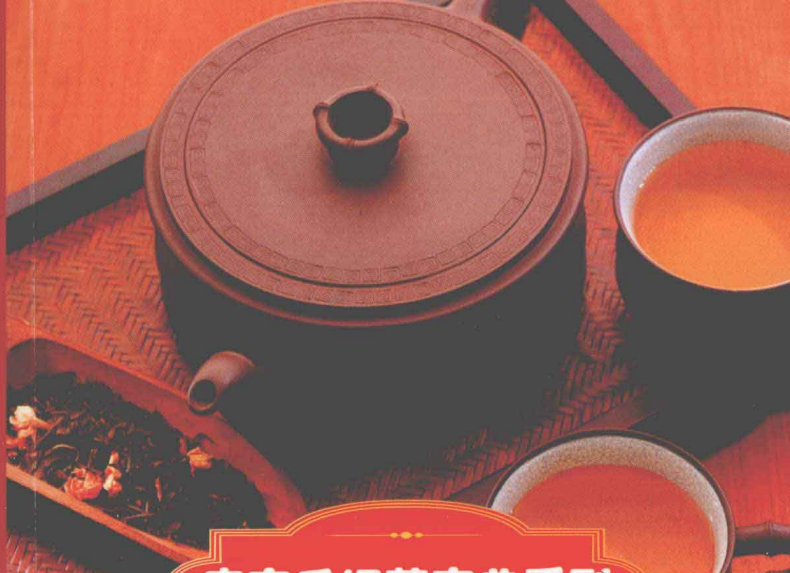




农家乐经营宝典系列

Nongjiale Jingying Baodian Xilie

农家乐经营 管理

Nongjiale Jingying Guanli
88 Wen

88



章志平 编著



浙江工商大学出版社
Zhejiang Gongshang University Press



农家乐经营管理 88 问

章志平 编著



浙江工商大学出版社

图书在版编目 (CIP) 数据

农家乐经营管理 88 问 / 章志平编著. — 杭州: 浙江工商大学出版社, 2010. 10

(农家乐经营宝典系列/楼铁涛, 陈德泉主编)

ISBN 978-7-81140-207-0

I. ①农… II. ①章… III. ①农村—旅游业—经济管理—中国—问答 IV. ①F592-44

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2010) 第 208126 号

农家乐经营管理 88 问

章志平 编著

责任编辑 任晓燕

责任校对 张振华

封面设计 刘 韵

责任印刷 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)

(Email: zjgsupress@163.com)

(网址: <http://www.zjgsupress.com>)

电话: 0571-88904980, 88831806 (传真)

排 版 杭州中大图文设计有限公司

印 刷 杭州广育多莉印刷有限公司

开 本 787mm×960mm 1/32

印 张 5.5

字 数 80 千

版 印 次 2010 年 10 月第 1 版 2010 年 10 月第 1 次印刷

书 号 ISBN 978-7-81140-207-0

定 价 11.00 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

农家乐经营宝典系列

编写委员会

主任：楼铁谔 陈德泉

副主任：项良 石骏

委员：（排名以姓氏笔画为序）

陈建中 杨魁勇 周洪星

柴林 章志平

总 序

随着节日假期的增多,交通条件的改善,人民生活水平的提高,出行旅游、休闲娱乐正越来越成为人们生活的重要组成部分。作为修身养性的一种途径,休闲已成为人们生活的新方式、旅游发展的新趋势。以拥抱生态绿色自然、呼吸清新空气、流连田园风光、体验农家乐趣为特色的农家乐,更是受到越来越多人的推崇,成为休闲旅游的好形式。

绍兴最早的农家乐始于 21 世纪初。那时的城里人约上三五个亲朋好友,选择“并无车马喧”的农村,或垂钓,感受渔翁情怀;或采摘,领略农耕风情;或品香醇米酒、山味野菜,享受农家美味;或下棋品茶、聊天会友,品味乡土生活……农家乐这种崭新的休闲方式,在市民的热捧中如雨后春笋,迅猛发展,显示出了旺盛的生命力和强势的市场需求。几年下来,以“文化名士乡,稽山鉴水景,越乡农家情”为品牌的绍兴农家乐,正在成为城乡一体化发展的重要连接点、扩大国内消费的重要支撑点和农民收入的



重要增长点,在推进城乡统筹发展、优化城乡经济结构、改善城乡生态环境等方面发挥着独特的作用。

作为新生事物,农家乐在发展过程中,也出现了产品同质、服务低档、项目单一、发展无序等问题,以致“农”的特色不突出、“家”的氛围不浓厚、“乐”的文章不充分。这些问题的解决,既需要农家乐管理部门的深入研究、积极引导,更需要农家乐的投资者、建设者、管理者自身加强学习,并在实践中不断探索提升。

浙江农业商贸职业学院与绍兴市农业和农村工作办公室联合组织编写的“农家乐经营宝典系列”,可以说是应运而生。这套书通俗易懂,娓娓对答,注重理论阐述与案例分析相结合,紧扣农家乐发展脉搏,对农家乐经营管理者和从业人员,以及有志于发展农家乐的创业者,可以起到解惑释疑、少走弯路的作用。

谢谢对农家乐倾注了满腔热情的这套书的组织者,也谢谢付出了辛劳汗水的编写人员!

