

# 第一章

## 礼仪的基础知识

什么是礼仪？礼仪是人们在长期的社会实践中，约定俗成的道德行为规范。即人们与他人交往的程序、方式以及实施交往行为时的外在表现。我们可以简单地理解为“礼仪”是尊己、敬人的一种表现，是一个人的内在品格、修养、良好的素质通过外在行为举止的体现。



## 第一节 礼仪的含义

礼仪是一个复合词,它包括“礼”和“仪”两部分。礼在内,仪在外。“礼”的含义体现为人的道德行为规范和伦理准则以及接人待物的礼节和礼貌。“仪”是外在的具体表现,即仪表、仪态、仪式。

从一定意义上讲,礼是做人的根本,仪是行事的方略。只有通过加强礼仪教育,提高国民素质,才能振兴民族精神,建设社会主义精神文明,创建和谐、安定的社会环境。



### 案例 1: 令人遗憾的一幕

一次,在执行飞行任务前,机组人员排队穿过候机楼。由于时间尚早,没有乘坐自动步行道,也不想与其他旅客挤做一团。

然而,他们却无奈地看到另外一个机组,十几个人站在自动步行道上,旁边不规则地放着硕大的出差箱,这些人或左或右地堵满了通道,而身后急于赶飞机的乘客只能看着干着急,想借光过去,但显然人太多,很难通过。

其实,作为空乘人员,早该知道走路要靠右侧,这一条甚至已被写进了《乘务员行为规范》手册里,可是在候机楼的步行道上,却仍然看到了这令人遗憾的一幕。从中可以看出,礼仪问题是无处不在的,日常的很多行为举止都与“礼仪”有着直接的关系。

古人说,“不学礼,无以立”。就是说,人若不学“礼”,就无法在社会中立身。

其实,我们从小就接受过最传统、最朴实的礼仪教育。父母会告诉我们:到学校,见到老师要问好;回到家里要与父母打招呼;借人东西要归还,要说谢谢;乘车、购物时要排队等。这些都是最基本的礼仪意识。

现在长大了,不管你懂不懂礼仪,重视不重视礼仪,礼仪仍然无处不在。

随着时代的发展,人们的精神需求日益提升,人人都在寻求温馨和谐的生存环境,寻求充满文明友善、真诚与安宁的空间,这是人类文明进步的象征。

时代呼唤礼仪,行业需要礼仪。特别是民航服务业,每天迎来送往,乘客数以万计,学习礼仪尤为重要。航空公司要求每位员工严格职守、克己奉公、尽职尽责、遵守职业道德规范,在工作中不允许出现失礼、无礼等损害航空公司形象的行为。并明确指出,航空人员要加强个人文化修养,提高个人综合素质,注重改善服务质量,努力做到尽善尽美,树立良好的航空公司形象。

礼仪培训已引起各界领导的高度重视,礼仪素质教育不仅是航空公司所需要的,也是各种行业都需要的。接受礼仪培训,已成为各大院校在校生的必然要求和全社会的共同愿望。人们都希望通过礼仪培训来提高个人的素质,改变单位或个人的公众形象。



所以说“不学礼，无以立”已成为共识。



## 练习题

1. 什么是礼仪?
2. 礼仪的含义是什么?

## 第二节 礼仪的原则

### 一、遵守原则

遵守礼仪原则是衡量一个国家、一个民族、一座城市的文明程度的标准之一，也是社会进步的表现。每位公民都应自觉遵守国家的法律法规，维护社会道德风尚，自觉地爱护公共财物、保护自然环境。守法律、讲诚信、讲文明、讲和谐，已经成为当今社会所提倡的新理念，是每一位公民都应自觉遵守的行为准则。

在校大学生更要注重培养自身的良好习惯，遵时守约，遵守校规，遵守课堂纪律，努力学习，顾全大局，热爱集体，热心助人，以积极向上的心态面对人生。



#### 案例 2：我是全德国孩子的母亲

在法兰克福小镇上，一天傍晚 7 点多钟，一位德国妈妈独自一人走在回家的路上。

当时夜幕即将降临，各家小洋楼里透露出一缕一缕明亮的灯光。在这座宁静的小镇里，本身人口就不算多，连白天大街上汽车、行人都很少，到了傍晚，就更难见到人影了。

此时，我和乘务组的姐妹们无聊地在马路上散步，跟在这位 50 多岁的妇女后面，只见她自觉地遵守着“红灯停，绿灯行”的规则，一条一条马路地通过。尽管没有一辆车，却依然要耐心地等到绿灯亮起。我们边走边观察，议论说：“别说汽车了，连个人影都没有，要在别处，大家早就不知道闯了多少个红灯！”德国人怎么就这么自觉呢？

这时，我们已经和她并肩在一个路口等候红绿灯了，我实在忍不住，好奇地问她为什么要这样。她笑着说：“如果我闯红灯，万一哪家的孩子正好从窗户里看到我那样做，会给他带来错误的影响。我不仅仅是我儿子的妈妈，也是全德国孩子们的妈妈！应该这样做。”

我听完后，先是吃惊，后是感慨。一位多么普通的母亲，就是这样自觉遵守德国法律规定的啊！这位母亲是一位优秀的母亲，她用自己的实际行动告诉了我们一个道理：社会文明、良好的社会行为准则，是靠每个人自觉遵守搭建起来的。





## 二、尊重原则

尊重他人是礼仪的首要原则,是尊重他人的人格、他人的感情、他人的意愿。无论对方职位高低、身份高低、才能大小、身体强弱、相貌俊丑、年龄老幼、性别男女,都应以尊重,使对方获得心理上的满足、精神上的安慰、道义上的支持。只有真诚待人,才是尊重他人。只有真诚尊重,才能创造和谐愉快的人际关系。

孔子说:“礼者,敬人也。”这是对礼仪的核心思想的高度概括。所谓尊重的原则,就是要求把对他人的重视、恭敬、友好放在第一位。



### 案例3:在大学生身上缺什么?

一批应届毕业生20人,被导师带到国家某一部委实习参观。全体人员坐在会议室等部长的到来。这时,办公室主任进来,忙着为大家倒水接待,同学们的表情很木讷,没有任何表示。其中还有一人问:“有绿茶吗?天太热了。”

