

ICS 03.180

CCS C 01

团体标准

T/CI 013-2022

礼仪培训师专业能力测评规范

Etiquette trainer professional ability evaluation standards

2022.03.03 发布

2022.03.03 实施

中国国际科技促进会 发布

目 次

前 言	I
引 言	II
1 范围	1
2 规范性引用文件.....	1
3 术语与定义.....	1
4 专业等级和要求.....	2
5 测评和评价.....	7
6 发布与实施.....	9

全国团体标准信息平台

前 言

本标准按照 GB/T1.1-2020《标准化工作导则第 1 部分：标准化文件的结构和起草规则》起草。

某些内容尚未涉及专利，本标准的发布机构不承担识别这些专利的责任。

本标准由中国国际科技促进会成人教育分会、美国国际认证协会北京代表处联合提出。

本标准由中国国际科技促进会归口。

本标准起草单位：美国国际认证协会北京代表处、华夏盛德科技发展（上海）有限公司、北京甦学文化传播有限公司、北京天地人学教育科技有限公司、上海获尊教育科技有限公司

本标准起草人：沙江、杨扬、胡素、文泉、郭品禾、闵文霞、王睿敏

本标准是首次发布。

引 言

2018年9月10日，习近平总书记在全国教育大会上强调：“教育是国之大计、党之大计。现代国家之间的竞争非常激烈，比拼的是综合实力，需要全方位的发展，需要大量高素质人才支撑。”

礼仪素养的提升，是人类文明提高的重要标志，是适应时代发展，促进人才综合素质提高的重要途径，也是中华民族重要传统美德之一，教育家孔子曾说：“不学礼，无以立。”中国向来以礼仪之邦自居。随着改革开放的深入和中国经济的发展，与国际接轨的步伐越来越快，礼仪教育作为社会教育的分支学科，对培养高素质优秀人才有着十分重要的意义。

