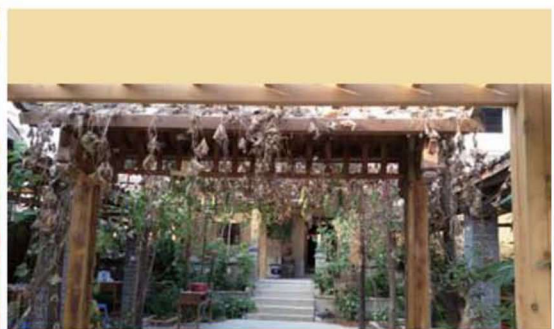




乡村旅游 培训手册

主 编 林新河
副 主 编 邱鸿毅
执行主编 马 融



广西科学技术出版社

图书在版编目 (CIP) 数据

乡村旅游培训手册 / 林新河主编. — 南宁: 广西
科学技术出版社, 2014. 11
ISBN 978-7-5551-0315-8

I. ①乡… II. ①林… III. ①乡村—旅游业发展—中
国—手册 IV. ①F592.3-62

中国版本图书馆CIP数据核字 (2014) 第 251079 号

乡村旅游培训手册

xiangcun lüyou peixun shouce

主 编 林新河
副 主 编 邱鸿毅
执行主编 马 融

责任编辑: 罗煜涛
封面设计: 韦娇林

责任校对: 刘红丽
责任印制: 韦文印

出 版 人: 韦鸿学
社 址: 广西南宁市东葛路 66 号
网 址: <http://www.gxkjs.com>

出版发行: 广西科学技术出版社
邮政编码: 530022

经 销: 全国各地新华书店
印 刷: 广西大华印刷有限公司
地 址: 广西南宁市高新区科园路 62 号 邮政编码: 530007
开 本: 890 mm×1240 mm 1/32

字 数: 245 千字 印 张: 8.125
版 次: 2014 年 11 月第 1 版 印 次: 2014 年 11 月第 1 次印刷
书 号: ISBN 978-7-5551-0315-8
定 价: 29.00 元

版权所有 侵权必究

质量服务承诺: 如发现缺页、错页、倒装等印装质量问题, 可直接向本社调换。

《乡村旅游培训手册》编撰人员

审 稿：甘 霖 余小军

主 编：林新河

副 主 编：邱鸿毅

执行主编：马 融

编写人员：叶 文 李肇荣 马 融

王东兰 吴大烨

前 言

广西乡村旅游资源十分丰富，其绝美的自然风光、和谐的生态环境、独特的民俗风情及传统的乡村文化，赢得了国内外游客的赞许和向往，为广西乡村旅游的发展提供了得天独厚的条件。

广西壮族自治区党委、人民政府高度重视发展乡村旅游，把发展乡村旅游作为广西农民人均纯收入倍增计划的重要抓手，提出到2015年，全区乡村接待游客8 000万人次，乡村旅游收入250亿元，乡村旅游就业人数超过200万人。进一步打造乡村休闲游、田园风光游、农业生态游、乡村旅馆、乡村节庆、乡村养生、民俗体验、乡村文化博览等旅游产品，提升乡村旅游产品的特色化、品牌化，提高“农家乐”的知名度和美誉度，使农民人均纯收入明显增加。

近年来，广西乡村旅游得到了快速发展。以建设旅游强区和创建特色旅游名县为契机，大力开展旅游扶贫，开发了各种形式的休闲农业和乡村旅游资源，创建了诸如“农家乐”（如渔家乐、森林人家等）、特色旅游名镇名村等类型多样的旅游产品，涵盖了乡村旅游的各种业态，取得了良好的社会效益、环境效益和经济效益。目前，广西已创建全国特色景观旅游名镇名村8个，广西特色旅游名镇名村37个，工农业旅游示范点246个（其中国家级工农业旅游示范点42个），全国休闲农业与乡村旅游示范县5个，全国休闲农业与乡村旅游示范点14个，“森林人家”试点单位20家，星级乡村旅游区65个，星级农家乐753家，分布在全区14个地级市90多个县（市、区），其中大部分已成为广西自己的特色品牌。乡村旅游已成为广西广大农民创业增收、贫困地区脱贫致富的一道亮丽的风景线。

