



北京市读书益民工程
中国旅游饭店业协会推荐

农家乐（乡村游）服务宝典

农家乐

乡
村
游

之住宿服务

农家乐（乡村游）服务宝典编委会 / 编

旅游教育出版社



北京市读书益民工
中国旅游饭店业协会

农家乐（乡村游）

农家乐

乡村游

之住宿服务

农家乐（乡村游）服务宝典编委会 / 编

策划编辑:景晓莉

责任编辑:景晓莉 何玲

图书在版编目(CIP)数据

农家乐(乡村游)之住宿服务/农家乐(乡村游)服务宝典编委会编. -北京:旅游教育出版社,2011.9

(农家乐(乡村游)服务宝典)

ISBN 978 - 7 - 5637 - 2114 - 6

I. ①农… II. ①农… III. ①乡村—旅馆—商业服务 IV. ①F719.2

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2011)第 033979 号

农家乐(乡村游)服务宝典

农家乐(乡村游)之住宿服务

农家乐(乡村游)服务宝典编委会 编

出版单位	旅游教育出版社
地 址	北京市朝阳区定福庄南里 1 号
邮 编	100024
发行电话	(010)65778403 65728372 65767462(传真)
本社网址	www. tepcb. com
E - mail	tepx@163. com
印刷单位	北京市京东印刷厂
经销单位	新华书店
开 本	787 × 960 1/16
印 张	9
字 数	122 千字
版 次	2011 年 9 月第 1 版
印 次	2011 年 9 月第 1 次印刷
定 价	16.00 元

(图书如有装订差错请与发行部联系)

出版说明

农家乐是近年来发展迅速、深受游客喜爱的旅游项目。广大农民朋友通过利用农村庭院、果园、花圃等田园景观和自然生态、乡村人文资源,为游客提供以农业体验为特色的观光、娱乐、劳动、住宿、饮食旅游服务。

随着农家乐、乡村游的大力发展,有关农家乐、乡村游的餐饮、住宿服务问题也日益凸显,为了规范服务,由中国旅游饭店业协会推荐,由我社组织行业专家编写了《农家乐(乡村游)服务宝典》,旨在为社会主义新农村建设出谋划策。

农家乐(乡村游)经营场所是重要的旅游服务窗口,如何规范服务、严格执行安全卫生标准,事关重大。

对于那些刚刚起步或已经走上正轨的农家乐(乡村游)经营者而言,他们也迫切需要指导经营、培训员工的专业实用的工具书。

策划和出版《农家乐(乡村游)之住宿服务》,符合“读书益民工程”把文化建设直接扎根农村基层、服务广大农民的精神,通过为农民朋友提供切实可行的经营指导方案,使更多农民朋友从“读书益民工程”中受益。

本书虽名为服务,实际上从办店、开店开始,给农家乐(乡村游)经营者提供了整套管理指南,最后落脚在服务上。

全书共分为三大部分,即办店指南、开店指南、服务指南。分步骤介绍了如何选择赚钱的开店形式、如何给产品定位、如何寻找资金、如何选址和取名、如何办执照、如何装修、如何招工、如何装备住宿设施、如何给住宿产品定价、如何进行住宿

收入管理、如何宣传自己,以及如何提供接待服务、清洁服务、安全服务,如何处理接待服务中的特殊情况、如何处理其他突发事件、如何处理游客投诉等针对性非常强的实用知识。

相信本书的出版一定会得到广大农民朋友和农家乐(乡村游)经营者的喜爱。

旅游教育出版社

目 录

开店指南	1
第一步:选择赚钱的开店形式	3
第二步:给产品定位	18
第三步:寻找资金	23
第四步:选址	28
第五步:取名	32
第六步:办执照	41
办店指南	67
第七步:装修	69
第八步:招工	72
第九步:装备住宿设施	82
第十步:给住宿产品定价	85
第十一步:住宿收入管理	88
第十二步:宣传自己	89

服务指南	99
第十三步:了解一点儿服务礼仪	101
第十四步:接待服务	103
第十五步:清洁服务	105
第十六步:安全服务	109
第十七步:抓消防安全	111
第十八步:如何处理接待服务中的特殊情况	116
第十九步:如何处理其他突发事件	121
第二十步:如何处理游客投诉	123
附录	127
附录一:北京市郊区民俗旅游村评定标准(试行)	129
附录二:北京市郊区民俗旅游村评定暂行办法	131
北京市郊区民俗旅游村申请表	133
附录三:北京市郊区民俗旅游接待户评定标准	134
附录四:北京市郊区民俗旅游接待户评定暂行办法	136
“北京市郊区民俗旅游接待户评定”流程图	138



