

“十三五”民宿管理专业系列规划教材

# 民宿概论

主 编 吴文智

副主编 凌新建 王丹丹



上海交通大学出版社  
SHANGHAI JIAO TONG UNIVERSITY PRESS

“十三五” 民宿管理专业系列规划教材

# 民宿概论

主编

吴文智

副主编

凌新建  
王丹建



上海交通大学出版社  
SHANGHAI JIAO TONG UNIVERSITY PRESS

## 内 容 提 要

本书结合国内外民宿发展的情况与经验,比较全面、系统地介绍了民宿的起源、民宿发展的特点、民宿的管理政策以及民宿产品的定位与投资,对民宿的服务与经营,特别是对未来民宿的品牌营销、民宿人才的培训、民宿与社区协同发展做了专门讨论。本书适合高等院校旅游管理相关专业学生使用,也适合对民宿感兴趣的一般读者。

### 图书在版编目(CIP)数据

民宿概论 / 吴文智主编. —上海:上海交通大学出版社,2018

ISBN 978-7-313-19941-6

I. ①民… II. ①吴… III. ①旅馆-经营管理  
IV. ①F719.2

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2018)第 189537 号

### 民宿概论

主 编: 吴文智

出版发行: 上海交通大学出版社

邮政编码: 200030

出版人: 谈 毅

印 制: 上海天地海设计印刷有限公司

开 本: 787mm × 1092mm 1/16

字 数: 245 千字

版 次: 2018 年 12 月第 1 版

书 号: ISBN 978-7-313-19941-6/F

定 价: 45.00 元

地 址: 上海市番禺路 951 号

电 话: 021-64071208

经 销: 全国新华书店

印 张: 12.25

印 次: 2018 年 12 月第 1 次印刷

版权所有 侵权必究

告读者: 如发现本书有印装质量问题请与印刷厂质量科联系

联系电话: 021-64366274

# 民宿管理专业系列教材

## 编写指导委员会

- 段 强 中国旅游协会会长
- 张润刚 中国旅游协会秘书长
- 张晓军 中国旅游协会民宿客栈与精品酒店分会会长
- 冯学钢 华东师范大学工商管理学院院长, 旅游与会展系教授、博士生导师
- 凌新建 中国旅游协会民宿客栈与精品酒店分会秘书长, “宿联中国”创始人
- 王洁平 国际休闲产业协会旅游专业委员会副主任
- 刘玲玲 台湾民宿协会联合总会理事长、两岸民宿文化推广中心台湾方主任
- 吕人凤 台湾民宿协会联合总会副理事长、两岸民宿文化推广中心台湾方秘书长
- 彭成裕 台湾南投县观光与民宿协会理事长、两岸民宿文化推广中心台湾方副主任
- 朱胜萱 国际休闲产业协会休闲乡村专委会秘书长, “乡伴”创始人
- 马勇伟 中国旅游协会民宿客栈与精品酒店分会副会长, 温州民宿协会会长, “隐墅”创始人
- 董启农 厦门鼓浪屿民宿协会会长
- 罗健强 深圳大鹏新区民宿协会会长
- 吴水金 福建省民宿协会秘书长
- 宗承宝 宁波民宿协会执行会长
- 张朝发 海口市民宿协会会长
- 赵金凤 大理州客栈民宿协会会长
- 吉晓祥 莫干山民宿学院院长, 莫干山“大乐之野”联合创始人
- 徐立新 古村民宿学院院长
- 徐灵枝 广东民宿学院院长
- 戎 华 农联商学院执行院长
- 吴肖淮 海南职业技术学院旅游学院院长
- 王 懿 太仓健雄学院旅游系主任
- 程静静 黄山学院酒店管理系主任
- 林丹彤 电子科技大学中山学院副教授
- 李 昕 联合国教科文亚太中心副主任
- 汤 敏 古村之友
- 庄志民 上海美学学会副会长、华东师范大学教授
- 李 伟 上海市现代文化旅游促进中心理事长
- 姚 瑛 SMART 度假产业委员会副秘书长
- 殷 托 太仓市旅游局副局长

- 谭中意 “民宿头条”创始人
- 龙 飞 《民宿关注》主编
- 罗 军 途家网总裁
- 苗湾儿 游多多客栈 CEO
- 高 戈 青芒果 CEO
- 王天鹏 莫干山“后坞生活”度假村创始人
- 李超骏 松阳“过云山居”联合创始人
- 钱继良 莫干山“西坡”创始人
- 唐 燕 镇远镖局
- 郝大鹏 世基集团董事长
- 贾泓俪 彩赋茶院院长
- 曹树德 国学研修中心
- 周 齐 民宿(上海)旅游文化发展有限公司董事长
- 吴为民 上海逸瑞设计酒店董事长,民宿投资人
- 方 方 浙江乡创科技有限公司创始人兼总经理,江佳益蓝色行星总经理

