

Y 全国税务系统岗位专业知识与技能培训系列教材

PRACTICAL KNOWLEDGE AND SKILLS OF TAXATION

国家税务总局教材编写组 编

税务教育 培训实务



人大出版社

全国税务系统岗位专业知识与技能培训系列教材

税务教育培训实务

国家税务总局教材编写组 编

人 民 大 学 社

策划编辑:李春生

责任编辑:鲁洁

图书在版编目(CIP)数据

税务教育培训实务/国家税务总局教材编写组编.
(全国税务系统岗位专业知识与技能培训系列教材)

-北京:人民出版社,2004.11

ISBN 7-01-004663-8

I. 税… II. 国… III. 税收管理-中国-干部教育-教材
IV. F812.42

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2004)第 115516 号

税务教育培训实务

SHUIWU JIAOYU PEIXUN SHIWU

国家税务总局教材编写组 编

人民出版社 出版发行

(100706 北京朝阳门内大街 166 号)

河北省○五印刷厂印刷 新华书店经销

2004 年 11 月第 1 版 2004 年 11 月北京第 1 次印刷

开本:787 毫米×960 毫米 1/16 印张:18.75

字数:308 千字 印数:1-5,000 册

ISBN 7-01-004663-8 定价:32.00 元

邮购地址 100706 北京朝阳门内大街 166 号

人民东方图书销售中心 电话 (010)65250042 65289539

序 言

由国家税务总局教育中心组织编写的全国税务系统基础知识、岗位分类和更新知识培训系列教材同大家见面了，我衷心地表示祝贺。这套系列培训教材的出版，为全国税务系统广泛深入地开展教育培训工作，全面提高广大税务干部的素质和能力，促进新时期税收事业的发展都将起到积极的作用。

党的十六大确定了本世纪头二十年我国全面建设小康社会的目标。要实现这一目标，需要各方面的共同努力，税收作为国民经济的重要杠杆之一，更要充分发挥好宏观调控作用。这对我们来说，既是机遇也是挑战。能否抓住机遇，迎接挑战，不负使命，关键在人，在于人的素质，而提高素质主要靠培训。为此，必须加大税务教育培训工作力度，按照全国组织工作会议要求，多层次、多渠道、大规模培训税务干部。通过税务教育培训工作，全面提高税务干部队伍的整体素质，圆满完成各项税收任务，为全面建设小康社会而努力奋斗。

教材是做好教育培训工作的基础，教材建设是教育培训工作中的重要组成部分。为全系统编写和提供高质量的教材，对于帮助广大税务干部提高自身素质和业务能力，加强队伍建设，都具有十分重要的意义。正是从这个意义上说，教材建设要锐意改革，勇于创新，与时俱进。要本着符合税收工作实际需要，符合税务教育培训与学习需要的原则，统一规划，认真组织，在求新、求变、求实上下功夫，多出精品佳作。

这套系列教材从策划、编审到出版，历时近三年，凝聚了税务系统 400 多名专家学者和业务骨干的心血。这套系列教材分为基础知识（X）、岗位专业知识与技能（Y）和更新知识（Z）三个部分，

形成 X+Y+Z 的新型教材体系。总的看来，这套教材突破了传统教材的风格、模式和结构体系，实现了启发性与适用性、通俗性与趣味性的统一，组合灵活、简便适用，包含了全国税务系统公务员一般应具备的基本知识、各岗位所必须的专业技能以及新的知识和新的技能，也反映了税收工作的发展水平和改革方向。

希望广大税务干部加强学习，努力工作，不断提高理论素养、业务水平和工作能力，为新世纪的税收事业做出新的更大的贡献！

谈旭人

二〇〇三年四月二十一日

编 审 说 明

根据中共中央、国务院关于加强干部教育培训工作的要求和国家税务总局党组的指示，总局教育中心围绕建设一支政治过硬、业务熟练、作风优良的税务干部队伍的目标，注重培训教材建设，加强新形势下教材建设理论与实践的探索，确立了由基础知识（X）、岗位专业知识与技能（Y）、更新知识（Z）三个部分组成的X+Y+Z的新型教材体系。这套教材与税收工作紧密结合，通过大量典型案例和图表解释深奥的理论和复杂的问题，力求启发性与适用性、通俗性与趣味性相统一，是组织培训和干部自学的好帮手。

