

# 研学导师礼仪素养评价指标体系构建研究

韦英花<sup>1</sup>

(1.广西国际商务职业技术学院, 广西 南宁 530007)

**[摘要]** 随着研学旅游市场的快速发展与迭代升级, 研学旅游导师作为连接教育与旅游的重要角色, 其综合素养关系到研学活动的质量与成效。其中, 礼仪素养作为研学旅游导师职业形象、服务品质与教育影响力的核心体现, 亟须构建一套可操作、科学系统的评价指标体系。本研究通过梳理现有文献、行业标准和需求, 探讨并构建出一套全面的研学旅游导师礼仪素养评价指标体系, 以期能够促进研学旅游更高质量发展。

**[关键词]** 研学导师; 礼仪素养; 评价指标体系

DOI: <https://doi.org/10.63944/hfx05.erstp>

## Research on the Construction of the Evaluation Index System of Etiquette Literacy of Research Tourism Instructors

Yinghua Wei<sup>1</sup>

<sup>1</sup> Guangxi International Business Vocational College, Nanning, China

**Abstract:** With the rapid development and iterative upgrading of the research tourism market, the research tourism Instructors plays an important role in connecting education and tourism, and its comprehensive literacy is related to the quality and effectiveness of research activities. Among them, etiquette literacy, as the core embodiment of the professional image, service quality and educational influence of research tourism Instructors, urgently needs to construct a set of operable and scientific evaluation index system. By combing the existing literature, industry standards and needs, this study explores and constructs a comprehensive evaluation index system of etiquette literacy of research tourism Instructors, in order to promote the higher quality development of research tourism.

**Keywords:** Research Tourism Instructors; Etiquette Literacy; Evaluation Index System

自 2026 年教育部等 11 部门联合发布《关于推进中小学生研学旅行的意见》以来, 中国研学旅游市场经历了从初步探索到规模化、品质化发展的深度变革。根据中国旅游协会·研学旅行网《中国研学旅游市场研究报告(2026)》数据, 2025 年研学旅游参与人次 7200 万人次(含团体研学、亲子研学), 研学旅游总收入 2132 亿元, 同比增长 19.04%, 可知研学旅游市场在稳步发展。其中, 作为研学旅游活动的核心执行者与灵魂人物——研学导师, 其角色定位与能力要求日益受到行业内外的广泛关注。研学导师是融合“导游”与“教师”双重属性的复合型人才, 不仅要求具备扎实的学科知识、讲解技能, 更要通过自身的言行举止, 即“礼仪素养”, 来塑造积极良好专业的职业形象, 营造一个安全、有序、有教育意义的研学旅游氛围, 并对学生产生正向引导和影响<sup>[1][3]</sup>。然而长期以来, 学界和行业更关注研学安全、课程设计和导游知识储备等, 对于研学导游礼仪素养这边的关注度较弱。

虽然近年来, 文化和旅游部、中国旅游协会(CATS)、各地地方文旅部门及各类研究机构相继发布了多项

《研学旅游指导师》（2026年版）、《研学旅游服务要求》等文件，但鲜少针对“礼仪素养”这一板块的标准。现有的规范文件大多对礼仪提出原则性要求，如“统一着装”、“语言文明”，但缺乏系统化的维度划分、具体可观测的行为指标以及量化的评价标准。正因此，当前行业出现了服务乱象、服务质量参差不齐等问题，影响研学旅游行业更高质量发展<sup>[4]</sup>。因此，亟须搭建一个科学、全面、可操作的研学导师礼仪素养评价指标体系，帮助行业企业提升研学导师的礼仪素养，提升服务质量与品牌形象，促进地区研学旅游内涵式发展。