本规范建设的目的，是制定了礼仪培训人员的专业能力要求，规范了礼仪培训技能和专业能力测评体系，推动礼仪培训标准体系进一步完善发展。

礼仪培训师专业能力测评规范

1 范围

本规范制定了礼仪培训师专业能力测评的术语与定义、专业等级和要求、测评和评价。

本规范适用于礼仪培训师的专业能力测评服务。

2 规范性引用文件

下列文件对于本文件的应用是必不可少的。凡是注日期的引用文件，仅所注日期的版本适用于本文件。凡是不注日期的引用文件，其最新版本（包括所有的修改单）适用于本文件。

3 术语与定义

3.1 礼仪教育 Etiquette education

礼仪教育是培养人们遵守在社会交往活动中，为了相互尊重，在仪容、仪表、仪态、仪式、言谈举止等方面约定俗成的，共同认可的行为规范。

3.2 礼仪培训师 Etiquette trainer

通过示范、讲解、演练等手段帮助学员接受礼仪教育，或增进知识，或提高技能，或转变心态，或养成习惯的专业礼仪教育培训人员。

4 专业等级和要求

本规范将礼仪培训师分为初级礼仪培训师、中级礼仪培训师、高级礼仪培训师三个等级，并分别规定了相应的学习目标、核心知识点和能力要求。

4.1 初级礼仪培训师

4.1.1 学科知识要求

本级别内容适合于对礼仪专业知识感兴趣的知识探索者、教师、家长、礼仪讲师以及有志从事礼仪教育者、想要增加就业技能，提升个人礼仪素养的相关从业者等。

4.1.2 学习目标

通过学习，了解礼仪的基本知识、掌握礼仪培训人员的仪表形象设计、养成礼仪培训人员的谈吐风仪。具体学习目标如下：

1. 知识目标：了解礼仪的基本知识、不同文化背景下礼仪的发展趋势。

2. 能力目标：熟练掌握礼仪形象设计（包括礼仪与发型设计、面容修饰、服饰搭配、举止仪态）、掌握一定的人际沟通技巧。

4.1.3 核心知识点和能力

初级礼仪培训师主要包括 5 个核心知识点和与之相对应的水平要求。如表 1 所示。

表 1 初级礼仪培训师核心知识点和水平要求

序号	核心知识点	水平要求	权重
1	礼仪基本知识	熟练掌握礼仪的起源与发展、内涵与特征、功能、分类标准等知识点。	20%
2	礼仪与和谐文化	了解礼仪形象在团队协作中的重要作用、礼仪中的公关意识、礼仪与个人修养的关系等知识点。	20%
3	国际礼仪与沟通全球化	了解经济全球化对沟通带来的影响、东西方礼仪文化诉求相异性问题、国际大融合背景下的礼仪文化发展趋势。	20%
4	社交形象与礼仪	掌握礼仪形象与发型设计、礼仪形象与面容修饰、礼仪形象与服饰搭配、礼仪形象与举止优雅四项技能。	20%
5	言语表达艺术与交流中的体态语言	掌握交际语言的要领、言语沟通的艺术、交流中的体态语言、演讲语言的技巧等。	20%

4.2 中级礼仪培训师

4.2.1 学科知识要求

本级别内容适合于已经通过初级礼仪培训师等级评价，并有意提升礼仪培训水平的教师、家长、礼仪讲师、企业培训师、企业中从事客户服务等各级别管理人员、对客户服务管理工作感兴趣的各界人士、

相关从业者等。

4.2.2 学习目标

学习各类礼仪专业知识并能够在实际中应用。具体学习目标如下：

1. 知识目标：学习日常社交礼仪、家庭礼仪、国际商务礼仪、国际仪式礼仪、国际大型会议礼仪、外交礼仪、涉外服务礼仪的原则、定义等专业知识。

2. 能力目标：掌握日常社交礼仪、家庭礼仪、国际商务礼仪、国际仪式礼仪、国际大型会议礼仪、外交礼仪、涉外服务礼仪的实际运用。

4.2.3 核心知识点和能力

中级礼仪培训师主要包括 7 个核心知识点和与之相对应的水平要求。如表 2 所示。

表 2 中级礼仪培训师核心知识点和水平要求

序号	核心知识点	水平要求	权重
1	日常社交礼仪	熟练掌握会面礼仪、电话礼仪、饮食礼仪、馈赠礼仪、购物礼仪、娱乐礼仪、交通礼仪、文化礼仪、体育礼仪、文书礼仪等日常社交礼仪规范。	15%
2	家庭礼仪	了解家风、家教、家道、家业的含义；了解重建家庭礼仪的意义、了解现代家庭礼仪的建设内容。	15%

3	国际商务礼仪实务	熟练掌握国际商务活动中的个人礼仪、国际商务办公场所礼仪、国际商务交往礼仪。	15%
4	国际仪式礼仪	熟练掌握签约仪式礼仪、开业仪式礼仪、剪彩仪式礼仪、交接仪式礼仪、庆典仪式礼仪等国际仪式礼仪规范。	15%
5	国际大型会议礼仪	熟练掌握国际会议礼仪、国际展览会礼仪、国际洽谈/谈判礼仪、国际新闻发布会礼仪、国际赛事礼仪等国际礼仪。	15%
6	外交礼仪	了解外交礼仪的定义、外交礼仪的原则；熟练掌握外交礼仪的主要内容、外事工作人员礼仪修养。	15%
7	涉外服务礼仪	了解服务礼仪概述；熟练掌握涉外酒店服务礼仪、餐饮业服务礼仪、商场服务礼仪、旅行社服务礼仪、交通行业服务礼仪、金融业服务礼仪、会展服务礼仪等涉外服务礼仪规范。	10%

4.3 高级礼仪培训师

4.3.1 学科知识要求

本级别内容适合于已经通过中级礼仪培训师等级评价，立志成为一线职业讲师者，或有意提升礼仪培训水平的教师、家长、礼仪讲师、企业培训师、企业中从事客户服务的各级别管理人员、对客户服务管理工作感兴趣的各界人士、相关从业者等。

