

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（2019）

南京旅游职业学院

2019年1月

一、企业概况

（一）企业的性质及规模

问途是中国酒店业知名的数字营销技术和品牌，国家认定的科技创新小巨人企业，高新技术企业。问途为旅游及酒店行业提供在数字时代开展营销所必需的“技术”“人”“流程”整体解决方案。从 2006 年以来，问途已经为中国酒店业多数高端品牌和上千家高端单体酒店提供营销和销售技术开发、数字营销培训和营销流程再造服务。

从技术方面，问途从早期为酒店及旅行社提供网站技术和搜索引擎营销服务的企业，到为酒店业提供预订引擎、会员系统、微信直销、官网直销的 SaleTech 销售技术，但现在为旅游及酒店企业提供包括营销自动化、社交型客户关系管理在内的 MarTech 营销管理技术，一直是酒店业营销技术发展的开拓者。

从人才培养方面，问途是酒店业著名的数字营销培训和教育机构。每年培训酒店数量超过 300 家。近三年以来，培训的酒店人员超过 2000 人次。中国酒店业很多著名的高端酒店品牌都是问途的培训客户。问途也和很多地区性酒店行业协会建立了良好的合作关系，通过行业协会为酒店提供培训服务。从 2017 年以来，问途的数字营销技术和营销课程体系开始被越来越多高等院校采纳，华侨大学国际级旅游虚拟仿真实验中心、南京旅游职业学院、浙江旅游职业学院、武汉交通职业技术学院、顺德职业技术学院等国内酒店业著名的高等学府都开设了问途数字营销 e-Hospitality 专业课程。

从流程再造方面，问途为多个酒店集团提供营销流程咨询、营销流程重构和集团营销运营手册编写服务。由于数字营销不断冲击传统营销，酒店集团的营销流程和标准也发生了很大的变化，基于数字化的营销流程再造成为酒店集团的战略工作之一。问途作为中国酒店业最早提供数字营销技术服务和培训教育的机构，无论在数字营销技术开发方面，还是在数字营销课程方面，都走在行业前沿，无疑是酒店集团营销流程再造的理想合作伙伴。

问途曾经获得中国酒店星光奖——“酒店业最佳营销合作伙伴”；中国酒店业金光奖——“中国酒店业最受欢迎酒店移动互联网营销解决方案提供商”。

二、参与办学

为了拓展产品销售渠道，积极配合国家“产教研一体”的模式，广州市问途

信息技术有限公司积极拓展校企合作,与南京旅游职业学院的紧密合作就是一个典型。双方携手合作至今已有2年,共同探索校企合作人才培养的新模式。

南京旅游职业学院建有自主经营的实习酒店——南京御冠酒店,为了解决酒店市场传讯部人力资源紧缺等问题,培养在校生的企业实践能力,校企双方一同参与学生的选拔、教学活动、师资队伍建设和实训环节设置以及学生实习就业等一系列教育教学活动,共同成立了“酒店管理智慧营销工作室”,学生前期在老师的指导下完成基础的课程知识,例如酒店基本组织架构、酒店市场营销部门职责、营销方法、软文写作、图文编辑等,继而将酒店实际的营销案例引入到课堂当中来,借助企业 DOSSM 平台为酒店编制推送营销策划案。

三、资源投入

(一) 数字销售管理系统和智慧营销管理系统

问途公司向学校提供酒店及旅游数字营销方向课程配套数字营销方向实训软件平台,让学生通过理论课程结合技术工具进行实训学习。配套的实验软件包括 DOSSM-SalesTech 数字销售管理系统和 DOSSM-MarTech 智慧营销管理系统。

基于酒店及旅游数字营销方向课程的需要,DOSSM-SalesTech 数字销售实验系统为核心教学和实践软件。DOSSM-SalesTech 系统是问途自主开发,在酒店业目前成熟且领先的在线销售管理软件,核心软件模块包括“会员管理系统”、“预订引擎”、“内容管理系统”、“社交购物管理系统”、“电子优惠券管理系统”、“社会化分销管理系统”、酒店模板型官方网站和手机网站。

