



广州市问途信息技术有限公司
参与高等职业教育人才培养
年度报告（2023）

联系院校：江苏旅游职业学院



二〇二二年十二月

目 录

第一部分 企业简介	1
一、企业基本情况	1
二、行业背景	1
第二部分 合作思路	3
1. 面向旅游及酒店业数字化转型的新技术、新知识、新工艺和新方法	3
2. 根据双高计划开展专业群建设的思路	3
3. 实施职业教育“三教”改革攻坚行动的建设思路	4
4. 实现信息技术与教育教学深度融合的建设思路	4
第三部分 主要做法	5
一、校企共谋专业发展	5
二、校企共建师资队伍	5
三、校企共建实训基地	7
第四部分 主要成效	9
一、开设新课程	9
二、引入 1+X 新证书	9
三、参加酒店数字营销新比赛	10
第五部分 展望与思考	12
一、经济效益	12
二、社会效益	12
三、可持续影响效益	12

第一部分 企业简介

一、企业基本情况

广州市问途信息技术有限公司是中国高等教育旅游类专业数字化转型的专业服务机构，积极构建数字化的“新环境、新课程、新平台、新教法、新评价”的新教育教学模式，以培养新型旅游业数字化运营人才为己任，将行业数字化转型中的新知识、新技术、新方法 with 课程融合，以信息技术赋能课堂教学全过程，培养师生适应数字化时代的数字思维，提升师生利用信息技术解决问题的能力，推进教育理念更新和教学变革。

问途在旅游类高等教育的创新服务能力源于问途长达16年的旅游业营销技术研发和丰富的实践经验积累。问途为众多知名旅游开发了预订引擎、会员管理、在线商城管理、用户数据平台和营销自动化等系统和平台，并在长期实践过程中建立了数字化人才技能培养标准和课程体系。近年来，问途在旅游类专业数字化课程的教学应用场景上不断投入开发资源，统筹推进教师培训、教材编写和教学创新活动，开展数字化环境下的实训教学创新研究与实践，建设适应数字化教学需求的实训课程体系。问途的创新课程和教学平台已经惠及遍布全国各地的数百家院校旅游类专业，深受教师和学生好评，并在省级以上的学生技能大赛、教师技能大赛、教学成果奖评选中屡创佳绩。

作为一家致力于高等教育数字化转型的国家高新技术企业，问途将不断推动产业先进元素融入教育教学中，以信息技术结合前沿课程和创新教学理念为高等院校培养数字旅游时代的新人才创造新环境，构建产教融合新生态，以人才赋能支持中国酒店与旅游业的数字化升级。

新环境：线上与线下融合、理论与实践融合、教师与导师融合

新平台：任务驱动、资源驱动、数据驱动

新课程：数字化课程、岗课赛证课程、校企合作课程

新教法：混合式对分课堂、混合式项目制学习、混合式仿真学习

新评价：基于学习全过程的学习成长数据追踪与综合技能评价

二、行业背景

《“十四五”文化和旅游市场发展规划》中明确提出，“推动文化和旅游市场主体数字化转型，鼓励文化和旅游企业广泛应用 5G、大数据、云计算、人工智能等技术，创新产品和服务供给，提升服务水平。”

旅游及酒店业因现代 ABC 技术（人工智能、大数据、云计算）的发展而发生巨大变化。互联网技术和旅游及酒店业的很多关键岗位都产生了交叉，管理模式、服务模式、营销模式、人力资源都因此产生了深刻的变化。数字化营销成为旅游企业未来可持续发展的核心战略，出现了越来越多与数字化营销和运营密切相关的岗位群。数字化运营岗位群是以不断变化的顾客需求为核心，将市场、产品、运营和客户服务通过一体化战略的方式来推动企业增长的岗位群。数字化为旅游及酒店业带来的最大的挑战就是如何填补数字化所带来的新增岗位和人才的空缺，比如数字营销岗位、用户运营岗位、产品线上运营岗位、内容营销岗位等。这对我们还在按照传统岗位、传统流程、所需传统技能进行人才培养目标的旅游管理、酒店管理等专业提出了新的专业升级要求。

