

● 阳光工程丛书



乡村旅游服务员 培训教程

XIANGCUN

LÜYOU FUWUYUAN PEIXUN JIAOCHENG

安光义 柳瑞武 主编



河北科学技术出版社

阳光工程丛书编委会

主 任 傅文才
主 编 田 芬
副主编 王仲群 宋海柱 李俊英 范海昌 杨伯明 李树强
编 委 刘贵中 鲁新堂 张君惠 单占榜 安 蔚 任永志
王建新 张 斌 杨宪理 刘凤川 孙福军 董瑞峰
孙 毅 赵振英 苑清民 宗 纲 吕小强 杨秀萍
都建卫

《乡村旅游服务员培训教程》编委会

主 编 安光义 柳瑞武
编 者 (以姓氏笔画为序)
王桂霞 史 云 安光义 安洁琳 杨文利 杨会娟
范晓梅 柳瑞武 贾 哲 贾渝彬 康晓梅 梁隐泉
彭伟秀

前 言

随着乡村旅游的升温，一些农村的生产和生活方式发生了根本性的改变。以传统单一农耕为生的农民，逐渐变成了以经营耕种、观光、垂钓、娱乐、采摘、餐饮、住宿等多种产业方式的农民。他们称这些产业为农家乐、采摘园、观光圃和旅游区等。农民变成了景区老板、旅游服务员、导游员等，开始了一个完全崭新的生活和工作。他们从此不再以单一的种地为生，而是在同样一块土地上，以耕种为背景，以旅游为产业，进行各种各样的旅游开发和经营。

目前，乡村旅游大部分从业人员都是由当地农民转型而来的，他们没有受过正规的系统培训，乡村旅游专业知识缺乏，服务意识和技能不强，这样就制约了乡村旅游业的快速发展。

为推动乡村旅游业的发展，急需培训大批有专业知识的乡村旅游管理人员和服务人员。为此我们编写了《乡村旅游服务员培训教程》一书。本书主要介绍了乡村旅游的经营、服务、导游、旅游基础知识，重点是农家乐服务、观光采摘园服务、古村落导游服务等。在编写过程中，我们尽量做到通俗易懂，简明扼要，内涵深厚，实用性强。这本书能够帮助乡村旅游方面的从业人员获得相关知识，进一步提高乡村旅游的服务水平，把乡村旅游事业做大做强。

由于水平所限，书中不足甚至错误之处在所难免，敬请读者批评指正。

作 者

2010年6月

目 录

第一章 服务礼仪常识	(1)
一、礼仪基本知识和服务员的选择	(1)
二、服务员个人形象礼仪	(6)
三、服务员的行为规范礼仪	(15)
四、服务员对游客的行为引导礼仪	(20)
第二章 餐厅服务	(34)
一、餐厅概述	(34)
二、餐厅从业人员服务规范	(41)
三、中餐服务流程	(46)
第三章 客房服务	(66)
一、客房基本要求、设备和设施简介	(66)
二、客房服务基本礼仪	(70)
三、客房整理	(73)
四、卫生间整理	(76)
五、客房消防安全常识	(78)
第四章 前台服务	(88)
一、预订、接待服务	(88)
二、结账服务	(98)
三、行李服务	(102)
四、会议商务服务	(104)
第五章 导游服务	(111)

一、导游员概述	(111)
二、导游服务程序	(114)
三、导游语言	(120)
四、导游词创作	(124)
五、问题和事故的处理	(127)
第六章 食品营养安全常识	(133)
一、食品卫生安全常识	(133)
二、食品营养常识	(146)
第七章 烹饪技术	(165)
一、烹饪基础知识	(165)
二、烹饪原料及搭配基本原理	(168)
三、主食制作	(174)
四、家常菜品的烹饪	(175)
第八章 卫生保洁技能	(176)
一、个人卫生与环境卫生的保持	(176)
二、垃圾及污水处理常识	(180)
三、清洁工具及其使用	(185)