开店指南

第一步：选择赚钱的开店形式

农家乐的形式多样,有以吃农家饭、干农家活、住农家乐、简单的农事体验为主的原生态、粗放型乡村生活体验经营模式;也有以乡村文化品牌为主,由乡村统一管理的标准化、规模化的经营模式;还有小型化、精致化、个性化,为目标客户量身定制的经营模式;更有像北京市这样借政府之力,将重点打造“京郊人家”、“特色业态”、“生态休闲旅游区”三位一体的乡村旅游新模式。

你要办的农家乐适合采用哪种经营模式呢,第一,要看你要办的农家乐所在地乡镇有没有统一管理的模式和要求;第二,以游客的身份到附近的农家乐转转,直接向老板讨教;第三,乡镇既没有统一管理的模式,附近也没有农家乐的,你就是第一个吃螃蟹的人,办好农家乐,让别人向你讨教。

俗话说:“靠山吃山,靠水吃水。”经营农家乐完全要靠当地的山、吃当地的水、挖掘当地的特色,环境越独特,与城市的差异越大,经营成功的可能性也就越大。总之一句话,赚钱的开店形式离不开当地的风土人情和当地农民的支持。话说到这儿,问题来了,当地农民不一定有钱,仅靠一亩三分地儿不一定能办成农家乐;而有钱的人又不一定是当地人,如何把有钱的人和有地的人撮合到一块儿,让大家伙儿一起致富,就要看这赚钱的第一步——选择开店形式。

一、家族式经营

家族式经营,顾名思义,就是以农民家庭为单位,自建农家乐,一般是夫妻经营或父子(女)、母子(女)等直系亲属经营,家庭经营色彩浓厚。雇用的服务员也多为亲戚,季节性经营的农家乐更是如此。

办店要求:农民朋友自己手里有富裕的钱,有富裕的房,周边环境好,交通条件好,十里八乡的人都在办农家乐,而且靠这个走上了致富路。

办店方式:这种办店形式一般规模较小,前店后家,空出几间房供客人吃住,做饭的人、提供服务的人以及店老板都是自家人,赚了钱全家人一起分。每到旺季,

亲帮亲、邻帮邻的现象普遍。北京的民俗村经营主体以中青年农妇为中心。

办店优势:投资小,规模小,便于管理;一人身兼数职,能节省用工成本;每个人都是主人,大家干活的积极性会比较高,主动性强。

办店劣势:由于投资小,所以回报相应就少;服务不是特别规范,随意性强,一旦得罪了客人,容易被客人投诉。

在京郊,现实的情况是,随着农村劳动力的流失,经营农家乐的“本地人”十分稀缺,眼下民俗户的经营主体很少有本地的年轻人,绝大多数是40岁以上的中年人。

为了实现京郊旅游产品的升级,全面提升京郊旅游品质,“京郊人家”这项为京郊民俗接待户升级而准备的地方标准也正在制定当中,评定项目包括住宿、餐饮、活动、环境、基础设施、安全等八大类200余个小组。北京市还将制定《北京特色旅游名镇(村)评定规范》、开展特色民俗村创意策划,举办北京首届乡村旅游节,并开展“乡村旅游进社区”和“寻找最美的乡村”旅游宣传促销活动,准备用两三年左右的时间,形成“京郊人家”、“特色业态”、“生态休闲旅游区”三位一体的乡村旅游新模式。

二、合伙经营

如果不满足于以家庭为单位的小打小闹的农家乐经营形式,也可以合伙经营,与当地人或外地人共同出资,合办农家乐。

让我们先来看看什么是合伙?按照法律上的解释,合伙就是两个或多个公民按照协议,各自提供资金或实物等,共同经营、共同劳动、共担风险、共负盈亏的自愿联合体。合伙一般适用于中等规模农家乐及综合配套设施经营。说得通俗点儿,一部分人有钱,一部分人有房,一部分人有闲有经验,合作经营农家乐的事儿一拍即合。

开办农家乐离不开当地人的支持,因为只有他们最了解当地的特色及特产,能够因地制宜地开发出特色农家乐形式来。而当地人资金一般没有那么雄厚,与外面的人融资或和当地其他人一起合作投资是一种比较可取的方式。

