

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

NGUYỄN THU HƯƠNG

**TẠO ĐỘNG LỰC LÀM VIỆC CHO NGƯỜI LAO ĐỘNG
TẠI NGÂN HÀNG TMCP CÔNG THƯƠNG VIỆT NAM
CHI NHÁNH KHU CÔNG NGHIỆP TIÊN SƠN**

**LUẬN VĂN THẠC SĨ THEO ĐỊNH HƯỚNG ỨNG DỤNG
NGÀNH: QUẢN TRỊ KINH DOANH**

THÁI NGUYÊN - 2019

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

NGUYỄN THU HƯƠNG

**TẠO ĐỘNG LỰC LÀM VIỆC CHO NGƯỜI LAO ĐỘNG
TẠI NGÂN HÀNG TMCP CÔNG THƯƠNG VIỆT NAM
CHI NHÁNH KHU CÔNG NGHIỆP TIÊN SƠN**

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: PGS.TS Nguyễn Duy Lợi

THÁI NGUYÊN - 2019

LỜI CAM ĐOAN

Tôi xin cam đoan rằng, đây là công trình nghiên cứu của riêng tôi. Những số liệu, thông tin và kết quả nghiên cứu trong luận văn là trung thực và chưa được sử dụng để bảo vệ bất cứ một luận văn nào. Mọi sự giúp đỡ cho việc thực hiện luận văn này đã được cảm ơn và các thông tin trích dẫn trong luận văn đều đã được ghi rõ nguồn gốc.

Thái Nguyên, tháng 4 năm 2019

Tác giả

Nguyễn Thu Hương

LỜI CẢM ƠN

Trong quá trình thực hiện luận văn này, tôi đã nhận được sự hướng dẫn, giúp đỡ, động viên của nhiều cá nhân và tập thể. Tôi xin được bày tỏ sự cảm ơn sâu sắc nhất tới tất cả các cá nhân và tập thể đã tạo điều kiện giúp đỡ tôi trong học tập và nghiên cứu.

Tôi xin trân trọng cảm ơn Ban Giám hiệu, Phòng Đào tạo, các khoa, phòng của Trường Đại học Kinh tế và Quản trị kinh doanh - Đại học Thái Nguyên đã tạo điều kiện giúp đỡ tôi về mọi mặt trong quá trình học tập và hoàn thành luận văn này.

Tôi xin trân trọng cảm ơn Ban Giám đốc, các anh chị đồng nghiệp tại Ngân hàng TMCP Công thương Việt Nam - Chi nhánh KCN Tiên Sơn, Bắc Ninh đã tạo điều kiện cho tôi trong suốt quá trình học tập cũng như cung cấp thông tin, số liệu, trả lời khảo sát giúp tôi hoàn thành luận văn này.

Tôi xin trân trọng cảm ơn sự giúp đỡ tận tình của giáo viên hướng dẫn **PGS.TS Nguyễn Duy Lợi**.

Tôi xin cảm ơn sự giúp đỡ, đóng góp nhiều ý kiến quý báu của các nhà khoa học, các thầy, cô giáo trong Trường Đại học Kinh tế và Quản trị Kinh doanh - Đại học Thái Nguyên.

Trong quá trình thực hiện đề tài, tôi còn được sự giúp đỡ và cộng tác của các đồng chí tại các địa điểm nghiên cứu, tôi xin chân thành cảm ơn các bạn bè, đồng nghiệp và gia đình đã tạo điều kiện mọi mặt để tôi hoàn thành nghiên cứu này.

Tôi xin bày tỏ sự cảm ơn sâu sắc đối với mọi sự giúp đỡ quý báu đó.

Thái Nguyên, tháng 4 năm 2019

Tác giả

Nguyễn Thu Hương

MỤC LỤC

LỜI CAM ĐOAN	i
LỜI CẢM ƠN	ii
MỤC LỤC.....	iii
DANH MỤC CHỮ VIẾT TẮT.....	vii
DANH MỤC BẢNG.....	viii
DANH MỤC HÌNH	x
MỞ ĐẦU	1
1. Tính cấp thiết của đề tài luận văn	1
2. Mục tiêu nghiên cứu.....	2
3. Đối tượng và phạm vi nghiên cứu.....	2
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 TRONG DOANH NGHIỆP	4
1.1. Cơ sở lý luận về động lực và tạo động lực làm việc cho người lao động trong doanh nghiệp.....	4
1.1.1. Những khái niệm cơ bản	4
1.1.2. Một số học thuyết về tạo động lực cho người lao động	7
1.1.3. Sự cần thiết của tạo động lực làm việc cho người lao động	12
1.1.4. Nội dung của tạo động lực cho người lao động trong doanh nghiệp	14
1.1.5. Các yếu tố ảnh hưởng tới tạo động lực làm việc cho người lao động	19
1.2. Cơ sở thực tiễn về tạo động lực cho người lao động trong doanh nghiệp	22
1.2.1. Kinh nghiệm của ngân hàng TMCP Sài Gòn - Hà Nội chi nhánh Đà Nẵng (SHB chi nhánh Đà Nẵng)	22
1.2.2. Kinh nghiệm của Ngân hàng TMCP kỹ thương Việt Nam – Chi nhánh Bắc Giang (Techcombank)	26
1.2.2. Kinh nghiệm của ngân hàng Bưu điện Liên Việt – Chi nhánh Bắc Giang (LienVietPostBank).....	28

