

学习难度：★★★★★

重点概念：当今状况、未来趋势、商业价值、文化价值

项目一



课件

形象设计概述

项目导读

形象设计是一个整体工程，它体现在五官、皮肤、身材和体型等自然条件上，同时又可以通过发型、化妆和服饰等形象上的设计与包装，进一步将社会角色与外在美进行完美的结合。

本项目就从业人员职业形象的特点，讲述职业形象的内涵，围绕形象设计的概念，着重讲解形象设计的要素，从专业角度进行全方位的设计和引导，帮助树立良好的人物形象，提升品位，增加自信，为后期的职业形象设计打下良好的基础。



学习目标

- (1) 了解形象设计的含义与定义。
- (2) 了解形象设计的原则与要素。
- (3) 掌握服务行业职业形象内涵。
- (4) 掌握服务行业职业素养要求。

任务一 形象设计的概念

任务导入

于大民是一名农民企业家，主要种植大麦，后又以大麦为原料，创建了一家麦片加工厂。由于经营有方，业务很快做大做强。一天，他收到了一张来自美国的大订单。他亲自带领工人加班加点，终于在规定时间内完成。但是几天之后，美国公司打来电话，说货物有质量问题，要求退货。于大民非常纳闷，自己的产品向来质量过硬，况且这批产品由自己亲自监工生产，怎么会有质量问题呢？一定是其他环节出了问题，想到这些，他立刻收拾行李飞往美国。当西装革履、风度翩翩的于大民出现在美国公司的总经理面前时，对方惊讶地张大了嘴巴。虽然还不知道退货的原因在哪里，但敏锐的于大民已从对方的细微变化中捕捉到了什么。在随后两天的洽谈中，于大民不卑不亢，娓娓而谈，充分展现出了一名企业家应有的气质和风度，最终不仅质量问题烟消云散，还和那位总经理成为好朋友，并成为长期的合作伙伴。

原来，这批货是美国公司的一个部门经理向于大民订的货，但在向总经理汇报后，总经理得知这批货是由农民加工生产的，他的脑海里凭空臆想出一个传统的农民形象，所以不假思索，对那批货看也不看，就做了退货的决定。可是当看到形象良好、魅力十足的于大民时，才知道自己犯了个多么可笑的错误。

请思考：

本案例对你有什么启发？结合身边的案例谈谈你对形象设计的理解。

知识讲解

一、形象设计的含义

形象设计(image design)是一个系统工程,又称为形象塑造(image creation)或(image building)。形象设计是一个整体的概念,其设计的对象面很广,既可以针对个体,也可以针对群体,从局部到整体进行全方位的塑造。

无论是面向群体还是个体,形象设计都不仅是指外部视觉形象的打造和包装,更强调内外一致,内外兼修。对群体而言,“内”指的是行业文化和发展理念等,“外”指的是积极向上的精神风貌和统一协调的整体形象;对个体而言,“内”指的是一个人内在的修养、丰富的学识、美好的心灵、优良的品质和高雅的品位等,“外”指的是通过运用专业知识和技巧使一个人的外形、容貌和装扮与其身份、年龄和职业等因素相符合,并与环境、场合等相适应,帮助其完善自我,建立自信,提升气质。

形象设计词义解读如下。

(一) 形象的含义

“形象”,由“形”与“象”两个字构成,“形”包含“体形(身形)、形状(样子)、形相(样貌)和形态(人和事物的表现形式)”等;“象”是动物名,其还有“现象(表现)、表象(外部形态)、想象(意想)、具象(具体的形象)、抽象(想象中的形象)、象征(用具体事物表示抽象概念和思想感情)和象形(临摹实物的文字)”等。由此可见,“形”“象”二字合成之后,其含义十分丰富。

《辞海》中对“形象”一词的定义是:指形体、形状、相貌;指文学艺术区别于科学的一种反映现实的特殊手段。即根据现实生活各种现象加以选择、综合所创造出来的具有一定思想内容和审美意义的具体生动的图画。

