

市场观察

规范研学旅游市场 浙江多措并举

□ 章璇

近年来,随着研学旅游的兴起,研学市场呈现蓬勃发展态势。然而,在市场繁荣的背后,一些问题逐渐浮出水面。近日,浙江省消费者权益保护委员会发布的2023年度消费投诉分析显示,去年,浙江省消保委系统共受理消费者投诉6.65万件。其中,研学培训方面的投诉问题较突出,相关投诉共计处理1568件。投诉集中在哪些方面?浙江将从哪些方面着手,推动研学市场向好发展?

据浙江省消费者权益保护委员会相关负责人介绍,2023年研学培训方面的投诉主要集中在“研学游”价高质低,实际研学内容与宣传不符,研学质量难达预期;培训机构未按约提供培训场地、开展培训教学,售后服务渠道不畅通,设置苛刻退费条件,拖延或拒绝退费,因经营不善关门跑路等方面。

来自浙江杭州的郑女士是劣质研学产品的受害者之一。她曾经给孩子选了一个乡村劳动研学游产品,收费5000元。原本是希望孩子能和同龄人一起享受自然野趣,参加农事活动,培养独立生活技能。然而,行程安排

的4天中,只有1天的活动与主题相关,其他3天都是“充数”。事后,她找到研学机构要求退钱,研学机构却以“已经体验过”为由拒绝退款。无奈,郑女士只能向旅游监管部门求助。

浙江某知名研学机构负责人方女士反映,“机构坑、维权难”是消费者在参加研学旅游时常遇到的问题。有些研学机构在广告宣传时夸大其词,对文字、照片和视频等进行一定程度的美化。“消费者看到的,往往是内容充实、团队专业、寓教于乐、环境优美的产品,符合大部分家长对‘读万卷书,行万里路’的期待。虽然相关单位一直在加强监管,但仍有不良机构赚黑心钱,家长也很难分辨这些看似优质的研学旅游机构究竟是好是坏。”

“接到研学旅游投诉,我们会第一时间协调解决,并对相关机构和违法违规行为予以严肃处理。”浙江省文化广电和旅游厅相关负责人介绍,2018年,浙江就下发了相关文件,建立了研学旅游联席会议机制,明确研学实践营地基地由各级教育和文旅部门共同推荐、认定、公布和管理。

“多年来,浙江持续加强研学旅游

市场监管力度,不断完善监管机制,制定规范标准,并将各项工作落实到地方文旅部门,要求其对接研学机构的资质、师资力量、服务质量等方面进行严格审核,提高准入门槛,确保市场主体的合格性和专业性。”该负责人介绍。

“下一步,浙江会继续推动研学旅游市场规范化发展,加强监管力度,建立更加完善的监管机制。同时加强信息披露力度,提升研学机构的服务质量和安全意识,我们希望通过这些举措,推动研学市场向更健康、规范的方向发展,为广大学生和家長提供更好的研学旅游服务。”该负责人表示。

市场规范向好发展从来不是单一因素的推动,而是多方共同努力、协作共赢的结果。

如何规范研学旅游市场发展?浙江旅游职业学院副教授傅林放建议,研学市场持续走上正轨,需要汇聚各方智慧和力量,形成合力:企业要依法经营,确保合规性,规避法律风险;监管部门需引导并监督企业经营,严格查处违法行为;政府、高校应着重培养具备旅游和研学专业知识的人才,提升研学产品品质;行业组织需

起草合同文本和研学标准,整合供应商资源,并开展优质产品和企业的筛选工作,推动研学旅游市场健康发展。

杭州少年游教育科技有限公司深耕研学旅游十余年,以品质服务赢得消费者信赖。该公司课程研究院负责人程慕斌认为,研学机构要做好研学旅游,需注重研学课程开发和研学指导师的培养,完善各种服务和安全保障机制,行前做好各种预案演练,行中加强沟通协调与应急处置,行后重视客户反馈与服务跟进,确保研学旅游活动高质量开展。

研学机构应如何与消费者保持有效沟通?云游文旅集团董事长、游侠客联合创始人叶万红建议,研学机构可以建立完善、通畅的评价平台,畅通社交展示渠道,让学生和家長更好地了解研学旅游的意义,为他们提供一个分享和交流的平台,“健全的评价平台可以让学生、家長畅所欲言。社交展示渠道则可以让学生展示自己的研学成果,增强自信心和成就感。这样做,能够提升游客满意度,推动研学旅游市场健康发展。”

一年接待研学团10万人次,他们做对了什么?