衷心祝愿农家乐越来越红火!

绍兴市人民政府副市长

冯建荣

2010年10月28日

前 言

农家乐是新兴的旅游休闲形式,目前发展迅速。农家乐的兴起,不仅促进了农村旅游,对调整农村产业结构、发展区域经济、加快农业市场化进程发挥了积极的作用,农家乐还带来了消费收入的增长,以及产品信息、项目信息 and 市场信息的流通,这些无疑为当地经济的发展提供了契机。总体上看,农家乐休闲旅游业的发展势头良好,已成为农业农村经济发展的新亮点和农民增收新的增长点。但我们也要清醒地看到,目前农家乐仍处于培育阶段,整体发展水平较低,存在着一些亟待解决的问题和制约因素。表现为:一是经营户在经营管理上缺乏管理方面的技能,有些农户服务质量低,“软件”投入太少,管理水平不高,专业技术人员和 service 管理人才对农家乐了解不够,很多人不愿到农业旅游园区工作,一定程



度上影响了行业的整体发展；二是功能单一，经营方式雷同多、内涵延伸不够；三是缺乏宣传，知名度不高，氛围不浓，品牌效应不明显；四是基础设施配套薄弱，管理水平和经营服务水平亟待提高。其中尤其薄弱的是经营者和从业人员的经营管理水平不高严重地制约了农家乐的发展。为此本书试图给他们的经营管理工作一个指引，成为他们的口袋书。

本书充分考虑到读者的情况和农家乐运行的实际情况，采用问答的形式编写，内容力求贴近行业实际；增加了典型的案例分析，使读者能从中领悟到实际的指导效果。全书分为七个项目：项目一主要介绍农家乐的一般知识；项目二介绍农家乐的调研与开办程序；项目三介绍农家乐的环境与项目设计；项目四介绍农家乐的经营管理技巧；项目五介绍农家乐的定位与促销方法；项目六介绍农家乐的员工培训；项目七介绍农家乐的安全管理。本书可作为农家乐经营者和从业人员的培训教材，也可作为相关有兴趣人员的自学用书。

编者衷心感谢绍兴市农办领导和浙江农业商贸职业学院领导的大力支持，同时在编写过程中引用



了一些研究成果和数据,在此一并向作者表示感谢!书中案例有些内容部分进行了删减,未经作者同意,在此表示歉意!由于编者水平有限,书中肯定有许多不完善之处,敬请各位读者和各方面的专家批评指正。

章志平

2010年10月

目 录

项目一 认识农家乐	1
※1. 发展农家乐有什么好处?	8
※2. 为什么城市居民喜欢农家乐休闲旅游?	10
※3. 经营农家乐可以仿照哪些类型?	11
※4. 经营农家乐要避免哪些问题?	12
※5. 发展农家乐需要哪些条件?	14
※6. 农家乐的制胜法宝是什么?	16
项目二 农家乐的调研与开办程序.....	19
※7. 怎样调查顾客情况?	22
※8. 怎样调查竞争对手?	25
※9. 农家乐常见的调查方法有哪些?	25
※10. 怎样做市场调查?	26
※11. 农家乐开办前要考虑哪些事情?	27
※12. 办农家乐需要哪些手续?	28



※13. 办理营业执照要准备哪些材料?	28
※14. 怎样办理个体工商户营业执照?	30
※15. 怎样办理税务登记?	31
※16. 还需要办理哪些手续?	33
项目三 农家乐的环境与项目设计	36
※17. 农家乐设计时要注意哪些问题?	42
※18. 如何设计农家乐的建筑景观?	43
※19. 怎样利用原始的农家用具?	44
※20. 怎样设计农家堂屋?	45
※21. 怎样设计农家客房?	45
※22. 为什么要做农家乐的形象设计?	46
※23. 农家乐旅游功能的设计包括哪些环节? ...	
.....	47
※24. 如何设计农家乐的体验项目?	49
项目四 农家乐的经营管理技巧	52
※25. 农家乐的管理包括哪些基本要求?	59
※26. 人性化的服务就是满足客人的要求吗? ...	
.....	59
※27. 为什么器具要做到统一而且有特色?	
.....	60
※28. 怎样做到卫生安全?	60
※29. 开发农家菜应该注意什么?	61



