|  |  |
| --- | --- |
| ICS | 03.200 |
| CCS | |  | | --- | | D:\000000部门项目\09标准化插件开发\程序源代码\StandardEditor_ShanDongKeXieYuan\团标首页面字母T.pngD:\000000部门项目\09标准化插件开发\程序源代码\StandardEditor_ShanDongKeXieYuan\团标首页面字母T后面的反斜杠.png GXAS |   A 12 |

团体标准

T/GXAS XXXX—XXXX

研学旅行从业人员培训服务规范

Service specifications of training institutions for study tour practitioners

（本草案完成时间：2023年9月27日）

XXXX - XX - XX发布

XXXX - XX - XX实施

广西标准化协会  发布

目次

[前言 II](#_Toc146794034)

[1 范围 1](#_Toc146794035)

[2 规范性引用文件 1](#_Toc146794036)

[3 术语和定义 1](#_Toc146794037)

[4 基本要求 1](#_Toc146794038)

[5 教学内容 1](#_Toc146794039)

[6 培训工作流程 2](#_Toc146794040)

[7 教学管理 2](#_Toc146794041)

[8 服务保障 3](#_Toc146794042)

[9 服务评估与改进 3](#_Toc146794043)

1. 前言

本文件参照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。

请注意本文件的某些内容可能涉及专利，本文件的发布机构不承担识别专利的责任。

本文件由桂林旅游学院、广西旅游协会提出并归口。

本文件起草单位：桂林旅游学院、广西旅游协会、桂林旅游学院研学旅行教育研究中心、桂林旅游学院继续教育学院、广西师范大学体育与健康学院。

本文件主要起草人：杨乃桂、程冰、钟泓、陈炜、陆元兆、陈菊、张小林、冯智明、张雪华、黄丽春、杨琼、康忠慧、程文凯、郝滢屹、李馨。

研学旅行从业人员培训服务规范

* 1. 范围

本文件规定了研学旅行从业人员培训的基本要求、教学内容、培训工作流程、教学管理、服务保障、服务评估与改进。

本文件适用于研学旅行从业人员培训的组织实施和评价改进。

* 1. 规范性引用文件

下列文件中的内容通过文中的规范性引用而构成本文件必不可少的条款。其中，注日期的引用文件，仅该日期对应的版本适用于本文件；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 15971 导游服务规范

GB/T 31385 旅行社服务通则

LB/T 054-2016 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 Education Tourism

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。

研学旅行从业人员 Study Tour Practitioners

涉及策划、制订、实施研学旅行方案，组织、指导、执行、辅导、讲解、协助开展研学旅行活动的相关人员。

培训机构 Training Institutions

以提升能力、培养技能、学历教育、认证培训等为目的的机构。

* 1. 基本要求
     1. 研学旅行培训机构经营管理和服务项目应符合相关法律法规规定。
     2. 应能够提供符合要求的培训场所、师资等条件的机构，包括：高等院校、科研院所、其他机关培训中心或符合培训要求的大型企业等。
     3. 应符合安全、消防、卫生等有关要求、培训场所面积适应教学需求。
     4. 应具备适应教学要求的基础性设施，应配有电脑、投影仪或LED屏、音响、麦克风等,为适应数字化的发展，应建设有信息化培训管理平台。
     5. 应具备教育培训组织管理制度，建立管理组织架构，设置工作岗位，明确部门、人员配比、分工，制定工作标准。
  2. 教学内容
     1. 培训目的
        1. 进一步提高研学旅行从业人员的专业理论和实践技能水平，应使参训者具有扎实的科学文化基础和研学旅行课程设计与实施、教育及旅游常识。
        2. 具备较强的研学旅行课程设计、研学旅行产品研发、研发旅行市场营销、教育教学等能力。
        3. 具有立德树人意识，能胜任研学旅行活动策划、设计、组织、执行等各项工作。
     2. 教学内容

