

## Service Process Reengineering of Agricultural Care in Jinshawan Scenic Area of Xingcheng City, Liaoning Province

Sihui ZHANG Ling HOU

Jincheng College of Sichuan University, Chengdu, Sichuan, 611731

### Abstract

According to the national support for rural tourism economy, xingcheng, liaoning province jinsha wan scenic spot nearby farmhouse development gradually, based on the present situation of jinsha wan scenic area rural development were analyzed, and reshape the service mode, improve the original service process, service process reengineering of shawan area delicious Suggestions are put forward.

### Key Words

Nongjiale Service Process Jinsha Bay Scenic Area

DOI:10.18686/jsjxt.v1i2.668

## 辽宁省兴城市金沙湾景区农家乐的服务流程再造

张思慧 侯玲

四川大学锦城学院, 四川成都, 611731

### 摘要

根据国家对于乡村旅游经济的扶持, 辽宁省兴城市金沙湾景区附近的农家乐逐渐发展, 基于对金沙湾景区农家乐发展的现状进行分析, 重塑服务模式, 改善原有的服务流程, 对沙湾景区的农家乐进行服务流程再造提出建议。

### 关键词

农家乐服务流程金沙湾景区

### 1.引言

农家乐是一种顺应市场而产生的一种旅游模式, 让游客由城市生活的繁忙中脱离出来, 回归乡村的悠然自得, 给城市的居民提供返璞归真、放松心情的生活方式。因为, 现在的市场竞争压力大, 无论生活在何种行业人们面临的生活压力都十分的大, 所以在假日的时候选择离开城市, 回归自然是大部分城市居民的必备选择之一。

国内外出现的乡村旅游推动了农家乐旅游的形成, 农家乐旅游有着乡村旅游的特征, 和乡村旅游也有一定的差异, 农家乐旅游中, 成功的将农村景观和民俗有机融合在一起, 有着别具一格的乡土特征。另外, 城市居民旅游需求多样化、闲暇时间增多以及生活水平的提升等, 也是推动农家乐旅游形成的重要因素, 农家

乐旅游的形成, 预示着旅游产品从最初游历旅游层次到当下度假休闲层次的转变。国外乡村旅游从形成到现在已经有了三十多年的发展时间, 欧美等国家在乡村旅游产业发展上比较成功, 形成了相对完善的模式。这是国际上最早的乡村旅游。<sup>[1]</sup>

### 2.金沙湾旅游景区农家乐的经营现状

#### 2.1 金沙湾旅游景区经营现状分析

金沙湾旅游景区位于辽宁省兴城市, 是近两年新建成的海滨浴场, 海水清澈, 沙滩细腻, 旅游资源丰富。景区目前经营有如下缺陷:

##### 2.1.1 规模小、服务模式重叠程度高

根据数据, 目前显示金沙湾旅游景区附近的农家乐

一共有 24 家, 基本上的规模是中小型的农家乐, 没有形成具有一定规格的接待酒店。因此, 在旅游旺季的时候周边的农家乐就会面临“人满为患”的局面, 因为规模小, 不能够完全接待, 造成游客资源的流失。虽然农家乐的数量不多, 但是 50% 以上的农家乐的服务模式出现重叠, 基本上以住宿和提供饮食为主, 并无其他的衍生的娱乐设施, 不能够提供更多的娱乐消遣方式, 没有足够吸引游客目光的特色。而且 80% 以上的农家乐是农民将自己住宿的家中进行改良, 基本设施简陋不能够和大型成熟的旅行社相比较。

以“海鲜农家乐”为例, 基本的消费模式就是为游客提供住宿以及饮食和游玩设备的买卖, 同时接办一些红白喜事, 以及日常的超市经营。并不是完全以游客接待为主。因此, 这与其他农家乐并无多大的区别, 唯一的优势在于地理优势, 靠拢马路, 交通方面, 四方流通, 视野开阔。

### 2.1.2 成本低、消费偏高

基本上农家乐的改造是将自家的住宿改造的, 所以就成本上来讲, 并不需要更多的发费, 而且位于农村, 人工成本以及原料较低, 所以成本上就会降低。在农家乐刚刚兴起的时候, 商家经营的时候收费还是十分合理并且偏低的, 但是, 随着旅游业的发展, 景区的逐渐创建, 吸引的搭客更多, 商家的收费就开始上升, 有的甚至高于平均水平。这样的手段只会造成自家生意的下降, 而且会给整个景区造成不好的影响。

### 2.1.3 发展快、消亡也快

金沙湾位于渤海湾, 附近农村居民的主要生活来源基本上来自于下海捕鱼, 但是随着旅游行业的发展, 人们的收入方式开始呈多样化发展, 但是, 因为商业经营的经验有限, 对于市场的把控较弱, 不能够及时的应对风险, 没有完善的应急机制, 没有一定的市场前瞻眼光。所以, 农家乐的经营很多都是昙花一现, 经营一个季度就恢复原来下海捕鱼的经营。

## 2.2 问题的客观原因

### 2.2.1 地理位置不利于发展

80% 的农家乐是基于自家的住宅改建的, 处于村内, 视线受阻, 不能够及时吸引游客, 而且农村的房屋

建设不是统一规划的, 道路不似城市一般发达, 游客多的时候经常性的出现交通拥堵的现象。居民区的电压水平与商业区的电压水平不同, 农家乐过多, 尤其在夏季旅游旺季的时候, 空调等多种大功率的电器同时使用会加重电力设施的压力, 给游客以及邻居生活造成不便。居民区, 人群密集, 如果发生失火等情况不利于及时救灾造成人员伤亡、财产损失的几率远高于商业区。

