

公务员实用应职读本

公务员

GONGWUYUAN SUZHI JINENG

素质技能

孙自强 / 编著

必备手册

本书将世界潮流与中国国情相互联系，政府形式与公务职能融为一体，着眼于提高公务人员的四大素质，着手于改善公务人员的六大能力，既看重综合修养，又重视业务技能，是公务人员提升自我素质、改进自我能力的重要参考工具书，称之为必备，可谓恰如其分。

GONGWUYUAN
SUZHI
JI NENG
BIBEI SHOUC

珠海出版社

公务员实用应职读

公务员素质技能 必备手册

主编：漆浩

编著：孙自强

珠海出版社

 图书在版编目(CIP)数据

公务员实用应职读本/漆浩主编. - 珠海:
珠海出版社, 2001.6
ISBN 7-80607-780-4
I. 公… II. 漆… III. 国家机构-公
务员-应职读本 IV. D630.1

公务员实用应职读本·公务员素质技能必备手册

作 者: 孙自强

责任编辑: 曹 琨

封面设计: 武晓强

出版发行: 珠海出版社

社 址: 珠海市香洲区银桦新村 47 幢 A 座二层

联系电话: 0756-2515452

邮政编码: 519000

印 刷: 郑州文华印刷厂

开 本: 880×1230mm 1/32

总 印 张: 60 字数: 1500 千字

版 次: 2001 年 6 月第一版

2001 年 6 月第一次印刷

印 数: 1-10000 册

ISBN 7-80607-780-4/D.25

总 定 价: 104.00 元 本册定价: 26.00 元

前 言

跨入二十一世纪,给我们带来了一些重要的观念变革,而“素质”这个名词却越来越显现出它的重要性。一方面政府和教育部门大力提倡素质教育,强调提高全民素质对于国家发展民族振兴的重要意义;另一方面,WTO的逼近使我们面临着经济全球化的挑战,我们每个人都在思考全民素质这个问题,国家人事部的官员指出,中国即将加入WTO,汽车业、信息业、金融保险业等等无疑都面临挑战,但最大的挑战不是这些产业,而是中国公务员的素质。这一说法看似危言耸听,其实不无道理。长期以来,我们的行政机关习惯了指令性的工作方式,习惯了缺少监督的权力和规则,加入WTO之后,国外企业来了,无论语言上还是工作方式上我们都会和他们无法沟通。同时,政府规则也要置于国际监督之下,企业出了问题,如果原因在公务员,他们要告你政府。可见,公务员素质的提高迫在眉睫。对于这一点,发展较快的广东省已经深有体会。广东发展目前面临的最大问题是全民素质,其中包括公务员素质的提高,公务员素质上不去,经济发展就面临瓶颈;反过来,一旦公务员素质提高,对整个社会的发展就会事半功倍。面对这样一个严峻的形势,我们这些长期从事公务工作的同志感到责任重大,因此组织编写了这本《公务员素质技能必备手册》,目的是使广大公务人员意识到自己素质的不足或缺陷,尽快在学习和工作中提高自身的素质和基本技能,为提高政府部门的效率而努力。

应该指出的是,在这里我们提到了素质和技能两个概念,我们认为,公务员素质是指公务人员胜任本职工作所应达到的基本要

求,技能则是公务人员在工作中应掌握的基本技术和能力。前者包括公务人员必备的基本素质、综合素质、政治理论素质、道德心理素质等多个方面,后者则着重介绍公务人员的岗位适应能力、办公会务技能、学习阅读能力、调查决策能力、领导管理才能、协调公关能力等方面。这些都是公务人员适应本职工作所必须达到的要求,也是公务人员全面适应新形势下的政府公务工作所必须的条件。本书从公务人员的实际岗位需要出发,结合国际上有关公务人员提高素质的相应做法和经验,特别是从我们长期工作的观察体验出发,针对性的提出了相应的对策。

我们认为,在公务人员的日常工作中必须体现两个要求,一是要求具备什么,二是要求怎么做,而前者就是公务人员素质的体现,后者则是公务人员技能的体现。在这本书中,我们将两者有机地结合在一起,使得素质和技能得到融合和贯彻,这对于纠正以往将以上两者分裂开来的错误做法是有着积极意义的。