办公室主任回答:“抱歉!刚刚用完了。”这时,一名叫陈玲的学生看着有点别扭,心里想:“人家给你倒水还挑三拣四。”轮到她时,她轻声地说:“谢谢!大热的天您辛苦了!”办公室主任抬起头来看了看她,满含惊奇的目光。虽然这只是简单、普通的一句客气话,却是她今天听到的第一句感觉很开心的语言。

门开了,部长走了进来。部长微笑着向大家打招呼,不知怎的,20名同学静悄悄的,没有一个人回应。陈玲左右看看,犹犹豫豫地鼓了几下掌,同学们这才反应过来,稀稀拉拉地跟着拍手。由于掌声不整齐,越发感到零乱。部长挥了挥手说:“同学们好!欢迎你们来这里参观。平时接待是由办公室负责,但是今天,因为我和你们的导师是非常要好的老同学,他希望我来给大家讲讲。我看大家好像没有带笔和纸,这样,我让办公室负责人送给大家我们这里的纪念手册留作纪念。”

接下来更尴尬的事情发生了。同学们坐着,很随意地用单手接过部长双手递过来的手册,部长的脸色越来越不好看,眼看发到陈玲面前。就在这时,陈玲礼貌地站立起来,身体微微前倾,双手接过小册子,恭敬地说了一声:“谢谢您!”部长听到此话,不由得眼前一亮,伸手拍了拍陈玲的肩膀说:“你叫什么名字?”陈玲照实回答,部长微笑着点点头,回到自己的座位上。早已汗颜的导师看到此景,才微微地松了一口气。

两个月后,同学们各奔东西,学校分配去向栏里赫然写着通知陈玲到国家某部委就职。有几位同学看到后颇感不满,找到老师:陈玲学习成绩中等,凭什么推荐她!老师看着这几张稚嫩的脸,笑道:“是人家点名要的,其实你们的机会完全一样,学习成绩甚至比陈玲还好,但是你们除了学习好之外,需要学习的东西太多了,礼仪修养是第一课啊。”

这个案例,让我们知道:无论何时何地,都应记住“尊重”二字。



从俗也是尊重原则之一，这是指每个民族和地区都有其独特的风俗和禁忌，我们对此应理解和尊重，不能违反这些风俗禁忌。必须坚持“入乡随俗”的原则，与绝大多数人的习惯做法保持一致，尊重各自的禁忌。如果不注意禁忌，就会在人际交往中产生误会和障碍。

《礼记》中说：“入境而问禁，入国而问俗，入门而问讳。”俗话说“十里不同风、八里不同俗”“到什么山唱什么歌”，这些是人民群众多年来总结出的格言，说明了尊重各地不同风俗与禁忌的重要性。切勿目中无人，自以为是。

### 三、适度原则

适度礼仪就是把握分寸。无论做什么事情，都要把握分寸、认真得体、不卑不亢、热情大方，有理、有利、有节，避免过犹不及。礼仪无论是表示尊敬还是热情，都有一个“度”的问题。如果没有“度”，施礼就可能进入误区。

例如：应该在意每一个细节！

(1) 进入公共场所需要控制好自己的说话音量，切勿大声说笑、吵闹或高声接打电话，否则会遭人反感。我们乘坐公交车时会深有感触，有的人毫无顾忌地大声接打电话，大聊特聊，遭到周边很多人的反感和厌恶。

(2) 公共场合中，切勿隔着 2~3 米远大声呼喊他人，否则容易失态而不得体。

(3) 在任何时间段、任何场合与对方沟通时，音量一定要控制在不打扰第三者为宜。特别是在飞机上，乘务员与乘客对话时，要保持合适的距离，不可过于贴近或过于疏远。

(4) 初次见面握手要适度，握两下即可。

(5) 办理银行业务时需要排队；站在 ATM 机前时，一定要保持 1 米远的距离。

(6) 机场排队办理出入境手续时，要站在 1 米线外等候，按顺序办理。

(7) 在办公室、教室、公共场所中，异性之间接触要有度，不应有过分举止和言语。即使是情侣，恋爱也不应在公共场合。当众有过于亲密的举动是对他人的不尊重，是失礼的。

### 四、自律原则

自律是在社会交往过程中，对待个人要自我要求、自我约束、自我控制、自我对照、自我反省、自我检查。这就是所谓自律的原则。

例如：城市文明需要你！

在现实生活中，在校园里，在学生宿舍区，依然有许多大学生用完卫生间不冲厕所，无论门上写多少提示（幽默的、警示的话语），都无济于事，依然坦然扬长而去。还有的人吃过口香糖乱丢、乱粘，造成公害，损人不利己。有些人乘车时随意向车窗外抛物，随



地吐痰,乱扔果皮、烟头、塑料袋。有些人横穿马路,不走人行横道线等。这些均是不文明、缺教养、低素质的表现。

我们要学会反思、自我反省、自我检查,要克服生活中的种种陋习,改正不文明的行为,为国家、为城市增加文明度做出自己的贡献。



#### 案例 4: 错在哪儿了?

2014 年年初,大陆一家小两口带着两岁半的孩子到香港旅游,突然孩子想尿尿,家长毫不犹豫、毫不遮掩地让孩子在大街上脱了裤子就在马路边上尿尿。当时,香港市民看到此景,极为不满,当场对监护人提出了批评。该大人不仅不接受批评,而且还与对方争吵起来,说“你管不着”。由此引发了许多网友、新闻媒体的争议。

其实在香港,对于“公共场合不允许任何人随地大小便”,法律里早已明确规定了。香港市民一直自觉遵守,故而看到个别大陆人不遵守时,会感到非常诧异和愤慨。

虽然在大陆人眼里这看起来是小事一件,但在港人的眼里,那的确是不拘小节、破坏公共环境、违法的大事儿。



#### 练习题

1. 礼仪的四项原则是什么?
2. 分别简述礼仪四项原则的中心思想。

## 第三节 职业礼仪修养

职业礼仪修养是礼仪达到的一种程度,绝非个人生活小事,而是可以体现一个人的思想觉悟、道德修养、精神面貌和文化水平的。一个人的修养体现于细节,细节展示素质。对于在校的大学生或即将走向工作岗位的人来说,应如何加强个人礼仪修养,是我们面临的一个棘手的问题。现在可以说,应该首先从个人形象做起。

