

## 2010 花東民宿研習營

自從 2009 年八八水災之後，災區的救災工作持續進行，嚴董事長在提供災區必要協助的同時發現到由於媒體過度報導，使得計劃前往台東的觀光客止步不前，嚴重影響當地觀光產業生計，長此以往將進一步傷害當地居民之就業商機。

嚴董事長一直非常關心花東地區的發展，在他的心目中，花東擁有最美的自然景觀，最獨特的文化資源，應該發展成深度慢遊的台灣後花園。這其中最關鍵的工作，就是應積極協助發展優質民宿，以帶動新的旅遊模式。

以目前(2010)花東地區而言，登記有案的民宿已經超過 1100 家。但是經營的品質良莠不齊，為了讓更多的國際旅客到花東旅遊，嚴董事長除向政府積極建言開闢香港、日本等地直飛花東的觀光包機的同時，也在 99 年 1 月 25 日至 29 日於國立成功商業水產職業學校舉辦兩梯次「台東民宿研習營」(共 65 家民宿參加)，以及 99 年 5 月 21 日於台灣觀光學院舉辦「花蓮民宿研習營」(共超過 100 家民宿參與)，其目的即在於提昇民宿品質，大幅改善花東的觀光產業，為未來包機直航後更多國際旅客到花東後的接待做準備。

### 師資陣容 |



- 蘇國垚老師 國立高雄餐飲學院旅館管理系專任助理教授
- 陳牧可老師 國立高雄餐飲學院旅館管理系技術教師
- 賴顧賢老師 國立高雄餐飲學院旅館管理系技術教師
- 施恩新老師 雪文皂坊經營者
- Ms. Jane Fong & Mr. Willam Laxton 法國民宿 Le Chatenet 經營者

### 課程內容 |

- 房務整理教學

- 服務與接待技巧教學
- 餐飲製作教學
- 中式早餐、西式早餐、日式料理與養生料理教學
- 社區民宿資源整合
- 網頁與行銷管理
- 環境美學與生活美學
- 音樂燈光與佈置

### 近程規劃 |

1. 不定期舉辦半天的民宿相關專業課程，提供民宿業者進階經營管理概念，如：特色塑造、行銷管理、預算制度建立、訂房控制等。
2. 將此次課程內容彙整做出民宿業者服務標準流程(SOP)，提供民宿業者參考。
3. 建立民宿資料庫，定期追蹤服務品質。
4. 建立公益平台部落格/網頁的平台，提供民宿業者與專業師資的互動討論的溝通管道。
5. 製作民宿相關中日英簡單語言手冊，補強民宿業接待國外旅客時面臨之語言障礙。

### 中、長程規劃 |

1. 將此次訓練成效提供觀光局參考，希望能未來能結合國立高雄餐旅學院之優秀師資，提供台灣其它縣市民宿業者之管理服務訓練，最終目標將進行技術移轉，把整套的標準作業程序，交由中央與地方政府，至全國各縣市複製推廣，並協助進行民宿評鑑，以利提升台灣整體民宿業者服務品質。
2. 輔導台東一個資源共享的示範性社區，發揮訂房、食材備品採購、庭院整理、設備修繕、布品清洗、接駁服務等資源共享功能，並將此經驗值複製於其它民宿社區中。
3. 統合民宿業者認養社區內公共設施及空間，提升社區環境品質。
4. 建議台東縣政府規劃統一的指標系統，加速慢遊旅遊之推廣。