

巍巍交大 百年书香

www.jiaodapress.com.cn

bookinfo@sjtu.edu.cn



策划编辑 刘建
责任编辑 胡思佳
封面设计 张瑞阳

GAOSU TIELU CHENGWU RENYUAN XINGXIANG SUZAO

高速铁路乘务人员形象塑造



高速铁路客运乘务专业精品教材

高速铁路客运乘务专业精品教材

高速铁路 乘务人员形象塑造

主编 吴曦

全彩版

高速铁路乘务人员形象塑造



上海交通大学出版社



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

免费提供

精品教学资料包

服务热线: 400-615-1233

www.huatengzy.com



扫描二维码
关注上海交通大学出版社
官方微信

ISBN 978-7-313-22229-9



9 787313 222299 >

定价: 58.00元

高速铁路客运乘务专业精品教材

高速铁路 乘务人员形象塑造

主 编 吴 曦

副主编 王雪梅 刘东月 张柳青



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

内容提要

本书共分6个模块,内容包括形象塑造概述、高铁乘务人员形体姿态形象设计、高铁乘务人员妆容形象设计、高铁乘务人员服装形象设计、高铁乘务人员礼仪修养与服务语言、高铁乘务人员的气质培养等。

本书适合作为高速铁路客运乘务专业的教材,也可作为高铁乘务人员培训机构用书,还可作为铁路职工的培训教材。

图书在版编目(CIP)数据

高速铁路乘务人员形象塑造/吴曦主编. —上海:
上海交通大学出版社,2019(2024重印)

ISBN 978-7-313-22229-9

I. ①高… II. ①吴… III. ①铁路运输—乘务人员—
形象—塑造—高等职业教育—教材 IV. ①F530.9

中国版本图书馆CIP数据核字(2019)第288273号

高速铁路乘务人员形象塑造

GAOSU TIELU CHENGWU RENYUAN XINGXIANG SUZAO

主 编:吴 曦

出版发行:上海交通大学出版社

地 址:上海市番禺路951号

邮政编码:200030

电 话:021-64071208

印 制:三河市骏杰印刷有限公司

经 销:全国新华书店

开 本:787 mm×1 092 mm 1/16

印 张:11.5

字 数:253千字

版 次:2019年12月第1版

印 次:2024年7月第6次印刷

书 号:ISBN 978-7-313-22229-9

定 价:58.00元

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:0316-3662258

前言

PREFACE

伴随着我国改革开放的不断深化以及“一带一路”倡议的积极推进,我国的高速铁路事业迎来了发展的高峰期,高速铁路发展的同时也促进了各国之间的紧密联系及互利合作。高速铁路在带来便捷、效益的同时,也已成为中国崛起的象征。国内外社会对高速铁路的关注也达到前所未有的高度。培养高素质的乘务人员已成为当务之急。

高铁客运乘务专业对乘务人员个人形象的要求比较高,需要从业人员具有内外兼修的整体形象。因此,高铁乘务人员掌握一定的形象塑造技能对于提升其个人形象气质有着十分重要的作用,同时也可为其工作的顺利开展提供有益协助。本书从外在和内在两个方面阐述了高速铁路乘务人员形象塑造的相关知识和技能,旨在帮助读者提升形象、培养气质。

本书推荐学时安排如下表所示:

序 号	内 容	学 时
1	形象塑造概述	4
2	高铁乘务人员形体姿态形象设计	8
3	高铁乘务人员妆容形象设计	10
4	高铁乘务人员服装形象设计	6
5	高铁乘务人员礼仪修养与服务语言	8
6	高铁乘务人员的气质培养	4
	总计	40

本书由吴曦任主编,王雪梅、刘东月、张柳青任副主编。

本书的写作和出版获得了众多人士的支持与帮助,在此对相关人士深表谢意。此外,在编写本书过程中,编者引用了大量文献及网络图片,未在书中一一标明,在此一并对相关作者表示感谢。

由于编者水平有限,书中存在的疏漏和不足之处,敬请广大读者批评指正。

编 者

目录 CONTENTS

模块1 形象塑造概述 1

1.1 形象设计的概念和原则	2
1.1.1 职业形象的含义和类型	2
1.1.2 职业形象设计的含义、内容与作用	2
1.1.3 职业形象设计的原则与类型	4
1.2 形象设计的构成要素	7
1.2.1 面部修饰	7
1.2.2 肢体修饰	8
1.2.3 化妆修饰	9
1.3 高铁乘务人员的形象定位	11
1.3.1 形象的一般定义	11
1.3.2 高铁乘务人员的形象定义	11
课后实训	12
复习思考题	12

