

★ 服务热线: 400-615-1233
★ 配套精品教学资料包
★ www.huatengedu.com.cn

空乘化妆与形象塑造

KONGCHENG HUAZHUANG YU XINGXIANG SUZAO

策划编辑: 侯琳
责任编辑: 高建华 许怡萌
封面设计: 刘文东



定价: 39.80元

航空服务类专业精品教材

空乘化妆与形象塑造

主编 陆虹杏

中国石化大学出版社
CHINA UNIVERSITY OF PETROLEUM PRESS

X-A

航空服务类专业精品教材

KONGCHENG HUAZHUANG YU XINGXIANG SUZAO

空乘化妆与形象塑造

主编 陆虹杏



中国石化大学出版社
CHINA UNIVERSITY OF PETROLEUM PRESS

航空服务类专业精品教材

KONGCHENG HUAZHUANG YU XINGXIANG SUZAO

空乘化妆与形象塑造

主 编 陆虹杏

副主编 冯巧慧 刘 沫 李东阳



中国石油大学出版社
CHINA UNIVERSITY OF PETROLEUM PRESS

山东·青岛

图书在版编目(CIP)数据

空乘化妆与形象塑造/陆虹杏主编. —青岛:中国石油大学出版社, 2016. 11(2025. 9 重印)

ISBN 978-7-5636-5422-2

I. ①空… II. ①陆… III. ①民用航空—乘务人员—化妆—高等职业教育—教材 IV. ①F560.9

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2016)第 283633 号

如有印装质量问题,请与中国石油大学出版社发行部联系。
服务电话:400-615-1233

书 名: 空乘化妆与形象塑造

KONGCHENG HUAZHUANG YU XINGXIANG SUZAO

主 编: 陆虹杏

责任编辑: 高建华 许怡萌

封面设计: 刘文东

出 版 者: 中国石油大学出版社

(地址: 山东省青岛市黄岛区长江西路 66 号 邮编: 266580)

网 址: <http://cbs.upc.edu.cn>

电子邮箱: upobook@upc.edu.cn

排 版 者: 华腾教育排版中心

印 刷 者: 大厂回族自治县聚鑫印刷有限责任公司

发 行 者: 中国石油大学出版社(电话 010-88433760)

开 本: 787 mm×1 092 mm 1/16

印 张: 14

插 页: 1

字 数: 341 千字

版 印 次: 2017 年 1 月第 1 版 2025 年 9 月第 7 次印刷

书 号: ISBN 978-7-5636-5422-2

定 价: 39.80 元



前言

为适应经济发展和国际航空业竞争的需要,我国各大航空院校都开设了空中乘务专业。空乘人员化妆、形体训练、礼仪等作为职业通用能力的课程被纳入专业课程体系。空乘人员职业通用能力基本素质中对化妆及礼仪有严格的要求,此类课程的开设是促进学生养成职业意识与具备职业能力的基础,在整个课程体系中的地位不容忽视。

空中乘务一直能够提供高质量、高端的服务,随着海、陆及其他高端服务行业争相向空中乘务行业的模仿和学习,空中乘务从业人员的制服、妆容、盘发都经历了巨大的变革,变得更加时尚、个性、特色鲜明。近年来,外国航空公司对中国空中乘务员的青睐使得中国的空中乘务员逐渐变得国际化。人们发现,传统的空中乘务从业人员的化妆和职业形象塑造标准已经不能满足行业的最新要求。这就要求空中乘务专业的学生必须能够适应时代的变化,能够符合国内航空业和国际航空业所提出的新的关于空乘人员职业形象塑造的要求。

除绪论外,本书共分为八个模块,具体内容包括空乘人员形象塑造概论、形象设计、化妆基础知识、基础化妆、空乘职业妆容塑造、空乘人员发型打造、空乘职业色彩搭配与服饰搭配、空乘职业仪态标准。

本书在编写上主要通过每个模块的“引入思考”启发学生对单元主要内容的思考,在正文分步对专业知识进行介绍并配有大量图片,以更加直观地帮助专业教师进行课堂授课和学生理解。同时,专业教师可以通过学习单元中的“课堂练习”开展与学生的互动和随堂测验,还可使用模块后的“实操训练”和“参考作业”来检验学生对相关技能的掌握情况,以完成对学生的过程性考核。

本书由成都航空职业技术学院陆虹杏任主编,郑州电子信息职业学院冯巧慧、吉林省经济管理干部学院刘沫和李东阳任副主编。本书在编写过程中参考了一些书籍及相关网站的内容,在此向相关作者表示诚挚的感谢。

由于编者能力有限,加之编写时间仓促,书中难免存在不足与疏漏之处,恳请广大读者批评、指正。

编者



目录

 绪 论	1
 模块一 空乘人员形象塑造概论	4
学习单元一 形象与气质	5
一、形象与气质的内涵	5
二、形象与气质的表现	6
学习单元二 礼仪与修养	7
一、礼仪的特点及作用	7
二、礼仪修养	9
学习单元三 职业形象	10
一、职业形象的内涵	10
二、职业形象的构成要素	11
学习单元四 空乘人员的职业形象塑造	12
一、空乘人员形象与气质的特殊性	13
二、空乘人员形象与气质的培养	13
三、空乘人员性格与人际关系的培养	14
四、空乘人员行为习惯的培养	15
 模块二 形象设计	17
学习单元一 形象设计概述	19
一、形象设计的概念	19
二、形象设计的意义	19
三、形象设计的基本内容	19
学习单元二 形象设计的基本原则	20
一、整体性原则	20
二、实用性原则	21
三、经济性原则	21

