经营者与客人生活的模式，已然与传统型民宿的脐带关系脱钩，所以在发展硬件设施规划与房数配置上，都拥有更多发展契机、想象空间。对于入住的客人而言，不仅享受了度假的自在，也确保了个人隐私。

打造民宿建筑的第一步，在于资金的筹备、取得以及相关资源的引介。近年来，政府为鼓励青年创业、休闲产业发展，相关部门及各家银行对于民宿建筑相关资源的取得门槛除了相对放低之外，在实际协助的贷款额度上也相当友善。因此，经营者在确认打造民宿建筑所需的资本额度之后，还可以借由各种贷款模式取得资金，以争取更高的虚拟资本，进而创造利润及活钱。



欧洲民宿

民宿建筑相关款项的筹资运用，主要分为取得购地资本和建筑物兴建工程款两大项。若经营者对于情境塑造、端景强化、有特殊设计的家具或定制品时，建议经营者在设计前期即与设计师进行沟通，因为总体造价将会伴随经营者所提出的想象，造成成本相对提升。因此建议应将非主要投资掌握在既定预算内，以免造成资金不断追加的状况。

关于贷款

由于新建一栋具规模的民宿建筑，兴建资本过高，因此许多有意愿的人在投资与观望间踌躇不前。若有心打算投入民宿市场，资金又





无法一次到位，则建议通过善用贷款增资的方式，以换取更多灵活运用的资金。

目前常见的贷款形式，除了各家银行提供的青年创业贷款、微型创业贷款之外，还有低利贷款、小店家贷款等形式。以民宿贷款的核贷情形而言，将土地及房舍建造成本加以推算，约可提供贷款者六至七成的核贷金额。

此外，若民宿坐落地点属于农地、林地，农民协会对于贷款的优惠利率也优于一般银行，建议投资者多做比较。尽管提供贷款的渠道多元化，但是考虑民宿建筑从兴建到营运初期，仍陆续有诸多支出。为了避免投资者因过度投资，而造成开业初期的负荷，建议在贷款的比例上，将贷款金额控制在总挹注资金的 $1/2$ 以下。

新建民宿定要因地制宜

以自地新建型民宿建筑来说，最大特色在于“量身打造”的独特性。此类民宿通过专业者的协助，按照投资者的需求与想法，落实进行规划及设计，进而呈现投资者与专业者对民宿建筑的美感、品位及构想。并且可避免因建筑物受限於外在环境的相互牵制、邻房景观影响设计等条件而无法保有内外景观连贯性，导致必须通过外观修景、设置遮蔽物等方式改变建筑物周边景观，也就相对降低了天马行空的想象空间。

不同于老屋新用的类型，为了掌握新建工程的质量及管控，建议投资者慎重选择设计公司。投资者多做比较、充分沟通，借由专业人士协助，避免因认知不同而做出错误决定，导致重复花费资金的无谓消耗。

新建民宿型建筑的优势在于投资者在想象与落实之间，可以将每一分钱都用在需要的地方，掌握资金运用方式、降低预算超支风险以及中途产生其他潜在费用的风险。

老屋翻新也有妙处

有别于自地新建型民宿建筑的亮眼，老屋新用型的民宿则强调“返璞归真”。





此类民宿多为居家住所或闲置建筑所改造，由于原空间使用机能与民宿空间需求未必相符，所以在进行空间改造时最大地支出在“看不见”的部分，除了必要的空间调整、施工装潢以及卫浴变更的基本费用之外，还需进行水电设备及管线地整理。

常理来说，建筑物的生命周期通常可达 50 年之久，然而建筑物屋龄倘若超过 15 年以上，就必须进行调整、更新，所以老屋新用型的民宿在隐形支出层面，通常需要挹注总资金 1/3 以上的比例。此外，因受限於既有空间的格局与建筑物现状，在房屋改造的幅度上无法大刀阔斧、恣意挥霍。

老屋新用型民宿建筑的优势在于许多老屋本身就具有历史氛围、典雅情境，也可见到非现代建筑的讲究形式与工法，在复古风情当道的怀旧文化风潮中，老屋格外具有特殊魅力。在老屋的改造手法上，可通过增建、改建、修建等方式进行；而在改变的幅度上，可根据投资者的需求，进行不同程度的变化。此外，由于老屋新用型民宿已具有建筑框架，除整理建筑框架所需费用外，在其他费用地支出便可量力而为，甚至分期改造更新，降低资金需一次到位的压力。

