



Title	北海道导游培训班主动学习方案实践及其评估
Author(s)	杉江, 聪子
Description	The 10th International Conference and Workshops on Technology and Chinese Language Teaching. June 1-3, 2018. National Taiwan Normal University
Citation	第十届 國際漢語電腦教學研討會 會議論文集, 144-150
Issue Date	2018-06
Doc URL	https://hdl.handle.net/2115/71339
Type	conference paper
File Information	TCLT10sugie_submit0418.pdf



北海道导游培训班主动学习方案实践及其评估 (Active Learning Planning for the Hokkaido Tour Guide Training Class: Design, Implement and Evaluation)

杉江 聪子

(SUGIE Satoko)

北海道大学大学院 媒体与传媒研究院

(Research Faculty of Media and Communication, Hokkaido University)

ssugie@imc.hokudai.ac.jp

摘要：当今日本旅游业对华语人才的需求越来越高，旅游华语教学开始引人注目。但日本的翻译导游执照考试是一大难关，华语翻译导游供不应求。本研究以北海道导游志愿者培训为目的，设计并实践“知识学习”与“互动体验”相融合的主动学习课堂，并以 ARCS-V model 为评估指标进行分析，探讨其教学效果。结果显示，学习者在 Attention 的所有因素和 Relevance 的部分因素上维持了原有的高度学习动机。在 Relevance 和 Confidence 的部分因素上提高了学习动机。另外，在 Attention, Confidence 及 Satisfaction 的部分因素上有可能提高学习动机。

Abstract: Recently, the tourism industry in Japan strongly require Chinese speaker, therefore Chinese language learning for tourism start drawing attention. However, the Licensed Guide Interpreter Examination is the biggest hurdle of certificate, especially in terms of Chinese guide and interpreter, demand has been outstripping supply. The purpose of this study is to design, implement and evaluate the active learning for Chinese tour guide training class. The class is composed of “lecture on vocabulary and grammatical study about Hokkaido travel” and “practical conversation activities with Chinese native speakers”. The evaluation standard employed ARCS-V model, the methodology used statistical analysis. As the result, the learners maintained a high level of learning motivation about Attention and Relevance elements. Moreover, the learners improved their learning motivation about Relevance and Confidence elements. Also, the learners have the potential to improve motivation about Attention, Confidence and Satisfaction elements.

关键词：主动学习，互动，导游培训，本土化教材，真实素材

Keywords: Active learning, Interaction, Tour guide training, Localization of materials, Real material education

1. 引言

近年来，日本政府文部科学省积极推进 ICT 教学法。2015 年文科省白皮书明示，ICT 教学法有助于实现以学生为主体的主动学习，有利于培养扎实的学习能力。白皮书还强调，通过这一教学法能够创新教学环境并增强学生应用信息的能力。教育信息化具体包括：鼓励并普及使用音响资料和 ICT 素材，使用 ICT 传达信息等。另一方面，当今赴日游客呈现出了快速增长的趋势，据国土交通省统计与白皮书，2003 年的赴日游客人数达到 521 万人，2010 年达到 861 万人，2015 年已达到 1974 万人。为了实现观光立国，日本政府表示，到 2020 年要实现赴日游客达到 4000 万人，2030 年实现 6000 万人的目标。为此，日本政府积极推进改善旅游环境，完善旅游服务体系，对通译案内士¹，（翻译导游执照持有人）越来越重视。但是，由于翻译导游考试难度极高，导游业务的实际需求与考试内容不符，考试通过后求职程序不透明，旅游旺季和淡季的工作量差距大而导致收入不稳，部分旅行社愿意降低成本而找低工资的非法导游等多方面的原因（小松・中山，2007），取得执照后持续从事业务的翻译导游供不应求。因此，有关部门通过多年来的讨论，终于修订了翻译导游制度，自 2018 年 1 月起，非翻译导游执照持有人也可以从事导游业务。今后如何培养志愿者导游也是刻不容缓的问题。

1. 研究方法

1.1 北海道导游培训班主动学习方案

札幌大学孔子学院自 2011 年至 2017 年常设“北海道导游挑战”讲座。以学习经历未满三年的学习者对象，以北海道旅游景点介绍为主题，具体内容包括导游会话，旅游路线企划以及景点、活动介绍。2016 年 1 月创办了为期三天的“札幌导游挑战！”短期培训班，开设主动学习课程（表 1）。

