

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

DƯƠNG THÚY CHUNG

**VĂN HÓA DOANH NGHIỆP TẠI BƯU ĐIỆN
TỈNH THÁI NGUYÊN: THỰC TRẠNG VÀ GIẢI PHÁP**

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

THÁI NGUYÊN - 2018

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

DƯƠNG THÚY CHUNG

**VĂN HÓA DOANH NGHIỆP TẠI BƯU ĐIỆN
TỈNH THÁI NGUYÊN: THỰC TRẠNG VÀ GIẢI PHÁP**

**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. Phạm Công Toàn

THÁI NGUYÊN - 2018

LỜI CAM ĐOAN

Tôi xin cam đoan luận văn này là công trình nghiên cứu của riêng tôi, chưa công bố tại bất kỳ nơi nào, mọi số liệu sử dụng trong luận văn này là những thông tin xác thực.

Tôi xin chịu mọi trách nhiệm về lời cam đoan của mình.

Thái Nguyên, tháng 8 năm 2018

Tác giả luận văn

Dương Thúy Chung

LỜI CẢM ƠN

Trong quá trình học tập và thực hiện đề tài nghiên cứu, tôi đã nhận được rất nhiều sự giúp đỡ nhiệt tình và đóng góp quý báu của nhiều tập thể và cá nhân.

Trước hết, tôi xin trân trọng cảm ơn Ban Giám hiệu Nhà trường, phòng Quản lý Đào tạo sau Đại học, các Khoa, các Phòng của trường Đại học Kinh tế và Quản trị Kinh doanh - Đại học Thái Nguyên, đã tạo mọi điều kiện giúp đỡ tôi hoàn thành chương trình học tập và thực hiện luận văn của mình.

Tôi xin trân trọng cảm ơn sự giúp đỡ tận tình của giáo viên hướng dẫn TS. Phạm Công Toàn.

Tôi xin bày tỏ lòng biết ơn Ban Lãnh đạo, các đồng nghiệp đang công tác tại bưu điện tỉnh Thái Nguyên đã tạo điều kiện thuận lợi và cung cấp thông tin cần thiết cho tôi trong quá trình nghiên cứu thực hiện đề tài.

Trong quá trình thực hiện nghiên cứu đề tài, tôi còn nhận được sự giúp đỡ của các doanh nghiệp, các đồng chí, đồng nghiệp ở các cơ quan, tổ chức liên quan.

Xin cảm ơn gia đình, bạn đã động viên và giúp đỡ tôi hoàn thành chương trình học tập và thực hiện Luận văn này.

Thái Nguyên, tháng 8 năm 2018

Tác giả luận văn

Dương Thúy Chung

MỤC LỤC

LỜI CAM ĐOAN	i
LỜI CẢM ƠN	ii
MỤC LỤC.....	iii
DANH MỤC CÁC CHỮ VIẾT TẮT	vi
DANH MỤC CÁC BẢNG.....	vii
DANH MỤC CÁC HÌNH.....	viii
MỞ ĐẦU	1
1. Tính cấp thiết của đề tài	1
2. Mục tiêu nghiên cứu.....	2
3. Đối tượng và phạm vi nghiên cứu.....	2
4. Ý nghĩa khoa học của đề tài nghiên cứu	3
5. Những đóng góp chính của luận văn.....	3
6. Kết cấu luận văn.....	3
Chương 1: CƠ SỞ LÝ LUẬN VÀ THỰC TIỄN VỀ VĂN HÓA DOANH NGHIỆP TRONG DOANH NGHIỆP DỊCH VỤ	4
1.1. Lý luận chung về văn hóa doanh nghiệp trong doanh nghiệp dịch vụ	4
1.1.1. Đặc trưng của doanh nghiệp dịch vụ.....	4
1.1.2. Khái niệm văn hóa doanh nghiệp.....	4
1.1.3. Vai trò của văn hóa doanh nghiệp.....	5
1.1.4. Các yếu tố cấu thành văn hóa doanh nghiệp.....	6
1.1.5. Các nhân tố ảnh hưởng đến văn hóa doanh nghiệp ở doanh nghiệp dịch vụ.....	7
1.2. Một số mô hình văn hóa doanh nghiệp phù hợp doanh nghiệp dịch vụ	12
1.2.1. Mô hình văn hóa gia đình (Clan)	12
1.2.2. Mô hình văn hóa cấp bậc (Hierarchy).....	12
1.2.3. Mô hình văn hóa sáng tạo (Adhocracy)	13
1.2.4. Mô hình văn hóa thị trường (Market)	13
1.3. Kinh nghiệm và bài học thực tiễn về xây dựng văn hóa doanh nghiệp tại một số doanh nghiệp.	14

