

# 基于 SPSS 的研学旅行导师职业能力 满意度调查研究

——以武汉市为例

胡 驰

(武汉职业技术学院 旅游与航空服务学院,湖北 武汉 430074)

**摘 要:**当前政府出台了多项助力中小学生研学旅行的政策,我国研学旅行正处于大有作为的发展时期。在实地调研和专家访谈的基础上,构建了研学导师职业能力满意度评价指标体系,并据此设计调查问卷,运用 SPSS 软件对问卷结果进行分析,对样本数据进行统计,依据各项指标分析了研学导师职业能力存在的主要问题,提出了相关改善措施,以期促进研学导师职业能力水平的提升。

**关键词:**研学旅游;导师;职业能力

中图分类号: F592.7

文献标识码: A

文章编号: 1671-931X (2020) 05-0059-05

## 一、研究背景

随着旅游业的快速发展,研学旅行日益成为我国教育旅游行业关注的热点。为促进研学旅行的发展,国务院早在 2013 年印发的《国民旅游休闲纲要(2013-2020 年)》中就提出要逐步推行中小学生研学旅行的设想<sup>[1]</sup>,随后更在 2014 年发布的《关于促进旅游业改革发展的若干意见》中强调要将研学旅行纳入中小学生日常教育范畴<sup>[2]</sup>。为进一步规范研学旅行市场、提升服务质量,教育部等 11 部门于 2016 年 11 月发布了《关于推进中小学生研学旅行的意见》<sup>[3]</sup>,同年 12 月国家旅游局又发布了《研学旅行服务规范》<sup>[4]</sup>对其进行补充<sup>[4]</sup>。由此可见,当前我国研学旅行正处在大有可为的发展机遇期。

研学导师作为研学旅行团队中一个不可或缺的部分,在整个研学旅行过程中起着主导作用,其自身

职业能力水平的高低直接影响着研学旅行质量的好坏,因此对研学导师职业能力的研究逐渐成为企业和学术界共同关注的一个重点。

## 二、相关概念界定

### (一)研学旅行

研学旅行是学校根据学生年龄特点、学科教学内容、所在地区特色等因素,组织学生通过集体旅行和集中食宿的方式走出校园,进行有目的、有组织、有计划的校外参观体验实践活动<sup>[5]</sup>。在整个过程中,学生们以年级和班级为单位,以课程主题为目标,通过分组活动、相互研讨等形式书写研学日志及报告,使得学生在“动手做、做中学”中不断丰富自身知识、拓展眼界,深化对自然和文化的亲近感,增强对集体生活的体验和社会公德的认知,提升其学习能力、自理能力、实践能力和创新精神<sup>[6]</sup>。

收稿日期:2020-07-20

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:ZJGB 2019077)。

作者简介:胡驰(1990-),男,湖北黄冈人,武汉职业技术学院旅游与航空服务学院助教,研究方向:旅游企业管理、旅游经济。

## (二)研学导师

研学导师不同于传统的导游讲解服务人员,它的服务对象是中小學生,并专门为其提供研学旅行的相关服务,是一个属于旅游和教育交叉领域的综合性全能型职业<sup>[7]</sup>。《研学旅行服务规范》中明确指出研学导师是“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”<sup>[8]</sup>。由此可见,研学导师作为研学旅行活动过程中的主要执行者,不仅需要對旅游行业的知识有充分的了解,而且还需要拥有一定的教学技能水平,能够根据不同學生的身心发展特点对学生作出正确引导。

## (三)职业能力

职业能力指的是人们从事其职业所需的多种能力的综合,其主要包括三个方面的内容:一是适用于任何职业的基本职业素质,如:一般的学习能力、人际交往能力、职业态度及价值观等;二是从事特定岗位和职业的专业能力,如专业知识、专业技能等;三是个人的综合职业能力,包含跨职业的专业能力、团队协作能力、不断学习自我激励的能力<sup>[9]</sup>。研学导师作为研学旅行团队的重要组成部分,负责为其制定教育工作计划、提供研学教育服务,其职业能力需要具备正确的价值观、丰富的专业知识、一定的教育教学和导游服务技能<sup>[10]</sup>。

# 三、研学导师职业能力满意度评价指标体系及标度确定

## (一)评价指标体系的确定

武汉市一直以来积极探索研学旅行,率先编制发布中小學生研学旅行标准,推进全国中小学研学旅行试验区工作实施方案,取得了一定成果。课题组通过对武汉市多个开展研学旅行的中小學校进行初步调研,总结出包含研学课程设计、导师职业态度、

研学专项能力等在内的43个初始满意度评价指标。

为确保评价指标要素的精确性,又分別对30位旅行社研学部门中高层管理人员、20位旅游和教育领域专家学者,共计50人进行逐个访谈。根据拟定的访谈提纲对评价指标要素进行讨论,根据访谈笔录和音频整理每个人的访谈资料,具体流程如图1所示。

