

主 编 何志良

农家乐经营与管理

职业技能培训丛书

浙江省职业技能教学研究所 组织编写

Zhiye Jineng
Peixun
Congshu

浙江科学技术出版社

主 编 何志良

农家乐经营与管理

职业技能培训丛书

浙江省职业技能教学研究所 组织编写

大学图书馆
藏书章

Zhiye Jineng
Peixun
Congshu

浙江科学技术出版社

图书在版编目(CIP)数据

农家乐经营与管理/何志良主编;浙江省职业技能教学
研究所组织编写. —杭州:浙江科学技术出版社,2011.9
(职业技能培训丛书)

ISBN 978-7-5341-4172-0

I. ①农… II. ①何… ②浙… III. ①农村—旅游业—
经济管理—中国—技术培训—教材 IV. ①F592

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2011) 第 137717 号

丛 书 名 职业技能培训丛书
书 名 农家乐经营与管理
组织编写 浙江省职业技能教学研究所
主 编 何志良

出版发行 浙江科学技术出版社
杭州市体育场路 347 号 邮政编码: 310006
联系电话: 0571-85170300-61709

排 版 杭州大漠照排印刷有限公司
印 刷 浙江新华印刷技术有限公司
经 销 全国各地新华书店

开 本	710×1000 1/16	印 张	8
字 数	135 000	印 数	1—4000
版 次	2011 年 9 月第 1 版	2011 年 9 月第 1 次印刷	
书 号	ISBN 978-7-5341-4172-0	定 价	20.00 元

版权所有 翻印必究

(图书出现倒装、缺页等印装质量问题,本社负责调换)

责任编辑 莫亚元
责任校对 赵 艳

封面设计 孙 菁
责任印务 崔文红

前言

QIANYAN

职业培训是提高劳动者技能水平和就业、创业能力的主要途径。大力加强职业培训,建立健全面向全体劳动者的职业培训制度,是实施扩大就业的发展战略,解决就业总量矛盾和结构性矛盾、促进就业和稳定就业的根本措施;是贯彻落实人才强国战略,加快技能人才队伍建设,建设人力资源强国的重要任务;是加快经济发展方式转变,促进产业结构调整,提高企业自主创新能力和核心竞争力的必然要求;也是推进城乡统筹发展,加快工业化和城镇化进程的有效手段。为切实贯彻落实全国、全省人才工作会议精神和《国务院关于加强职业培训促进就业的意见》、《浙江省中长期人才发展规划纲要(2010—2020年)》,切实加快培养适应我省经济转型升级、产业结构优化要求的高技能人才,带动技能劳动者队伍素质整体提高,浙江省人力资源和社会保障厅规划开展了职业技能培训系列教材的建设和开发,由浙江省职业技能教学研究所负责组织编写。该系列教材的第一批教材共20册,主要包括太阳能利用、机械制造、电工电子、计算机与网购以及伞、纽扣、龙井茶制作和农家乐经营管理等地方支柱产业、新兴产业以及特色产业方面的培训教材。该系列教材根据职业技能培训的目的要求,突出技能特点,便于各地开展农村劳动力转移技能培训、农村预备劳动力培训等就业和创业培训,以及企业职工及企业生产管理人员提升劳动力素质培训,也可以作为技工院校培养技能人才的教材。

近年来,集观光、休闲、度假为一体的农家乐品牌服务业不断发展壮大,农家乐因其独特的农家风情,广受城市出游者的欢迎。但是,相当一部分农家乐经营管理者理念不新,文化层次、服务技能及经营水平不高,在一定程度上阻碍了农家乐的健康发展。

为了提高农家乐服务从业人员的素质,树立农家乐品牌,满足广大旅游消费者的需求,我们做了有益的尝试,组织农家乐服务业方面的专家和有识之士编写了《农家乐经营与管理》一书,为组织农家乐经营管理与服务人员的专业培训提供了实用的教材。

