



余水之歡民宿管家實習計畫

一、計畫緣起

長濱位於台東與花蓮的交界，有山的擁抱、有海的潮汐、有豐富的原住民文化，這些點滴都造就了在地恬靜的生活模式。民宿是近年來一種不同的旅宿經營模式，源自於主人的夢想堅持、品味和風格造就了民宿獨特而多元的特性，也讓旅客有多樣的選擇。

2012 年年初，有「廣告界教母之稱」之稱，又同為台東人的余湘認同嚴長壽董事長的「偏鄉人才返鄉就業與創業計畫」，將余水知歡提供給公益平台作為培訓花東在地青年具備民宿經營能力的基地，同時透過部落關懷，輔導部落族人經營餐飲店，特色工坊，進而建構部落旅遊型態。這幾年，余水知歡的營運逐漸穩定，遂希望能落實讓余水知歡成為原鄉部落青年或餐飲學校學生學習與觀摩民宿經營的據點，讓更多原住民朋友真正習得一技之長，也在日常營運中分享自己的家鄉文化，為自己找到一條永續的回家之路。

二、計畫目標

- (一) 透過實作，培訓實習生對於民宿管家工作的了解
- (二) 透過參訪，讓實習生認識長濱在地文化與社區資源，並協助彙整長濱在地故事
- (三) 在了解民宿管家日常工作後，協助民宿管家修訂民宿各職務之 SOP，包括備餐、房務、整房、洗衣房、大廳、戶外、訂房、接聽電話、每月定期保養、採買、零用金管理等
- (四) 協助民宿管家整理民宿客人歷史資料並研擬未來宣傳推廣計畫

三、主辦單位

余水知歡民宿、公益平台文化基金會

四、培訓時間

【第一梯次】2018/7/6-8/3，【第二梯次】2018/8/6-8/31

五、培訓地點

余水知歡民宿

六、招募對象

長濱在地部落青年及高雄餐飲大學旅館餐飲科系學生共 4-6 名，每梯次 2-3 名

七、計畫內容

民宿管家實習計畫內容包括：

(一) 在地風味早餐製作

學習利用在地食材及社區共營的方式，創造新鮮、美味的特色料理，學習以親切的服務，用食物創造旅客的記憶。

(二) 房務與環境維護整理

在背山面海的梯田中，學習與大自然相處。除了學習整理房務內部，也維護戶外環境，就地取材花卉的佈置。

(三) 設計旅客體驗活動

學習設計簡單的體驗活動，引領旅客感受在地生活魅力，更深刻地感受在地文化、產業、生活形態。

(四) 串聯社區資源

余水知歡座落於阿美族真柄部落，民宿發展必須結合社區內資源，透過實習，讓學生了解部落、投入參與部落的服務。

(五) 財務、行銷推廣

學習透過網路行銷創造商機，了解訂房、財務系統操作，學習當個經營者。

八、執行概況

(一) 招募

透過網站宣傳及高雄餐旅大學蘇國壺老師協助宣傳，招聘 4-6 位學生參與實習計畫，讓在地部落青年與高餐大學同學能體驗有別於旅館的經營型態，學習當個民宿主人。

實習生名單：

【第一梯次】2018/7/5-8/4

國立高雄餐旅大學 旅館管理系 一年級 洪靚縈

國立高雄餐旅大學 旅館管理系 一年級 楊琇涵

【第二梯次】2018/8/3-9/2

國立高雄餐旅大學 旅館管理系 一年級 劉佳美

國立高雄餐旅大學 旅館管理系 一年級 林湘恬

(二) 培訓

工作日：學習民宿管家日常工作

依工作量將日常工作分為兩部分，每位實習生先從其中一部分開始學習，在熟悉工作內容後，彼此交換，學習另一個部份的工作。

時間	培訓課程 A	培訓課程 B
7:30-8:30	備餐	
8:30-9:10	與房客互動	摺疊衣物、毛巾烘乾
9:30-10:00	清潔碗盤	採買、零用金
10:00-11:00	解答房客問題、送客	洗衣
11:00-15:00	打掃房間	
15:00-16:00	床被單整理	檢視訂房、旅客登記表
16:00-18:00	庭園灑水	
18:00	下班	

休息日：遊覽社區與認識長濱在地文化

經由民宿管家的推薦與鼓勵，讓實習生走入社區、了解部落，實習生能透過親身體驗而分享在地景點給民宿客人，進而學習透過網路社群宣傳民宿與長濱地區。

九、參與者回饋

(一) 實習生回饋

洪靚縈、楊琇涵 / 高雄餐旅大學

在目前兩個星期的實習工作中，除了做事細節及專業訓練外，感受最深的學習是時間規劃，不僅要完成事情，也要規劃自己的時間。例如有一次五間客房全滿，因經驗不足，退房後的房務整理直到接待下一批客人抵達前的最後一刻才完成，也忘記確認備品數量，但也因為這次經驗，重新思考自己的工作流程，使之順暢。如何在有限的時間內完成質與量兼具的工作品質，雖是目前的挫折，卻也是接下來要挑戰的目標。

除了挫折及待加強的能力外，工作中最有成就感的事莫過於來自客人的讚美，稱讚房間乾淨、早餐美味，另外，學習用民宿種植的花草擺盤，發揮創意，使每次都像是創作一個個作品，而學習評估早餐份量不剩食，也都是工作中的樂趣與小成就。

過去曾在學校校內旅館實習，看見飯店硬體設施較佳，且工作權責區分清楚，房務人員學習房務整理，廚房人員學習備餐；但現在學習當民宿管家則需要樣樣通，關於民宿的每項事物都需要學習且親力親為，培養獨當一面的能力。另外，有機會的話，也想要看看民宿的訂房系統是如何操作的。

最後，對於第二梯次及未來到余水知歡實習同學的提醒：一是可以多帶一些乾糧食物(如泡麵等)，可充當宵夜；二是多帶一些衣服，因為總會有幾

天工作較累，省下洗衣時間而換得多一點的休息時間；三是民宿位在自然生態豐富的地方，需要練習與昆蟲共處；四是提早熟悉廚房工作，因為會學習製作早餐。

(二) 民宿管家回饋

目前實習生工作約兩個星期，表現不錯，房務及環境整理部分已達基本標準，也逐漸熟悉，將會讓兩位實習生互換工作內容，體會彼此工作辛苦的地方，也會進而要求細節確實度；此外，早餐準備部分則依實習生的個性分派適當的工作，如較內向的人負責煎台、烤手工麵包等，較外向的人則負責擺盤、切水果等發揮創意的工作。

除了工作上的專業訓練，也會鼓勵實習生在工作中找到樂趣，休息時間也會帶實習生體驗及認識社區，一方面成為實習生工作的動力，學習做事輕重緩急的順序及效率，另一方面可以在客人詢問景點時，自然分享及推薦給客人，在與客人聊天互動的過程中，讓客人對實習生和管家印象深刻，進而建立對余水知歡的熟悉感。

最後，扎實培訓民宿管家需要約3年的累積，藉由本次實習埋下種子，讓實習生對民宿管理產生興趣，期望能在未來萌芽，也建議暑期實習時間可以延長為2個月，方能有較完整的體驗。

十、活動照片

余水之歡民宿管家實習計畫



1	2
3	4
5	6

1. 第一天，和實習生說明民宿與公益平台的故事背景
2. 學習如何擺盤及菜色裝飾
3. 學習房務整理
4. 清洗玻璃屋的窗構及落地窗
5. 利用午休時間遊覽社區，去禾多品茶點
6. 辛苦一日後品嚐自己煮的紅茶