形象到底是什么?形象并不是一个简单的穿衣、长相、发型、化妆的组合概念,而是一种综合的全面素质,一种外表与内在结合的动态印象。形象的内容宽广而丰富,它包括人的穿着、言谈、举止、修养、生活方式、知识层次、家庭出身、与什么人交朋友等。这些清楚地为我们下着定义——无声而准确地讲述着我们的故事——我是谁、我的社会地位、我如何生活、我是否有发展前途……形象的综合性和它包含的丰富内容,为我们塑造成功的形象提供了很大的帮助。



下面看一下化妆前后的对比给人带来的直观感觉，如图 1-1 所示。



图 1-1 化妆前后的对比

接下来，我们给读者从几个方面提几点建议。

## 一、气质

(1) 让你自己看起来像个成功者。

从思维、穿着、举止、处世、讲话方面，默记“我是一个成功者”。

(2) 自信我没问题。

- 列出我的优势，并相信这是我的财富。
- 只穿让我自信的衣服。
- 眼睛敢于与别人直视。
- 用坚定、果断、热情的语气说话。

(3) 把握好两分钟的世界。

用一分钟展示你是谁，另一分钟让别人喜欢你。只有留下好的第一印象，你才能开始迈出第二步。



(4) 热情是待人处世的态度。

- 面带微笑。
- 记住陌生人的名字。
- 宽待别人，赞赏别人，帮助别人。

## 二、服饰

服饰是视觉的工具，能为我们打开通往成功之路。我的出现，向世界传递我的权威、可信度、被喜爱度。不修边幅的人在今天这个社会上是没有影响力的。得体的服装能帮助我们优雅得体、镇定自若地应对各种场合。发型要选对。怪异的发型往往会给别人不好的暗示。俗话说“远看头，近看脚”，发型能代表一个人的追求方向和精神状态。

## 三、沟通

(1) 声音是人类交流中最有力的乐器。

一个动听的声音应该是饱满的、充满了活力的，语言表达清楚，富有感染力，能够调动他人的感情。迷人的声音需要腹腔的支持，能够强化别人对你的美好印象。

(2) 闲谈中的形象。

闲谈的目的，是为了找到双方更多的相似之处。

没有比谈论别人的缺点更破坏自己形象的了。

(3) 先学会听，再学会说。

一个善于沟通的人首先应该是一个听众。一个优秀的听众，能激起谈话者的情绪、思维，甚至激发谈话者的创造力。

(4) 面对公众讲话是引人注目的最好时机。

一个不能够站在众人面前讲话的人，就不是一个真正引人注目的人。

一个人如果都不能描述自己的梦，怎么能让人相信你有一个目标？所以开会演讲才是引人注目、树立自己形象的最好时刻。

(5) 电话中能“听”出你的形象。

每一个电话，都要努力展示给对方一个有高度职业经验、可以信赖的形象。要笑起来，让你的声音在电话里传达着笑容及你的修养。

(6) 喜爱并赞扬别人是人际交往的原则。

你期待别人怎样待你，你也要怎样对待别人。攻击和批判别人的人是不受欢迎的，无论你的用意是多么诚恳。



## 四、肢体语言

要有高雅的举止。因为当你未曾开口之前，个人举止和姿态已经开始说话了，会告诉他人你是什么层次的人，是受过什么层面教育的人。

(1) 握手是陌生人的第一次身体接触，这 5 秒钟可决定别人对你的第一印象。

握手的质量，表现了你对别人的态度是热情还是冷淡。如果对方伸出来的手让你感到像是抓着一条死鱼，你的心会立刻感到被拒绝、排斥。在同性的陌生人中，主动伸出手的人往往性格坚定、热情，或者有丰富的人际交往经验。

(2) 身体语言的作用。

身体语言能揭示人的内心世界，往往比语言表达更真实、更可信。

身体语言可以展示我们自己，消融人与人之间的距离。

身体语言可以透露人的诚实度。

身体语言的交流比语言更加含蓄、微妙、可信。

(3) 微笑是没有国界的语言。

一个人脸上的表情比他身上穿什么更重要。微笑吸引着幸运和财富。

(4) 眼睛是心灵的窗户。

诚恳的目光、关注的眼神，是一种独特的语汇，能表达你对他人的尊重和态度。眼神的力量远远超出我们用语言可以表达的内容。一个不能运用目光沟通的人不会是个高效的交流者。可以每日对镜观察自己的眼睛，寻找不同心态的目光。

### 案例 5：她做了什么——让人点赞

在 CA××× 航班上，一对八旬的老夫妇互相推让着一张头等舱的登机牌，最后，那位年迈的老太太坐在了头等舱，她的老伴坐在离她很远的 38 排普通舱的座位。她始终坐立不安，不时回头张望……乘务员细心地发现了这一情景，凭借她的经验，也猜到了大概的原因。她马上思考着如何恰当地为他们调整座位。沟通中，老太太说：“这次我们出国是看望女儿，老伴答应过要让我坐一次头等舱，今天愿望实现了。可是他也需要我的照顾，现在坐得太远了，这么长的时间，想说话都不方便……”乘务员听后，安慰老人道：“阿姨，不用担心，我帮您想想办法。另外，如果您相信我，想说什么告诉我，我也可以帮您转达。”然后，又关切地询问了老人额头上的瘀青——那是前一天老太太不小心摔的。“阿姨，您先休息一会儿吧，您的老伴把头等舱座位让您坐，就是关心您的身体，想要您好好休息，别让他失望哦！”老人的目光流露出信任和感激，“姑娘，我喜欢看你笑，很真诚！我坐飞机害怕，可是看着你们，我心里就很踏实。”

乘务员尝试着与普通舱第一排的客人进行了沟通——“能否调换座位，因为这样会使



他们的距离缩短,有利于联系”;但却被回绝了。

乘务员由此又当上了义务通信员,航班中为两位老人传递着信息。“老先生,刚才您太太吃的是面条,比较软,也好消化;她现在睡得很好,我刚才扶她去过几次洗手间;您放心吧……”尽管如此,两位老人还是相互牵挂着,不时地迈着蹒跚的脚步互相探望。

乘务员们心里很难过,为什么今天是满客,一个小小的客舱就将两位老人分开了?也许对于八旬老人来说,十几个小时分离太漫长了……

此时,带班乘务长越来越感到让两位老人在机上感到寂寞和遗憾“是我们服务工作的失败”,她决定再次尝试一下与其他乘客沟通。她的耐心和诚恳终于赢得了乘客的理解,头等舱的李小姐让老先生坐到自己的座位上,自己却坐到了普通舱。她说:“乘务员,我想帮你达成帮助老人的心愿。老人家的恩爱让我感动!你们的行为更让我激动和敬佩!”