合伙经营有当地人与当地人合办的,所谓肥水不流外人田;也有当地人与外面人合办的,所谓强强联合。不管是和什么人办,都得要把丑话说在前头,通过订立合伙协议,把要说的话、要办的事写在纸上,约定合伙各方的权利义务,避免日后闹

意见。特别是兄弟姐妹或几家近亲合办农家乐,更要做到亲兄弟明算账。

1. 合伙协议一定要包括以下这些细节

(1)责任和等级制度。落实农家乐各项任务或各个经营场所负责人,明确谁该做出哪个决策以及谁该向谁汇报工作。

(2)所有权。不管合伙人是出资、出力还是两者兼有,合伙各方都是投资者,都是合伙企业的共同所有者。

(3)支付费用和利润。确保每个合伙人都了解分红计划,清楚地解决所有财务问题,让涉及利益的所有合伙人都没有异议。

(4)最终决策权。人们在一起工作一段时间后(通常不超过15分钟),就会出现意见分歧,所以,在开始合伙前就要把最终决策的方式写到协议里。

(5)退伙、新入伙方式。经营的事儿千变万化,有人会中途退出合伙,有人又会中途加入合伙,所以要确保在合伙协议里明确规定退伙程序及新入伙程序。如果有人退伙,通常的情况是,一个合伙人可以买断另外一个合伙人的股权,要不一次买断,要不逐次买断。如果有人要新入伙,则需全体合伙人一致同意。

(6)意外死亡处理程序。人有旦夕祸福,在合伙经营过程中一旦有人发生意外,注定会影响到正常经营,所以要在合伙协议里制订明确的程序来处理这种情况。

2. 合伙协议样本

×××农家乐合伙经营协议书

农家乐名称:

农家乐地点: 面积:

主要经营地:

合办人:甲:×××(身份证号)

乙:×××(身份证号)

丙:×××(身份证号)

为办好×××农家乐,现订立三方(双方/四方……)协议如下:

第一条 本农家乐经营范围包括餐饮、住宿、采摘、当地土特产专卖等。

第二条 合伙期限为_____年,自_____年_____月_____日起,至_____年_____月_____日止。

第三条 出资额、出资方式以及期限

甲方以 现金/房屋 方式出资,计人民币 _____ 元。

乙方以 现金/房屋 方式出资,计人民币 _____ 元。

丙方以 现金/房屋 方式出资,计人民币 _____ 元。

各合伙人的出资,于 _____ 年 _____ 月 _____ 日以前交齐,由甲方/乙方/丙方统一保管,其他合伙人有监督和核查权。

本合伙出资共计人民币 _____ 元(大写)。合伙期间各合伙人的出资为共有财产,不得随意请求分割。合伙终止后,各合伙人的出资仍为个人所有,协议终止当天或按合伙人约定的时间返还给各合伙人。

第四条 盈余、工资分配、奖金分配以及债务承担

(1)工资分配。工资分配方案由各合伙人友好协商确定。

(2)奖金分配。合伙经营所得将在年底发放奖金,奖金数额根据收入现状和个人贡献经合伙人商议后决定。

(3)盈余分配。除去经营成本、日常开支、工资、奖金、需缴纳的税费等的收入为净利润,即合伙创收盈余,此为合伙分配的重点,将以合伙人出资额为依据,按比例分配。

(4)债务承担。如在合伙经营过程中产生债务,合伙债务先从合伙共同财产中偿还,合伙财产不足清偿时,以各合伙人的出资为据,按比例承担。

第五条 入伙、退伙、出资转让

入伙

(1)新合伙人入伙,必须经全体合伙人同意,任何一方不得擅自做主。

(2)新合伙人须承认并签署本合伙协议。

(3)除入伙协议另有约定外,入伙的新合伙人与原合伙人享有同等权利,承担同等责任;新合伙人对入伙前农家乐的债务承担连带责任。

退伙

(1)自愿退伙。在经营期限内,有下列情形之一时,合伙人可以退伙:合伙协议约定的退伙事由出现、经全体合伙人书面同意退伙、发生合伙人难以继续参加合伙企业的法定事由。合伙人擅自退伙给农家乐造成损失的,应当赔偿其他合伙人全部损失。

(2)当然退伙。当然退伙是指发生了某种客观情况而导致的退伙,合伙人有下列情形之一的,当然退伙:死亡或者被依法宣告死亡、被依法宣告为无民事行为能力人、个人丧失偿债能力、被人民法院强制执行在合伙企业中的全部财产份额。

