



天津市乡村旅游从业人员培训丛书

乡村旅游培训实用手册

天津市乡村旅游从业人员培训教材编委会 编

C
O
U
N
T
R
Y
S
I
D
E
T
O
U
R
I
S
M

天津人民出版社

天津市乡村旅游从业人员培训教材编委会

主任:余清文

主编:邹本友

编委:褚惠生 马本忠 叶宏武 吕俊杰

苏 立 孙 旭

前 言

我国乡村旅游的兴起与发展是社会主义市场经济发展的产物。建设社会主义新农村是党中央、国务院在新的历史时期作出的一项重大的战略决策。发展乡村旅游,是旅游服务新农村建设的一项重要举措。大力发展乡村旅游既满足了城市居民体验乡村文化、追求旅游方式多样化的要求,也促进了乡村生活和生产方式的转变,增加了农民的经济收入。

2008年天津市委、市政府决定利用4年时间,组织对乡村旅游服务人员培训,全面提升旅游从业人员的服务水平,是一项具有长远战略意义的民心工程。我市乡村旅游市场潜力巨大,近年来,农业观光旅游、乡村文化遗产旅游、乡村民俗文化旅游、乡村休闲度假旅游、自然风光生态旅游方兴未艾,为解决乡村剩余劳动力向第三产业转移提供了广阔的空间。但是,民俗、乡土特色不等于粗、俗、简陋。既要使到乡村来的旅游者体验到真实、淳朴的乡村气息,同时也可以获得如城市般便利、干净的生活环境。因此,加强对乡村旅游从业人员的培训非常必要。

本书由天津市旅游培训中心负责组织编写,共五章内容,注重民俗性、实用性,文字简明扼要、通俗易懂,是对天津地区乡村旅游从业人员进行培训的指导性读物。北京市旅游局对本书编写给予了大力支持,在此表示感谢。

编者

2008.8

目 录

第一章 乡村旅游的安全	1
第一节 旅游消防安全	1
第二节 旅游人身安全	6
第二章 乡村旅游的服务礼仪规范	10
第一节 礼貌、礼仪服务	10
第二节 服务接待的礼仪、礼节规范	19
第三节 旅游礼仪中的常见问题	26
第三章 乡村旅游的客房服务规范	81
第一节 客房服务规范	81
第二节 客房清洁	84
第三节 公共区域的清洁	88
第四章 乡村旅游的餐厅服务规范	90
第一节 餐厅的服务程序及规范	90
第二节 食品安全	96
第三节 食品卫生	122
第四节 营养搭配	128
第五章 巧学旅游日常英语	147

第一章

乡村旅游的安全

随着经济的稳步发展和人们旅游休闲观念的改变,在北京及一些城市兴起了乡村旅游热。乡村旅游为农村打开了一扇窗,让农村与外界的接触越来越密切。怎样给游客留下旅游的美好印象?让游客了解民风、民情、民俗,尽享好山好水好心情?一句话,就是如何让游客玩好、吃好、住好?本讲我们先来和大家聊一聊旅游安全保障问题。

旅游安全是旅游活动顺利进行的重要保障,也是乡村旅游得以持续发展的前提。旅游安全保障问题贯穿于旅游活动的始终,包括消防安全、人身安全等。有序和安全是一对孪生兄弟,要安全必须有序,有序是安全的保障。

本章将向乡村旅游的从业者就旅游消防安全问题、人身安全问题等进行介绍。

第一节 旅游消防安全

一、农村火灾多发的原因

农村之所以多发生火灾,是由多方面原因造成的。

1. 村民消防安全意识不强,防范意识较差。许多村民房前屋后堆放着大量的柴草;村民的住房又往往户户相连,没有任何

分割设施;儿童玩火、成年人吸烟乱丢烟头的现象极为普遍。这些都增加了火灾发生的可能性,火灾发生后,又极易蔓延成大面积的火灾。

2. 农村缺少消防设施和消防用水。一旦发生火灾,大多数农村仍然是用“用水泼”的古老方法灭火,没有其他消防设施,消防用水十分匮乏。

3. 村镇缺乏统一的消防安全领导和明确的责任划分。消防安全责任制在农村往往形同虚设,基本上没有防范措施。

4. 农村用电管理比较混乱。近些年电业部门虽然下大力气进行了农村电网的改造,但乱拉、乱接、线路老化、超负荷用电现象仍然十分普遍,尤其是室内照明线路拉接更为随便,电气线路引发的火灾时有发生。

