

巍巍交大 百年书香
www.jiaodapress.com.cn
bookinfo@sjtu.edu.cn



策划编辑 侯琳
责任编辑 胡思佳
封面设计 许胜文

空乘化妆技巧与形象塑造

KONGCHENG HUAZHUANG JIQIAO YU XINGXIANG SUZAO



空乘化妆技巧与形象塑造



扫描二维码
关注上海交通大学出版社
官方微信



定价: 38.00元

免费提供
精品教学资料包
服务热线: 400-615-1233
www.huatengzy.com



上海交通大学出版社

职业院校航空服务类专业人才培养特色教材

“互联网+”立体化教材

空乘化妆技巧与形象塑造

赵林 谭莹 主编

- 将“互联网+”思维融入教材
- 讲师级化妆师示范演示, 随时随地观看学习



上海交通大学出版社
SHANGHAI JIAO TONG UNIVERSITY PRESS

职业院校航空服务类专业人才培养特色教材

 “互联网+” 立体化教材



空乘化妆技巧与形象塑造

主编 赵 林 谭 莹



上海交通大学出版社
SHANGHAI JIAO TONG UNIVERSITY PRESS

内容提要

本书分 8 个课题介绍空乘化妆技巧与形象塑造,具体内容包括空乘人员形象塑造、形象设计、化妆基础知识、基础化妆、空乘职业妆容塑造、色彩搭配与服饰搭配、空乘职业仪表仪态的标准、美容与保健常识。

本书可作为高职院校和高等院校航空服务专业学生及其他空乘从业者的参考用书。

图书在版编目(CIP)数据

空乘化妆技巧与形象塑造/赵林,谭莹主编. —上海:上海交通大学出版社,2015(2024 重印)

ISBN 978-7-313-13893-4

I. ①空… II. ①赵… ②谭… III. ①民用航空—乘务人员—化妆—高等学校—教材 IV. ①F560.9

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2015)第 235214 号

空乘化妆技巧与形象塑造

KONGCHENG HUAZHUANG JIQIAO YU XINGXIANG SUZAO

主 编:赵 林 谭 莹

出版发行:上海交通大学出版社

邮政编码:200030

印 制:大厂回族自治县聚鑫印刷有限责任公司

开 本:787 mm×1 092 mm 1/16

字 数:238 千字

版 次:2015 年 10 月第 1 版

书 号:ISBN 978-7-313-13893-4

定 价:38.00 元

地 址:上海市番禺路 951 号

电 话:021-64071208

经 销:全国新华书店

印 张:12.25 插 页:3

印 次:2024 年 7 月第 8 次印刷

版权所有 侵权必究

告读者:如您发现本书有印装质量问题请与印刷厂质量科联系

联系电话:0316-8836866

前言



随着时代的进步，我国的航空运输业得到了迅速的发展。与此同时，民航客舱服务领域对空乘人员形象的要求也越来越高。空乘人员的形象不仅代表各航空公司的形象，还体现了航空运输业的服务质量。

空乘人员是美丽的化身，常给人们留下这样的印象：高挑的身材、漂亮的容貌、得体的职业装扮和甜美的微笑。要想成为一名合格的空乘人员，除了需要具备专业的服务技巧和良好的服务态度以外，专业的形象更是缺一不可。本教材按照空乘人员的职业要求、面试需要及客舱服务要求进行编写，包含了丰富的内容。

本教材分析了空乘人员形象与气质的构成关系，以帮助空乘人员自觉地培养良好的行为习惯和服务态度；通过对形象设计概念和内涵的阐述，以帮助读者熟悉形象设计的基本原则，掌握色彩的基础知识和形象设计的美学原理。书中的化妆基础知识部分介绍了中国化妆技术的起源与发展、化妆用品的分类、面部知识及色彩与化妆的关系，为化妆实训操作奠定了基础。基础化妆是需要读者重点掌握的部分，也是化妆实训操作的关键，底妆的描画、眉形的描画、眼影的描画、眼线的描画、睫毛膏的涂抹、唇膏的涂抹、颊红色的晕染等基本操作步骤是学生必须掌握的内容，也是考试考查的重点内容，更是以后走上工作岗位的必备技能。空乘职业妆容塑造详细地讲解了空乘人员的职业装扮、发型要求等。

本教材具有两大特点：一是通俗易懂，用最简单的语言进行描述；二是适用性强。本教材将知识点与技巧训练有机结合，既能使读者掌握空乘人员化妆技巧与形象塑造的知识要点，又能帮助航空服务从业人员塑造专业的职业形象。

