

摘 要

在当前文旅深度融合和后疫情时代发展的双重背景下，旅游业的发展越来越得到国家和社会各界的重视。导游，作为旅游业对外交流的窗口和文化传播的使者，其在职培训是提高导游整体素质和促进旅游业发展的重要途径。而在实际的在职培训活动中，常常会出现忽视导游员的学习倾向性、角色独特性和工作差异性问题，使得培训活动的时效性欠佳，究其原因在于缺乏在职导游培训需求的调研与分析。

做好培训需求的调研与分析工作，一方面，有利于培训组织者了解导游的真实培训需求，做到按需实训；另一方面，有利于导游明确自身的能力水平，激发在职学习的动机。本研究以系统培训理论、成人学习理论和人本主义学习理论为理论基础，运用定量研究和定性研究的研究方法，对导游在职培训现状和培训需求进行调研，对在职培训现状和培训需求进行分析，在了解培训存在问题的基础上，提出优化导游在职培训的对策。

通过调查研究发现，在培训现状的问题上，首先，导游参加过的最高层次的培训以旅游培训机构和所在单位的培训为主，参加高层次培训的机会少；导游参加培训的频率较低。其次，导游对在职培训的满意度不高，但认为培训对自身工作的帮助程度较大。最后，大多数导游参加培训源于内部动机，主要是为了满足自身的发展需要；工作任务繁重、接收不到培训信息和培训名额有限是阻碍导游参加培训的三大因素。在培训需求的问题上，从定量和定性两个角度发现导游的培训需求具有普遍性和差异性，导游普遍倾向于在非工作日培训、渴望互动性强的培训形式、青睐实战型和专家型教师、期望无考核或开放性的考核方式、偏爱实用性、及时性和系统性的培训内容。此外，不同学历和不同工作年限的导游在培训的形式、师资和考核方式上无显著差异，而在培训时间和培训内容上具有差异。

根据本次培训需求的调研，在分析当前导游在职培训问题的基础上，从多个主体层面提出了优化在职培训的有效对策：（1）旅游行政主管部门要强化政府职能，完善制度建设；（2）培训组织者要做好调研，按需施训；（3）所在单位要提供平台，加强管理；（4）导游自身要树立职业发展意识，加强学习与反思。

关键词：导游；在职培训；培训需求分析

Research on the current situation and training needs of on-the-job training for tour guides——Take Zhengzhou, Kaifeng and Luoyang cities as Center

Abstract

Under the double background of cultural and tourism integration and post-epidemic era, the development of tourism industry has been paid more attention by the state and community. Tour guide is the window of tourism industry and the messenger of cultural transmission. On-the-job training of tour guide is an important way to improve the overall service quality and promote the development of tourism. However, there are many problems in actually on-the-job training activities, such as neglecting the learning tendency, unique role and work difference of tour guide, which makes the timeliness of training activities poor. The lack of the research and analysis of the on-the-job training needs of tour guide is an important reason.

The research and analysis of training needs is helpful for training organizer to understand the real training needs of tour guide in order to achieve on-demand training. On the other hand, it is helpful for tour guide to identify own ability level in order to stimulate the motivation of on-the-job learning. Based on the theory of training system, adult learning and humanistic learning, this paper uses the quantitative and qualitative research methods to investigate the current situation and demand of on-the-job training of tour guide. The result of the investigation analysis the current situation and demand of on-the-job training for tour guide. And then on the basis of discussing the existing problems of training, the paper puts forward the effective measure to optimize on-the-job training.

Through the investigation and research, in terms of the current situation of training, firstly, the highest level of training that tour guide mainly participate in the training of tourism training institutions and their units, and there are few opportunities to participate in high-level training activities; the frequency of tour guide participating in training is low. Secondly, the tour guide's satisfaction with on-the-job training is not high, but they think the training is helpful to their work. Finally, most tour guide participate in the training from internal motivation in order to meet their own development needs; heavy tasks, lack of training information and limited training places are three major factors that hinder tour guides from participating in the training. In terms of training needs, it is found that tour guide have certain universality and difference from the quantitative and qualitative perspectives on the training needs; Tour guide generally tend to train on non-working days, long for interactive training forms, favor practical and expert teachers, expect non-assessment or open assessment

methods and emphasize practical, prefer practical, timely and systematic training contents. There are non-significant difference in training forms, training teachers and training assessment methods among tour guide with different education background and working years, but there are some significant difference in training time and training content.

According to the research on the current situation of training demand, this paper analysis the problem of current on-the-job training and puts forward the effective measure to optimize on-the-job training from multiple subjects: (1) Tourism administrative department should strengthen the government functions and improve the system construction; (2) Training organizers should do a good job of research and train on their demand; (3) Their units should provide a platform and strengthen management; (4) Tour guide should establish their own awareness of career development and strengthen learning and reflection.

Key Words: tour guide; on-the-job training; analysis of training needs

目 录

摘 要	III
Abstract	IV
一、绪论	1
(一) 研究背景与研究意义	1
1.研究背景	1
2.研究意义	2
(二) 研究内容与研究思路	3
1.研究内容	3
2.研究思路	4
(三) 研究方法与研究创新	5
1.研究方法	5
2.研究创新	5
(四) 本章小结	6
二、研究综述与理论基础	7
(一) 研究综述	7
1.相关概念界定	7
2.国内外研究综述	8
(二) 理论基础	12
1.系统培训理论	13
2.成人学习理论	13
3.人本主义学习理论	14
(三) 本章小结	15
三、导游在职培训需求的调查设计与实施	16
(一) 调查设计的原则	16
1.科学性原则	16
2.系统性原则	16
3.重要性原则	16
(二) 研究工具的设计	17
1.调查问卷的设计	17
2.访谈提纲的设计	22
(三) 调查研究的实施	22

1.问卷的实施	22
2.访谈的实施	25
(四) 研究资料的整理与分析	26
1.问卷资料的整理与分析	26
2.访谈资料的整理与分析	26
(五) 本章小结	27
四、导游在职培训需求调查结果分析	29
(一) 对导游参加培训现状的调查	29
1.参加培训的级别与频率	29
2.对目前在职培训的评价	30
3.影响导游参加培训的因素	33
(二) 对导游在职培训需求的分析	35
1.培训时间的需求分析	35
2.培训形式的需求分析	37
3.培训师资的需求分析	40
4.培训考核方式的需求分析	43
5.培训内容的需求分析	45
6.其他培训需求分析	53
(三) 研究结论	54
1.对导游参培现状的调查	54
2.对导游在职培训需求的分析	55
(四) 本章小结	57
五、优化导游在职培训的对策	58
(一) 旅游行政主管部门：强化政府职能，完善制度建设	58
1.完善政策保障机制，构建在职培训制度	58
2.加大培训经费投入，保障参培机会平等	58
(二) 培训组织者：做好调研，按需施训	59
1.关注导游在职培训的需求	59
2.合理安排时间，缓解工学矛盾	60
3.优化培训形式，强化互动交流	60
4.丰富考核方式，注重综合评价	61
5.整合师资力量，重视教师培育	62

6.及时更新内容，重点突出主题	62
（三）所在单位：提供平台，加强管理	63
1.建立培训的激励机制	64
2.发挥现代学徒制的优势	64
3.健全职业生涯培训体系	64
（四）导游自身：树立职业发展意识，加强学习与反思	65
（五）本章小结	65
结 束 语	66
参 考 文 献	67
附录 A 关于导游在职培训需求的调查问卷	70
附录 B 关于导游在职培训需求的访谈提纲	74
攻读硕士学位期间发表学术论文情况	75
致 谢	76

一、绪论

（一）研究背景与研究意义

1. 研究背景

（1）文旅融合背景下游客需求的变化对在职导游提出了更高的要求

2018 年初，我国原来的文化部和旅游局合并，重新组建为文化和旅游部，这一举措将文化与旅游更加深度的融合，中国的文旅行业正经历着它最美最好的时候。随着文旅行业的发展，与之匹配的旅游服务也在不断变化，对从业一线的导游员提出了更高的挑战。具备高知识、高素质、高技能，能够提供高质量服务的专家型导游成为文旅市场需求的主流，这一转变契合了游客旅游消费变化和文旅行业转型的要求，同时，也是优化中国导游队伍的必经阶段^[1]。因此，文旅融合背景下，在职导游应该与时俱进，终身学习，提升专业技能，满足游客多样化的导游服务需求^[2]。

（2）疫情背景下国内导游队伍建设呼吁导游在职培训工作的开展

2020 年初，一场突发的疫情对旅游行业造成了巨大冲击，使得全国范围内的旅行社、OTA、酒店、民宿、景区、主题公园等文旅企业在开年就进入寒冬。疫情初期，中国旅行社协会和携程集团旅游学院联合向 31 个省市区 10614 名导游调研，结果显示，96.04% 的导游愿意参加技能方面的专业培训，朝向专业化发展。此外，大多数导游还希望参加咨询师、定制师和研学指导师等的相关培训，来探索导游职业发展的新方向¹。国家旅业网在 2 月 10 日至 2 月 11 日，发放了《新冠疫情下导游诉求采集》的问卷，收到来自全国 4550 名省市区导游员的调研报告，问卷中通过设置开放性问题的方式来收集导游最急迫的需求，其中最需要解决的是培训问题，大多数导游反映希望能组织导游学习如传统文化、建筑等方面的优质课程，期望开展网上授课活动给待业的导游一个学习机会²。2 月 27 日，文旅部印发《通知》指出“要充分利用疫情待岗这一时机，着眼导游从业需求，利用在线培训平台开展培训，帮助导游提升专业素养³。通过疫情期间两次大规模的调研和政府出台的文件可知，开展并规范当前的导游培训工作以稳定国内导游队伍十分必要。

¹ 中国旅行社协会.请查收！疫情下导游生存状态的调研报告[EB/OL].（2020-04-15）

[2020-10-07].<http://www.cats.org.cn/index.php?m=content&c=index&a=show&catid=6&id=43>

² 搜狐网.疫情下的导游：我们需要实实在在的帮助,扎扎实实的提升[EB/OL].（2020-02-12）

[2021-01-07].https://www.sohu.com/a/372463795_376259

³ 中华人民共和国文化和旅游部.文化和旅游部办公厅关于积极应对疫情影响保持导游队伍稳定相关工作事项的通知[EB/OL].（2020-02-27）[2020-10-08].https://www.mct.gov.cn/whzx/whyw/202003/t20200302_851596.html