表 1：札幌导游挑战讲座概要

	时间	内容
第一天	10:00~11:30 (90 分钟)	【自我介绍】 ・打招呼 ・自我介绍，提问回答（姓名、出生地、工作、华语学习经历、饮食、旅游）
	12:30~14:00 (90 分钟)	
第二天	10:00~11:30 (90 分钟)	【札幌简介】 ・旅游景点，庆典活动，美食，特产 ・游客和导游的会话（～怎么样？你要去～吗？你想吃～吗？你要买～吗？） ・介绍札幌的魅力（使用“好吃，开心，好，美丽，喜欢，受欢迎”等词语）
	12:30~14:00 (90 分钟)	
第三天	10:00~12:00 (120 分钟)	【中国留学生交流会】 ・打招呼，自我介绍（姓名，出生地，工作，爱好，等等） ・喜欢吃/喝什么（品尝茶点） ・华语学习和日语学习的经验 ・中国旅游和日本旅游 ・介绍北海道和札幌的景点 ・留学生故乡的景点

1.2 应用 ARCS-V model 的教学评估

为了评估主动学习的效果，本研究应用 ARCS-V model（表 2）设计了问卷。这是一种课程魅力评估指标，最具代表性的教学设计模型之一。ARCS-V 的目

¹ “通译案内士”是日本国内外语翻译、观光导游执照考试。收费为赴日外国游客提供翻译和导游的服务时必需持有通译案内士执照，不然无证非法导游会受罚款等处分。通译案内士执照有全国版和地域版的两种，全国版执照由观光厅颁发，考试由国际观光振兴机构（JNTO）代办；地域版由地方政府管理。

标是（1）为学习者提供支援促使其持续努力达到目标，（2）形成学习者对学习成果感到满意进而增强学习动机的良性循环。这两个目标适用于评估验证主动学习是否有意义、有魅力，因此可以作为评估指标用于本研究。

表 2: ARCS-V model

Categories	Description	Subcategories
Attention	Motivation to learn is promoted when a learner’s curiosity is aroused due to a perceived gap in current knowledge.	A-1: Perceptual Arousal A-2: Inquiry Arousal A-3: Variability
Relevance	Motivation to learn is promoted when the knowledge to be learned is perceived to be meaningfully related to a learner’s goals.	R-1: Familiarity R-2: Goal Orientation R-3: Motive Matching
Confidence	Motivation to learn is promoted when learners believe they can succeed in mastering the learning task.	C-1: Learning Requirement C-2: Success Opportunities C-3: Personal Control
Satisfaction	Motivation to learn is promoted when learners anticipate and experience satisfying outcomes to a learning task.	S-1: Natural Consequences S-2: Positive Consequences S-3: Equity
Volition	Motivation to learn is promoted and maintained when learners employ volitional (self-regulatory) strategies to protect their intentions.	V-1: Implementation Intention V-2: Appropriate Self-control V-3: Self-monitoring

2. 教学实践

本研究制作了 PPT 教材和讲义，教学中所使用的词句和图片都是真实素材，附上了中日对照翻译（图 1）。



图 1：旅游景点，庆典活动，美食以及特产有关词句

第一天的主题是自我介绍，内容如下：（1）打招呼，读学生和中国名人姓名等，进行热身。（2）姓名、出生地、工作等提问回答。（3）让学生制作名片卡，进行交换名片互动会话。（4）学习饮食词句和日本菜的说法，进行中文学习经历和中国旅游经历的问答练习。（5）以旅游为主题的自由会话。（6）学习导游常用词句，例如，日本旅游经历，逗留时间，行程，景点等。

第二天的主题是札幌景点介绍，内容如下：（1）复习第一天的内容。（2）学习札幌旅游词句（景点，庆典）以及北海道美食和特产的说法。另外，给学生介绍札幌市政府公开的外语标识翻译指南，分享实用的学习资源。（3）根据讲师的翻译导游工作经验，反复进行导游会话练习。使用基础句型（…怎么样？/ 你想去…吗？/ …是什么地方？等）做问答练习后，进行看图说话的练习。（4）以札幌景点为主题的导游会话（同伴学习 1）。（5）节目的内容介绍。使用基础例句反复朗读介绍文后，进行边看照片边说“几月份举行什么活动”的练习。（6）以札幌节目活动为主题的导游会话（同伴学习 2）。（7）

