

# 부 록



## 부록 1. 농촌민박 프로그램

1. 농촌민박의 개념
2. 농촌민박의 개발
3. 농촌민박의 운영

## 부록 2. 농촌체험 프로그램 색인

1. 계절별 체험프로그램
2. 체험프로그램 찾아보기

# 부록1 농촌민박프로그램

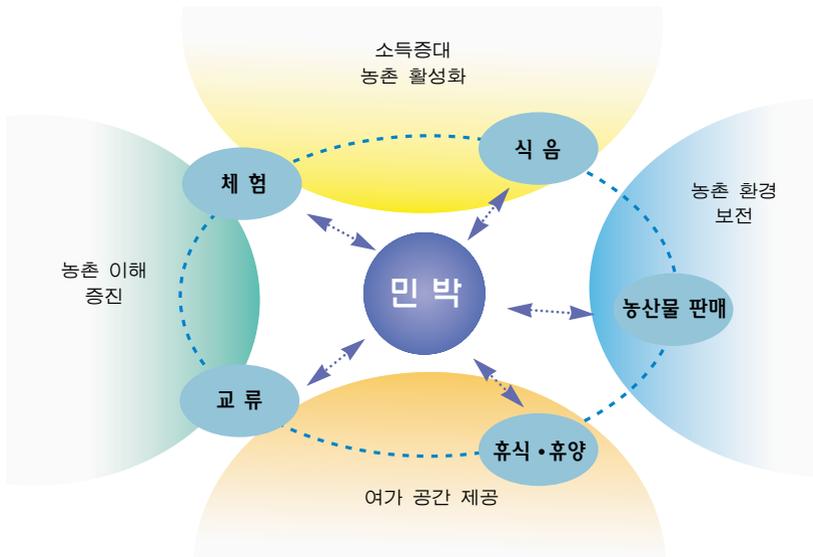
## 1. 농촌민박의 개념

### 농촌민박이란

농촌민박은 '숙박업소가 아닌 농촌의 일반가정에 숙박하는 것' 또는 그 집을 말한다. 농촌민박은 등록 신고된 숙박업소가 아닌 한정적인 영리목적으로 농촌의 일반가정 또는 단체가 운영한다.

농촌민박은 과거 관광지 주변에 자연발생적으로 등장한 민박처럼 단순 숙박시설에 그치지 않고 숙박기능에 체험, 식사, 농산물 판매, 휴양활동을 덧붙여 도시와 농촌이 교류함으로써 새로운 부가가치를 창출한다.

농촌민박으로 농촌의 다양한 자원을 활용하여 도시민들에게 여가공간을 제공함으로써 소득증대를 통해 농촌활성화에 기여하고 도시민들의 농촌에 대한 이해를 높일 수 있으며, 경관정비와 유기농업 확대 등 농촌 환경보전 효과가 기대된다.



【 농촌민박의 개념 】

## 농촌민박의 유형

농촌민박의 유형은 단순하게 민박의 종류를 분류하는데 그치지 않고 현재의 시설조건과 지역여건을 바탕으로 어떤 유형의 고객을 유치할 것인지, 어떤 서비스와 시설을 제공할 것인지 등 농촌민박사업의 성격을 결정짓게 된다. 민박의 위치나 주택의 구조, 유치 가능한 고객, 주변 관광자원 등을 종합적으로 검토한 후 최적의 민박경영형태를 선택하도록 한다.

【 농촌민박의 유형 】

구분기준	유형
사업내용	전업민박, 겸업민박, 부업민박, 동반민박
대여형태	독채대여형, 객실대여형, 농가캠프형, 간이민박형
이용계층	어린이, 노인, 여성, 대학생 MT민박, 단체 회의·연수
영업형태	1박2식 제공형, 민박형, 자취형(콘도형)
영업기간	연중운영형, 계절형, 주말형
경영주체	농가 단독경영형, 동업형, 법인운영형
서비스형태	농가형(농장 + 민박), 카페형(카페 + 민박), 식당형(식당 + 민박), 관광농원형(관광농원 + 민박), 공방형(공예 + 민박), 펜션형
이용자유형	단체고객형, 개별고객형
시설정비	개축, 증축, 신축
이용공간	생활혼재형, 생활분리형, 완전독립형



