

ĐẠI HỌC THÁI NGUYÊN
TRƯỜNG ĐẠI HỌC SƯ PHẠM

TRỊNH XUÂN LUYỆN

QUẢN LÝ HOẠT ĐỘNG
BỒI DƯỠNG KỸ NĂNG GIAO TIẾP CÔNG VỤ
CHO CÁN BỘ, CÔNG CHỨC CẤP PHƯỜNG
THÀNH PHỐ THÁI NGUYÊN

LUẬN VĂN THẠC SĨ KHOA HỌC GIÁO DỤC

THÁI NGUYÊN - 2015

ĐẠI HỌC THÁI NGUYÊN
TRƯỜNG ĐẠI HỌC SƯ PHẠM

TRỊNH XUÂN LUYỆN

QUẢN LÝ HOẠT ĐỘNG
BỒI DƯỠNG KỸ NĂNG GIAO TIẾP CÔNG VỤ
CHO CÁN BỘ, CÔNG CHỨC CẤP PHƯỜNG
THÀNH PHỐ THÁI NGUYÊN

Chuyên ngành: QUẢN LÝ GIÁO DỤC

Mã số: 60.14.01.14

LUẬN VĂN THẠC SĨ KHOA HỌC GIÁO DỤC

Người hướng dẫn khoa học: TS NGUYỄN THÀNH KÍNH

THÁI NGUYÊN - 2015

LỜI CAM ĐOAN

Tôi xin cam đoan đây là công trình nghiên cứu của riêng tôi, các kết quả nghiên cứu là trung thực và chưa được công bố trong bất kỳ công trình nào khác.

Tác giả luận văn

Trịnh Xuân Luyện

LỜI CẢM ƠN

Trong thời gian nghiên cứu và viết luận văn, tôi đã nhận được sự hướng dẫn và giúp đỡ tận tình của TS. Nguyễn Thành Kinh; Ban Giám hiệu, trưởng các phòng chức năng, khoa chuyên môn, các giảng viên và sinh viên Trường Đại học Sư phạm – Đại học Thái Nguyên.

Tôi xin chân thành cảm ơn TS. Nguyễn Thành Kinh, PGS.TS Nguyễn Thị Tính người đã quan tâm hướng dẫn tôi trong suốt quá trình nghiên cứu và hoàn thành luận văn.

Tôi xin cảm ơn Ban Giám hiệu, trưởng các phòng chức năng, khoa chuyên môn, các giảng viên Trường Đại học Sư phạm Thái Nguyên đã giúp đỡ và tạo mọi điều kiện thuận lợi cho tôi hoàn thành luận văn này. Đồng thời, cũng xin cảm ơn tập thể các thầy cô giáo Trường Đại học Sư phạm Thái Nguyên đã tận tình giảng dạy, cung cấp tài liệu, mang lại cho tôi những tri thức cần thiết và vô cùng quý báu trong suốt khóa học.

Do hạn chế về trình độ lí luận, thiếu kinh nghiệm nghiên cứu thực tế, luận văn không thể không tránh khỏi những thiếu sót nhất định. Tôi mong nhận được những ý kiến đóng góp của các nhà khoa học, các thầy cô giáo, các đồng nghiệp và các bạn quan tâm để luận văn được hoàn thiện hơn.

Xin chân thành cảm ơn!

Thái Nguyên, tháng 8 năm 2015

Người thực hiện

Trịnh Xuân Luyện

MỤC LỤC

LỜI CAM ĐOAN.....	i
LỜI CẢM ƠN	ii
MỤC LỤC.....	iii
DANH MỤC CÁC BẢNG.....	iv
MỞ ĐẦU	1
1. Tính cấp thiết của 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. Các quan điểm tiếp cận và phương pháp nghiên cứu.....	3
8. Cấu trúc của luận văn.....	4
Chương 1. CƠ SỞ LÝ LUẬN CỦA QUẢN LÝ HOẠT ĐỘNG BỒI DƯỠNG KỸ NĂNG GIAO TIẾP CÔNG VỤ CHO CÁN BỘ, CÔNG CHỨC CẤP PHƯỜNG	5
1.1. Tổng quan nghiên cứu về quản lý hoạt động bồi dưỡng kỹ năng giao tiếp công vụ cho cán bộ, công chức	5
1.1.1. Trên thế giới	5
1.1.2. Ở Việt Nam.....	9
1.2. Các khái niệm cơ bản của đề tài.....	12
1.2.1. Công vụ, cán bộ, công chức	12
1.2.2. Kỹ năng giao tiếp.....	13
1.2.3. Kỹ năng giao tiếp công vụ.....	17
1.2.4. Bồi dưỡng kỹ năng giao tiếp công vụ cho cán bộ, công chức cấp phường..	18
1.2.5. Quản lý bồi dưỡng kỹ năng giao tiếp công vụ cho cán bộ công chức cấp phường	19

