



新型职业农民科技培训教材

乡村旅游 服务员

王平 郑世蓉 李红莲 主编

图书馆

.63

中国农业科学技术出版社

职业
新型职业农民科技培训教材

T-590.6
135

乡村旅游 服务员

王平 郑世蓉 李红莲 主编



中国农业科学技术出版社

图书在版编目(CIP)数据

乡村旅游服务员 / 王平, 郑世蓉, 李红莲主编. —
北京: 中国农业科学技术出版社, 2014.7
ISBN 978-7-5116-1753-8

I. ①乡… II. ①王… ②郑… ③李… III. ①乡村—
旅游服务—教材 IV. ①F590.63

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2014)第 151425 号

责任编辑 崔改泵

责任校对 贾晓红

出版者 中国农业科学技术出版社
北京市中关村南大街 12 号 邮编: 100081

电 话 (010)82106624(发行部) (010)82109194(编辑室)

传 真 (010)8210662

网 址 <http://www.castp.>

经 销 者 各地新华书店

印 刷 者 北京富泰印刷有限责任公司

开 本 850mm×1 168mm 1/32

印 张 5

字 数 110 千字

版 次 2014 年 7 月第 1 版 2014 年 7 月第 1 次印刷

定 价 18.00 元

— 版权所有 · 翻印必究 —

《乡村旅游服务员》 编委会

主 编 王 平 郑世蓉 李红莲

副主编 张光明

编 委 王 平 郑世蓉 李红莲

张光明



目 录

第一章 岗位要求及职业道德	(1)
第一节 乡村旅游服务员岗位要求	(1)
第二节 职业道德的概述	(2)
第三节 乡村旅游服务员职业守则	(4)
第二章 休闲农业与乡村旅游	(5)
第一节 休闲农业与乡村旅游的概述	(5)
第二节 休闲农业与乡村旅游的含义	(8)
第三节 我国的休闲农业与乡村旅游的关系	(11)
第四节 乡村休闲产品的规划设计	(12)
第五节 乡村度假产品的规划设计	(20)
第六节 乡村体验产品的规划设计	(25)
第三章 乡村旅游导游基础知识	(29)
第一节 景区景点介绍	(29)
第二节 导游词	(32)
第三节 旅游指南	(34)
第四章 乡村旅游服务礼仪知识	(36)
第一节 仪容礼仪	(36)
第二节 着装礼仪	(42)
第三节 仪态礼仪	(49)



第四节 体态礼仪	(58)
第五章 乡村旅游餐饮服务技能	(75)
第一节 托 盘	(75)
第二节 餐巾折花	(82)
第三节 中西餐摆台	(85)
第四节 斟 酒	(87)
第五节 上菜和分菜	(92)
第六节 其他服务技能	(99)
第六章 乡村旅游客房服务	(106)
第一节 客人入住前的准备工作	(106)
第二节 入住登记服务	(108)
第三节 客人离店服务管理	(114)
第四节 客人入住行李服务	(116)
第五节 客人离店的行李服务	(119)
第七章 礼貌语言礼仪	(121)
第一节 从业人员的礼貌用语	(121)
第二节 从业人员礼貌用语的运用	(132)
参考文献	(152)



第一章 岗位要求及职业道德

第一节 乡村旅游服务员岗位要求

一、丰富的旅游知识

乡村旅游服务员应具备较宽广的知识面和较丰富的乡村旅游知识。应懂得政治、经济、地理、历史、宗教、民俗、心理、文学、音乐、医疗以及餐饮客房运行等多方面的知识,以便与客人交流沟通,保证优质服务。

二、语言交际能力

语言,特别是服务用语,是提供优质服务的前提条件。乡村旅游服务人员要会讲流利的普通话,使用优美的语言,有令人愉快的声调,使游客感受到服务的友好热情。要能熟练使用迎宾敬语、问候敬语、称呼敬语、电话敬语、道别敬语等,提供规范化服务,并且善于用简单明了的语言来表达服务用意,进行人际沟通。



三、注意旅游者风俗习惯、环境卫生和保密规定

乡村旅游服务员应细心观察了解不同民族、不同职业和有传统习惯的旅游者特点,尊重顾客。同时,要注意个人卫生及环境卫生。服务交谈时注意国家法律和规定,不泄露秘密;不该说的敏感话题不说,以免有些言辞倾向冒犯宾客;关心和保证旅客安全 and 环境安全。