（3）郑汴洛地区旅游业的发展急需一支综合实力较强的导游队伍

河南省，作为全国旅游资源丰富且文化历史厚重的省份之一。2019 年接待的海内外游客达到 9.02 亿人次，旅游的总收入达到 9607.06 亿元¹。其中，郑汴洛三市作为中原城市群的核心城市，既是全国优秀旅游城市，又是国家历史文化名城，集中了河南省旅游业发展所需的资源、交通、酒店、餐饮、政府支持等众多优势，旅游业的创收在河南省旅游总收入中占据着重大比例。在河南省“十四五”规划中，提到要大力传承弘扬优秀文化，重点打造郑汴洛黄河历史文化地标城市，讲好新时代的“黄河故事”，促进文旅融合又好又快发展²。然而，现有的导游素质普遍不高和旅游人才供给不足这一突出问题远远不能满足旅游业快速发展的市场需求。据访谈了解到，河南省在全国导游服务平台上注册人数多达 4 万人，郑汴洛地区的持证导游占到总数的三分之一，初级导游从业者众多，而中高级和涉外导游严重缺乏。由此可见，加强郑汴洛地区的导游培训工作是当前提升高品质旅游的关键和建设河南文旅强省的重要推动力。

（4）研究者个人的专业背景和社会实践经历

笔者本科四年和研究生三年学习的是旅游专业，在过去七年读书期间，十分注重理论知识的学习和社会实践活动的参与，不仅系统学习了较为深厚的旅游专业理论知识，而且利用节假日和寒暑假在旅行社做地接导游和全陪导游，带团工作日长达 300 余天，结识的导游同行有 500 余人。这七年的导游从业经历和与同行的沟通交流中，使我意识到在职培训对于导游职业发展的重要性，并且笔者未来希望从事导游培训的相关工作，故将毕业论文选择导游培训作为研究课题。

2. 研究意义

导游培训是一个系统且全面的工程。在培训前，只有充分了解导游的培训需求，才能做到有的放矢，真正发挥在职培训对职业发展的促进作用。本研究以从业一年以上的在职导游为研究对象，通过问卷调查和深度访谈，了解当前的导游在职培训现状和导游最迫切的培训需求，在发现问题的基础上提出优化导游培训的建议，对导游在职培训工作的开展具有理论和实践意义。

（1）理论意义

导游培训，作为面向一线导游从业人员的教育形式，在过程中会产生许多新问题。这就需要通过理论研究，结合培训工作的实际情况，总结经验与教训，不断完善学术成

¹ 河南省文化和旅游厅.河南省文化旅游大会——加快向文化旅游强省转变[EB/OL].（2020-05-12）[2020-10-08].<https://hct.henan.gov.cn/zt/2020/377743/index.html>

² 河南省人民政府.政府工作报告[EB/OL].（2021-01-25）[2020-10-08].
<http://www.henan.gov.cn/2021/01-25/2084697.html>

果，从而指导导游培训工作的科学开展。笔者通过对近 40 年有关导游培训的文献进行梳理，发现既有的研究主要集中在培训的现状——问题——对策、方式、对象和内容上，而从根源上专门研究导游培训需求的文章较少，缺乏系统完整的文献。因此，本研究着眼于导游这一特殊群体，从培训需求入手，在相关理论的指导下，运用定量与定性的研究方法，对导游培训的现状和培训需求进行了研究，为导游培训理论的深入研究提供了依据，充实了现有的研究成果。

（2）实践意义

在职培训，是建设一支专业化导游队伍的重要途径之一，对优化当前的导游服务质量和促进文旅高质量融合发展具有重要意义。本研究通过对导游的培训需求进行问卷调查和深度访谈，以了解对培训的时间、形式、师资、考核方式和内容等诸多要素的普遍性和差异性，在分析培训工作存在问题的基础上，提出优化导游在职培训的建议，为培训组织者开展后续的培训活动提供启示。

（二）研究内容与研究思路

1. 研究内容

本研究立足于导游培训的视角，通过文献分析与实证调研相结合的方法，在系统培训理论、成人学习理论和人本主义学习理论的基础上，了解导游培训现状和分析培训需求的普遍性与差异性，进而针对培训需求中存在的问题，提出优化导游在职培训的对策建议。具体而言，本研究主要由五部分组成，主要内容如下：

第一章为绪论。主要介绍了本研究的背景、意义、内容、思路、方法和创新之处。

第二章为研究综述与理论基础。研究综述部分界定了导游、在职培训、培训需求的核心概念，回顾并梳理了国内外关于导游培训的研究成果；理论基础部分解释了系统培训理论、成人学习理论和人本主义学习理论，并阐明了理论给本研究带来的启示。

第三章为导游在职培训需求的调查设计与实施。在查阅文献和访谈调研的基础上，主要包含阐明调查设计的原则、研究工具的设计依据、调查研究的实施过程、研究资料的整理与分析这五个内容。

第四章为导游在职培训需求的调查结果分析，这一部分是本次研究的重点与难点。主要通过问卷调查与访谈的方式来了解导游培训现状和培训需求，特别是关于导游的培训需求上，在分析导游对培训时间、形式、师资、考核方式和内容等培训活动诸多要素的普遍性需求基础上，深入分析了不同学历和不同工作年限的导游对培训诸多要素的差异性需求，为后文优化导游在职培训的对策探讨提供了参考依据。

第五章为优化导游在职培训的对策。主要从旅游行政主管部门、培训组织者、所在

单位和导游自身这四个主体来探讨优化导游在职培训的对策，以提高在职培训的实效性，充分发挥导游培训在提升导游职业能力和优化导游队伍建设中的积极作用。

2. 研究思路

本文的研究思路如图 1.1 所示：

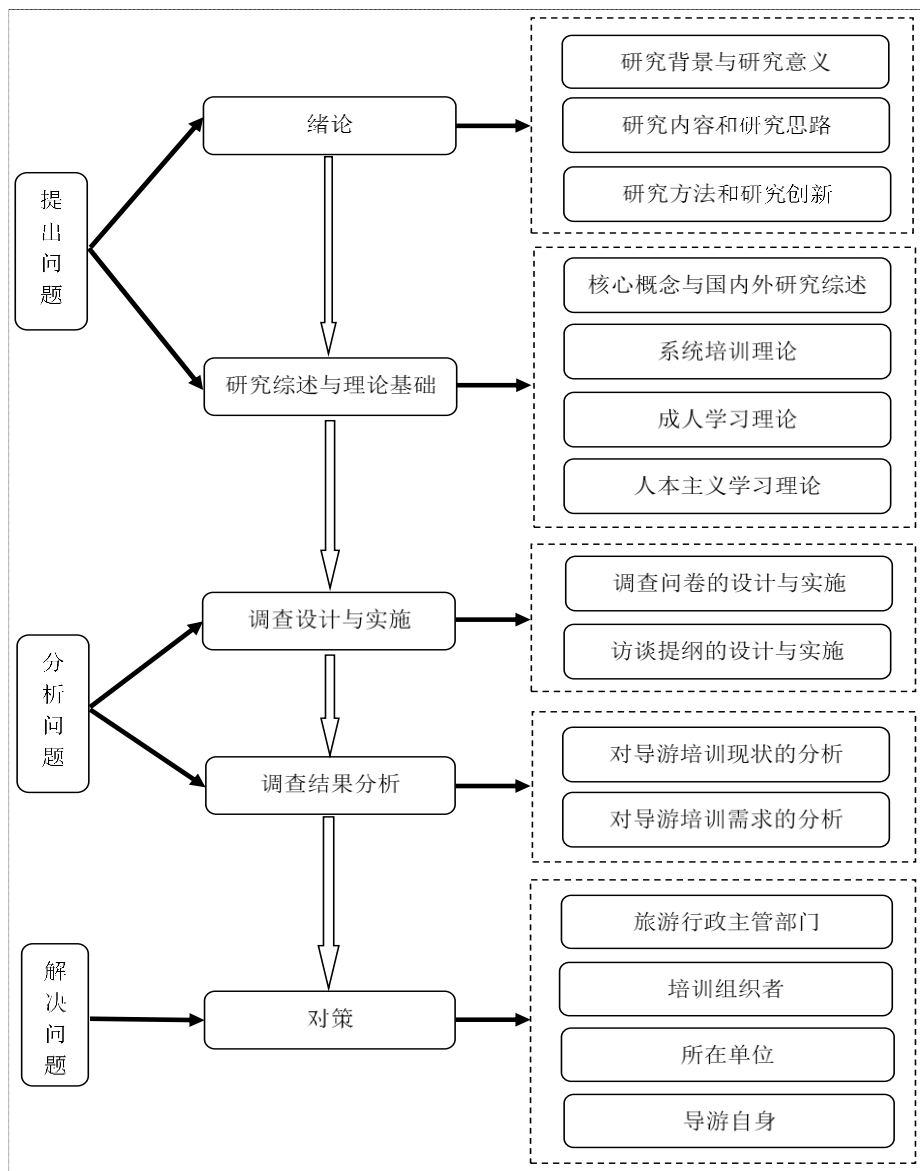


图 1.1 论文的研究思路图

Fig. 1.1 Research framework

（三）研究方法与研究创新

1. 研究方法

（1）文献研究法

文献研究法是指基于研究的目的和问题，以某一时间段为区间，通过检索、查阅、梳理、综述前人研究，从而全面系统的了解某一问题当前的研究动态和不足之处的一种方法。本研究通过在国内知名数据库上检索关于导游培训的相关文献，系统梳理并整理研究资料，为论文写作积累材料，以此来确立本文的研究内容和研究思路，以期突破前人的研究。

（2）问卷调查法

本研究在查阅文献和访谈调研的基础上编制《导游在职培训需求的调查问卷》，以从业一年以上的导游为研究对象，分析导游在职培训的现状和培训需求。问卷分为三个部分，一是基本信息；二是对导游目前参加过的培训情况的调查；三是导游对当前的培训需求调查。

（3）深度访谈法

深度访谈法是一种了解访谈对象个人经历、生活体验和意义建构的质性研究方法。一般情况下，多采用非结构式、个人间、非正式、开放式的访谈形式^[3]。本研究通过参考文献编制访谈提纲，遵循自愿性原则，采用半结构化访谈法，从参与填写问卷的 368 名导游中随机邀请 12 名不同学历和不同工作年限的导游进行深度访谈，借助 Nvivo11.0 软件整理资料，深入分析导游的培训现状和对当前培训的需求。此外，笔者借助参加 2020 年 12 月由文旅部主办，河南省文旅厅承办的导游研培计划的机会，在培训现场通过面对面的方式访谈了 6 位培训组织者，他们分别来自不同的单位，如旅游行政主管部门、导游协会、旅行社和旅游培训机构，深入了解当前导游培训的现状与存在的问题。

2. 研究创新

（1）研究视角的创新

目前国内关于导游培训的研究成果主要集中在导游培训的现状——问题——对策、培训方式、培训对象、培训内容等方面，但对于导游培训需求的调查研究尚显不足，尤其是对于在职导游的培训需求调研较少。本研究立足于培训需求的视角，以在职导游为研究对象，对导游在职培训现状和培训需求进行深入分析和探究，具有一定的创新性。