DOSSM-MarTech 是在营销的整个闭环中,用于帮助企业通过内容对品牌进行传播同时有效获取销售线索,以建立产品与用户之间互动连接,再借助于内容不断将销售线索培育为潜在客户,最后促进成交的智慧营销管理系统。DOSSM-MarTech 以销售线索数据的获取和运营为核心,通过线上和线下的交互体验累积销售线索和用户行为数据,基于用户行为和接触点进行画像分析,并将内容营销策略和细分市场用户数据及需求相匹配,以实现可持续的营销转化和营销效果评估改进。

(二) 教学资源服务

酒店及旅游数字营销涉及到酒店及旅游管理、数字营销方法和数字技术应用三大方面内容。学科交叉、跨知识领域、强实践性是酒店及旅游数字营销方向课

程的特点。问途公司提供了以下教学资源服务。

1. 线上微课教学资源平台

针对《酒店及旅游业数字营销》、《酒店及旅游产品开发与数字传播》、《酒店电商平台运营管理》、《酒店及旅游业营销自动化》四门课，问途在www.ehospitality.cn上针对每门课的章节要点不断开发了很多微课来支持合作院校的教师学习、学生自学和反转教学用途。此外，该平台还提供在线直播、在线考试、学生作品上传、校企合作单位介绍等教学资源服务。



2. 深度产教融合和协同创新的教学运营服务

酒店及旅游数字营销方向课程将理论、工具和任务实践三者进行结合。理论教学需要结合工具，更需要结合具体的、真实的实践任务。学生的学习效果可以通过真实任务的实践结果进行检验。因此，深度产教融合是课程的特色，是课程的教学模式和学习模式。具体步骤内容如下：

问途和南京旅游职业学院共同落实参与数字营销课程产教融合的企业——

南京御冠酒店；

问途负责将参与御冠酒店的数字营销任务分解并和课程融合；

学生在教师的指导下，根据教学安排边学边做；

问途安排课程实践导师和南京旅游职业学院老师一起对学生的任务进行指导；

御冠酒店采纳学生完成的数字营销任务，并进行实施；

御冠酒店数字营销任务的实施效果作为学生的考评依据。

3. 数字营销课程实践所用的内容资源

酒店及旅游数字营销方向课程实践教学，学生要为御冠酒店进行内容制作和内容发布。合法版权的图片资源是实践教学的关键。问途为南京旅游职业学院提供合法渠道的图片资源，以便学生为合作企业进行内容创意和内容制作。

此外，问途还提供如抖音、今日头条、阿里大鱼号、小红书等新媒体账号供学生作为内容发布用途。

4. 数字运营课程实践导师

问途为南京旅游职业学院提供课程实践导师，课程实践导师的职责如下：

和参与产教融合的御冠酒店进行沟通，将其数字营销任务分解并和南旅院课程融合；

配合南旅院承担数字化运营课程的教师教学工作，提供在线指导服务；

指导学生的数字营销任务，提出改进意见；

参与营销技术相关系统的教学指导，指导方式为在线直播；

为高校教师提供 ehospitality.cn 线上教学平台的使用和日常沟通。

四、人才培养

校企双方共同建立了“酒店智慧营销工作室”，由南京御冠酒店总经理、市场传讯部经理、广州市问途信息技术有限公司总经理、校方领导老师组成工作室成员，作为校企合作的保障。由三方共同参与学生的选拔、学校管理、教学活动开展、课程改革、师资队伍建设等一系列教学活动，从而建立起三方多元化的紧密型办学模式。

“酒店智慧营销工作室”共有校内专职教师 6 人，企业教师 3 人、学生 15 人，以御冠酒店市场传讯部的实际需求为导向，设置课程目标任务，将任务分解

为专业技能下发给工作室学生，学生分组完成任务，择优选用，并对产生效益的方案实施奖励。

五、研发推广

（一）师资培养

酒店及旅游数字营销方向课程在教学上需要将酒店及旅游管理、营销和数字技术应用等知识和技能交叉运用，对任课的老师也提出了新的要求。问途公司采取如下措施在南京旅游职业学院进行师资的培养：

1. 师资面授班：问途每季度会举办一次为期 4 天的师资培训班（单独收费），讲授酒店数字营销方向课程设计、教学内容和教学方法；
2. 在线培训：问途公司不定期根据教师的需求、课程内容的更新、技术系统的迭代，通知合作院校的教师进行免费在线培训；
3. 在线学习平台：问途“酒店智慧营销工作室”任课老师开通在线平台，提供微课、PPT 等教学资源；
4. 定期交流：问途的产教融合团队和工作室教师、御冠酒店市场传讯部人员建立定期电话会议机制。