通过访谈法对43个初始职业能力满意度指标进行整合梳理,同时结合ACSI模型(即顾客满意度指数模型),最终得到包含3一级指标、7个二级指标和21个三级指标在内的研学导师职业能力满意度评价指标体系,如表1所示。

对研学导师职业能力的测评应该贯穿于整个研学旅游活动的始末,因此专家组认为整个评价指标可以分为3个大类,即前期的“课程研发”、中期的“课程实施”、后期的“课程效果”。其中“课程研发”主要包括研学课程设计、研学教学设计2个指标;“课程实施”主要包括导师职业态度、导游服务能力、研学专项能力3个指标;“课程效果”主要包括学生兴趣和能力提升2个指标。

研学课程设计(B1)是对考察研学导师对整个研学课程的宏观把控,主要包括课程设计编写合理、活动方案设计得当、行程安排科学安全;研学教学设计

表1 研学导师职业能力满意度评价指标体系

二级指标		三级指标
课程研发 (A1)	研学课程设计 (B1)	课程设计编写合理(C1) 活动方案设计得当(C2) 行程安排科学安全(C3)
	研学教学设计 (B2)	教学目标明确(C4) 教学内容合理(C5) 教学过程规范(C6) 教学方法多样(C7)
	导师职业态度 (B3)	仪容仪表得体(C8) 爱岗敬业责任心(C9) 爱心耐心亲和力(C10)
	导游服务能力 (B4)	导游讲解能力(C11) 组织协调能(C12) 危机应变能力(C13)
课程实施 (A2)	研学专项能力 (B5)	研学课程讲解(C14) 研学活动组织(C15) 引导观察与合作(C16)
	学生兴趣提升 (B6)	学习兴趣提升(C17) 文明旅游兴趣提升(C18)
课程效果 (A3)	学生能力提升 (B7)	主动学习能力(C19) 集体协作能力(C20) 知行实践能力(C21)

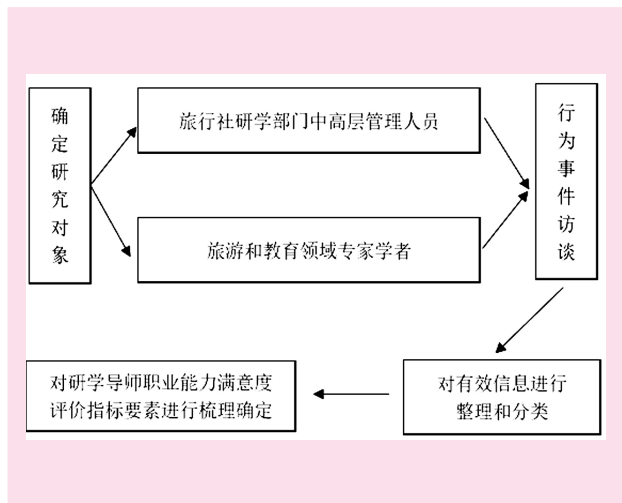


图1 访谈流程图

(B2)侧重对研学导师教学能力的测评,主要包括教学目标明确、教学内容合理、教学过程规范、教学方法多样。

导师职业态度(B3)是对研学导师的价值观、职业素养的测评,主要包括仪容仪表得体、爱岗敬业责任心、爱心耐心亲和力;导游服务能力(B4)则是对研学导师关于旅游导服能力掌握情况的测评,包括导游讲解能力、组织协调能力、危机应变能力;研学专项能力(B5)则是研学导师对于研学旅行所需要具备的专项技能的测评,主要包括研学课程讲解、研学活动组织、引导观察与合作。

学生的兴趣提升(B6)和能力提升(B7)作为对整个研学旅行课程的最终效果反馈,最能反映出研学导师职业能力水平,其中兴趣提升包括学生对学习兴趣和文明旅游兴趣的提升,能力提升包括对学生主动学习、集体协作和知行实践能力的提升。

## (二)评价指标标度的确定

本文运用李克特量表(Likert scale)对研学导师职业能力满意度各项评价指标进行标度,受访者对于研学导师职业能力的感知分为:非常不满意、不满意、一般、满意和非常满意共 5 个类别,其赋值依次为:1 分、2 分、3 分、4 分和 5 分,评价指标标度的分值越高则表示对研学导师职业能力的满意度越高。

## 四、研学导师职业能力满意度调查问卷设计及数据分析

### (一)调查问卷的设计

结合表 1 的研学导师职业能力满意度评价指标体系,课题组设计了调查问卷。调查问卷共分为四个部分:第一部分是受访者的主要信息,主要为学生、家长、教师等身份、性别信息,用以分析不同样本群体对研学导师职业能力满意度的差异;第二部分是受访者对满意度评价指标要素重要程度的感知;第三部分是受访者对研学导师职业能力的满意度调查(即表 1 中的 21 项三级评价指标);第四部分是受访者对研学导师职业能力提升的意见。

