



北京读书惠民工程新农村文化建设丛书

农家乐经营秘笈

王美
主编



旅游教育出版社

NONGJIALE JINGYING MISHI



ISBN 7-5637-1454-5



9 787563 714544 >

ISBN 7-5637-1454-5/F · 435

定价：12.00元

NONGJIALE JINGYING MIJI





北京读书益民工程新农村文化建设丛书

农家乐经营秘笈

王美 主编



旅游教育出版社
· 北 京 ·

策划编辑:陈 霁

责任编辑:张瑞芳

图书在版编目(CIP)数据

农家乐经营秘笈 / 王美主编. —北京:旅游教育出版社, 2006. 11

ISBN 7 - 5637 - 1454 - 5

I. 农… II. 王… III. 农户 - 家庭经济学 - 基本知识 - 中国 IV. F326.5

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2006)第 138583 号

农家乐经营秘笈

王美 主编

出版单位	旅游教育出版社
地 址	北京市朝阳区定福庄南里 1 号
邮 编	100024
发行电话	(010)65778403 65728372 65767462(传真)
本社网址	www. tepcb. com
E-mail	tepx @ 163. com
印刷单位	河北省三河市灵山红旗印刷厂
经销单位	新华书店
开 本	850 × 1168 1/32
印 张	7.8125
字 数	137 千字
版 次	2006 年 12 月第 1 版
印 次	2006 年 12 月第 1 次印刷
定 价	12.00 元

(图书如有装订差错请与发行部联系)

前言

民俗旅游是指人们离开常住地,到异地去以地域民俗事项为主要观赏内容而进行的文化旅游活动。它是高层次的文化旅游,满足了游客“求新、求异、求乐、求知”的心理需求,因而成为旅游行为和旅游开发的重要内容之一。

2006年国家旅游局将旅游主题确定为“2006中国乡村旅游”,其口号为“新农村、新旅游、新体验、新风尚”。吃农家饭,住农家屋,学农家活,享农家乐,以亲近自然、享受蔬果采摘之乐为主要内容的乡村旅游成了当今人们的时尚选择。

但是谈到目前的农家乐经营,还有一些不尽如人意的地方。例如不少农家乐经营者不了解国家的相关政策、法规;不懂得食品安全、食品营养、食品卫生、消防安全、交通安全、人体健康安全和消费心理方面的常识;不熟悉食品制作、娱乐开发、住宿安排、服务礼仪方面的技巧。更由于组织引导的失误,一些农家乐旅游活动越来越都市化。农家乐少了农家本色,淡了乡村味道,许多乡村景点“农”味不足,原汁原味的农村文化元素越来越少。

我们知道,市民选择乡村游是冲着乡村自然的生态景观、乡土人情而来的,可是现在随着农家乐旅游的红火,许

多地方把“农家乐”本应有的特色磨灭了。吃的是清一色的大鱼大肉,住的是与城市相差无几的豪华旅馆。这样的乡村旅游与城市生活没有太大的区别,从而丧失了农家乐应有的吸引力。

我听说,非洲部分国家开展的具有探险与访古意味的乡村之旅,成为很多西方游客的最爱;东南亚部分国家依托独特的地域文化开展针对国外游客的乡村旅游,成为发展中国家旅游发展的典范。这些对我们是不是应该有所启发?

我们北京的农家乐旅游活动正处于一个蓬勃向上发展的时机,发展农家乐应注意保持乡村原有的特色,那种整齐划一的“军营式”管理难以满足游客的需求。农家乐旅游特有的田园风光、乡村生活、乡村文化、传统风俗和固有特色,是彰显其独具魅力的平台,我们应在这一平台上做足文章。

进行农家乐经营主要要考虑两个问题:第一是如何将游客吸引过来;第二是如何使游客下次还来。因此农家乐旅游管理的政策、方法,旅游线路的策划,旅游产品的开发,旅游特色的定位,旅游安全的保障,旅游资源的可持续发展就成为我们必须解决的问题。

本书作者在近两年的民俗旅游培训中,接触了北京近郊上千名农家乐经营者朋友。作者认为有责任也有义务将在民俗旅游接待培训中发现的问题和作者了解的经营者朋友们急需解决的问题逐一介绍给大家,希望能对朋友们的经营有所提示和帮助。