农家乐经营基本以家庭为单位,从业人员以家庭成员为主,同时吸纳相

当数量的农村富余劳动力。通常情况下,农家乐从业人员大多是多面手,他们身兼数职,既是经营管理者又是具体服务者。本书的主要内容包括:农家乐服务、农家乐的特色定位、农家菜制作基础知识、农家乐的经营与管理,意在让农家乐经营管理者通过职业技能专业培训全面掌握农家乐经营管理所需的各种知识、技能,提高其综合素质。

本书在编写时充分考虑到农家乐从业人员的文化程度、年龄结构以及接受能力等因素,力求语言通俗易懂,注重内容的针对性和实用性。

希望本书的出版能对农家乐发展起到积极的推动作用,从而促进农村劳动力的转移就业,为社会主义新农村建设谱写新的篇章。

浙江省职业技能教学研究所

2011年6月

《职业技能培训丛书》编辑指导委员会

主	任	乐益民				
副	主	任	袁中伟	朱绍平	黄亚萍	傅 玮 钟关华
			张建明	傅七宝	宓小峰	仇贻泓 邵爱琴
委	员		(按姓氏笔画排列)			
			丁绍雄	王丁路	王伯安	叶照标 朱旭峰
			巫惠林	吴 钧	吴招明	余 青 沈建华
			张建华	陈小克	陈进达	陈沪生 金俊杰
			单 坚	洪在有	傅茂昌	鲍国荣

《职业技能培训丛书》编辑工作组

组	长	叶照标				
副	组	长	巫惠林	王丽慧		
成	员		(按姓氏笔画排列)			
			王圣潮	方家友	卢红华	朱 静 刘建军
			许红平	李 平	李世存	何志良 陈一平
			陈忠庆	邵 阳	周 波	赵永军 洪惠明
			陶尧康	黄伟祥	程叶军	

本册主编	何志良				
编写人员	王卫青	余小建	陈红生	胡月耕	盛旭军
顾问	吴云川	范照宏			

目 录

C O N T E N T S

第一单元 农家乐服务 / 1

- 课题一 农家乐概况 / 1
- 课题二 农家乐接待服务 / 4
- 课题三 农家乐餐饮服务 / 9
- 课题四 农家乐客房服务 / 14

第二单元 农家乐的特色定位 / 21

- 课题一 农家乡土文化 / 21
- 课题二 农家乡村景色 / 26
- 课题三 农家农事活动 / 32
- 课题四 农家休闲度假避暑养生 / 35

第三单元 农家菜制作基础知识 / 39

- 课题一 农家菜的原料 / 39
- 课题二 农家菜的原料加工 / 78
- 课题三 农家菜的刀工、配菜和冷拼 / 88
- 课题四 农家菜的烹调技术 / 94

第四单元 农家乐的经营与管理 / 104

- 课题一 农家乐的经营资质与经营条件 / 104
- 课题二 农家乐的经营策略与方法 / 105
- 课题三 农家乐的成本核算 / 112
- 课题四 农家乐的管理常识 / 115

第一单元

农家乐服务

农家乐从产生起就带有浓郁地方特点和民族风情,其内容丰富:吃农家饭,住农家屋,体验农村风情,享受特色文化,使游人增加了许多消费内容和方式,学到了很多東西;在山区吃土鸡、山野菜,在海边吃渔民烧制的地道的海产品,在牧区吃牧民加工的肉制品,喝不同风味的酒水,听风情各异的民歌,感受当地不同的民俗,使游人流连忘返。但是,有些地方对于农家乐的研究和管理跟不上,服务质量偏低,设施条件、服务规范、卫生条件较差,缺乏统一规划,难以形成有效的管理;农民对农家乐认识不足,特色保持不够,城市化现象正在蔓延。因此,加强接待人员的培训,提高服务质量,增加客人的满意度;加强烹饪技术、安全卫生、礼仪习俗、文化等培训,增强从业人员的服务意识、卫生意识和安全意识;打造优质休闲的度假环境已经成为农家乐发展亟待解决的重要问题。

课题一

农家乐概况

一、农家乐的起源

农家乐是一种旅游形式,也是生态旅游的一个分支,目前已成为现代城市居民旅游的重要组成部分。农家乐因其独特的山野环境、田园风光、民俗风情、民居美食、宜居气候和农事参与活动,吸引了越来越多的都市人到乡村休闲、度假、游览、避暑、体验。