5. 农村的建筑耐火等级较低,砖木结构建筑仍占 50% 以上。

6. 建房缺少消防规划。农村人建房,大多凭借个人的想法,想到哪,建到哪,不考虑消防安全事宜,也谈不上配备相关消防设施,并且很少开展消防安全教育。

二、农村预防火灾发生的措施

1. 切实加强消防组织建设

各村的村委会要成立消防安全组织,明确消防安全工作责任人,具体组织开展消防宣传教育,消防安全检查、巡查,督促消除火灾隐患。要充分发挥村民代表会议的监督作用,定期对村民委员会落实消防安全管理职责的情况进行评议,形成乡镇政府领导,村委会具体负责,村民代表共同参与,齐抓共管的农村消防工作机制。

2. 建立、健全消防制度

要逐步建立健全农村消防工作制度、消防例会制度、消防宣传教育培训制度、消防检查巡查制度、消防器材管理维护制度和

火灾警示制度等各项消防安全制度。

3. 要加快多种形式的消防队伍建设

有条件的村镇可组建专职或兼职消防队、志愿消防队,配备消防车辆和必要的消防装备器材;村委会要组织青壮年党员、团员、积极分子建立义务消防队。经济基础比较好、企业比较集中的村可以根据消防工作的需要建立多种形式的专职消防队伍。

4. 加强火灾隐患整改,改善消防安全环境

(1) 整改电气线路,规范用电行为。要抓住农村电网改造的机会,彻底更换陈旧老化电气线路,重新规范铺设电气线路,杜绝乱拉乱接现象。相关职能部门要加大执法监督力度,打击假冒伪劣电气设备,改善农村用电环境。

(2) 提高耐火等级,增加防火分隔。对现有的大面积连片的土木结构的农村后院,要动员村民更换建筑材料,或采用在可燃材料上涂泥抹灰等手段,推进后院硬棚化建设,增强简易建筑的耐火性能,提高耐火等级;通过建造防火墙、开辟防火通道等方法,改善防火条件;推广秸秆燃气和沼气池建设,将大量的易燃可燃柴草充分利用起来,彻底解决农村后院柴草大量堆积的问题,减轻农村后院的火灾隐患。

(3) 加强火源的管理,改变不合理的用火习惯。农村生火做饭、点灯照明、烤火取暖等使用明火比较普遍,改善用火条件对预防农村火灾意义重大。生火做饭、取暖时,炉灶周围注意不要堆放柴草等可燃物,点燃的蜡烛不要靠近可燃物,睡觉或人离开时要熄灭灯火,点燃的蚊香放在不燃支架上,吸剩的烟头及时灭掉,大风天气不乱倒炉灰,不在农户周围生火。焚烧垃圾要有专人看管,人走火熄。火柴、打火机等火种要放在小孩不易拿到的地方,加强粮食、柴草堆场的管理。从点滴做起,改变不合理的用火习惯,可以有效地预防火灾。

5. 开展多种形式的宣传教育

各乡镇政府要将消防法律法规纳入当地普法教育的内容

中,有计划地进行消防安全教育,提高农民消防法制观念;教育部门要将消防安全教育纳入农村中小学生素质教育之中,通过提高学生的消防素质带动村民整体消防观念的提高;农业、科技部门要加大农村科技开发力度,大力推广秸秆还田、秸秆转化等无害化处理技术,引导农民科学利用秸秆,避免因焚烧秸秆引发火灾。