### 2.2.2 经营者的商业素养低

因为农家乐的经营者都是农民自己, 受思想以及经济的影响, 现有生活经营的人群文化水平偏低, 在经营方式只是传统的客栈形式, 没有顺应时代的发展进行服务模式改革的思想。并未形成别具一格的旅游特色, 无法满足旅行者对自然风光旅游的感觉和知识性的需求。并且农民组织程度较低, 无法形成规模性发展模式, 往往趋向于单打独斗的发展途径, 恶性竞争下不利于农家乐旅游发展规模的强壮和发展实力的增强。<sup>[2]</sup>

### 2.2.3 政府的政策、法规等不够完善

虽然, 近几年来金沙湾的游客逐渐增多, 但是相关政府并没有针对旅游业的发展颁布相关的地方性法规, 鼓励旅游业的发展。

## 3. 金沙湾旅游景区农家乐现有的服务流程

现在的服务流程就如同古装电视剧中一样, 有跑堂的去拉客, 进店不是打尖就是住店。70% 以上的农家乐的服务种类仅仅局限于提供住宿和地方的特色美食。小部分农家乐的经营者知道对自己的店面进行服务升级, 增加一些特色的活动, 可以为游客提供坐船观海景, 自己动手捕鱼的活动, 有些占地面积大的农家乐会在天气好的时候, 在空地上提供烧烤的服务, 让搭客可以自行进行烧烤, 体验着手的有趣体验。

有些农家乐, 与海鲜农家乐同类, 接办各种红白喜事, 没有更多的多样化的服务模式。甚至于基本上没有商家会选择在大众点评、美团等平台上面进行注册宣传。在网络发展发达的社会现实中没有商家将网络应用于农家乐的经营之中。

## 4. 针对金沙湾旅游景区农家乐现有的服务流程改进建议

### 4.1 降低与大型酒店以及旅行社的差异增加顾客的参与度

以海鲜农家乐为例,地处交通开阔地带,视野清晰,地势显眼,可以更直观的被游客注意,因此在地理位置上可以更好的吸引游客,但是,由于自身并没有更多吸引顾客注意的特色,因此,很难带来重复性消费,基本上是一次性消费,顾客很少会多次惠顾。所以,在进行改进时就要缩短和大型酒店的差距,可以适时地增加其他的娱乐设施。同时,将员工进行系统的培训,提高专业性,可以及时准确地让服务人员接收到顾客的信息,不会出现因为信息接收不及时而造成慢待顾客的情况。出现劣质的顾客的切身体会。增加顾客的参与程度,可以让顾客用移动 APP 进行定制服务,不仅仅是局限于到店选择服务种类的情况。在店内提供自助服务,可以让游客选择自己想要的最理想的度假方式。

#### 4.2 形成确定的服务流程

改变现在没有固定流程的服务模式,增加必要的固定的特色的服务流程。例如:与旅行社合作,接待成团游玩的游客时,可以为游客提供集体的游船活动、海滩自助烧烤以及特色民宿。而在接待自驾游的游客时,可以根据他们的需求,让游客自定义服务,不是简单地传统的服务模式。

在形成新的服务流程的时候,商家一定要注意的就是分析自己面对的人群。对于出行人群,他们的出行原因各不相同。例如:借节假日与全家一起出来放松的家庭,可以考虑针对与儿童的娱乐进行增加,提供适合儿童游玩的防护设施的租赁;即将结婚的情侣,来海边进行婚纱照外景摄影的,可以为他们提供最适合拍照的时间、天气的情况,以保证他们由愉快的心情进行拍照,

不会因为天色原因而扫兴。

#### 4.3 顺应时代、丰富服务模式

手机移动支付、外卖点餐的移动端都十分发达的今天,商家应该将这些新鲜的事物注入自己的农家乐中,根据数据的调查,只有 1-2 家农家乐在美团上面注册,而且仅仅是针对于提供住宿服务的。因此,商家想得到更大的发展,不流失顾客,经营该增加自己在网络平台上面的影响。对于一些不占地理优势的农家乐来说,这些更加重要。

根据目前农家乐的发展情况来看,商家可以进行特色开发,定制不同的主题农家乐,将乡村的特色与农家乐的主题结合,进行多元化的开展,不仅仅局限于旅游旺季的游客接待,可以根据不同季节进行不同特色的发展,成为周边居民的游乐消遣的地点。

综上所述,金沙湾景区的农家乐在面临现在的市场前景和国家重点扶持政策的情况下,应该对自身的服务流程重塑,丰富自身的经营主体,创造更多的服务价值,扩大辐射地带。

#### 参考文献

- [1]李荣.《旅游扶贫背景下“农家乐”发展对策研究——以安徽省岳西县“农家乐”为例》[J].旅游纵览(下半月), 2018(06)
- [2]吴冠铮.《抚顺市农家乐旅游发展浅析》[C].才智, 2019-04-15

#### 作者简介

第一作者:张思慧(1998-),女,满,辽宁省葫芦岛市,本科,四川大学锦城学院,研究方向:电子商务。