（2）研究方法的创新

以往关于导游培训的研究多采用单一的定量研究，而本研究充分汲取定量研究与定性研究的各自优势，以期了解导游对培训的真实看法。因此，本研究采用问卷调查和深

度访谈的方法来了解在职导游对培训的时间、形式、师资、考核方式和内容的普遍性和差异性需求，使得对培训需求的分析更加客观化与科学化。

（3）研究内容的创新

本研究以培训需求为切入点，以从业一年以上的在职导游为研究对象，采用问卷调查和深度访谈这两种方法收集原始资料，先明晰了对目前导游参加培训现状的调查，详细分析了导游对培训活动各要素的普遍性需求，重点分析了不同学历和不同工作年限的导游对培训的差异性需求，进而提出优化导游培训的对策，打破了以往导游培训流于形式的局面。

（四）本章小结

本章阐述了本研究中的研究背景、意义、内容、思路、方法和创新之处，为下文的研究确立了清晰的框架和明确的方向，有利于本研究的顺利开展。

二、研究综述与理论基础

（一）研究综述

1. 相关概念界定

（1）导游

我国的导游是指符合《导游人员管理条例》的规定，取得导游证，接受旅行社委派，为游客提供向导、讲解及相关旅游服务的人员^[4]。导游服务对象的复杂性和服务范围的广泛性决定了导游员的类型多样，按照技术等级划分为初级、中级、高级和特级导游员；按照使用语言划分为中文和外语导游员；按照执业方式划分为全职、兼职和自由执业导游员；按照业务范围划分为出境领队、全陪、地陪和景区讲解员。

在当前导游自由执业未在河南旅游市场实施的背景下，本文将在职导游定义为取得导游资格证，接受旅行社或导游服务机构的委派，为游客提供向导、讲解及相关旅游服务，且从业年限在一年以上的地陪和全陪导游。

（2）在职培训

“培训”一词的英文解释是“the process of learning and practicing the skills that you need for a job”，意思是学习和练习从事工作所需技能的过程。此外，联合国教科文组织对“培训”的定义是为达到某种或某类特定工作或任务所需的熟练程度，而计划传授有关知识、技能和态度的训练^[5]。当前，国内外学者对“培训”没有特定的定义。一般来说，“培训”可概括为社会上所有人为适应就业、发展或其它需要，以一定的方式进行知识、技能、行为和态度的一种短期教育活动^[6]。

根据国家旅游局于2010年下发的《关于加强和改进导游人员培训工作的意见》，将导游培训分为职前培养、岗前培训和在职培训¹。职前培养多为旅游院校的学校教育，而岗前培训和在职培训多由导游所在的单位进行继续教育。本文所指的培训是在职培训（on-the-job training），培训目的指向就业和提升导游职业能力。

本文将“在职培训”定义为对已取得导游从业资格证且从事带团工作在一年以上的导游进行有目的、有计划、有组织的学习活动以此来提高导游的职业能力的各种学习活动的总和。结合河南省的实际情况，按照培训组织者的不同，可将导游的在职培训主要分为旅游行政主管部门、旅行社、导游协会和旅游培训机构组织的培训活动。本文中的培训为非学历培训，文中的“培训”与“在职培训”的概念相同。

¹ 中国旅游协会旅游教育分会编.中国旅游教育蓝皮书 2017—2018[M].北京:中国旅游出版社,2018.

（3）培训需求

在《现代汉语词典》中将“需求”一词解释为“由需要而产生的要求¹”，主要是由两方面组成，一是“需”是从客观角度产生的一种对组织、社会和自我都有积极影响的必须实现的要求；二是“求”是从主观角度产生的一种对自身缺乏或不完善事物的渴求。简单来说，“需”在强调自身之外还有联系组织、社会和岗位，“求”主要是强调自身。

本研究中的导游在职培训需求，是从导游心理层面出发，探究对培训的时间、形式、师资、考核方式和内容等诸多要素的要求与愿望。其中，培训需求主要包括两部分，一是参培导游的普遍性培训需求，是当前导游们的需求与渴望；二是参培导游的差异性培训需求，是由于自身条件不同而产生的差异，本研究具体表现为不同学历和不同工作年限的导游对培训诸多要素需求的差异性。

2. 国内外研究综述

（1）国内关于导游培训的研究现状

20 世纪 80 年代，导游培训的理念在我国兴起，其经典的著作有陈志学（1992）主编的《旅游培训学》、吕宛青（1994）主编的《旅游导游学》和刘建平（2000）主编的《导游学研究》等等^[7-9]。笔者分别以“导游培训”、“导游培养”和“导游继续教育”为题名在中国知网和万方等知名数据库中进行文献检索（1993—2020），共检索到有效文献 601 篇，包含 548 篇的期刊论文，53 篇的硕士论文。通过多次详细阅读文献，发现国内关于“导游培训”的研究主要有以下几个方面：

第一，关于导游培训的状况——问题——对策研究。由于受不同时期和不同地域等因素的影响，国内学者对其研究重点略有差异。史春华（2007）将导游培训管理作为研究对象，结合昆明市导游队伍现状和培训管理实况，以旅游学、人力资源理论、管理学为理论依据，通过实证调查，分析了昆明市导游培训管理中存在的问题、不足及成因，并探索出有效途径^[10]。张潇月（2014）在《沈阳市导游从业人员培训研究》中按发现问题——分析问题——解决问题的思路对沈阳市导游从业人员的培训状况进行实地走访与问卷调查调查，通过分析培训中存在的问题与成因，最后从培训的效果控制与培训实施的保障措施两大方面为导游培训提供了支撑和参考性意见^[11]。曹佐明（2019）以赣州市为例，通过实地调查和深度访谈的方法，对导游人才现状和其培训情况分析，总结出当前存在的问题，从政府、高校、旅行社、行业组织和导游自身这五个主体层面进行优化，为赣州市培养出优秀的导游人才参考^[12]。

¹ 中国社会科学院语言研究所词典编辑室.现代汉语词典[M].北京:商务印书馆, 2002

第二,关于导游培训方式的研究。依据培训组织者的不同将当前国内导游培训方式划分为四类,分别是旅游院校、旅游行政主管部门、旅游企业、旅游培训机构组织的培训活动。一是旅游院校对导游培训的研究主要体现在旅游人才的培养和对导游员的继续教育。叶小平(2014)通过深度访谈法,依据导游员的成长过程将其分为初步认识、探索适应、职能提升和职业稳定四个阶段,在此基础上深入分析了现阶段高职导游人才培养模式在培养目标、课程体系和教师队伍上存在的问题并相应地提出了优化建议^[13]。于萍(2009)基于导游继续教育的概念,认为导游继续教育受到内外因的影响,提出高等院校由于其理论研究的前沿性、知识体系的系统性和前瞻性的优势是实现导游继续教育的最佳场所^[14]。二是旅游行政主管部门对导游培训的研究主要体现在年审培训上。王艳(2015)以山东省导游年审培训为例,在分析培训现状和培训中存在问题的基础上,提出从需求分析、培训内容、培训方案、培训课程和培训效果五个方面进行优化^[15]。三是旅游企业对导游培训的研究主要体现在对导游员的在职培训上。纪俊超(2002)从宏观层面的角度,强调了旅行社开展导游培训的重要性,提出了开展导游培训的一般性操作方法与步骤^[16]。而施洋(2013)和陈宏川(2017)从微观层面以某个旅行社为例,聚焦于人才优势,介绍了旅游企业对导游在职培训的整套方案和培训体系,以提升旅游企业的核心竞争力^[17-18]。四是关于旅游民营培训机构组织的培训活动。卢香花(2009)以河南省私营的导游培训机构为例,从品牌塑造的角度入手认为高质量的教学、专业化的管理团队、师资队伍、核心课程、教学服务和品牌文化建设来构建品牌核心竞争力以此来提高学员的满意度^[19]。

第三,关于导游培训对象的研究。由于导游工作内容的复杂多变,依据不同的标准可细分出多个岗位。目前,学术界关于导游培训对象的研究按照导游业务范围的不同,主要关注于领队、全陪、地陪和景区讲解员。沈燕(2018)认为加强专业知识和技能的培训与考核,注重培训考核的科学性和全面性是领队职业发展的有效途径之一,使其趋于专家学者型^[20]。刘智兴,查芳,刘岚(2019)以安康市的全陪导游为例,通过问卷的方式来调查服务质量,运用IPA分析其影响因素,得出导游的服务质量较低和文化素质欠缺,要重点加强全陪导游的在岗培训,强化专业讲解和带团技能,从而满足游客的多样化需求并提升其服务质量^[21]。周小梅(2015)通过调查武汉市导游队伍的现状,基于导游工作的特点和存在问题,认为可通过提升导游等级和导游学历、加快小语种导游的培养、建立合理的薪酬制度、推行导游积分制管理和更新导游考试内容来培养地接导游^[22]。杨琴(2018)以台儿庄古城景区为例,通过问卷调查和现场访谈的方式,对台儿庄古城景区导游培训现状、问题和原因进行分析,提出以人为本的培训理念、设计现代景区培训体系、管理的科学化与系统化、培训与绩效挂钩和加强保证制度来优化导游培训

工作^[23]。此外,随着旅游“+”的发展,出现了对乡村导游、体育导游和研学导游等新兴导游群体培训的研究^[24-26]。

第四,关于导游培训内容的研究。导游的职业特点决定了自身要有较高的职业能力。目前,国内学者多从导游职业能力的角度入手来分析导游培训。高涵(2009)从导游职业能力的概念、工作职责、服务范围将导游职业能力分为职业的品质、知识和技能三大维度和多个指标,将其按照理论课程、实践课程、隐形课程和校企合作四大模块进行导游专业人才培养的基本途径^[27]。曹灿明(2009)将导游职业能力分为基础知识、业务、沟通和综合这四大能力,提出通过加强理论教学提高基础知识能力、利用现场教学提高业务能力、加强导游实训培养沟通能力、开展旅行社培训提高综合能力四个方面来提升整体的职业能力^[28]。龙梅(2016)认为导游的实训教学应从实际工作出发,围绕讲解能力、带团技能、基础知识能力、语言表达能力、沟通能力和应变能力这六项最核心的职业能力来设置教学目标和分解教学内容^[29]。刘溪辰(2016)综合国内学者的观点、条例规定和旅行社对导游人员的反馈信息,将导游职业能力划分成导游基本知识、业务辅助知识、语言表达与沟通能力、团体交往与组织能力、团队协作能力、应变能力、职业规划和职业道德这八项指标,分析了高职旅游专业学生中导游职业能力培养方面的不足,并提出从更新知识能力、因材施教、实训教学体系、强化职业心态和优化师资队伍上来培养其职业能力^[30]。

第五,关于多维视角的导游培训研究。张玲(2008)在《基于情商视角的导游培训》中,率先将情商引入到导游培训中,从导游的工作特点、角色定位和服务质量标准,结合案例对导游的情商因素进行分析,探索导游情商培训的课程、内容、方法、师资和技术保障^[31]。郑赤建,朱少双(2013)基于胜任力的视角,将生态导游的职业能力构建为专业素质、职业道德和思想观念三个方面,建立起培训前、中、后三个阶段的培训体系。此外,还对胜任力模型应用在整个培训过程做了详细论述^[32]。王镜(2010)基于旅游体验视角,从游客需要和提升满意度两方面对在岗导游进行培训,从而激发导游自身不断学习的积极性^[33]。杨惠(2018)以湘西州的旅游管理人员和导游员为研究对象,设计湘西州旅游从业人员培训满意度的调查问卷,采用定量的研究方法对其数据进行分析,依据培训满意度的结果分析培训中现存的问题并提出优化对策^[34]。方海霞(2014)从信息管理的角度,以湖南省导游年审培训管理系统为例,详细分析了系统开发中所用的多种技术,使得各模块能够满足导游培训管理机构、导游员和培训教师的要求,为导游远程培训工作的开展提供了极大便利^[35]。