四、自然和谐原则	21
五、TPO 原则	21
六、美观性原则	21
七、个性化原则	22

学习单元三 形象设计中的色彩

22

一、色彩概述	22
二、色彩的分类	23
三、色彩的属性	25
四、色彩的混合	26
五、色彩感觉	27
六、色彩心理现象	28

学习单元四 形象设计的美学应用

30

一、单纯齐一	30
二、对称均衡	30
三、调和对比	31
四、比例	32
五、节奏韵律	33
六、多样统一	34

模块三 化妆基础知识

36

学习单元一 化妆概述

37

一、化妆的概念	37
二、化妆的作用	37
三、化妆的目的	38
四、化妆的特点	38
五、空乘人员化妆的原则	39
六、空乘人员化妆的注意事项	40

学习单元二 中国化妆技术的起源与发展

40

一、中国古代化妆技术的起源	40
二、中国古代化妆技术的发展	41
三、近代以来的化妆术	42

学习单元三 化妆品

43

一、化妆品概述	43
二、常用基础类化妆用品	44
三、常用彩妆类化妆品	46

学习单元四 化妆用具

52

一、常用化妆工具	52
----------------	----



二、常用化妆辅助材料	57
三、常用化妆用具的保养	57
学习单元五 化妆相关的面部知识	58
一、面部结构	58
二、标准面部结构的比例	58
三、头面部形态特征的差异	59
学习单元六 色彩与化妆	61
一、人体颜色的生成要素	62
二、四季色彩理论	62
三、妆容的色彩选择与搭配	63
 模块四 基础化妆	67
学习单元一 基底化妆概述	68
一、基底化妆的重要性	68
二、基底化妆的要点	68
学习单元二 基底化妆的步骤、方法及注意事项	70
一、基底化妆的步骤和方法	70
二、基底化妆的注意事项	75
学习单元三 眉部的化妆与修饰	75
一、眉毛的构造	75
二、标准眉形	76
三、修眉	76
四、化眉	77
学习单元四 眼部的化妆与修饰	80
一、眼部的结构	80
二、眼影的晕染	80
三、眼线的勾画	83
四、睫毛的修饰	85
五、双眼皮的化妆	87
学习单元五 面颊的化妆与修饰	88
一、面颊的位置和特征	88
二、颊红色的晕染	88
学习单元六 鼻部的化妆与修饰	90
一、鼻部构造与标准鼻形	90
二、鼻部的修饰	91

学习单元七 唇部的化妆与修饰 91

- 一、唇的结构 92
- 二、标准唇形 92
- 三、唇线笔的作用 92
- 四、唇部修饰的步骤 92
- 五、唇部修饰的注意事项 93

学习单元八 矫正化妆 93

- 一、脸型的矫正化妆 93
- 二、眉形的矫正化妆 95
- 三、眼形的矫正化妆 97
- 四、鼻形的矫正化妆 101
- 五、唇形的矫正化妆 102

学习单元九 常见妆容 104

- 一、生活妆 104
- 二、裸妆 105
- 三、晚宴装 106
- 四、新娘妆 107
- 五、摄影新娘妆 109
- 六、戏曲舞台妆 109
- 七、欧式妆 110



模块五 空乘职业妆容塑造 113

学习单元一 客舱化妆的基本原则 114

- 一、避免浓妆艳抹 114
- 二、避免过量使用芳香型化妆品 114
- 三、避免妆面出现残缺 115
- 四、避免当众化妆或补妆 115

学习单元二 客舱化妆的一般程序 115

- 一、化妆准备 115
- 二、化妆步骤 116
- 三、卸妆步骤 123

学习单元三 空乘人员化妆与自身特点 125

- 一、文雅秀气型 125
- 二、理智聪慧型 125
- 三、天真活泼型 126
- 四、古朴典雅型 126
- 五、清纯甜美型 126



学习单元四 空乘人员工作妆要点 127

- 一、女性空乘人员工作妆的化妆要点 127
- 二、男性空乘人员工作妆的化妆原则、要点及护肤步骤 127



模块六 空乘人员发型打造 133

学习单元一 空乘人员发型打造概述 134

- 一、保持头发干净整洁 134
- 二、前不遮眉,侧不附耳,后不及衣领 135
- 三、发型要适合脸型,并用化妆来修饰、完善 135

学习单元二 女性空乘人员发型的打造 135

- 一、长发发型的打造 135
- 二、短发发型的打造 151

学习单元三 男性空乘人员发型的打造 153

- 一、头发的清洁 153
- 二、头发的护理 153
- 三、发型的要求 154



模块七 空乘职业色彩搭配与服饰搭配 157

学习单元一 服装色彩的选择与搭配 159

- 一、四季型人的服装色彩的选择与搭配 159
- 二、不同体型人的服装色彩的选择与搭配 160
- 三、服装色彩搭配的方法 160
- 四、发色与服装色彩的选择 161
- 五、年龄与服装色彩的选择 161
- 六、性别与服装色彩的选择 162

学习单元二 服装搭配技巧 162

- 一、主色、辅助色及点缀色的用法 162
- 二、冷暖色系搭配法 163
- 三、运用色彩的渐变搭配 163
- 四、点缀小件配饰 164
- 五、呼应色搭配法 164
- 六、色彩图案搭配法 165
- 七、对比色搭配和协调色搭配 166
- 八、服饰色彩搭配技巧 168
- 九、服装款式搭配 172
- 十、个体特征与服装的搭配 174