### ● 경영내용에 따른 구분

민박의 사업내용에 따라 △전업민박 △다른 수입원이 있는 겸업 민박 △보조적인 수입원으로 영업하는 부업에 가까운 민박 △관련 사업을 동반한 민박으로 구분한다. 영업형태 즉, 식사제공 형태에 따라 △아침식사와 저녁식사를 제공하는 1박2식 제공형 민박, △유럽의 민박처럼 아침식사만 제공하는 B&B형 민박, △시설과 설비를 제공하면서 식사는 제공하지 않는 자취형 민박(콘도형 민박)으로 구분한다. 영업기간 즉, 숙박객이 방문하는 시기에 따라 △연중운영형 민박 △스키장, 해수욕장 이용시기, 여름휴가 또는 겨울휴가, 농한기 등 계절을 한정하여 영업하는 계절형 민박 △토요일 일요일 등 주말에 한정하여 숙박객을 받아 영업하는 주말형 민박으로 구분한다. 이용대상자에 따라 농업과 전통문화 체험을 목적으로 한 고객, 단순히 휴양을 목적으로 한 고객, 농산물 구입을 목적으로 한 고객 등으로 다양하다. 가족인 경우나 수십 명의 학생 합숙과 연수 등 단체를 대상으로 하는 경우 등으로 구분된다.

### ● 시설유형에 따른 구분

농촌 민박시설을 갖추는 방법, 객실 형태, 건물 형태 등 시설 유형에 따라 민박 시설을 구분한다. 민박시설 설치방법에 따라 △기존 주택을 일부 개축(改築)한 민박 △방이나 주택을 증축(增築)하여 민박을 시작하는 경우 △새롭게 신축(新築)하는 경우이다. 객실형태에 의해 △주인과 동일 가옥 내에서 민박이 이루어지는 생활혼재형 △동일가옥이지만 민박 이용자들은 별도의 공간을 갖는 생활분리형 △완전독립형으로 구분한다. 건축양식 즉 건물의 외관, 색, 디자인에 의해 △양옥 △한옥으로 구분하며 내부공간도 양실(洋室)이나 한실(韓室)이냐로 구분한다.

현재 운영되고 있는 농촌민박의 유형은 농가에서 운영하는 민박에서 고급 펜션형 민박에 이르기까지 매우 다양하다. 민박을 이용하는 고객층 즉, 이용자의 수와 연령, 성별, 취미, 목적 등 조건에 따라 적합한 시설과 프로그램을 개발하도록 한다.

## 2. 농촌민박의 개발



### 농촌민박 경영조건 평가

농촌민박을 시작하기 전에 민박경영에 요구되는 조건을 먼저 평가하는 것이 중요하다. 가장 중요한 것은 민박을 경영하려고 하는 사람 자신의 적성과 능력에 적합해야 한다. 진심으로 모든 부류의 사람들과 만나고 즐길 수 있을 만큼 사람 만나는 것을 좋아하는지, 긍정적인 생활태도와 인내심, 순발력, 존경심 등을 가지고 있는지 평가한다.

시설 및 입지측면에서 민박 위치가 사람들이 찾을 만한 곳인지, 주변 관광 자원과의 연계가 가능한지를 평가한다. 현재의 주택이 민박에 적합한지, 수리가 필요하지 않은지, 공간은 넉넉한지를 검토한다. 신축하는 경우 인허가에 문제가 없는지 검토한다.

경제적인 측면에서 민박을 시작할 때 들어가는 투자비용, 비품구입비용은 얼마인지 검토한다. 기대하는 매출과 수입, 손익분기점은 언제인지, 각종 비용과 세금을 고려하며, 자금조달은 언제 어떻게 할 것인지 검토한다. 예상외의 비용지출이나 경기침체, 기상 이변 등으로 이용객이 감소하는 등의 위험 요소를 감안한 자금여력도 평가한다.

### 사업구상 및 아이디어 평가

우선 자신의 경험을 활용하고 성공적으로 운영하고 있는 민박을 방문하여 본인의 취향과 다른 점, 잘된 점을 조사한다. 고객욕구(needs)를 알아내는데 노력을 집중한다. 전문가의 자문을 받거나 농림부 등 정부 관련부처와 단체를 방문하여 자료를 수집한다. 수집한 정보와 자료를 바탕으로 구상한 민박 프로그램 아이디어를 평가한다.

아이디어가 어느 정도 구체화되면 사업명 즉, 민박의 브랜드(brand)를 선정한다. 이제 민박도 브랜드가 필요한 시대가 다가왔다. 브랜드 자체가 고객 유치에 결정적이지는 않지만 민박 이미지를 결정하는 데 중요한 요소가 되므로, 먼저 3~4개를 선정하여 주변 사람들이나 관련 단체에 문의하여 자문을 구한다.

