陕西省地方标准

《研学旅行导师服务规范》

编制说明

一、工作简况

（一）任务来源

本任务来源于陕西省市场监督管理局《关于下达 2023 年度陕西省地方标准制修订项目计划的通知》（陕市监函〔2023〕410 号），计划编号为 SDBXM172-2023，项目名称为《研学旅行导师服务规范》。

（二）起草单位

陕西禹迁文化发展有限责任公司

（三）协作单位

西安财经大学、陕西青年职业学院、陕西汉唐石刻博物馆、铜川市导游协会、汉中康辉旅行社有限责任公司。

二、制定标准的必要性、目的和意义

研学旅行是文旅与教育融合的新业态，既是文旅产业发展新的增长点，也是素质教育改革的重要构成部分。研学旅行导师是研学旅行活动的策划者，还是研学旅行活动的执行者，其服务贯穿整个研学旅行活动中。优质的研学旅行导师资源、标准化的研学旅行导师服务对研学旅行活动的质量起着重要作用。陕西文旅资源丰富，是研学旅行活动的目的地，研学旅行市场规模大。立足陕西省研学旅行发展现状，从必要性、目的和意义等方面对制定研学旅行导师服务规范进行可行性分析。

（一）必要性

1. 政策环境

2016 年 12 月，教育部、原国家旅游局等 11 部门发布的《关于推进中小学生研学旅行的意见》中规定“中小学的教学计划需包含研学旅行”。2017 年原国家旅游局发布的《研学旅行服务规范》的行业标准对于未来研学旅行的发展提出了要求，同时指出“研学旅行导师是在研学旅行过程中，具体制定或实施研学旅行教育方案，指导学生开展各类体验活动的专业人员，研学旅行导师负责制定研学旅行教育工作计划，提供研学旅行教育服务”。

2022 年国务院《“十四五”旅游业发展规划》提出“在完成规定教育教学任务的前提下，各地区可结合实际开展研学实践教育活动。”

陕西是中华文明的重要发祥地之一，丰厚的历史文化、灿烂的革命文化、丰富多彩的自然条件为开展中小学生研学旅行提供了得天独厚的资源。2021 年《陕西省“十四五”文化和旅游发展规划》指出“依托陕西深厚文化资源、丰富自然资源、独特红色资源、优质教育资源，开发体验性强的研学旅游产品，建设示范性研学旅行基地”。为实现具有陕西特色、体验感强、服务优质的研学旅行产品的目标，充分利用文旅资源、设计研学旅行产品并有效组织研学旅行活动都对研学旅行导师的服务提出了更高的要求，也为研学旅行导师服务明确了导向。

2. 市场现状

据中国旅游研究院 2020 年《中国研学行业发展报告》分析相比国际研学旅行市场，我国研学旅行起步较晚，但市场需求旺盛、发展速度较快，特别是研学旅行纳入中小学教学计划后，研学旅行逐渐成为刚需。市场对研学旅行导师的数量需求剧增，对研学导师的服务水平和服务质量也有更高的要求。

陕西省于 2020 年将研学旅行纳入学校教育教学计划，把研学旅行与学校课程和学生学习有机融合，并与社会主义核心价值观教育、综合实践活动课程和研究性学习相结合。根据陕西省 2023 年发布的教育统计数据 displays：全省共有义务教育阶段学校 5875 所，在校学生 438.43 万人；全省高中阶段教育共有学校 445 所，在校学生 72.16 万人。目前研学旅行导师来源主要是导游人员，根据陕西省文化和旅游厅统计数据显示：陕西省签订劳动合同的导游人数约为 4900 人左右。按照《研学旅行服务标准》所提出的“每 20 位学生宜配置一名带队老师”的规定来计算，目前我省的导游人数难以满足研学旅行导师的市场需求，且作为具有文化旅游和教育双重属性的研学旅行活动，导游人员的服务质量也难满足研学导师服务的要求。规范陕西省研学旅行导师服务内容，制定标准以促进培育能提供兼具教育服务和旅游服务职能的研学旅行导师为当务之急。

3. 职业需求

目前大部分研学旅行导师来自导游队伍，其体验教育的能力尚不具备，符合研学旅行课程实施要求的专业性人才缺乏，研学旅行导师研学过程中施教能力弱，导致研学活动的教育效果普遍欠佳。研学旅行是实践性教育活动，作为研学旅行导师，如何在研学旅行活动中指导学生走出书本、面向实践，需要专业技术上的规范。