本教材由湖南都市职业学院的赵林和谭莹任主编，教材中的插图由湖南都市职业学院林家昌拍摄。本教材在编写过程中还得到了学校有关领导及上海交通大学出版社编辑的大力支持，在此表示衷心的感谢。

在教材的编写过程中，编者参考了一些书籍及网站的相关内容，在此向相关作者表示感谢。

编者

目录

	绪论	1
	课题一 空乘人员形象塑造	3
项目一	形象与气质	3
项目二	礼仪与礼仪修养	4
项目三	职业形象	7
项目四	空乘人员的职业形象塑造	9
	课题二 形象设计	13
项目一	形象设计概述	13
项目二	形象设计的基本原则	15
项目三	形象设计中的色彩	16
项目四	形象设计的形式美法则	28
	课题三 化妆基础知识	33
项目一	化妆概述	33
项目二	中国化妆技术的起源与发展	36
项目三	化妆品	38
项目四	化妆用具	48
项目五	化妆相关的面部知识	57
项目六	色彩与化妆	62
	课题四 基础化妆	68
项目一	基底化妆概述	68
项目二	基底化妆的步骤、方法及注意事项	69
项目三	眉形的勾画与修饰	73
项目四	眼部的化妆修饰	76

项目五	面颊的化妆修饰	82
项目六	鼻的化妆修饰	83
项目七	唇部的化妆修饰	84
项目八	矫正化妆	87
项目九	常见妆容	98



课题五 空乘职业妆容塑造

107

项目一	客舱化妆的基本原则	107
项目二	客舱化妆的一般程序	108
项目三	空乘人员化妆与自身特点	114
项目四	空乘人员工作妆要点	116



课题六 色彩搭配与服饰搭配

119

项目一	服装色彩的选择与搭配	119
项目二	服饰搭配技巧	122
项目三	空乘人员的服饰搭配要求	133



课题七 空乘职业仪表仪态的标准

137

项目一	空乘人员的着装标准	137
项目二	空乘人员的仪态标准	140
项目三	空乘人员的发部修饰标准	147
项目四	微笑与眼神训练的基本知识要领	149



课题八 美容与保健常识

154

项目一	饮食与美容	154
项目二	季节与美肤	157
项目三	运动与美容	161



附录

165

附录一	民航乘务员国家职业标准	165
附录二	大型飞机公共航空运输承运人运行合格审定规则(节选)	177
附录三	湖南省航空服务(空乘)专业技能抽查	184



参考文献

185

绪 论



我国加入世界贸易组织后,为适应国际航空业的竞争需要,在航空院校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,参照中国民航总局《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中。

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。但事实上,空乘人员的职业素养的要求不仅仅是符合上面的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,是航空公司直接面对乘客的窗口。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养不是先天拥有的,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,空乘人员的化妆技巧和礼仪姿态塑造则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。

对于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:

1. 习得化妆技巧

通过学习空乘人员形象与气质的构成、关系与培养,服饰搭配与形象设计,头发护理与发型设计,美容与保健知识,化妆基础知识,空乘职业妆容塑造等,空乘人员才能够向众人展现出得体的仪容、整洁的仪表,展现出健康、积极向上的精神风貌。



2. 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无理的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。空乘人员化妆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。学生在学习的过程中,需要具备很大的勇气与良好的心理素质承受教师的矫正,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,也是心理素质不断增强的过程。在这样的教学模式下,学生也能从中体会到“换位思考”的含义,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。

3. 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,为优质的“客舱服务”做准备,在培养兴趣的同时也对空乘职业有了更深的了解,进而对空乘服务有一个正确的认识。

4. 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,就业与学业的压力对其身心造成一定的影响,过大的压力会导致其信心丧失,而空乘人员化妆技巧课程能让他们的学习在带给人美的享受的同时释放压力,放松身心,在逐步进步的过程中认可自己、欣赏自己,增强自信心,同时也学会欣赏他人。

5. 培养美感

空乘人员化妆技巧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。

化妆与礼仪的学习过程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。

课题一

空乘人员形象塑造



由于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了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也提出了严格的要求。空乘人员的形象、素养的体现取决于日常行为习惯的培养。空中乘务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,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。

项目一 形象与气质

一、形象与气质的内涵

1. 形象

形象主要指一个人仪表的具体外在表现。

这里所说的形象,主要指的是个人形象,也就是一个人的外表或容貌,是一个人内在品质的外部反映,它能够体现人的内在修养。

从心理学的角度来看,形象是人们通过视觉、听觉、触觉和味觉等各种感觉器官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,是一个人的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,还表现在思维的灵活或迟滞上。

人们很难用明确的形容词来界定气质,但人们在现实生活中总是在不知不觉中关注、评价、追求、塑造着它,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,每一种职业领域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部门也能各展所长。