1.2.3. Bài học kinh nghiệm về tạo động lực làm việc cho người lao động đối với Ngân hàng TMCP Công thương Việt Nam - Chi nhánh KCN Tiên Sơn	30
Chương 2: PHƯƠNG PHÁP NGHIÊN CỨU	32
2.1. Câu hỏi nghiên cứu	32
2.2. Phương pháp thu thập thông tin	32
2.2.1. Phương pháp thu thập thông tin thứ cấp	32
2.2.2. Phương pháp thu thập thông tin sơ cấp.....	32
2.3. Phương pháp xử lý thông tin.....	35
2.4. Phương pháp phân tích thông tin	35
2.4.1. Phương pháp thống kê mô tả.....	35
2.4.2. Phương pháp so sánh.....	35
2.5. Hệ thống các chỉ tiêu nghiên cứu.....	35
2.5.1. Các tiêu chí phản ánh tình kết quả kinh doanh của Chi nhánh	35
2.5.2. Hệ thống chỉ tiêu phản ánh công tác tạo động lực làm việc cho người lao động...36	
Chương 3: THỰC TRẠNG CÔNG TÁC TẠO ĐỘNG LỰC LÀM VIỆC CHO NGƯỜI LAO ĐỘNG TẠI NGÂN HÀNG TMCP CÔNG THƯƠNG VIỆT NAM CHI NHÁNH KHU CÔNG NGHIỆP TIÊN SƠN	38
3.1. Khái quát về Ngân hàng TMCP Công thương Việt Nam - Chi nhánh KCN Tiên Sơn	38
3.1.1. Quá trình hình thành và phát triển của Ngân hàng TMCP Công thương Việt Nam	38
3.1.2. Quá trình hình thành và phát triển của Ngân hàng TMCP Công thương Việt Nam - Chi nhánh KCN Tiên Sơn.....	38
3.1.3. Cơ cấu tổ chức và nhân lực của Ngân hàng TMCP Công thương Việt Nam - Chi nhánh KCN Tiên Sơn	40
3.1.4. Khái quát kết quả hoạt động kinh doanh của Ngân hàng TMCP Công thương Việt Nam - Chi nhánh KCN Tiên Sơn.....	44
3.2. Thực trạng công tác tạo động lực làm việc cho người lao động tại VietinBank KCN Tiên Sơn.....	46
3.2.1. Tạo động lực thông qua tiền lương, tiền công	46

3.2.2. Tạo động lực thông qua tiền thưởng	52
3.2.3. Tạo động lực thông qua phụ cấp, phúc lợi và bảo hiểm	55
3.2.4. Tạo động lực thông qua đào tạo và phát triển	62
3.2.5. Tạo động lực thông qua đánh giá thực hiện công việc	68
3.2.6. Tạo động lực thông qua môi trường và điều kiện làm việc	74
3.2.7. Tạo động lực thông qua cơ hội thăng tiến trong công việc.....	77
3.3. Các yếu tố ảnh hưởng đến tạo động lực làm việc cho người lao động tại VietinBank KCN Tiên Sơn	81
3.3.1. Các yếu tố về môi trường hoạt động	81
3.3.2. Các yếu tố về tổ chức	82
3.3.3. Các yếu tố cá nhân người lao động	84
3.4. Đánh giá về công tác tạo động lực làm việc cho người lao động tại VietinBank KCN Tiên Sơn	85
3.4.1. Những kết quả đạt được	85
3.4.2. Những tồn tại, hạn chế và nguyên nhân.....	86
Chương 4: GIẢI PHÁP HOÀN THIỆN CÔNG TÁC TẠO ĐỘNG LỰC LÀM VIỆC CHO NGƯỜI LAO ĐỘNG TẠI VIETINBANK KHU CÔNG NGHIỆP TIÊN SƠN	89
4.1. Định hướng và mục tiêu tạo động lực làm việc cho người lao tại VietinBank KCN Tiên Sơn	89
4.1.1. Định hướng phát triển của VietinBank KCN Tiên Sơn đến năm 2020	89
4.1.2. Quan điểm tạo động lực cho người lao động tại VietinBank KCN Tiên Sơn.....	90
4.1.3. Mục tiêu tạo động lực cho người lao động tại VietinBank KCN Tiên Sơn....	91
4.2. Giải pháp hoàn thiện công tác tạo động lực làm việc cho người lao động tại VietinBank KCN Tiên Sơn	92
4.2.1. Hoàn thiện cơ chế trả lương	92
4.2.2. Thực hiện chính sách tiền thưởng đa dạng và minh bạch.....	92
4.2.3. Tiếp tục hoàn thiện chế độ phụ cấp và phúc lợi.....	93
4.2.4. Tăng cường đào tạo và phát triển nguồn nhân lực.....	93
4.2.5. Tiếp tục hoàn thiện công tác đánh giá thực hiện công việc	95

