

**ĐẠI HỌC THÁI NGUYÊN  
TRƯỜNG ĐẠI HỌC SƯ PHẠM**

**NGUYỄN XUÂN KIÊN**

**QUẢN LÝ BỒI DƯỠNG KỸ NĂNG  
GIAO TIẾP CÔNG VỤ CHO ĐỘI NGŨ CÁN BỘ CƠ SỞ  
NGƯỜI DÂN TỘC THIỂU SỐ HUYỆN BẮC HÀ,  
TỈNH LÀO CAI**

**Ngành: Quản lý giáo dục  
Mã số: 8.14.01.14**

**LUẬN VĂN THẠC SĨ KHOA HỌC GIÁO DỤC**

**Người hướng dẫn khoa học: PGS.TS. NGUYỄN THỊ THANH HUYỀN**

**THÁI NGUYÊN - 2019**

## **LỜI CAM ĐOAN**

Tôi xin cam đoan, mọi số liệu và kết quả nghiên cứu trong luận văn này là trung thực và chưa hề được sử dụng trong bất cứ một công trình nào, các thông tin trích dẫn trong luận văn đều được chỉ rõ nguồn gốc.

*Thái Nguyên, tháng 11 năm 2019*

**Tác giả luận văn**

***Nguyễn Xuân Kiên***

## LỜI CẢM ƠN

Với tình cảm chân thành và kính trọng, tôi xin bày tỏ lòng biết ơn sâu sắc tới:

Ban Giám hiệu, Phòng Đào tạo, các thầy giáo, cô giáo Khoa Tâm lý - Giáo dục, trường Đại học Sư phạm - Đại học Thái Nguyên đã tham gia giảng dạy và tạo mọi điều kiện thuận lợi giúp tôi hoàn thành khóa học.

Xin chân thành cảm ơn, các đồng chí Thường trực UBND huyện, thủ trưởng Phòng, Ban chuyên môn huyện, và toàn thể các cán bộ, công chức là học viên tham gia lớp bồi dưỡng kỹ năng giao tiếp công vụ cho đội ngũ cán bộ người dân tộc thiểu số; và nhân dân trực tiếp tham gia phỏng vấn, cùng gia đình và bạn bè đã động viên về tình cảm, hỗ trợ tôi trong quá trình thực hiện đề tài nghiên cứu khoa học này.

Cuối cùng tôi xin được dành trọn tình cảm kính trọng và lòng biết ơn sâu sắc tới **PGS.TS. Nguyễn Thị Thanh Huyền**, Trưởng khoa Khoa Tâm lý - Giáo dục, trường Đại học Sư phạm - Đại học Thái Nguyên người trực tiếp hướng dẫn, đã tận tình giúp đỡ tôi trong suốt quá trình thực hiện luận văn.

Tôi xin chân thành cảm ơn và tiếp thu những ý kiến đóng góp của các nhà khoa học để đề tài này được hoàn thiện hơn.

*Thái Nguyên, tháng 11 năm 2019*

**Tác giả luận văn**

***Nguyễn Xuân Kiên***

## MỤC LỤC

LỜI CAM ĐOAN .....	i
LỜI CẢM ƠN .....	ii
MỤC LỤC .....	iii
DANH MỤC TỪ, CỤM TỪ VIẾT TẮT.....	iv
DANH MỤC CÁC BẢNG .....	v
DANH MỤC CÁC BIỂU ĐỒ .....	vi
<b>MỞ ĐẦU</b> .....	<b>1</b>
1. Lý do chọn đề tài .....	1
2. Mục đích nghiên cứu .....	2
3. Khách thể và đối tượng nghiên cứu .....	2
4. Giả thuyết khoa học .....	3
5. Nhiệm vụ nghiên cứu.....	3
6. Giới hạn phạm vi nghiên cứu.....	3
7. Phương pháp nghiên cứu .....	3
8. Cấu trúc của luận văn.....	4
<b>Chương 1. CƠ SỞ LÝ LUẬN VỀ QUẢN LÝ BỒI DƯỠNG KỸ NĂNG GIAO TIẾP CÔNG VỤ CHO ĐỘI NGŨ CÁN BỘ CƠ SỞ NGƯỜI DÂN TỘC THIỂU SỐ</b> .....	<b>5</b>
1.1. Tổng quan nghiên cứu vấn đề.....	5
1.1.1. Những công trình nghiên cứu nước ngoài .....	5
1.1.2. Những công trình nghiên cứu trong nước.....	6
1.2. Khái niệm công cụ .....	8
1.2.1. Cán bộ cơ sở người dân tộc thiểu số.....	8
1.2.2. Kỹ năng giao tiếp công vụ .....	10
1.2.3. Bồi dưỡng kỹ năng giao tiếp công vụ cho cán bộ cơ sở người dân tộc thiểu số....	13
1.2.4. Quản lý bồi dưỡng kỹ năng giao tiếp công vụ cho cán bộ cơ sở người dân tộc thiểu số .....	14
1.3. Những vấn đề cơ bản về bồi dưỡng kỹ năng giao tiếp công vụ cho cán bộ cơ sở người dân tộc thiểu số .....	16
1.3.1. Tâm quan trọng của đội ngũ cán bộ cơ sở người dân tộc thiểu số .....	16