古人说礼仪:礼者,敬人也,是做人的要求。中国人讲礼仪是一种自我修炼,是律己行为。一个人的成功,不仅需要良好的外在形象,也需要有良好的心理素质、行为素质、高尚的道德素质、积极向上的意识形态。成功学大师拿破仑·希尔说过:“世界上最廉价,而且能够得到最大收益的一种特质就是礼节。”

恰当地掌握和运用礼仪,如同给自己戴上一件璀璨、耀眼、华丽的首饰,能帮助我们变得美丽、优雅,赢得更多人的尊重。所以,礼仪要从娃娃抓起,如图 1-2 所示。



图 1-2 礼仪要从娃娃抓起



## 练习题

1. 为什么当代大学生需要加强职业礼仪修养?
2. 应该从哪些方面提高个人礼仪修养?
3. 与人面对面沟通时, 应注意哪些礼仪?





## 第二章

### 乘务员妆容的塑造

如果一位女性既拥有靓丽的容颜，又拥有自己的事业和财富，那她真是天之骄子，这是在经济社会中很多女性的梦想。但任何人都不会否认，美丽来自内心品质、来自内在和外在品性的修炼，就如同财富来自耕耘与创造。而如何修炼？如何创造从属于生命的魅力和价值？需要我们认真探究与挖掘。



## 第一节 职业妆的基本原则

### 一、化妆体现个性

化妆要与自己的身份、职业、性格相符合,要根据不同的场合设计自己的妆面。

(1) 如果需要表现个人,可以按照自己的个性特点来化妆,凸显个人风格。比如说时尚、率真、前卫、文静、青春、淑女、华丽,都可以通过化妆来实现。

(2) 如果需要代表一个单位、公司的形象,则要求所选择的妆面必须是一致的、统一的,千万不要把生活中的偏爱带到职业妆中去。

### 二、职业妆代表共性

航空公司要求乘务员上岗前化职业妆,是为了体现空姐职业的统一性、纪律性,为了展现航空公司的整体形象,体现对职业的尊重,对乘客的尊重。通过化职业妆,可以帮助乘务员找到职业的感觉,更好地规范乘务员的行为举止。

(1) 乘务员职业妆的特点:干净、整洁、自然、大方、稳重、高雅、富有亲和力。

(2) 化妆的标准:突出职业特征,体现精神面貌,妆容与制服和谐,实现整齐划一的效果。

(3) 忌讳:妆容过浓、过艳、过淡、过冷。

(4) 男士对发型、面容的修饰,对皮肤的保护,同样需要重视。

(5) 男士尽管不需要化妆,但是,在专业课上仍然需要学习,需要懂得化妆的知识,掌握化妆的技巧。其作用如下所述。

① 在日常生活中,可以提醒身边的人注重培养自己的审美观,学会爱美。爱美本身是不分男女老少的,爱美是任何时候都需要的。

② 如果一个男士很注重自己的仪表和着装,那么他一定是一位有品位、有修养的人。这也有助于他的事业成功。

③ 当今的市场经济就是眼球经济、形象经济,学习化妆可以帮助我们提高管理水平,如果男士进入管理层当主任乘务长或带班乘务长,需要对组员管理,对组员进行着装仪表的检查,首先就必须具备这方面的知识和能力,知道职业妆的标准。如果自身是一个空白,就无法进行管理和检查!就无法具体地提出要求和指导!不懂,就没有说服力。

例如,某位男乘务长在出差前检查仪容仪表时,要求女乘务员必须化妆,由于不懂标准,误认为脸上有化妆的痕迹,就符合标准。因此,学习“化妆”并不是女人的专利。



如果有人来采访,则男人在进入镜头前也必须化妆,包括美国总统克林顿、布什在内,他们在发表个人演说走进演播室之前,都是要化妆的,因为代表着国家形象。

### 三、乘务员化妆规则

乘务员的妆面需要有统一的格调。为了避免出现奇妆怪容,下面来介绍有关化妆方面的一些规则。

(1) 化工作妆以淡妆为主,简约、清丽、素雅,具有鲜明的立体感。它既要给人以深刻的印象,又不显得脂粉气十足,不能化彩妆,不能浓妆艳抹。总之,要清淡而又传神。

(2) 应当避免过量地使用芳香型化妆品。通常认为,与他人相处时,自己身上的香味在一米以内能被对方闻到,不算是过量。如果在三米开外,自己身上的香味依旧能被对方闻到,则肯定香水使用过量了。

(3) 应当避免当众化妆或补妆。尤其是在工作岗位上,更不可当众这样做,否则是对他人的不尊重。

(4) 不要非议他人化的妆。由于文化、肤色等差异,以及个人审美观的不同,每个人化的妆不可能是一样的。切不可对他人化的妆评头品足。

(5) 不要借用他人的化妆品,否则既不卫生又不礼貌。



#### 练习题

1. 乘务员职业妆的特点是什么?
2. 乘务员职业妆的标准是什么?
3. 乘务员职业妆的忌讳是什么?
4. 男乘务员为什么要学习化妆?
5. 乘务员在化妆时应遵守哪些规则?