□ 李晶媛 刘玉溪

登山赛、植物拓染、拓印、奇石探索、洞穴探险……2023年冬天,一场别开生面的“十万学子游峰山”的研学活动在山东济宁峰山风景区举办,参与研学活动的枣庄学能教育负责人介绍,这次研学课程安排丰富且有趣,带领学生通过体验式教学,边玩边学边教,使学生产生好奇心,让学生易于接受、乐于践行,效果良好。

从“石头会说话”地质课程到“我是小小鲁班师”古建筑类课程、从“丛林探险”实践类课程到“探究植物世界的奥秘”生物多样性课程、从“学习制作拓片”的书法课程到“急救包扎”的生命安全教育课程……2023年,山东众乐文化旅游开发有限公司(以下简称山东众乐)不断升级新主题、新“玩法”,丰富研学课程,满足兴趣需求,全年累计接待省内外研学团队100余批次,共计10万人次。

“我们的研学旅游以学为本,在课程研发上,分为优秀传统文化、革命传统教育、自然生态、国情教育4个板块,推出了3条主题课程线路、80个研学专题课程,包括‘跟着孟子登峰山,做博学青少年’‘探寻红色足迹 争做强国少年’‘新时代国风少年’‘研创非遗 邹鲁小匠’等多个主题。”山东众乐研学部经理闫呈城说。

依托峰山风景区,山东众乐将景区资源与校本课程相结合,通过观摩小篆鼻祖秦峰山碑刻石、探寻国家森林公园的奥秘,让学生感受孔子“登东山而小鲁”的心境,领略峰山奇石之美,为不同年龄段的学生提供不一样的研学体验。他们还很注重文化传



图虫创意 供图

承,将楮皮纸、峰山松墨、火虎、打铁花、平派唢呐等非遗项目,二月二千年古庙会、围仓园等民俗融入研学课程,并邀请当地的历史学家,为学生讲历史,提升学生的传统文化素养。

除了在课程研发上下功夫,山东众乐还持续提升服务水平。通过开展常态化技能培训,提升从业人员的专业素养;增设“研学成长记”板块,将学生研学过程用视频的形式记录下来,注重细节,多方位协调,确保学生能够在安全、健康、有意义的环境中开展研学活动。

“‘研学成长记’板块分为两个部分:一是视频记录,二是成长日记。我们设计‘成长记录本’,包括身体力行、情感升华两部分。其中,‘身体力行’板块中,会让孩子们把每天的所见所感记录下来。‘情感升华’由问题展开,在老师的引导下,让孩子们知道如何抒发情

感、表达情感,让孩子们对此次研学有更加深刻的体悟,从而达到预期效果。”闫呈城说。

山东众乐聘请了10名持有高级教师、高级园艺师、高级工程师、地质勘探员等专业资格证书的人才为技术人员,还聘请了持有导游证、教师资格证“双证”的17名优秀人才担任研学指导师。

他们还依托峰山风景区执法大队,组建了专门的研学救援队。执法大队队员是研学活动的安全员、研学救援队的成员。平时,山东众乐非常注重对救援队成员进行系统的安全培训,而且每次研学活动之前,他们会组织安全员集训,告知研学团队的路线、注意事项等,根据每个研学团队的具体情况,设计专门的安全预案。

研学安全员通过两种方式,对研学旅游团队进行安全保障:一是随团

保障,二是在研学线路中设置安全员定点值守。“服务大型研学团队,比如前几天举办的‘10万学子游峰山’研学活动,我们会与亚圣救援队等专业机构合作,合理分配人员,保障研学活动安全有序开展。”闫呈城说。

此外,山东众乐还成立了物业保洁队伍等,为开展研学工作提供专业保障。

“在研学过程中,面对各种风险和挑战,我们也格外注意研学团队成员健康与安全,如安保问题、责任分配等,公司建立了严格的安保管理机制,确保参与者的健康,制定详细的行动计划和紧急应急措施,并配备专业的研学导师和教育工作者,提供全程指导和保障。”闫呈城介绍,在研学课程实施前,他们会准确细致地对研学流程进行安全分析,制定周密的研学旅游安全措施预案,包括安全管理工作方案、研学应急预案及操作手册、食品安全制度、消防安全制度、安全巡查制度、安全管理规章制度,还会在行前对所有员工进行安全教育培训,并协助家长、学校对学生进行安全教育培训。