总之,本书在参考了大量文献的基础上,结合现代公务管理的潮流,从素质和技能两者有机结合,共同提高的角度,对公务人员提高素质和技能的方法和经验进行了全面总结,内容丰富、重点突出、结构合理、逻辑严谨、文字精炼、通俗易懂,适合广大公务人员阅读和学习的重要工具书。

目 录

第一章 公务员应必备哪些基本素质 (1)

公务人员作为国家社会的一个重要集体,必须体现江泽民同志所提出的“三个代表”的重要精神,而要真正做到三个代表就必须提高公务人员的基本素质。从政治角度来说,公务人员必须代表党、国家和人民的根本利益;从时代角度来看,公务人员要具备新时代的知识和技能;从工作角度来看,公务员要具备完成本职工作的基本能力;从领导角度来讲,则要关心群众,信任群众。这一切基本素质都是本章介绍和讨论的重要内容。

- ◎优秀公务员必备的十个素质
- ◎如何做一个新时代知识型公务人员
- ◎公务人员必备的文化及业务素质
- ◎公务员应具备哪四种能力
- ◎公务工作要遵守两项基本原则
- ◎公务人员应时刻关心群众利益
- ◎公务员必备的五大智能结构
- ◎公务人员要讲究四大形象
- ◎公务员必须懂得六个方面知识
- ◎考察公务员素质的三个基本内容
- ◎评价公务员应包括哪些方面
- ◎公务员应禁忌的五种不良习性
- ◎公务人员日常交往的四忌
- ◎公务员需做到的七类保密内容

- ◎如何做好重要文件的保密工作
- ◎公务人员必备的七大能力
- ◎公务人员必备的五种能力修养(上)
- ◎公务人员必备的五种能力修养(下)
- ◎公务员需有坚强的信念
- ◎忍耐是公务工作的一大特点

第二章 怎样提高公务员的综合素质 (40)

具备第一章所说的基本素质,仅仅说明获得了成为公务人员的基本资格,而要全面胜任公务人员的工作岗位,充分发挥公务人员的公务职能则需要具备更广泛的综合素质。本章从公务人员全面开展工作的角度出发,对公务人员所必备的仪表举止,语言形象,纪律作风,思想信念,人格魅力,工作技巧,知识构成等方面的综合素质进行了深入的说明。

- ◎如何克服个人性格中的毛病
- ◎怎样创造公务人员的高尚形象
- ◎养成良好形象的五大做法
- ◎如何发挥自己的人格魅力
- ◎公务人员仪表要符合身份要求
- ◎公务人员举止要符合交往礼节
- ◎公务人员领导作风的“要”与“不要”
- ◎如何改正自己的不良行为
- ◎为什么说信念是工作成功的关键
- ◎为什么要在工作中“吃透两头”
- ◎如何避免工作中产生的偏见
- ◎提高素质的六个“必须”(上)
- ◎提高素质的六个“必须”(下)
- ◎公务工作必须实施责任制

- ◎要善于接纳他人的意见
- ◎不能以个人意志超越集体决定
- ◎怎样认真对待群众的反映
- ◎不要过分强调个人利益
- ◎表率是无言的榜样
- ◎必须禁忌四种形式主义
- ◎如何制止党内不正之风的蔓延
- ◎怎样改善公务员的组成结构
- ◎公务员如何提高素质和经验
- ◎公务工作应该克服的八种现象
- ◎任期内自我评价的四问
- ◎公务交谈要注意对象

第三章 如何加强公务员政治理论素质 (89)

政治素质是公务人员所必备的重要素质,本章认为,公务人员的政治理论素质必须表现在如下三个方面:一是必须与党中央保持一致,坚持党的四项基本原则和一切正确的政治信念;二是必须充分提高自己的政治修养和政治嗅觉,努力锻炼工作中的政治观察力和鉴别力,遵守党纪、政纪。三是必须密切联系群众,保持党的优良作风,用正确的思想理论引导人、教育人。这也是作为一个公务人员在政治风浪中必须保持的根本立场。