## 第二节 职业妆的塑造

### 一、人的五官形状比例分析

乘务员的妆面设计,以表现乘务员精神面貌为主要目的,通过型的塑造及色的晕染的和谐结合,表现出乘务员端庄、典雅、大方、自然、亲切的职业特点及职业韵味。

在五官方面,脸型、眉型、眼型、鼻型、唇型的塑造要符合自然生长特征,表现出乘



务员的自然美，表现出亲和力。

我们说的“三庭五眼”，是指人脸的长度和宽度，按标准比例，符合自然生长规律，如果不符合此比例，就会与理想的脸型产生差距。

三庭相等：指脸的长度比例，把脸的长度分为三个等份，从前额发际线至眉骨，从眉骨至鼻底，从鼻底至下颚，各占脸长的  $\frac{1}{3}$ ，如图 2-1 所示。

五官的“型”要符合标准比例

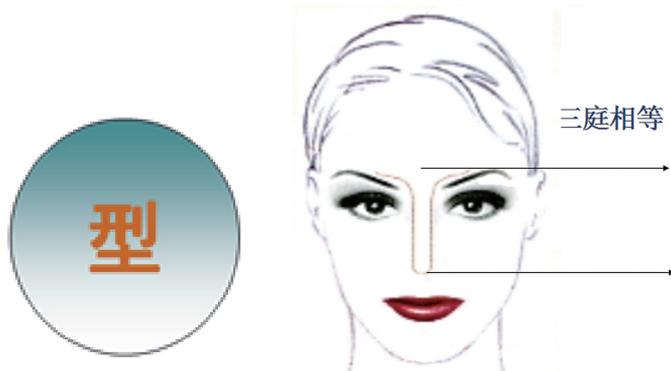


图 2-1 三庭相等

五眼相等：指脸的宽度比例，以眼型长度为单位，把脸的宽度分成 5 个等份，从左侧发际至右侧发际，为 5 只眼型。两只眼睛之间有一只眼睛的间距，两眼外侧至侧发际各为一只眼睛的间距，各占脸宽的  $\frac{1}{5}$ ，如图 2-2 所示。



图 2-2 五眼相等

### 1) 脸型

常见的脸型有甲字形(倒三角形)、由字形(正三角形)、申字形(菱形)、国字形、目字形、圆形。塑造脸型时，可以通过不同颜色的粉底来修形，用接近肤色的粉底均匀地涂在面部内轮廓处，再用略暗于肤色的粉底涂在外轮廓部位，这样既可以塑造脸型，又可以表现出

面部的立体感。

### 2) 睫毛线

画睫毛线要贴近睫毛根部，上睫毛线画得略重，下睫毛线要画清淡或不画。这样可以表现出睫毛的自然浓密感。

### 3) 眉型

女乘务员要定期修眉，不可出现杂乱现象，眉型不可化得太细，否则就会缺乏亲和力。

如图 2-3 所示。

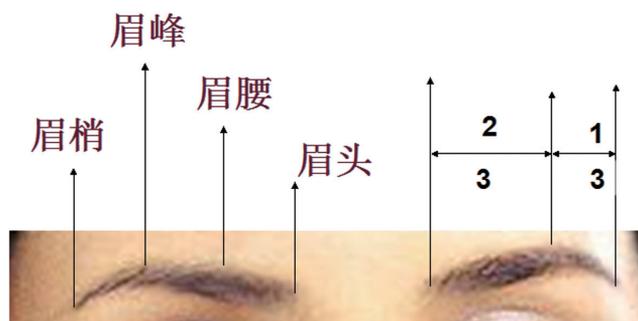


图 2-3 眉型

### 4) 唇型

唇型的效果，如图 2-4 所示。



图 2-4 唇型

## 二、乘务员化妆用色

乘务员妆面用色要考虑职业特点，选择柔和色系，偏暖色调。如大地色系、紫粉色系。这些色彩既有时尚感，又有稳重、亲切感。色彩的鲜艳度要根据肤色年龄进行调整，如图 2-5 所示。



图 2-5 色彩搭配

肩部用色：与发色一致。

眼部用色：结构色、晕染色。

面部、唇部用色：与眼部色一致。

### 1) 眼影用色

通过眼影，可以表现出眼部结构和眼部神韵。化妆时，宜用浅淡色做结构色，鲜艳色做晕染色。

如“橙色系眼影”，第一步：用淡橙色眼影，沿眼线开始向上匀至眼窝顶端眉骨下方，颜色从下至上渐淡；第二步：用同色系略艳色眼影（即艳橙色），在双眼睑内匀开。眉骨处选择高明度的高光色，如淡肉粉色、淡象牙色或最浅色粉底。不宜用纯白色及银光色。紫色系、紫粉色也可用作眼影色，浅色做结构，深色做晕染。

### 2) 睫毛线用色

根据亚洲人发色的特点，应选用黑色、灰色、深咖啡色眼线笔、眼线液或眼线粉画眼线。

### 3) 眉毛用色

亚洲人发色以黑色、深棕色为主，因此眉笔或眉粉选色适宜黑色、深灰色、深棕色。



眉毛颜色要与发色一致。

#### 4) 鼻部高光色

提亮鼻梁，可增强鼻部的立体感，选色范围与眉骨提亮色一致，适宜淡肉色、象牙白及最浅色粉底。

#### 5) 面颊用色

面颊淡红可表现出红润的气色，也可塑造出面部的立体感，选色要适宜面部自然产生的红晕，如淡粉色、淡橙色。胭脂要在颧骨部位匀开，表现出面部的自然红润，不可涂成晒伤红、苹果红或条状。

#### 6) 唇部用色

可选择滋润型有透明感的口红。色彩范围：粉红色、紫色、正红色。唇线笔选色要与口红色一致。口红要涂得薄而透，不可过于浓艳。

#### 7) 睫毛膏用色

可选择加长、加密型睫毛膏。选色范围：黑色、深灰色、深咖啡色、深蓝色。睫毛膏不宜涂得过于浓重，否则就会失去自然感。

注：眼影、胭脂、口红的用色浓度要一致，色系要统一。如：橙色眼影应搭配橙红色胭脂及口红；紫色眼影应搭配粉红色胭脂及粉色或紫粉色口红。

#### 8) 颈部用色

颈部颜色要用粉饼与妆面做衔接。彩妆用色不可用珠光色，适宜使用亚光色。

### 三、乘务员化妆后的韵味

通过“型”的塑造及“色”的晕染，可以打造出符合乘务员职业特点的韵味，表现出航空公司员工的精神面貌及职业风采，如图 2-6 所示。



图 2-6 乘务员的风韵



## 练习题

1. 简述化妆时,运用的“型”“色”“韵”分别代表什么含义?
2. 使用粉底霜的作用是什么?
3. 请画出一条标准眉毛的形状。
4. 画眼线的目的是什么?
5. 眼线用色应依据什么?
6. 画眼影的技巧是什么?
7. 使用睫毛膏应注意什么?
8. 面颊用色最好选择什么颜色?
9. 涂口红的通用要领是什么?
10. 化完妆后,颈部需要如何打理?
11. 眼影、胭脂、口红的用色是否需要浓度一致、色系一致?