近年由于研学旅行市场需求，全国范围内均在进行研学旅行导师培养的积极实践。相关企业组织在陕西省部分高职院校进行过试点考试、陕西省旅游协会研学分会等对于研学旅行导师的认证都曾进行过尝试，但都基本侧重于理论考核，对研学旅游导师服务的核心素养、专业技能、实践操作相对缺失。同时陕西省研学旅行导师资格证的颁发和认定上缺少统一规范与管理。

总体来看，由于缺少国家统一标准，各省对研学旅行导师定义、作用、划分和界定均不相同，行业及相关研学机构未厘清研学旅行导师选拔的基本要求，对研学旅行导师的选拔也欠缺系统的标准，研学旅行导师规范化的培训势在必行。

（二）目的

1. 明确研学旅行导师岗位职责

研学旅行导师是文旅和教育融合的一个新兴职业，各地对研学旅行导师界定有不同的标准。研学旅行是连接学校教育与校外教育的新形式，并被纳入中小学教育教学计划，研学旅行的教育属性已得到普遍认可。研学旅行导师是研学旅行中教育活动的实施者，在研学旅行服务过程中提供教育服务，围绕研学旅行过程中为学生提供教育服务和研学旅行活动组织实施两个核心职责，对研学旅行导师的职责进行清晰和明确的定位，将其同研学活动中其他服务角色从岗位职责方面进行区分，完善配套制度，就研学旅行导师的培养培训、入职条件、资格认证等做出明确规定，规范研学旅行导师岗位职责的具体内容，也是推动研学旅行导师的选拔、培养人才的关键。

2. 规范研学旅行导师培养目标

研学旅行导师是新型的专业人才，以研学旅行市场需求为导向，通过对研学旅行导师职业内涵和工作要求的分析与研究来确定培养目标，对研学旅行导师培养目标进行规范，培养具有品德高尚、耐心细致的职业气质，具备现代教育理念和较高人文素养，熟悉中小学生教育教学规律，掌握旅游学科基础知识和团队服务技巧，能够从事研学课程实施以及相关研学指导工作的复合型高技能人才。

制定研学旅行导师服务规范，对研学旅行导师形成统一共识的培养目标，分清职业能力的主次，明确培养目标，对研学旅行导师的专业理念、专业知识、专业能力做出明确规定。结合陕西文旅资源特色和教育发展特点，培养适合陕西省研学旅行市场需求的正规化、专业化、职业化人才，缩小专业人才培养目标与行业需求之间的差距。在明确人才培养目标的基础上，再结合职业素养、职业技能和专业知识等方面明确人才培养规格。提高研学旅行质量，加快研学旅行市场健康发展。

3. 提升研学旅行导师专业能力

研学旅行是围绕特定主题开展的考察探究型学习活动，研学旅行导师对资源进行分配，同时控制、激励和协调群体活动的过程，使之相互融合，从而实现研学既定的目标，研学旅行导师的知识程度、专业化水平直接影响着研学活动的效果与质量，提升现有研学旅行导师的专业能力，是保证研学活动效果实现的重要途径。

研学旅行导师服务是决定研学质量的关键因素，只有厘清研学旅行导师的专业能力，才能有针对性地开展系统培训，从而培养高质量的研学旅行导师。围绕研学旅行导师教育活动实施者的定位，同时兼顾研学旅行市场的实际需求，明确专业能力要求，以工作对象、工作流程、工作内容、工作方法、行为规则为对象，从知识、技能、素养、人格等方面进行规范和细化，同时考虑到研学活动中实现“让广大中小学生在研学旅行中感受祖国大好河山，感受中华传统美德，感受光荣革命历史，感受改革开放伟大成就，感受地域特色文化和家乡变化”的目标，在研学导师专业能力建设融合历史文化知识和综合能力的培育，突出陕西研学旅行活动的地方主题性特点，提升研学旅行导师专业能力。

4. 建立系统化评价体系

目前陕西省对研学旅行导师的考核没有统一的标准，为避免研学旅行导师人才的选取有随意性和盲目性，制定完整有效的评价体系是必需解决的问题。研学旅行导师服务规范的内容为评价及考核提供具体的指标，对研学旅行导师的评价从品质和基本能力围绕研学旅行导师服务规范中的具体要求和细则实施。将规范的指标具体到基本品质包括责任心、自我专业发展意识、团队合作意识以及角色定位；基本能力包括活动设计与规划能力、组织管理与协调能力、问题解决能力、收集和处理信息的能力以及教育测量与评价能力等。