四、业务操作技能

乡村旅游服务人员要求自身的动手能力强,反应敏捷,能够准确熟练地按照本职工作的操作程序完成工作任务,为宾客提供满意周到的服务,使宾客处处感到舒适、方便。在工作中要不断提高自己在各方面的工作能力。

第二节 职业道德的概述

一、职业道德的概念

职业道德是指与自身职业活动紧密联系的、具有自身职业特点的道德准则、道德品质与职业规范,也就是从道义上要求人们以一定的思想、态度、行为去待人、接物、处事,完成本职工作。它既是对本职人员在职业活动中行为的要求,又体现了职业对社会所负的道德责任与义务。

职业道德是员工基本素质的重要组成部分。良好的职业道德是员工做好本职工作的基本保证,是树立企业良



好形象的重要因素。

二、服务人员应具备的职业道德

(一)爱岗敬业,忠于职守

服务人员应尊重、热爱自己的职业,明确自己工作的意义、岗位职责、工作范围。只有热爱自己的工作,才能尽最大努力做好本职工作,才能在工作中不断钻研、创新。

(二)热情友好,文明礼貌

服务行业是文明礼貌的窗口,服务人员在工作中应以饱满的热情、友好的态度迎接每一位宾客,提供最优质服务。

(三)宾客至上,不卑不亢

所谓“客人永远是对的”“顾客是上帝”,指在任何情形下,都要将客人的利益放在第一位,处处为客人着想,尊重客人,周到服务,但不可表现为低三下四有损人格与形象的行为。

(四)诚恳待客,一视同仁

诚信是经营之本。对待宾客,不论国籍、种族、肤色、信仰、年龄、贫富等,都要一视同仁,平等对待,童叟无欺。

(五)团结协作,顾全大局

服务行业是一个协作性很强的行业,员工在工作中应相互协作、顾全大局,充分发挥团队协作精神,认真对待和处理所遇到的困难与问题。



第三节 乡村旅游服务员职业守则

服务行业强调的是人与人之间面对面的服务,因此,对服务员的素质要求非常必要。

一、礼貌修养

礼貌修养是以人的德才学识为基础的,是内在美的自然流露。对乡村旅游服务员则具体表现在言谈举止、工作作风、服务态度等方面。

二、性格品德

性格是个人对现实的稳定的态度和习惯化了的行为方式。乡村旅游服务员应具有开朗的性格、乐于为人服务的品质,还要有耐心、宽容、合作精神,善于自我调节情绪,保持身心平衡,随机应变能力强。还应具有良好的品德,正直、诚实、责任心强,热爱旅游,热爱本职工作。

三、仪容仪表

良好的仪容、仪表会给客人留下深刻的印象和美好的回忆。仪容是对服务人员身体和容貌的要求,仪表是对服务人员外表仪态的要求。服务人员在工作中应着装整洁、大方、美观,举止端庄稳重,表情自然诚恳、和蔼可亲。

第二章 休闲农业与乡村旅游

第一节 休闲农业与乡村旅游的概述

一、休闲

人类的休闲活动古已有之,绵延数千年而不衰。在当代中国,伴随着小康加健康的“双康”时代的到来,休闲成为广受大众关注的一种重要的社会和经济现象。关于“休闲是什么”或“什么是休闲”的问题,国内外有据可查的观点可谓百花齐放、聚讼纷纭,但尚难为其给出一个公认的概念。

由中国古代典籍可知,“休”与“闲”一直是作为单字分别使用的。所谓“人倚木而休”,《康熙字典》里将“休”解释为“吉庆、欢乐”的意思;“闲”通“娴”,具有娴静、安宁的含义。“休闲”二字组合成为一个词语出现,则被先天地贴上了鲜明的农耕文化的标签。1986年上海辞书出版社出版的《辞海》对“休闲”的界定是:“农田在一定时间内不种作物,借以休养地力的措施”。1999年中国大百科全书出版社出版的《中国百科大辞典》将其解释为:“在可种作物的

季节或全年对耕地采取只耕不种,或不耕不种的一种方式”。显然,在我国辞书对“休闲”的各种解释中,还没有体现出和现代人的游憩活动相联系的特有内涵,也没能揭示出人类生存过程中劳作与休憩的辩证关系。但是,在中国人的生活实践中,这种带有娱憩性质的休闲活动从古至今都异彩纷呈、从未间断。如收藏字画、篆刻临帖、弈棋鼓琴、栽花养鱼、踏青远足等,都是人们钟爱的休闲方式,甚至还形成了独具一格的休闲文化。

