

新型农民职业技能培训教材

乡村旅游服务员

培 训 教 程

杨首乐 张淑萍 史慧俊 编著



中国农业科学技术出版社

新型农民职业技能培训教材

乡村旅游服务员

培 训 教 程

杨首乐 张淑萍 史慧俊 编著



中国农业科学技术出版社

图书在版编目 (CIP) 数据

乡村旅游服务员培训教程 / 杨首乐, 张淑萍, 史慧俊编著. —北京:
中国农业科学技术出版社, 2012. 3

ISBN 978 - 7 - 5116 - 0791 - 1

I. ①乡… II. ①杨…②张…③史 III. ①乡村 - 旅游服务 - 技术
培训 - 教材 IV. ①F590. 63

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2012) 第 006415 号

责任编辑 杜新杰

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)82106638(编辑室) (010)82109704(发行部)
(010)82109709(读者服务部)

传 真 (010)82106624

网 址 <http://www.castp.cn>

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 4.5

字 数 120 千字

版 次 2012 年 3 月第 1 版 2012 年 3 月第 1 次印刷

定 价 13.50 元

❖ 版权所有 · 翻印必究 ❖

前 言

中共中央国务院〔2007〕1号文件明确指出，加强“三农”工作，积极发展现代农业，扎实推进社会主义新农村建设，是全面落实科学发展观、构建社会主义和谐社会的必然要求，是加快社会主义现代化建设的重大任务。我国农业人口众多，发展现代农业、建设社会主义新农村，是一项伟大而艰巨的综合工程，不仅需要深化农村综合改革、加快建立投入保障机制、加强农业基础建设、加大科技支撑力度、健全现代农业产业体系和农村市场体系，而且必须注重培养新型农民，造就建设现代农业的人才队伍。胡锦涛总书记在党的“十七大”报告中进一步指出，要培育有文化、懂技术、会经营的新型农民，发挥亿万农民建设新农村的主体作用。新型农民是一支数以亿计的现代农业劳动大军，这支队伍的建立和壮大，只靠学校培养是远远不够的，主要应通过对广大青壮年农民进行现代农业技术与技能的培训来实现。

现代乡村旅游是20世纪80年代出现在农村区域的一种新型旅游模式，尤其在20世纪90年代以后发展迅速。现代乡村旅游的特征主要表现为：旅游在时间上不仅仅局限于假期；现代乡村旅游者充分享用农村区域的优美景观、自然环境和建筑、文化等资源；现代乡村旅游对农村经济的贡献不仅仅表现在给当地增加了财政收入，还表现在给当地创造了就业机会，并给当地减弱的传统经济注入新的活力。现代乡村旅游对农村经济发展有积极的推动作用，随着有现代人特色的旅游者迅速增加，现代乡村旅游已成为发展农村经济的有效手段。根据农业部等6部办公厅《关于做好农村劳动力转移培训阳光工程实施工作的通知》精

神，为进一步做好新型农民教育培训工作，受中国农业科学技术出版社委托，笔者组织相关院校、农业局等科技人员编写了《乡村旅游服务员培训教程》一书，作为全国各地从事农家乐旅游行业服务人员的培训教材。

本书主要介绍了乡村旅游服务员职业道德与岗位要求、休闲农业与乡村旅游、乡村旅游导游基础知识、乡村旅游服务礼仪常识、乡村旅游餐厅服务、乡村旅游客房服务、烹饪基本技术、卫生保洁基本知识等内容。鉴于我国地域广阔，农村自然条件差异大，各地在使用本教材时，应结合本地区实际情况进行适当选择和补充。

本书在编写过程中参考引用了许多文献资料，在此笔者谨向原作者深表谢意。由于笔者水平有限，书中难免存在疏漏和错误之处，敬请专家、同行和广大读者批评指正。

杨首乐

2011年12月

目 录

第一章 乡村旅游服务员职业道德与岗位要求	(1)
第一节 职业道德基本知识	(1)
第二节 乡村旅游服务员职业守则	(2)
第三节 乡村旅游服务员岗位要求	(3)
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	(5)
第二节 如何开办“农家乐”旅游	(11)
第三节 游客体验项目的设计	(20)
第三章 乡村旅游导游基础知识	(27)
第一节 导游基本常识与礼仪	(27)
第二节 解说词的编写和语言训练	(30)
第三节 景点讲解服务	(33)
第四节 生活服务与应急事件处理	(35)
第五节 商品导购	(39)
第四章 乡村旅游服务礼仪常识	(45)
第一节 正确的站姿、坐姿、走姿	(45)
第二节 仪容仪表	(47)
第三节 体态语言	(51)
第四节 常用社交礼仪知识	(52)
第五节 迎送客人服务礼仪	(54)
第六节 游客心理与需求	(59)