以上情形的退伙以实际发生之日为退伙生效日。

(3)除名退伙。除名退伙也称开除退伙,是指在合伙人出现以下法定事由的情形下,由其他合伙人决议将该合伙人除名:未履行出资义务、因故意或重大过失给合伙企业造成经济损失、执行合伙企业事务时有不正当行为、合伙协议约定的其他事由。对合伙人的除名决议应当书面通知被除名人。被除名人自接到除名通知之日起除名生效,被除名人退伙。被除名人对除名决议有异议的,可以在接到除名通知之日起30日内,向人民法院起诉。

合伙人退伙后,其他合伙人与该退伙人按退伙时合伙企业的财产状况进行结算。

出资转让

允许合伙人转让其在合伙中的全部或部分财产份额。在同等条件下,其他合伙人有优先受让权。如向合伙人以外的第三人转让,第三人应按新入伙对待,否则以退伙对待转让人。合伙人以外的第三人受让合伙企业财产份额的,经修改合伙协议即成为本农家乐合伙人。

第六条 合伙负责人及合伙事务执行

全体合伙人决定,委托甲方/乙方/丙方为合伙负责人,其权限为:对外开展业务,订立合同;对合伙项目进行全面日常管理;订立经营价格、购进常用货物;代为支付合伙债务。

第七条 合伙人的权利和义务

权利

(1)合伙事务的决定权、监督权和具体的经营活动由合伙人共同决定,无论出资多少,每个人都有表决权,重大事项应由占出资比例2/3以上的合伙人同意方可执行。

(2)合伙人享有合伙利益的分配权。

(3)合伙人分配合伙利益应以出资额比例或者按协议的约定进行,合伙经营积累的财产归合伙人共有。

(4)合伙人有退伙的权利。

义务

(1)按照合伙协议的约定维护合伙财产的统一。

(2)分担合伙经营损失而产生的债务。

(3)为合伙债务承担连带责任。

第八条 禁止行为

(1) 未经全体合伙人同意,禁止任何合伙人私自以本农家乐名义进行业务活动;如其业务获得利益归全体合伙人,造成的损失由该合伙人个人全额赔偿。

(2) 禁止合伙人参与经营与本农家乐项目相似或有竞争的业务。

(3) 除合伙协议另有约定或经全体合伙人同意,合伙人不得同本农家乐进行交易。

(4) 合伙人不得从事损害本农家乐利益的活动。

第九条 合伙营业的继续

(1) 在退伙的情况下,其余合伙人有权继续以原农家乐名称继续经营原业务,也可以选择、吸收新的合伙人入伙经营。

(2) 在合伙人死亡或被宣告死亡的情况下,依死亡合伙人的继承人的选择,既可以退给继承人应继承的财产份额,继续经营;也可以依照合伙协议的约定或者经全体合伙人同意,接纳该继承人为新的合伙人继续经营。

第十条 合伙的终止和清算

合伙的终止

合伙因下列情形解散:合伙期限届满;全体合伙人同意终止合伙关系;已不具备法定合伙人数;合伙事务不能完成;被依法撤销;出现法律、行政法规规定的合伙企业解散的其他原因。

合伙的清算

(1) 农家乐解散后应当进行清算,并通知债权人。

(2) 清算人由全体合伙人担任或经全体合伙人过半数同意,自本农家乐解散后15日内指定×××合伙人或委托律师、会计师等第三人,担任清算人。15日内未确定清算人的,合伙人或者其他利害关系人可以申请人民法院指定清算人。

(3) 在支付清算费用后,合伙财产按下列顺序清偿:所欠招用职工工资和劳动保险费用;所欠税款;债务;返还合伙人的出资。

(4) 清偿后如有剩余,则按本协议第四条第一款的办法进行分配。

(5) 清算时合伙有亏损,合伙财产不足清偿的部分,依本协议第四条第四款的办法办理。各合伙人应承担无限连带清偿责任,合伙人由于承担连带责任,所清偿数额超过其应当承担的数额时,有权向其他合伙人追偿。

第十一条 违约责任

(1) 合伙人未按期缴纳或未缴足出资的,应当赔偿由此给其他合伙人造成的

损失;如果逾期日仍未缴足出资,按退伙处理。

(2) 合伙人未经其他合伙人一致同意而转让其财产份额的,如果其他合伙人不愿接纳受让人为新的合伙人,可按退伙处理,转让财产份额的合伙人应赔偿其他合伙人因此造成的全部损失。