本书第一讲至第六讲由北京联合大学旅游学院副教授王美编写；第七、第八讲由北京联合大学旅游学院高级教师张丽娟编写。本书图片由王美提供。

编者

2006年10月于北京

目 录

第一讲 旅游安全保障/1

- 一、交通安全问题/1
- 二、消防安全问题/9
- 三、人身安全问题/14

第二讲 食品安全/19

- 一、了解震惊世界的食品安全性事件/20
- 二、食品污染问题/28
- 三、食物中毒问题/38
- 四、食物中毒的现场处理/50

第三讲 营养搭配/52

- 一、了解我国居民营养与健康现状/53
- 二、营养搭配与膳食平衡问题/57
- 三、《中国居民膳食指南》介绍/75
- 四、中国居民平衡膳食宝塔/82

第四讲 食品卫生/86

- 一、《食品卫生法》的主要内容/87
- 二、食品卫生管理制度/95
- 三、农家乐旅游接待中的个人卫生问题/98
- 四、农家乐经营中的环境卫生问题/100

五、餐具的清洗与消毒方法/103

六、各类烹饪原料的卫生/106

第五讲 农家饭菜,食谱安排/120

一、调味的窍门/122

二、农家菜点制作秘诀/124

第六讲 娱乐与购物/171

一、娱乐问题/172

二、商品推销问题/181

第七讲 礼节礼貌/193

一、礼貌和礼貌服务/193

二、礼貌服务内容/194

三、服务接待基本礼节、礼仪/204

第八讲 服务规范/213

一、餐厅服务规范/214

二、客房基本服务规范/231



第一讲

旅游安全保障



随着经济的稳步发展和人们旅游休闲观念的改变,在北京及一些城市兴起了农家乐旅游热。农家乐旅游为农村打开了一扇窗,让农村与外界的联系越来越密切。怎样给游客留下旅游的美好印象?让游客了解民风、民情、民俗,尽享好山好水好心情?一句话,就是如何让客人玩好、吃好、住好?本讲我们先来和大家聊一聊旅游安全保障问题。

旅游安全是旅游活动顺利进行的重要保障,也是农家乐得以持续发展的前提。旅游安全保障问题贯穿于活动的始终。它包括交通安全、消防安全、人身安全等。有序和安全是一对孪生兄弟,要安全必须有序,有序是安全的保障。

本讲将向农家乐的经营者就旅游交通安全问题、消防安全问题、人身安全问题等进行介绍。

一、交通安全问题

目前北京有些地方的农家乐,由于受交通不便的影响,一些经营者自驾车或租车接送游客;有的经营者还为



游客备车,带游客到附近的旅游景点参观。这样,在农家乐经营过程中,交通安全问题就不可避免地摆在了我们的面前。

(一) 为什么会发生交通事故

交通事故发生的原因很多,也很复杂,但主要原因有以下几个方面。

1. 人为因素

人为因素主要是驾驶员本人不具备开车的资格。特别是有一些驾驶员本人没有交通管理部门核发的相应等级的汽车驾驶证,就载客开车;有的驾驶员不熟悉道路情况或技术不够熟练,不能正确处理遇到的紧急情况;有的驾驶员长期疲劳驾驶或心情不畅,或开车时有游客与其聊天,致使驾驶员驾车时注意力不集中造成事故。

超载、超速本身是人为因素,而以机械因素的形式反映出来。车辆超载时,其固有的机械性能就没有保证;车辆超速时,遇紧急情况驾驶员的反应速度就很难有效地控制车辆,从而可能引起车祸。

2. 机械因素

机械因素主要指载客汽车本身的机械发生问题。例如,车的制动系统失灵(刹车失灵等)、操作系统失灵(方向盘失灵等)、爆胎等。

3. 天气因素

刮大风、下大雨、下雪、下雾造成视觉不清;下雨造成路面泥泞、打滑,积水漫过地面使驾驶员不能正确判断路面情况;路面有雪导致路滑;山区,遇大雨而山体滑坡等。



4. 道路因素

道路狭窄、崎岖不平,急转弯多,连续下坡等等。

总之,旅游中发生交通事故会影响整个旅游接待计划的进行,会造成游客的伤亡和财产损失。为此,农家乐经营者朋友们一定要事先做好预防工作。比如,提醒接送游客的司机注意安全,不要酒后驾车;提醒游客在行车时不要与司机闲谈,更不能因为抢时间而催促司机违章操作、开快车等;每次出车前,仔细检查车辆的轮胎、制动系统和操作系统;随时注意天气变化,及时调整旅游计划等。

