



研学旅行导师职业能力指标体系研究

刘丽莉

(武汉职业技术学院 旅游与航空服务学院,湖北 武汉 430074)

摘 要:国家文化与旅游部颁布的《研学旅行服务规范》正式提出了研学旅行导师的概念。研学旅行成为中小学生的必修课,研学导师人才短缺。本文基于导游服务规划和研学导师工作岗位描述,运用德尔菲专家法和问卷调查法,提出了研学旅行导师职业能力指标体系,对促进研学旅行的规范发展有一定的理论和实践意义。

关键词:研学旅行;导师;职业能力;指标体系

中图分类号: F590

文献标识码: A

文章编号: 1671-931X (2020) 02-0064-06

64

武汉职业技术学院学报二〇二〇年第十九卷第二期(总第一百零六期)

一、引言

2013年,国务院办公厅在全国印发了《国民旅游休闲纲要(2013-2020年)》,提出要“逐步推行中小学生研学旅行”。2014年颁布的《关于促进旅游业改革发展的若干意见》中首次明确了“研学旅行”要纳入中小学生日常教育范畴;2016年11月,教育部等11个部委联合印发《关于推进中小学生研学旅行的意见》,将研学旅行作为中小学生的必修课程,标志着我国研学旅行进入新的发展阶段。

国家文化与旅游部2016年制定的《研学旅行服务规范》(以下简称《规范》)中对研学旅行的定义是研学旅行是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。

同时《规范》中指出,应至少为每个研学旅行团队设置一名研学导师,研学导师负责制定研学旅行教育工作计划,在带队老师、辅导员等工作人员的配合下提供研学旅行教育服务。《规范》中对研学导师

的定义是:“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。”国家政策下研学旅行的全面开展急需大量专业的研学导师人才,对研学旅行导师职业能力指标体系的研究有较为重要的现实意义。

二、研究现状

我国研学旅行的研究始于2013年,多数研究体现于研学旅行的内涵、研学旅行中存在的问题、研学旅行的组织实施和研学旅行资源的开发。对研学导游、研学旅行导师的关注和研究起步于2018年,目前相关研究文献不足10篇,主要体现在对研学导师主要能力素质和人才培养方面的研究。

一是对研学旅行导师需求及现存问题的探讨。吴丽(2017)、黄靖(2018)认为,研学导师供不应求,导师质量参差不齐,无法保证研学旅行研学教育的效果。二是对从专业设置和人才培养角度对研学旅行导游培养的研究。于书娟(2017)、刘松敏(2019)认为应促进研学旅行专业化,充分发挥旅游管理专业人才培养的专业优势,结合研学旅行的要求和特点

收稿日期:2020-01-20

基金项目:2019年湖北省职业技术教育学会科学研究课题“研学旅行背景下职业院校研学导师人才培养研究”(项目编号:ZJGB2019077);文化和旅游部“双师型”师资人才培养项目“研学旅行背景下研学导师服务质量调研与提升路径研究”(项目编号:WLRC2019-084)。

作者简介:刘丽莉(1983-),女,湖北通城人,武汉职业技术学院旅游与航空服务学院副教授,研究方向:导游服务、职业教育。

培养研学旅行导师、研学旅行产品设计师等人才。代莹(2019)具体从课程改革、实训教学、校企合作、师资队伍四个方面对高职院校旅游管理专业培养研学导师提出了建议。三是对研学旅行导师应该具备哪些素质能力的研究。伍静(2018)认为研学导师应具备教学基本技能、组织协调能力、团队导游服务能力和应变急救能力;谢蕾(2019)提出研学导师的核心素质应包括熟知教育理念、具备安全意识、注重沟通交流、提升讲解能力四个方面。赵鹏宇(2019)设计了详细的五台山研学课程,并提出了项目制驱动下五台山研学导师培养模式。