三、村里有火灾发生怎么办

村里任何一家失火,对本村的乡村旅游经营都会造成不良影响。所以所有人都应该尽全力帮助灭火。一家有难,百家相助,这也是我们中华民族的传统美德。

1. 首先应冷静,尽快拨打火警电话(火警电话是119)并及时通知村委会。在救火车到来之前,应派人到村口等待,以便为救火人员带路,尽快到达失火地点。

2. 火灾发生时要想办法迅速切断火灾范围内的电源。因为,如果火灾是电气方面的原因引起的,切断了电源,也就切断了起火的火源;如果火灾不是电气方面的原因引起的,大火也会烧坏电线的绝缘外皮,若不切断电源,烧坏的电线会造成短路,引起更大范围的电线着火。

3. 如果是家庭电气设备引起的火灾,应采用盖土、盖沙的方式或使用干粉灭火器进行扑救,此时绝不能使用水或泡沫灭火器,防止因导电而发生触电事故。

4. 关紧煤气、天然气阀门。尽可能地移开离火源最近的易燃物品,如柴草、棒秸、棉织物等。及时打开离失火地点最近的消防用水管道的阀门。

5. 被大火困在院内、平房屋内的人,应朝逆风或与火势相反的方向逃生。

6. 有些村民住在二层小楼里,此时住在楼上屋内的人如果打算从门的方向逃生,应首先用手轻拭门把手,如果门把手很

烫,就说明门外楼道火势凶猛,不能开门逃生,可考虑从窗户逃生。

四、注意防止日光灯火灾

日光灯是我们百姓选用的一种最常见的照明器具,它具有省电、亮度高、灯管耐用等特点。由于日光灯是靠灯管内的气体放电激发荧光物质发光的,所以日光灯发出的光称作“冷光”。日光灯灯管在使用过程中温度很低,因此人们普遍认为日光灯是“最安全”的照明灯具,绝不会引起火灾。

然而事实并非如此。1993年8月12日22时左右,北京隆福商业大厦后楼一层的礼品柜台就因日光灯引起了火灾。消防队接到火警电话后,很快赶到现场,经过7个多小时的努力扑救,直到第二天早晨5时30分才将大火扑灭。这次火灾造成的直接经济损失达21489万元。火灾是因为柜台的售货员下班后未按规定关灯,使安装在灯箱内的一根日光灯长时间通电,造成镇流器线圈短路,线圈产生的高温引燃固定镇流器的木质材料而发生的。可见日光灯并不是“最安全”的照明灯具。

为了防止日光灯引起火灾,在家庭中安装、使用日光灯时应注意以下几点:

1. 把好质量关,绝不购买质量低劣的镇流器,不能把火灾“隐患”带回家。
2. 镇流器不能安装在可燃烧的建筑构件上,如木梁、木柱及可燃的天花板、木板上。
3. 镇流器的功率和电压必须与灯管的功率、电压相同,并按规定的方法接线。
4. 不要长时间连续使用日光灯,一定要做到人走灯灭。

第二节 旅游人身安全

人身安全主要指游客的身体安全,这一般包括游客遇到突发病和游客因饮酒引发急病等几种情况。

一、对游客突发病的处理

1. 昏厥

游客发生昏厥大多数是由劳累引起的。主要症状是游客突然昏倒,不省人事,面色苍白,大汗淋漓。一旦发生这种情况,应该让患者躺下平卧,头部偏向一侧并稍放低。然后解开他的领口、衣服,使其呼吸畅通。此时千万不可随意搬动病人,应首先观察他的心跳和呼吸是否异常。如果发现心跳、呼吸正常,可以轻拍患者并大声呼唤把他惊醒。如无反应则说明情况比较复杂,应立即送医院急救。

在送往医院的途中,可以采取人工呼吸和心脏按摩的方法进行急救,也可以用指甲掐或用针刺患者的人中、涌泉等穴位,促使他苏醒。如果患者有心脏病史,可让他口服硝酸甘油、麝香保心丸。