听听过来人的心得

民宿经营重在特色

众所周知，台湾民宿一向以出色的设计、完善的经营闻名于世。若民宿没有特色，就难以经营下去。因此除了地点、交通等其他外在因素以及民宿经营者的吸引力外，民宿最好还要有自己的历史故事。老屋改造成民宿的优势在于常常衍生出与众不同的民宿特色。

投资开民宿短期内很难赚钱

合法的民宿有房间数量的限制。投资开民宿不是明智之举。民宿没有想象中那么好经营，除非是以房间数量更多的旅馆形式经营，否则不建议把民宿当作短期投资目标。





老屋翻新

民宿经营者的现实生活非常忙碌

民宿生活在一般人的脑海里就是美好、悠闲的退休生活。但所有的民宿经营者都说，在自己真的成为民宿经营者后，才发现理想与现实的落差很大。民宿经营者要打扫房间、管理订房、接待客人、准备早餐，负责所有民宿的相关事宜。民宿经营者的时间几乎都被用在打理民宿。

空间设计复杂，整理工作就辛苦

因为民宿经营者想圆民宿梦，所以常常在空间设计规划时想法很多，其实这是多余的，这会造成房间整理的不便。因此，建议民宿经营者要明白设计越简单越好，先从基础开始思考，慢慢添加其他设计思路。这是比较省时间和成本的做法。

找到让自己放松的方式

民宿经营者其实和其他行业的创业者一样，承担着经营的风险和压力。如果民宿的规模不大，民宿经营者又雇佣员工，很容易造成财务的压力，因此，民宿经营者要找方法调适自己的心情。



老屋的老物件 取舍要看实际条件

将老屋改造成民宿时，常常老屋里的特色装饰都已损毁不堪。如果不知道该不该保留，这时候可依据以下三点考虑。

住宿品质：民宿是住宿空间。因此，若老物件影响到住宿质量，那么必须加以舍弃，以效果更好的新材料取代。

维修成本：有些老物件由于零件已经很难找到或技术失传，造成修复成本极高，这些老物件不该保留。

历史价值：如果老物件对于房子来说是种精神寄托，那么无论如何必须保留。即使老物件不具有功能性，单纯作为装饰也是可以的。

关于老屋改造细节的问与答

Q1：老屋改造成民宿真的比较便宜吗？

A：这要分资金成本与时间成本两方面来看：如果是自建房屋经营民宿，则等待的时间比较长，而且需要的资金较多。现成的老屋通常位于交通便利的地方，因此用老屋改造成民宿，更符合时间与资金的经济效益。

改造老屋的费用也是一笔数目不小的资金。有些老屋的问题并不是眼睛看得到的，若想避免这样的问题，最好在一开始就将整建工程做到位。屋子里的所有东西全部翻新，省去今后修补老物件的麻烦。



老屋改造



Q2：租房合同要签多久比较划算？

A：经营者想要投入资金更少的方式就是租房子来做民宿。因为老屋要经过一番整修才能作为营业用的民宿，而整修资金是由经营者支付的，所以经营者在跟房东签订合同时，最好双方一次签订五年以上的合同。经营者的整修资金在这段时间基本上可以回本。

在外地长住或是几乎用不到这栋房子的房东，都会签下长期租约。房东通常也允许经营者去大肆改造房子，经营者在与房东沟通时，可以用帮助房东整理房子的理由谈判，以期达到双赢的局面。

Q3：家传的老屋适合改造成民宿吗？

A：长辈或家族留下来的老屋最常见的状况是，晚辈已不在此居住。因此，把老屋改造成民宿的过程，也可让老屋焕然一新。

不过，这类老屋的建筑几乎都被严重破坏。经营者最好请建筑师改造，不要贸然找工人改造。

Q4：法院拍卖的房屋也可以改造成民宿吗？

A：法院拍卖的房屋通常以低于市场行情的价格入手。经营者可以从法院的网站上获得相关信息。有时候一直没有人买的土地或房子的信息可能会忽然在法院的网站上消失，过一段时间后，又以更低的价格出现在网站上。如果经营者想买法院拍卖的房屋，这些细节需要经营者仔细观察。