三、研究设计

(一)从《导游服务规范》提炼研学旅行导师能力(素质)要求

研学旅行依托旅游吸引物,以旅游活动为载体,其因“游”而“学”、以“游”促“学”的性质决定了研学旅行带队人员首先要承担一般旅游团队导游人员的工作职责。根据笔者参与研学服务机构评定及对研学旅行领域的调研得知,现阶段,研学旅行服务机构大多数为传统旅行社转型或传统旅行社下设研学旅行部,研学旅行导师也大多数为传统导游转型或旅行社根据研学导师职责新招聘的人员。因而,研学导师的能力(素质)要求首先可以参考旅游团队导游人员的能力(素质)要求。

国标《导游服务规范》(GB/T 15971)对导游人员的能力(素质)从7个方面进行了概况,分别是政治素质、思想素质、技能素质、心理素质、身体素质、职业形象和继续教育;并结合导游人员的实际工作职责和流程,从这7个方面对导游人员的能力(素质)明确了具体要求。将这些具体要求进行细项归纳,主要体现了15个子项的能力(素质)要求(表1)。

(二)从研学导师岗位工作描述提炼研学导师能力(素质)要求

根据人力资源管理理论,岗位工作描述通过规定员工在某一特定岗位的职责和 workflows,能在一定程度上反映企业对员工胜任该岗位的能力(素质)要求。为此,笔者调研了湖北省武汉市某家大型旅行社研学部对研学导师岗位的工作描述和招聘该类员工的具体要求,结合工作描述细项,提炼了研学导师

岗位的能力(素质)要求(表2)。

首先,该旅行社对研学导师所学专业有要求。要求研学导师需是旅游管理、教育学、历史学、自然资源、地理等专业的毕业生。其次,该旅行社对研学导师的职业资格证书有要求。要求研学导师需具有全国导游人员资格证书,并且入职后要通过培训学习考取教师资格证书。第三,该旅行社对研学导师岗位有详细的工作职责描述。根据该岗位工作描述和《导游服务规范》对导游人员的能力(素质)要求,依次归纳得出研学旅行导师23项能力(素质)要求,分别是:热爱祖国、遵纪守法、尽职尽责、热情周到、语言

表2 旅行社研学导师岗位对研学导师的能力(素质)要求

序号	工作描述	能力(素质)要求
1	编写课程计划、设计活动方案	教育学知识 研学课程设计
2	负责研学前期的行前指导	心理学知识 沟通能力
3	负责中小学生研学活动出行的带队工作	导游技能 管理协调能力
4	负责研学课程的执行工作,包括针对不同学段学生的知识讲解、任务指导、活动组织等	学科知识 讲解能力 活动组织能力 多才多艺
5	负责研学活动的纪律维护、生活跟进和突发事件的处理	心理学知识 管理协调能力 沟通能力 应变能力 安全知识与急救能力
6	负责研学旅行课程问题收集和反馈	研学效果评估

表达能力、导游讲解技巧、知识水平、独立工作能力、管理协调能力、沟通能力、应变能力、身心健康、仪容仪表、亲和力、参加培训学习、教育学知识、研学课程设计、心理学知识、导游技能、活动组织能力、多才多艺、安全知识与急救能力和研学效果评估。

(三)运用德尔菲法明确研学导师能力(素质)调研细项

运用德尔菲法,匿名征求来自8个旅行社共15名专家对研学旅行导师23项能力(素质)要求的意

表1 《导游服务规范》对导游人员的能力(素质)要求

序号	能力(素质)要求	序号	能力要求	序号	能力(素质)要求
1	热爱祖国	6	导游讲解技巧	11	应变能力
2	遵纪守法	7	知识水平	12	身心健康
3	尽职尽责	8	独立工作能力	13	仪容仪表
4	热情周到	9	管理协调能力	14	亲和力
5	语言表达能力	10	沟通能力	15	培训学习