(二)遇上交通事故怎么办

一旦发生交通事故,作为农家乐经营者,只要你神智还清醒,身体未受重伤,也就是说,只要你能说话走路,那就必须沉着冷静,果断地采取一系列的措施:

(1)一旦发生交通事故,抢救重伤员是第一位的任务。要设法将受伤的客人送往离出事地点最近的医院进行抢救。

(2)要保护好现场,尽快通知交通、公安部门(记住:交通事故报警电话是122)。

(3)迅速向村镇旅游管理部门汇报。

(4)做好其他游客的安抚工作,如果有可能就按旅游接待计划继续组织参观游览活动。

(5)待事故原因查明后应向游客进行交代。最后要写出整个事故的书面报告向村镇旅游主管部门汇报。内容包括:事故发生的经过及处理方法、事故的发生原因及责任、事故的教训和今后的防范措施。



在旅游过程中,第一个看到交通事故发生的人不是民警,也不是医务人员,所以你除了做到上述几点外,为了保护自身的利益,还必须留心收集现场证据。比如事发地点的车行方向、车子相撞的部位、时间、天气和路面情况,以及附近有什么交通指示牌等。应该记下对方的车牌号码、车型、车的颜色等,记下对方的姓名、有效证件、保险公司名称。如果路上有其他的目击者,应该请他们作证并留下联络方式。这个时候,如果你车上有一架相机,那就非常方便了,不论是事发地点的情况、车子撞损的程度、车牌、车型,甚至路税牌,全部可以用相机拍下来。因为照片胜于雄辩,将来如果在索赔方面有任何争执,这些照片都可以派上用场,省下不少时间。

(三)交通事故中头部外伤的处理方法

一般情况下,因头部外伤死亡者占交通事故死亡游客的半数以上,而且多数游客死于伤后 24 小时以内。掌握一定的急救知识,有可能控制受伤者的伤势,减少受伤者死亡的数量。

1. 急救措施

发现受伤者,应尽快检查他的头部有无外伤,是否处于危险状态。最重要的是不要随便移动受伤者。要按以下程序迅速抢救:

让伤者呈昏睡体位:即让负伤者侧卧,头向后仰,保证呼吸道畅通。

如果呼吸停止则进行人工呼吸,如果脉搏消失则进行心脏按摩。



如果头皮出血,就用纱布等干净的物品直接压迫止血。

如果头受伤后,有血液和脑脊液从鼻、耳流出,就一定要让负伤者平卧,受伤的一侧向下。即左耳、鼻流出脑脊液时左侧向下,右侧流时右侧向下。如果喉和鼻大量出血,则容易引起呼吸困难,应让受伤者取昏睡体位,以使其呼吸方便。

2. 注意事项

受伤后光有头痛头晕,说明是轻伤;如果除此外还有瞳孔散大,偏瘫或者抽风症状,那至少是中等以上的脑伤。

脑外伤病人一旦出现频繁呕吐、头痛剧烈和神志不清等症状,那就绝不可大意,应速送医院诊治。

受伤后如有脑脊液流出时,最好不要用纱布、脱脂棉等塞在鼻腔或外耳道内,因为这样易引起感染。

(四) 交通事故中胸部外伤的处理方法

交通事故造成的胸部受伤,轻的只是胸壁被擦、受挫或受打击,主要症状是胸口痛,经过止痛、热敷、服用舒筋活血药等,几天就可以好。而重的可能造成肋骨骨折,还有可能由此引起血胸或气胸,致使伤者严重的呼吸困难,以至休克,甚至死亡。

胸部外伤时,最危险的是每当呼吸时伤口有响声(即开放性气胸)。此时应立即用铝片或塑料片密封伤口,再用胶布固定,不让空气通过。密封时,只要把伤口封严即可,覆盖物不必太大。一时找不到密封用的铝片时,可立即用手捂住,患部向下侧卧,等待救护车。

