



1+X 职业技术·职业资格培训教材

NONGJIALEFUWU

农家乐服务

人力资源和社会保障部教材办公室
中国就业培训技术指导中心上海分中心 组织编写
上海市职业技能鉴定中心



中国劳动社会保障出版社

1+X 职业技术·职业资格培训教材

NONGJIALEFUWU

农家乐服务

主 编 管文涛

编 者 李德良

主 审 陈玉昌

图书在版编目(CIP)数据

农家乐服务/上海市职业技能鉴定中心等组织编写. —北京: 中国劳动社会保障出版社, 2014

1+X 职业技术·职业资格培训教材

ISBN 978-7-5167-1139-2

I. ①农… II. ①上… III. ①农村-旅游服务-中国-职业培训-教材 IV. ①F592.6

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2014)第 127654 号

中国劳动社会保障出版社出版发行

(北京市惠新东街 1 号 邮政编码: 100029)

*

三河市华骏印务包装有限公司印刷装订 新华书店经销

787 毫米×1092 毫米 16 开本 10.5 印张 193 千字

2014 年 6 月第 1 版 2014 年 6 月第 1 次印刷

定价: 25.00 元

读者服务部电话: (010) 64929211/64921644/84643933

发行部电话: (010) 64961894

出版社网址: <http://www.class.com.cn>

版权专有 侵权必究

如有印装差错, 请与本社联系调换: (010) 80497374

我社将与版权执法机关配合, 大力打击盗印、销售和使用盗版图书活动, 敬请广大读者协助举报, 经查实将给予举报者奖励。

举报电话: (010) 64954652

内 容 简 介

本教材由人力资源和社会保障部教材办公室、中国就业培训技术指导中心上海分中心、上海市职业技能鉴定中心依据上海 1+X 农家乐服务（专项职业能力）职业技能鉴定细目组织编写。教材从强化培养操作技能，掌握实用技术的角度出发，较好地体现了当前最新的实用知识与操作技术，对于提高从业人员基本素质，掌握农家乐服务核心知识与技能有直接的帮助和指导作用。

本教材在编写中根据本职业的工作特点，以能力培养为根本出发点，采用模块化的编写方式。全书共分为 10 章，内容包括农家乐服务概述、农家乐文化、农家乐服务语言、农家乐接待服务、农家乐景点服务、农家乐客房服务、农家乐餐饮服务、农副产品、食品与环境卫生、安全与消防技术等。

本教材可作为农家乐服务（专项职业能力）职业技能培训与鉴定考核教材，也可供全国中、高等职业院校相关专业师生参考使用，以及本职业从业人员培训使用。

前 言

职业培训制度的积极推进,尤其是职业资格证书制度的推行,为广大劳动者系统地学习相关职业的知识和技能,提高就业能力、工作能力和职业转换能力提供了可能,同时也为企业选择适应生产需要的合格劳动者提供了依据。

随着我国科学技术的飞速发展和产业结构的不断调整,各种新兴职业应运而生,传统职业中也越来越多、越来越快地融进了各种新知识、新技术和新工艺。因此,加快培养合格的、适应现代化建设要求的高技能人才就显得尤为迫切。近年来,上海市在加快高技能人才建设方面进行了有益的探索,积累了丰富而宝贵的经验。为优化人力资源结构,加快高技能人才队伍建设,上海市人力资源和社会保障局在提升职业标准、完善技能鉴定方面做了积极的探索和尝试,推出了1+X培训与鉴定模式。1+X中的1代表国家职业标准,X是为适应经济发展的需要,对职业的部分知识和技能要求进行的扩充和更新。随着经济发展和技术进步,X将不断被赋予新的内涵,不断得到深化和提升。

上海市1+X培训与鉴定模式,得到了国家人力资源和社会保障部的支持和肯定。为配合1+X培训与鉴定的需要,人力资源和社会保障部教材办公室、中国就业培训技术指导中心上海分中心、上海市职业技能鉴定中心联合组织有关方面的专家、技术人员共同编写了职业技术·职业资格培训系列教材。