见。这 8 个旅行社主营业务中均有研学旅行项目且这 15 名专家均亲自参与研学旅行业务。经过三轮征求意见、反馈、修改流程,专家意见集中如下:将导游人员要求中的“尽职尽责、热情周到”修改为研学导师要求的“责任心、爱心耐心”;考虑到研学导师的讲解重点非导游景点讲解,而是对青少年研学课程的讲解与授课,将“语言表达能力、导游讲解技巧”合并为“研学课程讲解”;考虑到研学旅行内容的多元化,对研学导师知识结构的要求更加系统全面,将“知识水平”修改为“学科知识”;考虑到传统导游往往是独立带领团队,而研学导师往往是和学校教师、安全员、研学基地人员合作工作,将“独立工作能力”修改为“团队合作能力”;考虑到研学旅行工作的参与者的特殊性,导师又比较缺乏照顾青少年群体的经验,压力主要体现在心理层面,将“身心健康”修改为“抗压能力”;将“心理学知识”修改为“青少年心理学知识”;将“参加继续教育培训学习”统一研学旅行服务机构对研学导游人力资源管理方面的要求,而不列入研学导师能力(素质)要求项目中;考虑到研学导师进行研学课程实施这一主要任务,增加“教学方法”、以及青少年授课中“引导观察与合作探究”的运用;考虑到研学导师授课过程中需随时关注学生的反馈以调整教学策略,增加“研学过程调控能力”。最终,15 名专家明确了对研学旅行导师能力(素质)要求的 24 项调研内容:热爱祖国、遵纪守法、责任心、

爱心耐心、研学课程讲解、学科知识、团队合作能力、管理协调能力、沟通能力、应变能力、抗压能力、仪容仪表、亲和力、教育学知识、研学课程设计、青少年心理学知识、导游技能、活动组织能力、多才多艺、教学方法、引导观察与合作探究、研学过程调控、安全知识与急救能力和研学效果评估。

(四)问卷设计与实施

运用 Likert 五分量表,对研学旅行导师 24 项能力(素质)要求进行调研打分。各分值及代表含义为非常重要=5 分,比较重要=4 分,一般重要=3 分,比较不重要=2 分,非常不重要=1 分。调研问卷主要通过问卷星和旅行社实地发放,调研对象主要为旅行社参与研学旅行业务的领导和员工,以及部分参与研学服务机构、研学基地评定工作的专家学者。共回收有效问卷 49 份。

四、研究过程

(一)问卷样本基本信息统计

对 49 名受测者进行基本信息的统计(表 3)显示,在性别选项上,女性受测者占比 75.61%,明显多

表 4 描述统计量

	N	极小值	极大值	均值	方差
研学效果评估	49	3.00	5.00	3.8367	.598
多才多艺	49	3.00	5.00	4.0612	.684
抗压能力	49	3.00	5.00	4.3061	.467
研学过程调控	49	3.00	5.00	4.3673	.404
导游基础知识	49	3.00	5.00	4.3878	.576
研学课程设计	49	3.00	5.00	4.4286	.500
引导观察与合作探究	49	4.00	5.00	4.6531	.231
仪容仪表	49	4.00	5.00	4.7143	.208
学科知识	49	4.00	5.00	4.7551	.189
活动组织能力	49	4.00	5.00	4.7959	.166
教学方法	49	4.00	5.00	4.7959	.166
团队合作能力	49	4.00	5.00	4.8163	.153
安全知识与急救能力	49	4.00	5.00	4.8163	.153
青少年心理学知识	49	4.00	5.00	4.8367	.139
管理协调能力	49	4.00	5.00	4.8571	.125
应变能力	49	4.00	5.00	4.8776	.110
教育学知识	49	4.00	5.00	4.8776	.110
沟通能力	49	3.00	5.00	4.8776	.151
研学课程讲解	49	4.00	5.00	4.8980	.094
亲和力	49	4.00	5.00	4.9388	.059
热爱祖国	49	5.00	5.00	5.0000	.000
遵纪守法	49	5.00	5.00	5.0000	.000
责任心	49	5.00	5.00	5.0000	.000
爱心耐心	49	5.00	5.00	5.0000	.000
有效的 N (列表状态)	49				