在西方文化中,英文“Leisure”来源于法语“Leisir”,而法语又来源于希腊语“Skole”和拉丁语“Scola”,意为摆脱生产劳动后的自我教育和自由娱乐。这种精华含义以一定的受教育程度为前提,并将有社会价值的娱乐区别于其他娱乐。可见西方“休闲”概念中,休息的成分很少,消遣的成分也不大,主要是指“必要劳动之余的自我发展”,表明了“休闲”一词所具有的独特文化底蕴。

二、农业

农业是人类衣食之源、生存之本,它属于第一产业,是国民经济中重要的基础性产业。简单地讲,农业就是以土地资源为生产对象,通过培育动植物生产食品及工业原料的产业。随着社会生产力的提高和科学技术的发展,农业的内涵不断深化。世界农业在经历了原始农业发展阶段后,逐步形成西方单一种植休闲耕作和东方精耕细作两大各具特色的耕作体系。进入 20 世纪后,率先在西方国家兴起的工业化浪潮又推动着传统农业不断迈向现代农业。



在大多数情况下,我们使用的农业这一术语是指利用动植物的生理机能,把自然界的物质和能量转化为人类需要的产品的社会生产部门。这种情况下的农业为广义的农业,即人们通常所说的“农林牧渔业”,其中,利用土地资源从事农作物种植的部门是“农业”;利用土地资源培育采伐林木的部门是“林业”;利用土地资源培育或者直接利用草地发展畜牧的是“牧业”;利用土地空间进行水产养殖的是“水产业”,又叫“渔业”。

现代农业则在先进技术的支持和市场意识的驱动下,突破了单纯以动植物产品、初级加工产品为主的产业形式,向动植物产品生产与微生物产品生产,初级生物产品与精细食品、生化、医药、能源等加工产品多元化生产领域发展,使农业和工业的界限渐趋模糊。

21 世纪是农业发展的重要阶段,生命科学和不断创新的科学技术成果相结合,将催生新的农业革命。生物基因库的建成、遗传工程的崛起、克隆技术和生物固氮技术的广泛应用,使得农业的面貌日新月异。生物工程技术、新能源技术、微电子技术、原子能技术、空间技术和海洋技术等新技术的推广,为解决工业化农业带来的环境、能源和生态问题,呈现了光明的前景。

“农业产业化”概念的出现,又使得农业的外延不断扩展。从时间序列上来看,为农业发展提供生产资料等的服务性行业被称为农业的“产前”;农林牧副渔业本身被称为农业的“产中”;农产品的运输、储藏、保鲜、加工、销售被称为农业的“产后”。农业产业化强调以市场为导向,优化组



合各种生产要素,将农业生产的产前、产中、产后诸环节整合为一个完整的产业链,纳入“大农业”的范畴。因此,现代大农业应是以营利性商品生产为核心目标,以现代农业技术为基本手段,以公司化经营为主要形式的一种资本化的现代经济。

第二节 休闲农业与乡村旅游的含义

一、休闲农业的含义

目前,关于休闲农业的定义存在多种表述。郭焕成认为,“休闲农业也称观光农业、旅游农业,是以农业资源、田园景观、农业生产、农耕文化、农业设施、农业科技、农业生态、农家生活和农村风情风貌为资源条件,为城市游客提供观光、休闲、体验、教育、娱乐等多种服务的农业经营活动”。从农村产业层面来看,休闲农业是农业和旅游业相结合,第一产业(农业)和第三产业(旅游及服务业)相结合的新型产业,也是具有生产、生活、生态“三生”一体、多功能的现代农业。休闲农业是一种农业与旅游业相结合的新型产业,利用田园景观、自然生态环境等资源结合农林牧渔生产经营活动及农村文化、农家生活为游客提供观光、度假、体验、娱乐、购物、科普等多种服务。