岗位专业知识与技能（Y）部分培训教材分为政策法规类、征收管理类、稽查类、计划会计统计类、信息管理类和综合类等类别。该部分教材针对税务工作各岗位应具备的专业知识与技能组织编写，突出实务性和可操作性，着重提高广大税务干部分析和解决实际问题的能力。

《税务教育培训实务》为综合类教材。由顾伯群、程永德负责具体策划指导，杨国全、徐至诚、程永德、詹亚平、高永清、武艳茹、毛杏飞、王涛、龚育军、朱诗柱、张昱东、周开君、周国川等参加编写，税务教育培训法规索引由官铎整理，杨国全统稿，程永昌主审，参与审稿的还有陈小杭、顾伯群、李升金等。

本书经国家税务总局教材编审委员会审定通过，同意出版发行。书中如有不妥之处，请读者批评指正。

国家税务总局教材编审委员会

二〇〇四年十月

《税务教育培训实务》策划编审人员

总策划：宋兰

策 划：程永昌、陈小杭、王维平、孙泽、顾伯群

协 助：高永清、詹亚平、贾桂艳

编 导：顾伯群、程永德

编 写：杨国全、徐至诚、程永德、詹亚平、高永清

武艳茹、毛杏飞、王 涛、龚育军、朱诗柱

张昱东、周开君、周国川

统 稿：杨国全

主 审：程永昌

前 言

为满足全国税务系统教育培训工作者学习现代教育培训理论、提升开发与组织实施教育培训工作水平的需要，我们编写了《税务教育培训实务》。

本书分8个部分。1为导论，对税务教育培训工作作总体概述；2—4分别对税务教育培训的组织管理与制度、资源建设与管理、形式与方法进行归整阐述；5—8依据现代培训基本原理、模式及《全国税务系统公务员培训工作指导规范（试行）》、有关教育培训工作经验，详细解析阐述税务教育培训工作过程。

本书有六个特点：一是规范，即严格按照国家公务员教育培训政策法规及工作规程的有关规定诠释税务教育培训工作，在此基础上力求综合各家之长，对相关范例的经验、资料进行必要的综合、概括，力争融制度规定性与理论概括性于一体；二是准确，即力求论点、论据、说明准确，概括精当，结构严谨；三是全面，即比较全面地概括税务教育培训工作的基本方面，既有理论，更重实践，既有一般性论述，更重视有针对性地说明；四是丰富，即融经验总结、资料、范例、表格、分析于一体，且具有广泛性、代表性和借鉴性；五是通俗，即用词准确，表述流畅，层次清楚，言简意赅，便于阅读和理解；六是操作性强，即除概念、论点、理论分析外，其他均为操作性的内容，为使用者提供有关操作的方法、原则、步骤、程序等，并重视通过实例说明有关操作方法和程序。

本书1、2、3部分由杨国全、徐至诚、程永德、詹亚平、高永清、武艳茹编写，4部分由毛杏飞、王涛、杨国全编写，5、6、8部分由龚育军、朱诗柱、杨国全、张昱东编写，7部分由周开君、周国川、杨国全编写，法规索引部分由官铎整理；陈小杭、顾伯群、

李升金参与了审定。刘丽军、朱国仁、张松柏、林静如、张成、宋增印、林凡坡、周鑫生、孙正密、张伟、张兆谦、梁守森、付辉、颜鸣等对部分书稿提出了修改意见。钱志平、张锦锋提供了有价值的材料。全书由杨国全统稿，程永昌主审。

本书是在国家税务总局教育中心的策划、组织和具体指导下编写完成的。在编审过程中得到了西藏自治区国家税务局、山东省国家税务局、山东省潍坊市国家税务局、山东省国家税务局潍坊培训中心、扬州税务进修学院等有关部门的大力支持，在此一并致谢。本书在写作中参考了大量相关书籍，引用了不少专家学者的观点，受篇幅限制，在书后以参考书目形式予以注明，请作者和出版者谅解。

该书是建设税务教育培训理论体系的初次尝试。由于作者水平有限，加上时间紧迫，本书无论在体系构建上，还是在归纳概括、文字表述上，难免存不足之处，敬请广大教育培训工作者、专家、学者和读者多提宝贵意见。