## 사업계획 수립

사업계획을 세워야 이후의 목표와 일정에 대해 점검할 수 있다. 계획을 세우는 과정에서 자신의 비전(vision)을 명확히 하고 아이디어를 구체화할 수 있다. 사업계획서는 다른 사람들에게 본인이 경영하고자 하는 민박이 어떤 것인지 확실하게 설명할 수 있는 자료가 된다.

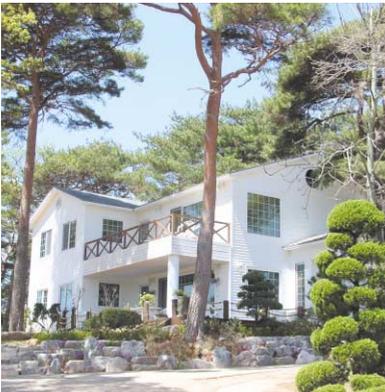
### 사업계획서에 포함되어야 할 내용

- 표 지 : 제목과 날짜, 성명, 주소, 전화번호
- 요약 : 전체 계획을 200자 이내로 요약 설명(민박의 특징과 위치, 경력, 마케팅 계획, 주변관광지 등)
- 목표 : 단기목표(6개월내 개업)와 장기목표(5년내 목표이용율, 이용객수 등) 명시
- 시장 분석 : 주변 관광명소나 이벤트를 참고하여 유치가 가능한 시장을 분석
- 경쟁 분석 : 주변 호텔, 여관, 민박 등 경쟁숙박시설 및 이용률 검토
- 일정 계획 : 개업시까지 월별로 해야 할 일과 실천사항, 진행사항을 기재
- 마케팅 계획 : 월별로 세부 실천사항을 적고 그 옆에는 예상비용을 기재
- 운영 계획 : 민박을 운영하는 노하우, 테마, 인상적인 자기소개 및 가족 소개를 포함
- 재원 조달 : 예상비용과 운영비를 검토하고 필요한 재원조달 방법과 시기를 계획
- 부 록 : 전경사진이나 도면 등 기타 참고자료가 있다면 포함

## 시설개발

부지에 어울리는 건축물을 신축하거나 기존 건물을 개·보수한다. 주변에 공장이나 공사장 등 소음, 청결, 안전, 경관, 프라이버시 측면에서 민박에 적합한지 평가한 후 접근도로와 충분한 주차공간을 확보한다. 필요한 기능에 맞게 시설을 개발하고 민박의 규모는 관리의 용이성, 경제성, 휴양에 적절한 규모로 계획한다. 농촌다움을 느끼게 하면서도 편안하게 휴식을 취할 수 있도록 조경을 한다.

기존 농촌주택을 활용하는 경우는 문제가 없으나 신축 또는 증축일 경우 별도의 절차가 필요하다. 농촌민박의 경우 일반적으로 단독주택으로 건축허가를 받는데, 건물 신축시에는 토지이용 계획확인서를 발급 받아 대상지가 법적인 행위를 제한하는 지역 및 지구에 해당하는지 확인한다. 단위시설 설치와 관련하여 건축법, 소방법, 공중위생관리법 등 관련 법규를 검토하도록 한다.





## 단위시설의 개발

현 관	민박시설의 입지적, 문화적 특성을 살려 개성을 최대한 부각시킨다.
거실 및 침실	쾌적한 실내환경과 외부 조망을 고려하며, 창은 주요한 경관의 포인트를 중심으로 넓게 구획한다.
소규모 주방	간단한 취사가 이루어질 수 있도록 미니주방을 설치하여 고객의 편의를 도모하며 관련 주방용품을 구비한다.
욕 실	욕실은 깨끗한 이미지를 위해 백색 또는 아이보리 계열의 타일을 사용하고 바닥은 방수처리를 하며, 기타 세면기, 변기, 샤워부스, 거울 등을 설치한다.
가 구	민박에 설치하는 가구는 신발장, 침실장, 욕실장, 거실장 등이 있으며 내구성이 있는 제품을 설치한다.
창 문	창면적은 바닥면적의 20%를 넘지 않도록 하여 여름철 열획득 및 겨울철 열손실을 방지하도록 이중창으로 마감한다.
난방 및 상수도·하수도	난방은 적정용량의 1.2배 정도의 용량으로 설치하며, 상수도는 절수 설비를 설치하고 하수도는 내 정화조를 설치하여 처리한다.
외 장	자연과 함께 하는 농촌민박의 이미지를 나타내면서 주변 환경과 어울리도록 건물의 형태와 외장을 선택한다. 점토벽돌, 황토, 목재는 전원분위기를 스틸, 알루미늄 패널, 드라이비트 등은 현대적 분위기를 나타낸다.
옥외조경	주택 외부공간의 규모, 여건, 기후 등에 따라 개성있게 연출한다. 정원에서 계절성을 느낄 수 있도록 식물을 식재하고 정원에 유실수나 텃밭을 조성하여 과일이나 채소의 성장과정을 체험할 수 있도록 한다. 시골스러움을 돋보이게 하는 장독대, 석수, 절구, 우편함, 벤치 등 소품을 활용한다.

