

# 项目 1 认识职业形象设计

## Project one



### 学习目标

- (1) 明确课程学习的目标与意义，把握学习方法，激发学习的主动性与积极性；
- (2) 了解形象、职业的含义；理解职业形象的含义；
- (3) 掌握职业形象的重要性及意义，理解职业形象的主要功能；
- (4) 重视职业形象设计，培养与树立职业形象设计意识；
- (5) 明确职业形象的主要要素，能够深入认知每个要素的重要性及意义；
- (6) 重视职业形象的管理，能够结合自己的特点进行职业形象初步管理；
- (7) 熟悉职业形象塑造的途径，重视利用不同的途径进行职业形象塑造。



### 知识铺垫



### 导入案例

#### 小节误大事

在风景秀丽的某海滨城市的朝阳大街，高耸着一座宏伟的楼房，楼顶上“远东贸易公司”六个大字格外醒目。某照明器材厂的业务员金先生按原计划，手拿企业新设计的照明器样品，兴冲冲地登上六楼，脸上的汗珠未及擦一下，便直接走进了业务部张经理的办公室，正在处理业务的张经理被吓了一跳。“对不起，这是我们企业设计的新产品，请您过目。”金先生说。张经理停下手中的工作，接过金先生递过的照明器，随口赞道：“好漂亮呀！”并请金先生坐下，倒上一杯茶递给他，然后拿起照明器仔细研究起来。金先生看到张经理对新产品如此感兴趣，如释重负，便往沙发上一靠，跷起二郎腿，一边吸烟一边悠闲地环视着张经理的办公室。当张经理问他电源开关为什么装在这个位置时，金先生习惯性地用手搔了搔头皮。好多多年了，别人一问金先生问题，他就会不自觉地用手去搔头皮。虽然金先生做了较详尽的解释，张经理还是有点半信半疑。当谈到价格时，张经理强调：“这个价格比我们预算的



高出较多，能否再降低一些？”金先生回答：“我们经理说了，这是最低价格，一分也不能再降了。”张经理沉默了半天没有开口，金先生却有点沉不住气了，不由自主地拉松领带，眼睛盯着张经理，张经理皱了皱眉，问道：“这种照明器的性能先进在什么地方？”金先生又搔了搔头皮，反反复复地说：“造型新，寿命长，节电。”之后，张经理找了个借口离开了办公室，只剩下金先生一个人。金先生等了一会儿，感到无聊，便非常随便地拿起办公桌上的电话，同一个朋友闲谈起来。这时，门被推开，进来的却不是张经理，而是办公室秘书……

## 思考

金先生拜访张经理最终没有收到好的结果，主要原因是什么？你能帮他改进吗？

## 案例分析

金先生的问题出在哪儿呢？金先生在拜访中忽视了职业形象与礼仪，给对方留下了不好的印象，从而影响了工作，主要有几点需要注意：

(1) 在商务拜访中，应先与对方预约，然后再登门拜访，案例中的金先生没有这样做。

(2) 金先生在进张经理的办公室前应该先整理一下自己的仪容，把汗擦干净，进门之前应先敲门，等里面的人说“请进”以后，然后再进入。猛然闯进去吓人一跳是违背尊重他人的原则的，是不礼貌的。

(3) 金先生坐在沙发上是不应该跷二郎腿的，因为是商务会面，这样的坐姿是不礼貌的。况且，金先生是去求人办事的，更不应这样做。他也不应在没有经得主人的同意下吸烟。

(4) 习惯性地挠头皮的动作既不卫生，又让人感到作为一个推销人员的不自信和对自己的产品方面的业务知识的不熟悉。

(5) 随便用别人办公室的电话聊天是不对的。

职场人士的形象将可能左右其职业生涯发展前景，职场人士需要注重自身形象的设计，特别是在求职、工作、开会、商务谈判等重要活动场合，形象好坏将决定你的成败。职场形象决定职场命运，成功的形象塑造是获得高职位的关键因素之一。好的职业形象，不光是把自己打扮得多么美丽、英俊，而且要做到自身发型、服饰、气质、言谈举止与职业、场合、地位以及性格相吻合。一个职业化的人应该有能力根据职业的场景要求展示自己最好的形象，不断强化自己的稳定形象，从而成为自己标志的一部分。

## 课堂思考与分析

你和别人第一次接触的时候，最看重的是什么呢？

你是否会“以貌取人”？

当一个人进入一个陌生的房间时，即使这个房间里面没有人认识你，房间里面的人也可以通过你的形象得出关于你的一些结论：经济、文化水平如何；可信任程度，是否值得依赖；社会地位如何，老练程度如何；你的家庭教育的情况，是否是一个成功人士……调查结果显示，当两个人初次见面的时候，第一印象中的 55% 来自于你的外表，包括你的衣着、发型等；第一印象中的 38% 来自于一个人的仪态，包括你举手投足之间传达出来的气质，说话的声音、语调等；第一印象中只有 7% 来自于简单的交谈。也就是说，第一印象中的 93% 都是关于你的外表形象。