## 院校支持单位

- 华东师范大学旅游与会展系
- 上海对外经贸大学会展与旅游学院
- 上海商学院酒店管理系
- 上海旅游高等专科学校
- 桂林旅游高等专科学校
- 苏州健雄职业技术学院
- 浙江东方职业技术学院
- 海南职业技术学院旅游学院
- 南京旅游职业学院
- 山东旅游职业学院
- 浙江旅游职业学院
- 芜湖职业技术学院
- 长沙商贸旅游职业技术学院
- 江西旅游商贸职业学院
- 上海外国语大学贤达学院
- 黄山学院酒店管理系
- 太仓建雄学院
- 电子科技大学中山学院

# 民宿管理专业系列教材

## 编写委员会

吴文智 凌新建 徐立新 孙雪飞 张 琰 贾 珏

# 前 言

随着我国经济、文化、生态文明发展水平的不断提高,特别是国民对美好生活的需要不断增长,未来旅游休闲度假将成为国民生活的重要组成部分,成为人们追求美好生活的常态需要。其中游客对未来美丽的旅游环境、对精致的旅游产品、对特色的旅游体验、对高质量的旅游服务的需求越来越强,这种内在需求的转变将推动我国旅游产业快速进入一个优质旅游时代。

在优质旅游时代,人们对旅游的要求已经从传统的大众化产品、浅层次体验、跟风性消费转变成为具有更多选择性的小众化产品、深度式体验、追求愉悦心理感受的休闲度假方式。随着旅游目的、出游方式、体验要求的转变,游客对住宿地、对入住的设施服务、对当地体验的环境等要求也随之分化、提高。当今的旅行者和度假者不再满足于标准化的住宿和服务,更多的游客、家庭希望选择一些具有特色、体现品位、能够定制的非标准化旅居产品,而众多小体量、有文化个性的、富有体验感的以及有主人温度的民宿产品无疑成为最好的选择,成为迎合、激发、引领当前旅居需求的有效方式。

民宿,作为一处小型住宿场所、一种非标准化旅居产品、一种从传统农家乐脱胎升级而来的新兴业态,大量地散落在乡村与城市里。民宿利用优美的生态环境、美丽的自然景观、独特的民俗文化、闲置的民居资源,结合有地方特色的生产活动、生活方式,不仅为游客也为主人创造了一个个美好旅居的梦想。

在我国台湾地区,民宿不仅仅是一种旅游度假的配套住宿产品,而且成为一种新的旅游度假吸引物,成为众多国际游客到台湾旅游的新选择,那些优质民宿集聚的地区成为一个个旅游热点地区。同样在大陆地区,民宿作为一种能够满足当前市场需求、符合地方旅游产业升级需要的新兴业态,快速成为旅游投资、创业的热点领域,成为乡村旅游发展的主力军。

伴随着我国民宿产业的不断壮大,众多民宿投资人、创业人、经营人以及未来更多的民宿管家、职业经理人、专业服务团队将涌入民宿行业之中。这些人对民宿投资、经营与管理需要有更深的认识,同时各个地方管理部门及其行业管理人员也需要对民宿的未来发展有更系统的了解,他们对民宿的行业属性、产品特点、发展的政策、投资建设要求、经营与服务特点、品牌与营销问题以及民宿如何与社区发展相协调等,都应该有统一的认识。这些问题也将成为民宿产业发展的重要命题。

为此,本书结合我国大陆及台湾地区与海外民宿发展的情况与经验,比较全面、系统地介绍了民宿的起源、民宿发展的特点、民宿的管理政策以及民宿产品的定位与投

资,对民宿的服务与经营,特别是对未来民宿的品牌营销、民宿人才的培训、民宿与社区协同发展做了特别的拓展,这些也是大陆民宿未来发展的风险与障碍所在。期望通过本书,让更多的民宿投资、管理人员和众多的民宿从业人员能够系统掌握民宿发展知识,以期引导民宿行业健康、持续发展。

