



周 *Hoteliers*

国际酒店人的基本素养



Swiss Education Group
瑞士酒店管理学院集团

我们是为绅士和淑女服务的绅士和淑女。

—— 恺撒·里兹

瑞士酒店管理——培养完美的国际化酒店人才

“现代奢华酒店之父”恺撒·里兹先生首创的现代酒店管理战略和“追求卓越和完美”的酒店服务理念，激励了一代又一代酒店管理人才，将酒店情怀和酒店人素养弘扬至全球酒店及相关行业的每一个角落。

酒店管理，是当今时代高速发展的第三产业，也是中国学生出国留学的热门专业。随着中国酒店业日益发达，越来越多中国学生选择在世界酒店管理楷模之地——瑞士，接受最传统和先进的教育，毕业后广泛就业于全球以下多姿多彩的酒店延伸行业：



- | | | | |
|---------|-------|------|-------|
| 国际星级酒店 | 国际航空 | 会展项目 | 旅游 |
| 奢侈品集团 | 主题公园 | 对外贸易 | 婚宴策划 |
| 豪华游轮及会所 | 高级俱乐部 | 房地产 | 媒体 |
| | | | |

想要成为未来的行业专家和领导者，酒店管理人必须在不断的学习与实践中提升自身的综合素养。接下来，将与大家分享瑞士酒店管理人才的必备素养，让大家了解到一名学生如何从外在、思维、行动三方面蜕变为一个成功的酒店人。

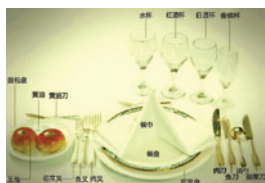
严谨·优雅 —— 完美酒店人才的气质



严谨是一种态度，瑞士酒店管理人追求对待每一个着装、每一套餐具、每一次服务都要一丝不苟，细致周到。优雅是一种风度，瑞士酒店管理人要求自己每一秒微笑、每一个动作、每一次谈话都要大方得体、温文尔雅。他们是为绅士和淑女服务的绅士和淑女。

餐桌礼仪，是每一个酒店人必学的人门知识。在瑞士酒店管理大学第一年的学习中，培养礼仪知识和社交谈吐是最必备的课程，例如西餐的餐具摆放礼仪，座次顺序、动作及手势、着装等。

餐具摆放及用法



暂停用餐



(A)美国式 (B)英国式 (C)欧洲式

用餐完毕



(A)美国式 (B)英国式 (C)欧洲式

着装礼仪，铸造优雅、高品位的酒店人才。

以 SEG 瑞士酒店管理学院集团为例，除了教导专业的餐桌礼仪，还规定学生在校上课、用餐及实操期间，必须以正装出席，严格遵守下列着装原则：

TOP 原则：酒店人的穿着非常注重配合时间 Time、地点 Occasion、场合 Place 三个重要因素，例如女士的正装为裙装，而裤装一般被视作便服，商务场合穿套裙，晚宴则穿晚礼服。

三色原则：全身服饰的颜色不能超过三种色系，如男士的正规西服多是深色，衬衫是白色，而领带是格子或者圆点，不能超过两件带花纹的。



从穿着运动校服的稚嫩学生，变身为专业的酒店绅士和淑女。

- ✓ 黑色套装最正式，其次是深蓝和深灰
- ✓ 女鞋为深色中跟最正式，晚宴时鞋跟越细越好
- ✗ 男士内搭白色或肉色短袜
- ✓ 女士坐下时，裙长拉高至膝上 10 厘米为宜
- ✓ 男士穿着系带式黑色皮鞋比不系带的更正式
- ✓ 西装外套的双排纽扣要全扣，单排纽扣扣上不扣下
- ✗ 女士穿着带口袋的裙子，并把手或物品放入袋中