所有的人都知道要成功就得努力，但成功者为什么只占极少数呢？根据社会学家有效调查统计，形象占成功因素中的比例很大，然而平常人对于形象的理解只停留在外表的印象。据有关人才专业机构调查表明，当前大学生为就业准备的物品和花费占比分别为：制作简历 30%、自我包装 52%、购买有关就业资料 17% 和其他 1%。从上述数据来看，现在的大学生与前两年相比，在注重自身学识和求职简历制作的同时，越来越关注个人的自我包装，以便面试时给用人单位留下良好的印象，但由于缺乏系统的、专业的和针对自身不同个性的定位包装等指导，求职学生往往花费了很多时间、精力和金钱，但效果却不甚理想。所以，如何在激烈的职场中把握机遇，获得成功，职业形象设计能给予帮助和指导，帮助大家在拥有靓丽外表的同时，更能自然流露出知性美，从而使自己不断成长。本书能使大家对职业形象有更全面的认识和了解，并对个人将来的专业形象有更准确的定位，从而对未来的职业生涯充满信心。



## 拓展阅读

**首因效应：**由美国心理学家洛钦斯首先提出的，也叫首次效应、优先效应或第一印象效应，指交往双方形成的第一印象对今后交往关系的影响，即“先入为主”带来的效果。虽然这些第一印象并非总是正确的，但却是最鲜明、最牢固的，并且决定着以后双方交往的进程。如果一个人在初次见面时给人留下良好的印象，那么人们就愿意和他接近，彼此也能较快地取得信任，并会影响人们对他以后一系列行为和表现的解释。反之，对于一个初次见面就引起对方反感的人，即使由于各种原因难以避免与之接触，人们也会对其很冷淡，在极端的情况下，甚至会在心理上和实际行为中与之产生对抗心理。

**7秒印象：**某人是否值得信赖、能力出众、讨人喜欢或者充满信心？大脑会以惊人的速度完成这些判断。美国纽约大学的研究人员发现，对于第一次见面的人，我们的大脑会在最初的 7 秒钟内做出 11 项重要决定。在商业交往中，第一印象至关重要。虽然我们无法阻止他人做出仓促的决定——人类的大脑与生俱来就以这种方式工作——但我们需要了解如何做出有利于自己的决定。

**晕轮效应：**它是一种影响人际知觉的因素。这种爱屋及乌的强烈知觉，就像月晕的光环一样，向周围弥漫、扩散，所以人们就形象地称这一心理效应为光环效应。

和光环效应相反的是恶魔效应，即对人的某一品质或对物品的某一特性有坏的印象，这会使人们对这个人的其他品质或这一物品的其他特性的评价偏低。

## 一、形象的含义

个人形象也就是一个人的外表或容貌，也是一个人内在品质的外部反映，它是反映一个人内在修养的窗口。

从心理学的角度来看，他人通过观察、聆听、气味和接触等各种感觉形成对某个人的整体印象，但有一点必须认清的是：个人形象并不等于个人本身，而是他人对个人的外在感知，不同的人对同一个人的感知不会是完全相同的，因为它的正确性被人的主观意识所影响，因此在认知过程中会在不同的人的大脑中产生不同的形象。

社会学者普遍认为一个人的形象在人格发展及社会关系中扮演着举足轻重的角色。人类容貌的改变有一定的理论可做依循，主要取决于人类的遗传基因、年龄和病变等。相比起其他物种，人类对于自身外表的变化显得更加敏感和在意，较热衷于修饰自己的外表和容貌，但在不同的文化里，对美和丑的定义有较大的差异。

对个人形象的感知其实体现出个人的社会认知感，形象不仅是单单体现在衣食住行等方面，而且包括在社会活动以及社会交流过程中体现出来的认知自我以及自我认同的过程，那么这种个人形象自然是和心理活动有着密切的联系的。

维护在别人面前个人形象的原因体现在以下几个方面：首先，个人形象反映着个人的素养；其次，个人形象能够客观地反映个人真实的生活状态；再次，个人形象体现出交流过程中个人的意愿；最后，个人形象和工作有着直接的联系。个人形象既是个人发展的需求，也是社会发展对于个人的要求。

形象涉及“显性”和“隐性”两大因素，外在的显性因素通常一目了然，而内在的隐性因素则不易看清楚，但任何一种显性因素的表象都会最终显现隐性因素中的一些特性。“以貌取人”是职场中的常态，而能够最直接、最快速协助你达到目的的第一项必备手段就是“形象包装”。