全书共有十一章内容:第一章系统阐述了民宿的概念、民宿发展的特点以及当代意义;第二章和第三章分别介绍了海外地区与我国民宿发展概况,特别是海外地区民宿发展的特点;第四章比较深入地分析了我国民宿的管理政策;第五章到第九章分别介绍了民宿投资经营、服务管理具体内容,包括民宿的选址与规划设计、投资与融资模式、服务与收益管理、产品定位与活动设计、营销与品牌管理等;第十章和第十一章特别介绍了民宿的人力资源管理与培训、民宿组织与民宿社区管理内容。全书由吴文智拟定提纲、统筹编写,凌新建、王丹丹协助组织整个编写工作,王丹丹、俞越、周佳宁、陆圣婷、戴玉习等人员协助编写了相关章节内容。此外,也特别感谢中国旅游协会民宿客栈与精品酒店分会、各个地方民宿协会的领导专家对本书编写的指导与关心。由于时间仓促,编者水平有限,书中存在的不足之处,欢迎广大读者提出宝贵意见,以利不断改进完善。

编者

2018年10月

# 目 录

## 第一章 绪论 / 1

- 第一节 民宿概况 / 3
  - 一、民宿的起源与概念 / 3
  - 二、民宿与酒店 / 4
  - 三、民宿与农家乐 / 5
- 第二节 民宿的类型与特点 / 7
  - 一、民宿的类型 / 7
  - 二、民宿的特点 / 9
- 第三节 民宿发展的当代意义 / 10

## 第二章 海外民宿发展概况 / 13

- 第一节 海外民宿发展比较 / 15
- 第二节 海外民宿简介 / 15
  - 一、英国民宿 / 15
  - 二、美国民宿 / 16
  - 三、法国民宿 / 16
  - 四、德国民宿 / 17
  - 五、日本民宿 / 17
- 第三节 国际民宿互联网平台的发展 / 19

## 第三章 我国民宿发展概况 / 21

- 第一节 我国民宿发展的历史 / 23
  - 一、客栈发展的历史 / 23
  - 二、大陆民宿发展史 / 23
  - 三、台湾地区民宿发展史 / 24
- 第二节 大陆民宿的主要类型与发展特点 / 25
  - 一、主要类型 / 25

二、发展特点 / 27

第三节 大陆民宿发展现状 / 27

一、规模 / 27

二、分布 / 28

三、研究现状 / 29

第四节 大陆民宿发展的主要问题与对策建议 / 30

一、主要问题 / 30

二、对策建议 / 31

第五节 大陆民宿发展的前景 / 32

第四章 民宿政策与行业管理 / 35

第一节 当前民宿发展政策 / 37

一、长三角地区民宿政策 / 37

二、湘黔桂地区民宿政策 / 39

三、闽粤海岸民宿政策 / 39

四、徽赣地区民宿政策 / 40

五、海南岛民宿政策 / 40

六、台湾地区民宿政策 / 41

第二节 当前民宿行业的管理 / 41

一、民宿行业界定 / 41

二、民宿消防管理 / 42

三、民宿治安管理 / 42

四、民宿卫生管理 / 43

五、民宿环境保护管理 / 43

六、民宿食品安全管理 / 43

七、民宿办证程序 / 43

第五章 民宿选址与规划设计 / 47

第一节 民宿选址的影响因素 / 49

一、外部因素 / 49

二、内部因素 / 50

第二节 民宿规划设计原则 / 52

一、自然主义:融入与依赖自然环境 / 52

二、人文情怀:延续与再现人文景观 / 52

- 三、社区协同:完善与整合社会功能 / 54
- 四、因地制宜:协调与创新建筑风格 / 54

### 第三节 民宿规划设计实务 / 56

- 一、动线与出入口规划 / 56
- 二、停车空间规划 / 57
- 三、功能区域规划 / 57
- 四、环境氛围规划 / 60
- 五、水电系统规划 / 64

