

<<公共服务能力>>

图书基本信息

书名：<<公共服务能力>>

13位ISBN编号：9787010050591

10位ISBN编号：7010050597

出版时间：2005-10

出版时间：人民出版社

作者：任洁

页数：253

版权说明：本站所提供下载的PDF图书仅提供预览和简介，请支持正版图书。

更多资源请访问：<http://www.tushu007.com>

## <<公共服务能力>>

### 内容概要

要真正做到全心全意为人民服务，身为肩负国家和人民的深深寄托和希望的国家公务员，最该做的其实很简单，那就是从我做起！

从自己做起，不断拓展自己的公共服务能力，培养自己的服务精神，提升自己的业务素质，提高服务效率，最终满足广大公众的要求。

而这些也正是本书的写作主题。

目前，我国政府日渐重视和强调的正是我们上面所说的这种转变，即由管理型政府转向服务型政府。

我们也因此乐观地认为公务员的角色转变势在必行，尽管这种转变对已经习惯高高在上的人来说是相当痛苦的，但对广大公众而言，却是一件民心所向的称道之事。

本书的写作目的是希望广大读者在读完该书以后，能够对公共服务的基本理论和概念有一个大致的了解，对书中的具体操作性的技巧和原则能够有所掌握，并在实际中加以运用。

## <<公共服务能力>>

### 书籍目录

前言第一部分 能力标准 公务员公共服务能力标准第二部分 学习教程 第一章 公共服务与服务型政府 第一节 国家公务员的范畴变迁与新公共服务理论 第二节 服务型政府的特征及内容 第三节 服务型政府与7-S架构 第二章 公共服务与公共服务能力 第一节 公共服务ABC 第二节 公共服务的重要性与服务人员的两种角色能力 第三节 公共服务能力 第三章 如何拥有一颗服务心 第一节 服务心与服务观念 第二节 让观念激发你的能力 第三节 超越服务的秘诀 第四章 公共服务的准备工作 第一节 公共服务的六个标杆 第二节 公共服务的规范化建设 第三节 如何落实服务规范 第五章 如何满足公众需求 第一节 三步走识别服务对象 第二节 火眼金睛区分公众需求 第三节 成竹在胸回应公众需求 第六章 怎样与公众无缝隙互动 第一节 面对面的真诚交流 第二节 电话服务的零距离 第三节 书面交流的无缝隙 第七章 如何提高服务效率 第一节 化繁为简 第二节 二八法则 第三节 告别拖延 第八章 如何处理困难局面 第一节 困难局面的出现 第二节 微笑面对抱怨 第三节 积极应对压力 第九章 怎样进行服务改善 第一节 服务的标杆——公众满意 第二节 服务改善的要点 第三节 成为一个关心者第三部分 能力测评 公务员公共服务能力测评附录 参考文献

## <<公共服务能力>>

### 媒体关注与评论

书评为贯彻落实党的十六大提出的加强党的执政能力建设，提高党的领导水平和执政水平的要求，进一步开发公务员人才资源，造就一支高素质、专业化的公务员队伍，人民出版社根据《国家公务员通用能力标准框架》，组织北京大学、中国人民大学、中央党校、国家行政学院的部分教授和研究人员，编写了公务员九项能力培训系列教程。

这套教程依照《国家公务员通用能力标准框架》提出的九项能力标准，按项编成教材，全套共九本。

本系列教程坚持改革创新，吸收借鉴国内外培训教材的有益经验，打破了过去教科书式的传统编写方法，采用能力标准、学习教程、能力测评三个部分，增加了培训的针对性，实用性和可操作性，突出了案例分析，增强了学习的趣味性和培训的深度与广度，实为广大公务员更新知识体系，提高自身能力的必读图书。

公务员队伍创新能力的水平直接影响着政府的决策水平，决定了国家行政管理的发展水平。

公务员必须与时俱进，开拓创新、不断进步。

本书介绍了创新及公务员创新的基本知识及公务员创新能力培养的有效途径和方法，使公务员掌握创新能力培养原则方法，以提高工作效率。

## <<公共服务能力>>

### 编辑推荐

通过阅读本书，你将能够对公共服务的基本理论和概念有一个大致的了解，对书中的具体操作性的技巧和原则能够有所掌握，并在实际中加以运用。

版权说明

本站所提供下载的PDF图书仅提供预览和简介，请支持正版图书。

更多资源请访问:<http://www.tushu007.com>