1.3. Những vấn đề cơ bản về bồi dưỡng kỹ năng giao tiếp công vụ của cán bộ, công chức cấp phường	20
1.3.1. Vai trò của bồi dưỡng kỹ năng giao tiếp công vụ trong hoạt động thực thi công vụ của cán bộ công chức cấp phường	20
1.3.2. Nội dung bồi dưỡng kỹ năng giao tiếp công vụ cho cán bộ công chức cấp phường	21
1.3.3. Hình thức tổ chức bồi dưỡng kỹ năng giao tiếp công vụ cho cán bộ công chức cấp phường.....	22
1.4. Nội dung quản lý bồi dưỡng kỹ năng giao tiếp công vụ cho cán bộ công chức cấp phường.....	22
1.4.1. Lập kế hoạch tổ chức bồi dưỡng	22
1.4.2. Tổ chức thực hiện kế hoạch bồi dưỡng.....	23
1.4.3. Các biện pháp chỉ đạo thực hiện kế hoạch bồi dưỡng.....	24
1.4.4. Kiểm tra, đánh giá kết quả bồi dưỡng	31
1.5. Các yếu tố ảnh hưởng tới quá trình quản lý hoạt động bồi dưỡng kỹ năng giao tiếp công vụ cho cán bộ công chức.....	32
1.5.1. Yếu tố chủ quan	32
1.5.2. Yếu tố khách quan.....	34
Kết luận chương 1	35
Chương 2. THỰC TRẠNG QUẢN LÝ HOẠT ĐỘNG BỒI DƯỠNG KỸ NĂNG GIAO TIẾP CÔNG VỤ CHO CÁN BỘ, CÔNG CHỨC CẤP PHƯỜNG Ở THÀNH PHỐ THÁI NGUYÊN	36
2.1. Tổ chức khảo sát	36
2.1.1. Khái quát về khách thể khảo sát	36
2.1.2. Tổ chức khảo sát	37
2.2. Thực trạng bồi dưỡng kỹ năng giao tiếp công vụ cho cán bộ, công chức cấp phường ở thành phố Thái Nguyên.....	38
2.2.1. Đánh giá kỹ năng giao tiếp công vụ của cán bộ công chức cấp phường thành phố Thái Nguyên	38

2.2.2. Thực trạng bồi dưỡng kỹ năng giao tiếp công vụ cho cán bộ công chức cấp phường	48
2.3. Thực trạng quản lý bồi dưỡng kỹ năng giao tiếp công vụ cho cán bộ, công chức cấp phường ở thành phố Thái Nguyên.....	50
2.3.1. Nhận thức của cán bộ công chức cấp phường về tầm quan trọng của hoạt động bồi dưỡng kỹ năng giao tiếp công vụ cho cán bộ công chức	50
2.3.2. Thực trạng công tác lập kế hoạch bồi dưỡng kỹ năng giao tiếp công vụ cho cán bộ công chức cấp phường của thành phố Thái Nguyên	51
2.3.3. Thực trạng công tác tổ chức bồi dưỡng kỹ năng giao tiếp công vụ cho cán bộ công chức cấp phường của thành phố Thái Nguyên.....	52
2.3.4. Thực trạng công tác chỉ đạo bồi dưỡng kỹ năng giao tiếp công vụ cho cán bộ công chức cấp phường của thành phố Thái Nguyên	55
2.3.5. Thực trạng kiểm tra, đánh giá kết quả bồi dưỡng	57
2.3.6. Những khó khăn trong quản lý bồi dưỡng kỹ năng giao tiếp công vụ cho cán bộ công chức cấp phường.....	58
2.4. Đánh giá chung về thực trạng	58
Kết luận chương 2	62

Chương 3. BIỆN PHÁP QUẢN LÝ HOẠT ĐỘNG BỒI DƯỠNG KỸ NĂNG GIAO TIẾP CÔNG VỤ CHO CÁN BỘ, CÔNG CHỨC CẤP PHƯỜNG Ở THÀNH PHỐ THÁI NGUYÊN

3.1. Nguyên tắc đề xuất biện pháp	63
3.1.1. Đảm bảo tính mục đích	63
3.1.2. Đảm bảo tính khoa học, thực tiễn và khả thi	64
3.1.3. Đảm bảo tính khoa học và phù hợp đối tượng.....	64
3.1.4. Đảm bảo tính đồng bộ.....	65
3.1.5. Đảm bảo tính hệ thống.....	65
3.2. Các biện pháp quản lý bồi dưỡng.....	65