山东众乐文化旅游开发有限公司总经理冯志波说:“下一步,山东众乐将继续主打体验式、参与式研学教育模式,从研学资源、科学课程、研学线路,配套设施等方面进行探索,充分利用区域内的文化资源,通过旅游资源与文化资源相互融合,让学生游与学相结合、开阔眼界、增长见识,更好地感知世界,传承优秀传统文化,实现全面发展。”

“大家看我,一边弯左腿,腰部向相反的方向,整体呈现‘S’形,手这样放,眼神、气息都要跟着节奏,这就是‘敦煌舞’的基本动作……”为了让游客对敦煌莫高窟257窟九色鹿洞窟中九色鹿的理解更加具象,甘肃省金牌导游、甘肃兰神国际旅行社有限责任公司(以下简称甘肃兰神国旅)导游慕琳琳会通过舞姿进行讲解。

“有人说青春是玫瑰和阳光、是海洋和远方。而我认为,青春是双肩包、是导游旗、是每一位游客脸上洋溢的笑容,导游于我而言不仅是一份职业,更是一个人的成长动力,让我在快乐工作中遇到更好的自己。”从2013年至今,慕琳琳一直在甘肃兰神国旅担任专职导游。

慕琳琳以带“甘青大环线”团为主。带团过程中,她活泼开朗,总能和游客们打成一片。有游客评价慕琳琳:“跟着慕导走,整个行程轻松愉快,学了知识,笑声不断。”慕琳琳还记得,2019年,她带的团队中有一位来自云南的小伙子,一路上听她讲述敦煌文化、敦煌故事听得入了神。通过交流得知,这位游客在云南开了家客栈,正在考虑如何让自己的客栈在



慕琳琳(右一)正在给游客讲解 受访者 供图

云南众多同行中脱颖而出。后来,慕琳琳和这位游客成了朋友,时常帮他出些主意,比如客栈要有自己的特色和受众群体,要做微信公众号,通过短视频吸引游客。

其实,如何把团带好是慕琳琳从业11年来一直在思考的问题。“8000年的文明起源,3000年的丝路古道,1000年的璀璨明珠。艺术的发扬、历史的见证、文化的延续在这片土地上生生不息,我将继续在这片土地上,坚守、见证、传承。”慕琳琳说,她常想,如何通过别出心裁的方式,让游客对敦煌文化有更深入的了解、有更深刻的记忆。有一次,当她看到九色鹿洞窟中九色鹿的形象时,灵光一闪,她想到了一个好方法。2020年,她开始拜师学习敦煌舞。

在带团过程中展示敦煌舞舞姿,让“活了千年”的艺术通过“壁画+舞蹈”的形式“动”起来,这个方法为她赢得了更多团队游客的赞誉。

不仅如此,慕琳琳还尝试跳着敦煌舞开直播。“甘肃浓厚的历史文化让大西北旅游非常火爆,很多人可能没来过甘肃,但都知道敦煌莫高窟。今天我和大家分享一下莫高窟中的乐舞壁画,这个乐舞造型源于莫高窟初唐时期220窟……”2020年,慕琳琳开始通过抖音视频和直播,以图片、文字+舞蹈的形式和众多网友讲述敦煌壁画的故事。截至目前,她已发布了“随手拍系列”“翩跹起舞游丝路”

“妙语解颐品甘肃”“穿越古今的《丝路花雨》”4部合集共100余个短视频,收获了近10万个赞。

“1979年,反弹琵琶的造型被经典舞剧《丝路花雨》搬上舞台。‘殊妙琵琶舞,见念叹千年。’反弹琵琶在艺术的历史长河里一舞千年,它把外来文化融合到自己的‘肌体’中,成为自己独有的面目。在这支舞中,藏着中国之魂、中国之梦。”做导游11年,慕琳琳从未间断过学习。闲暇之余,她最爱翻阅《易经》《中国石窟简史》等书籍。她还通过自创导游词的方式传承敦煌文化,获得了游客的认可。

