

特色民宿的經營探討－以花蓮富源地區為例

投稿類別：觀光餐旅類

篇名：

特色民宿的經營探討－以花蓮富源地區為例

作者：

吳郁宏。國立光復商工。高二4班

陳婉君。國立光復商工。高二4班

鐘聿玲。國立光復商工。高二4班

指導老師：

葉昱昕 老師

## 壹●前言

### 一、研究動機

民宿在大眾的印象中大多只是將家中多出的房間或是房子騰出供人住宿，這觀念相信大家都不陌生。而台灣民宿於短短幾年時光蓬勃發展，已是跨越雨後春筍階段，然而不管如何，每位旅者對民宿的重視度，造就了這股民宿旅遊風潮（流行風），亦確實改寫台灣旅遊的型態。因此探究旅遊者對民宿選擇之態度具有其必要性。

民宿之所以會有今天之盛況，最大功臣是散落於各地的民宿主人，創造出另一片欣欣向榮的景象，這正是英雄造時勢的寫照。民宿其實是當地的旅遊服務中心，民宿的主人是當地的旅遊經紀人及資源的整合者。因此，民宿的發展是一個重要的契機，民宿就像是大家共同擁有的別墅，同時提供大眾擁有更多的鄉村度假空間和體驗鄉村生活的去處等資訊。優質的鄉村民宿將是未來的渡假潮流，如何將民宿之經營發揮至極致，正是本小組想探討的地方。

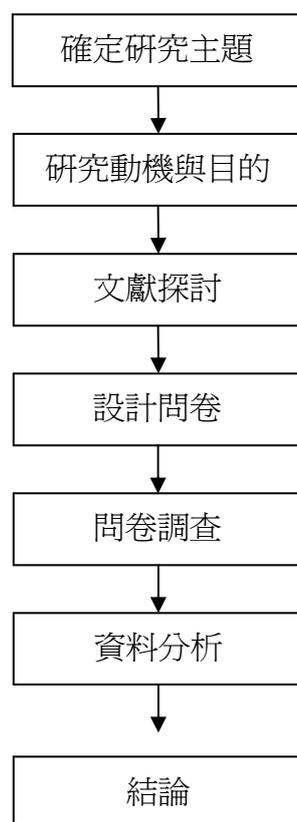
### 二、研究目的

本小組欲探討的目的如下：

- （一）探討遊客對於富源地區民宿的選擇及需求。
- （二）探討富源地區遊客於住宿後對其所選擇之民宿的特色、環境景觀等方面之評價情形。

### 三、研究方法

- （一）研究流程



圖一：研究流程圖

## 貳●正文

### 一、民宿簡介

#### (一) 民宿的定義

民宿源自日本，原意與英美的「Bed & Breakfast」（簡稱 B&B）有許多相似之處，也就是僅提供住宿與免費早餐的家庭旅館。在中國，「便民招待所」與「農家樂」接近於這個定義。

民宿是私人經營的小型家庭旅館，通常房間不如商務旅館來得多，也不一定有接待櫃台與穿著制服的服務人員；而清掃，訂房，接待客人等，往往都是由主人與其家人負責【註一】。

#### (二) 近代民宿性質的改變

近代的民宿較趨向多元而且多樣化，如何建立吸引人的風格，將是民宿經營的一大課題。而「民宿的生產與消費、銷售與服務是同時進行的」（蘇芳基，2010），人性化且不要過度商業化，是許多喜愛民宿者的共同認知。而未來台灣所要發展的民宿，漸漸轉變成別於觀光區的民宿模式，而發展出結合鄉村渡假、知性旅遊、定點旅遊和生態旅遊的鄉村民宿，也許是在農村、山地部落、海邊。擁有好山好水好舒適的地方，將是未來台灣民宿共同擁有的特色，而民宿也將成為未來鄉村渡假的最佳選擇。經由民宿業者的終身學習，配合地方的永續發展，則是民宿經營者一定要具備的理念。

#### (三) 富源地區民宿的經營特色

富源地區的民宿經營者因對於地方有清楚的願景，因為地方的資源是屬於大眾的，因顧於生態保育、文化特色、地方觀光才能永續發展。永續發展是民宿經營的基礎，一個好的民宿經營者，必須對當地投入更多的關懷；對於富源的資源要充份地了解，才能扮演好民宿經營者的角色。民宿經營者就是當地的經濟人，充分熟悉當地，然後分享當地資源，讓來民宿作客的人，體驗富源地區的生活也同時了解當地的文化和認識當地的產業，更感受當地暖暖的人情、貼心的服務以及舒適的空間和美好的環境。

