

休閒農場之經營管理項目

-以德國經驗為例

興大農經系 鄭蕙燕

因應加入WTO而來之國際衝擊，我國農場之經營方式需有調整，同時由於我國國民對休閒旅遊活動場所的需求增加與社會多元化，政府於近年來積極推動休閒農業，以提昇農業競爭力與農業資源之使用效率、增加農業所得、繁榮鄉村。

休閒農業政策實施以來，全省已有數十家休閒農場成立並正式營運，許多遊客仍對休閒農場需求殷切，多家較有特色或在行銷策略較佳的農場，每年有很多的遊客蒞臨。眾多遊客的造訪，除了增進農場所得，另一方面亦肯定農場經營者在農業生產以外的能力。

在多年的休閒農業發展過程中，我們可以發現，有很多農場欲加入休閒農場之行列，極需就其現有的資源加以利用或設置全新的農場設施，但卻對於服務事業一知半解，以致於服務項目、內容、及品質良莠不齊；有些農場完全忽略休閒農業是結合生活、生產、生態為一體的目標，趨向於商業化的遊樂場所；有些農場則仍對遊客提供之服務缺乏認知；有些農場因遊客不斷而得以成功經營，有些則在營運不良後不得不結束其休閒農業的服務。對於民眾而言，亦可能在資訊不足的情況下選擇了服務品質較低的休閒農場，而對這種類型的農業服務大打折扣，影響其對整個休閒農業的印象，對休閒農場裹足不前。尤其是國際化之下國人出國的機會大為增加，對於國外的休閒服務有所接觸，相較之下亦會要求其在國內休閒農場得到類似的服務品質。因此，若能農場能針對農業休閒服務所能提供之項目與內容有完整的概念，則在事前進行設計農場休閒服務項目時較能就自有之農業與自然資源，選擇合適的服務項目與內容，不但農場在經營休閒事業時可避免盲目的設置一些不符合遊憩休閒服務理念的項目，而且對於遊客之服務品質亦較有保障，對休閒農場之經營管理將有極大的助益。

在國際間，德國渡假農場行之有年且成效頗佳，不但各種休閒農場別具風格，而且廣泛受到民眾喜愛與好評。事實上德國休閒農場之發展已有30多年歷史，但一開始並不是由政府主導推動此項發展措施，而是農民為了增加農場所得而主動自發改變經營方式，在農場中增加遊憩服務項目，再加上當時民眾對於休閒遊憩之偏好趨勢，因而逐漸發展且蔚為風氣。然而由於當時農民本身對於遊憩服務技術並不熟悉，極需學習如何規劃農場服務項目例如食宿農場特色遊憩活動場所等，因而尋求協助。德國農業社（DLG）即為當時提供多項訓練與推廣工作之主要農民團體，由於德國農業社專長於農業生產技術改進與品質管制，對渡假農場亦因而發展訂定出一套品質管制之檢驗標準，期使各個渡假農場所提供之服務水準能符合其規定標準，以維持其品質信譽。這套標準化的品質評估制度成效卓越，不但給予德國數千家渡假農場轉型設置之指標，而且帶動了德國的休閒農業蓬勃發展。德國農業社自1972年第一次建立渡假農場管理標準制度，至今將近30年，其間為了因應社會與經濟條件之改變而幾經修訂內容，在其高標準之評鑑制度下，其所認證之渡假農場在德國民眾心目中即為品質保證之代名詞，一般均獲得很好評價。本文之目的即為參考國際上知名的德國渡假農場鑑定項目，提供農民在規劃設置與經營休閒農場時所應考量的各種服務項目之參考。

德國農業社之度假農場分類有四種，包括民宿型、假日住家型、露營型、及兒童體驗型，其分類之定義如表1所示。

表1 德國農業社之度假農場分類

類別	定義
民宿型	只提供客房及衛浴設備。
假日住家型	提供廚房、客廳、浴廁、臥室等設備。
露營型	提供露營場地、浴廁、及簡單之野炊營地。
兒童體驗型	兒童參與農家生活及活動，父母不必陪同。

