

# 公务员综合素质提升和公务场合形象

## 课程背景：

在成为人民公仆，为人民服务的各个岗位中，我们努力奋斗，我们不忘初心。虽然我们扮演的角色不同，但都在生命舞台上演绎着自己的职业人生。作为公务员，我们的工作能力和职业素养牵动着一方百姓的方方面面，而高素质高度职业化的公务人员素质是体现国家稳定繁荣，适应经济发展，造福一方百姓的核心竞争力。

只有每个公务员不断提高自己的核心素质，都成为专家式的公仆，才能更好地为人民服务！

## 课程收益：

- 培养主动承担责任并积极心态拥抱新的变化与挑战的职业素养；
- 培养双赢思维，平衡多方，建立有效职场人际关系；
- 掌握并有效梳理工作流程，结合相应工具提升实际操作能力；
- 不断精进，由内而外提升迭代自我，成为高效能公务员；
- 实现高效快乐工作，提升职场幸福力，为组织聚能增效。

课程时间：1天，6小时/天

课程对象：公务人员

课程方式：理论讲解+案例分析+故事分享+角色扮演+情景模拟+实操演练+诊断点评

课程工具：SMART原则，金字塔原理，时间管理四象限，80/20原则，番茄工作法  
JOHARI视窗

## 课程大纲

### 第一讲：解读未来公务员职业环境

#### 一、新视角解读职业化

1. VUCA时代特征
2. 职业素养的表现形式
3. 职业素养的价值体现

讨论：现在的我——5年后的我

#### 二、公务员的角色认知

1. 挑战新角色—外在
2. 迎战新阶段—内在

实操：自画像

#### 三、人民对公务人员的角色期待

1. 上级的服从者
2. 同事的合作者
3. 规则的遵循者
4. 社会的创造者
5. 百姓的扶助者
6. 机关的代言者
7. 有效的工作者

### 第二讲：职业素养—职业心态

#### 一、职场四类人

1. 不燃型与心态特征
2. 可燃型与心态特征
3. 自燃型与心态特征

#### 4. 燃他型与心态特征

##### 二、职业心态

1. 积极主动的心态
2. 空杯好奇的心态
3. 创新学习的心态
4. 利他服务的心态
5. 阳光快乐的心态
6. 感恩付出的心态
7. 责任自豪的心态

### 第三讲：职业素养—公务形象

#### 一、职业形象影响力

1. TPOR 原则
2. 第一印象效应

#### 案例

3. 客户的期望

#### 讨论：客户会走向谁？

#### 二、职场仪容礼仪及政务着装礼仪

1. 世界政要着装品味欣赏
2. 职场着装规范
5. 公务着装禁忌

#### 参、职场礼仪

##### （一）职场交往礼仪

1. 称呼礼仪
2. 介绍礼仪
3. 名片礼仪
4. 握手礼仪

##### （二）用餐礼仪

### 第四讲：职业素养—人际沟通

#### 一、高效沟通金字塔原理

1. 心—双赢心态、用心沟通
2. 看—察言观色、肢体语言
3. 听—认真倾听、换位思考
4. 说—逻辑清晰、有效表达
5. 应—积极回应、有情有理

#### 二、职场人际交往之道

1. 上司相处之道
2. 下属相处之道
3. 同事相处之道

### 第五讲 职业素养—时间管理

#### 一、管理时间

1. 善用时间的威力

#### 讨论：我的一天 24+-小时

2. 高效能时间管理

- 1) 四象限法则
- 2) 20/80 原则
- 3) 番茄工作法

## **第六讲 职业素养—情绪与压力管理**

### 一、认识情绪、压力和心态

1. 阳光心态铁三角
2. 压力与健康、绩效的关系

### 二、情绪与压力管理

1. 正视压力
2. 管理情绪
3. 调整心态
4. 常见情绪管理案例分析