《荀子·天伦》云,“形具而神生”,说明荀子认为先有形体才有精神,因而后人又有神形兼备之说。而西方学者科特勒则认为,形象就是指人们所持有的关于某一对象的信念、观念与印象。

综上所述,“形象”的含义具有广义和狭义两种内涵。广义的“形象”是指人和物,包括社会的、自然的环境和景物。狭义的“形象”则专指人而言,指个人的形象、相貌、气质、行为以及思想品德所构成的综合性整体表象。形象是一种抽象的东西,它是对事物的形状、性质、状态抽象化了的观念,是一种与评价相关联的意识状态,同时,它又可以是具象的,通过人的视觉等感官,明确地存在于现实中,并经过打造和提升,不断地美化和发展。

(二) 关于形象设计

《辞海》中对“设计”(design)一词解释为:设置、筹划,根据一定的目的要求,预先制订出方案、图样

二、形象设计的理念

设计理念是指设计师在设计构思过程中所确立的主导思想,好的设计理念至关重要,它不仅是设计的精髓所在,而且能产生个性化、专业化和与众不同的效果。形象设计的理念主要包括以下四个要点。

(一) 以人为本

现代社会中,人是一切活动的核心。形象设计的对象是人,应以人为中心,一切围绕人物本身,体现为人服务,依据人的需求进行设计和打造。设计是形象思维与抽象思维的交融,透过物质反射出人物的特质,设计手法和技巧是思想和内容的体现,在这个过程中,占据中心位置的应当是人的主观意识,而不仅仅是技巧本身。

(二) 遵循客观规律

形象设计的任务是要改造人物的自然条件,创造美好的新形象,形象设计要遵循客观规律,正确认识自然因素,才能更好地进行设计和创造。形象设计的艺术表现必须建立在设计对象的客观条件和自然基础之上,离开自然与客观的条件,设计将是不切实际甚至是不可实施的。因此,在设计构思的实际过程中,首先要考虑设计对象的实际需要,不仅要符合人物本身的自然生长条件,还要适应不同的性格、年龄、性别、文化和习惯等方面的不同需求。

(三) 表达审美趣味

形象设计是一种审美活动,设计者的审美趣味贯穿于认识美、欣赏美和创造美的全过程,并通过形象设计对象的最终结果呈现出来。因此,培养审美意识、提高审美能力,建立形象设计美感,是表达审美趣味的关键。

审美趣味也称审美鉴赏力,是审美主体欣赏、鉴别和评判美丑的特殊能力,是审美知觉力、感受力、想象力、判断力和创造力的综合。审美趣味在人的实践经验、思维能力和艺术素养的基础上形成和发展,是以主观爱好的形式表现出来的对客观的美的认识和评价。既有个性特征,又具有社会性、时代性和民族性,审美趣味是个体在审美活动中表现出来的一种偏爱,它直接体现为人的审美选择和评价。

(四) 实现美的统一

形象设计是一门科学,包含人类学、社会学、美学、艺术学和医学等学科的专业知识,是由表及里、专门研究人物形象内涵、美化人物形象的学问。同时,形象设计也是一门技术,它不仅包含发型设计、妆容设计,美容保健、服饰搭配和身体塑形等方面的技能技巧,也包括审美层次、个性气质、风度礼仪、思想道德品质和文化艺术素养等方面的综合素养。

形象设计既是一门综合学科,一种设计理念、一种图形构思,也是一种技能实践和艺术再创造,讲究理论联系实际,形象的设计所体现的美,不仅是外观视觉上的美,更需要挖掘人物形象的内涵,体现丰富的美学理念和设计思想,使内容的美和形式的美实现高度的统一,这种美才是值得称赞的。

头脑风暴:

（一）五官容貌

容貌也称相貌、容颜，主要是指一个人面部的轮廓、质感、气色以及五官的形态结构。容貌居于人体形象之首，是最为引人注目的部分，因此，容貌美是人体美最重要的组成部分，容貌美不仅体现在自然的形态结构、生理功能以及健康的心理状态等诸多内外因素的完美协调、和谐统一，还体现在人的内在修养、精神状态和气质风度等方面的外在流露，一个身心健康、积极向上的人，其形象总是神采奕奕、容光焕发。