学习北海道美食和特产的相关词句和介绍文。使用基础句型（你想吃...吗？ / 你想买...吗？等）做问答练习后，进行看图说话的练习。



图 2 札幌旅游景点介绍文

第三天举办中国留学生交流会。邀请 7 名中国留学生，与 17 名日本学生进行小组交流。4 名日本学生与 1 名留学生组成一组，应用前两天学过的内容进行互动交流。原则上日本学生使用中文，同时考虑留学生练习日语口语的机会，允许留学生问答时使用日语。围绕一个主题进行会话后留学生换座位，以保证每组日本学生可以与所有留学生相识。交流会程序如下：（1）打招呼，自我介绍（对第一天内容的综合复习）（15 分钟）。（2）茶点聊天（品尝茶点，招待留学生，谈饮食爱好）（10 分钟）。（3）北海道美食介绍（对第二天内容的综合复习，边看美食照片边介绍，留学生介绍家乡菜等）（20 分钟）。（4）札幌景点介绍（对第二天内容的综合复习，边看景点和节日活动照片边介绍，留学生提问）（10 分钟）。（5）留学生寒假旅游报告（为留学生设计日语会话时段）（10 分钟）。



图 3 中国留学生交流会

3. 数据收集

教学评估方法采用了 SPSS 非参数统计分析，上课前后分别进行了应用 ARCS-V 指标的问卷调查（表 3），通过非参数统计分析验证有无统计意义上的显著差异。另外，本研究对小样本的同一学习者进行课前和课后的调查，实施了 Wilcoxon 符号秩检验。分析对象是连续三天出席的 16 名中进行有效回答的 15 名学习者的数据。

表 3：应用 ARCS-V 指标的问题

1. 好像很有趣 (A-1)	2. 有兴趣 (A-2)	3. 感到新鲜 (A-3)	(里克特量表 5 点式选项) 1 非常不同意 2 不同意 3 不确定 4 同意 5 非常同意
4. 能够学到自己所需要的东西 (R-1)	5. 有意义，值得做 (R-2)		
6. 容易接触 (R-3)	7. 做得到 (C-1)	8. 能够得到成功的机会 (C-2)	
9. 能够发挥能力，感到自己努力的成果 (C-3)	10. 为了自己，快乐学习 (S-1)		
11. 成绩和能力被肯定 (表扬) (S-2)	12. 无论谁都可以同样地 (公平地) 学习 (S-3)		
13. 设定目标，能够有计划地学习 (V-1)			
14. 能够自己管理 (学习内容、时间、量等) (V-2)	15. 容易掌握学习进度 (V-3)		

表 4 表示课前和课后的算术平均值，标准差 (SD) 以及克隆巴赫 α 系数。

表 4：算术平均值，SD 以及 α 系数

课前		课后	
算术平均值 (SD)	α	算术平均值 (SD)	α
3.92 (9.10)	.94	4.13 (5.86)	.83

计算结果总体算术平均值上升了 0.22 分。为了确认这个数值变化是否有统计意义上的显著差异，进行了 Wilcoxon 符号秩检验。另外，以 $r = Z/\sqrt{N}$ 公式计算了效果量。分析结果显示，在显著性为 5% 下，统计意义上接近显著差异，效果量为中等 ($z = -1.85$, $p = .065$, $0.05 < p < 0.10$, $r = -.34$)。由此，作为对本次主动学习课程的效果评价，可以说学习者通过参加本次主动学习课程对自己的学习成果感到满意并且提高了学习动机。于是，为了确认 ARCS-V 每一因素的数值变化，同样进行了 Wilcoxon 符号秩检验。表 5 表示 ARCS-V 每一因素的算术平均值，标准差 (SD) 以及效果量，表 6 表示检验统计量。

