

丛书主编 陈定樑

渔家乐经营与管理

杨奇美 编著



浙江工商大学出版社
ZHEJIANG GONGSHANG UNIVERSITY PRESS

渔家乐经营与管理

杨奇美 编著



 浙江工商大学出版社

图书在版编目(CIP)数据

渔家乐经营与管理 / 杨奇美编著. — 杭州: 浙江工商大学出版社, 2012. 5

(渔家乐旅游开发与经营宝典 / 陈定樑主编; 3)

ISBN 978-7-81140-470-8

I. ①渔… II. ①杨… III. ①渔业—旅游业—经济管理—中国 IV. ①F592

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2012)第 028990 号

渔家乐经营与管理

杨奇美 编著

-
- 责任编辑 何海峰 刘 韵
责任校对 周敏燕
封面设计 影·设计工作室
责任印制 汪 俊
出版发行 浙江工商大学出版社
(杭州市教工路 198 号 邮政编码 310012)
(E-mail: zjgsupress@163.com)
(网址: <http://www.zjgsupress.com>)
电话: 0571-88904980, 88831806(传真)
- 排 版 杭州朝曦图文设计有限公司
印 刷 杭州杭新印务有限公司
开 本 850mm×1168mm 1/32
印 张 4.875
字 数 114 千
版 次 2012 年 5 月第 1 版 2012 年 5 月第 1 次印刷
书 号 ISBN 978-7-81140-470-8
定 价 16.00 元
-

版权所有 翻印必究 印装差错 负责调换

浙江工商大学出版社营销部邮购电话 0571-88804227

丛书编委会

主 编 陈定樑

副主编 孙 峰

编 委 杨奇美 郑弋炜 乐志军
夏海明 安桃艳

PREFACE

总序



渔家乐是农家乐旅游的一种形态。近年来,广大渔村因地制宜,依托江河湖海的秀美风光,依靠原汁原味的海鲜、海鲜资源,大力发展渔家乐旅游,不但致富一方,而且带动了城乡合作与交流,促进了渔村基础建设和村容村貌改造,成为新农村建设的重要途径。

发展渔家乐有利于传统渔业地区发展渔业生产,调整经济结构,改善渔农民生活条件和生态环境,为繁荣农村经济、提高渔农民的生活质量开拓了新的空间。同时,渔家乐作为因应市场需求而诞生的一种新兴旅游方式,丰富了旅游产品的种类,拓展了现代旅游的内涵。与传统的观光型旅游产品相比,渔家乐旅游活动包含更多的科技知识、渔猎文化和乡土民俗,更受到市场的欢迎和认同,促进了城乡之间的交流与沟通,也推动了渔村传统文化的传承与发展。

参与渔家乐旅游开发的大多是本地渔民,其开发成本相对较低,大部分可以利用闲置的房屋和生产资料,具有投资少、风险小、经营灵活等特点。广大渔民通过提供渔家乐旅游,实现了产业链中的“服务性高增加值”,为渔民带来了直接的经济收益。同时,享受渔家乐服务的游客,在游玩过程中,获得了回归自然、体验渔事和渔村民俗活动的机会。不少渔



村的卫生条件、居家条件和环境因此得到了改善,营造出舒适宜人的绿色生态环境。因此,发展渔家乐特色旅游,是一件功在当代、利在千秋的大好事。

当前,渔家乐经营得到了各地各级政府的重视和扶持,无论在政策支持还是资源引导,以及配套设施的建设上,都得到了快速的发展。但应该看到,由于渔家乐总体上仍属新生事物,经营者文化水平和素质良莠不齐,提供的旅游服务也层次不一。渔家乐旅游迫切需要规范、提升,告别小排档式的经营模式,再上一个台阶。因此,如何开展有针对性的指导和培训,提高从业人员素质,提高渔家乐开发与经营的水平,成为发展渔家乐旅游的重要环节。本套丛书正是在这样的背景下编写的,目的是对当前的渔家乐发展现状作一些研究与梳理,并结合旅游产品的一般特点和规律,对渔家乐开发与经营中的常规业务提供基础性的知识和系统性的整合,从渔家乐的策划开始,到内部管理、特色开发、菜肴制作、旅游项目开发,形成一个完整的系列。