学习单元三 空乘人员的服饰搭配 175

- 一、空乘人员的着装与配饰搭配 175

二、空乘人员的着装要求	178
三、空乘人员的配饰要求	179
 模块八 空乘职业仪态标准	182
学习单元一 空乘人员的肢体仪态标准	184
一、站姿	184
二、坐姿	191
三、蹲姿	194
四、走姿	196
学习单元二 微笑与眼神训练的基本要领	197
一、微笑美规范	197
二、眼神美规范	197
三、微笑训练的基本方法	198
四、眼神训练的基本方法	199
附录 民航乘务员国家职业标准	203
参考文献	215

绪 论



为适应国际航空业的竞争需要,在我国加入世界贸易组织后,各大航空院校纷纷开设了空中乘务专业。空中乘务专业的专业课程设置以空中乘务服务岗位技能培养为导向,以培养学生客舱服务能力为核心,以客舱服务与紧急处置程序等真实工作任务为载体,参照中国民用航空局《大型飞机公共航空运输承运人运行合格审定规则》中有关民航乘务员培训的行业标准和 2006 年中华人民共和国劳动和社会保障部制定的《民航乘务员国家职业标准》,制定空中乘务岗位的课程标准和评价体制。

空中乘务专业的课程体系由基本素质与能力课程、职业通用能力课程、专业核心能力课程、职业拓展能力课程及顶岗实习综合能力课程五大类组成。空乘人员的化妆、形体训练、礼仪等作为职业通用能力课程被纳入专业课程体系。

空乘人员职业通用能力基本素质中对空乘人员的化妆及礼仪有严格的要求,此类课程的开设是促进学生养成职业意识与职业能力的基础,在整个课程体系中的地位不容忽视。

很多人认为,个子高、身材好、气质佳、微笑甜、长相美的人即使不经过任何的专业训练,也能顺利地成为一名合格的空乘人员。事实上,空乘人员的职业素养要求不仅仅是要符合上面这几项基本条件这么简单,他们的工作具有外表光鲜的一面,同时还是一项服务工作,他们承担着为乘客提供安全保障和服务的责任。空乘人员代表着航空公司的形象,其服务水平是航空公司服务水平的重要体现,而航空公司的服务质量将直接影响航空公司的品牌形象和效益。因此,为了能提供优质的客舱服务,空乘人员必须具备优雅的仪容与仪态、优秀的身体素质、良好的职业道德、优质的服务意识、娴熟的职业技能、良好的心理素质、良好的文化素养和吃苦耐劳的精神等。空乘人员的这些职业素质不是先天拥有的,而是需要经过长期的训练和积累才能够逐步形成与完善的。其中,空乘人员的化妆技巧与礼仪姿态塑造是培养和促进空中乘务专业学生职业形象与素质的方式之一。

对航空院校的空中乘务专业来说,开设本课程的重要性主要表现在以下几个方面:

第一,习得化妆技巧。通过学习空乘人员形象和气质的构成、关系与培养,服饰搭配与形象设计,头发护理与发型设计,化妆基础知识,空乘职业妆容塑造等,空乘人员能够向众人展现出得体的仪容、整洁的仪表和健康、积极向上的精神风貌。

第二,提高心理素质与个人修养。空乘人员的工作相对单调,他们总是在重复地做着内容相同的工作。长时间单一的高空作业加之遇到个别旅客提出的无理要求等都不可避免地会使空乘人员产生厌倦的心理与疲劳的状态,但这种不良的心理与状态是不可以在乘客面前表现出来的,这就要求空乘人员应具备良好的心理素质与个人修养。空乘人员的化妆技巧与形象塑造教育在这方面可以起到一定的作用。

在教学过程中,教师要不断地示范化妆技巧和正确的礼仪姿态,并对学生的错误进行矫正。在学习过程中,学生需要具备很大的勇气与良好的心理素质以接受教师的批评和矫正,由最初的不好意思、逃避转为正确对待、大方表现,而这种心理的转变过程也是其心理素质不断增强的过程。在这样的教学模式下,学生能从中体会到“换位思考”的含义并将这种感受运用到实际服务中,从而提高个人修养,进而提高服务质量。

第三,树立正确的服务理念。在课堂教学过程中,学生可通过学习化妆知识和礼仪知识为提供优质的“客舱服务”做准备,在培养兴趣的同时对空乘职业进行深入的了解,进而对空乘服务有一个正确的认识。

第四,增强自信心。对于空中乘务专业的学生来说,在他们走上工作岗位之前,就业与



学业的压力会对其身心造成一定的影响,过大的压力会导致其丧失信心,而空乘人员化妆技巧课程的学习能让他们在带给人美的享受的同时释放压力、放松身心,在进步的过程中认可自己、欣赏自己,增强自信心,同时学会欣赏他人。

第五,培养美感。空乘化妆与形象塑造教育是美的教育,学生可通过学习各种类型的化妆技巧及礼仪姿态来体会美、表达美。

化妆与礼仪的学习可以使学生体验到美是可以亲自感受甚至融入自身的,自然而然地,优雅的姿态、优美的动作及规范的礼仪就会在服务工作中得到淋漓尽致的体现。

1

模块一

空乘人员形象塑造概论





引入思考

作为一名准空乘人员,想一想你应该从哪些方面来塑造和提升自己的职业形象(见图 1-1^①)。请以小组的形式进行讨论,并谈谈你们的看法。



图 1-1 天合联盟成员航空公司空乘人员合影

由于近年来乘客对航空服务人员的要求越来越高,这使得空乘人员的形象会直接影响整个航空公司的形象,甚至决定了乘客对航空公司形象的评价,故航空公司对空乘人员除在服务质量方面要有严格的要求外,还对其外在形象的塑造提出了严格的要求。空乘人员的形象、素养的体现取决于其日常行为习惯的培养。空乘人员应将美丽的外貌和高雅的气质、美好的德行与得体的语言结合起来,充分展现专业精神和企业文化,塑造完整的、内外兼修的美好职业形象。