在我国,“农家乐”一词出自南宋大诗人陆游的《岳池农家》中“农家农家乐复乐”的诗句,诗句中间的三字即为“农家乐”。

在国外,农家乐被称为“乡村旅游”,起源于 19 世纪的欧洲。中世纪时,欧洲大陆各国就已经开始有定期到乡村休闲度假的习惯。

我国的农家乐始于 20 世纪 50 年代。当时,为接待外宾的需要,河北省石家庄率先开展了农家乐旅游活动。20 世纪 70 年代初,在北京近郊四季青人民公社、山西昔阳县大寨大队出现了农家乐性质的政治性接待旅游活动。20 世纪 80 年代初,在深圳举办的荔枝节和贵州朗德上寨的民族风情旅游则是真正意义上的现代农家乐。但把这种旅游形式以“农家乐”来命名,则始于 1987 年的休闲之都——成都郊区龙泉驿书房村举办的桃花节。从此,各种形式、各具特色的农家乐在我国广泛地开展起来。

我国的农家乐随着旅游产业的壮大而逐步形成,各地的农家乐起步时间不一,多数在 20 世纪 90 年代中后期,“黄金周”的出现进一步推动了农家乐的发展。成都市三圣乡的农家乐是我国目前被公认发展得最早的农家乐。我国早期开发的历史文化景点、风景名胜区附近的家庭宾馆应是农家乐的原始雏形。

旅游专家综合旅游资源和地理位置的方法把农家乐划分为田园风光型农家乐,民俗文化、特色民居型农家乐,观光农业型农家乐,城市近郊休闲娱乐型农家乐,景区周边食宿接待型农家乐,综合休闲度假避暑观光型农家乐等形式。

二、农家乐的现状

农家乐发展迅速,从形成到现在短短 20 多年时间,已形成较大规模。据不完全统计,目前全国有 30 万家农家乐,发展规模较大的省份有浙江、四川、北京、河南、广西、湖南等。

目前,浙江省各地都把发展农家乐作为当地农村经济发展的有效途径,农家乐的竞争较为激烈。杭州市农家乐的发展有其自身的优势,如何发挥其优势实现可持续发展,关键是依托生态环境,以“土、特、纯”为重点,打造农家乐特有的风味;同时要转变观念,拓宽思路,摆脱依靠景区发展带动的单一模式,将农家乐作为休闲旅游建设的一个独特主体,努力成为吸引长三角城市居民前来休闲度假、居家养老的直接目的地,通过对接城市休闲和养老市场,培育相对固定的客源群体和服务对象。

虽然农家乐发展相当迅速,但是我们也要清醒地看到,随着其他景区接待能力和服务水平的提升,农家乐的进一步发展将受到制约。农家乐经营往往各自为政,“散、小、乱、弱”现象比较常见;旅游淡季与景区相互争夺客

源;公共产品普遍短缺,配套设施不完善;生态环境意识淡薄,随便丢弃生活垃圾的现象随处可见;服务项目比较单一,服务时间受到限制,消费时间主要集中在节假日;服务人员大多没有经过培训,服务不到位,而且还存在抬高价格宰客等行为。

三、农家乐的发展前景

随着物质生活水平的日益提高,人们的工作、生活节奏也不断加快,因此,返璞归真、回归自然已成为都市人所向往的生活。而农家乐可以让都市人远离城市的喧嚣,体验宁静淡泊的生活,所以具有较好的发展前景。具体来说,以下几种类型的农家乐发展前景较为广阔。

(一) 休闲度假型农家乐

休闲度假是都市人到农家乐旅游的主要目的,也是农家乐的主要经营内容之一,它的目的就是营造一种宽松、自然、舒适的环境,让游客放松心情,好好休息,休闲度假。为了使游客玩得尽心,可迎合游客的兴趣爱好广开思路,设计一些娱乐项目,如在农家乐小院放几张桌子,免费让游客玩扑克、打麻将、下棋,尽情放松。这种既省成本又不费心的娱乐项目,农家乐应尽力为游客提供。有的游客喜欢垂钓,有条件的农家乐可在庭院挖个鱼塘,或带他们到附近适合垂钓的地方。