第一章 服务礼仪常识

一、礼仪基本知识和服务员的选择

（一）礼仪

礼，是自己对别人的尊重、礼貌；仪，是通过某种具体的方式将其表达出来。所以，礼仪是一定需要某种形式和规则的。

如今服务行业提供给顾客的，绝不仅仅是有形技术服务，更包括尽善尽美的无形服务，它包括优雅的环境、优良的设施设备、安全保障，还有得体的礼貌礼仪。因此，服务业的竞争，不仅是服务项目本身的竞争，更是服务水平的竞争。作为服务行业人员，熟练掌握运用服务礼仪，对于提高服务质量有着重要的意义，也是乡村旅游在激烈的市场竞争中得以立足的重要手段。

（二）仪态

仪态是指人体在空间的活动、变化形式。服务人员保持稳健端庄的姿态、敏捷准确的动作，可弥补体型上的某些缺陷，更是一种美的展示。在服务工作中，最基本的姿态包括坐态、站态、行态、手势、表情等。服务人员在上岗之前应进行仪态训练。

（三）表情

表情是面部姿态，它表达人们内心的思想感情，因此，表情

也是一种语言。在服务中，表情要求就是微笑。在工作中，服务人员应保持良好的面部表情，要面带微笑、精神饱满，热情、微笑待客。满面春风体现了服务人员发自内心的热忱，是给顾客的温暖和尊重，也体现了自身的人格魅力，使顾客一见到你，就产生一种亲切感。

表情包括两个突出因素：

1. **眉目神情** 是人们常说的眼神，眼睛和眉毛有许多种动作表情，其微妙变化可以传递很多信息。如所谓目光闪烁、目光和蔼、目不转睛、挤眉弄眼、横眉冷对、眉开眼笑、眉目传情等词汇，都是描述眉眼动作的。又如所谓“使个眼色，让对方心领神会”、“只可意会，不可言传”等短语，就是描述人们借助眉眼表情来实现自己的目的的。

2. **音容笑貌** 是人们在相互交往时，受到客观事物的某种刺激所引起的主观反应，是一种社会性反应。笑容有着重要的作用，它所传递的信息是十分丰富的，如所谓“笑容可掬”、“笑逐颜开”等，就是形容内心喜悦的自然流露。笑的形式多种多样，如微笑、大笑、嬉笑、欢笑、苦笑、冷笑、假笑等。不同的笑声在不同的场合有不同的效果和作用，在餐饮服务中，要倡导“微笑服务”，使顾客在微笑中受到欢迎，受到尊重，从而感受到亲切和愉快的气氛。

服务员的个人形象不仅体现服务员的基本素质，也折射一个企业的整体形象。因此，加强对服务员个人形象的训练是十分重要的。

（四）仪容

仪容指人的外观和外貌。仪容标准：

1. 头发

男性：发际不能超过衣领，不能盖住耳朵，不得留长鬓角，发际线清楚。

女性：一般留短发，如长发一定要束起或盘起，用式样简单、色调与服装协调的发卡别住。

2. 脸部

男性：不得留胡须，鼻毛不能出鼻孔，每天上班前刮脸剃须。

女性：化妆以淡妆为宜，不得浓妆艳抹、喧宾夺主；不得用有异味或气味浓烈的化妆品。

3. 口腔 早晚要刷牙，饭后要漱口，保持口腔卫生、干净，无异味。

4. 手部 保持清洁，不得留长指甲，不得涂指甲油。

5. 佩饰 不准戴耳环、手饰、手链、胸花等华丽显眼的装饰用品；可佩戴表示婚否的戒指；不得佩戴夸张的手表、装饰表。

（五）仪表

仪表是综合人的外表，它包括人的形体、容貌、健康状况、姿态、举止、服饰、风度等方面，是一个人的德才学识等各方面的内在修养的外在表现。风度是构成仪表的核心要素。

按农家乐所发制服统一着装。服装应勤洗勤换，不许有污渍、异味，衣袖、领口要保持干净、烫贴，不允许私自在衣物上添加其他装饰。服装必须扣好扣子，上好拉链，不许敞开。穿黑色皮鞋或布鞋，不允许穿厚底鞋、休闲鞋、凉鞋、拖鞋等，穿皮鞋时应保持光亮，无尘污。穿裙子时必须穿浅色、肉色长筒丝袜，不允许穿其他颜色丝袜。工牌统一端正地挂在左胸前。