## 第三节 化妆的程序

### 一、洗手

化妆前要将手洗干净。

### 二、洁面

洁面是化妆前的第一步。应彻底清洁面部,以使毛孔通畅、透气,体现出皮肤的质感,如图 2-7 所示。

### 三、使用护肤霜

清洗面部后,可拍一些保湿水和润肤霜。

### 四、使用隔离霜或防晒霜

高空作业必须使用隔离霜和防晒霜,以保护皮肤。



图 2-7 洁面

## 五、涂抹粉底

粉底是基础色，涂抹粉底的目的是调节皮肤的光洁度和细嫩度，使皮肤得到改善，获得白净、细腻、光洁的效果，体现出皮肤的质感，以便给人带来更佳的感觉。

(1) 选择粉底时，应选择接近自己肤色的，增白是有限度的，不能超越自己的本色，应该选择比自己的脸色亮一度的粉底，否则没有伏贴感。。

(2) 脸庞偏大者可将粉底涂抹在脸颊的内侧，外侧可以打粉底，也可以不打粉底，这样可以获得缩小脸部轮廓的效果，同时立体感非常强，但是不能有明显的分界线。注意：要涂抹均匀，如图 2-8 所示。



图 2-8 涂抹粉底

## 六、眉骨和鼻梁

(1) 用亮光粉时如果用浅颜色粉底，效果会更好，化妆后看上去一定要自然，没有明显的痕迹，而且还有立体感。不可以过分夸张，化成舞台妆、戏妆，失去自然的感觉。



(2) 如果中庭太长,可缩短提亮点,以弥补比例上的不足。

(3) 可增强鼻部立体感,与眉骨提亮色一致,适宜使用淡肉色、象牙白及最浅色粉底,如图 2-9 所示。



图 2-9 高光提亮

## 七、定妆

定妆的目的是吸油。脸色发白者可用粉色粉饼,脸色发红者可用绿色粉饼。最终的效果是不能看出粉质感。

## 八、眉型

(1) 女士一旦走向社会、走向职场,就要每天化妆,就像男士要洁面、刮胡子一样。女乘务员要定期修眉,修掉杂乱部分,不是修得越细越好或修成吊眉,大眼睛小细眉是不协调的。

(2) 眉的长度,以不超过鼻翼到外眼角的延伸线为宜。眉的粗细:眉头粗、眉腰略浓,逐渐过渡到眉梢渐细,眉的最高点在眉毛的 2/3 眉峰处,眉峰不宜过高、过尖,否则缺乏亲和力,如图 2-10 所示。

(3) 画眉毛时,上边缘要稀疏一些,切记不要化实,因为不符合眉毛的自然生长规律,自然生长的眉毛是一根一根的,它们之间应该有间隙,画出来的眉毛也应该出现间隙感。要画出绒感,像扫把那样一根一根的。

(4) 两眉之间不要太近,否则会给人紧锁眉头、一筹莫展的印象。应该恰到好处,眉开眼笑。注意:眉头一定要淡、不可太深,后半部分淡,看上去自然,如图 2-11 所示。



图 2-10 眉毛的长度

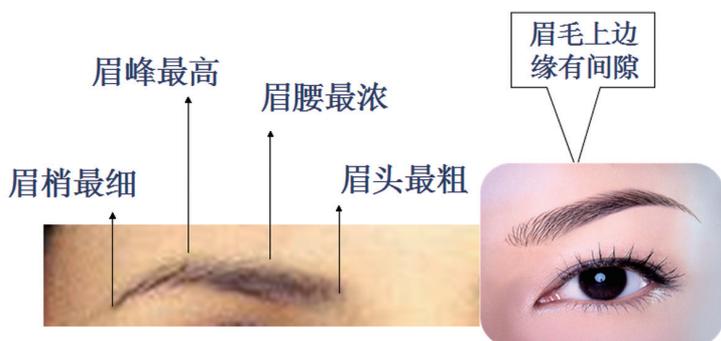


图 2-11 画眉毛

(5) 化妆的最高境界是自然、略施粉黛，化妆后，1 米以外看不出被修饰的痕迹。

(6) 选择的眉笔要与发色、眼睛的颜色一致，这样看上去和谐、自然、真实、不生硬，可以产生最佳效果。眉笔颜色应以黑色、深棕色为主，也可以选深灰色，如图 2-12 所示。