职业技术·职业资格培训教材严格按照1+X鉴定考核细目进行编写,教材内容充分反映了当前从事职业活动所需要的核心知识与技能,较好地体现了适用性、先进性与前瞻性。聘请编写1+X鉴定考核细目的专家,以及相关行业的专家参与教材的编审工作,保证了教材内容的科学性及与鉴定考核细目以及题库的紧密衔接。

职业技术·职业资格培训教材突出了适应职业技能培训的特色,使读者通

过学习与培训，不仅有助于通过鉴定考核，而且能够有针对性地进行系统学习，真正掌握本职业的核心技术与操作技能，从而实现从懂得了什么到会做什么的飞跃。

职业技术·职业资格培训教材立足于国家职业标准，也可为全国其他省市开展新职业、新技术职业培训和鉴定考核，以及高技能人才培养提供借鉴或参考。

新教材的编写是一项探索性工作，由于时间紧迫，不足之处在所难免，欢迎各使用单位及个人对教材提出宝贵意见和建议，以便教材修订时补充更正。

人力资源和社会保障部教材办公室
中国就业培训技术指导中心上海分中心
上海市职业技能鉴定中心

目 录

● 第1章 农家乐服务概述	
● 第2章 农家乐文化	
● 第3章 农家乐服务语言	
第1节 用语规范	20
第2节 语言艺术	24
● 第4章 农家乐接待服务	
第1节 礼节礼貌常识	36
第2节 农家乐服务人员的仪表仪容和接待服务的礼节 ...	37
● 第5章 农家乐景点服务	
第1节 旅游知识	44
第2节 农家乐景点户外活动注意事项	45
● 第6章 农家乐客房服务	
第1节 客房基本设备与用品	58
第2节 客房清洁服务程序	59
第3节 客房对客服务的程序	66
第4节 客房服务的有关注意事项	68
● 第7章 农家乐餐饮服务	
第1节 基本素质和行业规范	76
第2节 餐饮服务的基本技能与程序	77

●	第 8 章 农副产品	
第 1 节	果品	104
第 2 节	蔬菜	106
第 3 节	花卉	108
第 4 节	我国十大名花介绍	110
●	第 9 章 食品与环境卫生	
第 1 节	农家乐饮食卫生要求	120
第 2 节	农家乐环境卫生制度	121
●	第 10 章 安全与消防技术	
第 1 节	农家乐服务安全规范	126
第 2 节	农家乐消防技术	128
●	农家乐服务理论知识考试模拟试卷及答案	
●	农家乐服务操作技能考核模拟试卷	

1

第 1 章

农家乐服务概述



学习目标

- 了解服务的定义和发展背景
- 掌握农家乐从业人员的各项素质要求



知识要求

一、“农家乐”及“农家乐服务”的含义

“农家乐”是指久居城市的游客到农村去体验农家生活并获得乐趣的一种新型的休闲旅游形式。“农家乐”主要是由农民利用自家院落以及依托农村的绿色自然资源和乡村文化资源，以乡土特色吸引市民走进农村，吃农家菜、住农家屋、赏农村景的一种休闲方式。所以，“农家乐”是指以乡村农业家庭为服务单元，以休闲度假为目的，以体验为手段，以城市游客为目标群体的新型休闲旅游服务产业。

“农家乐服务”是指取得国家劳动部门认可的相关职业项目，按照农家乐行业的服务规则和服务标准，为城市游客群体提供服务，并获得一定报酬的经济职业行为。

二、“农家乐服务”的开发

1. “农家乐服务”的开发意义

“农家乐服务”的开发有利于引导农村劳动力有序转移和稳定就业，加强农村实用人才队伍建设，是全面建设小康社会的必然要求，是实现工业化、城镇化和农业现代化的重要任务，是全面推进农村经济发展和社会主义新农村建设的重大举措。开展以“农家乐”为形式的新型农业职业开发、培养新型农民，对于提高农村劳动力择业和创业能力、增强农村劳动力就业竞争能力、促进农村劳动力转移、有效增加农民收入，都有十分重要的作用。