（二）身体形态

形体是指人的身形结构，在自然界里，人体结构是最完备、最协调、最富有生机和力量的。形体包括体形，肢体、躯干和皮肤等，形体是否美，主要取决于身体各部分发展的均衡、协调与整体外观上的和谐。目前，人们公认的最佳标准是人的身高等于头长的8倍，如果破坏了一定的比例，人体就会失去匀称而显得不协调，比如说上身长、下身短、头大、身子小等。

（三）服饰穿搭

常言道：“人靠衣装马靠鞍。”可见服饰对形象的重要程度。服饰指的是人在服装穿着、饰品佩戴和美容化妆几个方面的统一，有时也单指衣着穿戴。服饰是地域差异、民族习惯、社会风尚以及时代感等因素的综合体现。得体的服饰，可以修饰体形，提升气质，所以说服饰是人体的软雕塑，一个人的衣着打扮，在较大程度上反映出这个人的个性、爱好和职业的特点，也在一定程度上体现人的文化素质、经济水平和社会地位。

（四）行为举止

行为举止是人物形象动态的体现。其主要指人体在空间活动、变化时的动作，以及人们在日常生活中和社会交往中的形体姿态，是展示人的“内在美”的一个窗口，有时甚至比一个人的容貌、衣着打扮给人印象更为深刻。人体的姿态包括静态和动态，姿势的正确优美与否，不仅体现人的外观形态，还能反映出一个人的气质与精神风貌。

（五）声音谈吐

中国人讲究“听其言，观其行”，因此把声音、谈吐作为考察人品的重要内容之一。美国哈佛大学前校长伊立特也曾经说过：“在造就一个人的教育中，有一种训练必不可少，那就是优美、高雅的谈吐。”声音谈吐，能够反映出一个人良好的品德修养和文化水平，因此，声音美也是仪态美的一个重要组成部分，一个彬彬有礼的人，其声音谈吐也应该表现为文明高雅。

课堂讨论：

形象设计的基本内容和主要原则有哪些？

张非常漂亮的便笺给她：洗手间在你左后方拐弯。杨澜抬头看老太太，她正以非常优雅的姿势喝咖啡，没有看杨澜半眼。杨澜当时的尴尬难以言表，第一次觉得自己不被尊重是应该的。她慌忙站起身，快步走向洗手间。

杨澜看到镜子里狼狈的自己，头发被风吹得凌乱，鼻子旁边甚至还沾了一点面包屑。她想起自己面试被拒的理由是穿着随意，她愤慨于对方的以貌取人，此刻却发现原来自己的邋遢就是对别人的不尊重，自然也得不到别人的尊重。

正如杨澜后来所说的那句话：“别人没有义务通过你随意邋遢的外表发现你优秀的内在。”你的仪容仪表、精神状态体现的是你对生活的态度。因此我们也常说，一个人的形象价值百万甚至千万。

请思考：

本案例对你有什么启发？请结合自身的经历谈谈你的故事。

知识讲解

一、妆容设计

妆容设计是最主要的要素之一。化妆是传统、简便的美容手段，是指根据个人形象的特点，运用化妆工具对人物形象的美化，在形象设计中起着重要作用。当今的化妆美容与保健相结合的整体美化有了更多的内涵。注重形象美化体现了妆容美化对展现自我美好形象的重要性，要做到高雅、自然，色彩协调统一，根据不同的身份和场合，施以不同的妆容，并与服饰、发式形成统一的整体，帮助展示自我、表现自我。

二、发型设计

发型设计可以改善一个人的精神面貌。随着科技的发展，美发工具的更新，各种染发剂、定型液、发胶层出不穷，为塑造千姿百态的发型式样提供了多种可能。人们可以根据性别、年龄、职业、头型和个性，选择适合自己的发型式样和风格，极大地体现出人物的性格和审美品位，提升整体形象。