编 者

二〇〇四年九月

目 录

1 导论	1
1.1 走进税务教育培训	1
1.2 税务教育培训有哪些主要特点	13
1.3 税务教育培训有哪些重要理念	18
2 税务教育培训组织管理与制度	21
2.1 哪些部门负责税务教育培训工作	21
2.2 税务教育培训基本制度是什么	31
2.3 税务教育培训有哪些重要机制	40
2.4 如何认识和实施税务教育培训战略	41
2.5 明确税务教育培训管理的内容	55
3 税务教育培训资源建设与管理	67
3.1 怎样建设与管理施教机构	67
3.2 如何建设与管理师资队伍	79
3.3 怎样建设与管理培训教材	89
4 税务教育培训形式与方法	99
4.1 税务教育培训有哪些形式	99
4.2 如何认识和运用教学形式	109
4.3 怎样看待和运用现代远程教育培训	115
4.4 税务教育培训有哪些主要方法	121
4.5 如何选用教育培训方法	139
5 税务教育培训需求分析	144
5.1 为什么要进行需求分析	144
5.2 谁负责进行需求分析	145
5.3 需求分析要分析什么	148
5.4 需求分析的方法	152
5.5 把握需求分析的步骤	157

5.6 需求分析工作不可忽视的问题	161
6 税务教育培训项目设计	164
6.1 谁负责项目设计	164
6.2 项目设计的主要工作与结果要求	165
6.3 如何设计年度项目计划	166
6.4 如何设计分类项目计划	172
6.5 如何设计项目实施方案	178
6.6 如何设计专题教学方案	197
6.7 如何优化项目实施方案	208
7 税务教育培训项目实施	216
7.1 哪些部门参与项目实施工作	216
7.2 项目实施前应重点做好哪些准备	221
7.3 如何做好教学环节的组织实施工作	228
7.4 非课程环节的事项与实施要求	234
7.5 如何监视与优化教育培训项目过程	243
7.6 项目成本核算与控制	246
8 税务教育培训项目评估	249
8.1 为什么要进行项目评估	249
8.2 谁进行项目评估	252
8.3 项目评估评什么	253
8.4 如何实施项目评估	266
税务教育培训法规索引	283
参考书目	286

1 导 论

税务教育培训作为现代教育培训的重要组成部分,其战略管理与运作管理既要遵循现代教育培训的一般原理,又要全面把握自身的特殊性。本部分根据现代教育培训的一般原理,在总结经验的基础上,对税务教育培训工作的性质、地位、作用、历史沿革、目标、理念及理论体系建设作了系统概括,目的在于使读者认识、把握税务教育培训工作的基本特征及运作的总体要求。

1.1 走进税务教育培训

1.1.1 什么是税务教育培训

税务教育培训属于现代教育培训范畴。现代教育培训被视为人力资源开发的重要环节,包括培养和训练两个方面,指一定的组织机构为承担一定工作职责的人员提供的有计划、有组织的教育学习,目的是使工作人员的知识、技能、态度以至行为有所改善,最终使工作人员发挥最大的潜力以提高工作效率。从内涵上看,教育培训倾向于关注与工作有关的知识、技能或态度,主要传授、训练与实际工作联系密切、能够在特定环境中加以运用的相关知识和技能。其特殊性表现为:针对特定工作的需要,注重针对性和实用性。

根据现代教育培训理论,总结税务系统教育培训工作的实践经验,可将税务教育培训概括为:由税务机关及其职能部门根据国家公务员规章制度和现代教育培训理论开发并组织实施的,旨在改进税务人员综合素质和岗位技能(包括知识、技能、工作态度、行为等),使其发挥更大的潜力以提高税务工作质量与效率,最终实现税务机关良好组织效能的有计划、有组织的教育学习活动。

这一概括包括以下几层含义:

(1) 税务教育培训属于国家公务员教育培训,是税务机关的一项法定职能。税务机关负有开发与组织实施税务教育培训的法定责任,接受教育培训是税务人员的法定权利与义务。

(2) 税务教育培训的直接目标是提高税务人员履行岗位工作或职务职责所要求的知识技能水平和工作能力,改进工作态度和工作行为,以提高岗位、职务工作的质量与效率。

(3) 税务教育培训是税务人员教育、学习的特殊形式。第一,是有组织、有计划的,由国家有关规定予以保障的;第二,不是随意的,而是必须遵循现代教育培训原理要求的;第三,包括学历学位教育和培训两大方面,重点是正规、正式(对持续时间、目标、内容、组织管理、施教机构等有明确规定)的教育培训;第四,其中的培训,不是普通教育的翻版,而是有特定的目标与运作要求的。培训与普通教育的主要区别见表 1-1。