1. 仪表标准

男装：挺括，领口、衣扣严谨，无破损、无折皱；裤线挺直，黑色皮鞋要光亮，脚穿深色袜子，衣袋中不放与工作无关的杂物。

女装：挺括、合体，领口、衣扣严谨，领花、飘带系结端

正，长短一致；裙装合体、裤装裤线挺直，应配穿肤色袜子，袜子完好、无破损；脚穿黑色鞋子。

胸牌：男女工作人员的胸卡佩戴于左胸前，处于衣领扣的第二至第三颗间，胸卡端正，字迹清晰。

2. 面部表情标准 面部表情和蔼可亲，伴随微笑自然地露出6~8颗牙齿，嘴角微微上翘；微笑注重“微”字，笑的幅度不宜过大；在面对客人3米内（能见度）自然表露出真诚的微笑。

微笑时真诚、甜美、亲切、善意、充满爱心。口眼结合，嘴唇、眼神含笑。

3. 眼睛眼神标准 面对顾客目光友善，眼神柔和，亲切坦然，眼睛和蔼有神，自然流露真诚。眼睛礼貌正视顾客，不左顾右盼、心不在焉。

眼神要实现“三个度”。眼神的集中度：不要将目光聚集在顾客的脸上的某个部位，而要用眼睛注视于顾客脸部三角部位，即以双眼为上线，嘴为下顶角，也就是双眼和嘴之间；眼神的光泽度：精神饱满，在亲和力理念下保持慈祥的、神采奕奕的眼光，再辅以微笑和谐的面部表情；眼神的交流度：迎着顾客的眼神进行目光交流，传递你对顾客的敬意与你的善良之心；眼睛是心灵的窗户，心灵再有了亲和力的理念，就自然会发出神采奕奕的眼光，就很容易形成具有磁性的亲和力的眼神，这样可以拉近与顾客间的距离。

4. 语音语态标准 声音要清晰柔和、细腻圆滑，语速适中，富有甜美悦耳的感染力；语调平和，语音厚重温和；控制音量适中，让顾客听得清楚，但声音不能过大；说话态度诚恳，语句流畅，语气不卑不亢；说话速度适中，快慢把持有度，让顾客能听清；要讲标准普通话，不能讲方言。

（六）服务员仪容仪表总体要求

容貌端正，举止大方，端庄稳重，不卑不亢；态度和蔼，待人诚恳，服饰庄重，整洁挺括；打扮得体，淡妆素抹，训练有素，言行恰当；表情明朗，面带微笑，亲切和善，端庄大方。

（七）服务员的容貌要求

1. **身高体貌** 五官端正，视力正常，不戴眼镜，身材匀称，整洁光彩；男服务员身高 1.70 米以上；女服务员身高 1.60 米以上；体格健康，能适应长时间的站立服务。

2. **精神面貌** 神采奕奕，精力充沛。要有旺盛的精神风貌，满面春风，给顾客以亲切的感受。

3. **修饰规范** 餐饮服务员工一定要保持发型的规范，要勤理发，头发保持整洁美观。按统一规定，一般男不过耳，女不过肩。勤刮胡子，看不到胡茬。勤剪指甲，不留长指甲，不染指甲。勤洗澡，无汗味。饭店通常规定：上岗不戴耳环、手镯、项链、别针等饰物。应避免过分地打扮和浓妆艳抹。服务员要会工作，也要会休息，要有足够的睡眠，有充沛的精力和体能。日常进行适度的外貌修饰，会使服务人员容光焕发、充满活力、华贵娇艳，给顾客留下美好的印象，促进愉悦的气氛。餐饮服务员工对自己的容貌服饰作适当修饰是十分必要的。

餐饮服务员工良好的仪容仪表，是高质量服务的标志之一。是服务工作标准化、规范化、制度化的重要表现之一。它使顾客一见到你，就有一种赏心悦目的感觉，使顾客感受到一种良好优美的环境，乐于住下，以享受更好的服务。它可以很好地展现餐饮企业的良好形象。