### 3. 농촌민박의 운영



#### 농촌민박 운영자의 태도

민박을 운영할 때 기본적으로 지켜야 할 사항이다.

<b>몸가짐과 복장</b>	청결한 몸가짐이 중요하며 짙은 화장, 강한 향수는 피한다. 청결하되 농촌 정서를 전달할 수 있는 복장이면 좋다.
<b>인 사</b>	개성있는 인사말과 정감있는 인사법을 개발한다
<b>자 세</b>	고객과 대화를 하는 경우 불필요한 행동이나 소리를 내지 않으며, 팔짱을 끼거나 호주머니에 손을 넣지 않도록 한다.
<b>접 대</b>	큰소리로 개인적인 잡담이나 전화통화를 삼가도록 하며 난폭한 언어는 삼가도록 한다
<b>프라이버시</b>	이용객의 프라이버시와 고객의 성명을 외부에 발설하는 일, 마을사람들끼리 고객을 화제에 올리는 일은 삼가도록 한다.
<b>안전과 위생</b>	항상 청결한 상태로 유지하는 것이 중요. 기구의 취급을 주의하며 위험요소는 사전에 처리하도록 한다.
<b>응급상황 대비</b>	응급사태에 대비하여 소화기 사용법, 응급처치법 등 대처요령을 습득하고 인근 병원, 경찰서 연락처를 확인해둔다.

#### 【 민박을 운영하면서 지켜야 할 규칙과 에티켓 】

- **입실 및 퇴실** : 입실할 때는 반드시 노크를 하고 고객의 허락을 받아 입실, 고객이 이성인 경우 문을 반쯤 열어두고 입실한다.
- **전 화 응 대** : 전화응대는 친절하고 정중하게 하며 용건은 메모를 한다. 손님의 핸드폰이나 전화는 가능하면 받지 않도록 한다.
- **객실열쇠의 취급** : 객실 열쇠는 타인에게 빌려주거나 방치하지 않도록 하며, 퇴실시 반납했는지 확인한다.
- **수 화 물 관 리** : 손님의 친구나 지인이라고 할지라도 고객의 지시 없이는 짐을 옮기지 않도록 하며 귀중품은 직접 관리하게 한다.
- **객실내 주의사항** : 손님이 사용하는 동안 객실내 화장실이나 TV시청, 흡연은 삼가며 손님의 물건에는 손대지 않도록 한다.
- **비 품 관 리** : 비품 보관장은 종류별로 분류하여 정돈하며 침구류는 항상 청결을 유지, 객실 냉장고는 매일 점검한다.
- **기 타 사 항** : 손님이 불만을 말하였을 때 가능한 빨리 해결하고, 객실 비품에 고장이 발견될 때는 즉시 수리한다.

## 손님맞이 절차

손님맞이 절차란 고객이 민박을 방문하는 순간부터 체재하고 떠나기까지 고객을 접대하는 과정을 말한다. 각 과정별로 좀더 세심한 주의를 기울이고 따뜻한 서비스를 제공하게 되면 고객은 깊은 감동을 받게 되고 재방문으로 이어질 수 있다.

1단계

### 환영(welcome)

환한 미소, 따뜻한 악수로 환영하고 도착시간에 맞추도록 하며 잘 도착 할 수 있도록 표지판, 꽃장식, 현관등을 준비한다. 공항이나 기차역, 버스정류장까지 차를 가지고 마중을 나가며 이때 고객보다 먼저 도착하여 기다리는 것이 좋다.

2단계

### 민박시설안내 및 가족소개

고객이 사용할 방과 욕실, 기타 시설을 안내하고 예상하던 조건과 같은지를 확인시킨다. 거실에서 간단한 음료를 마시면서 민박과 가족에 대하여 소개한다. 이때 숙박료의 지불을 자연스럽게 요청한다.