三、服饰搭配

服装款式和造型在人物形象中占据着很大的视觉空间，因此，服饰搭配是形象设计中的重头戏。选择服装时，既要考虑款式、比例、颜色和材质，还要充分考虑视觉、触觉给人所产生的心理、生理上的反应。服装能体现年龄、职业、性格、时代和民族等特征，同时也能充分展示这些特征。在当今社会，人们对服装的要求已不仅是干净整洁，而是更多地增加了审美的因素。服装设计要因人而异，在造型上有 A 字形、V 字形、直线形和曲线形；在比例上有上紧下松或下紧上松；在类型上有传统的含蓄典雅型和现代的外露奔放型等。这些因素如果在形象设计中运用得当、设计合理，选择的服装不仅美观而且合体，并能扬长避

五、语言语音

语言语音也是形象设计中的动态因素之一。人与人交往离不开沟通,在沟通中有效表达也是形象的一部分。心理学研究证明,在表达时,除外表因素外,语音语调占 38%,也就是说,表达效果与语音语调也相关。语调平淡或陈词激昂,都会影响自己的表达。因此,说什么固然重要,但怎么说、如何说更为重要。

六、人格魅力

人格是指人的性格、气质、能力等特征的总相,也指个人的道德品质和人作为权利、义务主体的资格。人格魅力则指一个人在性格、气质、能力、道德品质等方面具有的影响力。在现代社会,一个人能受到别人的欢迎、容纳,实际上就具备了一定的人格魅力。一个人由内而外散发出的一种强烈的人格魅力具有更长久的吸引力,而由外表的吸引力只是暂时的。

七、心理健康

心理健康是一切美的基础,是形象设计核心要素之一。再漂亮的外表,如果没有一个健康的心理,就如同一个易碎的外壳,经不起触碰。高尚的品质、健康的心理、充分的自信、漂亮的妆发以及和谐的服饰,是人们事业成功的重要影响因素。

八、文化修养

文化修养是形象设计的核心要素之一。人与社会、人与环境、人与人之间是相互联系的。在社交中,谈吐、举止与外在形象同等重要。良好的外在形象建立在自身文化修养的基础上,而人的个性及心理素质、审美意识则要靠良好的文化修养来提高与完善。具备了一定的文化修养,才能使自身的形象更加丰满、完善。在形象设计中,如果将形体要素、服饰要素等比作“硬件”,那么文化修养及心理素质则是“软件”。“硬件”可以借助形象设计来塑造和改变,而“软件”则需要自身的不断学习和修炼获得。当“硬件”和“软件”合二为一时,才能达到形象设计的最佳效果。

课堂讨论:

除了以上内容,你认为形象设计要素还包含哪些方面?

任务三 服务行业职业形象的内涵

任务导入

请思考以下几个问题:

- (1) 为什么有些人总是能够得到赏识和重用?
- (2) 为什么有些人工作总是有激情、很快乐?
- (3) 为什么有些人经历丰富、专业很好,但求职却屡受打击?
- (4) 为什么有些人总是得不到提升,也得不到高薪?
- (5) 为什么有些人做事老板总是不满意?
- (6) 为什么工作很多年,有些人总是找不到前进的方向?
- (7) 为什么有些人对工作

知识讲解

一、服务行业职业形象的特点

职业形象是在职场中给他人的印象，具体包括外在形象、品德修养、专业能力和知识结构，而且通过穿着打扮、言谈举止能够反映出专业态度和技术技能等信息。一般而言，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。

（一）良好的职业形象能够提高个人晋升概率

在职场中，获得上司的认可是晋升的要素之一，如果在上司面前，由于职业形象问题而导致误会、尴尬甚至引发上司对你的厌恶，那么，你的业绩再好，也难有出头之日。如果你的职业形象塑造得好，可以给你增加晋升机会。

（二）良好的职业形象能够提升自身修养

在职场中，良好的印象是由一个人的相貌、仪表和风度举止等综合因素组成的。在职场中，讲究文明、高雅、大方，事情都会做到恰到好处，从而提升内在素质，由内而外地彰显良好的综合素质，展现职业风度，让自己充满魅力。

