

**ĐẠI HỌC THÁI NGUYÊN**  
**TRƯỜNG ĐẠI HỌC KINH TẾ VÀ QUẢN TRỊ KINH DOANH**



**NGUYỄN THỊ THỦY CHUNG**

**QUẢN TRỊ TIỀN LƯƠNG TẠI TRUNG TÂM**  
**KINH DOANH VNPT – LÀO CAI**

**LUẬN VĂN THẠC SĨ THEO ĐỊNH HƯỚNG ỨNG DỤNG**

**NGÀNH: QUẢN TRỊ KINH DOANH**

**THÁI NGUYÊN – 2020**

**ĐẠI HỌC THÁI NGUYÊN**  
**TRƯỜNG ĐẠI HỌC KINH TẾ VÀ QUẢN TRỊ KINH DOANH**



**NGUYỄN THỊ THỦY CHUNG**

**QUẢN TRỊ TIỀN LƯƠNG TẠI TRUNG TÂM**  
**KINH DOANH VNPT – LÀO CAI**

**NGÀNH: QUẢN TRỊ KINH DOANH**

**Mã số: 8.34.01.01**

**LUẬN VĂN THẠC SĨ THEO ĐỊNH HƯỚNG ỨNG DỤNG**

**Người hướng dẫn khoa học: TS Vũ Thị Hậu**

**THÁI NGUYÊN – 2020**

**LỜI CAM ĐOAN**

Tôi xin cam đoan toàn bộ số liệu và những đánh giá, nhận xét, cũng như kết quả nghiên cứu trong luận văn này là hoàn toàn trung thực. Các thông tin tài liệu trình bày trong luận văn đã được ghi rõ nguồn gốc. Tôi xin chịu trách nhiệm về toàn bộ nội dung luận văn này.

**Tác giả luận văn**

*Nguyễn Thị Thủy Chung*

## LỜI CẢM ƠN

Để hoàn thành đề tài luận văn này, tôi đã nhận được sự giúp đỡ vô cùng quý báu của các cá nhân cũng như tổ chức. Tôi xin gửi lời cảm ơn trân trọng nhất tới giáo viên hướng dẫn của tôi, TS Vũ Thị Hậu cùng toàn thể các thầy cô giáo và các cán bộ phòng Đào tạo, bộ phận Sau đại học, Trường Đại học Kinh tế và Quản trị Kinh doanh, Đại học Thái Nguyên đã giảng dạy những kiến thức bổ ích cho tôi và đã tận tình chỉ bảo cũng như hướng dẫn cho tôi trong suốt quá trình học tập và hoàn thành đề tài luận văn tốt nghiệp này.

Tôi xin chân thành tới Ban lãnh đạo và tất cả các cán bộ tại Trung tâm kinh doanh VNPT – Lào Cai đã nhiệt tình giúp đỡ, tạo điều kiện thuận lợi nhất cho tôi trong khi thực hiện đề tài này.

Cuối cùng, tôi xin trân trọng cảm ơn những người thân trong gia đình và bạn bè đã luôn luôn động viên, ủng hộ và giúp đỡ cho tôi, để tôi có thể thực hiện tốt luận văn.

Luận văn tuy đã được đầu tư nhiều thời gian và công sức nhưng do hạn chế về khả năng và kinh nghiệm của bản thân, luận văn còn tồn tại nhiều thiếu sót. Kính mong các nhà khoa học và những độc giả quan tâm đến vấn đề nghiên cứu có những góp ý chân thành để luận văn được hoàn thiện hơn.

Trân trọng cảm ơn!