胸部发生骨折会有各种各样的情形。如相连的几根肋



骨同时骨折,叫“浮动骨折”(即连枷胸)。这时受伤者一定要患部向下安静地平卧。

如果胸部骨折只是有裂纹,断端未错开,问题就不大,只需紧裹胸部即可。要是断端成叉,就要警惕,万一叉端又戳破了胸腔,甚至伤及血管和肺,那么,血积在胸腔里就成了血胸;肺破气泄,气积在胸腔里,就成了气胸,进而会把心肺压迫向对侧。此时,应让患者向下平卧。如果患者呼吸停止,则进行人工呼吸,注意使他的呼吸道保持畅通,等待救护车。

总之,心肺等维持生命的重要脏器,都位于胸腔,当胸部受伤时,要尽快地作急救处理,如密封伤口等,以防万一。

(五)交通事故火灾发生的原因及预防

在道路交通事故中,车辆起火是最严重的交通事故之一。汽车遭到撞击时油箱或油路受损,汽油外溢,或者汽车本身某些内部原因,都有可能引发火灾。火灾发生会危及生命,还会造成很大的经济损失。因此,注意交通事故中车辆起火的原因,做好预防工作,对保证行车安全和避免重大的经济损失有重要意义。

1. 道路交通事故火灾的特点

道路交通事故中的火灾,不同于工厂、企业、居民区的火灾,它具有以下特点:

(1)交通事故火灾形成突然,往往使人措手不及,有时还因盲目扑救,使事故现场遭到破坏,导致交通管理部门调查取证困难。



(2)交通事故火灾多发生在公路上,流动性强,并且点多、线长、面广,全天候。

(3)交通事故火灾发生后,报警困难,现场灭火的条件差,旅客逃生和货物疏散比较困难。

(4)交通事故火灾常常会造成旅客群体烧伤,旅客挣扎、碰撞、拥挤,给组织营救带来困难。多数交通事故远离城区发生,伤员的救治和转移缺乏足够的时间。

(5)交通事故火灾除造成本身重大损失外,还会长时间地堵塞交通,带来一系列的负面效应。

2. 交通事故火灾发生的原因

交通事故中火灾发生的原因有很多,如车辆、驾驶员、乘客、气候等方面的因素。

(1) 车辆原因

目前使用的汽车绝大部分是汽油车,其燃料易挥发、易燃、易爆。且汽车油路、电路相互交错,一旦汽油外溢,遇到火花极易发生火灾。另外,现代汽车在设计中使用了大量塑料材料,这些材料在经受一定的温度极限后会突然起火,并很难扑灭,如车厢内的许多合成材料制品都具有很大的危险性。

若车辆在行驶途中发生火灾,一般有以下几种原因:第一,直接向化油器供油,使化油器回火,喷出火焰,导致火灾发生;供油时汽油漏出,遇到未熄火的发动机电火花而起火。第二,因电气绝缘部分破裂造成短路而起火。第三,汽车部件损坏脱落,与地面发生摩擦引起火灾。第四,乡村公路上晾晒谷草,缠绕在转动轴上摩擦起火。



(2) 驾驶员的原因

驾驶员因违章驾驶造成碰撞、翻车后,使汽车上的油路、电路发生移动,汽车火线接头搭铁,引起强烈火花;油箱破裂、油管弯曲产生裂纹导致汽油外泄,遇火花后引起燃烧爆炸。

驾驶员不注重保养车辆,带故障行车,会埋下事故隐患。发生火灾后,又由于下列原因致使情况恶化。第一,没有按规定配备消防器材,或有消防器材而无药剂。由于汽车是流动性很大的交通工具,发生火灾多在途中,当发生火灾时没有消防器材,火势会迅速蔓延。第二,驾驶员不懂得消防规则,缺乏必要的专业培训,致使发生火灾后不知从何处下手,失去灭火的时机。

(3) 乘客的原因

一是乘客违章吸烟或携带易燃、易爆品上车。当车辆发生碰撞时,这些危险品都是交通事故火灾发生的导火索。二是当汽车发生事故后,乘客惊慌失措,竞相脱身。尤其是在夜间,若受伤轻的乘客用火柴或打火机找人找物,一旦遇到汽油箱、油管外溢的汽油,会发生猛烈的燃烧,造成更严重的后果。

(4) 环境气候的原因

不同的季节对驾驶员的影响也不同,如春天驾驶员容易疲劳驾驶,阴雨天气会干扰驾驶员的视线,炎热夏季燃油易挥发、外溢,这些都是交通事故火灾发生的潜在原因。

3. 防治对策

(1) 强化车辆管理。加强对车辆的日常维护保养,坚