农家乐这一形式的新型农业职业开发，适应当前上海市农业农村经济发展、农业技术进步和就业准入制度实施的需要。“农家乐服务”的职业开发，将进一步推进农业农村人才队伍建设、强化农业人才支撑，推进现代农业发展和农村经济繁荣，对于巩固和发展上海市农业和农村经济的可持续发展成果，实现农业和农民的增产增收，具有重大的战略意义。

2. “农家乐”的发展背景

“农家乐”是随着我国城镇居民可支配收入增加和闲暇时间的增加以及农村经济社会的发展而逐渐兴起并不断完善的。

(1) 城镇化的快速推进为“农家乐”的发展提供了广阔的市场空间。据有关权威部门统计,2010年上海市总人口已达2 300万,城镇人口占总人口89.3%,城镇化水平居全国首位。由于受到城市环境、生活和工作的压力,久居都市的人们迫切需要到郊外农村寻求新的休闲空间,去欣赏田园风光、享受乡村情趣,回归大自然、陶冶情操。城市化的快速发展,城市人口规模的扩大,为农家乐和休闲农业的发展提供了市场空间。

(2) 社会经济的快速发展为“农家乐”的发展奠定了厚实的基础。从世界经济社会发展情况来看,人均GDP达到1 000美元时,观光性旅游快速发展;人均GDP达到2 000美元时,基本形成对休闲的多样化需求和多样化选择;人均GDP达到3 000美元时,度假需求就产生。2010年,上海市人均GDP已达11 000美元,意味着居民的消费结构将发生重大改变,休闲消费无疑成为其中的一大亮点,市场潜力巨大。

(3) 闲暇时间的增加为“农家乐”和乡村旅游发展拓宽了发展时空。农家乐和乡村旅游的发展与人们日益增多的休闲时间息息相关,闲暇时间已成为一种经济资源。《国务院关于加快发展旅游业的意见》中明确指出,要制定国民旅游休闲纲要,落实带薪休假制度。这对农家乐和乡村旅游发展提供了制度保障。目前,国家对法定节假日不断优化调整,丰富了居民的文化生活。我国除带薪休假外,工薪阶层每年享有的法定假日达114天,这为城乡居民增加休闲消费创造了重要的外部条件。

(4) 农村基础设施建设的有效改善为农家乐和乡村旅游发展创造了便利条件。近年来,中央和地方财政新增投资,主要用于农村基础设施建设,农村的道路、水、电、通信等基础设施得到了明显的改善。特别是通过发展现代农业和新农村建设,农村的生产、生活正在发生根本改变,为农家乐和乡村旅游的发展提供了有力支撑。

(5) 旅游市场的转型升级为农家乐和乡村旅游发展带来了新的发展机遇。城市人群已不满足于传统的游览活动,个性化、人性化、亲情化的休闲、体验和度假活动渐成新宠。上海市旅游市场正由观光型向休闲度假型升级。上海市郊区富集了全市约70%的旅游资源,广大农村有着优美的田园风光,恬淡的生活环境,是发展农家乐和乡村旅游的理想场所。所以,农家乐是实现旅游业拓展的主要载体。农家乐是以乡村农业家庭为单元,以休闲度假为目的,以体验为手段,以城市游客为目标群体的新型产业,是返璞归真、天然绿色、健康和谐、节奏舒缓、原生态的时尚生活,是传统农业功能的拓展和提升,是现代旅游市场的转型与细分。

(6) 农业生产方式变革为农家乐和乡村旅游的发展提供了人力资源保障。随着科学技术的进步和农业服务体系健全,农业生产机械化、规模化势头强劲,大量的农民已从繁重的农业劳动中解脱出来。农村富余劳动力的大量增加,为农民依托农业产业、依靠农村自然资源发展农家乐和乡村旅游,强化服务业,走创业就业发展道路提供了人力资源