学习单元一 形象与气质

一、形象与气质的内涵

1. 形象

形象是指一个人仪表的具体外在表现。这里所说的形象,主要是指个人形象,即一个人的外表或容貌,它是一个人内在品质的外部反映,能够体现人的内在修养。

从心理学角度来看,形象是人们通过视觉、听觉、触觉和味觉等在大脑中形成的关于某种事物的整体印象,简言之就是知觉,即各种感觉的再现。形象不是事物本身,而是人们对事物的感知,不同的人对同一事物的感知不会完全相同,因而其正确性会受到人的意识和认知过程的影响。由于意识具有主观能动性,因此事物在人们头脑中形成的不同形象会对人

^① 天合联盟航空公司联盟[EB/OL]. <http://www.skyteam.com/zh/>.

的行为产生不同的影响。

2. 气质

气质是指人的有关外部行为、形态所传递的信息,人们的感官可以捕捉到,但不如形象那样具体和直接。

形象主要可以通过视觉进行捕捉,人们常用高大或矮小、靓丽或丑陋、整洁或肮脏等词语来形容它,非常直观、易懂。气质则是通过人的仪容、仪表、言谈举止等所传达出的一种特殊的感受,是一个心理活动的动态性特征,因而可以使每个人的心理活动都染上一种个性色彩。气质不仅表现在人的情感活动的强弱、快慢、隐现和意志行动的力量、速度上,还表现在人的思维的灵活或迟滞上。

虽然很难用明确的形容词来界定气质,但在现实生活中,人们总是在不知不觉中关注、评价、追求、塑造着气质,并将其充分地展现出来。

气质无好坏、善恶之分,每一种气质都有其积极的一面,也有其消极的一面。气质本身不能决定一个人社会成就的高低,每个职业领域中都可以找到各种不同气质类型的代表人物,同一气质类型的人在不同的职业领域也能各展所长。

二、形象与气质的表现

人类的形象是统一、整体的,它不仅体现在人的五官、身材等自然条件上,还可以通过发型、化妆、服饰搭配等形象上的设计与包装进一步将人的内在美与外在美完美结合,以体现人体美的整体性、协调性和统一性。因此,评价一个人的形象除了要观察其外貌,还需要考虑其职业、年龄、身份、所处场合等诸多因素。

形象和气质(见图 1-2^①)与人的外在表现相辅相成,形象的好坏会直接影响气质的表现;但气质是高于形象本身的,它除了可以体现一个人外表的美感外,还可以表现在其举手投足间。对于女性来说,自身的内在气质和心态在一定程度上反映在其仪表上。因此,要想有好的仪表美就必须经过良好的教育与培训。有时,一个人的姿态和举止比其穿着打扮更能体现个人的气质。



图 1-2 空乘人员的形象与气质

^① 国际空港信息网. 青岛航空上演美女“空中旗袍秀”[EB/OL]. [2014-09-10]. <http://www.bjcaac.com/ts/30172.html>.



虽然形象会直接影响人的气质,但其并不能起到决定性作用。例如,有些女性虽然相貌一般、衣饰普通,但在人际交往中却能因其所具有的内在美与亲和力而博得大家的赞赏;有些女性虽年轻貌美、衣着华丽,却因谈吐粗俗、举止不雅而遭人鄙夷。

课堂练习 请谈一谈你第一次见到你的同学时有什么样的感受。讨论一下外在形象给人的感受。

学习单元二 礼仪与修养

形象与气质带给人们更多的是视觉等感官上的感受,而礼仪与礼仪修养则会在人际交往中为人们的形象和气质加分或减分。

一、礼仪的特点及作用

1. 礼仪的内涵

礼仪(见图 1-3^①和图 1-4^②)是人们在人际交往中约定俗成的行为规范和准则,也是个人内在修养与自身素质的外在表现。



图 1-3 空乘人员服务礼仪



图 1-4 空乘人员站姿礼仪

人们所说的礼仪可具体表现为礼貌、礼节、仪表和仪式。

(1) 礼貌。礼貌是人们在人际交往中通过语言、动作等形式表现出的谦虚、友好的态度。

^① 通航产业网. 她们的故事:发乎勤,止乎美[EB/OL]. [2015-03-09]. <http://www.ethcy.com/htmls/info/2010514963.html>.

^② 民航资源网. 深航头等舱空姐 6 月起换装,新制服显端庄典雅[EB/OL]. [2014-06-06]. <http://news.carnoc.com/list/283/283738.html>.