**Tác giả luận văn**

*Nguyễn Thị Thủy Chung*

## MỤC LỤC

<b>LỜI CAM ĐOAN</b> .....	<b>i</b>
<b>LỜI CẢM ƠN</b> .....	<b>ii</b>
<b>MỤC LỤC</b> .....	<b>iii</b>
<b>DANH MỤC BẢNG</b> .....	<b>vi</b>
<b>DANH MỤC SƠ ĐỒ, BIỂU ĐỒ</b> .....	<b>viii</b>
<b>DANH MỤC CÁC TỪ VIẾT TẮT</b> .....	<b>vi</b>
<b>LỜI MỞ ĐẦU</b> .....	<b>1</b>
1. Lý do chọn đề tài.....	1
2. Mục tiêu nghiên cứu.....	2
3. Đối tượng và phạm vi nghiên cứu.....	3
4. Ý nghĩa khoa học và thực tiễn của đề tài .....	3
5. Kết cấu luận văn.....	3
<b>CHƯƠNG 1: CƠ SỞ LÝ LUẬN VÀ THỰC TIỄN VỀ QUẢN TRỊ TIỀN LƯƠNG CỦA DOANH NGHIỆP VIỄN THÔNG</b> .....	<b>4</b>
1.1. Cơ sở lý luận về quản trị tiền lương của doanh nghiệp viễn thông .....	4
1.1.1. Tiền lương của doanh nghiệp viễn thông .....	4
1.1.2. Quản trị tiền lương của doanh nghiệp viễn thông.....	18
1.2. Cơ sở thực tiễn về quản trị tiền lương của doanh nghiệp viễn thông .....	31
1.2.1. Kinh nghiệm quản trị tiền lương của một số doanh nghiệp viễn thông trong nước .....	31
1.2.2. Bài học kinh nghiệm hoàn thiện quản trị tiền lương của Trung tâm Kinh doanh VNPT – Lào Cai .....	33
<b>CHƯƠNG 2: PHƯƠNG PHÁP NGHIÊN CỨU</b> .....	<b>35</b>
2.1. Câu hỏi nghiên cứu .....	35
2.2. Phương pháp thu thập thông tin .....	35
2.2.1. Phương pháp thu thập thông tin thứ cấp.....	35
2.2.2. Phương pháp thu thập thông tin sơ cấp .....	35
2.3. Phương pháp tổng hợp thông tin.....	36
2.4. Phương pháp phân tích thông tin .....	36

2.4.1. Phương pháp thống kê mô tả.....	37
2.4.2. Phương pháp so sánh .....	37
2.5. Hệ thống chỉ tiêu nghiên cứu .....	38
2.5.1. Hệ thống chỉ tiêu đánh giá kết quả sản xuất kinh doanh của doanh nghiệp viễn thông.....	38
2.5.2. Hệ thống chỉ tiêu đánh giá hiệu quả quản trị tiền lương.....	40
<b>CHƯƠNG 3: THỰC TRẠNG QUẢN TRỊ TIỀN LƯƠNG TẠI TRUNG TÂM KINH DOANH VNPT – LÀO CAI.....</b>	<b>48</b>
3.1. Tổng quan về VNPT Lào Cai.....	48
3.1.1. Quá trình hình thành phát triển .....	48
3.1.2. Chức năng và nhiệm vụ .....	48
3.1.3. Mô hình cơ cấu tổ chức.....	49
3.1.4. Khái quát kết quả kinh doanh của TTKD VNPT Lào Cai.....	52
3.2. Thực trạng quản trị tiền lương tại Trung tâm Kinh doanh - VNPT Lào Cai .....	58
3.2.1. Thực trạng tiền lương tại Trung tâm Kinh doanh - VNPT Lào Cai.....	58
3.2.2. Nội dung quản trị tiền lương của trung tâm kinh doanh - VNPT Lào Cai	59
3.3. Các yếu tố ảnh hưởng đến quản trị tiền lương tại TT Kinh doanh - VNPT Lào Cai .....	83
3.3.1. Các nhân tố khách quan .....	83
3.3.2. Các nhân tố chủ quan.....	87
3.4. Đánh giá về quản trị tiền lương tại TT Kinh doanh - VNPT Lào Cai .....	88
3.4.1. Kết quả đạt được.....	88
3.4.2. Hạn chế.....	89
3.4.3. Nguyên nhân của những hạn chế.....	90
<b>CHƯƠNG 4: GIẢI PHÁP HOÀN THIỆN QUẢN TRỊ TIỀN LƯƠNG TẠI TRUNG TÂM KINH DOANH VNPT LÀO CAI.....</b>	<b>92</b>
4.1. Định hướng và mục tiêu hoàn thiện quản trị tiền lương tại TT kinh doanh - VNPT Lào Cai đến năm 2025.....	92
4.1.1. Định hướng nâng cao công tác quản trị tiền lương .....	92
4.1.2. Mục tiêu nâng cao công tác quản trị tiền lương.....	93

4.2. Giải pháp hoàn thiện quản trị tiền lương tại trung tâm kinh doanh VNPT Lào Cai .....	94
4.2.1. Giải pháp hoàn thiện công tác xây dựng quỹ tiền lương kế hoạch .....	94
4.2.2. Giải pháp hoàn thiện công tác xây dựng cơ cấu tiền lương .....	95
4.2.3. Giải pháp hoàn thiện công tác định mức lao động .....	96
4.2.4. Giải pháp hoàn thiện hệ thống quy chế phân phối tiền lương .....	97
4.2.5. Giải pháp hoàn thiện công tác thanh tra, kiểm tra, đánh giá hệ thống quản trị tiền lương .....	98
4.3. Kiến nghị đối với các bên có liên quan .....	100
4.3.1. Đối với chính phủ và các bộ/ ngành liên quan .....	100
4.3.2. Đối với UBND tỉnh Lào Cai và các sở/ban/ ngành có liên quan .....	101
4.3.3. Đối với người lao động .....	102
<b>KẾT LUẬN .....</b>	<b>104</b>
<b>DANH MỤC TÀI LIỆU THAM KHẢO .....</b>	<b>106</b>
<b>PHỤ LỤC .....</b>	<b>111</b>