（八）服务员的着装要求

餐饮服务人员的着装总体要求是：整洁、朴素、大方；服饰按部门或工种统一颜色，便于识别，方便服务；外衣挺括，内衣清洁，干净利落。

- （1）上班时应穿着规定的制服，并保持整洁、挺括。
- （2）应将制服的所有纽扣扣好，拉链拉好。
- （3）皮鞋光亮，以黑色为宜。
- （4）上班不宜佩戴项链、戒指及其他饰物。
- （5）工作时要按规定佩戴工号牌。

二、服务员个人形象礼仪

（一）正确的站姿

1. **垂手式** 是最基本的站姿。它要求上半身挺胸、立腰、收腹，精神饱满，双肩平齐、舒展，双臂自然下垂，双手放在身体两侧，头正，两眼平视，嘴微闭，下颌微收，面带笑容；下半身双腿应靠拢，两腿关节与髋关节展直，双脚呈“V”字型，身体重心落在两脚中间。一般用于较为正式场合，如参加企业的重要庆典、聆听贵宾的讲话、商务谈判后的合影等。

2. **握手式** 主要用于女士。是在基本站姿的基础上，双手搭握，稍向上提，放于小腹前。双脚也可前后略分开：一只脚略前，一只脚略后，前脚的脚跟稍向后脚脚背处靠拢（图1-1）。

男士有时也可以采用这种姿态，但两脚要略微分开。可用于礼仪迎客，也可用于前台的站立服务。

站立时不要过于随便，不能驼背、塌腰、耸肩、两眼左右斜视、双腿弯曲或不停颤抖，以免影响站姿的美观。

站着与别人谈话时，要面向对方，保持一定距离，太远或太近（特别是对异性）都不礼貌。姿势要站正，上身可以稍稍前倾，以示谦恭；身斜体歪、两腿叉开很大距离、两腿交叉或倚墙靠桌、手扶椅背、双手插腰、以手抱胸等都是不雅观和失礼的姿态，这样会破坏自己的形象。两腿交叉站立的姿势，是十分不雅的，这是一种轻浮的举动，极不严肃。手插在腰间，是一种含有表示权威和进犯意识的姿势，如在男女之间还有“性的侵略”的意识。正式场合，双手也不能插在衣袋中，实在有必要时可单手插入衣袋，但时间不宜过长。以手抱胸的姿势，表示的是不安或敌意，也包含“我对你的看法不能苟同”的意思，在与用户的交往中，是不宜出现的。



图 1-1 正确的站姿

餐饮服务人员对顾客服务时保持优美而典雅的站姿，是形成不同质感动态美的起点和基础。站立时要直立站好，从正面看，身体重心应在两腿中间向上穿过脊柱及头部，重心放在两个前脚掌上。

（二）正确的坐姿

优雅坐姿传递着自信、友好、热情的信息，也显示出高雅庄重的良好风范，要符合端庄、文雅、得体、大方的整体要求。

我们经常会见到一些不雅的坐法，比如两腿叉开，腿在地上抖个不停，而且腿还跷的很高，这时无论你穿什么样的衣服，都是很是不雅观的，不能这样做。

女士应在站立的姿态上，后腿能够碰到椅子，轻轻坐下来，



图1-2 正确的坐姿

两个膝盖一定要并起来，手可以放中间或放两边（图1-2）。

如果想跷腿，两腿需是合并的，假如你穿着的裙子较短时一定要小心盖住。一些需要经常走动工作或要上高台坐下的女士，都不适合穿太短的裙子，并且不能两腿分开。男士坐的时候膝部可以分开一点，但不要超过肩宽，也不能两腿叉开，半躺在椅子上。

1. 入座时的基本要求

(1) 在别人之后入座。出于礼貌，和客人一起入座或同时入座时，要分清尊卑，先请对方入座，自己不要抢先入座。

(2) 从座位左侧入座。如果条件允许，在就座时最好从座椅的左侧接近它。这样做，是一种礼貌，而且也容易就座。

(3) 向周围的人致意。在就座时，如果附近坐着熟人，应该主动跟对方打招呼。即使不认识，也应该先点点头。在公共场合，要想坐在别人身旁，还必须征得对方的允许。还要放轻动作，不要使座椅乱响。