模块2 高铁乘务人员形体姿态形象设计 13

2.1 坐姿训练	14
2.1.1 坐姿的基本要领	14
2.1.2 男士坐姿的基本要求	14
2.1.3 男士的三种坐姿	15
2.1.4 女士坐姿的基本要求	16
2.1.5 女士的六种优美坐姿	16
2.1.6 就座时的不良习惯和坐姿中的不当表现	18
2.2 站姿训练	19
2.2.1 站姿的基本要求	19
2.2.2 标准站姿示范	19

2.3	走姿训练	22
2.3.1	走姿的基本要求	22
2.3.2	走姿的动作要领	22
2.3.3	走姿的训练方法	23
2.4	蹲姿训练	24
2.4.1	蹲姿的基本要求	24
2.4.2	标准蹲姿示范	24
2.4.3	蹲姿的注意事项	26
	课后实训	27
	复习思考题	27

模块3 高铁乘务人员妆容形象设计 28

3.1	化妆的基础知识	29
3.1.1	化妆概述	29
3.1.2	常用化妆品	32
3.1.3	化妆用具	39
3.1.4	与化妆相关的面部知识	46
3.1.5	色彩与化妆	50
3.2	皮肤及皮肤护理	53
3.2.1	皮肤的结构及生理功能	53
3.2.2	皮肤护理	55
3.3	面部妆容设计	58
3.3.1	化妆的基本步骤与方法	58
3.3.2	眉形的修饰与勾画	63
3.3.3	眼部的化妆修饰	66
3.3.4	面颊的化妆修饰	69
3.3.5	鼻的化妆修饰	70
3.3.6	唇的化妆修饰	70
3.3.7	矫正化妆	72
3.4	职业发型设计	82
3.4.1	头发的生理特征	82
3.4.2	头发的健康状况及其识别和养护	84
3.4.3	发型与脸型的搭配	86
3.4.4	高铁服务人员发型的基本要求	87
	课后实训	88
	复习思考题	89

模块 4 高铁乘务人员服装形象设计 90

4.1 着装的原则和注意事项	91
4.1.1 着装的原则	91
4.1.2 着装的注意事项	92
4.2 男士西装的选择与穿着	95
4.2.1 男士西装的选择	95
4.2.2 男士西装的穿着	96
4.3 女士西装的穿着	99
4.3.1 女士西装套裙的穿着要求	99
4.3.2 职业女性的着装风格	100
4.4 服装的饰物佩戴	101
4.4.1 饰物的种类	101
4.4.2 饰物佩戴的原则	102
4.4.3 常见饰物的佩戴	103
4.5 职业着装设计	107
4.5.1 职业装概述	107
4.5.2 职业装的基本特性	108
4.5.3 职业装的分类与穿着规范	109
课后实训	111
复习思考题	112

模块 5 高铁乘务人员礼仪修养与服务语言 113

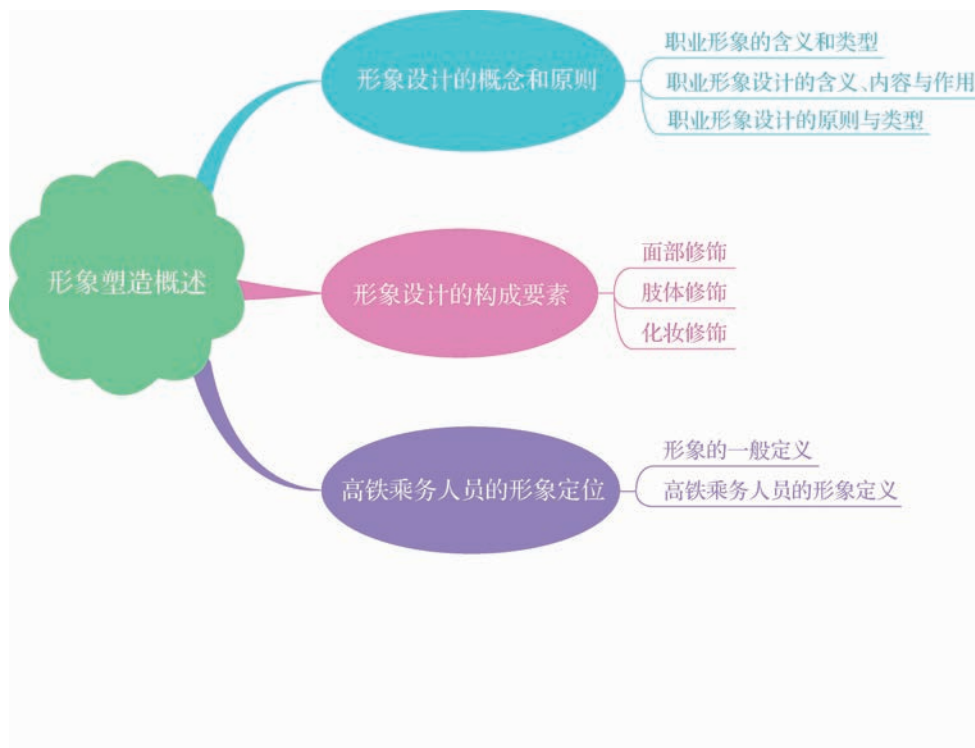
5.1 沟通礼仪	114
5.1.1 握手礼	114
5.1.2 介绍	115
5.1.3 使用名片	116
5.1.4 鞠躬礼	117
5.1.5 致意礼	118
5.1.6 拥抱礼	118
5.1.7 亲吻礼	119
5.1.8 合十礼	119
5.2 日常行为礼仪	120
5.2.1 行走礼仪	120
5.2.2 乘坐轿车的礼仪	121
5.2.3 使用电话的礼仪	122

