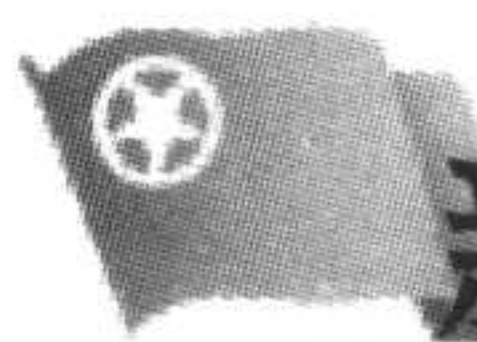




新农村新青年文库

农家乐旅游经营指南

共青团中央青农部 组编

杨永杰 主编

农村读物出版社
中国农业出版社



图书在版编目 (CIP) 数据

农家乐旅游经营指南/共青团中央青农部组编; 杨永杰主编. —北京: 农村读物出版社, 2007. 1

(新农村新青年文库)

ISBN 978 - 7 - 5048 - 5018 - 8

I. 农... II. ①共...②杨... III. 农户—家庭经济学
中国—指南 IV. F326.5 - 62

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2006) 第 158608 号

责任编辑	李文宾
出版	农村读物出版社 中国农业出版社 (北京市朝阳区农展馆北路 2 号 100026)
发行	新华书店北京发行所
印刷	中国农业出版社印刷厂
开本	850mm×1168mm 1/32
印张	3.625
字数	85 千
版次	2007 年 1 月第 1 版 2007 年 1 月北京第 1 次印刷
定价	5.40 元

(凡本版图书出现印刷、装订错误, 请向出版社发行部调换)

《新农村新青年文库》编委会

主 任：

陶 宏 共青团中央青农部部长

刘增胜 中国农业出版社总编辑

副主任：

林 青 共青团中央青农部副部长

王立健 共青团中央青农部副部长

曹孟相 中国农业出版社副总编辑

成 员：

宁 澈 卫 洁 韩丽萍 蒋 华

刘冠宇 周承刚 张 豪

丛 书 前 言

党中央从全面落实科学发展观、构建社会主义和谐社会的战略高度，提出了建设社会主义新农村的重大战略举措，为我国新农村建设勾画了美好蓝图。伟大的时代成就非凡的事业，美好的前程激励不懈的追求。建设社会主义新农村，为广大农村青年发挥聪明才智、实现人生理想提供了广阔舞台和难得机遇。要在新的时代中建功立业，广大农村青年就必须着力提高文化科技素质，切实增长就业创业技能，积极培养市场经营能力，努力成为“有文化、懂技术、会经营”的新一代农村青年，这也是社会主义新农村建设和构建社会主义和谐社会的基础工程 and 重要任务。

竭诚服务青年是共青团一切工作的出发点和落脚点。努力服务广大农村青年实现增产增收、成长成才，关系当前，牵动长远。当前，共青团中央正全力实施“青春建功新农村行动”，重点推进服务农村青年转移就业创业、农村青年中心建设和乡村青年文化建设等工作，对引导农村青年积极服务社会主义新农村建设提出了具体

要求，推出了具体举措，取得了阶段性良好效果。为进一步满足广大农村青年日益增长的生产生活和学习成才的迫切需求，共青团中央青农部以“关注焦点、瞄准致富点、找准需求点、抓住热点、切入视点”为原则，编辑出版“十一五”国家重点图书——《新农村新青年文库》，包括和谐家园、发展生产、劳动力转移、科普宣传、文化教育、自主创业、小康生活、生态环保等八方面内容的100本书。冀此服务和帮助广大农村青年进一步丰富知识，开阔视野，增长才干，带头倡树文明健康积极向上的时代新风尚，踊跃投身社会主义新农村建设和社会主义和谐社会建设，为全面建设小康社会，为实现中华民族的伟大复兴，奉献青春、智慧和力量，努力谱写出新一代“我们村里的年轻人”的奋斗之歌。

前言

20 世纪末作为一项新兴的特色旅游项目，“农家乐”在中国大地上悄然兴起、蓬勃发展。农家乐（我国有些地方也称为民俗旅游）在国外被称作乡村旅游，是现代旅游的重要组成部分。国外农家乐起源于 19 世纪中期的欧洲，20 世纪 60 年代以后得到迅速发展，目前已经比较成熟。我国的农家乐开始于 1987 年成都龙泉驿村的第一届桃花节，并以它独特的魅力很快遍布全国。