## 一、研学导师礼仪素养与服务质量

### （一）研学导师与礼仪素养的定义内涵

研学导师是一个具有鲜明时代特征的复合型职业，其核心在于融合了“教师”的育人属性和“导游”的服务属性。这种双重角色决定了其礼仪素养的内涵远超单一职业。首先，作为“导游”，研学导师是服务提供者。其礼仪素养直接关联到服务质量的各个维度。服务质量理论经典模型（如SERVQUAL）强调的“有形性”、“可靠性”、“响应性”、“保证性”和“移情性”，均与礼仪素养密切相关<sup>[6]</sup>。其中：有形性：研学导师的着装、仪容、精神面貌等，是服务产品最直观的物理证据，直接影响学生对机构专业性的第一印象；可靠性：研学导师通过规范、严谨的言行，准时、有序地执行活动流程，体现了服务的可靠与可信赖；响应性：面对学生的提问、需求或突发状况，研学导师能否以积极、礼貌、迅速的态度回应，是服务响应性的核心体现；保证性：研学导师通过专业的知识、自信的仪态和文明的语言，让学生和带队老师感到安心和信任，确信自己处于一个安全、专业的环境中；移情性：研学导师能否设身处地为学生着想，根据不同年龄段学生的特点调整沟通方式和语速，使用亲切、鼓励性的语言，体现了服务的个性化与人文关怀。其次，作为“教师”，研学导师是“行走的课堂”中的教育者，承担着“立德树人”的根本任务。其礼仪素养本身就是一种重要的“隐性课程”<sup>[1][3]</sup>。《研学旅游指导师国家职业标准（2026年版）》的基本要求中明确指出，从业人员应“品行端正、为人师表，注重仪容仪表仪态，举止得体”。这强调了导师的行为示范作用。中小學生正处于世界观、人生观、价值观形成的关键时期，具有极强的模仿性。研学导师在活动中展现出的尊重他人、遵守规则、热爱文化、积极向上的精神风貌，将通过“身教”深刻地影响学生。一个举止优雅、言语文明的导师，本身就是一本生动的礼仪教科书。因此，研学导师的礼仪素养，是以职业形象为外在表现，以服务意识为内在驱动，以言语和行为规范为核心载体，以教育示范为最终目的，在研学旅行全流程中展现出的专业、文明、得体的综合修养。它不仅是服务技能，更是职业道德和教育能力的综合体现。

### （二）礼仪素养对研学旅行服务质量的关键影响

礼仪素养并非可有可无的“软指标”，而是决定研学旅行服务质量和最终成败的“硬实力”<sup>[5]</sup>。其影响体现在以下几个层面：一是构建安全有序的研学环境：礼仪的本质是规则与尊重。一位具备良好礼仪素养的导师，能够通过清晰的指令、规范的引导和以身作则的行为，建立起团队的纪律感和秩序感。例如，在参观博物馆时，导师通过自己轻声细语、安静有序的示范，能有效引导学生遵守场馆规定，营造良好的学习氛围，这本身就是安全管理的重要一环。二是提升教育内容的吸收效果：积极的师生互动关系是有效教学的前提。导师亲切的微笑、鼓励的眼神、耐心的倾听，能够迅速拉近与学生的距离，建立信任关系。在这种和谐的氛围下，学生更愿意敞开心扉、积极提问、参与互动，从而更深入地理解和吸收研学课程所传授的知识。相反，冷漠、严厉或不耐烦的态度会造成学生的心理壁垒，抑制其求知欲。三是塑造研学机构的品牌形象：在同质化竞争日益激烈的研学市场，服务质量成为核心竞争力。研学导师是机构与客户接触最频繁、最深入的“触点”，其礼仪素养水平直接代表了机构的品牌形象和管理水平。一个着装统一、精神饱满、服务规范的导师团队，能给学校和家长留下专业、可靠的印象，形成口碑效应，是机构最重要的无形资产。四是实现文化传承与价值引导：研学旅行的核心是“研”与“学”，其深层目标是文化传承和价值观塑造。导师在讲解历史古迹、介绍民族文化时的崇敬之情，在面对不同文化习俗时的包容与尊重，本身就是对学生进行爱国主义、集体主义和跨文化理解教育的生动实践。特别是在广西这样的多民族地区，导师能否得体地展示和引导学生体验民族礼仪，是衡量其是否合格的关键标准<sup>[5][7]</sup>。

综上所述,研学导师的礼仪素养是连接服务流程、教育目标与学生体验的中心枢纽。忽视礼仪素养的建设,将导致研学旅行“有游无学”、“有形无神”,无法实现其高质量发展的目标。

## 二、广西文化场馆研学导师礼仪素养的现状与问题

广西凭借其丰富的自然风光、深厚的历史底蕴和多彩的民族文化,在研学旅行市场中占据重要地位。从南宁的博物馆群、柳州的工业遗址,到桂林的喀斯特地貌、各地市的红色教育基地和民族村寨,都为研学活动提供了绝佳的载体。在国家和自治区系列政策的推动下,研学旅游产业得到快速发展,研学导师队伍不断壮大,初步形成自己的特色。可见,广西的研学导师礼仪素养发展现状是机遇与挑战并存。