8단계

### 환기(喚起)

재방문을 유도하기 위하여 기억을 환기(喚起)시키는 노력이 필요하다. 감사편지나 소식지(news letter), 인터넷 홈페이지를 활용한다. 기타 고객이 머무를 당시 촬영한 사진을 보내거나 연말 연시, 이벤트시 고객들에게 카드나 엽서를 발송한다.

7단계

### 고객평가

고객에게 직접 물어보는 것이 확실한 방법이나 질문서, 우편엽서, 이메일을 활용하여 평가를 받도록 한다.



3단계

### 기타 안내

거실인 현관에 민박의 이용안내와 각종 주의사항, 지역의 관광정보, 이벤트 소식, 농특산물 구입안내, 인근 교회 예배시간표 등 다양한 정보를 제공한다. 관련 팸플릿, 지도, 안내서 등을 비치하거나 제공한다.

4단계

### 이용안내서 작성

민박 내에서 할 수 있는 것과 할 수 없는 것, 고객에게 안내할 사항을 정리한 이용안내서(welcome letter)를 작성하여 비치한다. 아침식사메뉴와 시간, 전화 이용요령, 객실관리, 퇴실시간, 흡연가능여부, 세탁, 응급상황시 행동 등에 대해 적어둔다.

6단계

### 배웅

환영인사 만큼이나 따뜻한 배웅인사도 중요하다. 고객들이 떠날 때 집에서 만든 음식이나 지역특산물을 선물로 준다. 선물은 순간적인 것으로 그 이상도 이하도 아니므로 너무 비싸거나 준비하는데 시간이 걸리는 것은 피한다.

5단계

### 체재

머무는 동안 고객들은 색다른 체험을 기대하므로 함께 수확을 하거나 시골장에 나가는 것을 제안한다. 단, 고객과 과도하게 시간을 같이 보내자고 제의하는 것은 바람직하지 않다. 소감을 메모할 수 있도록 방명록을 객실이나 거실에 비치하는 것이 좋다.



## 농촌민박의 식사제공

민박에서 제공하는 식사는 지역의 향토음식을 제공한다. 방문객들이 '생선회를 맛보기 위해 산촌을 찾는 것'이 아니라는 점을 명심하고 지역에서 생산되는 신선한 재료를 사용하여 토속적인 분위기가 배어나는 식단을 개발한다.

농가 또는 마을에서 생산되는 농산물을 사용하면 원가를 줄이는 동시에 농산물의 판매로 연결시킬 수 있다. 바쁜 시간인 아침식사는 짧은 시간내에 준비할 수 있는 간단한 메뉴를 선정하는 것이 요령이다.

식사를 대접할 때는 인원수를 미리 파악하여 테이블로 안내하고 복장은 깔끔하고 청결하게 갖춰 입도록 한다. 메뉴를 고르는 경우에는 연령, 동반자, 계층을 고려하여 추천하고, 조리시간이 많이 소요되는 경우 사전에 요리하는데 걸리는 시간을 알려 주도록 한다. 음식을 대접하는 순간에는 고객의 식사 연출자가 되어 서비스하며, 이때 음식 재료에 대해 재배방법이나 특징, 요리방법 등에 대해 얘기를 나누도록 한다.



## 농촌민박의 객실관리

민박에 기대하는 서비스는 청결함과 편리함이다. 청결함을 유지하기 위해서는 철저한 청소가 필요하고, 편리성을 확보하기 위해서는 설비, 비품의 고장이나 불편이 없도록 취급과 점검에 주의를 기울인다. 손님이 떠나기 전까지는 손님의 개인공간이기 때문에 주인이라도 함부로 드나들어서는 안된다.

### ☺ 침대 및 침구류

한옥의 경우 요와 이불이 한 세트이며, 양실은 침대를 설치한다. 침구류는 청결이 중요하므로 고객이 체크아웃하면 바로 교체한다. 베개는 2인실당 두개를 기본으로 1~2개를 여분으로 비치한다. 쉬거나 독서를 위해 객실내에 편안한 의자 또는 탁자를 준비하고 옷장을 배치하여 옷과 침구류를 보관한다. 옷장내 옷걸이는 6개 이상 준비한다. 침대의 경우 옆에는 시계, 전화, 휴지를 올려놓을 수 있도록 소형탁자를 배치한다.

