

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

DƯƠNG NGỌC DUYẾN

**CÁC NHÂN TỐ ẢNH HƯỞNG ĐẾN CHẤT LƯỢNG
DỊCH VỤ GIỚI THIỆU VIỆC LÀM TẠI TRUNG TÂM
DỊCH VỤ VIỆC LÀM THANH NIÊN BẮC NINH**

LUẬN VĂN THẠC SĨ THEO ĐỊNH HƯỚNG ỨNG DỤNG
NGÀNH: QUẢN LÝ KINH TẾ

THÁI NGUYÊN - 2018

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

DƯƠNG NGỌC DUYẾN

**CÁC NHÂN TỐ ẢNH HƯỞNG ĐẾN CHẤT LƯỢNG
DỊCH VỤ GIỚI THIỆU VIỆC LÀM TẠI TRUNG TÂM
DỊCH VỤ VIỆC LÀM THANH NIÊN BẮC NINH**

Ngành: Quản lý kinh tế

Mã số: 8 34 04 10

LUẬN VĂN THẠC SĨ THEO ĐỊNH HƯỚNG ỨNG DỤNG

Người hướng dẫn khoa học: TS Nguyễn Phương Thảo

THÁI NGUYÊN - 2018

LỜI CAM ĐOAN

Tôi xin cam đoan đây là công trình nghiên cứu của riêng tôi. Các số liệu, kết quả nghiên cứu đã nêu trong luận văn có nguồn gốc rõ ràng, trung thực và chưa được dùng để bảo vệ một luận văn nào khác. Mọi sự giúp đỡ cho việc hoàn thành luận văn đều đã được cảm ơn. Các thông tin, trích dẫn trong luận văn đều đã được ghi rõ nguồn gốc./.

Thái Nguyên, tháng năm 2018

Tác giả luận văn

Dương Ngọc Duyên

LỜI CẢM ƠN

Trong quá trình thực hiện đề tài: *“Các nhân tố ảnh hưởng đến chất lượng dịch vụ giới thiệu việc làm tại Trung tâm dịch vụ việc làm Thanh niên Bắc Ninh”*, tôi đã nhận được sự hướng dẫn, giúp đỡ, động viên của nhiều tập thể và cá nhân. Tôi xin được bày tỏ sự cảm ơn sâu sắc nhất tới tất cả các tập thể và cá nhân đã tạo điều kiện giúp đỡ tôi trong học tập và nghiên cứu đề tài này.

Tôi xin trân trọng cảm ơn Ban Giám hiệu, Phòng Quản lý Đào tạo sau Đại học, 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 sự giúp đỡ tận tình của giáo viên hướng dẫn **TS. Nguyễn Phương Thảo**.

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 năm 2018

Tác giả luận văn

Dương Ngọc Duyên

MỤC LỤC

LỜI CAM ĐOAN	i
LỜI CẢM ƠN	ii
MỤC LỤC	iii
DANH MỤC VIẾT TẮT	vi
DANH MỤC CÁC BẢNG.....	vii
DANH MỤC CÁC SƠ ĐỒ	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 khoa học của nghiên cứu.....	4
5. Bố cục của luận văn.....	4
Chương 1: CƠ SỞ LÝ LUẬN VÀ THỰC TIỄN VỀ CHẤT LƯỢNG DỊCH VỤ GIỚI THIỆU VIỆC LÀM	5
1.1. Cơ sở lý luận về chất lượng dịch vụ giới thiệu việc làm.....	5
1.1.1. Một số lý luận chất lượng dịch vụ giới thiệu việc làm.....	5
1.1.2. Những đặc trưng cơ bản của chất lượng dịch vụ giới thiệu việc làm.....	10
1.1.3. Vai trò của chất lượng dịch vụ giới thiệu việc làm	11
1.1.4. Nội dung cơ bản của chất lượng dịch vụ giới thiệu việc làm	12
1.1.5. Các nhân tố ảnh hưởng đến chất lượng dịch vụ giới thiệu việc làm	15
1.2. Cơ sở thực tiễn về chất lượng dịch vụ giới thiệu việc làm ở các trung tâm tại các tỉnh	20
1.2.1. Kinh nghiệm từ trung tâm dịch vụ việc làm làm tỉnh Bạc Liêu	20
1.2.2. Kinh nghiệm từ trung tâm dịch vụ việc làm làm tỉnh Hậu Giang	22
1.2.3. Bài học cho Trung tâm DVVL việc làm Tỉnh Bắc Ninh	23
Chương 2: PHƯƠNG PHÁP NGHIÊN CỨU	25
2.1. Câu hỏi nghiên cứu.....	25
2.2. Chọn điểm nghiên cứu	25
2.3. Phương pháp nghiên cứu.....	26