第二部分 合作思路

1. 面向旅游及酒店业数字化转型的新技术、新知识、新工艺和新方法

旅游及酒店业正处于数字化转型的阶段，数字营销是数字化转型的主要体现，在转型过程中会应用数字时代的新技术、新知识、新工艺和新方法。旅游企业普遍需要的新技术和新方法是解决消费者洞察不准、营销投放无据可依、内容创意效率低下、消费者互动缺乏、营销转化效率低的问题。曝光率增加、销售转化和客户增长是旅游企业数字营销工作关注的重点（《旅游行业营销白皮书》）。根据酒店业知名权威机构发布的《2021中国酒店业数字化转型趋势报告》最新调研表明，处于数字化转型阶段的中国酒店业，三大战略目标分别为：强化现有客户关系、增加用户留存率和复购、获取新客户、增加预订量和为宾客提供一致且高质量的体验。酒店行业未来5年的核心系统可能会发生转移，从原来的中央预订系统（CRS）转向用户数据平台（CDP）和客户关系管理系统（CRM）。

因此，在旅游及酒店数字化营销和运营实训室建设方面，将注重对接主流生产技术，注重吸收行业发展的新知识、新技术、新工艺、新方法，按照专业设置与产业需求对接、课程内容与职业标准对接、教学过程与生产过程对接的要求进行实训室建设。

2. 根据双高计划开展专业群建设的思路

“双高计划”引领职业院校人才培养模式变革。“双高计划”建设的核心是专业群建设。专业是人才培养的基本单位。随着新一轮产业革命的到来，使旅游及酒店企业的生产模式、组织形式和人才需求正在发生剧烈的变化，在新技术新经济的背景下，旅游行业的工作模式也出现了“生产过程去分工化、人才结构去分层化、技能操作高端化、生产方式研究化、服务与生产一体化”的特征。面对技术和职业的快速更新和更迭，需要我们职业院校破除内部壁垒，构建基于专业群的专业动态调整机制，打造院系合作、专业融合的学习型组织，践行专业群平台与特色化发展的理念，组建高水平、结构化教师教学创新团队，探索教师分工

协作的模块化教学模式，深化教材与教法改革，推动课堂革命。建立健全多方协同的专业群可持续发展保障机制。旅游及酒店数字化营销和运营实训室的建设将有助于培养旅游管理学院多个专业学生的数字化思维和实践能力。

3. 实施职业教育“三教”改革攻坚行动的建设思路

以旅游及酒店数字化营销和运营实训室建设引领专业结构调整优化和内涵提升，以“互联网+酒店管理”升级传统专业，发展数字经济催生的新兴课程，如《旅游及酒店业新媒体运营》、《旅游及酒店业数字营销》、《旅游及酒店业客户关系管理》等课程。旅游及酒店数字化营销和运营实训室的建设有助于打造旅游学院的特色优势专业，实现“三教”改革的目标。通过本实训室，实践性教学学时将占总学时数50%以上，有效提升职业教育专业和课程教学质量。在教学方法上，以问题为起点，以小组共同探索行动为过程，运用实训室的数字技术工具共同解决实际问题为目标，广泛开展实验项目式教学、严肃游戏学习教学等新型教学方式，推广翻转课堂、混合式教学、理实一体教学等新型教学模式，将结构化的知识，通过问题驱动的探究进行实践学习，推动课堂教学革命。在教材上，将借助于电子沙盘仿真教学平台，根据职业学校学生特点创新数字化教材形态，推行科学严谨、深入浅出、形式多样的活页式和工作手册式教材。

4. 实现信息技术与教育教学深度融合的建设思路

旅游及酒店数字化营销和运营实训室注重使用信息技术提升教学方法和课堂质量建设，将互联网、虚拟仿真等现代技术应用于专业课程教学内容中，以技术知识及其应用技能为核心重组教学内容，以培养技术能力为依据重构课程体系，培养既掌握管理知识，又具备技术应用能力的复合型人才。

旅游及酒店数字化营销和运营实训室将通过将数字营销和运营理论知识学习和实训实践进行结合，对社会的实际工作岗位通过信息技术进行较好的模拟，让学生在将来的社会实际工作岗位相接近的环境中学习和掌握技术并得到一定的实际应用经验。