(2) 国外关于导游培训的研究现状

国外关于导游的研究最早出现在上个世纪 60 年代,施密特(Schmidt)率先提出“导游”的概念,他指在旅游过程中导游起着重要的导向作用^[36]。1992 年美国学者 Catherine Pond 在《职业导游员》一书中对职业导游进行论述,指出导游培训对职业导游的发展有重要作用^[37]。通过对国外导游培训文献进行研究,可发现关于“导游培训”的研究主要集中在以下四个方面:

第一,关于导游培训机会的研究。Jacobson SK(1992)建议成立专门的组织和服务机制,为导游提供专门的培训机会,资格认证,行业许可和奖励政策等^[38]。AHN Malk(2011)发现香港的导游大多数都渴望从培训活动中提高自身的知识水平和服务水平,但他们也面临培训机会缺失的困境。针对这一现象,提出开发学徒制来提升导游的专业化水平^[39]。Magdy H(2016)同样证实了,虽然大多数埃及导游能通过自学或请教其他经验丰富的导游学习自己所处的旅游目的地历史文化知识,但实质上他们一样缺少接受正规培训的机会^[40]。

第二,关于导游培训方式的研究。Ozlcm Altunoz(2012)以土耳其为例,提出在导游在进入这个行业前,进行严格的岗前培训和长达 40 天的实地学习能够使新导游对工作有一个清晰的认识,这样有利于导游更快地融入到这份职业^[41]。Chin-Ee Ong, Chris Ryan, Alison McIntosh(2014)以澳门导游为例,认为导游应该接受一段时间的培训,并且定期参加举办的“读书会”来做好导游的在职培训,使导游能养成自我学习的好习惯^[42]。

第三,关于导游培训内容研究。Bryon, Jeroen(2012)认为导游人才的培训应提高其讲解能力,让导游学会讲好故事。因此,导游在接待不同的目标群体时,应注重讲解技巧,讲出不一样的故事^[43]。Betty Weiler, Kaye Walker(2014)强调人际关系的重要性,提出成功的导游培训要提升导游的沟通交流能力,理解游客的多样化需求,从而提升促进满意度的提升^[44]。同年, Yi-Hsien Lin, Yu-San Ting, Yu-Lun Hsu, Cha-Chun Wu(2014)提出“旅游行程管理大师”的培训理念,认为导游不仅要有专业的知识、技能和良好的服务态度等基本条件,还要掌握多元化和幽默化的语言、充分了解游客的个人背景、具有突发事件的处理能力和创新性的导游服务方式等,能够带领游客快速地适应新环境,创造积极的旅游氛围^[45]。Gorenak, Mitja, Gorenak, Irena(2017)基于职业风险的视角,提出为使导游具有保护自身健康和安全的的能力,导游员必须接受有关疾病预防和保健知识的培训^[46]。

第四,关于导游培训的案例研究。20 世纪 90 年代,国外学者纷纷开始进行案例研究以为其他国家的导游职业培训提供可行的经验借鉴,这时的导游培训大多数是以理论知识的学习为基础,并强调技能的获取。Weiler 和 Ham(2002)以 1999 年在巴拿马举

办的长达六周的导游培训课程为例，详细介绍了课程开发过程、选择课程内容和课程方案设计的基本原理，提出了要以最佳实践为培训的指导理念，培训内容和培训方法要以文化敏感为基础，来进行综合评估的过程^[47]。Mason P, Christie M (2003) 曾介绍了澳大利亚的卡卡杜国家公园所进行的导游培训的案例，提出了一种提高导游职业能力、旅游商业价值和维持旅游目的地形象的三重目标模型。该学者指出培训作为教育过程中的一部分，不仅要导游进行知识、技能的培训，还有涉及到态度和价值观。导游培训的课程除了对其自身的知识和技能的提高，还要引导其思维方式和行为方式的改变。如果导游能够在培训期间学会如何评判自身所学到的知识、态度和行为，他们在工作中就能够为游客提供一些超越表面的、更深层次的旅游目的地内容^[48]。

(3) 国内外导游培训的研究述评

导游培训作为一种职业培训，目的是为导游员的职业发展赋能。通过以上对导游培训的研究综述可知：从研究内容上看，国内关于导游培训的研究主要集中在培训的现状——问题——对策、方式、内容和对象上。此外，还有学者从情商视角、胜任力视角、体验视角、满意度视角、信息管理视角等多方面对导游培训进行研究。而国外对于导游培训的研究主要集中在导游培训机会、培训方式、培训内容和案例研究等方面，其相关经验为我国导游从业人员的培训工作提供了可借鉴的经验。从研究方法上看，国内外导游培训的研究目前多采用定量研究方法，使用定性、定量和定性结合的研究方法较少。从研究对象上来看，大多数研究成果集中在院校导游专业学生的培养，而对在职导游的关注程度较小。目前，现有研究的不足之处主要有三点，在研究内容上，现有的研究成果多从理论探讨，结合现状进行的实证研究尚显不足，特别是以导游培训需求为主题的文献微乎其微。在研究方法上，方法使用较为单一，定量研究的文献居多，而分别使用定性、定量和定性结合的文献甚少。在研究的视角上，虽有学者从情商视角、胜任力视角、满意度视角、游客体验视角、信息管理视角对其进行研究，但以需求视角来研究导游培训的文献相对较少。

基于此，在当前后疫情时代和文旅融合发展的背景下，旅游行业的发展变化和游客的多样化需求对在职导游的职业能力提出了更多、更新和更高的要求，急需通过在职培训来完善导游的职业能力。本研究着眼于培训需求的视角，以郑汴洛三市的一线在职导游为研究对象，以定量与定性为研究方法，对目前的导游培训现状和导游对当前的培训需求进行调研与分析，在了解培训存在问题的基础上，尝试提出优化导游在职培训的对策建议，以期为培训工作更好地开展提供借鉴。

(二) 理论基础

经过对现有理论的筛选，确定了三个有支撑性和影响性的理论作为整个研究的理论依据。本节对三种理论一一进行阐述，力求寻找到每个理论对本研究的佐证点。

1. 系统培训理论

系统培训理论，是形成于上世纪中期并出现在英美国家的一种培训理论。该理论指出，培训是一个完整且系统的活动，分为“培训需求分析”、“设计培训计划”、“实施培训方案”和“评估培训效果”这四个环节，如图 2.1 所示。其中，培训需求分析的含义是指在培训项目规划与设计前，由工作人员采取一定的方法和技术，对组织和成员的目标、知识、技能等方面进行系统分析，以确定是否需要培训和需要什么样的培训的一种活动或过程^[49]。美国国家环境保护局认为培训需求分析是构建培训质量体系的重要一环^[50]，它能准确地预测并把握真实的培训需求，从而决定了培训的实效性。

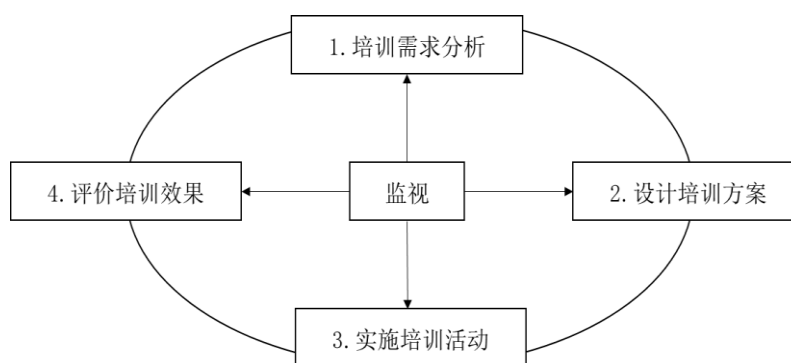


图 2.1 “四阶段培训”示意图

Fig. 2.1 The Schematic diagram of "four stage training"

因此，系统培训理论给导游在职培训的启示主要有两点：第一，规范的导游培训应当具备培训的完整步骤，培训需求分析是必不可少的环节，应当在导游培训工作正式实施前开展；第二，在职导游培训需求调查就是通过对当前培训的情况和在职导游已有的知识、能力以及态度等方面进行分析，来确定在职导游是否需要培训、需要什么内容的培训、由谁来培训以及采取怎样的方式进行培训。

2. 成人学习理论

成人学习理论源于西方，是以学者桑代克等人于 1928 年出版《成人的学习》一书为标志。其中，美国成人教育学家诺尔斯于 1968 年提出的成人教育学理论最具代表性^[51]。该理论认为成人学习有五方面的特征：一是学习有明确的需要；二是能够进行自我

指导的学习；三是有丰富的经验，会对今后的学习产生影响；四是学习以问题和任务为中心，有明确的倾向；五是学习有一定的动机。

由于在职导游是成年人，该理论对导游在职培训的作用较大。成人学习理论给导游培训带来的启示有：第一，在培训前，做好培训需求调查，全面把握在职导游培训现状和培训需求，使在职导游能够真正的参与到培训中去。同时，充分考虑不同级别、不同从业年限等基本特征的在职导游的培训需求，确保培训的针对性。第二，开展当前任务要求与在职导游实际水平差距的调查，了解在职导游对培训需求的主观期望。第三，培训要以问题为中心，侧重于解决导游在工作和职业发展中遇到的困难，做到有的放矢，使在职导游能够学以致用。

3. 人本主义学习理论

人本主义学习理论，是 20 世纪中期在美国兴起的一种心理学理论，代表人物有马斯洛和罗杰斯，该理论阐释了学习者的整个成长过程，注重启发学习者的经验和潜能，引导其结合认知与经验，以达到自我实现^[52]。其中，以马斯洛的需要层次理论最具代表性，该理论指出人的需要分为基本需要和成长需要两类，基本需要是指生理、安全、爱与归属和尊重的需要，当个体的这类需要得不到满足时，主观上就会有某种缺失感，又称为“缺失性需要”；成长需要是指认知、审美和自我实现的需要，是个体自身成长和自我实现所驱动的需要，只有基本需要得到满足后成长需要才会出现，又称为“超越性需要”，如图 2.2 所示。此外，该理论还指出成长需要具有较大的个体差异性，基本需要在很大程度上依赖于外部环境，具有明显的普遍性；而由于高层次需要的复杂性和独特性决定了成长需要具有较大差异^[53]。