## 二、职业形象的含义

### (一) 职业的含义

职业是人类社会分工的结果，随着社会历史的发展，生产力水平在科学技术的推动下越来越高，社会分工越来越精细，职业的类别和内部构成也越来越复杂，外部关系也随之丰富，对职业这个概念的界定角度，所涉及的内涵也越来越多、越来越丰富。

从词义学的角度解释，构成“职业”这个词的“职”字，有“社会责任”“天职”“权利与义务”的含义，而“业”这个字，有以某些特殊的技能“从事某种业务”“完成某种事业”的含义。

美国社会学家舒尔兹认为，职业是一个人为不断取得个人收入而连续从事的具有市场价值的特殊活动，这种活动决定着从业者的社会地位。

日本劳动问题专家保谷六郎认为，职业是有劳动能力的人为生活所得而发挥个人能力，为社会做贡献的连续活动。他认为职业具有五个特性：第一，经济性，即职业是个人收入的来源；第二，技术性，即职业需要个人才能与特长，并提供能发挥个人才能与特长的舞台；第三，社会性，即职业要求个人承担社会分工、履行公民义务；第四，伦理性，即职业要求个人从业行为符合社会需要，为社会提供有用的服务；第五，连续性，即职业人员所从事的劳动是相对稳定，而非中断性的。

美国著名哲学家、心理学家杜威从实用主义哲学观点出发，认为职业是人们从中可以得到利益的一种生活活动。

美国社会学家泰勒在《职业社会学》一书中提出：职业的社会学概念，可以解释为一套成为模式的与特殊工作经验有关的人群关系。

我国学者陈婴婴认为，职业是指个人进入社会的物质生产或非物质生产过程后获得的一种社会位置，个人通过这一社会位置加入社会资源的生产和分配体系，并建立相应的社会关系。

综合以上定义，职业指人们从事相对稳定的、有收入的专门类别的工作。它是对人们的生活方式、经济状况、文化水平、行为模式、思想情操的综合性反映，也是一个人的权利、义务、权力、职责，进而是一个人社会地位的一般性表征。也可以说，职业是人的社会角色的一个极为重要的方面。

## (二) 职业形象的含义

所谓职业形象，是指人们对某种职业的承担者的所有行为和表现的总体印象和评价，它是构成个人形象的基本因素。职业形象本质上也是一种角色形象。

职业形象从内涵、外显两个方面去归纳，可以分为内在因素和外在因素。内在因素是职业形象中最重要的方面，包括职业承担者的职业责任感、职业道德、职业认知、职业心理特征和职业技能等，它是职业形象的内涵；外在因素包括职业承担者在职业行为过程中的衣帽服饰、仪表、仪容、言谈举止、姿态动作等，它是职业形象的外在表现。职业形象不仅来源于人们对职业承担者所表现出来的看得见、摸得着的外在行为的观察，而且还源于人们对职业承担者内在精神的感知和体验。职业形象即是职业承担者的内在精神。各方面活动和所有外在表现的一系列客观状况的反映是其内在因素和外在因素的有机统一。

## 三、塑造职业形象的意义

### 案例 1-1

小刘是一家公司的业务员，口头表达能力不错，对公司的业务流程很熟悉，对公司的产品及服务的介绍也很得体，给人感觉朴实又勤快，在业务人员中学历是最高的，可是他的业绩总是上不去。小刘自己非常着急，却不知道问题出在哪里。

小刘从小有着大大咧咧的性格，不爱修边幅，头发经常是乱蓬蓬的，双手指甲长长的也不修剪，身上的白衬衣常常皱巴巴的并且已经变色，他喜欢吃大饼卷大葱，吃完后却不知道去除异味。小刘的大大咧咧能被生活中的朋友所包容，但在工作中常常过不了

与客户接洽的第一关。

**【分析】**小刘的这种职业形象在与客户接触的第一时间已经给人留下不好的印象，让人觉得他是一个对工作不认真，没有责任感的人，通常很难有机会和客户做进一步的交往，更不用说成功地承接业务了。在职场交往中，我们的职业形象是很重要的。头发的修饰是基本的仪容修饰。头发，在一定程度上显示这男性的特点。所以对于头发，应该定期修剪和清洗。长指甲容易给人以不卫生的印象。衬衣则应挺括、整洁、无褶皱。嘴巴有异味也是很不礼貌的，在应酬前应忌食蒜、葱、韭菜等刺激味食物。小刘的职业形象给人不负责任之感，是失败的社交事件。