长期在一线耕耘,慕琳琳获得了不少荣誉:2020年,荣获甘肃省第六届导游员服务技能决赛优秀奖、甘肃省职工技能大赛“优秀选手”称号;2021年,荣获“兰州市文旅业学党史、感党恩、争先锋系列活动金牌导游”称号;2023年,荣获甘肃省第七届导游员服务技能竞赛决赛三等奖。

近年来,“老导游”慕琳琳常会为新导游培训,一张张PPT、一条条线路知识点的背后,是她10余年导游生涯的经验积累,她毫无保留地与同行分享。她说:“我会继续学习敦煌舞,在带团过程中为游客展现更美的舞姿。同时也会不断充实自己,完善知识储备,带领更多游客认识甘肃、了解敦煌。我也会尽我所能培养更多导游,大家携手为传承敦煌文化贡献导游力量。”

观点

研学服务机构应夯实五项基础

□ 高敬敬

从当下青少年研学旅游市场的发展形势来看,预计这个冬季青少年研学旅游将持续去年暑期热度。

然而,伴随研学旅游市场的快速发展,一些问题也暴露出来。如市场中“久经考验”的优质研学机构供给不足,接待资源结构性、区域性、季节性供给不足,相关机构非法经营旅行社业务等。在这些不利因素影响下,研学产品货不对板、体验感差、虚假宣传等问题频发,研学旅游服务标准还有待提高。

与此同时,在经济由高速增长转向高质量发展的大背景下,尚不成熟的青少年研学旅游市场,也要进入“由高速增长转向高质量发展”的快速车道。为此,研学旅游服务机构应夯实5项基础:

一是“以文塑旅”,强化文化支

撑。研学旅游有助于培养青少年对本国文化的自豪感和认同感,激发青少年的跨文化意识和沟通能力,培养青少年的国际视野。为此,研学机构应系统打造“文化内核”,把强化文化引领、文化供给、文化输出、文化创新转化为高质量发展“引擎”和“催化剂”。

二是提高“立德树人”意识。一些研学机构“重商业”而“轻育人”,导致行程安排不合理、缺乏实践和体验、知识与实践割裂,致使研学效果大打折扣。这就需要研学机构将“创造有凝聚力的、真诚合作的集体生活环境”“激发学生的好奇心、想象力、求知欲”“科目彼此联系,并且与现实世界中的问题联系起来”“强化安全保障”,作为产品研发与执行的4个核心指标。

三是建立专业的人才队伍。研学指导师队伍的专业性,对研学质量起到

决定性的作用。研学机构应着重构建专家库,引入专业力量促质量提升。同时,要通过专业培训、实践经验、定期复训、奖励激励、团队建设等机制建设,提升研学指导师的专业水平和实践能力。

四是运用标准化手段。部分研学机构存在服务质量差、虚假宣传等问题,极大地破坏了行业健康发展的环境。为务实高效地破解这些问题,需要建立起一套科学、先进、合理、适用、规范的企业标准和行业规范,保障研学质量和安全,促进成本、质量与价格的统一,让消费者更加信任和满意。

五是保持创新意识和能力。研学旅游需要不断地进行产品创新,以满足不断变化的消费者需求。因此,研学机构应秉持不断推陈出新、创造更高市场价值的原则;要不断引进新的教育资源

和旅游元素,为客户提供更加丰富、多样化的研学旅游产品;要不断研发新的更具特色和吸引力的研学主题和项目,满足不同特点、不断变化的研学需求。

总之,青少年研学旅游服务机构需要强化文化支撑和育人意识,加强专业队伍建设、服务标准建设和创新能力培养,为青少年提供更加优质的研学服务。(作者单位:中国旅行社协会)

本报常年法律顾问:

北京市岳成律师事务所

网址: www.yuecheng.com

电话: 010-84417799

微信: beijingyuecheng

地址: 北京市东三环北路丙2号天元港

中心A座7层



2月5日8时,近20名广东游客从广州琶洲港澳客运码头出发,乘船前往香港国际机场,搭乘直飞西澳大利亚珀斯的航班,开启8天6晚澳大利亚西部深度游旅程。这是广东春节旅游市场首批“抢闸”出游大军。图为游客在客运码头办理手续。

陈熠瑶/文 广之旅 供图