### (二)调查问卷的有效性分析

为保证数据的真实有效,此次问卷调查采取不记名随机发放的形式向武汉市开展研学旅行的多所中小学校的学生、家长、教师发放问卷 150 份,现场填写并收回,回收率 100%,其中有效问卷共计 126 份,有效率达 84%。

为确保问卷的有效性,运用 SPSS 软件对问卷结果进行信度分析,通常信度系数在 0.8 以上则表示

信度较高。由表 3 可知,此次调查问卷的信度系数为 0.936,大于 0.8,因此调查问卷的可靠性较高,其结果能较好地反映出受访者的真实想法。

### (三)调查结果的统计分析

结合表 2 中的李克特量表,运用 EXCEL 软件对回收的 126 份有效问卷进行结果统计和梳理,得到受访人群对研学导师职业能力各评价指标的感知得分和观测值的平均分如表 4 所示。

从表 4 的统计结果可知,武汉市研学导师职业能力的总体满意度为 3.52 分,说明从宏观上来讲当前中小学的学生、家长和教师对于研学旅行导师的职业能力是认可的,但仍有不太理想的地方,具体内容汇总如下:

第一,就前期课程研发而言,研学导师在研学课程设计部分的 3 个三级评价指标的评分均在 3.5 分以下,其中“行程安排科学安全”评分最低为 3.17 分,说明当前研学导师的课程设计能力尚有提升空间,在编制研学行程时尤其需要考虑到中小學生这一未成年群体的体力、注意力等特点,合理安排行程,不宜安排过于紧凑的行程。

第二,就中期课程实施而言,研学导师在导游服务能力部分的 3 个三级评价指标整体评分较高,其中“导游讲解能力”评分最高为 4.05 分;但在研学专项能力部分的 3 个三级评价指标整体评分较低,其中“引导观察与合作”评分最低为 2.73 分,“研学课程讲解”的评分也仅为 3.13 分。原因主要在于当前市场上的研学导师主要是由旅行社导游转化而来,他们虽然具备很强的导服能力,但在教育教学方面的能力较为匮乏,无法很好地进行启发式教学和学科知识讲授。

第三,就后期课程效果而言,研学导师在对“知行实践能力”和“学习兴趣提升”方面的得分均低于 3.5 分,说明当前研学旅行并未完全实现让学生在“动手做、做中学”的目标,研学导师在活动过程中对学生能力培养、知识渗透和指导实践的能力还有待提升。

## 五、研学导师职业能力提升的建议

### (一)建立校企合作的人员流动的双向通道

当前研学导师主要由各旅行社的导游转化而来,他们虽然服务意识强,讲解经验丰富,但前期从业经历接触的多为随团旅游的社会客人,对中小学生的个性及学情特点了解有限。因此通过校企合作让这部分研学导师深入学校和课堂,了解中小学生的兴趣爱好、行为特点、学习能力及体质体能情况,

表 2 李克特量表

标度类别	非常不满意	不满意	一般	满意	非常满意
赋值	1	2	3	4	5

表 3 问卷信度分析结果

Crobach's Alpha	项数
.936	21



利于其对研学课程研发能力的提升<sup>[11]</sup>。同时,旅行社也可以聘请中小学教师作为兼职研学导师,由其设计研学课程或实践活动,再由他们组织学生外出并参与研学讲解,这样能有效弥补当前研学导师教育教学能力的短板,提升整体从业人员的研学专项能力。

## (二)强化研学导师的职业能力培训及考核

与传统的大众旅游不同,研学旅行除了要“游”之外,更重要的是要“学”,这就客观上要求研学导师拥有较高的研学理论水平、文化素养和执教能力<sup>[12]</sup>。因此,对研学导师个人而言,应该积极参与旅游行业、企业、协会组织的研学专题培训,提升自身职业能力,尤其是教育教学能力。同时各地旅游和教育主管部门应建立起明确的研学导师职业资格管控机