理论与实践的完美结合，是瑞士酒店管理的本质。

在瑞士，学校是由著名的星级酒店改造而成，即从入学起，学生就是以酒店人的身份学习和生活。餐饮、房务、前厅等基础的运作课程均在真实的酒店环境下进行，而学校每年也会举行各类精彩的宴会活动，从说话、动作和手势等多方面考核学生的专业表现，如：



迎新晚会、毕业晚宴、国际民族节、学校周年庆典、主题派对……



整个过程全部由学生自主筹办组织，将所学的知识运用到实际操作中：

主题选定、项目策划、菜单设计、物资采购、联系赞助商、会场布置、选材与美食烹调、成本控制、人力资源分配、现场统筹、宾客接待与席位安排、上餐顺序、餐饮管理、表演节目……

另外，对细节和守时的严格追求也是瑞士酒店管理学生必须学习的基本素质，令他们切身体验到：我现在不仅是一个学生，更是一个优雅严谨的标准酒店人。

睿智·干练 —— 完美酒店人才的内涵

酒店管理是一个专业性强，讲求实战经验的行业，因此瑞士酒店管理人坚持理论与实践相结合，并在向来自世界各地来宾的服务中，不断提升自身的款待技巧与管理才能，提高自己的国际视野及思维情商。他们是款待管理行业中干练与睿智的代言人。



多元化的酒店管理课程，培养酒店人的成熟与智慧。

首先，SEG 旗下的酒店管理大学在上半年的理论授课中，除了会指导学生严谨优雅的化妆穿著、餐桌礼仪以及社交谈吐之外，还会培养学生的团队合作精神以及情商提升、情绪控制和情感表达，例如在酒店管理课程中，融入提升学生判断能力和思维方式的课程：

管理课程中，融入提升学生判断能力和思维方式的课程：

高级消费者行为学

多元化管理

化解异国习俗冲突

跨文化交际技巧

领导能力培训

职业生涯发展规划

酒店案例模拟

小组项目策划

酒店独立课题研究

国际化的学习和实习环境，累积丰富海外工作经验，锻炼酒店人的干练与灵敏。

酒店业每天都会遇到来自世界各地的顾客，面对不同的背景、语言、文化和习俗，而这些境况正是学生在瑞士日常课堂的学习和实操，以及下半年在海外国家进行带薪实习的过程中，亲身体会过类似的经历和得到过专业的指导纠正。



除了瑞士，学生还可以选择在美国、英国、杜拜、澳洲、马尔代夫、毛里求斯、葡萄牙等酒店业发达的国家及地区开展实习，累积丰富的国际酒店实战经验。



瑞士的酒店管理教育旨在让学生锻炼到**协调沟通、察言观色、注重细节、临危不乱**等综合品质，向全球酒店业展示瑞士毕业生的睿智与干练，例如可以迅速安抚顾客激动的情绪，及时解决顾客的不满并给对方带来意想不到的惊喜回复，在面对突如其来的酒店问题或在面试、个人演讲等紧张场合中，都能表现得游刃有余自如，给顾客和领导留下深刻的印象。



瑞士酒店管理毕业生分享

克服虚荣心，激发潜在能量

HAN Tao

SEG 毕业生，现任北京东方君悦大酒店餐饮部副经理

“在瑞士恺撒里兹酒店管理大学度过了几年学习时光，我每天坚持坐在课堂上的第一排，主动向老师提出疑问，在实操和演讲中大胆表现自我，目的就是克服虚荣心，激发潜在的勇气，摆脱以往害羞的自己，同时希望提高语言表达能力，现在证明我最终做到了。”

接待各国家元首政要

正在 HIM 就读大三的 REN Min 分享自己在联合国瑞士日内瓦总部参与实习的经历，在面对希拉里等各国政要，领事馆大使，世界贸易组织等官员时，真正展示了瑞士酒店管理生的专业优势。因为学校在实习前提供了酒店情景模拟和二外语言学习，即使面对国际政要，依然表现主动热情，大方得体。在遇到不同文化和习俗的冲突时，也能沉着应对，冷静处事，打破了外国人眼里中国学生害羞腼腆，紧张懦弱的形象。客人的肯定和微笑、尊重和信任，令学生充满更多信心和成就感。