(二) 避暑养生型农家乐

目前全球气候变暖,炎夏酷暑使都市人惧怕“赤日炎炎似火烧”的高温天气,虽然可借助空调调节室温,但长时间在空调环境中生活对人体的健康极为不利。因此,在炎夏季节很多都市人选择到清凉宜人的农家旅游避暑养生。为了使避暑养生的效果更好,农家乐在选址、户型、水源、绿化、设施等方面上都要好好筹划,下些工夫。

(三) 民风民俗型农家乐

都市人到农家乐旅游,感受当地的民风民俗,也是非常乐意的事情。有些农家乐结合景区活动,设置磨豆腐、打年糕、吊土酒、采野果、打山核桃等农事活动;有些农家乐请老农讲当地民俗传奇故事,请村姑唱当地民歌,组织当地人耍龙灯、打腰鼓;有些农家乐邀请客人进山寺烧香、拜山神、迎财神等等,都丰富了游客的旅游生活,使他们乐而忘返。

(四) 特色餐饮型农家乐

吃是旅游六要素(吃、住、行、游、购、娱)中的重头戏。特色餐饮型农家乐的餐饮要突出“农”味,保持绿色生态,开拓特色化。如临安天目山区农家

乐的“昌化豆腐干”、“茶香野兔”、“白果炖鸡”、“高坪清水鱼”等都是特色菜肴,深受浙沪游客的欢迎。当然,农家乐餐饮要定位于大众化,突出“土”字,突出“农”味,讲究“好吃不贵,精细实惠”,做到时尚、味美、价廉。经营农家乐,特色餐饮是持久生命力的源泉。

(五) 综合接待型农家乐

随着农村越来越富裕的发展进程,农家乐的接待档次也在不断提高,有许多农家乐已从单纯型的经营向复合型的综合接待型转变。有的农家乐的经营项目已不再限于吃吃住住、走走玩玩,而是向集休闲、度假、避暑、观光、养生为一体的新型综合型多功能方向发展。有的农家乐配有大巴、小巴等交通工具,设有会议室、乒乓球室、舞厅、室外游泳池等工作娱乐场所,能接待数十人的会议。如临安太湖源镇白沙村的太子瀑山庄等都可称之为“现代的农家乐”。

课题二

农家乐接待服务

案例

精美的凉亭、古色古香的长廊、奇特的鱼池……走进长兴县林城普源酒楼时,我们发现这家开张不到一年的农家乐已颇具规模,而它的老板竟然是毕业不到一年的女大学生吴妃。毕业于湖州职业技术学院市场营销专业的吴妃说:“现在的人都喜欢环保、绿色、健康,希望在娱乐的同时能够享受大自然。现在城里人开始大量往乡下走,从酒吧走向公园,从室内走向室外,这是未来的发展趋势,我觉得农家乐市场空间很大。”为了做好农家乐酒楼的老板,吴妃从基层学起,从每个细节学起,她做过服务员、点菜员、传菜员、收银员等工作,在实践中不断地锻炼自己、提升自己。吴妃说:“每一个到这里来的顾客,我们都会按照他们的口味特点给他们配菜、烹制,对顾客的服务我们要求做到最好。”开酒楼就是要注重服务,这点是吴妃在农家乐经营中首先学到的。由此可见,接待服务质量的好坏在农家乐的经营中起到了举足轻重的作用。

农家乐大多数是农民一家一户经营的,其消费季节性强,客源不稳定。农民既是经营者、管理者,又是服务员。像吴妃这样的大学生开农家乐的毕

竟是少数,大多数人未经过培训,服务比较简单,以满足游客基本的吃、住及其他简易娱乐消费为前提,随意性强,服务不规范。目前随着农家乐经营竞争的日趋激烈,消费者自我保护意识的增强,到农家乐休闲度假的客人对农家乐服务质量的要求越来越高,而服务质量的提高有赖于农家乐从业人员素质的提高,也有赖于农家乐经营理念的创新,而展现淳朴、厚道的农家本色正是农家乐所追求的经营理念。因此,农家乐经营管理者应树立正确的观念与意识,改善服务态度,更新服务知识,提高自己的素质。经营者的素质要求体现在以下几个方面。