第三部分 主要做法

一、校企共谋专业发展

2021年，根据《教育部关于印发〈职业教育专业目录〉（2021年）的通知》，高职院校“酒店管理专业”正式更名为“酒店管理与数字化运营专业”。2022年9月7日，教育部发布了新版《职业教育专业简介》，包括了酒店管理与数字化运营专业简介。为切实提高文旅人才培养质量，增强旅游职业教育适应性，学院以旅游大数据为抓手，系统推进旅游专业群数字化升级。在新版《简介》发布后，学院与问途联手成立了专业建设研讨团队对简介进行了学习与剖析。

新版《职业教育专业简介》（以下简称《简介》）是介绍专业基本信息与人才培养核心要素的标准文本，充分体现了全面贯彻新发展理念，服务产业转型升级需要，展现职业教育专业升级与数字化改造的最新成果。教育部要求各地结合实际，大力宣讲解读、认真贯彻落实，指导职业院校依据新版专业目录和专业简介，全面修（制）订相应专业的人才培养方案，优化专业定位，更新课程体系。

《酒店管理与数字化运营专业简介》内容“数字化”特色鲜明，具有很强的前瞻性。《简介》中提到的职业面向、培养目标定位、主要专业能力要求、主要专业课程与实习实训等要求都和教育部网站上公布的2019年版《高等职业学校酒店管理专业教学标准》中相关内容有大幅度修改。

二、校企共建师资队伍

中国旅游教育已经正式进入到数字化升级赛道，在旅游职业教育专业中，高职酒店管理专业更名为酒店管理与数字化运营，景区开发与管理专业更名为智慧景区开发与管理，同时还新增了智慧旅游技术应用专业。这对高职院校旅游类师资提出了全新的要求，也为有志于投身教育事业变革的教师提供了广阔的发展机会，但无疑也提出了巨大的挑战。为此，学院与问途深度合作，围绕“专业数字化改造、课程数字化升级、教学数字化创新、行业数字化发展”四大主题进行系列的培训。问途公司的多位专家为学院送来了精彩的系列讲座，受到各位专业课教师的一致好评。

问途创始人黄昕博士深度参与旅游教育数字化升级的工作，受邀成为旅游类专业简介和教学标准修制订内审会专家组成员，并全程参与了高职专科酒店管理与数字化运营专业简介和专业教学标准的研制工作。黄博士通过线上直播，与学院各专业教师们共同探讨旅游产业数字化转型与数字化运营内涵、旅游教育改革政策与措施、专业数字化升级经验与案例、数字化运营人才培养模式。老师们在听课学习的同时，还获得了由中国旅游饭店业协会人力资源分会和问途教育联合颁发的电子培训证书。



图1 旅游类专业教师参加问途《数字化营销和运营管理系统》线上培训课程



图2 教师参加问途培训获得证书

三、校企共建实训基地

学院意识到国家高等职业教育改革发展的需要，实施中国特色高水平高职院校和专业建设的需要，为落实职业教育提质培优行动计划，以及酒店管理专业更名为酒店管理与数字化运营，特与问途公司多次研讨，最终达成共识建设成面向

酒店及旅游业新型人才培养的实训室。

根据旅游行业对数字化营销和运营人才的需求，旅游及酒店数字化营销和运营实训室主要围绕旅游及酒店企业数字化转型方面现在和未来会使用的新技术，包括围绕营销转化为重点的在线销售技术和围绕客户深度运营为重点的数字化营销与运营技术，以此来作为实训室的实训体系构建和课程建设的重点，切实增强旅游管理类专业课程内容与行业主流技术对接能力，全面推动新知识、新技术、新工艺和新方法进课程。

在旅游及酒店数字化营销和运营实训室，不仅仅是新技术、新知识、新工艺和新方法的引入，还起到深化酒店管理专业教师、教材、教法改革的作用。项目制教学、案例教学、情境教学、模块化教学等教学方式与翻转课堂、混合式教学、理实一体教学等新型教学模式结合，推动课堂教学革命。