(2) 礼节。礼节是礼貌的具体表现形式,它反映了一个人的良好素养。

(3) 仪表。仪表是指人的外表形象。

(4) 仪式。仪式是在一定场合举行的、有专门程序的规范的活动。

没有礼节就谈不上礼貌,有了礼貌则必然伴有具体的礼节。因此,礼仪可由一系列具体表现礼貌的礼节所组成,是一个系统、完整的过程。

2. 礼仪的特点

礼仪具有通俗性、时代特色与传承性、共性与差异性。

(1) 通俗性。礼仪大多没有明文规定,但又会被每个社会成员所认同、遵循。礼仪简单明了,每个人都能在潜移默化中学习和掌握它,这就是礼仪的通俗性。

(2) 时代特色与传承性。不同时代的社会风貌、政治环境、文化习俗等都会对礼仪的形成或流行产生影响,因此,礼仪具有鲜明的时代特色。同时,礼仪也会随着社会的进步、时代的发展而变化,并被赋予新的内容,形成更具时代特色的礼仪规范。任何国家的当代礼仪都是在本国古代礼仪的基础上慢慢演变、传承、发展起来的,一种礼仪一旦形成,便会被一代一代地传承下去,这就是礼仪的传承性。

(3) 共性与差异性。礼仪是全人类的共同需要,虽然不同国家、不同民族对于礼仪的重视程度及理解不尽相同,但对于礼仪的需求却是共同的。然而,由于受国家历史、民族信仰等因素的影响,不同国家、地区和民族都有一些独有的礼仪表达方式,这就是礼仪的差异性。

3. 礼仪的作用

礼仪具有沟通、协调、教育和约束的作用。

(1) 沟通。在人际交往中,自觉地遵循礼仪规范可以使交往双方的情感得到更好的沟通,并在向对方表示尊重、敬意的过程中获得对方的理解和尊重。在交往时以礼相待有助于人们建立互相尊重、友好的合作关系,缓和或避免不必要的矛盾与冲突。

(2) 协调。在现代生活中,人们的关系错综复杂,有时会突然发生冲突,甚至会对他人采取极端行为。礼仪有利于使冲突双方保持冷静,缓解已经激化的矛盾,使人与人之间的感情得以沟通,建立相互尊重、彼此信任、友好合作的关系,进而有利于各项事业的发展。

(3) 教育。礼仪以一种道德习俗的方式对全社会的每一个人发挥维护社会正常秩序的教育作用。人们能够通过对礼仪的学习和应用建立新型人际关系,从而在交往中严于律己、宽以待人、互尊互敬、互谦互让、讲文明、懂礼貌,与人和睦相处,形成良好的社会风气。

(4) 约束。在社会生活中,礼仪可以约束和规范人们的行为方式,协调人与人之间的关系,维护社会的正常秩序,在社会交往中发挥着巨大的作用。

4. 礼仪的学习

对礼仪的学习要循序渐进并反复实践,以综合发展自身的素质和形象。

(1) 循序渐进。学习礼仪是一个循序渐进的过程。同时,学习礼仪还应该由主有次,从与自己生活最密切的地方开始。在学习礼仪时,人们对一些规范及要求必须经过反复体验和运用(见图 1-5^①)才能真正掌握,不能急于求成。

^① 中国新闻网. 直击空姐服务礼仪培训,练站姿如同被点穴[EB/OL]. [2013-04-08]. <http://www.chinanews.com/sh/2013/04-08/4712079.shtml>.



(2) 反复实践。礼仪是人们长期生活实践经验的总结,是人类文明的积累。学习礼仪应本着“从实际中来,到实际中去”的方法,坚持理论与实践的统一,将知识运用于实践,在实践中不断学习,时时进行自我监督与约束,处处注意自我检查,及时发现自己的缺点并不断改进。



图 1-5 空乘人员鞠躬礼仪的训练

(3) 综合发展。礼仪是一个人的教养、风度与品质的综合反映,因此,礼仪的学习必须与其他科学文化知识的学习、形象塑造训练等结合起来。只有重视自身内在素质的提高和外在优雅形象的塑造,个体才可能更好地掌握和运用礼仪。

二、礼仪修养

1. 礼仪修养的内涵

礼仪修养主要是指人们为了达到一定的社交目的,按照一定的礼仪规范要求并结合自己的实际情况,在礼仪品质、意识等方面所进行的自我锻炼和自我改造。

2. 礼仪修养的培养

礼仪修养并不是与生俱来的,而是需要经过后天培养的。每个人都可以通过自己的努力学习和实践来培养良好的礼仪修养。

(1) 道德修养的培养。礼仪是社会道德的一种载体,因此,道德修养对一个人的行为有非常重要的影响。礼仪修养与道德修养密不可分,一个人礼仪修养水平的高低受其道德修养水平的制约。高尚的职业道德、良好的礼仪修养对改善人际关系、塑造良好的职业形象有非常重要的作用。

(2) 个性修养的培养。个性心理特征主要包括人的气质、性格和能力,能够反映一个人的自身素养。因此,个体要加强礼仪修养就必须注重个性的自我完善。礼仪修养的培养应该建立在健康、良好的个性基础上。而个性修养的培养则需经过长期的努力,是一个逐步熏陶、潜移默化的过程。

① 气质。人的气质美会在其举手投足中自然地流露出来,而礼仪也会在优雅、美好的气质中得到体现,因此,加强礼仪修养必须从培养自身气质做起。

② 性格。健康的性格是良好个性形成的基础,一个人若想要在待人接物时大方得体、礼仪有加,就必须要有健康的性格。

③ 能力。人际交往的成功与否往往取决于个人的能力。能力主要包括个人的应变能力、自控能力及表达能力等。在与人交往的过程中发生意想不到的事情时,要做到不失礼,就需要有较强的应变能力;要做到讲究礼仪,就必须能够有效地调整和控制自己的情绪,具有较好的自控能力;要做到注重礼仪,就要具备较好的表达能力,注意多使用敬语,委婉地表达自己的观点。