### (一) 当前发展现状

研学导师队伍构成多元,发展潜力巨大。一方面,当前广西的研学导师队伍构成丰富,包括传统旅行社经验丰富的导游转型、文博场馆及景区的内部讲解员、教育培训机构教师兼任或转型,以及高校旅游管理、教育学、历史学等相关专业的毕业生或在校实习生等。这种多元化的构成,为行业带来了不同的视角和技能,但也导致了服务标准和礼仪水平的参差不齐。另一方面,在《广西研学旅行发展白皮书(2023)》等政策文件的指引下,以及各类研学基地评定工作的推动下,各机构开始重视师资队伍建设。一些头部的研学机构和基地开始实施统一着装、岗前培训等基础性规范。再加上广西独特的民族文化,如壮族的歌圩、瑶族的油茶、侗族的鼓楼等,已成为研学课程设计的亮点。越来越多的导师开始尝试将民族礼仪融入讲解和互动中,这既是机遇,也对导师的跨文化礼仪素养提出了挑战。

### (二) 存在的突出问题

#### 1. 职业形象标准不一,专业感缺失

虽然部分机构要求统一着装,但在更广泛的范围内,研学导师的“职业形象”仍存在较大随意性。一些兼职或小微机构的研学导师着装休闲,缺乏职业标识,难以在第一时间建立学生的信任感和团队的归属感。更深层次的问题在于,部分研学导师对“仪容仪表端庄大方”的理解停留在表面,缺乏对精神面貌、仪态姿势(如站姿、走姿、手势)的专业训练。这一问题同样可能存在于研学导师队伍中。这种专业感的缺失,削弱了导师作为“师者”的权威性和示范性。

#### 2. 言语礼仪参差不齐,沟通质量不高

言语沟通是研学导师最重要的工作方式。从用语来看,当前部分导师讲解时掺杂过多的网络俚语、方言或不文明用语,虽然可能在短期内拉近与部分学生的距离,但有损教育的严肃性和导师的专业形象。从讲解方式看,一些由传统导游转型的研学导师,讲解风格偏向成人游客即“讲解导游化”,语速过快、信息量过大,缺乏针对青少年认知特点的启发式、互动式提问,对学生的反馈关注不足。从互动方面看,新的国家标准《基础教育规范管理负面清单(2026版)》明确禁止“讽刺、嘲笑、歧视学生”的行为,并要求“平等对待每位学生”。但在实际操作中,部分导师可能因缺乏教育心理学知识,在面对调皮的学生时,表现出不耐烦或言语不当,伤害学生的自尊心。

#### 3. 行为礼仪缺乏约束,示范作用不彰

行为是无声的语言,研学导师的行为也极大影响着学生。在研学场景中,导师的行为礼仪问题主要体现在几方面:一是现场控场与引导行为失范。例如,在需要安静的博物馆大声喧哗、随意触摸展品、带领学生在禁止饮食的区域进食等。导师自身的行为不检点,直接导致团队纪律涣散,也给场馆管理带来困扰。二是服务细节中的礼仪缺失。如在引导学生上下车、进出场馆时,未能做到有序礼让;在分发物品、处理学生求助时,态度生硬等。这些细节的缺失,反映了导师服务意识的淡薄。三是缺乏对“为人师表”的深刻认知:部分年轻导师可能在休息时间当着学生的面长时间玩手机、抽烟或谈论不适宜的话题,这些行为都有损其作为“老师”的正面形象。

#### 4. 文化情境礼仪认知不足,易引发文化误解

这是广西研学导师面临的特殊且严峻的挑战。广西是多民族文化融合之地，许多礼仪习俗与主流汉文化存在差异。导师如果缺乏对壮、瑶、苗、侗等这些民族文化的深入了解和尊重，极易在研学过程中出现知识性错误、行为性冒犯、体验活动庸俗化等问题。例如，对少数民族的礼节、禁忌、宗教信仰等进行错误解读和介绍，误导学生；在体验活动时，将富有深刻文化内涵的民族礼仪（如敬酒歌、成年礼）简化为肤浅的、以娱乐为目的的表演，未能引导学生理解其背后的文化价值，造成“只游不学”的局面。如何将壮族敬老传统、瑶族“石牌习俗”等文化内容转化为可深度体验和学习的研学环节，是对导师文化素养的极大考验。