第五章 乡村旅游餐厅服务	(61)
第一节 餐厅的基本要求与基本条件	(61)
第二节 制作、盛放、保存和运送菜品	(62)
第三节 餐桌布置、餐具清洗、消毒和摆放	(65)
第四节 点菜、上菜、餐中服务和结账	(67)
第五节 酒水服务	(70)
第六章 乡村旅游客房服务	(72)
第一节 客房基本要求、设备和设施	(72)
第二节 客房服务基本礼仪	(75)
第三节 问询接待与房间安排	(77)
第四节 客房整理	(81)
第五节 行李服务、查房与退房结账	(86)
第六节 交接班与值班	(92)
第七节 客房服务中常见的问题及解决办法	(94)
第八节 客房消防安全常识	(97)
第七章 烹饪基本技术	(99)
第一节 食品卫生常识	(99)
第二节 食品营养常识	(103)
第三节 主食制作	(115)
第四节 农家菜品制作	(119)
第五节 特色食品制作	(124)
第八章 卫生保洁基本常识	(128)
第一节 个人卫生与环境卫生保持	(128)
第二节 垃圾及污水处理常识	(133)
参考文献	(136)

第一章 乡村旅游服务员职业道德与岗位要求

第一节 职业道德基本知识

（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）职业道德的特点

1. 适用范围的有限性

每种职业都具有特定的职业责任和职业义务。由于各种职业的责任和义务不同，其职业道德规范的要求也不尽相同。

2. 继承与发展性

职业具有世代延续和不断发展的特征，因而是管理员工、与服务对象打交道的方法，也具有一定的历史继承性。

3. 表达形式的多样性

各种职业的道德要求都较为具体、细致，因此其表达形式多种多样。

4. 纪律性

职业道德既要求人们能自觉遵守，又带有一定的强制性。例如，工人必须执行操作规程和安全规定；军人要有严明的纪律等。因此，职业道德有时又以制度、章程、条例的形式表达，让从业人员认识到职业道德具有规范的纪律性。

（三）服务人员应具备的职业道德

1. 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。

2. 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。

3. 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。

4. 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。

5. 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。

第二节 乡村旅游服务员职业守则

服务性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。

1. 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。

2. 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。

3. 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。

第三节 乡村旅游服务员岗位要求

1. 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。

2. 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。

3. 丰富旅游知识

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。

4. 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，不该说的话不说，关心和保证旅客安全和环境安全。

第二章 休闲农业与乡村旅游

第一节 休闲农业与乡村旅游

(一) 休闲农业

1. 什么是观光休闲农业

观光休闲农业是利用农村景观、农业活动、农村民俗文化,通过规划和开发,为人们提供兼有观光、休闲、娱乐、教育、生产等多种功能为一体的农业旅游活动,是近几年出现的生态旅游新类型。观光休闲农业的发展,将农业观光、农事体验、生态休闲、自然景观、农耕文化等有机结合起来,既满足了城市居民崇尚自然、回归自然、享受自然的需要,又促进了乡村旅游业的崛起(图2-1)。

由于我国的休闲观光农业起步较晚,目前还存在某些不足,有待今后加强、完善和提高:一是缺乏科学规划,现有的观光休闲农业基本上处于乡村和工商业主自发状态,缺少整体规划和科学认证,模式单一、风格雷同,缺少各自的独特创意;二是品位档次不高,经营规模偏小,项目内容单调,赋予特色的旅游项目为数不多,影响了经济效益提高;三是管理服务不够规范,管理人员绝大多数是原来的生产、加工、营销人员,服务人员基本上向社会招收,缺乏服务经验,整体素质较低;四是政策扶持力度不大,要素“瓶颈”现象制约和影响了观光休闲农业的发展。