(3) 心理素质的培养。现代礼仪的施行要求人们具备良好的心理素质,保持积极、健康的心态,这样才能形成良好的行为模式。在工作中,如果没有积极向上的心态,个体就很难做到主动、热情地待人接物,也不可能做到彬彬有礼、自尊自信,这样也就很难为他人提供优质的服务了。

课堂练习 请与同学分享你所了解的礼仪知识,并为大家展示你的礼仪学习成果。

学习单元三 职业形象

一、职业形象的内涵

职业形象(见图 1-6^①)是指在职业场合中,人的内在气质在职场的外部表露。人的内在气质是一种心理特征,虽无法见到,但却能通过仪表、举止、言谈反映和表露出来,从而综合展现一个人的形象,显示出一个人的情操、学识、阅历、修养和风度。一个人美好的形象应当是高尚的情操、渊博的知识、丰富的阅历、良好的教养和优雅的风度的集合,可以说形象集中反映了一个人的精神文化修养。



图 1-6 空乘人员的职业形象

^① 搜狐财经. 深航列“2015 世界十佳美丽空姐航空公司排行榜”榜首[EB/OL]. [2015-05-22]. <http://business.sohu.com/20150522/n413601509.shtml>.



职业形象的内涵包括以下内在关系：

1. 内在职业气质与外部职业形象

如果没有美好的气质,个体就不可能有良好的形象。例如,一位没有文化、没有修养的女士,即使打扮得满身珠光宝气,也无法塑造出雍容华贵、高雅大方的形象。但从另一方面来说,有了美好的气质也并不等于就有了良好的形象。一个人的形象不是天生的,而是靠后天自觉培养出来的。因此,对个体形象的塑造既要强调完善气质,又要强调自觉培养,要从点滴做起并严格要求自己。

2. 精神文明、物质文明与形象塑造

精神文明和物质文明对形象塑造有着深刻的影响。某些不良行为,如随地吐痰等,究其原因主要是个人思想品质方面的问题,与其贫富没有直接关系。从另一方面来说,物质文明水平的提高对形象塑造能起到积极的作用。例如,当物质文明不断提高,人们贪图小利的情况也会大为减少,也就是人们所说的“衣食足而知礼仪”。随着精神文明和物质文明的发展,形象塑造的要求也会越来越高。

3. 传统形象与外来形象

人们一方面要继承和发扬我国的优秀文化,从文化中延续历史悠久的职业传统形象;另一方面要正确吸收国外先进职业理念,形成以我为主、博采众长,具有中国特色的职业形象特征。

二、职业形象的构成要素

职业形象的构成要素大致包括职业意识、职业道德、职业气质和职业技能。

1. 职业意识

职业意识是人们对职业劳动的认识、评价、情感和态度等心理成分的综合反映,是支配和调控全部职业行为和职业活动的调节器,包括创新意识、竞争意识、协作意识和风险意识等。职业意识是通过法律、法规、行业自律、规章制度及企业条文来体现的。职业意识具有社会共性,是对一个人从事某项工作的最基本的要求,必须牢记和自我约束。

2. 职业道德

职业道德是指与人们的职业活动紧密联系的、符合职业特点所要求的道德准则及道德情操、道德品质的总称。职业道德既是对本职人员在职业活动中行为的要求,又是职业对社会所承担的道德责任和义务。职业道德是职业形象的重要精神内核,其直接体现了职业者精神境界的高低和职业意识的强弱。

3. 职业气质

根据通用职业分类规范,职业气质可以分为以下几种类型:

(1) 变化型。具有变化型职业气质的人会在户外活动或新的工作环境中感到愉快,他们喜欢多样化的工作内容,善于将注意力从一件事转移到另一件事上,在有压力的情况下也能够很出色地完成工作。这类人适合从事的典型职业有记者、推销员、演员等。

(2) 重复型。具有重复型职业气质的人适合连续不停地从事同样的工作,他们喜欢按照机械的或别人已经安排好的计划或进度工作,爱好重复、有规划、有标准的工作。这类人适合从事的典型职业有纺织工、印刷工、装配工、电影放映员、机床工等。

(3) 服从型。具有服从型职业气质的人喜欢按照别人的指示工作,他们不愿自己独立做出决策,而喜欢让别人对自己的工作负起责任。这类人适合从事的典型职业有秘书、办公室职员、翻译人员等。

(4) 独立型。具有独立型职业气质的人喜欢独立地计划自己的工作和指导别人的活动,他们在独立的和负有责任的工作环境中感到愉快,喜欢对将要发生的事情做出决定。这类人适合从事的典型职业有管理人员、律师、警察、侦查人员等。

(5) 协作型。具有协作型职业气质的人在与人协同工作时会感到愉快,他们善于让别人按照他们的意愿来工作,想得到其他人的认可和喜欢。这类人适合从事的典型职业有社会工作者、咨询人员等。

(6) 孤独型。具有孤独型职业气质的人喜欢单独工作,不愿与人交往。这类人适合从事的典型职业有校对员、排版员、雕刻师等。

(7) 劝服型。具有劝服型职业气质的人喜欢设法让他人同意自己的观点,一般通过谈话或写作来表达,他们对于别人的反应有较强的判断力,且善于影响他人的态度、观点和判断。这类人适合从事的典型职业有政治辅导员、行政人员、宣传工作者、作家等。

(8) 机智型。具有机智型职业气质的人在紧张和危险的情境下能够很好地完成工作,他们在危险的情况下能自我控制、镇定自若,在户外工作中表现出色,当工作出现差错时不易慌张。这类人适合从事的典型职业有驾驶员、飞行员、消防员、救生员、潜水员等。

