

ICS 03.080.30; 03.200

TB

中国探险协会团体标准

全国团体标准信息平台

T/ZGTX 001-2019

探险领队基本能力要求

Adventure leaders basic competence requirements

全国团体标准信息平台

2019-03-29 发布

2019-04-29 实施

中国探险协会 发布

目 次

前 言	1
引 言	2
1 范围	3
2 规范性引用文件.....	3
3 术语和定义.....	3
4 探险领队的基本能力.....	5
4.1 原则和要求.....	5
4.2 职业伦理.....	6
4.3 技术能力.....	7
4.4 安全能力.....	8
4.5 团队管理与顾客（参加者）服务能力.....	8
4.6 指导能力.....	9
5 实施建议.....	9

全国团体标准信息平台

前 言

本标准按照GB/T1.1F_To给出的规则起草。

本标准由中国探险协会提出并归口。

本标准起草单位：文晟旅游产业有限公司、中国旅游协会探险旅游分会。

本标准主要起草人：叶梅、钟建芳、吴要利、詹晓瑞。

本标准首次发布。

全国团体标准信息平台

引言

探险运动、探险旅游和探险教育是近年来在我国发展较快的户外休闲活动和体育健身方式之一，参与者已经快速增长到 1.3-1.7 亿人口，促使越来越多的企业和个人进入这个市场。规范和提高探险领队的个人能力和行为，将有利于促进探险行业走向产业化、规范化和可持续发展。

相较于一般的户外旅游或休闲健身活动，探险活动具有更大的风险性和不确定性，因此探险领队，也不同于一般意义的导游或领队的概念，而是专门指提供探险服务的机构具有取得资格的探险运动、探险旅游、探险教育和探险治疗的专业人员，并对他们提出了特殊要求。

目前，我国还没有专门说明一名合格的探险领队所应具备的职业素质和能力的标准。对于探险领队而言，带领不同的探险运动项目，如皮滑艇、攀岩、登山、滑雪等，需要具备不同的专业技能。同时，还要具备一些通用职业能力和素质，如沟通能力、讲解能力、急救能力等。

本标准主要针对探险领队提出了共性的、原则性的和基本能力的要求。其中的技术要求借鉴了国内外的相关标准，尤其对于探险的含义，是结合国际流行趋势和我国的发展现状而作出的诠释。

由于探险活动的多样性和多变性，领队需要根据不同的活动项目和不同的目的地而采取相应的措施和方法。

全国团体标准信息平台

探险领队基本能力要求

1 范围

本标准是 T/ZGTX 002-2019《探险旅游企业安全管理体系要求》的配套标准之一。

本标准主要提出了探险领队所应具备的基本职业素质,准备和正在从事这项工作的人员,可以将此作为评价自己专业能力的一个参考基准,由此确定所需要参加的培训课程。

本标准对于探险项目的提供者、组织者也适用。探险活动组织在评价自己的领队的能力和表现时,或者确定培训项目时,亦可以参考此标准。

本标准还可作为政府机构和行业组织制定相关法规和政策时的参照。

2 规范性引用文件

下列文件对于本文件的应用是必不可少的。凡是注日期的引用文件,仅注日期的版本适用于本文件。凡是不注日期的引用文件,其最新版本(包括所有的修改单)适用于本文件。

GB/T 28001-2011 职业健康安全管理体系要求

T/ZGTX 002-2019 探险旅游企业安全管理体系要求

3 术语和定义

下列术语和定义适用于本标准。

3.1 探险 adventure

带有不确定结果并存在风险状况的活动。共同的特点为:(1)带有一定的困难;(2)有危险因数,包括真实危险和感知危险,而这些危险可能就是希望体验的方面;(3)面对危险情况需要正确的反应来应对;(4)目标的不确定性。

3.2 探险活动 adventure activities

探险活动是探险运动、探险旅游、探险教育和探险治疗的统称。下面所描述的“探险活动”均指探险运动、探险旅游、探险教育或探险治疗的一种或多种含义。

3.3 探险运动 adventure sports

在自然环境或与自然相关环境中开展带有探险性、竞技性或休闲性的体育运动。

3.4 探险旅游 adventure tourism

以深度体验或挑战自我为主要目的,是依托目的地独特的自然环境和人文资源,如山脉、水体、沙漠、空域、生物、气候及历史、风俗等,借助一定的设备或器具,并在专业人员的带领和指导下进行的令人感到新奇和刺激的游历活动。

