

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

LÊ ĐÌNH BÌNH

TẠO ĐỘNG LỰC LÀM VIỆC CHO NGƯỜI LAO ĐỘNG
TẠI TRUNG TÂM VIỄN THÔNG THÀNH PHỐ LÀO CAI
– 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

LÊ ĐÌNH BÌNH

TẠO ĐỘNG LỰC LÀM VIỆC CHO NGƯỜI LAO ĐỘNG
TẠI TRUNG TÂM VIỆN THÔNG THÀNH PHỐ LÀO CAI
– 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. Mai Việt Anh

THÁI NGUYÊN - 2020

LỜI CAM ĐOAN

Tôi xin cam đoan, luận văn tốt nghiệp “ TẠO ĐỘNG LỰC LAO LÀM VIỆC CHO NGƯỜI LAO ĐỘNG TẠI TRUNG TÂM VIỄN THÔNG THÀNH PHỐ LÀO CAI – VNPT LÀO CAI” là công trình nghiên cứu độc lập của bản thân. Đồng thời, các số liệu, kết quả nêu trong luận văn là trung thực, rõ ràng và có nguồn gốc cụ thể. Kết quả nghiên cứu được trình bày trong luận văn chưa từng được công bố trong bất kỳ công trình nào khác.

Tác giả

Lê Đình Bính

LỜI CẢM ƠN

Trước tiên, tôi xin bày tỏ lời cảm ơn chân thành nhất tới **TS. Mai Việt Anh** đã tận tình chỉ bảo và tạo mọi điều kiện để tôi có thể hoàn thành luận văn một cách tốt nhất.

Tôi xin gửi lời cảm ơn tới tập thể cán bộ, giảng viên khoa Quản trị Kinh doanh, Phòng Đào tạo - Trường Đại học Kinh tế và Quản trị Kinh Doanh – Đại học Thái Nguyên đã có những giúp đỡ, đóng góp chân tình trong suốt thời gian tôi tham gia học tập tại trường, đặc biệt là trong giai đoạn làm luận văn tốt nghiệp.

Trong quá trình thực hiện, do hạn chế về lý luận, kinh nghiệm cũng như thời gian nghiên cứu còn hạn chế, luận văn không thể tránh khỏi những sai sót. Tôi rất mong nhận được những ý kiến đóng góp của các Thầy, Cô giáo và các bạn để luận văn được hoàn thiện hơn Trân trọng cảm ơn.

Tác giả

Lê Đình Bính

DANH MỤC CÁC KÝ HIỆU, CHỮ VIẾT TẮT

STT	Ký hiệu	Nguyên nghĩa
1	CNTT	Công nghệ Thông tin
2	NLĐ	Người lao động
3	SXKD	Sản xuất kinh doanh
4	TTVT	Trung tâm viễn thông
5	DN	Doanh nghiệp

MỤC LỤC

LỜI CAM ĐOAN	i
LỜI CẢM ƠN	ii
DANH MỤC CÁC KÝ HIỆU, CHỮ VIẾT TẮT	iii
MỤC LỤC	iv
DANH MỤC BẢNG	vii
DANH MỤC SƠ ĐỒ, BIỂU ĐỒ, HÌNH	viii
MỞ ĐẦU	1
1. Tính cấp thiết của đề tài	1
2. Mục tiêu nghiên cứu.....	3
3. Đối tượng và phạm vi nghiên cứu.....	3
4. Ý nghĩa lý luận và thực tiễn của luận văn.....	3
5. Kết cấu luận văn	3
CHƯƠNG 1 CƠ SỞ LÝ LUẬN VÀ THỰC TIỄN VỀ TẠO ĐỘNG LỰC LÀM VIỆC CHO NGƯỜI LAO ĐỘNG CỦA DOANH NGHIỆP	5
1.1. Cơ sở lý luận về tạo động lực làm việc cho người lao động của doanh nghiệp.....	5
1.1.1. Những khái niệm có liên quan	5
1.1.2. Vai trò của tạo động lực làm việc cho người lao động.	10
1.1.3. Các học thuyết để tạo động lực làm việc cho người lao động của doanh nghiệp.....	11
1.1.4. Các nội dung cơ bản của tạo động lực làm việc cho người lao động trong doanh nghiệp	15
1.1.5. Các yếu tố ảnh hưởng đến tạo động lực làm việc cho người lao động trong doanh nghiệp:	24
1.2. Cơ sở thực tiễn.....	27
1.2.1. Kinh nghiệm tạo động lực làm việc tại một số doanh nghiệp trong và ngoài nước.	27
1.2.2. Bài học kinh nghiệm đối với Trung tâm Viễn Thông TP Lào Cai	28
CHƯƠNG 2 PHƯƠNG PHÁP NGHIÊN CỨU	30
2.1. Câu hỏi nghiên cứu	30