(9) 经验决策型。具有经验决策型职业气质的人喜欢根据自己的经验做出判断。当别人犹豫不定时,他们能当机立断,并喜欢处理那些能直接经历或感受到的事情。必要时,他们会用直接经验和直觉来解决问题。这类人适合从事的典型职业有采购人员、供应商、批发商、推销人员、个体商贩、农民等。

(10) 事实决策型。具有事实决策型职业气质的人喜欢根据事实来做出决策,他们喜欢使用调查、测验、统计数据来说明问题,再根据充分的证据来引出结论。这类人适合从事的典型职业有化验员、检验员、自然科学研究者等。

4. 职业技能

职业技能是指职工在履行职业责任时表现出来的完成某种任务的能力和活动方式。就职业道德而言,人们不仅要有自觉履行职业责任的愿望,还要有能够完成岗位职责的过硬本领。因此,人们只有具备高超的职业技能才能出色地履行职业责任。

职业技能是道德规范在职业生活中的具体表现,每个劳动者不仅要以科学的态度看待职业技能,还要把掌握职业技能看作自己义不容辞的职业道德义务。现代社会的建设不仅需要大批各级各类的专门人才,还需要大量的、具有一定科学文化知识和技能的熟练劳动者。因此,没有良好的技术水平和业务能力,人们就无法在职场中立足,也无法获得自身长远的职业发展,更谈不上树立专业的职业形象。

学习单元四 空乘人员的职业形象塑造

根据空乘人员职业形象的特殊性,空乘人员职业形象的塑造(见图 1-7)需要考虑空乘人



员形象与气质的特殊性,以有针对性地进行形象与气质、性格与人际关系、行为习惯的培养。



图 1-7 空乘人员形象塑造

一、空乘人员形象与气质的特殊性

气质的类型多种多样,如有的人性格活泼、开朗,学识广阔,潇洒大方,表现出聪慧的气质;有的人性格稳重,谈吐不凡,温文尔雅,表现出高雅的气质;有的人性格直率,心直口快,豪放、健谈,表现出粗犷的气质;有的人性格温柔,言语细腻,仪态端庄,表现出恬静的气质等。气质的类型受个体所处环境及其心理素质、受教育水平或长期的生活、学习、工作习惯等因素的影响。无论何种气质都是以人的文化修养、思想道德、人格取向、文明程度、生活方式为基础的,同时还与个体对生活的态度有关。

从某种意义上来说,在人们的心目当中,空乘人员的外在形象应与影视演员、歌手的外在形象相媲美。虽然空乘人员属于服务行业的从业人员,但光有漂亮的外表是远远不够的,他们还必须具备良好的职业素质,而美好的气质就是其中之一。人们将空乘人员的气质定位为:谦和、可亲、优雅、大方,具体体现在空乘人员甜美的微笑、亲切的话语、谦虚的态度、全方位的服务等方面。

优秀的空乘人员能将美丽的外表和优雅的气质结合起来,既让人赏心悦目,又能很好地服务于乘客。由于空乘人员的职业核心是服务于人,即便其形象并没有那么美丽,但其因周到细致的服务、富有亲和力的态度等也会获得乘客的盛赞。这就是空乘人员形象与气质的特殊性,区别于单纯的视觉感官上的欣赏,而更多地适应服务对象的心理诉求。形象是直观的,而气质的特点则要通过人与人之间的交往过程来体现,而空乘人员的服务过程恰恰就是与人交往的过程,因此,对于空乘人员气质上的要求必然会更高。

二、空乘人员形象与气质的培养

空乘人员要根据职业需要加强外在形象与内在气质的培养。

1. 外在形象的培养

一般来说,空乘人员的服装以整洁、大方并富有职业气息的制服为主。空乘人员的制服包括衣服、鞋袜、领结、丝巾、手表等,这些服饰都应尽量一致并保持维持整洁。除着装要求

外,空乘人员应保持露出额头、齐耳盘起的发型或短发发型,佩戴的首饰等也应与服装、发型等相适合,避免样式过于复杂和色彩繁杂,以体现干练、简洁的职业特点。

适度的化妆可以为空乘人员增添美感,显得富有朝气,使人赏心悦目,给乘客留下良好的第一印象。空乘人员切忌浓妆艳抹,以免给乘客留下轻浮的不良印象。

提到化妆时,人们往往只会将其与女性联系在一起,而随着人们生活水平的日益提高,越来越多的男性对自己的仪容、仪表也开始注重起来。当面对一些皮肤问题或一些特殊场合时,适当的化妆能使男性更显魅力。男性空乘人员的化妆应注重改善气色方面,这样既能体现男性的阳刚,又能体现与职业相匹配的亲合力。空乘人员在化妆时应注意正确使用化妆品,同时要掌握较高的化妆技能,避免不恰当的妆容及有过重的脂粉味。

2. 内在气质的培养

空乘人员可以通过友善的态度、良好的沟通技巧等方面进一步在乘客面前树立良好的职业形象,培养满意服务的行为习惯,提升自己的内在气质。空乘人员要有良好的表达能力,注意说话声音的大小及语言、非语言表达技巧的应用等。空乘人员要亲善、友好,在与乘客语言沟通和服务的过程当中,若能恰到好处地运用面部表情及肢体语言,就可使乘客产生良好的心理感受,最大限度地缓解飞机航行带来的不适,产生宾至如归的感觉。