### 三、研学旅游指导师礼仪素养评价的测评要点

基于前文对研学导师礼仪素养内涵及其在广西特定情境下重要性的分析，参考《研学旅游指导师国家职业标准（2026年版）》及相关服务规范的精神<sup>[8]</sup>，本研究认为，对研学导师礼仪素养的评价应至少涵盖以下五个核心维度（测评要点）：

#### （一）A1：职业形象

职业形象是研学导师专业性的“第一道门槛”，是给予学生、老师和合作方最直观的视觉信号。它不仅关乎个人，更代表着整个研学机构的品牌形象。评价职业形象，应关注以下几点：

1. 着装规范性：是否按照机构规定穿着统一、洁净、平整的工作服？服装是否尺寸合身，无破损、无异味？工作服上是否有清晰的机构标识和个人工作牌？佩戴是否规范？避免穿着过于暴露、紧身、休闲（如拖鞋、吊带衫）的服装。

2. 仪容整洁度：面容是否干净清爽？发型是否整齐，无夸张发色？男士是否剃净胡须，女士是否化淡雅职业妆，无浓妆艳抹？指甲是否修剪干净？

3. 精神面貌：是否展现出积极、阳光、自信的精神状态？眼神是否坚定、有神？表情是否自然、亲切，能保持微笑服务？站姿、坐姿、走姿是否端正、挺拔，体现出良好的职业素养和活力？

#### （二）A2：言语礼仪

言语是导师与学生沟通、传递知识、实施管理最主要的工具。言语礼仪的水平直接决定了沟通的效率和效果。评价言语礼仪，应关注以下几点：

1. 语言规范性与文明度：是否坚持使用普通话（国家标准要求达到二级乙等以上，发音是否清晰、准确？语言是否文明健康，能否主动、规范地使用“您好”、“请”、“谢谢”、“对不起”、“再见”等礼貌用语？是否能完全避免粗俗、歧视性或不当的网络用语？

2. 表达逻辑性与清晰度：讲解内容或下达指令时，思路是否清晰，逻辑是否严谨？表达是否简明扼要，易于青少年理解？音量是否适中，语速是否根据场合和学生年龄进行调整？

3. 沟通互动性与亲和力：是否善于运用提问、倾听、鼓励等技巧，营造积极的互动氛围？与学生对话时，态度是否和蔼可亲，有耐心？能否使用充满正能量和鼓励性的语言，平等、尊重地对待每一位学生？

#### （三）A3：行为礼仪

行为礼仪是导师职业素养的动态展现，是“为人师表”的具体实践。它贯穿于研学活动的全过程。评价行为礼仪，应关注以下几点：

1. 姿态与举止得体性：在讲解、引导、互动过程中，手势运用是否自然、规范，无不雅小动作（如抓耳挠腮、指指点点）？与人交往时，是否保持适当的社交距离？在不同场合（如庄重的纪念馆、安静的图书馆、互动的实验室），行为举止是否符合场景要求？

2. 现场引导与控场规范性：在带领团队行进、集合、排队、参观时，是否以身作则，遵守公共秩序？能否有效、有序地组织学生，避免拥挤、喧哗和混乱？在处理学生间的矛盾或违规行为时，方式是否得体、公正、有教育意义？

3. 尊重与服务示范性：是否在行动上体现出对带队教师、基地工作人员、司机等合作方的尊重（如主动问

候、表示感谢)?在上下车、进出门口时,是否主动礼让学生 and 老弱者?是否能主动为有需要的学生提供帮助?

#### (四) A4: 服务礼仪

服务礼仪体现了导师的职业精神和服务意识,是超越基础行为规范的更高层次要求。它强调主动性、预见性和同理心。评价服务礼仪,应关注以下几点:

1. 服务主动性:是否能主动发现学生的需求和潜在问题,并提前介入?例如,在天气变化时主动提醒增减衣物,在学生显露疲态时主动安排短暂休息。

2. 响应及时性与态度:面对学生的提问、求助或家长的咨询,是否能第一时间给予积极、热情的响应?在无法立即解决问题时,是否能耐心解释并承诺后续跟进?