## 第六章 民宿投资与融资模式 / 83

### 第一节 民宿投资可行性研究 / 85

- 一、民宿投资可行性研究概述 / 85
- 二、民宿投资可行性分析内容 / 87

### 第二节 民宿投资案例与模式 / 90

- 一、合伙人模式 / 90
- 二、品牌扩张或连锁模式 / 91
- 三、平台投资与运营模式 / 91

### 第三节 民宿创业与民宿众筹 / 92

- 一、民宿创业 / 92
- 二、民宿众筹平台与众筹方式 / 93
- 三、民宿众筹案例——莫干山的云溪上民宿 / 95

## 第七章 民宿服务与收益管理 / 99

### 第一节 民宿服务内容 / 101

### 第二节 民宿服务质量管理 / 105

- 一、民宿服务质量管理 / 106
- 二、民宿服务质量管理实例 / 109

### 第三节 民宿收益管理 / 111

- 一、精准定价 / 112
- 二、客房销售管理 / 113
- 三、产品组合销售 / 113
- 四、销售渠道管理 / 114

## 第八章 民宿产品定位与活动设计 / 117

- 第一节 民宿产品定位 / 119
  - 一、产品市场定位 / 119
  - 二、产品结构定位 / 121
  - 三、产品价格定位 / 121
- 第二节 民宿产品设计 / 123
  - 一、住宿加早餐产品 / 123
  - 二、住宿加活动产品 / 124
  - 三、其他民宿套餐产品 / 124
- 第三节 民宿特色活动设计与组织 / 125
  - 一、特色活动的类型与设计 / 125
  - 二、特色活动的组织 / 127
  - 三、民宿特色活动案例——莫干山清境原舍 / 128

## 第九章 民宿营销与品牌管理 / 131

- 第一节 民宿营销的理论及特点 / 133
  - 一、民宿营销的理论依据 / 133
  - 二、民宿营销的特点 / 136
- 第二节 民宿营销模式与案例 / 138
  - 一、新媒体营销 / 138
  - 二、俱乐部模式——裸心谷 / 139
- 第三节 民宿品牌与管理 / 141
  - 一、如何打造民宿 IP 产品 / 141
  - 二、民宿品牌的打造 / 143
  - 三、民宿品牌的管理 / 145
  - 四、民营营销案例——“全球民宿节” / 147

## 第十章 民宿人力资源管理及培训 / 149

- 第一节 民宿人力资源管理 / 151
  - 一、民宿人力资源管理概述 / 151
  - 二、民宿服务人员的培训 / 154
  - 三、民宿服务人员的激励 / 156

- 第二节 民宿从业人员培训 / 158
  - 一、民宿业主的培训 / 158
  - 二、民宿管家的培训 / 160
- 第三节 民宿培训体系建设——以台湾“好客民宿”培训为例 / 161
  - 一、“好客民宿”概述 / 161
  - 二、“好客民宿”辅导训练 / 162

## 第十一章 民宿组织与民宿社区管理 / 165

- 第一节 民宿行业协会与组织 / 167
  - 一、行业协会概述 / 167
  - 二、民宿行业协会概述 / 168
  - 三、民宿学院等其他促进组织 / 170
  - 四、民宿学院等其他促进组织成立的意义 / 171
- 第二节 民宿与社区共建 / 171
  - 一、民宿与社区营造的关系 / 172
  - 二、民宿与社区共建的对策 / 173
- 第三节 民宿社区服务与管理 / 174
  - 一、民宿社区服务与管理的概述 / 174
  - 二、民宿社区服务与管理的意义 / 176
  - 三、社区营造案例——台湾桃米村民宿 / 176

## 参考文献 / 178

# 第一章 绪 论

## 学习目标

通过本章学习,应该能够:

1. 了解民宿的含义;
2. 掌握民宿与酒店、农家乐之间的联系与区别;
3. 了解民宿发展的社会意义。

## 本章重点

究竟何为民宿,每个人给出的定义都不一样。本章从民宿的概念界定出发,通过介绍其与酒店及农家乐的联系与区别,探讨民宿的发展特点,以此引发对民宿发展的社会意义的思考。



## 第一节 民宿概况

民宿作为当下较为流行的旅居形式,呈现出多种多样的形式和特点。除了一般常见的饭店及旅社之外,其他可以提供旅客住宿的接待场所,如民宅、休闲中心、农庄、农舍、牧场等,都可以归纳为民宿。它不同于传统酒店,而是能让人体验当地风情,感受民宿主人的热情与服务,体验有别于以往的日常生活,且更加关注居住体验过程中“以身体之,以心验之”的舒适的心理感受。

### 一、民宿的起源与概念

#### (一) 民宿的起源

民宿的起源有很多说法,以两种说法为主。一种说法源自日本的和式民宅。另一种说法是来自英国,20世纪60年代初期,英国的西南部与中部人口较稀疏的农家,为了增加收入开始出现民宿,当时的民宿数量并不多,是采用B&B(Bed & Breakfast,床铺和早餐)的经营方式,它的性质是属于家庭式的招待,这就是英国最早的民宿。