表 5：ARCS-V 每一因素的算术平均值，SD 以及效果量

问项		算术平均值 (SD)		效果量 (高低判断)
		课前	课后	
1	好像很有趣 (A-1)	4.67 (0.49)	4.87 (0.35)	-.32 (中)
2	有兴趣 (A-2)	4.67 (0.49)	4.80 (0.41)	-.18 (小)
3	感到新鲜 (A-3)	4.60 (0.74)	4.60 (0.63)	.00 (无)
4	能够学到自己所需要的东西 (R-1)	4.33 (0.82)	4.13 (0.83)	-.13 (小)
5	有意义，值得做 (R-2)	4.33 (0.72)	4.33 (0.62)	.00 (无)
6	容易接触 (R-3)	3.93 (0.70)	4.47 (0.52)	-.42 (中)
7	做得到 (C-1)	3.67 (0.82)	4.13 (0.64)	-.31 (中)
8	能够得到成功的机会 (C-2)	3.67 (0.98)	3.87 (0.74)	-.14 (小)
9	能够发挥能力，感到自己努力的成果 (C-3)	3.80 (0.77)	3.87 (0.74)	-.07 (无)
10	为了自己，快乐学习 (S-1)	4.20 (0.77)	4.47 (0.64)	-.22 (小)
11	成绩和能力被肯定 (表扬) (S-2)	3.27 (0.80)	3.60 (0.63)	-.31 (中)
12	无论谁都可以同样地 (公平地) 学习 (S-3)	3.40 (1.12)	4.07 (0.96)	.39 (中)
13	设定目标，能够有计划地学习 (V-1)	3.47 (0.92)	3.67 (0.82)	-.18 (小)
14	能够自己管理 (学习内容、时间、量等) (V-2)	3.27 (0.88)	3.60 (1.06)	-.21 (小)
15	容易掌握学习进度 (V-3)	3.47 (1.06)	3.53 (0.74)	-.06 (无)

表 6：检验统计量

Post-Pre	A1	A2	A3	R1	R2	R3	C1	C2	C3
Z	-1.732 ^b	-1.000 ^b	.000 ^c	-.690 ^d	.000 ^c	-2.271 ^b	-1.706 ^b	-.775 ^b	-.378 ^b
P (significance probability)	.083	.317	1.000	.490	1.000	.023	.088	.439	.705
Post-Pre	S1	S2	S3	V1	V2	V3			
Z	-1.190 ^b	-1.667 ^b	-2.126 ^b	-1.000 ^b	-1.155 ^b	-.312 ^b			
P	.234	.096	.033	.317	.248	.755			

ARCS-V 因素中，R-1 的平均值降低 (-0.2 分)，A-3 和 R-2 没变，其他都上升。在显著性为 5% 下，有统计上的显著性是 R-3 ($z = -2.27$, $p = .023$, $r = -.42$) 以及 S-3 ($z = -2.13$, $p = .033$, $r = -.39$)。统计意义上接近显著差异的是 A-1 ($z = -1.73$, $p = .083$, $0.05 < p < 0.10$, $r = -.32$)，C-1 ($z = -1.71$, $p = .088$, $0.05 < p < 0.10$, $r = -.31$)，S-2 ($z = -1.67$, $p = .096$, $0.05 < p < 0.10$, $r = -.31$)。其他因素没有统计上的显著性。

通过 ARCS-V 每一因素的算数平均值来判断, Attention 和 Relevance 中的因素在课前的平均值偏高, 6 项中有 5 项超过 4 分, 因此进行了天花板效应²分析。结果显示, Attention 中所有项目及 Relevance 中 2 个项目出现天花板效应。

4. 讨论

通过上述分析结果可以得知, 学习者在 Relevance 中的 R-3 和 Satisfaction 中的 S-3 方面提高了学习动机。短期培训课堂上, 先用两天时间进行词语学习和导游会话练习, 在此基础上, 第三天与中国留学生互动交流。学习者容易接受这种渐进式学习进程, 由此实现了 R-3 的提高。事前问卷的回答内容以及 SD 显示, 虽然学习者的感受不同, 但他们对学习内容、难度以及教学速度比较满足, 都对主动学习的授课方式和自己的学习成果表示满意, 因此提高了 S-3。另外, 上述分析结果显示, Attention 中的 A-1, Confidence 中的 C-1, Satisfaction 中的 S-2 方面有可能维持或者提高学习动机。因为在 Attention 中所有项目出现了天花板效应, 可以说学习者原有的高度学习动机得到了维持。关于 C-1, 有些学习者感到学习内容的难度、讲课速度以及交流会上必须使用华语的原则不太符合自己的水平。可以考虑以下教学方案的调整, 例如: 调整难度, 交流会上随时提供教师的援助和鼓励等, 以提高学习者的信心。关于 S-2 方面, 增加教师和中国留学生对学习者的鼓励, 有助于提高学习者的满足感。