会见哥伦比亚总统

从 IHTTI 毕业的 WEN Ya 凭借在瑞士所学的知识技能及海外工作的经验，在毕业半年后就开创了属于自己的南美洲商务事业，成立了主要对哥伦比亚贸易的咨询公司。在哥伦比亚总统桑托斯访华期间，文娅获得了对方邀请见面的机会，交流彼此投资与合作心得，更接受了哥伦比亚知名商业杂志 Semana 的采访。



国际化酒店人在事业生涯上，总是伴随着美满的家庭，广阔的人脉网络，尊重和服从自己的下属，忠实和信任自己的顾客……

仅仅经过 2~3 年在瑞士的学习和实践，学生变得更加乐观开朗、善于与人打交道、顾虑他人的感受，并具备资格成为一名精明、聪慧、反应敏捷、处事灵活的高情商酒店人。在 SEG 校友聚会上，除了

成功的酒店故事，还有许多幸福的人生体验分享。

瑞士酒店管理毕业生分享



开放式思维，释放自我

Coral Chen

SEG 毕业校友，上海 JW 万豪酒店培训经理

“在国内学生都是很害怕举手回答问题，但是 HIM 瑞士蒙特勒酒店管理大学的老师会很鼓励学生回答，而且我们也很踊跃表达自己的看法。这种开放的课堂让我慢慢融入新环境，并且现在也是用这种开放的态度去接受所有的挑战。”



酒店业需要国际化多元人才

Heki Tang

SEG 毕业校友，法国雅高集团北京万商花园酒店副总经理

“我很欣赏 SHMS 瑞士酒店管理大学的教学模式，使我了解到成功的酒店人应该具备有这样的特质：随和，开朗，擅于与人打交道，喜欢团队合作，目标明确、热情、拥有多元文化背景等，简而言之，酒店需要国际化的人才。”

专业·博学 —— 完美酒店人才的技能

瑞士酒店管理人不但专业，而且博学。他们从基层的餐饮、前台、房务、酒吧，到拓展的宴会、品鉴、管理、研究，都是行家里手，而且无论是财务会计、人力资源、工商管理，还是装饰设计、奢侈品牌、多元文化，都了然于心。酒店管理，能管理的不仅仅是酒店！



专业，是酒店人在行业屹立不倒的基石。

酒店人要有过硬和全面的专业知识才能应对酒店每天的新挑战。早在校园时，理论与实践相结合的专业学习和丰富的实习经验让瑞士酒店管理人早在毕业前已经熟悉酒店各部门的运作，所以在毕业后，酒店的行政管理核心工作会是瑞士酒店管理学生的主要就业方向。

除了了解各部门的运作管理，一个高品位的酒店管理人必须学会瑞士独特的‘7Cs’鉴赏技能：

香槟 Champagne、鱼子酱 Caviar、白兰地酒 Cognac、雪茄 Cigars、芝士 Cheese、咖啡 Coffee、巧克力 Chocolate



在 SEG 的酒店管理课程中，品酒学也是学生的必修环节。从正确地握酒杯、观色、摇晃、闻到品尝，再到识别酒的年份和产地，背熟不同洋酒的外文名，调制鸡尾酒等，务求所有学生都具有专业的品酒技能。



瑞士在校生获得新加坡 Ritz Carlton 与四季酒店双录用

拥有扎实专业水平和海外实习经验的 SHMS 学生 WANG Yu，在 SEG 举办的大型国际酒店招聘会上，叩响了以严格著称的新加坡四季酒店以及丽思卡尔顿酒店的大门，成功获得双录取。



