

# 研学旅行指导师服务规范

聊城市文化和旅游行业协会研学旅行分会

# 目 录

前 言	1
引 言	2
研学旅行指导师服务规范	3
1 范围	3
2 规范性引用文件	3
3 术语和定义	3
3.1 研学旅行	3
3.2 研学旅行指导师	3
3.3 主办方	3
3.4 承办方	3
4 基本条件	3
5 专业知识	3
5.1 研学旅行知识	3
5.2 教育教学相关知识	4
6 服务要求	4
6.1 行前准备	4
6.2 课程执行	4
6.3 乘坐车船服务	4
6.3 目的地服务	5
6.3.1 基地/营地服务	5
6.3.2 讲解服务	5
6.4 餐饮服务	5
6.5 住宿服务	5
6.6 安全服务	5
6.6.1 安全教育	5
6.6.2 安全预防	5
6.6.3 医疗救助	6
6.6.4 突发事件应急处理	6
6.7 返程	6

7 评价与改进 .....	6
7.1 评价方式 .....	6
7.2 分析与改进 .....	6
附录 A（规范性附录） .....	7
表 A.1 研学旅行指导师服务质量评价表 .....	7
参考文献 .....	8

## 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。

本标准由聊城市文化和旅游行业协会研学旅行分会提出。

本标准由聊城市人力资源和社会保障局归口。

本标准起草单位：聊城市神州国际旅行社有限公司。

本标准起草人：张令伟、吕楠、侯兴港

## 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，研学旅行指导师位列其中。《大典》定义了研学旅行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》，研学旅行逐渐受到关注。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。研学旅行指导师在这个过程中起着不可忽略的重要作用，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形式，研学旅行指导师不仅仅是一个知识的传递者，更是中小学生的支持者、引导者、合作者。

# 研学旅行指导师服务规范

## 1 范围

本标准规定了研学旅行指导师的术语和定义、专业思想，专业知识、专业能力、服务规范等。

本标准适用于规范聊城市研学旅行指导师服务。

## 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

## 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。

### 3.2 研学旅行指导师

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 基本条件

- 1) 热爱研学旅行指导师事业，具有职业操守和敬业精神；
- 2) 经过研学旅行指导师相关专业培训；
- 3) 重视学生身心健康，将保护学生人身安全放在首位，促进学生的全面发展。
- 4) 身体素质良好，能胜任工作。

## 5 专业知识

研学旅行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 针对不同类型学校的研学需求，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 预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 提前 30 min 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；并根据入园通道，引导学生有序入园；以错开入园高峰期。
- 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，提供安全防控须知。
- 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、包扎布等。
- 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，若导师不能前往，则应要求供应商代表陪同；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**

应熟悉各种突发事件应急处理预案要求；活动中如遇突发事件，应冷静处理，并第一时间告知主办方和本机构。

## **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；下车前应提醒学生清理个人物品。

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、教师和学生对本次的服务进行评价。

7.1.2 评价应以填写《研学旅行指导师服务质量评价表》的形式进行，《研学旅行指导师服务质量评价表》见附录A。

### **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。

7.2.2 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）

### 表 A.1 研学旅行指导师服务质量评价表

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
人员素质				
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 研学旅行指导师服务规范
- [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