3. 应急处理专业性:在面对人员走失、财物丢失、身体不适、意外伤害等突发状况时,是否能保持冷静,按照应急预案进行专业、有序的处理?在安抚学生情绪、与各方沟通时,言行是否专业、得体,能给予学生和老教师充分的安全感?

4. 工作交接严谨性:活动开始前,是否与带队老师、基地方进行充分沟通,明确分工与注意事项?活动结束后,是否认真负责地完成学生交接工作,并对本次活动进行礼貌的总结与感谢?

#### (五) A5: 文化情境礼仪

这是针对广西多民族文化背景特别设立的评价维度,旨在考察研学导师在跨文化场景下的礼仪素养和文化胜任力。这是衡量广西地区高水平研学导师的关键指标。评价文化情境礼仪,应关注以下几点:

1. 文化知识储备与表达准确性:是否准确掌握广西主要少数民族(如壮、瑶、苗、侗等)的基本礼俗、节庆、图腾和主要禁忌?在讲解相关文化内容时,是否能做到表述准确、无误导,并传递出对文化的尊重?

2. 现场行为的文化适应性:在进入民族村寨、宗教场所或拜访当地居民时,是否能主动遵守当地的风俗习惯(如脱鞋、穿着要求等)?言行举止是否体现出对长者、对特定仪式、对神圣物品的尊重?

3. 文化体验的引导得体性:在组织学生体验民俗活动(如对歌、打油茶、穿民族服饰)时,是否能引导学生以尊重、学习的心态参与,而非纯粹的娱乐或猎奇?能否深入浅出地讲解这些礼仪背后的文化内涵,提升研学活动的教育价值?

4. 跨文化沟通的敏感性与技巧:在与少数民族群众交流时,是否能使用恰当的称谓和沟通方式?当学生的行为可能冒犯当地习俗时,能否及时、委婉地制止和解释,有效化解潜在的文化冲突?

这五个测评要点共同构成了研学导师礼仪素养的完整画像,既涵盖了通用的职业规范,又突出了广西的地域文化特色,为下一步构建具体的评价指标体系奠定了坚实的理论基础。

### 四、研学导师礼仪素养评价指标体系构建

基于上述测评要点,本研究运用文献研究法初步拟定指标,再通过德尔菲法征询专家意见进行筛选和修正,最后运用层次分析法(AHP)确定各级指标的权重,从而形成一套科学、系统、可量化的评价工具。

#### (一) 构建方法与流程

##### 1. 指标初选

在深入研究《研学旅游指导师国家职业技能标准(2026年版)》、相关服务规范及旅游管理、教育学相关文献的基础上,结合对广西研学旅游市场的观察,初步构建一个包含目标层、准则层和指标层的三级指标体系。

##### 2. 专家咨询

本研究采用了李特克量表设计了专家咨询问卷,邀请了5名在研学旅行、旅游管理、教育学、广西民族文化研究等领域具有深厚理论功底和丰富实践经验的专家,包括高校学者、资深研学机构管理者、一线金牌研学导师、文旅局行业管理人员,对初步筛选出的各级指标的“重要性”进行打分(采用李克特5分制),并对指标的增、删、改提出具体意见,形成最终的评价指标体系。

### 3. 权重确定

本研究借助层次分析法，在最终确定的指标体系基础上，设计层次分析法调查问卷，请专家对同一层次的各个指标相对于上一层指标的相对重要性进行两两比较打分（采用 Saaty 的 1-9 标度法）。然后运用 yaahp 等专业软件，对回收的判断矩阵进行计算，求出各指标的权重向量，并进行一致性检验。确保所有判断矩阵的一致性比率  $CR < 0.1$ 。最后再计算组合权重：将各层次指标的权重相乘，得到每个最底层指标相对于总目标的组合权重，从而完成整个评价指标体系的量化构建。