德國農業社在輔導農場設置時所考量的之服務經營管理項目，除了農場整體經營管理部分外，其內容如表2所示。特別注重住宿經營管理的部分，幫助農場特別注意農業所不

熟悉的住宿餐飲管理事業。而由於型態不同其住宿服務的內涵亦因類別不同而異，茲將各類別之住宿與餐飲服務管理經營項目分列於表3至表6。

表2、設置休閒農場應考量之整體經營管理項目

(1) 農場的整體形象	(4) 生態方面	室內活動： -書籍 -紙上遊戲 -電視、收音機 -對殘障者的指示物 -樂器 -交誼廳 戶外休閒： -日光浴的草坪／平台／陽台 -有足夠的數量之花園傢俱，桌子、椅子以及長條椅 -露天座椅 -烤肉區 -設施的安全性與狀況 -清潔與整齊 額外提供休閒活動： -兒童遊戲場（攀爬網、鞦韆板、遊戲） -附蓋沙坑 -有襯墊的遊樂池 -寵物動物園 -迷你馬與馬 -四輪馬車 -釣魚 -野生動物的觀察 -乒乓球、網球、球類遊戲 -迷你高爾夫、高爾夫 -健身房、腳踏車 -游泳池 -蒸氣浴、日光浴室 -室內音樂 -烤麵包 -嗜好：畫畫、編織、陶藝
-地點 -建築物與馬路的狀況 -農場之乾淨、整齊狀況 -花園庭院之乾淨整齊狀況 -庭院與花園的安排 -停車場 -車庫 -農場的指標	-垃圾分類(玻璃、紙類、鐵罐、一般垃圾、危險廢棄物) -有機廢棄物的堆肥 -飲食區之單一／部分包裝的廢棄處理 -飲料罐與塑膠瓶的廢棄處理 -自製食物 -對生態無害之洗滌精 -連蓬頭與洗手檯的水量控制 -馬桶水量的控制 -更換毛巾之變動性 -盥洗用具包裝之廢棄處理 -再生紙的使用 -省電燈泡的使用 -使用自然質材之傢俱 -適量的樹木與花園	
(2) 安全性	(5) 服務與休閒	
-對遊客的保險，包含在休閒區域內的傷亡（必須在檢查時提出） -庭院有充份照明 -定期適當的儲存處理堆肥與殺蟲劑 -危險警告標語的設立 -兒童安全插頭 -易取得的急救箱 -易取得的滅火器 -在當地的醫護中心與醫院登記協助	服務： -車站接乘遊客服務 -兒童的照護 -燙衣服、燙衣板 -洗衣機 -乾衣機 -曬衣場 資訊： -報紙 -當地景觀的說明手冊 -節目活動行事曆 -行走道路地圖	
(3) 農場主		
-主人的親切感 -管理事務之適切性 -接受進一步訓練之意願 -服務說明（房屋小冊） -訂房計劃 -旅客手冊		

表3、設置民宿型休閒農場之住宿餐飲服務經營管理項目

(1) 一般特徵	-足夠數量的插頭 -可使房間變暗，具遮蔽之物，如窗簾 -地板（有地毯或無地毯）的情況 -暖氣設備 -每床均附床頭桌與燈 -止滑地毯 -足夠的衣櫃（須包含存放行李的儲存處） -足夠數量的外套衣架（非鐵線衣架） -具有外衣曬衣架及掛鉤 -符合住宿者的桌椅數量	-紙簍 -鏡子
(2) 整體形象		(3) 寢室
-房間編號與門牌 -由內部上鎖之可能性 -電話之可及性 -價目表		-傢具之舒適度與條件 -睡眠地點之擺設（床或躺椅） -床墊或睡椅的狀況 -床單，床罩及枕頭的狀況 -整體床墊 -單人床須大於90*200公分；雙人床須大於160*200公分
-足夠的移動空間 -氣氛與色彩調和度 -乾淨，氣味，整齊 -自然光及空氣流通 -足夠的照明（一般的照明燈，側燈，閱讀燈，桌燈）		