2.3.1. Quy trình nghiên cứu.....	26
2.3.2. Mô hình nghiên cứu và các giả thiết nghiên cứu.....	26
2.4. Phương pháp thu thập thông tin.....	28
2.4.1. Phương pháp thu thập thông tin thứ cấp	28
2.4.2. Phương pháp thu thập thông tin sơ cấp	28
2.5. Xây dựng thang đo	29
2.6. Phương pháp phân tích thông tin.....	32
2.6.1. Thống kê mô tả	32
2.6.2. Kiểm định độ tin cậy của thang đo	33
2.6.3. Phương pháp khám phá nhân tố	33
2.6.4. Hệ số tương quan và phân tích hồi quy tuyến tính.....	36
2.7. Hệ thống chỉ tiêu nghiên cứu	37
2.7.1. Nhóm chỉ tiêu phản ánh đặc điểm cán bộ tại trung tâm DVVL việc làm.....	37
2.7.2. Nhóm chỉ tiêu về hoạt động giới thiệu việc làm.....	37
2.7.3. Nhóm chỉ tiêu phản ánh chất lượng hoạt động dịch vụ việc làm	38
Chương 3 : CÁC NHÂN TỐ ẢNH HƯỞNG ĐẾN CHẤT LƯỢNG DỊCH VỤ GIỚI THIỆU VIỆC LÀM TẠI TRUNG TÂM DỊCH VỤ VIỆC LÀM THANH NIÊN BẮC NINH	39
3.1 Tổng quan về Trung tâm dịch vụ việc làm thanh niên Bắc Ninh.....	39
3.1.1 Lịch sử hình thành phát triển của Trung tâm.....	39
3.1.2. Tổ chức quản lý bộ máy tại Trung tâm.....	39
3.1.3. Chức năng, nhiệm vụ của Trung tâm.....	44
3.2. Thực trạng lao động việc làm ở tỉnh Bắc Ninh.....	46
3.2.1. Thực trạng hoạt động dịch vụ giới thiệu việc làm tại Trung tâm DVVL thanh niên tỉnh Bắc Ninh	51
3.3. Các nhân tố ảnh hưởng đến chất lượng dịch vụ giới thiệu việc làm tại trung tâm dịch vụ việc làm thanh niên Bắc Ninh.....	57
3.3.1. Thông tin về đối tượng điều tra	58
3.3.2. Phân tích sự ảnh hưởng các yếu tố tới chất lượng dịch vụ giới thiệu việc làm.....	64