图3 建成旅游和酒店数字化营销与运行实训室并投入使用

第四部分 主要成效

一、开设新课程

在当前数字化时代下,酒店业与科技深度融合是未来发展的大趋势,尤其在新冠肺炎疫情影响下,这一进程将进一步加快。2020年9月,由教育部等九部门印发的《职业教育提质培优行动计划(2020—2023年)》中提出要“主动适应科技革命和产业革命要求,以‘信息技术+’升级传统专业,及时发展数字经济催生的新兴专业。”酒店行业走进了无数智,不数字的时代。

酒店管理与数字化运营专业在新的人才培养方案中,及时与行业对接,与问途深度合作探讨,与时俱进,将所有分散在各业务场景与PMS中的数据打通汇总,基于智能中台能力,按实际场景需求策略组装、拆分,以数据驱动业务,“聪明”开展经营策略,赋能管理、营销及服务,使其真正实现数字化智能化升级。在问途的帮助下,酒店管理教研室将数字化理念正式引入课程,对传统课程进行了升级改造,目前正在尝试《酒店数字化营销》、《前厅服务与数字化运营》、《客房服务与数字化运营》等课程的升级改造。

二、引入 1+X 新证书

问途公司的数字化理念的逐步渗透,唤起了学生对数字化酒店的兴趣,激发了学生努力学好专业知识的斗志。酒店管理教研室审时度势,经过多方比较,引入了1+X现代酒店服务质量管理职业技能证书的考核。

1+X技能证书考核共分为两项内容,第一项内容是理论考试,第二项内容是实操考试。现代酒店服务质量管理考证全部为线上操作,要求学生对酒店运营管理系统能够独立进行操作,考证内容涉及餐饮部、客房部、前厅部、采购部、市场营销部等数字化管理系统的运用。



图4 学生参加1+X现代酒店服务质量管理职业技能证书考试

三、参加酒店数字营销新比赛

酒店市场营销与运营实训室自2021年12月底验收后，现已投入使用，为了使更多教师掌握市场营销与数字化运营实训室的使用方法，打造服务类企业数字化转型，酒店管理教研室邀请问途信息技术有限公司为所有专任教师进行业务培训。2022年5月首届“问途杯”酒店数字营销技能大赛中，学院积极安排教师指导学生参赛，参赛队伍“苏旅致远”团队获得全国三等奖。此外，酒店管理与数字化运营专业第一批1+X证书考证工作已经进行，通过该证书学习内容的学习，可以使学生对酒店的数字化运营系统有更全面深入的了解。



图5 教师指导学生首次参加酒店数字营销技能大赛荣获三等奖

第五部分 展望与思考

一、经济效益

旅游及酒店数字化营销和理念有助于支持酒店管理与数字化运营专业的人才培养目标，实现专业升级的目标；旅游及酒店数字化营销和运营实训室采用旅游及酒店业的新技术、新知识和新方法并推送课堂革命、信息技术与教学深度融合，这有助于教师围绕新型的营销技术在旅游及酒店业的应用、课堂革命和创新教学方法等方向进行研究，在学术刊物上发表论文；旅游及酒店数字化营销和运营实训室作为数字营销实习与实践基地，在保证教学的基础上，与地方政府和旅游企业合作，建立具有开放性的实训基地，将旅游管理专业的师生智力资源作为服务当地旅游经济和旅游企业发展的可持续性利用资源，为社会和行业提供营销技术应用服务、互联网运营服务等。

二、社会效益

旅游及酒店数字化运营理念在专业建设中转型成功，有助于每年培养至少一个班的能够从事酒店业数字化营销和运营的复合型、创新型、高素质技能人才，为有能力、有潜力、有意愿在数字化营销和运营方面发展的学生系统化地搭建技术技能分层渐进、分阶递进的成长通道，夯实可持续发展的基础。同时还可以面向国内职业院校的数字化营销和运营师资培训基地，至少每年举办一次师资培训班。

三、可持续影响效益

旅游及酒店数字化运营理念在专业建设中转型成功，能有效提升酒店管理、旅游管理等专业的办学成果，提升专业在国内旅游院校的影响力。随着职业教育教学成果奖评选向课堂教学改革倾斜，我们也将进一步引导旅游管理学院教师推动教育教学变革创新，努力打造获得职业教育教学成果奖的条件。