目前国内多见农家乐经营与管理方面的书籍,关于渔家乐开发与经营仍为空白。本套丛书编者多年从事海洋旅游的研究,遍布江南沿海的渔家乐给了编者丰富的素材和深入思考的机会。为做好丛书的编写,编者专门走访考察了舟山、温州、台州沿海以及东钱湖、千岛湖等主要的渔家乐旅游景区,搜集了大量素材,这些地区的渔家乐已成规模且特色鲜明,为编好本套丛书打下了扎实的基础。在内容的编排上,做到河海并重,图文并茂,力争使本套丛书具有较强的基础性、应用性和普及性,成为开发、管理渔家乐的指南。本丛书适合渔家乐的从业人员、相关乡镇干部和研究人员阅读,也可作为培训和教学的教材。

受浙江工商大学出版社委托,丛书由我忝为主编,孙峰副



教授为副主编,邀请浙江国际海运职业技术学院从事海洋旅游研究的部分老师为编(著)者。丛书共分四册:《渔家乐经营与管理》由杨奇美老师负责编写,《渔家乐服务礼仪》由郑弋炜老师负责编写,《渔家乐特色菜肴与制作》由乐志军老师负责编写,《渔家乐民俗风情导览》由夏海明、安桃艳老师负责编写。

本丛书的编写得到了浙江工商大学出版社领导和责任编辑的热情帮助,他们对丛书的编辑、印刷、出版和发行进行了精心的组织、安排,得到了孔志华、郭飞军、乐淑娟等老师的协助及浙江众多渔家乐经营者的大力支持。在本丛书即将付梓之际,再次向他们表示真挚的感谢。没有他们的努力和付出,就不可能有这套丛书的出版。

由于编者水平和条件局限,本丛书难免存在一些粗陋和错误之处,敬请读者批评指正。

陈宝根

2012年3月1日于浙江舟山



CONTENTS

目录



绪 论 认识渔家乐	001
第一章 开办渔家乐	004
第一节 渔家乐的调研	008
第二节 渔家乐的开办	012
第三节 渔家乐的设计	016
第二章 经营渔家乐	026
第一节 渔家乐的经营思路	029
第二节 渔家乐的经营定位	037
第三章 营销渔家乐	046
第一节 营销和营销策略	048
第二节 渔家乐的广告与促销	052
第三节 渔家乐的餐饮促销	057
第四章 管理渔家乐	062
第一节 渔家乐的培训管理	064
第二节 渔家乐的客房管理	070
第三节 渔家乐的餐饮管理	075
第四节 渔家乐的卫生管理	083



第五节 渔家乐的财务管理	092
第五章 安全渔家乐	099
第一节 游客安全保障与员工培训	101
第二节 渔家乐的安全防范	103
附 录	
浙江省海洋与渔业局关于加强“浙江省休闲渔业示 范基地”安全监管工作的意见(浙海渔业[2010]8号)	114
长岛渔家乐旅游项目规范管理办法	117
渔家乐旅馆经营与服务质量规范(洞头)	121
海上休闲渔船服务质量规范(洞头)	126
渔家乐餐馆服务质量等级划分与评定(洞头)	131
后 记	144



绪论 认识渔家乐

一、什么是渔家乐

渔家乐旅游是以渔民为市场经营主体,以渔民所拥有的渔船、庭院和岛屿资源为依托,以服务游客为手段的渔村家庭经营方式。与其他旅游项目相比,渔家乐旅游项目具有投资少、见效快、风险小、平民化、乡土气息浓郁等特点。

渔家乐是当前新兴的一种旅游项目,是沿海、沿湖、沿河或海岛渔民向城市现代人提供的一种回归自然,从而获得身心放松、愉悦精神、了解渔家民俗的休闲旅游方式。渔家乐一般内容是欣赏海岛风光,吃当地特色海鲜,游泳、钓鱼、赶海、沙滩游戏(排球、足球等体育活动),体验渔家风情。

渔家乐的发展依托自身的自然和资源优势,置身于全省乃至全国经济发展的大格局中来寻求自己的定位,放大自己的优势、培植自己的优势,做大做强海岛渔业特色经济,实现海洋经济发展新目标。

二、为什么城市居民热衷渔家乐

渔家乐旅游的兴起源于人们对城市生活的厌倦。随着城市生活节奏的加快,人们的工作压力不断加大,城市也愈来愈拥挤,生活环境日益恶化,这些都促使人们逃离城市车水马龙的喧嚣,逃离工作日复一日的枯燥。同时,随着生活品质的不断提高,步入小康生活的人们对精神享受的需求不断增加。于