3.2.1. Nâng cao nhận thức cho cán bộ, công chức cấp phường về tầm quan trọng của bồi dưỡng kỹ năng giao tiếp công vụ cho cán bộ, công chức. Viết giáo trình về bồi dưỡng kỹ năng giao tiếp công vụ cho cán bộ, công chức cấp phường	65
3.2.2. Xác định nhu cầu và nội dung bồi dưỡng kỹ năng giao tiếp công vụ cho cán bộ, công chức cấp phường. Mời giảng viên có trình độ, am hiểu về kỹ năng giao tiếp để giảng cho cán bộ, công chức cấp phường.....	68
3.2.3. Kết hợp nâng cao trình độ chuyên môn nghiệp vụ với bồi dưỡng kỹ năng giao tiếp cho cán bộ công chức xã phường	72
3.2.4. Bồi dưỡng thường xuyên kết hợp với tự rèn luyện kỹ năng giao tiếp của cán bộ, công chức xã, phường.....	75
3.2.5. 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, công chức	78
3.2.6. Thường xuyên phản hồi thông tin về việc thực hiện kỹ năng giao tiếp công vụ của cán bộ, công chức	81
3.2.7. Tăng cường nguồn tài chính, cơ sở vật chất cho hoạt động bồi dưỡng ..	85
3.2.8. Mối quan hệ giữa các biện pháp	87
3.3. Khảo nghiệm tính khả thi của các biện pháp	88
3.3.1. Mục đích khảo nghiệm.....	88
3.3.2. Nội dung khảo nghiệm.....	88
3.3.3. Phương pháp khảo nghiệm.....	88
3.3.4. Kết quả khảo nghiệm	88
Kết luận chương 3	89
KẾT LUẬN VÀ KHUYẾN NGHỊ	90
1. Kết luận	90
2. Khuyến nghị	91
TÀI LIỆU THAM KHẢO	93
PHỤ LỤC	

DANH MỤC CÁC BẢNG

Bảng 2.1: Thực trạng nội dung bồi dưỡng KNGT công vụ cho cán bộ công chức cấp phường thành phố Thái Nguyên.....	49
Bảng 2.2: Thực trạng công tác tổ chức bồi dưỡng kỹ năng giao tiếp công vụ cho cán bộ công chức cấp phường của thành phố Thái Nguyên	53
Bảng 2.3: Thực trạng công tác chỉ đạo bồi dưỡng nâng cao kỹ năng giao tiếp công vụ cho cán bộ công chức cấp phường	55
Bảng 3.1: Kết quả khảo nghiệm mức độ cần thiết và tính khả thi của các biện pháp bồi dưỡng kỹ năng giao tiếp công vụ cho cán bộ công chức cấp phường.....	88

MỞ ĐẦU

1. Tính cấp thiết của đề tài

Việt Nam đang thực hiện công cuộc đổi mới trên cơ sở phát triển nền kinh tế thị trường định hướng xã hội chủ nghĩa. Dù chuyển sang cơ chế thị trường, nhưng nhân cách người cán bộ, công chức vẫn giữ vai trò quan trọng, nó có tính chất quyết định chất lượng, hiệu quả công việc. Trong nhân cách của cán bộ, công chức, thì đạo đức là gốc quy định sự tận tâm, tận lực của cán bộ, công chức với nền hành chính Nhà nước, tuy nhiên đạo đức suy cho cùng lại được thể hiện bằng hành vi ứng xử của con người nói chung và hành vi ứng xử của cán bộ, công chức, viên chức nói riêng trong đó kỹ năng giao tiếp công vụ là thành phần vô cùng quan trọng. Đạo đức công vụ nói chung, kỹ năng giao tiếp công vụ nói riêng ở nước ta đang được nhiều cán bộ lãnh đạo quan tâm xây dựng nhằm tạo ra một đội ngũ cán bộ công chức, viên chức mang tính chuyên nghiệp.

Những năm qua, mặc dù gặp nhiều khó khăn và chịu tác động phức tạp trong điều kiện chuyển đổi kinh tế - xã hội, nhưng đại bộ phận đội ngũ cán bộ, công chức đã giữ vững đạo đức, phẩm chất cách mạng, có ý thức tổ chức kỷ luật và tinh thần trách nhiệm, chấp hành sự phân công của tổ chức, lối sống lành mạnh, giản dị, gắn bó với nhân dân. Tuy nhiên, một bộ phận không nhỏ cán bộ, công chức né tránh, thiếu bản lĩnh đấu tranh với những hành vi quan liêu, tham nhũng, tiêu cực. Một số cán bộ, công chức nhà nước, chưa thực sự lấy việc phục vụ nhân dân làm mục tiêu hàng đầu, làm thước đo chủ yếu nhất cho mức độ và kết quả thực hiện nhiệm vụ của mình. Quan hệ của họ với nhân dân thậm chí còn chưa dân chủ, thiếu tôn trọng. Từ đó, dẫn đến tình trạng quan liêu, cửa quyền, sách nhiễu, gây phiền hà đối với nhân dân và lợi dụng chức trách, thẩm quyền được Nhà nước và nhân dân giao phó để nhận hối lộ, tham nhũng, buôn lậu, làm biến dạng những giá trị và tiêu chuẩn đích thực của người cán bộ, công chức, rơi vào chủ nghĩa cá nhân, cơ hội, thực dụng. Vì vậy, bồi dưỡng kỹ năng giao tiếp