我国的农家乐总体来说起步比较晚，但是发展比较快。而指导实践的农家乐旅游理论发展却明显滞后，不能有效的指导农家乐的进一步发展。目前就全国而言，农家乐的发展已经进入了一个关键的时期。农家乐的规模不断扩大，农家乐的经营方式在不断创新，农家乐的产品经营在不断深化，农家乐的从业人员也在不断增加，实践的发展迫切需要对农家乐这一特色旅游形式进行归纳总结，理论提升。党的十六届五中全会提出“建设社会主义新农村是我国社会主义现代化进程中的重大历史任务”，社会主义新农村建设成为今后相当长的时期里我国农村建设的重要任务。农家乐是一种追求健康、回归自然的休闲方式，它的诞生为解决“三农”问题开辟了新渠道，以农业生产过程、农村风貌、农民劳



动生活场景等为主体的农业旅游，将“三农”推向了市场，有利于促进农村产业结构调整，创造农业经济新的增长点，加快农村城镇化进程，有利于促进社会主义新农村建设。

本书主要从实际操作角度，对农家乐的经营战略、发展开发规划、具体的服务内容和申办程序等方面进行有益的探索。我们力求从农家乐发展的实际出发，将旅游管理的理论与农家乐发展的实践相结合。本书在阐述理论的同时，更加强调对农家乐的实践指导。所以我们把重点放在农家乐的餐饮、客房、接待和农家乐的申办等方面。本书可以为广大农家乐从业者提供指导，还可以为基层的旅游管理人员提供参考。

本书在编写过程中，参考了国内外有关旅游和农家乐方面的论著，在此向相关作者表示感谢。同时，对于为本书编写提供帮助的农业部乡镇企业职业技能鉴定指导站的王宏高级工程师表示感谢。

由于编写时间仓促，编者水平有限，缺点疏漏之处在所难免，恳请广大读者提出宝贵意见，以便我们修订和不断完善。

编 者

2006年10月

目 录

丛书前言

前言

一、农家乐旅游经营概述	1
(一) 农家乐旅游经营活动的特点	1
(二) 农家乐旅游常规经营的基本策略	2
1. 定位城市居民大众消费	3
2. 在“农”字上做文章	3
3. 创造农家乐招牌菜	4
4. 打造农家亲情服务	4
5. 不断创新服务项目	5
(三) 农家乐旅游经营方式的选择	5
(四) 农家乐旅游经营的组织控制	6
(五) 农家乐旅游经营项目的投资	7
1. 投资数额的估算	8
2. 盈余分析	9
(六) 农家乐旅游经营成本控制	10
1. 农家乐的成本影响因素	10
2. 农家乐费用的构成	11
(七) 农家乐旅游经营价格的制定	12
1. 农家乐定价基本方法	12
2. 农家乐的定价策略	13
二、旅游资源开发	15



（一）旅游资源的概念	15
1. 旅游资源的概念	15
2. 旅游资源的特征	16
3. 旅游资源的分类	18
（二）农家乐旅游资源调查与分析	19
1. 农家乐周边旅游资源调查	19
2. 农家乐游客的旅游需求调查	22
3. 农家乐优势条件分析	23
4. 如何利用优势条件	24
（三）农家乐旅游资源开发	25
1. 旅游资源开发的概念	25
2. 旅游资源开发的原则	25
3. 旅游资源开发的内容	27
4. 开发农家乐产品	29
三、餐饮知识与技能	30
（一）餐饮服务技能	30
1. 托盘	30
2. 餐巾折花	34
3. 斟酒	37
4. 摆台	41
5. 上菜	43
（二）中餐零点服务标准及规范	46
1. 餐前准备	46
2. 入席服务	46
3. 餐中服务	47
4. 餐后服务	48
（三）安全卫生	48
1. 旅游接待户卫生标准	48
2. 经常性卫生要求	49



3. 设计卫生要求	49
4. 餐厅卫生标准及规范	49
5. 洗刷、消毒规范及标准	51
6. 食品卫生	52
(四) 餐厅疑难问题处理	53
1. 有关客人投诉的处理	53
2. 顾客投诉处理办法	55
四、客房知识与技能	58
(一) 客房接待服务	58
1. 农家乐接待客房方面的基本要求	58
2. 客房服务员的必备素质	58
3. 对客房部服务员的总体要求	59
4. 对客房服务员的特别要求	59
5. 怎样做好客人的接待	61
(二) 客房服务内容及操作规程	61
1. 常见客房类型	61
2. 客房的设备与布置	62
3. 客人住店期间的服务内容	63
4. 接待住宿宾客的程序	63
5. 客人离店时应做的工作	64
五、礼仪规范	65
(一) 旅游接待从业人员的基本素质	65
1. 职业道德	65
2. 服务纪律	65
3. 服务态度	65
4. 农家乐接待从业人员的能力素质	66
(二) 礼节礼貌须知	67
1. 礼貌服务的内涵	68
2. 体现在语言上的礼节	69