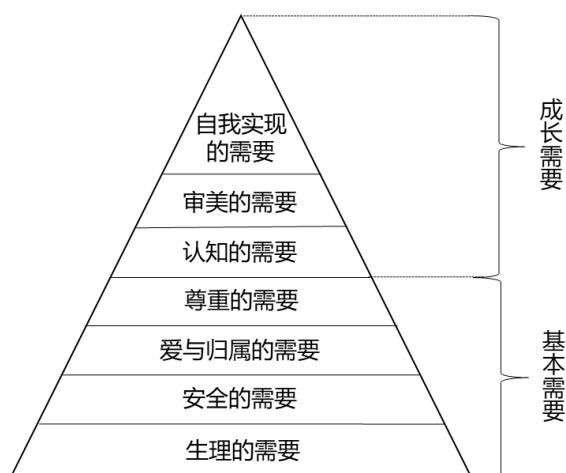


图 2.2 马斯洛需要层次理论

Fig. 2.2 Maslow's hierarchy of needs

该理论给在职培训带来的启示主要有：在导游培训中，我们应先满足其缺失性的基本需求，如培训的时间、形式、师资、考核方式等方面的客观需求。只有底层的基本需求得到满足后，导游才能有进一步追求超越的成长需求，如培训内容的主观需求。之所以以该理论为指导对导游的在职培训需求开展研究，是因为此类群体的社会地位较低，其培训需求容易被忽视。在后疫情背景下，社会各界开始重视导游培训，本研究尝试分析导游群体的普遍性需求和差异性需求，尽力为导游培训工作的开展提供些许思路。

（三）本章小结

本章先对核心概念和导游培训的国内外文献进行阐述，发现目前国内外导游培训的研究在内容、方法和视角上存在不足。因此，本研究立足于培训需求的视角，以在职导游为研究对象，综合运用定量研究与定性研究的方法对培训需求进行研究，力求使研究成果具有真实性和科学性。此外，本章对本研究的三个理论基础进行研究，系统培训理论指出培训需求调研是培训工作的首要环节，并指出培训需求中所包含的内容；成人学习理论指出导游培训应当尊重其主体地位和已有经验，为培训需求的研究提供了理论依据；人本主义学习理论指出只有满足基本需求之后，才能追求成长性需求，同时还指出培训需求具有普遍性和差异性，为后续的实证研究提供了理论基础。

三、导游在职培训需求的调查设计与实施

（一）调查设计的原则

1. 科学性原则

本研究在选取被调查对象的选取上和问卷与访谈提纲的设计上均遵循了科学性原则。第一，在选取调研对象时，考虑性别、年龄、学历、执业方式、从事工作的年限等基本特征，使其具有一定的代表性，符合科学性原理。第二，明确研究的问题后设计问卷和访谈提纲。在问卷的设计上，选取 163 名导游进行预调研，运用 SPSS 软件对培训内容需求量表的数据进行信效度分析和探索性因子分析，删改不符合的题项，以保证正式调研中问卷的质量；在访谈提纲的设计上，参考相关主题的文献，并多次请教专家、培训组织者和多名高级导游来编制访谈提纲，以深入了解导游在职培训的现状和培训需求，以补充问卷调研的资料。

2. 系统性原则

系统性原则是指调查研究要从整体出发，能把一个系统分解为多个要素，并发现系统内部诸要素之间的有机联系。第一，本研究围绕导游在职培训的培训需求这一目标明确了问卷的整体框架，其主要包括三部分：基本信息、对目前导游参加培训现状的调查以及导游对当前培训的需求，在此基础上设计出每一部分的问题。第二，为使调查全面系统地展现导游的培训需求，本研究设计访谈提纲以深入了解导游对培训的主观需求，并和问卷调查的结果进行相互验证。因此，本研究在设计问卷和访谈提纲时，依据研究目标确定出研究的整体框架并设计出单个问题，通过单个问题的验证再回到整体框架，从而符合系统性原则。

3. 重要性原则

由于导游角色的特殊性，既要“上知天文”，又要“下知地理”，由此可见，导游培训内容是复杂多样的，在培训内容的选取上遵循重要性原则，将出现频率较高和影响较大的因素作为初步指标。在培训内容的量表设计上，基于 OTP 理论模型，从组织、任务和人员三个层面进行分析，以 KASO 为基础识别出从导游所需的专业知识（Knowledge）、技能（Skill）、能力（Ability）和素质（Others）^[54]。第一，组织分析。通过对国家和地方层面发布的政策性文件来分析导游应达到的标准，重点参考了国家旅

游局最新发布并实施的《导游管理办法》¹、文旅部印发的《2020 年全国导游资格考试大纲》²和《2020 年全国中高级导游等级考试大纲》³以及河南省文旅厅发布的《关于组织 2020 年全国导游资格考试现场考试的通知》⁴，对培训内容进行归纳和概括。第二，任务分析。结合导游的工作岗位说明书，找出该工作的任职要求和胜任该工作所需的知识、技能、态度价值观、人格和工作驱动力等要素，识别出培训的可行性要素。第三，人员分析。通过与郑汴洛地区的 12 名一线导游进行非正式访谈，了解导游对培训内容的需求情况。通过组织分析、任务分析和人员分析，将具体的可操作性强的培训内容整理后编入到问卷中。最后，笔者通过德尔菲法定向邀请 7 名旅游专业的教授和高级导游进行评分，将培训内容的量表将由 24 个题项组成，主要包括专业知识、专业技能、专业能力和专业素质等方面的内容。

（二）研究工具的设计

1. 调查问卷的设计

（1）导游培训需求调查问卷的编制

在全面阅读相关文献的基础上，重点主要参考 John Emil Anderson 的博士论文《Training needs assessment, evaluation, success, and organizational strategy and effectiveness: An exploration of the relationships》，辽宁师范大学付丹的硕士论文中《导游职业能力测评问卷》和华中师范大学刘曼的硕士论文中《幼儿园教师培训者培训需求的调查问卷》，设计出《导游在职培训需求的调查问卷》。本研究中的问卷分为三部分，一是基本信息，包含性别、年龄、执业方式、学历、从事工作的年限这 5 个题目。二是对目前参加导游在职培训的情况调查，包含参加培训的级别与频率、对目前在职培训的评价和影响导游参加培训的因素三方面，共计 7 个题目。三是对导游在职培训需求的调查，包含培训的意愿、培训与成为一名优秀导游的关系、时间、形式、师资、考核方式和内容这 7 个题目。设计好问卷后，多次征求导师、多名旅游管理专业的教授和高级导游员的意见，随后对问卷进行多次修正。

¹ 中华人民共和国中央人民政府.《导游管理办法》明年 1 月 1 日正式实施
[EB/OL].http://www.gov.cn/fuwu/2017-11/03/content_5236714.htm

² 中华人民共和国中央人民政府.文化和旅游部办公厅关于印发《2020 年全国导游资格考试大纲》的通知
[EB/OL].http://www.gov.cn/zhengce/zhengceku/2020-07/29/content_5531070.htm

³ 中华人民共和国中央人民政府.全国导游人员等级考评委员会办公室关于公布《2020 年全国中高级导游等级考试大纲》的通知[EB/OL].http://www.gov.cn/xinwen/2020-07/29/content_5531072.htm

⁴ 河南省文化和旅游厅.河南省文化和旅游厅关于组织 2020 年全国导游资格考试现场考试的通知
[EB/OL].<https://hct.henan.gov.cn/2020/10-19/1829807.html>

(2) 导游在职培训需求调查问卷的修订

发放正式问卷前，先在小范围内对问卷进行预调研，目的是删除不良题项，以保证问卷内容的有效性和可靠性。预调研期间，笔者通过线上线下的方式共发放 180 份问卷，回收 171 份问卷，其中有效问卷为 163 份，有效回收率为 95.32%。为了检测培训内容的需求量表题目的适切性，利用 SPSS26.0 软件进行信度分析和探索性因子分析。

① 信度分析

信度是用来测量量表的一致性和稳定性，本研究的信度分析采用克隆巴哈系数（Cronbach' Alpha），克隆巴哈系数越高，则量表信度越好。其中，数值在 0.7—0.8 表明可靠性较高，0.8—0.9 表明可靠性很好，0.9 以上表明可靠性极好^[55]。经分析可知，各个题项所对应的 Cronbach' Alpha 的值均大于整体的 Cronbach' Alpha 的值 0.815，结果如表 3.1 所示。因此，本研究的问卷具有较高的可靠性，适合在大范围内进行测试。

表 3.1 问卷整体信度检验表
Tab. 3.1 Overall reliability test of the questionnaire

题项	修正后的项目与总计相关性	Cronbach 'Alpha (如果项目已删除)	培训内容整体 Cronbach 'Alpha
1	0.681	0.791	0.815
2	0.716	0.788	
3	0.657	0.792	
4	0.677	0.788	
5	0.678	0.791	
6	0.627	0.792	
7	0.685	0.790	
8	0.292	0.811	
9	0.262	0.814	
10	0.342	0.809	
11	0.199	0.814	
12	0.304	0.810	
13	0.306	0.810	
14	0.202	0.813	
15	0.067	0.814	
16	0.217	0.813	
17	0.188	0.814	

18	0.181	0.814
19	0.217	0.813
20	0.216	0.814
21	0.241	0.813
22	0.195	0.814
23	0.291	0.811
24	0.280	0.811

② 探索性因子分析

在提取因子前要先进行 KMO 和 Bartlett 的球形检验，目的是检验题项间的相关关系和样本数据是否适合进行因子分析^[56]。从表 3.2 可以看出，培训内容量表的 KMO 值为 0.826，并且 Bartlett 的球形检验的显著性概率值为 0.000，这说明测量题项之间具有显著的相关性，适合做因子分析。

表 3.2 问卷整体的 KMO 和 Bartlett 检验
Tab. 3.2 KMO and Bartlett's test of the whole questionnaire

取样足够度的Kaiser—Meyer—Olkin		.826
Bartlett 球形检验	近似卡方	4528.752
	df	276
	Sig	.000

下表 3.3 是培训内容需求量表因子分析分总方差解释结果，从表中可以看出 24 个题项进行探索性因子分析，以特征值大于 1 为准则共提取 4 个公因子，共解释了总体方差 76.514%的变异量，大于 50%，解释力较好。

表 3.3 培训内容的总方差解释
Tab. 3.3 Total variance explanation of training content

成分	初始特征值			提取载荷平方和			旋转载荷平方和		
	总计	方差百分比	累积%	总计	方差百分比	累积%	总计	方差百分比	累积%
1	6.425	26.772	26.772	6.425	26.772	26.772	6.299	26.247	26.247
2	4.447	18.530	45.302	4.447	18.530	45.302	4.410	18.377	44.623
3	3.935	16.397	61.699	3.935	16.397	61.699	3.850	16.043	60.666
4	3.556	14.815	76.514	3.556	14.815	76.514	3.803	15.847	76.514
5	.909	3.788	80.301						

