

ICS 01.040.03
CCS A 12

DB32

江苏省地方标准

DB32/T 4657—2024

乡村研学旅游服务规范

Service specification in rural research tourism

2024-01-09 发布

2024-02-09 实施

江苏省市场监督管理局 发布
中国标准出版社 出版

目 次

前言	III
1 范围	1
2 规范性引用文件	1
3 术语和定义	1
4 总体原则	2
4.1 安全第一	2
4.2 寓教于游	2
4.3 注重实践	2
4.4 突出特色	2
5 基本服务要素	2
5.1 研学营地	2
5.2 研学课程	3
6 服务程序	4
6.1 行前服务	4
6.2 行中服务	5
6.3 行后服务	6
参考文献	8

前 言

本文件按照 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。

本文件由江苏省文化和旅游厅提出并归口。

本文件起草单位：江苏省农学会、江苏群翔旅游文化发展有限公司、彩蝶飞舞休闲农业科技南京有限公司、江苏省淡水水产研究所、江苏尔目文化旅游规划设计研究院。

本文件主要起草人：李宗芳、李寅秋、殷悦、夏军、祝晔、杨淇深、廖怀建、张军、李大命、苗慧、王建林、王牧、孔德林。

乡村研学旅游服务规范

1 范围

本文件确立了乡村研学旅游服务的总体原则,规定了基本服务要素、服务程序等内容。
本文件适用于乡村研学营地开展乡村研学旅游服务。

2 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 18973—2022 旅游厕所质量等级划分与评定
GB 31654 食品安全国家标准 餐饮服务通用卫生规范
GB/T 39000—2020 乡村民宿服务质量规范
LB/T 063 旅游经营者处理投诉规范

3 术语和定义

下列术语和定义适用于本文件。

3.1

乡村研学旅游 rural research tourism

依托乡村环境,利用乡村文化和旅游资源及设施,以提升研学旅游者的综合素质为目的,通过有组织、有计划开展的教育旅游活动。

3.2

乡村研学旅游课程 rural research tourism course

围绕乡村研学文化主题,设定课程目标、课程内容、学习形式以及评价反馈等要素的教育活动设计。

注:以下简称“研学课程”。

3.3

乡村研学旅游指导师 rural research tourism tutor

熟悉乡村教育资源,具备研学活动组织能力,能够设计并实施乡村研学旅游课程,指导开展乡村研学旅游活动的人员。

注:以下简称“指导师”。

3.4

安全员 safety inspector

在乡村研学旅游过程中负责安全教育及防控的工作人员。

3.5

乡村研学营地 rural research study camp

设有乡村文化主题研学课程,具备乡村环境及开展研学活动的室内外场地,能够满足研学旅游者餐饮与住宿需求的综合性场所。

注：以下简称“研学营地”。

4 总体原则

4.1 安全第一

坚持安全第一原则,构建安全保障机制、明确安全保障责任、规范安全管理流程、落实安全保障措施、完善应急预案制度,确保研学旅游者人身、财物安全。

4.2 寓教于游

根据研学旅游者的身心特点、接受能力和实际需要,将农业农事、自然科学、科学探究等教育实践活动与乡村旅游相结合,注重研学课程的系统性、知识性、科学性、趣味性和体验性。

4.3 注重实践

因地制宜,引导研学旅游者深入乡村,亲身参与体验农事、动手劳作,在乡村环境中了解风土、丰富知识、拓展视野,同时习得自然生态与健康生活方式,提升综合素养。

4.4 突出特色

充分挖掘区域、地域的农业农事、自然环境、民俗文化等特色资源,开发丰富多样的乡村研学旅游特色课程。

5 基本服务要素

5.1 研学营地

5.1.1 资质条件

- 5.1.1.1 应具备法人资质。
- 5.1.1.2 应取得相应的许可经营证照,具备经营资质。
- 5.1.1.3 应正式对社会公众开放,社会信誉良好,且2年内无重大安全事故。