5.2.4	拜访的礼仪	123
5.2.5	赠送礼仪	123
5.3	车站服务礼仪	125
5.3.1	车站服务礼仪概述	125
5.3.2	候车厅服务礼仪	127
5.3.3	其他岗位服务礼仪	132
5.4	列车服务礼仪	135
5.4.1	列车服务礼仪概述	135
5.4.2	列车餐车礼仪	138
5.4.3	列车细微服务礼仪	141
5.4.4	特殊旅客服务礼仪	147
5.5	客运服务语言	152
5.5.1	服务语言“三 T”原则	152
5.5.2	列车服务语言的基本特点	153
5.5.3	语言方面的基本礼节	154
5.5.4	正确使用礼貌服务用语	157
	课后实训	160
	复习思考题	161
模块 6	高铁乘务人员的气质培养	162
6.1	气质概述	163
6.1.1	气质的概念	163
6.1.2	气质的特性	164
6.1.3	气质学说	164
6.1.4	气质类型	165
6.1.5	气质与性格	167
6.1.6	气质与人格	169
6.2	气质培养的方法	169
6.2.1	良好气质的要求	169
6.2.2	良好气质的培养	171
	课后实训	173
	复习思考题	174
	参考文献	175

模块 1

形象塑造概述

知识框图



知识目标

- (1)了解职业形象设计的含义。
- (2)掌握职业形象设计的原则与类型。
- (3)了解形象设计的构成要素。

技能目标

- (1)能够运用形象设计的相关内容来完成工作。
- (2)能够按照高铁乘务人员的形象定位来约束自己。
- (3)能够根据形象设计的构成要素来整理自己的着装。



1.1 形象设计的概念和原则

1.1.1 职业形象的含义和类型

1. 职业形象的含义

形象是指可以表达某种含义的媒介物的客体或事件。职业的内涵和特征决定了职业形象是一个行业或组织的精神内涵和文化理念在从业人员身上的具体体现,是一定行业或组织的形象与具体从业人员个体形象的有机结合。职业形象是指从业人员在职场中通过衣着打扮、言行举止,反映个性、形象及公众面貌所树立起来的印象。职业形象设计是从业人员在自我思想、追求抱负、个人价值观和人生观等方面与社会进行沟通并为之接受的方法。

2. 职业形象的类型

(1)整体形象与局部形象。整体形象主要是指职业气质、职业仪表、职业礼仪等整体方面的形象。局部形象主要是指职业着装、职业发型等局部方面的形象。

(2)外在形象与内在形象。外在形象是指人的感官所直接感知的职业形象,如职业发型、职业着装、职业仪表等。内在形象是指诸如职业素质、职业精神、职业能力等行业或组织的内涵的精神及文化理念。

(3)期望形象与实际形象。期望形象分为自我期望形象和公众期望形象。实际形象分为自我感觉的实际形象和公众感觉的实际形象。

1.1.2 职业形象设计的含义、内容与作用

1. 职业形象设计的含义

职业形象设计是指从业人员在职场中根据特定的行业或组织对员工内在形象和外在形

象的要求,预先按照一定的方法和程序,依据自身特点来塑造自己、完善自己,使自己的内在形象和外在形象符合行业或组织标准及其文化理念要求的行为过程。

2. 职业形象设计的内容

职业形象设计的内容如下:

(1)职业仪表形象设计和职业礼仪形象设计。职业仪表形象设计包含的内容有职业化妆、职业发型、职业着装、职业仪态等。职业礼仪形象设计包含的内容有办公室礼仪、接待礼仪、电话信函礼仪、宴会礼仪等。