- ◎如何与党中央保持一致
- ◎公务员政治素养表现在哪些方面
- ◎如何掌握和贯彻党的政策
- ◎公务员应具备的六项政治素质
- ◎如何锻炼自己的政治嗅觉
- ◎怎样提高政治鉴别力和敏锐性
- ◎如何正确贯彻执行民主集中制

- ◎如何养成优良的工作作风
- ◎改善工作作风的三个表现
- ◎如何用经验思维指导政府工作
- ◎公务人员怎样掌握和运用逻辑思维
- ◎如何了解和掌握形象思维手段
- ◎什么是公务工作中的灵感思维
- ◎提高辩证思维能力的三个出发点
- ◎思想政治工作的七种方法
- ◎怎样正确对待牢骚
- ◎如何树立部门主管的尊严
- ◎怎样将群众思想工作落到实处
- ◎如何克服决策的不良心理习惯
- ◎怎样预防群众产生不满情绪
- ◎怎样加强公务人员的组织观念
- ◎如何提高政府的权威影响力
- ◎贯彻执行政策的要做到三个结合
- ◎怎样加强公务人员的理论修养
- ◎政府机关应如何树立威望(上)
- ◎政府机关应如何树立威望(下)
- ◎怎样塑造政府的清正廉洁形象

第四章 如何培养公务员道德心理素质 (134)

任何人的行为都必须遵循社会公认的普遍准则,而这种准则就是道德规范的基础。作为政府公务人员既要坚持列宁所说的“起码的公共生活准则”,成为社会道德的典范,又要具备无产阶级道德,具有彻底的革命精神和严格的科学态度。要实现这种道德的准则,需要具备包括心理因素在内的许多综合条件,只有在健康和健全的心理原则下,才有可能真正实现公务人员的道德规范。

本章对于公务人员应具备的三条职业道德、四大心理品质作了详细的介绍,指出“反省、自律、自纠、自调”是公务人员培养基本道德心理素质的四大原则。

- ◎公务人员应具有十五种品质
- ◎反省是公务人员的修养美德
- ◎公务人员必备的三条职业品德
- ◎公务人员需要哪些成功品质
- ◎公务人员行为的“五不要”
- ◎如何加强领导的修养
- ◎加强修养的三个方面
- ◎如何增强专业素质
- ◎公务人员必须防止性贿赂
- ◎如何处理好人情关系难题
- ◎如何实现公务人员的自我控制
- ◎公务人员结党营私三忌
- ◎怎样成为有思想的领导者
- ◎公务员应具备的四大心理品质(上)
- ◎公务员应具备的四大心理品质(下)
- ◎怎样保持较好的心理状态
- ◎警惕六种不利改革的心理
- ◎必须警惕的八种消极心理品质(上)
- ◎必须警惕的八种消极心理品质(下)
- ◎怎样提高决策者的心理素质
- ◎容易导致失误的五种走偏心理

第五章 怎样提高公务员岗位适应能力 (174)

看一个公务人员的工作能力,不是看他说的如何,而是看他自己的岗位上能否适应,能否继续发展提高。本章指出,要成为一

个优秀的公务人员,需要经过严格的培训、考核、学习,还要经受调任、交流、轮换、升降等工作环境变动的考验。尤其是具备调查研究、领导管理、群众工作等许多工作实践的考验,而这一切都要求公务人员在工作中边做边学,不断提高、适应,以极大地满足党和人民对公务人员的深切希望。

- ◎怎样对公务人员进行岗位培训
- ◎年度考核分为哪三个阶段
- ◎如何理解职位轮换制度
- ◎如何理解公务人员的调任交流
- ◎对公务人员进行调任的三个基本目的
- ◎挂职锻炼有什么积极意义
- ◎为何要重视发挥智囊的作用
- ◎怎样提高效率排除干扰
- ◎如何减少重复的例行公事
- ◎公务人员深入基层的领导艺术
- ◎如何对公务人员进行奖励
- ◎行政指挥的三种形式及经验
- ◎行政命令传递的二个原则
- ◎如何进行公务授权
- ◎怎样对执行工作进行总结
- ◎如何搞好信访工作
- ◎信访工作的八个步骤
- ◎处理群众来信有哪些基本程序(上)
- ◎处理群众来信有哪些基本程序(下)
- ◎如何实行决策民主化和科学化
- ◎什么是集体领导和个人分工负责
- ◎怎样克服工作中的官僚主义
- ◎如何接受贯彻上级的工作指示