乡村旅游作为旅游业的重要组成部分，不仅增加了一种新的旅

游业态，而且更重要的是能够将农村的资源优势转化为经济优势，培育农村经济新增长点，缩小城乡差别，创造就业机会，增加农民收入，促进农村环境改善，促使农民转变观念，助推农村经济发展方式转型升级，加快推进社会主义新农村建设，等等。

为更好地开发利用乡村旅游资源并使其发挥最大效益，进一步提高广大农民群众对发展乡村旅游的认识，帮助农民群众提高经营管理及服务水平，满足乡村旅游发展的需要，广西壮族自治区旅游发展委员会组织编写了《乡村旅游培训手册》。

本手册分为八章，“第一章 乡村旅游基本知识”主要介绍乡村旅游的概念、特征、类型、功能和作用；“第二章 乡村旅游资源开发与产品打造”主要介绍乡村旅游资源的概念、特征、开发建设的基本条件和如何打造乡村旅游产品；“第三章 乡村旅游经营管理”主要阐述如何进行乡村旅游的管理和宣传促销；“第四章 乡村旅游服务礼仪”主要介绍礼仪的概念、种类和旅游服务礼仪的功能、原则和基本要求；“第五章 乡村旅游住宿服务”主要阐述乡村旅游住宿的环境要求、安全管理与应急处理、服务质量要求和接待流程与服务规范；“第六章 乡村旅游餐厅服务”主要阐述餐厅服务的基本内容、要求、技能和食品安全；“第七章 乡村旅游安全与应急处理”主要介绍乡村旅游中的自然性灾害；“第八章 星级农家乐、乡村旅游区的创建与评定”主要介绍有关创建与评定星级农家乐、乡村旅游区的具体要求。

本书在编写过程中参阅了广西区内外与乡村旅游相关的研究论著、文献资料、教材等，在此对相关作者致以诚挚的感谢。由于编者的能力有限，如有错漏之处，敬请读者批评指正。

编者

2014年9月

目 录

第一章 乡村旅游基本知识	1
一、乡村旅游的定义	1
二、乡村旅游的特征	1
(一) 旅游资源的丰富性	1
(二) 旅游分布的地域性	2
(三) 旅游时间的季节性	2
(四) 游客行为的参与性	2
(五) 旅游产品的文化性	2
(六) 人与自然的和谐性	2
(七) 旅游开发的低风险性	2
三、乡村旅游的类型	2
(一) 休闲度假型	3
(二) 民俗风情型	3
(三) 参与体验型	3
(四) 康体养生型	3
(五) 观光游览型	3
(六) 科普教育型	3
(七) 复合型	4
四、乡村旅游的主要功能和作用	4
(一) 具有经济功能, 利于扩大内需	4
(二) 具有社会功能, 利于解决“三农”问题	4

(三) 具有文化功能, 利于传承传统文化	5
(四) 具有环保功能, 利于改善生态环境	5
(五) 发展乡村旅游, 利于旅游强区建设	5
第二章 乡村旅游资源开发与产品打造	7
一、乡村旅游资源的特征与类型	7
(一) 旅游资源的基本概念	7
(二) 旅游资源的特征	11
(三) 旅游资源的类型	13
二、乡村旅游资源开发建设的基本条件	16
(一) 区位条件分析	16
(二) 旅游客源市场分析	19
(三) 旅游环境容量分析	27
(四) 旅游接待设施条件分析	28
三、乡村旅游产品的打造	35
(一) 旅游产品的基本含义	35
(二) 观光旅游产品打造	36
(三) 休闲度假旅游产品打造	40
(四) 康体养生旅游产品打造	43
(五) 民俗文化旅游产品打造	45
(六) 科普教育旅游产品打造	47
(七) 旅游购物品开发	49
第三章 乡村旅游经营管理	50
一、乡村旅游经营管理概述	50
(一) 乡村旅游经营管理模式	50