(2)职业能力形象设计。职业能力形象设计是职业形象设计的核心,根据职业人不同的职业、职位、职能,对应有不同的职业能力形象设计要求。例如,对于决策能力、管理能力、社交能力、表达能力、执行能力、学习能力等都有不同的形象设计要求。

(3)职业气质形象设计。职业气质形象设计实际上是一个长期的自我修养过程。对一些心理状态的表达方式进行适当的调整或改变,可以在一定程度上改善或改变气质,再经过长期的学习和培养,便会形成新的职业气质形象。

(4)职业精神形象设计。职业精神形象设计是一个长期的学习与培养过程。关于职业精神形象的设计与训练,最重要的是丰富自己的精神内涵,树立积极的价值观和远大的人生目标,并加强知识的学习,提高自身的修养。

3. 职业形象设计的作用

我们不能简单地将职业形象理解为外表形象,职业形象包括多种因素,如外表形象、知识结构、品德修养、沟通能力等。如果把职业形象比作一座大厦,那么外表形象就好比大厦外表上的马赛克,知识结构就好比大厦的地基,品德修养就好比大厦的钢筋骨架,沟通能力则是连接大厦内部以及连接大厦与外界的通道。

总体来说,职业形象设计的作用有以下几个:

(1)交往需求。实际上,不管你愿意与否,你时刻带给别人的都是关于你的形象的一种直接印象。初次见面的人也可以通过你留给他的第一印象得出关于你的结论:经济、文化水平如何;可信任程度,是否值得信赖;社会地位如何,老练程度如何;家庭教养的情况,是否是一个成功人士;等等。

(2)职业需求。一个人,尤其是职场人士的形象可能左右其职业生涯的发展前景,甚至会直接影响到一个人职业的成败。成功的形象塑造是获得高职位的关键,形象的包装已不再是明星的专利,普通职场人士对自己的形象也越来越重视,因为好的形象可以增加个人的自信,对个人的求职、工作晋升等都有着至关重要的作用。

(3)树立积极的自我形象。想要塑造成功的自我形象,首先要了解自己。人的性格、样貌等所表现出的自我,影响着人对自身的态度、感情及行动。追求更好的自我形象,这种内心的需求是成功的形象设计的开始。形象设计可以树立积极的自我形象,提升自我评价,帮助人们形成积极、肯定的生活态度,这也是走向成功职场生活的基石。

(4)打造完美的第一印象。第一印象是根据对方的外貌而产生的感觉。美国社会心理

学家奥尔波特(Gordon W. Allport)指出,人们一般会在 30 s 内猜测出陌生人的年龄、职业、性格等。哪些因素能给人留下良好的第一印象呢?它既包括表情、妆容、服装、谈吐等外部表现,也包括真实感、谦虚度、关心他人、勤勉、忧患意识等内部素质。因此,每个人毕生要做的功课就是不断让自己的内在变得更加优秀,同时提升自己的外在形象。传递温暖的微笑,交谈时温和地看着对方的眼睛,这两点是能够给他人留下好印象必不可少的重要因素。

1.1.3 职业形象设计的原则与类型

1. 职业形象设计的原则

职业形象是一个人在职场上通过个人的仪容仪表、举止仪态等反映出来的整体印象和大家的综合评价。

职业形象设计的原则有以下几点:

(1)首因效应原则。首因效应通俗来说就是指人的第一印象,第一印象的影响是深刻且持久的。对于职业形象设计来说,更应该注重首因效应原则。

(2)符合身份原则。一个人的形象必须符合其身份,只有这样才能让人看着舒服,也更容易让人产生信任感。

(3)和谐美观原则。职业形象设计要注重整体的和谐美观,不能产生不协调的情况。

(4)得体适度原则。在进行职业形象设计时,需要遵循得体适度原则,即注意时间、地点、场合、对象等因素。

2. 职业形象设计的类型

职业形象设计的类型有以下几种:

(1)保守职场人士。政府公务人员、法律界人士、金融界人士及企事业界的高端管理层,属于强迫性着装管理的范畴。国际上,将在这些职场就职的人定位为保守职场人士的原因是他们在国家及社会中担任着重要职务。

保守职场人士的整体形象应表现出权威性、信任度及缜密感。他们的形象既代表着国家、民族的整体形象,又代表着他们个人的个性特征。保守职场中最严格的要求体现在对军队、公安、海关及税务等部门机构统一着装的管理上,因为这些都属于国家极为重要的职能部门。制服的款式、颜色,以及帽徽、肩章等部分都暗示着其中就职的每一位人士为国家、为民族所负有的责任。

服饰隶属于哲学体系中的符号学范畴,每位在社会中出现的保守职场人士着装的得体度,都暗示着这个人在他人心中是否留下了一种被认同的符号。相由心生,相随心生,境由心造,一个人外在服饰的整体表达,是这个人内在文化素养的外化及延伸。