民宿經營者其實也是城鄉交流的最佳橋樑，除了對當地有清楚的認知外，更必須清楚都會人士的需求。因此開始多元而且多樣化的經營模式，結合觀光區特

色，發展出鄉村渡假、生態旅遊等民宿等，如富源國家森林遊樂區賞蝶、富源瀑布景觀，溫泉也是主要景觀之一，也因如此從一般的民宿改為特色民宿。

## 二、實地考察

### (一) 研究對象



圖二：靜廬名宿之位置圖【註二】

本小組欲探討的特色民宿為花蓮民宿-瑞穗靜廬渡假別墅，民宿位於狹長花東縱谷之重要交通樞紐地帶，也是花蓮全區旅遊分部的中心位置。在本區四周的旅遊聖地有秀姑巒溪泛舟、蝴蝶谷富源森林遊樂區、紅葉溫泉、瑞穗溫泉、瑞穗牧場、舞鶴茶園（咖啡）、光復糖廠、馬太鞍溼地、赤科金針山等。驅車前往兆豐農場僅需30分鐘、海洋公園50分鐘，鄰近瑞港公路直逼東海岸僅有22公里。

### (二) 研究方法

本專題所採用的研究方法為問卷調查，利用假日於富源地區進行問卷發放調查，共計發放50份問卷，期中抽取40份為調查數據（排除作廢之問卷）。問卷以軟體Word及Excel進行資料處理及分析，依據資料的分析結果提出結論。

### (三) 問卷設計

本專題以問卷調查作為依據，問卷採不記名填選，所以不會有洩漏個人資料之問題。問卷各部份說明如下：

- 1、基本資料：此部分將收集受訪者的個人基本資料，包括性別、年齡、交通方式。
- 2、遊客對於民宿之感受：此部分主要是要了解遊客對付元地區特色民宿的觀感評價，以及受訪者的旅遊動機，如民宿的選擇等。

### 三、問卷調查分析

#### (一) 個人資料

經由數據整理發現，受訪的遊客以女性居多（58%）。在年齡層方面，是以31~40歲佔大多數（48%）。來此地遊玩的旅客大多來自北部（52%）。在交通工具方面大多以汽車為主（78%）。而花費的時間多半是3~4 小時（52%）。在同伴型態方面，是與家人出遊佔絕大多數（78%）。

	基本資料	百分比 (%)
性別	男	42%
	女	58%
年齡	15~20 歲	4%
	21~30 歲	36%
	31~40 歲	48%
	41~50 歲	12%
	51歲以上	0%
住處	北部	52%
	南部	10%
	西部	38%
	東部	0%
	離島	0%
交通工具	步行	0%
	腳踏車	8%
	機車	16%
	汽車	72%
	火車	0%
	其他	4%
交通時間	30 分鐘以內	0%
	1~3 小時	42%
	3~4 小時	52%
	5 小時以上	6%
同伴型態	親友	78%
	朋友	22%
	師長	0%
	旅行社	0%
	其他	0%

(二) 旅遊動機

經由數據整理發現，遊客多半來此地的原因是富有特色（42%），而最令遊客滿意的是景觀特色（56%），由最後一項表示絕大多數的旅客非常滿意此地的住宿型態

	旅遊動機	百分比（%）
到此地的原因	交通便利	0%
	富有特色	42%
	環境宜人	34%
	親友介紹	12%
	電視或雜誌報導	8%
	其他	4%
此地最令您滿意的地方	環境宜人	32%
	景觀特色	56%
	村民熱情	6%
	其他	6%
有哪些部份可改善	沒有，都很滿意	88%
	有部分需要改善	12%

