ICS

点击此处添加中国标准文献分类号

|  |
| --- |
|       |

DB1411

吕梁市地方标准

DB 1411/T××××—2020

|  |
| --- |
|       |

研学旅行指导师服务规范

(征求意见稿)

2020-××-××发布

2020-××-××实施

吕梁市市场监督管理局发布

目  次

[前言 II](#_Toc41849286)

[1　范围 1](#_Toc41849287)

[2　规范性引用文件 1](#_Toc41849288)

[3　术语和定义 1](#_Toc41849289)

[4　基本条件 1](#_Toc41849290)

[5　专业知识 1](#_Toc41849291)

[6　服务内容 2](#_Toc41849292)

[7　服务质量 2](#_Toc41849293)

[8　评价与改进 2](#_Toc41849294)

前  言

本标准按照GB/T 1.1-2009给出的规则起草。

本标准由吕梁市文化和旅游局提出并监督实施。

本标准由吕梁市文化旅游（文物）标准化技术委员会归口。

本标准起草单位：吕梁市文化和旅游局。

本标准主要起草人：

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服务的基本条件、专业知识、服务内容、服务质量、评价与改进。

本标准适用于吕梁市研学旅行指导师服务和评价。

1. 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。

LB/T 054 研学旅行服务规范

1. 术语和定义

下列术语和定义适用于本文件。

研学旅行

是以中小学为主要对象，以集体旅行生活为载体，以提升学生素质为教学目的，依托旅游资源进行体验式教学的一种旅游活动。

研学旅行指导师

策划、制定或实施研学旅行课程方案，在研学旅行过程中组织和指导中小学生开展各类研究学习和体验活动的专业人员。

1. 基本条件

热爱旅行指导师事业，具有职业理想和敬业精神。

经过旅行指导师专业培训。

重视学生身心健康，将保护学生生命安全放在首位，促进学生的全面发展。

1. 专业知识
	1. 研学旅行知识

掌握研学旅行政策法规知识，熟悉相关研学旅行目的地及基地、营地情况。

掌握研学旅行知识和服务知识、文明旅行知识和旅行常识。

掌握研学旅行安全风险管理知识，熟悉基本的安全防护救护知识与突发灾害应急常识。

掌握研学旅行课程方案设计、课程及体验活动实施等知识。

* 1. 教育教学知识

了解中小学教育教学理论，熟悉学生的认知规律和教育心理学的基本原则和方法。

了解新课程改革方向和相关理论，掌握新课程中的教学观和学生观。

了解中小学课程结构、课程类型、课程标准，熟悉中小学综合实践活动课程内容。

熟悉课程资源开发、管理与利用的方法，掌握研学旅行课程教学知识。

1. 服务内容
	1. 应按照LB/T 054 的要求设计、策划研学旅行活动方案。
	2. 能充分利用各种资源开发自然类、历史类、科普类、人文类等多种类型的活动课程。
	3. 应预先对研学场所及行程进行风险预测评估，有应急预案。应为参与研学旅行的师生专门购置旅游责任险。
	4. 全程组织研学旅行活动，负责研学旅行活动的方案执行、安全防范措施，确保学生安全中小学生安全。
	5. 应针对不同阶段学生的特点，提供有知识性、趣味性、互动性、创新性的体验教育服务。
	6. 应注重参与和体验，提供文化体验、手工制作、体能训练、科学考察、社会实践等活动。
2. 服务质量
	1. 应按照研学指导师和学生1∶20的比例配备研学指导师。
	2. 应建立健全的投诉处理制度，做到专人负责，妥善处理，及时改进。
	3. 应建立投诉信息档案和回访制度，并采用多种方式收集、分析研学旅行指导师的意见、建议。
	4. 应对外公布研学旅行监督电话，接受公众监督。
3. 评价与改进
	1. 应通过满意度调查问卷及多种渠道对研学旅行指导师进行评价。
	2. 应公开征求服务意见，对有价值的意见进行收集和分析。
	3. 应合理制定改进措施。

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_