



2021年，民宿该何去何从？

集群民宿张家界论坛讨论侧记

本报记者 宋美慧



张世乐：把武陵山片区菜系推向世界

本报记者 唐晴 曾甲长

在永定区西溪坪胡家河社区，穿梭一条小巷，木雕窗棂，青砖高墙，未进其门，先闻墨香，这里一个有故事的北京爷儿们在张家界开的精品民宿——张公馆。古筝悠扬的琴声弥漫到充满古意的张公馆时，立刻有一种进入云雾空濛的山林间拨雾寻径的意境。

踏进去，不经意落眼之处，名家字画、奇石神木、古玩雕刻等都被摆得满满当当，让人看得目不暇接，满院儿北京味儿！从里到外都透着文化的气息。

1月14日，记者一行见到了张家界市餐饮协会会长、湖南省餐饮

行业协会副会长、我市酒店业烹饪界颇有成就的餐饮传承与开拓者张世乐先生。记者与张会长见过几次面，他是个地地道道的北京人，身形高大魁梧，留着标志性的“大胡子”，个性热情好义，身上有一股大哥的豪气。

在刚刚结束的2020湘菜年度盛典上，张世乐会长捧回2020湘菜发展年度人物大奖，从事旅游和餐饮行业已经30余年的他，精益求精，匠心传承，为湘菜发展出谋划策和推崇武陵山片区菜系倾尽心血。沏上一壶热茶，慢慢听他讲述他与张家界的不解之缘。

20世纪80年代，他和夫人来张家界写生，一到张家界森林公园，看到连绵峰林，缥缈云海，被深深震撼，顿觉张家界俨然是活的山水画，感叹来到如此仙境，便有了在这里安家的念头。留在张家界后，张世乐夫妇最先是在武陵源水绕四门租了个民居，开了一家旅馆。

1995年，他创立了金马酒楼，以旅游团队餐为主进行研究，设立了张家界第一批旅游团队餐的标准，凭着他诚心经营、敢想敢做的做事风格，生意越做越红火。

(下转6版②)

2020年已经过去，2021年正在到来。对于民宿业而言，这是一个颇具挑战的时代，有她的苦恼，亦有她的精彩。

相关研究表明，民宿正从1.0的情怀时代进入到满足游客们旅行度假需求、让游客们住得更舒适且服务体系更具标准的2.0时代。甚至有些地区，随着政府美丽乡村政策的推动，已经逐渐过渡到多产业并存，与周边行业成功对接的3.0时代。

在张家界，民宿业也随着旅游业的发展，依托于世界绝版张家界地貌的神奇、民族文化的独特性，形成了个性鲜明、风格独特的张家界民宿现象与品牌，不仅成为张家界旅游业升级高端化的重要引擎之一，还引领湖南民宿业发展，在全国具有示范价值与意义。市文旅广体局党工委书记汪涌介绍，截至2020年，张家界开展经营活动的民宿达到1519家以上，拥有床位数3万余张，可一次性接待客人3万多人，达到1200万人次/年的住宿消费市场份额。

在呈现井喷的同时，在新冠肺炎疫情的笼罩下，民宿业也经历着照骗宣传、非法经营等种种阵痛，面临着新一轮洗牌。下阶段，张家界民宿业该往何处去？元月8日，由市旅游协会主办、市旅游协会民宿客栈分会承办的集群民宿张家界论坛在远方的家举行，围绕规范化与标准化、单体民宿与集群民宿等话题进行探讨。本报记者全程参与该活动，并对部分观点进行记录和梳理。

个性化的民宿，如何兼顾标准化

在逐渐饱和的市场环境下，民宿行业虚假宣传、非法经营、脏乱差、顾客人身安全无法保障等问题也开始显现。

2017年，涉及民宿的首个国家行业标准《旅游民宿基本要求与评价》生效。此后，各地政府开始相继出台各种民宿相关政策和规定，以此来规范民宿市场。而张家界更是主动作为，通过划分三星、四星、五星等级标准对域内民宿进行星级评定，最后评选出33家星级民宿，满足更多中外游客对多样化、新业态旅游产品的需求，推动我市民宿优质发展。

制度化、规范化似乎成为民宿业的大势所趋。但标准化与规范化也成为了束缚民宿产业能大规模发展的一个重要阻碍因素，以个性化为主的民宿又要如何兼顾标准化呢？

矛盾的普遍性与特殊性告诉我们，标准并不等同于死板。普遍性相当于标准，特殊性相当于个性化，我们在追求标准化的路上并不是就抛弃了所谓的个性化。我一直比较不赞同一味地追求酒店的星级评价，就是因为他拿一个标准去衡量所有地方的酒店，其实我们的标准也可以是灵活的、多元的。这是亚太酒店管理专家陈新对于标准的定义。

不少民宿新手则认为，规范化的发展也可为其带来可以学习的样板。

天门隐庐总经理刘亚群是位半路出家的民宿人，2018年他刚回张家界做民宿的时候一直想找些资料书籍来学习，但面对千人千面的民宿，他一直没有找到学习的途径，似乎只能靠自己摸索。

什么是民宿？民宿有什么要求？该怎么做民宿？这些问题我都得不到一个规范化的问答。而当我有了自己的民宿后，面对各种各样的民宿，我的民宿处在什么样的市场地位也很模糊。刘亚群认为，没有规范化的市场标准就无法找准自己民宿所处的位置。

(下转6版①)