一、基本素养要求

(一) 必备素质

从事农家乐旅游经营活动应按国家规定,依法取得营业执照及其他相应的许可。同时,农家乐旅游服务从业人员应具备良好的职业道德和专业技能。从事饮食业及其他直接为游客服务的人员,应按国家规定取得有效的健康合格证明。农家乐在旅游经营活动中应当依法经营、公平竞争、诚实守信,出售的商品和服务收费应当明码标价,货真价实。

只有具备了上述前提条件,才能在家里接待四方宾客。作为农家乐的经营者还应坚持正确的政治立场,在服务接待工作中严格遵守外事纪律,讲原则,讲团结,顾大局,不做有损国格、人格的事。

(二) 知识素养

农家乐的经营者必须认识到服务专业知识对提高服务质量的重要作用,从多方面学习有关宾馆、饭店业的经营管理知识和相关的专业知识,并在农家乐的经营中不断开拓创新,形成良好的经营理念,培养自己的优良品德。

二、服务态度要求

(一) 主动

农户及有关服务人员应牢固树立“客人至上、服务第一”的专业意识,在服务工作中,应时时处处为客人着想。客人在农家乐住宿期间,服务人员应做到眼勤、口勤、手勤、脚勤、心勤,在客人要求之前就把服务工作做好。

(二) 热情

遵守职业道德,对游客礼貌、热情、友好,能满足游客的服务要求。与客人见面时,要做到面带微笑、端庄稳重、语言亲切、诚恳待人,像对待家里人

一样热情、亲切,充分体现淳朴的农家本色。

(三) 耐心

农家乐的经营者与服务人员在接待各种不同类型的客人时要有耐心,态度要和蔼。经营者应善于揣摩不同客人的消费心理,对他们提出的所有问题应耐心解答,百问不厌,并能虚心听取客人的意见和建议。与客人发生矛盾时应有较强的自律能力,做到心平气和,耐心沟通。

(四) 周到

农家乐经营者在客人到来之前应做好充分的准备工作,并对服务工作做好细致、周到的计划;在服务时,应仔细观察、及时发现并满足客人的合理需求;在服务后,应主动征求客人的意见或建议,并及时反思,以便将服务工作做得更好。

三、服务知识要求

由于农家乐的经营者专业知识水平有限,经营管理不够规范,更缺乏专业管理人才,这给农家乐的规模化发展带来一定的限制。因此,农家乐的经营者及有关服务人员应具有较广博的基础知识,专业知识及相关知识。

(一) 基础知识

基础知识主要包括服务意识、礼貌礼节、职业道德、安全与卫生、服务心理学知识等等。这方面知识的加强主要通过通过对在职人员的培训,可以采取理论教学和实践操作相结合的方式,有意识地对服务人员分层次进行培训。

(二) 专业知识

农家乐属于宾馆、饭店服务行业的范畴,所以经营者必须具备一定的专业知识和能力,主要有接待服务中的各岗位职责,服务工作的程序,餐厅、客房、厨房设备设施的使用与保养,农家乐的服务内容与管理能力,以及与客人的沟通技巧等。当代大学生有理论基础,有自主创业的激情和冲劲,但是实践经验相对缺乏,农家乐的经营者们可以积极创造与大学生合作的机会,以提升农家乐从业人员的专业知识和服务水平,并设法留住人才。

(三) 相关知识

与农家乐经营服务相关的知识主要有法律常识,历史地理知识,各个地区的习俗和礼仪知识,游客突发疾病时的急救知识,有关本地区及周边地区的土特产、旅游景点及交通知识等。应加强对服务从业人员急救知识的培训,以备在发生突发事件的时候,可以在急救的黄金时间中赢得机会,弥补农家乐在地理位置上离医院较远的不足。