图 2-12 画眉用色

## 九、眼线

(1) 通过勾画眼线，可使眼睛的轮廓更加清晰，眼睛更加明亮、有神。

(2) 画上眼线时，要贴近睫毛根部，不要画得太重、太长，要遵循自然形成的眼窝，如果想挑高一点，中间一定要填实。



(3) 画下眼线时,要遵循自然生长规律,要画得清淡或不画。需要画时,可画在后 1/3 处,而且是虚化、清淡的。

(4) 如果是单眼皮,画完上眼线后,为了更好地与上眼皮衔接,可在上眼线沿上略加一点深咖啡色。

(5) 年龄大一些的人,如果眼角下挂,可略提升一点,遮盖住疲惫感,使精神状态更好些。

(6) 根据亚洲人毛发的特点,宜选用黑色、灰色、深咖啡色眼线笔、眼线液、眼线粉画眼线,如图 2-13 所示。



图 2-13 画眼线

## 十、眼影

(1) 眼窝:大地色或紫色。眼眶:淡肉粉色、裸色。

(2) 鲜艳的橙色可以提亮,用于外侧。

(3) 结构色用于眼眶,晕染色用于眼窝,如图 2-14 所示。



图 2-14 眼眶、眼窝

通过眼影可以表现出眼部结构和眼部的神韵,涂眼影时,宜用浅淡色做结构色,鲜艳色做晕染色。

如橙色系眼影。

第一步,用淡橙色眼影,沿眼线开始向上匀至眼窝顶端眉骨下方,颜色从下至上渐淡。

第二步,用同色系略艳色眼影(即艳橙色),在双眼睑内匀开。眉骨处选择高明度的



高光色，如淡肉粉色、淡象牙色或最浅色粉底，不宜用纯白色及银光色。紫色系、紫粉色也可用作眼影色，浅色做结构色，深色做晕染色。

① 由外向内画，画在眼窝处，外侧比内侧略深一点。画眼影时应外重、内轻、下重、上轻。

② 画眼影时，要慢慢地往上均匀展开，使之自然过渡，一定要柔和。

③ 要点：画重了会有收缩、退后感；画浅了会有突出、扩张感。

切记：一定要让人看不出是画出来的美。眼影用色如图 2-15 所示。



图 2-15 眼影用色

## 十一、睫毛膏

(1) 可选择加长、加密型睫毛膏。睫毛膏不宜涂得过于浓重，否则会失去自然感。

(2) 选色：黑色、深棕色、深灰色、深咖啡色，如图 2-16 所示。



图 2-16 睫毛用色



## 十二、腮红

面颊红可表现出红润的气色,也可塑造出面部的立体感,选色要适宜面部自然产生的红晕,胭脂要在颧骨部位匀开,表现出面部的自然红润。

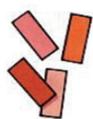
(1) 由内向外化出红晕。

(2) 没有边缘线。

(3) 如果需要塑形,改变脸型,如长脸型,腮红最好打成横向或圆形,圆脸型最好打成纵向,腮红下缘不要低于鼻子,如图 2-17 所示。

(4) 面颊选色:淡粉色、淡橙色。不可化成晒伤红、苹果红或条状。

切记:不能用朱光色、银光色。



- 打在颧骨上
- 由内向外化出红晕
- 没有边缘线
- 需要改变脸型,腮红不要低于鼻子



图 2-17 化腮红

## 十三、唇型

唇型要画出柔和、自然感,表现出微笑的唇型。唇峰画得略开、圆润,上唇略长、略薄,下唇略短、略厚。

(1) 人在微笑时,唇峰是打开的。微笑的嘴上唇平拉,微微向上一。看上去笑得非常自然和甜美。

唇型如图 2-18 所示。

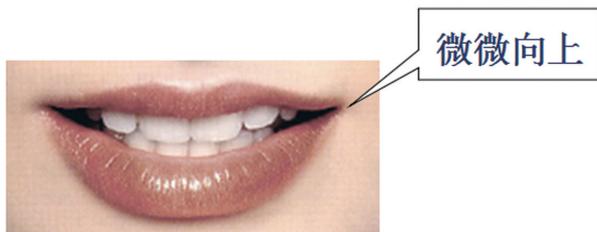


图 2-18 唇型



(2) 唇线笔要与唇膏是一个色系。

如果唇型很好看、唇线很清晰，可以不画唇线。

画口红时，太淡了不够精神，太重了又很庸俗。眼影、口红要比眉毛、腮红重，以突出眼部和口型。

(3) 如果需要缩小嘴形，可将口红画在嘴角的内侧，如图 2-19 所示。



图 2-19 缩小嘴形

唇部选色：选择滋润有透明感的口红，如粉红色、紫粉色、橙红色。唇线笔要与口红色一致。口红要涂得薄而透，不可过于浓艳。口红用色如图 2-20 所示。



图 2-20 口红用色

## 十四、颈部护理

经常做一些颈部按摩和保护。脸部化妆结束后，适当地在颈部拍一点粉，使脸部和颈部颜色一致，如图 2-21 所示。



图 2-21 颈部护理

## 十五、美甲

美甲是职业女性化妆不可缺少的一部分。

- (1) 保持手部和指甲的清洁。指甲不宜留得过长，3 毫米即可，以不影响工作为宜。
  - (2) 指甲油的色彩，通常选择与职业要求、服装色彩相匹配的。
  - (3) 职业人应选用一色的指甲油。不应在有颜色脱落或破损时出现在他人面前。
- 色彩选择：淡粉色、肉色、透明色，如图 2-22 所示。  
例如：蓝 + 红 = 紫色，红 + 黄 = 橙色。



图 2-22 指甲油选色

## 知识拓展

### 1. 品牌彩妆色彩的选择范围

- (1) AUPRES: 眼影——VI530 号。
- (2) LOREAL: 眼影——9/11/14 号。
- (3) CD: 眼影——双色: 985/845 号。
- (4) 胭脂——819/829 号。
- (5) 胭脂——2D315 号。
- (6) SHISEDO: 胭脂。
- (7) 口红——384/434/ 号。
- (8) 口红——P8/S10/S3/6 号。
- (9) 口红——PK310/BE310/RS710/RD710 号。
- (10) LANCOME: 口红——319/203 号。
- (11) 口红——亮润型: 400/501/403; 润泽水润型: 201/200/202。
- (12) MAKE-UP FOR EVER: 35 88 69 36 21 98 114 116 89 31 20 57 93 12 118 68 26 123 20 142 86 109 18 33 号, 本品牌的胭脂眼影通用, 是专业彩妆用品, 色彩丰富, 为特别推荐。

### 2. 日常的皮肤保养

科学饮食、充足睡眠、劳逸结合、保持愉快的心情、积极锻炼身体, 是皮肤健康的基础。正确护肤的第一步就是清洁皮肤, 第二步是合理使用护肤品。如图 2-23 所示。



图 2-23 皮肤护理

要根据不同皮肤类型、不同季节气候、不同年龄、不同部位、不同皮肤状况, 选择相应的清洁、护肤用品。油性皮肤可以使用温水、弱碱性清洁品来清洁皮肤, 并适当增加清洗的次数。宜选用水质或清爽型护肤用品。