5.1.2 研学场地及设施

- 5.1.2.1 有特色鲜明的乡村文化资源,具备开展乡村研学活动的自然环境及室内外场所,能开展研学课程。
- 5.1.2.2 应具备开展研学活动的人、财、物贮备。
- 5.1.2.3 应配备开展研学课程教学的设施设备,能确保研学课程的组织实施。
- 5.1.2.4 应设置科学合理的乡村研学旅游线路及完善的交通设施,道路通达。

5.1.3 服务场所及设施

- 5.1.3.1 配置具有乡村特色的住宿与餐饮场所,设施设备应符合 GB/T 39000—2020 中第5章的规定。
- 5.1.3.2 应合理布设卫生间,厕位充足,保持清洁、无异味、设施齐全,符合 GB/T 18973—2022 中6.1的规定。
- 5.1.3.3 应合理布设垃圾箱,色彩、形状与乡村特色相协调,数量充足,位置合理,标识清晰,清理及时,符合垃圾分类的环保要求。

5.1.3.4 设立医疗急救室,配备医疗急救箱及救护担架,并与周边二甲以上医院形成联动救助机制,能提供畅通的医疗救援服务。

5.1.4 制度管理

5.1.4.1 应具备健全安全管理制度及应急防控流程,落实安全问题记录报告制度。

5.1.4.2 应建立健全运营管理制度。

5.1.4.3 应建立安全复查、监护的运行制度。

5.1.4.4 应构建设施完备操作正确的工作制度。

5.1.5 安全管理

5.1.5.1 应配置安全预警设施及应急防控设施并确保运行良好。

5.1.5.2 应定期组织安全教育,进行安全、消防演练,建立安全培训台账。

5.1.5.3 应确保安全疏散通道通畅。

5.1.6 数字化管理

应充分利用信息技术实现乡村研学营地的数字管理、数字服务、数字营销。

5.2 研学课程

5.2.1 设计通则

遵循教育性、体验性、针对性、地域性通则。

5.2.2 课程要素

5.2.2.1 在课程主题上应彰显乡村文化特色,体现时代精神,符合社会主义核心价值观。

5.2.2.2 在课程目标上应以乡村文化知识与实践能力相结合,提升学生的德、智、体、美、劳的综合素质。

5.2.2.3 在课程内容上应突出地域特色,包含乡村自然生态、人文历史、农业生产生活等内容。

5.2.2.4 在课程形式上应结合乡村研学场地条件,采用丰富的教学方法,创设沉浸式体验课堂。

5.2.2.5 在课程时长上单次课程时长宜不超过 60 分钟/课时,中小学生宜不超过 40 分钟/课时。

5.2.2.6 在课程评价上应包含指导师的课程目标完成进度、研学旅游者的过程表现及学习收获。

5.2.3 课程类型

课程类型包括但不限于:

- a) 知识科普型:主要包括对农耕文化、自然生态、环境保护等开展的科普教育;
- b) 观摩学习型:主要包括对乡村建筑风貌及生态环境、农业种植(养殖)及有机农业生产、特色农业产业、乡村振兴企业等进行参观学习、座谈交流等;
- c) 农事体验型:主要包括认识农事工具、辨识农作物、进行农业种植(养殖)、农产品加工、民俗时令活动内容;
- d) 实践探究型:主要包括手工技艺制作、田野考察试验、自然认知徒步、农村生态调研、农户走访调查等内容。

6 服务程序

6.1 行前服务

6.1.1 需求调研

需求调研包含但不限于：

- a) 研学旅游者的基本情况,如年龄、学历、职业背景等;
- b) 对营地的研学场所及服务设施的要求;
- c) 研学旅游者对研学主题的要求;
- d) 研学旅游者对专业课程、师资的要求。

6.1.2 营地准备

6.1.2.1 应选择与研学目标及人数相匹配的研学课程实施场地,室内面积不少于 $1.2\text{ m}^2/\text{人}$,室外面积不少于 $1.5\text{ m}^2/\text{人}$ 。