是,休闲旅游开始作为现代人的一种休闲生活方式悄然兴起。

渔家乐凭借优美的自然环境、清新的空气、宁静闲散的渔家生活、丰富多彩的旅游活动,吸引了众多的城市居民。做一天渔夫,吃渔家饭,住渔家院,或品味悠然,享受宁静,或随船打鱼,体验渔家生活,饱览鱼虾满仓的丰收景象。游客能在渔家乐感受到渔家人的亲情,体验渔家院落式的环境,享受渔夫般的休闲生活。

三、渔家乐的发展历程

始于20世纪80年代的我国渔农农家乐旅游发展到现在,已经形成了相当的规模。据国家旅游局统计,截至2010年上半年,我国乡村旅游的年接待游客人数已达3亿人次,占全国出游总量近1/3,乡村旅游收入超过400亿元。2011年3月1日,农业部和国家旅游局在浙江宁波联合召开全国休闲农业与乡村旅游经验交流会,公布了2010年全国休闲农业与乡村旅游32个示范县、100个示范点名单。农业部副部长高鸿宾在会上强调,休闲农业与乡村旅游是具有市场需求、蕴藏巨大潜力的朝阳产业,要将发展休闲农业放到贯彻落实科学发展观、促进经济发展方式转变和促进工业化、城镇化、农业现代化同步推进的战略高度来认识。

截至2009年底,浙江全省已累计发展渔农农家乐休闲旅游村(点)2331个,占浙江3万个行政村的近1/10;渔农家乐休闲旅游经营农户10877户,直接从业人员96380人;总计接待游客6412.1万人次,同比增长15.52%;直接营业收入44.34亿元,同比增长20.55%。

四、发展渔家乐旅游的现实意义

渔家乐旅游是以“海文化”“湖文化”和“渔民文化”为主



题,以“家庭旅馆、餐馆”接待为主要形式的旅游项目,适应了广大游客的需要,在今后相当长的时期内都将保持着旺盛的生命力。

1. 渔家乐旅游项目适合了 21 世纪人们对旅游目的地的选择。回归自然,参与体验,已成为当今旅游的主题。大团队“拉练式”的旅游形式难以满足人们的需要,家庭、朋友小范围聚集等散游式的旅游形式悄然兴起。以渔户为单位的居住形式,以渔家文化为特色的日程安排,恰恰呼应了这种市场需求。这也正是日照、长岛等地的渔家乐成为当地重要旅游产品和游客成倍增长的关键因素。

2. 渔家乐旅游项目满足了旅游者求异猎奇的心理。渔家乐的民俗旅游项目——住在渔民家里,睡在渔家炕上,吃着渔家饭菜,跟渔民出海布网、下笼、抓蟹子,收获鲜活的海产品,这种全新的体验,加上阳光、海水、沙滩的自然背景,对久居大都市的人们,对与海岛生活有着截然不同的生活方式的旅游者来说,有着巨大的诱惑力和吸引力。因此,发展渔家乐旅游无疑会大大提升区域旅游的文化内涵和吸引力。

3. 渔家乐旅游项目是推进新农村建设的有效手段。首先,发展渔家乐民俗旅游,可以使农村闲置的空房得到充分利用,闲房派上了新用场,成为赚取经济效益的“活”的资产。其次,渔家乐旅游项目可以使当地海货在家门口找到新的销售市场,自产自销招待游客,使海货大大增值。第三,发展渔家乐旅游项目,可以吸纳大量的农村剩余劳力,渔农村找到了有利可图的产业,群众得到了就业赚钱的机会。第四,通过发展渔家乐民俗旅游,可加强城乡间的交流,为滨海人带来了全新的信息和发展经济的新观念,从而加快渔村发展的现代化进程。



第一章 开办渔家乐

■案例导入■

“东海渔嫂”的创业之路

省级农家乐特色村普陀区朱家尖街道香莲村,有一个名叫“东海渔嫂”的渔家客栈,经营者张永飞自从2005年6月开办渔家乐以来,不断求特创新,以宾至如归的服务吸引游客,经营业绩年年有进步,2009年的营业收入达到了50多万元,2010年又进行了特色化、精品化改造,五一期间游客好评如潮,呈现出可喜的发展势头。