表 3 问卷样本基本信息表

序号	题项	选项	样本数(人)	百分比
1	性别	男	12	24.39%
		女	37	75.61%
2	年龄	21-30 岁	29	59.49%
		31-40 岁	12	23.56
		41-50 岁	5	10.83%
		51 及以上	3	6.12%
		旅游管理	43	87.8%
		人文历史	1	2.44%
3	专业背景	教育学	1	2.44%
		管理学	1	2.44%
		地理学	0	0
		其它	3	4.88%
		中专	0	0
4	学历	大专	24	48.78%
		本科	20	41.46%
		研究生及以上	5	9.76%
		3 年及以下	23	46.73%
5	从事旅游行业的时间	4-7 年	10	20.4%
		8-10 年	9	18.24%
		10 年以上	7	14.63%

表 5 解释的总方差

成份	初始特征值			提取平方和载入			旋转平方和载入		
	合计	方差的 %	累积 %	合计	方差的 %	累积 %	合计	方差的 %	累积 %
1	4.186	20.931	20.931	4.186	20.931	20.931	2.636	13.182	13.182
2	2.838	14.188	35.120	2.838	14.188	35.120	2.274	11.371	24.554
3	2.032	10.162	45.282	2.032	10.162	45.282	2.237	11.184	35.738
4	1.635	8.176	53.458	1.635	8.176	53.458	1.878	9.388	45.125
5	1.472	7.359	60.817	1.472	7.359	60.817	1.849	9.244	54.369
6	1.203	6.014	66.832	1.203	6.014	66.832	1.820	9.098	63.467
7	1.008	5.039	71.871	1.008	5.039	71.871	1.681	8.404	71.871
8	.920	4.598	76.469						
9	.818	4.088	80.557						
10	.695	3.473	84.030						
11	.640	3.201	87.231						
12	.495	2.475	89.706						
13	.463	2.317	92.023						
14	.394	1.972	93.995						
15	.355	1.775	95.770						
16	.239	1.196	96.966						
17	.221	1.104	98.070						
18	.153	.766	98.836						
19	.131	.653	99.489						
20	.102	.511	100.000						

提取方法：主成份分析。

表 6 旋转成份矩阵^a

	成份						
	1	2	3	4	5	6	7
管理协调能力	.883	.171	.069	-.086	.076	.128	-.105
团队合作能力	.882	-.039	.043	.103	.013	.111	.203
应变能力	.617	.516	.106	.035	-.194	-.258	-.008
仪容仪表	.509	.030	.130	.421	-.370	.071	-.243
研学课程设计	.017	.847	-.061	.053	-.089	.173	.223
学科知识	.335	.787	.127	-.048	.302	-.019	-.112
亲和力	.034	.232	.774	-.060	.114	-.146	.209
青少年心理学知识	.061	-.117	.769	.052	-.002	.103	-.269
活动组织能力	.228	-.296	.620	.420	.151	.355	-.140
研学课程讲解	.038	.192	.456	.443	.446	.172	.155
引导观察与合作探究	-.056	.057	-.049	.871	.058	-.009	.103
安全知识与急救能力	.182	-.317	.279	.540	.148	.301	.079
沟通能力	-.043	-.049	.295	.196	.769	-.033	-.048
导游基础知识	.061	.076	-.092	-.087	.702	.460	-.021
抗压能力	.308	.117	.381	-.088	.422	.328	.207
教育学知识	.051	.010	-.036	.080	.131	.758	-.145
研学效果评估	.061	.136	.268	.109	-.033	.540	.291
教学方法	.053	.038	-.061	.153	.025	-.073	.784
研学过程调控	.004	.484	.035	-.061	-.164	.257	.600
多才多艺	.349	.260	-.009	.383	.033	.390	-.454