6.1.2.2 应安排与研学人数相匹配的餐饮及住宿场所。

6.1.2.3 应根据研学旅游者规模及课程内容规划合理的研学路线,选择安全的交通工具。

6.1.2.4 应根据研学课程类型配置设施设备,如农耕工具、农业器械、投影、多媒体语音讲解设备等。

6.1.3 安全准备

6.1.3.1 应进行研学场地的安全隐患排查,根据天气预报,做好室内外研学场地的防护措施,如雨雪天气应铺设防滑地垫、高温天气架设室外遮阳天幕等。

6.1.3.2 检查安全预警、应急防控设施设备及研学设施设备是否处于正常使用状态。

6.1.3.3 应进行研学路线巡查,选择安全的停车地点,便于集体上下车。

6.1.3.4 应做好住宿场所门窗、电梯、房内电器等安全检查。

6.1.3.5 应为研学旅游者购买意外险。

6.1.4 组建服务团队

6.1.4.1 应为每个乡村研学旅游团队配备 1 位管理人员,负责全过程管理。

6.1.4.2 应配备与研学人数相匹配的导师,18 周岁以下团体按不超过 1:20 配备导师、18 周岁以上团体按不超过 1:40 配备导师。

6.1.4.3 应为每个研学旅游团队配置 1 名安全员,为学员提供安全教育和安全救助服务。

6.1.4.4 宜为 18 周岁以下团体配置 1 名医疗人员(人员比例不超过 1:40),提供现场医疗救助。

6.1.4.5 宜为每次研学活动配置宣传报道人员。

6.1.4.6 应对服务团队人员进行工作流程及服务准备的专项培训。

6.1.5 课程准备

6.1.5.1 课程实施方案应包含分析人员构成、确定课程重点难点和安全提示点、制定课程实施流程等内容。

6.1.5.2 课程教学内容应包含课程内容安排、课程引入、课程形式、评估方法等内容。

6.1.6 资料准备

6.1.6.1 研学手册应包含课程介绍、注意事项、实验记录、学习心得等。

6.1.6.2 研学资料包应包含研学用具、实验材料等。

6.1.6.3 教学资料包应包含教学视频、教学课件、教案等。

6.1.7 信息服务

6.1.7.1 应提前告知研学场地的环境特点,提醒研学旅游者携带相关证件及个人物品,如:身份证、洗护用品、常用药品等。

6.1.7.2 应提前告知研学课程的学习要求;交通信息,如:车辆特征、接送时间、集合地点等;提供气温、雨雪雷电及灾难性天气等的及时预告。

6.2 行中服务

6.2.1 营地服务

6.2.1.1 安全服务

6.2.1.1.1 应进行安全巡查,适时提醒研学旅游者关注人身及财产安全。

6.2.1.1.2 应做好设施设备安全维护及检修,确保正常使用。

6.2.1.2 生活服务

6.2.1.2.1 应全面落实传染性疾病预防措施。

6.2.1.2.2 倡导绿色环保,宜根据需提供一次性物品。

6.2.1.2.3 宜向研学旅游者介绍餐厅环境及菜肴特点,突出乡土特色。

6.2.1.2.4 应做好每餐菜品留样,餐饮服务卫生应符合 GB 31654 的要求。

6.2.1.2.5 宜实时征求研学旅游者的意见,及时作出服务调整。

6.2.1.2.6 应及时处理研学旅游者的投诉,处理流程应符合 LB/T 063 的要求。

6.2.2 课程实施

6.2.2.1 课前服务

在团队初次课程开始前进行,时长宜为 10 min~15 min,包含对研学旅游者表示欢迎、进行团队组建、介绍营地及研学课程基本情况等。课前服务包含但不限于:

- a) 表示欢迎:指导师致欢迎词,研学团队服务成员介绍,服务成员介绍应含指导师的自我介绍;
- b) 安全教育:安全员进行安全教育,引导研学旅游者熟悉安全设施设备及安全逃生通道;
- c) 场地介绍:指导师介绍研学场地基本情况,包括研学课程实施场所、研学路线及卫生间所在位置等;
- d) 课程介绍:指导师介绍研学课程基本情况,包括研学目标、课程时长等;
- e) 发放物品:指导师发放研学手册、姓名贴、研学资料等;
- f) 团队分组:指导师组织研学旅游者进行团队分组,以便开展团队合作的研学课程。