在《农业部国家旅游局关于开展全国休闲农业与乡村旅游示范县和全国休闲农业示范点创建活动的意见》中,休闲农业是指以促进农民就业增收和社会主义新农村建



设为重要目标,横跨农村第一、第二、第三产业,融合生产、生活和生态功能,紧密联结农业、农产品加工业和服务业的新型农业产业形态。首先,休闲农业是农业延伸发展而形成的一种新的产业形态,通过融合第一、第二、第三产业,将农业从单一的食品保障功能向原料供给、就业增收、生态涵养、观光休闲、文化传承等多功能拓展,带动农产品加工业、服务业、交通运输、人文创意等相关产业的发展,满足城乡居民休闲消费的需要;其次,休闲农业以农业为依托,以农村为空间,以农民为主体,以城市居民为客源,通过推进“大农业”与“大旅游”的有机结合,实现城乡互为资源、互为市场、互为环境,开辟出现代农业建设的新途径;第三,休闲农业是我国旅游产品体系的重要内容,随着集农业生产、农业观光、休闲度假、参与体验于一体的休闲农业的发展,有助于培育新型消费形态,促进旅游业适应我国旅游消费转型升级,进而提高居民幸福指数。因此,休闲农业的发展一方面有助于调整和优化农业结构、拓宽农业功能、延长农业产业链、促进农民转移就业、增加农民收入,为新农村建设创造较好的经济基础;另一方面可以增强城乡之间的互动,改善农村环境,提升农民生活品质,缩小城乡差距,从而促进城乡统筹发展。

二、乡村旅游的含义

在我国,乡村旅游是一个比休闲农业使用更为广泛的术语,与休闲农业这一术语相似,目前,关于乡村旅游的定

义也存在多种表述。杜江、向萍认为,“乡村旅游是以乡野农村的风光和活动为吸引物,以都市居民为目标市场,以满足旅游者娱乐、求知和回归自然等方面需求为目的的一种旅游方式。”刘德谦认为,“乡村旅游就是以乡村地域及农事相关的风土、风物、风俗、风景组合而成的乡村风情为吸引物,吸引旅游者前往休息、观光、体验及学习等的旅游活动。”贺小荣认为,“乡村旅游是指以乡村地域上一切可吸引旅游者的旅游资源为凭借,以满足观光、休闲、度假、学习、购物等各种旅游需求为目的的旅游消费行为及其引起的现象和关系的总和。”

在《农业部国家旅游局关于开展全国休闲农业与乡村旅游示范县和全国休闲农业示范点创建活动的意见》中,乡村旅游是指以农业生产、农民生活、农村风貌以及人文遗迹、民俗风情为旅游吸引物,以城市居民为主要客源市场,以满足旅游者乡村观光、度假、休闲等需求的旅游产业形态。首先,乡村旅游是依托特色村容村貌、乡村民俗风情、乡野田园风光等资源,为游客提供观光游览、休闲度假、娱乐体验、康体健身、会务等项目的新兴旅游方式;其次,乡村旅游发生在乡村地区,且以“乡村性”为核心吸引要素,因而是与都市旅游相对存在的区域综合性旅游形式。乡村旅游的开展,一方面可以满足人们日益增长的休闲度假、回归自然的需求;另一方面也为农村经济注入了新的活力,使得传统古老的第一产业与朝气蓬勃的第三产业得到了有机的结合。



第三节 我国的休闲农业与乡村旅游的关系

我国的休闲农业与乡村旅游发展实际上还处于起步阶段,从事相关研究的专家学者对两者概念及范畴的理解也各有不同,甚至还出现了诸如观光农业、体验农业、农业旅游、田园旅游、乡村休闲、农家乐等多种提法。在论及休闲农业与乡村旅游的关系时,有的研究者直接将两者等同起来,有的认为广义的休闲农业应涵盖乡村旅游,有的则认为休闲农业是乡村旅游的一种类型。

严格说来,休闲农业与乡村旅游是两个相近又相异的概念。休闲农业的基本属性是以充分开发具有观光、旅游价值的农业资源和农业产品为前提,把农业生产,科技应用,艺术加工和游客观光、求知、参与农事活动等融为一体,供游客领略在其他风景名胜地欣赏不到的大自然浓厚意趣和现代化的新型农业艺术。可见,休闲农业是农业和旅游业交叉结合产生的一种农业生产经营形态,是农业的衍生品,离开了农业,休闲农业便无从谈起。而乡村旅游更加强调空间维度的地域观念,它将整个乡村地域系统作为开发对象,主要是以具有典型乡村景观意象的聚落、建筑、环境,乃至非物质性的乡村民俗风情等为旅游吸引物。因此,休闲农业与乡村旅游在范围上有一定的重合,但是,二者又有着明显的差异性。休闲农业强调的是农业与旅游业产业活动的同步性,乡村旅游强调的是旅游产业活动、乡村人文属性与自然环境之间的关联性。