### ❖ 창문 및 출입문

창문은 잠금장치가 있고 시각이 차단되어야 한다. 도시민들은 프라이버시에 민감하므로 커튼이나 블라인드를 설치하고 객실 출입문의 잠금장치는 수시로 점검한다.

### ❖ 난방 및 환기

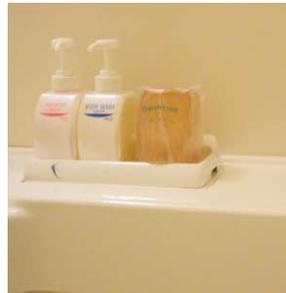
전체적인 쾌적함은 적당한 실내온도와 환기가 좌우한다. 난방시스템과 난방장치를 가동하되 취향에 따라 조절할 수 있는 온도조절 스위치를 실내에 설치한다.

### ❖ 욕실 준비

객실마다 욕실을 갖출 필요는 없으나 이용객들이 가장 불편하게 생각하는 부분이다. 냉온수 공급, 욕실의 커튼, 문과 창문의 잠금장치, 샤워커튼을 점검한다. 욕실의 환기상태를 수시로 점검하고 휴지는 여분으로 하나 더 비치한다. 수건은 늘 점검하고 매일 교체하며 여분의 수건을 선반에 올려놓는다. 공동으로 욕실을 사용할 경우 수건의 색상을 달리하면 이용에 편리하다.

### ❖ 청소의 순서

청소는 청소준비→객실내 점검→침구류 정돈→욕실청소→실내청소→비품류 정리→확인 순으로 한다. 매일매일 완벽하게 하면 좋지만 한정된 인원과 시간으로 어렵기 때문에 매일하는 작업과 일정간격을 두고 하는 작업으로 구분하여 청소한다.



## 농특산물 개발 및 판매

도농교류를 통한 체험농업을 추진한다는 점에서 농촌민박은 단순한 숙박시설이 아니라 결국 농산물 판매로 이어진다. 특산물은 지역의 자연적, 사회경제적 여건이나 특징, 자원을 바탕으로 생산되는 상품을 의미하며, 기능성과 차별성을 제고시켜 판매하면 부가가치가 높은 상품으로 발전시킬 수 있다.

특산물로 개발하는 방법은 △고객이 원하는 기호를 찾아내어 상품화하거나 △기존 특산물의 문제점을 파악하고 이를 개선하고 △관리과정의 선진화 및 합리화를 위해 노력 △개성있는 상품으로 포장하여 정체성을 향상하고 △차별화된 브랜드로 육성한다.

우선 지역에서 생산되는 작목과 농산물을 검토한 후 여기에 기능성(機能性)과 차별성(差別性)을 부여한다. 이미 개발된 특산물이 있다면 민박과 체험프로그램을 통해 이야기를 덧붙이고 입소문을 통해 명품화(名品化)를 추진한다. 사전 시장조사는 필수이다. 작목을 선정했다면 생산량과 생산방식, 출하시기를 결정한다.





## 자료관리 및 안전관리

민박운영시 기록의 유지·관리는 운영비용 파악과 소득 분석, 향후 전망을 위해 중요하다. 간단하게는 달력이나 다이어리를 활용하기도 하며 기타 회계장부와 일기, 운영장부를 이용하여 지속적으로 기록한다.

고객카드를 정리해 두면 민박활성화에 유용한 자료로 활용할 수 있다. 고객카드에는 고객의 이름, 주소, 전화번호, 이메일, 도착과 출발정보, 숙박일수, 동반한 사람들, 지불금액, 지불방법, 취향 및 기호 등 최대한 상세히 기재한다. 적합한 컴퓨터 고객관리 프로그램을 활용하여 데이터베이스를 구축함으로써 주간별, 월별, 연간 이용객수 등 자료를 체계적으로 분석할 수 있고, 고객정보를 기반으로 한 마케팅(CRM:Customer Relationship Marketing)이 가능하다.

화재예방을 위해 소화기를 비치하고 화재감지기, 비상구 표시등, 비상등을 설치한다. 2층 이상인 경우 비상사다리를 준비한다. 창문과 문의 잠금장치를 설치하고 외부인의 출입을 막고 고객이 자리를 비운 객실에 함부로 드나들지 못하도록 한다.

고객카드			
성명	생일	주소 및 전화	
본인			
배우자			
자녀			이메일
자녀			
방문일	내용		
방문일	내용		
취미		종교	
자동차번호		자동차기종	
선호음식		기타	
기년일			

[ 고객카드 ]