## (二) 研学导师礼仪素养评价指标体系

经过上述研究方法，本研究构建的“广西研学导师礼仪素养评价指标体系”如下表所示。

目标层 (Z)：广西研学导师礼仪素养综合评价 (1.000)

| 准则层 (A) (一级指标)            | 权重 | 指标层 (B) (二级指标) | 权重     | 组合权重   | 关键观测点/评价标准                                    |
|---------------------------|----|----------------|--------|--------|-----------------------------------------------|
| A1. 职业形象 (0.4663)         |    | B11. 着装规范      | 0.6373 | 0.2972 | 按规定着统一、洁净、平整的工装；佩戴清晰的工牌；无过于休闲、暴露、奇特的服饰。       |
|                           |    | B12. 仪容整洁      | 0.2598 | 0.1212 | 面容干净，发型得体，妆容适度（淡妆或无妆），无不雅体味。                  |
|                           |    | B13. 仪态端庄      | 0.1029 | 0.0480 | 站、坐、走姿挺拔、稳重、自然；精神饱满，表情亲切，保持微笑。                |
| A2. 言语礼仪 (0.2403)         |    | B21. 语言文明规范    | 0.6558 | 0.1576 | 使用标准的普通话；主动、频繁使用礼貌用语（请、谢谢等）；无粗话、俚语、不当言论。      |
|                           |    | B22. 表达清晰得体    | 0.2583 | 0.0621 | 讲解或指令逻辑清晰，语速适中，音量得当；能根据学生年龄和现场环境调整表达方式。       |
|                           |    | B23. 互动亲和有度    | 0.0859 | 0.0206 | 态度和蔼，耐心倾听；善于鼓励，平等对话；与学生保持教育者应有的适当距离，无过度亲昵行为。  |
| A3. 行为礼仪 (0.1628)         |    | B31. 举止专业得体    | 0.6635 | 0.1080 | 手势规范，无不雅小动作；遵守社交距离；在不同场合（庄重/活泼）能展现匹配的行为模式。    |
|                           |    | B32. 示范遵守规则    | 0.2506 | 0.0408 | 以身作则遵守公共秩序和场馆规定（如不触摸展品、不喧哗、不乱扔垃圾）。            |
|                           |    | B33. 引导组织有序    | 0.0859 | 0.0140 | 能有效运用手势和语言，组织学生有序排队、行进、集合，避免混乱。               |
| A4. 服务礼仪 (0.0875)         |    | B41. 服务主动有预见   | 0.6603 | 0.0578 | 能主动发现并满足学生合理需求（如饮水、休息），能预见并提示潜在风险（如天气、路况）。    |
|                           |    | B42. 响应及时有温度   | 0.2549 | 0.0223 | 对学生的求助或提问能迅速、热情地回应；处理问题时态度积极、有耐心。             |
|                           |    | B43. 应急处置沉稳专业  | 0.0847 | 0.0074 | 面对突发情况能保持冷静，按预案处理，安抚学生情绪，沟通协调各方。              |
| A5. 文化情境礼仪（广西特色） (0.0430) |    | B51. 尊重民族习俗    | 0.6486 | 0.0279 | 准确了解并讲解广西主要少数民族的核心礼俗与禁忌；言行中体现出对民族文化的真诚尊重。     |
|                           |    | B52. 行为遵循禁忌    | 0.2572 | 0.0111 | 进入民族村寨或特定场所时，能主动示范并引导学生遵守当地风俗禁忌（如服饰、行为、语言）。   |
|                           |    | B53. 引导文化体验得当  | 0.0942 | 0.0040 | 组织民俗体验活动时，能讲解其文化内涵，引导学生以学习、尊重的心态参与，避免庸俗化、娱乐化。 |

## 五、研学导师礼仪素养评价指标体系应用指南

构建评价指标体系的最终目的是应用。为了使该体系能够真正落地，有效提升广西研学导师的礼仪素养，本研究提出以下应用指南。

### （一）依据研学场景和不同学生学情进行个性化调整

一方面，研学旅游场景多样，包括历史文化类、科技探究类、体育活动类等多种类型场景，对研学旅游导师的要求都不一样；另一方面，在研学旅行中，学生综合运用多种学习方式，其学习过程和学习结果也十分复杂。这使得众多不同的研学旅游在采用同一个标准的评价指标体系时存在局限，因此需要在使用时对其进行个性化调整。在具体的指标上，评价者可以根据研学旅游的场景类型差异和学生学情差异适当增减一些三级指标。例如，在对开展广西少数民族文化体验的研学导师进行测评时需要突出与文化相关的指标，各级指标的权重也主要由评价者根据实际情况自主设定。