**DANH MỤC CÁC TỪ VIẾT TẮT**

<b>STT</b>	<b>Từ viết tắt</b>	<b>Nguyên nghĩa</b>
1	DN	Doanh nghiệp
2	FPT	Công ty cổ phần FPT
3	NLĐ	Người lao động
4	NVKD	Nhân viên kinh doanh
5	PBH	Phòng bán hàng
6	QTL	Quỹ tiền lương
7	SXKD	Sản Xuất kinh doanh
8	TTKD	Trung tâm kinh doanh
9	Viettel	Tập đoàn Công nghiệp – Viễn thông Quân đội
10	VNPT	Tập đoàn Bưu chính Viễn thông Việt Nam



## DANH MỤC BẢNG

Bảng 3. 1. Tình hình hoạt động kinh doanh của Trung tâm Kinh doanh VNPT - Lào Cai trong giai đoạn 2016 – 2018 .....	53
Bảng 3. 2. Doanh thu dịch vụ di động tại TTKD VNPT Lào Cai giai đoạn 2016 – 2018 .....	54
Bảng 3. 3. Doanh thu dịch vụ băng thông rộng tại Trung tâm kinh doanh VNPT Lào Cai giai đoạn 2016 – 2018 .....	56
Bảng 3. 4. Doanh thu phần mềm tại TTKD VNPT Lào Cai giai đoạn 2016 – 2018 .....	57
Bảng 3. 5. Quỹ tiền lương kế hoạch và quỹ tiền lương thực hiện của Trung tâm kinh doanh VNPT Lào Cai giai đoạn 2016 - 2018 .....	61
Bảng 3. 6. So sánh lao động kế hoạch và lao động thực hiện của trung tâm kinh doanh VNPT Lào Cai giai đoạn 2016 - 2018 .....	63
Bảng 3. 7. So sánh tiền lương bình quân kế hoạch và tiền lương bình quân thực hiện của Trung tâm kinh doanh VNPT Lào Cai giai đoạn 2016 - 2018.....	64
Bảng 3. 8. Tiền lương cá nhân bình quân và doanh thu cá nhân bình quân các PBH tại TTKD VNPT Lào Cai. giai đoạn 2016 – 2017 .....	67
Bảng 3. 9. Tiền lương cá nhân bình quân các phòng bán hàng tại TTKD VNPT Lào Cai năm 2018 .....	69
Bảng 3. 10. Định mức lao động cho khối kinh doanh trực tiếp tại TTKD VNPT Lào Cai. giai đoạn 2016 - 2018.....	73
Bảng 3.11. Kết quả khảo sát mức độ hài lòng của người lao động tại TTKD VNPT Lào Cai về công tác xây dựng ĐMLĐ .....	75
Bảng 3.12. Kết quả khảo sát mức độ hài lòng của người lao động tại TTKD VNPT Lào Cai về hiệu quả của công tác tính toán và thanh toán tiền lương.....	78
Bảng 3.13. Công tác Thanh tra, kiểm tra công tác quản trị tiền lương tại TTKD VNPT Lào Cai giai đoạn 2016-2018.....	80
Bảng 3.14. Kết quả khảo sát mức độ hài lòng của người lao động tại TTKD VNPT Lào Cai về hiệu quả của công tác thanh tra, kiểm tra, giám sát công tác quản trị tiền lương.....	82

**DANH MỤC SƠ ĐỒ, BIỂU ĐỒ**

Sơ đồ 3.1. Cơ cấu tổ chức của Trung tâm kinh doanh VNPT Lào Cai.....	50
Sơ đồ 3. 2. Mô hình phân phối quỹ lương kế hoạch của TTKD VNPT Lào Cai .....	60
Biểu đồ 3.3. Mối quan hệ giữa tổng tiền lương bình quân và doanh thu bình quân của các phòng bán hàng của Trung tâm Kinh doanh VNPT - Lào Cai ...	71
Biểu đồ 3.4. Thu nhập bình quân của nhân viên các nhà mạng trong giai đoạn 2016 - 2018 .....	86