（二）共建酒店在线营销实训室

酒店在线营销实训室的目的是培养酒店在线营销人才，除了具有理论水平外，更为重要的是实战经验。传统的酒店管理软件学习目的是培养有实际操作技能的人才，而在线营销是彻底的以结果为导向的模式。只对系统熟悉，缺乏实际项目经验的锻炼是很难培养合格的酒店营销人才的。因此，在酒店在线营销实训室中，严格按照实战环境搭建的问途 DOSSM 收益管理预订引擎、DOSSM 社交型会员运营系统、DOSSM 内容管理系统、酒店官方网站、酒店移动应用软件、酒店微信服务平台外，还需要具备可以切换到酒店实际生产环境的能力。学生在学习理论知识、掌握软件操作技能后，可以在问途遍布全国各地的酒店用户中远程接入实际生产环境，在初期可以为酒店在线营销基础工作提供实训机会，比如产品和定价分析、流量分析、内容策划等；在中后期就可以越来越深入的介入酒店实际项目运营。这种模式也改变了高职学生需要在第三年才能去酒店实习的模式，实际上是一边学、一边练、一边实训。这样培养出来的学生就是酒店需要的应用型 and 实战性人才；学生也获得了高质量高薪的就业岗位和发展机会。

（三）科研开发

南京旅游职业学院与问途公司一起开展横向课题合作和申报纵向课题，成立了数字营销工作室，除了承担教学任务外，还开展相关的科研项目，拟出版教材《酒店业市场传讯实务》。



六、地方服务

（一）提供大学生“互联网+酒店”创新创业机会

酒店开展在线营销离不开人才、技术和运营三个核心条件。通过实训基地培养酒店在线营销人才，并通过实训基地鼓励大学生向酒店业提供技术和运营服务。例如内容营销是在线营销的重要组成部分，现在的大学生是移动互联网的“原住民”，非常适合从事内容营销的工作。而酒店业有庞大的需求，因此在实训基地扶持大学生面向酒店业提供内容营销的创业项目。此外，通过酒店互联网营销实训基地，大学生创业的方向还包括提供酒店业互联网前端工具(网站)的开发、酒店数据分析、社群营销等方面。问途公司还计划联合美国饭店协会等合作举办全省、全国大学生互联网+酒店创新创业竞赛，并引进天使投资人助力大学生创业。

（二）面向社会以及酒店业提供在线营销岗位人才的培训课程

酒店互联网营销涵盖客户关系管理、收益管理、数字营销、市场传讯、产品开发，并推动高星级酒店在客房、餐饮、康乐等全面产品的收益，对酒店运营将产生革命性的变化。传统的培训和技术服务模式已经不能适应酒店业的现状。酒店互联网营销实训基地同时也向酒店行业开放，为酒店业开展互联网创新营销提供全方位的孵化服务，包括人才服务、培训服务、技术服务、资源整合。旨在帮助酒店互联网创新营销顺利启动和快速成长。

七、政策保障

为更好地推进广州问途信息技术有限公司和南京旅游职业学院酒店管理专业的深度合作，学校通过与问途合作的“江苏省产教深度融合平台”“全国旅游职业教育校企合作示范基地”以及“酒店市场营销大师工作室”等项目，完善项目管理制度，为校企合作提供政策支持、制度保障和资金支持，孵化更多的教学科研成果，持续创新酒店管理专业人才培养模式。

八、挑战与展望

广州市问途信息技术有限公司与南京旅游职业学院的校企合作取得了阶段性的成果，但仍存在一些问题，例如专业教师和企业教师的互动需增强，工作室招聘的学生主体为大一在校生，社会经验不足，实际完成任务时拘泥于书本较多等等，需要双方共同克服。未来，双方将加强以下几方面合作努力：

- (1) 加强宏观层面上的职业教育校企合作研究，从顶层设计职业教育校企合作；
- (2) 广泛地建立科研平台，提升学习科研水平；
- (3) 推进现代学徒制，将校企合作进行地更加密切和实效。