教学内容应包括但不限于：

1. 教育相关法律法规知识、研学旅行知识、教育教学知识、研学旅行课程开发与设计、研学旅行组织与实施、研学旅行营销与品牌管理；
2. 旅游常识、通识性知识、安全保障知识、风险管理知识及基本应急常识；
3. 根据参训者实际设置的教学内容。
   1. 培训工作流程
      1. 培训策划
         1. 应做好接待沟通服务，开展学员基本情况调查，了解参训者需求并做培训方案。
         2. 应根据调查情况结果，分析社会、行业需求，结合参训者实际明确培训目标。
         3. 应提前召开培训工作布置会，进行任务分工。
         4. 应提前编制培训方案及印制培训手册。
         5. 应根据培训方案选聘培训教师。
         6. 根据培训班要求应提前准备培训所需物料。
         7. 应提前落实引导、欢迎标识及培训氛围营造，布置培训会场。
      2. 培训过程
         1. 为增强仪式感，激励参训者的积极性，应举行开班仪式。
         2. 应按教学计划实施培训（含现场教学工作）。
         3. 应加强班级管理，做好学员考勤考核。
         4. 为加深对培训的意义重要性的认识，应举行结业仪式。
      3. 培训总结

应及时回收、归还培训过程的各类物料。

为提高服务质量，通过调查问卷统计培训情况，针对参训者提出的意见建议，及时做出调整和改善。

* 1. 教学管理
     1. 教学方式方法
        1. 应以教学场地为依托，以“理论教学及实践操作”为主要手段，开展面授培训及现场教学。
        2. 应利用技术手段，搭建学习资源平台，为学员提供学习资料、电子课件、在线直播、课程音视频等资料，同时平台建设、运行、维护等符合国家法律法规及技术要求。
        3. 应综合运用讲授法、讨论法、演示法、练习法、任务驱动法、现场教学法、参观教学法进行教学活动。
     2. 班级管理
        1. 应建立班级群，并发布报到通知、课程预告等短信。
        2. 应根据学员结构情况进行分组，落实班委成员、组长。
        3. 应通过班级群对学员进行学业跟踪。
     3. 财务管理
        1. 应根据财务部门报销制度要求，收集、整理办班票据。
        2. 应根据财务部门报销制度进行费用报销工作。
     4. 档案管理
        1. 应收集培训过程材料，撰写培训总结。
        2. 应按照档案管理制度要求做好档案整理，并提交档案管理员进行归档，确保档案的完整性、准确性和系统性。
     5. 师资管理
        1. 应制定师资队伍建设制度，建设一支职业素质好、业务精良、结构合理、有一定科研能力充满活力的师资队伍。
        2. 应具相应教师资格或专业技术资格，具有一定年限相关工作经验及具有相当影响力的研学旅行研究成果等，能够满足理论培训和实践教学需要。
        3. 培训师资应具备较强语言表达能力和不断更新知识学习能力。
        4. 为提高教学质量，适应时代发展的需要，应开展交流学习、集体备课、共同磨课等活动。
        5. 具备培训需求分析、培训项目策划、设计、执行管理，辅助及保障培训服务工作的专业人员队伍。
     6. 安全管理
        1. 应制定和完善包括：地震、火灾、食品卫生、治安事件、设施设备突发故障等在内的各项突发事件应急预案，并定期组织演练。
        2. 应构建完善有效的安全保障机制，在教学活动中全程做好安全防范措施，确保参与教学活动的师生的人身安全与财产安全。
        3. 应为参与教学活动的师生购置意外伤害及医疗保障责任保险。
  2. 服务保障
     1. 应根据参训需求和服务方案，签订服务合同。
     2. 应签订的服务合同包括但不限于食宿、交通等。
  3. 服务评估与改进
     1. 评估方式

应建立评价指标体系，细化具体指标的评估分值，评价指标包括但不仅限于研学旅行教育活动总体情况、课程设计、课程目标、教学内容、教学流程设置、教学互动、教学点评、现场教学、教学管理及教师评价等指标。

应通过自我评价、第三方评价、培训学员及培训教师等方式建立研学评价机制，重点开展培训质量评价和培训教师评价。

应根据调查结果进行统计分析和量化评估，做好评价结果分析。

应及时将服务评价分析结果反馈给相关岗位工作人员。

* + 1. 教学改进
       1. 应根据评估结果，做好培训班的复盘工作。
       2. 应根据反馈情况及存在的薄弱环节进行分析，找出发生或潜在发生质量问题的根本原因，采取纠正或预防措施以消除该根本原因，同时对改进情况进行跟踪，并持续做好提升服务工作。
       3. 应对各方面反馈的质量信息及时进行汇总分析，明确产品中的主要缺陷，找准发生质量问题的具体原因，通过健全制度、加强培训、调整供应方、优化教学方案、完善服务要素和管理环节等措施，持续改进研学旅行从业人员培训服务。