研学旅行导师的专业素养和能力不仅是静态的存在，更体现在研学旅行的整个过程之中，建立研学旅行导师服务规范，从研学活动准备阶段、实施阶段、完成后阶段，由研学活动组织和参与的主体对研学旅行导师进行评价，明确研学旅行导师的培养目标、专业要求，实现在研学旅行实践过程中对研学旅行导师进行评价。制定研学旅行导师服务规范，通过明确研学旅行导师岗位职责，确定研学旅行导师培养目标以及细化研学旅行导师专业能力，对研学旅行导师的评价和考核体系化给出具体的评价指标。

（三）意义

研学旅行导师服务的专业化、标准化是研学旅行的重要保障，研学旅行导师的多元化培育有助于研学旅行的高质量发展。

1. 有助于研学旅行导师职业可持续发展

研学旅行导师是研学旅行的重要组成要素，通过研学旅行导师的培养，以实现“明确研学旅行导师岗位职责”、“规范研学旅行导师培养目标”、“提升研学旅行导师专业能力”、“建立系统化的评价体系”的主要目的。从综合素养和专业技能对研学旅行导师职责和能力提出新的诠释，研学旅行导师是具备高素质的复合型人才，基于制定研学旅行导师服务规范，明确具体的内容指标对研学旅行导师人才管理提供思路和方法。从人才的职业发展和职业生涯可持续性来看，作为研学旅行导师从业人员，通过标准制定的内容亦能清晰职业路径，对个人职业规划和长远发展有重要的现实指导意义。

2. 推动研学旅行高质量发展

研学旅行导师服务的标准化将成为陕西省文旅和教育事业发展的重要标志。研学旅游导师的标准化可以优化研学旅行服务，提高研学旅行服务质量，实现研学旅行服务的品质化，推动陕西省研学旅行高质量发展优质的研学旅行导师服务将激活陕西省研学旅行服务市场活力，标准化的研学旅行导师服务将丰富陕西省研学旅行服务业态，进一步发挥陕西省文化旅游的资源优势，构建陕西研学旅行服务的名牌标识，加快将陕西建设成为国内外知名的研学旅行目的地，增强陕西在全国乃至世界研学旅行中的影响力。

3. “文旅+教育”的深度融合

研学旅行导师是“文旅+教育”融合下的新职业，研学旅行是我国实施素质教育的重要载体，研学旅行导师既是文旅产业的重要智力资源，又是国家素质教育的执行者。研学旅行导师服务规范的制定，有助于文旅行业人才与教育行业人才的融合，实现复合型研学旅行导师的培育，更是促进研学旅行可持续发展的重要保障，对我国发展研学旅行事业和实施人才强国战略具有重要的现实意义。

三、主要起草过程

（一）预研阶段

收集国家和省内的相关文件，对文件进行详尽的解读分析，后通过旅行社、研学旅行公司、研学基地、高等院校等相关单位进行了走访调研，听取行业专家学者们意见和建议。结合相关素材及专家学者意见，通过起草小组对材料进行整理分析后，召开标准预研会等环节，针对大家再次提出的相关内容中可借鉴的观点及所指出的相关问题进行梳理，进行可行性论证。通过多次研究讨论，确定标准大纲和编写思路。

（二）立项阶段

由陕西禹迁文化发展有限责任公司向陕西省文化和旅游厅提交地方标准制定立项申请函、标准草案、标准编制说明等材料，经陕西省文化和旅游厅同意后推荐到陕西省市场监

督管理局，参加由省市场监督管理局组织的立项答辩并通过，2023年5月11日下达了《陕西省市场监督管理局关于下达2023年地方标准计划的通知》，本标准正式获批立项。

（三）起草阶段

2023年8月，陕西禹迁文化发展有限责任公司、西安财经大学、陕西青年职业学院、陕西汉唐石刻博物馆、铜川市导游协会共同启动《陕西省研学旅行导师服务规范》编制工作，成立标准编制小组，收集背景材料和标准编制参考、引用资料，进行归纳整理，搭建标准内容框架，着手编写初稿，2024年2月底完成初稿（第一稿）。2024年5月，陕西禹迁文化发展有限责任公司、西安财经大学组织召开专家讨论评审会，邀请文化和旅游、教育研究领域的学者研讨《陕西省研学旅行导师服务规范》（工作组讨论稿），会后，标准编制小组根据专家意见和建议进行修改完善，2024年7月，形成陕西省地方标准《研学旅行导师服务规范》（征求意见稿），报送陕西省市场监管局审核。