6	.866	3.607	83.908
7	.788	3.284	87.192
8	.608	2.535	89.727
9	.337	1.404	91.131
10	.319	1.328	92.458
11	.267	1.111	93.569
12	.247	1.030	94.600
13	.220	.917	95.516
14	.186	.776	96.292
15	.166	.692	96.984
16	.161	.673	97.656
17	.132	.552	98.208
18	.118	.490	98.698
19	.087	.362	99.060
20	.069	.288	99.348
21	.059	.248	99.596
22	.053	.221	99.817
23	.030	.125	99.942
24	.014	.058	100.000

本研究采用主成分法和最大方差法进行因子分析，得到如表 3.4 所示的旋转后成分矩阵，从表中可以看出，题项 1、2、3、4、5、6、7 在因子 1 上有较高的载荷，表明了导游带团所需的旅游景点、旅游交通、旅游食宿、旅游文化、旅游审美、旅游急救和旅游法规知识，因而命名为专业知识；题项 8、9、10、11、12、13 在因子 3 上有较高的载荷，表明了导游带团所需的带团技能、服务技能、语言技能、才艺技能、数字化设备使用技能，因而命名为专业技能；题项 14、15、16、17、18 和 19 在因子 4 上有较高的载荷，表明导游带团所需的独立带团能力、导游讲解能力、计划执行能力、组织协调能力、人际沟通能力、灵活应变能力和创新思维能力，因而命名为专业能力；题项 20、21、22、23 和 24 在因子 2 上有较高的载荷，表明导游所需的思想政治素质、道德素质、心理素质和形象素质，因而命名为专业素质。本研究以因子载荷小于 0.5 为标准删除不良题项，由表 3.4 所示，11 题“销售技能”的因子载荷值为 $0.452 < 0.5$ ，因此该题项不能保留。

表 3.4 培训内容旋转后的成分矩阵

Tab. 3.4 Component matrix after training content rotation

题项	成分 1	成分 2	成分 3	成分 4
----	------	------	------	------

1	0.922		
2	0.971		
3	0.944		
4	0.949		
5	0.962		
6	0.937		
7	0.930		
8		0.852	
9		0.693	
10		0.840	
11		0.452	
12		0.911	
13		0.916	
14			0.877
15			0.764
16			0.851
17			0.701
18			0.763
19			0.769
20		0.900	
21		0.942	
22		0.944	
23		0.899	
24		0.960	

将 11 题删除之后，再次进行因子分析，结果如表 3.5 所示。从表中可知，所有题项的因子载荷均大于 0.6，并且没有跨因子载荷大于 4 的题项，因而培训内容的需求量表保留 23 个题项（见附录 A）。

表 3.5 删题后的培训内容旋转后的成分矩阵

Tab. 3.5 The training content after deleting questions and the component matrix after rotation

题项	成分 1	成分 2	成分 3	成分 4
1	0.922			
2	0.971			
3	0.944			
4	0.949			

5	0.962		
6	0.937		
7	0.930		
8			0.848
9			0.696
10			0.845
11			0.921
12			0.927
13		0.879	
14		0.769	
15		0.851	
16		0.701	
17		0.759	
18		0.767	
19		0.895	
20		0.944	
21		0.947	
22		0.903	
23		0.961	

2. 访谈提纲的设计

深度访谈法，是一种质性研究方法，能够探究问卷中不能很好回答和可能没有涉及的问题，以进一步了解导游对在职培训的真实想法，挖掘问题的本质与根源，为本研究中所研究的问题提供更为详细的质性资料。

本研究的访谈提纲是在参考相关文献和问卷的基础上编制的，包括面向导游和培训组织者的导游在职培训需求的访谈提纲，两者均采用半结构化访谈的方法。在编制好导游在职培训需求的访谈提纲后，在导师的耐心指导下不断进行修改，听取了旅游管理专业教授的意见，对访谈提纲反复修改，最终形成了导游在职培训需求的访谈提纲。

（三）调查研究的实施

1. 问卷的实施

开展问卷调查的时间是 2020 年 12 月 1 日至 2020 年 12 月 15 日，发放问卷的形式主要有两种，一是在问卷星平台编制好调研题目线上问卷，将生成的链接通过 QQ、微信和朋友圈发送给郑州、开封和洛阳三市的导游；二是在河南省旅游协会导游分会负责

人的帮助下,笔者借助参加2020年12月份由文旅部主办,河南省文化和旅游厅承办的导游专业素养研培计划专题师范班的机会,重点向来自郑汴洛三市的导游发放纸质版问卷。本次调研前后历时15天,共收回问卷398份,除去空白卷和漏题等无效问卷,获得有效问卷有368份,有效回收率为92.46%。再利用Excel软件和SPSS26.0软件对数据进行描述性统计和信效度分析,结果如下所示。

(1) 描述性统计分析

经统计,参与本次调查的女性和男性导游的人数分别为109人、259人,分别占比29.62%、70.38%,可见女性导游的占比较多。从年龄层次来看,18—27岁、28—37岁、38—47岁和48岁及以上的人数分别有121人、162人、66人和19人。从学历层次来看,主要集中在大专学历层次,占总调研人数的45.92%。经调研可知,自2016年正式实施导游自由执业试点工作以来,自由执业导游在河南未形成一种新的执业方式,在本次调研中被调查者的执业方式主要分为全职导游和兼职导游,分别占比41.03%和58.97%,特别是在2020年旅游业受到疫情的影响,很多全职导游纷纷转行,成为一名兼职导游成为当前主流的从业方式。从工作年限来看,从事工作的年限在1—5年、6—10年、11年以上的导游占比分别在29.89%、40.49%、29.62%。综上所述,本次调研所选取的样本在性别、年龄、执业方式、学历和从事工作的年限这五项基本特征上比较符合当前在职导游的基本情况,如表3.6所示。因此,该问卷调查研究中的样本具有一定代表性。

表 3.6 被调查导游的基本信息表 (N=368)

Tab. 3.6 Statistical table of basical information of tour guide (N=368)

一级分类	二级分类	人数统计	占比
性别	男	109	29.62%
	女	259	70.38%
年龄	18-27 岁	121	32.88%
	28-37 岁	162	44.02%
	38-47 岁	66	17.93%
	48 岁以上	19	5.16%
执业方式	全职导游	151	41.03%
	兼职导游	217	58.97%
学历	中专或高中	69	18.75%
	大专	169	45.92%
	本科及以上	130	35.32%
从事的工作年限	1—5 年	110	29.89%
	6—10 年	149	40.49%

11 年及以上	109	29.62%
---------	-----	--------

（2）正式调研的信效度分析

① 问卷的信度检验

信度是用于测量调查结果的稳定性和一致性。目前，最常用的是 Alpha 信度系数，它能表明量表中每个题项得分间的一致性。本研究采用 Alpha 信度系数对培训内容的总量表和各维度量表进行信度测试，结果如表 3.7 所示。从表中可知，培训内容需求总量表的值为 0.733，表明整体量表具有良好的信度；各维度的值在 0.753—0.892 之间，表明分量表的信度较好。因此，该量表具有良好的一致性。

表 3.7 培训内容需求量表的信度系数（N=368）

Tab. 3.7 Reliability coefficient of training content demand scale (N=368)

	题目数量	对应问卷的题目	N	Alpha 系数
培训内容总量表	23	1—23	368	.733
专业知识	7	1—7	368	.867
专业技能	6	8—13	368	.753
专业能力	7	14—20	368	.875
专业素质	4	21—23	368	.892

② 问卷的效度检验

效度是指能够准确测出所需测量变量的程度，本研究中主要测量问卷的内容和结构效度。在发放正式问卷前，多次先向导师、旅游管理专业教授和高级导游请教并进行问卷审阅，再通过预调研的信度和探索性因子分析进行验证，表明问卷的内容效度较好。在正式调研中，对 368 份有效问卷的数据进行效度分析，结果如表 3.8 所示，KMO 值为 0.832，Bartlett 球形检验的卡方值为 6429.593，自由度为 253，伴随概率为 0.000，表明问卷的结构效度较好。

表 3.8 KMO 和 Bartlett 的检验表

Tab. 3.8 The test of KMO and Bartlett

取样足够度的 Kaiser—Meyer—Olkin		.832
Bartlett 球形检验		近似卡方
	df	6429.593
	Sig	253
		.000

2. 访谈的实施

本次调研中的访谈主要分为两部分，一是面向培训组织者的访谈，旨在了解目前的培训现状、培训中存在的问题和优化在职培训的对策，笔者借助参加 2020 年 12 月在郑州举办的导游研培计划，邀约了旅游行政主管部门领导、导游协会负责人、旅游社导游部经理和旅游培训机构总经理进行访谈，其基本资料如表 3.9 所示。二是面向导游的访谈，旨在进一步揭示导游对在职培训的真实看法，深入挖掘当前的培训需求，这是本研究中访谈的重点与难点。访谈过程主要有三个环节，第一环节是确定访谈对象，笔者遵循自愿性的原则，从接受问卷调查的 368 名导游中邀请导游进行深度访谈，探究对培训需求的真实想法。在 2020 年 12 月 7 日至 2021 年 1 月 10 日，通过面对面和电话访谈的方式累计访谈对象 12 人，这 12 人在性别、年龄、学历、执业方式、导游证级别和从事工作的年限上具有一定差异，被访谈者的基本资料如表 3.10 所示。第二环节是确定访谈形式，确定好访谈对象后，约好访谈地点和时间，将访谈细则告知访谈对象，最后面对面访谈的有 6 人，电话访谈的有 6 人。第三环节是实施访谈计划，紧紧围绕所拟的访谈提纲交流并进行录音，每次访谈所持续时间大致在 30 分钟—100 分钟之间。

表 3.9 访谈的培训组织者的基本资料
Tab. 3.9 The basic information of training organizer

编号	性别	年龄	职务	访谈形式 形式/ 时间
Z1	男	47	旅游行政主管部门领导	面谈 202012011/25 分钟
Z2	男	45	导游协会负责人	面谈 20201207/20 分钟
Z3	女	43	导游协会负责人	面谈 20201207/20 分钟
Z4	女	26	旅行社导游部经理	面谈 20201208/40 分钟
Z5	男	38	旅行社导游部经理	面谈 20201209/25 分钟
Z6	男	37	旅游培训机构总经理	面谈 202012010/25 分钟

表 3.10 访谈的导游的基本资料
Tab. 3.10 The basic information of tour guide

编号	性别	年龄	学历	执业方式	导游证级别	从事工作的年限 (单位: 年)	访谈形式 时间/形式
P1	女	38	大专	全职	初级导游证	13	面谈 20201207/40 分钟
P2	女	23	本科	全职	初级英语导游证	3	面谈 20201208/100 分钟
P3	男	41	大专	全职	高级导游证	17	面谈 20201209/50 分钟
P4	男	24	本科	全职	中级导游证	2	面谈 20201210/40 分钟
P5	女	26	本科	兼职	中级导游证	5	面谈 20201208/60 分钟
P6	男	52	高中	兼职	初级导游证	28	面谈 20201209/60 分钟
P7	女	25	硕士	兼职	初级英语导游证	3	电话 20201215/30 分钟
P8	女	39	大专	全职	高级导游证	16	电话 20201215/40 分钟
P9	女	27	本科	兼职	中级英语导游证	5	电话 20201218/30 分钟
P10	女	24	大专	全职	初级导游证	2	电话 20201220/40 分钟
P11	男	27	大专	全职	初级导游证	6	电话 20201220/40 分钟
P12	女	26	大专	兼职	初级导游证	5	电话 20201221/30 分钟