2. 关节扭伤

旅游中扭伤关节是比较常见的事情。关节扭伤后,千万不要立即搓揉按摩,也不要热毛巾敷。应该用冷水或冰块冷敷15分钟,然后外搽松节油或涂三七粉、云南白药,或用活血、散瘀、消肿的中草药,如蒲公英、马齿苋等捣烂外敷包扎。

3. 中暑

夏天在烈日中活动,老人和体弱者容易中暑。发生这种情况后,应将中暑的游客抬到阴凉通风处躺下,解松他的衣扣,用冷水或冰水敷在他的头部降温。可让他适当喝一点凉茶、冷盐水,服用人丹、解暑片等药物。也可以在病人太阳穴上搽些清凉

油、风油精。

4. 急性肠胃炎

由于旅途中吃的食物或喝的水不干净,很容易引起各种急性的肠道疾病。如果游客出现呕吐、腹泻和剧烈腹痛等症状,应立即将他送到附近医院诊治,并将他的吐、泻物按防疫要求进行消毒处理,以防止传播扩散。

以上应急措施如果仍然不能使游客的急病得到缓解,应立即将他送到医院或就近找医生诊断治疗。

二、安全饮酒,减少伤害

说起酒的历史,可谓源远流长了。在我国,早在公元前 16 世纪至公元前 11 世纪的商朝就有人已经开始酿酒。的确,适量饮酒可以使人消除紧张与疲劳,恢复自信,在社会交往中可以使感觉轻松,活跃气氛。但过量饮酒引起的危害则不可小视。

“饮酒伤肝”是每个人都知道的常识。这是因为酒的主要成分是酒精(乙醇),当酒精摄入超过肝脏的分解能力时,就会对肝细胞产生毒害,从而引起肝脏生理病理性改变,它的发展过程为酒精性脂肪肝——酒精性肝炎——酒精性肝硬化。

过量饮酒还会使饮酒者发生急性胃炎、急性胰腺炎或急性胃溃疡。长期大量的饮酒会导致营养不良、贫血,甚至引起冠心病、猝死等。由于引起神经系统的功能与结构受损,饮酒者会出现记忆和定向力的障碍,甚至导致酒精中毒性精神障碍的发生。另外,长期大量的饮酒还会出现酒精依赖的情况。

乡村旅游经营过程中,酒水、饮料的销售虽然可直接影响接待户自家的经济收入,但是也要记住,客人醉酒也可能毁掉你的声誉,毁掉你的辛劳,毁掉你的一切。所以,接待户朋友们在客人要求上酒的时候,一定要注意“察言观色”,做到适时、适量、适度。一定要避免酒精急性中毒的事件在自家的饭桌上发生。

下面教你几招“察言观色”的方法。酒精急性中毒的表现通

常分为三期或称三度,每期饮酒者的表现和临时处理方法如下:

1. 兴奋期(轻度中毒)

饮酒者大多面色和脖子发红(也有少数面色无变化),自觉身心愉快,说话爽直,毫无顾忌。有的表现为粗鲁无礼,感情用事,喜怒无常;有的高谈阔论,滔滔不绝;还有的则寂静无言,默不作声。对轻度中毒者,我们应立即让他停止饮酒劝其不要再饮。

2. 共济失调期(中度中毒)

饮酒者的动作逐渐笨拙,身体摇摇晃晃失去平衡,行动蹒跚,举步不稳,且语无伦次,含糊不清;通常情况下,他们一再否认自己喝醉,还反复要求和旁人大杯对饮。对中度中毒者,不仅不能让他再饮酒,而且还要劝其离席休息;同时让他多喝白开水或茶水,让酒精尽快从尿中排出,以减轻中毒症状。

3. 昏睡期(重度中毒)