（三）良好的职业形象能够增进人际交往

在职业生涯中时刻都离不开与人交往。要使人际关系有效、高效，必须善于建立良好的交往渠道，克服人际交往的障碍，通过一定的礼仪规范和标准消除矛盾、化解分歧、解决纠纷，从而有效地改善和增进人际关系。从一定意义上说，职业形象是人际关系和谐发展的调节器。

（四）良好的职业形象有利于塑造良好的组织形象

在职场中，企业形象是企业文化和企业精神的重要内容，而企业文化和企业精神又是通过职场员工的言谈举止、行为规范传递的，进而体现企业的整体素质和形象。大多国际化的企业，对于员工形象都有高标准的要求，把职业形象作为企业文化的重要内容，同时也是获得国际认证的重要“软件”。在职场活动中，职业人员通过各种职业活动为自己及所在组织树立高效、诚实、讲信誉的良好印象。

头脑风暴：

根据职业形象美的标准，结合自身现状，请谈一谈自身形象设计的目标。

二、服务行业职业素养的要求

服务行业从业人员处于接待工作的第一线，直接为宾客提供服务。他们的言谈举止、行为规范代表着企业的形象，他们的服务水平及工作质量直接影响着企业的服务效果，而从业人员的工作质量取决于他们自身的素质。一个合格的服务行业的员工，讲究礼貌礼节服务是其基本

作中,发扬我国热情好客礼仪之邦的优良传统,做到微笑服务、热情服务和细致服务,始终把宾客放在首位,一切为宾客着想。

3. 遵纪守法,公私分明

这是处理个人与集体、国家利益关系的行为准则,它要求从业人员自觉遵守职业纪律和有关法律要求,廉洁奉公,敢于反对和纠正行业不正之风,秉公办事,以国家和集体利益为重,遵守国家的法律法规,认真执行行纪行规,坚决与一切贪污浪费、损公肥私等违法行为做斗争,维护企业的声誉。

4. 自尊自强,不卑不亢

这是民族自尊心、自信心以及国格、人格的体现,是爱国主义精神在职业道德规范方面的具体展示。既谦虚谨慎,又不妄自菲薄;既学习先进,又不盲从盲信;既要热爱祖国,又不妄自尊大。

5. 克勤克俭,诚实善良

克勤克俭要求本着节约的原则为宾客提供服务;诚实善良则要求从业人员要讲究诚信道义,与人为善,特别是在服务的过程中要诚实守信,信誉第一。认真维护宾客的利益,做到遵守合同、遵守信用,不弄虚作假,不欺骗或刁难宾客。坚持质量标准,把企业的信誉放在首位。

6. 团结服从,不忘大局

这是一种处理内部同事之间、部门之间、行业之间相互关系的道德行为准则,它是企业发展的可靠保证。要摆正个人、集体、国家三者的关系,努力做到个人利益服从长远利益,树立全局观念。要求每一位从业人员个人服从整体利益和目标,顾全大局,以大局为重,建立起团结、友爱、平等、互助的社会主义新型关系。

(二) 科学文化素质

从业人员必须提高科学文化素质。现代企业的服务对象越来越具有较高的文化修养,企业的服务设施、管理方法也越来越现代化。只有具备现代科学文化知识的人,才能掌握科学的操作技术,为宾客提供优质的服务。没有文化素养,仅靠和气、听话、勤快是无法适应现代服务工作的。

