

浙江省农家乐规范管理提升发展对策分析

孔朝阳¹，吕月珍²

(1. 浙江省农业和农村工作办公室，杭州 310025；

2. 杭州市科技信息研究院，杭州 310001)

【摘要】农家乐规范管理有利于服务质量的提高、营销方式的改进、环境保护的增强和设施建设的改善，是农家乐实现快速提升的有效途径。以浙江省为例，对规范管理对提升农家乐发展的重要意义，规范管理的积极作用和现实工作中存在的问题进行分析，并提出相应对策建议。

【关键词】规范管理；提升发展；农家乐；浙江

【中图分类号】F123.9

【文献标志码】A

【文章编号】1673-291X (2011) 07-0212-02

引言

浙江省农家乐休闲旅游业发展五年来，给浙江农村发展带来了巨大的经济效益，仅 2009 年，全省农家乐休闲旅游业接待游客 6412.1 万人次，直接营业收入达 44.34 亿元，游客在农家乐购买农产品等收入达 4.7 亿元。为了加强和改善对农家乐的管理，推进农家乐标准化、规范化建设，浙江省先后出台了《浙江省省级农家乐特色村认定办法》、《浙江省省级农家乐休闲旅游示范点认定办法》、《农家乐经营户(点)旅游服务质量星级划分与评定》等政策文件；还积极培育发展农家乐行业协会、专业合作社、旅游服务中心等组织，制定会规民约，营造公平环境，规范竞争行为，充分发挥其自我服务、自我管理、自我约束作用，对促进农家乐休闲旅游业规范化发展有着积极作用。但农家乐休闲旅游业作为一项新兴产业，许多管理和发展问题还存在无法可依的现象，或者是原有规定不合时宜；同时，农家乐规范管理的监管也存在许多空白。因此，农家乐行业标准和运行规则，监管方式以及农家乐自身发展条件等各个方面还需进一步完善和规范。

一、规范管理对提升浙江农家乐发展的重要意义

浙江省农家乐数量不少，单体水平全国一流，但整体效果一般。因此，规范农家乐管理、提高农家乐经营服务水平是实现浙江农家乐整体提升的有效途径。规范管理对提升浙江农家乐发展有着十分重要的意义。

1. 培育精品农家乐整体提升农家乐形象。农家乐休闲旅游是一种新型的旅游形态，兴起时间比较短，农家乐项目中成规模、有影响的还比较少，相当一部分旅游者还不是很了解，只是在媒介上了解到，市民对农家乐休闲旅游缺乏感性认识，大部分农家乐休闲旅游区处于同质化，影响了农家乐休闲旅游市场的进一步拓展。培育精品及高星级农家乐有利于整体提升农家乐形象。

2. 加大扶持力度促进集群发展。零散发展只能让农家乐休闲旅游业步履维艰，各级各部门要扶持建设一批“农家乐休闲旅

收稿日期：2010-11-26

作者简介：孔朝阳（1973-），男，江西鹰潭人，公务员，从事农村经济研究。

游特色小镇”、“农家乐特色精品示范区”、“农家乐精品线路”等，推进农家乐集群发展，发挥集群效应。

3. 健全协调机制规范服务监督。农家乐休闲旅游集餐饮、住宿、娱乐于一体，对卫生、安全、消防、文化娱乐等方面的要求较高。农家乐休闲旅游管理涉及到农业、旅游、工商、卫生、消防、公安、环保、文化等多个职能部门，而在实际工作中，目前还未形成较为健全的协调机制，因此，出现了发展不规范、服务不规范、监督不规范的现象。

4. 加强环境保护解决清洁卫生问题。部分地区的农家乐休闲旅游卫生状况难以令人满意。一些农家乐厨房设备简陋，基本消毒设施缺乏；排污排水通道不畅，各种生活用水随意排放；生食熟食混放，从业人员也缺乏必要的健康保证等。这种发展状态对农家乐休闲旅游来说实际上是一种破坏性力量，必将导致环境的恶化，乡村风貌的破坏，产品质量的低劣。