在发达国家,在保守职场就职的人士,每周一到周五都穿着正式的职业服装上班,男性一般穿着西服,女性一般穿着职业套装(重要时段穿着裙式套装,一般时段可穿着裤式套装)。某些保守职场人士在自然主义的影响下,把每周五定为便装日、换装日,员工不必穿着

正式的职业服饰上班,但也不允许穿着过于随便的服饰上班。每周五的便装日多年来一直被职场人士认为是不太容易把握分寸的日子。

保守职场人士的服饰要点是应表现出简洁、严谨、端庄的风格。自我国加入 WTO(世界贸易组织)以来,许多保守职场的管理层在职业形象设计方面不仅对自己的着装十分重视,还严格要求员工在着装上更加国际化。

保守职场女士着装如图 1-1 所示,保守职场男士着装如图 1-2 所示。



图 1-1 保守职场女士着装



图 1-2 保守职场男士着装

(2)非保守职场人士。

①创意职场人士。创意职场指的是文化界、各类媒体业界、广告业界、一般的教育界及商业企事业界。非保守职场人士着装属于非强迫性着装管理的范畴,缘于职业定位,在创意职场就职的人士,其着装应突显出文化感、艺术感及创意感。在一般工作时段,他们的服饰风格应以职业加休闲的风格为主。由于不属于强迫性着装管理的范畴,因此创意职场人士的着装其实更具有挑战性。如何依据自己的职业定位、个性定位、外形定位来选择服装,甚至考虑到季节、出席时间、场合及事由等因素,使自身形象与其相协调,是现代职场人士的必修课。

创意职场人士应准备一两套接近保守职场穿着风格的正式服装,以应对重要场合的需要。在一般工作时段,也可以将正式的服饰与其他非正式的服饰搭配。例如,男士可以在正式西服内搭配羊绒衫、针织衫、马球衫等,下装可以穿着西裤、卡其裤、牛仔裤等;女士可以在职业服装内搭配羊绒质地、莱卡质地、针织面料及真丝面料的内衫,下装可以配牛仔裤、卡其裤、高腰裤及裙装等。许多创意职场人士由于受到正确生活方式的影响,在服饰表达上更加准确、和谐,甚至可以在守规矩的前提下搭配出有创意的、新颖的、别具一格的效果。他们认为,在时尚与职业感觉之间,后者居首位,才会真正穿出现代风格。

创意职场着装如图 1-3 所示。



图 1-3 创意职场着装

②随意职场人士。随意职场人士在自我形象的把握中拥有回旋余地最大、变通方式最多的优势。他们的工作性质使其不需要在着装上过多考虑,几乎可以跟着感觉走。但是也不能忽略形象所具有的自我暗示的心理作用,即使自己的职业性质决定了自己不需要在社会中过多地出现、与他人进行交流,但舒服、得体的着装也可以让自己得到满足和享受。在现实社会中,“男、女为己容”早已是人们一致认同的新理念。

人们对形象的审美分为以下几种层次:

第一种层次:自我形象属于随意之后的随意状态。这类人一般不考虑形象的概念,我行我素。在现代社会,如果对形象存在误区,则可能会丧失机会,可能会得不到社会的认同,甚至会影响到工作单位的整体形象。这种层次的人表现出的是不与时俱进、观念滞后的状态。

第二种层次:自我形象属于刻意之后的刻意状态。有些人将着装作为体现自己经济实力的一种手段,非名贵不买,非名牌不穿,盲目地按照时尚刊物中的服饰概念或时装发布会上的服饰信息来装扮自己,不了解刊物和时尚发布会中的服饰仅是一种对时尚的引领和预测,其中的很多服饰并不太适合在日常生活和工作中穿着。

第三种层次:自我形象属于刻意之后的随意状态。这种层次需要人具有很高的精神境界,这样的人不论自己先天有无资质,在生活中都会勤于学习。这类人很愿意学会生活。和谐的形象表达是在了解自己的前提下创造出的最佳状态。

随意职场着装如图 1-4 所示。



图 1-4 随意职场着装



1.2 形象设计的构成要素

就个人的整体形象来说,容貌是整个仪表中一个至关重要的环节。它反映出一个人的精神面貌、朝气和活力,是传达给接触对象感官最直接、最生动的第一信息。它既可能使人看上去精神焕发、神采飞扬,又可能使人看上去萎靡、疲倦、无精打采。所以说,塑造良好的自我形象,首先应当考虑的就是仪容的修饰。在服务工作场所中,只有心情舒畅,保持积极向上的精神状态,才能使仪容趋于完美。