保障。

三、农家乐服务从业人员的素质要求

素质是人在后天通过环境影响和教育训练所获得的稳定的、长期发挥作用的基本品质结构,包括人的思想、知识、身体、心理品质。应该说,素质是多方面的。农家乐服务的综合性特点决定了从业人员职业素质的多样性。农家乐服务的从业人员应具备的职业素质包括思想品德素质、业务技能和身心素质等。

1. 农家乐服务从业人员的思想品德素质

农家乐服务从业人员的思想品德素质主要包括以下三个方面:

一是“服务、敬业”的职业理念。职业理念的核心是职业价值观,它指导职业行为。只有在旅游职业活动中牢固树立“服务、敬业”的职业理念,才能在为旅游者提供多种服务项目的过程中理性地站在责任、道德的认识高度承受较大的劳动强度、面对复杂的劳动对象、满足多样的服务要求、应对变化的劳动场景,从而建立起个体职业生涯中的动力系统。

二是“忠诚、乐观”的职业态度。职业态度是个体对职业选择所持的态度,表现在言行上就是态度和蔼、语言文明、礼貌待客、服务周到,体现在职业形象中则为热情、好客、微笑、阳光。

三是“严谨、自律”的职业操守。职业操守是人们在职业活动中所遵守的行为规范的总和。农家乐服务从业人员遵循“严谨、自律”的操守原则,具体就是在服务中做到明理诚信、言行规范、公私分明、遵纪守法,时刻维护旅游消费者的利益,进而维护行业的整体利益和形象。

2. 农家乐服务从业人员的身体和心理素质

农家乐服务从业人员应身体健康、精力充沛、头脑灵活、快乐阳光,不但要做到手脚勤,更要做到耳目明和脑不停。农家乐从业人员要有良好的心理素质,一方面要经得起游客的赞扬而不自我陶醉;另一方面要随时准备承受某些误解、怨言甚至委屈。农家乐从业人员要做到在各种环境中都能保持一种持续的、积极的、良好的心理状态,做到处处为游客提供优质服务,时时保持积极的心态,善于自我调节,能变压力为动力,具备良好的心智。

3. 农家乐服务从业人员的业务技能素养

业务技能素养是指农家乐服务从业人员的专业知识结构、人际交往能力、组织协调能力等方面的能力素养。语言表达能力是农家乐从业人员的基本技能,要讲好普通话,发音准确,词汇生动,表达贴切。农家乐从业人员在整个服务过程中担当着组织者和协调人的

角色，必须具备较强的组织和协调能力。农家乐服务对象是游客，游客是具有丰富感情和各种各样心理需要的群体，他们的处事态度、个性特征往往差异很大，为了做好服务工作，需要加强同游客的交流、沟通，以达到相互理解，提高服务质量的目的。农家乐从业人员的人际沟通能力决定了农家乐的知名度和美誉度。

测试题

单项选择题（选择一个正确的答案，将相应的字母填入题内的括号中）

1. “农家乐”是指以乡村（ ）为服务单元，以休闲度假为目的，以体验为手段，以城市游客为目标群体的新型休闲旅游服务产业。

- A. 农业家庭 B. 休闲度假 C. 体验 D. 游客

2. 农家乐服务专项职业是指取得国家劳动部门认可的相关（ ），按照农家乐行业的服务规则和服务标准，为城市游客群体提供服务，并获得一定报酬的经济职业行为。

- A. 资料 B. 资质 C. 材料 D. 内容

3. 开展以农家乐为形式的新型农业职业开发、培养新型农民，对于提高农村劳动力择业和创业能力、增强农村劳动力就业竞争能力、促进农村（ ）转移、有效增加农民收入，都具有十分重要的作用。