3. 体现在行为举止上的礼节	70
4. 日常礼貌服务	71
(三) 仪容仪表	71
1. 农家乐接待人员仪容仪表的总体要求	71
2. 仪容	72
3. 着装	72
六、申请开办农家乐的程序	73
(一) 开办农家乐的准备工作	73
1. 了解相关政策法规	73
2. 筹集资金	74
3. 开办农家乐需办理的许可证	74
4. 农家乐相关许可证的办理手续	75
5. 登记收费标准	77
(二) 农家乐各种手续的办理	77
1. 办理营业执照	77
2. 办理税务登记	79
3. 办理其他手续	80
附录	81
附录 1: 北京市郊区民俗旅游村评定暂行办法	81
附录 2: 北京市郊区民俗旅游村评定标准 (试行)	83
附录 3: 北京市郊区民俗旅游接待户评定标准 (试行)	86
附录 4: 成都市农家乐旅游服务质量等级评定实施 细则 (试行)	88
附录 5: 成都市农家乐旅游服务暂行规定	92
附录 6: 上海市关于农家乐旅游服务质量等级评定的 若干规定	96
主要参考文献	104



一、农家乐旅游经营概述

2006年，国家旅游局确定全国旅游宣传的主题为“2006中国乡村游”。到乡村去，成为2006年国内游最响亮的口号！

农家乐旅游项目是当今旅游发展的潮流和方向。旅游活动是一种融历史文化体验、自然审美体验、身心娱乐体验为一体的复杂过程。当今旅游活动，更多体现了人们回归自然、体验生活的需求。农家乐这一旅游项目，以村组为单位，以农户为单位，强调参与性、体验性和人性化服务，体现了农村以农耕文化、乡土文化、民俗文化为积淀的民俗风情。因此，这一项目一经出现，即成为各地旅游业发展的热点、亮点。农家乐是指利用庭院、堰塘、果园、花圃、农场等农、林、牧、渔业的资源优势，吸引旅游者，为旅游者提供观光、娱乐、运动、住宿、餐饮、购物的经营实体。农家乐的经营是取得效益的关键，因而经营活动是贯穿农家乐服务过程的主线。

（一）农家乐旅游经营活动的特点

一般来说，农家乐旅游经营活动具有以下几个特点：

（1）投资规模小，见效快。从事农家乐旅游经营的一般都是以单体（户）企业作为基本主体进行的。建成一个基本户（企业），少则几万元多则几十万元即可形成规模，并投入使用。再有自身的条件，经营运作的成本较低，故获得效益较快，同时面对的经营风险也较小。

（2）服务项目有限，回头客少。由于受到服务项目限制，顾客的回头率较低，因此，要开展农家乐旅游就必须开发新的服务



项目，以满足不同顾客的需求。这些服务项目的开发不仅给农家乐旅游提供了范围经济的可能，也对农家乐旅游经营提出了挑战。

(3) 农家乐旅游产品替代性强。由于农家乐旅游产品的特殊性，经营中的服务创新缺乏相应的专利制度保护，要形成自己的产品特色通常是比较困难的，由此决定了农家乐旅游经营之间在产品上存在着较高的可替代性。

(4) 供求难以平衡。在农家乐旅游市场上，供求均衡通常是难以实现的，即使实现也难以持久。失衡，无论是供不应求还是供过于求，均为农家乐旅游经营的常态。对农家乐旅游而言，由于客源市场距离较远，因此，如何实现对客源市场需求的有效管理是决定农家乐旅游经营活动好坏的关键。