职业形象包括多种因素：外表形象、知识结构、品德修养、沟通能力等。不同职业和地位的人都有适合各自的形象定位，这是社会赋予每个人的责任和义务。正确的形象设计可以彰显出从业者的专业性和权威性，所以塑造出适合自己职业和地位的形象是非常重要的。

### 1. 塑造好的职业形象有利于形成好的第一印象

职业形象是很重要的，良好的职业形象可以提升个人的整体素质，在职场中，职业形象影响着每一个人。职业形象成为一项职场竞争力，不仅影响别人对你的第一印象，更影响着你的职业生涯。人是感性动物，“以貌取人”无法完全规避，职场形象影响着职业生涯多个方面，职业形象差，不仅交不到朋友、找不到客户，还会大大降低升职加薪的机会。职业形象会影响个人与同事、客户的交往，因此留下美好的第一印象非常重要。第一印象不会有第二次机会，我们必须学会如何协助他人正确地“以貌取人”。

工作中需要接触客户的精英们对职业形象的关注程度远高于不需要接触客户的人。在专业技术与业务能力之外，职业形象本身就是竞争力，性格写在脸上，人品刻在眼里，生活方式显现在身材上，审美看衣着，客户“以貌取人”就能“感受”到精英的专业与影响力。

企业在面试时也非常看重面试者的第一印象，在最不能接受的个人形象问题方面，252位HR中有52.2%的人选择了不合时宜的着装，31.3%的人选择妆容过于夸张，16.5%的人则对面试者的言谈举止不够职业表示不能接受。管理好自己的职业形象，不但有助于建立自信心，而且能为自己创造友善、有利的职场环境。因此，身在职场中的男女，应时刻保持自己良好的职业形象，留给第一次与你见面的人无可挑剔的第一印象。

### 2. 职业形象承担着对一个组织的印象

不同行业对职业形象的关注程度也差别较大，金融、广告/传媒、房地产等行业最为人关注，化工/能源、生产制造行业受关注度较低。对外接触较多的服务性行业，往往对职业形象更为重视。某房产中介企业，针对员工的职业形象，根据不同季节、不同性别的员工从正面、侧面、全身三个角度制定了形象要求。除此之外，还为员工提供化妆课程，帮助员工提升职业形象。

如果你所从事的职业与时尚有关，或者就是引领时尚潮流的，那么打扮入时、前卫就显得比较专业，如果穿得保守老套就会让人生厌。如果你所从事的职业与时尚没有直接关系，或者根本就无任何关联，而你却恣意张扬、过于摩登，结果就会引起领导与同事的不满，甚至被“炒鱿鱼”也不无可能。

总之，职业形象需要严格恪守一些原则性尺度。首先，最为关键的就是职业形象要尊重企业文化的要求，不同文化背景的公司肯定对个人的职业形象有不同的要求，绝对不能我行我素破坏企业文化的制约，否则受损的永远是职业人自己。其次，不同的行业、不同的企业都存在集体倾向性，只有在你的职业形象符合主流趋势时，才能提升自我值。

### 3. 职业形象影响着企业的发展

作为一个企业，个人形象在很大程度上影响着企业的成功或失败，这是显而易见的。只有当企业员工真正意识到了个人职业形象与修养的重要性时，才能体会到职业形象给自己带来的机遇有多大。同时要注意交往的对象，与大众传播、广告或是设计之类等需要天马行空般灵感的行业人士交往时，职业形象方面可以活泼、时髦些；而与金融保险或律师事务所及日系公司等以中规中矩形象著称的行业人士交往时，则尽量以简单稳重的造型为佳。如果你注意到了这一点，那么你已经成功了一半。

总之，交往中给上司、同事、商务伙伴及客户以专业稳重的个人印象是至关重要的，因此在出门上班前正确地选择服装、发式，注意自身的言谈举止，对你的工作绝对多有加分的效果。

## 四、职业形象设计要素

个人职业形象，是一个人让他人可以看得到、感觉得到的综合印象，包括视觉形象、社交形象、政治形象、人格形象、心理形象、才能形象和财力形象等方面。

### (一) 视觉形象

是指一个人通过其外貌、服装及饰物、举止、言谈、礼仪等方面表现出来的形象。它主要由下列要素构成。

#### 1. 外貌形象

外貌形象即由年龄、相貌、身材、神韵、表情等因素表现出来的形象。神韵，就是一种气质魅力，气质魅力是职业形象之源。如一个人的仪表堂正、充满活力、英姿勃勃、性格开朗、体魄健康、情绪乐观、表情欢快、兴趣广泛等，都是取得他人良好的第一印象、建立富有吸引力的形象要素之一。