### （二）构建多主体多维评价模式

为确保评价结果的全面、客观和公正，应避免单一主体评价，建议采用多主体、多角度的“360度评价法”。一是机构管理者评价（权重30%）：由研学机构的运营总监、导师主管或人力资源部门负责人，通过随团观察、视频抽查、工作报告审阅等方式，对导师的整体职业表现和规范遵守情况进行评价。二是带队教师评价（权重30%）：研学活动结束后，邀请随团的学校教师填写评价量表。教师作为教育领域的专业人士，能更敏锐地从“育人”角度观察导师的言行是否得体、与学生的互动是否恰当。三是学生代表评价（权重20%）：在活动末期，以匿名问卷的方式，抽取一定比例的高年级学生（如小学高年级及以上）对导师的亲合力、耐心、语言文明等方面进行评价。学生的感受是最直接的服务体验反馈。四是专家/督导员评价（权重10%）：可由行业协会或第三方评估机构组织专家（资深导师、教育专家、文化学者），以“神秘顾客”或飞行检查的方式进行不定期观察评价。专家评价能提供更专业、更具深度的视角。五是导师自我评价（权重10%）：引导导师定期对照评价指标进行自我反思和总结，填写自评表。这有助于增强导师的自我认知和主动改进意识。

### （三）评价结果要赋能“选、育、用、留”全链条

评价体系构建后是为了能够更好地评价研学旅游指导师礼仪素养的情况，但评价不是目的，改进才是。评价结果应深度应用于研学导师人力资源管理的“选、育、用、留”全过程。从“选”的角度看，企业可将礼仪素养指标融入面试环节，通过情景模拟（如“如何处理学生在博物馆喧哗？”、“如何向学生介绍壮族的三月三？”）来考察应聘者的临场反应和礼仪意识。可将评价量表作为背景调查的一部分，请前雇主或推荐人进行评估。从“育”的角度看，企业根据评价结果，建立每位导师的“礼仪素养档案”，精准定位其薄弱环节，对应开发针对性的培训课程。例如，针对“职业形象”得分低的导师，开设专业形象塑造工作坊；针对“文化情境礼仪”得分低的导师，组织由民族文化专家主讲的专题讲座和实地考察。同时还可以建立“导师传帮带”制度，让礼仪素养优秀的金牌导师与新导师或有待提升的导师结成对子，进行一对一辅导。从“用”上来看，企业还可以将礼仪素养的综合评价得分，作为绩效考核的重要组成部分，与薪酬、奖金、评优评先直接挂钩。例如设立“礼仪之星”等专项奖励，对表现突出的导师进行公开表彰，树立榜样，营造“学礼仪、讲礼仪、用礼仪”的积极氛围。最后是“留”，企业对研学导师的评价，最终回归用人上，企业可将礼仪素养评价结果作为导师职级晋升的重要依据。通过建立清晰的、与礼仪素养表现紧密结合的职业发展通道，让导师看到职业的尊严和成长的希望，从而提高其职业归属感和留任意愿。

## 参考文献:

- [1] 郭娅玲,刘曾曾.春风化雨润物无声——以教师礼仪育人[J].中国德育, 2020, (12):31-34+39.
- [2] 谢建宏.文旅融合背景下礼仪文化的旅游价值与转化路径研究[J].西部旅游, 2024, (15):83-85.
- [3] 黄翊勤, 李纹, 彭惠军. 研学导师职业形象的多维度多主体评价研究[J]. 社会科学前沿, 2023, 12(2): 833-839.
- [4] 乐进军.研学旅行的困境与出路[J].教学与管理, 2019, (34):5-7.
- [5] 李艳.乡村振兴背景下礼仪培训与乡村旅游服务质量提升的路径研究[J].湖北开放职业学院学报, 2025, 38(22):124-125+128.
- [6] 步会敏,魏敏,林娜.基于 SERVQUAL 模型的旅游景区服务质量问题研究——以鼓浪屿为例[J].中国农业资源与区划, 2018, 39(9):190-198.
- [7] 谢建宏.文化认同视角下山东省礼仪研学旅游产品开发策略研究[J].西部旅游, 2026, (2):9-11.
- [8] 王裕昌.刍议博物馆从业人员礼仪规范[J].丝绸之路, 2011, (6):95-98.