(四) 研究资料的整理与分析

1. 问卷资料的整理与分析

本研究采用问卷调查法对 368 名导游进行了调查,运用 Excel 对问卷数据进行整理,并运用 SPSS26.0 软件进行描述性统计分析、单因素方差分析和卡方检验,重点探讨了导游对培训需求的普遍性和差异性。

2. 访谈资料的整理与分析

访谈结束后，笔者对调查中的原始资料进行整理，重点将面向导游的访谈所产生的12个录音文件进行整理分析。针对录音资料，先运用讯飞输入法 APP 中的语音便签功能将语音转化成初步的文字稿，在不改变访谈对象原话的基础上对文稿进行审核修正，使得语义清晰流畅，最终获得12篇访谈文档，其每篇文字的长度在700——16000字之间，这是本研究中质性分析的主要来源。访谈文本的编码采用自上而下的方式^[57]，在分析前，根据相关培训需求研究和访谈文本的整体感知，预先从培训的时间、内容、形式、师资和考核方式等方面初步设定类属框架，然后阅读访谈文本，将反映同类的培训需求归属到相应的类属下。在本研究中，借助质性分析工具 NVivo10.0 软件对繁杂的访谈资料进行处理^[58]，现将访谈资料的开放性、主轴性和选择性编码的结果陈列如表 3.11 所示。其中，访谈文本编码的原则是以访谈年份、访谈日期和访谈对象的编号为标准，如 20201207P1 表示 2020 年 12 月 7 日采访的第一位导游所回答的内容。

表 3.11 访谈资料编码表
Tab. 3.11 The coding table of the interview data

选择性编码	主轴性编码	开放性编码
培训时间	非工作时间	不带团的时候；旅游淡季；不耽误正常工作；
培训形式	参与式培训	实地踩线；跟团观摩；
	一对一辅导	名师的个别辅导；名导的面对面交流；
	实战型教师	带团经验丰富的导游
培训师资	专家型教师	高校的旅游专业老师；医院的主任；博物院的院长；
培训考核方式	无考核或开放性考核	无考核评价；撰写心得报告；小组分享
	内容的实用性	旅游文化知识；旅游急救知识；带团技能；服务技能；导游讲解技能；人际沟通；灵活应变能力；心理素质；形象素质
培训内容	内容的及时性	开展研学旅行的培训；开设疫情背景下导游职业规划的培训；红色党建团的培训
	内容的系统性	培训要有明确的主题；培训内容可分成多个专题；培训课程按照模块划分
其他	优质培训机会的稀缺性	质量高的培训机会很难得；好的培训机会很少；高层次的大型培训项目很少
	培训日程安排的合理性	培训行程安排很紧张；培训课程安排紧凑；

（五）本章小结

本章对调查设计的原则、问卷和访谈提纲的设计过程、调查研究的实施和研究资料的整理与分析进行介绍，将问卷调查法与深度访谈法进行交叉使用来探索事实，试图回答导游和培训组织对培训现状的认识，重点分析导游的当前培训需求，借助 SPSS 和 Nvivo 软件对数据和访谈资料进行整理，为下文调查结果的分析奠定基础。

四、导游在职培训需求调查结果分析

（一）对导游参加培训现状的调查

对导游参加培训现状的调查拟从导游参加培训的级别与频率、对目前在职培训的评价和影响导游参加培训的因素三方面呈现出培训现状的调查结果。

1. 参加培训的级别与频率

（1）培训层次

通过对导游接受过的最高层次的在职培训进行统计分析可知，有 42.93%的被调查者所参加过的最高层次的培训是由旅游培训机构组织的，这表明大多数导游为了能更快地融入工作岗位，会自觉选择参加第三方旅游培训机构组织的培训；有 27.72%的被调查者参加过的最高层次的培训是所在单位组织的；有 10.32%和 9.51%的被调查者分别参加过区县级和市级的培训；而参加过省级和国家级培训的导游仅有 35 位，两者总占比仅为 9.51%，如表 4.1 所示。由此可知，郑汴洛地区的导游所接受过的最高层次的培训主要是以旅游培训机构和所在单位为主，占比达到 70.65%，而参加过省级和国家级层次培训的导游非常少，占比仅有 9.51%。

表 4.1 导游接受过的最高层次的在职培训统计表

Tab. 4.1 Statistics of the highest level of on-the-job training that tour guide have received

题项	选项	人数	百分比
您目前参加过的最高层次的培训	国家级	12	3.26%
	省级	23	6.25%
	市级	35	9.51%
	区县级	38	10.32%
	所在单位	102	27.72%
	旅游培训机构	158	42.93%

（2）培训频率

通过对导游目前参加培训频率的调查分析可知，有 188 位被调查者极少参加培训，占比为 51.09%；其次，有 145 位被调查者偶尔参加培训，占比为 39.04%；只有 32 位被调查者能够时常参加培训，占比为 8.70%；此外仅有 3 位被调查者会经常参加培训，如表 4.2 所示。由此可知，大部分导游参加在职培训的频率不高，接受培训的机会甚少。在访谈中了解到，很多导游反映很少有机会接受培训，培训的次数难以满足较少的需求。

表 4.2 导游目前参加过的培训频率统计表

Tab. 4.2 Statistics of training frequency of tour guide

题项	选项	人数	百分比
您目前参加培训的频率	极少（如每年1次）	188	51.09%
	偶尔（如平均每季度1—3次）	145	39.40%
	时常（如平均每月1—3次）	32	8.70%
	经常（如平均每周1—3次）	3	0.82%

2. 对目前在职培训的评价

了解导游对目前在职培训的评价，可反映出培训工作的实效性，从而真正了解培训是否能够满足导游的需要？通过对培训的满意程度、帮助程度和存在的问题三个方面加以分析，可帮助我们认识到目前在职培训的不足，有针对性地加以改进，从而提高对在职培训的认可度，使培训能够达到更好的效果。

（1）培训的满意程度

由导游对目前参加过的培训的满意程度调查，发现 34.23%的导游对目前参加过的培训满意，而 45.10%的导游对目前参加过的培训活动不满意，认为培训活动不能够满足自己的需要，如表 4.3 所示。由此可见，导游对目前参加过的培训的整体满意度不高，培训活动需要改进。

表 4.3 导游对在职培训满意程度的统计表

Tab. 4.3 Statistical table of tour guides' satisfaction with on-the-job training

题项	选项	人数	百分比
您对目前参加过的培训的满意度	非常满意	60	16.30%
	比较满意	56	15.22%
	一般	86	23.37%
	不太满意	138	37.50%
	非常不满意	28	7.60%

（2）培训的帮助程度

经调查可知，虽然导游对参加过的导游培训活动的整体满意度不高，但大部分调研对象承认参加过的培训对自身是有帮助的。在调查导游对目前参加过的培训对自身的帮助程度时发现，79.43%的导游认为目前参加过的培训对自身有帮助，17.11%的导游认为

培训的帮助程度一般，仅有 2.53%的导游认为参加过的培训不太有帮助和非常没帮助，如表 4.4 所示。

表 4.4 导游对在职培训帮助程度的统计表
Tab. 4.4 Statistical table of tour guide's help degree to on-the-job training

题项	选项	人数	百分比
您对参加过的培训对您工作的帮助程度	非常有帮助	122	32.15%
	比较有帮助	174	47.28%
	一般	63	17.11%
	不太有帮助	7	1.90%
	非常没帮助	2	0.54%

为了进一步探讨导游在职培训对自身的帮助主要体现在哪些方面，本研究将其表现归纳为“服务理念的更新”“理论知识的增长”“带团技巧的改进”“讲解方法的优化”“控团能力的增强”“职业素质的提升”和“其他”七个方面，其统计结果如图 4.1 所示。从总体来看，导游认为参加在职培训的帮助排在前 3 名的是“理论知识的增长”“带团技巧的改进”“讲解方法的优化”，这三项有很强的实践性和可操作性，在实践中容易得以运用。一位从业 3 年的兼职导游提到“每参加一次培训，就有一次新的收获，拓展了在带团中所讲的理论知识，让我对知识的讲解方法有了新的认识，学到了提高带团效率的方法”。（20201208P5）而排在后三位的是“服务理念的更新”“控团能力的增强”和“职业素质的提升”，笔者分析其原因在于这三者属于隐性的提高，不能立竿见影，特别是能力的培养是一个长期过程，尤其对新导游来说，控团能力的增强不好衡量。

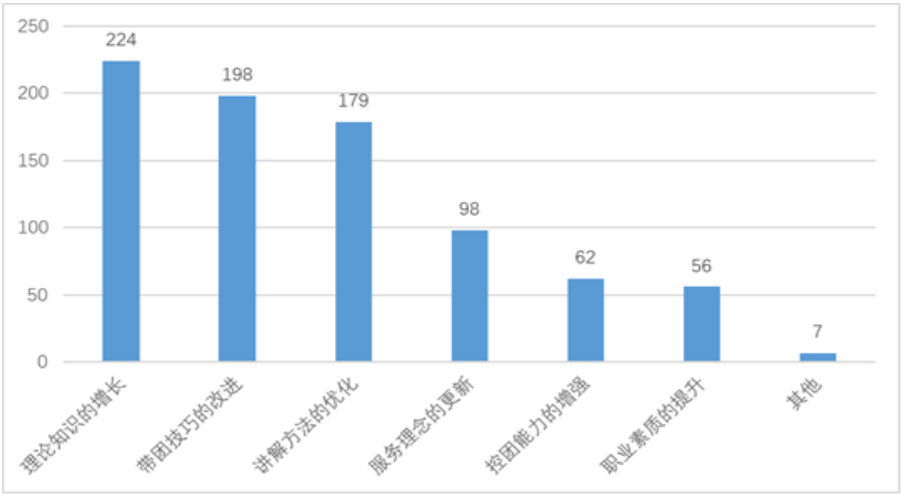


图 4.1 培训中的收获

Fig. 4.1 The gains after on-the-job training

（3）培训中存在的问题

笔者通过阅读文献和访谈文本将培训中存在的问题按照培训的时间、形式、内容、师资和考核评价方式进行细化编入问卷，将统计结果按频数由高到低进行排列，如图 4.2 所示。

