

《公务员礼仪》课程大纲

【培训对象】 政府各级部门公务人员和企事业单位的公职人员、行政管理部门人员

【培训时间】 3天（18课时）

【课程背景】

【课程收益】

- 1、树立符合新形势需求的工作理念与态度。
- 2、学习符合公务人员角色要求的形象建设方法。
- 3、学习三大公务场合中的礼仪行为（办公场合、公务场合、公务社交场合）。
- 4、全面提升职业素养及个人职业魅力。

【授课形式】

40%的讲授，10%的学员分享，50%的互动练习；内容实战性强，授课方式新颖、幽默风趣，引导学员经由实际不足出发，能让大家在学中练在练中学，寓教于乐，将学习的工具立刻转化为行动。

【培训内容】

第一章 公务礼仪概论

第一讲 公务礼仪与礼仪

- 一、公务礼仪的历史演进
- 二、公务礼仪与其他礼仪的异同
- 三、公务礼仪的基本内容
- 四、公务礼仪的原则

第二节 学习公务礼仪的必要性与重要意义

- 一、公务礼仪的作用
- 二、为什么要学习公务礼仪
- 三、公务员素质要求

第三讲 学习公务礼仪的科学方法

- 一、端正健康心态
- 二、加强理论学习
- 三、掌握相关规则
- 四、进行专业训练
- 五、注重亲身实践
- 六、要向群众学习
- 七、要善于自我检查和总结

第二章 公务员个人礼仪

第一讲 公务员的内涵素养

- 一、思想修养
- 二、品德修养
- 三、语言文学修养
- 四、艺术欣赏

第二讲 公务员个人礼仪定位

- 一、个人礼仪特点
- 二、国家公务员个人礼仪的基本要求

第三讲 公务员仪容要求

- 一、表情——坦然自若，亲和友善
- 二、举止——魅力风度，引人注目
- 三、服饰——身份修养，一目了然

第三章 公务员社交礼仪

第一讲 见面与介绍礼仪

- 一、守时——诚信重诺，恰到好处
- 二、称呼——文雅得体，闻者心悅

三、握手——出手不凡，严守禁忌

四、介绍——有先有后，清晰简明

五、名片——方寸之间，扬名你我

第二讲 对话与交流礼仪

一、问候——示人恭敬，暖流在心

二、交谈——张弛有度，谈吐不凡

三、会谈——大方得体，礼数周齐

四、电话——虽未见面，胜似见面

五、网络——规范有度，注意安全

第三讲 文娱与交际礼仪

一、舞会

二、茶话会

三、沙龙

四、禁忌

第四讲 礼尚往来

一、礼品选择

二、送礼的时机

三、送、收礼的表现

四、礼品的处理

五、如何拒礼

六、赠花礼仪

七、探望病人的礼品

第四章 公务员办公室礼仪

第一讲 办公室环境礼仪

一、清洁卫生

二、整齐有序

三、明亮安静

第二讲 办公室人际关系礼仪

一、尊重领导是天职

二、尊重同事是本分

三、尊重下级是美德

四、尊重群众是常识

第三讲 礼貌对待来访者

一、对来访者要热情

二、态度要诚恳

三、按政策办事

四、要讲求时效

第五章 公务员会务礼仪

第一讲 一般会议礼仪

一、常见会议类型

二、会议环境布置礼仪

三、会议礼仪的基本要求

第二讲 工作会议礼仪

一、组织会议

二、参加会议

三、会后工作

第三讲 新闻发布会

一、组织工作

二、参加新闻发布会

三、电视采访应对

四、善后事宜

第四讲 晚会礼仪

一、晚会的组织

二、晚会的出席

第六章 公务员公务往来礼仪

第一讲 迎宾与送别

一、迎宾礼仪

二、送别礼仪

第二讲 公务接待礼仪

一、对正式来访者的接待

二、对临时到访者的接待

三、膳宿安排

第三讲 公务员拜访礼仪

一、大型的公务拜访

二、一般性公务拜访

第四讲 参观与慰问

一、参观

二、慰问

第五讲 谈判与演讲

一、公务谈判礼仪

二、演讲礼仪

第六讲 调研与信访

一、调研礼仪

二、信访礼仪

第七讲 公务场合礼仪

一、庆典仪式

二、剪彩仪式

三、签约仪式

第七章 公务员外事礼仪

第一讲 外事礼仪的定位

一、什么是外事礼仪

二、外事礼仪的基本原则

三、外事礼仪的基本要求

第二讲 外事迎送礼仪

一、接待准备

二、迎送仪式

第三讲 外事礼宾礼仪

一、礼宾次序

二、悬挂国旗

三、使用国徽

四、奏唱国歌

第四讲 外事会谈礼仪

一、会见与会谈的安排

二、会见与会谈的程序

第五讲 外事谈判礼仪

一、外事谈判的定位

二、艺术地听

三、有效地问

四、策略地谈

五、冷静地辩

第六讲 外事宴请礼仪

一、宴请

二、赴宴

第七讲 外事晚会礼仪

一、涉外文艺晚会的组织

二、出席涉外文艺晚会的礼仪

第八章 公务员文书礼仪

第一讲 一般公文礼仪

一、公文的类型

二、公文的撰制

三、公文的行文

四、公文的办理

第二讲 常用文书礼仪

一、书信类文书礼仪

二、致辞类文书礼仪

三、柬帖

四、涉外文书礼仪

第三讲 电子通信礼仪

一、电子通信的特点

二、电子通信需注意的问题

三、网络不文明行为示例