1.2.1 面部修饰

面部需要时刻保持干净清爽,无汗渍和油污等不洁之物。修饰面部,首先要做到清洁。清洁面部最简单的方式就是洗脸。午休、用餐、出汗、劳动或者外出回来之后,都应该立刻洗脸。

1. 眼部修饰

眼部修饰应注意以下几点:

- (1)清洁。眼部分泌物要及时清除。
- (2)修眉。为避免刻板或不雅观,可对眉毛进行必要的修饰。但尽量不要文眉,更不要过度剃眉毛。
- (3)墨镜。戴墨镜出现在各类服务场合或正式场合,会显得不伦不类,或有拒人于千里之外的感觉。所以,在服务或工作过程中不应佩戴墨镜。

2. 耳朵修饰

耳朵修饰应注意以下几点:

- (1)保洁。洗澡、洗头、洗脸时,应安全地清洗一下耳朵,及时清除耳朵中的分泌物。
- (2)修剪耳毛。当耳毛长出耳孔之外时,应对耳毛进行修剪。

3. 鼻子修饰

鼻子修饰应注意以下几点:

- (1)修鼻毛。应经常适当地修剪长到鼻孔外的鼻毛。
- (2)保持干净。鼻腔要随时保持干净,不要让鼻涕或别的东西充塞鼻孔。

4. 嘴部修饰

嘴部修饰应注意以下几点:

- (1)清洁口腔。牙齿洁白,口腔无异味,是对口腔的基本要求。为此应坚持每天早、晚刷牙。尤其是饭后一定要刷牙,去除口腔中的残渣和异味。另外,在参加重要应酬之前忌食蒜、葱、韭菜、萝卜、腐乳等可让口腔发出刺鼻气味的东西。

(2)剃掉胡须。在正式场合,对于留着散乱胡须的男士,一般人会觉得他很失礼。对于个别女士因内分泌失调而在唇上部长出的汗毛,也应及时剃掉,并予以治疗。

(3)禁止发出异响。在社交场合,包括嘴、鼻子及其他部位发出的咳嗽、哈欠、喷嚏、吸鼻、打嗝、放屁等不雅之声统称为异响,应当禁止出现。禁止发出异响,重在自律。如果不慎弄出了异响,要向身边的人道歉。

5. 脖颈修饰

脖颈修饰应注意以下几点:

(1)清洁。不要只顾着清洁脸部,而忽视了对脖子的清洁。脖子,尤其是脖子后面、耳后,绝不能成为藏污纳垢的地方。

(2)护肤。脖子上的皮肤比较细嫩,应给以相应的呵护,防止其过早老化。

1.2.2 肢体修饰

1. 手臂修饰

手臂是肢体中使用最多、动作最多的部分,要完成各种各样的手语、手势,因此,难免得到众多目光的关注。如果手臂的“形象”不佳,那么整体形象将大打折扣。在手臂上刺字、贴画,甚至文身更是不允许的。手臂修饰可以分为手部修饰、肩臂修饰和汗毛修饰。

(1)手部修饰。手部是手臂的中心部位和关键部位。对手部进行修饰必须注意以下几点:

①保持干净。在日常生活中,手是接触他人和物体最多的地方。从清洁、卫生、健康的角度来看,手应该勤洗。餐前、便后、外出回来及接触到各种东西后,都应及时洗手。

②修剪指甲。指甲应定期修剪,最好每周修剪一次。指甲的长度以不超过手指指尖为宜。

关于指甲,需要注意以下两点:

a. 不留长指甲。从业人员由于工作场合的要求,不宜留长指甲。一方面是工作需要。例如,打字员如果留长指甲,则不便操作键盘;服务人员如果留长指甲,则不利于卫生。另一方面,留长指甲容易转移工作时的注意力。

b. 不涂艳丽的指甲油。从业人员不应涂艳丽的指甲油。出于养护指甲的目的,可以涂无色指甲油。为了美观和时尚,而在指甲上涂彩色指甲油或在指甲上进行艺术绘画,对于从业人员来说,容易造成本末倒置,让其他人难以接受。

③保持健康。对于手部要悉心照料,不要让它处于不健康的状态。发现手部有死皮后,应立即将其修剪掉,但不要当众进行,更不要用手去撕,或用牙去咬。手部皮肤粗糙、红肿、皲裂,要及时护理和治疗。如果手部皮肤长癣、生疮、发炎或破损,不仅要及时治疗,还要避免触摸他人。