提取方法：主成份。旋转法：具有 Kaiser 标准化的正交旋转法。

于男性，显示出旅游行业从业人员女性明显多于男性；且由于在旅行社调研中重点调研研学部门，其性别特征显示目前研学导师大多数为女性。这也导致在年龄选项上，21-30岁之间的受测者占比最大，显示目前研学导师年龄大多数在21-30岁之间；其它三个年龄段分布则体现了旅游行业中青年结构较为合理的特点。在专业背景选项上，87.8%的受测者均为旅游管理专业毕业，这和目前研学导师大多数由导游身份转变的现状较为吻合；教育背景为文史、教育学和管理学的人数持平，旅游行业从业人员

的专业背景还不够多元化。在学历选项上，受测者至少都具有大专及以上学历，且大专和本科学历人数较为持平。在从事旅游行业时间的选项上，46.73%的受测者工作时间不满3年，其中一方面原因和研学旅行在我国全面实施的时间有一定的关系；在工作时间较长的受测者中，以4-7年工作经历最为常见，占比20.4%；而具有10年以上工作经历的人也不在少数，占比14.63%。

“职业品质”。

根据旋转成分矩阵(表6)，公因子1包含管理协

表7 研学导师能力指标体系

总指标	一级指标	二级指标	指标内涵
研学导师能力指标体系 A	职业品质 B1	热爱祖国 C1	具有爱国主义情操,自觉维护国家利益、民族尊严
		遵纪守法 C2	遵守国家法律法规,自觉维护研学旅行服务机构和参与者的利益
		责任心 C3	敬业爱岗,完成研学旅行计划中的各项任务
		爱心耐心 C4	具备对待青少年群体的关爱之心和对其进行教育教学的耐心
	管理能力 B2	管理协调能力 C5	管理团队行前、行中、行后的大小事务,并协调好各类人际关系
		团队合作能力 C6	具备团队合作意识,与研学景区、营地、学校、教师密切合作
		应变能力 C7	面对突发事件能及时、妥善处理
		仪容仪表 C8	仪表端庄,服装整洁、大方、得体
	课程设计能力 B3	研学课程设计 C9	提前计划研学课程的教学实施,并撰写教学大纲和教案
		学科知识 C10	具备1项与专业背景相关的学科知识,拓展2-3项其它学科方面的知识,并运用到课程设计中
	课程实施能力 B4	亲和力 C11	微笑服务,尊重学生,善于鼓励
		青少年心理学知识 C12	知晓青少年心理学基本知识,具备青少年服务能力
		活动组织能力 C13	能结合研学教育主题,组织适合研学团队参与的各类教育活动
		研学课程讲解 C14	能清晰流畅讲解研学课程的学习目的、学习内容、学习方法和要求
	特殊专项能力 B5	引导观察与合作探究 C15	在旅行中,通过对自然和人文景观的观察,引导学生进行自主、合作、探究式的主动学习
		安全知识与急救能力 C16	知晓旅行中意外事故应对的安全知识,并能对中暑、骨折、呼吸急促等部分意外事故实施急救
		沟通能力 C17	具备与研学景区、营地、学校、教师、司机等各类人群沟通的技巧和艺术
		导游基础知识 C18	具备传统导游带领团队的能力,并知晓旅游景点的相关知识
	传统导游能力 B6	抗压能力 C19	面对工作中的突发情况和意外事故具备调整自身和团队情绪的能力
		教育学知识 C20	知晓教育学的基本理论和规律,并在课程教学和评价中有效运用
	课程评价能力 B7	研学效果评估 C21	对学生行中表现和行后研学作业进行科学评价,并及时调研学生、教师和家长对研学教育的评价和建议
		教学方法 C22	掌握多种教学方法,因材施教
	课程监控能力 B8	研学过程调控 C23	及时关注学生反应反馈,对课程实施中出现的细节问题及时调整教学方法
		多才多艺 C24	发挥自身才艺特长,提升授课过程的生动性和趣味性