四、服务能力要求

农家乐经营人员在经营工作中应具备以下服务能力。

（一）语言能力

语言是人与人沟通、交流的工具。说一口标准的普通话对于经营农家乐的农户来讲是比较困难的,尤其是那些上了年纪的农户。据调查,农家乐的经营者们大多是文化水平较低、方言口音较重的农村家庭妇女。随着旅游业的蓬勃发展,集观光、休闲、度假为一体的农家乐品牌服务正广受城市出游者的欢迎,所以经营者们要学会最常见的接待礼貌用语,可以无障碍地与来自全国各地的客人交流。

（二）应变能力

在农家乐的服务工作中,客人的需求比较多样,在服务工作的过程中难免会出现一些突发事件,如客人投诉、醉酒、停电、停水等。这就要求经营者必须具有灵活的应变能力,遇事冷静,及时应变,妥善处理,充分体现农家乐“宾客至上”的服务理念。

（三）推销能力

“土”是农家乐存在的基础。餐饮是土的,以保持农家菜的原有风味;还有土鸡、土鸭、土鹅、土猪、野生鱼、野菜,以及自种的菜、自做的豆腐、自酿的酒,一切都是原生态的。作为农家乐的经营者及服务人员,应根据客人的爱好、习惯及消费能力灵活推荐农家菜,推销自制的土特产,如笋干、茶叶、山核桃、甘薯等。

（四）技术能力

技术能力是指不同岗位服务人员接待客人时所具备的技巧和能力,如厨师的烹饪技术、餐厅服务员的服务技能、接待人员的接待技巧等等。要想做好农家乐的接待服务工作,就必须掌握娴熟的服务技能,并灵活自如地加以运用。

（五）观察能力

农家乐的经营者及服务人员在为客人服务时应具备敏锐的观察能力,随时关注客人的需求并及时给予满足。

（六）记忆能力

据农家乐的经营者介绍,他们接待的客人中有很很大一部分是老客户。由于有些农家乐经营者经营得好,给客人留下了良好的印象,于是老客人带新客人,形成了良性循环。若主人有良好的记忆能力,能记住来过的客人,

甚至记住他们各自的喜好,就会给客人带来亲切感和心理上的自我满足感。

(七) 自律能力

自律能力是指农家乐的经营者在工作过程中的服务意识和自我控制能力。某农家乐曾发生过这样的事情:一对夫妻在该农家乐居住了几天后又到一个新的旅游景点游玩,却发现照相机不见了,便返回寻找,农家乐主人称没看见,结果导致客人投诉。因此,客人离开农家乐时,主人应提醒客人带好自已的物品,并检查房间有无客人遗忘的物品,发现后应及时送还给客人;礼貌地向客人道别。

(八) 服从与协作能力

作为农家乐的主人或经营管理者,应与服务人员齐心协力、相互配合、共同承担,完成服务接待工作。服务人员之间也应相互配合,如厨师与餐厅服务员相互配合,餐厅服务员与客房服务员相互配合,联系人与接待人相互配合等等。

五、身体素质要求

良好的身体素质是做好农家乐服务工作的基本条件。无论从事餐厅服务工作,还是客房卫生的清扫工作,接待人员必须身体健康,定期体检,取得卫生防疫部门颁发的健康证。

六、基本原则和基本要求

在做好接待服务工作的同时,农家乐从业人员还应该遵循以下基本原则和基本要求。

(一) 接待服务基本原则

1. 接待游客不分种族、民族、地区、性别,一视同仁。
2. 尊重游客的民族习俗,不损害民族尊严。
3. 遵守职业道德,对游客礼貌、热情、友好,能满足客人的服务要求。
4. 遵守国家的法律、法规,严禁提供黄、赌、毒等违法项目,切实保护游客的合法权益。

(二) 接待服务人员基本要求

1. 身体健康,无传染性疾病,持有健康证。
2. 仪表端庄、大方,着装整洁。
3. 态度温和,文明用语,礼貌待客。
4. 服务热情,诚实守信,宾客至上。

5. 能提供必要的旅游信息咨询服务。
 6. 应经过岗位技能和业务知识培训,具有相应的业务知识和技能,并能熟练运用。
 7. 接待期间,不得索取小费。
- 总之,作为农家乐的经营者只有具备以上的素质要求和基本要求,并遵循接待服务的基本原则才能规范有序地开展农家乐的经营活动。