## 參●結論

### 一、結論

透過問卷調查的結果，本研究獲致以下結論：

#### (一) 個人資料方面

隨著國人越來越重視生活品質及工作以外的休閒時間，民宿的發展將更顯重要。而在社會兩性平權和職業婦女潮流的時空背景下，女性在工作之餘，更懂得享受旅遊和住宿的品質需求，這以本研究在調查遊客以女性居多（58%）及年齡層方面，是以 31~40 歲佔大多數（48%）不謀而合。而在來訪客源當中，因本研究所設定的調查民宿為花蓮富源區，地處偏僻深遠，但自然景觀和資源美不勝收，因此來此地遊玩的旅客大多來自北部（52%），交通工具方面大多以汽車為主（78%），並與親友一同出遊為主。

#### (二) 旅遊動機方面

在問卷調查呈現的結果，遊客對於花蓮富源區來此目的地的最大旅遊動機是該地區富有特色（42%）。該地區有富源溪於丹大山東麓穿流而過，走在沁涼的溪底，常會有一股暖流自溪床忽地湧上徑蹀，這就是此地特有的流動溫泉。是當溪水水量大時，溫泉往往會被沖淡。所以一旦溪水量不穩定，溫泉便若有若無、忽東忽西的「亂跑」，彷彿真的會變換位置似的。除此之外，而最令遊客滿意的是景觀特色（56%），本地區有面積達 70 公頃的樟樹造林地，樹林相優美，樟樹能自然釋放芬多精、樟腦油精等許多自然元素，對人體健康非常有益。

### 二、建議

因此，本研究報告這次針對所做的研究內容，以及利用上述的特徵分析結果，本研究對於特色民宿的經營探討的發展建議如下：

#### (一) 套裝旅程的開發

民宿一定要結合當地農業、觀光資源，並設計屬於自己的特色，觀光客到訪的機率才會高，若能建立起口碑，自然就能提高住房率。

#### (二) 潛在顧客的發現

潛在顧客的關鍵，就是民宿主人平日與客戶的密切互動，包括民眾參與鄉村生活、民宿特色建立等，透過雙方互信的基礎下帶來更多更廣的觀光客來源。

### (三)強化民宿本身的競爭優勢

富源地區民宿近些年才開始蓬勃發展，為強化民宿本身的競爭優勢，滿足遊客的基本需求，富源地區民宿應該要具備提供遊客服務的基本條件，掌握經營的競爭優勢。針對富源地區民宿本身的當地文化特色、地理優勢、精準的目標市場區隔及成功的行銷定住，才能真正滿足遊客的最大需求，吸引消費者觀光住宿。

## 肆●引註資料

註一：取自於維基百科

<http://travel.network.com.tw/tourguide/point/showpage/98.html>、

<http://www.emisu.com.tw/Tourguide/project/P02.html> (查詢日期 2011/11/09)

註二：取自於花蓮民宿-瑞穗靜廬渡假別墅-交通地圖

<http://www.hlnb.com/page7.html> (查詢日期 2011/11/09)

註三：取自於蘇芳基(2010)。餐旅概論。新北市：啓英文化出版社。

## 附錄一、問卷調查

各位先生、小姐您好：

我們是光復商工的學生。感謝您撥空填寫此問卷，我們正在做有關特色民宿發展報告，麻煩您填寫以下問卷。本問卷採取不記名填寫，請您安心作答。

研究學生：吳郁宏、陳婉君、鐘聿玲  
指導老師：葉昱昕 敬上

---

### (一) 個人資料

1. 您的性別？  男  女
2. 您的年齡？  
 15~20歲  21~30歲  31~40 歲  41~50 歲  51歲以上
3. 您來自哪個地區？  
 東部  北部  南部  中部  西部  離島
4. 您來此地的交通方式為？  
 步行  腳踏車  機車  汽車  火車  其他 \_\_\_\_\_
5. 到達此地所花費的交通時間？  
 30 分鐘以內  1~3 小時  3~4 小時  5 小時以上
6. 您與誰同行？（可複選）  
 親友  朋友  師長  旅行社  其他 \_\_\_\_\_

### (二) 旅遊動機

7. 到此地的原因？（可複選）  
 交通便利  富有特色  環境宜人  
 親友介紹  電視或雜誌報導  其他 \_\_\_\_\_
8. 此地最令您滿意的地方？（可複選）  
 環境宜人  景觀特色  村民熱情  其他 \_\_\_\_\_
9. 您覺得此地有哪些部份可改善？  
 沒有，都很滿意  
 有， \_\_\_\_\_

非常感謝您的合作！！