在购买法院拍卖的房屋之前，经营者一定要实地勘察，尽量打探出房屋具体的相关信息。经营者要做好评估再购买，不要看到低价就购买。

Q5：老建筑一定有很多问题吗？

A：由于很久无人居住或使用，老屋常常破损严重。有些老屋在修建时使用了质量不合格的建材；有些老屋由于当初修建时用料极好，所以无须大幅整建。了解建筑前身的历史与房屋拥有者的背景，都有助于深入了解建筑。经营者请结构工程师与建筑师来检查房子，也是一个好办法。

Q6：自己几乎没有资金，要怎么拥有民宿？

A：如果经营者认识有钱、有地、有房子的人，也可以一圆民宿





梦。经营者先准备好一份民宿经营企划书，一旦发现刚好有闲置的老屋，并且有愿意投资做民宿的朋友，经营者就有机会以“民宿管理人”的身份实现民宿梦。

Q7：旅客真的会喜欢老屋陈旧的居住环境吗？

A：民宿的市场竞争激烈，民宿只有具有自己的特色才比较容易受到关注。有些老屋由于其所建年代久远，看起来具有 20 世纪七八十年代的复古风。它的复古风和历史价值反而受到一群热爱复古风潮的消费者的追捧。他们根本不觉得建筑陈旧。

关于经营成本预算评估

若以一般民宿经营的平均价格来看，标准间平日和假日的价格分别为 450 元和 680 元。四人间平日和假日的价格分别为 680 元和 900 元。以这样的价格进行评估，经营者就可以大概知道其需要投入多少钱以及需要花多久时间得以回本。

可按照下列公式计算：

月收入 = (450 × N 间 + 680 × M 间) × 每月平日平均住房率 + (680 × N 间 + 900 × M 间) × 每月假日平均住房率；

月经营成本 = 房屋租金（租房子的情况下）+ 有线电视费 + (X 元水电费 + Y 元清洁费 + Z 元日用品费) × 个别房间每月入住天数的总和 + W 元早餐费 × 每月总入住人数。

备注：水电费、清洁费、日用品费及早餐费均为估算的费用。

月获利 = 月收入 - 月经营成本 - 维护费用 - 管理费用。

月获利 × 投资期（以月计算）≥ 投入成本。

如何筹备民宿

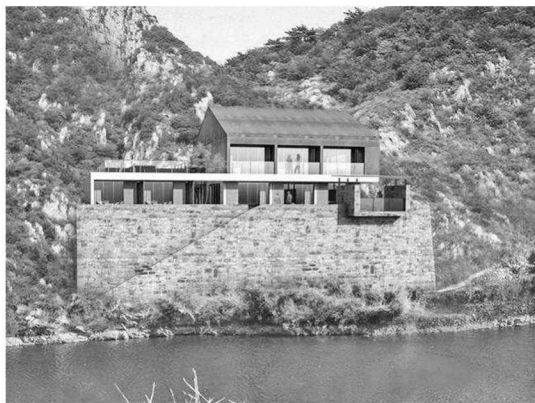
在了解筹备民宿建筑所要掌握的基本概念、入门条件后，下一步就是在脑海中来构划一家属于自己的民宿了。





立地挑选需谨慎

为了突显民宿特色所在，许多民宿投资者纷纷将民宿建筑兴建于可饱览山海美景的山巅、海崖，希望通过自然风景、美好意象为民宿景观加分，进而招揽更多客人的关注而入住。所以选择地点对于民宿，可以说扮演了“好的开始就是成功的一半”的角色。民宿的功能早已由过去仅为客人提供住宿的功能提升，现在来到民宿投宿的客人们，对于民宿的入住期待，除了基本生活需求之外，还期待得到逃脱世俗框架、品位生活美学、享受度假感甚至享受坐在建筑里就能观山望海的浪漫氛围。



民宿选址

与一般购屋者在购买建筑物时会关注周边景观、坐落区位、生活机能等判断基准相同，民宿建筑的立地挑选，更因作为公众使用而需关注建筑物相关的安全评估，诸如地点选定、基地了解等。这不但是挑选民宿建筑所在位置必须掌握的先决条件，而且也可避免资金无谓地消耗。

常理而言，由于民宿主要利润来自节假日入住所得，所以当5间以下房间的民宿看似可以规避许多法令管理规章，并且免于开发票，却也同时受到房间数量的限制，导致投资者的回本速度相对较慢。故在人力与财力的双重考虑下，建议初投入民宿市场的投资者，以5~10间房间的规模为宜。

趋吉避凶要留意

投资者在购买土地时，除了上述区位、环境、交通、价格等基本