3.5 探险教育 adventure education

通过推动团队或个人实现目标的探险活动,在克服困难和突破能力局限的过程中,达到个人成长以及与团队开发的逆商学习过程。

3.6 探险治疗 adventure therapy

针对特殊人群,通过改造设计的探险活动,促进心理、情感、认知或身体健康的辅助治疗方法。

3.7 风险 risk

发生危险事件或有害暴露的可能性,与随之引发人身伤害或健康损害的严重性的组合。

3.8 风险管理 risk management

使风险和损失控制在可接受程度的一系列方法。

3.9 领队 leader

带领某种活动的过程中保证参加者的安全,带给他们有价值的体验,并实现目标的人员。

3.10 探险领队 adventure leader

带领探险活动的过程中保证参加者的安全,带给他们有价值的体验,实现活动目标,经过培训认证的专业人员。

3.11 参加者 participant

参加探险活动的人员,但不是活动组织团队的成员,通常也被称为“顾客”、“游客”、“驴友”、“消费者”等。

3.12 能力 competence

能力或胜任力是指运用知识和技能去实现预期结果的能力，即通过所提供的领队服务帮助探险活动参加者完成活动过程，并达到预期目标，知识、技能、言行和思想、态度等的综合体现。探险领队对参加者所应具有的活动指导能力和风险负责能力，是确保探险旅游活动顺利开展的关键因素。

3.13 技术能力 technical abilities

个人通过经验的积累、专业的培训和素质的养成而具备的专业技能。

3.14 急救 first aid

紧急情况下采取的救助程序，旨在维持生命机能，同时确保受伤、昏迷或生命处于危险状态的人的情况不会恶化，直到他（她）获得更加专业的援助。

3.15 顾客服务 customer service

领队专业技术能力和社交能力的综合体现，通过这种方式，每一个顾客（参加者）都会感到自己的需求得到关注和认可。

3.16 团队管理 group management

领队通过实施计划、组织、领导、控制等职能来协调个人与群体的行为，实现预期目标的过程。

3.17 可持续性 sustainability

自然和文化体系的功用的持久力。可持续性的主要原则是可持续发展，其包括四个相互联系的方面：生态、经济、政治和文化。从探险旅游业的角度来看，可持续性就是人、地球和利益之间的平衡。

4 探险领队的基本能力

4.1 原则和要求

探险领队应具备所从事探险旅游活动相关技能和要求，须经培训认证后方能上岗。

4.1.1 探险领队的基本职责：

- (1) 保证参加者的安全；
- (2) 使参加者在活动过程中以最好的表现获得有价值的体验；
- (3) 环境保护；
- (4) 带领参加者达到目标。

4.1.2 探险领队必须具有面对困境和不确定环境的耐心，具有较强的觉察能力，能够快速做出合理的判断和决定。一些与探险领队个人能力相关的标准和规范，主要是针对专项运动技术方面的，比如漂流、攀岩、登山等运动项目，均有相关的职业资格证书，相关的认证机构会针对各个运动项目开展培训、考核和认证工作。本标准的技术能力部分，主要是探险领队所必须具有的基本的、通用的技巧和能力。

本标准提出了探险领队通用的五种基本能力要求：

- (1) 职业伦理；
- (2) 技术能力；
- (3) 安全能力
- (4) 团队管理与顾客服务
- (5) 指导能力。

4.2 职业伦理

根据探险活动的性质和特点，探险职业伦理包括两个方面：一方面是探险行为，即探险活动中道德、价值观、伦理和行为规范等方面的具体体现，另一方面则是可持续发展理念与环境伦理。

4.2.1 探险行为

探险行为特指探险活动中人与人之间的关系及其相互作用。好的探险行为具有十个原则：

- (1) 自知；
- (2) 自我领导；
- (3) 无私；
- (4) 担当；
- (5) 忍耐力；
- (6) 考虑他人；
- (7) 信任；
- (8) 交流；
- (9) 谦逊；
- (10) 幽默。

4.2.2 环境伦理

4.2.2.1 环境伦理是关于人与环境相互关系的行为准则，是保持可持续性的具体体现，也是探险领队的基本要求。

4.2.2.2 LNT（Leave No Trace，无痕山野）既是环境保护的理念和伦理，也是技术与方法，包括七个原则：

- （1） 提前计划与准备；
- （2） 在可耐受地面上行进和露营；
- （3） 妥善处理垃圾；
- （4） 保持原貌；
- （5） 营火的最小冲击；
- （6） 尊重野生生物；
- （7） 考虑其他活动者。

4.2.2.3 领队必须熟知所要参观地区的自然环境，常见的植物和动物及整体生态环境，并传播给参加者。

4.2.2.4 领队须了解当地的历史文化，并做出讲解。尊重当地居民风土人情和民族习惯，避免扰民。与参加者分享地方文明健康的历史文化信息，通过清晰的主题、真实可信的材料，传播积极的现代环境伦理。

4.3 技术能力

4.3.1 领队必须具有的技术能力，包括基本的户外通用技能，即计划和准备、安全与健康、食品与营养、装备与技能、定位与定向等方面的技能；涉及到专业探险项目的，需获取现行运动项目管理机构对技术能力的认证。