在服务过程中,空乘人员要做到有礼有节,高效服务,培养良好的习惯,规范自己的职业操守。同时,空乘人员要关注客舱里的情况,适时发现乘客的需求,甚至可以通过乘客的一个表情或动作立刻明白乘客的诉求,并及时予以处理。空乘人员要热情、主动地跟乘客打招呼,如乘客登机时应对乘客说“欢迎乘机”,给乘客送饮料时询问乘客“需要什么口味的饮料”,提供热饮时要有适当的语言提示,在航班延误或服务出现失误时向乘客诚恳致歉等。空乘人员指导乘客的时可以直接示范,其中包括帮乘客点开阅读灯、调整座椅靠背、为需要者递送毛毯、枕头等细微服务。空乘人员应常在客舱中来回走动,进行安全检查,及时发现并处理各项事宜,随时满足乘客的服务需要。

此外,空乘人员要勤于思考、善于创新,为提高服务质量动脑筋、想办法,特别是在处理突发事件或各种矛盾冲突时,要沉着冷静、灵活应对。

三、空乘人员性格与人际关系的培养

有人将性格分为9种类型,即完美型、领导型、平和型、理智型、自我型、助人型、活跃型、忠诚型和成就型,这几种性格类型各有其特点。

由于空乘人员职业的特殊性,复合型性格的人从事空乘职业较为理想。这就要求空乘人员不仅要像完美型性格的人那样用高标准来要求自己,还要具备领导型性格的人的外向和果敢;既有平和型性格的人的沉静、善解人意,遇事又能像理智型性格的人那样善于思考、克制冲动;在工作中要有活跃型性格的人的乐观和创意,还要有忠诚型、成就型性格的人的爱岗敬业精神和干劲儿,更重要的是要有助人型性格的人的热情和爱心等。要成为一名优秀的空乘人员并非易事,因此,空乘人员要严格地要求自己,使自己的性格向积极、健康的方向发展。

良好的人际关系是一个人成功的重要因素。根据空乘职业的要求,空乘人员要与人建立良好的合作关系,不仅包括与上、下级和同事之间的合作关系,还包括在短暂的航行过程中与乘客建立的良好合作关系,这就需要空乘人员具备较好的沟通能力和表达能力,能够



建立良好的人际关系。

四、空乘人员行为习惯的培养

在服务过程中,空乘人员要注重使用礼貌用语,对乘客的询问要及时应答,说话时要礼貌地注视服务对象,迎客和送客时的语言要发自内心,用微笑辅助亲切的话语,给乘客宾至如归的感觉,为乘客营造轻松、愉快的心境和氛围。从整体上来讲,空乘人员要做到站姿挺拔、走姿优美、坐姿端庄,主动、适时地给予乘客礼貌的问候、亲切的关怀等。因此,空乘人员要养成良好的行为习惯,给乘客留下礼貌、态度良好的印象。

1. 学会倾听

倾听是一门艺术,也是一种能力,学会倾听要比学会诉说难得多。倾听有时比说千言万语更能打动对方的心,能使自己更加受人欢迎。空乘人员在服务过程中能友好地面对乘客、倾听乘客的需求是富有亲和力形象的最佳体现。在倾听乘客说话时,空乘人员要面带微笑,身体略向前倾,与乘客对视,态度温和;对乘客的询问要耐心地解答,当乘客有不理解和烦躁的情绪时,更要耐心地询问和解释,做好安抚工作。有时,空乘人员良好的倾听态度能鼓励乘客更好地表达,消除乘客的不良情绪,并能够在乘客心中留下美好而深刻的印象。

2. 学会宽容

宽容是豁达,也是理解和尊重。宽容蕴含着谦虚和真诚,也蕴含着对他人的包容与尊重。空乘人员在服务的过程中或多或少都会遇到一些意外或误会,面对乘客的不理解或指责时,空乘人员要学会宽容,这样不仅能化解矛盾,还能让自己的内心得到平静。

学会宽容能使人心胸开阔,能更好地生活。很多时候,宽容会使人们产生一种良好的感觉,使人们感到愉悦和温暖,使生活和工作中少些怨气和烦恼,多些快乐和满足。

当然,宽容并不是无原则地放纵,也不是忍气吞声、逆来顺受。宽容是一种有益的人生态度,是君子之风。学会宽容能使人们更多地发现人生的美好,感受工作和生活中的乐趣。

3. 保持良好的心态

心态是性格和态度的统一,态度是心态反应的表现化,即个体有什么样的心态,就决定了其对事物会采取什么样的态度。好心态是指个体的个性特征、认知、情绪、意志、行为等处于理想的完美状态,具体体现为认知合理、情绪适当、意志坚强、理智、行为适应、幸福感强等。好的心态使人无论面对何事都能保持乐观、开朗的情绪,对生活或某些事物有一种积极的态度。

4. 增强勇气

在生活中,人们需要勇气,而勇气的根源是意志力。空乘人员要具备顽强的意志力,这样才能从容地应对可能发生的各种情况。在飞机航行过程中,空乘人员除为乘客提供服务外,还有可能会遇到一些突发事件,虽然空乘人员平时接受过这方面的训练,但在实际中能否沉着、冷静地应对,就是对空乘人员勇气的考验了。

 内容小结

通过对空乘人员形象与气质构成的了解,学生应掌握影响气质的因素和培养空乘人员良好气质的方法,进而培养良好的职业气质。

 思考与练习

1. 简述空乘人员形象与气质的内涵。
2. 简述礼仪修养的培养方法。
3. 试述培养良好空乘人员职业形象和气质的方法。