(4) 盥洗區 每一間客房都必須備有盥洗區。在某些特殊結構下，可接受多個客房共用一個盥洗區。 -浴室 -鏡子，鏡櫃 -洗臉盆 -淋浴／浴缸設備 -充分的通風設備（窗戶，通氣設備，抽風扇） -盥洗設備的情況及適宜度 -足夠的毛巾架 -可洗的地墊 -馬桶	-衛生垃圾桶須有蓋及垃圾袋 -衛生紙	-家具之情形 -額外的會客室
(5) 提供食物的場所 -廚房及儲藏室的乾淨度與氣味 -廚房及儲藏室之通風良好 -結構情形（地板，牆壁，天花板，門，窗戶）	(7) 餐館 -顧客專用的會客室 -沙發乾淨度 -洗手間的乾淨度 -地方菜的特色 -獨特的家具設備	
(6) 客廳及飯廳 -房客專用之會客室及飯廳 -符合最大容量之桌椅		

表4、設置假日住家型休閒農場之住宿餐飲服務經營管理項目

(1) 一般特徵 -門牌號碼 -電話之可及性 -價目表	雙人床需大於160*220公分 雙人床虛大於160*220公分 -每張床需附有床頭櫃及桌燈 -止滑墊 -足夠的櫃子空間 -儲藏區，架子 -足夠數量的外套衣架（非鐵線外套架） -衣服掛勾 -行李箱置放處 -置紙簍 -鏡子	-在客廳附有舒適的座椅 -足夠的櫥櫃及儲藏間 -置物架 -餐桌鋪設桌布及餐具 -有額外的餐桌布及餐具 -置紙簍 -廚房之內裝情況 -充分的照明及通風設備 -炊具 -烤箱、微波爐 -水槽及洗碗機 -冰箱 -壁櫥，廚房櫥櫃與足夠的儲藏櫃 -足夠的工作空間 -整套的鍋盤 -足夠整套的餐具 -廚房器皿 -煮咖啡機 -掛勾 -有垃圾分類的垃圾桶（玻璃，紙，錫罐，塑膠） -洗碗精，海綿，擦拭巾
(2) 整體形象 -房間、公寓之可及性 -玄關走廊之安全度 -房間的位置（廚房，浴室，睡覺區） -足夠的移動空間 -氣氛與色彩調和度 -牆壁／房間裝潢 -自然光及空氣流通 -足夠的照明設備（大燈，側燈，閱讀燈，桌燈，餐桌燈） -足夠的插頭 -可遮光的設備（百葉窗，門簾） -地板（不論有無地毯）之情形 -建築架構（窗，天花板，牆，門） -暖氣	(4) 盥洗室 -浴室 -淋浴／浴缸 -洗臉盆 -鏡子／鏡櫃 -充分的通風設備（窗戶，通氣孔，抽風機） -盥洗設備之情況及適宜度 -足夠數量的掛勾及毛巾架 -可洗的浴室腳墊 -足夠的儲藏空間 -馬桶 -有蓋的垃圾桶及垃圾袋 -〔註〕6人以上之住宿單位應備有第二座洗滌槽及第二座分離式的廁所及洗機。	(6) 雜項 -外套掛勾，足夠的鞋櫃 -行李儲藏室 -鏡子 -傘架 -顧客可用之乾淨器皿 -乾淨用具的儲藏室 -晾乾衣物處 -顧客可用之吸塵器 -花園用具儲藏室
(3) 寢室 -家具之舒適度與情況 -床或沙發的擺設 -床墊或睡椅之情況 -床單，床罩及枕頭之情況 -整塊床墊 -單人床墊需大於90*220公分，	(5) 起居及進食區 -家具狀況	