2.2. Phương pháp nghiên cứu	30
2.2.1. Phương pháp thu thập thông tin	30
2.2.2. Phương pháp tổng hợp thông tin	32
2.2.3. Phương pháp phân tích thông tin	32
2.3. Hệ thống chỉ tiêu nghiên cứu	33
2.3.1. Hệ thống chỉ tiêu nghiên cứu kết quả hoạt động sản xuất kinh doanh của Trung tâm Viễn thông Thành phố Lào Cai.	33
2.3.2. Hệ thống chỉ tiêu nghiên cứu công tác tạo động lực làm việc cho người lao động tại Trung tâm Viễn thông Thành phố Lào Cai	34
CHƯƠNG 3 THỰC TRẠNG CÔNG TÁC TẠO ĐỘNG LỰC LÀM VIỆC CHO NGƯỜI LAO ĐỘNG TẠI TRUNG TÂM VIỄN THÔNG THÀNH PHỐ LÀO CAI.....	36
3.1. Khái quát chung về Trung tâm Viễn thông Thành phố Lào Cai – VNPT Lào Cai	36
3.1.1. Quá trình hình thành và phát triển của Trung tâm Viễn thông Thành phố Lào Cai.	36
3.1.2. Chức năng, nhiệm vụ của Trung tâm Viễn thông Thành phố Lào Cai.	36
3.1.3. Mô hình cơ cấu tổ chức của Trung tâm Viễn thông Thành phố Lào Cai	37
3.1.4. Kết quả hoạt động sản xuất kinh doanh của Công ty giai đoạn 2016 – 2018.	39
3.1.5. Mục tiêu phát triển của Trung tâm Viễn thông Thành phố Lào Cai giai đoạn 2019 – 2021.....	41
3.2. Thực trạng công tác tạo động lực làm việc cho người lao động tại Trung tâm Viễn thông Thành phố Lào Cai	41
3.2.1. Xác định Nhu cầu, mục tiêu của người lao động tại Trung tâm Viễn thông thành phố Lào Cai	41
3.2.2. Thực trạng áp dụng các biện pháp tạo động lực lao động.....	43
3.2.3. Đánh giá về công tác tạo động lực làm việc cho người lao động tại Trung tâm Viễn thông Thành phố Lào Cai.....	64
3.3. Các yếu tố ảnh hưởng đến công tác thúc tạo động lực làm việc cho người lao động tại Trung tâm Viễn thông Thành phố Lào Cai.....	67
3.3.1. Các nhân tố thuộc về bản thân người lao động.....	67

3.3.2. Các yếu tố bên trong	70
3.3.3. Các yếu tố bên ngoài	72
CHƯƠNG 4 GIẢI PHÁP HOÀN THIỆN CÔNG TÁC TẠO ĐỘNG LỰC CHO NGƯỜI LAO ĐỘNG TẠI TRUNG TÂM VIỆN THÔNG THÀNH PHỐ LÀO CAI.....	74
4.1. Phương hướng tạo động lực lao động Trung tâm Viện thông Thành phố Lào Cai.	74
4.2. Các giải pháp tạo động lực lao động	76
4.2.1. Điều chỉnh xác định nhu cầu cho người lao động.....	76
4.2.2. Hoàn thiện công tác đánh giá thực hiện công việc	78
4.2.3. Hoàn thiện công tác tiền lương gắn với vị trí việc làm và kết quả thực hiện công việc	81
4.2.4. Lựa chọn các hình thức tiền thưởng và phúc lợi phù hợp.....	83
4.2.5. Hoàn thiện công tác đào tạo và phát triển nguồn nhân lực.....	85
4.2.6. Cải tiến môi trường làm việc ngày càng chuyên nghiệp.....	87
4.2.7. Bổ sung các biện pháp kích thích tinh thần khác	88
4.2.8. Quan tâm tới hoạt động tiếp nhận và bố trí nhân lực, tạo điều kiện cho người lao động phát triển.....	89
4.3. Kết Luận và Kiến nghị.....	90
4.3.1. Kết Luận.....	90
4.3.2 Kiến nghị	91
DANH MỤC TÀI LIỆU THAM KHẢO.....	93
PHIẾU ĐIỀU TRA.....	94

DANH MỤC BẢNG

Bảng 1.1: Nhân tố duy trì và nhân tố động viên	13
Bảng 3.1: Kết quả kinh doanh của Trung tâm Viễn thông Thành phố Lào Cai từ năm 2016 đến 2018.....	40
Bảng 3.2: Kết quả khảo sát nhu cầu của người lao động.....	42
Bảng 3.3: Đánh giá mức độ thỏa mãn đối với tiền lương.....	47
Bảng 3.4: Quỹ tiền thưởng giai đoạn 2016 - 2018.....	48
Bảng 3.5: Mức thưởng hàng tháng.....	49
Bảng 3.6: Đánh giá mức độ hài lòng đối với tiền thưởng.....	50
Bảng 3.7: Đánh giá thực hiện công việc	54
Bảng 3.8: Lý do người lao động không hài lòng kết quả đánh giá công việc	55
Bảng 3.9: Cơ cấu lao động được đào tạo quý I năm 2018.....	57
Bảng 3.10: Đánh giá kết quả đào tạo và bồi dưỡng phát triển nhân nhân lực	58
Bảng 3.11: Kết quả khảo sát môi trường làm việc.....	61
Bảng 3.12: Tỷ lệ lao động được giao việc đúng chuyên môn	63
Bảng 3.13: Năng lực của người lao động.....	67
Bảng 3.14: Kết quả khảo sát nhu cầu của người lao động.....	68
Bảng 3.15: Các khoản chi tiêu phúc lợi năm 2019	70
Bảng 3.16: Kinh nghiệm của nhà lãnh đạo và quản lý	71

DANH MỤC SƠ ĐỒ, BIỂU ĐỒ, HÌNH

Sơ đồ

Sơ đồ 3.1: Sơ đồ tổ chức của Trung tâm Viễn thông Thành phố Lào Cai.....37

Biểu đồ

Biểu đồ 3.1: Lương trung bình của 3 nhà cung cấp dịch vụ Viễn thông Công nghệ Thông tin trên địa bàn thành phố Lào Cai45

Hình

Hình 1.1: Tháp nhu cầu của Maslow12