此时饮酒者转入朦胧状态,可能会瘫倒在桌下,酣然入睡,并有鼾声。他们面色苍白,皮肤湿冷,口唇发紫,一般瞳孔散大(个别可能正常),呼吸均匀缓慢,脉搏增快,体温偏低。此外,还可有恶心、呕吐、腹胀、打嗝等生理现象。对重度中毒者,我们要立即将他送往医院抢救。入院前(或途中)要有专人照顾,注意防止呕吐物误入气管引起窒息。

三、按规定挂牌,安全可靠

按照北京市旅游局的要求,所有市级民俗旅游接待户必须经过市旅游局审查批准,而乡镇一级的民俗旅游接待户必须经过乡镇旅游局批准。凡是政府批准的接待户,自家的门前应该挂政府下发的牌子,以示你的正规、可靠、安全。不按规定挂牌子的,游客可能会认为你不是正式的民俗接待户。

在接待游客的过程中,乡村旅游经营者要注意保证游客的安全。

1. 保证游客财产安全。保证游客财产安全,一方面要建立自家的防盗体系,如安好门锁,保证窗户的插销安全、有效;必要时可购置保险柜。另一方面要随时提醒游客提高警惕,贵重物品不要随便乱放。

2. 保证游客人身安全。游客的人身安全主要靠社会治安这个大环境来保障。社会治安良好、街坊邻里和谐的村镇,乡村旅游势必发展兴旺并能持续发展。在旅游接待中,如遇突发的人为恶性人身伤害事故,应立即拨打 110 报警,同时及时报告村民委员会。

3. 保证游客用餐安全。游客的用餐安全包括食品安全和卫生安全两个方面。我们在后面的章节将专门解释。

第二章

乡村旅游的服务礼仪规范

我国是一个有着五千年历史的文明古国,自古有“礼仪之邦”的美称,我国人民有着讲究礼貌的优良传统,农村民风更是淳朴而热情。在乡村旅游接待中充分体现礼节礼貌,提供让游客满意的服务,无论对促进乡村旅游的健康发展,还是对中华民族的优秀礼仪传统的传承,都有着积极的意义。

第一节 礼貌、礼仪服务

一、什么是礼貌

礼貌是指对他人表示尊敬的具体态度、动作和语言。

讲究礼节礼貌是社会文明的一种体现,同时旅游服务业是窗口行业,是殷勤好客的行业,殷勤好客是通过服务接待人员具有良好的礼节礼貌素质反映出来的,因此在服务中要以“礼”待客。作为乡村旅游经营者,从事乡村旅游服务接待工作更应讲究礼节礼貌,展示出新时代农村居民的精神风貌。

礼节礼貌具有沟通功能和协调的功能。人们在交往中互相尊重,讲究礼节礼貌,就容易沟通感情,友好合作。讲礼仪的人越多,社会便会更加和谐安定。俗话说:有“礼”走遍天下,无“礼”寸步难行。礼是表示敬意的通称,它的第一要素是尊敬之

心,尊重关心客人,宾客至上。服务人员对客人有了尊重之心,礼貌就会自然而然生,就会在语言、态度和行为上有所表现。表现在外表上,要讲究仪表;表现在态度上要诚恳、热情耐心、和蔼;表现在语言上,要文明、文雅、亲切;表现在行动上,要落落大方、彬彬有礼。

在懂得如何“礼貌待客”的前提下,强化“礼貌服务”意识,注意着装,言谈得体,举止优雅,礼貌待客。通过塑造服务人员的美好形象,加之热情周到的服务,可以提升乡村旅游接待活动的整体形象。

二、礼貌服务内容

礼貌服务通常指的是礼貌在服务行业的具体运用。礼貌服务包括哪些内容呢?具体来说,包括端庄整洁的仪表、仪容、仪态和礼貌的服务用语。下面我们就从这几方面来分别给大家进行介绍。

1. 仪表、仪容、仪态

仪表即人的外表,一般来说,它包括人的容貌、服饰和姿态等方面,是一个人精神面貌的外在体现。仪容则主要指人的容貌。仪态是指人在行为中的姿势和风度。乡村旅游服务人员的仪态,包括在工作中的举止,如站立姿势、走路的步态、说话的声音和面部表情等。