3.3.3. Đánh giá mức độ ảnh hưởng của các yếu tố tới dịch vụ giới thiệu việc làm tại trung tâm dịch vụ việc làm thanh niên Bắc Ninh	71
3.4. Đánh giá chung hoạt động tư vấn giới thiệu việc làm của các trung tâm	75
3.4.1. Kết quả đạt được	75
3.4.2. Hạn chế và nguyên nhân	75
Chương 4: GIẢI PHÁP NÂNG CAO CHẤT LƯỢNG DỊCH VỤ GIỚI THIỆU VIỆC LÀM TẠI TRUNG TÂM DỊCH VỤ VIỆC LÀM THANH NIÊN BẮC NINH.....	77
4.1. Quan điểm, mục tiêu và phương hướng nâng cao chất lượng dịch vụ giới thiệu việc làm tại trung tâm DVVL thanh niên Bắc Ninh	77
4.1.1. Quan điểm nâng cao chất lượng dịch vụ giới thiệu việc làm	77
4.1.2. Mục tiêu và phương hướng nâng cao chất lượng dịch vụ giới thiệu việc làm.....	78
4.2. Giải pháp nâng cao chất lượng dịch vụ giới thiệu việc làm tại Trung tâm dịch vụ việc làm thanh niên tỉnh Bắc Ninh và các trung tâm dịch vụ việc làm trên địa bàn tỉnh theo các nhân tố ảnh hưởng	79
4.2.1. Hệ thống giải pháp về chính sách quản lý lao động.....	79
4.2.2. Hệ thống giải pháp tăng cường mức độ đảm bảo.....	83
4.2.3. Hệ thống giải pháp tăng cường tính hữu hình	88
4.2.4. Hệ thống giải pháp nhằm nâng cao độ tin cậy.....	91
4.2.5. Hệ thống giải pháp nâng cao khả năng phản ứng và sự thấu cảm.....	93
4.3. Kiến nghị	94
4.3.1. Đối với Bộ Lao Động - Thương Binh - Xã Hội	94
4.3.2. Đối với Tỉnh Đoàn Bắc Ninh là đơn vị chủ quản của Trung tâm	95
4.3.3. Đối với tất cả hệ thống Trung tâm DVVL	95
KẾT LUẬN.....	96
TÀI LIỆU THAM KHẢO	98
PHỤ LỤC	100

DANH MỤC VIẾT TẮT

DVVL : Dịch vụ việc làm

GTVL : Giới thiệu việc làm

DANH MỤC CÁC BẢNG

Bảng 2.1.	Các tiêu chí đo lường các thành phần của chất lượng dịch vụ giới thiệu việc làm	30
Bảng 3.1:	Số lượng, năm kinh nghiệm, trình độ chuyên môn của đội ngũ cán bộ trung tâm DVVL thanh niên Bắc Ninh	43
Bảng 3.2:	Số lượng lao động việc làm ở tỉnh Bắc Ninh	47
Bảng 3.3:	Lao động có việc làm sau khi sử dụng dịch vụ GTVL ở các Trung tâm trên địa bàn tỉnh	50
Bảng 3.4:	Kết quả hoạt động dịch vụ giới thiệu việc làm tại Trung tâm DVVL thanh niên Bắc Ninh	52
Bảng 3.5.	Thông tin về người được điều tra	58
Bảng 3.6:	Kết quả kiểm định Cronbach's Alpha cho các yếu tố ảnh hưởng tới dịch vụ giới thiệu việc làm.....	64
Bảng 3.7:	Kết quả điều tra thực trạng yếu tố “chính sách quản lý lao động”	65
Bảng 3.8:	Kết quả điều tra thực trạng yếu tố “tính hữu hình”	66
Bảng 3.9:	Kết quả điều tra thực trạng yếu tố “độ tin cậy”	67
Bảng 3.10:	Kết quả điều tra thực trạng yếu tố “khả năng phản ứng”	68
Bảng 3.11:	Kết quả điều tra thực trạng yếu tố “mức độ đảm bảo”	69
Bảng 3.12:	Kết quả điều tra thực trạng yếu tố “Sự thấu cảm”	70
Bảng 3.13:	Kết quả điều tra thực trạng yếu tố “Chất lượng dịch vụ”	71
Bảng 3.14.	Tóm tắt mô hình.....	72
Bảng 3.15.	Phân tích phương sai.....	73
Bảng 3.16.	Kết quả hồi quy.....	73
Bảng 3.17.	Xếp hạng ảnh hưởng các nhân tố tác động tới chất lượng dịch vụ giới thiệu việc làm	75

DANH MỤC CÁC SƠ ĐỒ

Sơ đồ 2.1.	Mô hình nghiên cứu đề xuất.....	27
Sơ đồ 3.1:	Bộ máy tổ chức của Trung tâm DVVL thanh niên Bắc Ninh	39
Sơ đồ 3.2:	Hệ thống ngành dọc của Trung tâm DVVL thanh niên Bắc Ninh....	44
Sơ đồ 4.1:	Hệ thống quản lý trung tâm dịch vụ việc làm.....	79
Sơ đồ 4.2:	Mối quan hệ giữa kiểm soát chất lượng,đảm bảo chất lượng và quản lý chất lượng tổng thể.....	84