

河北检验检疫局

《公务礼仪与职业素养提升》

培训方案

课程介绍

在公务交往活动中，公务人员的言谈举止、着装打扮、待人接物、为人处世以及与人沟通的方式，是否合乎礼仪规范，在很大程度上影响着交往活动的成败，也影响着机关组织的形象。在新的社会形势之下，做为一名优秀的国家公务人员，不仅要有较高的业务技能，而且，还要有良好的综合素质，只有这样，才能面对各种挑战而从容不迫。公务人员若要提高自己的综合素质，学习公务礼仪是不可缺少的内容。

本课程为学员提供如何提升个人的职业素养,以及公务交往礼仪的相关知识，其中包括仪容仪表礼仪、仪态礼仪、公务接待礼仪以及公务人员的日常行为规范等内容。通过培训，帮助学员加深理解提升公务人员个人职业素养的途径,掌握公务交往中的基本礼仪，塑造良好的公众形象。

课程目的

- ☆掌握公务礼仪的规范与标准，从容应对各种公务场合
- ☆明确公务礼仪是树立组织形象的重要组成部分，并启发学员有意识地培养个人修养，提高个人素质。

☆使学员更加理解和认识到，公务人员自觉遵守日常行为规范，就是做好本职工作的一个不可缺少的内容。

☆端正工作态度，自觉剔除“衙门”作风，提高服务意识，摆正位置，以人为本，培养自己良好的职业的心态。

授课时间

三小时。

授课方式

案例研讨，以大量实际案例为基础进行学习

积极参与，要求学员进行现场演练

授课提纲

模块（一）公务礼仪的含义、特征与基本要求

公务礼仪的含义及特征

公务礼仪的基本要求：文明、礼貌、主动、热情、周到、规范

模块（二）公务交往中的“敬人三A”原则

接受对方

重视对方

称赞对方

模块（三）公务人员良好公务形象塑造

展示积极健康的仪容

公务人员着装礼仪规范

公务交往中几种常用的手势语

公务交往中身势语的运用

模块（四）公务人员公务交往礼仪

握手礼仪 称呼礼仪 介绍礼仪

迎送礼仪 座次礼仪 公务接待礼仪