(二) 农家乐旅游常规经营的基本策略

农家乐旅游常规经营策略是经营的基础性策略。主要有以下3种类型：以成本为核心的策略，产品和服务的区别策略，集中特定目标市场营销策略。

(1) 以成本为核心策略。也叫价格竞争经营策略。由于农家乐旅游经营产品价格的基础是经营成本，因而该策略的强调的是努力降低自己产品的成本。低成本经营策略可以帮助农家乐旅游经营进入良性循环，较低的经营成本为有竞争力的价格奠定了基础。有竞争力的价格会扩大农家乐旅游的市场份额，提高回头率，从而提高农家乐旅游经营的收益；而较高的经济效益使得农家乐旅游有能力进一步扩大自己的规模，增加自己的服务项目，从而形成新的较低成本，如此循环往复。

(2) 产品和服务的区别经营策略。是指农家乐旅游提供的产品和服务与众不同，这种不同可以从许多方面去实现，如服务内容、服务方式、服务对象等等。农家乐旅游如能从几个方面综合形成自己产品的特色，则可以形成比较理想的产品和服务区别，



从而给宾客以独特的利益。而不用一种产品或服务去满足所有的宾客。

(3) 集中特定目标市场经营策略。是将自己的经营目标集中在特定的细分市场,并在这一细分市场上建立起自己的产品差别与价格优势,因而有人也称之为重点市场经营战略。实施该经营策略,一般要求应有一定的规模,且有良好的增长能力。

以成本为核心策略强调以很低的单位成本为价格敏感的用户提供标准化的产品与服务;产品和服务策略旨在为价格相对不敏感的用户提供独特的产品与服务;集中特定目标市场经营策略是指为满足某一群体用户的需求提供专一的产品与服务。每种类型均有各自不同的经营风险。

具体来说农家乐的经营要从以下方面入手。

1. 定位城市居民大众消费

成功的农家乐要立足于大众,将服务对象锁定大多数人,以诚信得到消费者认可。有针对性地发展顾客目标,适时推出众多、面广的大众消费项目,才可能生意兴隆。

农家幽静恬淡的田园风光,农家农村生活,以民间菜为主的农家菜肴和农家自制的家常小吃等等,现在已经成为城市居民怀旧的一种情结,是人们回归于大自然之中的一种精神享受。因而农家乐必须针对自己的客户群体开发他们能够接受的服务项目,这就是农家乐存在的价值。把握大众消费的品位是农家乐的首选,如一些农家乐的价位一般为 15~30 元/人,或带住宿 50~80 元/人等,这样的经营是很有吸引力的。

2. 在“农”字上做文章

农家乐必须以农业、农村作为主要载体,因此要突出一个“农”字。“农家乐”将农村俗物俗景加以开发利用,这本身就是农村资源的深度开发。农村的山山水水、田园风光、风土人情恰好满足了旅游者返璞归真追求新奇的情趣。“农家乐”可以营造出家庭式的温馨氛围,容易实现“个性化服务”。在农村,具有



特色的农事活动如果品采摘、特色食品制作等都可以让旅客亲自参与。

3. 创造农家乐招牌菜

主打菜肴往往是农家菜的招牌菜，是决定客源的主要因素。农家乐经营者应根据当地特产及自身条件去营造突出本企业的主打菜品。或改良当地传统菜品，或借鉴外地制作手法，或研制出独家农家菜菜品，让客人去选择、品尝。如北京怀柔区利用当地的水资源开发虹鳟鱼一条沟项目；延庆县柳沟地区利用当地传统开发豆腐宴项目就很有特色。

为了迎合当今更多客人用餐要求，农家乐经营者还应想客人所想，围绕特色菜做文章，均可刺激餐饮消费，从而巩固自己的顾客群体，加深顾客对农家乐的印象，促使更多新老顾客光临。

有条件的农家乐要成立菜品研究小组，一方面研究农家菜销售情况，随时提出改进意见，指导农家乐菜肴创新；另一方面在农家乐内部定期举行创新比赛活动，将其中创意新、口味好的农家菜充实到菜单中，并对制作者给予重奖，调动其积极性。应多向外地农家乐学习，可派厨师到各地参观、交流，一是引进来一些新菜，二是为自创菜带来不少有益启发，三是请进来取经，聘请名厨来农家乐献艺，留下其精品菜点作为最新菜品。

4. 打造农家亲情服务

让顾客满意是每一位农家乐经营者追求的目标。“自然、淳朴”的服务风格，缩短了与顾客之间的心理距离；突出个性、亲情化的服务方式，让客人有一种回到家的感觉；亲情化的服务方式愈来愈受到更多客人的称赞与认可。