(4) 以背部接近座椅。在别人面前就座，最好背对着自己的座椅，这样就不至于背对着对方。得体的做法是：先侧身走近座椅，背对着站立，右腿后退一点，以小腿确认一下座椅的位置，然后顺势坐下。必要时，用一只手扶着座椅的把手。

2. 离座时的基本要求

(1) 事先说明。离开座椅时，身边如果有人入座，应该用语言或动作向对方先示意，随后再站起身来。

(2) 注意先后。和别人同时离座，要注意起身的先后次序。地位低于对方时，应该稍后离座。地位高于对方时，可以首先离

座。双方身份相似时，可以同时起身离座。

(3) 起身缓慢。起身离座时，最好动作轻缓，不要“拖泥带水”，弄响座椅，或将椅垫、椅罩弄得掉在地上。

从左离开。和“左入”一样，“左出”也是一种礼节。

3. 平坐在椅子上的要领

(1) 坐前。走到座位前，首先应转身，右脚稍往后挪，左脚再跟上，然后轻稳地坐下，切不可过快过急，一定要略为轻缓才好。着裙装的女服务员，入座前应先整理裙装。

(2) 坐下。坐下后上身保持挺直，面带笑容，双目平视，嘴唇稍闭，下颌微收。

双肩平正放松，挺胸立腰。双臂自然弯曲，双手放在膝上，掌心向下（女服务员可以一手握另一手腕，置于身前）。

两腿自然弯曲，双膝并拢，双腿正放或侧放（男服务员坐时双腿可略分开）；双脚平落地上，可并拢，也可交叠，但是不论怎样坐，都不能前俯后仰或抖动腿脚，也不能跷二郎腿或拍打扶手，把脚放在椅子、沙发扶手或茶几上更是禁止的行为。应至少坐满椅子的1/3。

(3) 转动。服务员在谈话时如果需要侧转身体，腿与身体的步调应一致，并且转动的幅度不能过大。

(4) 起立。起立时，应先向后微收右脚，站起时动作亦应轻缓，不可过猛。

4. 就坐时切不可有以下几种姿态

(1) 不可坐在椅子上前俯后仰、摇腿跷脚。

(2) 不可将脚跨在椅子上、沙发扶手上或将脚架在茶几上。

(3) 女子就座不可跷二郎腿，要双膝靠紧，脚跟自然靠齐。

(4) 坐在椅子上同左或右的顾客谈话时不要只扭头，这时可以侧坐，上体与腿同时转向一侧，头部可以对着前方。坐姿分为：标准坐姿、“S”形坐姿、“脚恋式”坐姿。

5. 坐姿要求 标准坐得端庄，稳重，自然，亲切。

(1) 标准坐姿。入座时，略轻而缓，但不失朝气，走到座位前面转身，右脚后退半步，左脚跟上，然后轻稳的坐下，面对顾客入座时，只坐椅子的1/3处。女子入座时，要把裙子向前拢一下。坐下后上身正直，头正目平，嘴巴微闭，脸带微笑，两手交叉放在两腿上，两脚自然平落地面，小腿与地面基本垂直，两膝间的距离，男子以松开一拳为宜，女子则不分开为好。