干性皮肤可以使用中性、弱酸性滋润型清洁品, 减少清洗的次数。选用滋润型、油性大一些的护肤品。一定要避免晒太阳, 全年都要用防晒乳。洗完脸, 不要擦得太干, 当它



还微微有点湿润时,抹上润肤霜。要让润肤霜慢慢地渗入皮肤,而不要使劲揉进皮肤。夏天可以用液质的润肤霜,冬天皮肤太干时,可以用霜质的润肤霜。夏天每天应洗两次脸,冬天可以只在晚上用温水洗一次卸了妆的脸。早上只用温水冲洗即可。冬天或皮肤太干时,每周可以用一次面膜,以滋养皮肤。干性皮肤的人在饮食中要注意选择一些脂肪、维生素含量高的食物,如牛奶、鸡蛋、猪肝、黄油及新鲜水果等。在秋冬干燥的季节,要格外注意保养,补充水分,多喝水,选用油脂含量高的护肤霜,防止皮肤干燥脱屑,延缓皮肤的衰老。

中性皮肤清洁品及护肤品的选择范围比较大,混合性皮肤要根据不同部位选择合适的清洁品和护肤品。

敏感性皮肤最好在医生的指导下选择医学护肤品;干燥季节和干燥地区要选择滋润型乳液、霜剂,潮热季节和潮热地区要使用水质及清爽型护肤品;洗澡要适当,建议用温水轻柔洗浴,洗浴次数要根据皮肤类型、季节、地区、水质等因素而定,浴后要使用润肤剂。

乘务员出差前后,要做皮肤补水面膜,以补充因空中干燥而使皮肤失去的水分。下机后,要彻底进行皮肤清洁及营养补充,如图 2-24 所示。



图 2-24 皮肤营养补充

### 3. 日常头发护理

乘务员下机后,特别是长航线回来的航班,不宜马上洗发,否则容易脱发。乘务员平常应如何护理头发?下面简单地介绍一下。

正确的洗发步骤如下。

(1) 洗发前先梳头,这样可以把头皮上的脏东西和鳞屑(也就是死细胞)弄松,以方便下一步的清洗。

(2) 把头发弄湿,直到底层的头发和上层的头发一样湿透为止(否则洗发水就不能产生足够多的泡沫),并将洗发水倒入手掌,加水稀释、起泡。

**注意:** 不要直接把洗发水倒在头发上,否则会过度刺激头皮,产生头皮屑。

(3) 用指腹把洗发水均匀地揉进头发里,然后轻轻按摩,直到形成一层厚厚的泡沫。千万记住,是指腹,不是指尖,更不是指甲。



(4) 冲洗头发，直到彻底冲洗干净为止。不过，还要再次将一茶匙的洗发水加水起泡，轻轻地揉到头皮上，这次主要是为了清洗发根，然后再用水冲掉。

(5) 将护发素从发梢抹至发根，轻轻按摩一会儿，再彻底冲洗掉。

干性头发宜选择温和、营养性的洗发护发用品，油性头发应选择去污力略强的洗发用品。

#### 4. 体毛必须修整

鼻毛不能过长，过长的鼻毛非常有碍美观。可以用小剪刀剪短，不要用手拔，尤其是不要当着其他人的面拔鼻毛。腋毛在视觉中不美观，也不雅观。白领男士和女士应有意识地不穿暴露腋毛的服饰。女士在社交活动中穿着使腋窝外现的服装时，必须先剃去腋毛，以免有损整体形象。在社交和公务场合，男士不得穿短裤，不得挽起长裤的裤管。女士在穿裙装和薄型丝袜时如果露出腿毛，则应先将其剃掉。

#### 5. 保持牙齿清洁

牙齿是口腔的门面，牙齿的清洁是仪表美的重要体现，不洁的牙齿一直被认为是交际中的障碍。在社交场合进餐后，切忌当着别人的面剔牙，可以用手掌或餐巾纸掩住嘴角，然后再剔牙。如果口腔有异味，必要时，嚼口香糖可减少异味，但在他人面前嚼口香糖是不礼貌的行为，特别是与人交谈时，更不应嚼口香糖。

#### 6. 不可在公共场合修剪指甲

在社交活动中，人与人之间常以握手表达感情。手是仪容的重要部位。一双清洁没有污垢的手，是交往时的最低要求。要经常修剪指甲，指甲的长度不应超过手指指尖。修指甲时，指甲沟附近的“爆皮”要同时剪去，不能用牙齿啃指甲。特别值得指出的是，在任何公共场合修剪指甲都是不文明、不雅观的举止。

#### 7. 色彩的魅力

色彩是无限的，中国古代绘画中有赤、黑、黄、青、白 5 种正色。西方绘画中有红、黄、蓝 3 种颜色，阳光中可以分解出赤、橙、黄、绿、青、蓝、紫 7 种颜色。由此看来，服色不仅是艺术，同时还是文化。可以尝试用多种颜色的服装去营造多样的氛围，在这一点上，每个着装者都可以成为艺术家。

(1) 灰色：显得严肃且高雅，有超凡脱俗的风度，款式要大方得体，廓线利落，腰肩各部造型分明，这样看上去不落伍。

(2) 红色：可以塑造一种现代、洒脱、乡土气、放荡不羁的气质。

(3) 褐色：多情色、优雅色。

(4) 绿色：如墨绿、深绿、土黄，只要在此系列中就可以任意搭配，因为基本属于一个色相，只是色阶不同。如果选择得好，做成职业装、休闲装，都可以很大气、很文雅，



沉稳而又深邃。当然,如果皮肤偏于黄褐色,就不可选择此色,不然穿出来,整个像一个“出土文物”,就太对不住大家了。

(5) 蓝色:选择余地较大,有清澈如湖水的湖蓝色,有鲜亮又沉静的宝石蓝,还有牛仔似的靛蓝。

- 蓝色衣服是黄皮肤的人最常选择的颜色。因为蓝色会使黄皮肤的人显得脸上生光。
- 白皮肤和黑皮肤的人选蓝色为衣的较少。

如果女性穿蓝色风衣,露出银灰色羊绒衫、洋红色的呢裙,再加上黑色皮鞋和黑色皮包,会显得非常高雅。这时候,不要忘记用鲜艳的丝巾点缀一下,会有新的亮点出现。



### 练习题

1. 简述化妆的顺序。
2. 化妆的最高境界是什么?
3. 如果需要缩小嘴形,应采取什么样的手法来修饰?
4. 乘务员在工作期间,最好选择什么颜色的指甲油?应注意什么?