- 深层清洁。选择含有蛋白质的磨砂膏混合手部护理乳液,按摩手背和掌部,蛋白质及

磨砂粒能帮助深层清洁皮肤,去除死皮和促进细胞新陈代谢。

- 舒缓修护。将有舒缓作用的手部修护乳涂抹于手部,注意选择含有维生素及蛋白质的产品,这类产品能够帮助促进细胞的新陈代谢及迅速改善皮肤弹性,令皮肤恢复柔软、润泽。

- 手部按摩。先将偏油性的润肤膏涂抹于手背上的指节及粗糙部位,不仅可以软化粗糙皮肤及关节部位的皮肤,还能起到充分滋润的防护作用;再混合护手霜及手部按摩油,按摩双手。

- 深层护理。在手部涂上手膜后,用保鲜膜、热毛巾或棉手套包裹手部约 10 min,有助于巩固皮下组织及深层滋润肌肤。

- 完美保护。涂抹防皱润肤霜,可以加强润泽肌肤及锁紧已经吸收的养分,让双手皮肤迅速恢复娇嫩、柔滑。

(2)肩臂修饰。在正式的社交及服务场合中,手臂,尤其是肩部,不应当裸露在衣服之外。

(3)汗毛修饰。因为个人生理条件的不同,个别女性手臂上的汗毛生长得过浓或过长。对于这种情况,最好是采用适当的方法进行脱毛。在他人面前,尤其是在外人或异性面前,腋毛是不应为对方所见的。否则,即为失礼。女士要特别注意这一点。

2. 腿部和脚部修饰

(1)腿部修饰。在服务或工作场合,不允许男士暴露腿部,即不允许男士穿短裤;女士可以穿长裤、裙子,但不得穿短裤或暴露大部分大腿的超短裙,在正式场合,女士穿裙子时,不允许光着大腿,并且不允许袜子以外的腿部暴露在裙子之外。

男子成年后,一般腿部的汗毛都很浓密,所以在服务工作中不允许穿短裤或卷起裤管。女士的腿部汗毛如果过于浓密,应脱掉或剃掉,或穿深色丝袜加以遮掩。在没有脱掉或剃掉过于浓密的汗毛之前,切忌穿浅色的透明丝袜。

(2)脚部修饰。修饰脚部要注意以下三点:

①禁止裸露。在服务或工作场合不允许光脚穿鞋子,使脚部过于暴露的鞋子(如拖鞋、凉鞋)也不能穿。

②保持清洁。注意保持脚部的卫生,保证脚无味。在非正式场合光脚穿鞋子时,要确保脚干净。

③修剪趾甲。趾甲要勤于修剪,最好每周修剪一次,趾部不应露出鞋外。在服务工作中应该穿着包住脚指头的鞋。

1.2.3 化妆修饰

化妆是生活中的一门艺术,适度而得体的化妆可以体现女性端庄、美丽、温柔、大方的独特气质。女性在政务、商务和社交生活中用化妆品来装扮自己,可以达到振奋精神和尊重他人的目的。对一般人来讲,化妆最实际的目的是弥补自己容貌上的某些缺陷,以期扬长避

短,使自己更加美丽,更为光彩照人。经过化妆,人们大多可以拥有良好的自我感觉,身心愉悦、精神振奋,可以缓解来自外界的种种压力,而且可以在人际交往中表现得更加自信,更加潇洒自如。

1. 职业化妆的原则

职业人士特别是女员工一般应进行适当的化妆,这一基本要求被归纳为“化妆上岗,淡妆上岗”。所谓“化妆上岗”,即要求职业人士在上岗之前,应当根据岗位及礼仪的要求进行化妆。所谓“淡妆上岗”,则是要求职业人士在上岗之前的个人化妆,应以淡雅为主要风格。职业化妆应遵循以下原则:

(1)扬长避短原则。职业人士应当明确化妆的目的和作用:扬长避短、讲究和谐、强调自然美。面容化妆要根据自己的工作性质和面容特征来进行,一定要讲究得体、和谐,浓妆艳抹、矫揉造作会令人生厌。

要使化妆符合审美的原则,应注意以下两点:

①讲究色彩的合理搭配。色彩要求鲜明、丰富、和谐统一,给人以美的享受。要根据自己的面部肤色选择化妆品。女士一般希望将面部画得白一些,但不可化妆过度,以至于完全改变肤色,应与自己原有的肤色恰当地结合,才会显得自然、协调。因此,最好选择颜色接近或略深于自己肤色的化妆品,这样较符合当今人们所追求的自然美。

②依据自己的脸型合理调配。对于脸宽者,色彩可以集中一些,描眉、画眼、涂唇膏和腮红都尽量集中在中间,以收拢、缩小面积,使脸型显得好看。对于眼皮薄者,眼线描浓些,会显得眼皮厚;眼线描深些,会显得眼睛更有精神。涂抹腮红时,脸型长的人宜横涂;脸型宽的人宜直涂;对于瓜子形的脸,应在面颊中偏上处重点涂抹,然后向四周散开涂抹。