(2) “S”形坐姿。上体与腿同时转向一侧，面向对方，形成一个优美的“S”形坐姿，这种坐法适用于与侧面交谈。

(3) “脚恋式”坐姿。两腿膝部交叉，一脚内收于前腿膝下交叉。两脚一前一后着地，双手微交叉于腿上。



图 1-3 正确走姿

(三) 正确的走姿

1. 走姿规范 行走时，头正，肩平，双眼目视前方，面带微笑，身体微向前倾，双手自然前后摆动，身体保持正直，挺胸收腹，立腰提臀（图 1-3）。

(1) 步位。即脚落地时的位置，女子行走时，两脚内侧着地的轨迹要在一条直线上；男子行走时，两脚内侧着地的轨迹不在一条直线上，而是在两条直线上。

(2) 步幅。即跨步时前脚跟与后脚尖之间的距离，标准的步幅为本人脚长的1~1.5倍。步幅为每步30~40厘米。

(3) 步速。即行走时的速度，标准步速为女士每分钟118~120步，男士每分钟108~110步。

(4) 行走。身体重心可以稍向前。它有利于挺胸、收腹、

梗颈。身体重心在前脚掌上，小腹用一点力使身体略微上提，走起路来就会显得很有活力和神采奕奕。

(5) 路线。行走线迹要成为直线，脚印应朝向正前方，行走时双臂自然前后摆动，两脚内侧落在一条直线上。

(6) 状态。走路要轻而稳，上体正直，抬头，平视，面带微笑。两臂自然地前后摆动，肩部放松，切忌行走时摇头晃肩、大摇大摆、手插口袋。

(7) 注意。服务人员在公共场所与顾客同行时，不得抢道穿行，如与客人迎面而行，需站立一侧，礼貌地请顾客先行，同时使用礼貌用语“您先请”或“您请”等，两人以上不得并行，同行不能搂肩搭背，边打闹或哼小调。

2. 三轻一快 农家乐服务员，走路快会让客人产生不愉快的感觉，所以，农家乐服务人员要做到“三轻一快”，即“操作轻，说话轻，走路轻，动作敏捷服务快”。

农家乐服务员再忙碌也不能在公共区域奔跑，只能以小而快的步伐行走，要注意行走快会引起许多不便，包括“起风”现象。

良好的步态，应该是自如、轻盈、矫健、敏捷。那么，良好的步态怎样形成呢？

(1) 要掌握好适当的速度。走路，是节奏美的体现。我们知道，客观事物的反复或相似的等时空出现，就可以获得节奏。人的双脚一前一后的反复出现，就可以给人以节奏的美感。走路时，速度不可太快或太慢（散步除外）。太快，就形成“碎步”，这种步子会使全身出现摇摆，尤其以女性更为显著。身体的前后摆动太大，或周身肌肉的抖动太大，都会使人的空间视觉形象失去平衡；太慢也不好，那会使你全身肌肉出现松弛，从而失去生活的节奏与力度，给人一种疏懒与精神不振的感觉，更谈不上和谐美感。

(2) 要注意重心的稳定。走路时，应微微收腹。收腹与挺胸的动作是自然连在一起的，只有当人体的重心略微向前靠，使其正好落在脊柱的前方，才能在心理上产生一种前进感。走路时，应抬头挺胸，千万不要向前搭拉着脑袋，也不要向后仰。上半身应保持相对的稳定，不要左右摇摆。手的摆动幅度也应与速度相宜，如果头前倾或后仰，身体左右摆动过大，手的摆动幅度过大等，就可能造成“重心位移”，走路的姿态变成摇摇摆摆，很不稳定。

(3) 步态要轻。走路轻巧，给人以敏捷、轻松的感觉。

轻巧当然要依靠全身动作的协调。获得轻巧感，走路时需用腰力，同时，走路时脚与腿的使用十分重要，千万不要用大腿迈步而要用小腿迈步。即走路时大腿抬起的幅度不宜太大，如果幅度太大，就会造成上半身向后倾斜，加大了全身的摆动，让人觉得“很吃力”，小腿迈步则显得很轻盈。

走路时，切莫让脚跟先触地或全脚落地，而应该是前脚掌先落地，然后脚后跟触地。从美学的角度讲，前脚掌先触地，能减少全身的摆动与颠簸，给人一种轻巧感。

最后，走路时不要扭动臀部（不是指自然扭动，而是人为的扭动），尤其是女性。因为臀部向左右过大的扭，与走路的前进感恰恰构成了心理上的“异向差”，从而肢解了人体走路时的和谐美感。因此，多余的、矫揉造作的动作，都会影响步态的优美。

一个人的良好站态、行态、坐态，是人的自然形体在空间的形象显现。如果我们把一个人出现频率很高的形体动作“筛选”出来，那么，这些具有连续性与稳定性的动作，就在一定程度上反映了这个人的风度。