

# 《新常态下的党政干部政务礼仪》

讲师：王吉凤

## 【课程背景】

我国已经进入了全新的发展时期，政府的工作也面临着全新的机遇和挑战，十七大《政府工作报告》中提出：“要加快行政管理体制改革，努力建设服务型政府”。要通过建设服务型政府，改进政府机关及工作人员的办事效率和服务质量，提高人民群众的满意度树立人民政府良好形象。十八大以后，随着党对构建服务型政府的一些举措，提升政务服务水平，已经是各级党政机关单位必须去面对和强调的问题。让老百姓告别“门难进、脸难看”的“非礼”待遇，而享受“热情服务、笑脸相迎”以礼待人。

政府服务的好坏很大程度取决于礼仪的运用。服务是价值的创造手段，优质的服务是有感情色彩的，不是流程了事。

礼是内在的尊重，仪是外在的呈现，领导干部讲礼仪，就是强调用仪呈现礼，用外在的行为表达内在的尊重。礼仪就像是柔顺剂，人与人之间多了一点“柔顺”，会让人与人之间的关系更加和谐。

政务礼仪，内强个人素质，外塑政府形象。有助于提高和改善领导干部的个人素质，有助于提高人际交往与沟通的能力，有助于改善和维护国家的形象和政府的公信力。

## 【课程收益】

- 1.掌握政务礼仪的内涵与意义。
- 2.掌握政务礼仪个人修养提升
- 3.掌握接待礼仪为人民服务
- 4.掌握办公礼仪维护政府公信力
- 5.掌握公关礼仪维护政府形象

【课程对象】 1.党政机关人员：政务人员、公务人员

2.领导干部

【课程时间】 12 小时（视人数及培训对象而定）

## 【课程特色】

讲授式、体验式、角色扮演、工具练习、案例讨论、测评等

## 【课程大纲】

### 第一章 政务礼仪是什么？

#### 一、政务礼仪的内涵

（一）人格平等，尊人自尊。

(二) 共情包容，真诚待人。

(三) 以人为本，体现关怀。

## 二、政务礼仪的意义是什么？

(一) 公务员自律的显现，干部内在道德与精神的体现。

(二) 通过交往与沟通，做到“问题最小化，效益最大化”。

## 三、新常态下党政干部善于运用政务礼仪

(一) 自律：公众场合的自我管理；自我约束；表里如一。

(二) 认真：全心全意为人民服务，热情周到，一丝不苟。

(三) 适度：分寸感是礼仪实践的最高技巧，有礼有节。

国学大师季羨林曾提出实现和谐社会需要三个基点：自我和谐、人际和谐、天人和谐。

## 服务流程

### 第二章 个人修养

#### 一、个人礼仪素养

(一) 静之仪容（发、面、妆、服）

(二) 动之仪态（安全距离；目光；站；走；行；坐；蹲；手势\*）

(三) 服务用语

(四) 情绪调节

练习：请结合姿体语言及服务用语呈现日常的迎、问、办、递、问、送。

#### 二、“四德”建设

(一) 社会公德

(二) 职业道德

(三) 家庭美德

(四) 个人品牌（孝、悌、忠、恕、礼、义、廉耻）

### 第三章 接待礼仪

#### 一、内宾接待

(一) 宾客的迎送

(二) 宾主的会面

(三) 宴会安排

(四) 座次排列

#### 二、外宾接待

### （一）国际惯例

忠于祖国；修饰形象；遵时守约；尊重隐私；热情有度；不宜过谦；女士优先。

### （二）礼宾总则

总体要求；礼宾规格；礼宾次序

### （三）常规准备

升挂国旗；使用国徽；奏唱国歌；饮食住宿；交通往来

### （四）工作之规

外交特权；外事文书；翻译与陪同；文娱活动；公务参观；面对媒体；穿着打扮

### （五）日常交际

称呼外宾；交际礼节；献花；赠受礼品；书信往来

## 三、服务礼仪

### （一）日常服务

### （二）常用服务语

## 第四章 办公礼仪

### 一、办公礼仪

（一）通信礼仪（电话；网络；微信；邮件）

（二）文书礼仪（请示；报告；函）

### 二、会议礼仪

位次、选座、纪要

### 三、交通礼仪

电梯、乘车

## 第五章 公关礼仪

### 一、会面礼仪

（一）初晤礼仪

（二）社交媒体

### 二、位次排列

（一）会议规格

（二）座次

（三）会议程序

### 三、馈赠礼品

#### **四、安排宴会**

- (一) 中餐礼仪
- (二) 西餐礼仪
- (三) 饮酒礼仪
- (四) 饮茶礼仪
- (五) 咖啡礼仪

#### **五、国际交往**

- (一) 跨文化沟通
- (二) 尊重开放包容