(二) 乡村旅游经营管理制度	53
(三) 乡村旅游账目管理	56
二、乡村旅游质量管理	63
(一) 质量管理的概念	64
(二) 质量管理的内容	65
(三) 质量管理的实施	71
三、员工管理	73
(一) 工作岗位管理	73
(二) 工资分配管理	78
(三) 员工培训管理	81
四、宣传促销	84
(一) 促销目标的确定	84
(二) 宣传资料的制作	85
(三) 宣传促销的方式	90
 第四章 乡村旅游服务礼仪	94
一、礼仪的基本概念与种类	94
(一) 礼仪的概念	94
(二) 礼仪的种类	95
二、旅游服务礼仪的重要性	96
(一) 旅游服务礼仪的功能与作用	96
(二) 旅游工作者应树立正确的旅游服务意识	99
三、旅游服务礼仪的原则	100
(一) 旅游服务礼仪的基本原则	100
(二) 旅游服务礼仪基本原则的五个基本点	102

四、旅游服务形象礼仪	105
(一) 形象塑造的重要性	105
(二) 仪容礼仪	106
(三) 仪表礼仪	107
五、旅游服务仪态礼仪	109
(一) 姿态礼仪	109
(二) 举止行为礼仪	114
(三) 表情礼仪	120
六、旅游服务语言礼仪	122
(一) 旅游服务语言的基本特点	122
(二) 旅游服务语言礼节	124
 第五章 乡村旅游住宿服务	132
一、乡村旅游住宿的外部环境要求	132
(一) 客房外部环境基本要求	132
(二) 客房外部环境卫生基本要求	133
二、乡村旅游住宿的内部环境要求	133
(一) 客房内部装修基本要求	133
(二) 客房设施设备基本要求	133
(三) 客房内部环境卫生基本要求	134
三、乡村旅游住宿安全管理与服务要求	134
(一) 住宿安全管理基本要求	134
(二) 防火及紧急情况的处理	135
(三) 防盗及紧急情况的处理	139
四、乡村旅游住宿服务质量要求	141
(一) 服务质量的构成要素	141

(二) 乡村旅游住宿服务基本原则	142
(三) 乡村旅游住宿优质服务要求	142
五、前厅接待服务流程与规范	146
(一) 前厅接待服务职责	146
(二) 饭店预订服务规范	147
(三) 饭店大堂接待服务规范	150
(四) 总台问询处服务规范	152
(五) 对散客的接待服务流程与规范	153
(六) 对旅游团队的接待服务流程与规范	155
(七) 叫醒服务规范	158
(八) 前厅收款服务规范	159
(九) 旅客投诉处理规范	160
(十) 送客服务规范	161
六、客房服务规范	162
(一) 客房服务岗位职责	162
(二) 客房服务程序与规范	164
(三) 客房清洁卫生质量标准	166
(四) 客房清洁卫生工作规范	167
(五) 客房维修程序与操作规范	171
七、乡村旅游住宿服务中应急应变情况的处理	171
(一) 住店客人突发疾病的处理	171
(二) 在饭店发生食物中毒的应急处理	172
(三) 饭店员工损坏客人物品的处理	172
(四) 因饭店设备问题致使客人受伤的处理	172
(五) 遇到紧急停电情况的处理	172
(六) 遇到住店客人严重醉酒时的处理	173
(七) 发现房间物品被客人损坏的处理	173
(八) 整理房间时发现客房物品缺失的处理	173

(九) 夜间发现客房门未上锁情况的处理	173
(十) 客人让服务员代买药品的处理	174
(十一) 客人退房后遗留物品在房内的处理	174
(十二) 晚上开夜床时发现床上有许多物品的处理	174
(十三) 被客人呼唤进入房间的情况处理	174
第六章 乡村旅游餐厅服务	176
一、餐厅服务基本内容	176
(一) 预订服务	176
(二) 点菜、上菜服务	179
(三) 就餐服务	182
(四) 结账、送客服务	183
二、餐厅服务基本要求	184
(一) 服务意识要求	185
(二) 服务规范要求	187
三、餐厅服务基本技能	189
(一) 餐厅、餐桌的布置	189
(二) 基本技能及要领	191
(三) 介绍菜品和酒水	195
(四) 结账及收尾	198
四、食品安全与营养	200
(一) 食品安全知识	200
(二) 食品卫生知识	201
(三) 营养搭配知识	206
第七章 乡村旅游安全与应急处理	210
一、自然性灾害预防与处理	210
(一) 自然性灾害的预防	210