(3) 合伙人私自以其在农家乐中的财产份额出资的,其行为无效,由此给其他合伙人造成损失的,该合伙人承担全部赔偿责任。

(4) 合伙人严重违反本协议或因重大过失或因违反《合伙企业法》而导致本农家乐解散的,应当对其他合伙人承担赔偿责任。

(5) 合伙人违反本协议第八条规定,应按其他合伙人实际损失进行全额赔偿,对劝阻不听者,可由其他合伙人集体决定除名。

第十二条 协议争议解决方式

凡因本协议或与本协议有关的一切争议,由各合伙人共同协商,如协商不成,提交本地仲裁委员会仲裁。仲裁裁决是终局的,对各方均有约束力。

第十三条 其他

(1) 经协商一致,合伙人可以修改本协议或对未尽事宜进行补充;补充、修改内容与本协议相冲突的,以补充、修改后的内容为准。

(2) 新入伙合同可作为本协议的组成部分。

(3) 本协议一式肆份,合伙人各执壹份,送工商管理机关存档壹份。

(4) 本协议经全体合伙人签名、盖章后生效。

合伙人:×××(签章)

合伙人:×××(签章)

合伙人:×××(签章)

签约地点:_____

×年×月×日

三、租赁经营

不管是外来户还是当地户,办农家乐肯定要用到当地农民的住房。小本经营的,租个农家院子,把农民多余的住房改造改造就行;大笔投入的,甚至要和当地乡镇政府签订大规模土地租用协议。这样办农家乐的形式叫“租赁经营”。

先说说这后一种情况。大规模租用土地并不是租用个农家院儿改造改造就能完事,它涉及的面太广,一般租下土地(主要指裸地)后要全面设计、建设一个全新的农家乐经营场所,工期长、手续多、费用大,但获利相应也大。这种经营形式一般由当地乡镇政府出面组织,只要条件符合,意见一致,办理相关手续就较为便利。我们称这种租赁经营形式为“外来户对当地政府”的租赁形式。

以四川德阳市罗江县蟠龙镇为例,该镇政府就在报纸上打广告,出租一万亩土地、引进100户“庄园主”,准许他们在租用的土地上修房子、开发农家乐,吸引了成都一批专做农家乐的职业高手前来投资。

北京延庆县八达岭镇岔道村,通过整村租赁的形式进行规模化经营。岔道村原是戍守长城的明清将士居住的兵营,在长期的历史进程中演变为民居,改革开放后成为农民发展民俗旅游的农家院。八达岭长城景区将岔道村整村租赁后,投巨资恢复其原始风貌,用来从事旅游接待。

由于个人对公家的租赁经营形式手续复杂,投资者又多为高手,这里就不再赘述办店指南,要想了解相关政策和审批手续,可关注政务网站或到当地政府部门直接咨询。但是有一点需要提醒乡镇政府注意,发展乡村旅游的最终目的是建设新农村、让农民增收致富。如果大规模引进外力,大把的钞票就被外来户挣走了,旅游开发带来的环境问题一般都会留给当地,如果因此牺牲了当地农民的环境利益和可持续发展能力,这就背离了政府大力发展乡村旅游的初衷。所以发展对外租赁招商业务一定要提前规划好,把这种行为对环境的破坏降低到最小程度。

再说说这前一种情况,我们暂且称之为“外来户对本地户”的租赁经营形式,也就是个人对个人的经营形式。这些外来户经济实力雄厚、人脉资源广,最了解城里游客的口味,因而最能开发出符合城里人需求的农家乐产品来。他们多以月租几万元不等租下一座农家院,得到农家院子及后园果园或鱼塘等特色农家乐旅游资源的使用权,吸引游客前来采摘、吃住和放松身心,由此获得较大回报。而本地户通过收取不菲的租金改善生活,提高生活质量。

北京的农家乐租赁运营方式基本相同,一般是在租赁的土地及水面上,进行房屋、鱼塘、经济作物种植及娱乐设施建设,提供住宿、餐饮、钓鱼、卡拉OK、采摘等休闲娱乐服务,经营规模大小不一。

在北京的民俗村中,外来户与本地户分工互补、和平共处。外来户主要经营高投资、高回报的餐饮娱乐性质的农家乐,本地户则主打经济实惠的家庭旅馆与农家饭菜的牌。慕田峪村“小园”的经营者就是个外来户,而且是来自大洋彼岸的美国