表1. 标准起草小组人员及分工

姓名	性别	专业领域及职称（职务）	单位	主要职责
杨亭	男	研学旅行与服务、总经理	陕西禹迁文化发展有限责任公司	文本编写、调研、统筹
李艳花	女	旅游管理、教授	西安财经大学	标准编写、调研、审核
范彬彬	女	研学教育、副教授	陕西青年职业学院	标准编写、调研、资料收集
秦航	男	博物馆学、馆长	陕西汉唐石刻博物馆	调研、资料收集
李晓国	男	博物馆研学、副馆长	陕西汉唐石刻博物馆	调研、资料收集
朱静静	女	导游服务、会长	铜川市导游协会	调研、资料收集
常敏	女	副总经理	汉中康辉旅行社有限责任公司	调研、资料收集

四、制定标准的原则和依据，与现行法律法规与标准的关系

（一）标准制定遵循的基本原则

陕西省地方标准《研学旅行导师服务规范》制定工作严格遵循科学性、规范性和实用性原则，力求标准规定的条款准确无歧义，标准的内容符合 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》，既遵循相关国家标准和地方标准的要求，又充分体现我省研学旅行发展的区域特点，使规范实用和可操作。同时，结合研学旅行行业发展中的实际经验，参考旅游法、研学旅行服务规范国家标准和行业标准。

（二）标准主要内容的确定依据及内容的说明

1. 编制依据

按照《标准化工作导则 第 1 部分：标准化文件的结构和起草规则》（GB/T 1.1-2020）要求进行起草，编制中引用国家标准 15 个。在编制过程中参考了现有的国家、地方和 7 行业标准，同时考虑了研学旅行行业的实际需要，制定依据与技术。参考包括：

表 2. 编制参考的主要依据

序号	标准编号	标准名称
1	GB/T 2894	安全标志及使用原则
2	GB/T 15971	导游服务规范
3	GB/T 31380	旅行社等级的划定与评定
4	GB/T 26359	旅游客车与设施服务规范
5	GB/T 14308	旅游饭店星级的划分与评定
6	GB 31654	食品安全国家标准 餐饮服务通用卫生规范
7	LB/T 004	旅行社国内旅游服务规范
8	LB/T 005	旅行社出境旅游服务质量
9	LB/T 008	旅行社服务通则
10	LB/T 039	导游领队引导文明旅游规范
11	LB/T 054	研学旅行服务规范

2. 主要内容

本标准规定了研学旅行导师服务的术语和定义、基本条件、专业知识、专业技能、服务内容、评价与优化等内容。

3. 适用范围。

本标准适用于陕西省范围内开展的研学旅行活动。

五、采用国际标准或国外先进标准程度等有关情况

无

六、与现行法律法规、国家相关标准和产业政策等协调情况

本标准内容符合国家现行法律法规要求，并与参照采用的相关标准有一定的对应关系。《中华人民共和国旅游法》对学生旅行提出了明确要求，研学旅行在交通安全、门票优惠等政策上提供了保障，是研学旅行实施法律基础；《导游服务规范》为研学旅行服务中研学导师进行了规范性要求；《旅行社国内旅游服务规范》在研学旅行组织开展、交通服务、住宿服务、景区服务等为研学旅行奠定了基础。本标准中研学旅行导师、安全管理、评价

与优化参考了《研学旅行服务规范》中的部分内容。本标准以研学旅行高质量发展为出发点，按照研学旅行导师服务的术语和定义、基本条件、专业知识、专业技能、服务内容、评价与优化来对研学旅行导师服务进行规范性要求。

七、重大分歧意见的处理经过、依据和结果

在征求意见过程中未产生重大意见分歧。

八、作为强制性地方标准或推荐性地方标准的建议

建议作为推荐性地方标准。

九、贯彻地方标准的要求和措施建议

（一）技术措施

标准发布实施后，组织进行标准宣贯培训，由标准制定人员从研学旅行基本原则、研学旅行人员要求、研学旅行产品设计、研学旅行服务流程规范、研学旅行安全管理，及研学旅行行业发展前景等方面进行解读。

（二）管理措施

结合陕西省研学旅行实际情况，制定研学旅行服务培训计划，培养一批专业性、实践化的专业人才。加强标准执行的技术指导和监督检查工作，确保本标准有效实施和推广。在标准实施过程中，充分收集各方面意见，及时改进和完善本标准。

（三）实施方案

本文件由陕西省市场监督管理局批准发布，由陕西省文化和旅游厅负责监督实施。

十、废止现行有关地方标准的建议

无

十一、其他应予以说明的事项

无

《研学旅行导师服务规范》标准起草小组

2024年7月29日