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。

气质和形象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,它除了体现外表的美感外,还表现在举手投足间。对于女性来说,自身的内在气质和心态一定程度上反映在外在仪表上,要想有好的仪表美,就必须经过良好的教育与培训。有时,姿态和举止比穿着打扮更能体现一个人的气质。

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具有内在美与亲和力博得大家的赞赏;而有些女性年轻貌美,衣着华丽,却因谈吐粗俗、举止不雅而遭人鄙夷。

项目二 礼仪与礼仪修养

形象与气质带给人们的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

1. 礼仪的内涵

礼仪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。

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。

(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形式。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、共性与差异性特点。

(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、时代的发展而逐步变化,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,便会被一代一代地继承下去,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

(1) 沟通。在人际交往中,自觉地执行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。人们在交往时以礼相待有助于人们互相尊重、建立友好的合作关系,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,使人与人之间的情感得以沟通,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的人际关系,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,礼仪可以约束人们的态度和动机,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

对礼仪的学习要经过反复实践,并循序渐进地进行,综合发展自身的素质和形象。

(1) 反复实践。礼仪是人们长期生活实践的经验总结,是人类的文明积累。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,在实际中不断学习,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,在实践中不断改进。



(2) 循序渐进。学习礼仪是一个循序渐进的过程,不能急于求成。同时,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,人们对一些规范要求必须经过反复体验和运用才能真正地掌握它。

(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、形象塑造等训练结合起来。只有重视自身内在素质的提高和外在优雅形象的塑造,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起着非常重要的作用。

(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、良好的个性的基础上。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。交往成功与否,往往取决于个人的能力。能力主要包括应变能力、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,只有这样才能形成良好的行为。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。



项目三 职业形象

一、职业形象的内涵

职业形象是指在职业场合中,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,无法见到,但是却能通过仪表、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、优雅的风度的集合,可以说它集中反映了一个人的精神文化修养。

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,也无法塑造那种雍容华贵、高雅大方的形象。从另一方面来说,有了美好的气质,并不等于就有了好的形象。一个人的形象不是天生的,而是要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) 精神文明和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,究其原因主要是思想品质方面的问题,与贫富没有直接因果关系。从另一方面来说,物质文明水平的提高能起到积极的作用,如当物质文明不断提高,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可以分为职业意识、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、道德品质的总和,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:

(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、消防员等。

(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。具有独立型这类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、排版、雕刻等。

(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,他们在危险的状况下能自我控制、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、公安员、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,他们能当机立断做出决定,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,还要有完成职责的过硬本领。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,更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。

项目四 空乘人员的职业形象塑造

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,又能更好地服务乘客。由于空乘人员的职业核心是服务于人,即便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。乘务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,这些服饰都应尽量保持一致并且维持整洁、平整。除了着装要求以外,空乘人员应保持露出额头、齐耳盘起的发型,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,要体现出干练、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,可以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和力。空乘人员在化妆时应注意正确地使用化妆品,同时要掌握较高的化妆技能,避免妆容不适当及有过重的脂粉味。

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。在服务过程中,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;要热情、主动地跟乘客打招呼,如乘客登机时说“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小失误时向乘客诚恳致歉等;指导乘客的同时可以直接示范给乘客,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;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等。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,要开动脑筋、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,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。

由于空乘人员其职业的特殊性,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,工作中有活跃型性格的人的乐观和创意,还有忠诚型、成就型性格的人的爱岗敬业精神和干劲,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,不仅包括上下级、同事间的合作关系,还包括在短暂的航行过程中与乘客建立良好的合作关系,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、空乘人员礼仪与行为习惯的培养

有这样一则寓言:在一个寒冷的冬天,两只刺猬挤到一起御寒取暖,但各自身上的刺刺得对方疼痛不堪,不得已又马上分开以保持一定的距离。如此反复试探,最后它们终于找到了最佳的间隔距离,使它们在得到温暖的前提下又不至于互相刺到而疼痛。这个距离便是人际交往中的心理距离。这种心理距离可以体现在人与人交往的礼节关系上。

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,给乘客以宾至如归的感觉,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,用目光与乘客亲切对视,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良好而深刻的印象。

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,或多或少都会出现一些意外或误会,面对乘客的不理解或指责,空乘人员要学会宽容,这样不仅能化解矛盾,也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. 培养良好的心态

心态是性格和态度的统一,态度是心态反应的表现化,也就是说有什么样的心态,就决定了个体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,除了为乘客提供服务外,空乘人员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。

课题小结

通过对空乘人员形象与气质的构成了解,掌握影响气质的因素,掌握培养乘务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) 简述空乘人员形象和气质的内涵。
- (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。