1.3.2. Vai trò của kỹ năng giao tiếp công vụ trong hoạt động công vụ của cán bộ cơ sở người dân tộc thiểu số .....	18
1.3.3. Các kỹ năng giao tiếp cần có của cán bộ cơ sở cần có trong quá trình thực thi nhiệm vụ công vụ .....	21
1.3.4. Nội dung, phương pháp, hình thức tổ chức hoạt động bồi dưỡng kỹ năng giao tiếp công vụ cho cán bộ cấp cơ sở .....	23
1.4. Một số chức năng cơ bản quản lý bồi dưỡng kỹ năng giao tiếp công vụ cho cán bộ cơ sở người dân tộc thiểu số.....	25
1.4.1. Lập kế hoạch bồi dưỡng kỹ năng giao tiếp công vụ.....	25
1.4.2. Tổ chức thực hiện kế hoạch bồi dưỡng kỹ năng giao tiếp công vụ.....	27
1.4.3. Chỉ đạo thực hiện kế hoạch bồi dưỡng kỹ năng giao tiếp công vụ .....	28
1.4.4. Kiểm tra thực hiện kế hoạch bồi dưỡng kỹ năng giao tiếp công vụ.....	30
1.5. Các yếu tố ảnh hưởng đến quản lý bồi dưỡng kỹ năng giao tiếp công vụ cho cán bộ cấp cơ sở .....	31
1.5.1. Yếu tố chủ quan .....	31
1.5.2. Yếu tố khách quan .....	33
Kết luận chương 1 .....	35
<b>Chương 2. THỰC TRẠNG QUẢN LÝ BỒI DƯỠNG KỸ NĂNG GIAO TIẾP CÔNG VỤ CHO CÁN BỘ cơ sở người DÂN TỘC THIỂU SỐ HUYỆN BẮC HÀ - TỈNH LÀO CAI .....</b>	
<b>36</b>	
2.1. Khái quát về cơ cấu tổ chức bộ máy cấp xã, cơ cấu dân tộc và trình độ của đội ngũ cán bộ, công chức cơ sở huyện Bắc Hà, tỉnh Lào Cai.....	36
2.1.1. Khái quát về cơ cấu tổ chức bộ máy cấp xã của huyện Bắc Hà - tỉnh Lào Cai .....	36
2.1.2. Khái quát về cơ cấu dân tộc và trình độ của cán bộ, công chức cấp xã của huyện Bắc Hà - tỉnh Lào Cai .....	37
2.2. Khái quát về khảo sát thực trạng .....	39
2.2.1. Mục đích khảo sát .....	39
2.2.2. Nội dung khảo sát .....	39
2.2.3. Đối tượng khảo sát.....	39
2.2.4. Phương pháp khảo sát .....	39

