

政务机关人员职业素养与政务礼仪

【课程背景】

当前，在我国全面推行国家公务员制度的进程中，一项极为迫切的重要任务，就是要真正做到：不断提高全体国家公务员的整体素质，不断改善各级国家行政机关的公众形象。简而言之，就是要使广大国家公务员自觉地做到“内强素质、外塑形象”。只有这样，才能维护国家行政机关与国家公务员的声誉，取信于民，让人民满意和放心。

良好的职业形象和礼仪修养是素质与教养的表现。具体而言，每一名国家公务员的个人形象，都来自于能够体现其自身素质与教养的着装、仪表、举止、交谈、待人接物等各个具体环节，所留给社会公众和社会舆论的印象、看法及评价。可以说，个体影响整体、细节决定成败，国家公务员的个人形象决定国家机关的公众形象。

因此，学习现代礼仪，强化职业形象，极为迫切、至关重要！

【培训目标】

政务机关人员职业素养与政务礼仪培训，使工作人员达到“意识上重视”、“行为上改观”的培训效果。

- 1、强化职业意识与职业道德；
- 2、掌握工作中各个环节的礼仪规范和细节，养成良好的行为举止；
- 3、塑造良好的个人职业形象和国家机关公众形象，赢得信任、支持与合作。

【课程大纲】

第一讲：政务机关人员职业素养

一、应具备的素养

1. 热爱祖国，忠于人民

2. 恪尽职守，廉洁奉公
3. 求真务实，开拓创新
4. 顾全大局，团队协作

二、政务机关人员职业素养核心——公仆精神

1. 敬业精神
2. 进去精神
3. 服从精神
4. 奉献精神

三、政务机关人员什么叫职业精神

1. 爱岗敬业
2. 淡泊名利
3. 提高能力
4. 实践锻造

第二讲：政务机关人员公务礼仪

第一部分：公务礼仪之办公礼仪

一、办公礼仪概念

二、具体要求

1. 个人的修饰
2. 公务的处理
3. 关系的协调

第二部分：公务礼仪之会议礼仪

一、会议的组织

1. 会前
2. 会中
3. 会后

二、会议的参加礼仪

三、会风的端正

四、会议的座次

主席台的安排

其他座次

第三部分：公务礼仪之公文礼仪

一、种类

1. 命令、决定、意见
2. 公告、通告、通报、报告、议案、请示、批复、会议纪要

二、分类

1. 上行文
2. 平行文
3. 下行文

第四部分：公务礼仪之电话礼仪

1. 接听电话
2. 拨打电话
3. 通话三分钟原则

第五部分：公务礼仪之网络礼仪

1. 公私分明

2. 控制时间
3. 确保安全
4. 讲究礼貌

第三讲：政务机关人员接待礼仪

第一部分：接待礼仪之礼宾礼仪

一、习惯性做法

1. 先来后走
2. 规格适宜
3. 主随客便
4. 礼宾有序
5. 以诚致友

二、礼宾的礼节

1. 握手礼仪（握手的姿势、伸手的顺序）
2. 介绍礼仪（自我介绍、介绍他们）

三、会见礼仪

1. 总的原则（遵守惯例、主随客便）
2. 具体规则（面门为上、以右为上、以远为上、居中为上）

第四讲：政务机关人员外事礼仪

第一部分：国际惯例

1. 维护形象（维护自身形象、维护党和政府形象）
2. 入乡随俗
3. 女士优先

4. 以右为尊

5. 环境保护

6. 不卑不亢

第二部分：国旗、国徽、国歌礼仪

第三部分：礼品礼仪

1. 礼品的意义

2. 礼品的种类

3. 礼品的选择

第五讲：政务机关人员社交礼仪

第一部分：宴会礼仪

一、桌席座次的安排

1. 桌次

2. 席位

二、宴会的举止

三、宴会中应注意的细节

1. 点菜招数

2. 敬酒

第二部分：舞会礼仪

1. 注意修饰

2. 宴请舞伴

3. 舞姿得体

4. 注意舞程线

第六讲：政务机关人员公共礼仪

第一部分：公共礼仪之行路礼仪

一、注意距离

1. 私人距离
2. 社交距离
3. 礼仪距离
4. 公众距离

二、注意顺序

1. 进入房门
2. 进出电梯
3. 上下楼梯

第二部分：公共礼仪之乘车礼仪

1. 有专职司机时
2. 主任亲自驾车时

第七讲：政务机关人员个人礼仪

第一部分：个人礼仪之仪表礼仪

一、着装

1. 三色原则
2. TPO 原则
3. 西装的着装
4. 女士职业装

二、举止礼仪

1. 注视

2. 坐姿

3. 行姿

三、妆饰礼仪

1. 化妆礼仪

2. 配饰礼仪

四、名片礼仪

1. 类别（公务名片、集体名片、社交名片）

2. 互换