

ICS

CCS

T/

团 体 标 准

T/HBSLYXH XXXX-XXXX

研学旅游指导师服务规范

Specification for service of study tour tutor

（征求意见稿）

在提交反馈意见时，请将您知道的相关专利连同支持性文件一并附上。

XXXX-XX-XX发布

XXXX-XX-XX实施

河北省旅游协会 发 布

目 次

前 言.....	I
引 言.....	II
1 范围.....	- 1 -
2 规范性引用文件.....	- 1 -
3 术语和定义.....	- 1 -
4 基本要求.....	- 2 -
4.1 学历要求.....	- 2 -
4.2 职业道德.....	- 2 -
4.3 职业能力.....	- 2 -
4.4 职业形象.....	- 2 -
5 专业知识.....	- 2 -
5.1 研学旅行知识.....	- 2 -
5.2 教育教学相关知识.....	- 2 -
6 服务要求.....	- 3 -
6.1 行前准备.....	- 3 -
6.2 课程执行.....	- 3 -
6.3 乘坐车船服务.....	- 3 -
6.4 目的地服务.....	- 4 -
6.5 餐饮服务.....	- 4 -
6.6 住宿服务.....	- 4 -
6.7 安全服务.....	- 4 -
6.8 返程.....	- 5 -
7. 评价与改进.....	- 5 -
7.1 评价方式.....	- 5 -
7.2 分析与改进.....	- 5 -
附录 A（规范性附录）.....	- 6 -
参考文献.....	- 7 -

前 言

本标准按 GB/T 1.1-2020《标准化工作导则 第 1 部分：标准化文件的结构和起草规则》的规定起草。

文件与其他文件的关系：本文件参照LB/T 004《旅行社国内旅游服务规范》、LB/T 028《旅行社安全规范》和LB/T 054《研学旅行服务规范》制定。

本文件由河北省旅游协会研学旅游分会提出并归口。

本标准起草单位：

本标准起草人：

引 言

2022年9月27日，人社部发布《中华人民共和国职业分类大典（2022年版）》，新增158个职业，研学旅游指导师位列其中，2024年5月24日职业名称变更为研学旅游指导师。《大典》定义了研学旅游指导师的含义和工作任务。

自2016年教育部等11个部门印发《关于推进中小学生研学旅行的意见》，研学旅行持续受到关注。研学旅行活动可以培养学生人文素养、家国情怀，提升学生的审美情趣、信息意识、探究意识，更培养学生的社会责任、团队精神，提升学生的自我管理能力和问题解决能力，在促进学生全面发展的道路上，发挥着越来越重要的作用。

研学旅游指导师在这个过程中起着不可忽视的重要作用，不仅要根据学生需求确定教学目标，还要设计既有体验性又有教育意义的课程内容和教学形式，研学旅游指导师是知识的传递者，是学生的支持者、引导者和合作者。