表 4 研学导师职业能力满意度调查问卷结果统计分析表

标度类别评价指标	非常不满意 (1 分)	不满意 (2 分)	一般 (3 分)	满意 (4 分)	非常满意 (5 分)	满意度平均分
课程设计编写合理(C1)	0	0	38	46	42	3.40
活动方案设计得当(C2)	4	4	34	58	26	3.43
行程安排科学安全(C3)	8	10	32	76	0	3.17
教学目标明确(C4)	6	8	34	58	20	3.68
教学内容合理(C5)	4	12	36	74	0	3.78
教学过程规范(C6)	6	14	58	48	0	3.62
教学方法多样(C7)	6	4	38	54	24	4.03
仪容仪表得体(C8)	2	6	40	44	34	3.81
爱岗敬业责任心(C9)	0	6	44	54	22	3.73
爱心耐心亲和力(C10)	4	10	36	50	26	3.67
导游讲解能力(C11)	0	4	22	68	32	4.02
组织协调能力(C12)	4	2	42	54	24	3.73
危机应变能力(C13)	2	8	34	60	22	3.73
研学课程讲解(C14)	12	10	62	34	8	3.13
研学活动组织(C15)	6	8	52	48	12	3.41
引导观察与合作(C16)	8	38	60	20	0	2.73
学习兴趣提升(C17)	8	10	58	32	18	3.33
文明旅游兴趣提升(C18)	0	0	28	64	34	4.05
主动学习能力(C19)	4	4	52	44	22	3.60
集体协作能力(C20)	0	10	48	50	18	3.60
知行实践能力(C21)	6	6	58	38	18	3.44
总体满意度:	0	8	50	62	6	3.52

制,设置科学必要的从业资格门槛和动态有效的考核管理制度,以此来规范研学导师从业人员,激励其不断提升个人的研学从业能力。

## (三)树立产品思维导向的研学课程反馈机制

一次研学旅行活动的结束并不意味着研学导师工作的完结,研学导师从业者应当树立起以“客户为中心”的产品思维,持续关注学生、家长、老师对于研学旅行的课程效果反馈,做好研学旅行的客户回访工作,切实反思自身的职业能力是否让研学旅行达到了预期的活动效果,同时对在教学效果反馈中暴露出的自身职业能力的不足,要想尽办法去弥补改善,以期在后期的研学旅行提供更优质、更细致的服务,成为一名职业能力过硬的研学导师。

## 六、小结

当前研学旅行已成为中小学生的必修课,而有关研学导师职业能力的研究却仍存在较多空白。为此,本文完成了以下研究工作:首先,对武汉市开展研学旅行的中小学校进行调研,并结合专家访谈确立了研学导师职业能力满意度评价指标体系,据此设计了研学导师职业能力满意度调查问卷;其次,向学生、家长及教师发放问卷,采用 SPSS 软件对问卷结果进行信度分析,并对调查结果的数据进行分析,得出当前研学导师职业能力上存在的不足。最后,针对上述不足,提出研学导师职业能力提升的相关建议,以期帮助其提升其职业能力,助力研学旅行的发展。

# 参考文献：

- [1] 陈素平,梅雨晴.近 20 年我国研学旅游研究综述[J].湖南工程学院学报(社会科学版),2017,(9):16-20.
- [2] 李先跃.研学旅行研究综述及探讨[J].高教学刊,2018,(12):191-193.
- [3] 葛戈.研学旅行文献综述[J].区域治理,2019,(11):251-253.
- [4] 刘丽莉.研学旅行导师职业能力指标体系研究[J].武汉职业技术学院学报,2020,(4):64-69.
- [5] 陈春光.论研学旅行[J].河北师范大学学报(教育科学版),2017,(5):37-40.
- [6] 滕丽霞,陶友华.研学旅行初探[J].价值工程,2015,(12):251-253.
- [7] 谢蕾.研学旅行背景下的研学导师方向人才培养探究[J].产业与科技论坛,2019,(6):176-177.
- [8] 孙嫒.研学旅行背景下高职研学导师人才培养探析[J].无锡职业技术学院学报,2020,(5):7-10.
- [9] 邓泽民,陈庆合,刘文卿.职业能力的概念特征及其形成规律的研究[J].煤炭高等教育,2002,(4):104-107.
- [10] 高艳.中小学研学导师的专业素养及其培养路径[J].江苏教育研究,2020,(6):4-7.
- [11] 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.
- [12] 刘喜,吴越.试探研学实践背景下研学导师的培养与认定[J].旅游纵览,2019,(3):218-219.

[责任编辑：许海燕]

## Investigation and Research on the Professional Ability Satisfaction of Research Travel Tutors Based on SPSS

——Taking Wuhan City as an Example

HU Chi

(Wuhan Polytechnic, Wuhan430074, China)

**Abstract:** At present, government has promulgated a number of policies to help elementary and middle school students' research travel, and my country's research travel is in a period of promising development. On the basis of field research and expert interviews, the evaluation index system of research tutors' professional competence satisfaction was constructed, and the questionnaire was designed accordingly, the results of the questionnaire were analyzed by SPSS software, the sample data was counted, and various indicators were analyzed. The main problems in the professional competence of research tutors, and related improvement measures have been proposed to promote the improvement of the professional competence of research tutors.

**Keywords:** research tourism; tutor; professional ability