※30. 怎样管理农家乐的菜肴?	61
※31. 农家乐经营者的管理职责有哪些?	62
※32. 餐厅经理的管理职责有哪些?	64
※33. 餐厅领班的管理职责有哪些?	65
※34. 餐厅服务员的工作有哪些?	65
※35. 餐厅迎宾员的工作有哪些?	66
※36. 餐厅传菜员的工作有哪些?	67
※37. 服务员的班次怎样安排?	67
※38. 什么是“五常法”(5S)管理?	68
※39. “五常法”管理具体该如何理解?	69
※40. 优秀的管理者应该怎么做?	70
※41. 农家乐的现场管理有哪些要求?	71
※42. 服务管理要注意哪些环节?	72
※43. 怎样管理和指导新员工?	73
※44. 如何管理餐饮部前台与厨房的关系?	73
.....	73
※45. 如何进行餐饮成本管理?	74
※46. 如何有效管理下属?	75
※47. 营业时停电了怎么办?	76
※48. 顾客投诉了怎么办?	76
※49. 怎样和顾客打交道?	78
※50. 农家乐餐饮管理应注意哪些细节?	79
※51. 怎样经营自己的农家乐?	82



※52. 农户经营农家乐时最忌讳什么?	83
※53. 农家乐餐饮经营要注意哪些细节?	83
※54. 农家乐餐饮经营如何突出“绿色”?	85
※55. 农家乐如何开发“绿色产品”?	86
※56. 为什么说连锁经营对农家乐有好处?	87

项目五 农家乐的定位与促销方法..... 89

※57. 农家乐的定位是什么?	97
※58. 为什么开店之前要确定经营定位?	97
※59. 农家乐如何定位?	98
※60. 为什么要做形象策划?	99
※61. 农家乐怎样突出自己的特色?	100
※62. 怎样宣传自己的特色?	102
※63. 如何打造招牌菜?	103
※64. 如何制定价格?	105
※65. 农家乐如何巧做广告?	106
※66. 农家乐的推销包括哪些因素?	107
※67. 菜单促销应注意哪些问题?	108
※68. 怎样做服务促销?	109
※69. 农家乐点菜推销怎么做?	109
※70. 农家乐如何做促销? (农家乐促销 22 招)	110



项目六 农家乐的员工培训	117
※71. 农家乐的培训怎么做?	121
※72. 什么时候需要培训员工?	122
※73. 培训前要做哪些准备工作?	122
※74. 农家乐基础知识培训包括哪些内容?	123
※75. 农家乐从业能力培训包括哪些内容?	124
※76. 怎样制订农家乐培训计划?	125
※77. 如何实施农家乐培训?	125
※78. 如何检查农家乐培训的效果?	126
※79. 农家乐员工培训的形式有哪些?	127
※80. 员工培训的窍门是什么?	128
项目七 农家乐的安全管理	130
※81. 如何保证游客的财物安全?	134
※82. 如何保证游客的人身安全?	135
※83. 开设农家乐有哪些消防安全标准?	136
※84. 如何保证农家乐的消防安全?	137
※85. 农家乐应准备哪些应急药品?	138
※86. 农家乐怎样做到食品安全?	138
※87. 厨房安全有哪些注意事项?	140
※88. 如何做到安全管理无事故?	142



附录一

浙江省农家乐餐饮卫生许可条件	144
----------------------	-----

附录二

绍兴市市级主题农庄认定办法(试行)	151
-------------------------	-----

项目一 认识农家乐



案例导入

绍兴“山娃子”农庄的经营之道

绍兴稽东镇是典型的山区农业大镇,“茶、竹、榧”为当地农民的主要收入来源,而“山娃子”农庄就处于一个山清水秀,得天独厚的大环境里。绍兴县山娃子农庄创建于 2004 年。它位于绍兴县稽东镇裘村,占地 250 亩,距绍兴市区 26 公里。建有 200 亩山地无公害蔬菜示范基地,基地周围无工业污染,昼夜温差大,有利于蔬菜营养积累,因此蔬菜的品质特别好。种植南瓜、茄子、蕃茄、青瓜、娃娃菜等高山反季蔬菜,在大云市场、桂园畈等地设直销店,直接将蔬菜销售给绍兴市民,深



受广大消费者青睐。基地 2004 年被认定为浙江省无公害蔬菜基地。在“山娃子”农庄的带动下，稽东镇已有 20 多户农户开始种植高山蔬菜，面积约 100 亩，由“山娃子”统一供种、统一收购、统一销售，农户取得了明显的成效。

在“山娃子”农庄的带动下，全县掀起了农庄经济建设热潮，农庄经济如雨后春笋，发展势头迅猛。“山娃子”农庄开发的高山无公害蔬菜和珍禽、家畜的规模养殖为山区农民增收开辟了新的途径。随着市民生活水平的提高，人们对农产品的质量 and 安全问题也更为关注，但在城市化进程中，市、县两级原有的蔬菜基地大部分被征用，规模不断缩小，因此，“山娃子”山地无公害蔬菜基地建设正是适应了这种新形势、新调整，既可以解决市民“菜篮子”供应，也是发展山区经济，带动农户致富的有效途径。“山娃子”蔬菜基地在市区大云市场、塔山农贸市场设有两个直销点，与市电力局等 4 家单位订有长期供销合同，全年生产无公害蔬菜 300 吨。在其示范带动下，全镇今年将发展高山无公害蔬菜基地 500 亩，成为市、县重要的“菜篮子”基地。

“山娃子”农庄不但办得有声有色，蔬菜示范