#### 2. 仪表形象

一个人的仪表形象体现出他的文化素养、审美观和欣赏水平，而且它通过服饰、发型、妆容等形式表现出来。不同的服饰、发型、妆容，会让人感觉出不同的形象，同时，也给他人传递着交往的信息。



### “华丽”的笑话

公司里一位喜欢打扮的女孩，某次参加公司组织的一次庆典宴会，戴了四枚戒指，一枚是绿色的翡翠，一枚是黑色的玳瑁，一枚是咖啡色的玛瑙，一枚是黄色的琥珀。由于穿着高领衫，项链没看见。耳环则有两组：一紫一蓝。结果招来了大家的笑话与指点，

甚至有的人笑话她“远看圣诞树，近看杂货铺”。



结合案例分析视觉形象在职业形象设计中的作用。

---

---

---

## (二) 社交形象

在多变的社交场合，人们的仪表礼节、言谈举止都有一定的规范。社交形象也是人的外表形象的又一表现形式。

### 1. 礼仪形象

通过一个人的仪态、言谈、举止和讲究礼仪、礼貌表现出来的尊重他人和自己修养水平的形象。讲究礼仪、礼貌是中华民族的传统美德，也是尊重他人的具体表现。

### 2. 人际形象

作为社会人，我们并不是被动地被社会制约、塑造着，当我们在注重自我完善时，也改善了人与人的社会关系，塑造着整个社会。



### 案例 1-3

知名礼仪与公共关系专家金正昆教授曾谈起过他的一次经历：有一个同志问我：“金教授一个月能挣多少钱？”我跟他开玩笑，我说：“挣得跟别的教授差不多。”所答非所问，就是不想跟你深入探讨。没想到他很认真地追问：“那别的教授一般挣多少？”我说：“国家给多少就是多少。”他又继续追问：“国家到底给你多少？”……



在有效沟通环节上出了问题，过于好奇或者过于关心都会给别人带来难堪，最终招致别人反感。

## (三) 政治形象

政治形象是我们在生活和工作过程中表现出的政治立场坚定，政治观点鲜明，遵纪守法，热爱祖国，热爱人民，把祖国命运、社会发展与个人前途、事业紧紧相连，在大风大浪、大是大非的问题上，坚持真理，深明大义，维护国家利益的形象。

## (四) 人格形象

人格是个体的立身之本，没有人格也就失去了形象。人格形象，是一个人通过自己的言行表现出来的品格形象。人的言行是由其思想观念决定的，而人格形象是职业形象

之魂，主要包括以下两个方面。

### 1. 品德形象

是一个人在道德品质方面的形象。道德是做人的基础，是一个社会、一个阶级向人们提出的处理人与人之间、人与社会、人与自然之间各种关系的一种特殊的行为规范。职业道德是人格的一面镜子，是事业成功的保证。简单地讲，一个人一是学做人，二是学做事。“做事”和“做人”毕竟是两回事，做好了“事”，并不等于做好了“人”，而要做好“事”，必须先做好“人”。

### 2. 价值形象

就是价值观，具体表现在个人的理想、追求、人生目标等方面。臧克家先生写过这样的诗句：“有的人活着，他已经死了；有的人死了，他还活着。”很多青年人都曾思考过死与活的辩证哲理，有过理解之后心灵的震颤。一切希望实现人生价值的人都应记住，由于我们赖以实现人生价值的手段是从社会中获得的，而我们的成就和作为也只有对社会有用才能被认为是有价值的。因此，我们只有一种选择：在献身社会中完善自己，实现人生价值。

## （五）心理形象

建立良好的心理形象一要坚定自信心，敢于进取，敢于创新，勇于实践；二要提高自己的观察力、决断力，克服“没主见”的毛病，敢于决策；三要克服心理障碍，调适自我性格，让社会接受自己。

### 1. 意志形象

个体选择了一个目标，树立起一种“不到长城非好汉”的信念，还要付出执着于此、锲而不舍、坚忍不拔、百折不挠的努力。成功主要取决于个人的意志和条件。意志在坚持目标和克服困难的行动中表现出来，又在坚持目标和克服困难中得到磨砺、考验。意外、逆境、危机是我们发展机会的新起点，不能气馁、沮丧，更不能放弃。这个世界上没有被淘汰的人，只有自动退场的人。

### 2. 个性形象

培养良好的、积极向上的学习态度、工作态度、生活态度。保持良好心态，养成优良的性格，具体分析自身气质，塑造个性形象。锻炼心理承受能力，当自己遇到不如意的事件或者无法克服的困难时，仍能够保持正常心态和行为。我们要有永不放弃的信心和毅力，又要海纳百川的胸怀和气度。增强心理适应能力，遇到突发的环境变化、情况变化时，能及时调整自己的心理状态并使之适应新环境和新情况。