课题三

农家乐餐饮服务

案例

临安市昌西地区一家农家乐的老板娘向我们介绍说:“周末到我们这里来吃饭住宿的主要是上海、杭州、南京、苏州等地的游客。他们选择去哪家农家乐,首先注重的是该农家乐周围的环境是否优美,其次是房间的条件设施是否齐全,再次是讲究菜肴的农味、土味。他们对农家乐的卫生状况要求很高,但对餐饮食物的档次要求反而不高,比如山上生长的一些野菜,或者地里种的土豆、番薯、玉米、老南瓜等,都是他们喜爱的食品。”

当地农家乐的经营者普遍认为,农家乐要体现“农”字,即农村风光、农舍民情、农家饭菜、农事活动,这些才是吸引城里人的法宝。农家乐的发展还应在“鲜”字上下工夫,即吃在农家要吃新鲜、无污染的绿色食品;住在农家要住干净整洁的房间;行在农家要选择具有新鲜感的代步交通工具;娱在农家要体现出农家文化的内涵,玩得新鲜;购在农家要买丰富新鲜、货真价实的土特产品。

由此可见,农家乐虽然开在农村,但是它的客源基本上来自于大城市,城里人对农家乐的服务要求不亚于城市里的宾馆和酒店,而且他们对农家乐提供的菜肴、食品要求更加环保、营养;对各方面的卫生状况要求更为苛刻。所以农家乐提供的消费服务要突出农家特色,价位要适度,尤其要注重饮食、住宿的卫生和安全,让游客吃得放心、玩得开心,乐于再来。农家乐的服务一定要城市化,这样农家乐才能真正“乐”大家。

一、餐饮服务要点

随着现代旅游业的快速发展,旅游消费市场日趋丰富和多样化,以“吃农家饭、住农家屋、享农家乐、观农家山水”为主要内容,以回归自然、放松身心为目的的乡村旅游逐渐受到市场和社会的广泛关注与认同,农家乐在城市郊区和周边农村逐渐兴盛起来。农家乐的兴起既丰富了城市居民的闲暇生活,拓宽了农民的致富门路,又带动了假日经济的发展,取得了较好的社会效益和经济效益。但是,面对节假日不断涌入乡村的游客,许多农民朋友却不知如何进行接待服务,尤其在餐饮经营上体现得更加突出。从经营成本等方面考虑,农家乐不可能聘请专业厨师,但餐饮服务的水平又直接影响着农家乐的发展,需要提供有针对性的引导和帮助。农家乐的餐饮经营应注意以下几点。

(一) 服务人性化

许多农家乐的管理人员和服务人员一开始往往会对客人提出的所有要求都满口答应,但是由于农家乐的服务人员较少,一旦忙起来,客人的要求就不能够及时满足或者根本无法满足,这样就会给客人留下不好的印象。所以农家乐服务人员应根据实际情况为客人提供服务,如果在现有条件下难以满足客人的要求时,应学会合理拒绝。在客人用餐时,服务人员不能远离,要及时为客人提供服务。

(二) 器具统一化

与居家自用不同,游客用餐讲究的是协调与舒适。但许多农家乐餐馆使用的餐桌、餐椅、餐具不统一,往往会看到颜色、式样各异的桌椅和餐具,使餐馆看上去不整齐、不美观。因此,农家乐经营者需根据自己的接待能力配备相应数量的统一的餐具和器皿,如果使用具有地方特色的餐具效果会更好。

(三) 卫生安全化

农家乐的厨房必须采取各项卫生措施,保证食品卫生与安全。生菜与熟菜应分开放置,饮用水和清洁用水要分开,面粉、米、油、调料等储藏间也要防潮、防鼠、防霉变,仓库要禁止外人出入。农家乐要吸引客人,用餐环境必须干净整洁,最好有专门的餐厅,条件不好的也可以将自家庭院开辟出来作为餐厅,但必须做好灭蝇、灭蚊、防尘、防风沙措施。

(四) 菜肴本土化

都市人吃惯了山珍海味,到乡村旅游多为了寻求绿色和自然,因此,农家菜并不是越高档、越贵就越好。农家乐的菜肴一定要突出民间、农家的特色,