##### 1. 日本民宿

日本民宿是起源较早且发展较完善的国家,发源地为伊豆半岛与白马山麓,由于当地独有的自然景观和地域特色,受到大批旅游者青睐。民宿在日本虽有近百年的历史,但其真正的繁荣时期是在20世纪70年代。

日本民宿主要分为农场旅馆和洋式民宿两类。日本的民宿与旅馆的最大差异在于日本民宿强调大众化的合理收费与自助服务,设备虽不豪华,但特别注意安全与卫生设备条件;服务虽不精致,但极富有家庭氛围、乡土气息及人情味。此外,民宿经营者也非常重视利用天然资源,除了搭配当地文化特色,提供住宿与餐饮外,更具有娱乐、休闲、运动等功能,让住客能够充分享受悠闲的住宿环境。

##### 2. 英国民宿

欧洲的民宿大多是以观光农场的方式呈现,属于副业收入经营。英国是工业化最早的国家,工业化的急速发展间接影响到农村发展与环境生态,因此英国可说是最早将农业与观光结合的国家,也是欧洲发展民宿最完备的国家之一。B&B是英国一种传统的民宿经营方式,是为造访的游客提供床铺和早餐的家庭旅馆服务方式。英国的B&B不同于吵闹的青年旅馆与拥挤的旅社,热心的主人通常会带游客去采收农产品、喂食牛羊、探索英国乡村的奥秘。

#### (二) 民宿的概念

民宿作为当下较为流行的旅居形式,呈现出多种多样的个性和特点。除了一般常见的饭店及旅社之外,其他可以提供旅客住宿的接待场所,如民宅、休闲中心、农庄、农

舍、牧场等,都可以归纳为民宿。

早期的“民宿”只是一种农民将自己家的部分起居室出租给游客的住宿设施。但随着民宿的不断发展,其定义也逐渐得到完善,即在原有的基础上增加了许多限定条件,使其与一般的旅店区分开来。例如,民宿必须以副业方式经营;主人与游客必须要有人际交流;游客得到的服务产品除了住宿以外,还应包括享受当地的田园风光、乡土味觉及民俗文物。随后,为了满足旅游者的心理、精神需求,民宿需要重视住宿氛围,尽量彰显人文关怀,给予住宿者“家”的感觉。

在日本,政府将工作人员不超过5人,经营规模不超过10间,且价格不贵的住宿作为民宿的认定标准。日本的民宿又称家庭旅馆,是指利用一般住宅有偿提供给游客的住宿方式。日本的民宿,不仅热情周到,而且更加注重日常生活中形成的宾至如归感觉。不同于主题公园和豪华酒店,日本民宿客人追求日常生活中个性丰富的生活。截至2016年,日本已经有24000所民宿在对外经营,既有以滑雪场为中心的山岳型民宿,也有以海水为主题的海滨型民宿和体育竞技型民宿,还有刚刚兴起的随着绿色发展推进的农业民宿。这些个性化的民宿正在成为日本旅游文化不可或缺的一部分。

## 二、民宿与酒店

### (一) 民宿与传统酒店的区别

民宿在结合当地的自然、人文景观的基础上,以独特的建筑风格、精美的客房装修以及民宿主人的热情和服务,为游客营造或浪漫温馨或古典庄重或异域风情等不同的感官体验,体现了主人不同的个性和风格;而酒店是为客人提供一个安全、舒适的环境,使得利用者得到短时间休息或睡眠的空间商业机构。两者主要区别有以下几个方面。

(1) 比较经营方式,民宿可以是家庭副业经营,而酒店均为专业经营。

(2) 比较使用空间,民宿可以使用住宅空余的空间,而酒店只使用专用营业空间,且民宿建筑多为自用或租用的民宅改造而来,酒店无此特点。

(3) 比较客房数量,民宿的客房数量相对比较少,而酒店没有数量多少的限定。

(4) 民宿与周边环境关系紧密,常借用附近自然及人文资源,与周边社区形成共生;酒店拥有资本充足的商业产品,通常不主动提供与周边社区的交流活动,较少利用周边资源。

(5) 从与当地社区关系来看,民宿与当地居民、团体互动性高,而酒店通常少与当地居民、团体互动。

(6) 民宿的硬件设施可以很简单,在满足基本需求的情况下,有些设施可与主人共用,而酒店作为专业化的经营则必须要提供相应标准要求的设施给游客。

(7) 比较服务人员,民宿由主人或当地管家服务,强调风土人情与家庭氛围,注重主人与客人间的交流互动,而酒店由专业人员提供服务,追求标准高效,缺少人情味。