## （六）才能形象

才能形象，是一个人从事自己专业工作所必须具备的特殊能力，也就是工作的角色能力。专业人才不仅要敬业爱岗，而且要对自己从事的专业精益求精。

## （七）财力形象

财力形象是职业形象中重要的要素之一，财力形象主要是指对金钱的态度与正确使

用金钱的智慧，这是一个人是否独立与成熟的标志。人活着当然需要物质和金钱，但这并不是人活着的唯一目的。财力形象需要注意两点，就是勤俭节约形象与精神财富形象。勤俭节约形象也就是勤劳而节俭；精神财富形象则指积极的精神态度，还包括自我约束力也就是自律，自律是一个人走向成功的必备品格。

## 五、职业形象管理

职业形象管理也是一种竞争力，职场也是战场，一个疏忽，就会全盘皆输。外在形象都是内在精神状态的投射，职业形象其实是人们对自己社会价值的评价。你觉得自己的工作虽然平凡，但是对社会有价值，就会展示出“职业范儿”和“价值感”，反过来，你在工作中展示出什么样的状态，社会就会对你做出怎样的评价。

### 管理第一步：找出问题的根源

充分利用自己的形象资源，找到自己的美丽原点，美不是从掩盖缺陷而是从发挥自己的优势开始。用科学的方法找到自己的优劣势，根据自己的职业特征及正确的规律，选择合宜的职业形象设计。

### 管理第二步：明确要解决的问题

找到自己的形象定位，包括显性因素（如皮肤颜色、体态、身高、脸型等）与隐性因素（如年龄、生活方式、身份地位、职业特征、工作场合等），将两者结合，确定适宜的形象设计，进行感性的看、理性的管。当然职业形象也不是一成不变的，当工作、年龄、社会等发生了变化，职业形象也应发生变化。

### 管理第三步：解决问题

管理好自己的职业形象，不但有助于建立自信心，而且能为自己创造友善、有利的职场环境。要建立一套完整的形象解决方案，要求包括发型、化妆、服饰、行为举止等所有要素合理搭配，是从头到脚、由内至外的。

总之，职业形象管理是一个系统，包括思想、行为与外表的和谐统一。其中，思想系统是职业形象的核心系统，包括职业理想、职业信念、职业道德、职业品质、职业心理等；行为系统是职业形象的运作系统，包括为人处事行为、人际交往行为和工作能力行为等；外表系统是职业形象的外在系统，包括眼神、表情、服饰、动作等。在职业形象管理中，行为系统和外表系统是所谓的“八分之一”，而思想系统是所谓的“八分之七”，并深刻地影响着我们“八分之一”的显性素质。

## 项目任务书

### 一、分组

将一个班的学生分成 6~8 个团队，每个团队 5~7 人。具体步骤如下所述。

(1) 教师先通过让学生自荐和推荐的方式选出各队队长，明确队长的职责。(负责本团队所有活动的组织、安排、协调工作，同时自己带头完成分配给自己的工作，督促、帮助其他成员完成相应的工作。)

(2) 由队长在课堂上自行联系本班同学，组成自己的团队。每个团队中的成员应该男性与女性合理搭配，每个团队最好分别有性格外向的、性格内向的、表达能力强的、计算机能力强的、文字能力强的、组织能力强的学生。

### 二、分工与安排

(1) 首先要全部认真地阅读该次项目任务的所有内容，清楚自己需要完成哪些任务(哪些是需要集体合作共同完成的，哪些是自己独立思考完成的)、如何完成、何时完成，做到心中有数。

(2) 组长针对任务内容进行详细分工与安排，并将最终任务安排明细在小组里宣布，做到组内的每个成员都非常清楚。然后组员按照组长的分配开始行动。要保证时间安排合理，在规定的时间内完成各项任务。

**注意：**需集体共同完成的任务由组长组织协调分工(什么时间谁负责查找资料，如何进行市场调查，什么时候研讨并分析，什么时候模拟练习，什么时候填写分析报告，谁负责制作 PPT 等)，避免争吵，要注意所分配的任务合理，以锻炼组员各种不同的能力，分工要利于高效完成项目任务。

