

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