调能力、团队合作能力、应变能力、仪容仪表5项指标。其中,仪容仪表属于管理者个人魅力范畴,是管理能力的组成部分因而,将公因子1命名为“管理能力”。

公因子2包含研学课程设计、学科知识2项指标。它们是研学导师提前做好课程计划的知识基础

和能力基础,因而,将公因子2命名为“课程设计能力”。

公因子3包含亲和力、青少年心理学知识、活动组织能力、研学课程讲解4项指标。它们共同组成了研学课程实施的重要过程,因而,将公因子3命名为“课程实施能力”。

公因子 4 包含引导观察与合作探究、安全知识与急救能力 2 项指标。它们同属研学旅行领域带队导师的专项能力,因而,将公因子 4 命名为“特殊专项能力”。

公因子 5 包含沟通能力、导游基础知识、抗压能力 3 项指标。它们同属传统导游职能范畴,因而,将公因子 5 命名为“传统导游能力”。

公因子 6 包含教育学知识、研学效果评估 2 项指标。完整的教育环节包括计划、实施、监控和评估四个方面,往往容易被忽略的是后两者。对研学课程实施效果的科学评估需要与教育学知识紧密结合,因而,将公因子 6 命名为“课程评价能力”。

公因子 7 包含教学方法、研学过程调控、多才多艺 3 项指标。它们共同组成了研学导师对课程实施的监控能力体系,因而,将公因子 7 命名为“课程监控能力”。

(二)研学导师能力指标体系(表 7)

(三)总结

至此,构建了研学导师能力共 8 项能力 24 项子能力的指标体系。研学导师能力指标的提出基于导游服务规划和研学导师工作岗位描述,运用德尔菲专家法和问卷调查相结合,使得该指标体系的提出具有一定的客观性和科学性。自国家 2013 年首次出台关于研学旅行的政策,省、市、自治区及各县市中小学与当地研学旅行服务机构对研学教育开展都展开了积极的探索,本文中研学导师指标能力体系的构建对培养和选拔合格的研学导师队伍,促进研学

旅行的规范发展有一定的理论和实践意义。

参考文献:

- [1] 吴丽. 关于校企合作背景下研学旅行修学导师人才培养的几点思考[J].当代旅游,2017,(19):221.
- [2] 黄婧. 基于武汉市研学旅行背景下的研学旅行实施初探[J].度假旅游,2018,(19):1-7.
- [3] 于书娟.我国研学旅行问题的成因及对策[J].教学与管理,2017,(7):11-13.
- [4] 刘松敏. 高职院校旅游管理专业研学旅行复合型人才培养探索[J].产业与科技论坛,2019,(18):211-213.
- [5] 代莹. 研学旅行视阈下高职旅游管理专业人才培养改革研究[J].科教导刊,2019,(28):27-28.
- [6] 伍静.“政校企”三方合作的“研学导师”培养初探[J].办公室业务,2018,(12):183.
- [7] 谢蕾. 研学旅行背景下的研学导师方向人才培养研究[J].产业与科技论坛,2019,(6):176-177.
- [8] 赵鹏宇. 双创教育背景下五台山研学课程设计及研学导师培养模式[J].地理教学,2019,(10):32-35.
- [9] 姚若松.工作描述指标在工作岗位分析中的应用[J].湘潭师范学院学报(社会科学版),2002,(6):29-32.
- [10] 王军海,任国友.中小学生研学旅行安全风险分析[J].现代中小学教育,2019,(2):88-91.
- [11] 吴翠. 现代领导形象及塑造途径研究 [J]. 中外企业家,2016,(13):56-57.

[责任编辑: 向 丽]

Study on the Index System of the Professional Ability of the Research Travel Instructor

LIU Li-li

(Wuhan Polytechnic, Wuhan 430074, China)

Abstract: “Standards for Research Travel Services” issued by the Ministry of National Culture and Tourism officially puts forward the concept of study tutor. Study travel becomes the compulsory subject of primary and middle school students, which leads to the shortage of study tutors. Based on the tour guide service planning and job description of the study instructor, this article uses the Delphi expert method and questionnaire survey method to propose a study tour instructor professional ability index system, which has certain theoretical and practical significance for promoting the standardized development of study travel.

Keywords: study travel, tutor, professional ability; index system