研学旅游指导师服务规范

1 范围

本标准规定了研学旅游指导师的术语和定义、基本要求、职业素养、专业知识、专业能力、专业思想，专业知识、专业能力、服务规范等。

本标准适用于规范河北省研学旅游指导师服务。

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 16766 旅游业基础术语

GB/T 16890 水路客运服务质量要求

GB/T 16153-1996 饭馆（餐厅）卫生标准

GB/T 18565-1996 道路运输车辆综合性能要求和检验方法

GB/T 15971-2010 导游服务规范

LB/T 054-2016 研学旅行服务规范

LB/T 004 旅行社国内旅游服务规范

LB/T 028 《旅行社安全规范》

3 术语和定义

下列术语和定义适用于本文件。

3.1 研学旅行

研学旅行是以中小学生为主体对象，以集体旅行生活为载体，以提升学生素质为教学目的，依托旅游吸引物等社会资源，进行体验式教育和研究性学习的一种教育旅游活动。

文件称为研学旅游。

3.2 研学旅游指导师

策划、制定、实施研学旅行方案，组织、指导开展研学体验活动的人员（《中华人民共和国职业分类大典（2022 年版）》）

3.3 主办方

有明确研学主题和教育目的的学校。

3.4 承办方

与研学旅行活动主办方签订合同，能够提供服务并具有旅行社业务资质的机构。

4 基本要求

4.1 学历要求

具有大学专科及以上学历。

4.2 职业道德

4.2.1 政治方向坚定，遵纪守法，品行端正。

4.2.2 热爱研学旅行事业，具有良好的职业操守。

4.2.3 重视研学对象身心健康，尊重研学对象的人格。

4.2.4 尊重少数民族地方风俗习惯。

4.3 职业能力

4.3.1 应具备良好的观察力和感知力。

4.3.2 应具备相应的文化、历史素养，对研学基地、营地内涵有深刻的认知。

4.3.3 应具备较强的学习和综合管理能力。

4.4 职业形象

4.4.1 仪容仪表端庄大方，服装整洁得体。

4.4.2 语言表达清晰准确、逻辑性强。

4.4.3 言语文明，讲解得当，态度和蔼可亲。

5 专业知识

研学旅游指导师应具备以下基本专业知识：

5.1 研学旅行知识

5.1.1 研学旅行相关政策法律、法规知识；

5.1.2 研学旅行目的地及基地、营地的相关情况；

5.1.3 研学旅行的组织和服务知识、文明旅游和旅行常识；

5.1.4 研学旅行安全风险管控知识，基本的安全防护、救护知识与事故灾害应急常识；

5.1.5 研学旅行课程方案设计、课程及体验活动实施等知识。

5.2 教育教学相关知识

5.2.1 了解中小学教育教学理论，熟悉中小学学生心理发展规律和教育心理学等；

5.2.2 了解新课程改革方向和重点，掌握新课程改革的教学观、学生观；

5.2.3 了解中小学课程结构和类型，熟悉中小学综合实践活动课程的性质、管理及课型；

5.2.4 掌握研学旅行课程教学实施知识；

5.2.5 针对不同类型的研学需求，可制定相应有针对性的方案。

6 服务要求

6.1 行前准备

- 6.1.1 学习本次活动的安全应急预案。
- 6.1.2 根据参加人员情况，实行小组管理制，提前对学生进行分组，并确定小组长。
- 6.1.3 召开行前说明会，提前了解学生身体健康状况并告知学生及家长相关信息。
- 6.1.4 做好知识储备，熟悉研学目的地风土人情、人文历史、注意事项等；提前掌握景点的生僻词语和专业词汇。
- 6.1.5 注意团队出行期间的天气情况，提醒团队人员做好相关准备。

6.2 课程执行

- 6.2.1 研学旅行班前会时，应确认植入课程内容和形式。
- 6.2.2 物资准备时，应确认课程所需教具及相关资料。
- 6.2.3 研学指导师应提前做好相应准备，熟悉课程流程，保障课程效果。
- 6.2.4 课程实施应选择相应适合的开展场，确保实施效果。
- 6.2.5 课程要有明确的开场和总结，提升活动价值和意义。
- 6.2.6 课程实施中，应该多关注学生的参与度，特殊情况可做适当引导。
- 6.2.7 研学指导师应加强自身学习，提升控场能力和技巧。

6.3 乘坐车船服务

- 6.3.1 至少提前30分钟到达集合地点，并检查车辆证件及安全设施。
- 6.3.2 组织学生有序乘坐交通工具，提醒文明乘车，爱护车内设施，注意人身安全。
- 6.3.3 宣讲交通安全知识，告知学生安全工具的摆放位置和使用方法。
- 6.3.4 乘坐飞机、火车等交通工具时，应熟悉学生的乘坐位置。
- 6.3.5 乘坐船舶时应提醒并检查学生穿好救生衣。
- 6.3.6 乘坐汽车时应遵守下列规定：
 - 引导学生在第二排开始就座；
 - 确认学生系好安全带后方可发车；
 - 行驶过程中不应站立讲解；
 - 不应组织娱乐互动活动；
 - 劝阻车内走动行为，适时进行安全巡查。
- 6.3.7 提醒驾驶人控制车速，安全驾驶；制止驾驶人疲劳驾驶、情绪驾驶。
- 6.3.8 上、下车船时应仔细清点人数，防止出现滞留或走失。

6.4 目的地服务

6.4.1 基地/营地服务

- a) 应告知集合时间及地点，保证所有学生知晓。
- b) 按人数领取门票，迅速发放；并按照入园通道，引导学生有序入园；并错开入园高峰期。
- c) 不允许学生脱团单独行动，提醒组长适时清点人数。
- d) 在活动期间，应安排专人负责园区安全巡视。