表 1-1 培训与普通教育的主要区别

	普 通 教 育	培 训
对象	正在成长中的青少年	成人:有相对丰富的经验和阅历,有明确的工作岗位并承担一定的社会责任,有一定的自学能力
目的	综合、长远:面向未来,打好知识、技能、能力与道德规范等多方面的基础。	单一:强调适应岗位职责要求,解决工作问题
目标	基础、完整:德、智、体全面发展,基础知识、基本技能、基本能力(含体能)、道德规范融合统一	针对具体工作:侧重知识、技能、态度,强调立足现实,解决问题,学以致用,即学即用——侧重于通过学习解决问题,提高工作技能与能力
工作环节	备课→上课→布置与批改作业→课外辅导→学业成绩检查与考核	需求分析→项目设计→项目实施→项目评估
教学过程	激发动机→理解知识→巩固知识→运用知识→检查知识	导入→展开→总结
形式	强调正规:课堂教学为主,现场教学、个别辅导、远程教育为辅,强调规模效益	灵活多样:融正规、正式与非正规、非正式于一体,视需要采用离岗培训、在岗培训、集中面授教学、岗位练兵、师傅带徒弟、自学、会议报告及委托培训、远程培训等多种形式,强调小班教学
学习特点	强调接受学习为主,发现学习为辅,相对被动	强调个性化、参与、交流、互动
评价	注重知识的获得,重过程评价	注重技能与工作绩效的提高
课程计划	有统一大纲,具有稳定性、基础性、系统性、成序列	基本无统一大纲,不固定,强调针对性,主要表现为系列专题

续表

	普 通 教 育	培 训
内容要求	以学科体系为导向, 强调科学性、基础性(理论性)、系统性、思想性	以需求为导向: 强调针对性、实用性
适用方法	以讲授法为主, 辅以讨论法、演示法、实验法、练习法、读书指导法、发现法、谈话法、实习作业法等	以问题探究研讨、案例分析、操作演练等为主, 辅以讲授法、角色扮演法等, 强调发挥学员参与的积极性及培训技术、手段、工具和环境的融合
教师角色	组织者、领导者、导师	学习的促进者、组织者——教练、领航员、导演、顾问、咨询专家

(4) 从长远和整体看, 税务教育培训是税务机关改进和提高组织整体效能、加强队伍建设、提升队伍综合素质的基本途径和手段, 最终目的是通过促进税务机关提升组织效能, 实现税务机关的使命和组织目标。

1.1.2 税务教育培训的地位

税务教育培训是税务工作的重要组成部分, 是税务系统人力资源管理的重要环节, 是保障税务系统正常运行的基础性工作, 必须妥善处理教育培训与税务系统其他工作的关系。

(1) 税务教育培训是税务组织的基础工作, 与税务系统内的其他工作相辅相成。其相辅相成关系如图 1-1。

税务教育培训与税务机构内其他工作的相辅相成关系表现为:

①税务教育培训的目的是实现税务机关组织税收收入和调节经济、调节分配的使命, 满足税务机关运行与发展的需要。税务机关组织税收收入和调节经济、调节分配的使命, 具体反映在发展规划及年度工作计划中;

②发展规划及年度工作计划通过部门计划的中间环节, 转变为工作计划, 成为每位税务人员的职务工作;(工作任务)

③每位税务人员根据安排, 凭自己的职务承担能力(工作能力或职能), 从事所承担的职务工作, 展开工作活动;

④对每位税务人员的工作表现与绩效(德、能、勤、绩、廉)进行考核、评价;

⑤考核评价结果作为人力资源优化配置(部门计划)的依据;(至此完成工作活动循环)