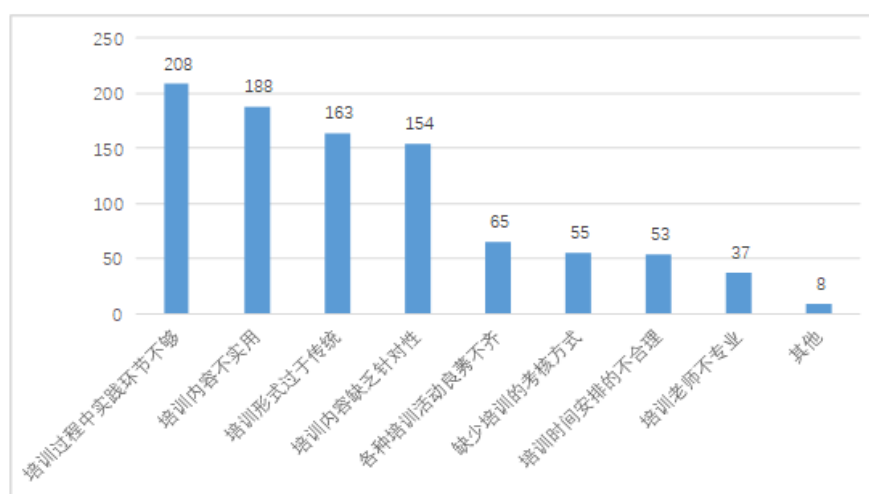


图 4.2 培训中所存在的问题

Fig. 4.2 The problems of on-the-job training

由图可知，在培训所存在的问题中，排在第一位和第三位的是“培训过程中实践性环节不够”和“培训形式过于传统”，排在第二位和第四位的是“培训内容不实用”和“缺少有针对性地进行分层培训”，培训中存在的“各种培训活动良莠不齐”“缺少培训的考核评价方式”和“培训时间安排的不合理”这三个问题居中，而“培训老师不专业”则排在最后，累计频数仅为 37，这说明导游对培训师资的认可度较高。在访谈中，导游的回答也验证了当前培训中存在的突出问题，“培训的时候，还是听讲座听得多，很少有机会组织实地踩线进行学习。在听讲座的过程中，觉得自己掌握了，一旦到了正式的工作中发现面对问题还是束手无策。在培训的过程中，最好让培训老师带着我们实践，在做中学，效果肯定会不一样”（20201220P11）；“目前的分层培训还是不够的，那么多导游在一起，大家的程度又不一样，但培训的内容却是一样的，肯定会有新导游会觉得“消化不完”，老导游觉得“吃不饱”，针对性还是少了点”。（20201215P8）

对于培训中存在的问题，笔者与培训组织者的访谈中了解到，造成培训出现这些问题的原因有：“实话说，导游培训还是要结合实践活动，实地踩线和跟团观摩是最好的形式，这样能够调动导游的积极性和主动性，但是这在集体培训中很难做到这一点，我们也想做”（20201207Z2）；“客观来讲，真的很难做到分层进行培训，因为导游的基础不一样，不同工作年限的导游要培训不同的内容，在我们省导游分会挂靠的导游有一万多人，这么多人进行培训，分开很难”。（20201207Z3）可见，这种集体式的培训，在一定程度上保障了导游享有培训的机会，但在培训效果上，由于导游人数众多给培训组织者也造成了很大压力，培训组织者虽然认识到培训中存在的问题，但是很难从根本上得到解决。

3. 影响导游参加培训的因素

为了提高导游参加在职培训的积极性，就要去了解哪些因素影响导游参加在职培训？促使导游参加在职培训的因素是什么？阻碍导游参加在职培训的因素又是什么？本次调研，将通过这三个问题来了解导游参加在职培训的动机。

（1）促使导游参加培训的因素

在培训动机上，导游参加培训的动机主要集中在“职业发展的需要”“认识业界同行”和“寻求新的职业发展机会”这三个选项上，这属于内部动机；而“所在单位的强制要求”和“家人或朋友的要求”属于外部动机，其选择的频数不高，如图 4.3 所示。

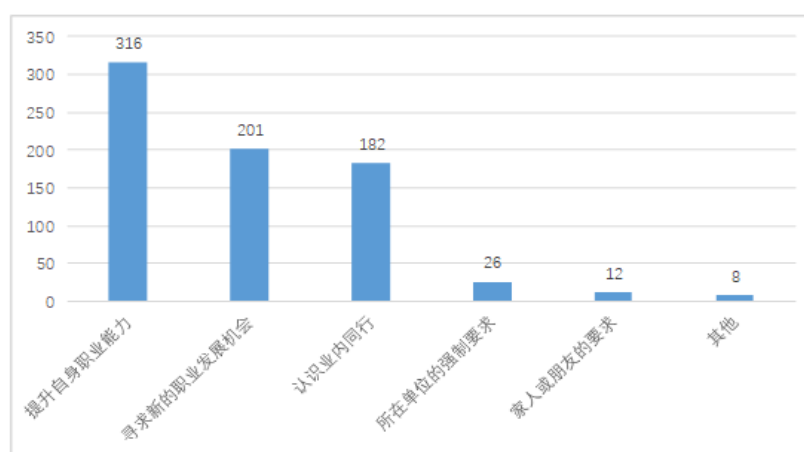


图 4.3 促使导游参加在职培训的原因

Fig. 4.3 The reasons for tour guide to participate in on-the-job training

从上图中可知，排在前 3 位的是“提升自身职业能力”“寻求新的职业发展机会”和“认识业内同行”，这表明在职培训动机方面，导游参加培训是以内部动机的驱动为主。在访谈中，一位刚毕业 1 年的新导游提到“在学校学到的很多书本知识用不到实际的带团工作中，参加一些在职培训能让我了解到老导游是如何带团的，学到很多实用的带团技巧，也能让我面对一些团上遇到的突发事件知道如何处理了。”（20201220P10）；同样，一位从业 2 年的导游也提到“去参加培训，能认识一些朋友，不断地拓展自己的人脉资源，知道别人经常带的线路和景点。如果自己带团去带一些没去过的景点的时候，也会知道自己去请教那位导游了，毕竟术业有专攻嘛”（20201208P2）；还有一位从业 32 年的老导游说到“现在时代变化太快了，不培训就不了解当前最新的旅游动态，不和同行交流就找不到差距，不学习就会固步自封停滞不前。因为现在年龄也大了，也想看看自己有没有一些新的发展机会”。（20201209P6）而排在后 2 位的是“所在单位的强制要求”和“家人和朋友的要求”，而外部动机对成人学习的影响较弱。

（2）阻碍导游参加培训的因素

通过分析促使导游参加在职培训的原因可知，导游参加在职培训的原因更多的是来自自身的内在要求和职业发展的需要。但笔者在访谈中发现，导游虽然希望参加培训，但依然会有原因使得导游想参加但又不能参加，笔者将这些阻碍导游参加培训的原因概括为“接收不到培训信息”“工作任务繁重，没时间参加”“培训名额有限”“上进心缺失”“培训效果不佳”“自己能胜任工作，不需要培训”“其他”共七个方面。经统计，按照频数由高到低进行排序，如图 4.4 所示。

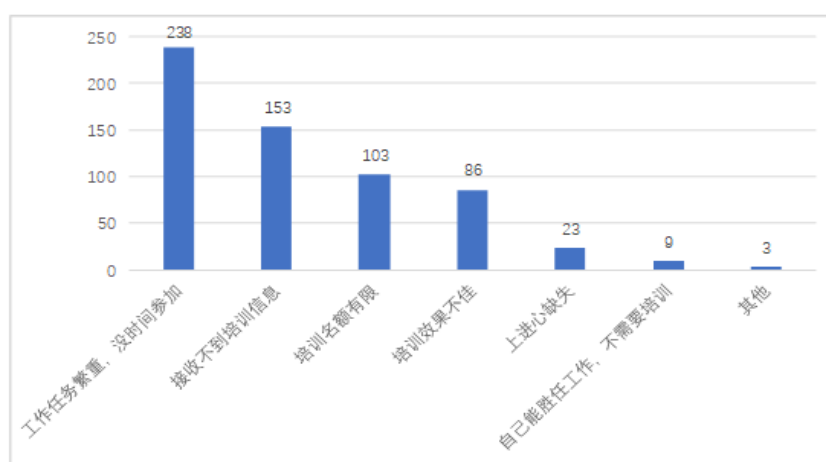


图 4.4 阻碍导游参加在职培训的原因

Fig. 4.4 The reasons of hindering tour guide from participating in on-the-job training

在阻碍导游参加在职培训的原因中,排在前3位的分别是“工作任务繁重,没时间参加”“接收到不到培训信息”和“培训名额有限”,在访谈中,一名女导游谈到“做一名中年女导游真挺难的,平时团多的时候基本上都在团上,不带团的时候,还要在家照顾孩子,自己连个休息的时间都没有,更别提去参加培训了”(20201207P1);一名兼职导游提到“因为我的主业是一名中学英语老师,但我特别喜欢导游这个职业,从上大三的时候,一直利用寒暑假兼职做导游,既能带团出去看看又能增加一份收入。但是现在转行了,隔行如隔山,我不知道去哪儿找一些靠谱的导游培训课程”(20201218P9);一名国家金牌导游谈到“我是在2019年被评为国家金牌导游之后,去厦门参加了封闭式的7天培训,收获很多,但是像这样优质的培训机会太少了,这也是我从业17年来第一次参加质量这么高的培训”。(20201210P4)“培训内容不佳”排在第四位和第五位,“现在市场上做导游培训的机构太多了,在花钱参加培训的时候,我首先会去看培训课程和培训老师,目前自费参加的培训活动,实用性不强”。(20201208P2)排在最后的是“上进心缺少”“自己能够胜任工作,不需要培训”,由此可见,阻碍导游参加在职培训的因素中归根到底还是时间和机会的问题。

(二) 对导游在职培训需求的分析

当导游被问到参加培训的意愿时,93.21%的导游认为自己愿意参加培训。其中,57.61%的导游认为自己“非常需要”,35.60%的导游认为自己“比较需要”,由此可见,被调研的导游对于在职培训的需求强烈。在调查导游对于培训与职业发展关系的认识上,96.74%的导游持肯定态度,其中,53.53%的导游认为“培训一定能成为一名优秀的导游”,43.21%的导游认为“培训有可能成为一名优秀的导游”,这表明导游认为通过培训可以促进自己职业发展。本节主要回答导游对培训的时间、形式、培训、考核方式和内容方面的需求,并结合问卷调查和访谈资料讨论导游对培训的普遍性需求,及不同学历和不同工作年限的导游对培训的差异性需求。

1. 培训时间的需求分析

(1) 培训时间的普遍性需求

选择合适的培训时间是培训活动的组织者在开展培训活动前要考量的一个重要内容,也是影响导游培训参与性的一个重要因素。本研究将培训时间划分为非工作日、工作日两个时间段,其中,“工作日”包括根据工作需要、业余时间、晚间”这三个时段。通过本次调研的数据分析,有54.89%的导游认为“培训最好选在非工作日”;而45.12%的导游会选择在“工作日”参加培训,其中,31.79%的导游选择“根据工作需要”参加培训,7.07%的导游选择利用“业余时间”参加培训,6.25%的导游选择“晚间”参加培

以上内容仅为本文档的试下载部分，为可阅读页数的一半内容。如要下载或阅读全文，请访问：<https://d.book118.com/936211104122010204>