“把客人当亲人”是当今不少农家乐企业的服务原则。凡进农家乐消费的客人，服务人员都要给他以同样的亲情服务。如当有的客人点菜过多时，服务人员会主动地站在客人的角度提醒客人以吃饱、吃好为宜，避免浪费；当客人买单后，服务人员若发现餐桌上有剩菜，也会主动为客人打包，让客人带走；服务尽可



能从客人角度出发，把客人的就餐消费当作自己的亲人一样，让每位客人既花钱少，又吃得好，真心诚意当好客人的参谋。

服务要提高文化水准，特别是当地农家乐的自然风景、宗教文化、民间传说和民族风格等知识要全面了解、掌握，讲解中语言要曲折生动、幽默有激情，提高客人的游乐兴趣。

5. 不断创新服务项目

随着农家乐的发展，可以因地制宜创新服务项目。农家乐项目要不断推陈出新，变换花样，以便吸引住更多客户。任何事物都有它的生命周期，农家乐项目也一样，有成长期、发展期，也有衰落期，这就需要不断创新，保持农家乐项目的吸引力。创新有两层含义：一是创造全新产品；二是在老产品的基础上挖掘新意。就是要做到自己的产品具有独特性，做到“人无我有，人有我特”。

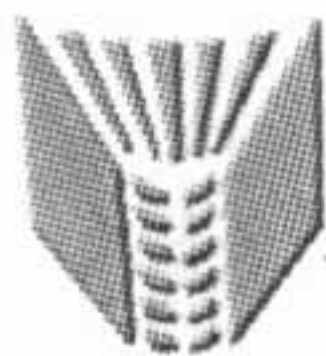
(三) 农家乐旅游经营方式的选择

农家乐旅游经营有三种方式可供选择，即自主经营、委托经营和租赁经营。

自主经营是目前开展农家乐旅游最常见的方式，也就是自己投资自己经营。采用该种方式可以获得长期稳定的经济效益，但是，经营中的风险也是不可避免的。原因是在经营的过程中还要继续投资，改善各方面的经营条件。

合约经营是一种正在出现的农家乐旅游经营方式，也就是两个或两个以上经营者联合起来共同经营。采用该方式可以避免大的投资风险，同时还可以根据农家乐旅游市场的变化情况不断的扩大规模，形成规模效益。

租赁经营是把土地、建筑物及家具等，租赁给有经验的人或专门企业经营。采取租赁经营可以在较小的投资情况下，获取稳定的收入。但是，随着农家乐旅游市场的变化有可能失去发展的机会和赚取更大的利润。



在以上基本方式的基础上还可以采取多种创新经营形式,吸引消费者。在保持农家乐特色的同时,形成独特的经营形式。例如“透明式经营”,将各类原料及农家菜菜品在前厅明档陈列,实行展示性经营,各类菜品价格及制作方法全部标写清楚,顾客在餐厅自选菜品时,菜肴看得见,价格透明,吃得放心,这样的就餐形式备受消费者欢迎。“累积卡”积分制度,即将每次光临农家乐消费的金额积累一定分数,可以免费游农家乐一次。也可以开展与农家乐有关的项目,开展比赛活动,如钓鱼比赛、田园赛诗、摘茶叶比赛等,保证回头客不断回头。

在农家特色餐饮服务上,可按季节和节日,策划一些活动。可根据季节及顾客的消费心理有计划地推出各种风味的农家菜美食周,如根据当今素食客人增多的趋势,适时推出“健康野山菌农家菜美食周”系列菜品,采用纯天然野山菌做主辅料,烹制出不同风味菜品,能吸引人光临。这样的经营一方面能活跃农家乐气氛、聚集人气,也能增强农家乐客人的吸引力和注意力。

总之,农家乐经营者就是要不断地以顾客为中心,适时推出让客人得到实惠的灵活多变的经营方式,使农家乐经营显得有生机、有人气,最终去赢得市场和占领市场。

(四) 农家乐旅游经营的组织控制

为使农家乐旅游企业健康顺利的发展,必须要搞好自身组织的建设和对组织的控制。应做好两方面的工作,即收入分配与员工激励、员工的培训。

收入分配与员工激励分为考核制度与工资制度两个部分。

(1) 考核制度。包括3个方面的内容:①工作岗位等级划分;②员工工作实绩评估;③员工工资等级确定。其中,对企业各个工作岗位等级的划分及对员工实行工作业绩的评估,是保证工资分配科学合理的必要前提。岗位等级的划分是通过岗位说明书来进行的,划分的结果是对不同的工作岗位进行分等定级。在