6.2.2.2 课程引入

在每次课程开始时进行课程引入,时长宜为 5 min~10 min,带动研学旅游者学习兴趣。课程引入包含但不限于:

- a) 图片影音:采用植物生长影像、农具、特色建筑、乡村特色等图片进行引入;
- b) 诗词欣赏:采用具有明显描写乡村生活、乡村风光、农作物、家禽等相关诗词、诗歌引入,如“稻花香里说丰年”;

- c) 民俗民谚:选用与乡村生活、环境、场景等相关的民谣、民谚、歇后语、民俗节气等进行引入,如“二十四节气歌”;
- d) 情景表演:运用真人、布偶、电脑、影音模拟经典故事、农作物、自然现象等进行表演引入,如“地球、月球、太阳三球之间的运转关系”。

6.2.2.3 课程形式

应采用丰富的课程形式,增加课程体验,加深研学旅游者对乡村文化的了解与感悟。课程形式包含但不限于:

- a) 数字体验:运用数字化技术与设施设备,再现农作物的成长过程、乡村风貌的历史变化、农业科技的产业发展等内容,以身临其境的教学方式,加深知识点的记忆;
- b) 情景模拟:将传统的民俗文化、民间技艺等内容结合场景进行情境实景展示,增进研学旅游者的参与性;
- c) 劳动实践:进行农具使用、作物栽培、农产品加工、农事技艺等实践操作;
- d) 职业体验:利用乡村民宿、农业园区、文创基地等场所,进行职业体验,增加职业认知;
- e) 实地调研:通过实地观察、走访座谈等方式进行乡村振兴、环境保护、土壤特点、生态多样性等各类调查研究;
- f) 案例讨论:将乡村发展建设、农业科技创新、民风民俗传承等现实问题作为研学案例,进行发散式、开放式自由研讨。

6.2.2.4 分享总结

在每次课程结束前进行,时长宜为 10 min~15 min,包含研学课程总结、研学成果展示、研学感悟分享等。分享总结应包含但不限于:

- a) 安排研学旅游者展示研学成果,并给予鼓励和肯定;
- b) 对研学课程中的知识点进行总结;
- c) 组织研学旅游者分享学习收获及感悟。

6.2.2.5 课程记录与评价

6.2.2.5.1 应记录课程实施过程中研学旅游者的课堂表现及参与情况。

6.2.2.5.2 应在每次课程完成后通过纸质问卷或电子问卷进行课程评价。评价内容包含课程内容、课程形式及学习效果等。

6.3 行后服务

6.3.1 营地检查

- 6.3.1.1 及时进行研学场地清理,发现遗留物品,应及时与研学旅游者取得联系。
- 6.3.1.2 及时进行研学设施设备的检查,进行设备整理,做好检查记录。
- 6.3.1.3 及时进行研学线路复盘及交通设施设备检查,进行设备保养与维护。

6.3.2 课程分析

- 6.3.2.1 应根据研学手册与研学成果的完成情况,分析研学目标的完成程度。
- 6.3.2.2 应根据研学旅游者的学习态度、参与度,分析课程内容是否合理。
- 6.3.2.3 应根据研学旅游者对导师的评价,分析导师的服务态度及工作能力。

6.3.3 服务提升

6.3.3.1 研学营地

6.3.3.1.1 宜根据研学旅游者的意见反馈,优化服务流程,提高服务水平。

6.3.3.1.2 应充分利用研学成果,进行新媒体营销推广。

6.3.3.1.3 宜利用数字管理、数字服务等手段做好学员跟踪回访。

6.3.3.2 研学课程

6.3.3.2.1 应根据课程记录与观察,进行课程形式的调整。

6.3.3.2.2 应根据课程评价进行课程内容与师资的调整。

参 考 文 献

- [1] T/CATS 001—2019 研学旅行导师(中小学)专业标准
 - [2] T/CATS 002—2019 研学旅行基地(营地)设施与服务规范
 - [3] T/JAASS 23—2021 乡村研学旅游基地建设 with 评估规范
-