- ◎如何推广行政管理责任制
- ◎如何提高效率的十六个原则
- ◎怎样制定年度工作计划
- ◎怎样的工作应委派他人去做
- ◎怎样确定胜任工作的人选
- ◎如何做好领导的秘书工作
- ◎如何做好高级干部的随员工作
- ◎如何养成敏捷而勇敢的工作作风
- ◎怎样做好信息和新闻的发布
- ◎公务员解决问题的两步曲

第六章 公务员应掌握哪些办公会务技能 (230)

现代办公会务技能是公务人员,特别是广大机关干部所必备的基本能力,在当今的信息社会中靠原始的办公经验和方法是很难适应时代要求的。本章着重介绍了现代办公会务的基本技能和一般方法,特别是着重介绍了各种公务会议的组织、管理、主持的基本经验。与此同时,还对现代办公自动化的知识和技能,特别是计算机技术的运用进行了重点介绍,旨在使广大公务人员掌握现代办公的基本知识和技能,以提高办公会务的质量和效率。

- ◎如何有效组织办公会议(上)
- ◎如何有效组织办公会议(下)
- ◎如何成功主持会议
- ◎主持会议的十五个技巧
- ◎如何向领导汇报工作
- ◎如何有效进行公文管理
- ◎怎样组织大规模普查工作
- ◎处理群众揭发信的六条经验(上)
- ◎处理群众揭发信的六条经验(下)

- ◎组织部门工作的十个“变数”
- ◎怎样搞好办公现场会
- ◎现代办公自动化系统的八大功能
- ◎如何运用办公自动化系统的软、硬件
- ◎如何运用数据库处理制定档案表格
- ◎怎样建立办公室公文管理数据库
- ◎如何显示修改关闭数据库
- ◎如何使用 Windows 95/98 办公软件
- ◎怎样进入 Windows 95/98 的桌面操作
- ◎怎样进入 Windows 95/98 的窗口操作
- ◎如何进行计算机资源管理
- ◎怎样进行基本文件的计算机操作
- ◎公务上网应遵守的十大原则
- ◎上网操作七个基本步骤

第七章 公务员应具备哪些学习阅读技能 (287)

进入二十一世纪,我们公务人员的能力和知识水平能否适应经济、科技和社会进步的需要呢?正确的回答是,还不能完全适应,因而要努力学习。本章针对广大公务人员担负着大量日常工作缺少工作学习时间的情况,指出不断在工作中摸索、体会、积累,特别是在大量阅读的基础上加强记忆,充分利用有效时间,提高学习效率,是公务人员必须掌握的基本技能。只要掌握了这一规律,就能够取得自我学习和提高的主动权。

- ◎努力学习的五项基本技能
- ◎如何提高自己的学习能力(上)
- ◎如何提高自己的学习能力(中)
- ◎如何提高自己的学习能力(下)
- ◎公务员应掌握四种技能的学习

- ◎如何在实践中提高指挥能力
- ◎怎样学习通过普通话水平测试
- ◎如何进行普通话谈话训练
- ◎如何学会撰写统计分析报告
- ◎进行估算预测的四种基本方法
- ◎公务人员如何学会节省时间
- ◎提高阅读能力的五个原则
- ◎提高阅读速度应克服五大缺点
- ◎如何学会有效地阅读
- ◎怎样提高业务自学能力
- ◎学习消化文件的三种常见方法
- ◎怎样强化学习的记忆能力
- ◎公务人员应如何总结学习经验
- ◎如何学习集体领导的艺术
- ◎学习外国管理经验需注意哪些问题
- ◎怎样进行智力的自我培训
- ◎如何通过训练提高观察力和注意力
- ◎怎样通过学习提高效率

第八章 如何培养公务员调查决策能力 (330)