2. 观光休闲农业的特点

观光休闲农业除了像传统农业为城市居民提供粮、菜、果、肉、蛋、奶及木材、日用品等物质产品的基本属性外,观光休闲

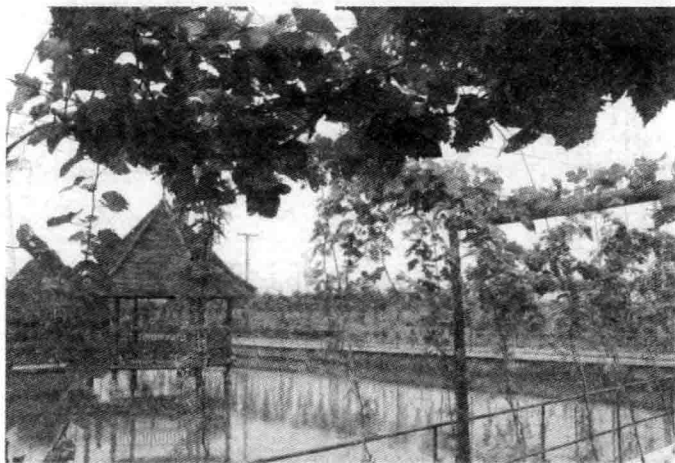


图 2-1 观光休闲农业

农业的最大特点是向城市居民提供旅游、休闲功能。其休闲功能主要表现在如下 5 个特性。

(1) 观赏娱乐性 其功能主要产生于它的意趣，例如让生活在城市习惯居住地来到农村休闲度假的人，了解一下从离不开的农副产品是怎样生产和加工制造的；体验千姿百态的绿色植物的形、色、味等多种美感；认识遗传、嫁接、整形等多种技术手段对各类植物组合的作用等农业生产情趣。

(2) 旅客参与性 就是让游客融入农业生产习作中，体验其技艺、乐趣，增长农业知识。其中根据参与主体和活动的内容其主题又可分为：无偿型参与、有偿型参与、品尝型参与、夏令营式参与、娱乐型参与、健身型参与等多种形式。

(3) 市场局限性 观光休闲农业主要是针对不了解、不熟悉农业生产、农村生活的城市游客服务的，而不是为农民服务的，其客源市场主要局限在城市居民。因此，项目经营者必须认识这种市场定位的特点，针对这部分市场开拓定点和定时的休闲服务项目，以发挥最大的市场促销效益。

(4) 文化性 观光休闲农业所涉及的动物、植物和人文意义的民风、民俗节事活动,都具有丰富的历史、经济、科学、精神、民俗、文学等内涵,这些素材和有形无形的物质载体是策划、配置观光休闲农业浏览项目的资料库,只有善于挖掘和利用这些要素中更多的文化内容,充分展示这些要素的内涵,才会增强观光休闲农业项目的吸引力,从而产生相应的经济效益。

(5) 季节性 尽管科学技术的发展使得农业生产依赖自然环境的程度日益弱化,但是气候、季节等自然条件仍然很大程度上影响到农业生产的进程,尤其是对我国这样一个土地面积巨大的国家,不同区域城市周边的农业生产条件存在巨大差异,所以,依托农业资源展开的观光休闲农业,也表现出强烈的季节性和周期性特征。

3. 观光休闲农业的案例

浙江省新昌县休闲观光农业走出特色路

新昌素有“八山半水分半田”之称,地质地貌独特、水文气候具有多样性,动、植物资源丰富多样。特色农业优势产业有大佛龙井、名优水果、高山蔬菜、花卉苗木、特种养殖等;人文景观和自然景观共有300多处,地方民俗特色鲜明,加之有良好的旅游市场基础和便捷的交通条件,综合资源优势十分明显。同时,农业产业化经营和生态高效农业快速发展,国家级无公害农产品基地达35个,已注册农产品商标92个。这些都为新昌休闲观光农业的健康发展奠定了扎实的产业基础。近年来,新昌充分发挥优势,通过加强引导,整合协调,政策扶持,有力地推动了休闲观光农业的发展。

目前,新昌已建成或正在启动建设的休闲农业开发项目有20多个。新昌休闲农业开发主要类型大致可分为4种:一是体验农园型。如西山果业休闲观光园,通过开发果园、茶园、花圃等,让游客入内摘果、采茶、赏花,享受田园乐趣,达到休闲效果。二是休闲农庄型。由该县现代水产发展有限公司建设的瑞和

度假会、该县天姥园艺发展有限公司建设的木樨山庄，集棋牌、餐饮、客房等功能于一体，农庄内不仅有山庄、草亭等园林建筑，还有供游客采摘游玩的百果园，并增添了垂钓、烧烤等设施。游客除了观光休闲，享受乡土情趣外，还可以住宿、度假、游乐。三是农业公园型。如浙东茶叶良种场，把农业生产场所、农产品消费场所和休闲旅游场所结合于一体，成为理想的休闲观光场所。四是森林游乐型。如新昌七盘仙谷林业观光园，以自然森林资源为依托，让游客回归自然，感受清新的空气和大自然的美妙。