2.3.	Kết quả khảo sát.....	40
2.3.1.	Thực trạng kỹ năng giao tiếp công vụ của cán bộ cơ sở người dân tộc thiểu số huyện Bắc Hà - tỉnh Lào Cai.....	40
2.3.2.	Thực trạng bồi dưỡng kỹ năng giao tiếp công vụ cho cán bộ cơ sở người dân tộc thiểu số huyện Bắc Hà, tỉnh Lào Cai .....	47
2.4.	Thực trạng quản lý bồi dưỡng kỹ năng giao tiếp công vụ cho cán bộ cơ sở người dân tộc thiểu số huyện Bắc Hà - tỉnh Lào Cai.....	51
2.4.1.	Thực trạng xây dựng kế hoạch hoạt động bồi dưỡng kỹ năng giao tiếp công vụ cho cán bộ cơ sở người dân tộc thiểu số huyện Bắc Hà - tỉnh Lào Cai .....	51
2.4.2.	Thực trạng tổ chức thực hiện kế hoạch bồi dưỡng kỹ năng giao tiếp công vụ cho cán bộ cơ sở người dân tộc thiểu số huyện Bắc Hà, tỉnh Lào Cai .....	53
2.4.3.	Thực trạng chỉ đạo triển khai kế hoạch bồi dưỡng kỹ năng giao tiếp công vụ cho cán bộ cơ sở người dân tộc thiểu số huyện Bắc Hà, tỉnh Lào Cai .....	57
2.4.4.	Thực trạng kiểm tra, đánh giá kết quả bồi dưỡng kỹ năng giao tiếp công vụ cho cán bộ cơ sở người dân tộc thiểu số huyện Bắc Hà, tỉnh Lào Cai .....	58
2.5.	Thực trạng các yếu tố ảnh hưởng đến công tác quản lý hoạt động bồi dưỡng kỹ năng giao tiếp công vụ cho cán bộ cơ sở người dân tộc thiểu số huyện Bắc Hà - tỉnh Lào Cai .....	61
2.6.	Đánh giá chung về thực trạng quản lý bồi dưỡng kỹ năng giao tiếp công vụ cho cán bộ cơ sở người dân tộc thiểu số huyện Bắc Hà, tỉnh Lào Cai .....	63
2.6.1.	Mặt mạnh .....	63
2.6.2.	Hạn chế .....	64
2.6.3.	Nguyên nhân của những hạn chế.....	65
	Kết luận chương 2.....	67
	<b>Chương 3. BIỆN PHÁP QUẢN LÝ BỒI DƯỠNG KỸ NĂNG GIAO TIẾP CÔNG VỤ CHO CÁN BỘ CƠ SỞ NGƯỜI DÂN TỘC THIỂU SỐ HUYỆN BẮC HÀ - TỈNH LÀO CAI .....</b>	<b>69</b>
3.1.	Các nguyên tắc đề xuất biện pháp .....	69
3.1.1.	Nguyên tắc tính phù hợp.....	69
3.1.2.	Nguyên tắc tính đồng bộ.....	69

3.1.3. Nguyên tắc tính thực tiễn.....	70
3.2. Biện pháp quản lý bồi dưỡng kỹ năng giao tiếp công vụ cho cán bộ cơ sở người dân tộc thiểu số huyện Bắc Hà, tỉnh Lào Cai .....	71
3.2.1. Tổ chức nâng cao nhận thức cho cán bộ quản lý và cán bộ cơ sở người dân tộc thiểu số về tầm quan trọng của bồi dưỡng kỹ năng giao tiếp công vụ .....	71
3.2.2. Quản lý xác định nhu cầu và nội dung bồi dưỡng kỹ năng giao tiếp công vụ cho cán bộ cơ sở người dân tộc thiểu số phù hợp với khung năng lực .....	74
3.2.3. Phát triển và tạo dựng đội ngũ báo cáo viên giỏi để bồi dưỡng kỹ năng giao tiếp công vụ cho đội ngũ cán bộ cơ sở người dân tộc thiểu số .....	75
3.2.4. Xây dựng môi trường văn hóa công sở và văn hóa quản lý công sở nhằm phát triển môi trường giao tiếp cho cán bộ cơ sở người dân tộc thiểu số.....	77
3.2.5. Tổ chức lấy thông tin phản hồi về hoạt động giao tiếp công vụ của cán bộ cơ sở người dân tộc thiểu số trong quá trình thực thi nhiệm vụ công vụ .....	80
3.3. Mối quan hệ giữa các biện pháp .....	84
3.4. Khảo nghiệm mức độ cần thiết và tính khả thi của các biện pháp đề xuất.....	84
3.4.1. Mục đích khảo nghiệm.....	84
3.4.2. Nội dung khảo nghiệm.....	85
3.4.3. Phương pháp khảo nghiệm.....	85
3.4.4. Kết quả khảo nghiệm .....	85
Kết luận chương 3 .....	87
<b>KẾT LUẬN VÀ KHUYẾN NGHỊ.....</b>	<b>88</b>
1. Kết luận.....	88
2. Khuyến nghị.....	89
<b>TÀI LIỆU THAM KHẢO .....</b>	<b>91</b>
<b>PHỤ LỤC</b>	