博学，是酒店人在各行业放飞梦想的翅膀。

★丰富的课外活动

读万卷书，不如行万里路，瑞士学校得知实践的重要性，经常组织学生参观瑞士著名的酒厂、芝士厂、雪茄制造厂等，让学生更好地储备各种专业鉴赏知识和技能，开拓行业视野。



参观 la malson Mauler 酒厂



参观 Gruyère 芝士厂

★环球职业之旅

SEG 学生多次参与世界盛事，如代表瑞士政府接待 2008 年北京奥运外宾，运营和管理“瑞士屋”。此外，学校也会带学生实地考察，SEG 学生在过去已经拜访过阿联酋迪拜、美国华盛顿、法国巴黎等多国的知名星级酒店，接触全球顶尖企业管理方法，切身感受国际奢华酒店的魅力。



★酒店管理与商务管理全方位学习

配备良好的商科基础才能更好地从整体上管理酒店，因此，瑞士学生需要接受多种现代化的酒店管理和国际商务课程，如 SHMS 结合了宴会及项目管理，César Ritz 融合了旅游及餐饮企业管理，HIM 集合了工商管理课程，IHTTI 综合了酒店设计及奢侈品管理，这让酒店人能在自己擅长的领域走得更远：



酒店设施设计与

酒店装潢原理

美食艺术与鉴赏

水疗中心及度假村管理

奢侈品销售与管理

奢侈品消费行为学

会展项目

旅游光学

工商管理

财务会计

人力资源管理

商品增值理论

公共关系学

物流与供应

电子营销应用

微观经济学

多媒体信息技术

宴会策划

运营收益管理

商务沟通

策略导向研究 ……



★国际化语言环境

同时，瑞士是一个多元文化汇聚的地方，SEG 学生来自全球 80 多个国家，学校提供法语、德语、西班牙语等第二外语课程。领略并掌握世界不同的文化，学习并提升多国不同的语言，是瑞士酒店管理人的天然优势。



SEG 校友广泛分布于国际星级酒店集团

 starwood Hotels and Resorts 喜达屋国际酒店集团	 ST. REGIS HOTELS & RESORTS ★★★★★	 Sheraton ★★★★★	 WESTIN HOTELS & RESORTS ★★★★★	 Hilton ★★★★★	
 Le MERIDIEN ★★★★★	 W HOTELS ★★★★★	 aloft ★★★★★	 FourPoints ★★★★★		
 IHG InterContinental Hotels Group 洲际国际酒店集团	 INTERCONTINENTAL ★★★★★	 CROWNE PLAZA ★★★★★	 Holiday Inn ★★★★★		
 ACCOR 雅高集团	 pullman ★★★★★	 SOFITEL ★★★★★	 NOVOTEL ★★★★★		
 Marriott HOTELS - RESORTS - SUITES 万豪国际酒店集团	 THE RITZ-CARLTON® ★★★★★	 RENAISSANCE® HOTELS ★★★★★	 JW MARRIOTT ★★★★★	 Marriott HOTELS & RESORTS ★★★★★	 COURTYARD ★★★★★
 HYATT 凯悦集团	 PARK HYATT® ★★★★★	 GRAND HYATT ★★★★★	 ANDAZ ★★★★★	 HYATT ★★★★★	
 Hilton 希尔顿酒店集团	 Hilton HOTELS & RESORTS ★★★★★	 CONRAD HOTELS & RESORTS ★★★★★	 DOUBLETREE ★★★★★		
其他国际知名 白金五星 及 五星酒店	 THE PENINSULA ★★★★★	 MANDARIN ORIENTAL THE HOTEL GROUP ★★★★★	 FOUR SEASONS Hotels and Resorts ★★★★★	 RAFFLES HOTELS & RESORTS ★★★★★	
	 MGM GRAND ★★★★★	 Fairmont HOTELS & RESORTS ★★★★★	 Kempinski HOTELS & RESORTS ★★★★★		

标注：★★★★★为白金五星酒店 ★★★★★为五星酒店 ★★★★★为四星酒店



网站：www.segcn.com