二、浙江省农家乐规范管理现状分析

浙江省委省政府高度重视农家乐休闲旅游业的发展，近几年来多次专题开会、下发文件部署工作。2010年8月26日，赵洪祝书记在全省村庄整治建设现场会上，明确提出“把农家乐休闲旅游业培育成为增加农民收入、改善农村生态的大产业”。吕祖善省长也提出，“要鼓励农民发展服务业，特别要支持发展农家乐休闲旅游业、庭院经济等特色产业”。浙江省各县市也普遍加强了对农家乐休闲旅游工作的领导和指导，建立协调组织，出台政策措施，安排专项资金。

（一）农家乐规范管理的积极作用

1. 品牌培育有力。规范管理使得农家乐经营者品牌培育意识增强，大力发展品牌，促使一批龙头示范和带动作用较高、发展前景较好的农家乐向精品农家乐发展，推进了浙江农家乐特色品牌创建。

2. 服务水平提高。规范管理要求从业人员进行旅游接待服务基本知识培训，并设置旅游服务质量投诉电话和意见簿，促进了农家乐人性化交流式服务发展。

3. 安全管理重视。农家乐经营者根据农家乐星级划分与评定要求，制定游客安全事故及突发事件应急预案等，使农家乐的管理更加规范和安全。

4. 设施建设改善。农家乐经营者加强了对经营场地建设，改善了农家乐的基础设施和服务设施条件，使游客有了一个更舒适、良好的旅游环境。

5. 环境保护加强。农家乐经营者对生活污水及垃圾进行集中收集有效处理，保护好经营服务活动周边自然资源、生态环境和特色建筑物。

（二）规范管理中农家乐发展存在的问题

1. 管理体系滞后。农家乐休闲旅游发展缓慢的一个重要原因是经营管理体系滞后，缺乏科学的规划和设计，而且管理及工作人员主要是以当地居民为主。由于他们的文化水平较低，导致服务质量较差，生态环境意识淡薄。

2. 配套设施不全。旅游区内参与性的娱乐项目相对较少，在有些农家乐休闲旅游景区内游客只能“走走、看看”，不能亲身体会农业劳作与收获的乐趣，达不到农家乐休闲旅游全面放松、休闲的效果。

3. 集群发展不足。目前，浙江省大多数地方农家乐布局比较分散，即使相对集中的区域，也缺乏整体策划和规划，缺乏明

确的主题，各家农家乐之间缺乏有机关联和分工协作，难以形成区域品牌效应。

4. 瓶颈制约严重。浙江省多数农家乐远离城镇，往往在建设用地规划红线以外，甚至在农用地中间，按照现有规定，土地利用规划和成片出让都很难办到。

5. 带动能力不强。一些农家乐纯粹是路边饭店，相关配套产业发展滞后，也没有与农业、农民、农居等形成产业链，在“食、住、行、游、购、娱”旅游六要素中，后三项内容开发不足，仍停留在吃饭打牌的初级阶段，带动能力不强。

6. 清洁卫生较差。通过调查发现游客比较关心旅游景区的环境、卫生状况，对部分地区的农家乐休闲旅游卫生状况难以令人满意。园内水池中果皮、纸屑随处可见，而且园内也没有为游客提供休息的场所，这些都会给景区的生态形象大打折扣，降低游客的旅游兴趣。

三、浙江省农家乐规范管理提升发展的对策建议

规范农家乐经营管理，有利于调动农家乐经营者的积极性和创造性，营造积极有序的农家乐发展环境，推动农家乐提升发展。本文在分析农家乐规范管理实践工作的基础上，对农家乐规范管理提升发展提出以下几点建议。

1. 加强充实各级农旅办管理人员。近几年来，浙江各级农旅办的建设在党委和政府的关心和指导下，完善机构建设，健全工作网络，做了大量艰苦细致、富有成效的工作，取得了农家乐休闲旅游业经营显著成绩。但是，由于农家乐休闲旅游业的内容涉及规划设计、信息宣传、报表统计、精品培育、评星授星、项目批复等，农旅办一般设在农办系统经济发展处（科），经济发展处（科）工作量大，而人员编制只有三四人。各级党委和政府要量事加强农办系统经济发展处（科）队伍建设，壮大农旅办工作队伍。有条件的可以在农办单独设立农家乐产业处（科），强化队伍建设，增强工作活力，是做好农家乐休闲旅游业工作的基础。