表5、設置露營型休閒農場之住宿服務經營管理項目

<p>(1) 一般項目</p> <ul style="list-style-type: none"> -環境的整合 -露營場地之適合性 -露營區的植物生態 -帳篷間的區隔 -門口的安全性與照明 -垃圾分類桶(紙類、玻璃、鐵罐、塑膠)以及普通廢棄物的處理 	<ul style="list-style-type: none"> -清潔、氣味、整齊 -充份的移動空間 -包含地板、牆、天花板、門、窗戶等之結構情形 -衛浴設備之情形 -潮濕的地方有止滑地板 -洗手間附有洗臉檯、鏡子、置物櫃以及掛勾 -洗腳盆附有凳子 -沖澡間附有休息間、腳凳、置物櫃以及掛勾 -在沖澡與休息間有牆區隔 -洗手盆 -分離式廁所 -衛生紙 -有蓋式衛生垃圾桶與垃圾袋 -足夠的插頭 -刮鬍刀用的插頭 -暖氣 -適量的照明、鏡燈 -空氣充分的流動(如窗戶、抽風扇與抽風口) -馬桶排水管、用水供應及水管之管理間 	<ul style="list-style-type: none"> 客廳，則其大小應將所有型式遊客人數之最大容量納入考量。 -遊客專用之客廳 -充份的移動空間 -氣氛與顏色的搭配 -牆壁與房間的擺設 -清潔、氣味、整齊 -結構情形(包含地板、牆、天花板、窗戶) -自然的照明與通風 -充份的照明 -暖氣 -舒適的桌子、椅子且足夠提供最多遊客的數量 -傢俱的情形 -額外的客廳 -兒童區 -電話
<p>(2) 帳篷</p> <ul style="list-style-type: none"> -每個帳篷最小為120平方公尺(帳篷與停車場相距100平方公尺) -有電力供應並且有保險開關 -每一帳篷之自來水供應及安全 -每一帳篷須有單獨的污水處理系統(包括水管) -休閒區、家事區以及衛浴區的分類 		
<p>(3) 衛浴區</p> <p>衛生設施必須區分男用與女用，要有一定的大小且依其功能安置。</p>		
	<p>(4) 客廳</p> <p>若與其他型式渡假農場合併使用</p>	<p>(5) 家事區(僅露營而言)</p> <ul style="list-style-type: none"> -洗臉檯有溫水供應 -洗衣檯須有溫水供應 -自動洗衣機 -晾衣服的可能性 -乾衣機