1.3.1. Văn hóa doanh nghiệp của Mai Linh Taxi.....	14
1.3.2. Văn hóa doanh nghiệp của công ty cổ phần phích nước Rạng Đông	15
1.3.3. Văn hóa doanh nghiệp của tập đoàn tài chính - Bảo hiểm Bảo Việt	15
1.3.4. Văn hóa doanh nghiệp của tập đoàn FPT	18
1.3.5. Bài học kinh nghiệm rút ra cho Bưu điện tỉnh Thái Nguyên.....	20
Chương 2: PHƯƠNG PHÁP NGHIÊN CỨU.....	22
2.1. Các câu hỏi đặt ra mà đề tài cần giải quyết.....	22
2.2. Phương pháp nghiên cứu.....	22
2.2.1. Phương pháp tiếp cận.....	22
2.2.2. Phương pháp thu thập thông tin	22
2.2.3. Phương pháp tổng hợp số liệu.....	23
2.2.4. Phương pháp phân tích thông tin	23
2.2. Hệ thống các chỉ tiêu nghiên cứu	24
Chương 3: THỰC TRẠNG VĂN HÓA DOANH NGHIỆP TẠI BƯU ĐIỆN	
TỈNH THÁI NGUYÊN	25
3.1. Tổng quan về Bưu điện tỉnh Thái Nguyên.....	25
3.1.1. Quá trình hình thành và phát triển	25
3.1.2. Mô hình tổ chức Bưu điện tỉnh Thái Nguyên	25
3.1.3. Tình hình hoạt động kinh doanh của Bưu điện tỉnh Thái Nguyên	29
3.2. Thực trạng văn hóa doanh nghiệp tại Bưu điện tỉnh Thái Nguyên.....	36
3.2.1. Các biểu trưng hữu hình của văn hóa doanh nghiệp.....	36
3.2.2. Các biểu trưng vô hình của văn hóa doanh nghiệp	39
3.2.3. Văn hóa doanh nghiệp với quản trị nhân lực	44
3.2.4. Văn hóa doanh nghiệp của Bưu điện và khách hàng	50
3.3. Các yếu tố ảnh hưởng đến văn hóa doanh nghiệp tại Bưu điện tỉnh Thái Nguyên...	52
3.3.1. Yếu tố khách quan.....	52
3.3.2. Yếu tố chủ quan	56
3.4. Đánh giá chung về văn hóa doanh nghiệp của Bưu điện tỉnh Thái Nguyên.....	58
3.4.1. Những kết quả đạt được	58
3.4.2. Một số tồn tại, hạn chế	59

3.4.3. Nguyên nhân những tồn tại, hạn chế.....	60
Chương 4: MỘT SỐ GIẢI PHÁP HOÀN THIỆN VĂN HÓA DOANH NGHIỆP TẠI BƯU ĐIỆN TỈNH THÁI NGUYÊN	62
4.1. Phương hướng và mục tiêu hoạt động kinh doanh của Bưu điện tỉnh Thái Nguyên.....	62
4.1.1. Dự báo môi trường kinh doanh đến năm 2022	62
4.1.2. Phương hướng hoạt động kinh doanh giai đoạn 2022	62
4.1.3. Định hướng và kế hoạch hoàn thiện văn hóa doanh nghiệp tại Bưu điện tỉnh Thái Nguyên.....	65
4.2. Một số giải pháp hoàn thiện văn hóa doanh nghiệp tại Bưu điện tỉnh Thái Nguyên.....	67
4.2.1. Xây dựng các kiến trúc đặc trưng	67
4.2.2. Giải pháp hoàn thiện văn hóa doanh nghiệp dựa trên các biểu trưng vô hình	68
4.2.3. Giải pháp tạo lập bản sắc và phát triển hình ảnh Bưu điện Thái Nguyên.....	72
4.2.4. Giải pháp hoàn thiện văn hóa doanh nghiệp định hướng khách hàng	74
4.2.5. Một số giải pháp khác	79
KẾT LUẬN	81
TÀI LIỆU THAM KHẢO	82
PHỤ LỤC	83

DANH MỤC CÁC CHỮ VIẾT TẮT

BC	: Bưu chính
BĐ	: Bưu điện
CBCNV	: Cán bộ công nhân viên
CNTT	: Công nghệ thông tin
CNV	: Công nhân viên
DN	: Doanh nghiệp
DT	: Doanh thu
KD	: Kinh doanh
TNHH	: Trách nhiệm hữu hạn
BCCP	: Bưu chính chuyển phát
VNPost	: Bưu điện Việt Nam

DANH MỤC CÁC BẢNG

Bảng 2.1: Số lượng mẫu điều tra.....	23
Bảng 3.1: Cơ cấu lao động của Bưu điện tỉnh Thái Nguyên.....	32
Bảng 3.2: Tổng hợp kết quả sản xuất kinh doanh năm 2015-2017	35
Bảng 3.3: Đánh giá của cán bộ nhân viên về các biểu tượng văn hóa hữu hình.....	38
Bảng 3.4: Đánh giá của cán bộ nhân viên về các biểu tượng văn hóa vô hình.....	43
Bảng 3.5: Đánh giá quy tắc ứng xử giữa cấp trên với cấp dưới	46
Bảng 3.6: Đánh giá quy tắc ứng xử giữa Nhân viên với lãnh đạo.....	48
Bảng 3.7: Đánh giá quy tắc ứng xử giữa Nhân viên với Nhân viên.....	49
Bảng 3.8: Kết quả nghiên khách hàng về mức độ ứng xử của nhân viên.....	51
Bảng 3.9: Kết quả nghiên cứu thị trường cạnh tranh dịch vụ.....	55

DANH MỤC CÁC HÌNH

Hình 3.1: Cơ cấu tổ chức của Bưu điện tỉnh Thái Nguyên.....	26
Hình 3.2: Biểu đồ về số lượng lao động qua các năm	32
Hình 3.3: Biểu đồ về trình độ lao động.....	33
Hình 3.4: Biểu đồ nhận thức của CBCNV về các biểu tượng văn hóa hữu hình ...	38
Hình 3.5: Biểu đồ đánh giá quy tắc ứng xử giữa nhân viên với lãnh đạo	48
Hình 3.6: Các yếu tố khách quan	52
Hình 3.7: Các yếu tố chủ quan.....	56