## DANH MỤC TỪ, CỤM TỪ VIẾT TẮT

<b>STT</b>	<b>Từ viết tắt</b>	<b>Nội dung</b>
1	ANQP	An ninh quốc phòng
2	CB	Cán bộ
3	CC	Công chức
4	CNHHĐH	Công nghiệp hóa hiện đại hóa
5	HĐND	Hội đồng nhân dân
6	UBND	Ủy ban nhân dân
7	VH-XH	Văn hóa xã hội



## DANH MỤC CÁC BẢNG

Bảng 2.1.	Số lượng cán bộ công chức cấp xã của huyện Bắc Hà - tỉnh Lào Cai ....	38
Bảng 2.2.	Biểu phân tích trình độ cán bộ công chức người dân tộc thiểu số cấp xã của huyện Bắc Hà - tỉnh Lào Cai .....	38
Bảng 2.3.	Thực trạng nhận thức về vai trò kỹ năng giao tiếp công vụ của cán bộ cơ sở người dân tộc thiểu số trong quá trình thực thi nhiệm vụ công vụ....	40
Bảng 2.4.	Thực trạng nội dung bồi dưỡng kỹ năng giao tiếp công vụ cho cán bộ cơ sở người dân tộc thiểu số huyện Bắc Hà - tỉnh Lào Cai .....	47
Bảng 2.5.	Thực trạng phương pháp, bồi dưỡng kỹ năng giao tiếp công vụ cho cán bộ cơ sở người dân tộc thiểu số huyện Bắc Hà, tỉnh Lào Cai .....	48
Bảng 2.6.	Hình thức bồi dưỡng kỹ năng giao tiếp công vụ cho cán bộ cơ sở người dân tộc thiểu số huyện Bắc Hà, tỉnh Lào Cai .....	50
Bảng 2.7.	Thực trạng xây dựng kế hoạch hoạt động bồi dưỡng kỹ năng giao tiếp công vụ cho cán bộ cơ sở người dân tộc thiểu số huyện Bắc Hà - tỉnh Lào Cai.....	52
Bảng 2.8.	Thực trạng tổ chức thực hiện kế hoạch bồi dưỡng kỹ năng giao tiếp công vụ cho cán bộ cơ sở người dân tộc thiểu số huyện Bắc Hà, tỉnh Lào Cai .....	54
Bảng 2.9.	Thực trạng chỉ đạo triển khai kế hoạch bồi dưỡng kỹ năng giao tiếp công vụ cho cán bộ cơ sở người dân tộc thiểu số huyện Bắc Hà - tỉnh Lào Cai .....	57
Bảng 2.10.	Thực trạng kiểm tra, đánh giá kết quả bồi dưỡng kỹ năng giao tiếp công vụ cho cán bộ cơ sở người dân tộc thiểu số huyện Bắc Hà, tỉnh Lào Cai .....	59
Bảng 2.11.	Thực trạng các yếu tố ảnh hưởng tới công tác quản lý bồi dưỡng kỹ năng giao tiếp công vụ cho cán bộ cơ sở người dân tộc thiểu số huyện Bắc Hà - tỉnh Lào Cai.....	61
Bảng 3.1.	Kết quả khảo nghiệm mức độ cần thiết và tính khả thi của các biện pháp quản lý bồi dưỡng kỹ năng giao tiếp công vụ cho cán bộ cơ sở người dân tộc thiểu số .....	85

## DANH MỤC CÁC BIỂU ĐỒ

Biểu đồ 2.1. Thực trạng tự đánh giá của cán bộ cơ sở người dân tộc thiểu số về kỹ năng tạo ấn tượng ban đầu trong giao tiếp công vụ.....	41
Biểu đồ 2.2. Thực trạng tự đánh giá của cán bộ cơ sở người dân tộc thiểu số về kỹ năng lắng nghe tích cực trong giao tiếp công vụ .....	42
Biểu đồ 2.3. Thực trạng tự đánh giá của cán bộ cơ sở người dân tộc thiểu số về kỹ năng sử dụng hiệu quả các phương tiện giao tiếp trong giao tiếp công vụ.....	44
Biểu đồ 2.4. Thực trạng tự đánh giá của cán bộ cơ sở người dân tộc thiểu số về kỹ năng điều khiển cảm xúc trong giao tiếp công vụ .....	45
Biểu đồ 2.5. Thực trạng kỹ năng giao tiếp công vụ của cán bộ cơ sở người dân tộc thiểu số .....	46