表6、設置兒童體驗型休閒農場之住宿服務經營管理項目

<p>(1) 一般項目</p> <ul style="list-style-type: none"> -對未成年者的照顧 -房間門牌編號、名字與名稱 -從房內上鎖的可能性 -電話之可及性 	<ul style="list-style-type: none"> -廚房與置物室空氣能充分流通 -結構狀況(地板、牆、天花板、窗戶) 	<p>(5) 餐廳與客廳</p> <ul style="list-style-type: none"> -專屬兒童的客廳 -有足夠且舒適的桌椅且能提供最多遊客時的數量 -傢俱的狀況 -額外的客廳
<p>(2) 整體形象</p> <ul style="list-style-type: none"> -充份的移動空間 -氣氛與色彩的搭配 -牆壁與房間的擺設 -清潔、氣味、整潔 -自然的照明與通風 -一般的照明(近燈、桌燈、閱讀燈等等) -足夠的插頭 -遮蔽設施(窗簾、門帘) -地板(有地毯或無地毯)的情況 -結構情況(地板、牆、天花板、窗戶) -暖氣 	<p>(4) 寢室</p> <p>每一間宿舍最多只能有六張床。睡鋪之上鋪與下鋪須有足夠安全的設施。</p> <ul style="list-style-type: none"> -傢俱的舒適度與狀況 -睡覺地點之擺設(床、臥榻) -床墊/臥榻的狀況 -床單、床罩與枕頭的狀況 -整塊床墊 -單人床最小為90*220cm，雙人床最小為160*200cm -每床均附有床旁桌與燈 -防滑地毯 -足夠的衣櫃空間來置放行李 -足夠的外套衣架(非鐵線衣架) -架子與掛勾 -舒適的椅子，張數與床的數量相符 -桌子 -紙簍 	<p>(6) 盥洗室</p> <p>每層樓均應設盥洗室，最多六人共用一間且男女孩分開，盥洗室中應設馬桶、洗手檯及浴缸或淋浴設備。工作人員之盥洗室應另設。</p> <ul style="list-style-type: none"> -鏡子、鏡櫃 -充分通風設備(如窗戶、通風與抽風口) -盥洗設備的狀況與適宜度 -足夠量的掛勾與毛巾架 -足夠量的毛巾 -可洗的地墊 -足夠的置物空間 -馬桶 -衛生垃圾桶須要有蓋與垃圾袋 -衛生紙
<p>(3) 食物準備區</p> <ul style="list-style-type: none"> -廚房與置物室的清潔與整齊 		

德國農業社對欲申請加入其品管認證之農場，依據以上所列之各項目進行嚴格評鑑，休閒農場之評鑑小組成員係來自10個部門，包括鄉村地方顧問、農業專家、「鄉村渡假與休閒」之研究者、鄉村合作團體、當地社區、鄉村整頓與開發之支持者、觀光協會、財務金融機構、旅館及餐飲業協會、消費者組織等。評鑑小組除依德國農業社所設之項目進行評鑑，並有責任針對使用其認證標章之農場進行契約決議、檢查、及建議，並得以收費。評鑑之評分方式是以上述各類別經營管理項目優劣程度給分，每項目之得分由0至5分，愈高分表示愈好，給分標準如表2所示。評鑑小組成員應針對各評鑑項目分別進行評分，再以各委員之給分逐項平均。每一個別項目之平均在4分以上始得頒發認證標章。

表7、德國農業社度假農場之分項評分標準

評分標準	給分
不足 (not enough)	0
簡陋 (poor)	1
足夠 (sufficient)	2
滿意 (satisfactory)	3
好 (good)	4
很好 (very good)	5

標章之有效期限一次三年，期滿後必需重新申請評鑑。在有效期內，評鑑小組或指定專家均可執行事先不通知之臨時複檢並做成記錄。申請農家應結合其農場特性及地區特性，提供遊客遊憩休閒服務。即使是兼業農家，其農場之農業特性仍應顯著。若是農場內提供不同種類之休閒服務，則應依各類別分開申請評鑑，各類別之標章應貼示於相關休閒服務之設備及地點顯眼處。領有認證標章之農場應確實遵守契約規定，且在促銷媒體如旅遊目錄、手冊、廣告等之內容上據實陳述農場現有之設備及服務，若是在標章之三年有效期限內更動農場之設備與服務項目，則必需書面正式通知德國農業社，以決定是否重新評鑑。

任何傳統農場欲加入休閒農場之列，均需就其現有的資源加以利用或設置全新的農場設施。為避免服務項目、內容、及品質不符合休閒農業的三生一體經營目標與農業國際化的趨勢，國內休閒農場的經營項目與品質應針對農業休閒服務所能提供之項目與內容有完整的概念，在進行規劃設計農場休閒服務項目時能就農場自有之農業與自然資源，進行事先的自我評估，選擇適當的服務項目，不但農場在改型休閒事業時可避免盲目的設置一些不符合遊憩休閒服務理念的項目，對農民經營管理休閒農場將有極大的助

益，而且對於遊客之服務品質亦較有保障。本文所提供的德國經驗正足以提供我國農民有用之參考。