4.3.2 若某项探险运动在某个地区是由地方性或者全国性的政府部门、行业组织等相关机构有专门的管理办法，则需要了解所有的相关管理规定和要求。

4.3.3 若某项探险运动项目或探险活动类型还没有相关的技术资格证书或技术规范要求，则在活动协议中必须明确相关条款，可以参考已有的相关标准或规定。

4.3.4 探险领队须了解特定的对机构、活动地区和探险活动的安全条款，包括但不限于：

- （1） 应急救援措施；
- （2） 所需要的资格证书；
- （3） 行为要求（对参加者的管理重点）；
- （4） 指导人员和参加者的比例；

(5) 活动计划和风险评估。

4.3.5 领队必须遵守并执行有关标准，若组织机构的标准与之冲突时，执行当地的标准。

4.3.6 领队若使用有专门规定的专业设备、通讯及交通工具，须符合相应的规定要求。

4.4 安全能力

参加者的安全是领队的基本职责之一，而风险是探险活动的内在属性，探险领队需通过风险管理把风险控制在可接受的范围。

4.4.1 在制定活动计划和准备时需包含安全方面的考虑。产生风险的因素有环境因素、装备因素和人为因素，均应予以考虑。

4.4.2 对于不同人群具有不同的感知风险，领队对此应有充分理解并采取相应的措施。

4.4.3 根据实际情况，恰当地运用风险管理方法消除、减小、转移或保持风险。

4.4.4 领队必须持有国际或国内的急救证书，在证书限定的范围内施救。

4.4.5 若出现紧急情况，应根据现场状况评估是否需要外部救助。采用先自救，后救援的原则，按照应急反应的程序采取行动。

4.4.6 领队应投保商业保险中的领队保险产品作为风险管理的兜底手段。

4.5 团队管理与顾客（参加者）服务能力

4.5.1 探险领队须接受顾客服务培训，具体标准取决于企业的服务条款，但是必须包括以下内容：

(1) 要对活动参加者的想法和原则表现出兴趣，并且态度亲切和蔼，富有亲和力，言谈举止符合礼仪规范；

(2) 在探险活动中，要考虑到团队成员的不同技术能力水平、身体条件和预期目标，对其可能性进行评估，通过参加者接受的方式帮助他们获得必要的知识、技能和技巧；

(3) 能够及时发现问题和纠纷，及时处理和调解，并且提供后续服务和反馈信息；

(4) 在解决利益纠纷和冲突时，领队要充当调节人，并且努力提出各方都能接受的解决方案；

(5) 密切关注参加者的健康和状况，及时处理。

4.5.2 领队必须具有较强的语言表达能力和沟通能力，能够给予参加者明确的指导，这种沟通能力主要包括：

(1) 在活动开始时，就要与参加者针对活动体验预期进行明确的沟通；

(2) 领队的提问能力应达到参加者期待的水平，并具有良好的观察能力和感知能力，能够主动领会参加者的需求和愿望；

(3) 领队应善解人意、耐心细致，能够调动参加者情绪，承受较大压力，具有自我心理调节和处事沉着冷静的能力。

4.5.3 探险活动过程中领队遇到需要决策情境时，选择适宜的决策方式。

4.5.4 在企业的服务框架下，领队应熟悉探险活动相关的保险产品及服务流程，协助客户充分了解探险活动的意外风险并选择合适的保险产品。

4.6 指导能力

4.6.1 探险领队应在特定的探险活动中具备传播探险理念与文化，传授探险知识与技能，促进学习或健康的能力。

4.6.2 在探险运动的活动中，领队具有向参加者传授必要的运动知识和技能的能力。

4.6.3 在探险旅游的活动中，领队具有向参加者传播可持续环境理念和环境伦理的能力。

4.6.4 在探险教育的活动中，领队具有组织参加者开展体验式学习或其他方式的学习的能力，促进个人和群体的成长与成功。

4.6.5 在探险治疗的活动中，领队具有按照特殊人群需求，按照特定的程序和方法，帮助参加者促进心理、身体健康的能力。

5 实施建议

每个机构有自己的方法招聘和培养领队，领队也会通过多种方式提高自己的能力，但并不是所有公司都有同样的培训资源。以下是如何应用本标准的具体建议。

5.1 关于“技术能力”部分的建议

领队所需要的专业证书会随着所到达地区的不同而有所不同，应该进行相应的比较，并

且经常更新或评估。如果一个地区没有相应的行政管理部门，或是没有相应的项目规范，那么就要查找相关的其他管理部门或者认证机构所制定的一些相关的规定。在实施前，要进行技巧和必备条件的相容性比较。

5.2 关于“团队管理和顾客服务能力”部分的建议

很少有完全适合整个行业的顾客服务标准，但是酒店管理等领域有很多相关培训内容，可以作为本标准的培训参考。

参考文献：

- [1] GB/T 16766—2010 旅游业基础术语
- [2] GB/T 15971—2010 导游服务规范
- [3] GB/T 039—2015 导游领队引导文明旅游规范
- [4] ISO/TR 21101 *Adventure tourism — Safety management systems — Requirements*
- [5] ISO/TR 21102 *Adventure tourism — Leaders — Personnel competence*
- [6] *International Adventure Travel Guide Qualifications & Performance Standard* by Adventure Travel Trade Association

全国团体标准信息平台