2. 完善农家乐服务标准体系建设。首先要注重农家乐的标准化工作建设，标准化工作的推行对规范和提升农家乐经营必将起到积极作用，保证农家乐的健康发展。农家乐的规范和提升应从准入制度入手，从颁布标准入手，将鼓励与发展相结合，避免走弯路。其次要完善星级农家乐划分与评定内容和质量标准，分门类别细化评星内容，逐步建立完善适应不同类型星级农家乐发展的标准体系，提升规范化水平，引导和促进星级农家乐业标准化、精品化、特色化发展。

3. 引导农家乐丰富营销手段。农家乐休闲旅游以家庭、商务人员为主要对象，对旅游时间的选择，多在双休日、节假日，因此，对国内旅游者来说，春节前后、元旦前后、“五一”前后、国庆前后以及学校放寒暑假期间，成为休闲旅游的主要时间。农家乐经营者要会选择时间宣传，采取互联网营销和传统营销紧密结合起来，扬长避短，策划一些活动，扩大知名度。如与电视台、报社、广播电台等媒体合作，做一些专题采风；与旅行社联手，组织主题旅游或亲子体验活动；到长三角大中城市，开展专场推介会，展示民间文化魅力；根据产业特点，举办四季农事节庆活动；利用“浙江农家乐”网站、浙江农民信箱和其他旅游网站等网络平台，促进供需对接；与汽车 4S 店、车友会、俱乐部合作开展激情自驾游活动等，让游客全方位了解农家乐，打响浙江农家乐品牌。

4. 做好农家乐精细化产品。农家乐休闲旅游发展拉动了农产品消费，文化娱乐、运动休闲、农业特色街等成为休闲消费的时尚。现阶段，要让客人回头，就需要把规范化、个性化和情感化服务有机地结合在每个环节上生产精细化产品。农家乐休闲旅游要与农耕文化、农民技能运动等融合在一起，抓好主题公园、体育休闲旅游、专项休闲旅游、购物休闲旅游等农家乐休闲旅游的产品，让消费者在玩乐中增加阅历、陶冶性情，享受人生、健全体魄。农家乐经营者要对游客消费行为进行分析，针对不同社团、年龄层及教育程度的游客设计不同的产品。产品因每个人的文化品位和爱好不同应实施多元化战略，采取“中档优先，兼顾低高档”的模式，既满足大众需求，又满足高端消费者的个性化农家乐休闲旅游需求。

5. 着力从软硬件上下工夫。要根据不同地区改善农家乐基础设施条件，培育发展一批环境资源优越、主题特色鲜明、乡村风味浓厚、经营服务水平较高的农家乐经营点。要加大政策引导力度，着力延伸产业链、提升价值链，努力形成不同档次、不同形式、能够有效满足不同消费需求的农家乐业态。要科学规划布局，创新发展机制，充分发挥农民的积极性，引导社会力量参与提升规范发展水平。要加大公共财政支持力度，各级财政要根据产业发展需要增加投入，优化支持环节，创新支持方式，整合利用相关资金，提高资金的使用效率，改善其基础设施条件；对农家乐集聚发展区，要协调相关部门的项目资金配套跟进，加大交通、旅游、卫生、安全等公共配套设施建设力度，逐步改善农家乐发展条件。

参考文献：

[1]葛慧君.在全省农家乐工作现场会上的讲话[R].浙江省人民政府，2010.

[2]夏阿国.在全省农家乐休闲旅游工作现场会上总结讲话[R].浙江省农业和农村工作办公室，2010.

[3]楼晓云，孔朝阳.浙江“农家乐”邀请上海市民到浙江过大年[EB/OL].

<http://cntgol.com/index.php?act=fxzl&code=view&ids=895&page=0>，2010-01-28.