4.3.2 学习目标

通过理论学习和实操，理解并掌握礼仪培训的方法和教学技巧。

具体学习目标如下：

1. 知识目标：掌握礼仪培训师的职业形象、心理素质、语言表达、沟通和互动技巧等相关知识；
2. 能力目标：熟练运用教学技巧、能够独立完成礼仪培训师教学任务。

4.3.3 核心知识点和能力

高级礼仪培训师主要包括 7 个核心知识点和与之相对应的水平要求。如表 3 所示。

表 3 高级礼仪培训师核心知识点和水平要求

序号	核心知识点	水平要求	权重
1	礼仪教育实践之学生礼仪	熟练掌握幼儿礼仪、小学生礼仪、初中生礼仪、高中生礼仪和大学生礼仪等学生礼仪教育规范。	15%
2	礼仪教育实践之教师礼仪	了解并掌握教育活动的礼仪效应、教师的形象设计、教师的与人交往艺术、教师在特定场合礼仪规范。	15%
3	仪式礼仪	仪式礼仪应用在当代日常生活中与幸福力的关系，通过日常仪式的设计与开发，引领和指导使用者在关系的链接、组织的凝聚，家庭的和谐等各个场景下的仪式教学体验，主要包含：仪式亲子课题、仪式进企业课题、仪式促关系课题、仪式进校园课题等系列教学。	15%
4	服务效能	礼仪在企业服务效能提升领域的教学与应用，探究不同场景、关系及属性的礼仪应对，开发出贴合企业与客户关系往来的实战课程，编写出能为企业的商业发展带来实用价值的礼仪应用效能方案。	15%
5	国学礼仪	了解并掌握学礼修身的方向、中华礼学脉络与基本仪规、中华礼学的三个哲学层次、礼学经典语句在授课中的使用。	15%
6	礼仪与美育修养	研究中国女性深层次对美的需求，融合心灵、精神、体态、健康，持续出品当代女	15%

		性美育应用课题的新模型，新案例及教学方法实施。	
7	国际礼仪教育	了解并掌握礼仪教育的方法、礼仪教育的实施、礼仪教育的推广。	10%

5 测评和评价

本规范以礼仪培训师等级所确定的学习目标、核心知识点和能力为依据，针对不同级别学生的学习内容，设立了礼仪培训师阶段性学习效果检测和评价的机构、原则、方式、内容以及标准。

5.1 测评和评价机构

礼仪培训教育的测评和评价机构主要由专家委员会和评测服务管理部组成。具体组成与分工如下：

1. 专家委员会

专家委员会由教育理论专家、技术专家、教学专家组成。教育理论专家是指从事礼仪培训研究工作的知名专家学者，主要负责检测和评价的理论指导；技术专家是指从事礼仪培训技术研究的专业人员，主要负责检测和评价的技术指导和论证；教学专家是指长期在一线从事礼仪培训普及教育的优秀教师，主要负责全国各地礼仪培训师培训开展情况的实情反馈，落实相关标准的推广工作等。

2. 评测服务管理部

评测服务管理部是开展全国礼仪培训师专业能力等级评测的普及和管理机构，负责全国各地评测服务中心的指导和日常管理等工作，

包括发展以市为单位的服务中心、标准化评测点的管理、评测师的考核和评价等。各市级服务中心负责当地礼仪培训师等级评测工作培训的组织、相关证书的发放等。

5.2 检测和评价原则

礼仪培训师检测的客观题由专业能力测评系统统一评测，遵循开放性、规范性、客观性的原则，从专业技能、胜任力和价值观三个方面的综合测评，并形成专业测评报告，向参测者提出科学、客观实用的测评评价与发展建议。

5.3 检测和评价方式

本规范采用理论、实操相结合的方式进行评价。检测试题符合《信息技术学习、教育和培训测试试题信息模型》（GB/T 29802-2013）的规定，由评测服务管理部统一命题，全国组织统一评测。不同技术等级的评测时长和分值如表 4 所示

表 4 礼仪培训师等级检测和评价量表

评测类别	初级	中级	高级
基础知识	40 分	30 分	30 分
专业知识	30 分	30 分	30 分

实操技能	30 分	40 分	40 分
总分	100 分	100 分	100 分
测评时长	60 分钟	60 分钟	60 分钟

5.4 检测和评价内容

本规范按照礼仪培训师不同等级所规定的学习目标、核心知识点和能力要求设置检测内容。

5.5 检测和评价标准

理论部分、实操部分总分达到 60 分及以上为合格，合格后才能参加下一级测评；反之则需重新报名进行补考。

考核合格的礼仪培训师按等级领取纸质测评证书，同时网上也有相应的电子测评证书，以备查询。测评证书中包含姓名、身份证号、级别、发证日期等基本信息。

6 发布与实施

本标准自 2022 年 月 日发布，并从 2022 年 月 日实施。