一、“试水”渔家乐尝甜头

朱家尖街道香莲村地处乌石塘景区,朱家尖管委会2005年投资400万元开发乌石塘渔家风情园,以“渔俗文化游”为主线,建造渔村剧场、渔船文化演示区,改造“乌石砾滩”等景观。“东海渔嫂”的经营户张永飞原来在村里从事景区导游工作。当时,张永飞想:到海岛去体验渔俗旅游,不仅成为都市人黄金周长假所选择的旅游方式,而且已经成为越来越多的都市人利用周末短假期,避开人潮、车流,抛却快节奏的都市压力,尽情放松身心的一种生活习惯。她认为,随着城乡互动的深入,乌石塘渔家风情园的建成和舟山连岛大桥的开通,开办渔家乐应该有“钱途”。于是,她夫妻俩就抱着试试看的心态,拾掇出1栋两层楼房8



间客房，风风火火地于2005年五一前夕推出了渔家客栈。张永飞多年与游客打交道，积累了一套成熟的旅游接待经验，她在接待客人时得心应手。没想到，她仅仅做了五六个月的渔家客栈生意，其利润就比捕鱼的老公要好得多。于是，张永飞一家人全部投入渔家客栈的经营，丈夫为她提供海鲜水产，父亲从事休闲渔船带游客出海观光捕捞，妹妹从事渔俗商品销售。

二、追求渔家特色，不断求特求新

张永飞成功开办“东海渔嫂”后，反复思考游客为什么喜欢渔家乐，认为作为经营户必须有“人无我有，人有我特，人特我优”的经营理念，她也是这样实践着的。刚开始经营时仅仅简单装修，没安装空调等设施，游客虽对她的热情接待满意，但对接待设施不太满意。2006年初，她根据游客的需求和接待旺季是夏秋季的实际，专门装修了客房、厨房，增添了空调、电视机等家电设施。香莲村村民看到张永飞的渔家乐生意红火，也纷纷开办起渔家客栈。

2010年初，在区渔农办的组织下，张永飞参观了外地的特色家庭旅馆，深受启发，决定响应渔农办打造精品示范户的号召，与特聘的设计师共同策划，精心建设特色浓郁、海味十足的渔家乐。

1. 餐饮——“渔”味、“海”味十足。简朴的海边木屋，配以蟹笼、船用救生圈、成串的贝壳等别具匠心的点缀，古朴又不失时尚，将岛上渔家生活发挥到了极致。木屋海鲜餐厅窗户是镂空的海星、小鱼形状，仿佛进入了海洋世界。“坐在这样的木屋里，吃着最新鲜的海鲜，很是惬意啊！透过窗户还能看到海景，现在这边的吃饭环境越来越好了。在这样的环境中吃饭，感觉怎么能不好？”正在“东海渔嫂”和家人一起吃饭的宁波游客张先生边吃边表达自己的看法，“而且现在渔家乐的



菜肴也是价廉味美,跟大饭店里有得一比。”舒适、随意的消费需求,原汁原味的渔家特色菜,让游客感受到了浓厚的“渔”味和“海”味。从事捕捞的丈夫每天为她提供最新鲜的水产品,即使自己捕捞量不足,也会从其他渔船中买下海捕货,保证渔家乐菜肴的新鲜度。“五一重新开张后,客人反映效果不错,已经吸引了不少回头客。五一来的一批宁波客人,因为感觉不错,周末就又带着朋友来。”张永飞高兴地说。

2. 住宿——枕着大海入睡。走进张永飞的“东海渔嫂”渔家客栈,就会看到,极具海洋特色的贝壳灯、渔民画,干净整洁而又别具海洋风情的庭院,每一间客房都布置得特色鲜明。2010年上半年,张永飞又投入了20万元,对庭院、客房等进行了改造、装潢,“现在客人来旅游不仅要吃好、玩好,住得也要舒心。”张永飞说。这也使她改变了经营观念,“通过特色主题装饰,赢得了游客的喜欢,到了旺季的时候,客房天天都是满的”。目前,“东海渔嫂”共有8间标准客房,每间带独立卫生间、空调等设施。在客房印有渔民画的床幔、靠枕,渔民画装饰,站在窗口放眼望去是蔓布的乌石、摇曳的渔船。到深夜时,伴随着哗哗的海浪声,游人躺在床上,能感受到轻盈的海浪抚摸脚底,乌黑的卵石随着海浪悄悄从脚底“溜走”,小螃蟹来去匆匆发出窸窣窸窣的声音,在不知不觉中进入梦乡……