- A. 城镇化 B. 就业岗位 C. 劳动力 D. 人口

4. （ ）的快速发展，城市人口规模的扩大，为农家乐和休闲农业的发展提供了市场空间。

- A. 城市化 B. 经济 C. 农村 D. 第三产业

5. 2010年，上海市人均GDP已达11 000美元，意味着居民的消费（ ）将发生重大改变，休闲消费无疑成为其中的一大亮点，市场潜力巨大。

- A. 水平 B. 结构 C. 趋势 D. 需求

6. 我国除带薪休假外，工薪阶层每年享有的法定假日（ ）天，这为城乡居民增加休闲消费创造了重要的外部条件。

- A. 114 B. 112 C. 116 D. 118

7. 我国除带薪休假外，工薪阶层每年享有的法定假日114天，这为（ ）居民增加休闲消费创造了重要的外部条件。

- A. 都市 B. 城乡 C. 城镇 D. 城市

8. 通过发展现代农业和新农村建设，农村的生产、生活正在发生根本改变，为（ ）和乡村旅游的发展提供了有力支撑。

- A. 农业 B. 农家乐 C. 农村 D. 农民

9. 城市人群已不满足于传统的游览活动,个性化、人性化、亲情化的休闲、()和度假活动渐成新宠。上海市旅游市场正由观光型向休闲度假型升级。

- A. 结伴 B. 体验 C. 聚餐 D. 实践

10. 农村()劳动力的大量增加,为农民依托农业产业、依靠农村自然资源发展农家乐和乡村旅游,强化服务业,走创业就业发展道路提供了人力资源保障。

- A. 富余 B. 青年 C. 男性 D. 女性

11. 职业理念的()是职业价值观,它指导职业行为。只有在旅游职业活动中牢固树立“服务、敬业”的职业理念,才能在为旅游者提供多种服务项目的过程中理性地站在责任、道德的认识高度承受较大的劳动强度、面对复杂的劳动对象、满足多样的服务要求、应对变化的劳动场景,从而建立起个体职业生涯中的动力系统。

- A. 目标 B. 特点 C. 核心 D. 中心

12. “()、乐观”的职业态度是个体对职业选择所持的态度,表现在言行上就是态度和蔼、语言文明、礼貌待客、服务周到,体现在职业形象中则为热情、好客、微笑、阳光。

- A. 忠诚 B. 好客 C. 微笑 D. 热情

13. 农家乐服务从业人员遵循“严谨、自律”的操守原则,具体就是在服务中做到明理诚信、言行规范、公私()、遵纪守法,时刻维护旅游消费者的利益,进而维护行业的整体利益和形象。

- A. 分开 B. 混合 C. 严明 D. 分明

14. 业务技能素养是指农家乐服务从业人员的()结构、人际交往能力、组织协调能力等方面的能力素养。

- A. 技能骨干 B. 专业知识 C. 掌握知识 D. 服务对象

15. 语言表达能力是农家乐从业人员的()技能,要讲好普通话,发音准确,词汇生动,表达贴切。

- A. 基本 B. 必要 C. 首要 D. 服务

16. 农家乐从业人员在整个服务过程中担当着组织者和()的角色,必须具备较强的组织和协调能力。

- A. 安全员 B. 指挥者 C. 协调人 D. 讲解者

17. 为了做好服务工作,需要加强同游客广泛的()、沟通,以达到相互理解,提高服务质量的目的。

- A. 交谈 B. 交流 C. 谈心 D. 接触

18. 健康的人，是指躯体健康、() 健康和社会适应能力良好三者的完善统一。

- A. 身心 B. 心理 C. 身体 D. 思想

19. 农家乐从业人员要有良好的心理素质，一方面要经得起() 的赞扬而不自我陶醉；另一方面要随时准备承受某些误解、怨言、委屈。

- A. 游客 B. 领导 C. 同事 D. 同行

20. 业务技能素养是指农家乐服务从业人员的专业知识结构、人际交往能力、() 协调能力等方面的能力素养。

- A. 服务 B. 办事 C. 组织 D. 人际

测试题答案

1. A 2. B 3. C 4. A 5. B 6. A 7. B 8. B 9. B 10. A 11. C 12. A 13. D
14. B 15. A 16. C 17. B 18. B 19. A 20. C

2

第 2 章

农家乐文化