做好调查研究是正确认识和了解社会实际情况,做好行政管理决策的先决条件,因此掌握科学的调查研究方法,提高公务决策的水平和能力,是公务人员进行培训的重要内容。本章从政府工作调查的一般程序及方法的角度出发,以信任群众、发动群众作为基本手段,以获取准确的信息为调查的最终目的,总结了一系列调查决策的基本经验和原则,将为政府公务人员坚持正确调查决策的方向,提供有力的依据。

- ◎调查工作要克服三种倾向



- ◎怎样做好暗访调查工作
- ◎如何征求群众对政府工作的意见
- ◎为什么要重视对调查资料的整理
- ◎沟通信息需要消除哪五种障碍
- ◎排除信息沟通障碍的三个方法
- ◎如何培养公务员获取信息的能力
- ◎怎样在调查中进行敏锐观察
- ◎怎样学习传统的调查方法
- ◎典型调查的五特点二原则
- ◎如何深入进行个案调查
- ◎如何进行口头调查
- ◎如何进行书面问卷调查
- ◎调查访问应注意的十个问题
- ◎如何确定调查方案
- ◎怎样实现决策科学化
- ◎决策实施要经过哪四个阶段
- ◎决策者应具备六项素质
- ◎要从四个方面提高决策的准确性
- ◎政府部门为何要制定计划
- ◎制定计划的五种手段
- ◎推出计划的十个步骤
- ◎如何避免决策失败
- ◎怎样把握政府决策的判断角度
- ◎制订政策需要遵守哪些原则
- ◎怎样制定政府机关的重大政策
- ◎如何把握宏观判断与微观判断

第九章 怎样锻炼公务员领导管理才能 (382)

在日常的政府工作过程中,公务人员面临的工作纷繁复杂,情况变化多端,这就决定了公务人员在领导和管理中不能单凭可行经验进行管理,而必须采取知识管理学、行政领导学、人事心理学、现代管理学、人力资源开发学等科学领导的知识和技能。本章正是从以上角度对如何锻炼提高公务人员的领导管理才能,怎样运用激励法带动群众,加强双向沟通等领导管理中的难点进行了充分的解答。

- ◎如何向下属交代委派的工作
- ◎怎样检查基层单位的工作进展
- ◎怎样批评和帮助落后的群众
- ◎加强政府工作监督的三个办法
- ◎如何对待有个性的部门职员
- ◎激励下属工作的六大原则
- ◎如何带动群众完成既定目标
- ◎如何做到在工作中大胆决断
- ◎公务工作的前提是了解“人”
- ◎怎样讲究批评的场合和方式
- ◎如何掌握管理群众的方法
- ◎管理部门的三条基本经验
- ◎怎样运用激励法带动群众(上)
- ◎怎样运用激励法带动群众(下)
- ◎提高管理艺术的七种经验
- ◎掌握管理工作的三步曲
- ◎学会管理的四大艺术
- ◎如何进行管理中的意见沟通
- ◎如何采用奖惩法进行管理



- ◎管理工作应采用哪些激励手段
- ◎如何处理工作中的反对意见
- ◎现代管理科学的五个观点
- ◎加强业务知识修养的四个方面
- ◎怎样进行现代知识管理
- ◎说话越少越具有威力
- ◎怎样设身处地对待下级工作人员

第十章 怎样提高公务员协调公关能力 (426)

政府公务工作关系到国家和人民的利益,对内对外都会产生极大的影响。为了适应当代经济社会发展的需要,公务人员必须妥善处理好政府工作涉及到的内外矛盾和不平衡性,具体的方法是,对内引入综合协调机制,对外采用主动公关机制,因此协调公关能力就成为公务人员必备的重要能力之一。本章针对这一新的课题,介绍了如何协调政府机关内部权力、利益、人事矛盾的方法和技巧,同时又就怎样搞好对外的公关工作和群众关系发表了建设性意见。

- ◎如何协调工作中的人际关系
- ◎如何协调政府工作中的权力冲突
- ◎怎样协调公务工作中的利益冲突
- ◎如何抓住工作中的重大关键问题
- ◎协调工作中的六条途径
- ◎怎样处理好工作中的上下级关系
- ◎如何调整与上级领导之间的距离
- ◎如何使上级了解你的能力
- ◎如何处理群众提出的工作建议
- ◎如何协调工作中的主次矛盾
- ◎如何站在上级立场观察问题