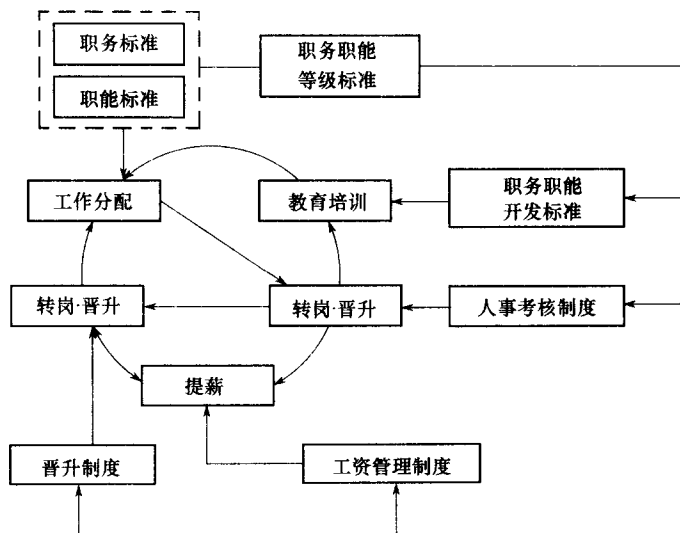


图 1-2 教育培训在人事管理系统中的地位示意图

准是“职务职能标准”。亦即只有通过职务工作的标准和职务承担能力标准，才能衡量某位人员是否达到标准及在哪些方面尚未达到标准，进而确定是否需要教育培训及在哪些方面给予教育培训。

教育培训在人力资源管理系统中的地位表明：①教育培训是人力资源管理的重要环节；②教育培训工作离开了事先建立起来的一套“职务职能标准”，就会因失去职务职能需求导向而无法建立系统的教育培训体系，无法使这种体系的运行始终为岗位工作服务，也无法使教育培训的职责与权利统一于每个人员的职务工作。

当代税务教育培训已从较为单一地为税务人员安排比较系统的基础知识与基本技能类课程培训，发展为从组织使命与目标出发，根据人力资源规划，依据需求分析结果，辅之以绩效管理、绩效考评及薪酬奖励的手段而设计的、旨在提升组织活力的完整体系。适应这一变化，税务教育培训要坚持服从、服务于税收中心工作和税务系统整体发展的大局，根据税务组织的使命及人力资源现状与发展需求，制定教育培训规划，开发并组织实施教育培训项目，通过提高税务人员的综合素质和岗位技能，促进“推进依法治税、深化税收改革、强化科学管理、加强队伍建设”目标的实现。

1.1.3 税务教育培训的作用

考察改革开放以来税务教育培训的发展历史,可以看出,不同时期、不同类型的教育培训,其作用、强调的重点是有差异的。

从发展历程上看:新税制实施以前,教育培训工作以基础知识培训为主,强调系统地掌握综合基础知识;1995~2002年,教育培训工作以知识与能力培训为主,强调掌握专业基础知识和岗位技能;2003年至今,教育培训工作以素质与能力培训为主,强调全面提升综合素质与岗位技能。

从类别上看:初任培训的目的与作用,是使新招录税务人员树立公仆意识和税务职业道德,了解税务机关的职能和税务人员的行为规范,初步掌握税务工作的运作要求及基础性业务知识;任职培训的目的与作用,是提高拟任领导职务人员运用马克思主义基本原理和业务理论知识,科学处理行政与业务工作的实际能力,以及决策、协调、创新能力,达到晋升职务所需的领导管理水平,培养和造就德才兼备、坚持依法执政、全心全意为人民服务、适应改革开放和现代化建设需要、高素质的领导干部队伍,为做好税收工作提供可靠的组织保障;专门业务培训的目的与作用,是提高税务人员的业务水平,增强其履行职责的能力;更新知识培训的目的与作用是增加、补充和拓宽税务人员的相关知识,使其及时了解和掌握与税收工作有关的新理论、新知识、新技能和新信息;复合型人才教育培训的目的与作用,是通过系统地学习基础理论、基本技能和相关专业专业知识,成为既懂税收又懂相关专业知识与理论的业务骨干。

从受益方面看:通过组织实施教育培训,促进税务人员以规范的方式方法工作,使税务组织内各项工作任务得以顺利完成。

对机关的益处表现为:

- ①提高税务机关的整体素质,增强税务机关工作活力;
- ②保持税务机关更稳定的工作质量,节约更多的时间、成本;
- ③为税务人员提供信息交流机会,统一税务组织的整体观念,整合并形成统一的税务组织文化。

对个人的益处表现为:

- ①使税务人员的知识、技能得到相应的提高,工作态度和技能得到相应的改变;