从业人员应当具备各方面的科学文化知识和社会知识,具体包括以下几方面的内容。

(1) 文学知识。能够提高理解问题的能力和语言表达能力。

(2) 哲学、历史、心理学知识。能够提高分析问题、认识问题的能力,掌握顾客心理,善于处理经营服务中的各种矛盾,协调各方面的

必须具备的素质。具体表现如下。

(1) 仪表端庄。这是从业人员的精神面貌和文化道德修养的外在表现。上岗时衣服整洁,表情自然,站立挺直,行走要稳重、轻快,给人以良好的印象。

(2) 言行适宜。说话和行为要适合身份,合乎情理,在公共场所,动作要轻,说话要细,讲文明,有礼貌,符合社会主义道德和职业道德要求。

(3) 讲究卫生。做到个人面貌整洁,服装干净,身无异味;保证工作岗位整洁,做到工作环境清洁、整齐、美观;食品餐具卫生符合食品法的要求。

(4) 遵时守信。遵守时间、讲信用,这是人际交往中建立和维护良好关系的基本前提。遵守规定或约定的时间,不违时,更不可失约;要讲信用,不可言而无信。

(5) 尊老爱幼。这是中华民族的美德,也是礼貌服务的重要方面。要做到尊重、关心老人,爱护儿童,耐心细致地帮助其解决遇到的问题。

(四) 职业心理素质

1. 职业心理素质的要求

服务业从业人员应具有良好的职业心理素质。要求做到以下几点。

(1) 学习服务心理学知识。以便更好地了解宾客的思想、需要和爱好,掌握他们在食、住、行、娱乐等方面的具体要求,从而更好地为宾客服务。

(2) 保持健康积极的心态。没有健康积极的心态,就很难表现出主动热情,无法做到彬彬有礼,自信自尊。只要调整好心态,增强信心和勇气,就能够挖掘自身潜能。

2. 健康心态的特点

有的从业者过分炫耀自己,油腔滑调,吹嘘夸张,这都是心态不成熟的表现。健康积极的心态通常有以下特点。

(1) 保持乐观而稳定的情绪,在工作和生活中充满热情和活力。

(2) 有较强的事业心和目标意识,能够与组织行为和公众利益协调一致。

(3) 能够正确地认识自己,并能公正地评价别人,豁达宽容,既自尊又尊人,建立和保持和谐的人际关系。

(4) 积极进取,勇于追求,意志坚强,善于自我克制。

8. 感觉什么时候最敬佩自己? _____
9. 感觉自己最不像样的时候是什么? _____
10. 对目前生活的满意度是什么? _____
11. 想活到多少岁? _____
12. 到目前为止最伤心的瞬间是什么? _____
13. 到目前为止, 最幸福的瞬间是什么? _____
14. 有没有做过兼职? _____
15. 在你的人生中, 感觉最受打击的瞬间是什么? _____
16. 假如退回到十年前, 最想做的事情是什么? _____
17. 喜欢站在大家面前吗? _____
18. 如果重生, 最不想成为的是什么? _____
19. 你是急性子还是慢性子? _____
20. 朋友多吗? _____
21. 最喜欢哪种香味? _____
22. 记忆最深刻的朋友是谁? _____
23. 喜欢和爱的区别是什么? _____
24. 最讨厌怎样的人? _____
25. 白天和黑夜, 更喜欢哪一个? _____
26. 在 KTV 喜欢唱的歌是什么? _____
27. 有没有减过肥? _____
28. 记忆最深刻的电影是什么? _____
29. 一年 365 天中最喜欢哪一天? _____
30. 如果有机会与电影中的演员拍电影, 最希望和谁拍? _____
31. 最想拍的电影类型是什么? _____
32. 去无人岛想带什么东西? _____
33. 忧郁的时候干什么? _____
34. 开心的时候干什么? _____
35. 在已故的人中, 想见谁? _____
36. 喜欢什么类型的书? _____
37. 有没有藏过成绩单? _____
38. 记忆最深刻的老师是谁? _____
39. 听过最难听的骂人的话是什么? _____
40. 你最难说出口的话是什么? _____
41. 有没有被人“从背后捅过刀子”? _____
42. 觉得自己漂亮(帅)吗? _____
43. 最近用什么话安慰自己? _____
44. 最近最受感动的事情是什么? _____
45. 想成为怎样的人? _____
46. 什么时候最埋怨自己? _____
47. 喜欢简单的人, 还是有城府的人? _____
48. 你是有计划的, 还是随心所欲的人? _____
49. 外出时, 一定会带什么? _____
50. 实现梦想之后, 最想做什么? _____