乡村旅游接待直接向游客提供接待服务。来自不同地方、不同职业、不同身份的客人会对服务接待人员的形象留下很深的印象。爱美之心人皆有之,服务人员的仪表美既能满足客人视觉美的需要,又能体现自尊自爱,并使客人得到求尊重的心理满足。

总之,良好的仪容仪表会给游客留下最佳的第一印象,对乡村旅游产生积极的宣传效果。通过塑造良好的仪容、仪表、仪态,使服务接待人员的言谈举止更好地满足游客的心理需求,以

此提升乡村旅游接待的服务质量和塑造完美的乡村旅游形象。

加强服务人员个人的仪容、仪表、仪态,应注意的方面有举止、头发、面容、表情、手的清洁、服装、体态、手势等。下面我们主要从举止、着装、表情和语言等方面来和大家谈谈如何塑造良好的仪容、仪表、仪态。

(1) 优雅的举止

① 正确的站姿

正确的站姿是优雅举止的基础。站姿是旅游服务接待人员工作的基本功之一。正确的站姿要求:

第一,头正,双目平视,嘴唇微闭,面容平和自然。

第二,双肩放松,双臂自然下垂。

第三,身体挺直,挺胸、收腹、立腰、双腿立直,有向上的感觉。

第四,男性站立时双脚稍许叉开为宜,女性站姿则要求双脚后跟并拢,脚掌微分开呈“V”字型。

俗话说“站如松”,正确健美的站姿给人以挺拔、舒展、庄重大方、精力充沛、信心十足,积极向上的感觉和印象。

站立时不要过于随便,不要探脖、弯腰、驼背、耸肩、双腿弯曲或不停地颤抖,双手不可放在衣兜或插在腰间,这些站姿都会给客人留下不好的印象。

② 正确的坐姿

坐是举止的主要内容之一。俗语有“坐如钟”的说法,即要求坐姿端正,舒展大方。

a. 正确的坐姿要求:

第一,入座时要轻稳,不要赶步,以免给人以“抢座”感。

第二,女性入座时,若着裙装,应用手将裙稍稍拢一下,不要坐下后再站起来整理衣服。

第三,双肩放松,双臂自然弯曲放在腿上,也可掌心向下将手放在沙发或椅子扶手上。

第四,上身自然挺直,立腰,嘴唇微闭,面容平和自然。

第五,双腿自然并拢,正放或侧放。坐在椅子上,应至少坐满椅子的 2/3。

b. 应纠正的不良坐姿:

第一,坐时前倾后仰,或是歪歪扭扭。

第二,双腿过于叉开,或长长地向前伸开。

第三,腿脚不停地颤动或抖动。

③ 正确的走姿

俗话说“走如风”,轻快而稳健的走姿给人一种动态的美感,给人精神上的享受,也能体现出一个人良好的气质与风度。

a. 正确的行走姿态的要求:

第一,双目向前平视,面容平和自然。

第二,双肩平稳,双臂前后自然摆动。

第三,上体挺直,头正,挺胸、收腹、立腰,重心稍前倾。

第四,行走呈直线。

第五,步速、步幅(每步大小)适当,脚步轻而稳。

b. 几种不良的行走姿态:

第一,走路内八字或外八字。

第二,走路弯腰驼背或歪肩晃膀。

第三,走路脚蹭地面。

第四,步子太小或太大。

第五,走路扭腰摆臀。

第六,走路大摇大摆。

④ 优美的动作

在服务接待工作中,服务人员经常处在“动”的状态,因此,服务人员应注意动作的优雅和优美。

在乡村旅游服务接待中,时常需要下蹲的动作,如帮助客人取放行李、捡拾物品、做清洁卫生等。优雅的蹲姿要求是:拿取低处物品或拾起落在地上的物品时,要利用下蹲和屈膝动作。