(二) 自然性灾害的处理	211
二、突发性意外事故预防与处理	212
(一) 事故突发前的预防	212
(二) 事故突发后的处理	213
三、乡村旅游日常安全的预防和管理	213
(一) 食品安全	213
(二) 饮用水安全	214
(三) 防火安全	215
(四) 财物安全	217
(五) 交通安全	218
(六) 突发情况的护理和急救知识	219
 第八章 星级农家乐、乡村旅游区的创建与评定	228
一、星级农家乐、乡村旅游区的概念和类型	228
(一) 概念	228
(二) 类型	228
二、星级农家乐、乡村旅游区的创建条件和要求	229
(一) 创建条件	229
(二) 基本要求	230
三、星级农家乐、乡村旅游区的评定	230
(一) 评定工作机构	230
(二) 申报程序	230
(三) 注意事项	231
四、星级农家乐、乡村旅游区建设的主要内容	233
(一) 道路交通	233
(二) 水电设施	234
(三) 游客服务中心	234
(四) 住宿	235

(五) 餐饮	236
(六) 旅游活动	237
(七) 购物	238
(八) 卫生	239
(九) 旅游标识	239
(十) 其他	240
五、经营与管理要点	240
(一) 旅游安全管理	240
(二) 旅游服务	240
(三) 旅游宣传促销	242
主要参考文献	243

第一章 乡村旅游基本知识

一、乡村旅游的定义

乡村是指城市以外的广大地区，在中国一般是指县城以下的广大地区，既包括乡村居民点，也包括乡村的农田、森林、草原等，是一个地域综合体，也称乡村地域系统。乡村旅游，是指以乡村地区为活动场所，依托乡村独特的自然环境、田园景观、生产经营形态、民俗文化风情、农耕文化、乡村聚落等资源，为旅游者提供观光、体验、健身、购物以及拓展开会务度假、休闲娱乐等项目的一种新兴旅游方式。世界经济合作与发展委员会对乡村旅游的定义是：在乡村开展的旅游，田园风味是乡村旅游的中心和独特的卖点。在我国，学者们对乡村旅游比较普遍的认同是：以农民为经营主体，以农民所拥有的土地、庭院、经济作物和地方资源为特色，以为游客服务为经营手段的农村家庭经营方式。因此，专家们认为我国的乡村旅游至少应具有以下内涵：一是以独具特色的乡村民俗、民族文化为灵魂，以此提高乡村旅游的品位和丰富性；二是以农民为经营主体，充分体现“住农家屋，吃农家饭，干农家活，享农家乐”的民俗特色；三是乡村旅游的目标市场应主要定位为城市居民，以满足都市人享受田园风光，回归淳朴民俗的愿望。

二、乡村旅游的特征

（一）旅游资源的丰富性

乡村既有自然景观，又有人文景观；既有农业资源，又有文化资源。乡村旅游资源丰富多样。

（二）旅游分布的地域性

乡村既有南部乡村、北部乡村之分，又有山地乡村、平原乡村之分，还有汉族乡村和少数民族乡村之分，乡村旅游具有明显的地域性。

（三）旅游时间的季节性

乡村农业生产活动有春、夏、秋、冬四季之分，夏、秋季节农业旅游火爆，冬、春季节旅游冷淡，乡村旅游具有很强的季节性。

（四）游客行为的参与性

乡村旅游不仅是单一的观光旅游活动，而且还包括劳作、垂钓、划船、喂养、采摘、加工等参与性活动，乡村旅游具有很强的参与性。

（五）旅游产品的文化性

我国农业生产源远流长，乡村劳作形式繁多，有刀耕火种、水车灌溉、渔鹰捕鱼、采药采茶，还有乡村民风民俗、传统节日、民间文艺等，这些都充满了浓郁的乡土文化气息。

（六）人与自然的和谐性

乡村景观是人类长期以来为适应和改造自然而创造出的和谐的自然与文化景观。它既保持着原来的自然风貌，又有着浓厚的乡土风情，乡村这种“古、始、真、土”的乡土特点，使乡村旅游具有贴近自然、返璞归真、人与自然和谐的特点。