根据新昌农业农村现代化总要求，制定和完善《新昌县休闲农业发展规划》，并把休闲农业发展纳入“十一五”农业农村发展规划和旅游总体规划。今后5年，围绕三景（大佛寺、罗坑湖、穿岩十九峰）、三江（新昌、澄潭、黄泽）、三山（天姥山、罗坑山、安顶山），重点培育科技型、创新型、规模型、带动型强的休闲农业项目，着重抓好现代渔业示范区、七盘仙谷观光林业园、西班牙农业风情园、生态植物园、天姥山森林公园、天姥桂花园、茶业博览园、西山名优水果观光园、来益生态农业生态示范园、芦笋栽培观光园10大项目，逐步形成具有新昌特色的休闲农业示范带。

新昌将进一步完善规划、科学布局，建设形成“三区六中心一走廊”的休闲农业发展格局，即构筑中部的休闲农业区域、东部的主题农业区域、西部的体验农业区域，建成名茶物流、农耕文化展示、名果名花引繁、观赏鱼繁殖、休闲垂钓、高山健康体检6大特色中心，形成东西走向弧形放射状的休闲农业观光度假长廊。通过5年的努力，建成一条以县城为中心，东起大市聚，西至镜屏乡，长50公里，覆盖面积500平方公里，年创收5亿元的休闲农业示范带，显示“五彩农业”的特殊魅力，发挥“一线串珠”的集聚效应。

(二) 乡村旅游

1. 什么是乡村旅游

乡村旅游是指利用乡村独特的自然环境、田园风光、生产经营形态、民俗风情、农耕文化、乡村聚落等资源,吸引旅游者前往观光、游览、学习、体验、娱乐、餐饮、购物、休闲度假的旅游经营活动。它具有乡土性、地域性、休闲性和参与性等特点(图2-2)。



图2-2 乡村旅游

2. 开展乡村旅游的意义

发展乡村旅游,能刺激旅游市场的进一步繁荣,有效地提高农民的生活水平,推动农业经济的发展,促进社会主义新农村的建设,并且可以在生态保障和文化遗产等方面,发挥它的特殊功能。

(1) 刺激旅游市场繁荣 通过开发丰富乡村旅游产品的内涵,可有力刺激城镇居民的旅游消费市场,拉动内需,大大增强了旅游业的发展后劲。

(2) 增加就业、增加农民收入 乡村旅游可以有效地带动

乡村种养殖业、农副产品加工业、运输业、装修业、建筑业和文化产业等的发展，优化农村产业结构，实现传统农业和旅游业的融合发展。为农村劳动力的就业提供了机会，也提高了农业附加值，有效增加了农民总收入。

(3) 推动了农村面貌的改善与社会主义新农村建设 乡村旅游，加快了农民住宿条件、农村的交通条件、农村的卫生条件的改善以及提高了农民的环保意识，加快了社会主义新农村的建设步伐。

(4) 促进生态环境的保护与传统文化的传承 首先，农民在参与旅游接待的过程中，逐渐提高了环保意识，开始关注环境，注重环境保护，这为农村旅游的可持续发展奠定了基础。其次，通过充分挖掘和利用当地乡村的传统文化资源，必然使这些文化资源得到更高层次的重视和更加合理的保护整理。

3. 乡村旅游的类型

根据国家旅游局的分类标准，目前，我国乡村旅游主要有以下7种类型：

(1) 农家乐乡村游 农家乐乡村游是最具有中国特色的乡村旅游，也是目前我国乡村旅游的最主要的表现形式。它主要是以乡村生态景观、乡村风土人情和农民生产生活为资源，以家庭为具体接待单位，主要以低廉的价格为游客提供乡村风味的餐饮、住宿、娱乐以及简单的农事活动和农家产品。农家乐这种经营形式一般具有投资少、风险小、见效快、经营灵活等特点，如北京平谷农家乐、四川成都龙泉驿红砂村农家乐、河南栾川重渡沟农家乐等。

(2) 村镇型乡村游 即依托古镇、民族村寨宅院建筑和新农村建设格局为资源开展的访古、探幽、休闲、体验、研究、学习等乡村旅游活动，如山西乔家大院、云南瑞丽傣族自然村、河南临颍南街村等。

(3) 现代农业科普游 即利用农业科技观光园、农业科技