(3) 一定要在规定的时间内完成，团队组织到位，分工合理，整个活动过程有序、有效；资料查找完整，在规定时间内将任务产出内容填写完整，清晰明了且表达生动。

(4) 组长与组员商讨本组任务分工与安排后，填写任务分工安排表。

**注意：**在组长的任务书中填写的是完整的任务分工安排表，即整组每个成员的任务安排，个人的任务书中则只需要将自己的任务分工与安排填写清楚即可。

(5) 不清楚的地方请及时向指导教师询问。

(6) 根据计划填写计划表，如表 1-1 “计划安排表”。

表 1-1 计划安排表

练习编号	任务内容及说明	时间安排	负责及参与人员	备注说明

续表

练习编号	任务内容及说明	时间安排	负责及参与人员	备注说明

填表说明：（其他任务分工安排表同）

练习编号：参见项目任务执行，个人填写所负责对应的编号；

练习内容：将具体的任务内容安排填写清楚，并非简单地将每个任务的标题填写进去，有时候为了完成一个子任务，需要将其进行拆解，形成若干小任务；

时间安排：格式为：××月××日××点—××月××日××点；

负责及参与人员：填写小组成员姓名；

备注说明：为了更好地完成任务，其他需要增加的内容。

### 三、练习内容

#### 练习 1：重视职业形象设计

阅读案例后，完成思考与分析，填写并完成表 1-2 的“成果产出表 1”。



#### 案例一

##### 面试“轻轻关门”，应聘跨进银行大门

有一天，一家银行门口贴出了招聘广告。由于银行工作稳定，福利待遇好，很多人都想去应聘。参加面试的人很多，“砰砰”的关门声加剧了紧张的气氛。前面面试出来的人，有的喜形于色，有的万分沮丧。排在我前面的女孩儿长得很漂亮，凹凸有致，和她相比，我像豆芽菜，我想我可真够倒霉的，排在她后头，主考官刚欣赏完一个美女，再来看我，反差也太大了。

漂亮女孩笑着从主考官办公室走出来，随着“砰”的一声关门声，下一个该轮到我了。我整整衣裳，大着胆子往里闯……很幸运，问题挺简单，在要求自我介绍后，考官只问了几个简单的小问题。我回答完后，主考官点点头，面无表情地说：“你可以走了。”没有看到微笑，我心想也许没戏了，就朝门口走去，我正准备开门时，出于礼貌又返身朝他们鞠了一躬，道了一声：“谢谢”，然后轻轻开门，又随手轻轻关上了门。从银行大厦里走出来，我安慰自己，银行的工作太刻板了，不来也好。

20 天后，银行方面打来电话通知我，告诉我被录取了，我很意外，但也非常高兴。第一天上班，在我去领制服的时候，碰到了那天面试我的主考官，他向我表示祝贺。我奇怪地问他，在几百人中他怎么会记得我，他回答我说：“那天我们接待了约 300 个应聘者，你是唯一一个向我们鞠躬，并且关门关得那么有礼貌的人。我们是服务行业，礼貌待人是我们对员工的基本要求。”

这是我的一次求职经历，虽说是误打误撞的成功，却让我明白了一件事，也许我们

不是最优秀的，但是即使是在我们失意时，也要讲礼貌，也要给人们展露我们的微笑。

## 案例二

一所名气很大的幼儿园的老师上门家访，结果引出了转学风波，这是怎么回事？原来，幼儿园老师上门家访后，她前脚离开，后脚家长就给园长打电话，“我们一定要转园！”孩子的奶奶和妈妈斩钉截铁地说。园长想不通了，别人抢着要求进园，这家人却强烈要求退园，一问原因才知道，家长的理由是：“来家访的女老师穿着吊带背心，而且还是露脐装！我们怎么放心将我们的小宝贝交给这样的老师！”

表 1-2 成果产出表 1

问题与思考	分析与启示
1. 案例一中的主人公能应聘到该岗位的主要原因是什 么？谈谈给你带来的启示。	
2. 案例二中是什么导致家长要求退园？如果你是园长， 你会如何指导家访的教师？	
3、结合所学知识与以上案例，分析职业形象设计的要素 及意义。	

## 练习 2：职业形象设计的要素

阅读案例后，完成思考与分析，填写并完成表 1-3 的“成果产出表 2”。

## 案例一

### 老大爷与服务员

一天，某商场男装裤子区来了一位老大爷，营业员小夏热情地接待了他。当得知大爷想看一看裤子的时候，小夏便拿来了凳子，先让大爷坐下，然后又将适合大爷的裤子一一拿到大爷面前，让大爷挑选，并帮助大爷一一试穿。刚开始，大爷只是笑着试穿，并没有表示要购买，但是小夏自始至终都保持微笑，耐心、详细地回答大爷的每一个问题。在试过十几条裤子后，大爷问：“姑娘，我穿得这么破旧，身上又很脏，你却还是这么热情地对我，你就不怕我买不起吗？”小夏听后，笑着对大爷说：“我不怕，只要是来商场的顾客，我都会一样地对待，因为，让顾客满意，是我们最大的心愿，您买不买都没关系的！”大爷听后，满意地点点头，并起身指着两条刚刚试过的 100 多元的裤子说：“姑娘，这两条裤子我买了，帮我开票吧！我去过很多地方，但只有你们的服务最让我满意，你非但没有因为我的穿着破旧而瞧不起我，还对我像对家人一样，让我心里很温暖，以后，我买东西一定还来这里，一定还找你！”