6.4.2 讲解服务

- a) 了解目的地风土人情、人文历史，准备必要的解说词。
- B) 主动向学生介绍和传播文化知识和相关学科知识。
- c) 将安全知识、文明礼仪作为讲解服务的重要内容，提醒引导学生安全旅游、文明旅游。
- d) 结合研学旅行目的的要求，提供有针对性、互动性、趣味性、启发性等形式的讲解服务。

6.5 餐饮服务

- a) 用餐之前应与餐厅联络对接用餐事项（时间、桌数、菜单等）。
- b) 提前制定就餐座次表，有序引导学生按桌号入座，提醒节约粮食、文明用餐。
- c) 督促餐饮服务提供方按照食品卫生相关规定，做好食品留样。
- d) 在用餐时做好巡查工作，发现问题及时解决。

6.6 住宿服务

- a) 按预定分房表进行安排，并进行房间登记。
- b) 介绍宾馆设施，告知入住注意事项，带领学生熟悉安全逃生通道。
- c) 学生入住后应及时进行首次查房，帮助学生熟悉房间设施，解决相关问题。
- d) 制止学生独自外出，适时进行巡查、夜查。

6.7 安全服务

6.7.1 安全教育

- a) 对参加活动的学生进行多种形式的安全教育，提供安全防护须知。
- b) 在研学旅行过程中，根据行程安排及具体情况，适时给予学生安全提示。

6.7.2 安全预防

- a) 在危险隐患区域加强防守、巡视，引导学生遵守安全提示，注意安全警示标志。
- b) 遇到危险隐患区域应设置警戒线，并画定安全区域。

6.7.3 医疗救助

- a) 提前了解和掌握研学营地周边的医疗及救助资源状况。
- b) 宜随身携带基本外用药品，如创口贴、晕车贴、包扎用绷带等。
- c) 学生生病或受伤，应及时送往或陪同前往医院或急救中心进行治疗。
- d) 妥善保管就诊医疗记录，返程后应将就诊医疗记录转交家长或带队老师。

6.7.4 突发事件应急处理

- a) 应熟悉各种突发事件应急处理预案及要求。
- b) 活动中如遇突发事件，应按照制定的流程处理。

6.8 返程

- 6.8.1 行程结束返程时，应安排好返程路线。
- 6.8.2 根据集合时间，提前与驾驶人联系对接并将车辆提前抵达集合地点。
- 6.8.3 清点人数，引导学生有序上车，得到统一发车指令后方可发车。
- 6.8.4 将学生安全送至校内或指定集散地点，不得在途中下车；下车前应提醒学生整理个人物品。
- 6.8.5 全部学生顺利抵达校园后，应及时向主办方负责人和本机构负责人报告。

7. 评价与改进

7.1 评价方式

- 7.1.1 活动结束后，由主办方代表、教师和学生对此次的服务进行评价。
- 7.1.2 评价应以填写《研学旅游指导师服务质量评价表》的形式进行。《研学旅游指导师服务质量评价表》范例见附录。

7.2 分析与改进

- 7.2.1 承办方和指导师应对反馈的质量信息及时进行汇总分析。
- 7.2.1 不断总结带团经验，针对自身服务中的薄弱环节，分析原因，采取纠正和预防措施，持续改进服务质量。

附录 A（规范性附录）

研学旅游指导师服务质量评价表（范例）

研学时间	年 月 日	学校及班级		
研学目的地		参加总人数		
本车人数		教 师		（签名）
评价内容	评 价			
	很满意	满意	基本满意	不满意
指导师素质				
乘坐车船服务				
园区/基地服务				
讲解服务				
餐饮服务				
住宿服务				
安全服务				
总体评价	很满意（ ） 满意（ ） 基本满意（ ） 不满意（ ）			
建 议				
注 1：本评价表仅限对研学指导师个人的服务质量评价；不适用对汽车驾驶人和目的地景点和园区所提供的服务评价； 注 2：评价方式以“√”或“X”表示				

参考文献

- [1] LB/T 008-2011 旅行社服务通则
- [2] DB34/T 2328-2015 旅行社研学旅行服务规范
- [3] DB1411/T41-2020 研学旅游指导师服务规范
- [4] T/CATS 002-2019 研学旅行基地（营地）设施与服务规范
- [5] 《关于推进中小学生研学旅行的意见》 教育部等 11 部门