(2)强调自然美原则。如果眉毛天然长得整齐、细长、浓淡适中,化妆时可以不用描眉;如果脸型和眼睛的形状较好,化妆时也可以不用画眼。如果有一双又黑又亮的大眼睛和一对长长的睫毛,就没有必要对眼睛大加修饰,因为自然美也有一种魅力。

(3)整体协调原则。职业化妆应注意整体的配合。

①妆面的设计在用色上应充分考虑化妆对象的自身条件以及与发型、服饰的配合,使之具有整体的美感。

②在造型化妆设计时,应考虑化妆对象的气质、性格、职业等内在特征,以取得和谐统一的效果。

2. 职业化妆的注意事项

职业化妆的注意事项如下:

(1)在工作中,应该化以淡妆为主的职业妆。淡妆的主要特征是简约、清新、素雅,具有鲜明的立体感。

(2)在工作中,应当避免使用芳香型化妆品。使用任何化妆品都不能过量,就芳香型化妆品而言,尤其是对这一类产品的代表——香水而言,更应当铭记这一点。化妆与为人处世一样,只有含蓄一些,才有魅力,才有味道。

- (3)在工作中,应当避免当众化妆或补妆。
- (4)在工作中,应当力戒与他人探讨化妆问题。
- (5)在工作中,应当避免自己的妆面出现残缺。



1.3 高铁乘务人员的形象定位

1.3.1 形象的一般定义

形象主要是指一个人仪容仪表的具体外在表现,《现代汉语词典》(第7版)中将“形象”解释为:能引起人的思想或感情活动的具体形状或姿态;文艺作品中创造出来的生动具体的、激发人们思想感情的生活图景,通常指文学作品中人物的神情面貌和性格特征。

在很多人眼中,形象只是指人的外表,形象美只体现在外观上。其实,一个人的整体形象应该是同时包括外在形象和内涵修养的,只有内外兼修的形象才是真正意义上的良好形象。内涵修养与外在形象是相辅相成的,一个没有内涵修养的人,其外在条件再好也体现不出和谐的美感。形象美应该是由内向外散发的,是心灵美与外在美的和谐共生。因此,不能忽视内在品质与职业素养的塑造,要加强良好的行为习惯、性格、心态及意志力等方面的培养,从而塑造良好的形象。

1.3.2 高铁乘务人员的形象定义

高铁乘务人员是指高铁、动车上的服务人员。他们给人们留下的印象往往是漂亮的外表、清新的装扮、甜美的微笑。其实,高铁乘务服务是一种高标准、高质量的服务,而高铁乘务人员是提供这种优质服务的形象代表。从某种意义上说,人们对高铁乘务人员的要求与对影视演员、青春偶像的要求是相似的,即其整体形象要让人赏心悦目。

高铁乘务人员属于服务行业的从业人员,光有漂亮的外表是不够的,必须具备良好的职业素质,也就是需要同时具备外在美和内在美。优秀的高铁乘务人员能将秀美的外在形象和优雅大方的内涵修养有机地结合起来,既赏心悦目,又能给旅客留下较为深刻的良好印象。即便其形象不如影视演员那么引人注目,但其细致周到的服务和富有亲和力的态度也能赢得很多赞美。外在形象是直观的,而内涵修养是通过人与人之间的交往来显现的。高铁乘务人员的服务过程恰恰就是与人交往的过程,因此对高铁乘务人员内涵修养的要求必然会更高。



课后实训

乘务人员面部修饰实训

【实训要求】

熟练掌握乘务人员面部修饰的注意事项,并且能够对自身进行面部修饰。

【实训地点】

校内化妆实训室。

【实训时间】

化妆实训课。

【实训内容】

全班分组对面部修饰注意事项进行熟悉,掌握面部修饰美的评判标准,并且能够对自身和同组同学进行面部修饰。

【实训考核】

对各组进行面部修饰实训的考核,根据考核结果评定成绩。通过面部修饰实操及面部修饰注意事项的文字考核进行综合评定,并填写下表。

模块 1 课后实训综合评定

评价内容	评价方式		
	自 评	小组评议	教师评议
课前预习本模块的相关知识、相关资料			
了解面部修饰的相关概念			
参加教学中的讨论和练习,并积极完成相关任务			
善于与同学合作			
学习态度,完成作业情况			
总评			

复习思考题

- (1) 简述职业形象的含义。
- (2) 简述职业形象的类型。
- (3) 简述职业形象设计的含义。
- (4) 简述职业形象设计的作用。
- (5) 简述肢体修饰对手臂的要求。
- (6) 简述职业化妆的注意事项。