## 案例二

### 乱扔的纸团毁了数百万元的订单

小张是某公司的员工，某天正好去财务部窗口领工资。在等候的时候，他随手把手中捏着的一张无法报销的票据揉成团扔在了地上。其他部门的同事看见了，心里说：“那个××部门的人素质真差！”恰巧此时有位顾客来财务部交定金，他看到小张把纸团扔在地上，心里想：“这个公司的员工如此行事，他们做的东西质量会好吗？售后服务会有保障吗？还是先别交定金了吧，回去再斟酌斟酌！”生产部经理陪着几位外商参观公司，正好路过这里，地上的纸团没有逃过大家的眼睛，结果外商指着那纸团问老板：“这样的员工，能做出符合质量要求的产品吗？”本来不费吹灰之力便能扔到垃圾桶里的一小团废纸，导致公司失去了数百万元的订单。

## 案例三

### 做梦与考试

一个进京赶考的秀才，考试前做了三个奇怪的梦：一个是梦见自己在古城墙上种白菜；一个是下雨天里自己穿着蓑衣，还打着伞；另一个是他和自己心仪已久的姑娘大白天背靠着背睡在一张床上。秀才找到算命先生解梦。算命先生解析到：第一梦，古城墙上种白菜，种了也是白种。因为城墙土是经过烧制的，根本无法种菜。这说明你这次考试考了也是白考。第二个梦，下雨天穿着蓑衣就可以了，又打了伞，是多此一举。这说明你这次考试纯属多余。第三个梦，你大白天和姑娘睡在一张床上，这是在白日做梦。秀才万念俱灰，回到所住旅店欲卷铺盖回家。店老板问清缘由后，呵呵大笑道：好梦！好梦！这三个梦保你金榜题名。接着店老板解释道：城墙上种白菜，这是高种，说你这次一定会高中；穿着蓑衣，还打着伞，说明考试万无一失；和自己心仪的姑娘背靠背睡着，说明你的大喜日子到了。

## 案例四

### 才能形象

小李在过去十年里，先从事财务工作，抓住了一次机会进入市场领域发展，之后在销售、客户服务方面有过短暂停留，最近在某公司项目部门工作了一年多时间。但现在的j作十分不如意，项目管理工作她做得不是很出效果，部门的新人又给她很大的压力。考虑很久她终于打算再次跳槽，满以为凭自己丰富的工作经历打造的“全才”形象肯定会成为职场宠儿，但事实相反，她面试的所有单位都对她的经历摇头。小李惊呼：怎么会这样？

丽莎在大学学的是公共关系专业，毕业后在一家公司做市场部经理助理，协助市场策划等工作，三年后进入另外一家规模不大的民营企业担任公关部经理。工作期间她坚持继续学习市场策划和品牌管理专业知识，现在在某知名外资企业担任品牌经理，工作得十分开心。

表 1-3 成果产出表 2

问题与思考	分析与启示
1. 职业形象设计的要素都有哪些？	
2. 从职业形象要素的角度分别分析以上四个案例反映的是哪些职业形象设计要素，并结合案例谈谈这些要素在职业形象设计中的意义。	
3. 选取任意一个以上案例未涉及的职业形象要素，谈谈这个职业形象要素对你未来可能从事的职业会产生什么重要的影响。	

### 练习 3：职业形象管理与塑造

结合所学的知识，查阅相关资料，小组成员一起讨论后填写并完成表 1-4 “成果产出表 3”。

表 1-4 成果产出表 3

1. 收集至少 2 名组员对你平时形象的评价

评价人签名	个人形象描述

2. 结合其他同学的评价，自我评价我的个人形象管理状况。

3. 结合未来可能从事的职业分析如何进行个人职业形象管理。

## 四、成果评价

### (一) 评分标准

本次项目任务分为三个子任务，每个任务的完成都有相应的分值，具体评价标准为：

- (1) 本次项目任务占据最后总评成绩的 10%；
- (2) 任务分工表填写符合要求，具有可操作性，记录详细清晰；
- (3) 认真记录与分析，按照要求进行分析并且分析得到位、正确、有说服力；

(4) 在规定的时间内完成。

## (二) 分值分配

填写表 1-5，计算总分。

表 1-5 分值分配表

评分项	满分	个人评价（30%）	小组评价（30%）	教师调整（40%）	总评
任务分工与安排	5				
练习编号 1	30				
练习编号 2	30				
练习编号 3	35				
合计	100				