（七）旅游开发的低风险性

由于乡村旅游是在原有的农业生产条件和资源的基础上，通过经营方式的调整，不破坏原有生产形态，而使其多功能化、生态化，其开发难度小，见效较快，风险较小。

三、乡村旅游的类型

根据旅游者的需求和选择，乡村旅游大致表现为以下七种类型。

（一）休闲度假型

以乡村优美的自然环境、新鲜的空气、丰富的绿色食品、舒适的居住条件、高质量的服务水平为资源，为城市游客提供休闲、娱乐、住宿、度假的旅游方式。

（二）民俗风情型

以乡村风土人情、民族民俗文化、民间技艺传承、开发农耕展示和时令民俗、婚丧嫁娶、信仰崇拜、节庆活动、庙会歌会等为资源，为城市游客提供欣赏、休闲、体验和增长知识的旅游方式。

（三）参与体验型

以农、林、牧、渔等传统劳作及农用劳动器具、农事节气活动、农产品现场加工等为资源，为城市游客提供“农家乐”、“渔家乐”、“山里人家”等游乐场所，体验农作、狩猎、捕鱼、采摘、烧烤、美食制作过程的旅游方式。

（四）康体养生型

以生态养生环境和养生民俗文化为资源，以现代养生观为指导，以延年益寿、强身健体、修身养性、修复保健为主题，通过观赏、休闲、避暑、康体、游乐等形式，达到养生保健、调整身心健康新型旅游方式。

（五）观光游览型

以乡村特色风光、农事活动和临近名胜等观光资源，吸引城市游客前来进行梯田游、草原游、花乡游、果乡游或现代农村观光、古村落民居观光等，但不作长时间逗留的集观赏游览、摄影采风、品尝美食、休闲购物等为一体的旅游方式。

（六）科普教育型

以深层次开发旅游地，突出其科学文化内涵为资源，满足游客探

索大自然奥秘和了解科学技术的好奇心，使游客在游览过程中普及科学知识，身心受到陶冶，寓教于乐，寓学于游，集娱乐性、参与性、知识性、教育性于一体的旅游方式。

（七）复合型

不偏重以上六种旅游类型中的某一类型，而是某几种类型兼而有之的旅游方式。

四、乡村旅游的主要功能和作用

乡村旅游是关联性、带动性很强的产业，是广西经济发展转方式、调结构、促民生的好载体。大力发展乡村旅游，对加快城乡统筹发展，增加农民就业机会，拓宽农民增收渠道，推进农村精神文明和新农村建设，以及满足游客旅游休闲的消费需求都具有十分重要的意义。科学保护和合理开发各类乡村风光，对进一步保护生态环境和弘扬民族文化，加快实现旅游业“两大战略”（把旅游业培育成为国民经济的战略性支柱产业和人民群众更加满意的现代服务业）、“美丽广西”和“两个建成”（广西与全国同步全面建成小康社会，建成西南地区及中南地区开放发展新的战略支点）的目标都将发挥突出作用。

（一）具有经济功能，利于扩大内需

发展绿色农业，可直接销售土特产等农产品，增加农村就业机会，提高农民收益。在人民生活的水平和质量不断提高的前提下，乡村旅游的开发与建设满足了游客回归自然、体验乡村生活、调节身心这一旺盛的消费需求，对扩大内需起到了非常重要的作用。乡村旅游既可以拉动广大城镇居民旅游消费市场，也可以培育广大农民旅游消费的能力，形成巨大的农民旅游消费市场。2013年2月，国务院出台了《国民旅游休闲纲要（2013—2020年）》，为开拓乡村旅游消费市场提供了更大的平台。

（二）具有社会功能，利于解决“三农”问题

增进城市居民与农民的接触，拓展农民的人际关系，缩小城乡差