3. 游玩——当一回渔夫真过瘾。渔家“乐”,乐在吃上,乐在住上,还乐在玩上,或登渔船抛蟹笼,或礁岩垂钓拾贝,或沙滩扒沙蛤,或出海观日出……玩得不亦乐乎,游客在“东海渔嫂”的渔家乐体验了一把当渔夫的乐趣。张永飞父亲驾驶渔船载着游人在海湾转悠,张永飞在船边帮助游客们撒开渔网,待到那沉甸甸的渔网被拉起时,游客见到活蹦乱跳的鱼虾、横行霸道的螃蟹……顿时欣喜地大呼小叫起来。夜幕降



临,游客们玩累了,带着一天的胜利品来到“东海渔嫂”渔家客栈,品尝各种海鲜,玩赏斑斓的贝壳,心里有说不出的快乐。

三、真诚真心,接待游客如亲人

张永飞接待游客如接待亲人一样,让游客有宾至如归的感觉。只要客人一进客栈,她就及时给他们品尝点心和水果,沏茶添水。2007年,台风来了,在景区游玩的一南京游客被台风耽误了回程,张永飞急游客所急,主动为他联系汽渡和出租车,帮助他及时返程,这位游客感激不尽,事后专门为张永飞介绍亲朋好友到“东海渔嫂”食宿游玩。因此,一直以来,凡到过“东海渔嫂”的游客,没有说其服务态度不好的。2005年8月,在旅游局的牵线下,“东海渔嫂”结识了舟山旅游集散中心常务副总叶小姐,叶小姐便介绍一个车队的散客前往游玩。经过张永飞的悉心接待,这批游客对“东海渔嫂”的反映相当好。从此,叶副总便把“东海渔嫂”作为沪杭游客到朱家尖旅游的接待定点,与张永飞建立了长期合作的关系。受此启发,张永飞又主动对接其他旅行社和多个大中型单位,挖掘客源。4年多来,她已与区内外外的4家旅行社和8家大中型企事业单位结成了长期合作关系,从而促进她的渔家乐旺盛不衰。张永飞认为只有店多方能成市。她动员近邻四居,一同经营渔家乐,在她带头下,香莲村共有38户渔民开办了渔家客栈。香莲村的30多家渔家乐经营户中,“东海渔嫂”最有特色,顾客最多、服务最优、生意最好。张永飞储备的各种特色菜料最足,每当有经营户因家中储备菜料不足而伸手求援时,她总是慷慨相助,以解燃眉之急。每当有大批团队游客前往,张永飞应接不暇时,她会主动介绍一部分客人到其他渔家乐经营户用餐、住宿、休闲,不收分文介绍费。4年多来,在张永飞的带领示范下,香莲村渔家乐规模越来越大,目前已发展到40多



户,生意越来越红火,2009年香莲村渔家乐实现营业收入650多万元,渔家客栈户均纯收入约9万元。^①

■ 案例启示

渔家乐的开办和经营都需要经营者做个有心人,开办时需瞅准市场,大胆“试水”创业,发展中应研究游客需要,不断创新服务,及时跟进软硬件,满足渔家乐游客的消费需求,这样才能使自己的渔家乐在竞争中立于不败之地。同时,在经营中对客人以诚相待,利用顾客的口碑,为自己争取源源不断的客源。

第一节 渔家乐的调研

渔家乐的开办是一项系统工程,通常包含对客源市场的调查,周边旅游环境的调研,行业现状的调查,竞争对手的调研,渔家乐选址的调研,经营风格选择的调研等。通过定量或定性的调查分析后,在全面了解真实情况的基础上,才能形成开办意向、选址意向、项目意向和目标意向。尤其是对同一地区竞争对手的调查,是为了使自己的渔家乐更具竞争力,最终为渔家乐成功开办和经营提供依据与参照,同时也是对自己开办渔家乐的实践指导。

一、调查渔家乐的客源情况

客源情况的调查,重点是了解顾客的数量、特点及分布,

^① 资料整理自 <http://wenku.baidu.com/view/2d30d876f46527d3240ce0e5.html>。