4.2.6. Tiếp tục tăng cường cải thiện môi trường và điều kiện làm việc.....	96
4.2.7. Tiếp tục tạo ra các cơ hội thăng tiến trong công việc	97
4.3. Kiến nghị.....	98
4.3.1. Kiến nghị đối với Ngân hàng Nhà nước Việt Nam.....	98
4.3.2. Kiến nghị đối với Ngân hàng TMCP Công thương Việt Nam (VietinBank)	98
4.3.3. Kiến nghị đối với Ngân hàng TMCP Công thương Việt Nam - Chi nhánh KCN Tiên Sơn (VietinBank KCN Tiên Sơn)	99
KẾT LUẬN	100
DANH MỤC TÀI LIỆU THAM KHẢO	101
PHỤ LỤC	104

DANH MỤC CHỮ VIẾT TẮT

STT	Từ viết tắt	Giải thích
1	CBNV	Cán bộ nhân viên
2	CBVC	Cán bộ viên chức
3	HĐBT	Hội đồng bộ trưởng
4	HĐQT	Hội đồng quản trị
5	KCN	Khu công nghiệp
6	NHCT	Ngân hàng công thương
7	NHNN	Ngân hàng Nhà nước
8	NHTM	Ngân hàng thương mại
9	NLĐ	Người lao động
10	NQ	Nghị quyết
11	PGD	Phòng giao dịch
12	QĐ	Quyết định
13	TCTD	Tổ chức tín dụng
14	TMCP	Thương mại cổ phần
15	TT	Thông tư

DANH MỤC BẢNG

Bảng 1.1. Thuyết Hai nhân tố của Fredrick Herzberg	9
Bảng 3.1. Thông tin chung về nhân lực tại VietinBank KCN Tiên Sơn tính đến 31/12/2018	42
Bảng 3.2. Nhân lực phân theo phòng ban và khối hoạt động tại VietinBank KCN Tiên Sơn tính đến 31/12/2018	43
Bảng 3.3. Kết quả hoạt động kinh doanh của VietinBank KCN Tiên Sơn giai đoạn 2016 - 2018	44
Bảng 3.4. Mức lương bình quân của NLD trên tháng giai đoạn 2016 - 2018	49
Bảng 3.5. Tổng hợp ý kiến đánh giá về tạo động lực làm việc thông qua tiền lương	50
Bảng 3.6. Kết quả phân tích đánh giá về tạo động lực làm việc thông qua tiền lương	50
Bảng 3.7. Tiền thưởng cho NLD tại VietinBank KCN Tiên Sơn giai đoạn 2016 - 2018	53
Bảng 3.8. Tổng hợp ý kiến đánh giá về tạo động lực làm việc thông qua tiền thưởng	54
Bảng 3.9. Kết quả phân tích đánh giá về tạo động lực làm việc thông qua tiền thưởng	54
Bảng 3.10. Một số khoản phụ cấp áp dụng tại VietinBank KCN Tiên Sơn...	56
Bảng 3.11. Một số khoản phúc lợi được thực hiện tại VietinBank KCN Tiên Sơn.....	58
Bảng 3.12. Tỷ lệ trích các khoản bảo hiểm tại VietinBank KCN Tiên Sơn...	59
Bảng 3.13. Tổng hợp ý kiến đánh giá về tạo động lực làm việc thông qua phụ cấp và phúc lợi	60
Bảng 3.14. Kết quả phân tích đánh giá về tạo động lực làm việc thông qua phụ cấp và phúc lợi	61