另外, 出现天花板效应的原因是, 社会人士学习者自己投资学习华语, 看好课程提纲后申请参加课程, 原本兴趣较高, 而且在日常生活中应用汉语的机会也较多, 因此他们回答事前问卷时已对 Attention 和 Relevance 的要素进行了积极评估。换言之, 他们对这些要素的兴趣很高。此外, 可以说这次学习实践使原有的高度学习动机得到了维持。

5. 结语

本研究以北海道导游志愿者培训为目的, 设计并实践“知识学习、技能训练”以及“互动互助学习”相融合的主动学习课程, 以 ARCS-V model 为指标进行评估, 初步探讨其教学效果。结果得知, 学习者在 Attention 中所有因素以及 Relevance 中 R-1、R-2 因素上维持了原有的高度学习动机。另外, 学习者在 Relevance 中 R-3 和 Satisfaction 中 S-3 因素上提高了学习动机。对于 Attention 中 A-1, Confidence 中 C-1 以及 Satisfaction 中 S-2 因素,或许有可能维持或者提高学习动机。但对于此结果还需要进一步通过继续实施教学实践及分析教学效果来进行更加深入的探讨。此次在 Confidence 中 C-2 和 C-3, Satisfaction 中 S-1 以及 Volition 中所有因素上没有得到积极评估。其原因可能是讲师的课堂运营、学习活动安排、教材内容等设计不适当或者有不足之处等, 今后通过学习者意见反馈和师生交流等进行改善课程设计。

日本国内的华语导游培训依赖于学习者个人的努力和学习环境, 一般是达到高级水平的学习者通过工作经验逐渐学会在业务上所需的各种能力。因此, 初中级水平的学习者通过情境学习积累实践性活动体验的导游培训课程设计还不多。但是, 日本将要迎来赴日外国游客 4000 万人的时代, 为了给游客提供优

² 每一回答分数的算数平均值与 SD 的总和是否超过评估最高分 (满分 5 分)。

良的旅游服务环境，不仅需要有官方认证的“翻译导游”，也亟需积极培养导游志愿者。为了满足社会需求和学习者的要求，在日华语教学相关人士需要认真考虑推广导游志愿者培训，更加重视让学习者在社会上发挥华语能力。

参考文献

国土交通省観光庁. (2015). 《通訳案内士の現状及び制度見直しの検討経緯 (笔者中译：翻译导游的现状与制度更改研讨的经过)》. 来源：
<http://www.mlit.go.jp/kankocho/shisaku/kokusai/tsuyaku.html> (accessed 2017.1.21)

小松牧・中山徹. (2007). 《インバウンド旅行サービスにおける通訳案内業の実態と育成体制のあり方 (笔者中译：赴日旅游服务中翻译导游业务的实际情况以及人才培养体制)》. 日本国籍観光学会论文集 14, 20-26.

John M.Keller. (著), 鈴木克明. (译) (2010). 《Motivation Design for Learning and Performance - The Arcs Model Approach》(原著标题), 东京：北大路书房.

文部科学省. (2014). 《ICT を活用した教育の推進に関する懇談会報告書（中間まとめ）(笔者中译：关于推进利用 ICT 教育的座谈会报告书（中期报告）)》. 来源：http://www.mext.go.jp/b_menu/houdou/26/08/1351684.htm (accessed 2018.2.1)

文部科学省. (2015). 《平成 26 年度（2015 年）文部科学省白書 (笔者中译：平成 26（2015 年）文部科学白皮书)》. 来源：
http://www.mext.go.jp/b_menu/hakusho/html/hpab201501/1361011.htm (accessed 2018.1.21)

首相官邸「明日の日本を支える観光ビジョン構想会議」. (2016). 《明日の日本を支える観光ビジョンー世界が訪れたくなる日本へー (笔者中译：支撑日本未来的观光蓝图构想会议)》. 来源：
http://www.kantei.go.jp/jp/singi/kanko_vision/ (accessed 2018.1.29)